



INFORME DE GESTIÓN 2022

www.previsalud.com.co



TABLA DE CONTENIDO

CARTA DE LA GERENCIA GENERAL

GESTIÓN EN SALUD

1. ATLÁNTICO

Salud Social IPS y Promocosta IPS

- 1.1. Programa de Riesgo Cardiovascular - RCV
- 1.2. Programa de Nefroprotección
- 1.3. Programa de Gestión del Riesgo Materno Perinatal
- 1.4. Programa EPOCA
- 1.5. Programa de Artritis Reumatoide

2. CESAR

Calidad Médica IPS

- 2.1. Programa de Riesgo Cardiovascular – RCV
- 2.2. Programa de Nefroprotección
- 2.3. Programa de Riesgo Obstétrico
- 2.4. Programa EPOCA
- 2.5. Programa de Artritis Reumatoide
- 2.6. Covid-19
- 2.7. Vacunación

3. NORTE DE SANTANDER

Promonorte IPS

Introducción

- 3.1. Programa de Riesgo Cardiovascular – RCV
- 3.2. Programa de Gestantes
- 3.3. Programa EPOC
- 3.4. Programa de Artritis

4. PROGRAMA DE ATENCIÓN DOMICILIARIA – PAD

Introducción

- 4.1. Cuidado en Casa
- 4.2. Hospitalización – Centro de Crónicos

5. LABORATORIO CLÍNICO

- 5.1. Laboratorio Promonorte
- 5.2. Laboratorio Calidad Médica
- 5.3. Laboratorio Salud Social

6. SEMEDICAL Y FARMACIAS EN RED

Introducción

- 6.1. Logros
- 6.2. Cobertura
- 6.3. Indicadores y Resultados Semedical
 - 6.3.1. Dispensación
 - 6.3.2. Cadena de Abastecimiento
 - 6.3.3. Servicio
 - 6.3.4. PQRS
 - 6.3.5. Resultados Financieros
- 6.4. Indicadores y Farmacias en Red
 - 6.4.1 Dispensación
 - 6.4.2. Cadena de Abastecimiento
 - 6.4.3. Servicio
 - 6.4.4. PQRS
 - 6.4.5. Resultados Financieros
- 6.5. Desempeño de los Procesos Multifarma

- 6.5.1. Resultados de Auditoría
- 6.5.2. Planes de Mejoramiento
- 6.6. Seguridad y Salud en el Trabajo Multifarma
- 6.7. Gestión Humana Multifarma
- 6.8. Fortaleciendo Conocimientos en Nuestros Líderes
- 6.9. Responsabilidad Social

GESTIÓN CORPORATIVA

7. SERVICIO AL CLIENTE

- Introducción
- 7.1. Tasa de Queja por Mil Usuarios
- 7.2. Satisfacción de los Usuarios
- 7.3. Logros

8. GESTIÓN HUMANA

- 8.1. Comprometidos con Nuestra Gente
- 8.2. Promovemos y Generamos Conocimientos
- 8.3. Los Entrenamientos como Estrategia de Gestión del Conocimiento

9. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO – SST

- 9.1. Frecuencia y Severidad de la Accidentalidad
- 9.2. Factores de Riesgo Asociados a la Accidentalidad
- 9.3. Gestión de Riesgos Laborales
- 9.4. Estadísticas de Ausentismo por Enfermedad General
- 9.5. Avance en la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo
- 9.6. Plan de Prevención, Preparación y Respuestas ante Emergencias
- 9.7. Logros

10. CALIDAD Y MEJORAMIENTO

- 10. 1. Desarrollo del área de Calidad
- 10.2. Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud – SOGCS
- 1.3. Certificación
- 10.4. Auditoría
- 10.5. Acreditación en Salud
- 10.6. Proyecto de mejora

11. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

- 11.1. Gestión y Control de Activos Fijos
- 11.2. Proyecto de Gestión Documental
- 11.3. Resultados Gestión Física Previsalud
- 11.4. Resultados Gestión Física Multifarma
- 11.5. Logros

12. GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA

- 12.1. Inteligencia de Negocios
- 12.2. Gestión TIC
- 12.3. Reestructuración Área TIC

13. CENTRO DE CONTACTO

- 13.1. Canal de Atención Telefónico (Inbound)
- 13.2 Resultado Acuerdo Nivel de Atención por Clientes (ANA)
- 13.3. Comportamiento Llamadas Salientes (Outbound)
- 13.4. Gestión Remisión Mensajes de Texto
- 13.5. Gestión WhastApp Business ChatBOT
- 13.6. Gestión Mesa de Servicios Centro de Contacto (Ticketera)

14. GESTIÓN SOCIAL

Introducción

- 14.1. Programa aMAMAntar
- 14.2. Curso Preparación para la Maternidad y Paternidad Responsable
- 14.3. Programa Vínculo Solidario
- 14.4. Guardianes del Medio Ambiente
- 14.5. Gestión de recursos, servicios y Cooperación
- 14.6. Gestión Institucional
- 14.7. Proyección 2023

15. GESTIÓN AMBIENTAL

- 15.1. Gestión Integral de Residuos
- 15.2. Gestión de los Programas de Ahorro de Recursos
- 15.3. Retos de la Gestión Ambiental

16. Gestión de Expansión y Asuntos Corporativos

Introducción

- 16.1. Gestión de Expansión
- 16.2. Incursión en el Mercado de Particulares
- 16.3. Gestión de las Comunicaciones

17. RETOS 2023

- 17.1. Calidad Médica IPS
- 17.2. Semedical y Farmacias en Red
- 17.3. Servicio al Cliente
- 17.4. Gestión Humana
- 17.5. Seguridad y Salud en el Trabajo
- 17.6. Gestión Ambiental

Carta de la Gerencia General

Estimados Grupos de Interés:

Me complace dirigirme a ustedes en calidad de CEO del Grupo Previsalud para compartir el balance de la gestión del año 2022 y presentarles nuestro informe de gestión anual. Como bien saben, en nuestra visión la calidad lo es todo, y durante los últimos 25 años hemos trabajado incansablemente para traspasar fronteras y alcanzar este objetivo.

Durante el año 2022, continuamos con nuestra apuesta por la calidad, innovación y competitividad, lo que nos permitió consolidar nuestros resultados en salud y reafirmar nuestra posición como una organización líder en el sector. Estos logros son posibles gracias a nuestro equipo humano, personas comprometidas con la organización y su visión de futuro. A cada uno de ellos y a sus familias, quiero expresar nuestro más profundo agradecimiento por su dedicación, esfuerzo y pasión.

Extendemos también nuestra gratitud a nuestros clientes y proveedores, quienes han sido un pilar fundamental en nuestro crecimiento y desarrollo. Vuestra confianza y apoyo son fundamentales para continuar adelante en esta misión y seguir ofreciendo servicios de calidad y excelencia.

Nuestra reinversión hacia una organización más accesible, ligera, eficiente y cercana nos llevó en el 2022 a consolidar nuestros resultados en salud, gracias a nuestra apuesta de expansión y Gobierno Corporativo. Estamos orgullosos de haber logrado este hito, el cual representa un paso importante en nuestra evolución como organización y nos sitúa en una posición favorable para afrontar los retos que el futuro nos depara.

No nos quedaremos aquí, por lo que en Previsalud estamos listos para expandir nuestros servicios y hacer de Previsalud, AHORA PARA TODOS. Queremos llegar a más personas, comunidades y empresas, y seguir mejorando la calidad de vida de nuestros usuarios y pacientes. Por ello, seguiremos invirtiendo en tecnología, innovación y talento humano, y trabajando con un enfoque integral y centrado en las necesidades de nuestros clientes.

En resumen, el año 2022 ha sido un año de grandes logros y desafíos, pero también de aprendizajes y crecimiento. Estamos muy orgullosos de lo que hemos conseguido y muy agradecidos por el apoyo y la confianza que nos han brindado. Seguiremos trabajando con pasión y dedicación para alcanzar nuestras metas y seguir siendo una organización líder en el sector de la salud.

Atentamente,

Catalina Gutiérrez De Piñeres
CEO
Grupo Previsalud



Catalina Gutiérrez de Piñeres
CEO Grupo Previsalud



Previsalud

GESTIÓN EN SALUD

INFORME DE GESTIÓN 2022

1. Atlántico

Salud Social IPS y Promocosta IPS

1.1. Programa de Riesgo Cardiovascular - RCV

Caracterización del Riesgo Cardiovascular

La sostenibilidad es un concepto que tiene total aplicación en las empresas de salud. Esta incluye, entre otros, tres aspectos esenciales: social, financiero y ambiental. Estos elementos tienen un gran peso en las actividades de las instituciones de salud.

En el aspecto social en el que nos vamos a centrar desde nuestras IPS, el manejo de riesgos tiene relevancia en nuestro quehacer clínico, en la tarea de mantener una población saludable. El Programa de Riesgo Cardiovascular busca ofrecer un mejor servicio a sus usuarios, a fin de mejorar su calidad de vida.

A su vez, las IPS brindan mayor rentabilidad a la empresa, a la vez que se comprometen aún más con el medio ambiente. En este informe de sostenibilidad mostraremos la cobertura que hemos tenido en el programa, los resultados en salud y la rentabilidad que se ha tenido.

ATLANTICO					
DIAGNOSTICO	RIESGO LATENTE	RIESGO ALTO	RIESGO EXTREMO	TOTAL	%
HTA	101	5238	1007	6346	30.96%
HTA + DM	18	863	3825	4706	22.96%
HTA + Renal	31	1088	3320	4439	21.66%
HTA + DM + Renal	8	496	2524	3028	14.77%
DM	10	1239	473	1722	8.40%
DM + Renal	0	71	175	246	1.20%
DM I	0	1	9	10	0.05%
DM I + Renal	0	0	1	1	0.00%
TOTAL	168	8996	11334	20498	
% RIESGO	1%	44%	55%	100%	

Fuente: bases de datos Cytisalud y Dinámica gerencial

Previsalud termina el año 2022 con una población de riesgo cardiovascular de 20.498 usuarios, registrando un incremento del 16% de la población intervenida, comparada con el año anterior (17.387 pacientes intervenidos); este gran crecimiento se debe al ingreso de usuarios provenientes de EPS liquidadas.

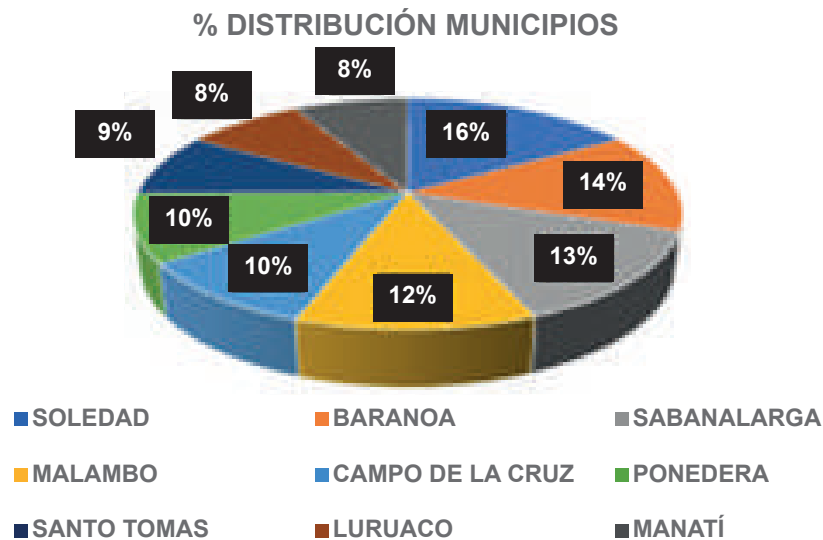
El 55% de los pacientes se encuentra clasificado como riesgo extremo, el 44% como riesgo alto y el 1% en riesgo latente. La distribución de las patologías de base de los pacientes del programa RCV fue: HTA con el 52.6%; HAT + DM con el 37,7%; y diabetes con el 9.7%

En el departamento del Atlántico, observamos que la mayor población de usuarios se encuentra en los municipios, con un porcentaje de 52%, que corresponde a 10.737 pacientes en programa de RCV, impactando de igual manera en un 75% la hipertensión con comorbilidades como diabetes y enfermedad renal.

MUNICIPIOS				
DIAGNOSTICO	RIESGO ALTO	RIESGO EXTREMO	TOTAL	%
HTA	2488	597	3085	28.73%
HTA + DM	0	2728	2728	25.41%
HTA + Renal	343	1950	2293	21.36%
HTA + DM + Renal	0	1549	1549	14.43%
DM	735	265	1000	9.31%
DM + Renal	0	71	71	0.66%
DM I	1	9	10	0.09%
DM I + Renal	0	1	1	0.01%
Total General	3567	7170	10737	100%
% RIESGO	33%	67%	100%	

Fuente: bases de datos Cytisalud y Dinámica gerencial

Cerramos el año 2022 con un total de 10.737 pacientes en la cohorte del programa, lo que representa un incremento del 14% con relación al cierre de la vigencia 2021 (1.484 usuarios). El 50% de nuestra cohorte cardiovascular corresponde a Hipertensos Puros, el otro 50% corresponde a población Diabéticos y/o Hipertensos con comorbilidades asociadas.



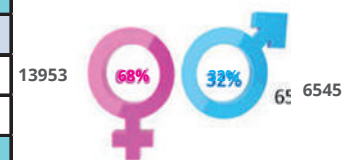
Dentro de la distribución por municipios, Soledad, Baranoa, Sabanalarga y Malambo tienen el mayor número de usuarios con RCV, con un porcentaje de 16%, 14%, 13% y 12% respectivamente. En Barranquilla contamos con una población de riesgo cardiovascular de 9.761 usuarios, que corresponde al 48% de la población total. Las patologías de mayor impacto con un 75% es la hipertensión y la asociación con comorbilidades como diabetes y enfermedad renal.

BARRANQUILLA					
DIAGNOSTICO	RIESGO LATENTE	RIESGO ALTO	RIESGO EXTREMO	TOTAL	%
HTA	101	2750	410	3261	33%
HTA + Renal	31	745	1370	2140	22%
HTA + DM	18	863	1097	1978	20%
HTA + DM + Renal	8	496	975	1479	15%
DM	10	504	208	722	7%
DM + Renal		71	104	175	2%
Total general	168	5429	4164	9761	100%
% RIESGO	2%	56%	43%	100%	

Fuente: bases de datos Cytisalud y Dinámica gerencial

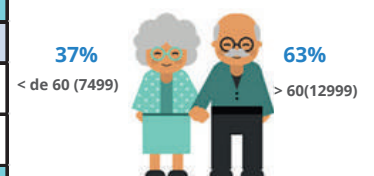
El 68% (13.953 usuarios) son de género femenino y el 32% (6545 usuarios) son género masculino. La base de nuestra pirámide poblacional en cuanto a la distribución por grupo etario corresponde al rango de mayores de 60 años, lo que equivale al 63%; el 37% adicional corresponde a la población de menores de 60 años.

SEXO	SALUD SOCIAL		PROMOCOSTA		ATLANTICO	
	CANT.	%	CANT.	%	CANT.	%
FEMENINO	6815	70%	7138	66%	13953	68%
MASCULINO	2946	30%	3599	34%	6545	32%
TOTAL	9761	100%	10737	100%	20498	100%



Fuente: bases de datos Cytisalud y Dinámica gerencial

RANGO EDAD	SALUD SOCIAL		PROMOCOSTA		ATLANTICO	
	CANT.	%	CANT.	%	CANT.	%
MAYOR 60	6094	62%	6905	64%	12999	63%
MENOR 60	3667	38%	3832	36%	7499	37%
TOTAL	9761	100%	10737	100%	20498	100%



Fuente: bases de datos Cytisalud y Dinámica gerencial

El mayor número de usuarios son de género femenino (70%) y se encuentra en Barranquilla (Salud Social); en municipios (Promocosta) es del 66%. El número de usuarios de género masculino es mayor en municipios con un 34% y en Barranquilla es del 30%.

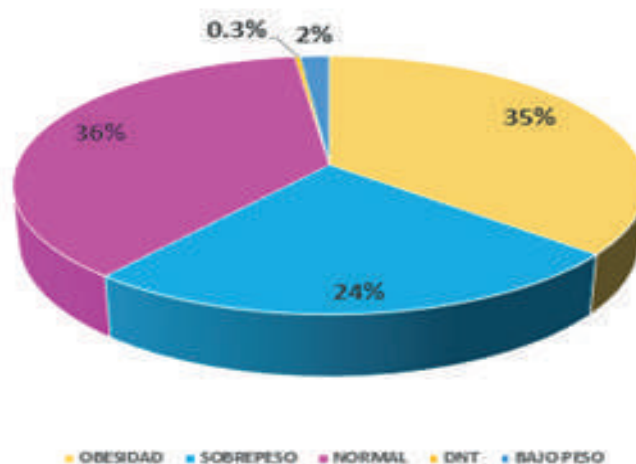
En cuanto a la distribución por grupo etario, el porcentaje de usuarios mayores a 60 años es muy parecido, ligeramente aumentado en municipios con un 64% vs 62% en Barranquilla; los menores a 60 años tienen un comportamiento similar, siendo Barranquilla el que tiene mayor porcentaje con 38% vs 36% en municipios.

Es de resaltar que el 16% de nuestra población se encuentra entre 80 y 105 años, catalogados como usuarios vulnerables, incrementando en un punto porcentual con relación a la vigencia 2021.

ESTADIO NUTRICIONAL	SALUD SOCIAL		PROMOCOSTA		ATLANTICO	
	CANT.	%	CANT.	%	CANT.	%
DNT	15	0.2%	44	0.4%	59	0.3%
BAJO PESO	123	1%	235	2%	358	2%
NORMAL	2382	24%	4989	46%	7371	36%
SOBREPESO	2709	28%	2214	21%	4923	24%
OBESIDAD	3974	41%	3110	29%	7084	35%

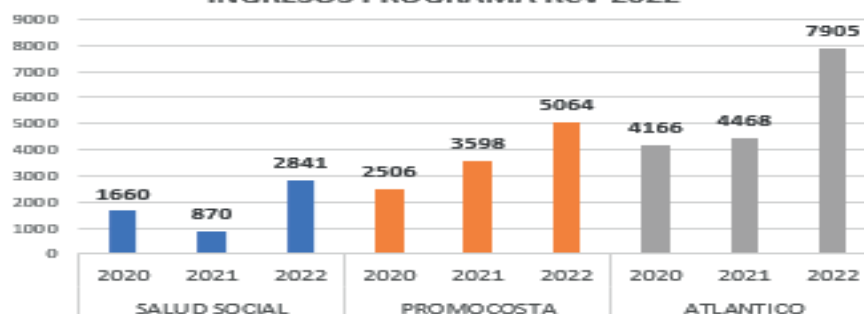
Fuente: bases de datos Cytisalud y Dinámica gerencial

% DE ESTADO NUTRICIONAL RCV ATLANTICO 2022



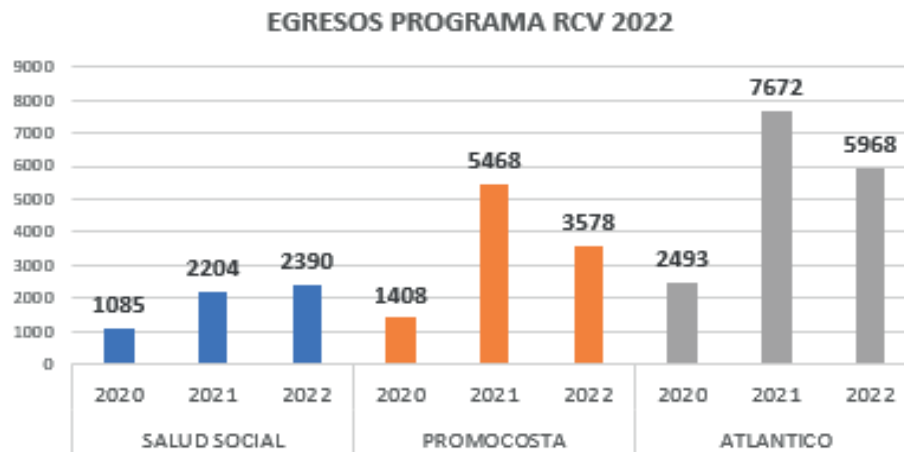
De acuerdo al estado nutricional podemos evidenciar que la mayor población, con 7.371 pacientes (36%), se encuentran clasificados con peso normal (36%); continúan 7.084 (35%) usuarios en obesidad y en sobrepeso 4.923 usuarios (24%)

INGRESOS PROGRAMA RCV 2022



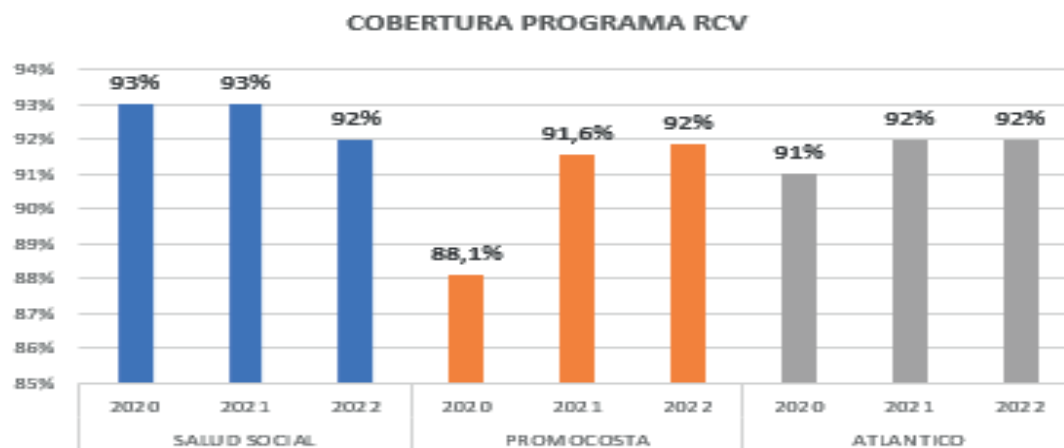
Fuente: bases de datos Cytisalud y Dinámica gerencia

En el año 2022 se visualiza un aumento considerable en la población que ingresó a la cohorte con 3.437 usuarios. Este aumento se debe a las remisiones desde el primer nivel de atención en cada uno de los municipios y en Barranquilla, a la población cedida de otras EAPBS como COOMEVA y a la captación que se realiza de los pacientes reportados en IPR enviado por la EAPBS.



Fuente: bases de datos Cytisalud y Dinámica gerencia

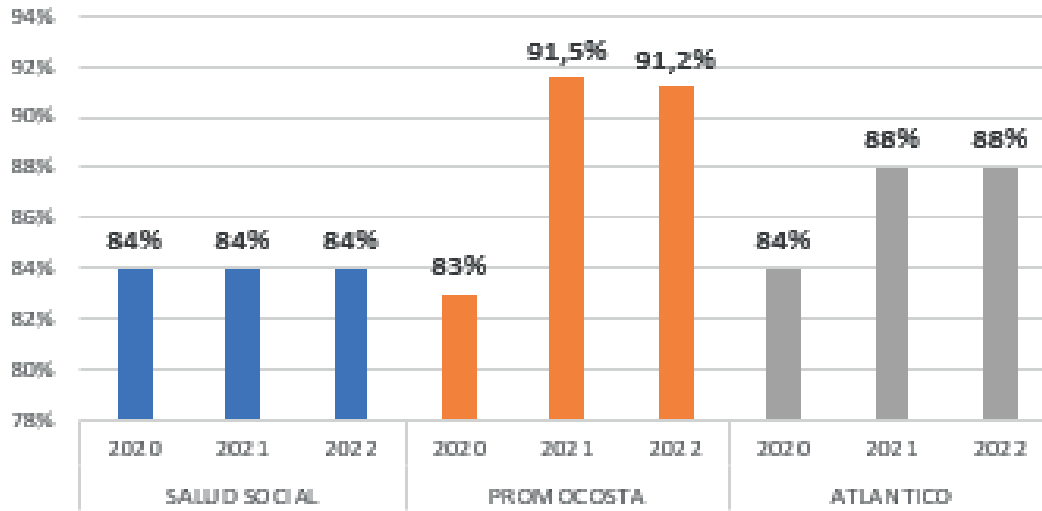
En cuanto a los egresos para la vigencia 2022, el porcentaje de egresos fue inferior a la vigencia 2021, pero mes a mes se tiene la estrategia de identificar aquellos paciente hipertensos puros, sin condiciones clínicas asociadas, estadio renal 1 o 2 y con cifras tensionales controladas, los cuales son valorados por medico del programa y contra remitidos a su primer nivel de atención con la intención de conseguir el equilibrio entre los ingresos y egresos del programa y tratar de aportar a la viabilidad financiera del mismo.



Fuente: bases de datos Cytisalud y Dinámica gerencial

Se evidencia una cobertura total del programa en un 92%, manteniéndose durante los años 2020, 2021 y 2022. El programa de Salud Social se mantiene con una gran cobertura durante los 3 últimos años; sin embargo, se resalta en Promocosta que durante el año 2020 su cobertura fue del 88% y para el 2022 se ve el incremento en 4 puntos porcentuales en referencia a los años anteriores.

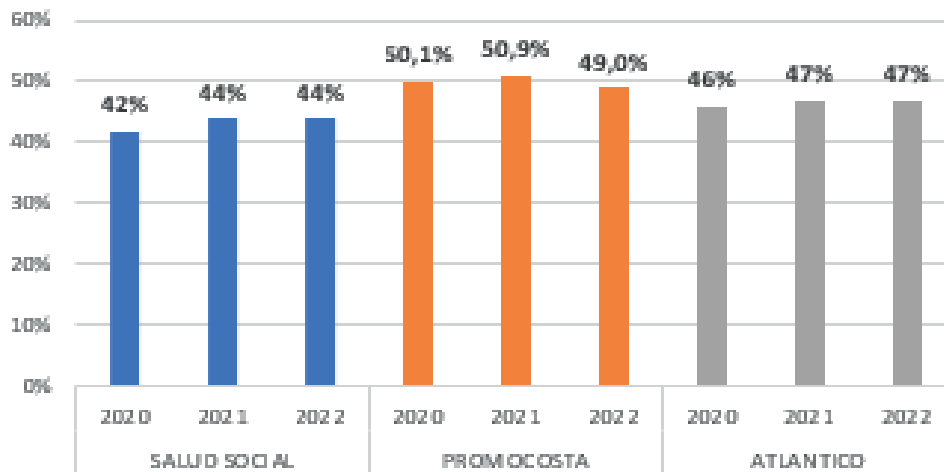
HTA CONTROLADOS EN T.A



Fuente: bases de datos Cytisalud y Dinámica gerencial

El indicador se encuentra en una meta óptima, se mantiene con respecto al año anterior, muestra descenso en la vigencia 2020 lo cual guarda relación con la pandemia Covid-19.

NIVEL OPTIMO DE LDL

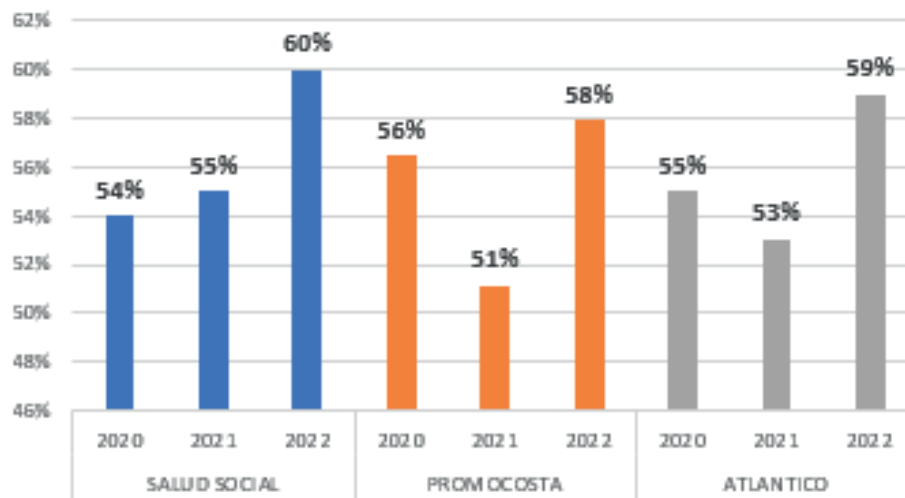


Fuente: bases de datos Cytisalud y Dinámica gerencial

En este indicador se evidencia un cumplimiento del 47%, en la totalidad de los pacientes atendidos en la vigencia 2022 en el programa RCV, lo cual se encuentra en rango óptimo, manteniéndose en el mismo porcentaje con referencia al año anterior.

Dentro de las proyecciones para la vigencia 2023, se continuará trabajando con esta población con alteraciones de LDL, teniendo en cuenta el gran impacto que esta tiene en la generación de eventos de salud, como infartos agudos en miocardio, accidentes cerebrovasculares y el ICTUS, los cuales generan alto costo en hospitalización y afectan, en consecuencia, la calidad de la vida del paciente.

DM COMPENSADOS EN HbA1C

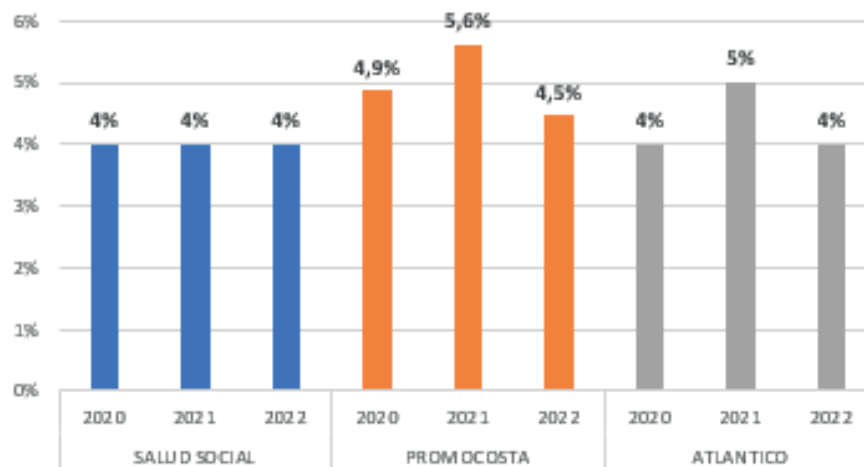


Fuente: bases de datos Cytisalud y Dinámica gerencial

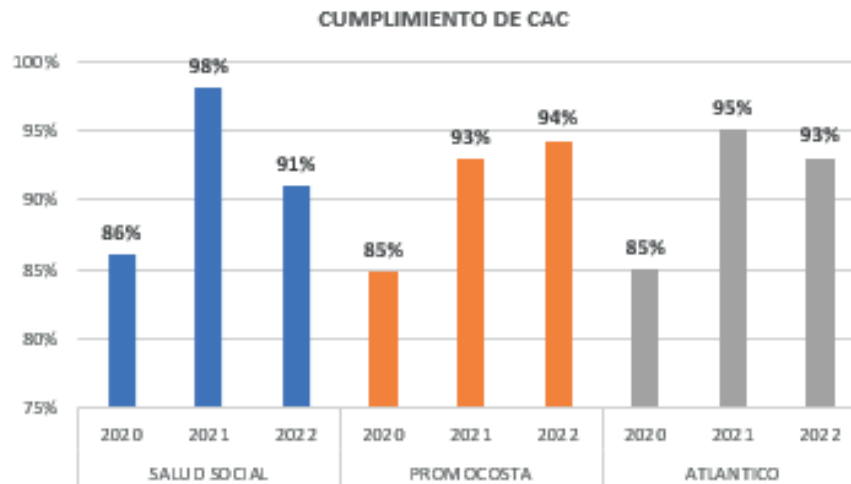
Como podemos observar el indicador continua superando la meta del 50%, se incrementa 6 puntos porcentuales como resultado del fortalecimiento de las diferentes estrategias que se llevaron a cabo durante la vigencia 2022; entre estas, Estrategia NUES, actividades de intervención grupal e interdisciplinaria realizadas por medicina interna, médico de programa, nutrición y psicología, donde priorizamos a los pacientes diabéticos insulino-requirentes descompensados en su hemoglobina glicosilada, a quienes se les brindaron charlas educacionales con el objetivo de afianzar la concientización de la enfermedad, los buenos hábitos de alimentación y mejorar estilo de vida; también se contó con la posibilidad de llevar un equipo de toma de muestra de glicosilada portátil a los municipios más distantes, con lo que se aprovechó para realizar ajustes de tratamientos farmacológicos.

De igual manera se trabajó en la actualización y capacitación del personal asistencial del programa en diferentes temas relacionados con el manejo de la diabetes mellitus

HOSPITALIZACION ANUAL RCV



Para el año 2022 la tendencia se mantiene positiva, en un 4%, muy por debajo de la meta establecida por Coosalud, del 10% anual. Las principales causas de hospitalización son eventos cerebrovasculares (22%), insuficiencia cardíaca (21%), diabetes descompensada (13%) y enfermedad vascular periférica (10%). El 16% de los pacientes hospitalizados corresponden a pacientes cedidos por otras EPS, cuya carga de enfermedad y comorbilidades es mayor.



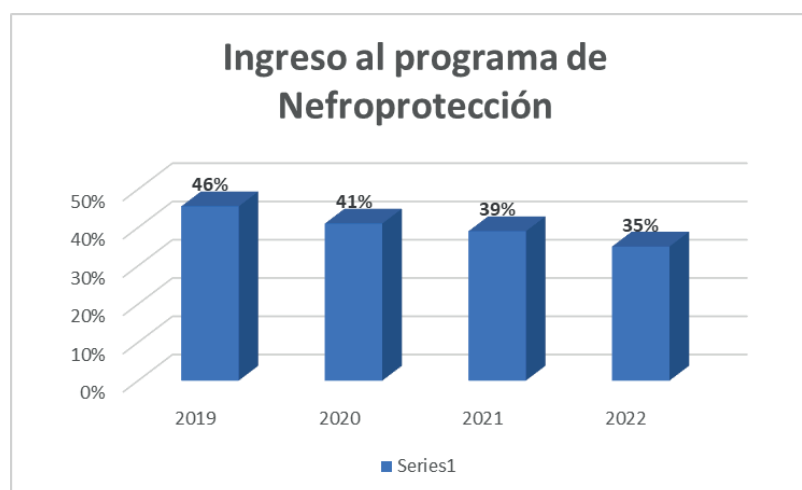
Fuente: bases de datos Cytisalud y Dinámica gerencial

La Cuenta de Alto Costo continúa siendo uno de nuestros mayores desafíos y, a su vez, logros. En el año 2022, disminuyó la meta de cumplimiento de la Cuenta de Alto Costo en 2%, con respecto al año anterior. Para la IPS Salud Social, el registro fue de 91% y para la IPS Promocosta un 94%.

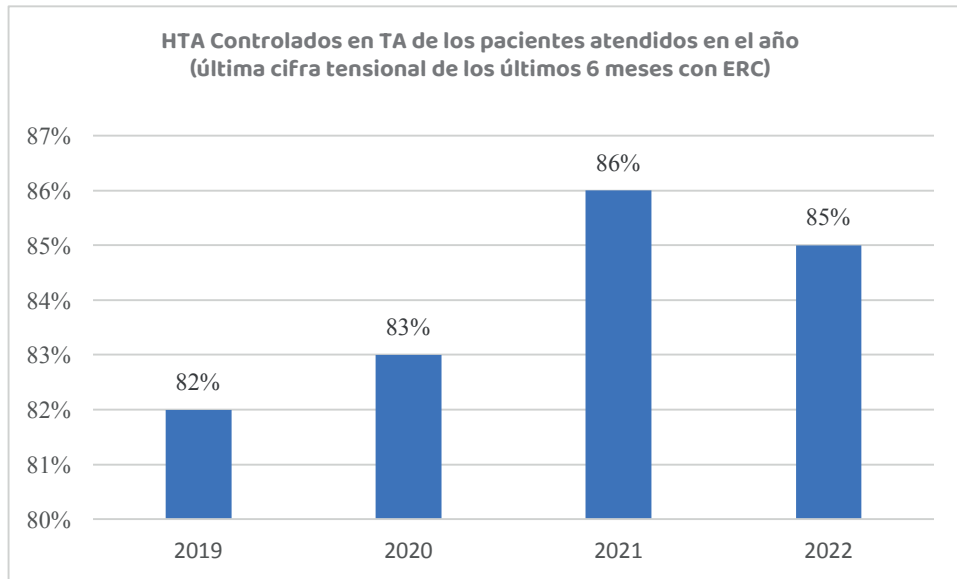
Año tras año nos esmeramos por una buena gestión del riesgo, el suministro de una información con calidad para su consolidación, validación y análisis, aportando así al proceso de garantizar la prestación de servicios a la enfermedad renal, como enfermedad de alto costo, cuyas principales precursoras son la hipertensión arterial y la diabetes mellitus, patologías crónicas objeto de nuestro Programa de Gestión del Riesgo Cardiovascular.

1.2. Programa de Nefroprotección

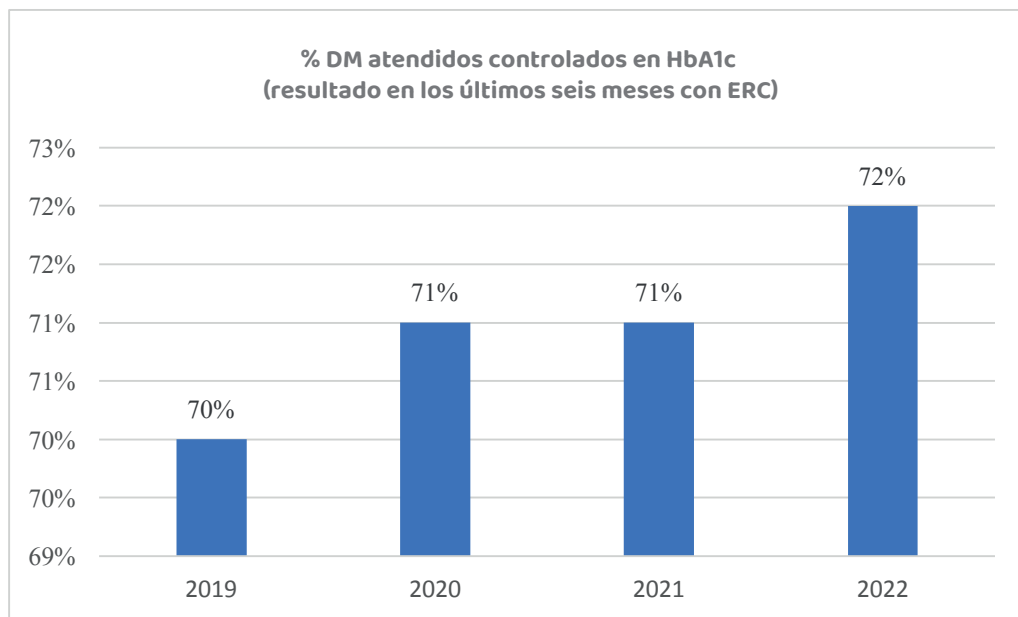
Caracterización del Riesgo Cardiovascular



El ingreso al programa va en línea descendente. Para el año 2019 se calculó un ingreso del 45%, para el 2022 este disminuyó. El año cierra con 531 ingresos de 1.521 pacientes activos; las estrategias se centran en la prevención de la porgresión renal desde el programa RCV, en el control de las enfermedades precursoras y el tratamiento antihipertensivo con énfasis en IECA y ARA 2.

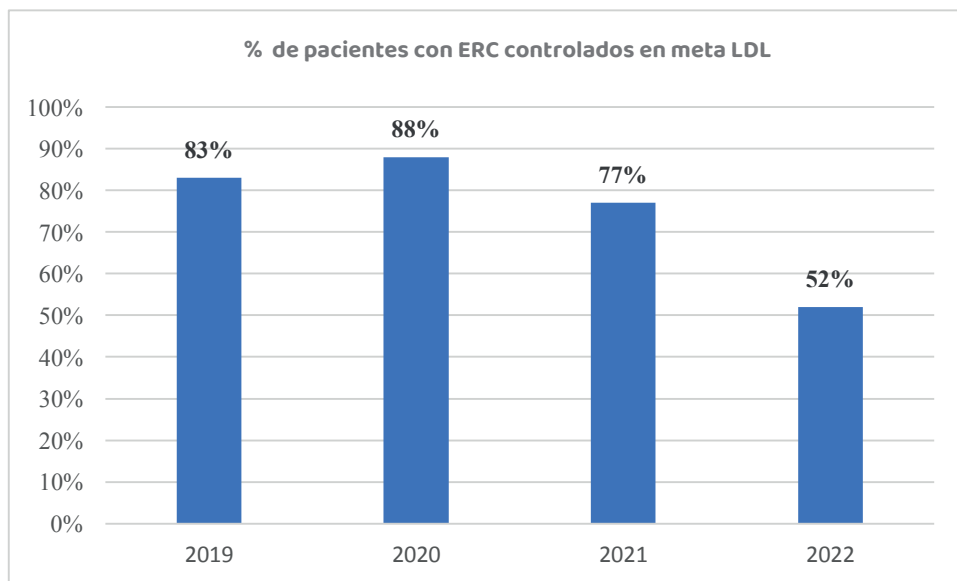


Desde el año 2019 se evidencia una tendencia positiva en el promedio de pacientes renales controlados en HTA, siendo esta la patología precursora que más afecta la progresión renal. Nuestra estrategia de contención, para que nuestros usuarios progresen renalmente, se basa en tratamiento farmacológico y no farmacológico, con ordenamiento de los IECA y ARA. Para el 2022 se mantiene la tendencia con 1.008 pacientes controlados en su cifras tensionales, de 1.253 pacientes hipertensos inscritos en el programa.

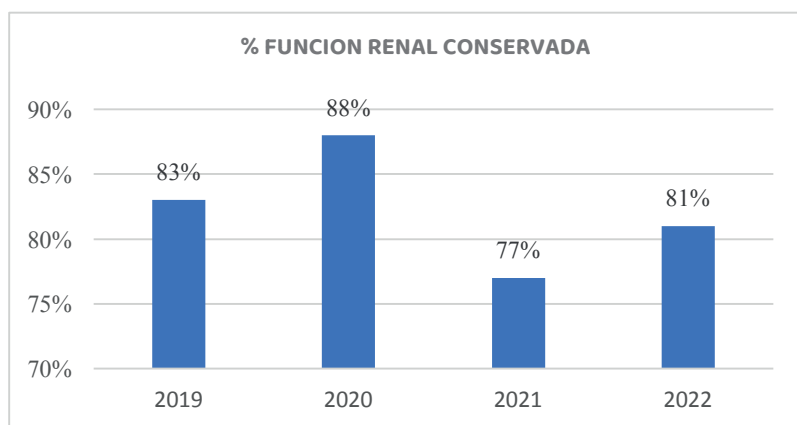


Siendo la diabetes la segunda enfermedad que acelera el daño renal, el programa concentra su intervención en el control de niveles de glicemia para disminuir la progresión renal, siendo estos los objetivos terapéuticos. Por esta razón, este indicador sigue teniendo un resultado favorable y positivo, logrando mantener nuestro objetivo de controlar a nuestros pacientes diabéticos renales.

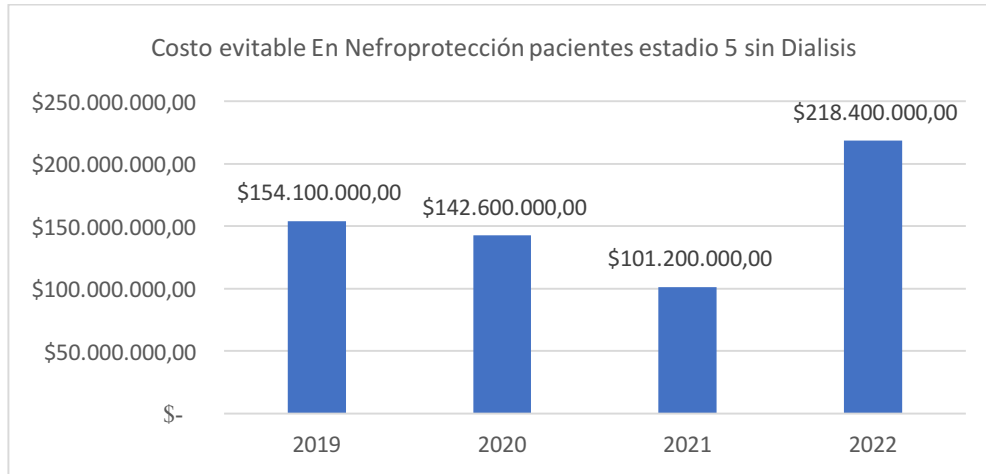
Para el año 2022 se cuenta con 323 pacientes controlados de 448 Diabéticos en el programa.



Desde el año 2019 hasta la fecha, se observa una tendencia a la baja, aunque el indicador se cumple por encima del 40%. Para el 2022 se cierra el año con 52%. Impacta el sedentarismo en la población mayor de 60 años, que es el 91% de este grupo de riesgo. Los planes de intervención se focalizan en la promoción de la actividad física y el manejo nutricional.



El indicador se encuentra dentro de los parámetros óptimos de evaluación de progresión renal, siendo este el resultado del enfoque de estrategias para el bienestar y conservación de salud de nuestros usuarios, con los cuales nos fijamos como meta que no se acelere su progresión renal. La mejor estrategia ha consistido en captar los pacientes sin resultado de microalbuminuria, para iniciar tratamiento para el control de la hipertensión (el ordenamiento de los hipertensivos IECA y ARA) y así frenar la pérdida de la microalbuminuria, que nos muestra clínicamente la progresión renal.



Es de resaltar que el Programa de Nefroprotección genera un ahorro significativo a la EPS Coosalud. No solo tiene una rentabilidad económica sino también social, al asegurar una mejor calidad de vida al usuario, al retrasar el inicio de una etapa dialítica, la cual genera un impacto en el usuario y en su familia. Para el año 2022 cerramos con 91 pacientes estadio 5 sin diálisis, lo que representa un ahorro mensual de \$ 218.400.000 millones de pesos.

1.3. Programa de Gestión del Riesgo Materno Perinatal

Objetivo

Evitar la morbi mortalidad materna y fetal intervenibles, realizando actividades de prevención e intervención secundaria y terciaria (información, educación, diagnósticas y tratamiento) basadas en la evidencia científica y en la aplicación de tecnología de punta para asegurar el bienestar de la madre y del feto.

Este programa ha demostrado su carácter protector en las dos IPS del departamento del Atlántico, evidenciado mediante los resultados obtenidos en los sub programas como son: Justo a tiempo, Clínica de Patología Cervical, Consultorio Rosado, Nues Prenatal, entre otros.

Caracterización del Programa – Promocosta

RIESGO INHERENTE AL GRUPO ETARIO					
PROMOCOSTA	TRIMESTRE ACTUAL			TOTAL	%
EDAD	I	II	III		
15-18	2	26	119	147	15%
19-35	11	141	601	753	78%
MAYOR DE 35	1	10	54	65	7%
MENOR DE 14	0	0	5	5	1%
TOTAL	14	177	779	970	100%

Caracterización del Programa – Salud Social

RIESGO INHERENTE AL GRUPO ETARIO. CONSOLIDADO AÑO 2022					
SALUD SOCIAL	TRIMESTRE ACTUAL			TOTAL	%
EDAD	I	II	III		
15-18	54	118	66	238	15%
19-35	232	672	365	1269	78%
MAYOR DE 35	27	54	24	105	6%
MENOR DE 14	5	13	5	23	1%
TOTAL	318	857	460	1635	100%

El embarazo en mujeres de 35 o más años se asocia a un aumento del riesgo, de presentar una serie de patologías propias de la gestación y una mayor frecuencia de patologías maternas crónicas, que traen como consecuencia una mayor probabilidad de muerte materna y perinatal.

Los bebés de madres mayores presentan más riesgo de padecer determinadas afecciones cromosómicas. Después de los 35 años, hay un mayor riesgo de tener complicaciones relacionadas con el embarazo que pueden llevar a un parto por cesárea.

Nuestro nivel de riesgo poblacional relacionado con la edad para mayores de 35 años se ubica entre un 6% y 7% de embarazadas mayores de 35 años para ambas IPS, que equivale a un total de 65 pacientes para Promocosta y de 105 pacientes para Salud Social.

Las niñas de entre 10 y 14 años de edad tienen cinco (5) veces más probabilidades de morir durante el embarazo y el parto. ® (PDSP 2022 – 2031)

Las niñas de 15 a 19 años de edad tienen el doble de probabilidades que las de más de 20 años de morir en el parto o el embarazo y la tasa de mortalidad de sus neonatos es aproximadamente un 50% superior.

El momento de máxima fertilidad se sitúa en torno a los 18 y 35 años de edad, donde se considera que existe riesgo mínimo o no existe, y donde contamos con el máximo porcentaje de inscritas al programa en un 78 % para ambas IPS.

No tenemos inscritas pacientes con riesgo poblacional relacionado con la edad en menores de 14 años.

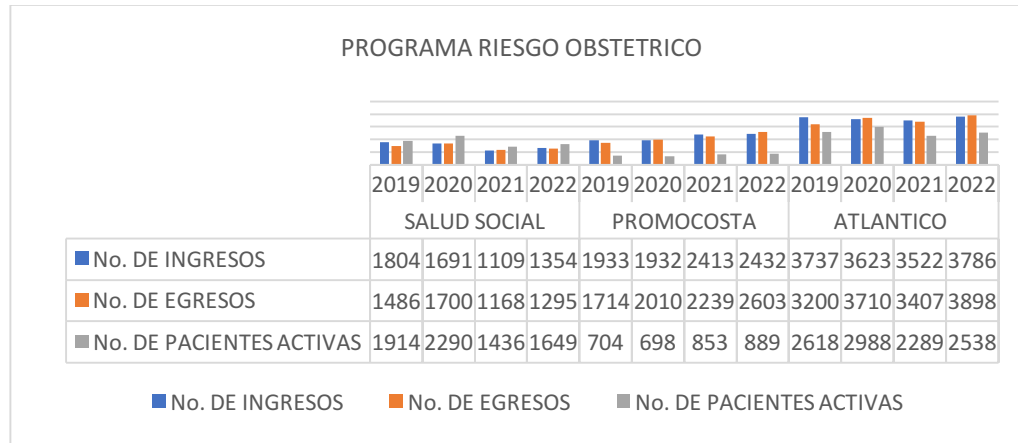
Ingresos y Egresos del Programa

PROGRAMA RIESGO OBSTETRICO	SALUD SOCIAL				PROMOCOSTA				ATLANTICO			
	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022
No. DE INGRESOS	1804	1691	1109	1354	1933	1932	2413	2432	3737	3623	3522	3786
No. DE EGRESOS	1486	1700	1168	1295	1714	2010	2239	2603	3200	3710	3407	3898
No. DE PACIENTES ACTIVAS	1914	2290	1436	1649	704	698	853	889	2618	2988	2289	2538

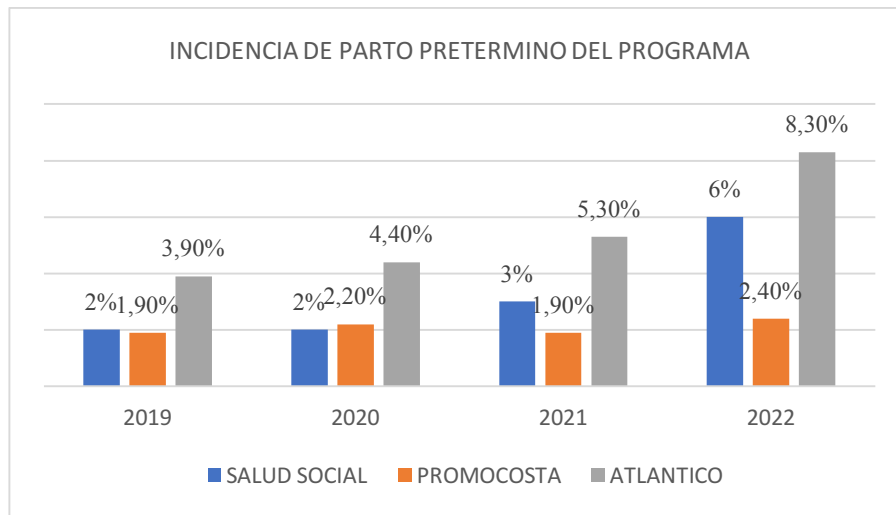
Análisis del riesgo inherente a la demanda

El incremento de ingresos al programa de gestantes en las IPS se mantiene estable en el último cuatrenio. Las estrategias realizadas para la captación de gestantes tales como: Articulación con IPS Mi RED para remisión de las Gestantes de Alto Riesgo Obstetrico y el acceso a los diferentes canales de asignacion de citas (presencial, telefonica y whatsapp), logró mantener una tendencia a la alta con respecto al año anterior.

Riego Obstétrico



INCIDENCIA DE PARTO PRETERMINO – ANTES DE LAS 37 SEMANAS													
INCIDENCIA DE PARTO PRETÉRMINO DEL PROGRAMA (parto antes de las 37 semanas)	META	SALUD SOCIAL				PROMOCOSTA				ATLANTICO			
		2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022
No. Pactes de programa que tuvieron parto pre-término en su desenlace	<12%	29	37	39	76	33	45	43	63	62	82	82	139
Total de egresos del programa		1486	1700	1168	1295	1714	2010	2239	2603	3200	3710	3407	3898
Incidencia del PPT en pacientes de Programa		2%	2%	3%	6%	1.9%	2.2%	1.9%	2.4%	3.9%	4.4%	5.3%	8.3%



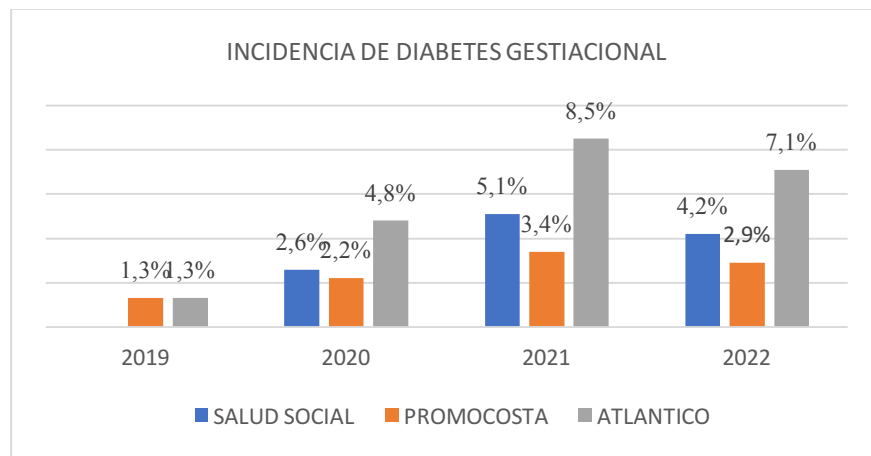
En el año 2022 la incidencia de partos pretérmino menores a 37 semanas fue de 8.3%, cifra que reflejó un incremento, con relación a los años inmediatamente anteriores y se presentó en mayor proporción en la población atendida en Barranquilla. Entre las estrategias para intervenir los factores de riesgo se sigue implementando la estrategia de Justo a Tiempo, que busca prevenir del parto pretérmino y/o ganancia de tiempo en aquellos casos donde el parto se haya instaurado, mediante la valoración individualizada del riesgo y la aplicación de medidas preventivas generales y específicas y el uso de tratamientos seguros e innovadores. Los trastornos hipertensivos fueron la primera causa de parto pretérmino en Barranquilla.

Así mismo se aumentaron las UCI neonatales. De 76 partos pretérmino, el 42% (32) generaron UCI, con una estancia promedio de 16 días.

Con relación a nuestro resultado con la prevalencia nacional, encontramos que los partos pretérminos llegan al 12%, lo que nos permite concluir que nuestra incidencia, está por debajo de la de la incidencia establecida a nivel nacional.

Incidencia de Diabetes Gestacional

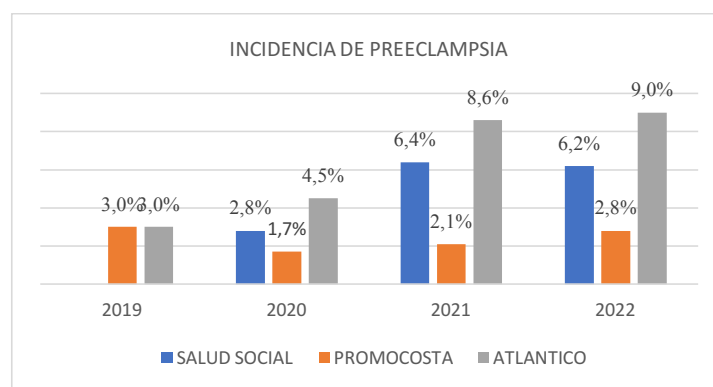
INCIDENCIA DE DIABETES GESTACIONAL EN PACIENTES DE PROGRAMA	SALUD SOCIAL				PROMOCOSTA				ATLANTICO			
	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022
No. Pactes de Programa que presentaron Diabetes Gestacional	N/R	45	60	54	26	44	77	76	26	89	137	130
Total de Egresos del Programa	N/R	1700	1168	1295	1714	2010	2239	2603	1714	3710	3407	3898
Incidencia de Diabetes Gestacional en Pacientes de Programa	N/R	2.6%	5.1%	4.2%	1.3%	2.2%	3.4%	2.9%	1.3%	4.8%	8.5%	7.1%



En el año 2022 la incidencia de diabetes gestacional fue del 7.1%. Las gestantes fueron remitidas de su primer nivel con el diagnóstico de diabetes gestacional; además presentaban comorbilidades metabólicas como sobrepeso y obesidad. Se observa la tendencia al aumento con respecto al año anterior para la IPS Salud Social. Evidenciando que la población en municipios tiene una mejor alimentación. Las intervenciones se enfocan en la población atendida en Barranquilla. Se realizaron jornadas educativas en conjunto con la Fundación Vida Nueva, que realizó valoraciones nutricionales. Se refuerza el programa NUES Neonatal con el aumento de las atenciones por nutrición.

Incidencia de Preeclampsia

INCIDENCIA DE PREECLAMPSIA EN PACIENTE DE PROGRAMA	SALUD SOCIAL				PROMOCOSTA				ATLANTICO			
	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022
No. Pactes de Programa que Presentaron Preeclampsia	N/R	47	75	80	52	35	48	74	52	82	123	154
Total de Egresos del Programa	N/R	1700	1168	1295	1714	2010	2239	2603	1714	3710	3407	3898
Incidencia de Preeclampsia en Pacientes de Programa	N/R	2.8%	6.4%	6.2%	3.0%	1.7%	2.1%	2.8%	3.0%	4.5%	8.6%	9.0%

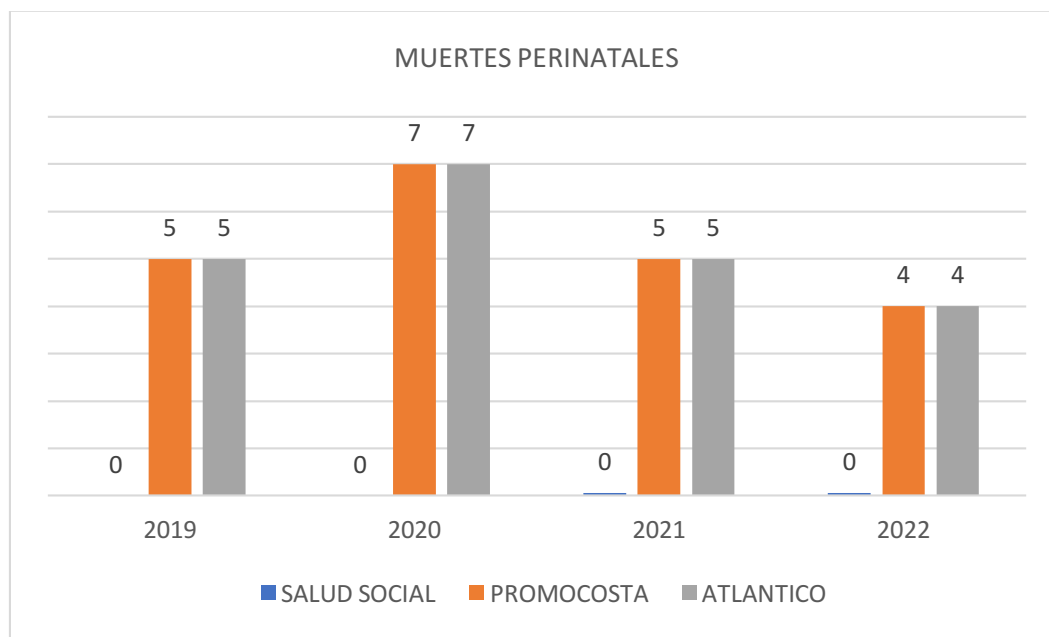


Para las IPS del grupo Previsalud en el departamento del Atlántico, durante el año 2022 la incidencia de preeclampsia fue del 9.0%, con una mayor participación de la población atendida en Barranquilla. Estas gestantes presentaban comorbilidades como sobre peso, obesidad, antecedentes de parto pretermino y trastornos hipertensivos. Se realizó intervención según las GPC y seguimiento a las comorbilidades trazadoras para disminuir severidad de los síntomas.

Muertes Perinatales

MUERTES PERINATALES	SALUD SOCIAL				PROMOCOSTA				ATLANTICO			
	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022
No. Muertes Perinatales de usuarias conocidas del Programa	0	0	0	0	5	7	5	4	5	7	5	4
TOTAL EGRESO	1486	1691	1168	1295	1714	2010	2239	2603	3200	3701	3407	3898
% Muertes Perinatales de programa	0.6%	0.4%	0.4%	1.4%	0.3%	0.3%	0.2%	0.2%	0.9%	0.7%	0.7%	1.5%

En general, para el año 2022 no se presentaron muertes perinatales atribuibles al programa.

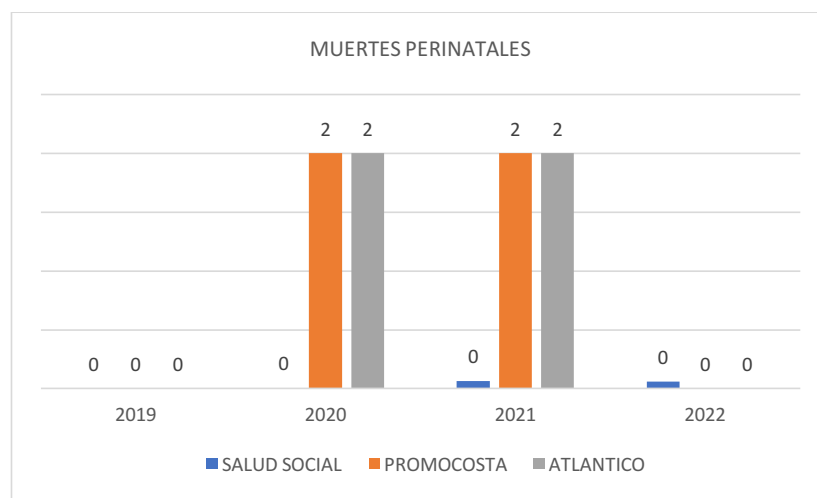


En general, para el año 2022 se presentaron cuatro muertes perinatales. Esto representó una disminución con relación al año anterior. Estuvo por debajo del estimado nacional, del 12%.

Incidencia de Muerte Materna

INCIDENCIA MUERTE MATERNA DEL PROGRAMA	SALUD SOCIAL				PROMOCOSTA				ATLANTICO			
	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022
No. Muertes Materna del Programa	0	0	0	0	0	2	2	0	0	2	2	0
Total Egresos del Programa	1486	1700	1168	1295	1714	2010	2239	2603	3200	3710	3407	3898
Incidencia de Muerte Materna	0%	0%	0%	0%	0.0%	0.1%	0.1%	0.0%	0.0%	0.1%	0.1%	0.0%

En el año 2022 no se presentó muerte materna.

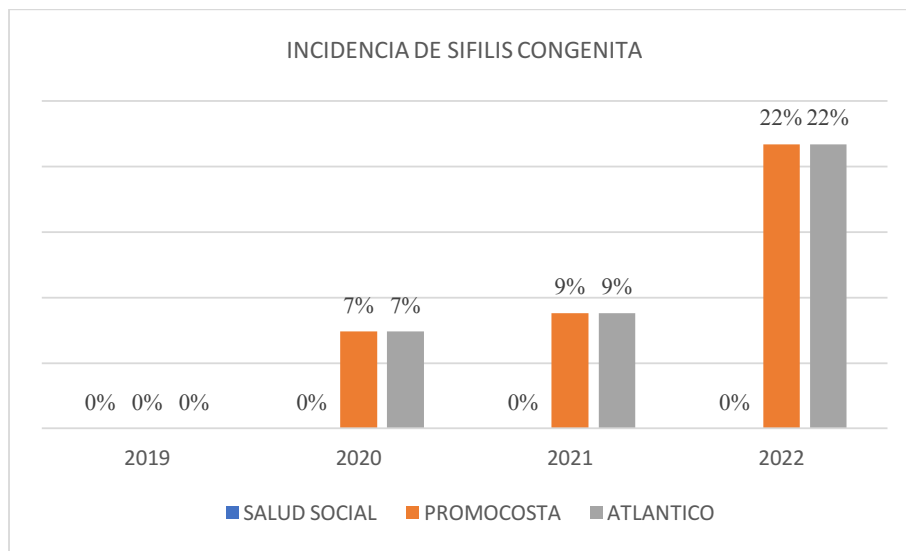


En general, para el año 2022, no se presentaron muertes maternas, igualando el número que se presentó en el año 2019.

Incidencia de Sífilis Congénita

INCIDENCIA DE SIFILIS CONGENITA	SALUD SOCIAL				PROMOCOSTA				ATLANTICO			
	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022
No. Casos de Sífilis Congénita de pacientes del programa reportados	0	0	0	0	0	4	3	5	0	4	3	5
Total de usuarias con sífilis gestacional egresadas de Programa	28	33	23	38	13	54	34	23	41	87	57	61
% sífilis congénita	0%	0%	0%	0%	0.0%	7.4%	8.8%	21.7%	0.0%	7.4%	8.8%	21.7%

En el año 2022 no se presentó sífilis congénita. Se realizaron estrategias para el diagnóstico, tratamiento y seguimiento oportuno de las pacientes captadas y remitidas a la IPS Salud Social.

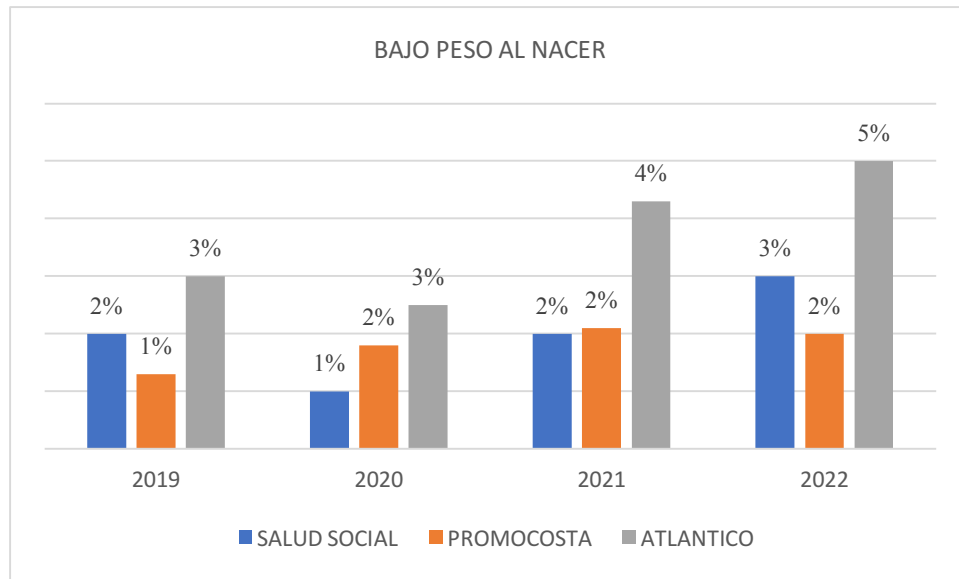


Para el año 2022, la incidencia de sífilis gestacional se encontró en un 22%,. Esta proporción corresponde únicamente a los municipios del Atlántico, puesto que en Barranquilla este porcentaje se mantuvo en cero (0%) los últimos tres años. Esto mostró un incremento en el indicador con relación al año anterior, debido al ingreso tardío (más de 37 semanas) de las gestantes con diagnóstico de sífilis.

Bajo Peso al Nacer

Bajo peso al Nacer	META	SALUD SOCIAL				PROMOCOSTA				ATLANTICO			
		2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022
No. Pactes de programa que su bebé tuvo BPN		26	12	26	40	22	36	47	51	48	48	73	91
Total de egresos del programa	<9	1486	1700	1168	1295	1714	2010	2239	2603	3200	3710	3407	3898
Incidencia del BPN en pacientes de Programa		2%	1%	2%	3%	1.3%	1.8%	2.1%	2.0%	3.0%	2.5%	4.3%	5.0%

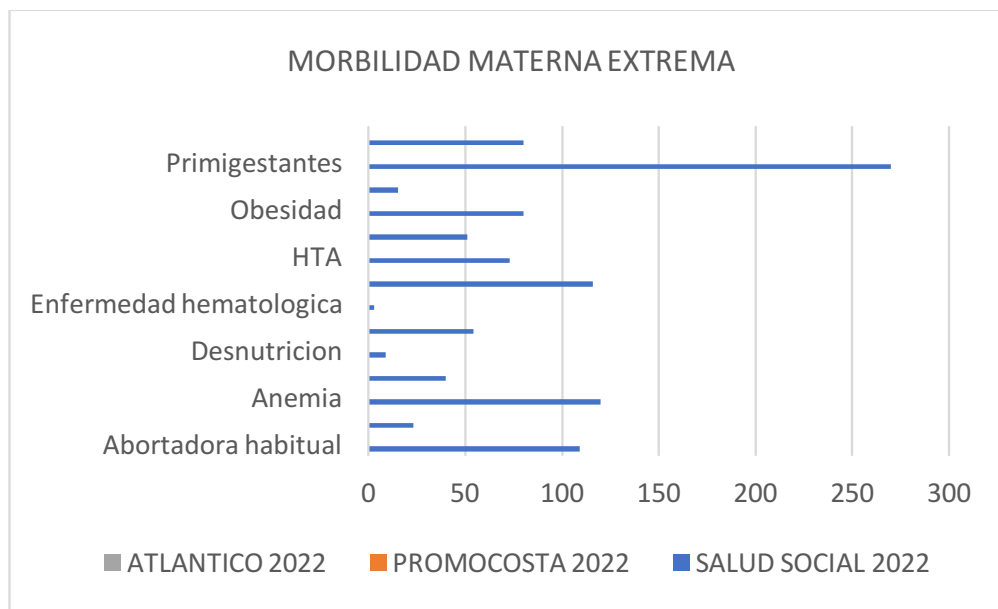
El bajo peso al nacer en la IPS Salud Social fue de 3%, con un incremento respecto al año anterior; sin embargo, a pesar del leve incremento en este indicador, continúa por debajo de lo establecido a nivel nacional, del 9,2%.



A nivel general, la incidencia de bajo peso al nacer para el año 2022, fue del 5%. Esto denota un incremento con relación a los años inmediatamente anteriores.

En la IPS Promocosta, para el año 2022 la incidencia fue de 2% y en IPS Salud Social fue de 3%, con un comportamiento muy similar en ambas entidades de salud. Sin embargo, a pesar del leve incremento en este indicador, en el último año el mismo no sobrepasa el dato establecido a nivel nacional, del 9,2%.

Morbilidad Materna Extrema



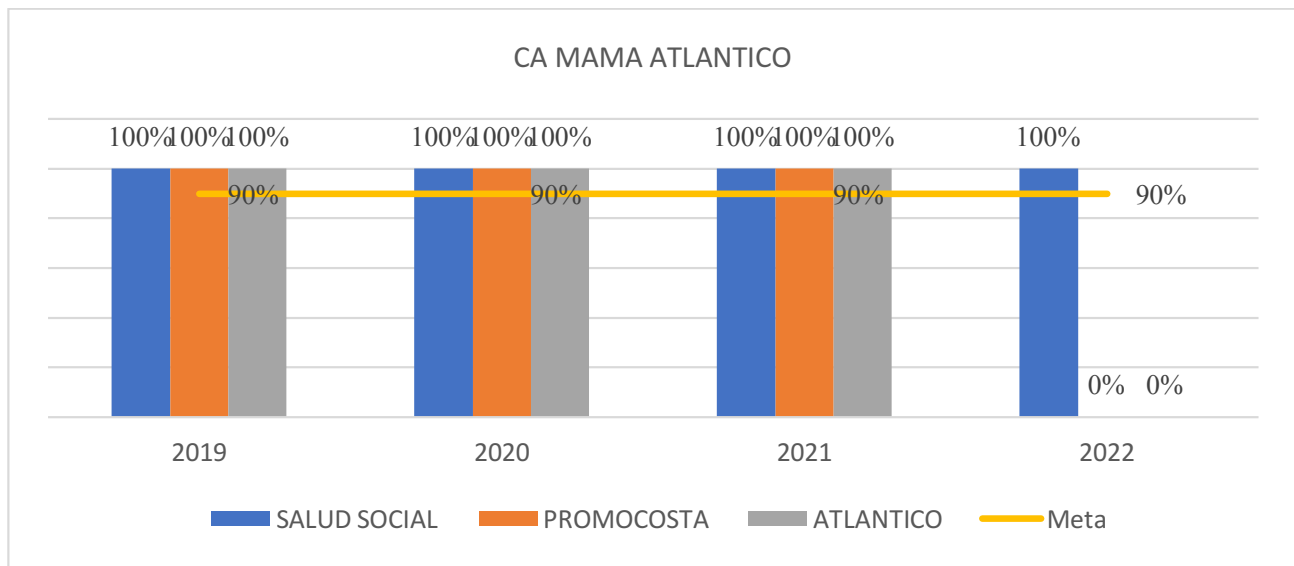
Comorbilidad y Factores de Riesgo

	SALUD SOCIAL	PROMOCOSTA	ATLANTICO
MORBILIDAD	2022	2022	2022
Abortadora habitual	109	0	0
Adolescente extrema menor o igual a 14	23	0	0
Anemia	120	0	0
Bajo peso	40	0	0
Desnutrición	9	0	0
Diabetes gestacional	54	0	0
Enfermedad hematológica	3	0	0
Gestantes tardías	116	0	0
HTA	73	0	0
Múltipara	51	0	0
Obesidad	80	0	0
Otras (malformaciones, cáncer, leucemia)	15	0	0
Primigestantes	270	0	0
Preeclampsia	80	0	0

El bajo peso al nacer en la IPS Salud Social fue de 3%, con un incremento respecto al año anterior; sin embargo, a pesar del leve incremento en este indicador, continúa por debajo de lo establecido a nivel nacional, del 9,2%.

Detección Temprana y Protección Específica CA de Mama

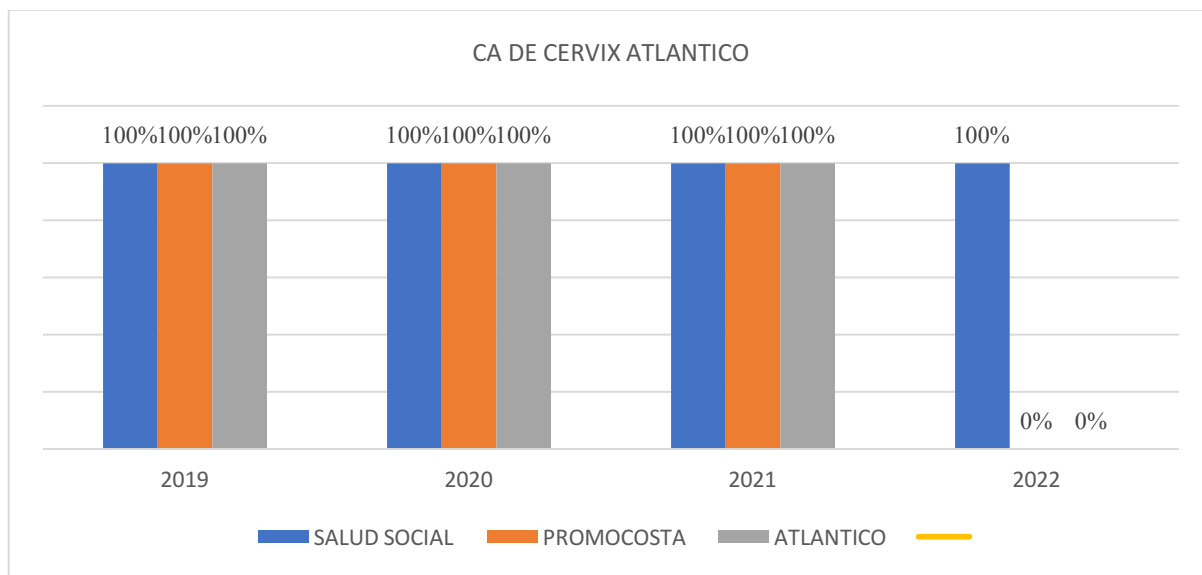
CA DE MAMA	META	SALUD SOCIAL				PROMOCOSTA				ATLANTICO			
		2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022
Casos detectados (Birads 4 y 5) en el periodo	>90%	17	34	37	65	2	3	6	0	51	37	43	0
Casos Gestionados		17	34	37	65	2	3	6	0	51	37	43	0
Resultado		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	100%	0%



En el año 2022 se realizaron 5.650 mamografías, de las cuales el 1% (65) resultaron alteradas. Se tomó biopsia al 45% (30) y de estas el 50% (15) reportaron positivas para Ca de mama. El 50% (2) de las pacientes positivas fueron intervenidas quirúrgicamente y el 33% (5) le realizaron quimioterapias en la Clínica Bonnadona.

Ca de Cérnix

CA DE CERVIX	META	SALUD SOCIAL				PROMOCOSTA				ATLANTICO			
		2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022
Casos gestionados CA de CERVIX		11	12	14	15	6	3	2	0	17	15	16	0
Casos nuevos detectados CA de CERVIX	>90%	11	12	14	15	6	3	2	0	17	15	16	0
Resultado		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	100%	0%



En el año 2022 se realizaron 1.335 colposcopia con/sin biopsia, de las cuales el 1% (15) reportaron biopsia positivas para cáncer de cervix. De estas, el 73% (11) fueron intervenidas (quimioterapias, radioterapias y cirugías) en la Clínica Bonnadona.

1.4. Programa EPOCA

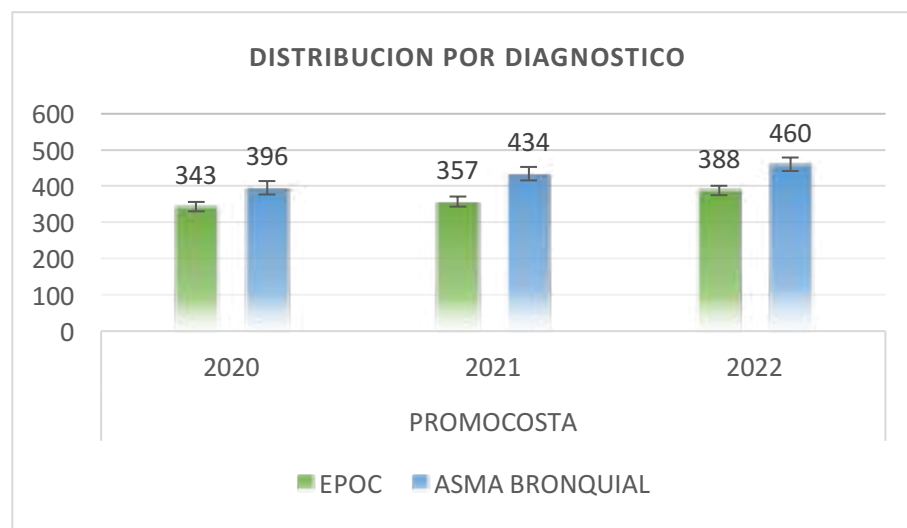
La estrategia institucional EPOCA, proyectada como acompañamiento y apoyo multidisciplinario a los usuarios con diagnósticos de Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica (EPOC) y asma bronquial, fue implementada desde mediados de 2016 en trabajo conjunto de EAPB Coosalud y Promocosta, con protocolos de atención basados en la iniciativa global para la enfermedad obstructiva crónica (GOLD/2021) y la estrategia mundial para el tratamiento y la prevención del asma (GINA/2021).

Su alcance está determinado hacia un grupo etario entre los 18 a 100 años. Intervenimos esta población de afiliados para que podamos mejorar su calidad de vida, se involucren, participen de las actividades propuestas y obtengan el mayor provecho para su salud.

Caracterización

	COMPARATIVO PROGRAMA EPOCA 2020 – 2022				
	EPOC	% EPOC	ASMA	% ASMA	TOTAL
2020	343	46%	396	54%	739
2021	358	45%	434	55%	792
2022	388	46%	460	54%	848

Fuente: Citisalud, Dinámica gerencial



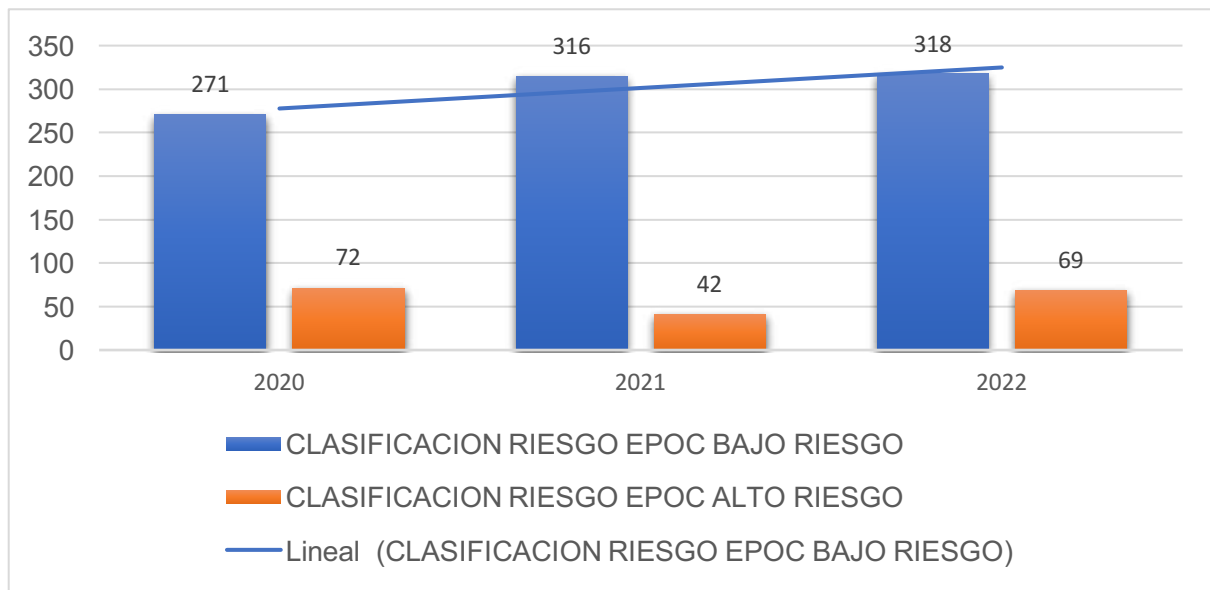
Los datos más actualizados señalan que la cohorte reciente del programa EPOCA se encuentra conformada por 848 pacientes, de los cuales 388 (46%) pacientes tienen diagnóstico de EPOC y 460 (54%) pacientes están diagnosticados con asma bronquial.

En forma global, en relación con los diagnósticos inherentes al programa EPOCA, se puede evidenciar un predominio de pacientes con diagnóstico de asma bronquial frente a pacientes con diagnóstico de EPOC del total de la población intervenida, en promedio del 54% frente al 45% respectivamente.

Clasificación de Riesgo

	TOTAL BD EPOC	RIESGO	
		ALTO A EXACERBACIONES	BAJO A EXACERBACIONES
2020	343	72 (20%)	271 (79%)
2021	358	42 (12%)	316 (88%)
2022	388	69 (18%)	318 (82%)

Fuente: Citisalud, Dinámica gerencial



Concerniente al riesgo, la estratificación de la gravedad de la Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica (EPOC) se realiza según la escala combinada de síntomas y exacerbaciones de la GOLD, en alto o bajo riesgo a exacerbaciones.

En lo transcurrido del Programa EPOCA se ha logrado mantener un porcentaje positivo de pacientes catalogados con EPOC adscritos al programa, manejados satisfactoriamente y con bajo riesgo a exacerbaciones.

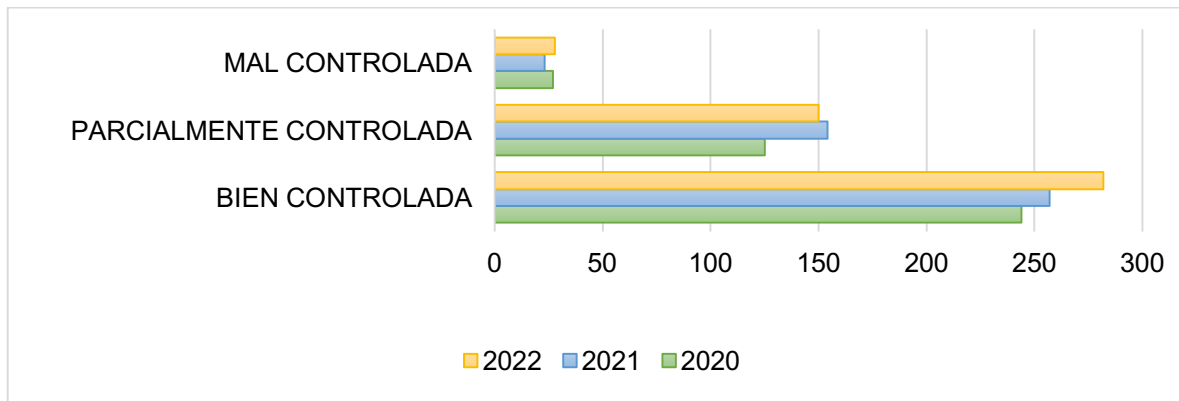
A corte de diciembre de 2022 se puede constatar que se cuenta con el 82% (318) de pacientes con un bajo riesgo a exacerbaciones, mientras que solo el 18% (69) tienen mayor probabilidad de ser consultantes de servicios de urgencias en 2 o más oportunidades por exacerbación.

Al comparar resultados con el mismo periodo del periodo anterior (año 2021) se puede notar un ligero aumento del 5% en la población de pacientes catalogados como EPOC alto riesgo.

Asma

	TOTAL BD ASMA	RIESGO		
		BIEN CONTROLADA	PARCIALMENTE CONTROLADA	MAL CONTROLADA
2020	396	244 (52%)	125 (31%)	27 (12%)
2021	434	257 (62%)	154 (35%)	23 (7%)
2022	460	282 (61%)	150 (33%)	28 (6%)

Fuente: Cytisalud, Dinámica gerencial



Con respecto al asma bronquial, la medición del riesgo a exacerbaciones se hace siguiendo las directrices de la iniciativa global GINA, teniendo en cuenta la aparición de síntomas, exacerbaciones, restricción de la actividad física habitual y uso de medicación de rescate.

Para el año 2022 se identifica un aumento significativo en la clasificación de buen control de síntomas con relación a los datos obtenidos durante el 2021 y 2020.

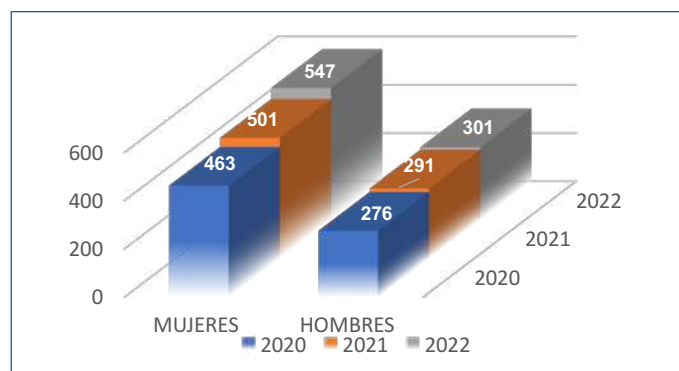
En cuanto a la cifra de pacientes con parcial control de síntomas respiratorios, se evidencia un ligero aumento en relación con los dos periodos pasados; de igual forma que los casos con estadio de mayor riesgo o mal control de síntomas respiratorios.

Es de anotar que el universo de los pacientes con asma de 2022 creció en un 5 % en comparación al mismo tiempo en estudio de 2021, año inmediatamente anterior.

Los resultados generales son evidencia de una buena adherencia al manejo médico por parte del paciente del programa y adecuada respuesta a la terapéutica instaurada.

COMPARATIVO PROGRAMA EPOCA 2020 - 2022		
	MUJERES	HOMBRES
2020	463	276
2021	501	291
2022	547	301

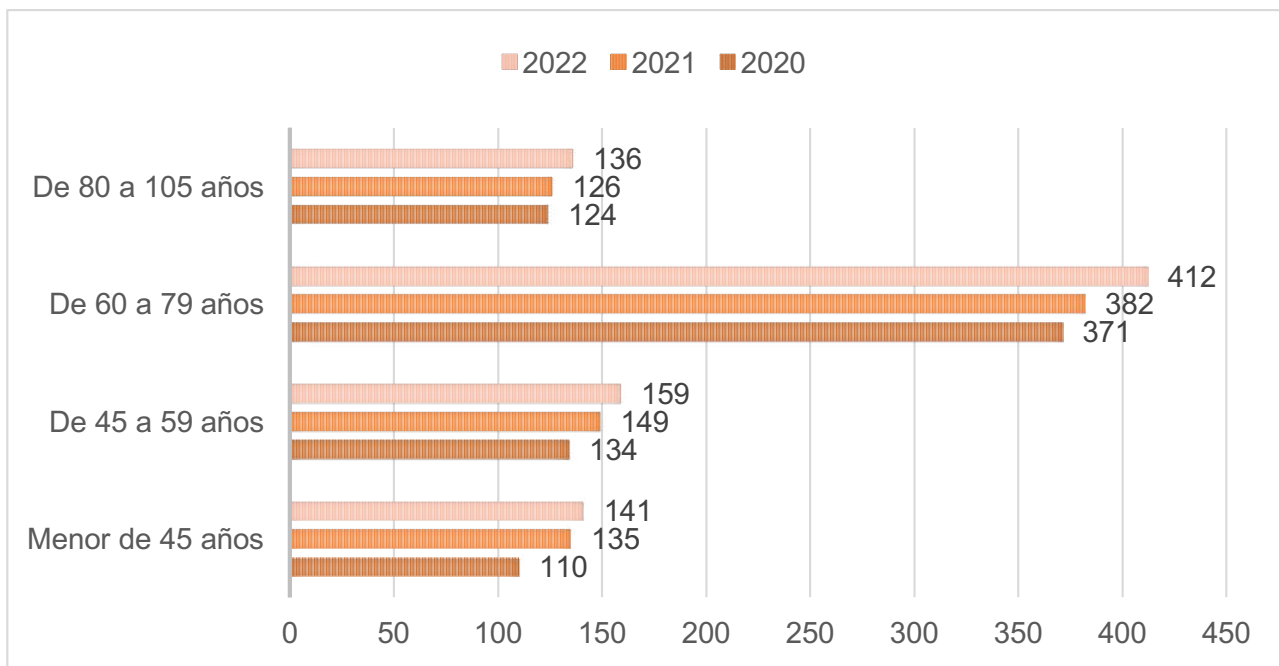
Fuente: Citisalud, Dinámica gerencial



Según la clasificación encontrada por género del programa EPOCA, se evidencia un alto índice de población femenina con 547 (64%) mujeres diagnosticadas, frente a 301 (35%) de población masculina, respecto a las patologías en estudio. Tendencia que se ha mantenido en aumento proporcional en los tres últimos años.

	Menor de 45 años	De 45 a 59 años	De 60 a 79 años	De 80 a 105 años
2020	110	134	371	124
2021	135	149	382	126
2022	141	159	412	136

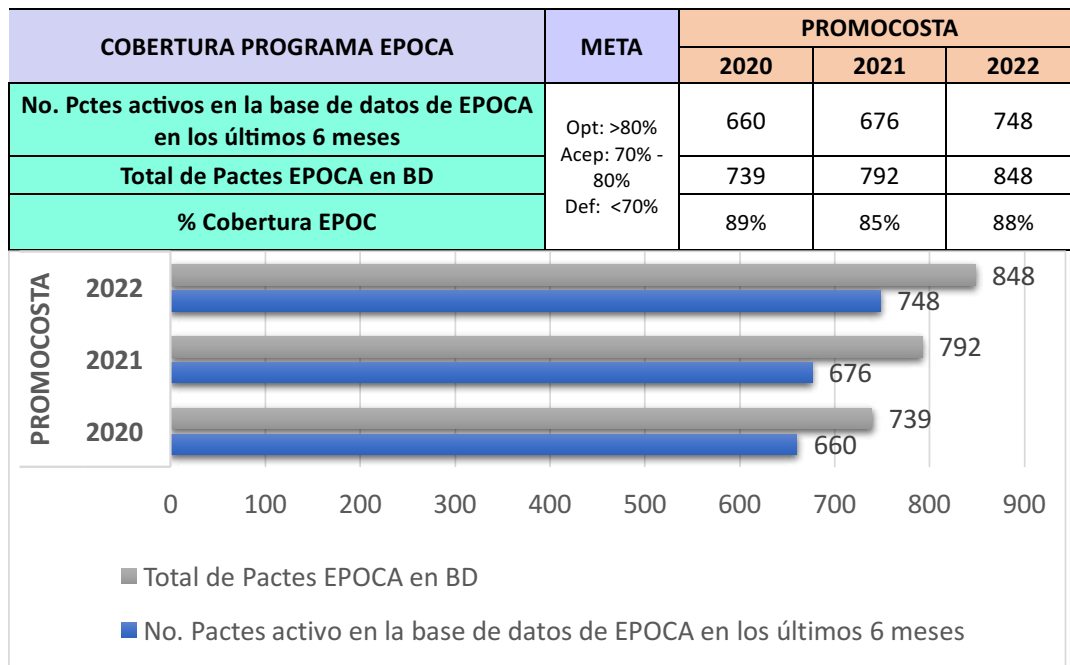
Fuente: Citisalud, Dinámica gerencial



De acuerdo con la historia natural de cada patología respiratoria, la edad de la población a intervenir varía, toda vez que el inicio de la EPOC se da en etapa tardía de la vida, considerándose a partir de los 40 años, mientras el asma bronquial puede aparecer desde la infancia.

Revisando el histórico de datos de los tres últimos años de gestión de programa, se puede concluir que el grupo etario intervenido en mayor medida corresponde a los adultos mayores en edades entre de 60-79 años, con una proporción del 48% (412) de pacientes de forma global en nuestros 2 diagnósticos de inclusión.

Cobertura



En lo que se refiere a la cobertura en atención a pacientes adscritos al programa EPOCA es evidente que en los años 2020, 2021 y 2022 en general se ha logrado mantener buenos porcentajes de cobertura por encima del 85% de la población, cumpliendo con un porcentaje óptimo de la meta institucional establecida.

Para culminar 2022 los datos con relación a cobertura de Programa EPOCA mostraron una tendencia mantenida superior al 80% de la población total, obteniendo un resultado de 88% superior al año anterior en 3%. En relación al año 2020 se puede evidenciar una ligera disminución del 1% en la proporción, sin embargo, se conserva el resultado óptimo del indicador en cuanto a metas establecidas.

Alto Costo EPOCA

ALTO COSTO EPOC	META	PROMOCOSTA		
		2020	2021	2022
Paciente de la base de datos con medicamentos de Alto costo (Inhibidor Prolastin -C)		0	1	2
Total de pacientes con EPOC en BD		343	358	388
% Resultado		0	0.3%	0.5%

En el año 2021, la Fundación Neumológica Colombiana puso en marcha el protocolo de investigación experimental PREDAATCOL, estudio de PREVALENCIA DE LAS MUTACIONES GENÉTICAS PRESENTES EN EL DEFICIT DE ALFA 1 ANTITRIPSINA (DAAT), EN PACIENTES CON ENFERMEDAD PULMONAR CRÓNICA (EPOC) EN COLOMBIA, proyecto en el cual Promocosta participó activamente. A corte de diciembre de ese año se pudieron reclutar 65 pacientes con diagnóstico de EPOC pertenecientes al Programa EPOCA que cumplieron con los requisitos para tal estudio. En el desarrollo de este se ha podido identificar 1 caso positivo de mutación M/S para deficiencia de alfa 1 antitripsina.

Para el mismo periodo del 2022 se denota un incremento en el indicador debido a que fue identificado otro caso con la afección genética descrita y necesidad de tratamiento farmacológico.

ALTO COSTO EPOC	META	PROMOCOSTA		
		2020	2021	2022
Paciente de la base de datos con medicamentos de Alto costo (Biológicos)		0	1	2
Total de pacientes con Asma en BD		396	434	460
% Resultado		0	0.2%	0.4%

Con relación a pacientes con asma, en el último escalón de tratamiento farmacológico, se puede evidenciar que a cierre del año 2021 solo 1 paciente requirió inicio de aplicación de biológico del total de pacientes con igual diagnóstico; mientras que para diciembre de 2022 se registraron 2 casos, por lo que el resultado del indicador muestra ligero aumento porcentual.

Este reporte indica el impacto financiero evitable que puede lograrse a través de una intervención terapéutica idónea a pacientes con patología respiratoria crónica.

Podemos evidenciar el factor protector de nuestro programa EPOCA y el cumplimiento de los objetivos de este, donde estamos siendo costo-efectivo al manejar el recurso financiero, evitando empeoramiento de síntomas con la intervención oportuna y enmarcado en el mejoramiento de la calidad de vida.

Alto Riesgo EPOC Controlados

% de Pacientes de muy Alto Riesgo en EPOC controlados	PROMOCOSTA		
	2020	2021	2022
Nº de pacientes de muy Alto Riesgo en EPOC controlados	42	30	50
Total de Pactes EPOC Alto riesgo en BD	72	42	69
Resultado	58%	71%	72%

El indicador surge como resultado del número de pacientes con EPOC con alto riesgo a exacerbaciones que no acudieron al servicio de urgencia y hospitalización durante el año, catalogándolos como controlados de alto riesgo.

Se puede constatar que en lo transcurrido del 2022 se identificó que el 27% (19) de pacientes con un alto riesgo fueron consultantes a servicio de urgencias u hospitalización, mientras que 50 usuarios se mantuvieron controlados, equivalentes a un 72%. Se evidencia entonces un discreto aumento en valores en el indicador respecto a resultados obtenidos en 2020 y 2021.

Es preciso establecer que en los tres últimos años la cohorte de pacientes con alto riesgo a exacerbaciones ha sufrido variaciones evidentes debido a diversas razones dentro de las que se cuentan fallecimientos, retiros de la EAPB y mejoría clínica reflejada en variación del nivel de riesgo a exacerbaciones, identificándose en el periodo 2021 el menor valor de los años en estudio.

Alto Riesgo Asma Controlados

Este indicador resulta del número de pacientes con ASMA que tienen clasificación parcial o mal control de síntomas respiratorios que no acudieron al servicio de urgencia y hospitalización durante el año.

% de Pacientes de muy Alto Riesgo en ASMA controlados	PROMOCOSTA		
	2020	2021	2022
Nº de pacientes de muy Alto Riesgo en ASMA controlados	144	165	172
Total de Pactes ASMA Alto riesgo en BD	152	173	178
Resultado	95%	95%	97%

De la anterior tabulación se puede interpretar que para el año 2022 un 39% del total general de pacientes con asma bronquial, se encuentra catalogado con diagnóstico de asma bronquial con parcial o mal control de síntomas y están siendo intervenidos. Con respecto al año 2021 se nota un incremento leve de un 2% en el resultado, sin dejar de lado que el número de pacientes con esa clasificación también aumentó. Mientras con relación a 2019 se mantuvo en igual proporción de pacientes de alto riesgo controlados.

Hospitalización EPOCA

Porcentaje de hospitalización por causa de EPOCA	PROMOCOSTA		
	2020	2021	2022
No pacientes hospitalizados por causa de programa	69	49	70
Total de pacientes EPOCA	739	792	848
Tasa de hospitalización por causa de EPOCA	9,00%	6,00%	8,00%

A corte del año inmediatamente anterior (2022) el porcentaje de conocidos en el reporte de hospitalizados por causa EPOCA se mantuvo por alrededor del 1% en promedio mensual.

En el resultado global anual se obtuvo un porcentaje del 8%, interpretándose un comportamiento similar, con tendencia al aumento en un 2% en comparación al año anterior. Así mismo para el 2021 se obtuvo una reducción del 3% en porcentaje de pacientes conocidos que requirieron hospitalización en el mismo periodo del año 2020, siendo de la menor cifra de los tres periodos analizados.

Se concluye que los resultados obtenidos son inherentes a seguimiento continuo, la educación y recomendaciones brindadas a los pacientes en el proceso de atención en relación con prevención de exacerbaciones y cuidados en el entorno.

Oxigenoterapia

% Pacientes con oxigenoterapia	PROMOCOSTA		
	2020	2021	2022
No. Pactes que reciben Oxigenoterapia	36	41	32
Total de Pactes EPOCA en BD	739	792	848
% Pacientes con oxigenoterapia	5%	5%	4%

El indicador reporta que 32 pacientes (4% de la base de datos) pertenecientes al programa EPOCA se encuentran con suministro de oxigenoterapia continua domiciliaria a corte de diciembre de 2022, tendencia que se muestra a la baja en relación con el año inmediatamente anterior y respecto a 2020.

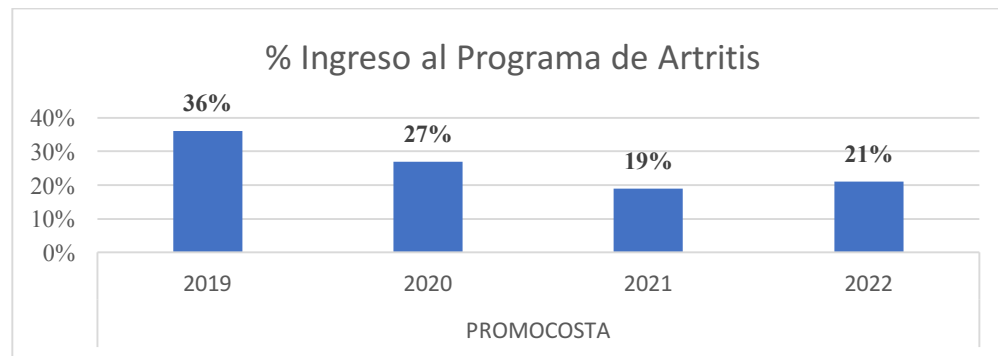
1.5. Programa de Artritis Reumatoide

La artritis reumatoide (AR) constituye una enfermedad inflamatoria crónica caracterizada por la destrucción progresiva de las articulaciones sinoviales y que se acompaña habitualmente de edema y dolor articular.

La AR es considerada una enfermedad autoinmune dada la presencia de auto-anticuerpos como el Factor Reumatoide (FR) y los Anticuerpos Anti- Citrulinas (ACPA) que incluso pueden preceder las manifestaciones clínicas de la entidad.

La evolución de la enfermedad cursa con tres etapas importantes: dolor articular recurrente e inflamación y deformidad, afectando la capacidad funcional del individuo, así como su capacidad laboral y la calidad de vida de los pacientes y sus familias.

% Ingreso al Programa de Artritis	PROMOCOSTA			
	2019	2020	2021	2022
No. De ingresos en la base de datos de Artritis	167	157	99	142
Total de Pactes Artritis en BD	459	574	531	692
% Ingreso al Programa de Artritis	36%	27%	19%	21%



En el indicador de porcentaje de ingreso al programa analizamos que durante el periodo del 2019 tuvimos 167 ingresos al programa, teniendo un 36% de ingreso en el año y con un total de pacientes activos de 459. En comparación con el año 2020, tuvimos 157 ingresos en total, pero con 574 pacientes activos en el año cursado, reportando así una disminución del 9% en ingresos al programa, quedando en el año 2020 con un 27% de ingresos.

En el año 2021 tuvimos una disminución significativa de ingresos al programa con un total de 99 y con una población total activa en el programa de 531, disminuyendo un 9% los ingresos al programa, quedando en un 19%.

En el año 2022 tuvimos un aumento significativo de ingresos al programa con un total de 142 y con una población total activa en el programa de 692, aumentando un 4% los ingresos al programa, quedando en un 21%.

CAC ARTRITIS	PROMOCOSTA			
	2019	2020	2021	2022
No. Usuarios con protocolos de CAC completo	97	189	385	306
Usuarios en BD de Artritis	224	328	461	692
% Usuarios con CAC completa	43%	58%	84%	44%

En el indicador de usuarios de protocolos de CAC, en el año 2019 teníamos un 43% de adherencia al protocolo, teniendo un total de 97 usuarios con protocolos completos y un total de 224. En el año 2020 tuvimos un aumento significativo del 14% de usuarios con protocolos completos culminando así con un 58% de adherencia y un total de 328 usuarios en la base de datos. Durante el año 2021 tenemos más del 50% con adherencia al protocolo, culminando el año con un 84% y con 461 usuarios con protocolos de CAC completos a cohorte de junio 2021.

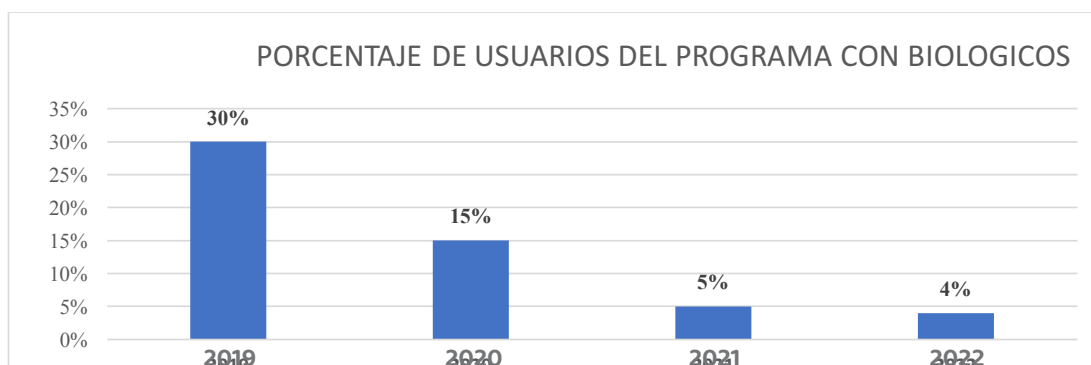
Durante el año 2022 tenemos más del 44% con adherencia al protocolo, con 692 usuarios con protocolos de CAC, teniendo en cuenta que este dato inicia desde julio 2022 hasta diciembre 2022 porque la cohorte completa se presentará en junio 2023.

% Pctes controlados en remisión o con actividad baja de la enfermedad	PROMOCOSTA			
	2019	2020	2021	2022
Nº Pctes controlados en remisión o con actividad baja de la enfermedad	77	49	174	110
Usuarios en BD de Artritis	224	328	531	692
% Pctes controlados en remisión o con actividad baja de la enfermedad	34%	15%	33%	16%

En el porcentaje de pacientes en remisión o con actividad baja de la enfermedad tenemos que, durante el año 2019, de un total de 224 pacientes, teníamos 77 pacientes con enfermedad controlada. Durante el año 2020 tuvimos un 15% de usuarios controlados y con un total de activos en la base de 328; es decir que, de 328 usuarios, tenemos 49 pacientes controlados. En el periodo del 2021 tuvimos una mejoría del 18%, cerrando el año con un 33% de pacientes controlados en remisión o con actividad baja de la enfermedad; es decir que, de 531 pacientes del programa, 174 pacientes están controlados.

En el periodo del 2022 cerramos el año con un 16% de pacientes controlados en remisión o con actividad baja de la enfermedad; es decir que, de 692 pacientes del programa, 110 pacientes están controlados.

Porcentaje de usuarios del programa con biológicos.	PROMOCOSTA			
	2019	2020	2021	2022
Nº de usuarios del programa con biológicos.	68	49	26	30
Usuarios en BD de Artritis	224	328	531	692
Porcentaje de usuarios del programa con biológicos.	30%	15%	5%	4%

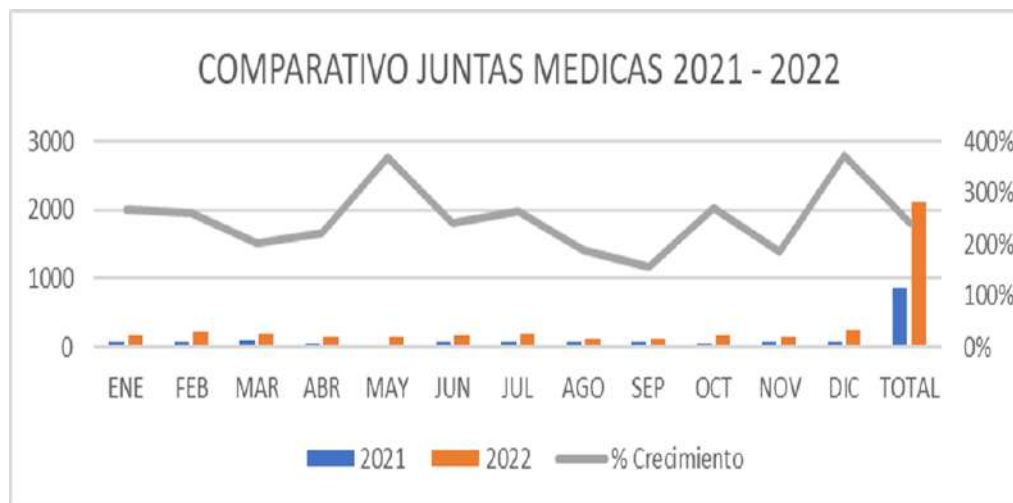


En el indicador de usuarios del programa con biológicos, tenemos que en el año 2019 había 68 usuarios con aplicación de biológicos y un total de 224 usuarios activos en la base de datos. Durante el periodo del 2020 teníamos un 15% de la población con aplicación de biológico, de 328 pacientes activos, 49 de ellos se le administraban biológicos. En el periodo comprendido del 2021 tenemos un 5% de usuarios del programa con biológicos, cerrando el año con 531 usuarios activos, de los cuales 26 se aplican biológicos.

En el periodo comprendido del 2022 tenemos un 4% de usuarios del programa con biológicos, cerrando el año con 692 usuarios activos, de los cuales 30 se aplican biológicos.

Auditoria Médica - Autorización de Servicios

JUNTAS MEDICAS POR AUTORIZACION DE SERVICIOS, PROMOCOSTA 2021 - 2022													
JUNTAS MEDICAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
2021	67	89	102	63	39	69	73	71	83	64	84	70	874
2022	179	233	205	139	144	166	193	135	130	173	156	260	2113
% Crecimiento	267%	262%	201%	221%	369%	241%	264%	190%	157%	270%	186%	371%	242%



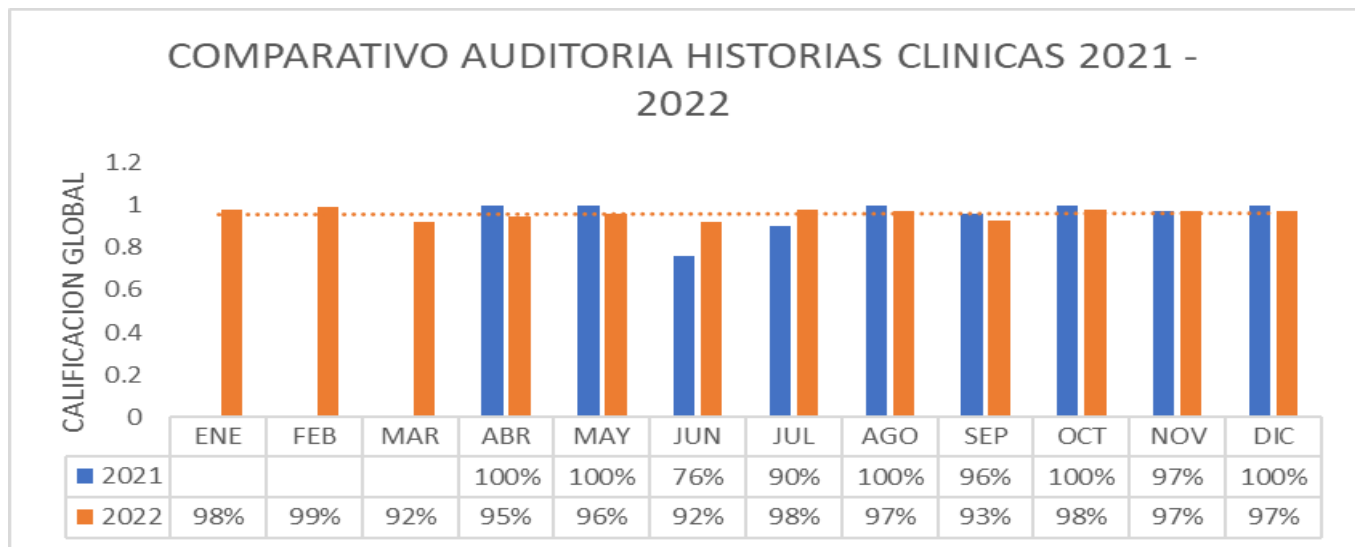
Durante el año 2022 se evidencia un incremento en el número de autorizaciones realizadas. Se observa de un año a otro un aumento de 1.239 juntas, que corresponde a un 242% de crecimiento.

Dentro de las casuales tenemos:

1. Autorización de servicios para todos los medicamentos de alto costo.
2. Autorización de servicios para todos los medicamentos de alto costo que entraron al PBS en el año 2022.
3. Nuevo contrato de medicamentos por cápita, en octubre de 2022.

Auditoría Médica – Historias Clínicas

AUDITORIA DE HISTORIAS CLINICAS, CALIFICACION GLOBAL PROMOCOSTA 2021 - 2022												
AUDITORIA_HC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
2021				100%	100%	76%	90%	100%	96%	100%	97%	100%
2022	98%	99%	92%	95%	96%	92%	98%	97%	93%	98%	97%	97%

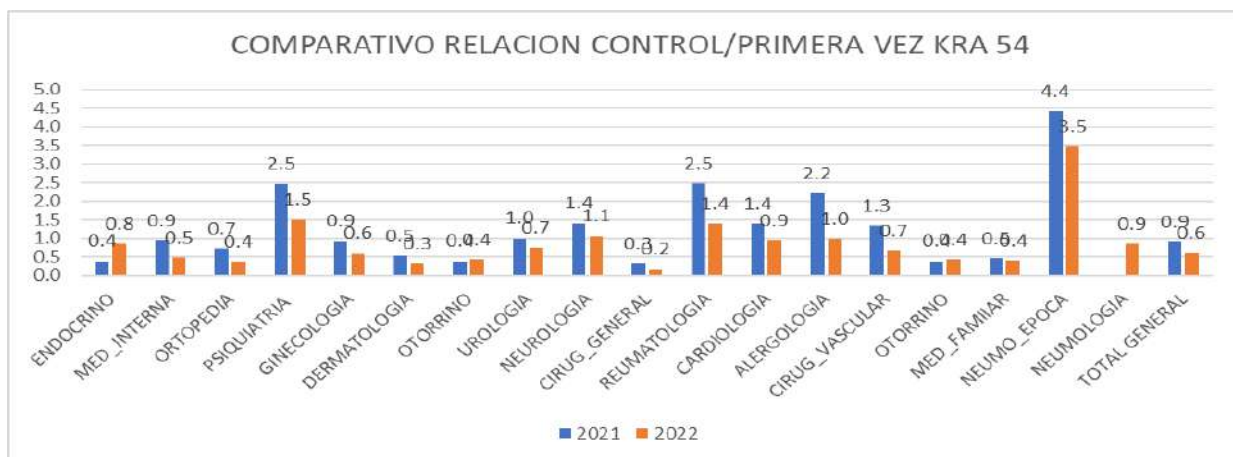


Durante el año 2022 se evidencia un incremento en la calificación global por encima del 90%, cuyo resultado se encuentra dentro del parámetro óptimo en la evaluación. Sin embargo, se detectaron falencias en el criterio de diligenciamiento de la historia clínica, principalmente en los siguientes aspectos.

1. Antecedentes personales y familiares.
2. Examen físico enfocado al motivo de consulta y signos vitales.
3. Motivo de consulta y enfermedad actual.
4. No se diligencia en campos de la historia clínica.

Comparativo Consultas Control VS Primera Vez Promocosta

COMPARATIVO RELACION CONTROL/PRIMERA VEZ PROMOCOSTA KRA 54		
ESPECIALIDAD	2021	2022
ENDOCRINO	0.4	0.8
MED_INTERNA	0.9	0.5
ORTOPEDIA	0.7	0.4
PSIQUIATRIA	2.5	1.5
GINECOLOGIA	0.9	0.6
DERMATOLOGIA	0.5	0.3
OTORRINO	0.4	0.4
UROLOGIA	1.0	0.7
NEUROLOGIA	1.4	1.1
CIRUG_GENERAL	0.3	0.2
REUMATOLOGIA	2.5	1.4
CARDIOLOGIA	1.4	0.9
ALERGOLOGIA	2.2	1.0
CIRUG_VASCULAR	1.3	0.7
OTORRINO	0.4	0.4
MED_FAMILIAR	0.5	0.4
NEUMO_EPOCA	4.4	3.5
NEUMOLOGIA		0.9
TOTAL GENERAL	0.9	0.6



Durante el año 2022 se evidencia una disminución en el total general del indicador, pasamos del 0.9 al 0.6 en la relación control vs primera vez.

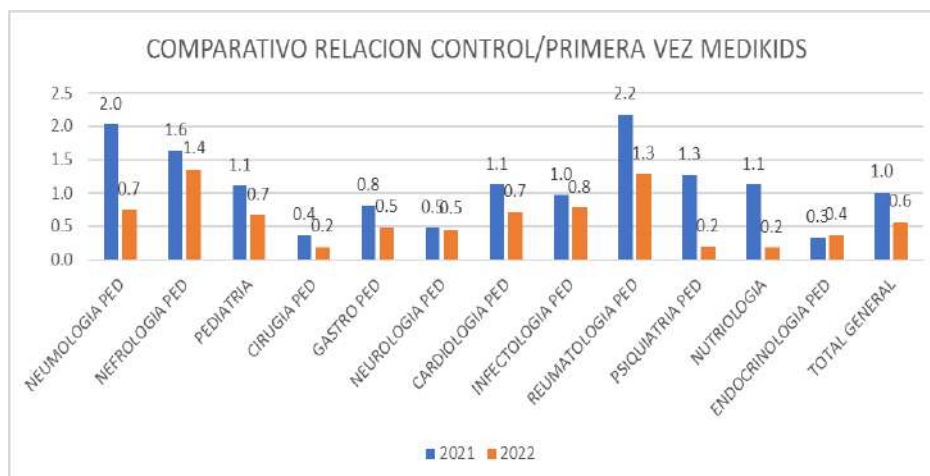
Los programas continúan con el indicador por encima de la meta, pero por la naturaleza de las intervenciones se permite un incremento en el número de consultas control.

1. La relación C/PV en el programa EPOCA bajó del año 2021 al 2022 de 4.4 a 3.5.
2. Reumatología pasó en la relación C/PV de 2.5 a 1.4
3. Psiquiatría inicia desde octubre de 2022 con agendamiento inteligente por el programa de salud mental y se logra bajar el indicador de 2.5 a 1.5
4. Se interviene a Alergología y Urología, logrando bajar el indicador a 1.0 y a 0.7 en el año 2022, respectivamente.

4 Comparativo Consultas Control Vs Primera Vez Medikids

COMPARATIVO RELACION CONTROL/PRIMERA VEZ MEDIKIDS		
ESPECIALIDAD	2021	2022
NEUMOLOGIA PED	2.0	0.7
NEFROLOGIA PED	1.6	1.4
PEDIATRIA	1.1	0.7
CIRUGIA PED	0.4	0.2
GASTRO PED	0.8	0.5
NEUROLOGIA PED	0.5	0.5
CARDIOLOGIA PED	1.1	0.7
INFECTOLOGIA PED	1.0	0.8
REUMATOLOGIA PED	2.2	1.3
PSIQUIATRIA PED	1.3	0.2
NUTRIOLOGIA	1.1	0.2
ENDOCRINOLOGIA PED	0.3	0.4
TOTAL GENERAL	1.0	0.6

Consultas Control Vs Primera Vez Medikids



Durante el año 2022 se evidencia una disminución en el total general del indicador, pasamos del 1.0 al 0.6 en la relación control vs primera vez.

1. La relación C/PV de Neumología bajó del año 2021 al 2022 de 2.0 a 0.7.
2. Reumatología pasó en la relación C/PV de 2.2 a 1.3.
3. El resto de las especialidades cumple con el indicador.

Formulación Barranquilla 2022 – 2023

PORCENTAJE PACIENTES FORMULADOS VS CONSULTAS												
COMPARATIVO 2021 - 2022 (RESUMEN TODAS LAS SEDES DE BARRANQUILLA)												
FORMULACION	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
2021							52.2%	52.3%	52.4%	54.8%	53.0%	55%
2022	41%	41%	41%	41%	40%	41%	42%	42%	46%	40%	44%	41%



La meta de este indicador es mantener la formulación menor a un 50%; es decir, se espera que de todos los pacientes atendidos se formule máximo al 50% de ellos.

Se evidencia una disminución del indicador en el año 2022 en referencia al año 2021.

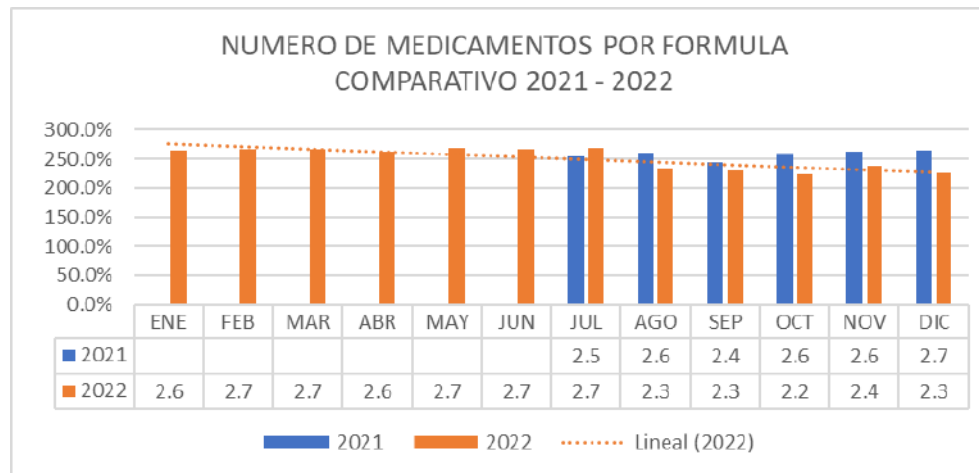
Durante el 2021 el indicador sobrepasaba la meta hasta por 5 puntos porcentuales en el mes de diciembre, incluso el indicador superó lo esperado por 6 meses consecutivos.

Dentro de las intervenciones tuvimos:

1. Autorización de servicios para todos los medicamentos de alto costo.
2. Análisis de fármaco-economía en conjunto con el servicio farmacéutico.
3. Intervenciones presenciales con grupos de médicos especialistas (medicina interna, dermatología y psiquiatría).
4. Juntas médicas interdisciplinarias a medicamentos de alto costo.

Medicamentos por Formula Barranquilla 2022 – 2023

MEDICAMENTOS POR FORMULA												
COMPARATIVO 2021 - 2022 (RESUMEN TODAS LAS SEDES DE BARRANQUILLA)												
FORMULACION	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
2021							2.5	2.6	2.4	2.6	2.6	2.7
2022	2.6	2.7	2.7	2.6	2.7	2.7	2.7	2.3	2.3	2.2	2.4	2.3



La meta de este indicador es mantener la formulación en un máximo de 3 medicamentos por formula.

Se evidencia una disminución marcada del indicador en referencia al año 2021, con una tendencia a la disminución.

Dentro de las intervenciones tuvimos:

1. Autorización de servicios para todos los medicamentos de alto costo.
2. Análisis de fármaco-economía en conjunto con el servicio farmacéutico.
3. Intervenciones presenciales con grupos de médicos especialistas (medicina interna, dermatología y psiquiatría).
4. Juntas médicas interdisciplinarias a medicamentos de alto costo.

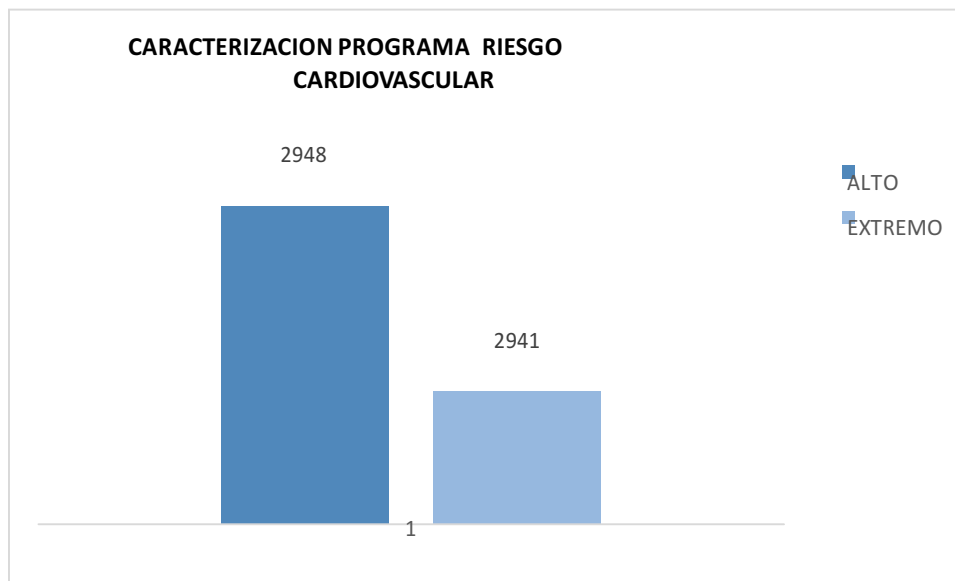
2. Cesar

Calidad Médica IPS

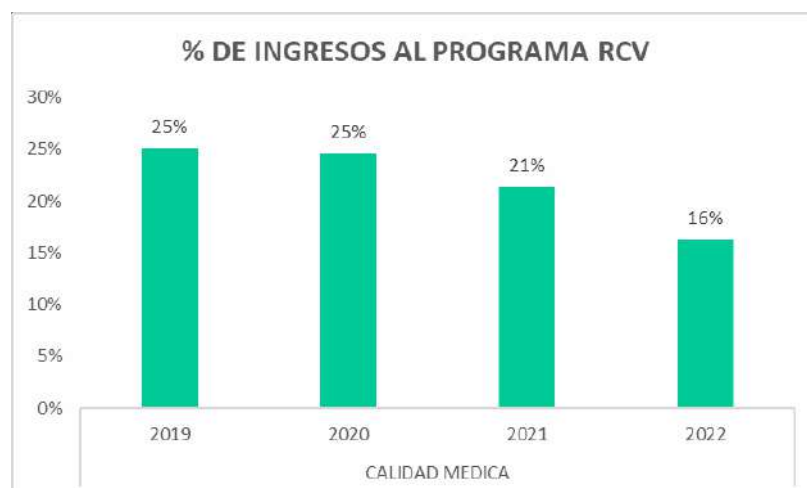
2.1. Programa de Riesgo Cardiovascular

Caracterización de la Población

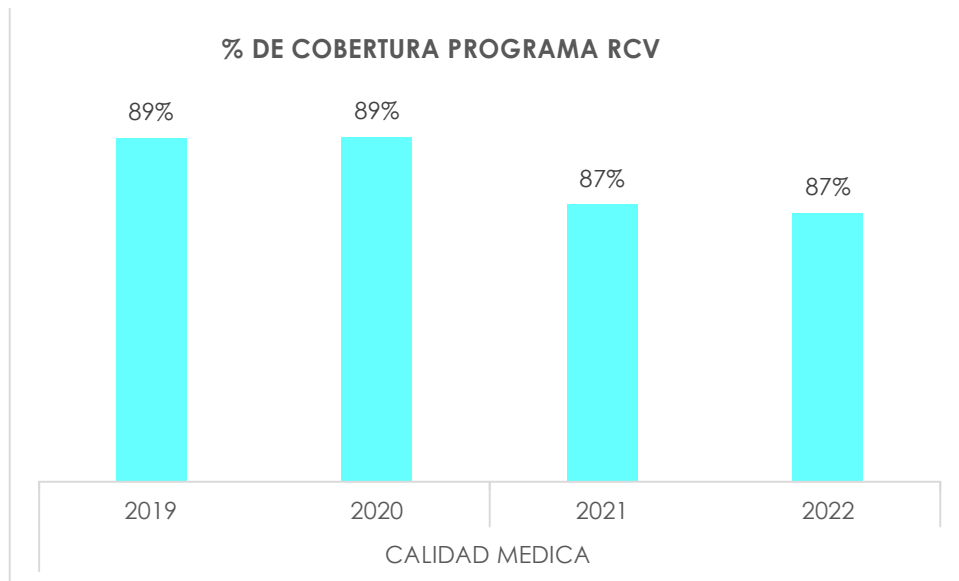
En el nivel Cesar, el Programa De Riesgo Cardiovascular cuenta con un total de 5.889 pacientes, de los cuales 2.984 (50.05%) se encuentra en riesgo alto y 2.941 (49.94%) en riesgo extremo.



En el Programa De Riesgo Cardiovascular es importante resaltar que para el año 2022 la base de datos aumentó en 304 pacientes. Comparando el año 2021, se sigue haciendo énfasis en la captación de pacientes hipertensos y diabéticos a través de todos los servicios que ofrece la IPS. Por parte del IPR se captaron los pacientes reportados por hospitalizaciones asociadas a causas cardiovasculares y se realizaron tamizajes en las salas de espera. Así mismo, ingresaron pacientes de EPS Coomeva por liquidación.



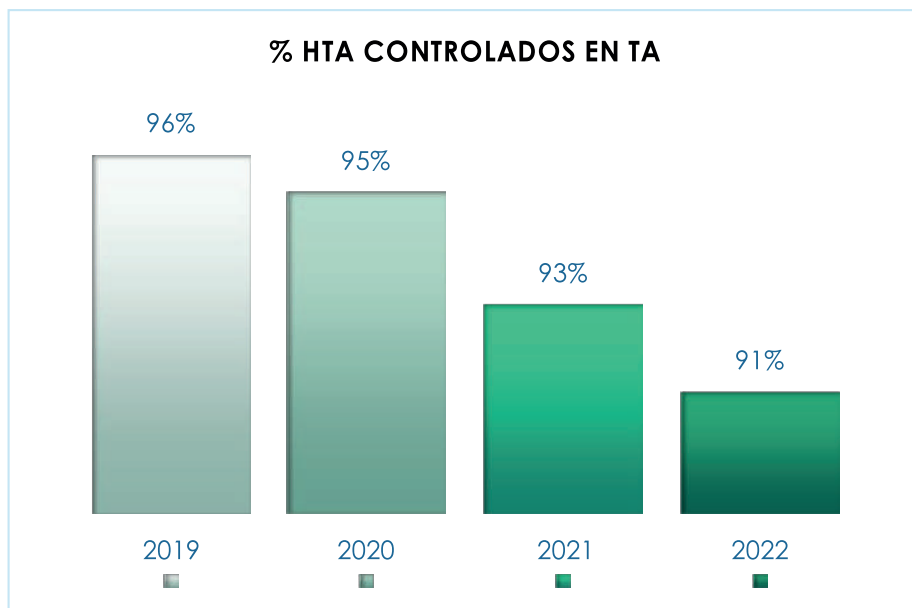
Cobertura



La cobertura del programa RCV se mantuvo en un 87%. Para finales de esta vigencia se implementaron jornadas de electrocardiograma, tele orientación, nutrición y psicología grupal en Valledupar y los municipios, con la que se logró disminuir las brechas de acceso de la población.

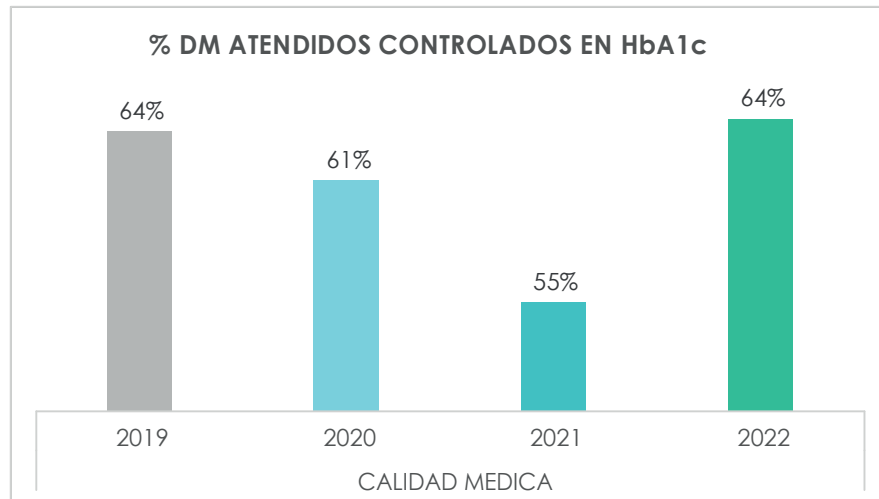
Pacientes Controlados en TA

Para el 2022 nos mantenemos sobre la meta de pacientes controlados en TA, se sigue intensificando la educación en salas de espera, consulta médica, enfermería, además se implementó la estrategia nutrición grupal cada 8 días.



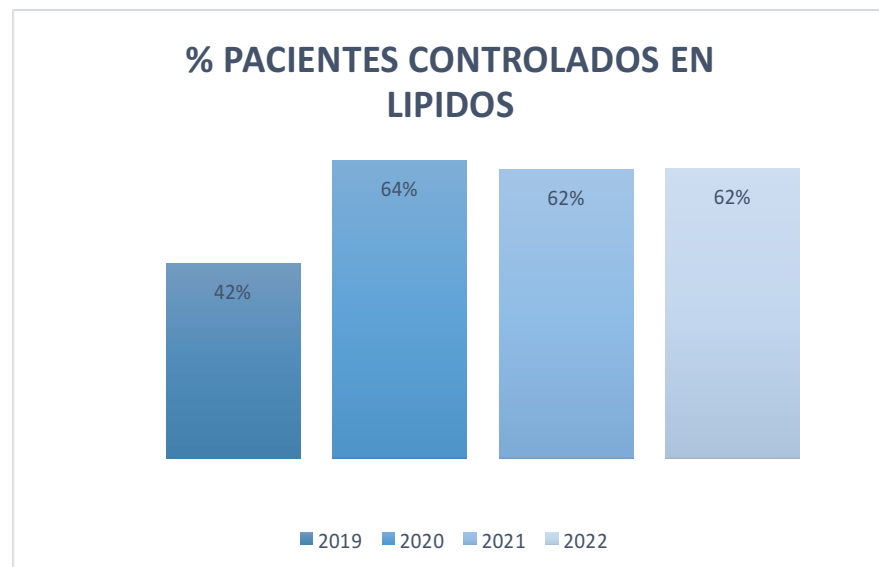
Porcentaje de Pacientes Diabéticos en Metas de HbA1c

Logramos aumentar en un 91% el número de pacientes controlados en Hba1c. Además de la educación realizada en consulta médica, se realiza el laboratorio nutricional para ayudar a los pacientes a mejorar la forma de preparar sus alimentos, contribuyendo a lograr metas en sus paraclínicos y por ende los hábitos de vida saludable.



Pacientes controlados en Lípidos

En lo referente a pacientes controlados en lípidos para el año 2022 se logra mantener un 62% de pacientes controlados, se sigue reforzando la educación mediante talleres nutricionales.



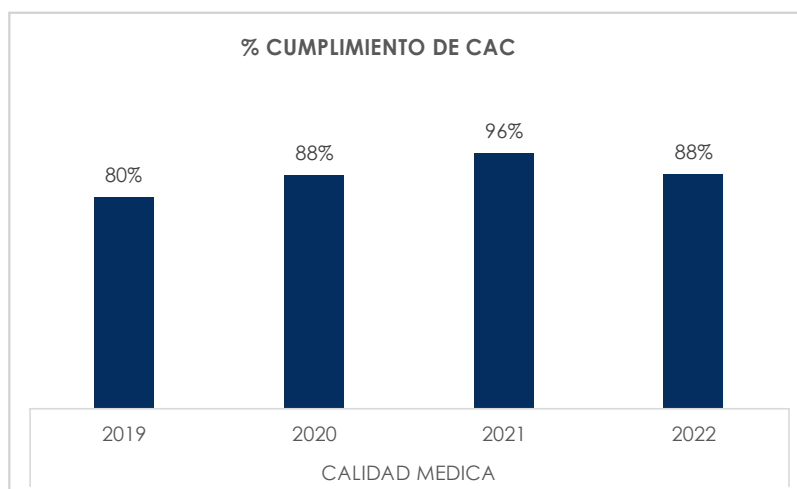
El objetivo del Programa NUES se basa en intervenir a pacientes del Programa De Riesgo Cardiovascular a través de un modelo de medicina funcional e integrativa con enfoque nutricional especial para evitar las complicaciones, disminuir la morbi-mortalidad, retrasar progresión de riesgo y mejorar el bienestar biopsicosocial, evidenciando costo-efectividad.

Estrategias claves

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

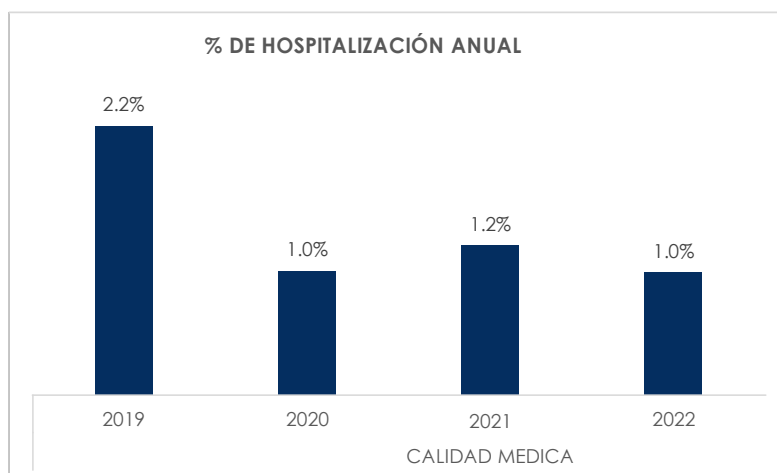
Cuenta de Alto Costo

A finales de junio del 2022 se logra un cumplimiento del 88% de pacientes con CAC completa, para lo cual ha sido clave la intervención de la auditoría médica y las capacitaciones al equipo interdisciplinario.



Tasa de Hospitalización del Programa Cardiovascular

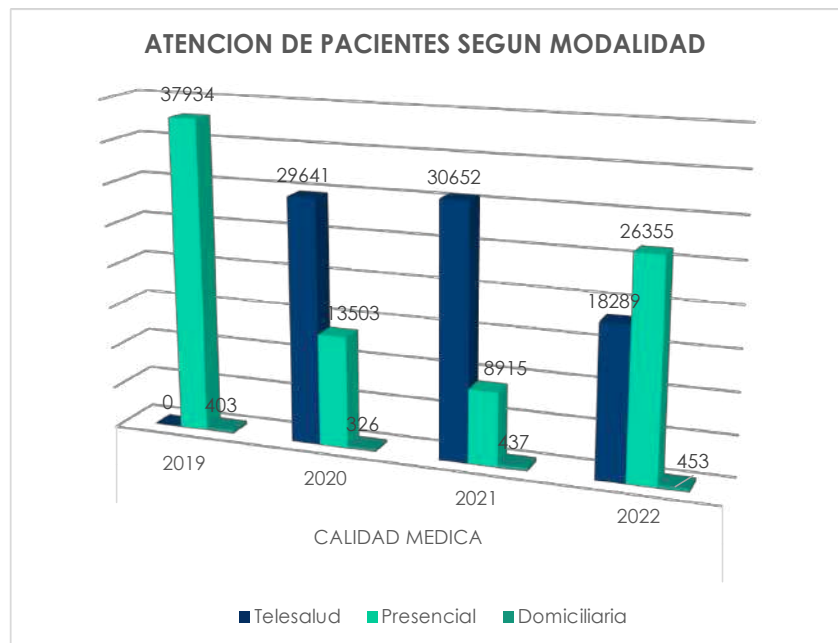
Para el año 2022 la población del programa RCV aumentó 363 pacientes, disminuyendo un 0.2% la tasa de hospitalización por causa básica hta y DM, cumpliendo así la meta establecida, encontrándose en el parámetro establecido de menos de 5%.



Pacientes de RCV Atendidos en el Año Según Modalidad

El comportamiento para el periodo post pandemia por Covid-19 se revierte, reportando un 58% de atenciones presenciales, frente al 41% por telesalud.

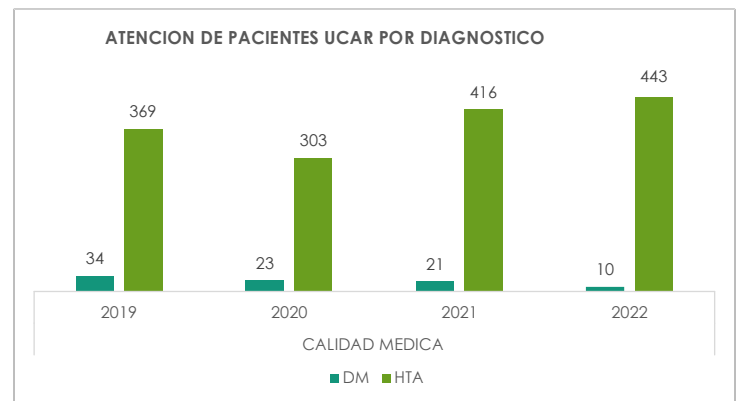
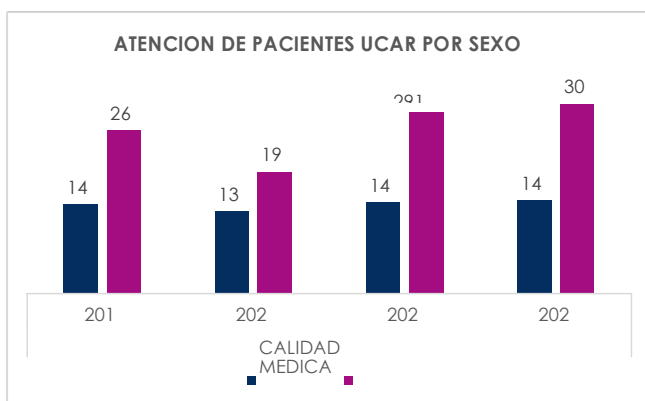
Los usuarios pidieron volver a la consulta presencial y los lineamientos ministeriales impulsaron la reactivación de la atención presencial.



Atención de Pacientes RCV en la Estrategia UCAR

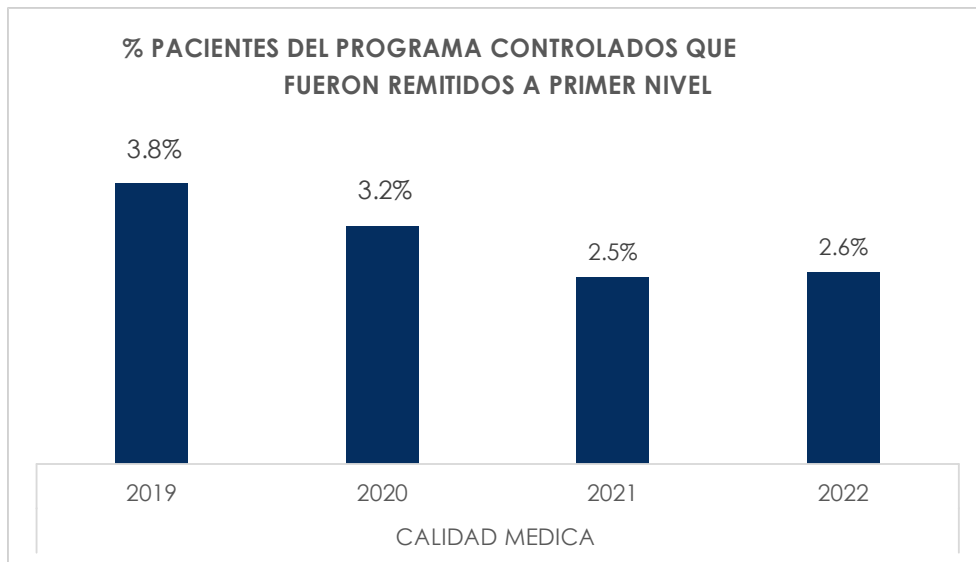
La atención de pacientes en domicilio por medio de la estrategia UCAR ha mantenido en los últimos años su promedio de 400 usuarios al año.

Las gráficas muestran prevalencia de atención en el sexo femenino y los pacientes con diagnóstico de hipertensión.



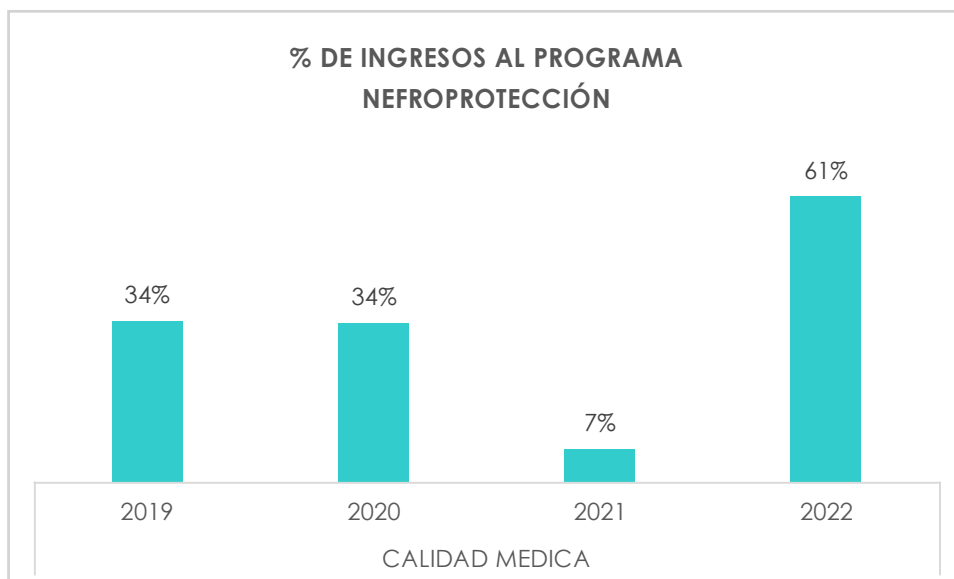
Pacientes del Programa Controlados que Fueron Remitidos a Primer Nivel

El comportamiento de remisión a primer nivel de pacientes controlados fue similar al año inmediatamente anterior.

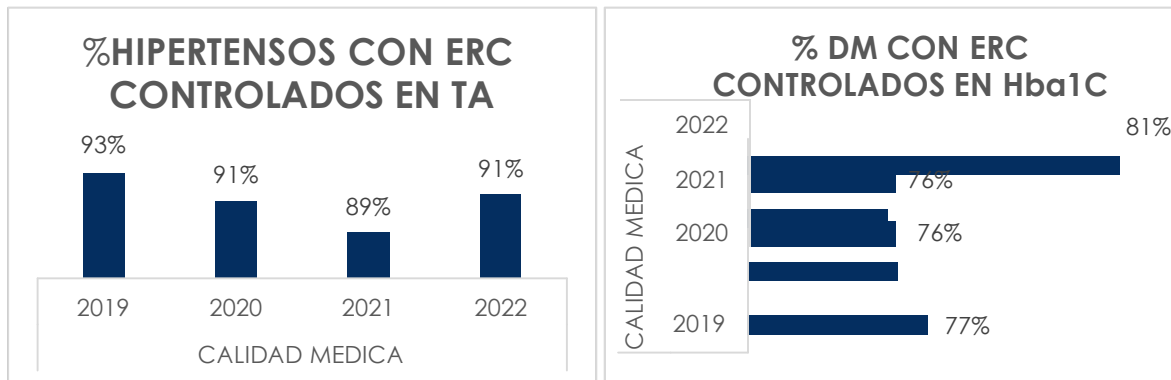


2.2. Programa Nefro Protección

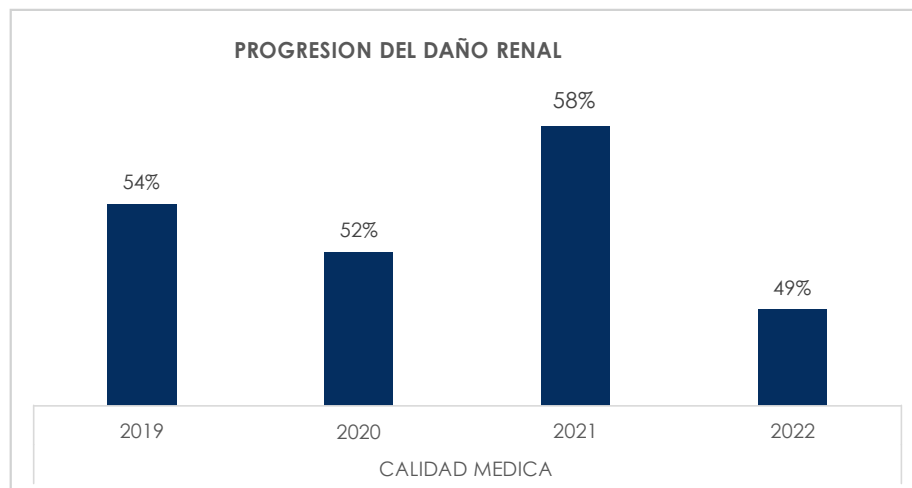
Ingresos



Para el 2022 se logra un 61% de ingresos al Programa de Nefro Protección, debido a la inclusión de alrededor de 700 pacientes con estadio 3A. De esta base de datos se alcanzó una cobertura de atención del 93%.

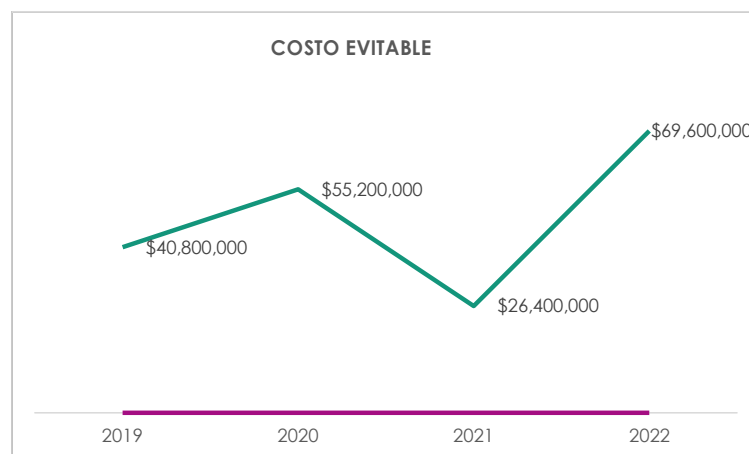


Se establece buen comportamiento con respecto al año 2021 de los pacientes hipertensos y diabéticos con enfermedad renal crónica, controlados en sus cifras tensionales y en la hemoglobina Glicocilada.



Se logró que el 49% de los pacientes del programa no tuvieran cambio significativos (disminución de 5 puntos o más) en la Tasa de Filtración Glomerular (TFG)

Costo Evitable en un año

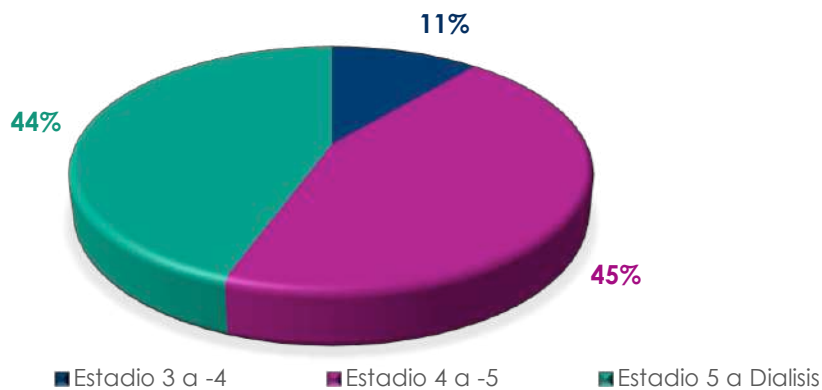


Se logró establecer que 29 pacientes en estadio renal 5 no pasaron a diálisis, lo cual permitió ahorrar a la EPS un valor aproximado de \$ 69.600.000.

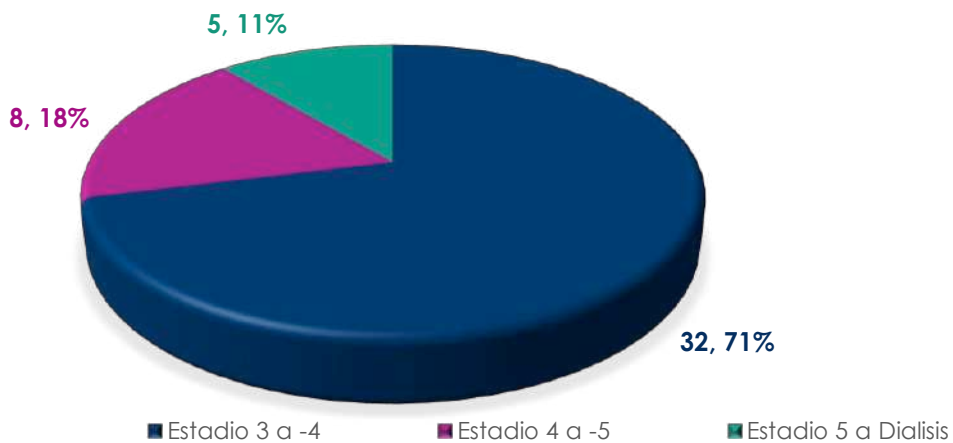
Variación de Estadios Renales por Grupo

Variación de estadios renales por grupo	CALIDAD MÉDICA			
	2019	2020	2021	2022
Estadio 3 a -4	N/D	0	1	32
Estadio 4 a -5	N/D	6	4	8
Estadio 5 a Dialisis	N/D	3	4	5

VARIACION DE LOS ESTADIOS RENALES POR GRUPO 2021



VARIACION DE LOS ESTADIOS RENALES POR GRUPO 2022



Se realiza una actualización de la base de datos, de la cual se finaliza la vigencia con 32 pacientes estadio 3b que pasaron a estadio 4. Ocho (8) pacientes estadio 4 que pasaron a estadio 5 y cinco (5) pacientes estadio 5 que pasaron a diálisis.

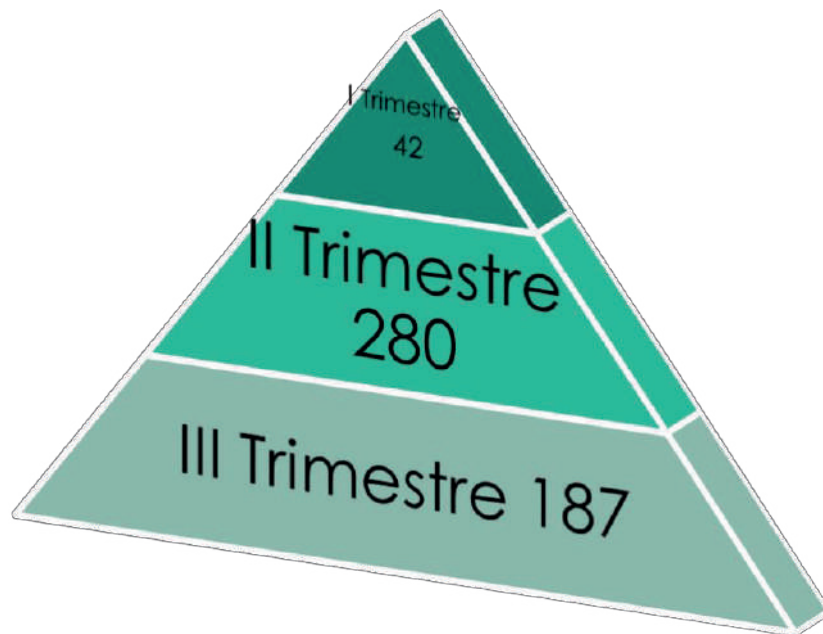
2.3. Programa de Riesgo Obstétrico

La vigencia 2022 culminó con una base de datos de 509 gestantes del Programa de Riesgo Obstétrico, de las cuales 491 están clasificadas como alto riesgo obstétrico y 18 en bajo riesgo obstétrico.

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

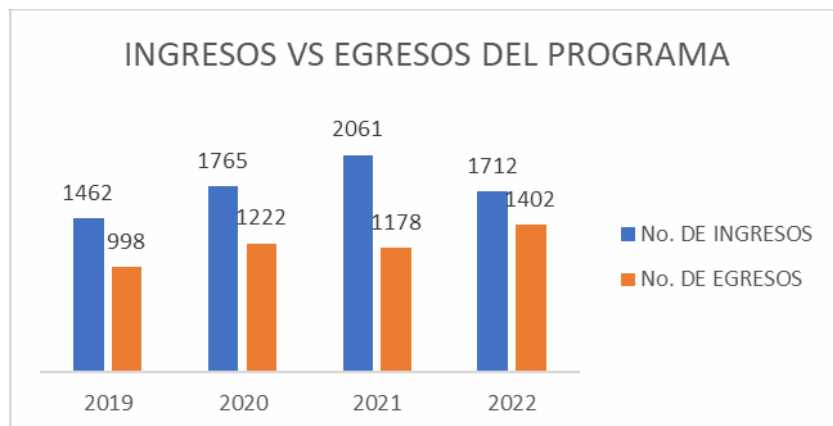
Caracterización de la población

En cuanto a la caracterización de la población de nuestras gestantes se puede observar en el gráfico su distribución:



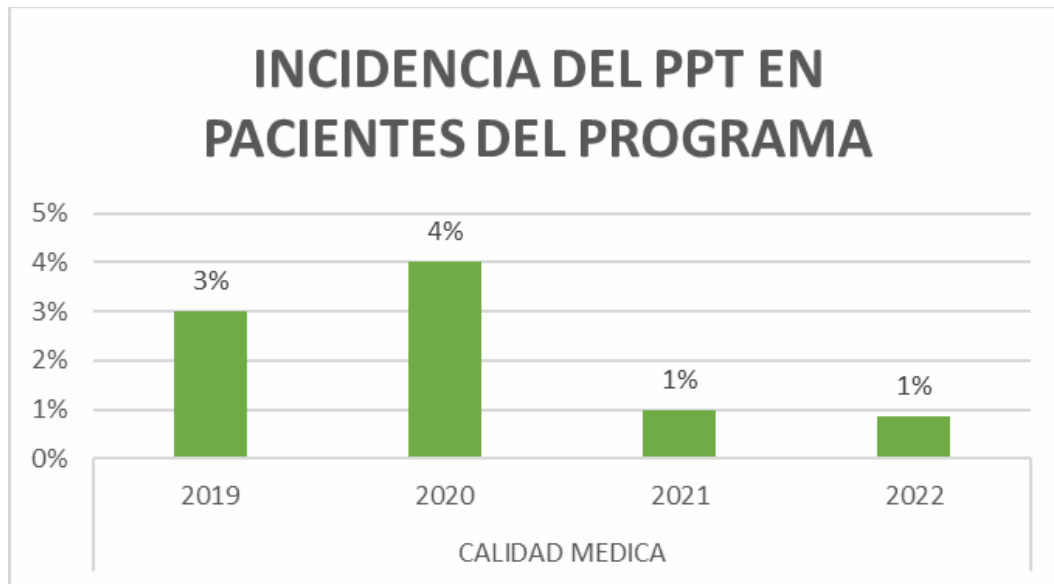
Ingresos, Egresos y Gestantes Activas

Disminuyeron los ingresos de pacientes respecto del año 2021. Culminó la vigencia 2022 con 509 pacientes activas.



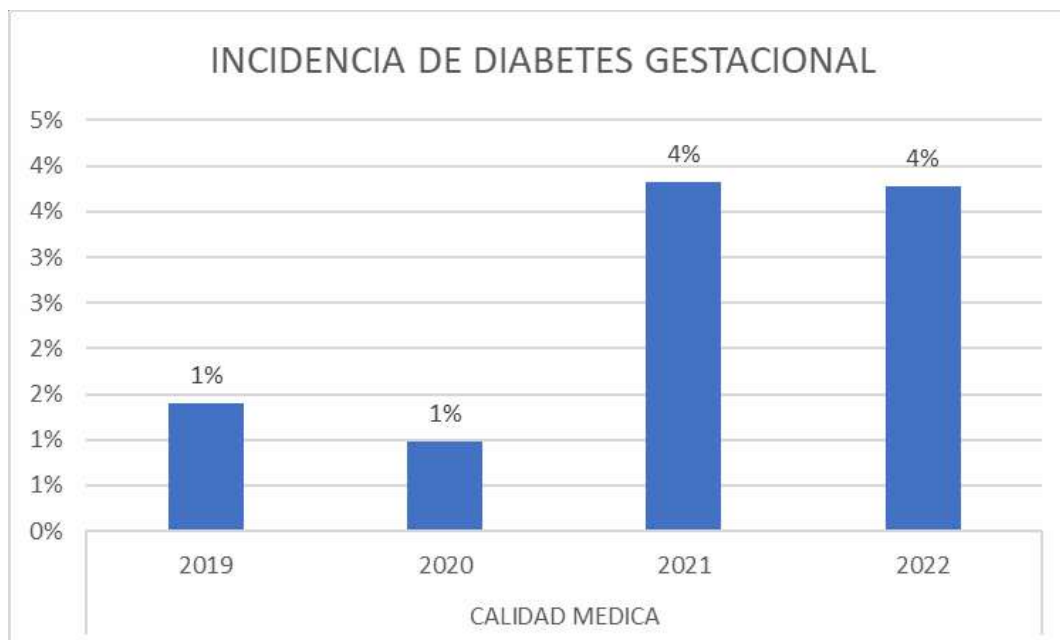
Partos Pretérmino

Los partos pretérmino en el año 2022 mantuvieron el mismo comportamiento del año 2021. Dentro de las causas se reportan 12 casos de hipertensión, preeclampsia y embarazos múltiples.



Diabetes Gestacional

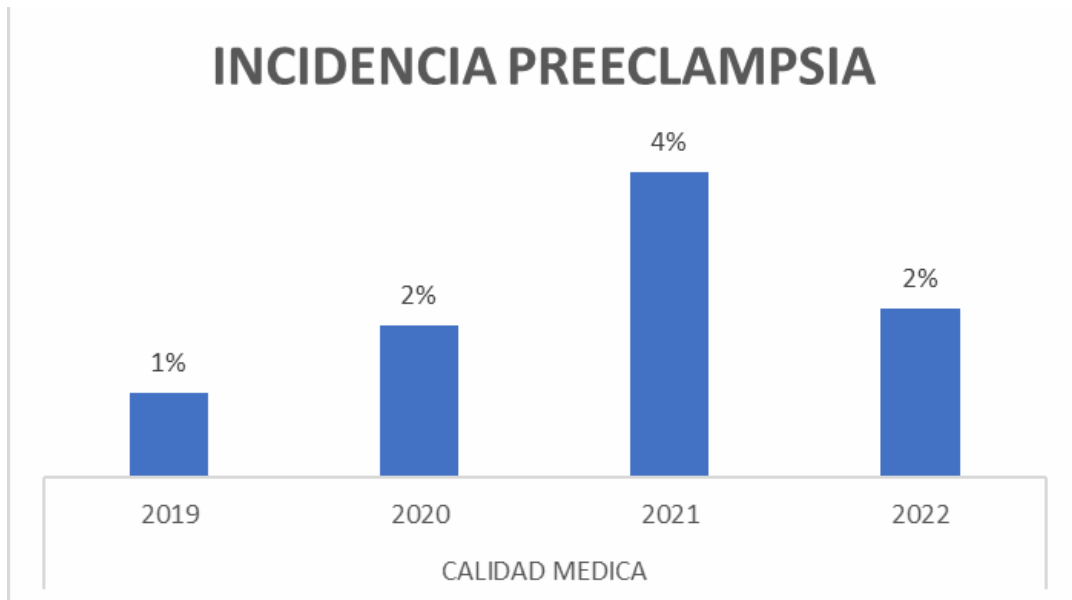
La incidencia de diabetes gestacional ha ido en incremento en los dos últimos años. Para la vigencia 2022 se reportan 53 usuarias con este diagnóstico, las cuales fueron intervenidas por el servicio de nutrición del programa.



Preeclampsia

Se reportaron 28 gestantes con preeclampsia, representando una disminución del 2% con respecto al año anterior, debido a antecedentes desfavorables y factores predisponentes.

Para este grupo de gestantes se inicia intervención oportuna con psicoprofilaxis (asa, alfametildopa) y seguimiento quincenal por especialistas y equipo interdisciplinario, para la corrección de hábitos nutricionales y estilos de vida saludables apropiados para la etapa de gestación.



Mortalidad Materna y Perinatal

Culminamos con cero (0) muertes maternas y cero (0) muertes perinatales por causa directa del programa para la vigencia 2022



Sífilis Congénita

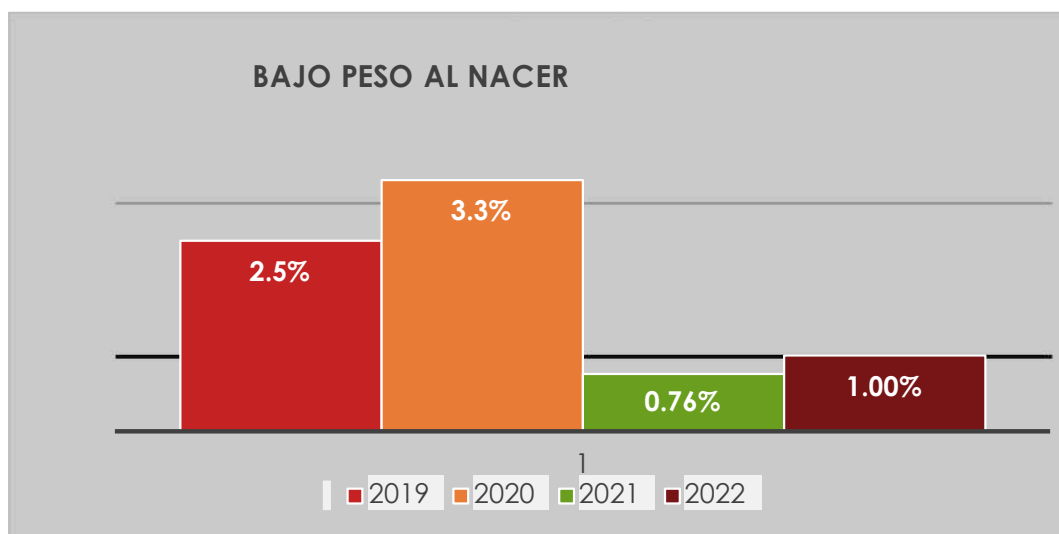
El Programa de Riesgo Obstétrico no ha reportado nacimientos con sífilis congénita desde el año 2019 y hasta la fecha.

INCIDENCIA DE LA SIFILIS CONGÉNITA	CALIDAD MEDICA			
	2019	2020	2021	2022
No. Casos de Sífilis Congénita de pacientes del programa reportados en el último semestre	0	0	0	0
Total, de usuarias con sífilis gestacional egresadas de Programa	998	1222	1173	1402
INCIDENCIA DE LA SIFILIS CONGÉNITA	0%	0%	0%	0%

Tabla

Bajo Peso al Nacer

Para el año 2022 se reportaron 8 bebés con bajo peso al nacer, relacionándose con los números de partos pretérminos reportados en la misma vigencia.



Morbilidad Materna Extrema

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

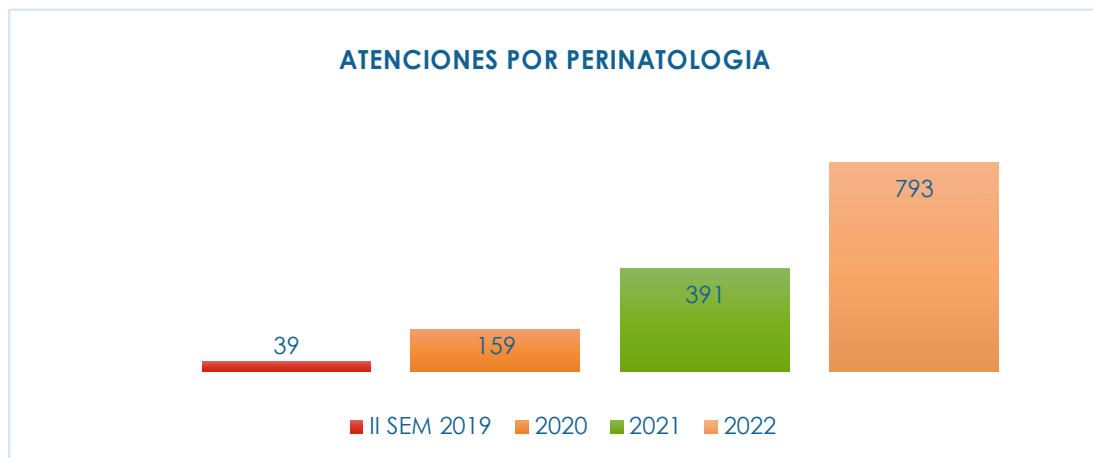
Durante el proceso de vigilancia se han identificado como causas principales de morbilidad materna extrema los trastornos hipertensivos (preeclampsia) y la obesidad.

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

Morbilidad materna extrema	CALIDAD MEDICA
	2022
Abortadora habitual	106
Aborto septico	0
Adolescentes extremas (menores o igual a 14 años)	44
Anemia (Hb \leq 11)	755
Bajo Peso	270
cardiopatías	0
Desnutrición	0
Diabetes Gestacional	53
Eclampsia	0
Enfermedades autoinmunes (lupus, vasculitis, esclerosis)	0
Enfermedades hematológica (púrpura trombocitopénica, anemia falciforme)	12
Enfermedades tromboembólicas (tromboembolismo pulmonar)	0
ERC	0
Gestante tardía	551
Hepatitis B	70
Hipertensión	77
Multiparas	564
Obesidad	1486
Otras (malformaciones, cáncer, leucemia)	4
Pre-eclampsia	28
Primigestantes	2107
Ruptura uterina	5
Sifilis	93
Sifilis	93
Toxoplasmosis Gestacional	71
VIH	27

Atenciones por Perinatología

Se continuó con la intervención oportuna de perinatología al interior de la IPS, exclusiva para el Programa de Riesgo Obstétrico. Con esta estrategia se ha logrado impactar positivamente en los desenlaces de las gestantes con embarazos múltiples, malformaciones, comorbilidades y abortadoras habituales, entre otros.

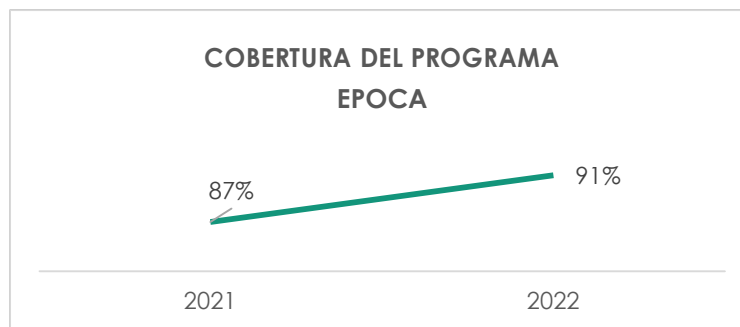


2.4. Programa EPOCA

Cobertura

Para el año 2022 se alcanzó a cumplir una óptima cobertura del 91% de la población atendida. Se evidencia una disminución en el número de pacientes en base de datos, en comparación al año anterior, ya que 54 pacientes no aplicaban para los diagnósticos del programa EPOCA. Estos fueron diagnosticados por medicina general sin previos laboratorios y atención neumológica.

Tenemos un 8% de pacientes inasistentes a quienes se les realiza la búsqueda activa por vía telefónica y visita domiciliaria.

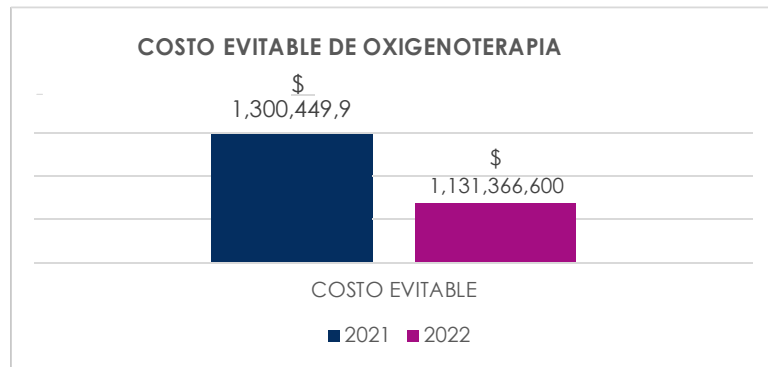


Costo Evitable

Se calcula que un paciente con oxígeno de bala, mensualmente tiene un costo de \$207.210, por lo tanto, identificamos que para el año 2022, 455 pacientes del Programa EPOCA no han requerido oxígeno en todo el año, para así obtener el costo evitable de \$1.131.366.600 pesos al año.

De la base de datos del Programa EPOCA, el 8% de la población requieren de oxígeno por bala; 40 de ellos con diagnóstico de EPOC y 2 de asma, los cuales se encuentran atendidos y supervisados por el Plan de Atención Domiciliaria. En junio de 2022 Calidad Médica terminó un contrato para el suministro de oxígeno, quedando como responsable en estos momentos la empresa MESSER.

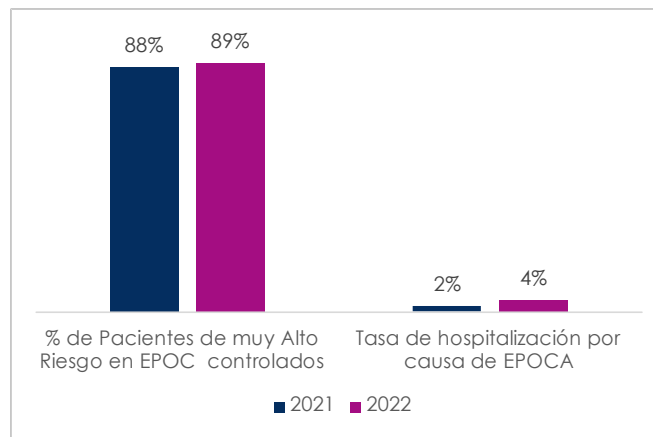
Tenemos un 8% de pacientes inasistentes a quienes se les realiza la búsqueda activa por vía telefónica y visita domiciliaria.



Efectividad

Dentro del programa se cuenta con una base de datos de 497 pacientes con EPOC; 390 usuarios clasificados como bajo riesgo y 107 usuarios como riesgo alto. Solo 22 pacientes de alto riesgo fueron hospitalizados durante el año 2022 por causa directa, clasificados como Gold D y C o alto riesgo.

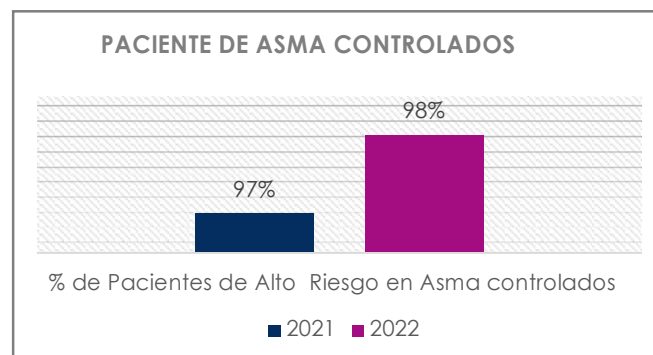
Por lo tanto, el 89% de la población de alto riesgo se encuentra controlada. Las estrategias de atención por el equipo interdisciplinario y el cumplimiento de las actividades del protocolo han sido fundamentales para intervenir de forma efectiva a esta población.



En el programa de asma contamos con una base de datos de 205 usuarios de los cuales 144 usuarios están clasificados como controlados, 61 parcialmente controlados y no controlados.

Dos (2) usuarios con asma parcialmente controlados fueron hospitalizado, por cuadro gripal; actualmente se encuentran activos en el programa.

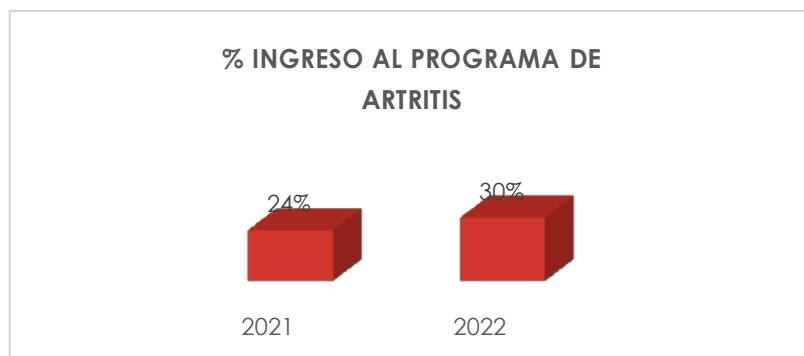
Para el 2022 el 98% de la población de alto riesgo para asma se encuentran controlados.



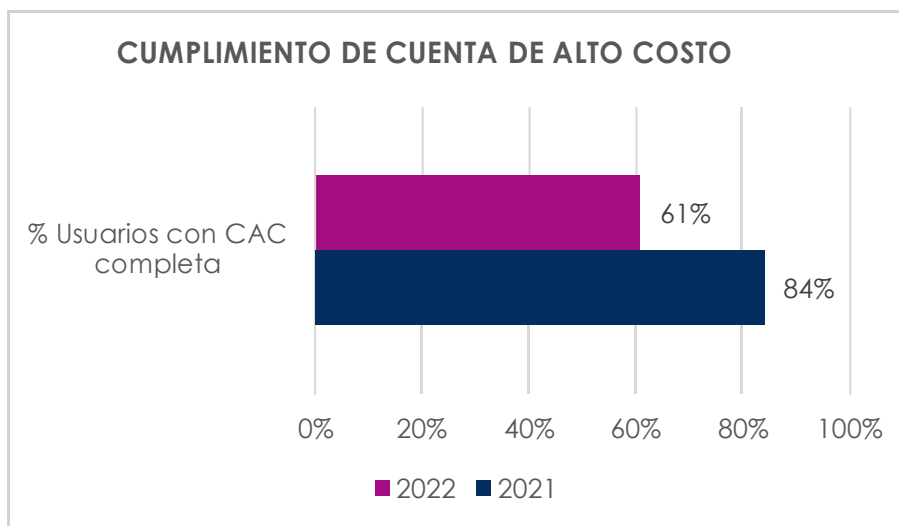
2.5. Programa de Artritis Reumatoide

Para el año 2022 terminamos con 112 pacientes en el programa, clasificados así: 10 actividad en remisión, 37 actividad baja, 20 actividad moderada y 45 actividad alta.

En el transcurso del año ingresaron 20 usuarios y egresaron 4 pacientes; 2 por fallecimiento y 2 por cambio de EPS.

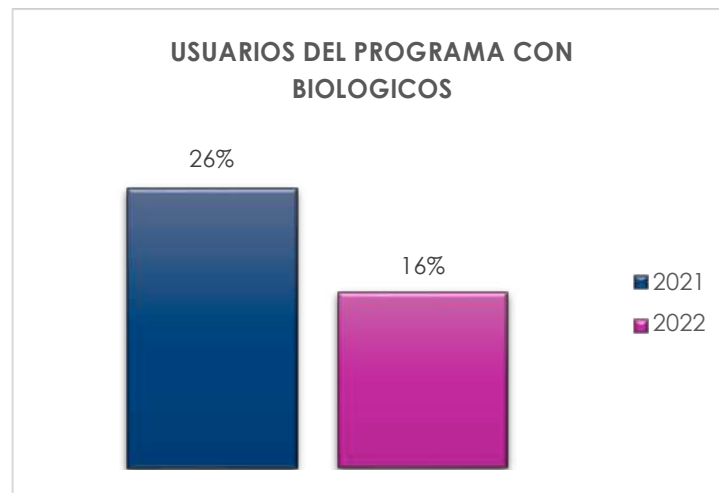


Para el año 2022 se reportó el 61% de cumplimiento en la Cuenta de Alto Costo de la población de artritis reumatoide, quedando un faltante del 39%, el cual obedeció a 2 pacientes en abandonaron el programa; 25 con protocolos incompletos; y 5 pacientes que ingresaron en noviembre y diciembre. Se realizó búsqueda activa por vía telefónica y visitas domiciliarias para su reingreso al programa.



Para el año 2022, 18 pacientes de los 112 del programa reciben biológicos de alto costo: 3 paciente con Rituximab, 6 Etanercept, 4 Abatacept, 1 Adalimumab y 4 Certolizumab.

Durante el seguimiento se evidencia que solo 4 pacientes se encuentran en actividad baja o remisión, esto debido a la mala adherencia al tratamiento por la falta de entrega puntual de los biológicos por parte de la red externa. Se notifica y solicita a la EPS el seguimiento a farmacia para la entrega oportuna del medicamento.

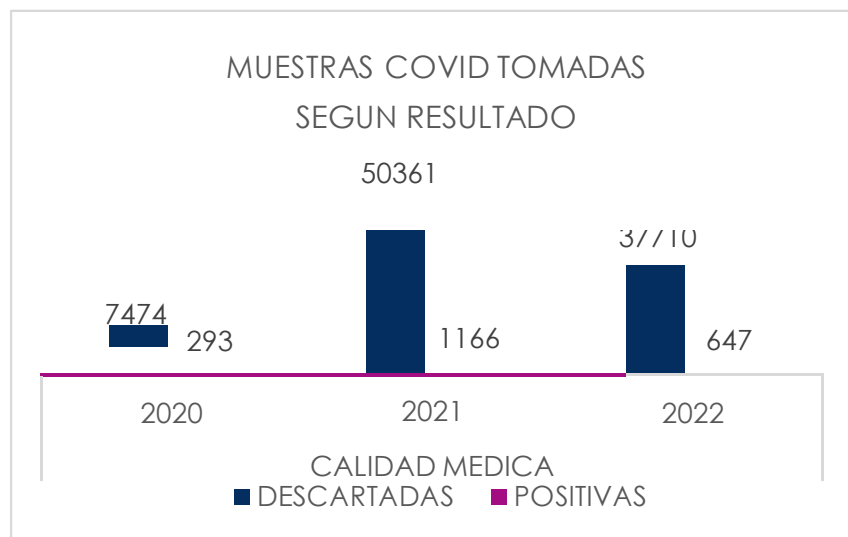


2.6. Covid-19

Para el año 2022, respecto la toma de muestras Covid-19 a la población afiliada, se observa una disminución significativa con relación al año anterior, lo cual está relacionado con la disminución de los casos positivos a nivel general.

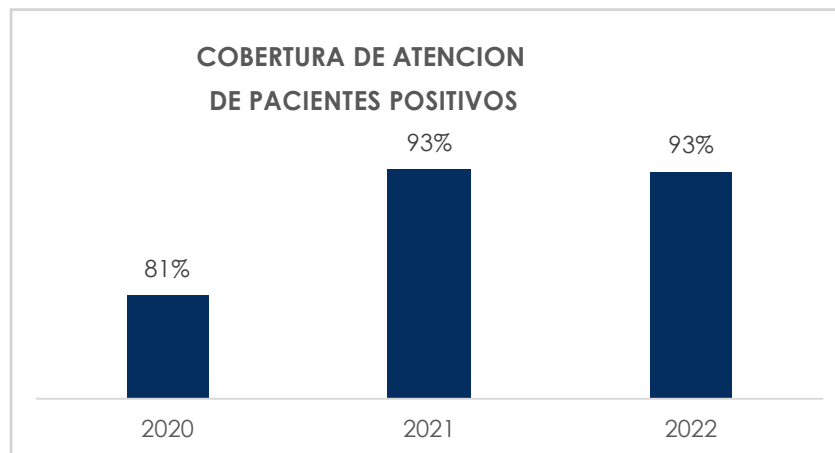
De las 38.357 muestras tomadas en el año, se realizaron 13.263 en modalidad domiciliaria, siendo la única IPS en la región en prestar dicho servicio a sus afiliados de manera gratuita.

A partir del mes de julio, con el levantamiento de la emergencia sanitaria, se toman solo muestras en la sede a población según nuevo lineamiento.



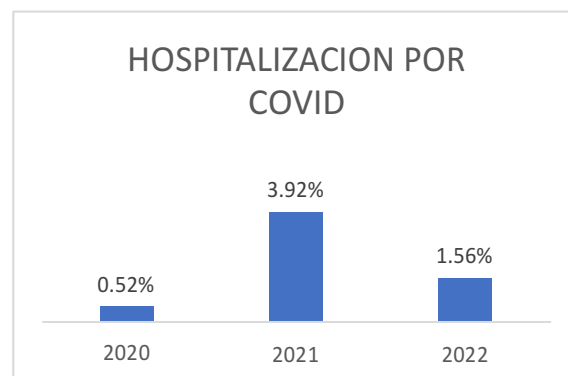
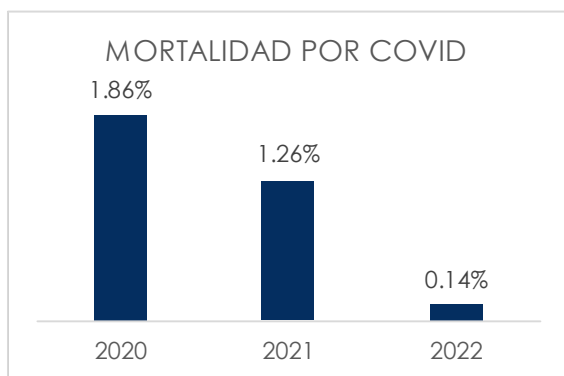
Cobertura de Atención de Pacientes Confirmados con Covid-19

De la población total del año 2022, donde ingresaron 702 pacientes positivos, no se atendieron 49 pacientes, los cuales fueron muestras tomadas por la red externa.



Mortalidad por COVID de Pacientes del Programa

Se reporta un fallecido por Covid-19 que fue diagnosticado en el ámbito hospitalario y 11 pacientes hospitalizados, frente a 112 del año 2021.



2.7. Vacunación

Se da el cierre del programa de vacunación Covid-19 el 30 de junio 2022, con la aplicación de 40.058 dosis.

La gráfica muestra los porcentajes de aplicación de vacunas según dosis completas, únicas dosis y pacientes que faltaron por segundas dosis y dosis de refuerzo, por cada uno de los programas de riesgo que se prestan en la IPS. Se realizó la búsqueda activa de los pacientes faltantes, los cuales se encuentran con las siguientes novedades:

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

Cobertura de vacunación COVID por programa	Vigencia 2021		Vigencia 2022	
	CALIDAD MEDICA		CALIDAD MEDICA	
	Nº	%	Nº	%
Base de datos del programa RCV - Valledupar	3703	88%	3731	96%
Primera dosis	160	4%	41	1%
Dosis completa	3088	83%	3295	88%
Dosis única	159	4%	226	6%
Dosis de refuerzo			2452	69%
Pendientes	296	8%	169	1%
Base de datos del programa Gestantes	404	78%	407	84%
Primera dosis	50	12%	27	7%
Dosis completa	312	77%	266	63%
Dosis única	5	1%	58	14%
Pendientes	37	9%	56	16%
Base de datos del programa Nefro	449	88%	458	96%
Primera dosis	23	5%	18	4%
Dosis completa	360	80%	401	87%
Dosis única	15	3%	23	5%
Dosis de refuerzo			352	77%
Pendientes	51	11%	16	4%
Base de datos del programa EPOCA sin comorbilidad.	615	84%	163	87%
Primera dosis	65	11%	4	3%
Dosis completa	435	71%	123	75%
Dosis unica	81	13%	15	9%
Dosis de refuerzo			116	71%
Pendientes	34	6%	21	13%
Base de datos del programa ARTRITIS	82	87%	85	92%
Primera dosis	4	5%	1	1%
Dosis completa	63	77%	67	79%
Dosis única	8	10%	10	12%
Dosis de refuerzo			63	82%
Pendientes	7	9%	7	8%

Tabla

Logros 2022

- Habilitación de Endocrinología pediátrica y Medicina laboral.
- Ecógrafo.
- Estrategia PAIWEB AL DIA.
- Realización del primer encuentro de Humanización, Cultura y transformación.
- Certificación en ISO 45001.
- Implementación de Software Daruma.
- Intervención a los tiempos de atención en sala de espera.

Logros no planeados

- Desarrollo e implementación de procesos de automatización (BOT)
 - Bot Consultas Plataforma "Adres".
 - Bot Consultas Plataforma "Coosalud".
 - Bot Extrae Reportes Digiturnos Ciel.
 - Bot Registro Dosis Pai web.
 - Bot Descarga Atenciones (Pdf) Plataforma "Sios".
 - Bot Descarga Atenciones (Pdf) Plataforma "Nativos App".
 - Bot Reporte Diario Operación Previsalud y Dispensarios.
 - Bot Consulta Plataforma "Sisbén" (Piloto Ok).
 - Bot Cierre Atenciones Pad Citalud.

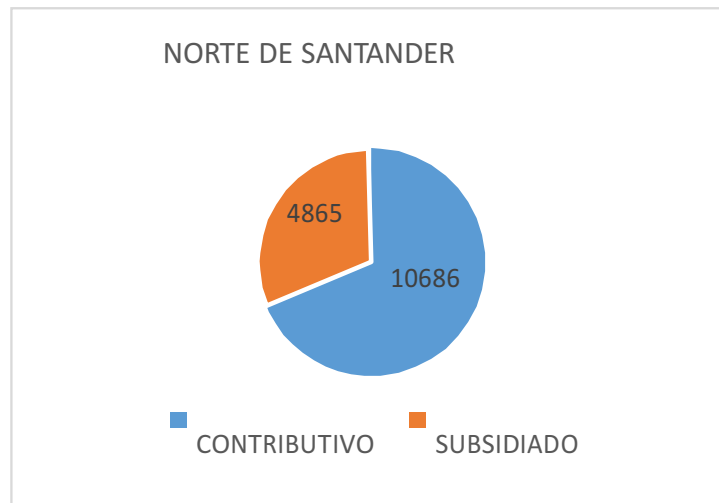
3. Norte de Santander

Promonorte IPS

Introducción

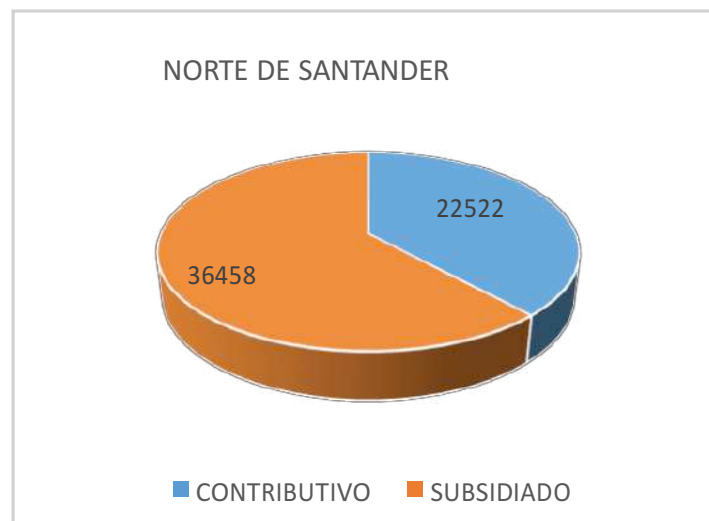
Promonorte Te Recibe – “Nos Transformamos para Atenderte Como te Mereces” Liquidación de Coomeva

En el mes de enero se presenta la liquidación de Coomeva EPS, razón por la que ingresan a Coosalud 15.551 usuarios, los cuales requirieron servicios de modelos de atención contratados y algunos a la cápita de primer nivel de atención.



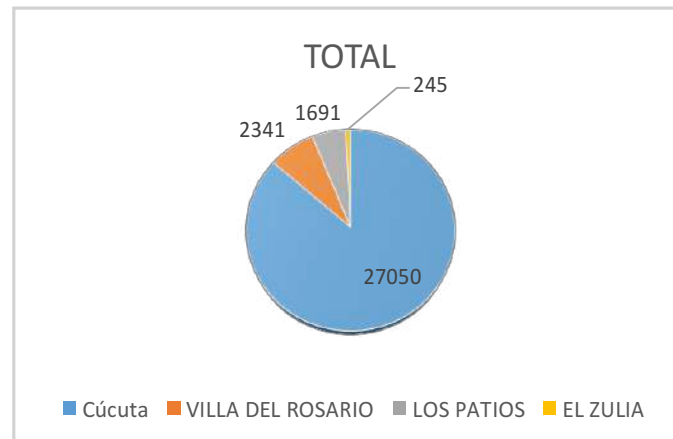
Liquidación de Medimás

En el mes de febrero se presentó la liquidación de Medimás EPS, con lo cual le fueron asignados a la EPS 58.980 usuarios, los cuales igual que los cedidos anteriormente, solicitaron servicios de modelo y cápita de primer nivel.



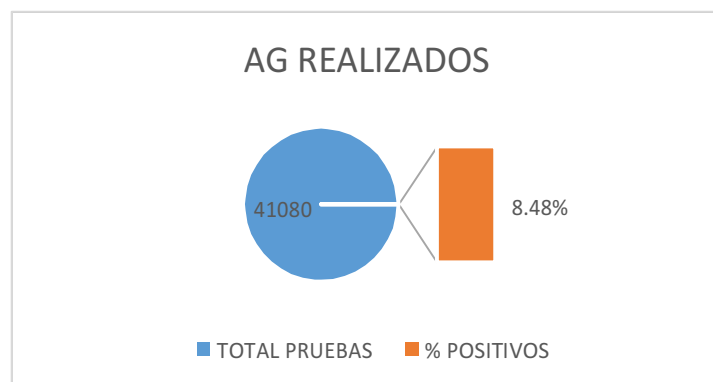
Asignación de Régimen Contributivo

Uno de los retos más grandes que se tuvo desde el ° semestre del 2022 fue recibir la población de contributivo cedida desde las EPS liquidadas, proceso que se dio de manera imprevista por parte de la EPS, pero que al final se logró una transición exitosa gracias al esfuerzo y dedicación de todo el equipo de la IPS apoyado siempre del grupo corporativo. La población recibida fue de los 4 municipios del área metropolitana y nos llevó a crear nuevos empleos y ampliar nuestra capacidad instalada.

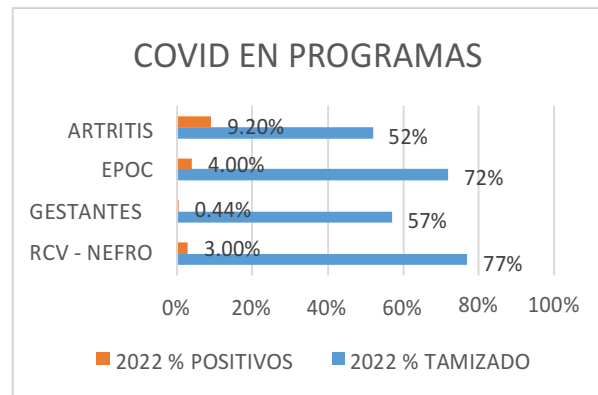


Programa Covid-19 y Seguimiento a Sospechosos

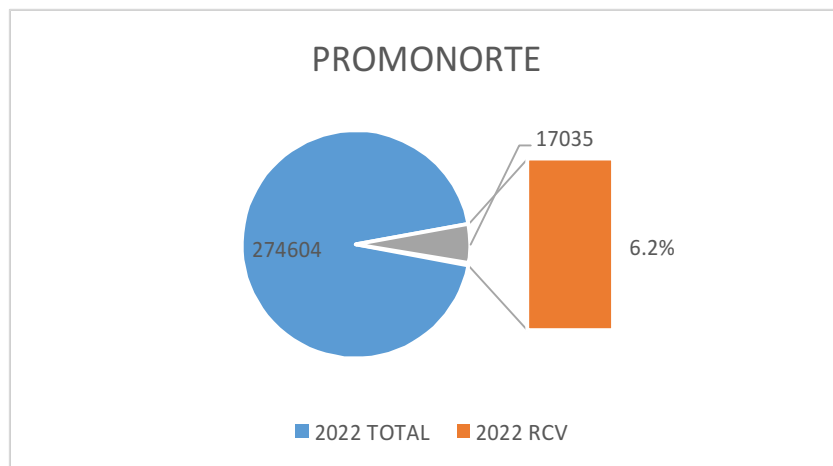
Aun con el decreto de terminación de pandemia continuamos el seguimiento con pruebas Covid-19 a nuestros pacientes que asisten a las diferentes sedes de Promonorte, logrando con esto aportar al control y detección oportuna de casos nuevos, en tiempos donde el autocuidado perdió importancia para la mayoría de las personas; esto evidenciado en el descenso de la cantidad de personas que aceptaron realizarse las pruebas.



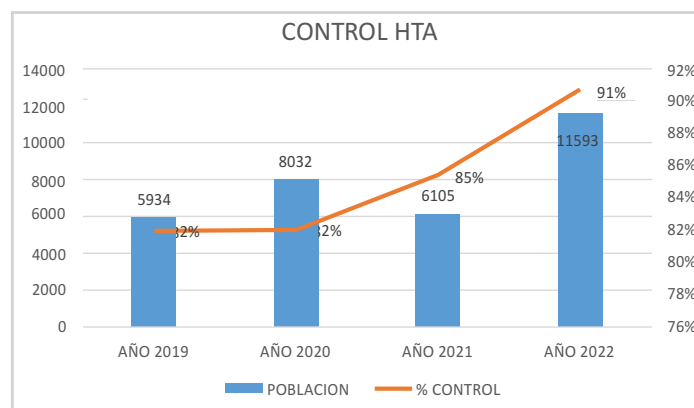
Dentro de las estrategias estuvo tamizar especialmente a los pacientes de los programas de riesgo que aceptaran la toma de la muestra, aunque la gente se presentó reacia a la toma, se logró más del 5% en todos los programas.



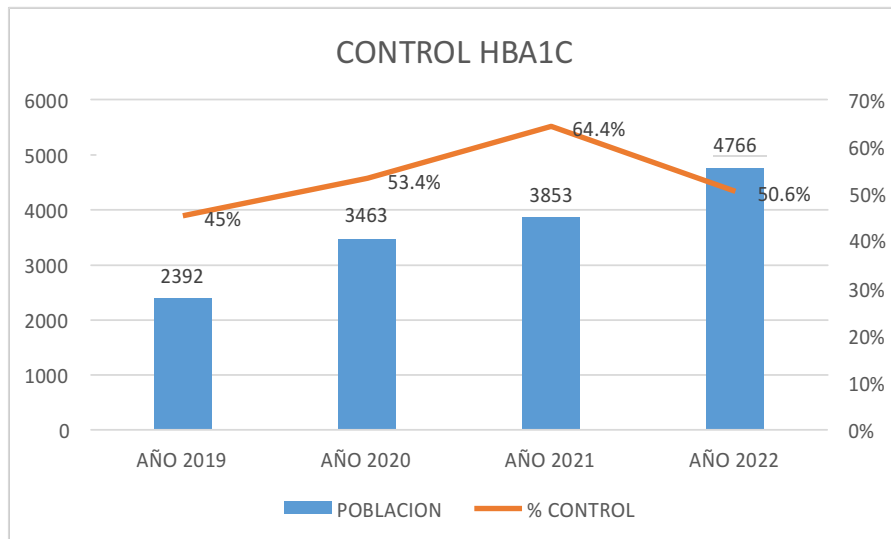
3.1. Programa de Riesgo Cardiovascular – RCV



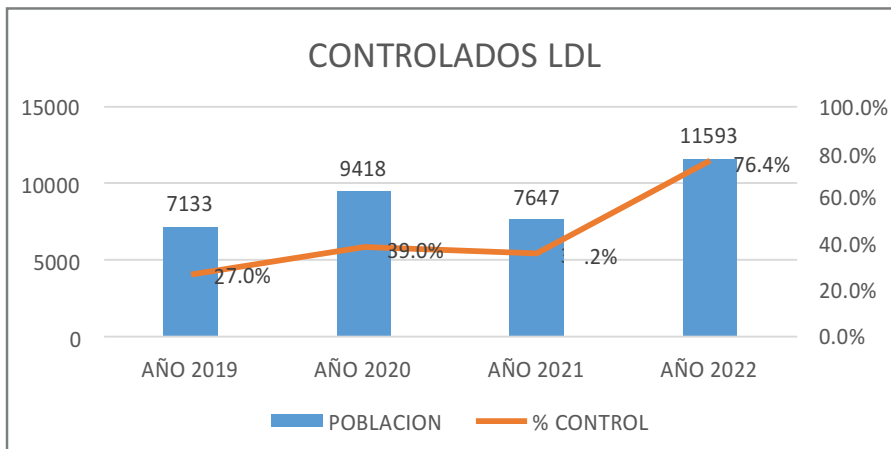
Actualmente el 6.2% de la población total de la zona sanitaria Cúcuta, de la sucursal de Coosalud, están en el programa de RCV o Nefroprotección de Promonorte IPS, siendo este un crecimiento exponencial, dado que por las cesiones de población los pacientes migraron desde otras EPS, lo que repercutió en algunos de los resultados en salud esperados en los programas.



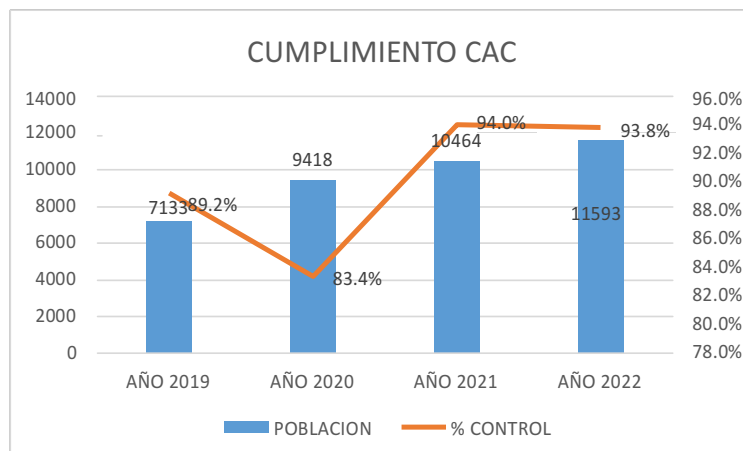
En los últimos 2 años la tendencia ha sido al ascenso en control de TA en pacientes diagnosticados y que llevan más de 6 meses en control en la IPS; la articulación con la EPS y farmacia ha sido punto fundamental para el logro de resultados.



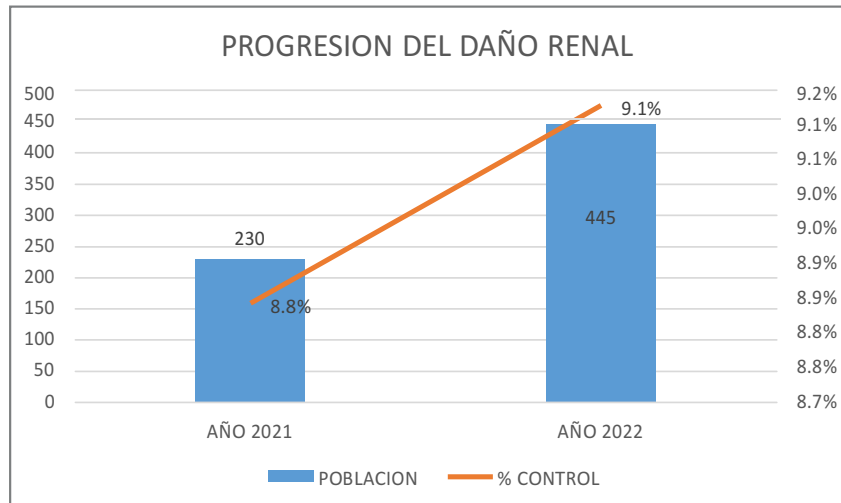
En 2022 se presenta una caída de 14 puntos en el control de hemoglobina glicosilada, siendo este el indicador más afectado por el ingreso de la población proveniente de otras EPS, los cuales debido a la entrega irregular en su anterior asegurador nos llevó más tiempo llevarlo a metas.



Para el 2022 se vio un repunte significativo en los resultados de LDL del Programa de RCV, siendo el mejor porcentaje en toda la historia de la IPS, logrando duplicar el valor conseguido en el 2021; esto debido al seguimiento contante a los pacientes con resultados alterados y capacitación constante a los profesionales.



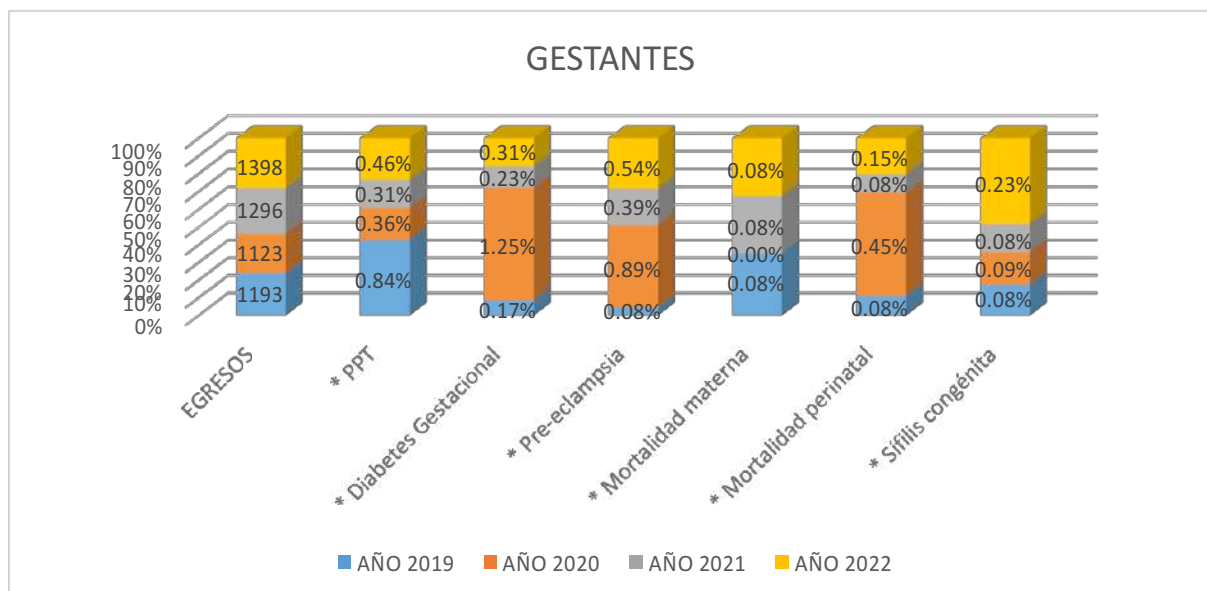
Aun con el aumento de la población se logró mantener el cumplimiento del porcentaje de cumplimiento en la Cuenta de Alto Costo. Se trabajaron diferentes estrategias que permitieron llevar a metas y cumplir con los laboratorios de una buena cantidad de los pacientes pertenecientes a los programas. Se está trabajando para mejorar el ranking nacional de este programa como meta para los resultados a presentar en junio de 2023.



Para el 2022 se evidencia una progresión del daño renal a un 0.3% más de pacientes con relación al 2021. Se intensificaron las atenciones por nefrología y el seguimiento a la función renal de los pacientes que aun la tienen conservada.

3.2. Programa de Gestantes

En el año 2020, en el contexto de la pandemia, las gestantes adquieren un nivel de atención y protección superior al que ya tenían, al punto que se dejó una sede exclusiva para sus atenciones y se encaminaron las acciones a garantizar la seguridad y el bienestar del binomio madre-hijo con atención priorizada, humanizada y oportuna, según las guías de práctica clínica y los requerimientos individuales de cada una de ellas.

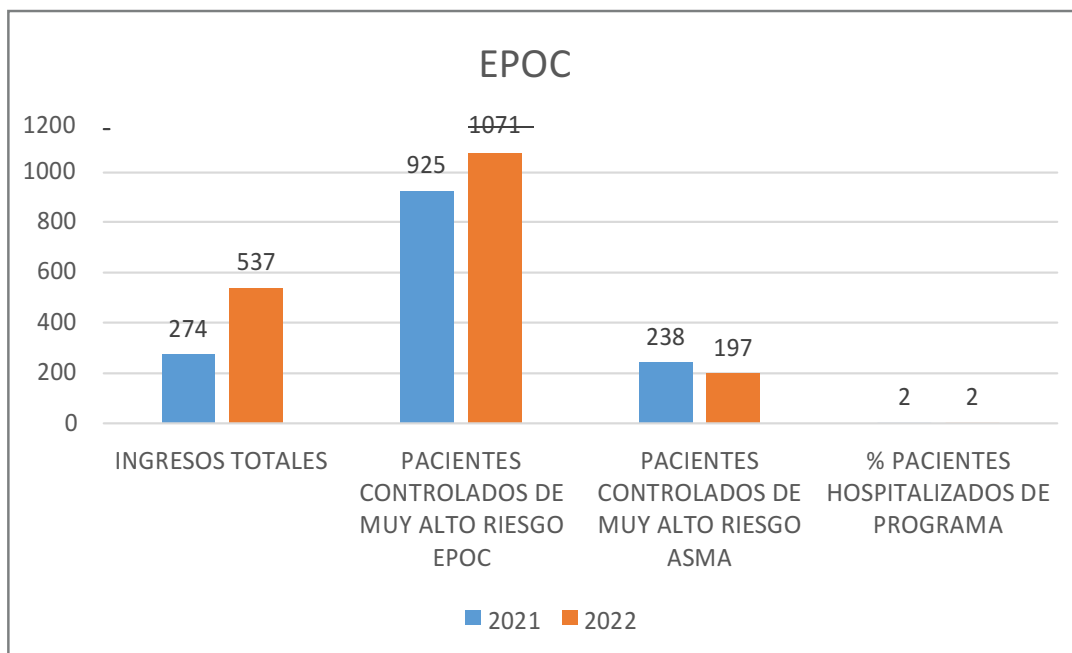


Se han mantenido los indicadores con referencia a años anteriores. Finalizando el 2022 se presentó una mortalidad materna, la cual se le realizó la trazabilidad respectiva tomando todos los correctivos evidenciados; así mismo se estableció una sede exclusiva para la atención de gestantes de ARO, mejorando con esto accesibilidad y teniendo mayor control al centralizarlas en una sola sede.

Se retomaron las actividades lideradas por el área de Gestión Social de Previsalud encaminadas a mejorar la adherencia de estas usuarias al programa. Se realizaron acciones preventivas de vacunación y educación con el apoyo de los profesionales de la IPS.

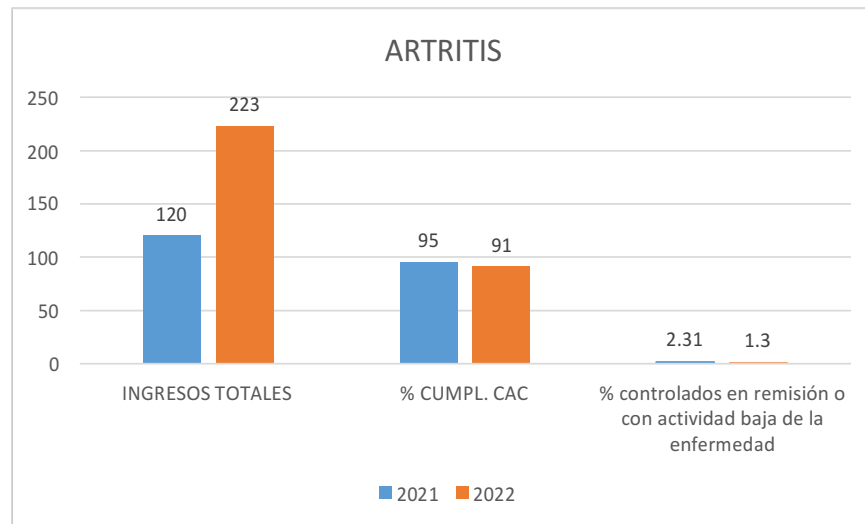


3.3. Programa EPOC



Para el 2022 se incrementaron los ingresos y se logró mantener la hospitalización en 2%, el mismo valor presentado en el 2021. Para el 2023 se define una persona líder para este programa específicamente, esperando mejorar los resultados en salud y llevarlo a ser un programa de excelencia.

3.4. Programa de Artritis



Con el incremento de población se dificultó mantener el estándar del 2021, sin bajar del 90% de cumplimiento. Se están unificando acciones con las demás empresas del grupo para mejorar resultados en salud de este programa, del cual quedamos nominados a mejor IPS en la CAC de 2022.

Logros 2020

Infraestructura

Se logró la habilitación de la Sede Lleras, la cual nos brinda una amplitud de servicios con los 17 consultorios médicos habilitados más las salas de espera y cuenta con todos los estándares exigidos por habilitación, con esto se disminuyó la cantidad de servicios contratados con prestadores externos y se amplió la capacidad instalada para los que ya teníamos habilitados. Con la apertura de esta fue posible cerrar la Sede Caobos, la cual se habilitó de manera temporal para suplir necesidades de espacio mientras se garantizaba este espacio, dejando Sede Parque como sede exclusiva para régimen contributivo y concentrar las especialidades en esta sede.



4. Programa de Atención Domiciliaria – PAD

Introducción

El Programa de Atención Domiciliaria (PAD) es un programa dirigido a usuarios que por su condición clínica, social y familiar, no pueden movilizarse por sus propios medios a una entidad de salud, debido a que presentan un grado de movilidad reducida, ya sea de manera permanente por alguna discapacidad física, mental o social, o un estado transitorio como un posoperatorio.

El PAD ofrece asistencia médica por un grupo interdisciplinario, con servicios de enfermería y terapias integrales enfocadas a mejorar la calidad de vida de los pacientes, teniendo en cuenta alteraciones físicas, musculoesqueléticas y funcionales; visitas médicas con profesionales que le realizan intervención en medicina general, psicología y nutrición; programa de pacientes oxígeno requirentes, brindando supervisión, seguimiento y educación por parte del equipo de salud dirigidos al cuidador y los miembros de la familia; hospital día, servicio que ofrece el monitoreo de signos vitales ante el suministro de medicamentos de alto costo, asegurando la adherencia al uso del medicamento o biológico, logrando mejorar los resultados en salud de los programas a los que pertenece.

Todo esto se logra disponiendo de un talento humano idóneo en el domicilio del paciente, permitiendo alcanzar una mejor calidad en la atención con enfoque de gestión del riesgo, garantizando la adecuada prestación del servicio, y con la participación del grupo familiar como red de apoyo primario.

El Programa de Atención Domiciliaria de Previsalud tiene cobertura en 23 municipios del departamento de Atlántico, distribuidas sus atenciones en diferentes líneas.

4.1. Cuidado en Casa

En el año 2022 se realizaron en promedio, en este subprograma, 3.740 atenciones aproximadamente; 657 pacientes del PAD al mes, que corresponde al 72.8% de la población atendida por el programa.

Los servicios que ofrecemos dentro de esta línea de servicio son:

Cuidados de enfermería

- Curaciones simples y con tecnología.
- Administración de medicamento.
- Cambio de sonda vesicales.
- Servicio de toma de muestra

Atenciones Médicas

- Seguimiento médico general domiciliario.
- Consulta de nutrición.
- Consulta de psicología.
- Terapias integrales.
- Terapia física
- Terapia respiratoria
- Terapia ocupacional
- Fonoaudiología.

Hospitalización en Casa

Es la atención ambulatoria en el domicilio para los pacientes con patologías crónicas y con discapacidad funcional severa. Para esta atención contamos con cuidado de enfermería en el hogar de manera permanente o parcial

Estas atenciones se clasifican de la siguiente manera:

- Enfermería 24 horas: Alto soporte
- Enfermería 12 horas: Mediano soporte
- Enfermería 8 horas: Bajo soporte

Además de la atención por enfermería, cuentan con otro tipo de intervenciones que dependen del tipo de patología o requerimiento, con seguimiento por:

- Psicología.
- Nutrición.
- Médico domiciliario.
- Servicio de toma de muestra.
- Rehabilitación integral.

En el año 2022 se atendió un promedio 25 pacientes mensuales, con un mayor incremento en el mes de febrero debido al traslado de 7 pacientes de la EPS Coomeva a nuestro cliente Coosalud; esta línea correspondiente al 3.0% de la población atendida en el Programa de Atención Domiciliaria.

OXÍGENO Y CPAP

Pacientes que por su condición crónica o aguda respiratoria requieren intervención de riesgo específico que condiciona su dependencia de oxígeno o dispositivos de presión positiva durante la noche por apnea del sueño; y la rehabilitación del paciente interviniendo los factores asociados como el descondicionamiento, malnutrición y lograr el destete del oxígeno total o parcial y/o la reeducación para que logren tener la mejor calidad de vida posible a pesar del uso de este tipo de dispositivos.

Servicios

- Suministro de oxígeno domiciliario con concentrador de bajo y alto flujo + cilindros de respaldo.
- Cilindros de transporte para citas médicas.
- Suministro de equipos de CPAP- BIPAP
- Programa de rehabilitación, teleorientación.
- Seguimiento médico.
- Seguimiento nutricional.
- Seguimiento por psicología.
- Educación.

Con un promedio de entre 125 y 130 pacientes por mes, en la línea de Oxígeno CPAP, que corresponde al 16.5% de la población atendida en el Programa de Atención Domiciliaria, en el año 2022 se hicieron intervenciones de 1.440 atenciones durante el año.

Clínica de Heridas

En esta línea del Programa de Atención Domiciliaria se cuenta con un programa de curaciones simples y sin tecnología, de tipo ambulatorio, para dar respuesta a las necesidades de la población que no se encuentra reducida al lecho y que requería la intervención por profesionales debidamente entrenados en este tipo de casos, con un enfoque de gestión del riesgo, buscando modificar los factores de riesgo que se derivan de las patologías crónicas asociadas con insuficiencia venosa o la diabetes.

La Clínica de Heridas Ambulatoria tuvo una población promedio en el año 2022 de 540 pacientes, para un total de 3.748 atenciones durante el año, correspondiente al 6.3% de la población atendida por el PAD.

Unidad de Cuidados y Atención (UCAR) y COVID-19

La Unidad de Cuidados y Atención Rápida (UCAR) es una línea del programa que da respuesta a las intervenciones por agudización que puedan presentar los pacientes que se encuentran cubiertos por el programa o a aquellos requerimientos por valoración médica por primera vez para definir: ingreso al programa, respuesta a PQRS, derechos de petición o solicitudes del cliente o de las entidades territoriales en salud.

Esta línea nos permitió una rápida reacción durante la pandemia de Covid-19 pudiendo dar frente a la alta demanda.

En el año 2022 por decisiones de tipo administrativo o contractual se decidió el cierre del servicio como urgencia en casa en Sabanalarga y Barranquilla, pero hemos mantenido las atenciones de estos casos de Covid-19; además de los mencionados en la descripción de la línea, también se atendieron casos por viruela símica.

Durante el año 2022 se atendieron 3.729 pacientes entre urgencias triage 3 y 4, hasta el cierre en junio. Desde el mes de julio la línea le ha continuado dando respuesta a algunos requerimientos, con un promedio de 59 -70 pacientes atendidos en la línea UCAR (282 casos durante el segundo semestre del año), correspondiente al 3.0% de la población atendida por todo el programa.

Caracterización e Indicadores



Contamos con un programa que nos garantiza el bienestar general de nuestros pacientes, mantenimiento de la salud, detección de riesgos, tratamiento de las enfermedades y rehabilitación desde el domicilio, manteniendo un enfoque biopsicosocial e integral que fomente y fortalezca la cultura del autocuidado en el paciente, cuidadores y familiares.

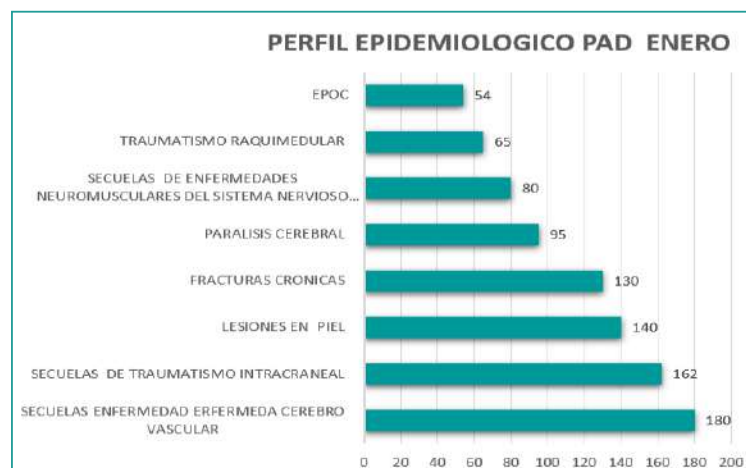


El Programa de Atención Domiciliara cuenta con un promedio de 800 pacientes distribuidos en las diferentes líneas con mayor prevalencia del sexo femenino 61% d la población.



El grupo de más alto riesgo con 65% se encuentra en la población comprendida entre mayor o igual a 60 años de edad, siendo una población más propensa a presentar enfermedades crónicas, con criterios de ingreso según su patología al programa domiciliario y de las necesidades según su enfermedad.

Perfil Epidemiológico



Este grafico muestra en detalle los diagnósticos principales (CIE-10) de la población de atención domiciliaria, en orden de frecuencia.

Las secuelas de enfermedad cerebro vascular constituyen el principal diagnóstico de ingreso al PAD (eventos isquémicos, hemorrágicos o no definidos como alguno de los anteriores), con un 20%. Además se añaden las secuelas de traumatismo intracraneal con un 18%, compromiso crónico, lesiones de la piel y tejido celular subcutáneo (úlceras por presión en diferentes áreas) 15%, secuelas de fracturas crónicas 14%, de intervención en rehabilitación, parálisis cerebral 10%, secuelas de enfermedades neuromusculares nerviosas 9%, traumatismo raquimedular 7%, enfermedad pulmonar obstructiva 6% con seguimiento por oxígeno y CPAP.

Ingresos

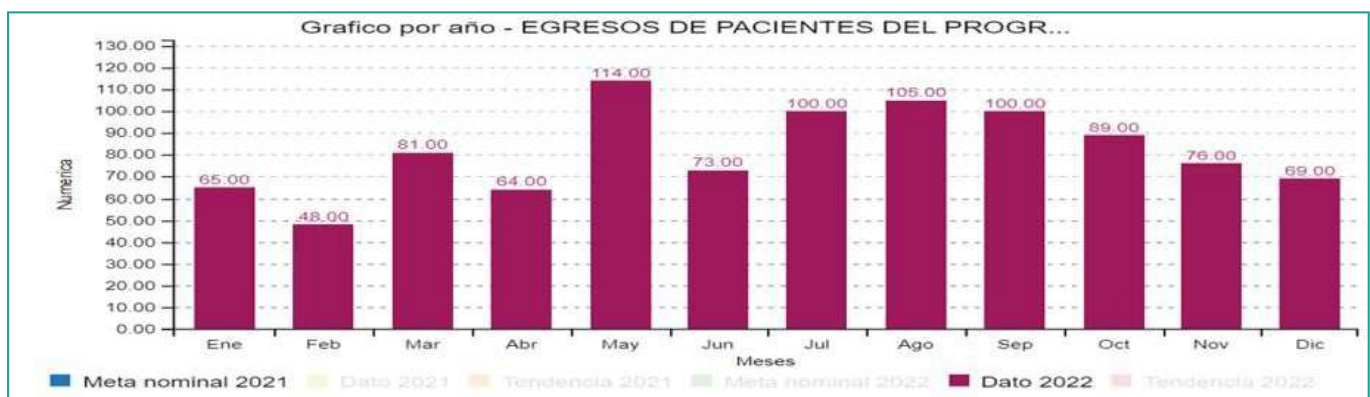


Teniendo en cuenta el promedio de pacientes atendidos mensualmente (765 pacientes), se mantienen 335 pacientes activos en el programa, que en un 43.7% casos nuevos 117 pacientes mensuales con un 15.2% y solicitudes mensuales para seguimiento en la atención 313 pacientes con un 40.9% distribuidos en las diferentes líneas de atención del Programa de Atención Domiciliaria.

Egresos

<div style="display: flex; align-items: center;"> 603 <div style="margin-left: 10px;"> EGRESOS DE PACIENTES DEL PROGRAMA CUIDADO EN CASA REPORTE ESPECIFICO DE INDICADOR 2023-02-26, 15:00 </div> </div>												
Valores capturados												
	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
2021	60,00	47,00	86,00	70,00	79,00	69,00	84,00	182,00	179,00	73,00	35,00	54,00
2022	65,00	48,00	81,00	64,00	114,00	73,00	100,00	105,00	100,00	89,00	76,00	69,00

Notas: Unidad de medición: Numerica



EGRESO 2022	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
CURACIONES	5	0	11	4	7	12	6	7	9	10	6	13
TERMINACION DETRATAMIE	11	20	12	15	24	17	20	9	18	19	9	9
FISIOTERAPIA	10	3	14	11	25	8	13	14	17	17	15	14
T.OCUPACIONAL	2	1	0	1	10	5	11	9	4	2	1	3
FONOAUDIOLOGIA	1	1	0	3	6	2	7	3	8	6	5	4
PSICOLOGIA	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MEDICO	1	4	6	5	9	2	7	23	5	3	0	1
DISENTIMIENTO	2	0	0	0	3	1	2	1	1	2	2	1
HOSPITALIZACION	20	13	30	14	21	17	21	25	31	21	25	17
VIAJE	2	2	1	2	2	1	2	0	1	2	3	4
FALLECIDOS	9	2	5	9	7	5	11	14	6	7	10	3
TOTAL	65	48	81	64	114	70	100	105	100	89	76	69

En lo transcurrido del año, se evidencia una tendencia de egreso, el cual se utilizaron estrategias con pacientes que cumplieron con los objetivos esperados y de planes caseros iniciales a todos los pacientes con soportes de entrega, recomendaciones diarias soportadas en las historias clínicas y escuela de cuidador a pacientes a egresar, logrando promedio de egreso 80 - 82 pacientes mensuales aproximadamente.

Pacientes de Rehabilitación con Mejoría en la Escala de Barthel

535 % PACIENTES DE REHABILITACIÓN QUE EVIDENCIAN MEJORÍA DE ACUERDO A ESCALA DE BARTHEL
 REPORTE ESPECÍFICO DE INDICADOR
 2022-12-17, 9:34



	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
2021	17,14	10,00	28,57	27,14	27,14	50,00	53,33	52,87	50,00	48,94	52,63	77,78
2022	65,00	62,50	86,67	94,12	90,00	100,00	100,00	94,44	100,00	100,00	100,00	100,00

Notas: Unidad de medición: Porcentaje



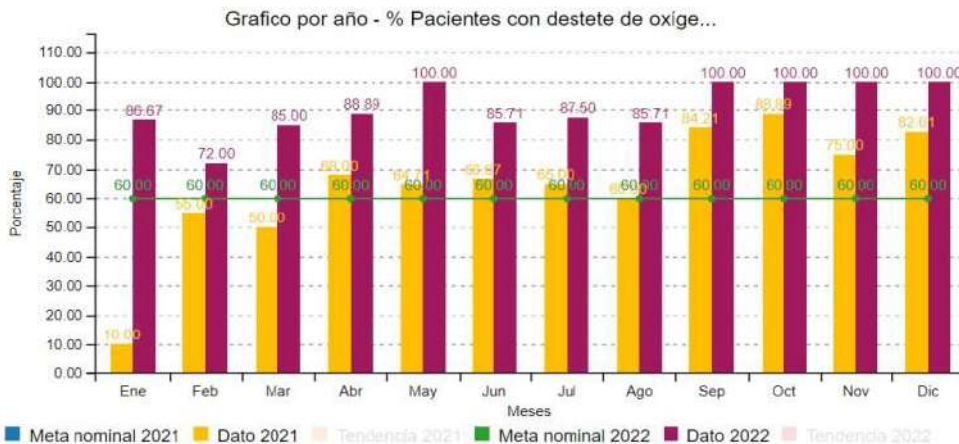
2021: 41.29%
 2022: 90.25%

Teniendo en cuenta que la mayoría de nuestros pacientes son crónicos, se seleccionan los pacientes que tiene probabilidad de mejoría y rehabilitación; así mismo se utilizan estrategias de educación y se deja plan casero inicial con el fin de comprometer al familiar con la recuperación del paciente. En el Año 2022 se evidencia una tendencia positiva con un promedio en los cambios de cumplimiento de 90,25%.

Porcentaje de Destete de Oxígeno

Valores capturados												
	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
2021	10,00	55,00	50,00	68,00	64,71	66,67	65,00	60,00	84,21	88,89	75,00	82,61
2022	86,67	72,00	85,00	88,89	100,00	85,71	87,50	85,71	100,00	100,00	100,00	100,00

Notas: Unidad de medición: Porcentaje



2021: 64.17%
 2022: 90.13%

Para realizar el destete de los pacientes oxígeno-requirientes, se tuvieron en cuenta los siguientes parámetros: mejoría en los síntomas, con seguimiento de oximetría y disminución de uso; esto se logró mediante visitas de seguimiento por parte del equipo interdisciplinario (fisioterapeutas, médicos y líder de rehabilitación). Se realizó rehabilitación pulmonar, se entregaron planes de ejercicios respiratorios (folletos), formato de seguimiento de signos vitales, logrando un destete de aproximadamente 150 pacientes en el año.

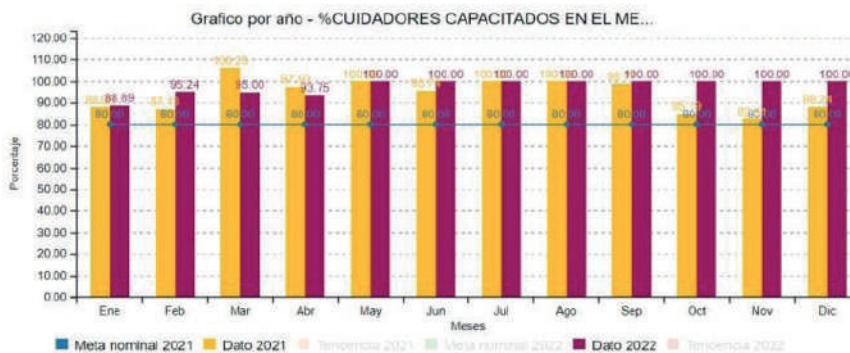
Cuidadores Capacitados por Rehabilitación

687 %CUIDADORES CAPACITADOS EN EL MES EN SERVICIO DE REHABILITACIÓN
 REPORTE ESPECÍFICO DE INDICADOR
 2022-12-17, 10:37



		Valores capturados											
		Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
2021		88,00	87,18	106,25	97,50	100,00	95,74	100,00	100,00	98,77	85,19	82,61	88,24
2022		88,89	95,24	95,00	93,75	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Notas: Unidad de medición: %



2021: 94.12%

2022: 98.02%

En lo transcurrido del año, se evidencia una tendencia positiva, pero lo cual se utilizaron estrategias como entrega de planes caseros iniciales a todos los pacientes con soportes de entrega, recomendaciones diarias soportadas en las historias clínicas y escuela de cuidador a pacientes a egresar, logrando educar 350 pacientes aproximadamente.

Oportunidad en la Atención

Estamos comprometidos a prestar servicios de salud domiciliarios oportunos y con altos estándares de calidad, generando satisfacción y tranquilidad a nuestros usuarios, con una oportunidad de atención establecida de acuerdo con el tipo de servicio a prestar.



Resultado de las Mediciones

ACTIVIDADES INGRESOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICEMBRE
Aplicación de medicamentos	15	25	13	20	21	21	20	11	16	12	11	11
Cambio de sonda	12	10	23	16	20	20	13	22	17	14	18	19
Curación con tecnología	53	76	49	63	67	69	53	76	72	72	46	54
Curación simple	14	12	15	18	6	9	11	12	21	6	10	4
Retiro de sonda	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Seguimiento por nutrición	17	35	38	5	48	38	16	7	28	2	29	34
Seguimiento por psicología	0	5	5	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Terapia física	78	92	89	104	99	84	94	108	106	97	65	85
Terapia fonoaudiológica	26	26	18	32	20	28	19	42	32	33	15	23
Terapia ocupacional	15	11	15	21	13	16	15	36	17	25	8	15
Terapia respiratoria	0	0	2	0	2	0	1	1	1	0	0	0
Toma de muestra de laboratorio	39	49	60	52	49	36	24	20	38	39	59	38
Visiat de enfermería	6	3		5	10	0	4	4	0	2	1	1
TOTAL	275	344	328	336	355	321	271	339	348	302	262	284

OPORTUNIDAD DE ATENCION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICEMBRE
Aplicación demedicamentos	1.1	1	0.92	1.4	2.05	0.95	1	1.09	0.94	1.08	1.18	1.91
Cambio de sonda	1.6	1.6	1.78	2.38	2.05	3.15	3.62	3.5	4.88	4.57	5.33	3.11
Curación con tecnología	1.4	1.4	1.35	1.57	2.31	2.25	1.91	1.76	1.76	1.24	2.35	2.22
Curación simple	1.5	1.4	1.47	1.67	1.5	3.44	1.82	1.58	1.57	2	3	2.25
Retiro de sonda	0	0	2.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0
seguimiento pornutrición	3.4	3.5	4.37	4.14	5.15	5.34	4.94	9	4.79	2	11.28	7.44
Seguimiento por psicología	0	4.8	2.00	0	0	0	2	0	0	0	0	0
Terapia física	2.8	2.9	2.51	2.82	2.74	2.77	3.09	3.81	3.15	3.79	4.95	3.85
Terapiafonoaudiológica	3	4.1	3.39	2.94	4.3	2.86	4.11	3.62	3.22	3.24	4.4	3.26
terapiaocuapcioanal	3.3	4.5	2.6	2.95	3.92	2.69	3.8	3.72	3.88	3.36	4.63	3.47
Terapia respiratoria	0	0	1.5	0	1.5	0	1	3	7	0	0	0
Toma de muestra delaboratorio	1.8	1.7	2.68	1.83	2.06	2.17	2.38	1.7	1.53	1.51	2.75	3.21
Visita de enfermería	1.5	5	0	1	1	0	2.5	2	0	2	6	14
PROMEDIO	1.6	2.45	2.04	1.74	2.19	1.97	2.47	2.67	2.51	1.9	3.52	3.44

La oportunidad de la atención, en las diferentes actividades, se mide de acuerdo a la promesa de atención descrita en el manual del programa domiciliario.

Para el año 2022, según los datos analizados, identificando demoras en el tiempo de atención, hubo variación. Fue en la administración de medicamentos la cual según la promesa de atención 0 a 24 horas en la línea de promedio de días de atención, muestra un indicador de 1.2 debido a las rutas de acceso y agendamiento para dichos casos, realizando acciones de mejora para la prestación del servicio.

Con relación a terapias integrales, durante el año 2022 se renovaron 1.622 pacientes con una oportunidad de 3.5 días manteniéndose dentro de la promesa de atención; sin embargo se observó una tendencia hacia el límite superior por la desviación presentada en los municipios en donde se contaba con un solo profesional para cubrir toda la demanda.

Como oportunidades de mejora se solicitó la ampliación de la capacidad instalada en los servicios de enfermería ruta en el área metropolitana y municipios y de rehabilitación por terapia ocupacional y fonoaudiología en municipios sectorizando la atención.

4.2. Hospitalización - Centro de Crónicos

El servicio de hospitalización está diseñado para entregar un cuidado hospitalario integral con calidad, en un entorno humanizado, seguro y cómodo, a pacientes adultos y pediátricos con:

- Enfermedades crónicas que requieren intervención para integrar al paciente y su familia en el autocuidado de su patología y educación no formal a través de nuestra escuela de cuidadores para un manejo integral seguro en casa.

- Enfermedades con diferentes niveles de discapacidad que requieran rehabilitación a través de terapias integrales.

- Pacientes que requieran cuidados hospitalarios durante tratamientos a corto plazo, garantizando la adecuada finalización de la atención y su posterior seguimiento.

- Enfermedad oncológica o no oncológica que requiera cuidados paliativos para mejorar la calidad de la vida ayudando a pacientes y cuidadores a tratar los síntomas de enfermedades graves y los efectos secundarios de los tratamientos.

A través de nuestro equipo de talento humano calificado, conformado por médicos y enfermeras, disponible las 24 horas, para entregar un excelente servicio y acompañamiento a los pacientes y sus familias durante su estancia y apoyados con tecnología biomédica que cumple estándares de calidad.

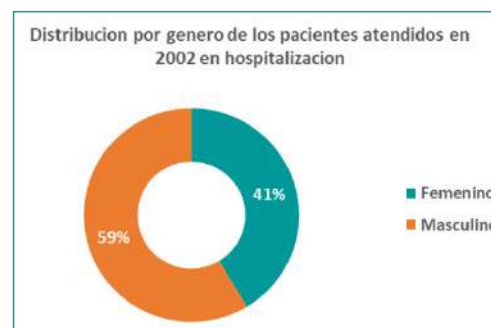
Además del equipo humano de terapia y rehabilitación, conformado por terapia física y respiratoria, terapeuta ocupacional, fonoaudiología, psicología y nutricionista.

Servicios de apoyo diagnóstico y terapéutico como laboratorio clínico, radiología e imágenes diagnósticas y servicio farmacéutico.

Tenemos un servicio adjunto de Hospital día para la administración de medicación como inmunomoduladores, aplicación de biológicos para patologías de alto costo, como artritis reumatoidea y enfermedades huérfanas, lo cual ha favorecido el control y adherencia de los pacientes al tratamiento y ha propiciado una mejor calidad de vida.

Dentro de las estrategias de atención al cliente asistencial se ha desarrollado la Escuela de Cuidadores la cual ha ido incorporando nuevas estrategias y metodologías para lograr su objetivo de educación y entrenamiento no formal del cuidador primario de una forma integral: con intervención en lo emocional, físico, mental, espiritual para crear un entorno seguro y de calidad para el cuidado de nuestros pacientes y del cuidador como parte de nuestra Responsabilidad Social

Caracterización de la Población



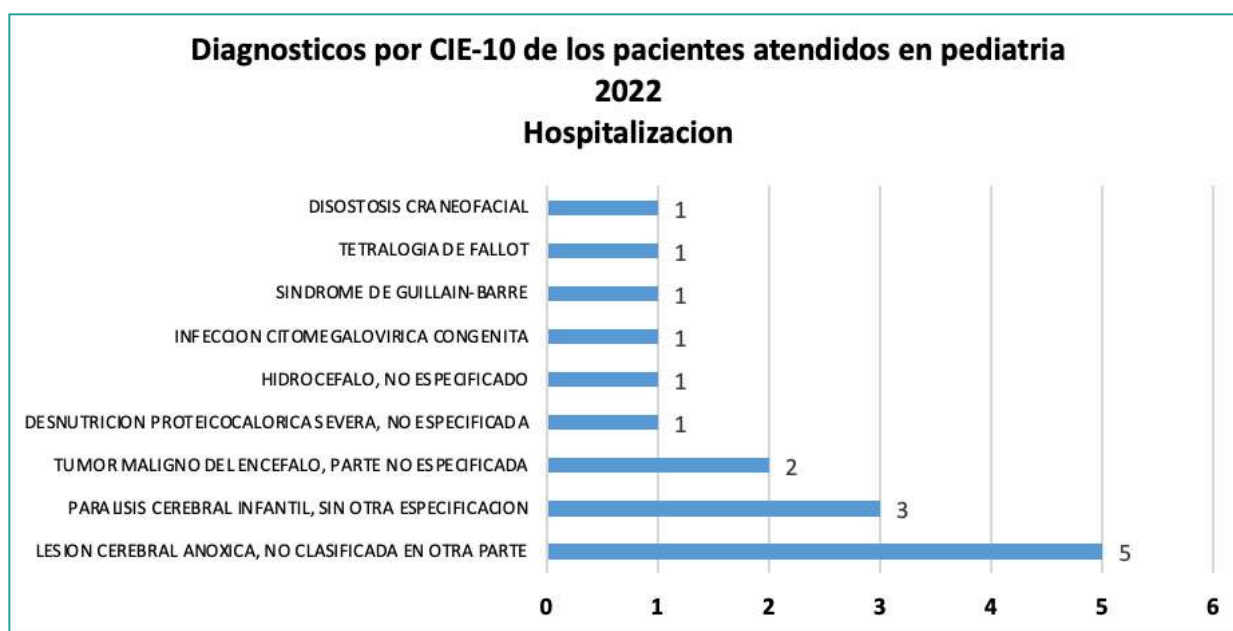
Distribución por género de los pacientes atendidos en el servicio de hospitalización durante el año 2022: correspondiendo el 59% (51 pacientes) al género masculino y el 41% (36 pacientes) al género femenino.

Distribución por Género en Pediatría y Adultos

DISTRIBUCIÓN POR GENERO	PEDIATRIA	ADULTOS
FEMENINO	9	28
MASCULINO	7	43
TOTAL	16	71

La distribución por género en la población atendida en pediatría en el 2022 corresponde a: 9 pacientes de género femenino (56.3%) y 7 de género masculino (43.7 %); y en la población adulta atendida, 44 pacientes de género masculino (62%) y 27 de género femenino (38%).

Diagnósticos más frecuentes en Pediatría

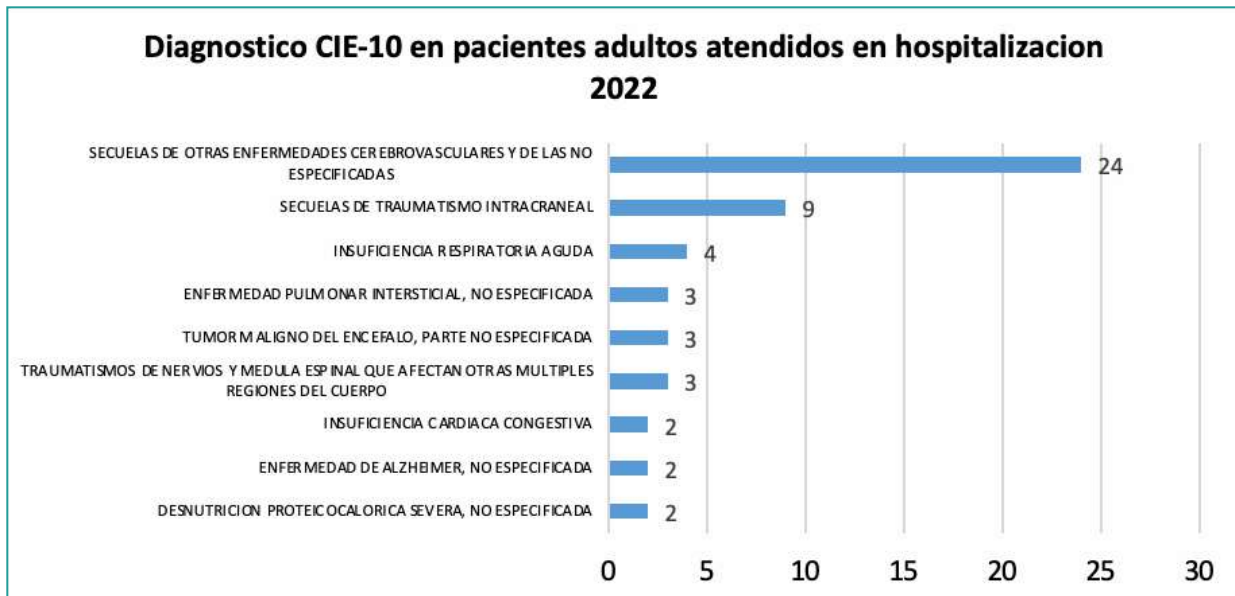


Este gráfico muestra en detalle los diagnósticos principales (CIE-10) de la población pediátrica atendida en nuestra institución durante el 2022, en orden ascendente de frecuencia.

Los trastornos del sistema nervioso central constituyen el principal diagnóstico de ingreso a la unidad pediátrica (8 casos asociados: 5 casos a daño cerebral adquirido con lesión anóxica y 3 por parálisis infantil) cuya etiología se ha desarrollado en la etapa prenatal, perinatal o postnatal; daño cerebral adquirido por causa externa (trauma, anoxia, tumor cerebral, cirugía neurológica, o sin trauma) con compromiso motor leve, moderado o severo, compromiso sensorial, cognitivo, de la comunicación, conducta y epilepsia residual en la mayoría de casos que requieren atención especial y rehabilitación integral, individualizado y, apoyo de la intervención del cuidador, en la mayoría de casos los padres, para suplir las necesidades básicas diarias y contribuir al mantenimiento integral debido a su discapacidad o limitación física y mental

Le siguen como diagnóstico principal de ingreso: tumor del cerebro con 2 casos, desnutrición proteico-calórica moderada-severa que requirió intervención por equipo médico y de terapia integral (nutricionista, terapeutas), malformaciones congénitas, entre otras e infección por citomegalovirus.

Diagnósticos más frecuentes en Adultos



Este grafico muestra en detalle los 9 diagnósticos principales (CIE-10) (mayor o igual a 2 casos) de la población adulta atendida en hospitalización 2022, en orden de frecuencia descendente

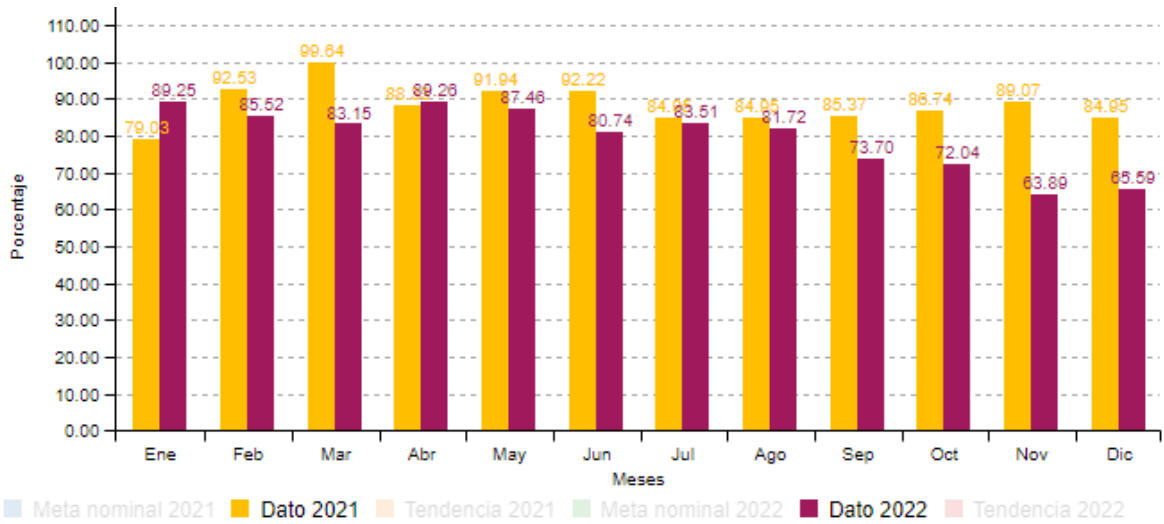
Las patologías del sistema nervioso central constituyen el principal diagnóstico de ingreso en adultos. Ocupa el primer lugar las secuelas de las enfermedades cerebrovasculares y de las no especificadas (eventos isquémicos, hemorrágicos o no definidos como alguno de los anteriores) con un **33.8 %** del total de diagnósticos, algunas de cuales asocian secuelas neurológicas de la lesión cerebral anóxica (estado neurovegetativo); en segundo lugar las secuelas neurológicas por traumatismo craneoencefálico severo con un **12%** del total (compromiso motor leve, moderado o severo, compromiso sensorial, cognitivo, de la comunicación, de la percepción o conducta y epilepsia residual en la mayoría de casos que requieren atención especial y rehabilitación integral, individualizado y con la intervención del cuidador); insuficiencia respiratoria aguda con o sin soporte ventilatorio (**5.6%**); enfermedades pulmonares intersticiales con o sin fibrosis (para su rehabilitación respiratoria y física, tumor maligno del cerebro, traumatismos de la médula resultantes en cuadriplejía cada uno de estos con un **4.2%**; enfermedad cardíaca hipertensiva con insuficiencia cardíaca congestiva que requiere oxigenoterapia a corto término y rehabilitación respiratoria/física según su clasificación NYHA (**2.8%**) y con igual porcentaje enfermedades degenerativas del SNC y desnutrición proteico calórica moderada-severa; el 27.6% restante lo ocupan otros diagnósticos relacionados a infección que requirieron manejo intrahospitalario de antibioterapia a largo plazo, úlceras por decúbito para manejo por clínica de heridas o rehabilitación a corto plazo en pacientes con ostomias.

Porcentaje de Ocupación Anual

% DE OCUPACIÓN EN HOSPITALIZACIÓN

	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
2021	79,03	92,53	99,64	88,33	91,94	92,22	84,95	84,95	85,37	86,74	89,07	84,95
2022	89,25	85,52	83,15	89,26	87,46	80,74	83,51	81,72	73,70	72,04	63,89	65,59

Notas: Unidad de medición: %



2021: Promedio: 88,31

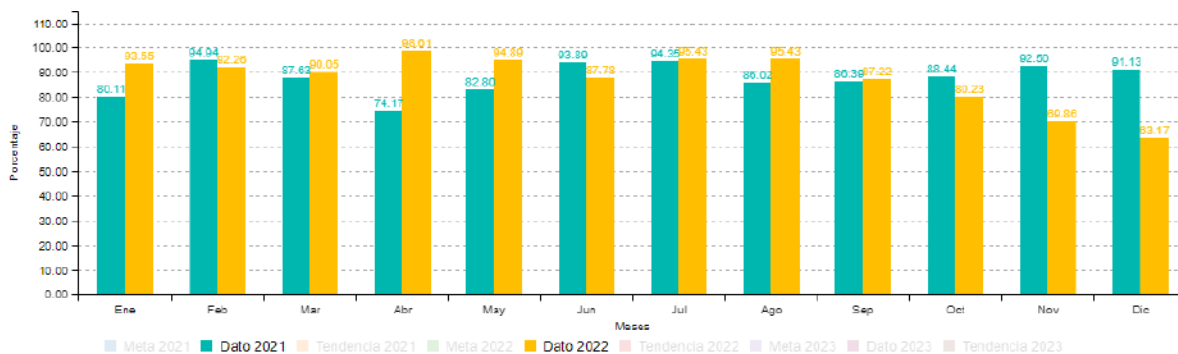
2022: Promedio: 79,65 (80,0)

En el gráfico comparativo se observa la disminución del porcentaje de ocupación anual con respecto al 2021 aunque se mantiene en la meta de $\geq 80\%$. Entre los factores que explican esta disminución se enumeran egresos no oportunos que no permiten un adecuado giro cama, en pacientes clasificados como alto riesgo psicosocial por ausencia parcial o total de red de apoyo familiar (3 casos de abandono social), ingresos no efectivos por negación familia internación, agudización de la patología crónica que amerita intervención por medicina intensiva y despliegue de tecnología en la IPS de referencia postergando el ingreso en la cama disponible o patologías definidas en criterios de exclusión de nuestro servicio

Porcentaje ocupacional pediatría y adulto % DE OCUPACIÓN EN HOSPITALIZACIÓN ADULTO

	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
2021	80,11	94,94	87,63	74,17	82,80	93,89	94,35	86,02	86,39	88,44	92,50	91,13
2022	93,55	92,26	90,05	98,61	94,89	87,78	95,43	95,43	87,22	80,23	69,86	63,17

Notas: Unidad de medición: %



2021: Promedio: 87,70

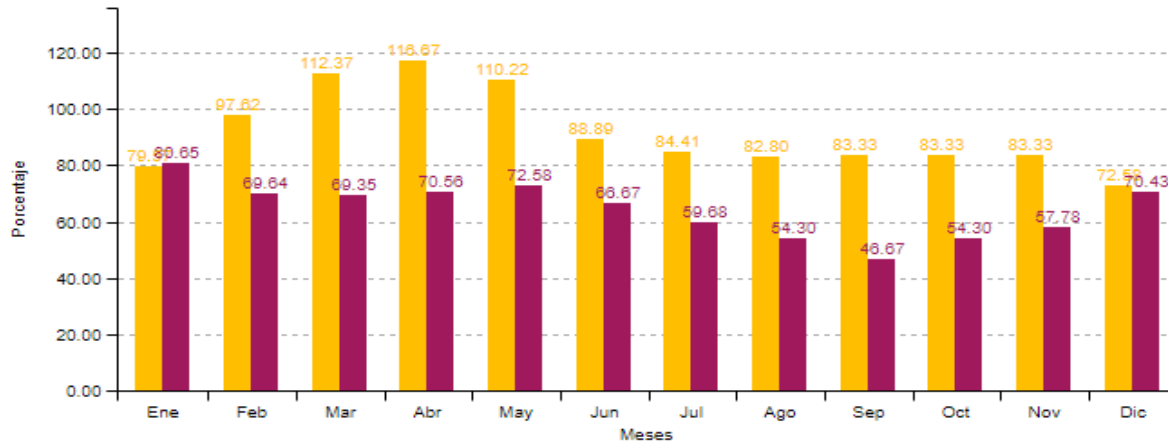
2022: Promedio: 87,37

El gráfico comparativo 2021-2022 muestra igual porcentaje de ocupación del área de adultos

% DE OCUPACIÓN EN HOSPITALIZACIÓN PEDIATRIA

	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
2021	79,57	97,62	112,37	116,67	110,22	88,89	84,41	82,80	83,33	83,33	83,33	72,58
2022	80,65	69,64	69,35	70,56	72,58	66,67	59,68	54,30	46,67	54,30	57,78	70,43

Notas: Unidad de medición: %



■ Meta nominal 2021 ■ Dato 2021 ■ Tendencia 2021 ■ Meta nominal 2022 ■ Dato 2022 ■ Tendencia 2022

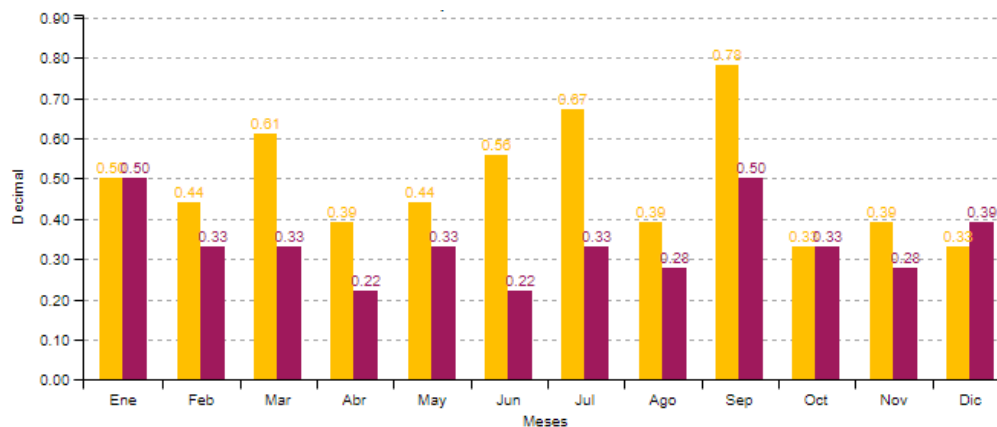
2021: Promedio: 91,26

2022: Promedio: 64,38

Disminución del porcentaje de ocupación en pabellón de Pediatría por causas antes expuestas en el comentario de % de ocupación global por ingresos no efectivos ante descompensación de los niños que debían ingresar, negociación de familiar a internación hospitalaria o fallecimientos en la IPS de referencia

Giro cama anual GIRO CAMA

	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
2021	0,50	0,44	0,61	0,39	0,44	0,56	0,67	0,39	0,78	0,33	0,39	0,33
2022	0,50	0,33	0,33	0,22	0,33	0,22	0,33	0,28	0,50	0,33	0,28	0,39



■ Meta nominal 2021 ■ Dato 2021 ■ Tendencia 2021 ■ Meta nominal 2022 ■ Dato 2022 ■ Tendencia 2022

2021: Promedio: 0,49

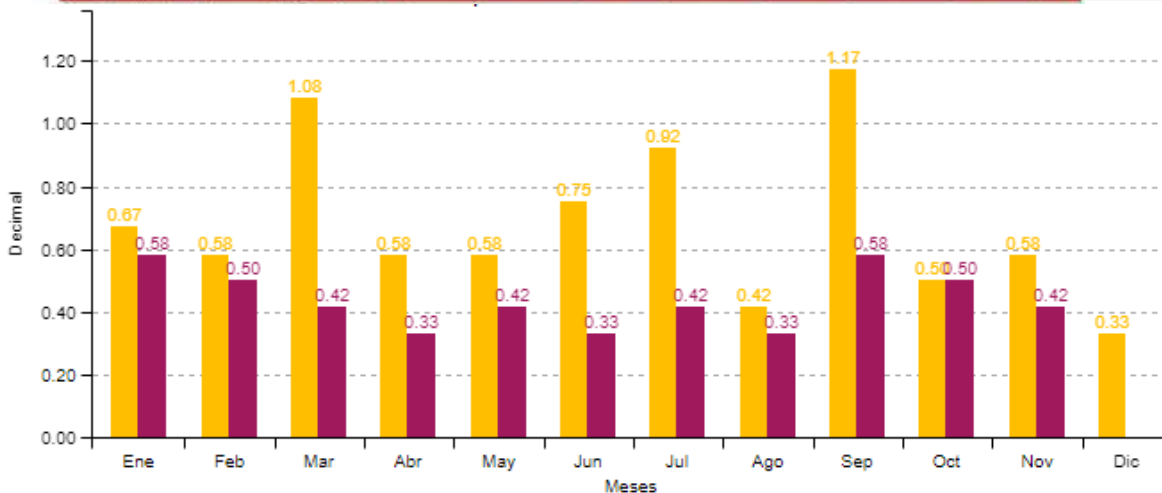
2022: Promedio: 0,34

El giro cama anual en hospitalización no muestra variación, con el año precedente 1 solo paciente ocupa esa cama durante 30 días asociado a la característica de nuestro servicio: internación de pacientes con patología crónica, pluripatológicos que necesitan estabilización previo ingreso a casa, rehabilitación por deterioro funcional secundario a patologías neurológicas, no neurológicas (encamamiento, politraumatismos), cuidados paliativos, por lo que la duración de la estancia se ajusta al cuadro específico que presenta cada paciente por lo que la rotación de camas es baja

Giro cama pediatría y adulto

GIRO CAMA ADULTO

	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
2021	0,67	0,58	1,08	0,58	0,58	0,75	0,92	0,42	1,17	0,50	0,58	0,33
2022	0,58	0,50	0,42	0,33	0,42	0,33	0,42	0,33	0,58	0,50	0,42	N.R.



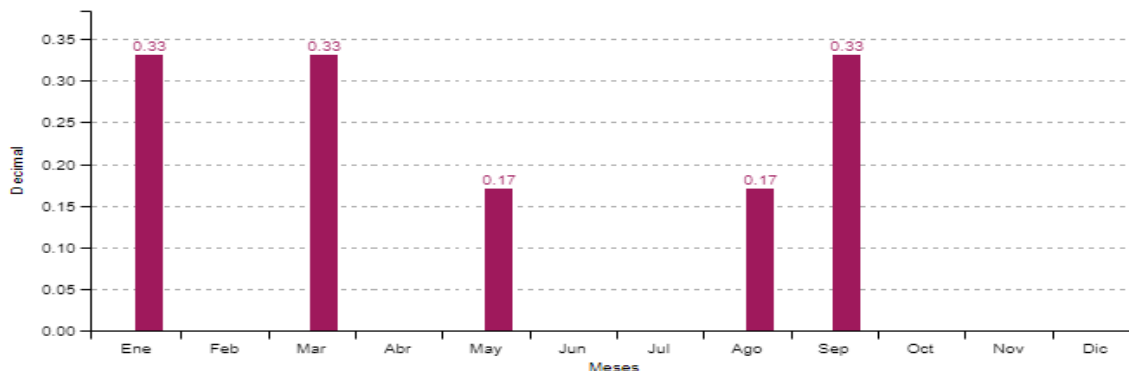
■ Meta nominal 2021 ■ Dato 2021 ■ Tendencia 2021 ■ Meta nominal 2022 ■ Dato 2022 ■ Tendencia 2022

2021: Promedio: 0,44

2022: Promedio: 0,6

8 GIRO CAMA PEDIATRICO

2021	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
2022	0,33	0,00	0,33	0,00	0,17	0,00	0,00	0,17	0,33	N.R.	0,00	N.R.

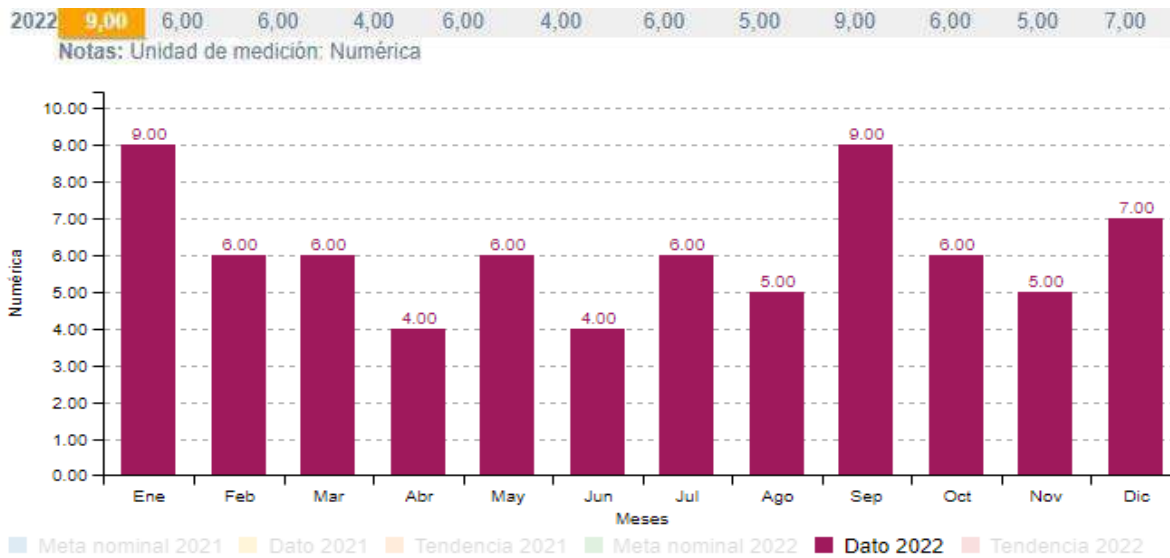


■ Meta nominal 2021 ■ Dato 2021 ■ Tendencia 2021 ■ Meta nominal 2022 ■ Dato 2022 ■ Tendencia 2022

Los cambios en perfil de morbilidad en 2022 con pacientes clasificados de alto riesgo psicosocial por abandono parcial y discapacidad severa con ninguna opción de recuperación y con estadio terminal de enfermedad oncológica requirieron una atención individualizada que demandó una estancia prolongada y con el objetivo de mantener, en muchos casos, su condición clínica básica por enfermedad crónica y en otros garantizar la transición segura al entorno domiciliario previa educación del cuidador en nuestra Escuela de Cuidadores

Egresos

Egresos Servicio de Hospitalización



2022: Promedio: 7,42 egresos

Relacionado a la atención de pacientes con morbilidad compleja, requiriendo un atención individualizada e intervenciones con una demanda de estancia prolongada para el logro de los objetivos del plan de tratamiento de acuerdo con su condición clínica y pacientes con alto riesgo psicosocial con ausencia parcial o total de una red de apoyo familiar, red de apoyo social, sin acceso a vivienda adecuada.

Principales Causas de Egresos

Distribucion de causas de egresos hospitalizacion 2022

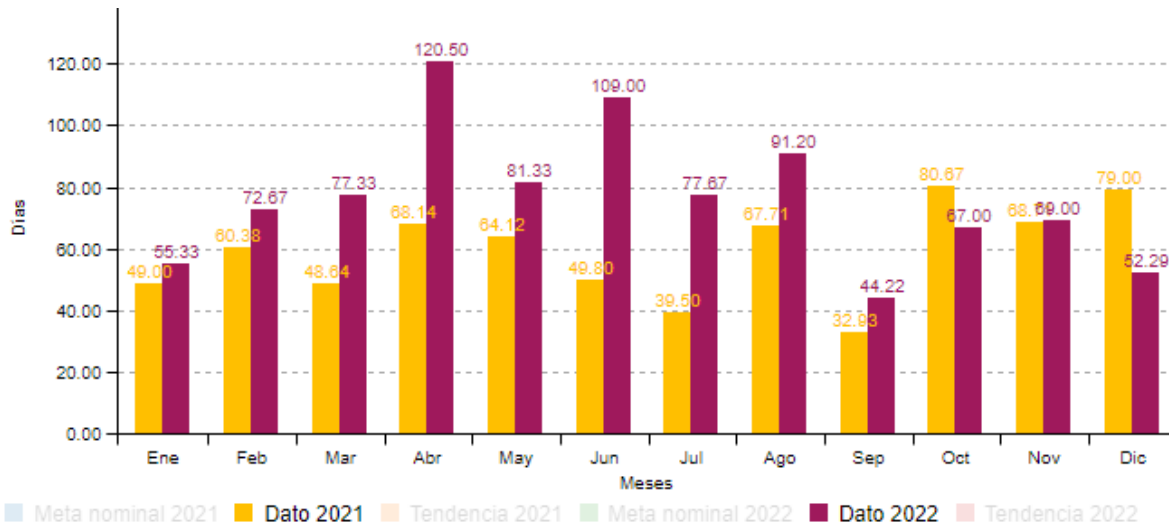


El gráfico expone las principales causas de egreso del servicio de hospitalización: fallecidos en 2022 (26) remisiones (referencias efectivas 21), plan de atención domiciliaria (18), alta (6), salida voluntaria (2)

Promedio días de estancia Promedio Días Estancias Hospitalarias

	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
2021	49,00	60,38	48,64	68,14	64,12	49,80	39,50	67,71	32,93	80,67	68,71	79,00
2022	55,33	72,67	77,33	120,50	81,33	109,00	77,67	91,20	44,22	67,00	69,00	52,29

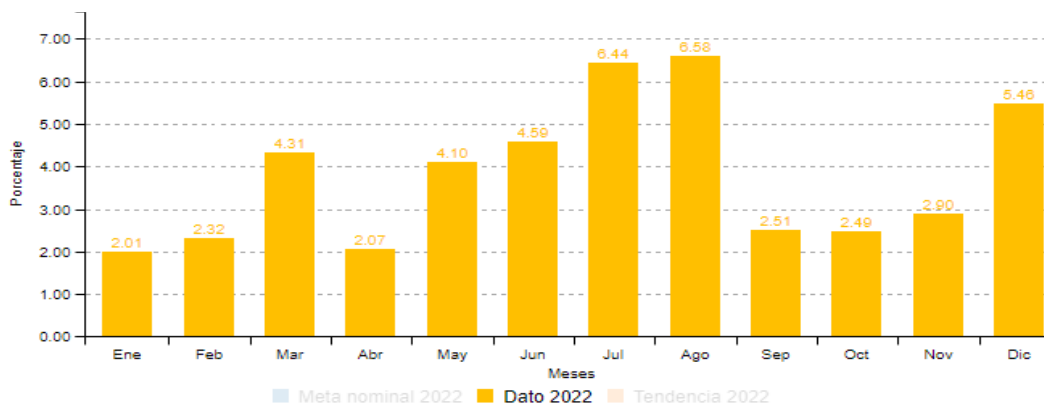
Notas: Unidad de medición: Días



2021: Promedio: 59,05
2022: Promedio: 76,46

Gráfico comparativo que muestra el aumento en el promedio día de estancias en el servicio de hospitalización en el año 2022: estancia prolongada resultado de su condición clínica y algunas condiciones asociadas a riesgo psicosocial sin red de apoyo familiar efectiva y condiciones de vivienda para egreso seguro, y condiciones extremas de entorno familiar

Infecciones Asociadas a la Atención en Salud Tasa De IAAS por Mil Días Estancia

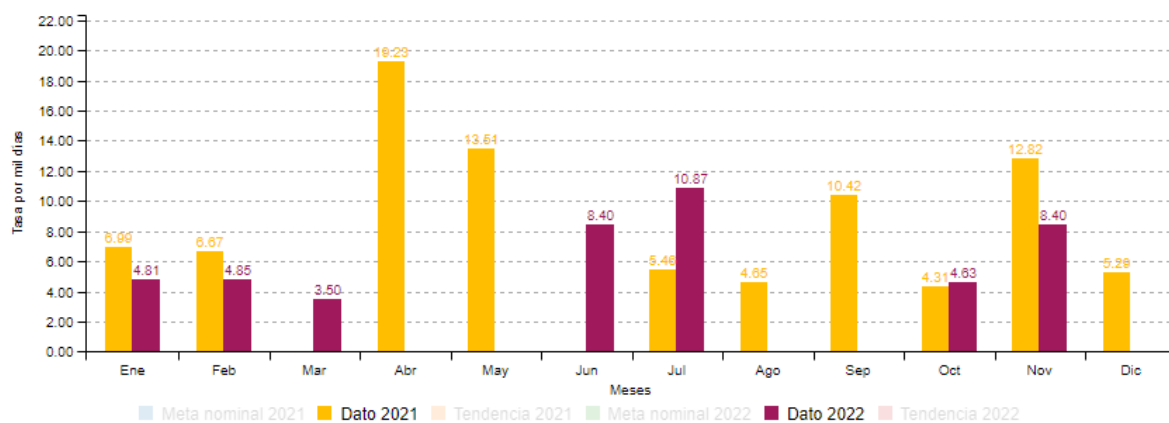


La tasa de IAAS año 2020 (1.4 por mil días estancia) vs año 2021 (2.91 por mil días estancia) y año 2022 (3,81 por mil días estancia)

En el año 2020 se inicia el fortalecimiento de la vigilancia lo que repercute en el aumento de notificación de IAAS durante el 2021, requiriendo estrategias para reducir y mantener por debajo de 5 casos de IAAS por 1000 días de estancia; un factor contributivo determinante en la presentación de IAAS es la estancia hospitalaria prolongada por patologías crónica, discapacitante, que requieren el uso de un dispositivo invasivo por tiempo prolongado como se correlaciona con el % de uso de dispositivo y la incidencia de infección, en cada uno de los siguientes gráficos de IAD (infecciones asociadas a dispositivo)

Tasa de Incidencia de Infección Urinaria Sintomática Asociada a Catéter Urinario (Istu-Ac)

	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
2021	6,99	6,67	0,00	19,23	13,51	0,00	5,46	4,65	10,42	4,31	12,82	5,29
2022	4,81	4,85	3,50	0,00	0,00	8,40	10,87	0,00	0,00	4,63	8,40	0,00



2021: Promedio: 7,45

2022: Promedio: 3,79

En 2022 la tasa de infección sintomática del tracto urinario asociada a sonda vesical, muestra reducción aun ante un incremento del uso de este dispositivo: 2455 días-dispositivo (en 2021 el uso de este dispositivo fue de 1769 días-dispositivo). Es dispositivo es el de mayor uso en nuestro servicio con indicaciones definidas y se han incrementado estrategias para reducir la Infección urinaria sobre todo con el uso en el mayor % de población atendida (> 65 años)

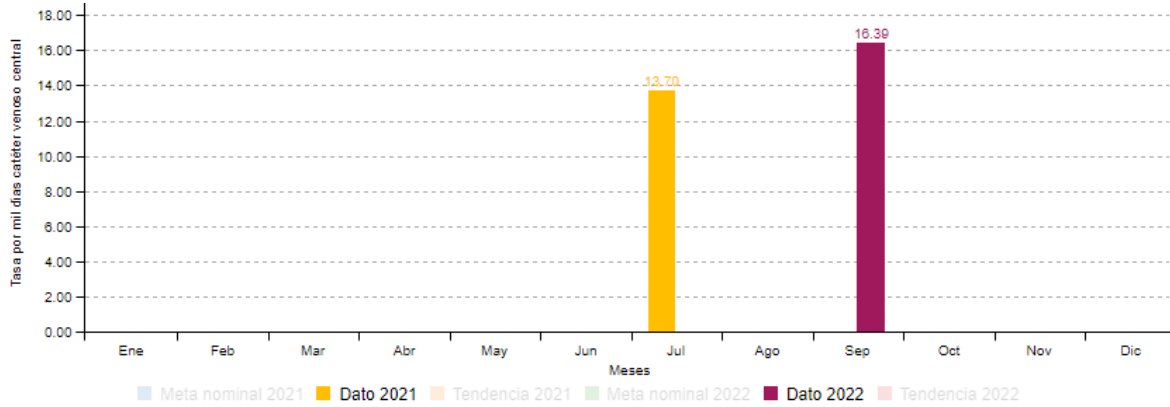
Porcentaje de Uso de Catéter Urinario

2022: Promedio: 46,48% equivalente a 2455 días de uso de catéter urinario durante este periodo

Tasa de Incidencia de Infección del Torrente Sanguíneo Asociada a Catéter Central (Its-Ac)

	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
2021	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	13,70	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
2022	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	16,39	0,00	0,00	0,00

Notas: Unidad de medición: Tasa por mil días catéter venoso central



2021: Promedio: 1,14

2022: Promedio: 1,37

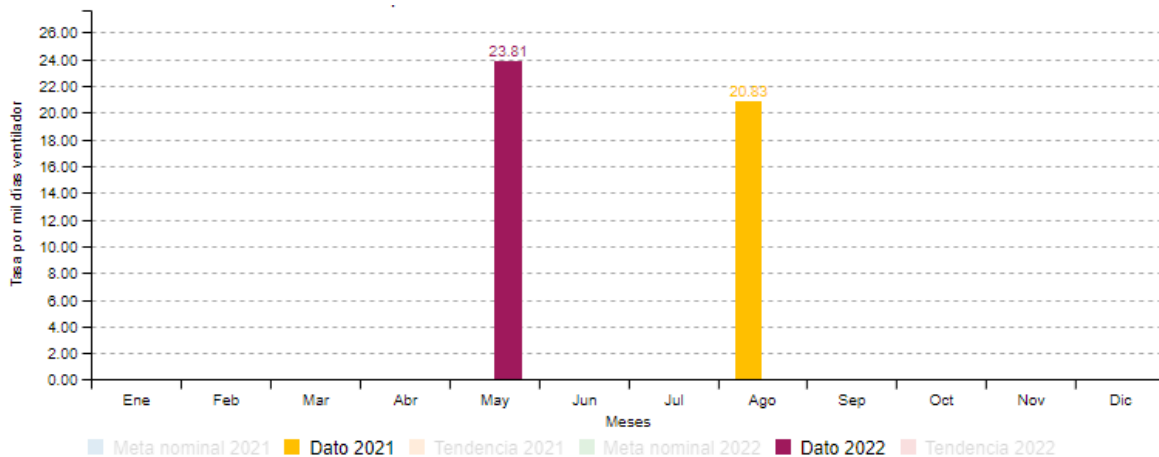
En 2021 la tasa de incidencia de casos de Infecciones del torrente sanguíneo asociada a catéter central fue de 1.14 por 1000 días dispositivo y en el 2022 mostró 1.37 sin sobrepasar la meta esperada de 3,5 por 1000 días dispositivo.

Porcentaje de Uso de Catéter Central

2022: Promedio: 12,52% equivalente a 634 días de uso de catéter central durante este periodo

TASA DE INCIDENCIA DE NEUMONÍA ASOCIADA A VENTILADOR MECÁNICO NAV

	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
2021	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	20,83	0,00	0,00	0,00	0,00
2022	0,00	0,00	0,00	0,00	23,81	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00



2021: Promedio: 1,74

2022: Promedio: 1,98

En la gráfica comparativa se observa que el número de casos en 2021 y 2022 no muestran una gran variación, se mantenido < de 2 casos por 1000 días dispositivos
Este dispositivo es el de menor uso en nuestro servicio debido a las estrategias implementadas de retiro temprano del ventilador si la condición lo permite

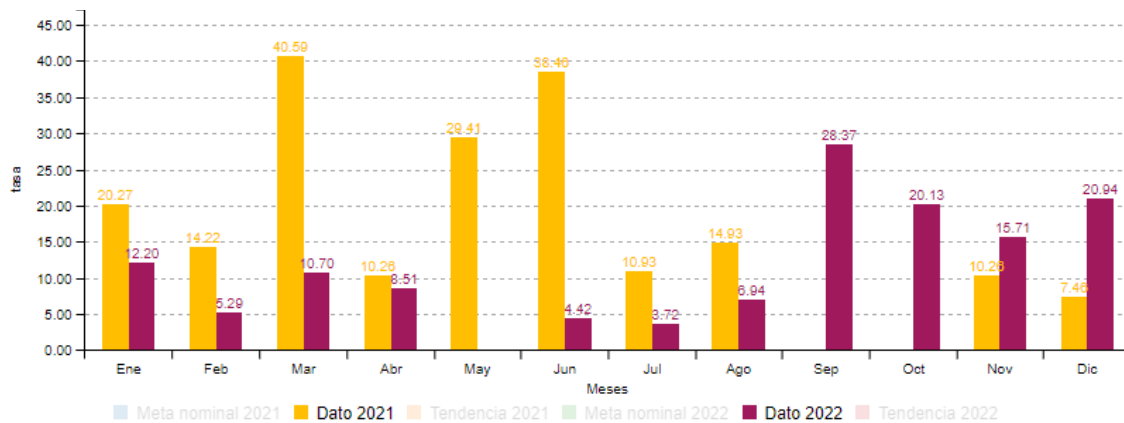
PORCENTAJE DE USO DE VENTILADOR MECÁNICO (VM)

2022: Promedio: 8,35% equivalente a 434 días de uso de ventilador mecánico durante este periodo

Tasa de flebitis asociada a catéter venoso periférico

	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
2021	20,27	14,22	40,59	10,26	29,41	38,46	10,93	14,93	0,00	0,00	10,26	7,46
2022	12,20	5,29	10,70	8,51	0,00	4,42	3,72	6,94	28,37	20,13	15,71	20,94

Notas: Unidad de medición: tasa



2021: Promedio: **16,40** por 1000 días de catéter periférico

2022: Promedio: **11,41** por 1000 días de catéter periférico

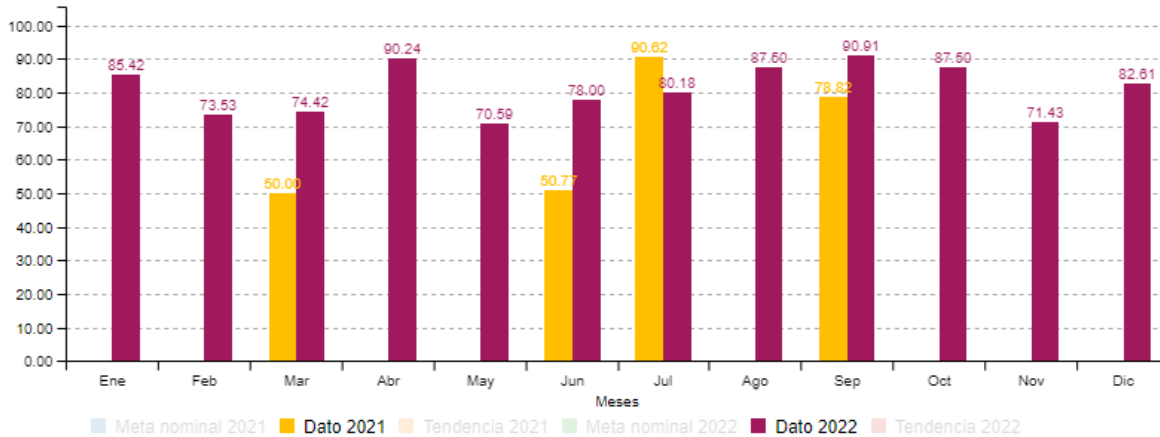
La tasa de flebitis de 2022 muestra disminución con respecto a 2021, año en que se inicia la vigilancia del evento adverso de flebitis con la implementación de estrategias recomendadas en las guías y recomendaciones basadas en la evidencia

Internacionalmente se han descrito tasas de 19 casos de flebitis por 1000 días de uso de catéter periférico [CDC]

Logros 2022

Adherencia a los Cinco Momentos de Higiene de Manos en Hospitalización

	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
2021	N.A.	N.A.	50,00	N.A.	N.A.	50,77	90,62	N.A.	78,82	N.A.	N.A.	N.A.
2022	85,42	73,53	74,42	90,24	70,59	78,00	80,18	87,50	90,91	87,50	71,43	82,61



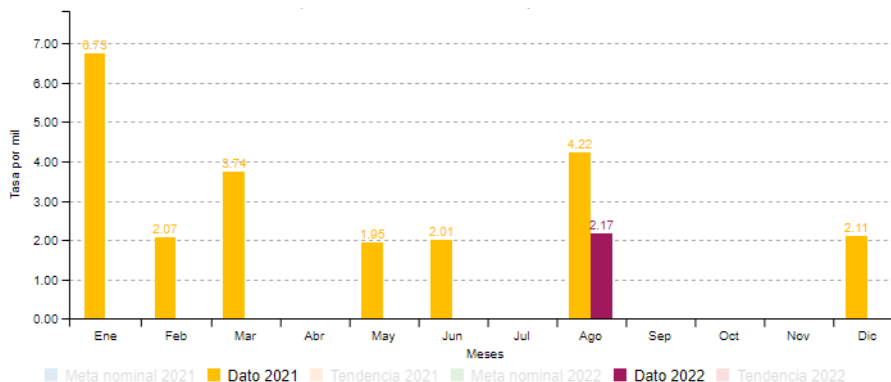
2021: Promedio: 39.4%

2022: Promedio: 81,03%

Durante el año 2022 se realiza cambio en estrategias de educación de los 5 momentos de la higiene de manos: durante las rondas clínicas, entrega de turno, briefings y evaluación verbal de conocimientos para incentivar la práctica; herramientas para formación y aprendizaje como los recordatorios en el lugar de trabajo: Póster de los 5 momentos para la higiene de las manos, la fricción de las manos, lavado de manos y creación de Folleto sobre la higiene de las manos: cuándo y cómo y nueva inducción sobre 5 momentos con post test para cuantificar el conocimiento del recurso humano; estrategia para incentivar la higiene de manos premiando las buenas prácticas, otorgando a los profesionales con mayor adherencia detalles y reconocimientos

Tasa de Caídas de Pacientes en el Servicio ee Hospitalización

	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
2021	6,73	2,07	3,74	0,00	1,95	2,01	0,00	4,22	N.R.	0,00	0,00	2,11
2022	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2,17	0,00	0,00	0,00	0,00

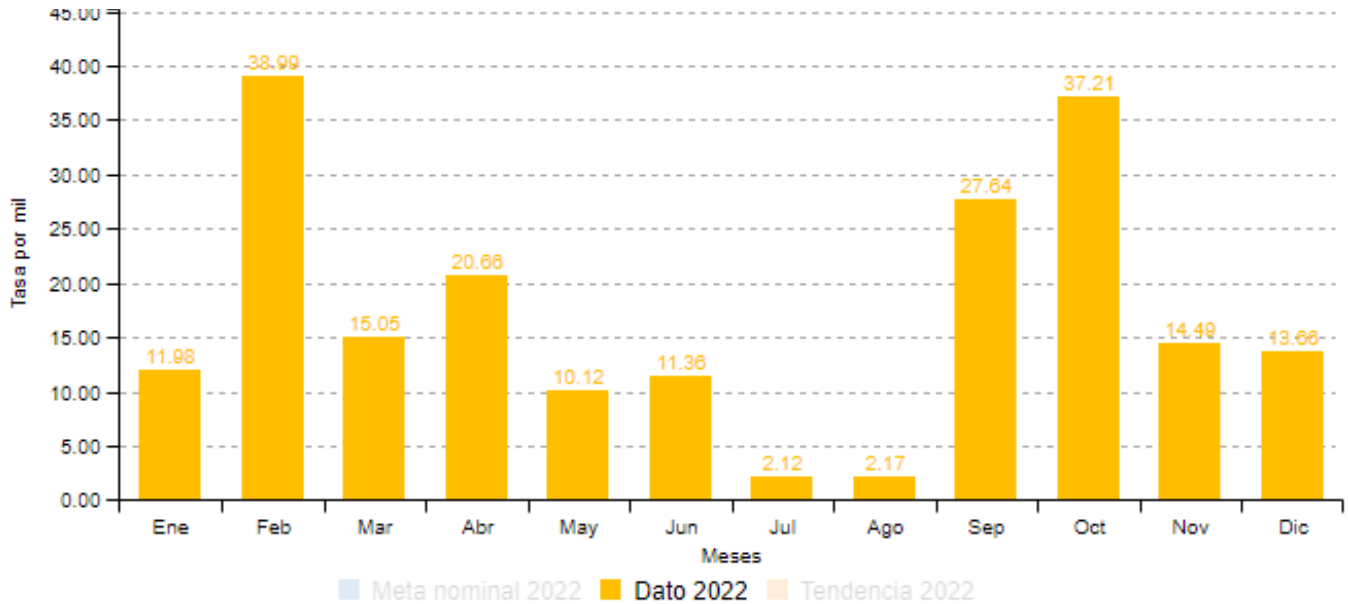


2021: Promedio: 1,90

2022: Promedio: 0,18

Disminución de los eventos de caída en hospitalización con respecto al año 2021, con la implementación de estrategias de control y educación de talento humano y familiares

Tasa de Úlceras por Presión en Hospitalización



Durante el año 2022 se logra que el número de UPP se reduzcan ante las estrategias implementadas en cambios posicionales medidos por tiempos, cuidado integral de piel y uso de protección de zonas de prominencia óseas con solo 18 casos reportados

Hacemos claridad que se presentaron UPP por dispositivo medico: 18 durante este año 2022 por lo que se realizaron capacitaciones o sesiones de información durante el turno y seguimiento de estos casos para prevenir su presentación

Las lesiones cutáneas por humedad conocidas como LESCAH: 27, se presentaron asociadas a incontinencia urinaria o fecal, dermatitis de pliegues, lesiones por incontinencia de ostomías algunas asociadas a daño del dispositivo que requiere cambio inmediato.

Las lesiones asociadas a dispositivos adhesivos o conocidas como MARSÍ fueron reportadas 17 veces, siendo el dispositivo adhesivo más reportado electrodos en niños y adultos, apósitos transparentes adhesivos para venopunción.

El incremento de reportes asociados a lesiones de piel ya sea por presión, dispositivos, humedad ha facilitado que se realicen intervenciones desde la compra de dispositivos, educación de los profesionales en prevención y manejo cuando este se presenta.

5. Laboratorio Clínico

Aspectos para resaltar en el 2022

Durante el 2022 todas las sedes del laboratorio tuvieron un crecimiento en el número de pruebas en general. Las pruebas Covid-19 estuvieron altas en los primeros 6 meses del año y luego comenzaron a disminuir acorde al comportamiento de la pandemia.

En este año se presentó un crecimiento especial en la sede Promonorte con la apertura de un nuevo punto de atención y el aumento de pruebas a realizar en esta sede con la adquisición del equipo Liaison para montaje de hormonas.

Este año se da la implementación del nuevo software de ingreso DGH en todas las sedes de atención de Atlántico y Cúcuta.

5.1. Laboratorio Promonorte

Esta sede en el año 2022 creció en el área de especiales con la adquisición de un equipo para estas pruebas (Liaison), que permite realizar las hormonas y pruebas de programa de más volumen.

Cuenta con 1 coordinadora, 3 bacteriólogos tiempo completo, 12 auxiliares y recepcionistas compartidos en línea de frente de todas las sedes.

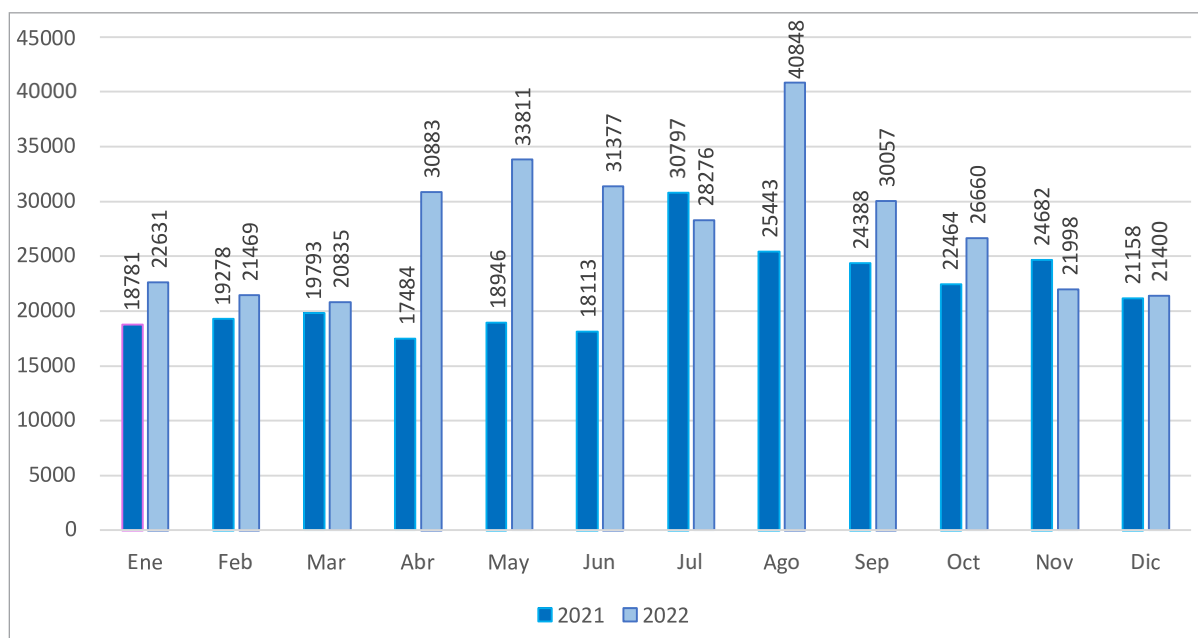
Secciones: Química, Hematología, Inmunología, Coagulación, Microscopia, Especiales y Microbiología

Exámenes por Mes - Promonorte

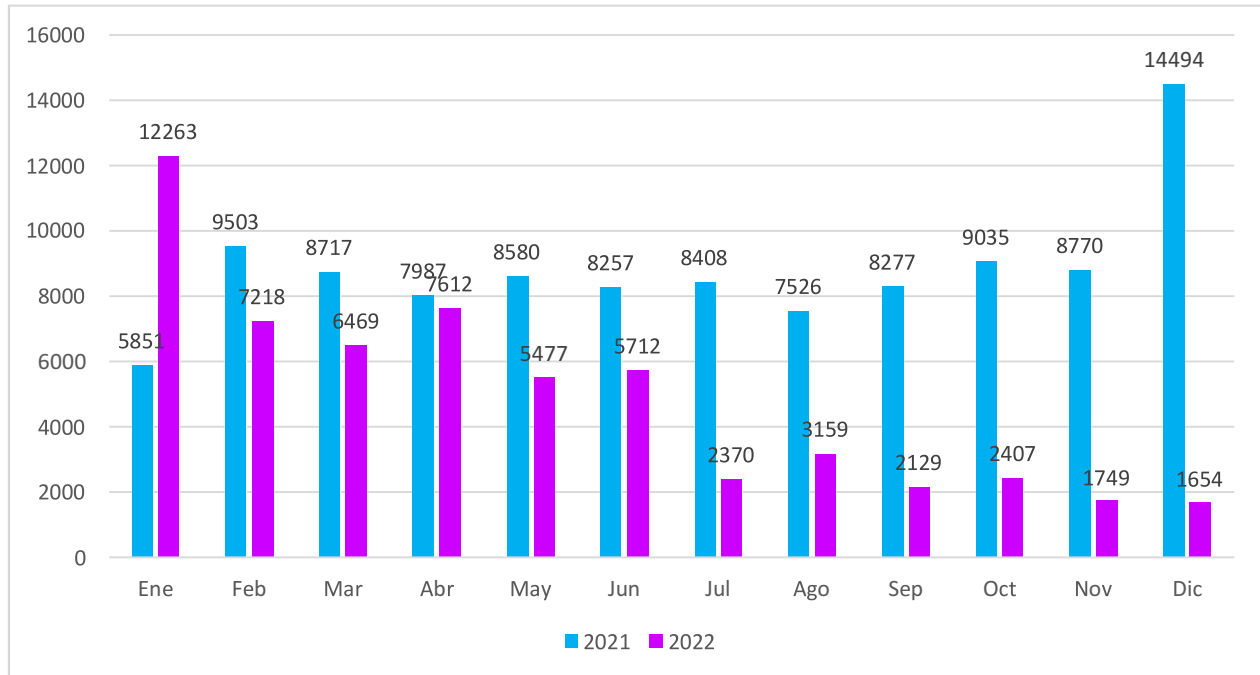
PROMEDIO PRUEBAS 2021: 21.780

PROMEDIO PRUEBAS 2022: 27.520

CRECIMIENTO 21%



Pruebas Covid-19 Antígeno Promonorte



Promedio año 2022: 3.444

5.2. Laboratorio Calidad Médica

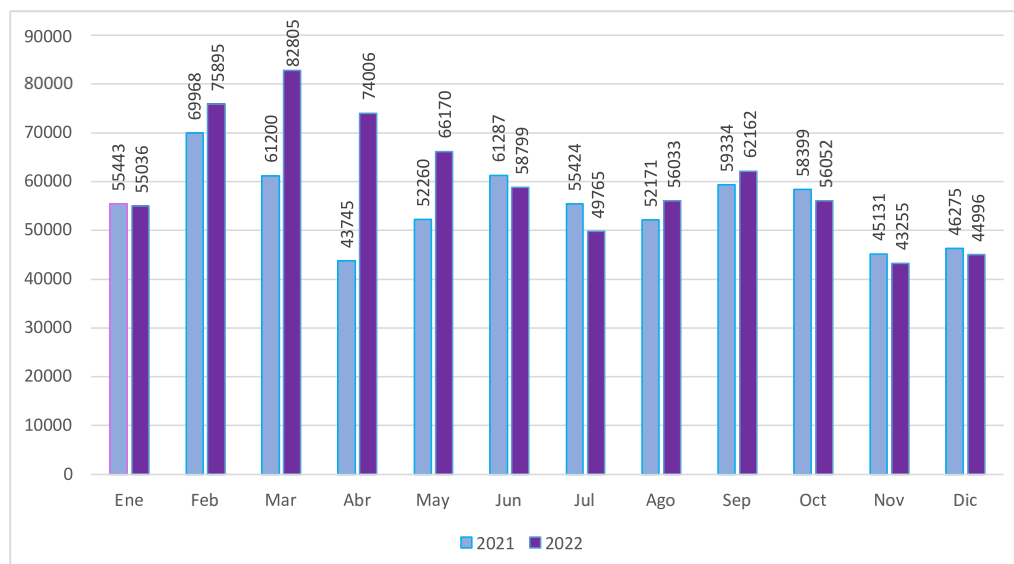
Cuenta con 2 bacteriólogas tiempo completo, 1 bacterióloga medio tiempo, 3 auxiliares y 3 recepcionistas compartidos.

Secciones: Química, Hematología, Inmunología, Coagulación, Microscopia y Microbiología manual.

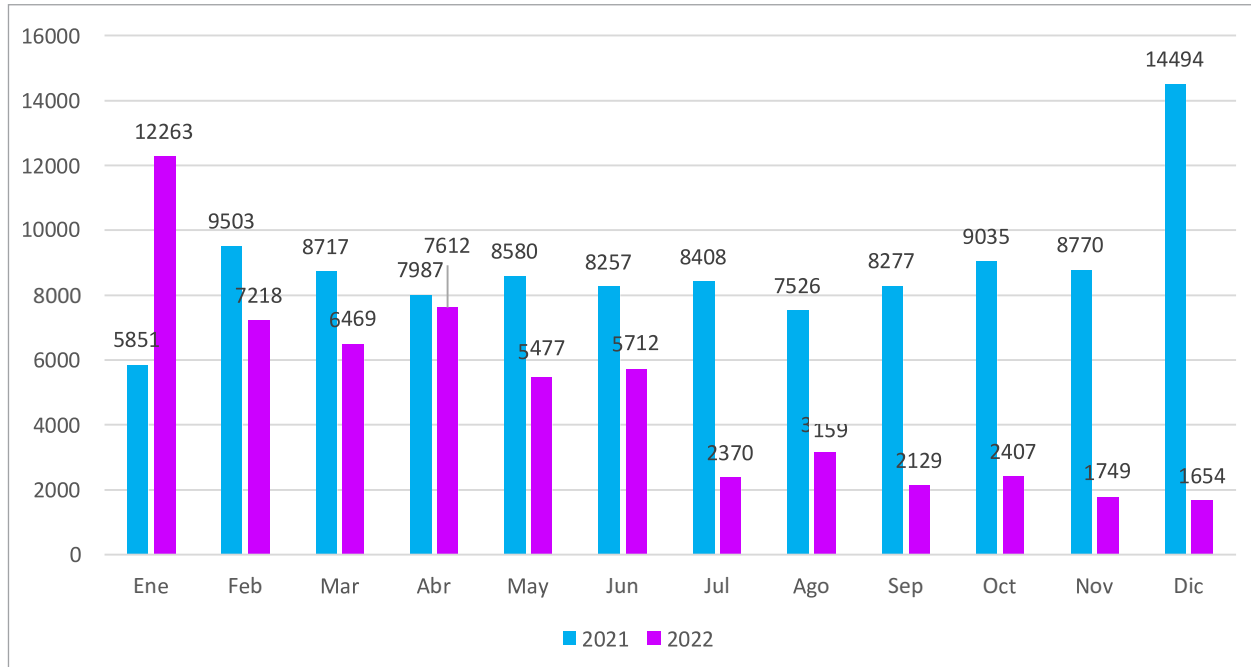
PROMEDIO PRUEBAS 2021: 15.047

PROMEDIO PRUEBAS 2022: 16.582

CRECIMIENTO 10%



Pruebas Covid-19 Antígeno Calidad Médica



Promedio año 2022: 3.176

5.3. Laboratorio Salud Social

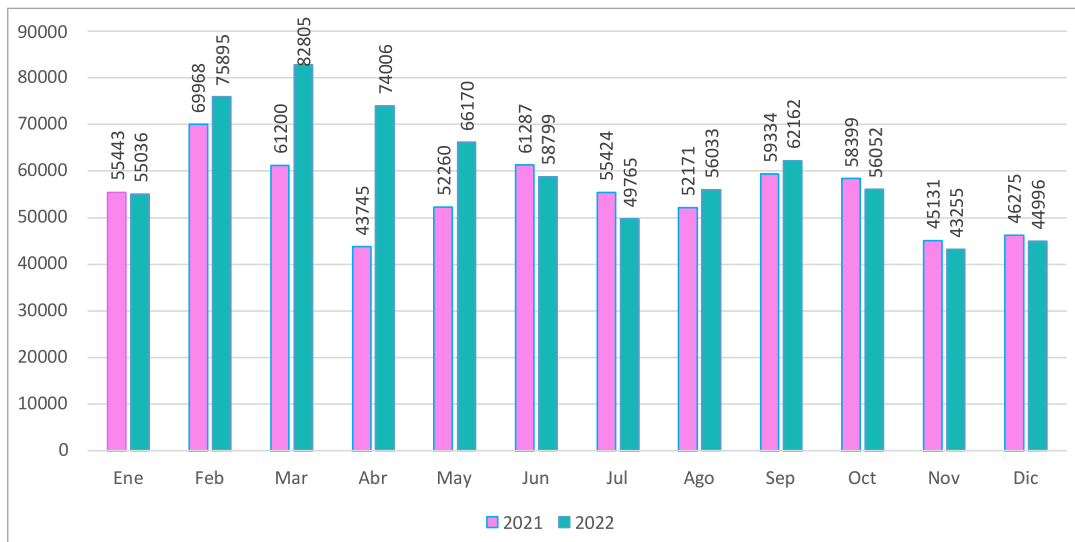
Cuenta con 1 coordinadora de laboratorio, 5 bacteriólogas tiempo completo, 1 bacterióloga medio tiempo, 7 auxiliares, 3 recepcionista y 1 auxiliar administrativo Covid-19.

Secciones: Química, Hematología, Inmunología, Coagulación, Microscopia, Microbiología automatizada y Especiales.

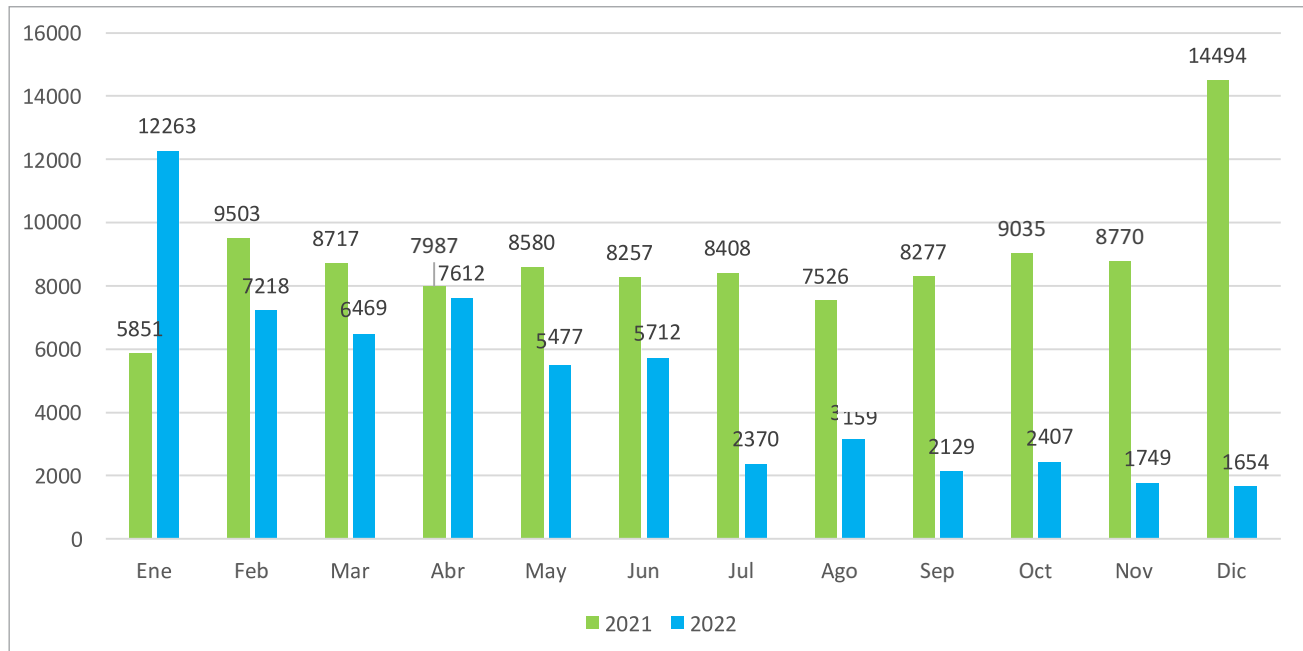
PROMEDIO PRUEBAS 2021: 55.053

PROMEDIO PRUEBAS 2022: 60.414

CRECIMIENTO 10%

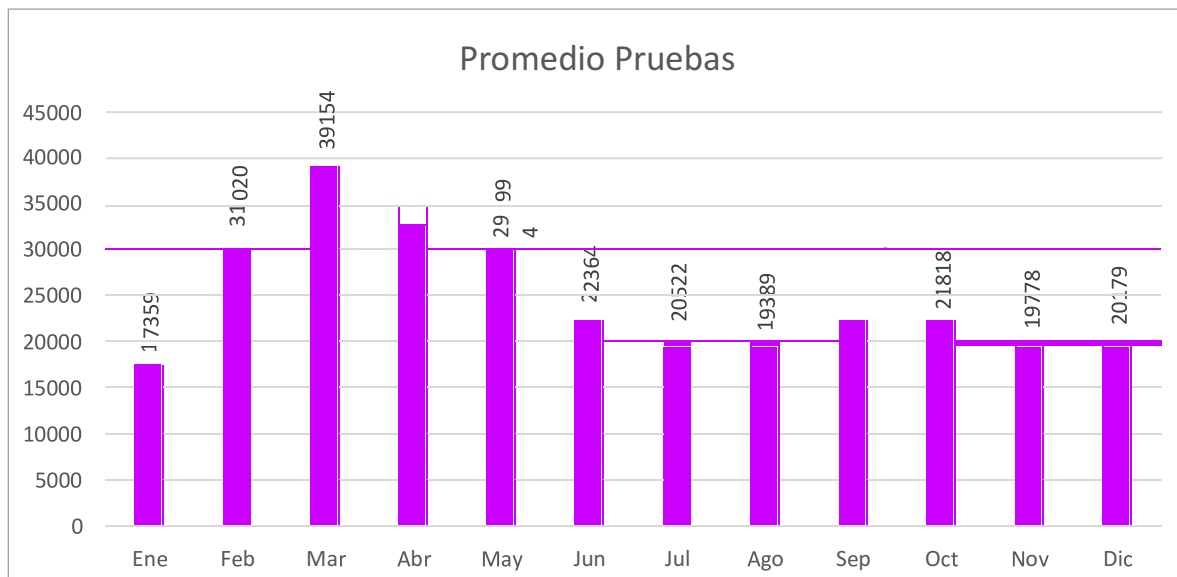


Pruebas Covid-19 Antígeno Salud Social



Promedio año 2022: 4.851

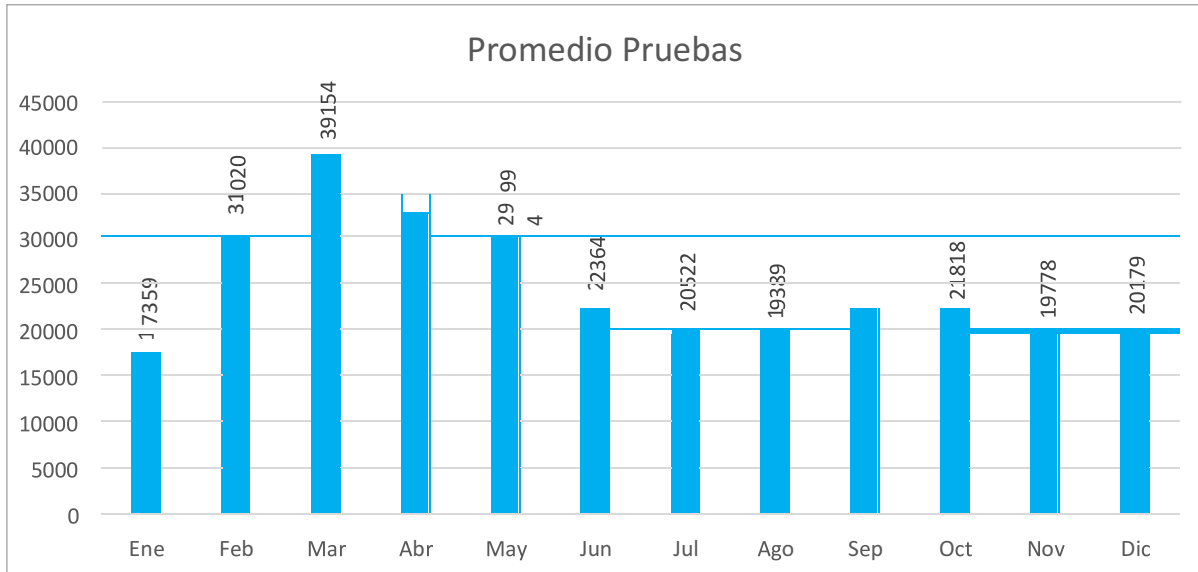
Ordenamiento por Clientes Sede Barranquilla 2022 Cliente Salud Social



Promedio Pruebas 2022: 15.663

En el año 2022 las pruebas que más impactaron en el Pareto de Prueba/Costo fueron las relacionadas con los programas de Riesgo Cardiovascular y Nefrología, especialmente en los meses de febrero a mayo debido al cierre de la CAC.

Cliente Promocosta



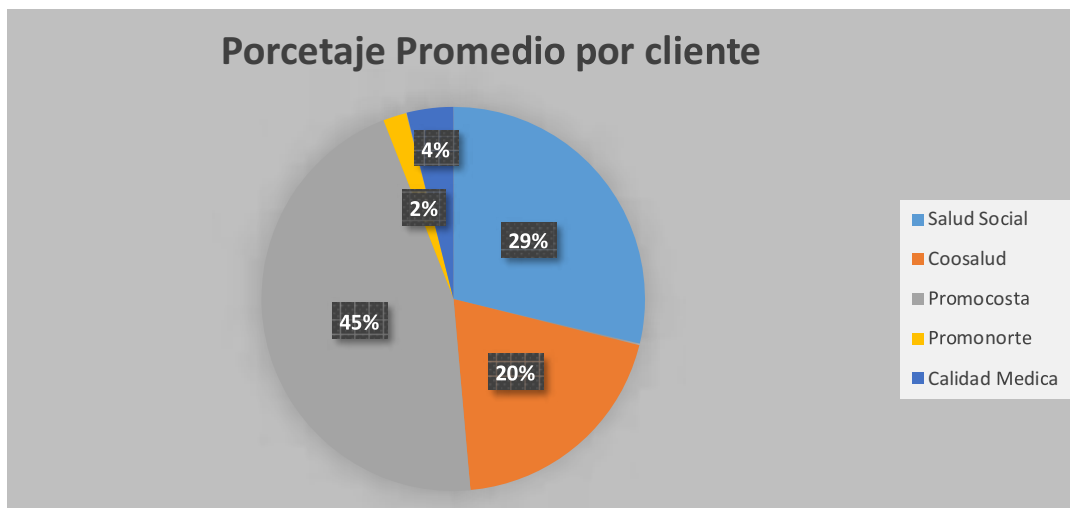
Promedio Pruebas 2022: 24.672

En el año 2022 los pacientes y pruebas realizadas a este cliente aumentaron, se abrieron nuevas sedes para toma de muestras y se amplió horario en sedes de atención aumentando los días de la semana.

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

Otros Clientes

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



Logros

- Aumento de la capacidad instalada del laboratorio de Promonorte a través de la instalación de un equipo para realización de hormonas de alto volumen.



**Equipo Liaison
Técnica Quimioluminiscencia**

- Capacitaciones del personal en indicadores de competencia técnica (Modelo Seis Sigma de la Calidad Analítica).
- Mantenimiento del personal pese al aumento de pruebas y a la implementación de DGH.
- Realización de controles periódicos de insumos y procesos a cargo de auditoría de laboratorio.
- Mantenimiento de los indicadores dentro de los rangos.
- Obtener un puntaje satisfactorio en el proceso de Acreditación.

Riesgos

- Implementación de DGH al aumentarse el tiempo de ingreso de pacientes y amplía el número de variables a revisar al momento de la recepción del paciente.
- Realización de mayor número de correcciones con la implementación de DGH.
- Recepción de órdenes manuales y de fichas epidemiológicas manuales con letras de difícil entendimiento.
- Recepción de órdenes externas e internas con códigos errados y/o diferentes a los contratados.

6. Semedical y Farmacias en Red

Introducción

El 2022 fue un año de retos constantes. Se implementó por primera vez la Nota Técnica para la cápita de Semedical y se desarrolló al interior un Modelo de Inteligencia del Negocio que nos permite realizar seguimiento permanente en su ejecución, con información confiable y oportuna, dándonos una ventaja de cara a nuestro cliente y al interior en los análisis para la toma de decisiones.

Realizamos algunos proyectos muy importantes como lo ha sido la implementación de proyectos de Inteligencia de Negocios, con lo cual se proporcionan soluciones de analítica de datos, como herramienta dinámica de gestión, investigación y reportes para potenciar la gestión operativa y mejorar la toma de decisiones. Desarrollamos dashboard para monitoreo de la operación y resultados en tiempo real, con ello reducción de tiempos de trabajo y automatización de procesos.

Uno de los grandes logros e impactos es en la reducción de los tiempos de procesamiento de la información. También se realizó implementación del aplicativo UBITS para mejorar las competencias en los colaboradores, la implementación del software DARUMA para el control y seguimiento al Sistema Integrado de Gestión.

Se lograron establecer acuerdos comerciales generando ahorros de \$695.439.647 para el año 2022, esto significa una mejora en un 23.12% con respecto a los ahorros alcanzados en el año 2021 (\$564.835.460). Ampliamos el portafolio de proveedores con la inclusión de 12 nuevos aliados estratégicos.

El entorno en Colombia replica lo que ha ocurrido a nivel internacional y Multifarma no ha sido la excepción. Durante el año 2022 nos vimos enfrentados a retos, entre otros:

- Escasez en algunos Productos a Nivel Internacional por factores como la parálisis de los sistemas de suministros, transporte, oferta restringida de materias primas, presiones inflacionarias y el colapso de las cadenas logísticas generaron un aumento promedio de los precios entre el 7% y el 15% en los insumos y entre el 30% y el 47% en los medicamentos para el año 2022.

- Impacto con las inclusiones al PBS que trajo la resolución 2292 de diciembre del 2021, en la ampliación de la cobertura en los medicamentos de la cápita en más de 561 moléculas y por ende disminución en el No PBS.

- El no incremento en el valor PerCápita para el año 2022, el aumento de la demanda con igual población asignada, el incremento de las frecuencias de uso y de los precios de los productos post-pandemia, generaron un desbalance entre las fuentes de ingreso y los usos de estos recursos, conllevándonos en un retroceso en los resultados del ejercicio vs. resultados de años anteriores.

- Incremento exponencial de las frecuencias de uso en medicamentos, que pasaron del No PBS al PBS.

- El impacto en el alza de los precios de productos y la regulación de algunos de ellos, redujo la asignación de los recursos necesarios para la disponibilidad de los productos.

Todo esto produjo repercusiones al interior de la organización, entre las que se destacan: aumento de quejas como consecuencia de la insatisfacción de los usuarios por la indisponibilidad de productos básicos a nivel mundial como acetaminofén, Tramadol, inmunoglobulinas, vitaminas, carbonato de calcio, neostigmina, losartán, sitagliptinas, pañales, nutriciones, entre otros productos.

Necesidades en la capacidad instalada (RRHH, salas de espera, tiempos de atención, infraestructura tecnológica, etc.), incremento en la generación de pendientes y el aumento significativo en los costos de dispensación y gastos administrativos, conllevando a la reducción del margen neto y bruto.

Para hacer frente a esta situación, se realizaron alianzas con proveedores, optimizamos los niveles de inventarios (comprar, distribuir y dispensar lo necesario) para lograr atender la mayor parte de la demanda recibida; establecimos controles operativos para asegurar la exactitud en los inventarios; realizar nuevas negociaciones y acuerdos con la industria para lograr tener ahorros en compras; contratamos nuevos colaboradores; adquisición de equipos tecnológicos y realizar adecuaciones en los procesos misionales enfocados en mitigar los riesgos y mejorar la conformidad.

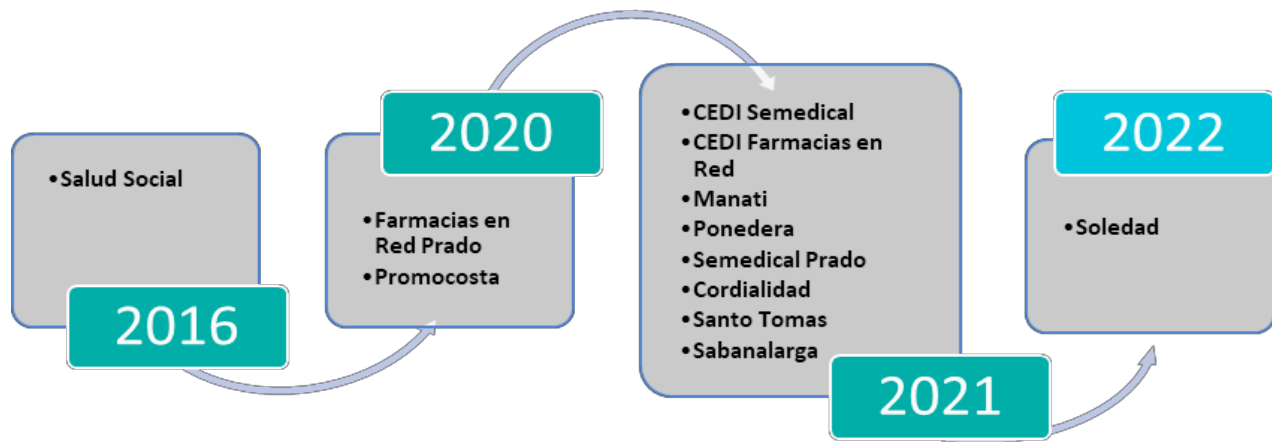
Es evidente que cada vez hay que responder más rápidamente a las nuevas condiciones y un ejemplo claro ha sido la respuesta que ha exigido la pandemia. También, nos tocará seguir en un ambiente de incertidumbre que no logra despejarse y se mantendrá la volatilidad de los mercados.

“La Excelencia , se mide en la capacidad para transformar problemas en oportunidades”

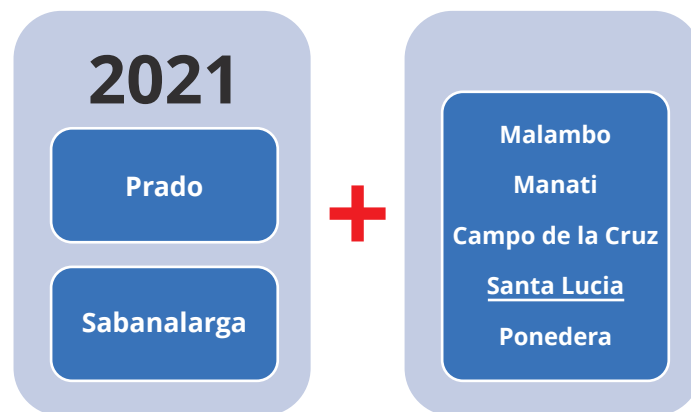
6.1. Logros Certificaciones



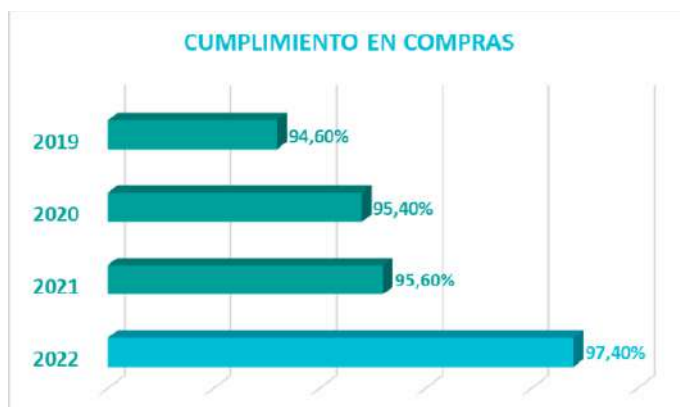
Habilitaciones medicamentos de control especial



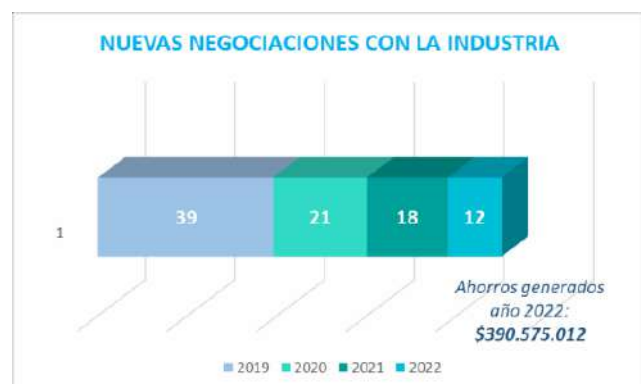
Ampliación cobertura dispensación No PBS

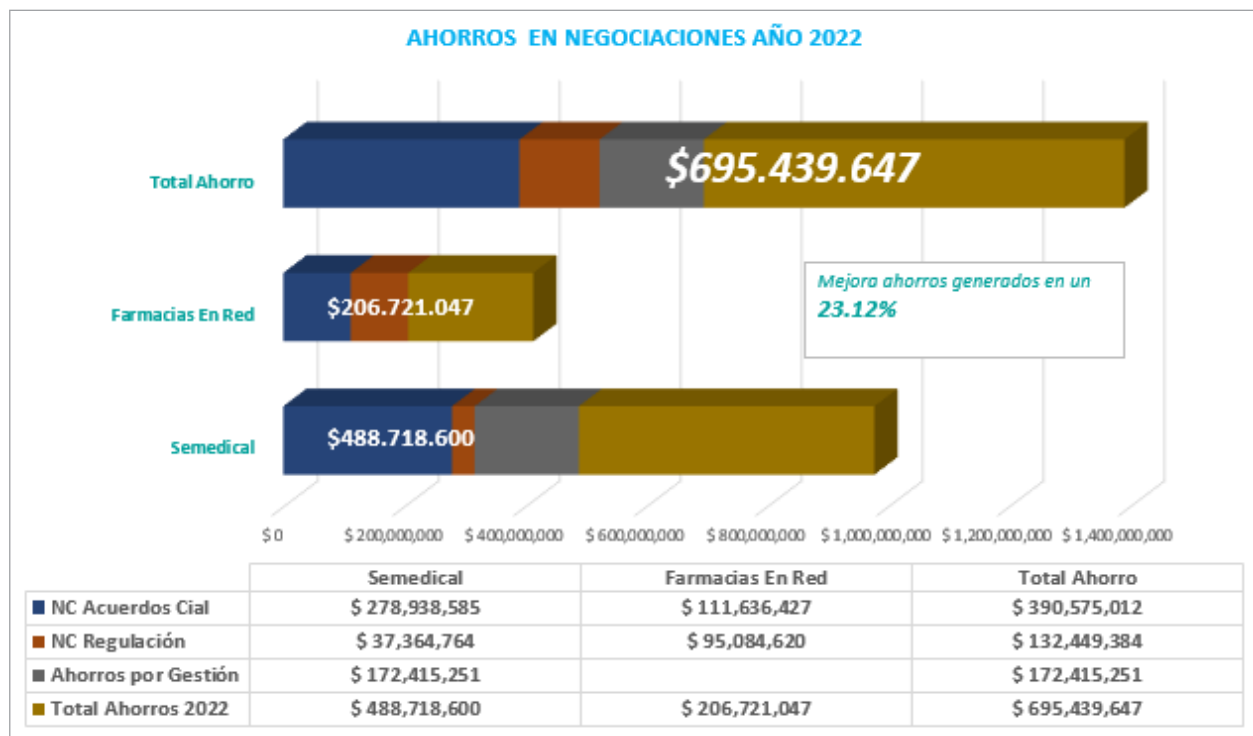


Ejecución en compras



Aumento en 1.8 puntos porcentuales en el indicador de cumplimiento en compras en intems.

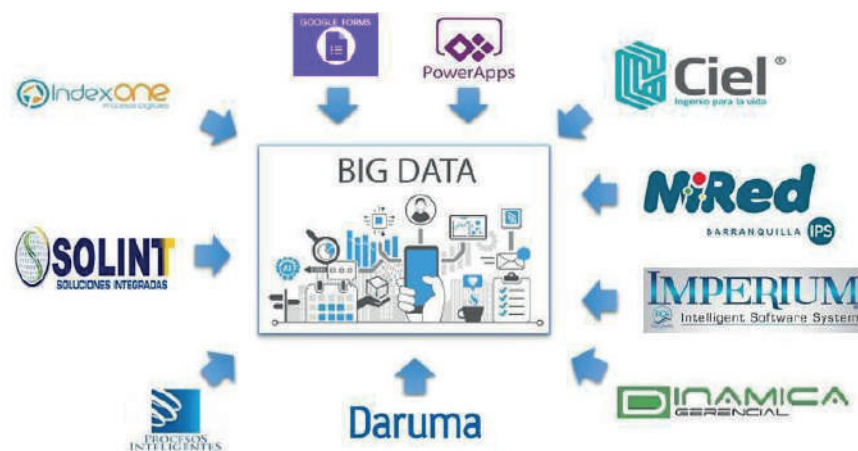




Implementación de Big Data para la operación

Tableros con integralidad en Indexone, Solint Integral, Implementación de proyecto de Big data abarcando la inteligencia de negocios con alcance a la automatización de análisis, reportes, informes y paneles que permiten conocer en tiempo real la ejecución de:

Procesos de dispensación (Costo, tráfico, productividad, demanda), gestión compras, Gestión de pendientes, Nota técnica, fármaco economía por IPS, farmacovigilancia, gestión de copagos, digitalización de fórmulas médicas y soportes, plan de auditoría de dispensación, auditoría médica, PQR, gestión de control y optimización de inventarios, formulación de ips propias e integración con ips Mi red. También la automatización de actividades de extracción, transformación, carga y modelamiento de datos para optimizar los tiempos de procesamiento de data para planeación logística de distribución, de aprovisionamiento, gestión de información a emitir a externos y áreas internas de la empresa. Entra a contener también aproximadamente 31 KPI principales, 6 gerenciales e indicadores de gestión.



Otros logros

Adecuacion del cuarto de insulinas



Organizacion del CEDIS



Implementación cuotas moderadoras

SEMEDICAL S.A.S - FARMACIAS EN RED S.A.S
PROCEDIMIENTO PARA EL COBRO, MANEJO Y SEGUIMIENTO DE CUOTAS MODERADORAS
CAMBIOS REALIZADOS
<p>Actualización del documento bajo estándar ISO 9001-2015.</p> <p>Actualización del documento por cambio en la estructura documental, inclusión del título y descripción del proceso. Cambio en la codificación, antes FAC-P-001 y por la migración a Daruma.</p> <p>Actualización del documento por actualización de los valores a tener en cuenta, responsabilidades, actividades y puesta en marcha del procedimiento en Semedical y Previsalud Farmacias en Red.</p>

Adquisición de furgón para mejorar la Distribucion.



Implementación del BI Semedical

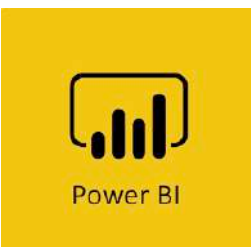


Implementación Aplicativo UBITS



LOGROS

Academia CEOS



Fortalecimiento empleabilidad a través de la contratación de 8 nuevos colaboradores.

Implementación academia CEOS generación de conocimiento y transferencia de conocimiento.

Implementación de estudios de seguridad en los procesos de selección.

Se estableció plan de trabajo de riesgo psicosocial teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la aplicación de la batería de riesgo Psicosocial.

Implementación de PVE Psicosocial y abordamiento por medio de análisis de puestos de trabajo (APT) del personal con altos índices de riesgo de estrés.

Se inició con la Implementación del Sistema de Vigilancia Epidemiológica Osteomuscular, con las siguientes actividades:

1. Inspecciones de puestos de trabajo, de Semedical y Farmacias en red.
2. Inicio de las escuelas de segmentos corporales.
3. Programación y capacitación de líderes de pausas activas.

Se capacitaron 12 miembros de la brigada de emergencias de la sede principal y dispensarios.

La inclusión del proceso de Seguridad y Salud en el trabajo como un proceso estratégico dentro del mapa de procesos, lo cual, permitirá tener una visión más amplia de la compañía y la participación activa de la Dirección en la toma de decisiones y la mantención de la vigencia del certificado ISO45001.

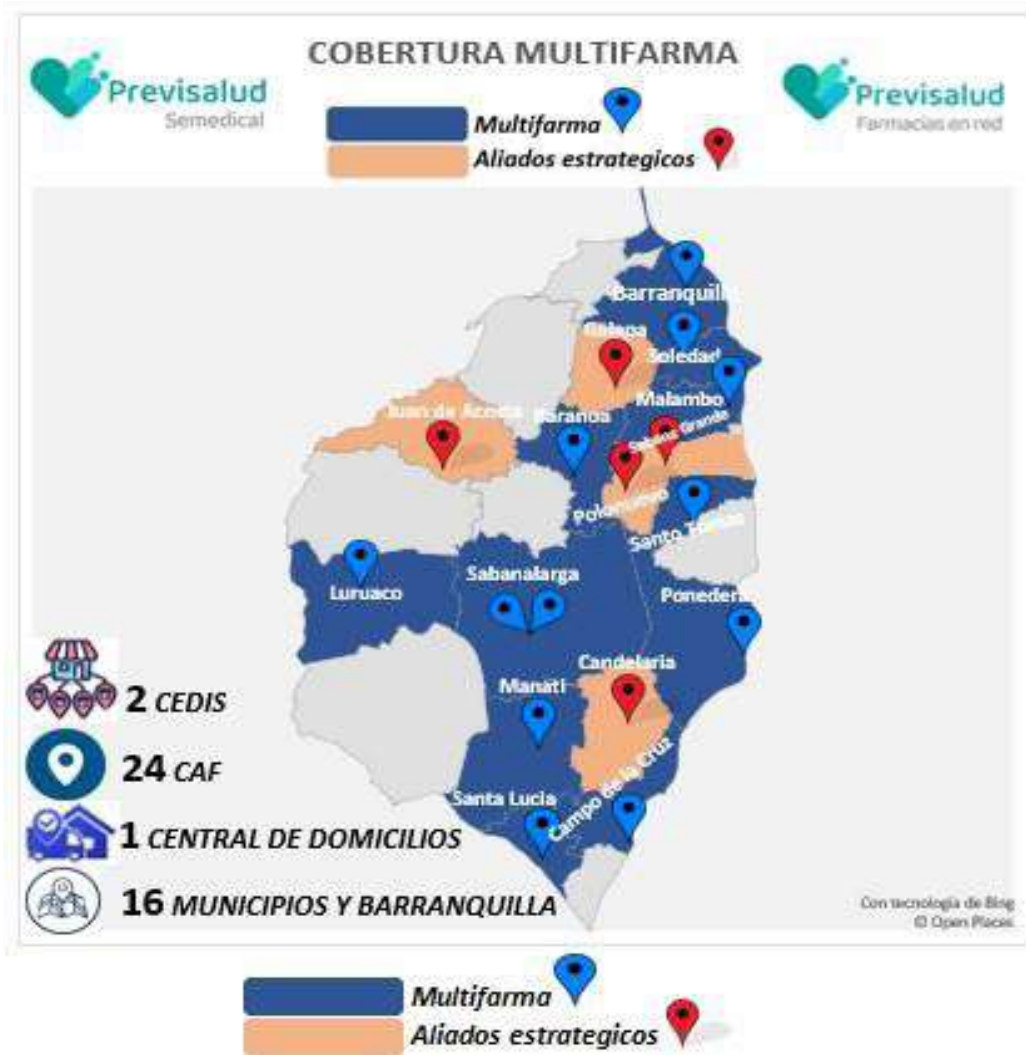
Apertura de nuevos proveedores en un 21.27% respecto al año anterior.

Consolidación de 7 nuevos acuerdos comerciales siendo el más representativo el alcanzado con Merck Sharp & Dome donde se generó un ahorro para el cuarto trimestre del 2022 en \$17 M y para el 2023 un ahorro total de \$68M.

Disminución del pasivo vacacional de \$41.853.324 a \$35.781.467.

Estandarización de los indicadores claves de desempeño de la operación y visualización en tableros de Power BI.

6.2. Cobertura



- CAF LA MANGA (BQUILLA)
- CAF PONEDERA
- CAF POLO NUEVO
- CAF BARANOA
- CAF CAMPO DE LA CRUZ
- CAF LURUACO
- CAF MALAMBO
- CAF MANATI
- CAF SABANALARGA (SEME...)
- CAF SANTO TOMAS
- CAF SANTA LUCIA
- CAF SOLEDAD
- CAF GALAPA
- CAF CANDELARIA
- CAF JUAN DE ACOSTA
- CAF SABANAGRANDE
- CAF PRADO
- FARMACIAS EN RED (NO PBS)
- CAF SALUD SOCIAL
- CEDI-SEMEDICAL - FARMACI...
- CAF PUEBLITO
- CAF PROMOCOSTA
- CAF LA PLAYA
- CAF CORDIALIDAD

AMPLIACIÓN COBERTURA NO PBS



AMPLIACIÓN COBERTURA MEDICAMENTOS DE CONTROL ESPECIAL

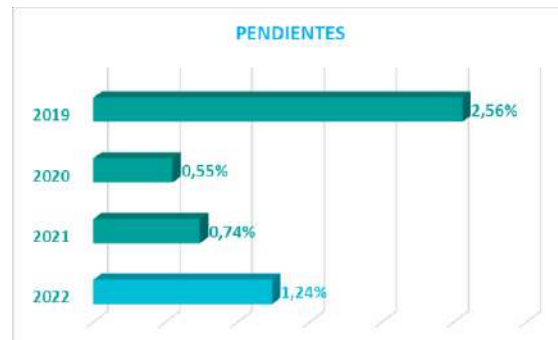


6.3. Indicadores y Resultados Semedical

6.3.1. Dispensación



Disminución de indicador de oportunidad en 0.5 puntos porcentuales, por aumento en formulación.



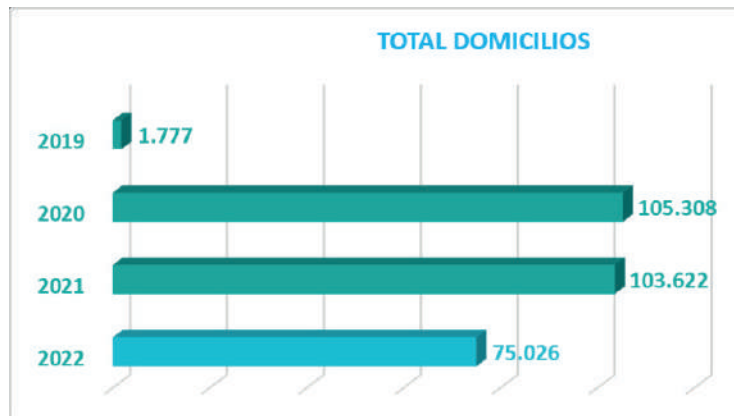
Aumento en el indicador de pendientes en 0.5 puntos porcentuales, por aumento en formulación.



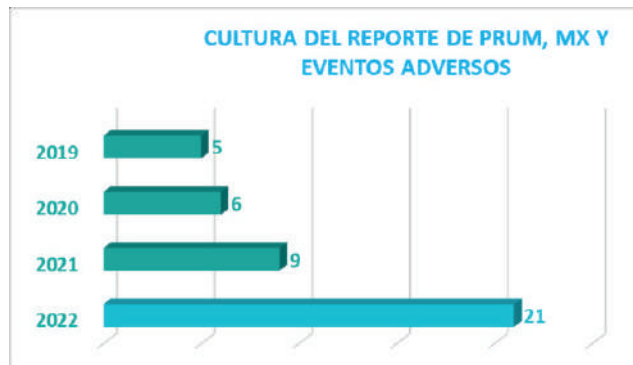
Disminución en 30.4% y 21.6% de los domicilios en Barranquilla y Municipios por terminación de la emergencia Sanitaria COVID.



Disminución en 3% porcentuales del indicador de gestantes, sin embargo, se cumplió con la meta del 90%.



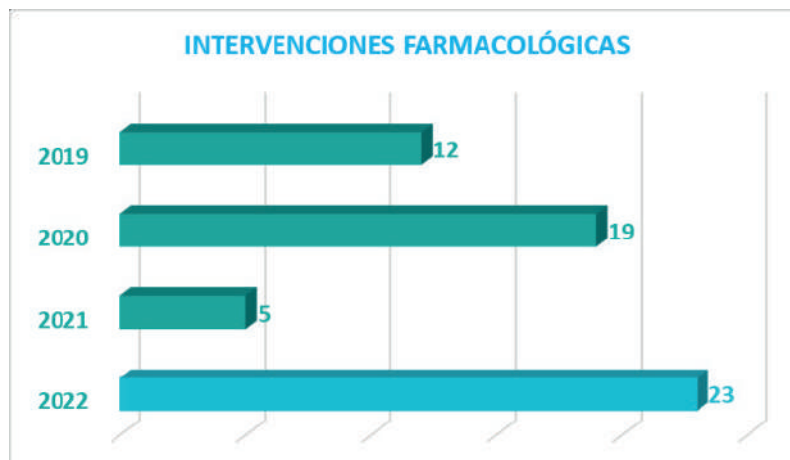
Disminución del 27.6% del total de los domicilios en la empresa, por terminación de la emergencia Sanitaria COVID.



Aumentó en 133.3% los reportes de incidentes relacionados con medicamentos con respecto al 2021 "cultura del reporte".

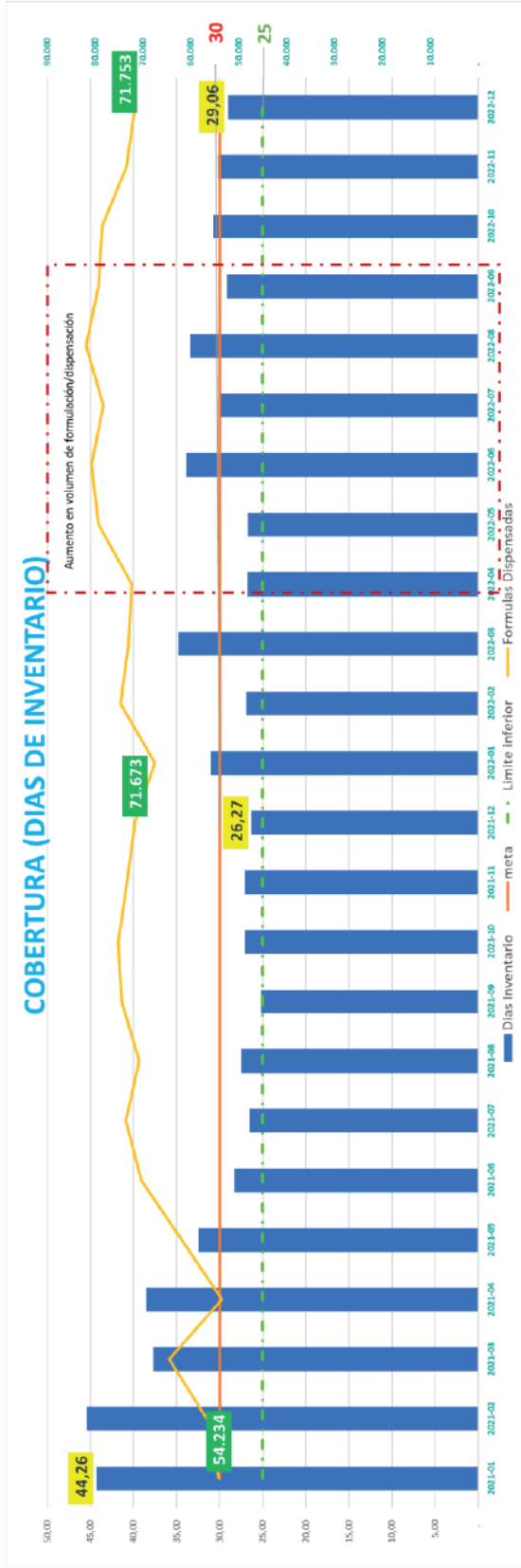


El 57.8% de los reportes realizados fueron por causas asociadas a la organización (Dispensación, digitación y calidad)



Aumentó en 360% las intervenciones farmacéuticas realizadas con los usuarios para mejorar la adherencia al uso de los medicamentos.

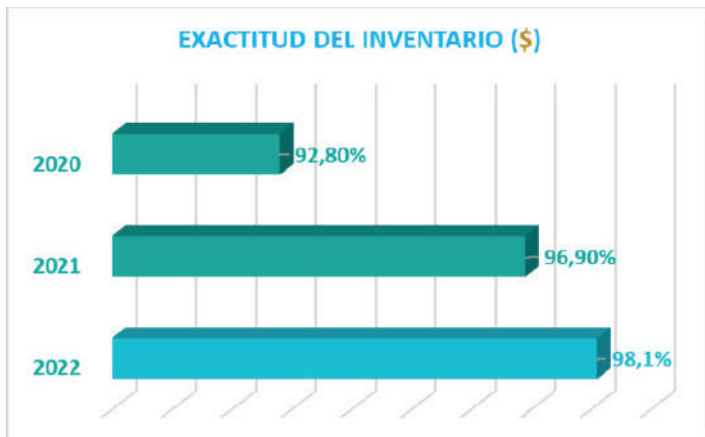
6.3.2. Cadena de Abastecimiento



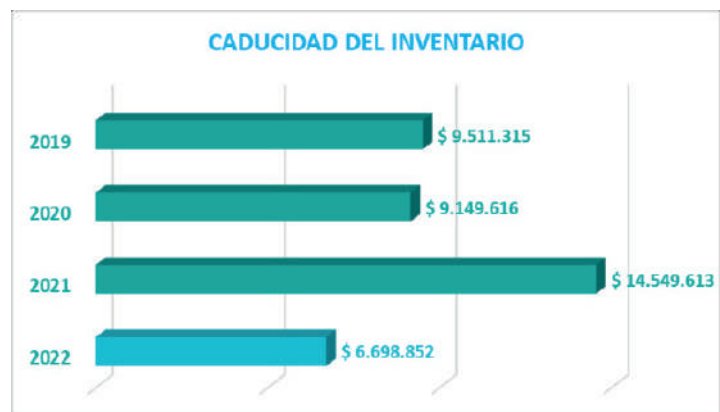
Optimización del aprovisionamiento y cobertura, aumentando los días de inventarios de 26 a 29 y atendiendo en el 2022 13,8% mas formulas de las atendida en el 2021.



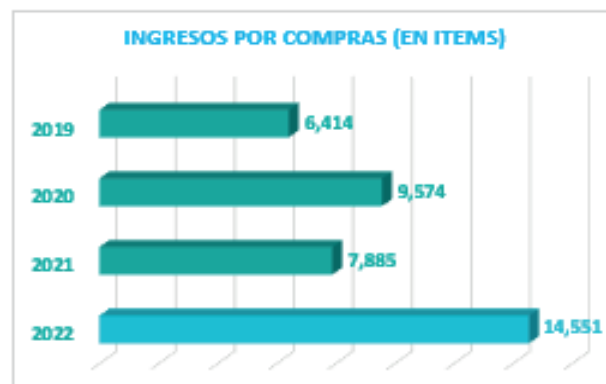
La tasa de rotación del inventario disminuyó en 8 puntos porcentuales con respecto a diciembre del 2021.



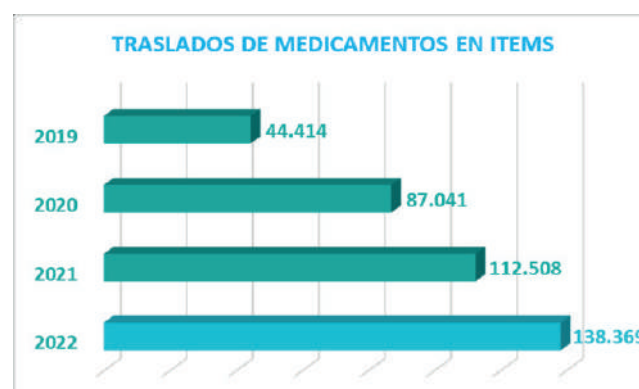
Aumento en el indicador de exactitud del inventario en 1.2 puntos porcentuales con respecto al año 2021.



Disminución en 54% el valor del inventario de medicamentos vencidos y que se desnaturalizaron.

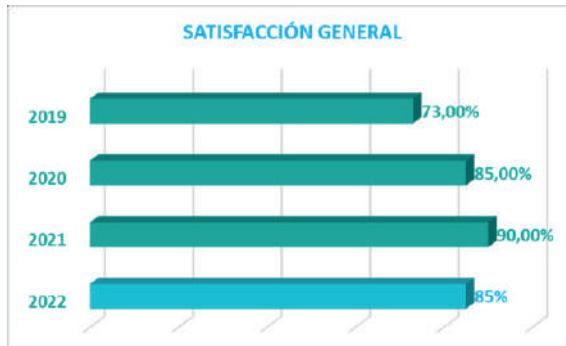


Aumento en 84.5% de los ingresos de medicamentos en ítems con respecto al año 2021.

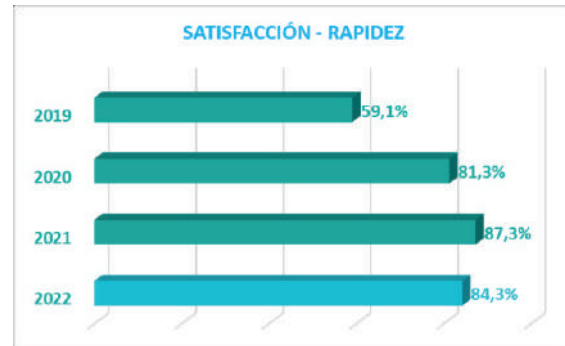


Aumento en 23% de los despachos de medicamentos en ítems con respecto al año 2021.

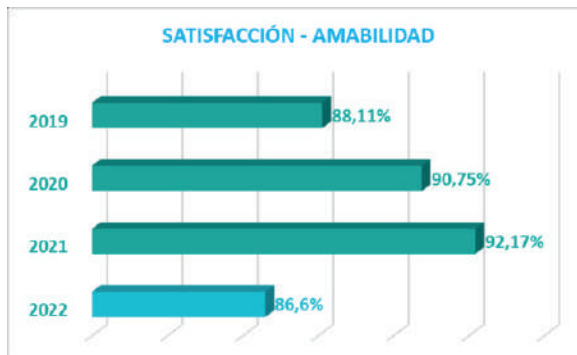
6.3.3. Servicio Satisfacción



Disminución del indicador de satisfacción general en 5 puntos porcentuales.



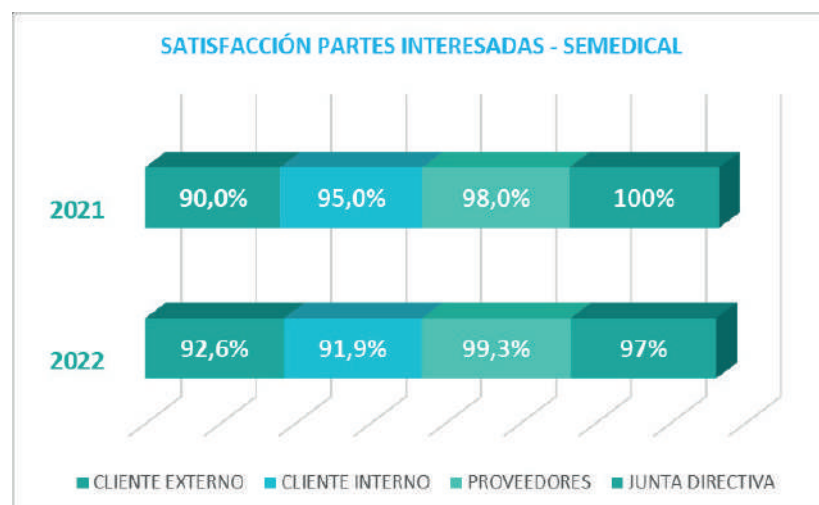
Disminución del indicador de satisfacción en la rapidez de la atención en 3 puntos porcentuales.



Disminución del indicador de satisfacción en la amabilidad de la atención en 5.6 puntos porcentuales.

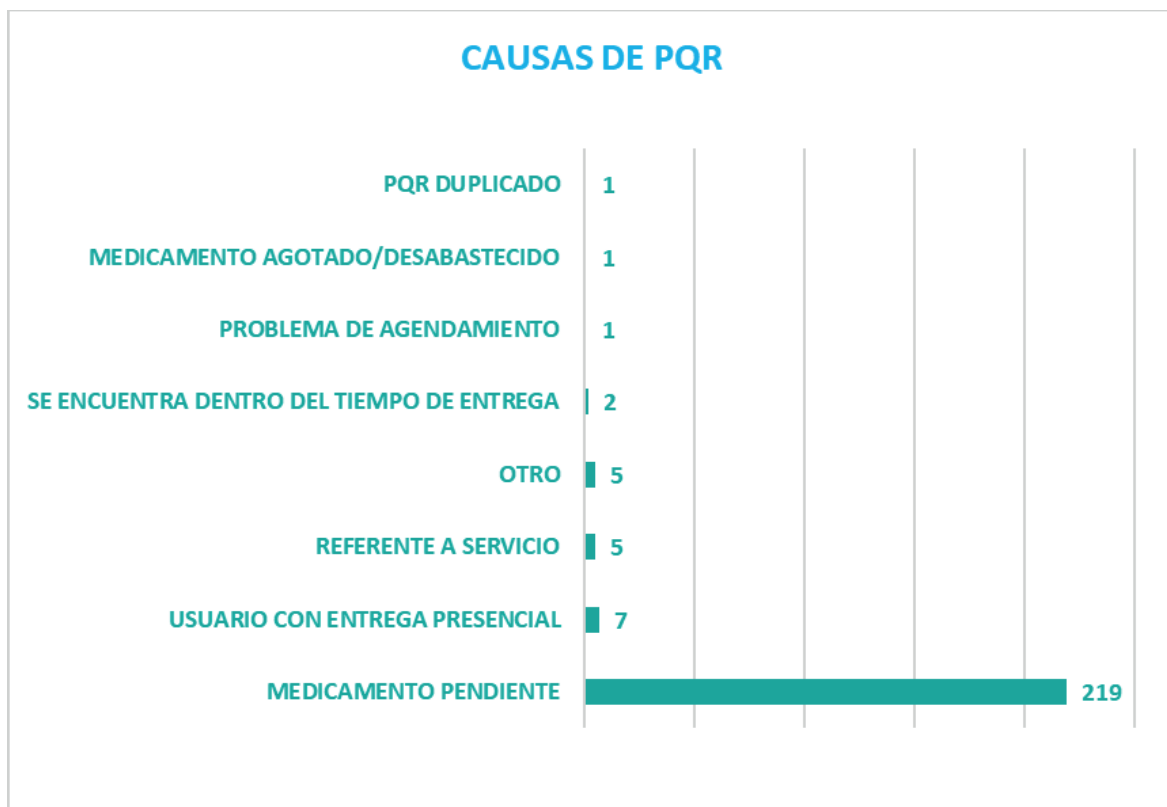
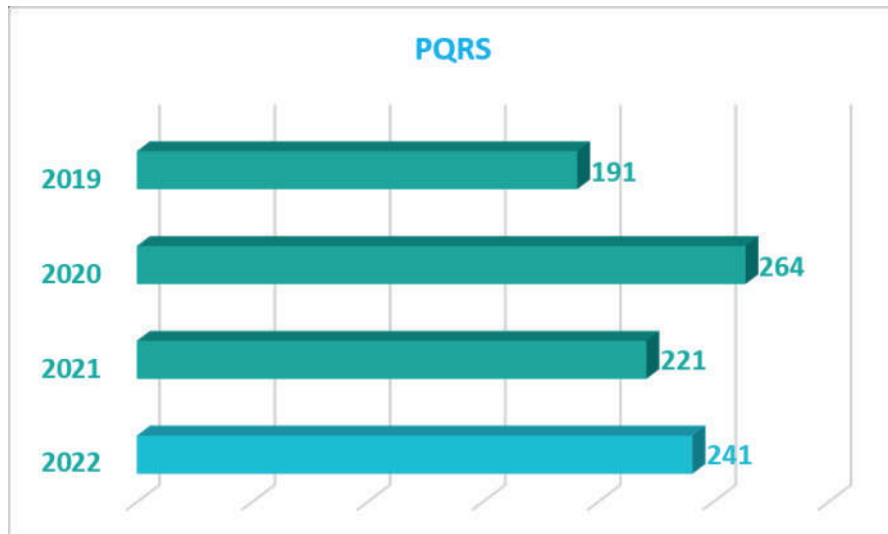


Disminución del indicador de satisfacción en la oportunidad de entrega de los medicamentos en 17.7 puntos porcentuales.



De la evaluación de la satisfacción de los grupos de interés, se obtuvieron los siguientes resultados: 1. Aumento en 2.6 puntos porcentuales la satisfacción del cliente externo (IPS y EPS), disminución en 3.1 puntos porcentuales la satisfacción del cliente interno (colaboradores), aumento en 1.3 puntos porcentuales de la satisfacción de los proveedores y disminución en 3 puntos porcentuales la satisfacción de la junta directiva.

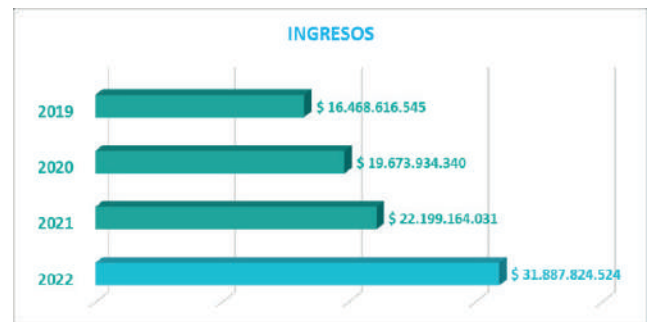
6.3.4. PQRS



6.3.5. Resultados Financieros



Aumentó en 51.1% el costo de la dispensación con respecto al año 2021.



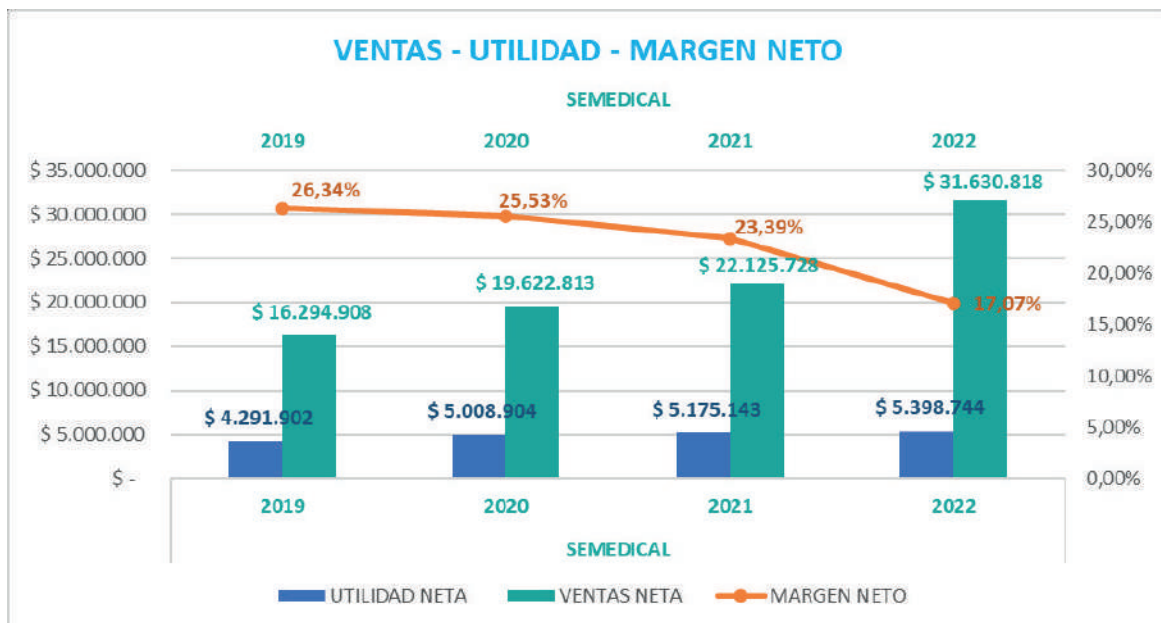
Aumentó en 43.6% el valor de los ingresos totales con respecto al año 2021.



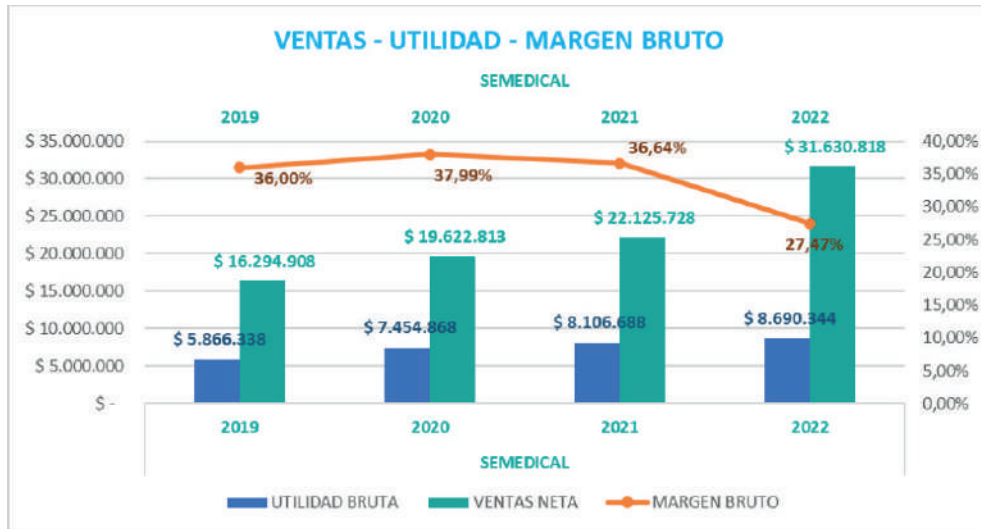
Aumentó en 31.4% el costo promedio por formula con respecto al año 2021.



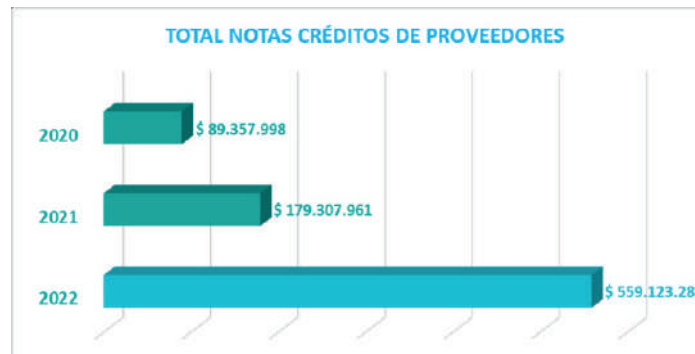
Aumentó en 38.7% el costo promedio por usuario con respecto al año 2021.



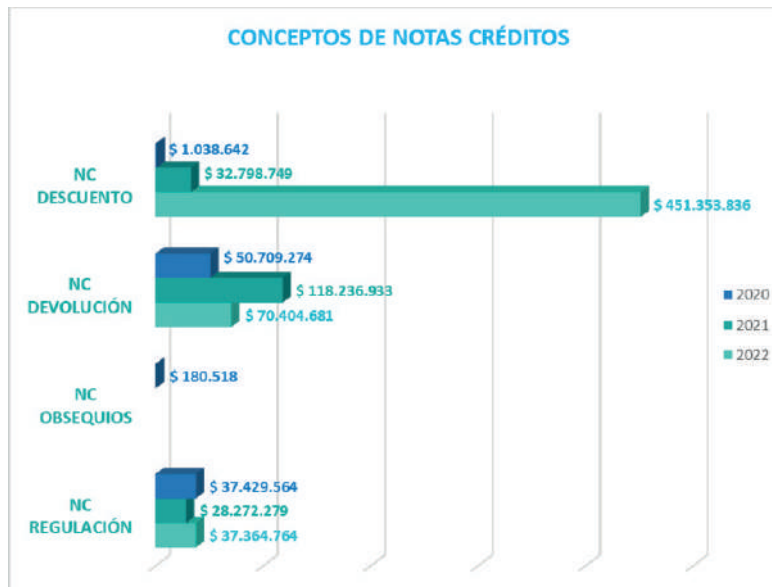
A pesar de que las ventas netas (ingresos operacionales) aumentaron en un 43% con respecto al 2021, la utilidad neta solo aumentó en un 4.3%, lo cual representó un margen neto del 17.07%, es decir, 6.32 puntos porcentuales menos que en el año anterior. Esto debido principalmente a que no hubo un aumento en el valor per cápita alineado con el aumento de la UPC para el años 2022 hasta el mes de octubre con la nueva negociación, al aumento en los costos directos de los medicamentos por factores exógenos que están afectando a nivel mundial la industria, aumento en los costos indirectos (mano de obra, servicios, etc.), la inclusión de aproximadamente 630 medicamentos que se les reguló el precio de compra y venta, el aumento en los gastos administrativos (de personal, servicios, etc.), operacionales (insumos, mantenimientos, etc.) y no operacionales (financieros, etc.).



A pesar de que las ventas aumentaron en un 43% con respecto a las 2021, la utilidad bruta solo aumentó en un 7.2%, lo cual, representó un margen bruto del 27.47%, es decir, 9.16 puntos porcentuales menos que el año anterior. Esto debido principalmente al aumento en los costos de dispensación y ventas.



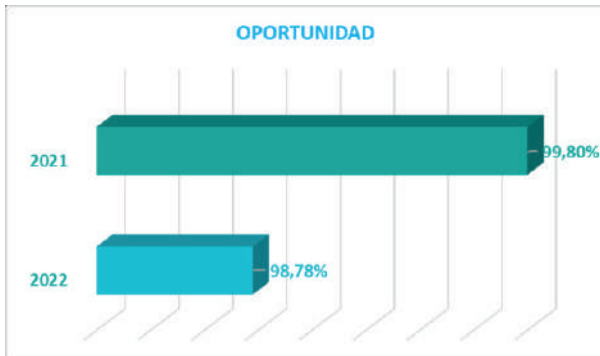
Aumentó en 211.8% el valor de las notas créditos de proveedores.



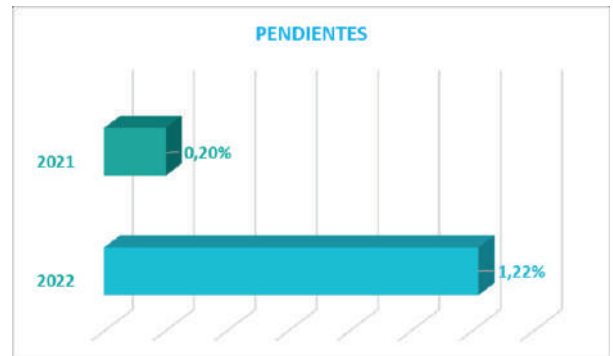
Comparando el año 2022 con el 2021 se puede observar que: Aumentó en 32.2% el valor de las notas créditos por regulación, el valor de las notas créditos por devolución disminuyó un 40.5% y aumentó en 1.276% el valor de las notas créditos por descuento.

6.4. Indicadores y Resultados Farmacias en Red

6.4.1 Dispensación



Disminución del indicador de oportunidad en la entrega en 1.02 puntos porcentuales.

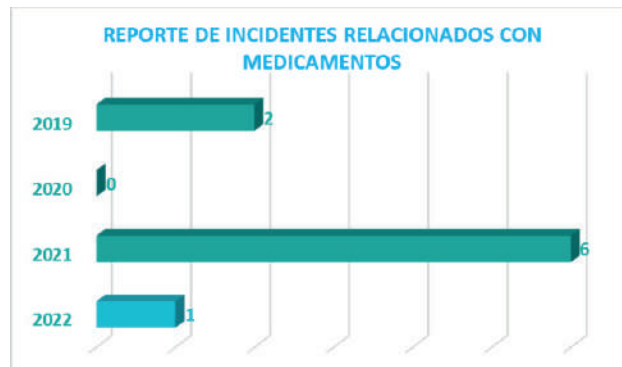


Aumento del indicador de pendientes en 1.02 puntos porcentuales.



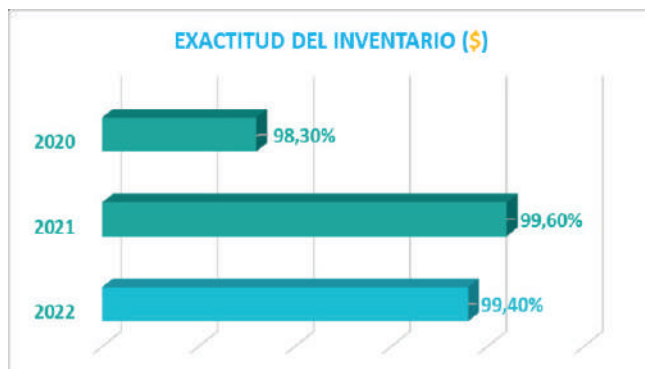
AÑO	ACTIVOS	ANULADOS	PROCESADOS	TOTAL	% PROCESADOS
2020	4.925	226	4.863,	10.014	49.7%
2021	1.179	1.729	51.589	54.497	97.8%
2022	18	736	35.929	36.683	97.9%

Aumento de 0.18 puntos porcentuales en el número de direccionamientos procesados para entregar.

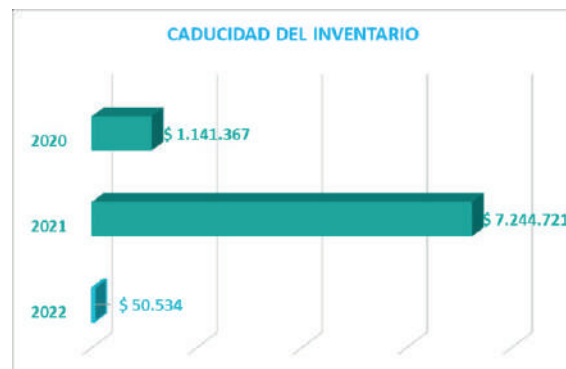


Disminución del 83.3% en los reportes de incidentes relacionados con medicamentos con respecto al 2021 "cultura del reporte".

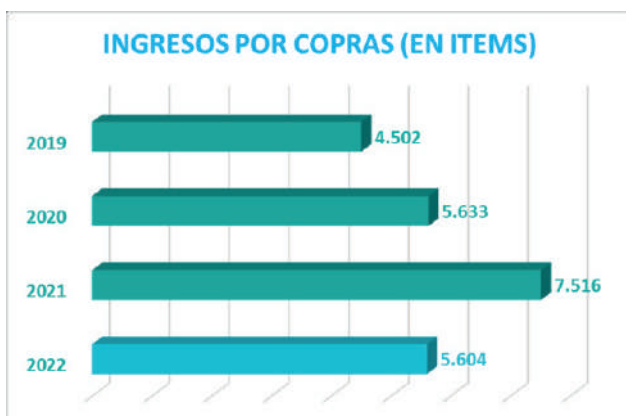
6.4.2. Cadena de abastecimiento



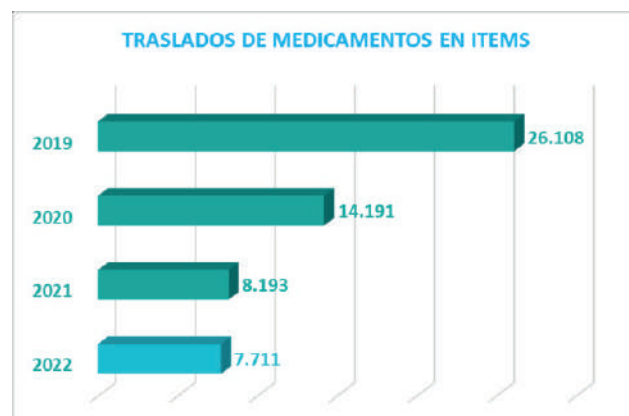
Disminución en el indicador de exactitud del inventario en 0.2 puntos porcentuales con respecto al año 2021.



Disminución en 99.3% el valor del inventario de medicamentos vencidos y que se desnaturalizaron.



Disminución en 25.4% de los ingresos de medicamentos en ítems con respecto al año 2021.

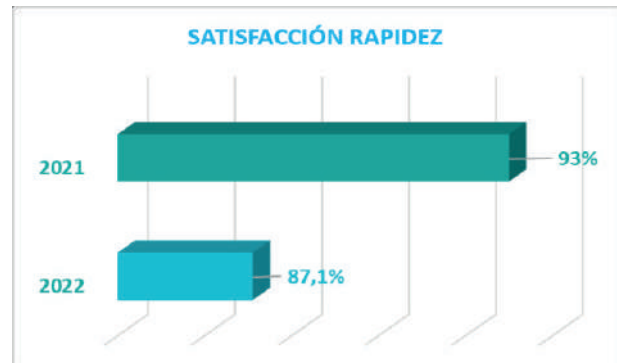


Disminución en 5.9% de los despachos de medicamentos en ítems con respecto al año 2021.

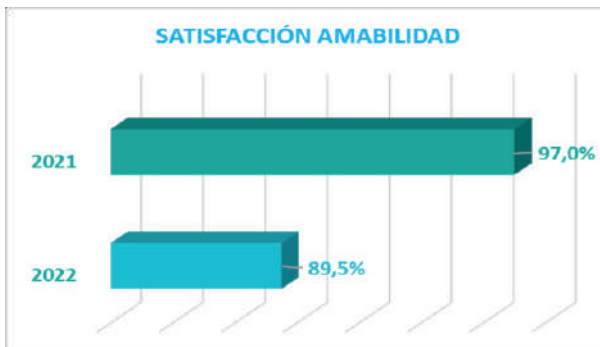
6.4.3 Servicio Satisfacción



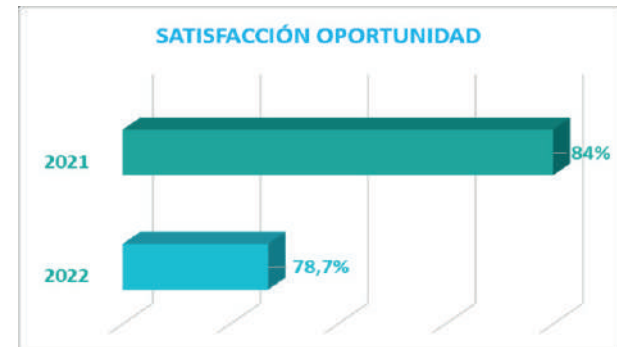
Disminución del indicador de satisfacción general en 2.2 puntos porcentuales.



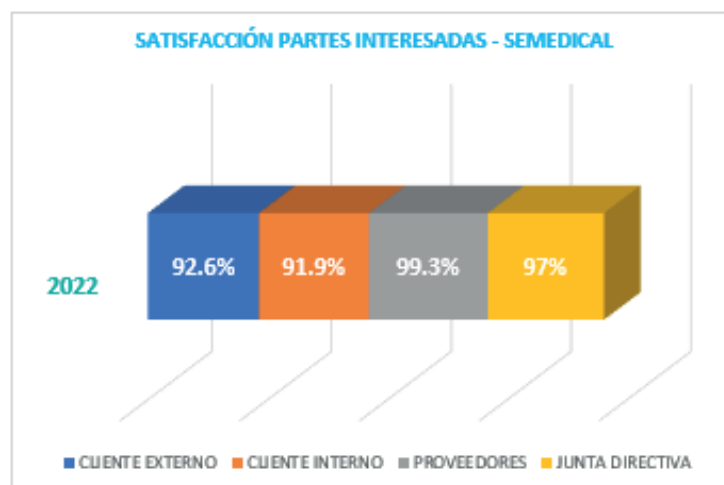
Disminución del indicador de satisfacción en la rapidez de la atención en 6.3 puntos porcentuales.



Disminución del indicador de satisfacción en la amabilidad de la atención en 7.7 puntos porcentuales.

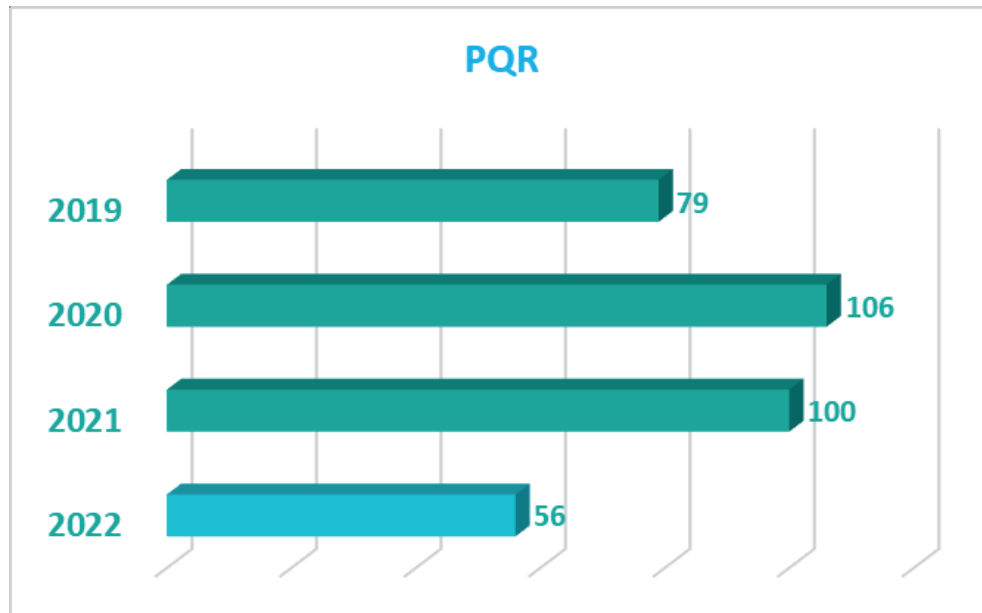


Disminución del indicador de satisfacción en la oportunidad de entrega de los medicamentos en 6.3 puntos porcentuales.

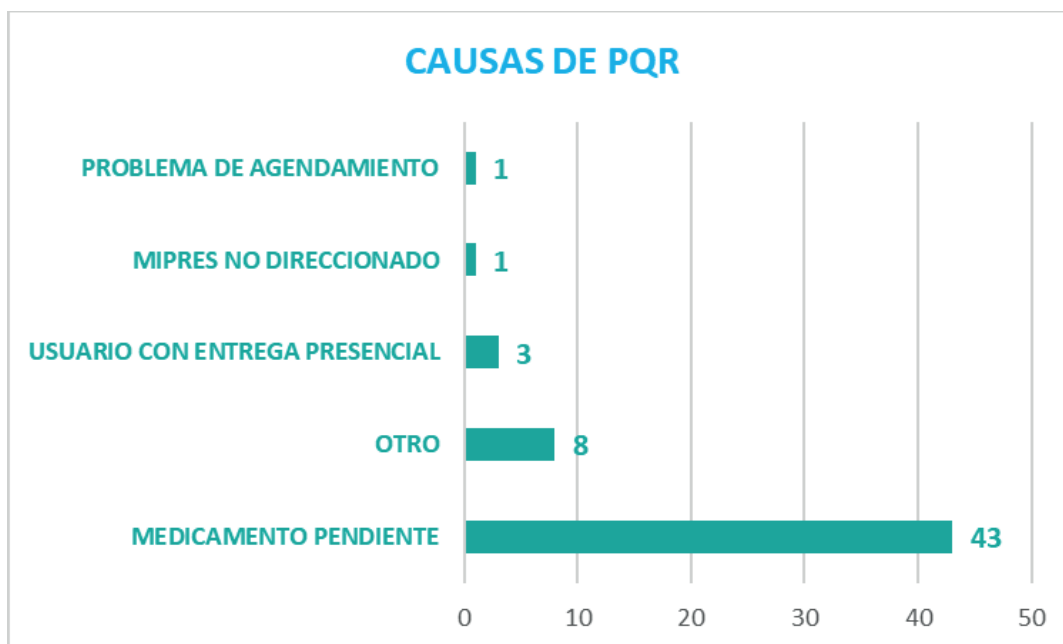


De la evaluación de la satisfacción de los grupos de interés, se obtuvieron los siguientes resultados: 1. Aumento en 4.3 puntos porcentuales la satisfacción del cliente externo (IPS y EPS), disminución en 3.1 puntos porcentuales la satisfacción del cliente interno (colaboradores), aumento en 2 puntos porcentuales de la satisfacción de los proveedores y disminución en 3 puntos porcentuales la satisfacción de la junta directiva.

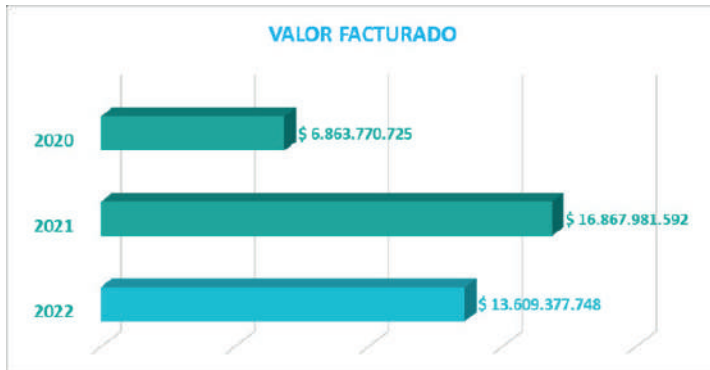
6.4.4. PQRS



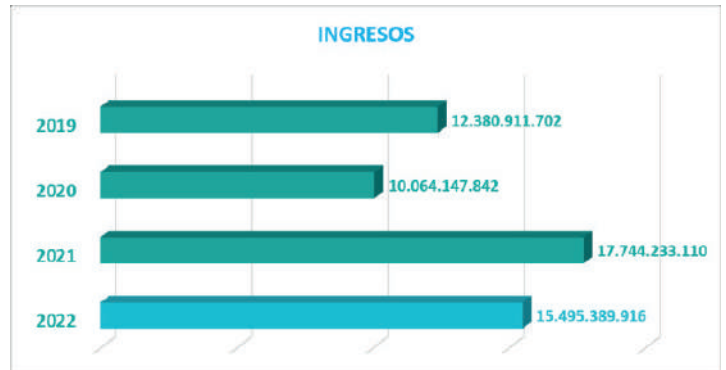
Disminución en 44% el número de PQR con respecto al 2021



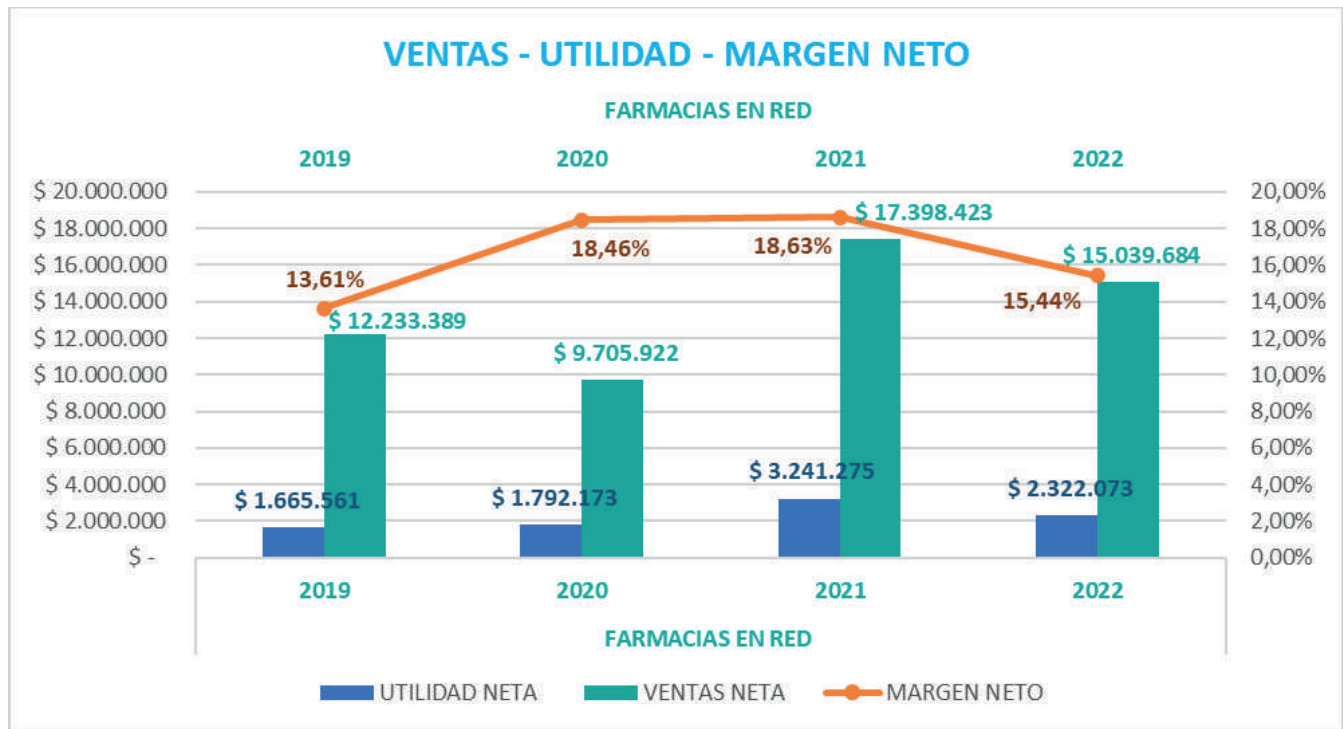
6.4.5. Resultados Financieros



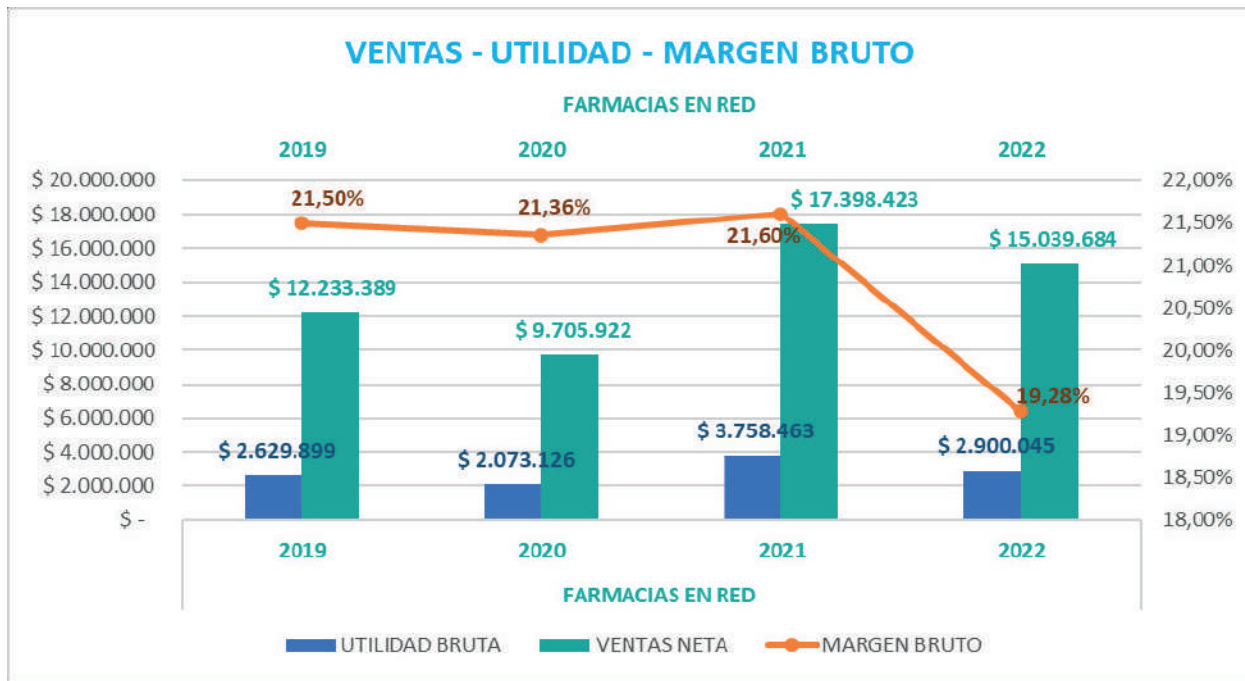
Disminución del 19.3% el valor facturado de la dispensación con respecto al año 2021.



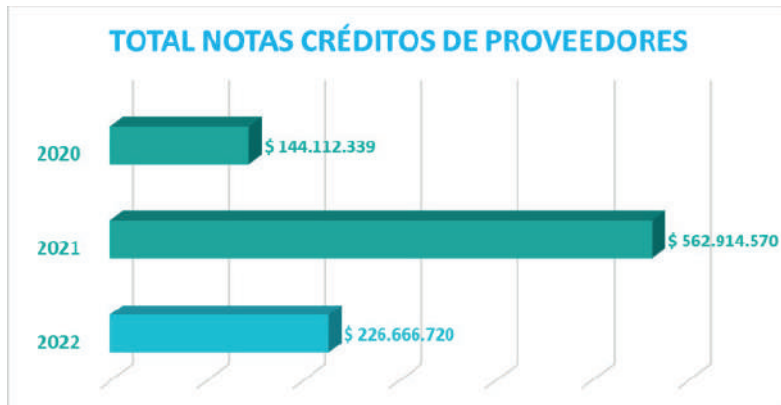
Disminución del 12.7% en el valor de los ingresos totales con respecto al año 2021.



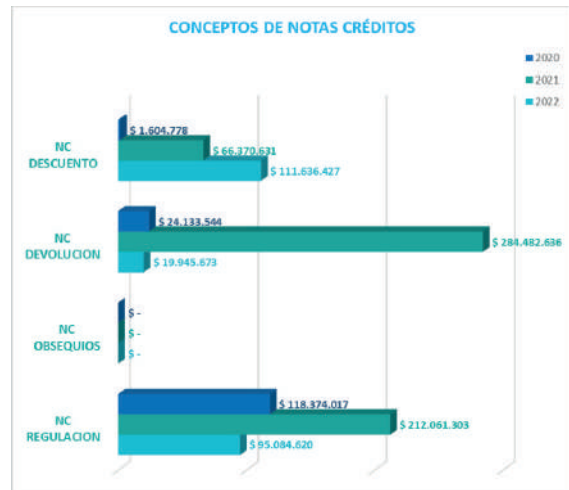
Debido a la actualización de la resolución 2292 de diciembre del 2021 donde se incluyeron 561 medicamentos NO PBS al PBS, las ventas netas (ingresos operacionales) disminuyeron en un 13.6% con respecto al 2021, la utilidad neta disminuyó en un 28.4%, lo cual representó un margen neto del 15.44%, es decir, 3.19 puntos porcentuales menos que en el año anterior. A esto se le suma el aumento en los costos directos de los medicamentos y productos complementarios por factores exógenos a la organización y la regulación en los precios de compra y venta de algunos medicamentos.



Debido a la actualización de la resolución 2292 de diciembre del 2021 donde se incluyeron 561 medicamentos NO PBS al PBS, las ventas netas (ingresos operacionales) disminuyeron en un 13.6% con respecto al 2021, la utilidad bruta disminuyó en un 22.8%, lo cual, representó un margen bruto del 19.28%, es decir, 2.3 puntos porcentuales menos que el año anterior. A esto se le suma el aumento en los costos directos de los medicamentos por la inflación, el alza del dólar a nivel internacional y aumento de los costes de las materias primas por la guerra bélica entre Rusia y Ucrania y la regulación en los precios de compra y venta de algunos medicamentos



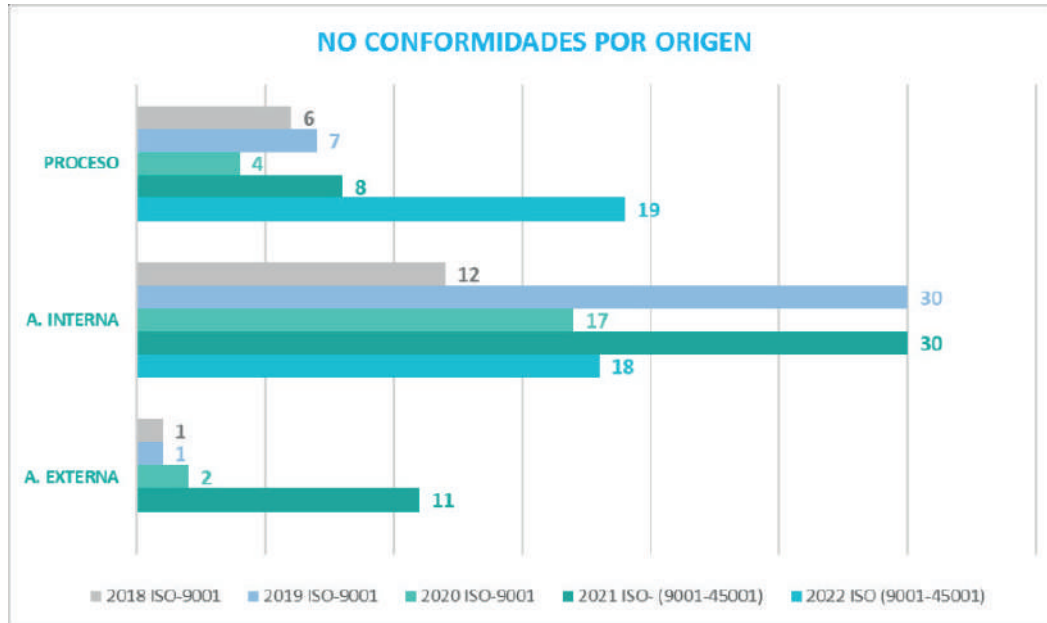
Disminuyeron en 59.7% el valor de las notas créditos de proveedores.



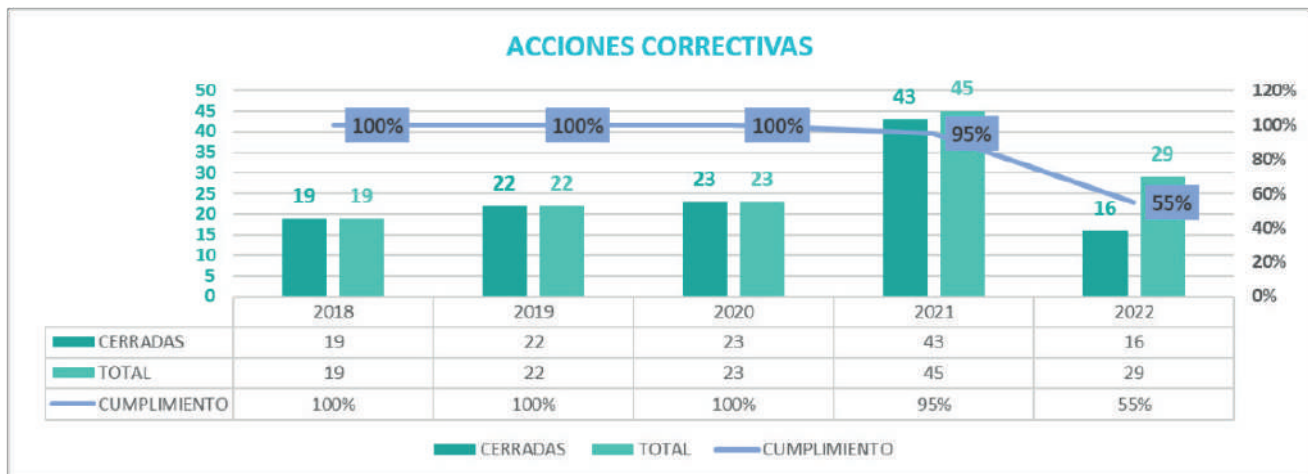
Comparando el año 2022 con el 2021 se puede observar que: disminuyó en 55.2% el valor de las notas créditos por regulación, el valor de las notas créditos por devolución disminuyó un 93% y aumentó en 68.2% el valor de las notas créditos por descuento.

6.5. Desempeño de los Procesos Multifarma

6.5.1. Resultados de Auditoría

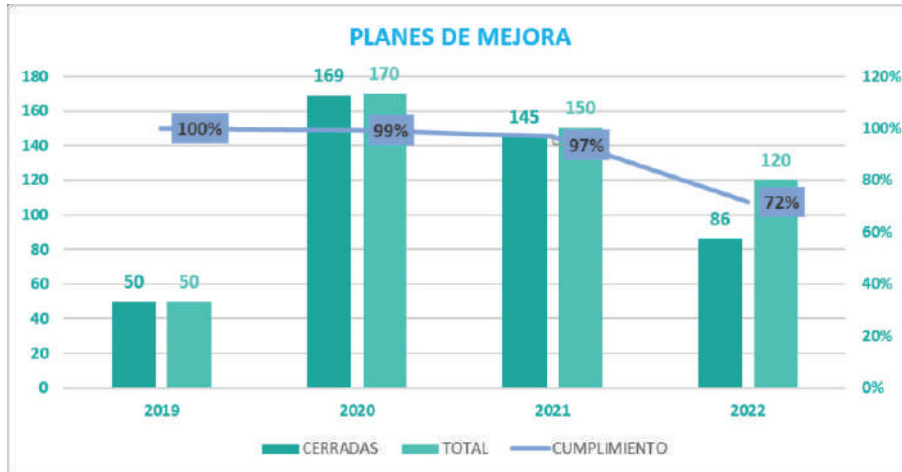


Durante el año 2022 se identificaron en total 37 no conformidades; 19 de procesos, 18 de auditoría interna y está pendiente la auditoría externa para marzo del 2023.

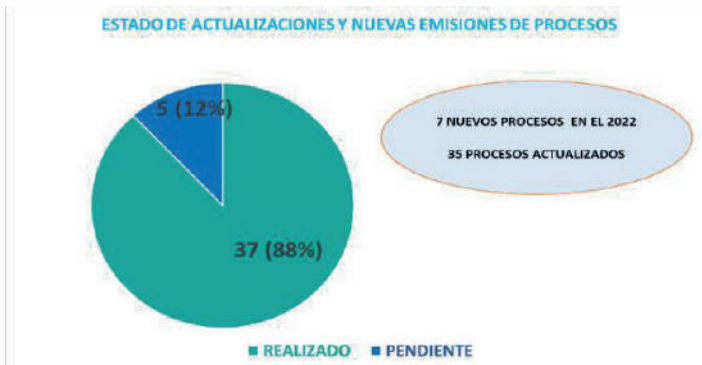


Durante el año 2022 se establecieron 29 acciones correctivas, de las cuales se cerraron 16, lográndose un cumplimiento del 55%. Las 13 acciones pendientes, tienen fecha de cierre a junio del 2023.

6.5.2. Planes de Mejoramiento



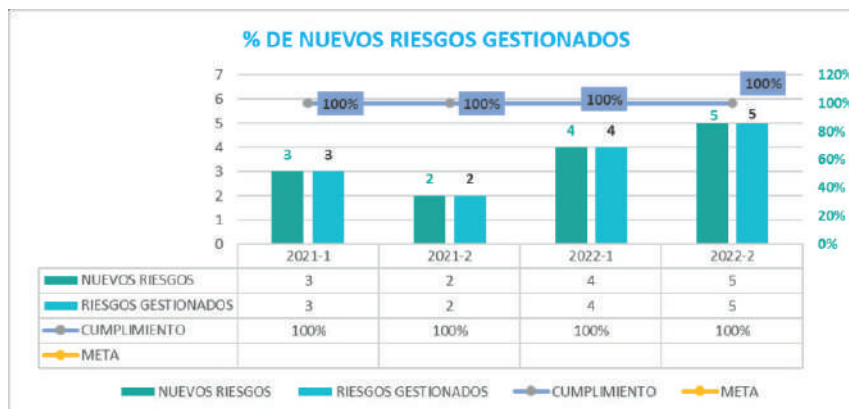
Durante el año 2022 se establecieron 120 acciones de mejora, de las cuales se cerraron 86, lográndose un cumplimiento del 72%. Las 34 acciones pendientes, tienen fecha de cierre a junio del 2023.



Durante el año 2022 se implementaron 7 nuevos procesos, se actualizaron 35 y se cumplió con 37 de 42 solicitudes documentales, lográndose un cumplimiento del 88%.

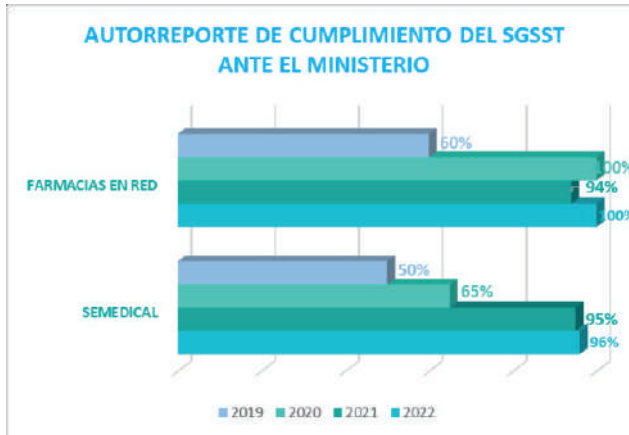


Del plan de trabajo de calidad se cumplieron 27 tareas de las 28 planeadas, lográndose un cumplimiento del 96%.

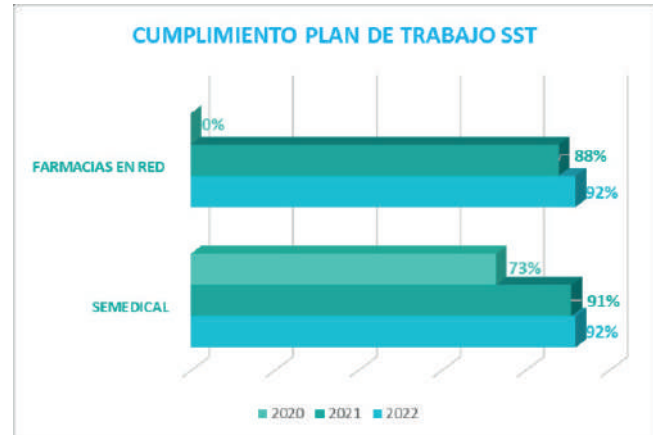


Durante el año 2022 se identificaron 9 nuevos riesgos (4 más que en 2021), los cuales todos fueron gestionados y se establecieron los controles para mitigar su impacto.

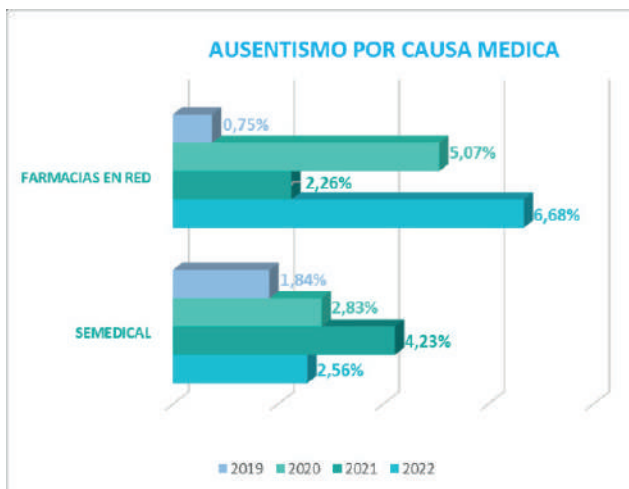
6.6. Seguridad y Salud en el Trabajo Multifarma



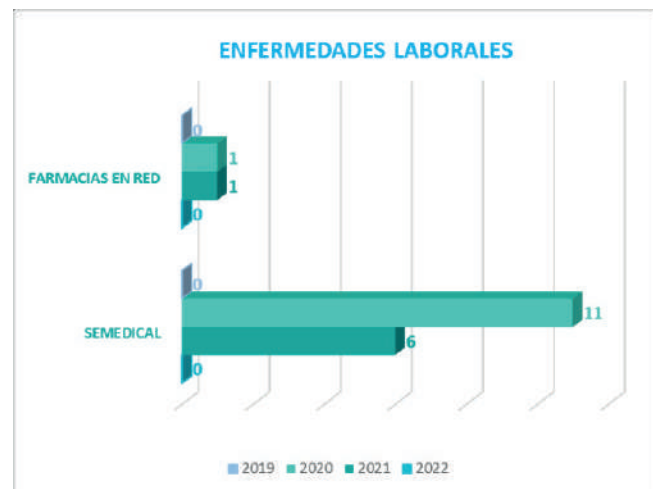
Durante el año 2022 se identificaron en total 37 no conformidades; 19 de procesos, 18 de auditoria interna y está pendiente la auditoria externa para marzo del 2023.



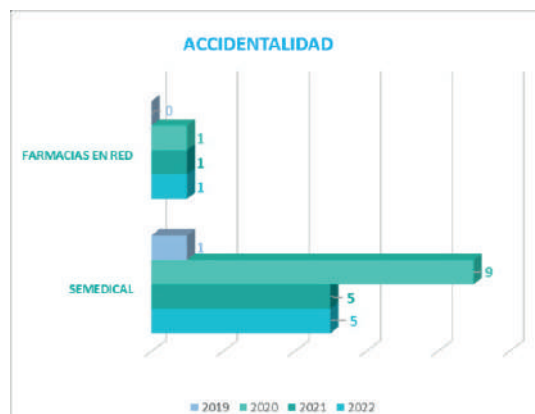
Durante el año 2022 se identificaron en total 37 no conformidades; 19 de procesos, 18 de auditoria interna y está pendiente la auditoria externa para marzo del 2023.



Del análisis del ausentismo por causa medica se observa que: Aumentó en 4.42 puntos porcentuales en Farmacias en Red y disminuyó en 1.57 puntos porcentuales en Semedical.

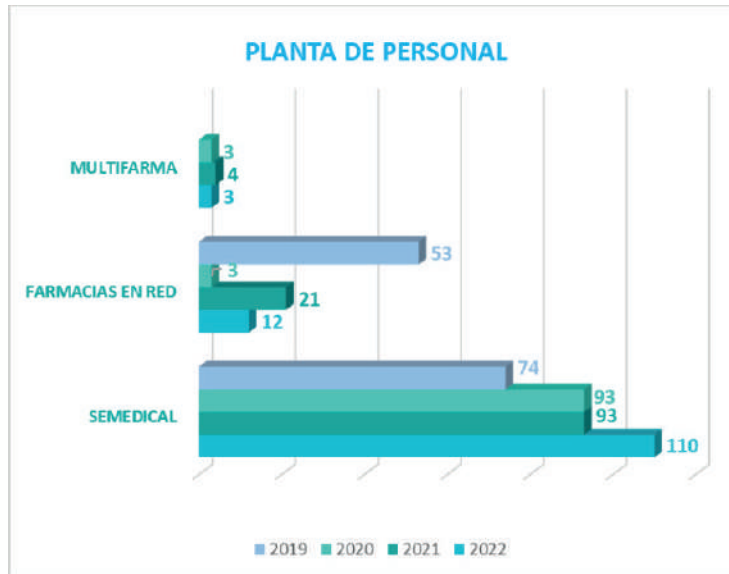


Para el año 2022 no se presentaron enfermedades laborales para Farmacias en Red y Semedical.

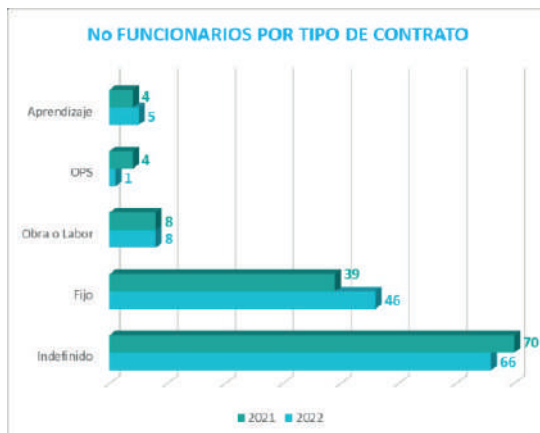
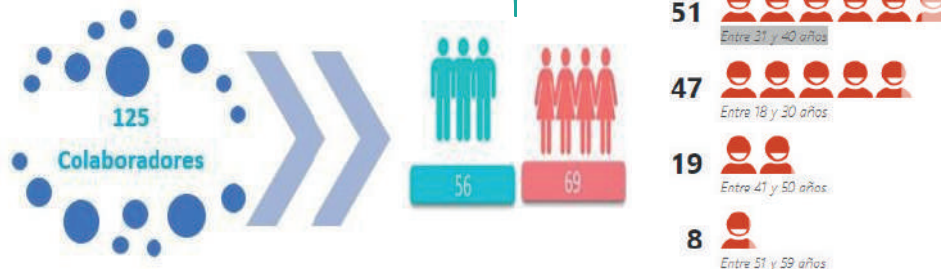


Para el año 2022 la accidentalidad se mantuvo con respecto al 2021 en 1 y 5 para Farmacias en Red y Semedical, respectivamente.

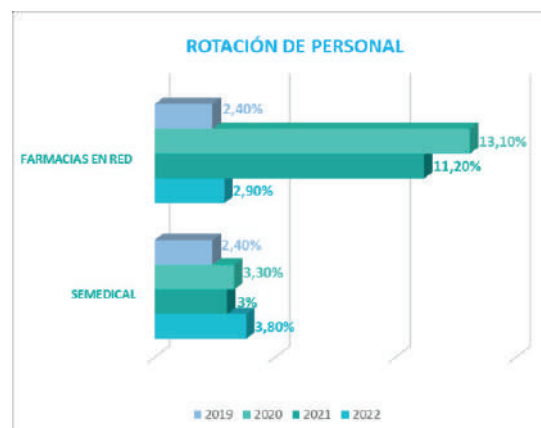
6.7. Gestión Humana Multifarma



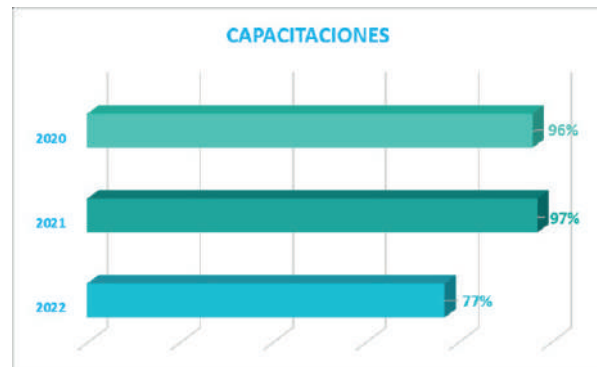
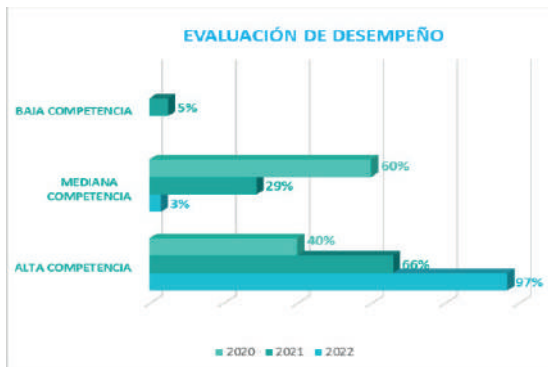
Para el año 2022 la planta de personal aumentó de 118 a 125 colaboradores (8 cargos nuevo: Auxiliar de sistemas, 4 Auxiliares de Farmacia, 1 Regente y 2 aprendices).



Para el 2022, el 52% de los colaboradores tienen contrato a término indefinido.



Del análisis de la rotación de personal 2020 vs 2021 se puede observar que: Para Farmacias en Red bajó en 8.3 puntos porcentuales y para Semedical subió en 0.8 puntos porcentuales.

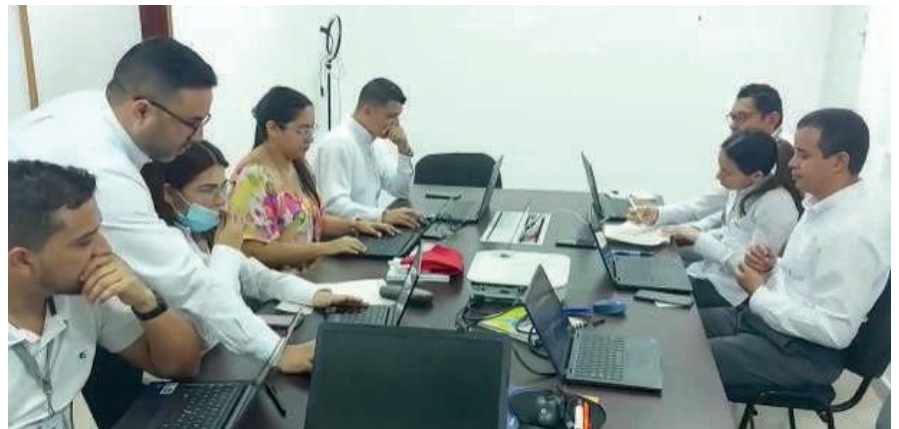


Del análisis de la evaluación de desempeño, se puede observar que para el 2022 no hubo colaboradores con baja competencia, bajó en 26 puntos porcentuales el número de colaboradores con mediana competencia y subió en 31 puntos porcentuales los colaboradores con alta competencia.

El indicador de capacitaciones bajó en 20 puntos porcentuales con respecto al año 2021.

6.8. Fortaleciendo Conocimientos en Nuestros Líderes

Capacitación en Power Bi a Lideres



6.9. Responsabilidad Social

Brigadas de salud en apoyo con la EPS (San Juan de Tocagua, Repelón y Polo nuevo)



Apoyo a la Fundación Semillas



Mes de la Salud



Actividad de Solidaridad :Voluntariado Semedical y Farmacias en Red Vereda Bonga y Montecristo.



SOLIDARIDAD



AMOR



CALIDAD

Campañas en apoyo con la liga de usuarios





GESTIÓN CORPORATIVA

INFORME DE GESTIÓN 2022

7. Servicio al Cliente

Introducción

El año 2022 para los grupos Previsalud y Multifarma fue fundamental mantener los niveles de satisfacción de nuestros usuarios y la mejora continua de los diferentes procesos para ofrecerles un servicio óptimo y con calidad teniendo en cuenta primordialmente sus necesidades.

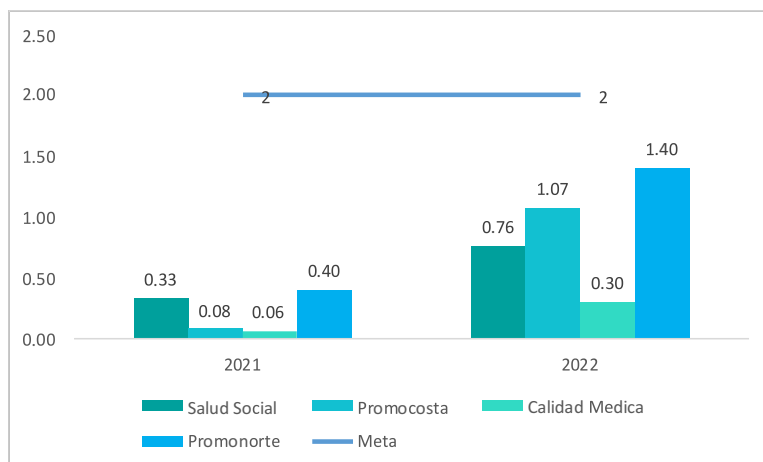
A pesar de las circunstancias que se nos presentaron se trabajó en pro del bienestar de nuestros usuarios ofreciéndoles diferentes accesos a nuestros servicios y teniendo en cuenta la alta demanda en los diferentes servicios ofertados.

Fue un año de muchos retos y aprendizaje que a la final obtuvieron resultados favorables para la compañía. Teniendo en cuenta lo anterior, se presenta el ciclo del servicio en donde se hizo énfasis en 3 campos, como nuestro modelo de atención, nuestros valores y las conductas de servicio, los cuales se siguen reforzando en todas las empresas.



7.1. Tasa de Queja por Mil Usuarios

Grupo Previsalud



De acuerdo con los resultados del año 2022 la tendencia de quejas se mantiene positiva a la baja, ya que está por debajo de la meta global definida en el Previsalud.

Las principales causas de quejas fueron: Falta de oportunidad en la asignación de cita médica especializada (27%), demora en la programación de exámenes de laboratorio diagnósticos (21%), dificultad en la comunicación con las líneas para citas (10%), falta de oportunidad en la asignación de cita médica general (8%) y falta de oportunidad para la atención de servicios de apoyo terapéuticos (terapia física, ocupacionales, respiratorias, de lenguaje, etc) (4%).

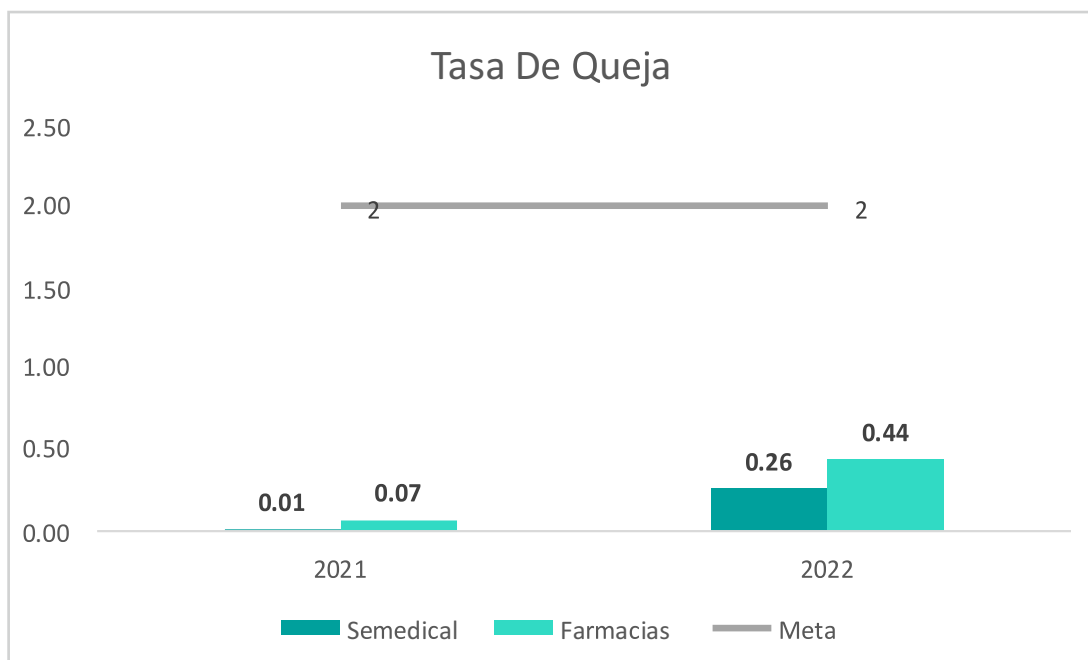
De acuerdo a las causales, en Salud Social - Centro Vivir se dio el ingreso de un profesional que realiza la renovación de las fórmulas a pacientes de psiquiatría y neuropediatria 3 veces a la semana; con esto se liberó cupo a estas especialidades cumpliendo la oportunidad de citas de primera vez.

En Promocosta se fortaleció la pertinencia en el uso de los servicios, el proceso de auditoria médica, proceso de agendamiento y lista de esperas de usuarios.

En Promonorte, a pesar de la poca oferta de especialista, se ha logrado aumentar las agendas de acuerdo a la demanda y se extendió el horario de atención hasta los fines de semana para lograr mitigar el impacto de los servicios y poder cumplir con nuestra promesa de valor.

En Calidad Médica se realizó la retroalimentación al Contac Center por el mal direccionamiento en cuanto al protocolo de atención, de acuerdo a los programas prestados por la IPS (horarios de atención, disponibilidad de agenda, etc). Por otro lado se realizaron cambios en los horarios para autorizaciones y entrega de resultados, lo cual se direccionó y publicó el descargue desde la página web de la IPS, mientras se gestiona la funcionalidad completa del kiosko creado para este fin; sin embargo desde SIAU se brinda apoyo con los resultados de laboratorios cuando la sala se encuentra congestionada.

Grupo Multifarma



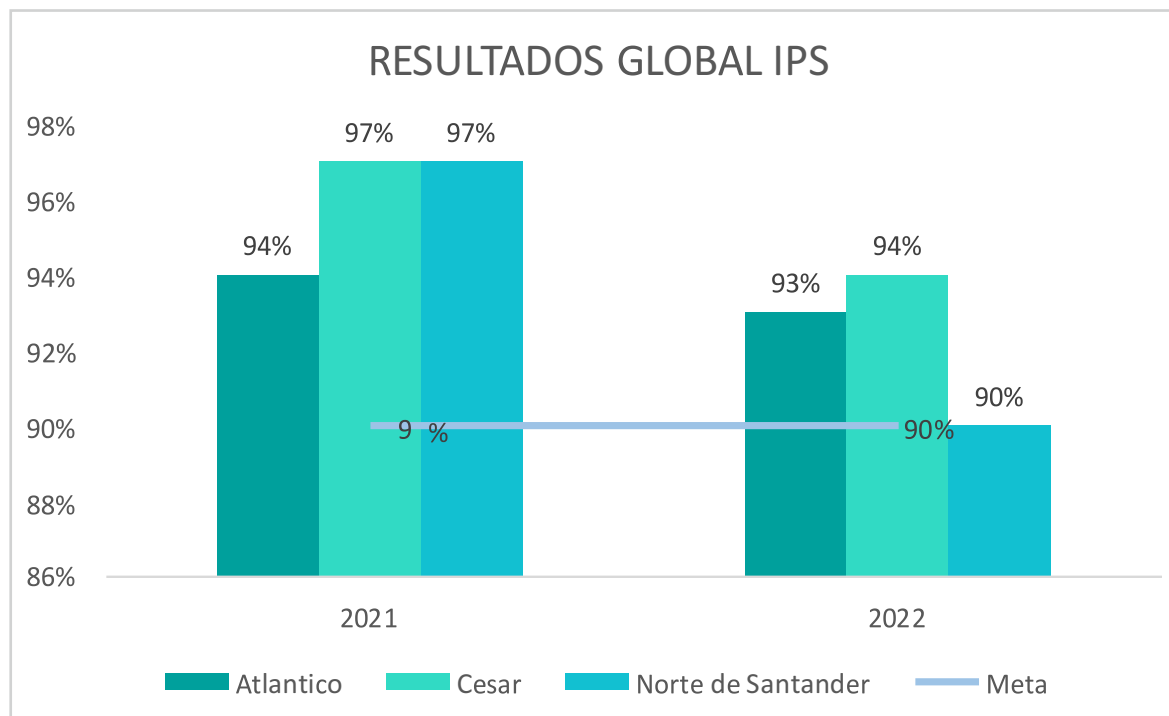
Para el Semedical y Farmacias en Red la tasa de queja se mantuvo por debajo de la meta, lo cual dio como resultado positivo; sin embargo, se aumentó la demanda por el ingreso de usuarios provenientes de otras EPS y la vuelta a la presencialidad, lo cual se vio reflejado en el número de pacientes atendidos en comparación con el año anterior y aumento en la operatividad para lograr satisfacer las necesidades de nuestros usuarios.

No obstante, pese a que se tuvieron otras situaciones ajenas, como las novedades de desabastecimiento de moléculas por la industria, las PQR fueron resueltas en su totalidad, dentro de las causales se encuentra la falta de oportunidad en la entrega de medicamento PBS (medicamentos pendientes y servicio) y la falta de oportunidad de entrega de medicamento No PBS (demora en la adquisición del medicamento). Para esto se han estado mejorando los inventarios en cada empresa, interviniendo los procesos de compra, logística y operativos.

De las quejas no procedentes, encontramos usuarios sin fórmulas médicas, medicamento agotado o desabastecido, medicamento pendiente dentro del tiempo de entrega, MIPRE no direccionado, medicamento no pactado. Al asegurador se le compartieron actas de entregas y cartas de agotados como soportes.

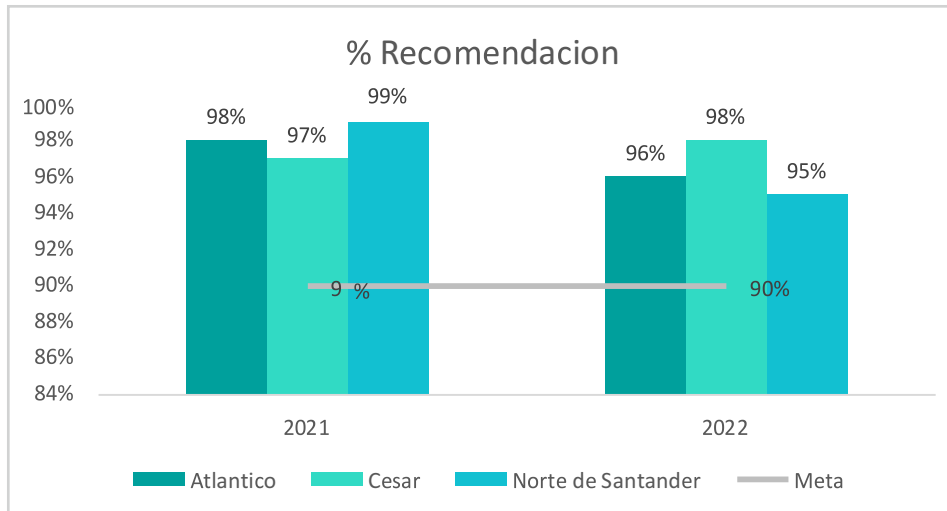
7.2. Satisfacción de los Usuarios

Grupo Previsalud



Los resultados de satisfacción en Atlántico, Cesar y Norte de Santander disminuyeron con respecto al año anterior, pero continúan siendo aceptables ya que están por encima de la meta mínima; por lo tanto continuaremos mejorando la prestación de nuestro servicios y así lograr resultados óptimos.

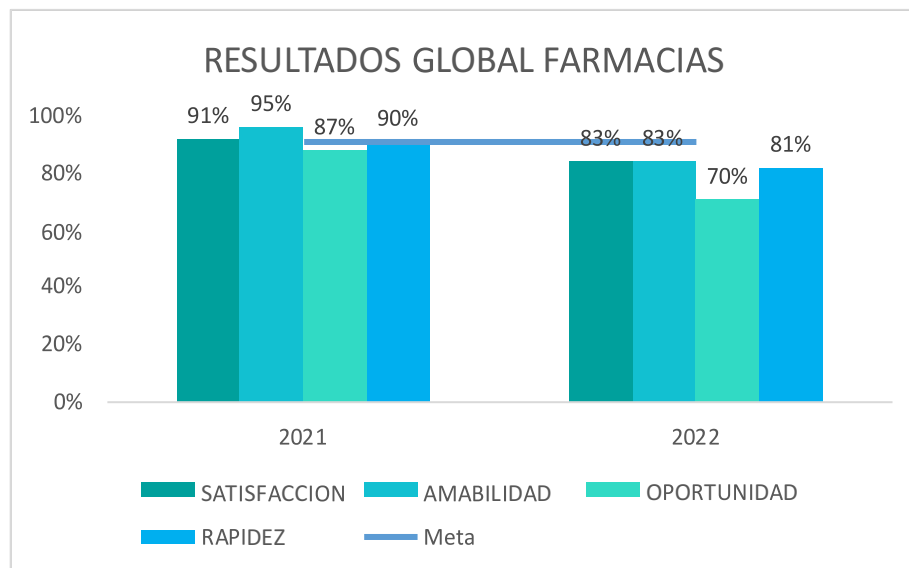
Índice de Recomendación de la IPS



Un indicador fundamental para es el Net Promoter Score, el cual mide el nivel de recomendación de nuestros usuarios, para lo cual en el 2022 el resultado fue positivo: en Atlántico fue del 96%, Cesar 98% y Norte de Santander 95%.

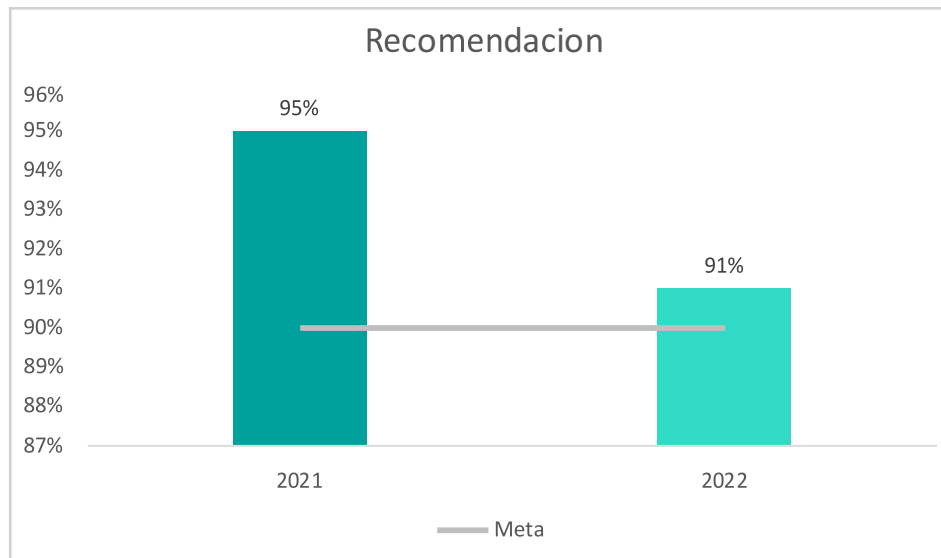
Basados en estos buenos resultados seguiremos con las mejoras continuas de los procesos para seguir impactando positivamente en la experiencia de los usuarios y sus familias.

Grupo Multifarma



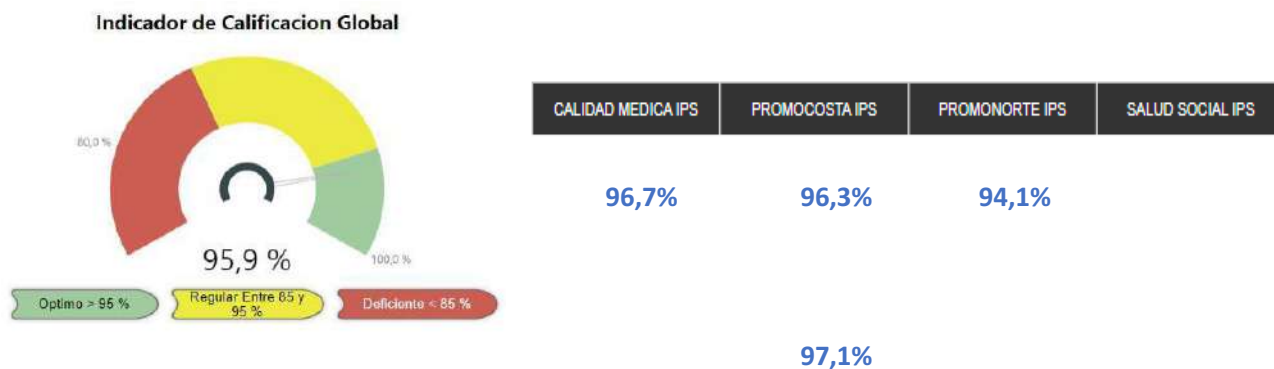
Dentro de esta medición se tienen en cuenta 3 aspectos importantes, como lo es la amabilidad en la línea de frente, la oportunidad en la entrega de medicamento y la rapidez en la atención, en donde se puede apreciar que el comportamiento ha variado en cada año; sin embargo se continúa trabajando en la mejora continua de los diferentes procesos internos para impactar en los resultados y prestar un mejor servicio a los usuarios.

Índice de Recomendación de Farmacia



De acuerdo con los resultados del 2022, el indicador fue aceptable con un 91% en comparación al año anterior. Seguiremos aplicando mejora en los procesos que nos permitan impactar en la experiencia del usuario y así lograr un resultado óptimo.

Calificadores Línea de Frente



De acuerdo a los resultados del año 2022, de 989.886 turnos generados, solo el 68.9% obtuvo calificación por parte de los usuarios, respecto a la atención recibida por la línea de frente, en donde el 55.9% calificó la atención como "excelente"; mientras que el 12.4% "buena" y el 31.1% no presentaron calificación, lo cual nos ubica en un 95.9% de satisfacción global entre las IPS Calidad Medica, Salud Social, Promocosta y Promonorte, por lo tanto se considera un resultado optimo.

7.3. Logros

- En el 2022 se estructuró la alianza de usuarios de Promocosta, la cual se ha formado en conocimiento de los servicios ofrecidos por la IPS, divulgación de deberes y derechos de los usuarios, canales de comunicación, direccionamiento de usuarios en cuanto procedimientos no realizados, el cobro de cuota moderadora o copagos, gestión de citas o servicios ofrecidos y capacitación con la Secretaria de Salud en humanización de la atención en salud.



- En farmacias se implementaron los buzones por código QR para fortalecer la comunicación directa con los usuarios; se extendieron los horarios en diferentes puntos para accesibilidad a los usuarios; se inició con la intervención de la Liga de Usuario como apoyo de comunicación en cuanto a las novedades o cambio que se realizaban en la compañía, como los requisitos que debe tener una fórmula médica por norma, la presentación del documento de identidad original, el control de dosis en cuanto a la dispensación de medicamentos en las fechas especificadas.

En ciertos municipios se inició con la entrega de productos no PBS para evitar que el usuario se trasladara hasta Barranquilla y se realizó el envío de mensajes notificando al usuario la disponibilidad de medicamentos en los puntos.



- Se realizó la actualización de los medios de comunicación vía afiches en cada IPS, volantes y mensajes de texto a los usuarios cedidos de Coomeva.

- En Salud Social también se fortaleció la Liga de Usuario, aumentando su participación en charlas en sala de espera en conjunto con el área de Seguridad al Paciente, Seguridad y Salud en el Trabajo, actividades de programa de RCV etc.



- Se realizó el encuentro de Cultura, Humanización y Transformación en Calidad Médica, Promocosta y Promonorte con el objetivo de fortalecer la cultura organizacional, los niveles de satisfacción y la experiencia del usuario.



- En Calidad Médica se le dio más participación a la Liga de Usuarios en actividades programadas desde SIAU con el objetivo de impactar en la comunicación con los usuarios, manteniéndolos informados sobre los canales de comunicación, servicios, horarios de atención, cambios en pro del bienestar de nuestros usuarios, etc. Se distribuyó el horario para programación de laboratorios, entrega de órdenes médicas, historias clínicas y se implementaron rondas por el equipo de SIAU en sala de espera para captar inconformidades e intervenir de inmediato; también se crearon volantes con el correo de SIAU para tramites de PQR.



- En Promonorte se realizaron capacitaciones a la línea de frente en temas como manejo del cliente difícil, política de humanización y manejo del estrés. Con lo usuarios se reforzó el tema de deberes y derechos, calificadoros de línea de frente y canales de comunicación; se habilitó una línea de whatsapp para asignación de citas, se creó un correo institucional de recepción de PQR y se fortaleció el acercamiento con la Liga de Usuarios.





exclusivos para ti:

AGENDA TU CITA

607 595 6605

310 269 8492

citascucuta@saludsocialips.co

6 Sedes
Estratégicamente ubicadas

Nuestros servicios más cerca de ti

Sede	Horarios	Dirección
Barrio Blanco	L-V: 8:00 a.m. a 7:00 p.m.	Av. 1 820-48
Atalaya	L-V: 8:00 a.m. a 7:00 p.m. S: 8:00 a.m. a 2:00 p.m.	Av. 85 Calle 20
Villa del Rosario	L-V: 8:00 a.m. a 8:00 p.m. S: 8:00 a.m. a 2:00 p.m.	Calle 8 86-03
Parque	L-V: 8:00 a.m. a 7:00 p.m.	Av. 2 470-80
Nueva sede Lleras	L-V: 8:00 a.m. a 7:00 p.m. S: 8:00 a.m. a 3:00 p.m.	Calle 5 80-11

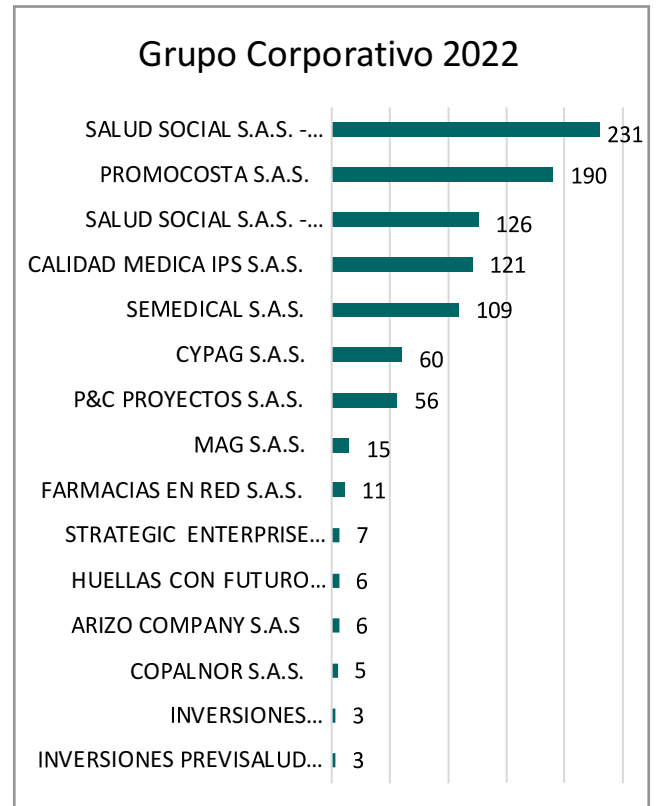
Programa, consulta y cancela tus citas
Actualiza tus datos
Infórmate

Síguenos en nuestras redes sociales

- En general, se realizó la apertura de nuevas sedes en Barranquilla, como Alkarawi o Sede 90 (Promocosta y Salud Social); y en Promonorte sede Lleras y Caobos; lo que han permitido lograr el posicionamiento del grupo y la atención idónea y oportuna a los requerimientos de los usuarios.
- Se implementó el nuevo Software Dinámica Gerencial para optimización de procesos.
- Se aumentó la capacidad instalada en las sedes de Promocosta Malambo y Santo Tomás para mejorar el servicio y la accesibilidad a los usuarios.
- Se realizó cliente incognito en las IPS con mayor afluencia de usuarios como método de evaluar la calidad de nuestro servicio.
- Se cuenta con un Chatboot para mejorar la experiencia del usuario en cuanto a la accesibilidad en la comunicación.

8. Gestión Humana

8.1. Comprometidos con Nuestra Gente



Fortalecimiento Empresarial



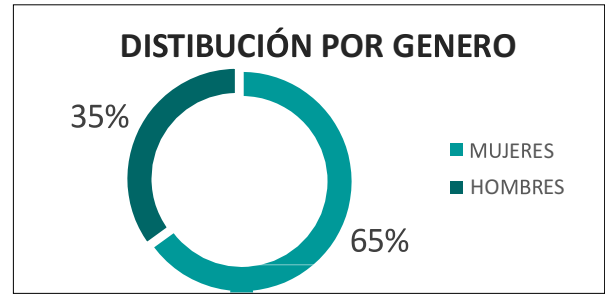
TIPOS DE CONTRATO	TOTAL
CONTRATO TERMINO FIJO	207
CONTRATO TERMINO INDEFINIDO	579
CONTRATO OBRA-LABOR	145
CONTRATO APRENDIZAJE	35

Es gratificante ver cómo la estructura de las empresas Previsalud cada vez más se fortalece desde las diferentes unidades de negocio y cómo cada año vamos aportando a la sostenibilidad de un número importante de familias en el territorio colombiano. Así mismo, se fortalece la contratación directa con la compañía y con contratos a término indefinido.

949



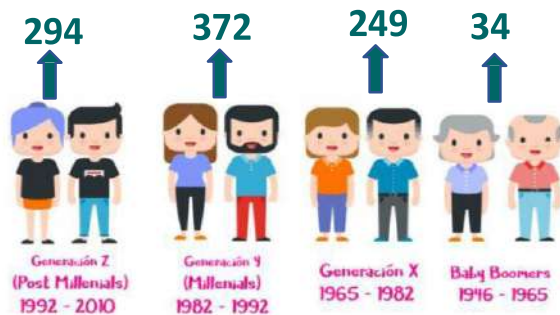
📄 Cerramos el año 2022 con una planta de 949 colaboradores, de los cuales 617 son mujeres y 332 hombres. La mayor proporción se encuentra en Salud Social IPS con una planta de colaboradores de 231, seguido por Promocosta con 190 colaboradores a corte de diciembre 31.



El 35% de la planta son hombres

El 65% son mujeres

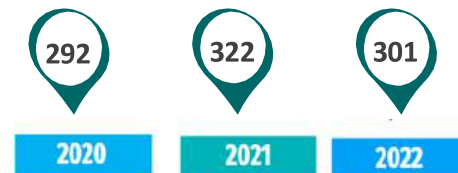
Aporte Multigeneracional



📄 Las contribuciones y aportes del Talento Humano Previsalud proviene de personal multigeneracional, calificado y competente con edades entre los 17 y los 57 años.

Contratistas

COMPORTAMIENTO OPS				
EMPRESA	2020	2021	2022	
CALIDAD MEDICA IPSS.A.S.	90	94	75	
PROMOCOSTA S.A.S	92	100	112	
SALUD SOCIAL S.A.S. - BARRANQUILLA	122	118	68	
SALUD SOCIAL S.A.S. - PROMONORTE	N/A	N/A	42	
HUELLAS CON FUTURO	0	0	1	
MULTIFARMA	3	3	3	
TOTAL	307	315	301	



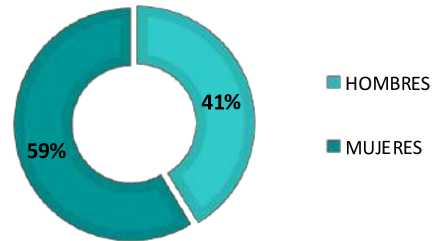
Contamos con una planta de 301 profesionales contratados por prestación de servicio, distribuidos en las empresas Calidad Médica, Promocosta, Salud Social, Multifarma, Huellas con futuro y Promonorte,

Propendemos por la Equidad de Género

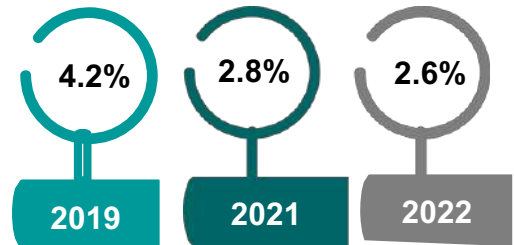
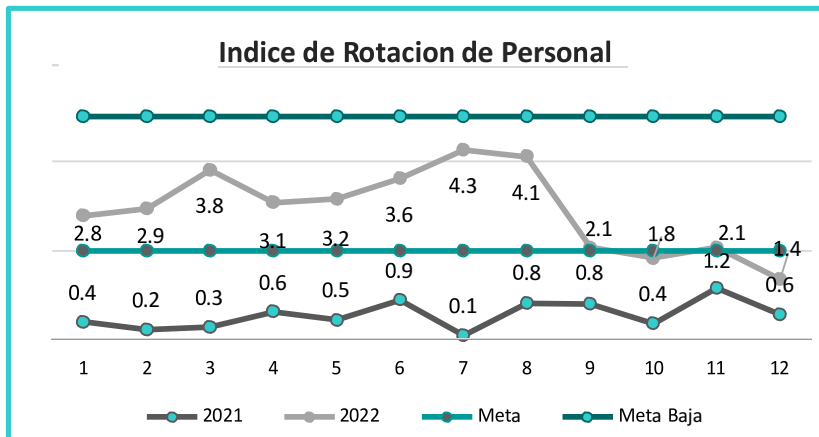


Se mantiene el liderazgo de la mujer en la organización, con 104 Cargos de liderazgo, 61 mujeres y 43 hombres

PARTICIPACION EN CARGOS DIRECTIVOS

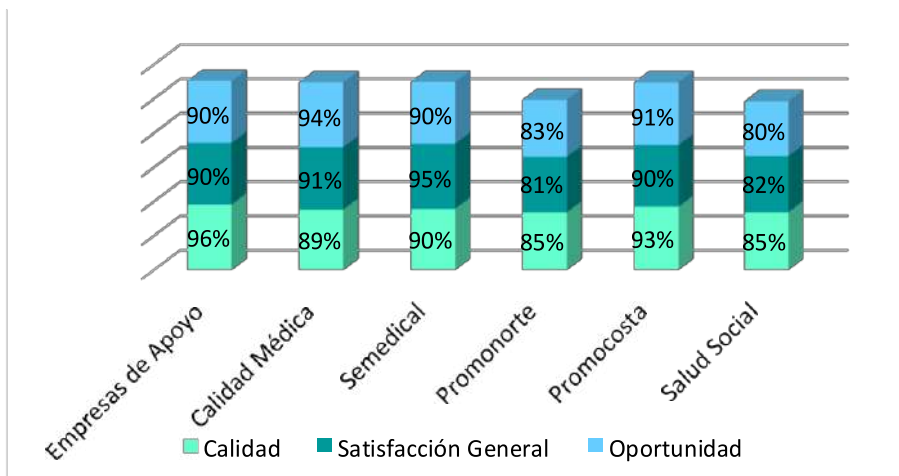


Índice de Rotación Corporativo



El índice de rotación mantiene una tendencia a la mejora en **0,2 puntos** comparado con el año anterior. Se evidencia desviación en los meses de marzo, julio y agosto, impactando Promonorte y Multifarma.

SATISFACCION PROCESOS DE SELECCIÓN

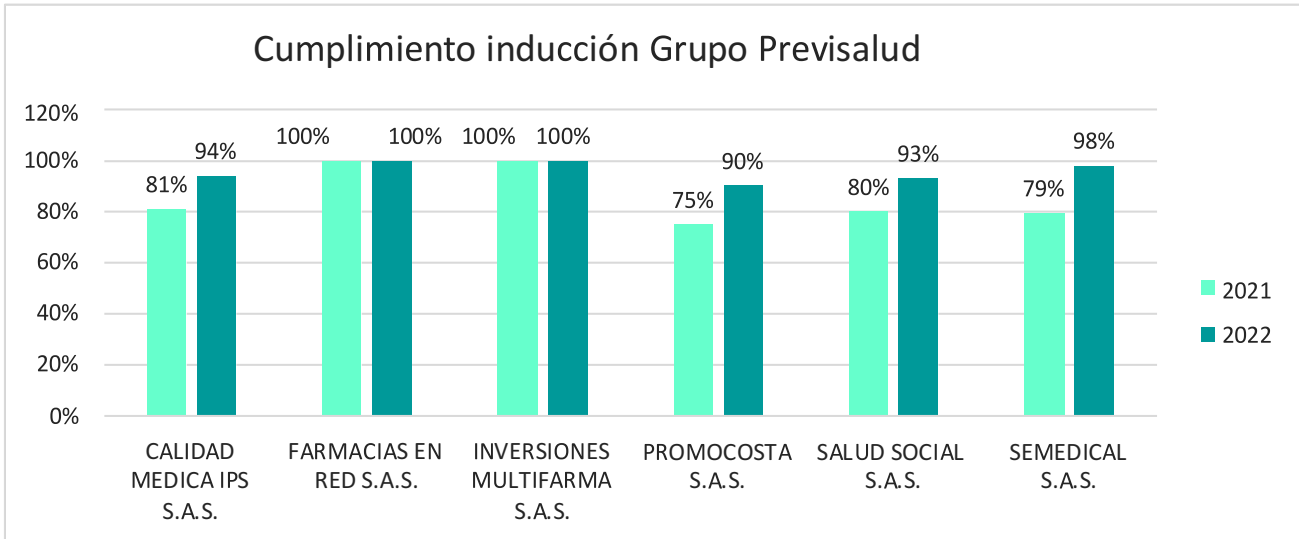


Nuestros clientes internos nos reconocen y nos califican con un 89% de la satisfacción en el servicio

8.2. Promovemos y Generamos Conocimientos

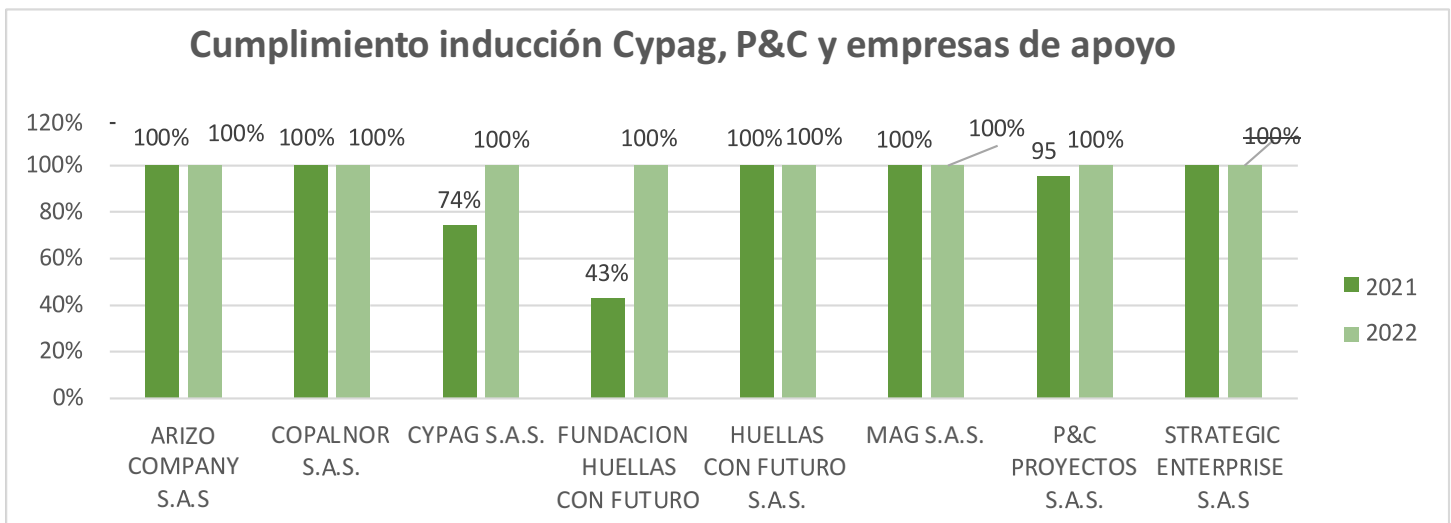
La inducción en Previsalud es una de las mejores etapas que vive el colaborador en la organización. Es el momento del enamoramiento y la clave para el inicio de la fidelización de un nuevo colaborador. Es la etapa en la que comienza su transferencia de conocimiento en su ciclo de vida laboral.

Inducción Grupo Previsalud



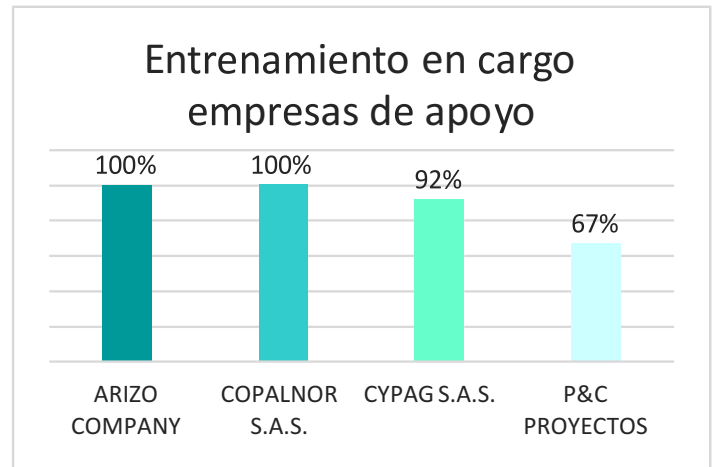
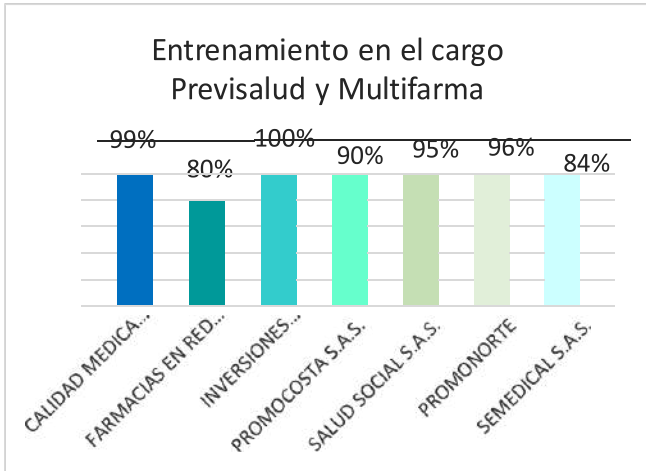
Las inducciones del 2021 dieron como resultado un 80%, mientras que en 2022 logramos mejorar la tendencia en los resultados a un 91%, convirtiéndose en una fortaleza para el proceso de GH. Contar con una inducción corporativa en la Academia CEOS facilita y permite que, desde la vinculación, se garantice la inducción a colaboradores.

Inducción Cypag, P&C y Empresas de Apoyo

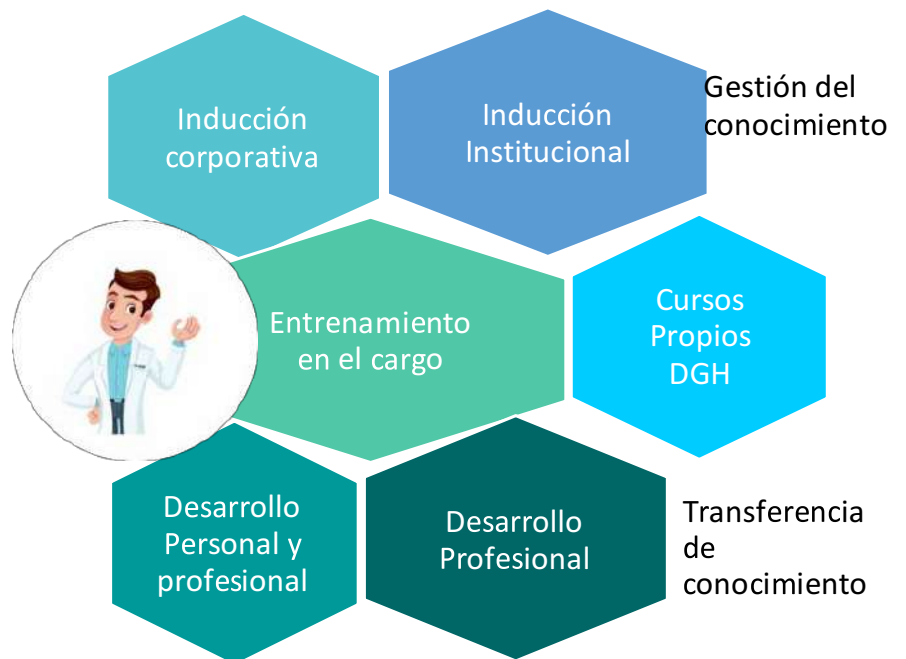


8.3. Los Entrenamientos como Estrategia de Gestión del Conocimiento

Durante el 2022 avanzamos con la implementación de los entrenamientos a colaboradores como una estrategia de transferencia y gestión del conocimiento que permite fidelizar al colaborador y garantizar excelentes resultados en el rol contratado. Hace parte de las mejoras implementadas durante el 2022.

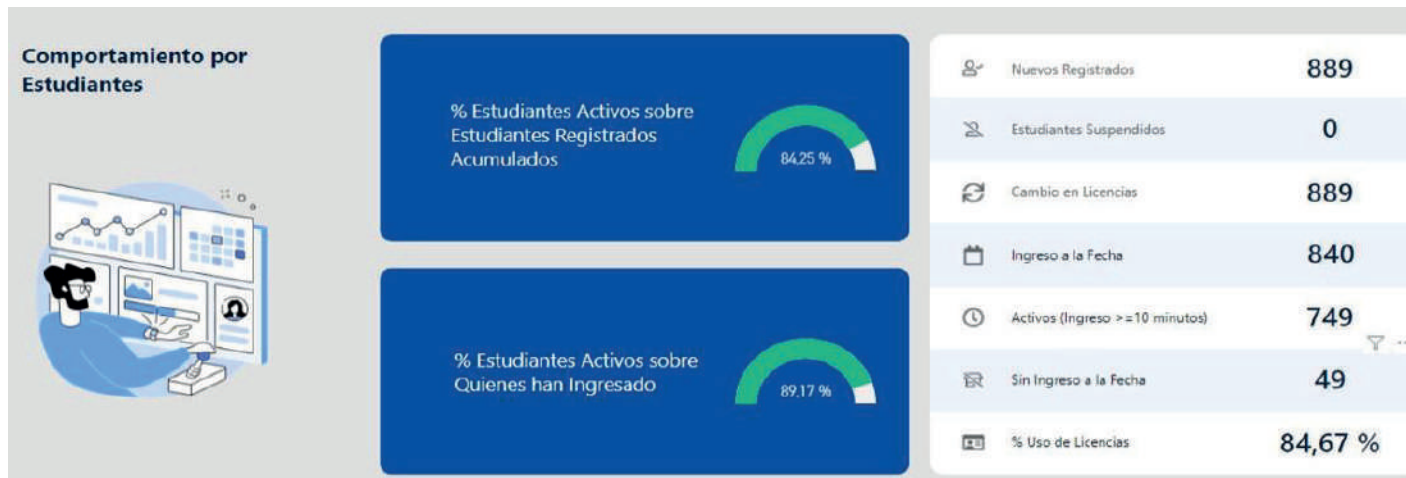


Generamos Experiencias que Transforman desde la Academia CEOS



Comportamiento Estudiantes

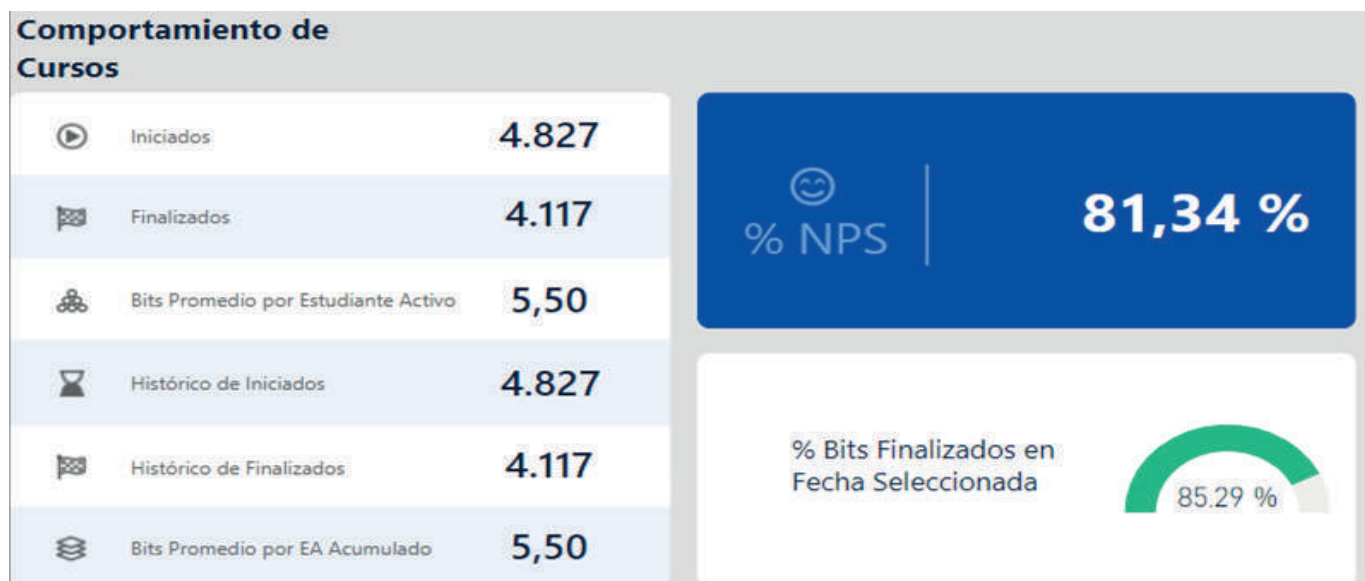
El 2022 fue el año de la transformación hacia los avances y desarrollos tecnológicos que nos permitieron promover, generar y crecer en conocimientos a través de la Plataforma UBITS y nuestra Academia Corporativa CEOS.



Logramos inscribir 889 colaboradores en la Academia CEOS, de los cuales 840 lograron acceder generando una participación y una adherencia de uso de licencias del 84.67%.

Comportamiento de Cursos Academia CEOS (entre propios y Ubits)

- 4.827 cursos iniciados.
- 4.117 cursos finalizados.
- 85.29% de cumplimiento Bits finalizados.
- Indicador NPS del 31.34%.



Progresos por Áreas

Se destaca el área asistencial con el mayor número de cursos realizados; estos corresponden a cursos propios por implementación ERP Dinámica Gerencial Hospitalaria (DGH), seguido del área administrativa y Auxiliares de línea de frente.

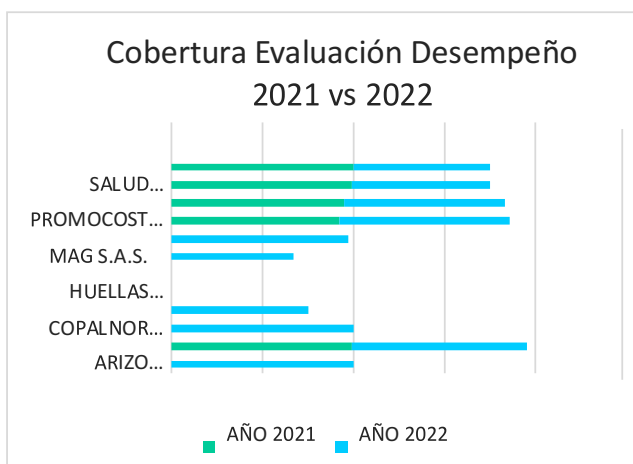
Comportamiento por Área Corporativa

Área Corporativa	Bits Finalizados	Conteo de Estudiantes	Estudiantes Certificados
Asistencial	2.200	474	423
Administrativo	635	135	116
Línea De Frente	614	96	92
Gestión Humana	83	15	13
Dispensación	77	13	13
Farmacia	77	16	11
Laboratorio	57	5	4
Centro De Contacto	53	33	28
Tic	34	3	3
Administrativa	28	16	7
Bodega	16	3	2
Caf Prado	13	1	1
Gestión Social	13	2	2
Servicios Administrativos	13	2	2
Calidad	12	3	3
Total	4.117	889	769

Medimos y Evaluamos Competencias Técnicas y Blandas a Través de la Evaluación de Desempeño

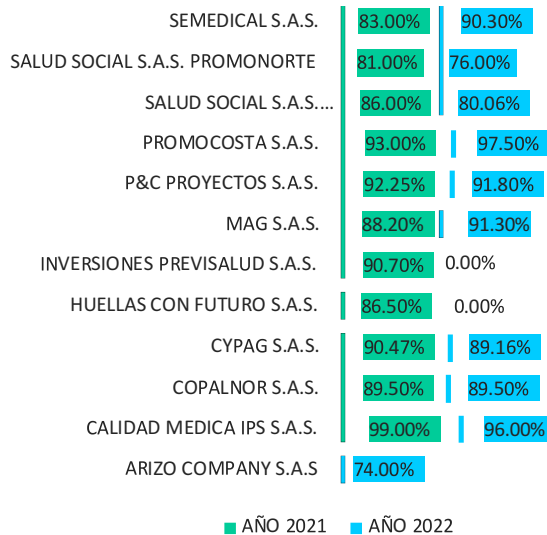
PROPÓSITOS

1. Promover el desarrollo y potenciar talento
2. Construir equipos de alto desempeño
3. Identificación de fortalezas y oportunidades de mejora
4. Medir las contribuciones
5. Generar recompensas por los resultados



NOMBRE EMPRESA	AÑO 2021	AÑO 2022
ARIZO COMPANY S.A.S		100,00%
CALIDAD MEDICA IPS S.A.S.	99,00%	96,00%
COPALNOR S.A.S.		100,00%
CYPAG S.A.S.		75,00%
HUELLAS CON FUTURO S.A.S.		0,00%
INVERSIONES PREVISALUD S.A.S.		0,00%
MAG S.A.S.		67,00%
P&C PROYECTOS S.A.S.		97,00%
PROMOCOSTA S.A.S.	92,00%	94,00%
SALUD SOCIAL S.A.S. BARRANQUILLA	95,00%	88,00%
SALUD SOCIAL S.A.S. PROMONORTE	99,00%	76,00%
SEMEDICAL S.A.S.	100,00%	75,00%

**Resultado Promedio Evaluacion Desempeño
2021 vs 2022**



NOMBRE EMPRESA	AÑO 2021	AÑO 2022
ARIZO COMPANY S.A.S.		74,00%
CALIDAD MEDICA IPS S.A.S.	99,00%	96,00%
COPALNOR S.A.S.	89,50%	89,50%
CYPAG S.A.S.	90,47%	89,16%
HUELLAS CON FUTURO S.A.S.	86,50%	0,00%
INVERSIONES PREVISALUD S.A.S.	90,70%	0,00%
MAG S.A.S.	88,20%	91,30%
P&C PROYECTOS S.A.S.	92,25%	91,80%
PROMOCOSTA S.A.S.	93,00%	97,50%
SALUD SOCIAL S.A.S. BARRANQUILLA	86,00%	80,06%
SALUD SOCIAL S.A.S. PROMONORTE	81,00%	76,00%
SEMEDICAL S.A.S.	83,00%	90,30%

Cada año la objetividad en las evaluaciones se hace presente.

Trabajamos por la Humanización de los Servicios y la Transformación

EMPRESA	Convocados	Asistentes	% Cobertura
PROMOCOSTA	141	118	84%
SALUD SOCIAL	244	202	83%
PROMONORTE	136	130	96%
CALIDAD MEDICA	110	94	85%
MULTIFARMA	44	42	95%
EMPRESAS DE APOYO	18	18	100%
	693	604	87%



A corte 2022 se realizaron encuentros de humanización, cultura y transformación en IPS, Empresas de apoyo y personal operativo Multifarma; impactando a 604 colaboradores.

Nos Preocupamos y Trabajamos por el Cuidado de Nuestros Colaboradores a Través de Nuestro Programa de Bienestar “Te Cuidamos Con Amor”



Parte de la transformación organizacional involucran las mejoras con las cerramos en el programa de responsabilidad social interna “Te cuidamos con Amor” como propósito es ser generadores de bienes y felicidad en el trabajo, buscando la fidelización, sentido de pertenencia y compromiso de los colaboradores.

Trabajamos por la Conciliación de la Vida Familiar y la Vida Laboral a Través de la Implementación de los Pilares del Programa Te Cuidamos Con Amor



Cumplimiento Indicador Satisfacción Programa de Bienestar al Colaborador

Meta	Resultado 2021	Resultado 2022
80%	84.38%	88%



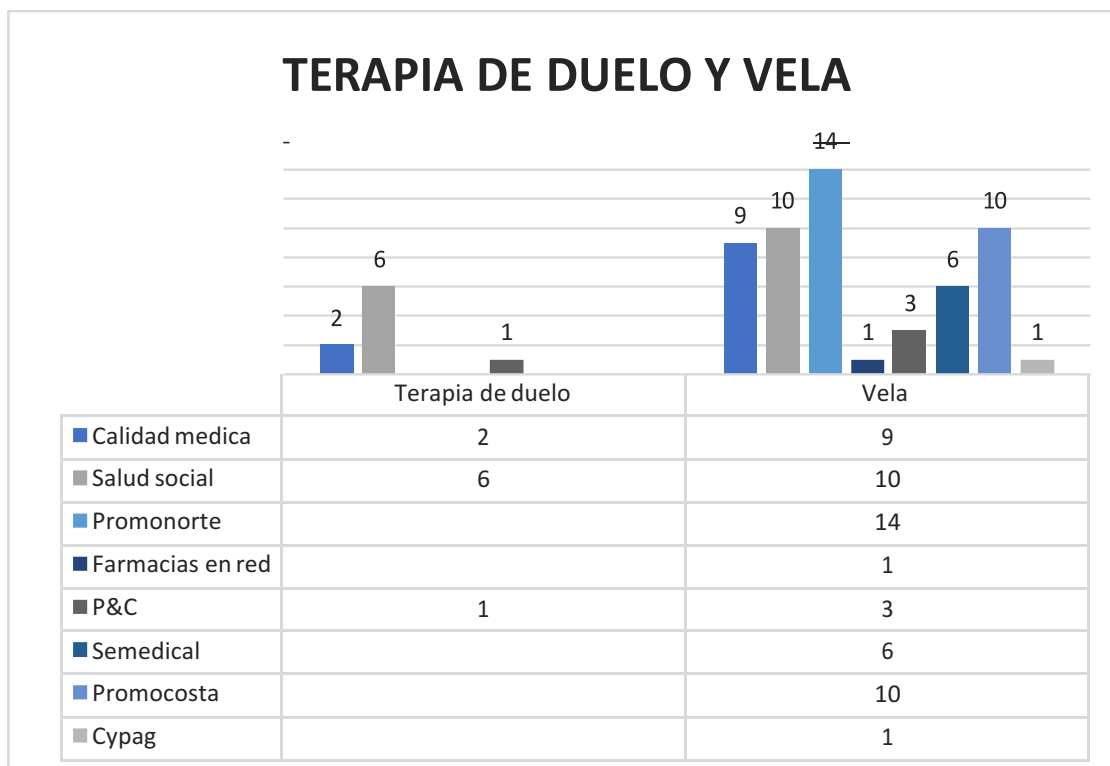
Orientación y Asesoría Familiar Terapia de duelo y vela solidaridad

Una de las actividades principales de este pilar es la terapia de duelo. A través de los olivos los colaboradores y sus familiares pueden acceder a acompañamiento psicológico sin límite de sesiones. Este beneficio lo recibieron 9 colaboradores.

Además, se hace entrega de una vela a estos colaboradores que han padecido la pérdida de un familiar.



Total, colaboradores impactados: 54.



Programa Balance Vida Trabajo

Este pilar tiene por objetivo dar a los colaboradores espacios de tiempo libre y flexibilidad en sus horarios para atender compromisos personales. A continuación, veremos por empresa cuantos colaboradores fueron impactados con este beneficio.

Beneficio	Colaboradores impactados	Costo empresa
Día libre por cumpleaños	619	\$36.760.080
Día libre por grado	12	\$783.438
Día libre diciembre	670	\$66.762.870
Total, costo empresa		\$104.306.388

Como complemento a la generación de Balance vida trabajo están la flexibilidad laboral:

- Colaboradores que trabajan desde casa ante situaciones eventuales
- Licencias por luto
- Licencias de maternidad
- Permisos remunerados por necesidades del colaborador(a)
- Licencia de paternidad

Reconocemos y Valoramos los Momentos Que Vive el Colaborador



Colaboradora del mes de Noviembre Promonorte

Feliz recibiendo su premio: 2



Navidad en familia

Premio: dos (2) días de tiempo libre para disfrutar en familia



Celebramos los logros



Reconocemos al colaborador del mes



Nos solidarizamos con el colaborador en momentos de dolor y duelo



El deporte no podía faltar

Reconocemos y Generamos Oportunidades

¡Colaboradores Promovidos!



Yolima del Carmen Cabarcas H.

Yolima ingresó el 27 de agosto de 2021 como, Auxiliar de Farmacia y fue promovida partir del 1° de noviembre de 2022 al cargo de **Auxiliar de Cuentas**.



Maryelis Judith Fruto M.

Mayerlis ingresó el 1 de diciembre de 2015 como, Auxiliar de Farmacia y fue promovida partir del 1° de noviembre de 2022 al cargo de **Regente de Municipio**.



Pablo Alejandro Maldonado M.

Pablo ingresó el 23 de octubre de 2019 como, Auxiliar de Farmacia y fue promovido partir del 1° de noviembre de 2022 al cargo de **Regente de Municipio**.

Diciembre 15 de 2022



Diciembre 15 de 2022

¡Colaboradora Promovida!

Ánlela Margarita Paredes R. – Analista de Gestión Humana
auxtalentohumano@calidadmedicaips.com Cel. 300 434 7593

Tenemos el placer de informarles que **Ánlela Margarita Paredes**, fue promovida al cargo de **Analista Gestión Humana** de Calidad Médica desde el pasado 1° de diciembre.



Ánlela ingresó desde el 15 de junio del 2015, como Aux. de Enfermería Domiciliaria.

En su estancia en la compañía ha ocupado los cargos de Auxiliar de Enfermería Domiciliaria, Auxiliar de Gestión Humana y hoy gracias a su compromiso y dedicación es nombrada como **Analista de Gestión Humana**.

Felicidades Ánlela Paredes por su nuevo cargo y desde ya le auguramos muchos más éxitos como **Analista de Gestión Humana**.



¡Colaboradora Promovida!

Liz Sujays Cervantes V. – Analista de Contable
auxtesoreria@calidadmedicaips.com Cel. 323 567 7504

Tenemos el placer de informarles que **Liz Sujays Cervantes**, fue promovida al cargo de **Analista Contable** de Calidad Médica desde el pasado 1° de diciembre.



Liz ingresó desde el 12 de julio del 2017, como Aux. de Tesorería.

Liz Sujays, es egresada de Universidad Popular del Cesar como **Contadora Pública** y cuenta con más de 10 años de experiencia en el área de contabilidad y gestión del software contable SIIGO.

Felicidades Liz Cervantes por su nuevo cargo y desde ya le auguramos muchos más éxitos como **Analista Contable**.



Diciembre 15 de 2022

¡Colaboradores Promovidos!



Viviana Carolina Polo M.

Viviana ingresó el 1 de noviembre del 2019 como, Analista de Dispensación y fue promovida partir del 1° de noviembre de 2022 al cargo de **Analista de Cuentas**.



Yair Enrique Quiñónez.

Yair ingresó el 16 de febrero de 2022 como, Aux. de Sistemas y fue promovido partir del 1° de noviembre de 2022 al cargo de **Tec. de Infraestructura y Soporte**.



Irina Judith Barranco M.

Irina ingresó el 13 de abril de 2021 como, Aux. de Gestión Humana y fue promovida partir del 1° de noviembre de 2022 al cargo de **Analista de Gestión Humana**.

Diciembre 15 de 2022



¡Colaboradora Promovida!

Sharon Jannine Villalba C. – Analista Administrativa
asistenteadministrativo@saludsocialips.co Cel. 310 217 9678

Tenemos el placer de informarles que **Sharon Villalba**, fue promovida al cargo de **Analista Administrativa** de Salud Social desde el pasado 1° de noviembre.



Sharon ingresó desde el 6 de abril del 2021, como Asistente Administrativa.

Sharon Villalba, es **Técnico Profesional en Operaciones de Comercio Exterior** del Instituto Tecnológico de Soledad – ITSA y estudiante de **Administración en Salud** de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia.

Felicitamos Sharon Villalba por su nuevo cargo y desde ya le auguramos muchos más éxitos como **Analista Administrativa**.



Diciembre 14 de 2022

¡Colaboradora Promovida!

Sara Yuvelis Cuello H. – Líder de Parametrización
analistaparametrizacion@previsalud.com.co

Tenemos el placer de informarles que **Sara Yuvelis Cuello**, fue promovida al cargo de **Líder de Parametrización** de Salud Social desde el pasado 1° de noviembre.



Sara ingresó desde el 14 de noviembre de 2020, como Analista de Facturación.

Sara Cuello, es **Administradora de Empresas** de la Universidad Simón Bolívar y cuenta con amplia experiencia liderando procesos de facturación, auditorías de cuentas, manejo de glosas y PQR.

Felicitamos Sara por su nuevo cargo y desde ya le auguramos muchos más éxitos como **Líder de parametrización**.



Diciembre 13 de 2022

Programas Deportivos Recreativos y Sociales

- ❖ **El día del contador** se celebró en el mes de marzo, este día se entregó un obsequio a los colaboradores profesionales en contaduría. La empresa hizo una inversión de **\$ 499.800**
 - Satisfacción de la actividad: **78%**
 - Colaboradores impactados: **26**
- ❖ Para la celebración del **día del niño** la empresa entregó a sus colaboradores tarjetas de Happy City recargadas con 1 hora. La empresa invirtió **\$ 2.970.000** para la compra de tarjetas en Cúcuta y Valledupar.

En Barranquilla se contó con el apoyo de la caja de compensación, su aporte fueron las tarjetas con 2 horas de recarga.

- Ahorro a la empresa: **\$ 5.959.800**
- Satisfacción de la actividad: **90%**
- Niños impactados: **513**





- ❖ **Vacaciones recreativas:** En el mes de enero se realizaron las vacaciones recreativas para los hijos de nuestros colaboradores. Se llevo a cabo en 2 días, en los cuales se hicieron las actividades chiqui chef y taller de origami.
- ❖ Esta actividad se realizó con el presupuesto otorgado por la caja de compensación familiar quien aporato los talleristas, la logística para la actividad virtual y los materiales entregados a los niños.
- **Aporte aliado y ahorro a la empresa: \$12,655,200**
- **Niños impactados: 602**

- ❖ **Quinquenios:** Esta actividad se realizó en el mes de abril con el objetivo de reconocer la antigüedad y fidelidad de nuestros colaboradores. Se llevo a cabo en las tres ciudades principales Barranquilla, Cúcuta y Valledupar. La inversión total de la empresa fue **\$7.596.885**

En barranquilla contamos con el apoyo de la caja de compensación Comfamiliar.

- **Ahorro a la empresa: \$5.237.000.**
- **Satisfacción: 90%**
- **Colaboradores impactados: 131**



En el mes de marzo se entregó un obsequio corporativo por el día del hombre y día de la mujer a todos los colaboradores de la empresa. En Barranquilla contamos con el apoyo de la caja de compensación familiar, quien aporato galletas para cada colaborador.

- **La satisfacción de estas actividades fue del 78%**
- **Participación: 100%**

Día de la mujer		Día del hombre	
Inversión de la empresa	Aporte Aliado	Inversión de la empresa	Aporte aliado
\$6.039.250	\$1.843.000	\$4.348.926	\$ 1.504.800

- ❖ **Cumpleaños Previsalud:** Pequeñas muestras de afecto y cariño que impactan y generan experiencias memorables en la vida de los colaboradores.



❖ Vivimos la navidad



❖ Compartiendo en familia



- ❖ A partir del 2022 disfrutamos del beneficio de conexión LOV para colaboradores



- ❖ Fiesta de fin de año



- ❖ Planeamos la estrategia y disfrutamos los espacios de formación



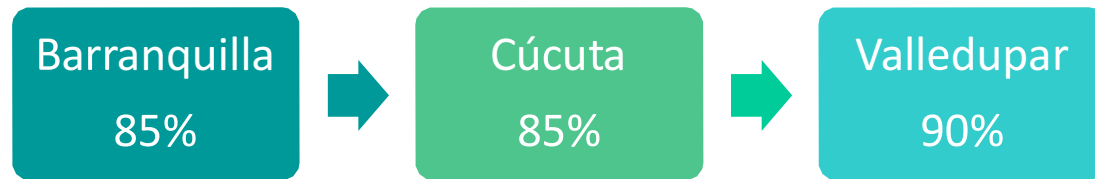
Cuidarte Es Amarte Mes de la Salud

En el mes de Julio e inicios de agosto se llevaron a cabo las actividades de promoción en salud en las empresas del grupo empresarial. Se conto con médico general, nutricionista, oftalmología, masajes, sesiones de yoga, rumba terapia, jornada de donación de sangre, charlas, entre otras.

Contamos con la participación de aliados estratégicos como Los olivos, BPO Visión, Caja de compensación familiar, Consciente seguros, Porvenir, Banco de sangre, Amway, entre otros.

- **Aporte de los aliados: \$11.669.000**
- **Inversión de la empresa: \$400.000.**
- **Satisfacción general: 88%**

PARTICIPACIÓN ACTIVIDADES PROMOCIÓN DE LA SALUD



SATISFACCIÓN ACTIVIDADES PROMOCIÓN DE LA SALUD

Empresa	% satisfacción
Calidad Médica	80%
Cypag	15%
Farmacias en Red	85%
Huellas con Futuro	100%
Promocosta	93%
Salud Social	93%
Semedical	72%



Beneficios a Empleados Libranzas a Empleados

Con el fin de apoyar el bienestar de los colaboradores del Grupo Previsalud, se ha logrado convenios financieros con Bancos: Occidente, Davivienda, Bancolombia y las cajas de compensación Comfamiliar en Barranquilla y Comfaorienté en Cúcuta.

BANCO	# COLABORADORES	DESEMBOLSO
BANCO DE OCCIDENTE	90	\$ 2.602.892.733
DAVIVIENDA	24	\$ 554.066.555
BANCOLOMBIA	28	\$ 513.436.232
COMFAMILIAR	18	\$ 37.918.806
COMFAORIENTE	2	\$ 2.587.068
Total general	162	\$ 3.710.901.394

PARTICIPACION POR EMPRESA	# COLABORADORES	VALOR DESEMBOLSADO	PARTICIPACIÓN DINERO
SALUD SOCIAL	66	1.374.455.825	37%
CALIDAD MEDICA IPS S.A.S	43	1.095.442.725	30%
PROMOCOSTA S.A.S.	18	565.497.445	15%
SEMEDICAL	17	323.100.000	9%
MAG S.A.S.	4	151.500.000	4%
P&C PROYECTOS S.A.S.	5	87.400.000	2%
CYPAG S.A.S.	4	61.505.399	2%
FARMACIAS EN RED S.A.S.	5	52.000.000	1%
Total general	162	3.710.901.394	100%

Créditos a Empleados

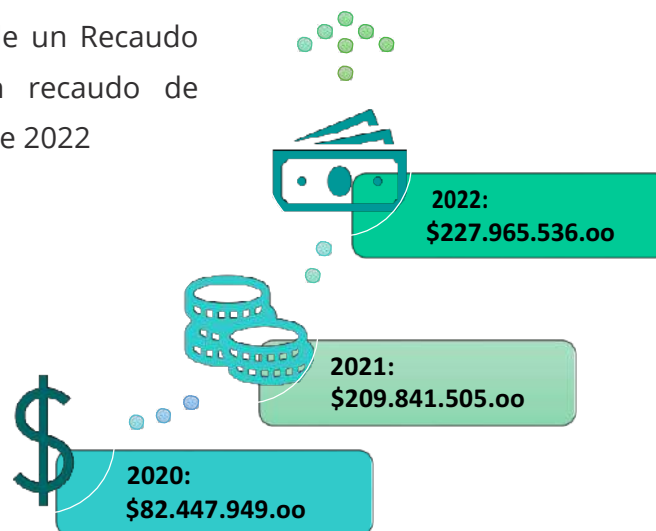
El Grupo corporativo sigue comprometido con la responsabilidad social interna aportando al colaborador y sus familias con apoyo en los momentos de calamidad y situaciones difíciles en la vida de los colaboradores; para ello ha dispuesto una alternativa de crédito directo sin intereses para apoyar en situaciones de salud, educación, conectividad, estudios y eventos de primera necesidad.

PRESTAMOS AÑO 2022		
EMPRESA	COLABORADORES	DESEMBOLSO
SALUD SOCIAL	20	43.510.231
CYPAG S.A.S.	25	28.786.870
PROMONORTE	1	20.000.000
P&C PROYECTOS S.A.S.	16	15.814.570
PROMOCOSTA S.A.S.	8	12.600.000
MAG SAS	9	9.564.225
HUELLAS CON FUTURO S.A.S.	6	9.400.000
SEMEDICAL S.A.S.	5	6.675.180
CALIDAD MEDICA IPS S.A.S	2	6.200.000
COPALNOR S.A.S.	4	5.125.000
Total general	96	157.676.076

Beneficios a Empleados

Continuamos agregando valor económico a través del recaudo de las prestaciones económicas por incapacidades de los colaboradores; evidencia de ello, el comportamiento a la mejora del comportamiento del 2022 con respecto al año 2021, pasando de un Recaudo de \$209.841.505.00 en el 2021, a un recaudo de \$227.965.536.00 a corte 31 de diciembre de 2022

2020	2021	2022
82,447,949	209,841,505	227,965,536



Clima Organizacional

2020: ICO 83.00

2021: ICO 84.40

2022: ICO 82.20

Para el 2022 se evidencia una disminución en los resultados de clima organizacional pasando de 84.40 a 82.20 en el Índice de Clima Organizacional. Impactan en los resultados las empresas P&C, Semedical Sede Administrativa oficina Principal y CAF Cordialidad.

- Sentido de pertenencia y orgullo: 87.40
- Resultados: 86.80
- Solidaridad: 86.60
- Percepción general de clima Organizacional: 86.20

FORTALEZAS



- Reconocimiento y retribución: 77.60
- Bienestar, familia y trabajo: 77.80
- Condiciones de trabajo: 77.80
- Oportunidad: 79.00

OPORTUNIDAD DES DE MEJORA



Tema / Pregunta	Arizo Company S.A.S	Calidad Médica IPS S.A.S.	Cypag S.A.S.	Farmacías en Red S.A.S.	Mag S.A.S.	P&C Proyectos S.A.S.	Promocosta S.A.S.	Salud Social S.A.S.	Semedical S.A.S.	Media
Sentido de pertenencia y orgullo	85,80	90,20	86,80	86,80	88,20	79,60	89,20	87,60	83,20	87,40
Resultados	90,60	90,00	83,00	85,60	92,80	79,80	89,00	86,40	82,60	86,80
Solidaridad	86,60	90,00	81,60	86,00	88,00	77,60	89,00	86,40	82,80	86,60
Percepción del Clima general	88,00	89,40	84,00	88,00	88,00	79,00	88,40	86,00	82,00	86,20
Motivación	88,60	86,80	81,40	86,00	88,60	70,20	86,80	84,40	81,20	84,20
Confianza	90,40	84,00	84,00	85,60	88,40	64,60	89,20	85,00	80,00	84,20
Organización	82,20	86,40	82,60	84,80	86,60	74,20	85,40	84,20	80,60	83,80
Comportamientos del servicio humanizado	82,20	87,60	77,80	82,80	86,80	73,00	86,60	83,80	79,40	83,60
Calidad	84,60	86,40	76,60	81,60	88,20	67,80	87,20	84,20	78,80	83,40
Trabajo en equipo	87,20	85,40	69,60	84,00	87,60	68,40	88,00	83,20	80,00	83,40
Enfoque estratégico	84,80	83,20	74,40	79,20	85,20	65,80	87,00	85,20	78,60	83,20
Respeto	81,40	83,00	80,00	84,60	86,60	70,60	85,60	82,40	78,60	82,20
Comunicación Asertiva	84,80	84,60	83,20	80,80	84,40	68,80	86,60	81,80	77,60	82,00
Amor	84,40	84,60	79,20	82,60	84,80	67,60	85,60	82,60	77,80	82,00
Liderazgo	88,80	81,00	80,80	83,20	88,00	58,40	87,40	83,20	75,40	81,40
Autonomía	87,20	80,80	79,20	86,40	86,80	60,20	86,40	83,20	76,80	81,40
Desempeño	78,00	83,80	74,60	73,40	85,60	72,60	83,20	81,40	74,80	80,80
Aprendizaje y desarrollo	71,40	81,40	75,40	85,40	80,60	63,60	83,60	83,20	77,20	80,60
Modelo liderazgo	81,40	82,40	79,00	77,40	80,80	64,60	82,80	82,00	75,40	80,20
Comunicación Efectiva	79,20	83,20	79,20	78,40	82,40	64,40	83,20	81,00	74,20	80,00
Reconocimiento	81,20	80,00	75,40	84,60	78,00	63,60	83,20	80,80	73,80	79,20
Oportunidad	83,40	82,20	78,60	82,60	84,00	62,40	82,20	79,40	75,20	79,00
Condiciones de trabajo	83,40	78,80	77,80	82,20	80,20	69,40	80,80	78,20	73,40	77,80
Bienestar, familia y trabajo	84,00	79,20	75,40	77,80	84,20	59,40	80,60	79,40	74,00	77,80
Reconocimiento y retribución	80,80	77,40	80,80	84,00	86,40	56,40	81,20	79,40	73,00	77,60
Media	83,80	84,20	79,00	82,80	85,60	68,40	85,40	83,00	78,00	82,20



Tema / Pregunta	2022	2023	Tendencia
Sentido de pertenencia y orgullo	88.40	87,40	En descenso
Resultados	88.40	86,80	En descenso
Solidaridad	88.80	86,60	En descenso
Percepción del Clima general	87.60	86,20	En descenso
Motivación	86.00	84,20	En descenso
Confianza	86.80	84,20	En descenso
Organización	86.80	83,80	En descenso
Comportamientos de servicio humanizado	85.40	83,60	En descenso
Calidad	86.00	83,40	En descenso
Trabajo en equipo	85.60	83,40	En descenso
Enfoque estratégico	86.00	83,20	En descenso
Respeto	84.40	82,20	En descenso
Comunicación Asertiva	84.60	82,00	En descenso
Amor	85.60	82,00	En descenso
Liderazgo	84.40	81,40	En descenso
Autonomía	84.20	81,40	En descenso
Desempeño	82.60	80,80	En descenso
Aprendizaje y desarrollo	81.20	80,60	En descenso
Modelo de liderazgo	83.20	80,20	En descenso
Comunicación Efectiva	83.00	80,00	En descenso
Reconocimiento	79.40	79,20	En descenso
Oportunidad	82.00	79,00	En descenso
Condiciones de trabajo	80.00	77,80	En descenso
Bienestar, familia y trabajo	79.00	77,80	En descenso
Reconocimiento y retribución	80.00	77,60	En descenso

Cultura Organizacional

Conjunto CONDUCTAS y COMPORTAMIENTOS sobre cómo vivimos la humanización en nuestra organización, los valores, modelo de servicio, las normas y lineamientos, conductas y comportamientos sobre nuestro modelo de liderazgo y aquellos atributos que nos hacen únicos. .

Se fortalece cuando sus integrantes comparten el significado de la visión y actúan en forma coherente con sus valores.

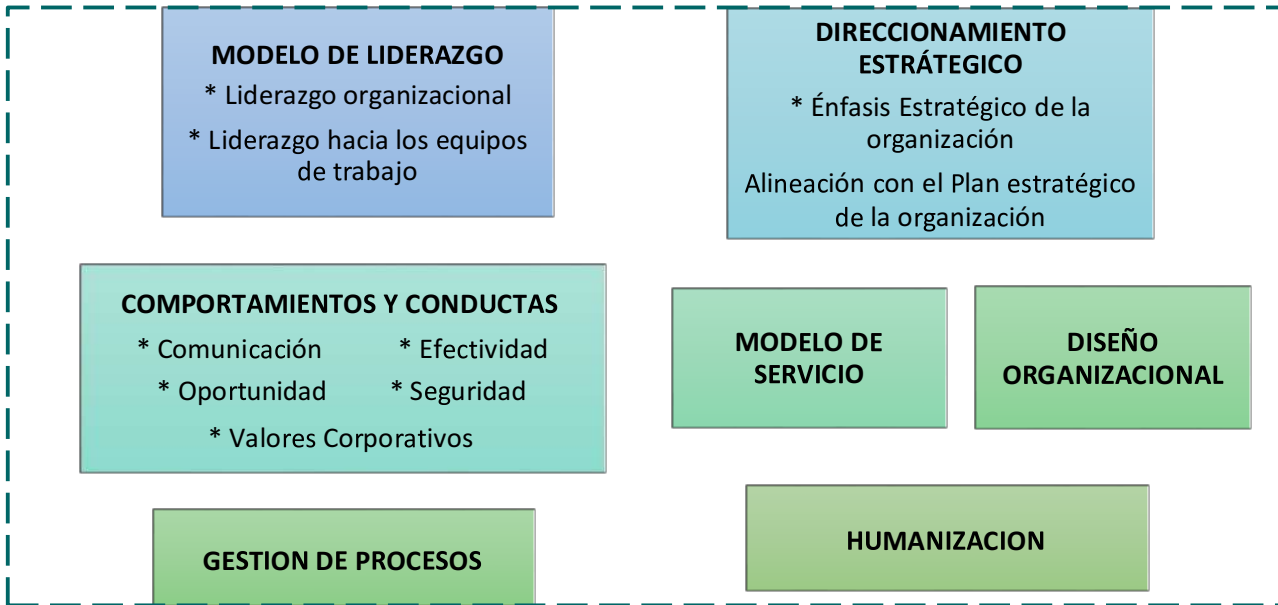
Para crear cultura es necesario estar alineados con la naturaleza del negocio para impulsar el logro de sus objetivos.

La cultura corporativa define la identidad organizacional.

Es conservar un patrón de conductas respecto a las diferentes dimensiones que componen la organización



Dimensiones Evaluadas



Comparativo Cultura Organizacional Empresas Corporativo

Tema / Pregunta	Calidad Médica IPS S.A.S.	Cypag S.A.S.	Farmacías en Red S.A.S.	Fundación Huellas con Futuro	Huellas con Futuro S.A.S.	Inversiones Previsalud S.A.S.	MAG S.A.S.	P&C Proyectos S.A.S.	Promocosta	Salud Social S.A.S.	Semedical S.A.S.	Media
Alineación del plan estratégico de la organización	84.80	76.40	74.40	83.00	86.60	86.60	88.80	72.60	86.80	84.60	83.80	84.60
Seguridad	86.00	75.00	76.60	79.40	84.00	86.60	86.40	75.40	87.40	84.40	83.80	84.60
Valores corporativos- SAC	85.00	74.60	76.60	80.40	82.20	86.60	87.80	74.80	88.20	84.00	85.40	84.60
Modelo de servicio	84.60	74.40	77.60	80.60	83.00	86.60	87.00	76.60	88.00	84.60	84.80	84.60
Diseño Organizacional	84.60	75.40	72.40	79.40	79.40	86.60	88.60	75.80	88.00	83.40	84.20	84.00
Gestión de procesos	83.80	73.20	73.80	80.40	82.00	84.20	88.80	75.00	87.00	83.40	83.60	83.80
Humanización	83.00	76.20	74.80	80.40	84.80	86.20	87.40	76.20	86.60	84.00	83.40	83.80
Efectividad	84.60	71.20	71.60	81.60	86.00	86.60	87.60	73.40	86.60	83.80	83.40	83.80
Oportunidad	85.80	75.00	78.40	78.60	80.00	86.60	88.60	73.40	87.00	83.40	83.20	83.80
Comunicación	80.60	71.80	69.20	79.40	84.00	85.00	89.00	75.80	87.20	82.80	85.20	83.20
Liderazgo organizacional	81.80	64.80	71.20	82.60	82.60	85.20	90.60	71.40	86.20	82.00	82.40	82.40
Énfasis estratégico de la organización	81.60	67.20	69.20	80.00	81.40	86.00	87.40	75.20	85.20	82.40	81.60	82.20
Liderazgo hacia los equipos de trabajo	80.20	63.20	74.80	81.60	88.60	86.60	90.20	75.80	84.80	81.40	81.20	81.80
Media	83.60	72.40	74.00	80.80	83.40	86.20	88.40	74.80	86.80	83.40	83.60	83.60

Fortalezas y Oportunidades De Mejora

- Alineación con el plan estratégico organizacional
- Seguridad
- Valores corporativos
- Modelo de Servicio
- Diseño organizacional

Fortalezas



- Comunicación
- Liderazgo Organizacional
- Liderazgo hacia los equipos
- Énfasis estratégico de la organización

Oportunidades de Mejora



COMPARATIVO CULTURA ORGANIZACIONAL

2022

83.60

2021

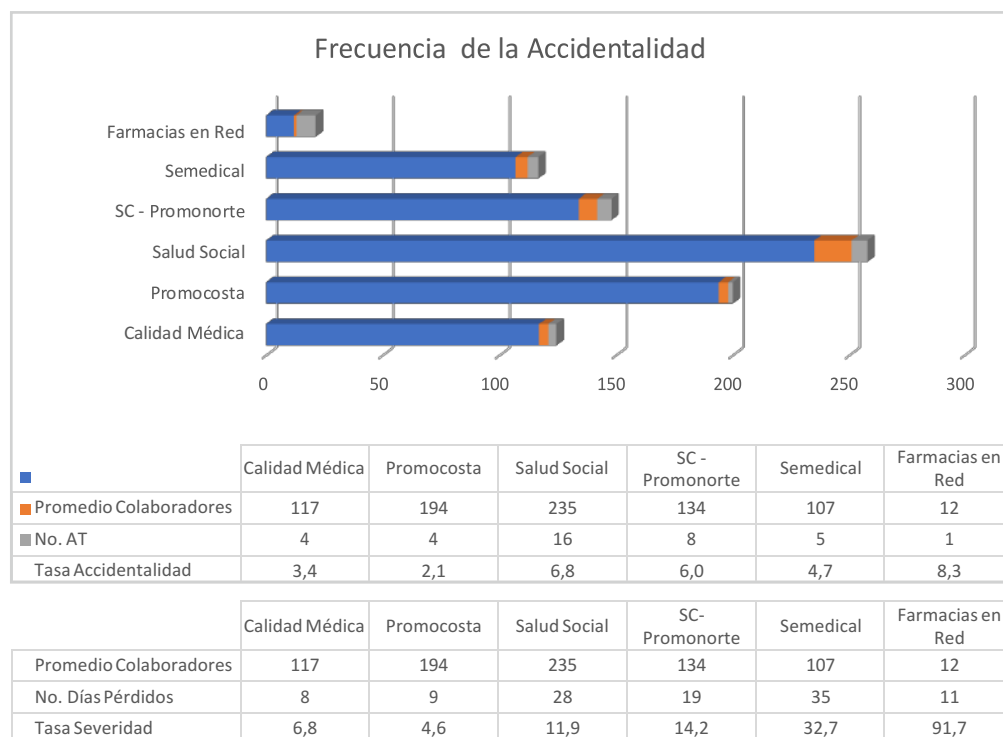
83.20

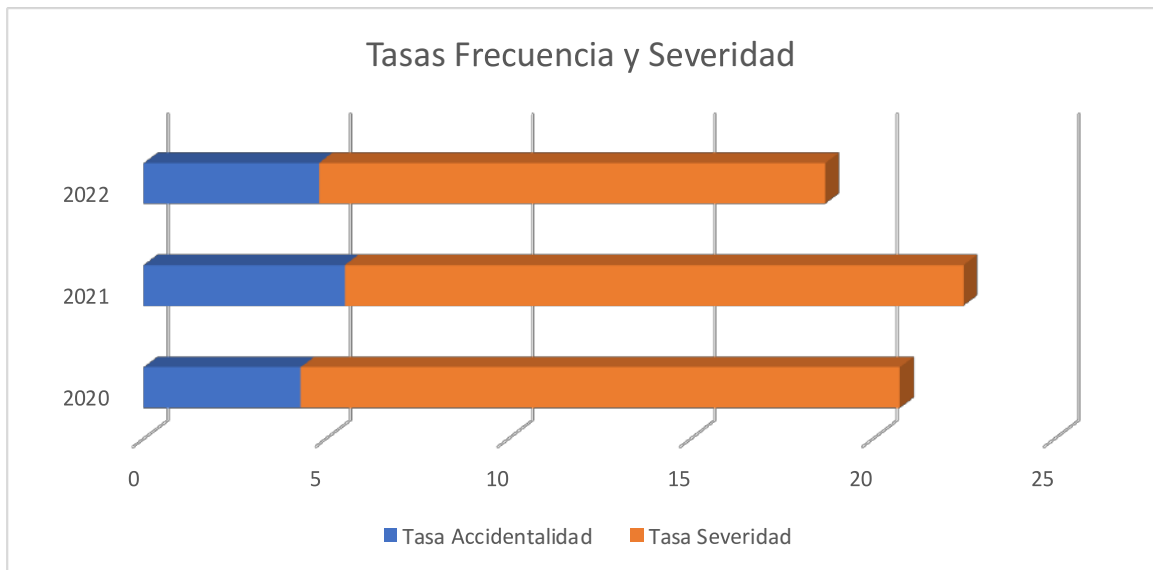
LOGROS

- * Implementación proceso de Inducción virtual con resultados de más de 5.000 licencias activas y un cumplimiento de uso de la plataforma de un 84.67%
- * Fortalecimiento de la empleabilidad en 40 colaboradores pasando de 940 colaboradores a 949.
- * Mejora en el indicador de satisfacción del Plan de bienestar al colaborador, pasando de 84.38% en el 2021 al 88% en el 2022
- * Aumento del indicador de cultura organizacional, pasando de 83.20 a 83.60
- * Disminución en el indicador de rotación pasando de 2.8 a 2.6 respecto al año anterior
- * Aumento en el recaudo de las prestaciones económicas, pasando de \$209.841.505.00 en el 2021 a \$227.965.536.00. Aumento recaudo de \$18.124.031 con respecto al año anterior.
- * Aporte a la sostenibilidad a través de aliados en bienestar por valor de \$80.902.800.00 + \$24.236.700.00 en formación. Valor total de contribución \$105.139.500.00

9. Seguridad y Salud en el Trabajo - SST

9.1. Frecuencia y Severidad de la Accidentalidad



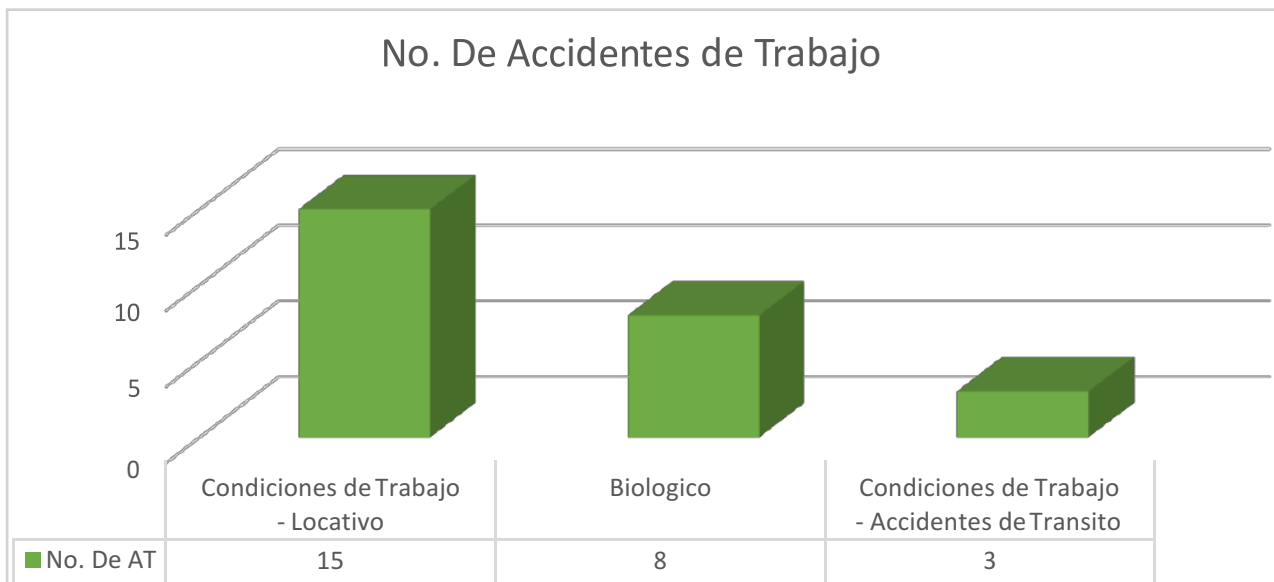


Durante el periodo del año 2022, se presentaron 38 accidentes de trabajo en el Grupo Previsalud, los cuales generaron 110 días perdidos.

Tasa de Frecuencia: por cada 100 trabajadores 5 tuvieron un accidente de trabajo.

Tasa de Severidad: Por cada 100 trabajadores se perdieron 14 días.

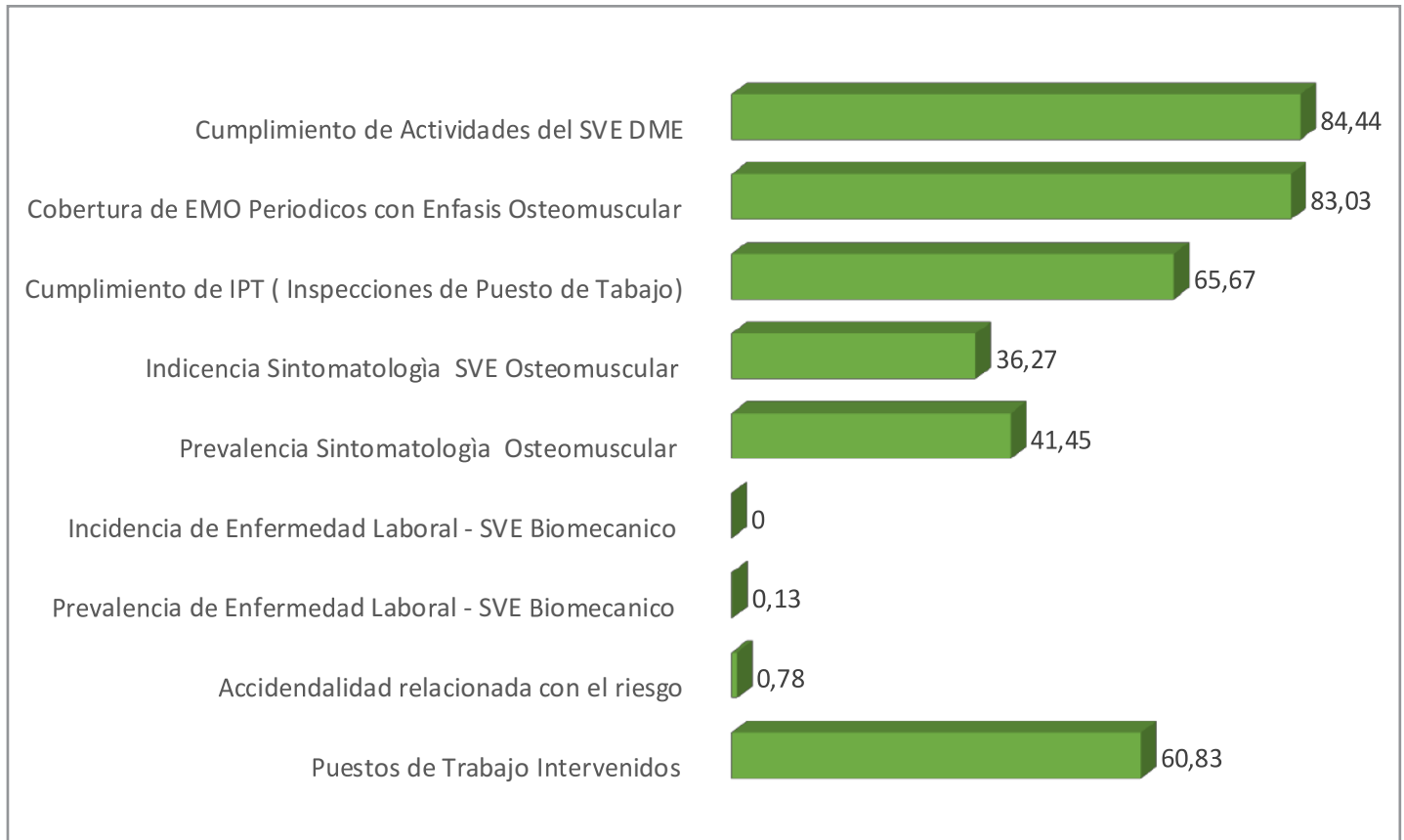
9.2. Factores de Riesgo Asociados a la Accidentalidad



Durante el año 2022, los 3 principales peligros asociados a la accidentalidad fueron las condiciones de seguridad en subcategoría: **Locativos**, seguido de los accidentes biológicos en la subcategoría: **punciones y lesiones en manos**, finalizando con condiciones de trabajo en la subcategoría: **Accidentes de Tránsito**.

9.3. Gestión de Riesgos Laborales

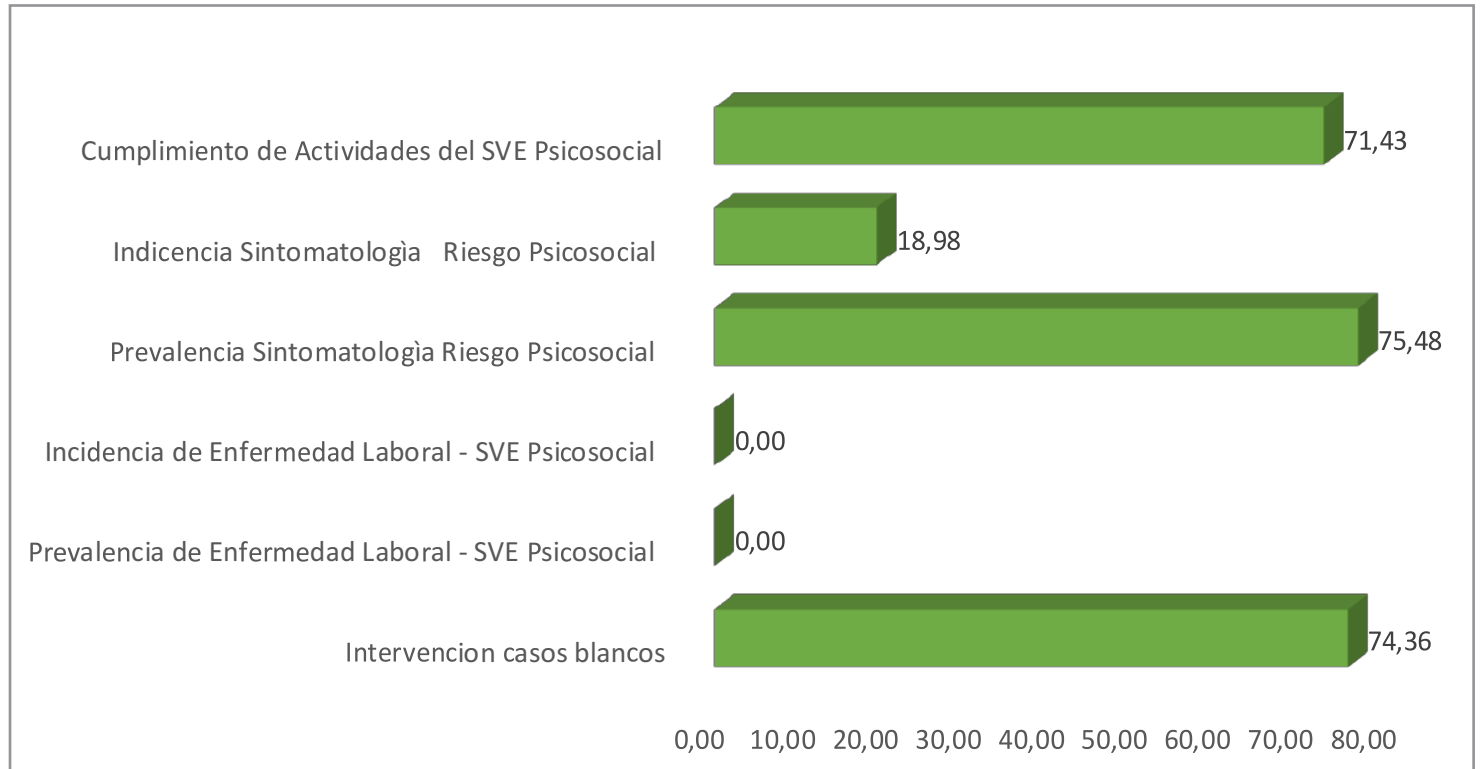
Desempeño Programa de Vigilancia Biomecánico



Durante el periodo del año 2022, se logró el 91% de cumplimiento del programa de vigilancia epidemiológica psicosocial, a través de la ejecución de las actividades como: Encuestas de morbilidad sentida, Inspecciones de puesto de trabajo, Formación de Líderes de Pausas Activas, Diseño y Socialización de Estándares de seguridad para la movilización de pacientes y Jornada de Pausas Activas.



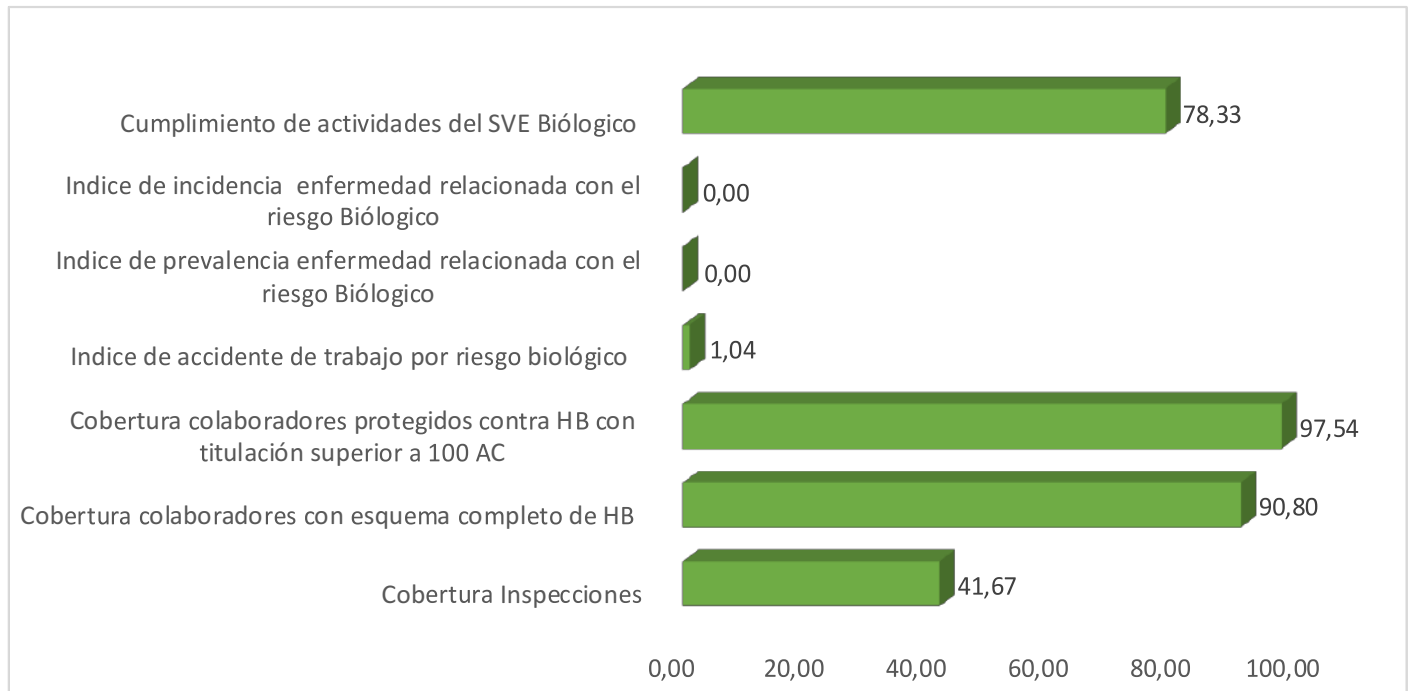
Desempeño Programa de Vigilancia Psicosocial.



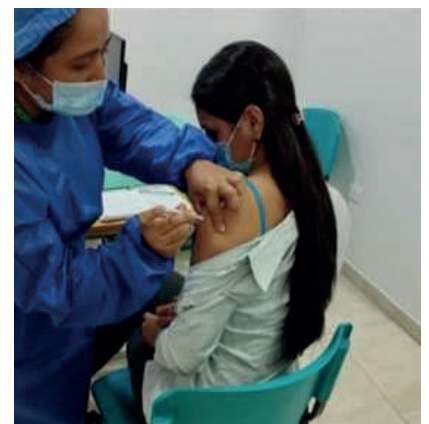
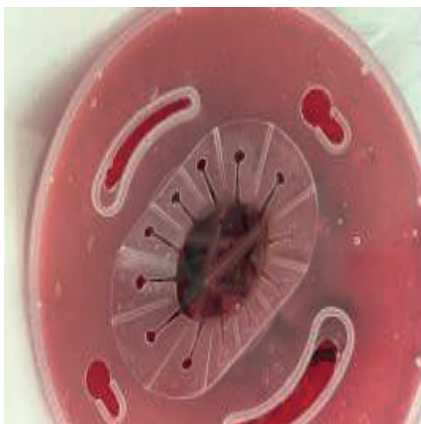
Durante el periodo del año 2022, se logró el 72.5% de cumplimiento del programa de vigilancia epidemiológica, a través de la ejecución de las actividades como: Encuestas de morbilidad sentida, Inspecciones de puesto de trabajo, Formación de Líderes de Pausas Activas, Diseño y Socialización de Estándares de seguridad para la movilización de pacientes y Jornada de Pausas Activas.



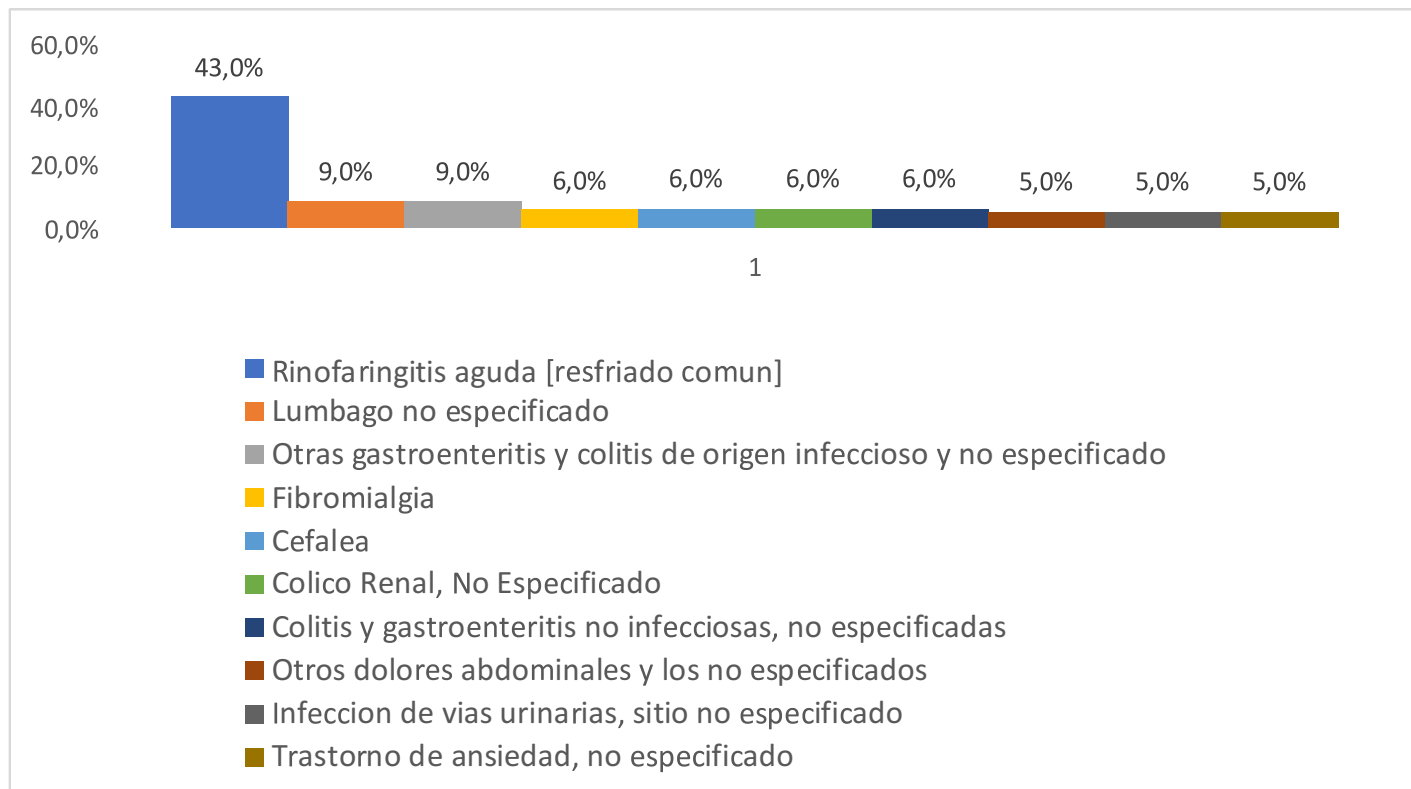
Desempeño Programa de Vigilancia Biológico



Durante el periodo del año 2022, se logró el 78,33 % de cumplimiento del programa de vigilancia epidemiológica, a través de la ejecución de las actividades como: Inspecciones de guardianes, observaciones de conductas seguras frente al riesgo biológico: (lavado de manos, segregación correcta de residuos biológicos, manejo seguro de cortopunzantes, normas de bioseguridad, uso correcto de EPP), seguimiento a esquemas de inmunización (Hepatitis B, Influenza, Tétano), Capacitaciones sobre protocolo de atención del en accidente con riesgo biológico.



9.4. Estadísticas de Ausentismo por Enfermedad General



Durante el año 2022, el ausentismo laboral por causa medica de origen común se dio por factores asociados a:

1er lugar: Enfermedades del sistema respiratorio.

2do lugar: Enfermedades del Sistema Osteomuscular.

3er lugar: Enfermedades del Sistema Genitourinario.

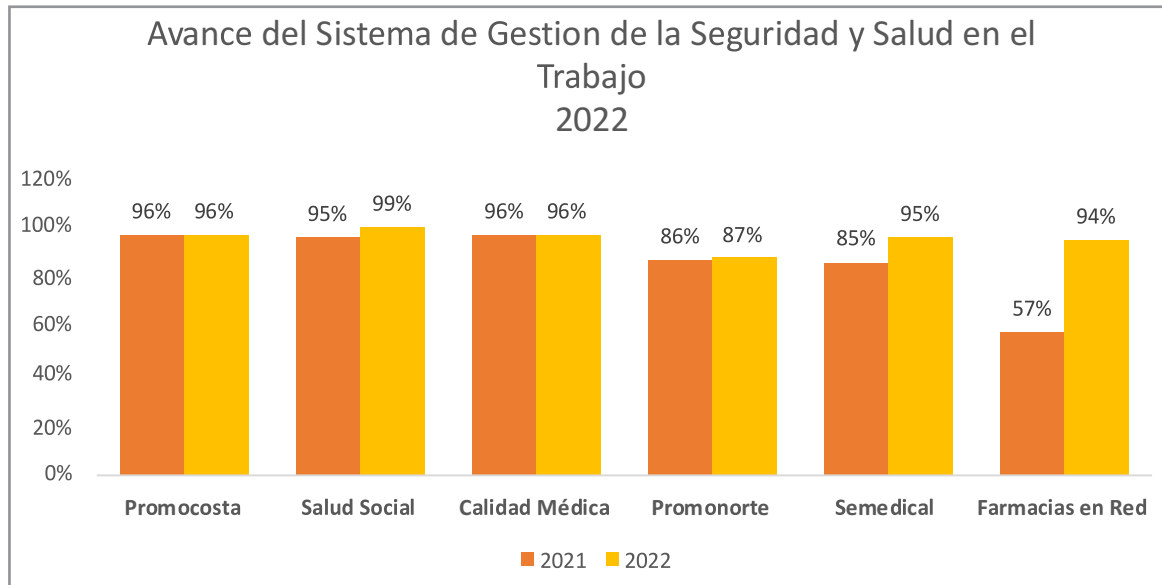
4to lugar: Enfermedades del Sistema Digestivo.

5to lugar: Enfermedades del Sistema Nervioso.

1055
Eventos

4333
Días de Incapacidad

9.5. Avance en la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo



Uno de los mayores logros obtenidos durante los dos últimos periodos 2021 y 2022, ha sido llevar a las empresas del grupo Previsalud a niveles óptimos de cumplimiento frente a la normatividad vigente, para este caso resolución 0312 de 2019, la cual establece los estándares mínimos de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. La meta para el periodo 2023 es lograr la excelencia en SST y conseguir los beneficios que ofrece la autoridad competente como la disminución en la cotización al Sistema General de Riesgos Laborales y favorecimiento en procesos de contratación pública y privada como referente en seguridad y salud en el trabajo.

9.6. Plan de Prevención, Preparación y Respuestas ante Emergencias



Kit de Brigada



Grupo Brigadista - Calidad Medica



Grupo Brigadistas – Salud Social

Evaluadores de Simulacro de Emergencias

Grupo Brigadistas Promocosta



Para el periodo del año 2022, se logró el cumplimiento de los planes de trabajo de las brigadas en un 75%, dentro de las actividades que se ejecutaron se encuentran: Socialización de los Procedimientos Operativos de Emergencias PON`S con una cobertura del 66%, la realización de los simulacros se ejecutó en un 70%, la divulgación de los planes de emergencias alcanzó un 78%.

Actualmente Salud Social cuenta con 34 brigadistas, Promonorte con 32, Semedical 18, Calidad Médica 15, Promocosta con 22, para un total de 121 colaboradores, esta población representa el 17% del total de la planta de colaboradores del grupo Previsalud, nuestra meta para el año 2023 es aumentar el número de brigadistas.

Primer Encuentro Regional Atlántico De Comités De Convivencia Laboral





Con éxito se llevó a cabo el 1er Encuentro Regional Atlántico de los Comités de Convivencia Laboral, el día 8 de Julio de 2022, con una cobertura de 50 colaboradores de la empresa Semedical, Farmacias en Red, Salud Social, Promocosta. En esta ocasión, se socializó el Manual de Convivencia Laboral, El decálogo del Buen Trato, estos alineados a nuestro modelo de atención CEOS y a nuestros valores corporativos SAC.

9.7. Logros

- Uno de los mayores logros obtenidos en el año 2022, fue la certificación en la norma técnica ISO 45001:2018 – Seguridad y Salud en el Trabajo de las empresas Promocosta, Calidad Médica, Promonorte, Semedical y Farmacias en Red, demostrando con ello el compromiso gerencial en la promoción de ambientes sanos y seguros además de la implantación de cultura de seguridad y bienestar de nuestros colaboradores y otras partes interesadas.

- Se llevo a cabo el 1er encuentro regional de Comités de Convivencia Laboral.

10. Calidad y Mejoramiento

La calidad es uno de los activos más valorados en la organización. Cada año que pasa se ha convertido en una oportunidad para incrementar el valor que representa para nuestras empresas y el 2022 no fue la excepción. Este valor está dado en su contribución para alcanzar los objetivos de la organización, aumentar su reputación e impulsarla hacia la mejora continua.

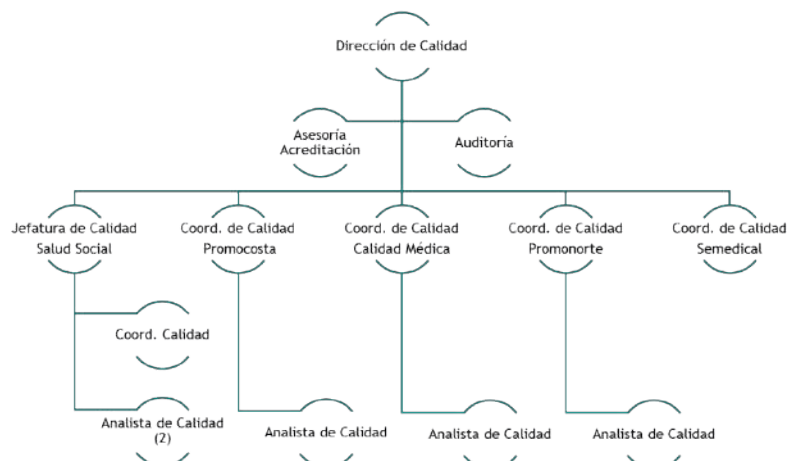
La Alta Dirección está comprometida porque nuestros sistemas de gestión se fortalezcan adoptando mejores prácticas internacionales como las normas técnicas ISO y los estándares superiores de calidad como los de la Acreditación en Salud. Lo anterior, responde a unos grandes porqués que se han venido consolidando en propósitos estratégicos y que se han permeado en todos los niveles de la organización. Estos son:

- Brindar un mejor servicio a nuestros usuarios, pacientes, familias y cuidadores.
- Ratificar nuestro compromiso por mejorar la calidad de vida y bienestar de las personas, tanto a nivel interno como externo.
- Adoptar las mejores prácticas en el quehacer de la organización.
- Ser referentes en el desarrollo de políticas públicas para el sector Salud.
- Generar valores agregados que nos den ventaja competitiva en el mercado.

En este capítulo se expondrá los principales resultados y logros alcanzados por la organización en materia de Calidad durante el año 2022 en cuanto al desarrollo del área y sus diferentes ámbitos de aplicación: sistema obligatorio de garantía de la calidad, certificaciones, auditoría, Acreditación y proyectos de

10.2. Desarrollo del área de Calidad

En el año 2022 seguimos fortaleciendo la estructura del equipo de trabajo con la incorporación de (3) analistas de calidad para las empresas de Salud Social, Calidad Médica y Promonorte. Esto con el fin de mejorar los tiempos de respuesta a los requerimientos del área y las capacidades para abordar nuevos retos organizacionales como la apertura de nuevas sedes, nuevos servicios, aspirar a nuevas certificaciones y el desarrollo de la cultura de calidad en todos los niveles de la organización. En el siguiente esquema se presenta la estructura que actualmente se cuenta en el área:



Infografía XX. Estructura organizacional del área de Calidad

La base del desarrollo de la calidad se fundamenta en el mantenimiento y mejora de los sistemas de gestión de las empresas, los cuales están conformados por sus procesos, el direccionamiento estratégico, el sistema de información y su talento humano. Estos están soportados por elementos rectores que permiten la evolución de los sistemas de gestión como lo son: 1) Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad, 2) Acreditación, 3) Certificación y 4) Auditoría.

10.3. Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud - SOGCS

El SOGCS regido por el Decreto 780 de 2016 está definido como el conjunto de instituciones, normas, requisitos, mecanismos y procesos deliberados y sistemáticos del sector Salud para generar, mantener y mejorar la calidad de servicios de salud del país. Está conformado por cuatro componentes, tres de los cuales son obligatorios – Sistema Único de Habilitación, PAMEC y sistema de información para la calidad – y uno es voluntario – Sistema Único de Acreditación.

Sistema Único de Habilitación

El Sistema Único de Habilitación, SUH, es el conjunto de normas, requisitos y procedimientos mediante los cuales se establece, verifica y controla el cumplimiento de las condiciones básicas obligatorias de capacidad tecnológica y científica, de suficiencia patrimonial y financiera y de capacidad técnico-administrativa que toda institución de salud debe cumplir para prestar servicios de salud en el territorio nacional.

En cuanto al SUH, la nueva normatividad vigente se modificó con la resolución 3100 de 2019 y debido al período de pandemia aún se encuentra en período de transición. En el año 2022, se continuo con el plan de renovación de las sedes con base en los requisitos de esta nueva normatividad, para lo cual se logró que el 100% de las sedes de IPS obtuvieran certificados sanitarios con calificación favorable por Salud Pública y que 40% (12 de las 30 sedes) una vez recibida la visita de verificación por entes de control, hayan obtenido certificado de habilitación bajo la resolución 3100 de 2019.

Actualmente, el grupo Previsalud cuenta con 62 servicios habilitados en el registro de prestadores de servicios salud (REPS) para la atención de sus pacientes en las modalidades ambulatorias, domiciliarias, hospitalarias y telesalud, con cobertura nacional en los departamentos de Atlántico, Bolívar, Cesar, Norte de Santander, Sucre y Magdalena. El portafolio de servicios incluye:

- Programas de intervención al riesgo
- Medicina general y especializada
- Odontología general y especializada
- Terapias integrales
- Fisioterapia y rehabilitación
- Laboratorio clínico
- Imágenes diagnósticas
- Diagnóstico vascular
- Patología cervical
- Farmacia
- Atención domiciliaria
- Hospitalización y atención institucional a crónicos
- Prevención y mantenimiento de la salud

Por otra parte, en el año 2022 con el fin de mejorar el acceso y la oportunidad en la atención de nuestros servicios, se realizaron las siguientes novedades de servicios y sedes:

• IPS

Se realizó la apertura de dos nuevas sedes en Barranquilla de Salud Social y Promocosta dentro del centro comercial Alkarawi. Se abrieron con ellas un total de 28 servicios, entre los que destacamos salud ocupacional nueva línea de negocio de la organización, especialidades médicas, ecografías, tomas de muestra de laboratorio y programas de riesgo.

Así mismo, se dio apertura de dos nuevas sedes de Promonorte en Cúcuta, las sedes Caobos y Lleras, a través de las cuales se abrieron un total de 31 servicios entre especialidades médicas, ecografías, toma de muestras de laboratorio y

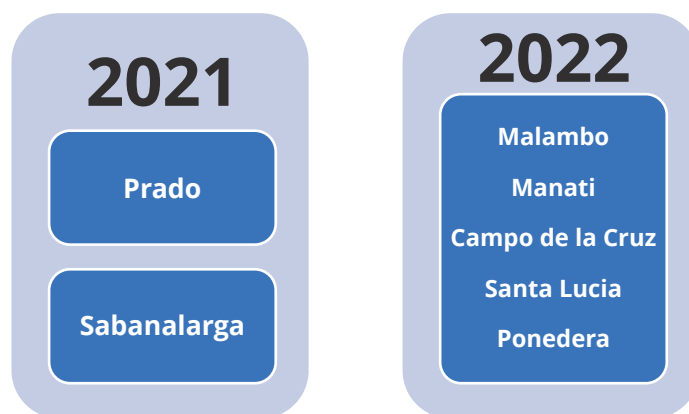
programas de riesgo. En el segundo semestre del año se tomó la decisión de realizar el cierre de la sede de Caobos.

Con lo anterior, llegamos a contar con **30** sedes de IPS habilitadas para la prestación de servicios de salud en el territorio Nacional.

Finalmente, de acuerdo con los planes de verificación de Secretaría de Salud, nuestras instituciones tuvieron un cumplimiento del 100% en las visitas de condiciones de habilitación de servicios.

• Farmacias

En el 2022 aunque no se realizó apertura de nuevas sedes de farmacias, si se realizó ampliación de la cobertura de dispensación No PBS en 6 nuevos municipios, lo que mejoró la accesibilidad y tiempos de entrega de medicamentos a los usuarios. En este orden de ideas, pasamos de tener solo 2 CAF a contar con 8 CAF donde se entregan medicamentos No PBS. En la siguiente infografía se muestra la evolución de la cobertura de servicios No PBS en el departamento del Atlántico:



Infografía XX. Cobertura de dispensarios que entregan medicamentos No PBS

En total contamos con 26 centros de atención farmacéutica – CAF – distribuidos en 16 municipios del departamento del Atlántico. De estos, 19 pertenecen a Semedical, 2 a Farmacias en Red y 5 puntos de dispensación son tercerizados.

Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad - PAMEC

Durante el año 2022 se implementó ciclo de PAMEC en todas las empresas, haciendo un cierre efectivo del 100% de la ruta crítica en todas las IPS. Además, se logró el reporte oportuno del cierre de PAMEC 2021 en el mes de febrero con la circular 012 en la plataforma de Supersalud.

Para el año 2023 como parte de la mejora continua se ha trazado el objetivo de implementar el PAMEC con enfoque de Acreditación en todas las IPS. En este sentido, durante el año 2022 se realizó una sensibilización en todas las empresas y

se conformaron los diferentes equipos de autoevaluación de estándares por grupos de acuerdo con los lineamientos de la resolución 5095 de 2018. Con lo anterior se busca alinear a todas las empresas a implementar planes de mejora con enfoque a estándares de Acreditación y que de pie a que comiencen a moverse hacia la calidad superior.

Sistema de información para la calidad – SIC

Durante el año 2022, se realizó el cargue oportuno de los indicadores obligatorios del SIC de la resolución 0256 de 2016 y de participación social en salud – PPSS – en la plataforma PISIS del Ministerio de manera trimestral, con un cumplimiento del 100% del total de reporte sin sanciones por extemporaneidad. También, se ha venido realizando el reporte de información en la plataforma SAMI de nuestro cliente Coosalud de manera mensual, cumpliendo así con los tiempos definidos.

Con la entrada en funcionamiento del software Dinámica Gerencial Hospitalaria se está trabajando en la automatización de los reportes obligatorios del SIC, lo que permitirá mejorar los tiempos de respuesta y minimizar los riesgos de errores por la manipulación de los datos al momento de generar los archivos.

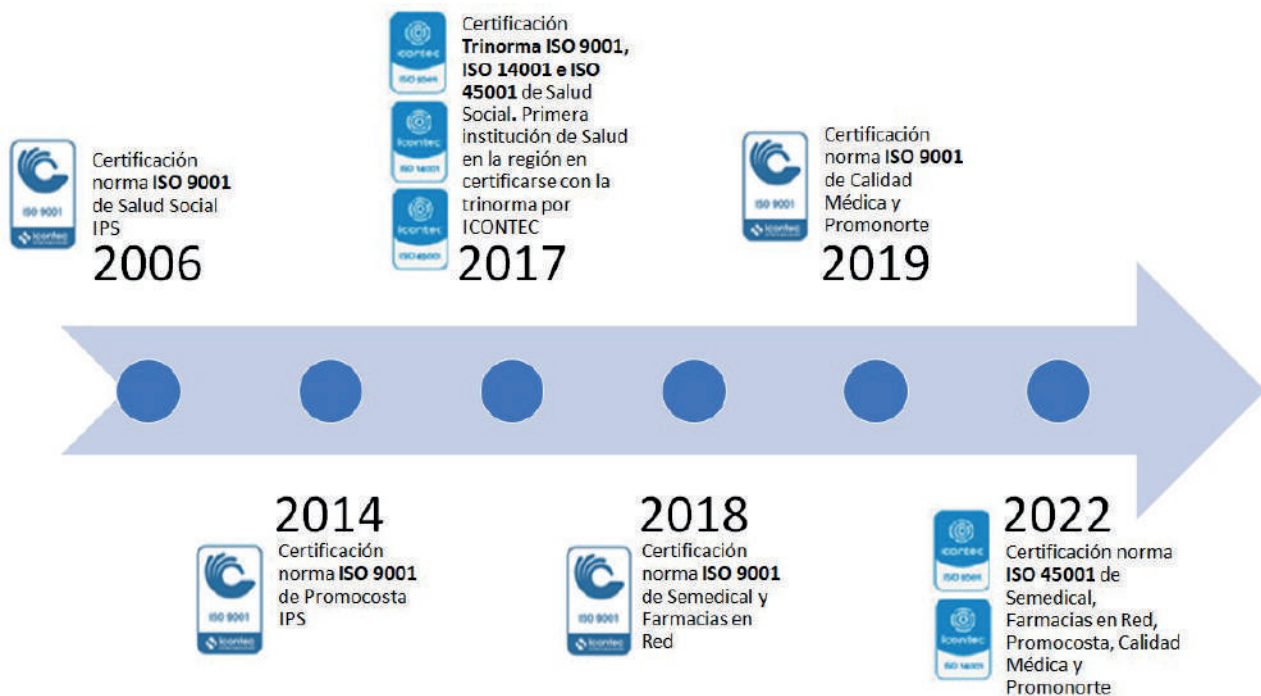
1.3. Certificación

Como mencionamos al inicio, las certificaciones en normas técnicas se convierten en la evidencia más palpable del compromiso institucional por la calidad y la mejora continua de nuestros procesos. Con ellas buscamos satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes y partes interesadas brindando un servicio de excelencia.

Durante el año 2022 renovamos nuestros sellos de calidad y ampliamos el alcance de nuestros sistemas de gestión en todas las empresas a la norma ISO 45001. Estos fueron los resultados obtenidos:

- **Mantenimiento de la certificación ISO 9001 y otorgamiento de la certificación en ISO 45001 versión 2018 a las empresas Semedical y Farmacias en Red, con lo cual se amplía el alcance de la certificación incluyendo además 6 nuevos CAF en el departamento del Atlántico.**
- **Mantenimiento de la certificación trinorma ISO 9001 versión 2015, ISO 14001 versión 2015 e ISO 45001 versión 2018 de Salud Social.**
- **Mantenimiento de la certificación ISO 9001 y otorgamiento de la certificación en ISO 45001 versión 2018 de las IPS Promocosta, Calidad Médica y Promonorte.**

Con lo anterior llegamos a un total de 33 sedes certificadas con sellos de calidad, de las cuales 16 corresponden a sedes de IPS y 17 CAF (incluyendo las dos bodegas centrales).



Infografía XX. Evolución de las certificaciones de las empresas del grupo en el tiempo.

Una de las iniciativas de mayor impacto que se realizó en el año 2022, fue la Feria de Sistema de Gestión Integrado que se llevó en el mes de octubre en Promocosta. Este espacio tuvo como objetivo sensibilizar a los colaboradores en todos los procesos del sistema de gestión, las normas ISO, el lanzamiento del nuevo software Daruma, entre otros aspectos relevantes. Tuvo una participación de 72 personas entre colaboradores, directivos y terceros.



Imagen XX. Evidencias de la primera Feria HSEQ de Promocosta realizada en municipios del Atlántico

10.4. Auditoría

En el año 2022 se cumplió en un 100% nuestro programa de auditoría para el mejoramiento de la calidad PAMEC según cronograma de trabajo, realizándose 5 auditorías internas y 5 externa las cuales fueron realizadas por ICONTEC. Además, se recibieron visitas de verificación de condiciones de habilitación y monitoreo de red por parte entes territoriales y clientes.

De las auditorías realizadas se generaron 261 no conformidades, de las cuales 205 se originaron de auditorías internas y 56 de auditorías externas. A corte de enero de 2023, se tiene un % cierre del 70% de los planes de acción formulados. En la siguiente tabla se muestra el detalle de las auditorías por empresa:

EMPRESA	AUDITORIAS 2022	NC* INTERNA	% CIERRE	NC* EXTERNA	% CIERRE
PROMOCOSTA	2	32	50%	11	80%
SALUD SOCIAL	2	113	43%	4	75%
CALIDAD MEDICA	2	18	66%	17	75%
PROMONORTE	2	24	43%	13	57%
SEMEDICAL	2	18	77%	11	98%

(*) NC: No conformidades

Entre las principales oportunidades de mejora de auditoría se identificó:

- Asegurar del cargue de indicadores de manera sistemática en los procesos.
- Mejorar las competencias de análisis de información de los líderes de procesos.
- Fortalecer el despliegue y apropiación de los procesos por parte del equipo de trabajo.
- Alinear y asegurar el plan de capacitación en todos los niveles de la organización.
- Mejorar la cobertura y evaluación de los procesos de inducción y reinducción.

Adicionalmente, se realizaron auditorías de renovación de contrato y monitoreo de red por parte de la empresa Expert Medical, empresa contratada por la EPS Coosalud, a las IPS y farmacias las cuales generaron planes de acción principalmente debido a la generación de PQRS por oportunidad de los servicios y los pendientes de medicamentos, aspectos que han venido siendo intervenidos para su mejora.

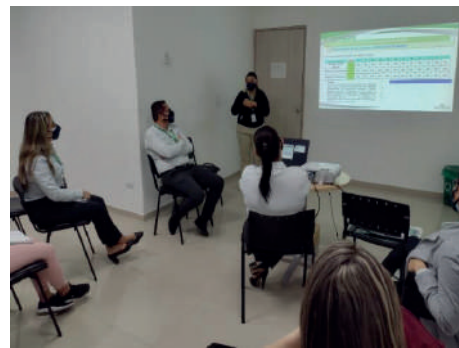


Imagen XX. Evidencias de la realización de auditorías internas realizadas en el año 2022 en Promonorte y Calidad Médica

10.5. Acreditación en Salud

El 2022 fue un año muy importante para la organización en materia de Acreditación. Con la presentación de la documentación en diciembre de 2021 se dio paso a recibir la visita de otorgamiento de Acreditación a Salud Social IPS por parte de ICONTEC, visita que se realizó en los días 23, 24, 25 y 26 de mayo de 2022.

Como preparación para la visita se realizó el quinto ciclo de autoevaluaciones con el cual se cumplió la meta alcanzando 323 puntos. A continuación, se muestra la tendencia de las autoevaluaciones desde que se inició el proceso de Acreditación en el año 2017:

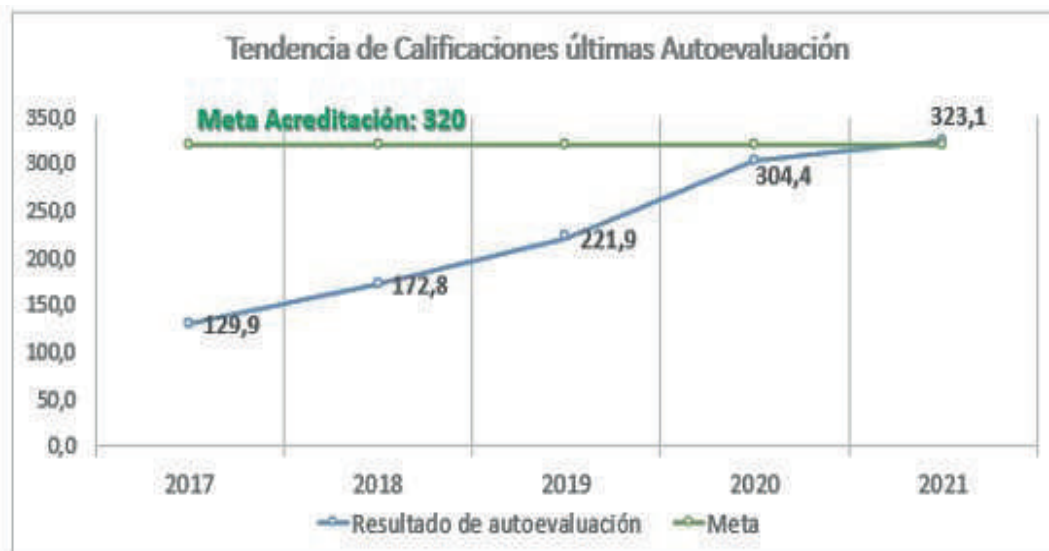


Gráfico XX. Tendencia de calificaciones de autoevaluaciones de estándares de Acreditación realizadas en Salud Social del 2017 al 2021

Es importante mencionar que el último ciclo de autoevaluación se amplió el alcance de los estándares a la resolución 1328 de 2021 con enfoque de atención primaria en salud y la resolución 1445 de 2006 para servicios de habilitación y rehabilitación. Esto llevó a aumentar el número de estándares a calificar, pasado de 160 a 230 estándares.

Uno de los eventos de mayor impacto en la preparación para la visita de otorgamiento fue la realización de la primera Feria de Acreditación la cual contó con 290 participantes (91% de cobertura esperada) entre colaboradores, terceros, usuarios, clientes y directivos. La actividad se llevó a cabo en las instalaciones de la caja de compensación Comfamiliar y contó con la presencia de la reina del carnaval 2022. El escenario estuvo organizado por diferentes stands que recrearon los aspectos más importantes de los ejes y grupos de estándares de Acreditación. Durante el evento se entregaron cartillas con información relacionada con la institución.



Imagen XX. Evidencias de la primera Feria de Acreditación de Salud Social realizada en la ciudad de Barranquilla

Adicionalmente, se implementó un plan de auditoría basado en la metodología de paciente trazador. En total se realizaron 41 pacientes trazadores en todos los procesos asistenciales de la institución con lo cual se hizo evaluación del cumplimiento de los ejes de Acreditación y se tomaron correctivos frente a las desviaciones detectados.



Imagen XX. Evidencias de pacientes trazadores realizados en los procesos de Neurodesarrollo y Hospitalización en Salud Social

La visita se desarrolló de acuerdo con las fechas establecidas en el mes de mayo. El equipo evaluador estuvo liderado por la doctora Milena Paulin Arrieta Patiño y los enfermeros Luz Marina Montoya Arbeláez y Julio Enrique Buitrago Peña. Una jornada de mucho aprendizaje y experiencias gratificantes en todos los niveles de la organización que estuvieron involucrados con la evaluación, incluyendo la liga de usuarios.

Como resultado se logró una calificación de 270 puntos sobre 500, otorgando la categoría de **Acreditación** Condicionada y lo cual se considera un gran logro hacia las aspiraciones de la institución de obtener la certificación de Acreditados y entrar así al selecto grupo IPS acreditadas del país, que sólo suman 57 a la fecha. En palabras de la Junta de Acreditación del ICONTEC:

“Es importante resaltar que el condicionamiento significa el reconocimiento a los avances en la ruta del sistema, que requieren esfuerzos adicionales y la demostración de tendencias, por lo cual se aspira a que se convierta en una motivación adicional para continuar el trabajo, que como se ha señalado continuamente, tiene comienzo, pero no final. (...) Dada la complejidad y alta exigencia del proceso de acreditación en salud, queremos invitarlo a continuar trabajando, con todo su equipo, en el mejoramiento continuo de la calidad por el bien de los usuarios y aprovechar los importantes avances que han obtenido a la fecha, entendiendo este resultado como un reto a asumir en forma inmediata”.

En total se identificaron 152 oportunidades de mejora, para las cuales se formularon los planes de acción correspondientes y que se espera presentar sus cierres para

la visita de evaluación complementaria que se realizará entre los meses de agosto y septiembre por parte de ICONTEC.

A continuación, se resume los resultados obtenidos por cada grupo de estándares:

GRUPOS DE ESTÁNDARES	EVALUACION OTORGAMIENTO
	Calificación
Servicios Hospitalarios	2,5
Servicios Ambulatorios	3,0
Servicios de Rehabilitación	2,9
Servicios de Odontología	NA
Servicios de Laboratorio Clínico, Banco de Sangre y Patología	2,9
Servicios de Imágenes Diagnosticas y Terapéuticas	2,8
Sedes Integradas en Red	2,8
TOTAL ESTANDARES ASISTENCIALES	2,82
Direccionamiento	2,7
Gerencia	2,7
Gerencia del Talento Humano	2,9
Gerencia del Ambiente Físico	2,9
Gerencia de la Información	2,9
Gestión de la Tecnología	2,9
TOTAL ESTANDARES DE APOYO	2,83
ESTANDARES DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD	
Mejoramiento de Calidad Servicios Asistenciales	2,5
Mejoramiento de la Calidad Servicios de Apoyo	2,5
TOTAL ESTANDARES DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD	2,5
CALIFICACIÓN TOTAL GRUPOS DE ESTANDARES	2,7

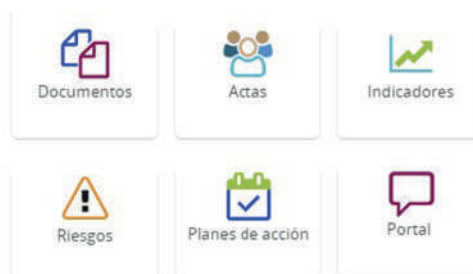
10.6. Proyecto de mejora

El 2022 fue un año de grandes retos en términos de proyectos de mejora que se llevaron a cabo para el fortalecimiento de los sistemas de gestión de la organización. Las apuestas más grandes estuvieron enfocadas en la implementación de los softwares Daruma y Dinámica Gerencial, y la creación del Dashboard de digiturnos.

Daruma

La herramienta Daruma es un software que facilita la sistematización de los procesos para la gestión de la calidad. En el año 2022 se amplía el alcance al 100% de las empresas implementándose en Semedical, Farmacias en Red, Promocosta, Promonorte y Calidad Médica. A diciembre se encuentran en producción los módulos de Documentos, Actas e Indicadores y se espera que para junio de 2023 se terminen de implementar el resto. Los módulos que se adquirieron son los siguientes:

- Documentos
- Indicadores
- Actas
- Planes
- Riesgos
- Portal

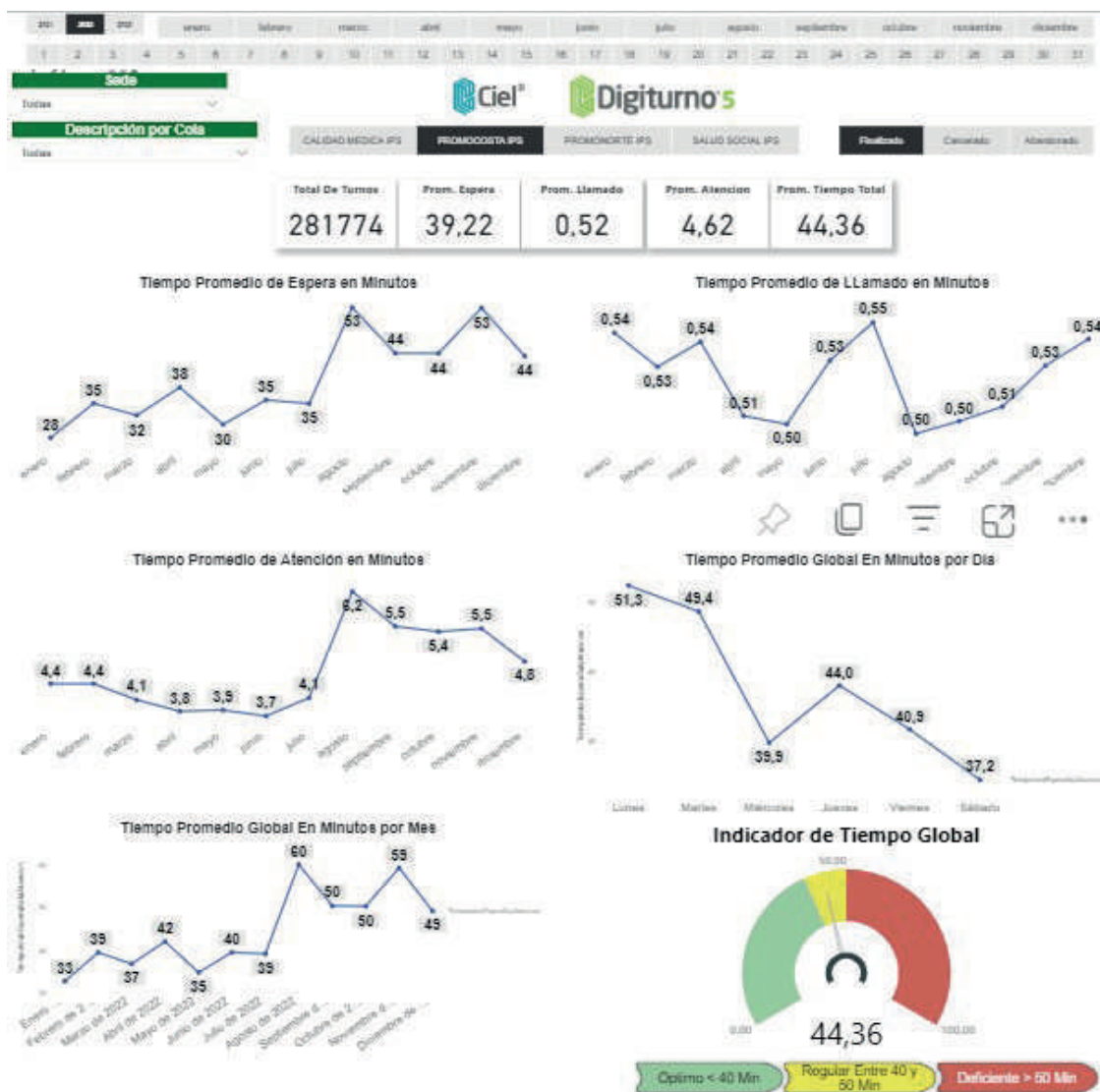


Dinámica Gerencial

Uno de los proyectos más ambiciosos del año 2022 fue la implementación del software Dinámica Gerencial un ERP integral que maneja todos los procesos de la organización. El área de calidad estuvo involucrada en la fase de levantamiento de procesos, parametrización y actualización documental de acuerdo con los flujos de trabajo que se definieron para los diferentes módulos operativos de la herramienta. Para cada proceso se creó un flujograma, procedimiento e instructivo de uso de la herramienta, y con base en esto se crearon capacitaciones basadas en charlas presenciales, videos a través de la plataforma UBITS y talleres prácticos en las sedes donde se simuló el uso de los módulos, con el fin de asegurar la apropiación de la herramienta.

Dashboard Digiturno

Otro de los proyectos desarrollados en el año 2022 fue la creación del Dashboard de Digiturno en el aplicativo de Power Bi. Este tablero utiliza la base de datos del software de digiturno de CIEL y está dividido en diferentes lienzos entre los que se encuentran: general, tiempos promedio, calificaciones, indicadores por agente y tabla de detalle. A través de este tablero se hace seguimiento a los tiempos de espera en sala, tiempos de atención en ventanilla y la calidad del personal de línea de frente y toma de muestras.



11. Gestión Administrativa

Con el apoyo del software Biomédico y gestión de activos fijos QSYSTEMS hemos tenido un 2022 de múltiples cambios enfocados en la mejora continua e innovación, con una base inicial sólida que se ha fortalecido en años anteriores, hemos implementado cambios que mejoren la gestión y la hagan más práctica y eficiente.

Los cambios y/o mejoras más importantes del 2022 fueron:

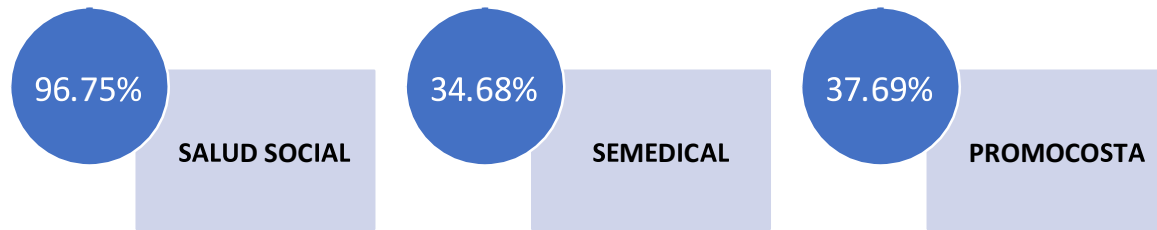
- Matriz de obsolescencia
- Proceso de registro
- Nuevas placas
- Inventarios



Avances Inventario 2021

MODALIDAD ADQUISICIÓN DE EQUIPOS 2021					
ENTIDAD	# SEDES	Compra	Alquiler	Comodato	TOTAL
PROMOCOSTA	13	4018	193	248	4459
		\$ 1.836.581.978	\$ 272.018.521	\$ 101.604.271	\$ 4.405.615.240
SALUD SOCIAL	7	2626	203	156	2985
		\$ 1.820.932.717	\$ 290.508.696	\$ 1.333.497.820	\$ 3.444.389.233
SEMEDICAL	16	891	788	2	1681
		\$ 860.071.047	\$ 167.849.330	149.80	\$ 957.488.177
TOTAL	36	7535	1184	406	9125

Porcentaje de Ejecución (Levantamiento 2021)



Los porcentajes de ejecución antes mencionados, corresponde a levantamiento y verificación de activos pendientes en:

- SALUD SOCIAL CLL 17: (87% por mantenimientos de pintura de tándem)
- SEMEDICAL: (10 sedes pendientes)
- PROMOCOSTA: (7 sedes pendientes)

Cronograma 2022

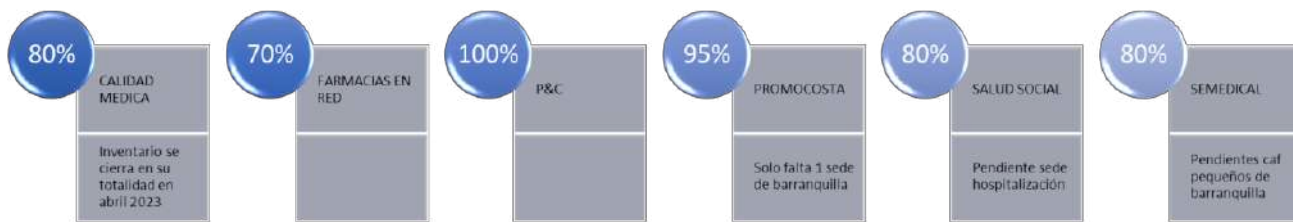
- FARMACIAS EN RED
- CYPAG
- MAG
- CALIDAD MEDICA
- PROMONORTE

VALORIZACIÓN 2022
\$ 13.397.069.096

CANTIDAD GENERAL DE EQUIPOS
2022
16,601

		MODALIDAD ADQUISICIÓN DE EQUIPOS 2022				
ENTIDAD	# SEDES	Compra	Alquiler	Comodato	Leaseng	TOTAL
CALIDAD MÉDICA	3	1647	117	123	24	1911
		\$ 805,483,167	\$ 250,487,516	\$ 254,998,900	\$ 145,887,761	\$ 1,456,857,344
CYPAG	2	536	52	0	0	588
		\$ 306,858,447	\$ 141,869,720	\$ -	\$ -	\$ 448,728,167
FARMACIAS EN RED	2	60	10	0	0	70
		\$ 89,911,120	\$ 25,145,895	\$ -	\$ -	\$ 115,057,015
MAG	1	274	20	0	0	294
		\$ 100,416,529	\$ 40,621,268	\$ -	\$ -	\$ 141,037,797
P&C PROYECTOS S.A.S.	2		60	4	0	64
		\$ 223,993,728	\$ 111,329,390	\$ 1,877,450	\$ -	\$ 337,200,568
PREVISALUD	1	306	56	0	3	365
		\$ 223,060,669	\$ 116,271,424	\$ -	\$ 16,538,441	\$ 355,870,534
PROMOCOSTA	21	3964	288	257	10	4519
		\$ 2,258,597,725	\$ 623,004,189	\$ 63,112,067	\$ 74,422,983	\$ 3,019,136,964
PROMONORTE	6	2914	187	194		3295
		\$ 1,858,157,201	\$ 467,454,000	\$ 262,666,100		\$ 2,588,277,301
SALUDSOCIAL	6	3147	338	221	4	3710
		\$ 2,331,077,819	\$ 601,985,482	\$ 543,908,814	\$ 105,815,519	\$ 3,582,787,634
SEMEDICAL	19	1592	135	52	6	1785
		\$ 994,343,650	\$ 304,960,800	\$ 3,196,000	\$ 49,615,322	\$ 1,352,115,772
TOTAL	63	14440	1263	851	47	16601

Avance Inventario 2022 - 2023



CUOTA MODERADORAS Y COPAGOS 2021 VS 22

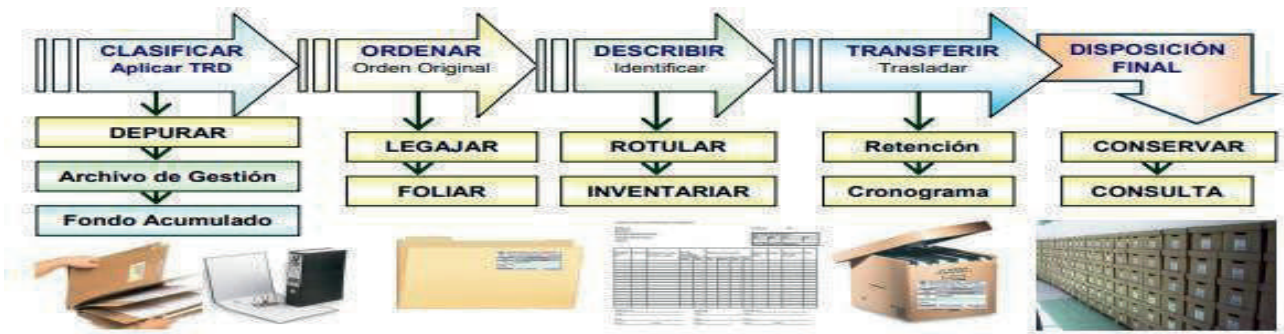
MESES	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2022
	SALUD SOCIAL	SALUD SOCIAL	CALIDAD MEDICA	CALIDAD MEDICA	PROMOCOSTA	PROMOCOSTA	SEMEDICAL
ENERO	\$ 2,030,200	\$ 565,074	\$ 1.435.100,00	\$ 1,961,000	\$ 6.479.350	\$ 25,959,724	
FEBRERO	\$ 971,600	\$ 3,412,100	\$ 1.893.400,00	\$ 2,125,800	\$ 8.669.300	\$ 13,221,900	
MARZO	\$ 3,807,600	\$ 6,294,400	\$ 2.766.400,00	\$ 2,884,000	\$ 9.576.934	\$ 13,571,250	
ABRIL	\$ 2,878,400	\$ 21,986,400	\$ 1.739.200,00	\$ 2,509,200	\$ 6.108.350	\$ 13,289,200	
MAYO	\$ 2,196,900	\$ 31,179,200	\$ 1.594.600,00	\$ 2,874,200	\$ 5.011.880	\$ 14,644,730	
JUNIO	\$ 2,644,200	\$ 27,567,700	\$ 1.533.900,00	\$ 3,108,000	\$ 8.299.900	\$ 20,742,878	
JULIO	\$ 2,189,600	\$ 32,067,300	\$ 1.612.900,00	\$ 2,898,300	\$ 12.037.300	\$ 14,479,300	
AGOSTO	\$ 2,713,200	\$ 28,832,700	\$ 2.275.500,00	\$ 3,620,300	\$ 6.979.800	\$ 15,010,001	
SEPTIEMBRE	\$ 3,114,222	\$ 32,510,000	\$ 2.399.400,00	\$ 3,802,500	\$ 14.433.308	\$ 28,159,100	
OCTUBRE	\$ 2,977,500	\$ 29,175,700	\$ 2.164.500,00	\$ 3,120,200	\$ 7.821.094	\$ 22,347,968	
NOVIEMBRE	\$ 4,008,600	\$ 31,383,099	\$ 2.341.000,00	\$ 4,068,200	\$ 14.770.443	\$ 24,202,888	\$ 11,443,100
DICIEMBRE	\$ 2,219,000	\$ 35,591,198	\$ 2.120.200,00	\$ 4,353,700	\$ 13.678.000	\$ 28,580,200	\$ 9,487,400
TOTAL	\$ 31,751,022	\$ 280,564,871	\$ 23.876.100,00	\$ 37,325,400	\$ 113.865.659	\$ 118,300,157	\$ 20,930,500

Nota: Semedical implemento el recaudo de copagos y cuotas moderadoras a partir de noviembre 2022

11.2. Proyecto de Gestión Documental

El proyecto se centra en organizar la información a física recolectada en las distintas sedes de la compañía. Almacenado de manera física en la bodega ubicada en la vía 40 y una orientación teórica, práctica y metodológica que les permita implementar un proceso de organización de los fondos documentales acumulados, siguiendo los principios teóricos de la archivística, pero adaptados a la realidad del fondo documental actual.

Estandarizar los procedimientos, conceptualizar homogéneamente términos archivísticos y brindar una ruta metodológica necesaria para la organización de archivos - la clasificación, ordenación y descripción documental.



Durante el año 2022, se logró realizar las siguientes actividades archivísticas:

11.3. Resultados Gestión Física Previsalud

SEDE	UNIDAD DOCUMENTAL			CLASIFICADO	ORDENADO	INVETARIADO	PEDIENTE	% REALIZADO
	CANTIDAD DE CAJAS	CARPETAS	FOLIO					
SALUD SOCIAL	1256	13.252	2.578.240	1.256	1.256	1.236	20	98%
CALIDAD MEDICA	265	17.490	104.940	265	265	265	0	100%
PROMONORTE	200	14.000	56.000	200	200	124	76	62%
PROMOCOSTA	350	1.214	10.926	350	350	321	29	92%
TOTAL	2071	44.742	2.739.180	1.721	1.721	1.625	446	78%

SEDE	UNIDAD DC					
	AZ	LIBROS	CLASIFICADO	ORDENADO	INVETARIADO	% REALIZADO
SALUD SOCIAL	214	186	400	400	302	76%
CALIDAD MEDICA	0	121	121	121	121	100%
PROMONORTE	0	0	0	0	0	0%
PROMOCOSTA	66	52	118	118	118	100%
TOTAL	214	307	521	521	423	81%

TOTAL, CAJAS: 2071
 TOTAL, AZ: 214
 TOTAL, LIBROS: 307
 CUMPLIMIENTO: 78%

11.4. Resultados Gestión Física Multifarma

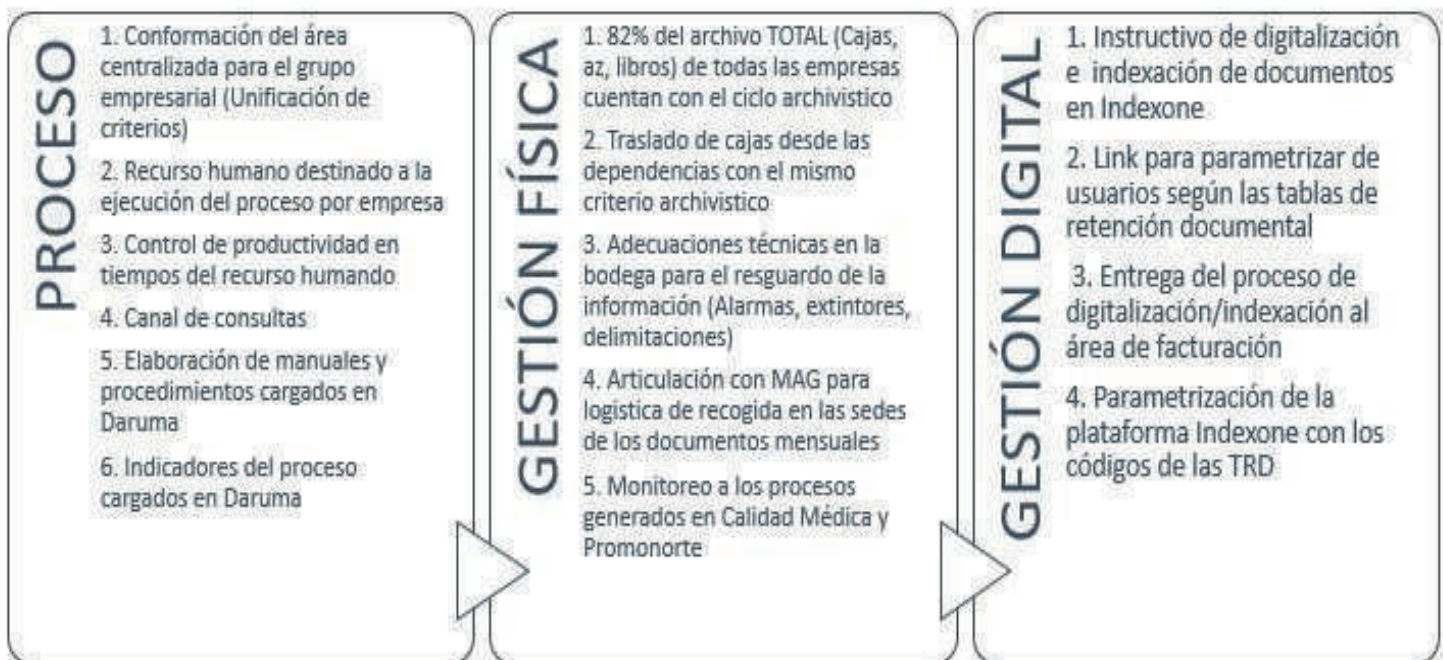
SEDE	UNIDAD DOCUMENTAL			CLASIFICADO	ORDENADO	INVENTARIADO	PEDIENTE	% REALIZADO
	CANTIDAD DE CAJAS	CARPETAS	FOLIO					
SEMEDICAL	900	N/A	N/A	900	900	786	114	87%
FARMACIAS EN RED	60	0	156.000	60	60	60	0	100%
TOTAL	960	0	156.000	960	960	846	114	88%

SEDE	UNIDAD DC		CLASIFICADO	ORDENADO	INVENTARIADO	% REALIZADO
	AZ	LIBROS				
SEMEDICAL	357	697	710	710	710	67%
FARMACIAS EN RED	0	0	0	0	0	0%
TOTAL	357	697	710	710	710	67%

TOTAL, CAJAS: 960
 TOTAL, AZ: 357
 TOTAL, LIBROS: 697
 CUMPLIMIENTO: 64%

Nota. Los archivos correspondientes a las unidades documentales Az y libros, fueron desglosados del fondo documental recopilado de la sede de Semedical calle 17.

11.5. Logros



12. Gestión de la Tecnología

12.1. Inteligencia de Negocios

El fortalecimiento del proceso de inteligencia de negocios se trabajó desde la configuración de una arquitectura que facilitara la adquisición y tratamiento de las diferentes fuentes de datos, así como la adopción de la plataforma de Microsoft Power BI por sus capacidades:

Conexión y consolidación de datos: Permite la conexión a una amplia variedad de fuentes de datos, incluyendo bases de datos, hojas de cálculo, archivos de texto y servicios en la nube. La plataforma también permite la consolidación de múltiples fuentes de datos en un solo lugar.

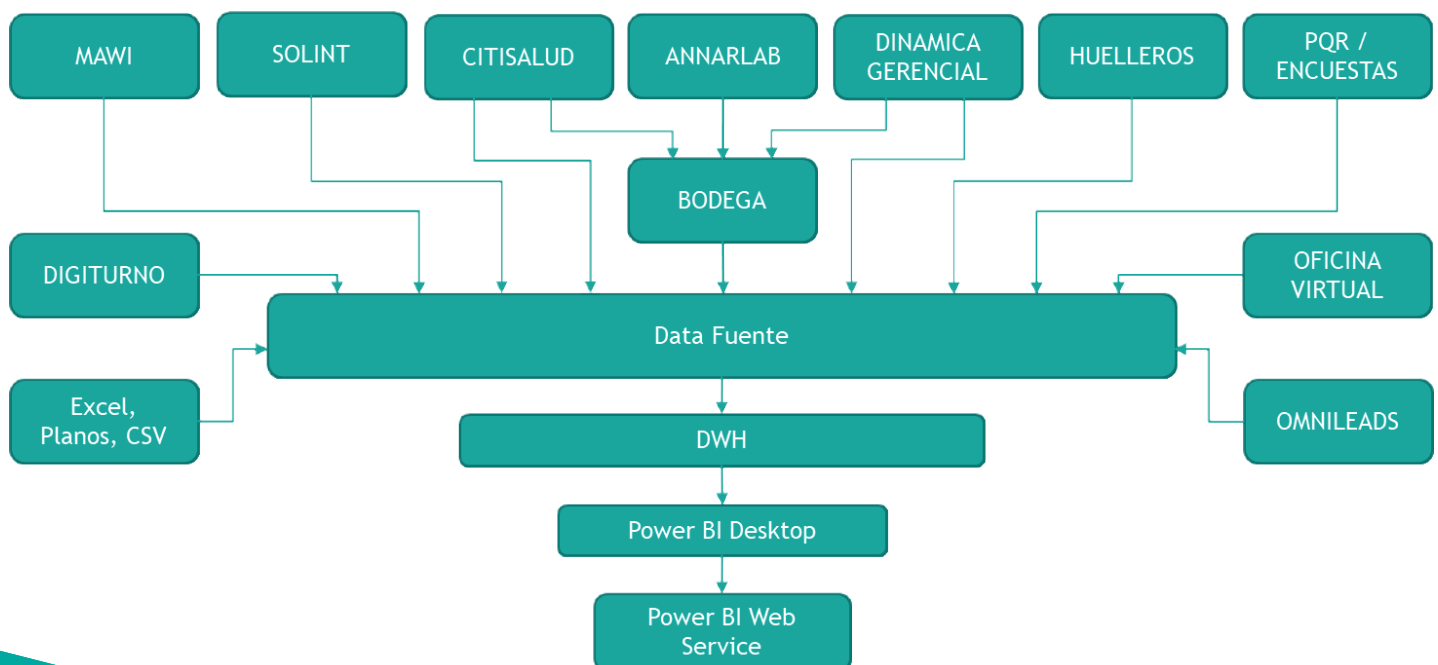
Modelado de datos: Permite a los usuarios crear modelos de datos que se ajusten a sus necesidades específicas. Los usuarios pueden agregar medidas y columnas personalizadas, crear relaciones entre tablas y utilizar funciones DAX para realizar cálculos avanzados.

Visualización de datos: Ofrece una amplia variedad de opciones de visualización, incluyendo gráficos, tablas, mapas, indicadores de rendimiento clave (KPI) y paneles de control. Los usuarios pueden personalizar el aspecto y la sensación de sus visualizaciones para adaptarse a sus necesidades específicas.

Análisis de datos: Facilita a los usuarios analizar sus datos utilizando herramientas de inteligencia empresarial avanzadas, como el análisis de tendencias, el análisis de regresión y el análisis predictivo. Los usuarios pueden también utilizar herramientas de aprendizaje automático para obtener información valiosa de sus datos.

Colaboración y distribución: Permite compartir sus informes y paneles de control con otros miembros de su equipo o con partes interesadas externas. La plataforma también ofrece opciones de colaboración en tiempo real, lo que permite a los usuarios trabajar juntos en un informe o panel de control de manera simultánea.

Arquitectura de Inteligencia de Negocios



La implementación de la Dinámica Gerencial Hospitalaria (DGH) a nivel de analítica de datos puede ofrecer varias ventajas, entre las que se incluyen:

» Mejora en la toma de decisiones al proporcionar una estructura de trabajo que permite recopilar, analizar y visualizar los datos de manera consolidada, para obtener información útil que ayude a los gerentes y líderes de las empresas a tomar decisiones informadas y estratégicas.

» Identificación de tendencias y patrones, lo que puede ayudar a prever y prevenir problemas, optimizar procesos y mejorar la eficiencia de la empresa.

» Mejora en la calidad de la atención al paciente, mediante la identificación de áreas de mejora en la calidad de la atención, lo que puede mejorar la satisfacción de los pacientes y aumentar la fidelización del mismo, al tiempo que se incrementan los resultados en salud.

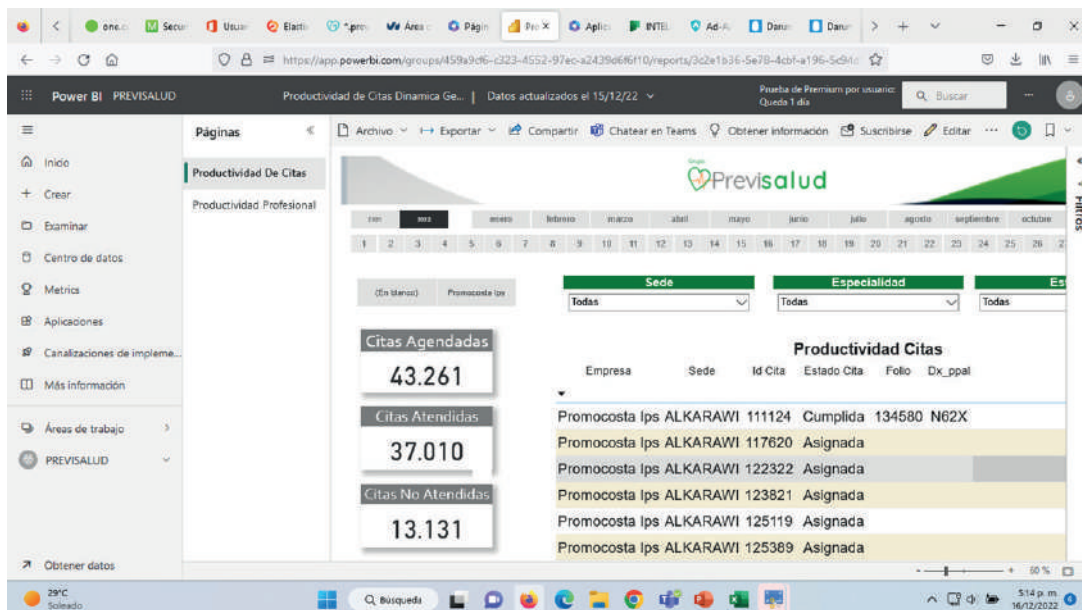
» Reducción de costos, al ayudar a los gerentes y líderes a identificar áreas donde se pueden reducir los costos, como la eliminación de procedimientos innecesarios o la optimización de procesos. Asimismo, lograr eficiencias con la prestación de servicios cruzados entre las empresas, mejorando la oportunidad y aumentando la productividad de la capacidad instalada.

» Mejora en la eficiencia del personal, mediante la asignación adecuada del personal para optimizar la eficiencia y mejorar los tiempos de espera, al tiempo que se mejoran los índices de productividad de los profesionales.

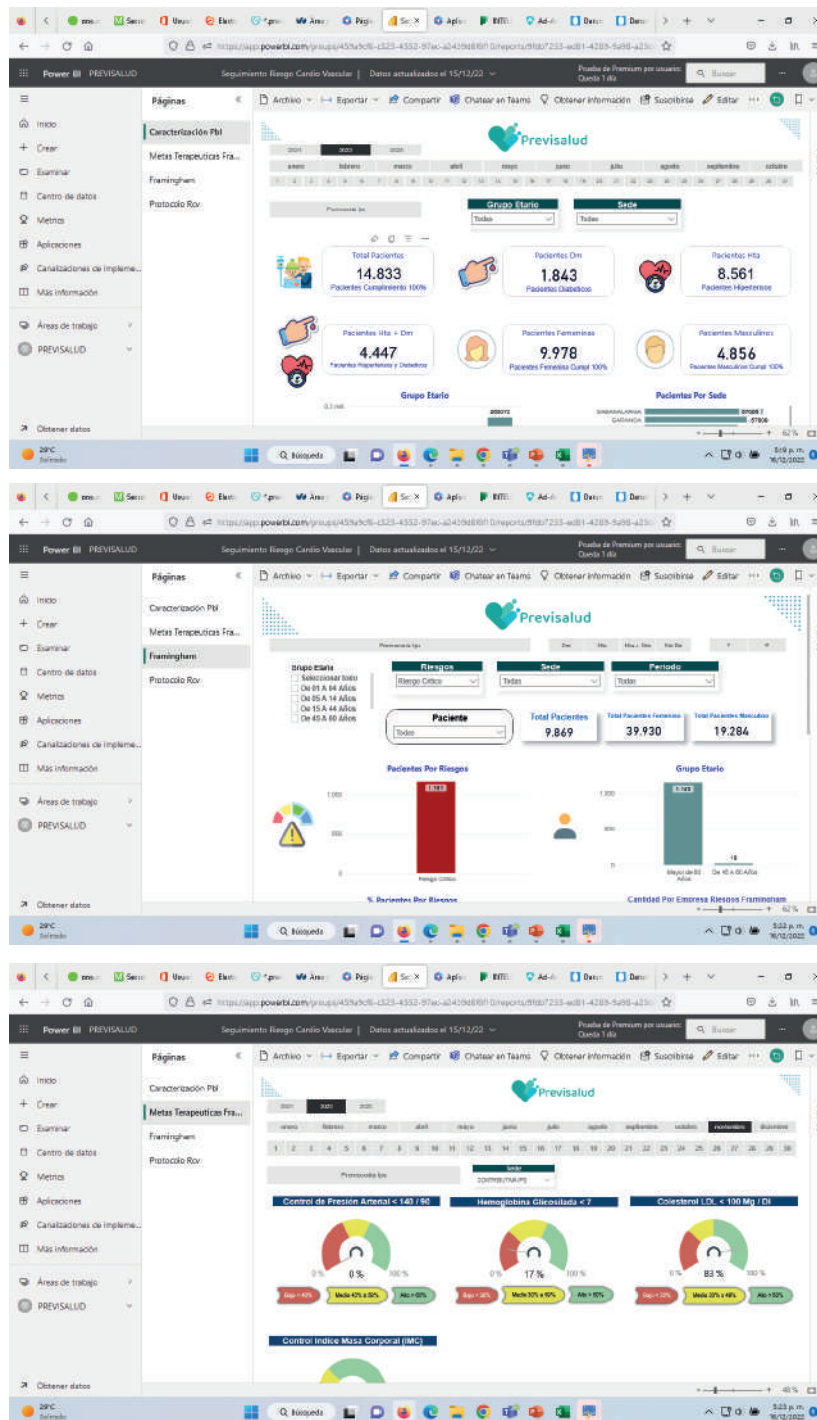
Para sacar provecho de las fortalezas en este aspecto, el área de inteligencia de negocios se enfocó en la construcción de los reportes que pueden salir directamente de DGH para la gestión operativa de todos los actores y líderes de procesos, al tiempo que ajustaba los tableros de BI existentes con la nueva fuente y se acompaña a los líderes de procesos y Gerentes en la construcción de nuevos tableros.

Durante el 2022 se trabajó en la actualización de los tableros con la fuente de DGH

Productividad de Citas



Gestión RCV



Con los cambios sobre la estructura del área y las posibilidades que se abren con el uso de DGH y Microsoft Power BI, el 2023 será un año de fortalecimiento en el proceso para identificar y priorizar la generación de reportes y tableros de BI, desde la óptica corporativa pero sin descuidar las particularidades de cada empresa, que a la larga serán uno de los factores diferenciadores para afrontar los cambios que se avizoran en el sector.

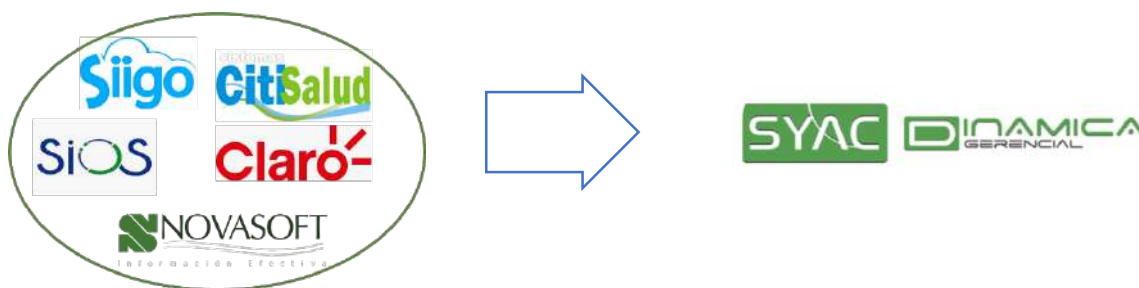
12.2. Gestión TIC

Implementación Dinámica Gerencial Hospitalaria

El año 2022 marcó un hito importante para el grupo Previsalud, con la implementación de un sistema de información que permitiera integrar los procesos asistenciales, operativos y administrativos del grupo, con el fin de obtener información completa, segura, precisa y eficaz para la toma de decisiones alineándose a la estrategia CEOS (Comunicación, Efectividad, Oportunidad y Seguridad).

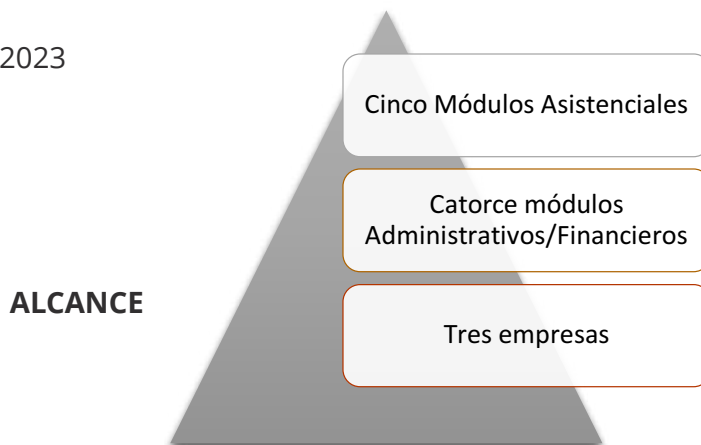
El proyecto comprendió las áreas asistenciales, operativas y administrativas del grupo Previsalud, permitiendo la interoperabilidad con otros sistemas de información buscando la eficiencia en los procesos de la organización

En esencia se buscó reemplazar sistemas que operaban de manera aislada dentro de cada empresa y que dificultaban la consolidación de la información a nivel del grupo, por una plataforma que cumpliera los dos objetivos, al tiempo que potenciara el desempeño del grupo dentro del mercado objetivo.

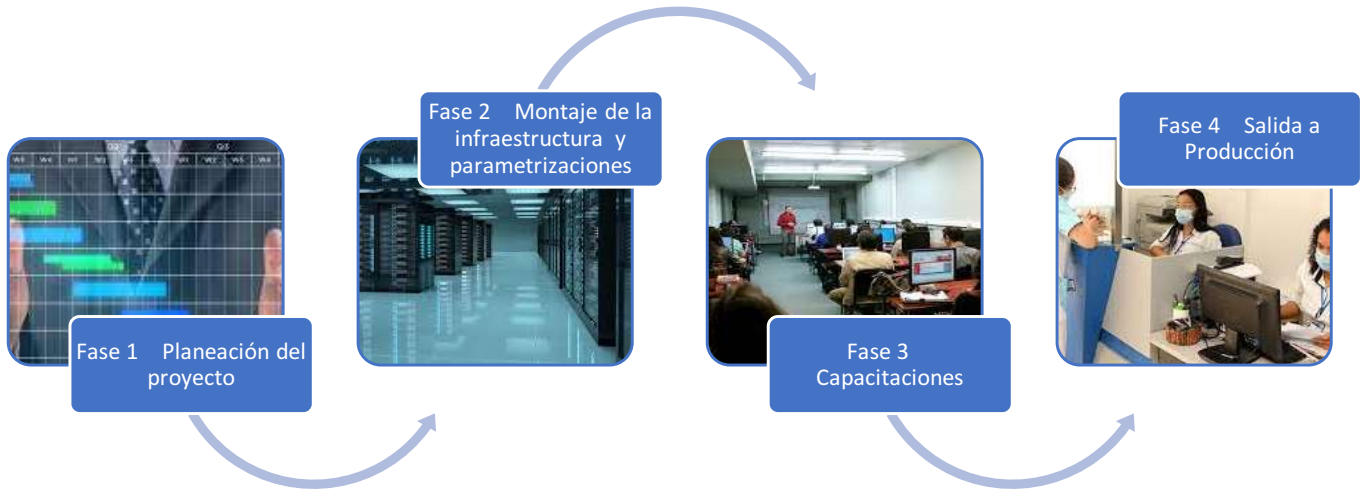


La implementación se llevó a cabo por fases, definiendo la salida producción para Promocosta y Salud Social en el 2022.

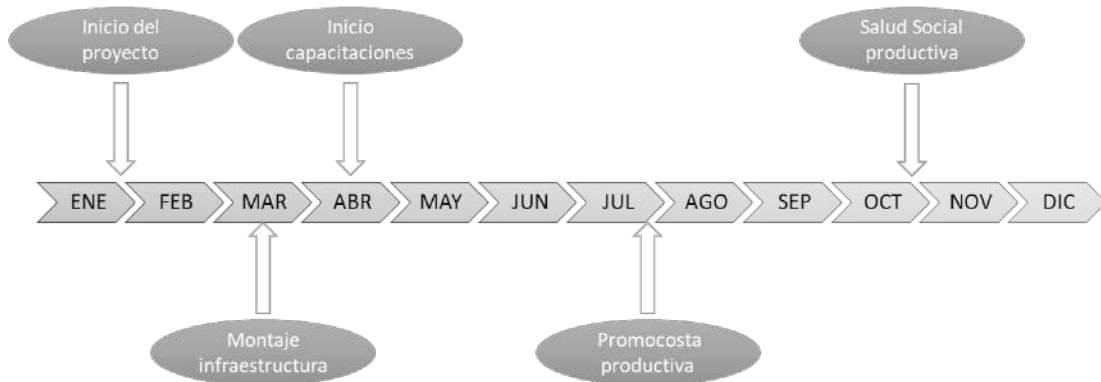
El despliegue de Calidad Médica se definió para el 2023



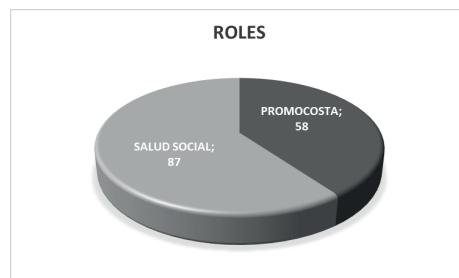
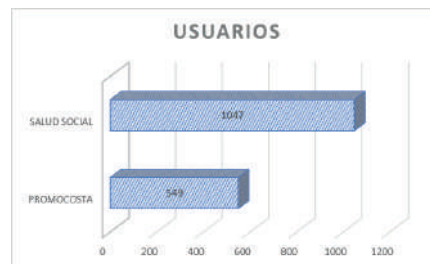
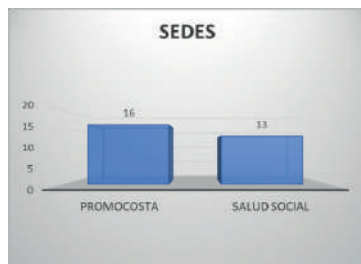
Fases



Cronograma



Impacto Por Empresa

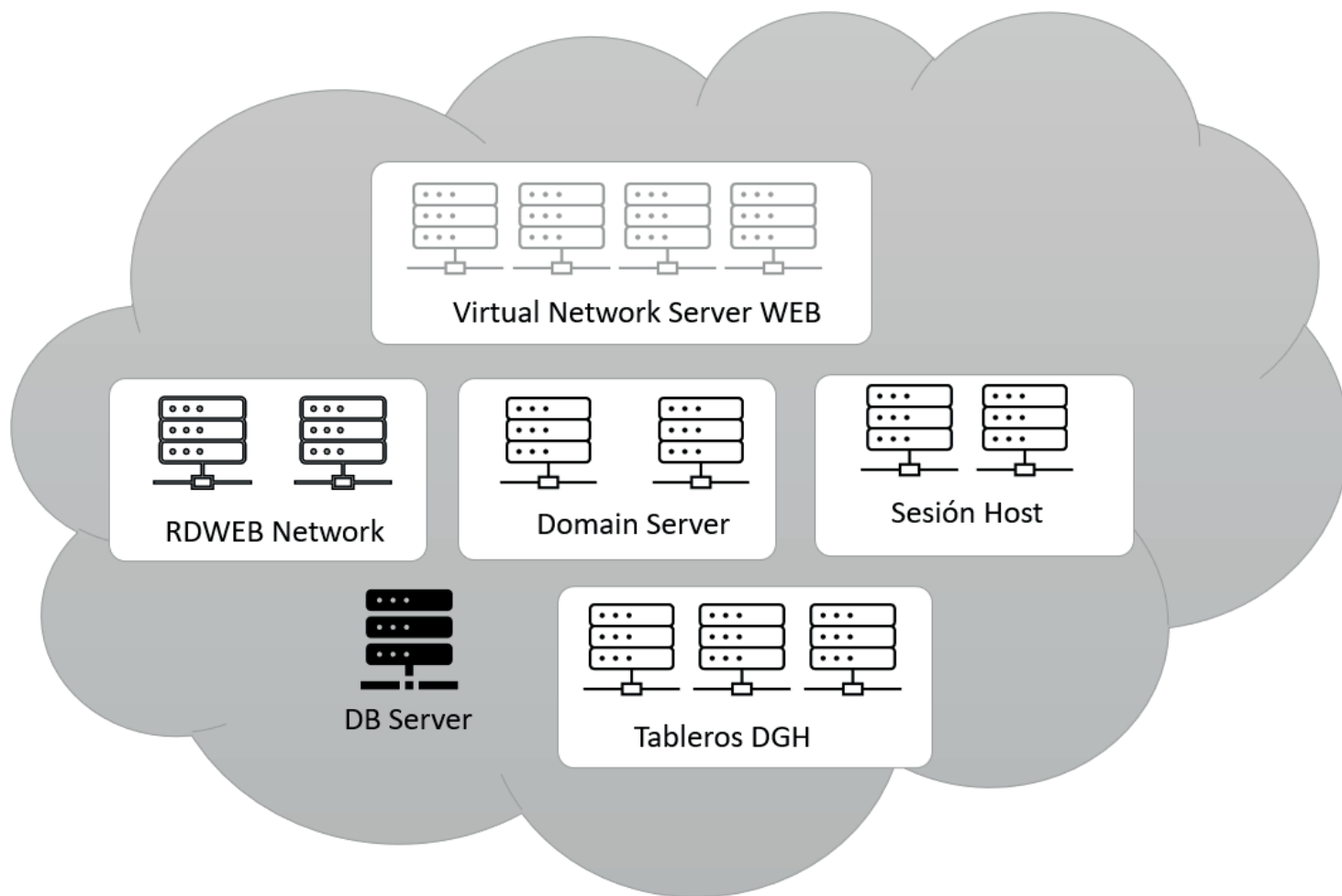


Plataforma Tecnológica para la Operación DGH

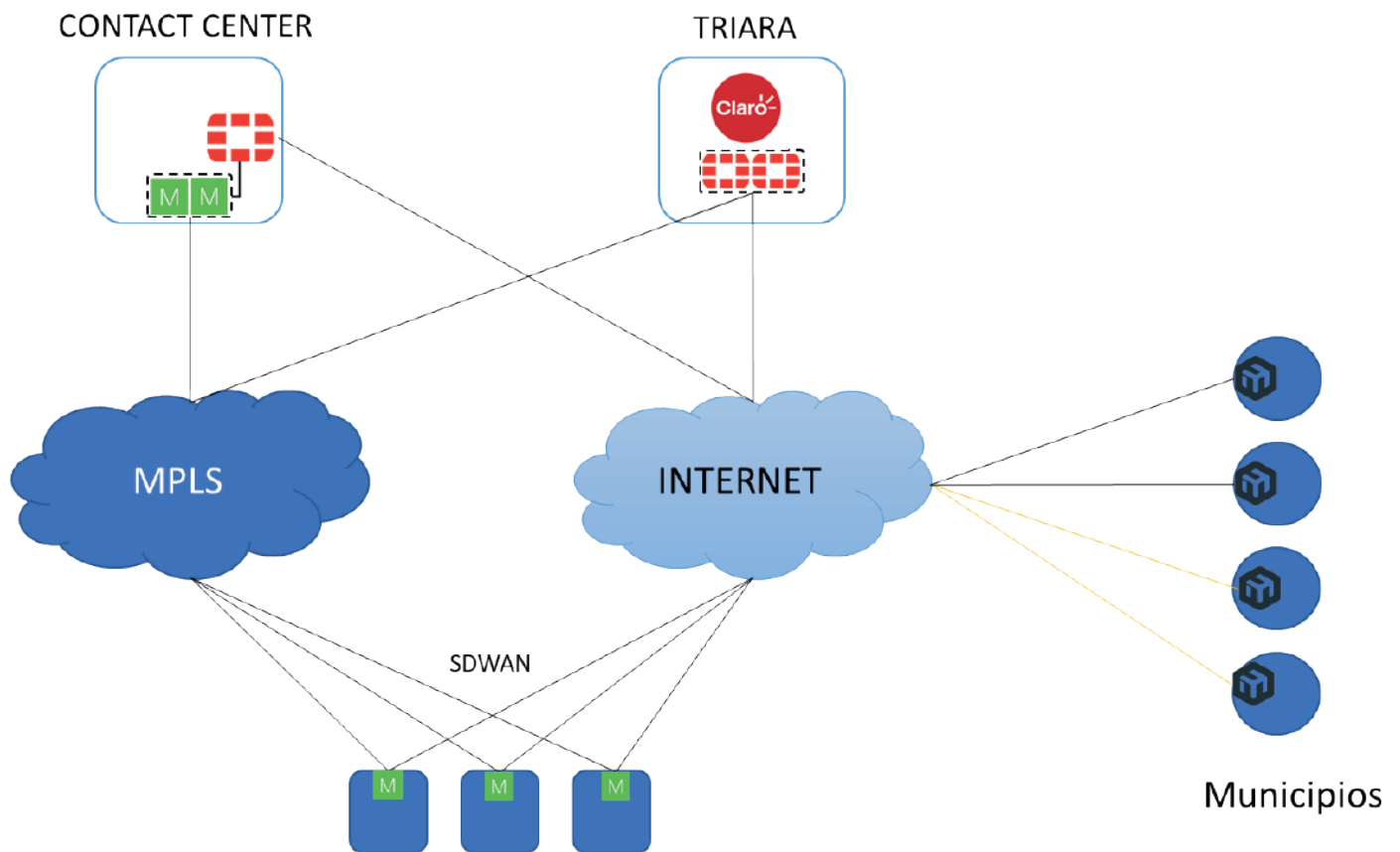
La implementación de DGH supuso un cambio en el paradigma de la infraestructura tecnológica sobre la que se debía operar, ya que se pasó de un esquema con servidores de mediana capacidad, ubicados en cada sede asistencial, sumados a servidores específicos para los procesos administrativos por empresa, instalados en los cuartos de datos en las diferentes sedes, a una arquitectura con servidores especializados por servicio, con las capacidades adecuadas par asumir la operación de todas las empresas y ubicadas en un Data Center de altísimas especificaciones, que cumplieran con los objetivos de disponibilidad y continuidad que demanda la operación bajo ese esquema.

Para tal fin, se contrataron, bajo la modalidad de IaaS (infraestructura como servicio), las capacidades en el Data Center Triara de Claro y se fortaleció la red de telecomunicaciones de las sedes bajo la tecnología SDWAN, la cual permite mejorar las capacidades al aprovechar simultáneamente los dos canales que se tienen por sitio, al tiempo que brinda esquemas de continuidad mas fuertes, con la posibilidad de combinar tecnologías y proveedores.

Arquitectura de Servidores



Arquitectura de Red

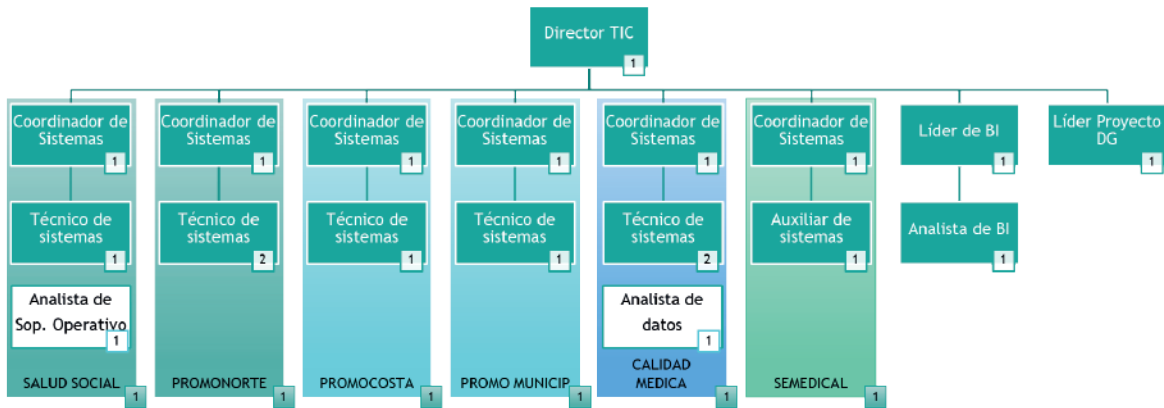


12.3. Restructuración Área TIC

Como parte fundamental para el logro de los objetivos de negocio del grupo Previsalud, desde la alta gerencia se ha venido trabajando en definir y fortalecer áreas y procesos transversales, con una visión corporativa y las sinergias que apalanquen el adecuado crecimiento del grupo. En ese orden de ideas, se identificó la necesidad de contar con una estructura del área TIC que respondiera a las nuevas necesidades

Con la implementación de DGH se logró un nivel de estandarización en cuanto a aplicativos e infraestructura, lo cual apuntaló la decisión de migrar a una estructura corporativa del área TIC, con el nivel de segmentación y especialización requerida para atender el portafolio de servicios del área, y con cobertura para todas las empresas y sus ubicaciones geográficas.

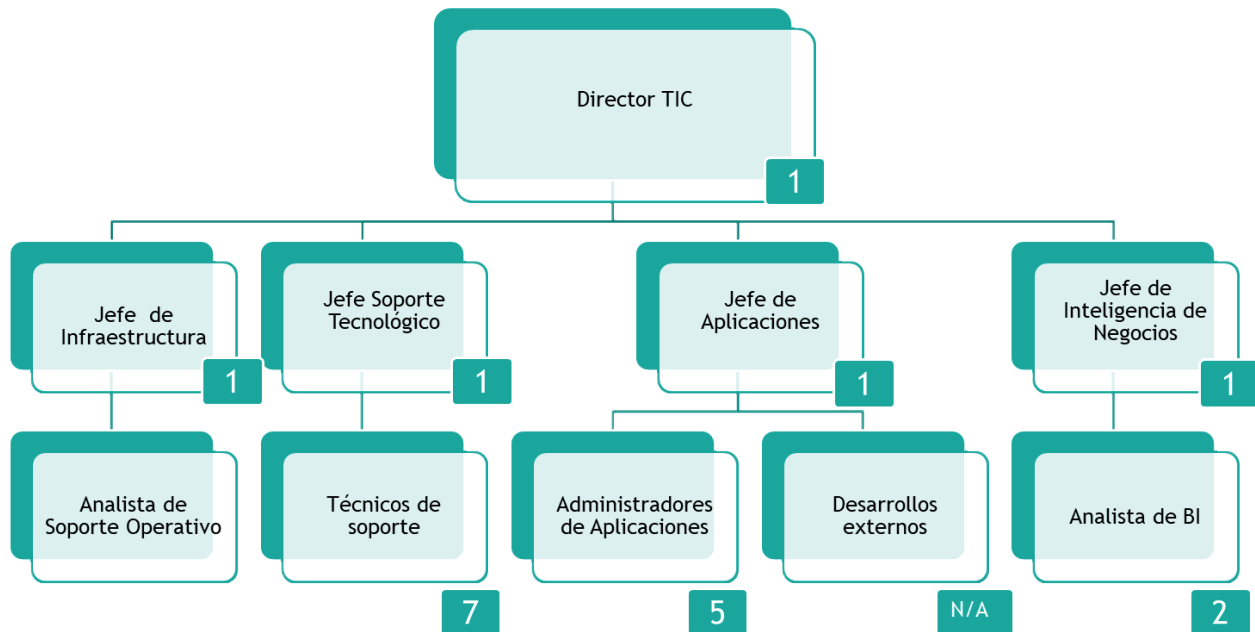
El punto de inicio fue la estructura del área en las diferentes compañías, compuesta primordialmente por un coordinador de Sistemas y uno o dos técnicos por empresa, dependiendo del tamaño de la misma y un área de inteligencia de negocios como una estructura aparte. Así como la estructura temporal para implementación del proyecto DGH con un líder técnico asignado.



Con base en metodologías y marcos de referencia estándar, así como las mejores prácticas de la industria, se definieron cuatro grandes áreas con un líder a la cabeza y un equipo de apoyo para la gestión de los servicios:

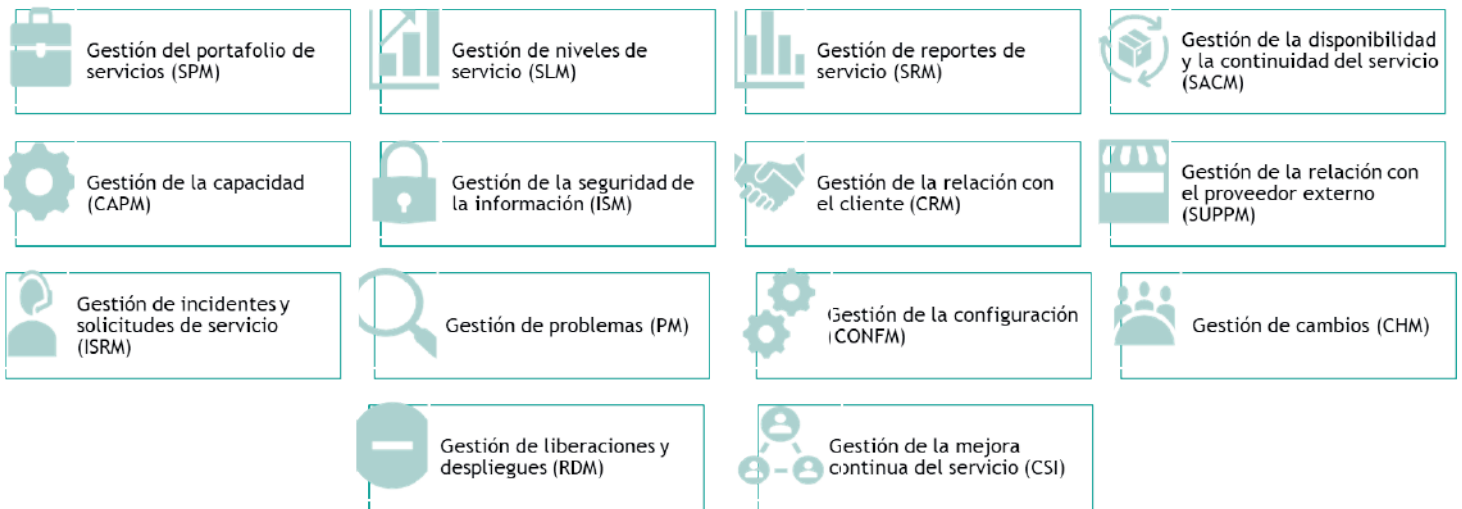
- ❖ **Infraestructura:** Diseñar, implementar y mantener toda la infraestructura tecnológica del grupo empresarial.
- ❖ **Soporte Tecnológico:** Gestionar todos los requerimientos de tecnología del grupo Previsalud y sus empresas
- ❖ **Aplicaciones:** Gestionar la arquitectura de aplicativos y servicios del grupo y sus empresas.
- ❖ **Inteligencia de negocios:** Liderar técnicamente la analítica de datos del grupo, soportada en la arquitectura adecuada para ello.

El resultado de mapear el nuevo esquema sobre los recursos existentes llevó a la distribución de las funciones entre el recurso existente, la redefinición de los roles y la creación de un cargo para liderar los temas de infraestructura TIC, dado el volumen y la importancia de este renglón dentro del funcionamiento del negocio.



Modelo de Gestión del Servicio En FitSM

Por el tamaño del equipo se escogió FitSM como el marco de referencia para la gestión del portafolio de servicios de área.



Ofrecer y acordar

- SPM
- SLM
- CRM

Planear y asegurar

- SUPPM
- SACM
- CAPM

Controlar y desplegar

- CONFM
- CHM
- RDM

Resolver y prevenir

- ISRM
- PM

Reportar y mejorar

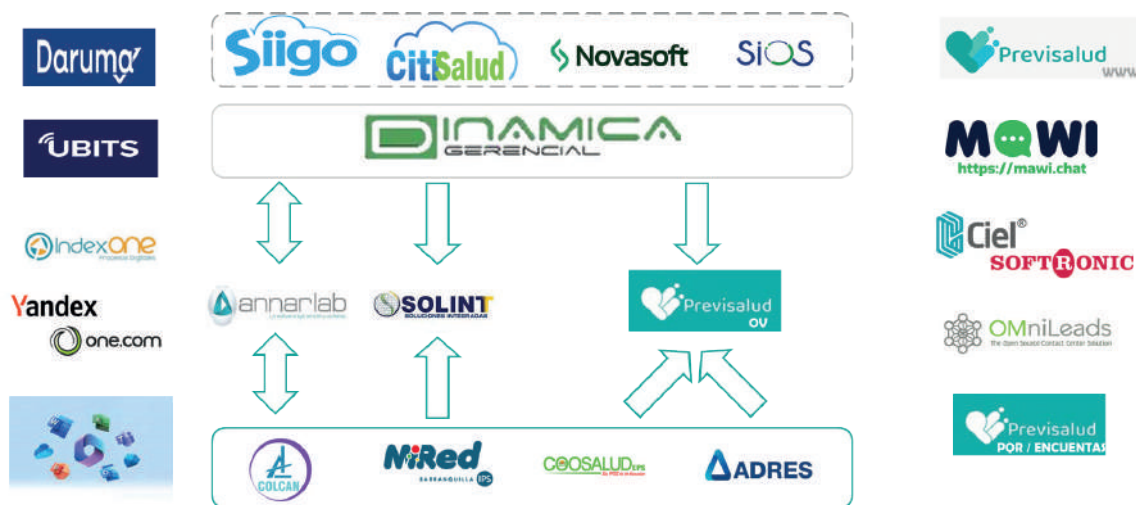
- SRM
- CSI

Proteger y asegurar

- ISM

Aplicativos y Plataformas Tecnológicas

El ecosistema de aplicaciones del grupo Previsalud experimentó un gran cambio con la inclusión de Dinamica Gerencial Hospitalaria, pero no fue la única línea en la que se trabajó, ya que se agregaron ayudas para la operación, como la consulta en línea a la formulación de medicamentos para pacientes atendidos por la IPS MIRED, así como remisiones y laboratorios. Su uso en los puntos de atención de los CAD han permitido verificar la validez y vigencia de las fórmulas que presentan los pacientes, al tiempo que agilizan el proceso.



Migración a Office 365

Capítulo aparte merece la adopción de la suite Microsoft Office 365 bajo el licenciamiento Business estándar para un grupo inicial de cien colaboradores, seleccionados a través de un proceso de perfilamiento con base en sus responsabilidades y relacionamiento con terceros.

Este paso no se trata de solo cambiar la plataforma de correo, sino la adopción de herramientas colaborativas que apoyen los procesos de transformación digital de la compañía.

Microsoft 365 Business Standard



13. Centro de Contacto

Se llevaron a cabo diversas iniciativas que se implementaron para brindar un mejor servicio y así dar a nuestros clientes una mejor visibilidad de cómo se están realizando los procesos.

Trabajar con ellos, teniendo en cuenta que nuestros métodos son impulsados por información importante en lo relacionado con los protocolos de atención, oportunidades de servicio y las tecnologías que nos lleva a brindar un servicio de calidad.

Nuestro enfoque tiene que ir más allá de un buen centro de contacto y atender cada canal establecido dentro de tiempos aceptables de acuerdo con el dimensionamiento dado para ello. El mercado nos sigue llevando a realizar inversiones en servicios nuevos y complementarios. Hemos logrado desarrollar iniciativas en la planificación básica y directivas para seguir enfocados en las mejores prácticas y apuntar a posicionarnos como una de las mejores unidades de negocio.

Se referencian las principales iniciativas durante este año:

- **Implementación de canal de acceso WhatsApp Business para las empresas Promocosta, Salud Social y Promonorte**
- **Participación en mesas de trabajo y gestión para Ventas de Pruebas Covid a Particulares**
- **Implementación Software para realización de Encuestas.**
- **Implementación de Encuestas por Mensajes de Texto**
- **Parametrización DG Módulos de Citas para Salud Social y Promocosta (ATUM)**
- **Implementación de cambios en Línea de atención Promocosta (Contingencia Ecografías)**
- **Implementación de unificación de líneas de atención de Promocosta (Principal 54 y Municipios)**
- **Implementar remisión de resultados por correo (Colposcopías, citologías, etc)**
- **Implementar Call Back para todas las líneas de atención**
- **Implementar enlace desde los chatbot para registros de PQRS**
- **Estructurar envío de confirmación de citas por medio de DG (Automático)**
- **Estructurar el # para consolidar y unificar atención de las empresas por vía telefónica.**
- **Estructura centralización de atención a municipios pendientes de Promocosta.**

Los resultados de los procesos se encaminaron en fortalecer nuestro portafolio de servicios y con ello mantener una buena diligencia al servicio de las empresas clientes.

A continuación, los resultados obtenidos durante el año 2022 en el centro de contacto:

13.1. Canal de Atención Telefónico (Inbound)

Llamadas entrantes totales por año



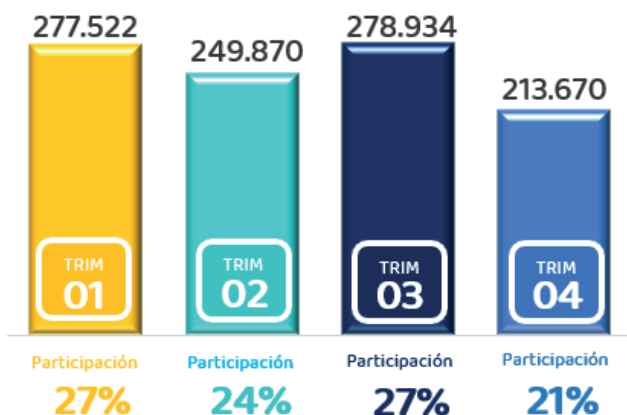
El volumen de llamadas para el año 2022 nuevamente estuvo por encima del millón de llamadas, presentando esta vez una variación negativa con respecto al año inmediatamente anterior del 8 %, en donde la tendencia se había dado a incrementar estas interacciones. Este comportamiento es producto del crecimiento en otros canales de atención para nuestros usuarios en lo relacionado con atención por escritos como el WhastApp Business, Mesa de servicios y gestión por demandas inducidas en lo relacionado con agendamiento inteligente.

Llamadas Entrantes por Año en su Promedio Mensual



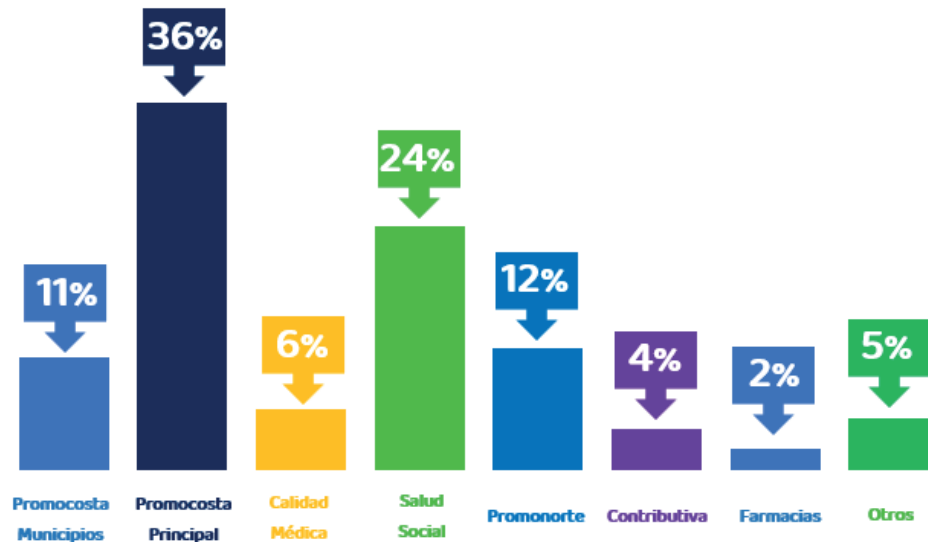
La variación negativa del año en las llamadas refleja un comportamiento mensual en su tendencia, teniendo en cuenta las variables anteriores, que marcaron a la baja este detalle en su promedio.

Volumen de llamadas entrantes por trimestre (Inbound)



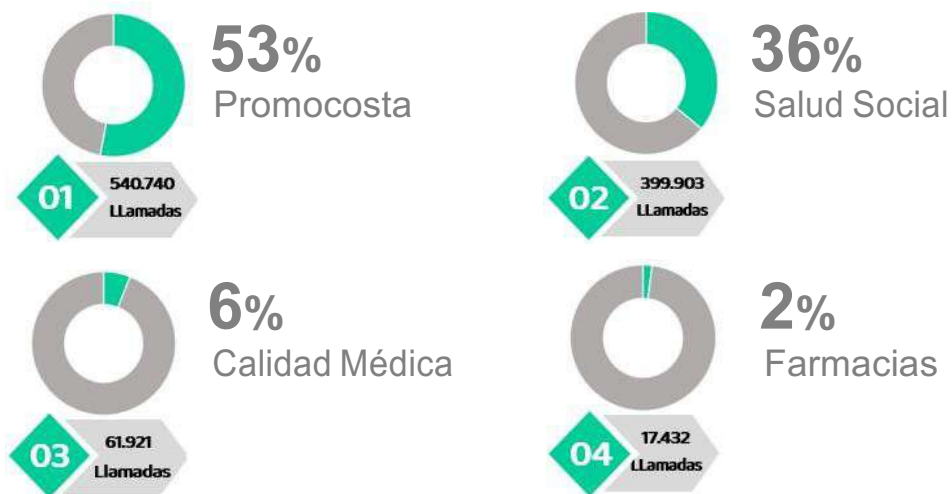
Se presenta comportamiento en participación alta a inicio de semestres, de igual manera el último trimestre presentó un decremento de 6 p.p con respecto al anterior, todo esto fundamentado en nuevos canales de atención que soportaron otras atenciones al interior del centro de contacto.

Participación llamadas entrantes por líneas de atención IPS (Inbound)



Se mantiene históricamente los resultados superiores de la línea de atención de la IPS Promocosta 54, con respecto a los demás accesos telefónicos. Para este año se logró unificar las líneas de Promocosta 54 y Promocosta municipios, permitiendo un mayor alcance en la atención y así evitar constantes rellamados de usuarios por el manejo operativo y técnico de los municipios.

Participación llamadas entrantes por Clientes IPS (Inbound)

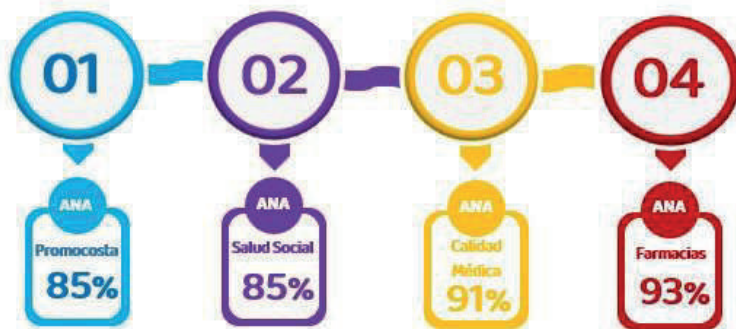


Unificando las líneas de atención por cada cliente, el resultado mantiene como principales actores a Promocosta, este incluye lo relacionado a sus teléfonos rojos ubicados en las

sedes de Calle 54 Bq y Sabanalarga, como así mismo la línea de Contributiva y las atenciones de los municipios que hoy se tienen centralizado para su agendamiento (Malambo, Baranoa, Sabanalarga y Soledad). Para el cliente de Salud Social, se incluyen atenciones para Calle 17, Centro Vivir y Promonorte, como así mismo el teléfono rojo ubicado en la Calle 17, los demás clientes si se comportan de manera individual al no tener filiales dentro del grupo.

13.2 Resultado Acuerdo Nivel de Atención por Clientes (ANA)

Consolidado por clientes



Los resultados obtenidos en este 2022, es el reflejo de armonizar nuevos procesos que buscaron el mejoramiento continuo en la atención y prestación del servicio.

El indicador alcanzado para cada cliente del grupo empresarial superó el umbral en por lo menos en 5 p.p para este año, logrando con ello que las medidas y estrategias tomadas en su momento dieran resultado.

Resultado en el acuerdo de nivel de atención por año Inbound



Se ha mantenido el cumplimiento con el indicador en estos últimos 3 años de funcionamiento con un porcentaje alcanzado por encima del umbral del 80% de las llamadas entrantes. El resultado obtenido este año se mantiene con la conclusión de mejoras en lo relacionado con nuevos accesos, continuidad en la elaboración y revisión de los indicadores con planes de acción definidos. El cumplimiento de este indicador estuvo 5 puntos porcentuales por encima del umbral establecido en el informe integrado anual. Aunque los cambios en la plataforma de agendamiento de citas, lograron impactar en los tiempos medio de operación, como así mismo un alto ausentismo operativo, marcamos la sostenibilidad y un buen resultado en comparación con los años anteriores. Para el inicio del 2023, se dispondrá a ajustar el umbral a 85% como estrategia de un mejor servicio para nuestros clientes.

13.3. Comportamiento Llamadas Salientes (Outbound)

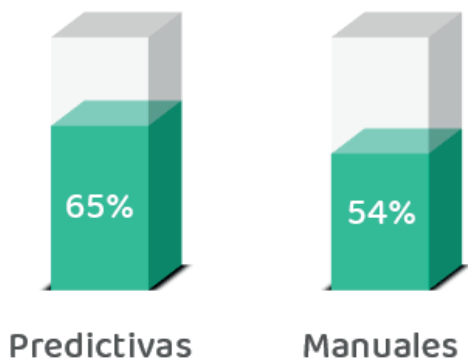
Gestión Outbound



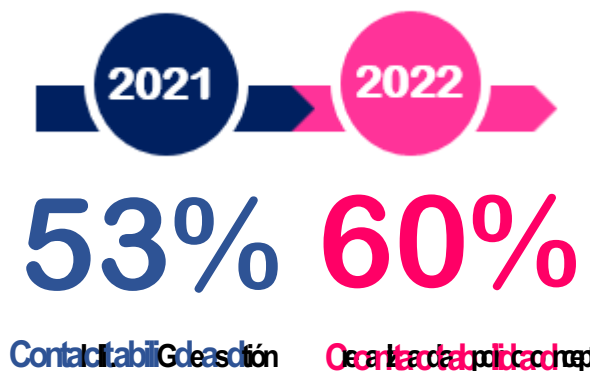
Se presentó una disminución de interacciones del 11% con respecto al año anterior, esto sin afectar la gestión realizada, más por potencializar la actualización de los datos por parte de los diferentes actores que interactúan con los usuarios.

De igual manera mejorando guiones, recursos y seguimientos a las diversas tareas que se realizaron durante este año

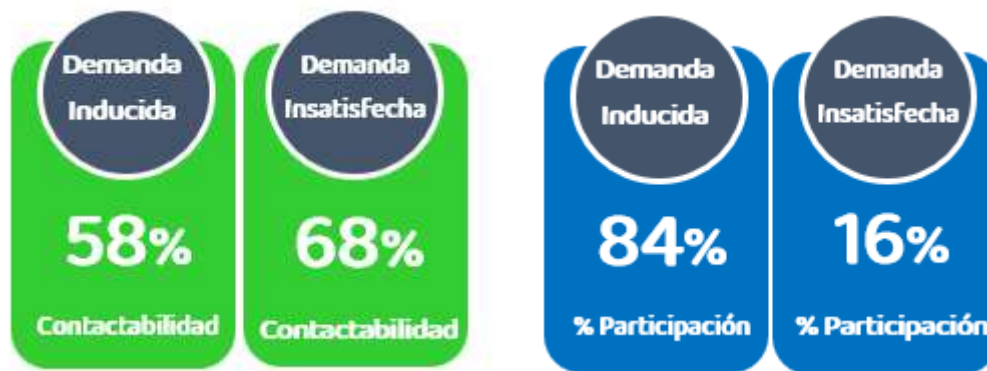
Gestión realizada en registros de contactabilidad total



Los mecanismos de ejecución para medir gestión de llamadas salientes y su contactabilidad, están consagrados en forma manual y predicción o progresivo (dialer). El montaje se hace por campañas de acuerdo con bases de datos y el proceso en el cual se hace la respectiva gestión, ya sea para demanda inducida o insatisfecha.

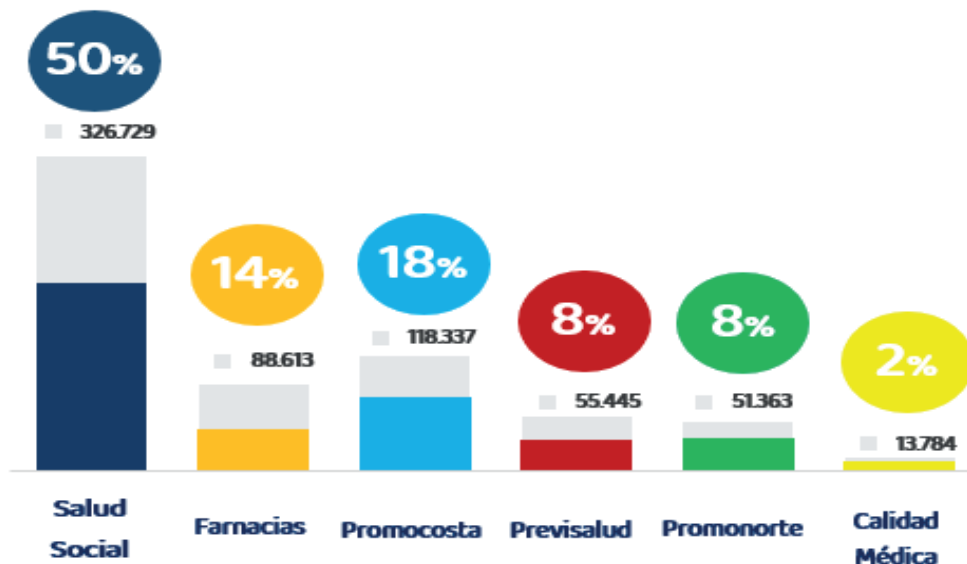


Se logra mejorar la contactabilidad general con respecto al 2021 en 7 p.p, teniendo en cuenta lo relacionado con el correcto ejercicio de actualizar los datos y seguimientos a los procesos de las diferentes campañas asociadas por cada cliente del grupo empresarial



Este fue el resultado obtenido para el 2022 por cada concepto de ejecución tanto para lo relacionado en su contactabilidad y participación, el cual se fundamenta en las dos maneras de realizar e identificar la gestión.

Gestión por Cliente IPS en % participación en ejecución de actividades



La empresa del grupo empresarial que mayor participación tuvo en la gestión realizadas por el centro de contacto fue Salud Social Barranquilla con el 50% de lo ejecutado por este proceso. Las actividades con mayor relevancia en este año fueron gestionadas para lo siguiente:

- Gestión Bases de datos Covid
- Encuestas IPS y Farmacias
- Demandas inducidas para RCV, Epoc, Artritis, Lab CAC, oftalmología, enfermería, etc.
- Jornadas Nutrición
- Inasistencias RCV
- Demanda Insatisfecha para llamadas abandonadas
- Reprogramaciones de citas, entre otras.

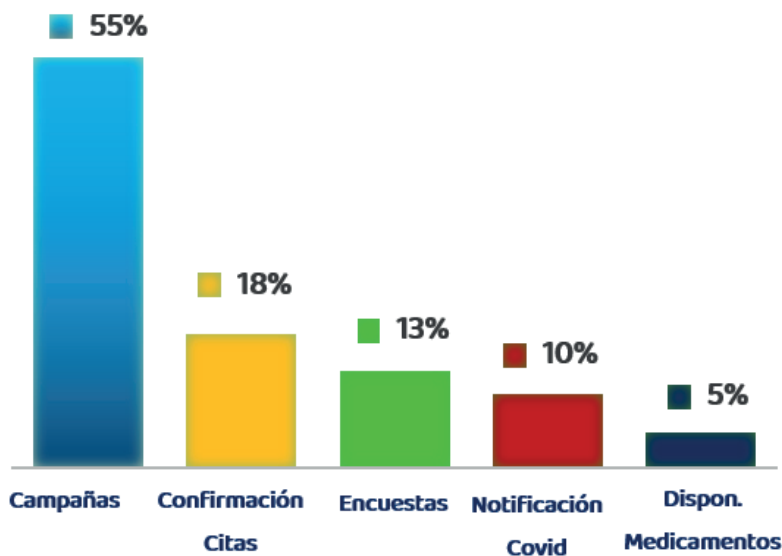
13.4. Gestión Remisión Mensajes de Texto

Programación total SMS durante el 2022



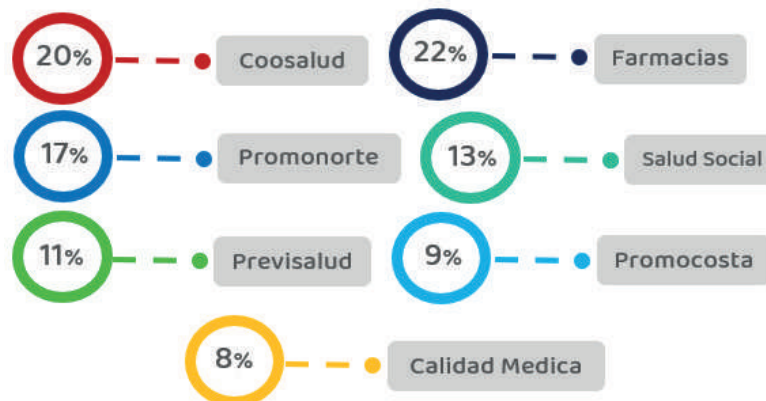
Para este año se potencializaron campañas asociadas a temas de Vacunación, lineamientos, deberes y derechos, nuevas sedes, pruebas particulares Covid, promoción canal WhatsApp, encuestas por enlaces, entre otros.

Participación por motivos de mensajes de texto



El motivo que más participación obtuvo este año fue el relacionado con Campañas, medio por el cual las IPS, logran informar a nuestros usuarios actividades y conseguir un mejor acercamiento para una adherencia a sus programas o temas relacionados con información relevante institucional.

Participación de mensajes de texto por clientes.



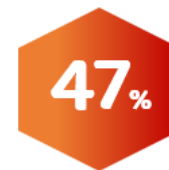
El servicio de SMS de texto esta dado para todas las empresas del grupo. La plataforma facilita en tiempo inmediato o programado notificar cualquier evento a nuestros usuarios y tener la evidencia de la notificación de manera inmediata.

13.5. Gestión WhastApp Business ChatBOT

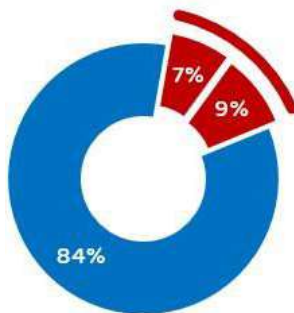
WhastApp Business (IPS Promocosta)



% Mayor participación
Agendamiento de



Variables Resolución en 1er contacto – Afectación del servicio Promocosta



16% Participación de variables que afectan resolución en 1er contacto

- No disponibilidad de citas y falla de aplicativo
- Resto Tipificaciones

Registros de meses con más interacciones + promedio mensual

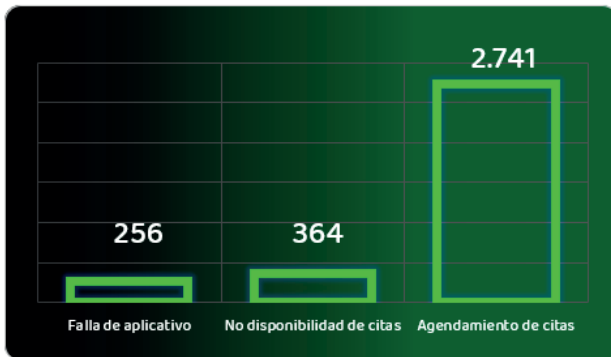


Se logra unificar la atención por este medio para todos los usuarios de Promocosta, dado que se tenía solo atención para usuarios contributivos.

El alcance de estos 3 meses referenciados mostró la gran afluencia para este año, basado en publicidad y remisión de SMS de texto para dar a conocer y potencializar el uso de este servicio.

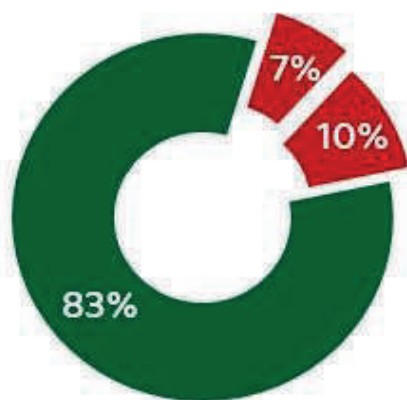
De igual manera se tienen identificados variables que afectan un mejor servicio en resolución del primer contacto como la no disponibilidad de citas y fallas en

WhatsApp Business (IPS Salud social)



Se logra estructurar flujograma y puesta en marcha desde el mes de Noviembre de 2022, logrando con ello unas de las estrategias en el plan operativo anual. El 74% de lo gestionado estuvo dado en lo relacionado con Agendamiento de citas.

Variables Resolución en 1er contacto – Afectación del servicio Salud Social

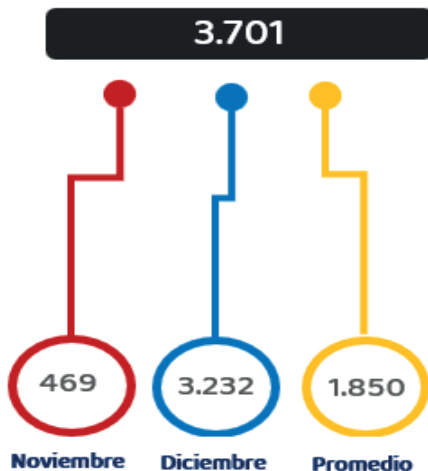


17% Participación de variables que afectan resolución en 1er contacto

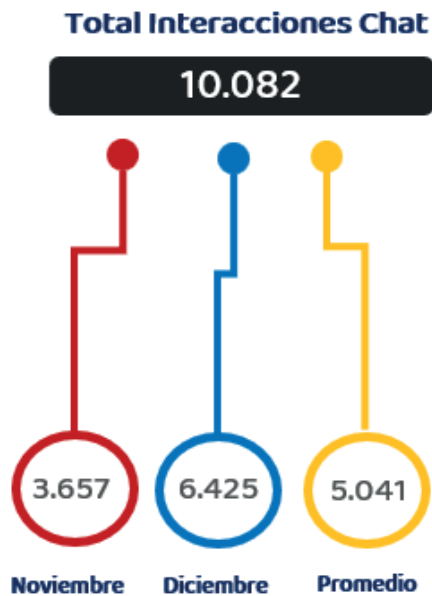
- No disponibilidad de citas y Falla de aplicativo
- Resto Tipificaciones

Se logra dar inicio en el acceso para los usuarios de esta IPS, permitiéndoles contribuir a una muy buena experiencia cliente, junto con otras alternativas de contacto como es el teléfono rojo en la sede. De igual manera se logra

Total Interacciones Chat



WhatsApp Business (IPS Promonorte)



La puesta en marcha también fue dada desde el mes de Noviembre del 2022, levantamientos y mesas de trabajo para lo relacionado con el flujograma, incluidas dentro de las estrategias en el plan operativo anual.

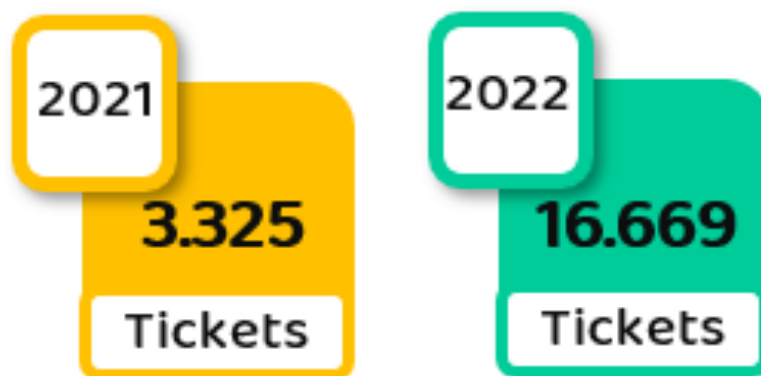
Se ha articulado junto con el proveedor temas relacionados con la tipificación para así poder identificar los motivos por el cual los usuarios son atendidos de manera personalizada y así tomar los correctivos, dado que lo relacionado con citas médicas únicamente es para agendamiento.

13.6. Gestión Mesa de Servicios Centro de Contacto (Ticketera)

Para esta plataforma el centro de contacto se ha fundamentado en la orientación a las partes interesadas como son el apoyo a Gestores de Coosalud, tanto para lo relacionado en el Atlántico, como así mismo otros departamentos como son el Magdalena y Cesar. De igual manera la gestión para clientes internos del grupo empresarial.

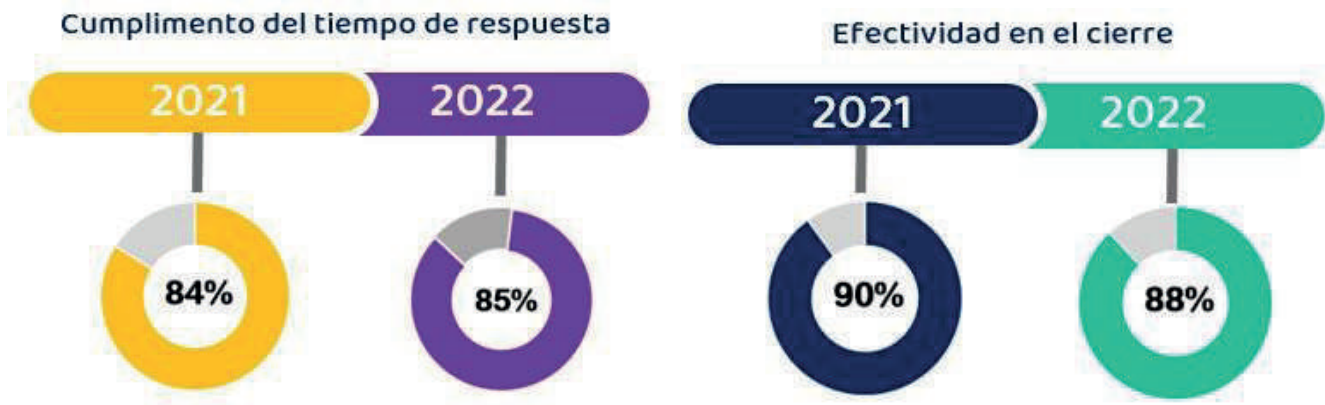
Iniciamos en el 2021 y los procesos y temas de ayuda se han sostenido con los indicadores relacionado para el cumplimiento.

Estos son los datos desde el año 2021 y lo que nos dejó el 2022, en radicación de tickets para la gestión correspondiente.



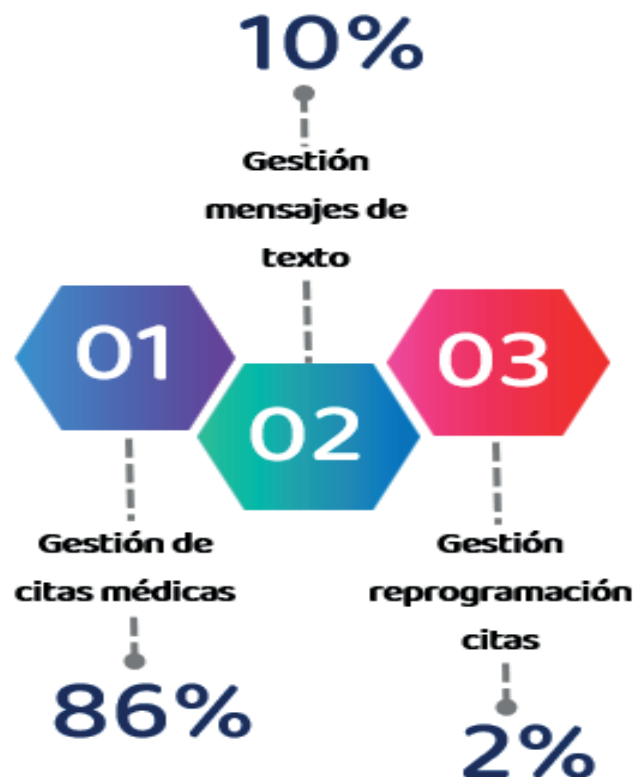
Se tienen seguimientos de indicadores para lograr con ello, cumplir de acuerdo con la promesa de valor en tiempo de respuesta y efectividad.

Acá, los resultados obtenidos desde la puesta en marcha de la mesa de servicios:



Dentro de los temas de ayuda o solicitudes en la mesa de servicios, están dado los principales ítems a referencia, tomando con mayor participación todo lo relacionado con la solicitud de citas médicas. De igual manera para este año se ha afianzado la prestación del servicio para otros departamentos, los cuales al interior se han definido mecanismos para la obtención de vistos buenos por parte de Coosalud y así poder realizar el agendamiento correspondiente.

Estos son los principales temas de ayuda :





GESTIÓN SOCIAL

INFORME DE GESTIÓN 2022

14. Gestión Social

Introducción

Huellas con Futuro representa al grupo Previsalud en materia de Responsabilidad Social de manera comprometida y solidaria con nuestros usuarios con el diseño y ejecución de diferentes programas sociales que se extienden a las familias y comunidades. En el 2022 Con ellos intervenimos de manera integral nuestra población objetivo desde un enfoque psicosocial en las situaciones individuales y colectivas que afectan su calidad de vida. En este informe se describen las diferentes estrategias utilizadas en cada una de las regionales con usuarios de las IPS Salud Social y Promocosta (Atlántico), Promonorte (Cúcuta), y Calidad Medica (Valledupar). De igual manera, se describen los resultados, impactos, logros y alianzas obtenidas a través de la ejecución de las actividades ejecutadas durante el período mencionado.

En este sentido, el informe contiene un capítulo en el cual se detalla la responsabilidad social corporativa, posteriormente se exponen las generalidades de la entidad ejecutora de los programas, alianzas, descripción de los beneficiarios participantes y equipo de trabajo. A su vez, se presenta una descripción detallada de los programas y proyectos con objetivos y contexto donde se desarrollan con evidencias fotográficas acordes con la reseña descrita. Por último, el documento contiene un capítulo en el cual se presentan los resultados, logros principales, las actividades ejecutadas y la proyección para el nuevo año en el que se espera posicionar con más fuerza la gestión social, alineados con los valores corporativos que nos identifican como grupo corporativo.

Responsabilidad Social Corporativa

Huellas con Futuro como empresa social, trabaja de manera integral el apoyo a la familia y población vulnerable. Por tanto, nuestro compromiso se encuentra alineado con el diseño, planeación y ejecución de programas de desarrollo social que contribuyan en el desarrollo sostenible y el bienestar integral de nuestros usuarios sus familias, la comunidad y el entorno que habitamos. Se logró iniciar la planeación y aprobación de nuevos proyectos que están ajustados a algunas necesidades del grupo empresarial de las comunidades aledañas a la IPS Salud Social.

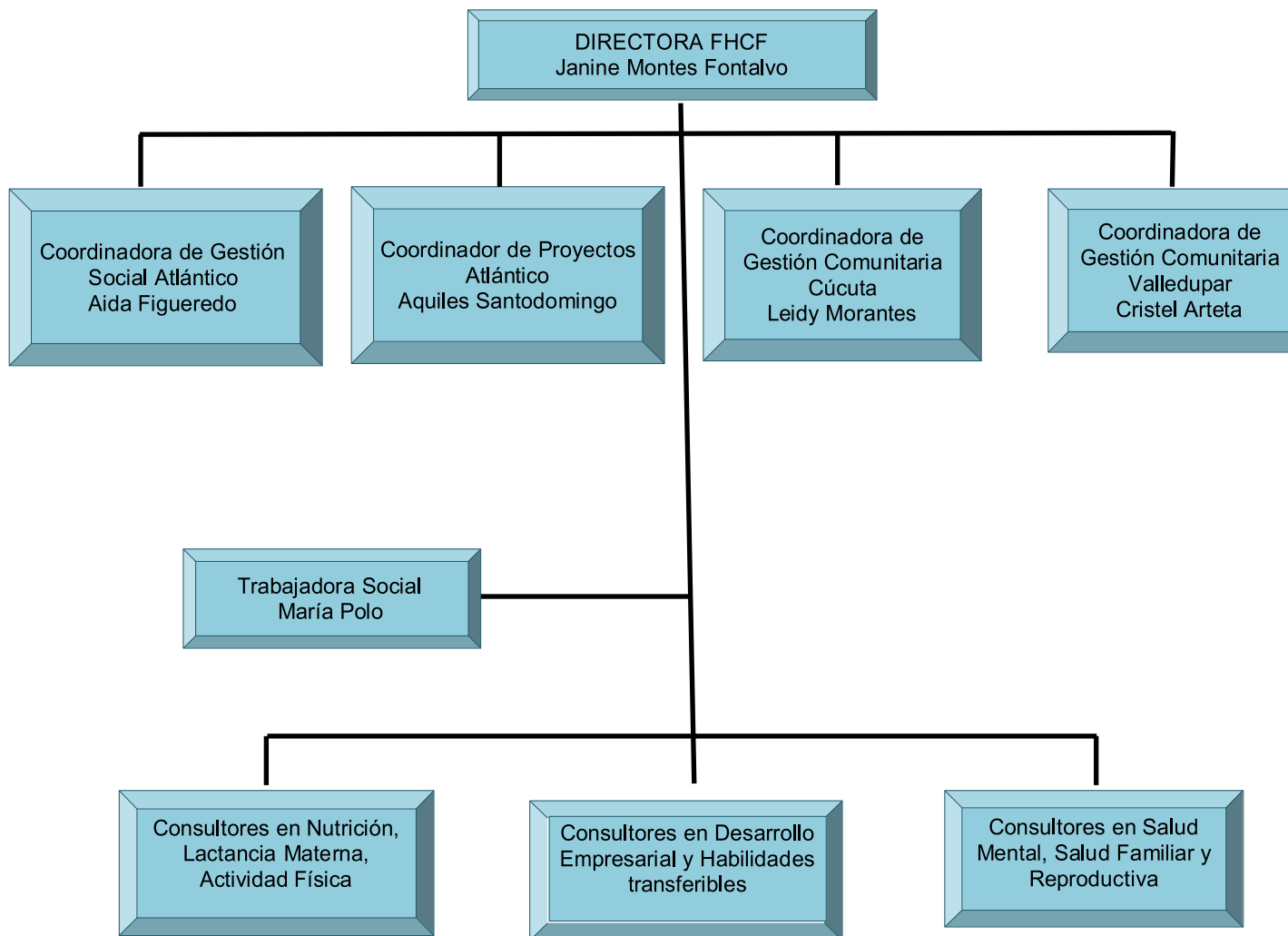
Generalidades



Beneficiarios

Huellas con Futuro beneficia prioritariamente a los usuarios de los diferentes programas de las IPS del grupo Previsalud. En ese caso, gestantes, lactantes, adultos mayores se vinculan de manera voluntaria y participativa en las actividades que organizamos durante el año. También nos proyectamos a la comunidad con diferentes actividades que impactan la calidad de vida de los habitantes vecinos a las diferentes IPS. De igual manera, apoyamos la realización de jornadas y campañas que benefician a nuestros usuarios y vinculan a los vecinos residentes en el entorno inmediato.

3.3 Equipo de trabajo Huellas Con Futuro



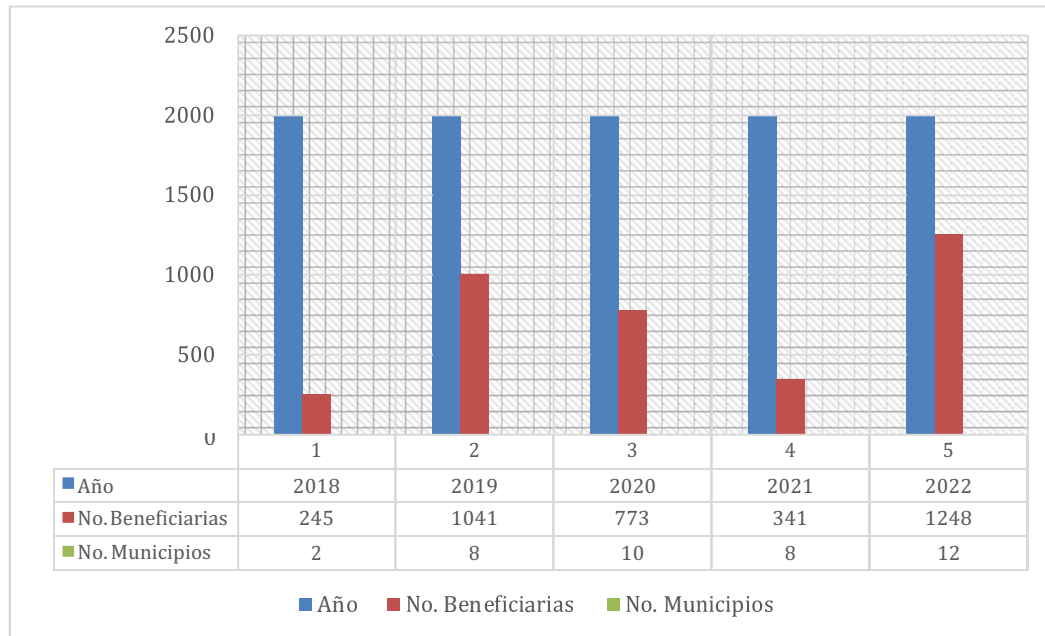
Nuestra Responsabilidad Social Gestión Social

14.1. Programa aMAMAntar

Durante en el año 2022 el programa aMAMAntar continua su consolidación como un modelo de atención integral para las gestantes en los departamentos de Atlántico, Norte de Santander y Cesar. A través de diferentes herramientas psicoeducativas se promueve el autocuidado durante la etapa del embarazo incidiendo en el bienestar físico, psicológico, social de madre e hijo y por ende la consolidación de relaciones familiares fuertes. Enfatizamos en la promoción de la LME durante los 6 primeros meses de vida del menor

Población Participante

En el año 2022, el programa aMAMAntar impactó la vida de 1.248 mujeres y familias residentes en los departamentos de Atlántico, Cúcuta y Valledupar. De hecho, en las cifras comparativas se evidencia el alcance respecto al número de beneficiarias que demuestra el crecimiento sin pausa del programa desde su inicio en el año 2018 hasta la actualidad.



Evolución de beneficiarias y municipios del programa aMAMAntar (Incluye egresos). Corte a diciembre 31-2022

Las gestantes participantes en el programa aMAMAntar se clasifican de acuerdo con su edad gestacional para recibir herramientas pedagógicas sobre reciben información a través de las diferentes estrategias teórico practicas

GRUPO	TRIM. I	TRIM. II	TRIM. III	POSPARTO	TOTAL
BARRANQUILLA	3	36	42	99	180
CAMPO DE LA CRUZ	1	5	1	17	24
PONEDERA	0	0	5	27	32
SOLEDAD	1	4	17	41	63
MALAMBO	0	4	1	25	30
LURUACO	2	0	8	37	47
BARANOA	2	4	9	33	48
MANATI	1	0	5	37	43
SABANALARGA	1	4	9	34	48
SANTO TOMAS	0	3	5	13	21
CUCUTA	10	18	11	58	97
VALLEDUPAR	11	67	51	124	253
TOTAL	32	145	164	545	886

Clasificación de gestantes activas por municipio y trimestre de gestación. Corte a diciembre 31 de 2022.

Encuentros Pedagógicos

En el año 2022 se realizaron un total de 238 encuentros pedagógicos en los municipios del Atlántico (133), Norte de Santander (36) y Cesar (73). En cada encuentro pedagógico asistió en promedio el 83 % de la población beneficiaria, quienes recibieron capacitación en temas como lactancia materna, higiene personal, hogares saludables, control prenatal, nutrición saludable en el embarazo, prevención de riesgos en el embarazo, prevención violencia basada en género, prevención del cáncer de mama, planificación familiar, actividad física, prevención de las infecciones por bacteria e.coli, prevención de violencia obstétrica, rutas de atención en salud. En diferentes actividades se involucró a los padres y la red familiar cercana, como en el taller de psicoprofilaxis y la preparación para el parto, con el fin de realizar un abordaje integral y fortalecer los vínculos familiares, despejando dudas sobre la maternidad y paternidades y los retos que esta presenta considerando que la mayoría de las gestantes son jóvenes menores de 20 años.

Durante las actividades pedagógicas se promueve el derecho de los menores a la salud y a la identidad por lo que entre los requisitos para permanecer en el programa se encuentra la presentación del Registro Civil como garante del cumplimiento de estos derechos por parte de los padres.

Atlántico

Encuentros Pedagógicos del Programa aMAMAntar. Participación de Johnson & Johnson



Valledupar



Norte de Santander



Entrega de kits complementarios

El cumplimiento de las actividades pedagógicas propone un plan de incentivos representado en kits complementarios para el cuidado del bebé y la madre, higiene y maternidad. Se detalla a continuación las entregas realizadas por Departamento.

DISTRIBUCIÓN DE KITS POR GRUPO						
MUNICIPIO	BIENVENIDA	ESPERANDO AL BEBE-BAÑERAS	BEBE EN CASA-PAÑALERA	BEBE EN CRECIMIENTO-COJINES	KIT DE ALIMENTACIÓN COMPLEMENTARIA	TOTAL
ATLANTICO	186	210	225	143	52	816
CUCUTA	39	16	5	0	12	72
VALLEDUPAR	83	97	101	26	0	307
TOTAL	308	323	331	169	64	1.195





Kits complementarios entregados a las participantes del programa aMAMAntar.

Este año se contó con la entrega de souvenir por parte de los aliados estratégicos: Fundación Huellas con Impacto y su programa Mi Cajita del Embarazo, Procaps, Enfabebe, TENA y Johnson & Johnson para las gestantes y niños nacidos.

SOUVENIRS ENTREGADOS POR ALIADOS ESTRATÉGICOS CAJITAS DE EMBARAZO-TENA-JOHNSON & JOHNSON-PROCAPS	
ATLANTICO	1.769
CUCUTA	134
VALLEDUPAR	1.064
TOTAL	2.967



Imágenes de los diferentes beneficios entregados a las gestantes y lactantes del programa por parte de los aliados estratégicos.

14.2. Curso Preparación para la Maternidad y Paternidad Responsable

Huellas Con Futuro desarrolla Curso maternidad y paternidad responsable con énfasis en la preparación de la materna en cuidados prenatales, posnatales y puericultura. El programa incluye todas las edades gestacionales e involucra a sus familiares. La temática está diseñada para gestantes participantes del grupo Previsalud. Para resaltar la importancia de este programa, se realizar al culminar el ciclo de formación, una actividad de cierre con certificado de reconocimiento a las participantes.

La temática tratada está establecida en la normativa de la resolución:

- »Sentimientos acerca de la gestación
- »Cambios psicológicos-fisiológicos y formas de afrontamiento
- »Relaciones familiares-red de apoyo
- »IVE (Interrupción Voluntaria del Embarazo)
- »Prevención de cáncer de cérvix y mamas
- »Asistencia a controles prenatales
- »Accesibilidad áreas rurales y barreras culturales y de lenguaje
- »Signos de alerta, rutas de atención y servicios disponibles
- »Formas amorosas de acompañar a la gestante, posiciones durante las contracciones
- »Cuidados del recién nacido, posición canguro, manejo de tiempos y cansancio
- »Necesidades de desarrollo cognitivo y comunicativo del recién nacido
- »Formas de ser afectuosos sensibles y atentos con las necesidades del recién nacido esquema de atención primara infancia, apego seguro
- »Lactancia materna exclusiva y su relación con la construcción del vínculo afectivo
- »promoción y apoyo a la lactancia, posturas durante la lactancia
- »preparación para el acompañante en el trabajo de parto
- »Cuidado del recién nacido, puericultura
- » Control del recién nacido, autonomía, autoestima, solidaridad, salud, juego, movimiento, felicidad, creatividad y resiliencia
- »Asesoría en anticoncepción, derechos sexuales y reproductivos.
- »Cáncer infantil, pautas de crianza según la cultura, estimulación del crecimiento.
- »Crianza: actitudes sobreprotectoras, conflictivas, falta de autonomía, debilidad en afrontamiento, manejo de emociones, adicciones, violencia, salud física.
- »Sistemas de apoyo, reconocimiento de las necesidades de la madre y expresión asertiva de las mismas.

Población Participante

El Curso de Preparación a la Maternidad y Paternidad Responsable en el 2022 impactó la vida de 954 mujeres y familias residentes en el departamento de Atlántico y la ciudad de Valledupar.

Municipio	2022
Barranquilla	334
Campo de la cruz	24
Ponedera	29
Soledad	64
Malambo	19
Luruaco	60
Baranoa	51
Manatí	50
Sabanalarga	61
Santo Tomas	28
Valledupar	234
Total	954

Número de participantes en el programa de maternidad y paternidad. Periodo julio-diciembre de 2022.



14.3. Programa Vínculo Solidario

El programa de Vínculo Solidario aborda a los usuarios en situación de vulnerabilidad por su condición de salud o determinantes sociales. Los casos son remitidos por el personal asistencial en las diferentes IPS momento en el cual el equipo psicosocial de Huellas con Futuro inicia el proceso de intervención a partir de una visita domiciliaria con el fin de verificar las condiciones psicosociales del usuario: entorno, situación económica, dinámica familiar. Cuando la solicitud se realiza directamente desde el programa de Hospitalización, se verifica el riesgo psicosocial del paciente antes del egreso y en la visita domiciliaria se identifican las condiciones de infraestructura, espacio y entorno del lugar asignado para la recuperación del paciente, así como la red de apoyo familiar y cuidador a cargo.

Casos atendidos

Se listan a continuación las solicitudes atendidas por el equipo psicosocial de Huellas con Futuro en el año 2022.

Categoría	2018	2019	2020	2021	2022
Vulnerabilidad económica	1	1	1	-	-
Consumo de SPA	2	4	2	-	-
Verificación de derechos del adulto mayor		7	1	-	-
Baja adherencia a los programas de riesgo		6	6	1	1
Duelo	1	1	15	-	-
Abandono/negligencia		3	2	-	-
Identificación de Riesgo Psicosocial		2	4	23	46
Gestantes en situación de vulnerabilidad		7	-	5	-
Total	4	31	33	28	47

Casos atendidos Programa Vinculo Solidario. Corte al 31 de diciembre de 2022

Del total de pacientes atendidos el 45% fue clasificado en alto riesgo psicosocial por factores económicos, locativos, situaciones familiares o contexto geográfico que afectan el proceso de recuperación de la persona.

Clasificación del	No.
Alto	21
Medio	10
Bajo	16

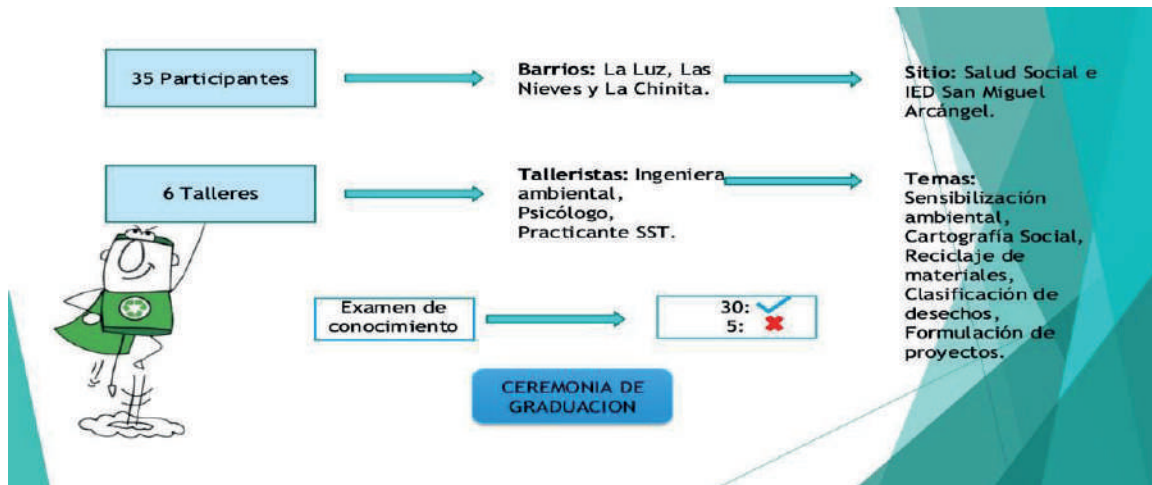
14.4. Guardianes del Medio Ambiente

El proyecto tiene como objetivo generar conciencia ambiental en la población beneficiaria a partir de herramientas educativas que les permita crear estilos de vida compatibles con la protección del medio ambiente y abordar los problemas medioambientales mediante el trabajo comunitario.

Un grupo de 35 niños residentes en el área de influencia de Salud Social, se dieron cita durante dos meses para formarse en temáticas relacionadas con el cuidado del medio ambiente. Lo anterior, pretende:

- Consolidar un grupo empoderado para preservar las zonas habitadas alrededor de la IPS.
- Generar procesos de aprendizaje, conocimiento e interés por la realidad que habitan los participantes
- Crear la Red de apoyo medioambiental en el área de influencia de la IPS.
- Conformar un banco de iniciativas comunitarias en proyectos medioambientales con incidencia en el corredor de la calle 17.
- Involucrar a las familias de los participantes en procesos colectivos de conciencia ambiental Incentivar el emprendimiento social con productos reciclables

Durante el 2022 se cumplió con la fase formativa de los menores, motivando al liderazgo positivo y el sentido de pertenencia al entorno que habitan. Los logros de esta primera fase incluyen la identificación de liderazgos al interior del grupo y la adaptación de las temáticas al nivel de comprensión y aprendizaje de los participantes que incluyen de manera permanente la evaluación de los conocimientos después de cada sesión. Lo anterior, permite ajustar las estrategias de intervención y herramientas pedagógicas utilizadas para integrar nuevos miembros en la segunda fase del proyecto.



Cartilla Medioambiental construida por los menores participantes del proyecto.



Imágenes Cartografía Social y Reciclaje. Noviembre 2022.

14.5. Gestión de Recursos, Servicios y Cooperación

Alianza SENA -Proyecto Crisálida:

Dando curso al proyecto Crisálida para el emprendimiento y la transformación social, se logró implementar el curso: Últimas tendencias en Manicure y Pedicure con la participación de 40 beneficiarias del programa amamantar del distrito de Barranquilla y Cúcuta.



Imágenes de gestantes en el curso Sena. Abril 2022

Barranquilla Verde: Salida de campo al parque biotemático: Casita ambiental

Los hijos de las beneficiarias en el distrito de Barranquilla con edades entre los 8 y 12 años participaron en una actividad lúdica de campo lúdica en el Jardín Botánico llamada: Casita ambiental, cuyo objetivo es promover el cuidado de nuestro ambiente.



Visita a la casita ambiental con hijos de usuarios del grupo Previsalud.

Conmemoración del Día Internacional de la Mujer y el Día internacional de la eliminación de la violencia contra la Mujer

Para la realización de estas actividades en los diferentes distritos, se logró con los diferentes entes territoriales como la Secretaría de la Mujer y Equidad de Género donde se orientó a las usuarias del programa amamantar en temas como: Definición de la violencia, cuáles son los tipos de violencia, las rutas de atención, entidades donde acudir y derechos sexuales y reproductivos. Todo esto con el objetivo de prevenir factores de riesgo a la violencia en nuestra población.



Día del niño

El mes de abril se realizó la celebración del día del niño con las usuarias del programa amamantar de la fase Posparto residentes en el departamento del Atlántico y las ciudades de Cúcuta y Valledupar. En el Atlántico se contó con el apoyo de la empresa Air-e con una actividad lúdica tipo teatrino para reforzar la importancia y aporte de los niños al uso de la energía en casa. También se orientó sobre la responsabilidad de los padres en la garantía de los derechos de los niños. Se entregaron detalles a los participantes donados por la Eps Coosalud.



Imágenes celebración día del niño en Salud social. Abril 2022

Semana de la Lactancia Materna

En articulación con la EPS Coosalud y los entes territoriales, en todos los distritos se desarrolló la celebración de la Semana Mundial de la Lactancia Materna, orientando a las gestantes atendidas por el Grupo Previsalud en diferentes temáticas: beneficios de la lactancia para la madre e hijo, beneficios para la economía y la sociedad, asimismo las técnicas y posiciones para amamantar y

adecuada extracción y almacenamiento de la leche materna. También se realizó entrega de souvenir de Coosalud y kit mi cajita de embarazo.



Imágenes Celebración Semana de la Lactancia Materna. Agosto 2022

Semana Andina para la prevención del embarazo adolescente y juvenil

En el 2022 Huellas con Futuro representó al grupo Previsalud en los diferentes eventos convocados por la Secretaría de Salud del Atlántico. Es así como se conmemoró esta estrategia para la prevención del embarazo adolescente y juvenil, con el objetivo de socializar los distintos métodos anticonceptivos, promoción de derechos sexuales y reproductivos, reconocimiento de violaciones e invitación a la planificación familiar.

Las actividades fueron realizadas en la ciudad de Barranquilla en el parque Boyacá y en Villas de San Pablo, así mismo se realizó la misma actividad en el municipio de Baranoa en articulación con los entes territoriales. Algunos de los temas tratados fueron: socialización de métodos anticonceptivos, promoción de proyecto de vida, promoción de derechos sexuales y reproductivos. Se realizó entrega de material POP, preservativos y diferentes souvenirs a los 141 participantes de instituciones educativas convocadas por la Secretaría de Salud Gubernamental.





Imágenes de los diferentes eventos conmemorativos a la Semana Andina para la Prevención del Embarazo Adolescente y Juvenil. Septiembre 2022.

Prevención de la violencia contra la mujer

En representación del grupo Previsalud, Huellas con Futuro hizo presencia en la Plaza de La Paz para decirle NO a la violencia contra las mujeres después de recibir invitación por parte de la Oficina de la Mujer al Día Distrital de la Eliminación de la Violencia Contra la Mujer y conmemorar así a las víctimas de femicidio. En el marco de la actividad, se realizó un acto simbólico donde los asistentes al evento cantaron a una sola voz la canción Sin Miedo, versión colombiana de Medina Córdoba.



Día mundial prevención del VIH

El grupo Previsalud estuvo presente en el Parque Suri Salcedo de la ciudad de Barranquilla en el marco de la **Conmemoración del día de la prevención del VIH.**

Con un stand con mensajes alusivos al tema, se realizó pedagogía a los asistentes sobre la enfermedad, factores de riesgo, prevención del VIH, planificación familiar, uso de métodos anticonceptivos. Se entregaron también preservativos y se realizó toma de muestras rápidas.



Evidencias fotográficas, día de la prevención del VIH

Actividades de navidad y entrega de regalos

El Grupo Previsalud en coordinación con Huellas Con Futuro, realizaron la actividad Navidad al Parque, dirigido a los hijos de usuarios y comunidad vecina del sector aledaño al Parque de las Nieves y usuarios del Centro Vivir. Con esta actividad se brindó un espacio para los niños con un mensaje de esperanza, unión, paz y amor. En esta actividad participaron 350 niños vecinos del sector de las Nieves y 450 usuarios de Centro Vivir, quienes además de recibir regalos disfrutaron de un espectáculo de magia y recreación.



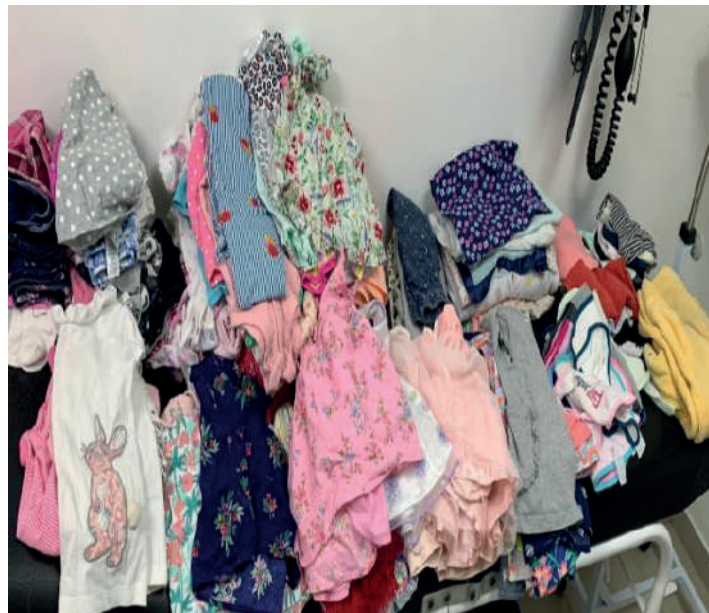
Navidad al Parque en Las Nieves y Parque Eugenio Macias. Barranquilla, Diciembre 21 y 23 de 2022



Imágenes de la actividad Navidad Al Parque. Barranquilla, diciembre del 2022.

14.6. Gestión Institucional

Huellas con futuro ha gestionado y articulado alianzas con instituciones público-privadas para visibilizar su labor y fortalecer los programas ampliando la oferta de servicios a los usuarios. En el año 2022, una de las alianzas para gestión de recursos y cooperación fue la realizada con la ong Canji International desarrollando dos grandes actividades en el Distrito de Barranquilla y el municipio de Luruaco. En esta actividad se realizó donación de artículos para bebés, maternas y lactantes, premios en efectivo y mecedores infantiles para los usuarios. En las entrevistas a grupos focales, la ong se comprometió a aportar en la construcción de proyectos de emprendimiento en el área de belleza, cocina, modistería e inglés. Esta actividad contó con la participación de 100 gestantes.





Imágenes Visita de Canji International Foundation – 25 y 26 de diciembre 2022

En Valledupar Huellas con Futuro sostiene diferentes alianzas con instituciones de carácter público y privado, que permiten fortalecer los servicios brindados a nuestros usuarios. Estas entidades han aportado en diferentes actividades recursos materiales, profesionales, logísticos y locativos permitiendo visibilizar el trabajo de las partes colaboradoras. Se detallan las alianzas con La Casa de la Mujer y Gobernación del Cesar, Fundación Éxito y Laboratorio Procaps.



Imágenes colaboración de laboratorios Procaps, Secretaría Salud, Mujer gestante del año y Casa de la mujer

En Norte de Santander desde la secretaria de la mujer se ofrecieron los servicios ofertados por la Casa de Mujeres Empoderadas, entre ellos la asesoría jurídica y psicológica para las usuarias del programa. También se desarrolló la alianza con el Club Enfabebe donde se logró realizar la entrega de un kit a las gestantes del programa el cual contenía: bolsa de tela, folletos informativos sobre la importancia de la lactancia materna exclusiva, consejos para aliviar cólicos, llanto y gases del bebé, y un Gaviscon. Teniendo en cuenta que el SENA ofrece formación gratuita beneficiando con programas técnicos, tecnológicos y complementarios que permiten que las personas puedan vincularse a las actividades productivas de las empresas, se realizó la gestión de un curso en tendencias en manicure y pedicure para las beneficiarias del programa donde un grupo de usuarias logró culminar con éxito el curso, logrando ser certificadas por el SENA.

14.7. Proyección 2023

Para el año 2023 se plantea generar estrategias para nuevas alianzas con entes territoriales que brinden acceso y articulación en líneas de intervención social que contribuyan en la continuidad y mejoras de los procesos desarrollados en los Programas de FHCF. Desde esta perspectiva se encuentra en curso la alianza con Canji International, para la cooperación de recursos solicitados el cual se encuentra enmarcado en el Proyecto Crisálida, cursos productivos de belleza, cocina, modistería e inglés entre otras actividades.

En el 2022 se realizaron los ajustes preliminares para la implementación de los proyectos Cuidando Cuidadores. Éste tiene como objetivo proveer estrategias pedagógicas y de autogestión para la administración de cuidados a familiares dependientes, sin detrimento de la salud física y mental del cuidador e involucrando al paciente y redes familiares. en el proceso.

A mediano plazo, FHCF se consolidará como la primera Casa Taller para la mujer en Barranquilla, impulsando la confección de kits de lactancia, lencería y ajuar para el bebé y la mujer gestante. También la elaboración de insumos como toallas de cocina y limpieza con el sello Amamantar, esto con el fin de contribuir en los procesos de emprendimiento y economía de las participantes.

Consolidar el programa amamantar realizando los escuadrones de lactancia en el cual el equipo de profesionales pueda brindar asesoría a la puérpera y su grupo familiar en su entorno, como estrategia de fortalecimiento en esos primeros días para una lactancia materna exclusiva consciente y recurrente.

Escuelas de Vida:

Este programa plantea tres estrategias que apuntan a la intervención de diferentes situaciones que afectan el proyecto de vida de nuestros jóvenes y adolescentes: el embarazo a temprana edad, los trastornos de salud mental y el consumo de sustancias psicoactivas. Por lo anterior se consolidaran los siguientes proyectos a fin de impactar la población beneficiaria:

Sano es + Bacano

Estrategia centrada en fortalecer el autocuidado y autorresponsabilidad en la salud de los adolescentes y jóvenes participantes. Con esta iniciativa queremos detectar tempranamente los problemas de salud, así como lograr identificar factores de riesgo en la población adolescente y juvenil. En el marco del proyecto se realizaran campañas de salud dirigida a la población adolescente y juvenil en alianza con los Servicios de Salud en la población Adolescente y Juvenil.

Salud Mental Positiva:

Este proyecto tiene como objetivo Promover la Salud Mental Positiva en jóvenes y adolescentes afiliados a Coosalud con residencia en el municipio Baranoa – Atlántico. Para el año 2023 se articulará con la iniciativa adelantada por Promocosta para la atención integral de pacientes con diagnósticos de Depresión, Esquizofrenia, Bipolaridad, Ansiedad.

Prevención del embarazo adolescente y juvenil:

La incidencia de embarazo en adolescentes en Colombia ha tenido un incremento de forma anual, según cifras del INS "la proporción de nacimientos en menores de 10 a 14 años pasó de ser el 0,7 por ciento en el 2020 al 0,8 por ciento en el 2021. Esto es igual a decir que casi 1 de cada 100 nacimientos en Colombia se da en una menor de 14 años.

Con estos antecedentes y la realidad que se palpa en el programa aMAMAntar en el que se encuentra un alto porcentaje de mujeres menores de 18 años, se hace urgente implementar una estrategia propia desde el grupo Previsalud para disminuir la incidencia del embarazo adolescente en las zonas más vulnerables del distrito de Barranquilla y de municipios del departamento del Atlántico.



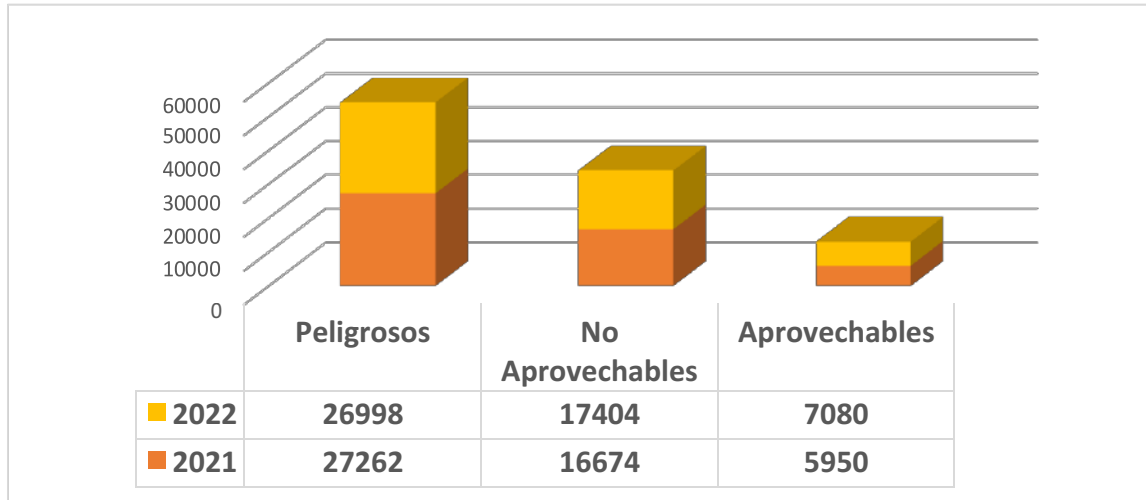
SALMA: Programa Cuidando Cuidadores

Se hace necesario un programa que permita aportar a la salud mental de la población de cuidadores. A fin de reducir los impactos físicos, emocionales y psicológicos producidos por la sobrecarga que implica la labor del cuidador por medio de estrategias de acompañamiento psicosocial, ventilación emocional, socialización, intervención familiar, actividades de autocuidado para la salud física y mental y construcción de redes de apoyo entre pares. Pretendemos con la implementación de este proyecto proveer estrategias pedagógicas y de autogestión para la administración de cuidados a familiares dependientes, sin detrimento de la salud física y mental del cuidador e involucrando al paciente y redes familiares en el proceso



15. Gestión Ambiental

15.1. Gestión Integral de Residuos



Durante el periodo del año 2022, el indicador de Residuos Peligrosos disminuyó en **1%** en comparación al año anterior, la meta es lograr una correcta segregación de residuos peligrosos, para evitar impactos económicos, debido a que la organización asume el costo de la disposición final por cada kilo entregado al gestor. Cabe resaltar que más allá de los costos, es importante lograr mantener dentro del margen este indicador, debido a que con ello contribuimos a que se realicen menos procesos de incineración y generación de gases que contaminan el medio ambiente.

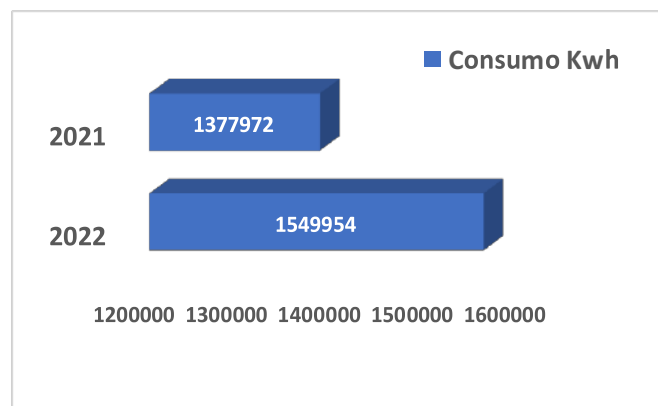
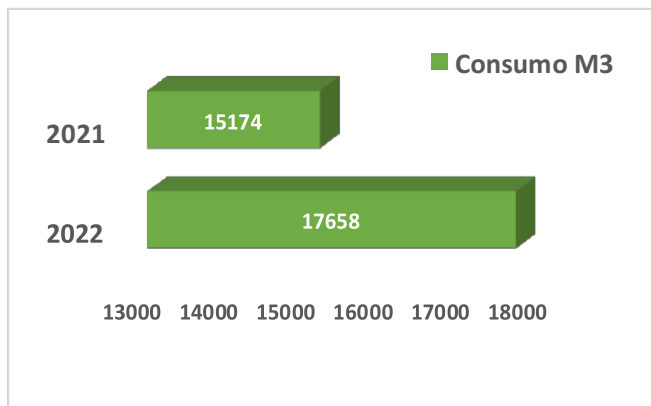
El indicador de Residuos No Aprovechables es de tendencia decreciente, sin embargo, en el periodo 2022, el indicador aumentó en un **4,2%**, lo cual lleva a implementar nuevas estrategias, y así promover la cultura de sostenibilidad ambiental.

Finalmente, el indicador de Residuos Aprovechables y/o Reciclable, es de tendencia creciente, y para el año 2022 aumentó en un **16%**, si bien la meta es del **40%** anual, las empresas del grupo Previsalud, va por un buen camino en búsqueda de la responsabilidad ambiental.

15.2. Gestión de los Programas de Ahorro de

Recursos

Consumo agua y energía

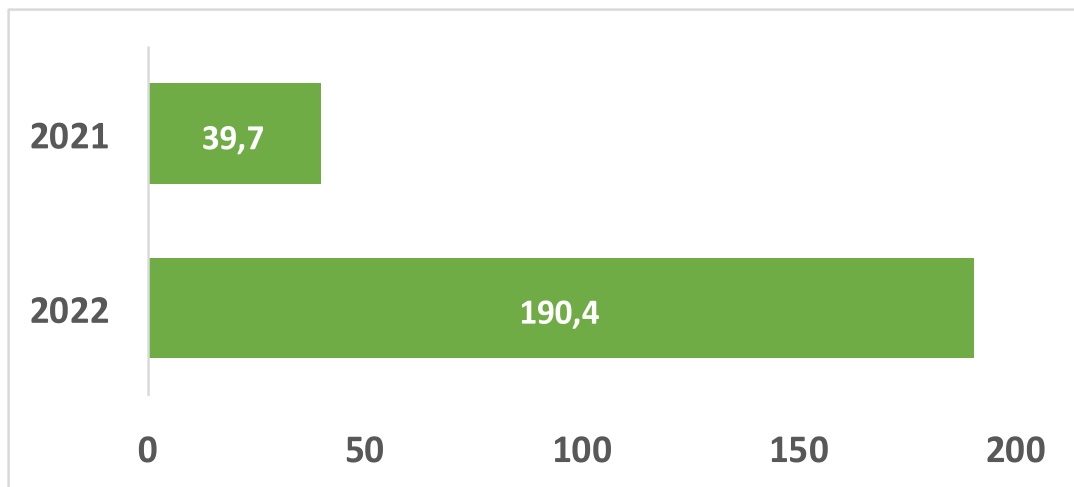


El consumo de agua potable durante el periodo 2022, tuvo un aumento del 14, 2% comparado con el periodo anterior; el consumo de la energía también se incrementó en un 11% cotejado con el año 2021, no obstante, nuestro compromiso ambiental es fortalecer el programa de ahorro de agua y energía, a través del fomento de la cultura del uso racional y la implementación de estrategias basadas en los objetivos de desarrollo sostenible. Como factor determinante y de gran influencia en los consumos de estos recursos fueron las aperturas de nuevas sedes en las empresas Promonorte (Sede Lleras), y Salud Social y Promocosta (Sede Alkarawi).



Consumo

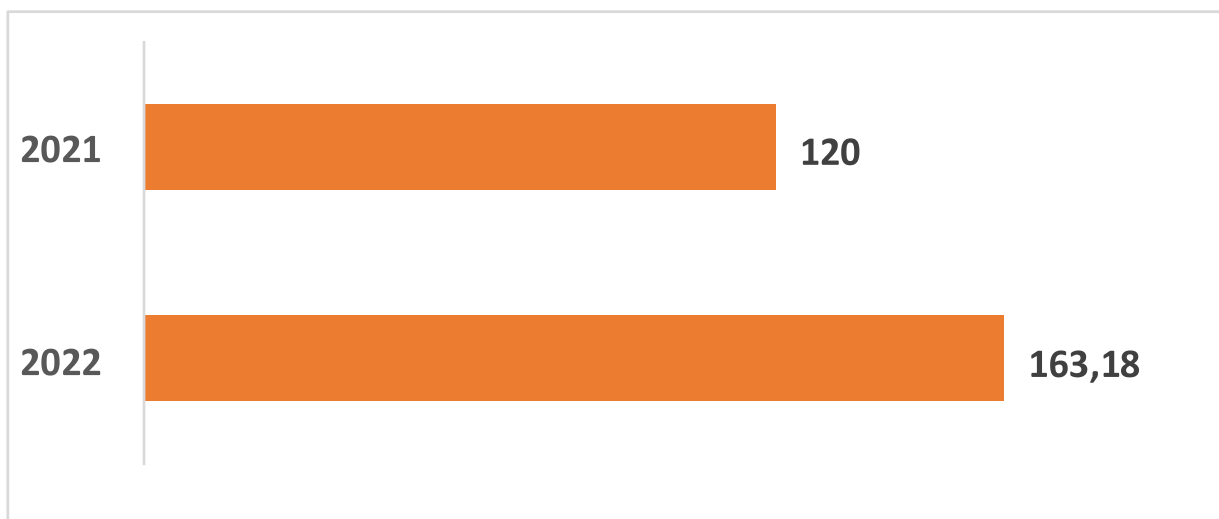
1. Gestión de Programas Post Residuos Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE).



Los programas de posconsumo son una forma de aprovechar los residuos especiales con el fin de darle una correcta disposición a través de los programas ofrecidos por el ministerio de ambiente. Previsalud hace parte de estos convenios, y para el periodo 2022 entregó, **190.4 kg**, aumentando significativamente la cantidad de residuos RAEE a disposición correcta, el aumento representa un **72%**, comparado con el periodo 2021. Como grupo contribuimos al aprovechamiento de residuos especiales y al cuidado del medio ambiente, alargándole ciclo de vida de los rellenos sanitarios y disminuyendo el impacto a la contaminación del suelo.



Gestor Puntos Verdes Lito
Residuos Especiales – Pilas y Baterías (Salud Social – Calidad Médica).



Con el programa Pilas con el ambiente, garantizamos el aprovechamiento de las pilas u otros productos que contienen material contaminante, para el periodo 2022 las empresas Salud Social y Calidad Médica, entregaron 163,18 kg, de baterías, aumentando un 19% comparado con el periodo 2021. Como organización tenemos el reto de sensibilizar a los colaboradores y usuarios en la disposición correcta de estos residuos especiales.



15.3. Retos de la Gestión Ambiental

<ul style="list-style-type: none"> • Dar cumplimiento a la Ley 2173 de 2021, la cual fue sancionada el pasado 31 de diciembre de 2021, en donde los empleadores en Colombia deberán desarrollar un programa de <u>siembra de árboles</u> que hará parte de las medidas de gestión empresarial, en el cual deberán sembrarse al menos dos <u>(2) árboles por cada empleado contratado.</u> 	
<ul style="list-style-type: none"> • Implementar la estrategia de una política de <u>CERO</u> consumo de <u>ICOPOR</u>, con el fin de disminuir el consumo de plásticos de un solo uso y los volúmenes de residuos no aprovechables dentro de cada IPS; y así a alargar la vida útil de los rellenos sanitarios. 	

<ul style="list-style-type: none"> Participar en el Proyecto "Estimación de la huella de carbono del sector salud de Colombia" Haciendo parte de la Red Global de Hospitales Verdes y Saludables. 	
<ul style="list-style-type: none"> Continuar con la 2da fase del Proyecto Guardianes del Medio Ambiente. 	
<ul style="list-style-type: none"> Semana de la Responsabilidad Social, y el 1er Foro de Responsabilidad Social. 	

16. Gestión de Expansión y Asuntos Corporativos

Introducción

En un mundo VUCA (Volátil, Incierto, Complejo y Ambiguo), las empresas se enfrentan a un entorno de negocios caracterizado por la constante evolución, la competitividad global y la inestabilidad económica y política. Este ambiente demanda que las empresas se adapten y se anticipen a los cambios, por lo cual, en el 2022 PREVISALUD crea la Gerencia de Expansión y Asuntos Corporativos.

La expansión empresarial implica la búsqueda de nuevas oportunidades de negocio, la exploración de mercados emergentes, la ampliación de la oferta de productos o servicios, diversificar la base de clientes y la penetración en nuevos territorios geográficos, en búsqueda del crecimiento para asegurar su supervivencia a largo plazo.

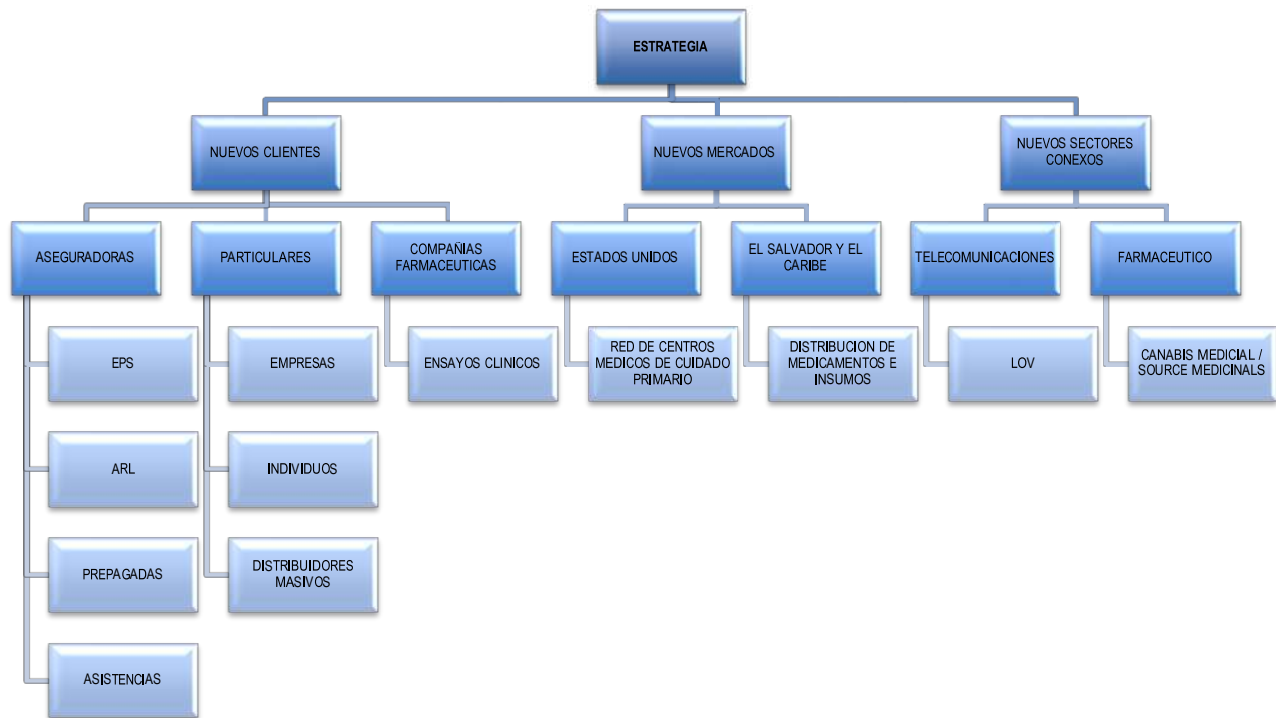
Con base en el conocimiento del mercado generado por 25 años de experiencia y, nuestra sólida capacidad de investigación y análisis, se emprendió un plan de expansión y diversificación bajo un esquema de control de riesgos y de coordinación Interfuncional, basado en los recursos de la compañía y bajo una apuesta de visión global que nos permita competir en los mercados locales e internacionales.

La gerencia de expansión empresarial está conformada por el área de comunicaciones corporativas y el área de investigación e innovación en salud; de tal forma, qué desde la gerencia se gestiona el posicionamiento de la marca a partir de la investigación para la inmersión de nuevos mercados.

16.1. Gestión de Expansión

Durante el primer año de gestión se trazaron los lineamientos de la estrategia de expansión y se definió la visión para penetración de mercado. Se alinearon procesos y se logró permear en la cultura de la organización para adaptarse al cambio que implica el crecimiento, así como el desarrollo de capacidades comerciales.

Se Plantea



• Lanzamiento Marca Previsalud

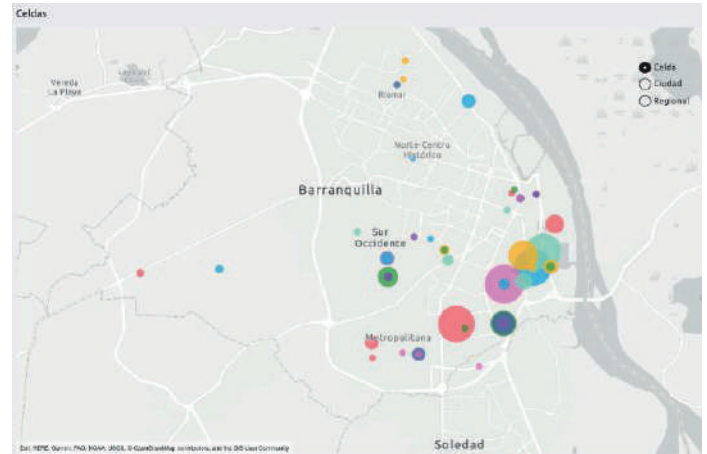
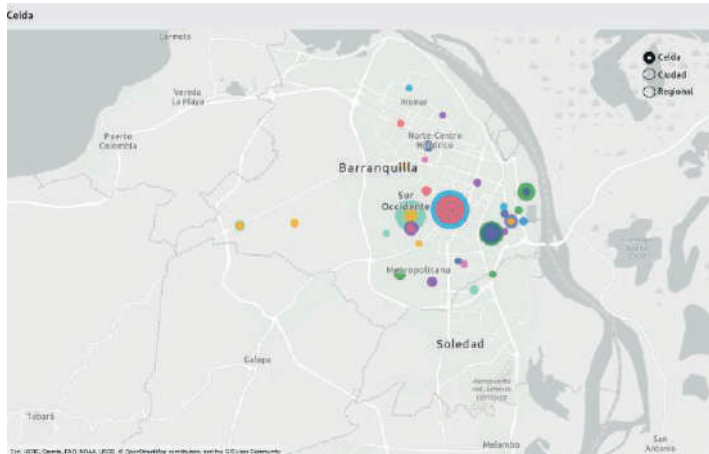
De acuerdo con el análisis DOFA y la estrategia de mercado trazado, se consolidó una marca sombrilla para el grupo empresarial, logrando unidad en la estrategia e iniciando la presentación ante el sector. Nace la marca PREVISALUD, creando identidad corporativa y cohesión en los clientes internos y, estableciendo la ruta de comunicación con los clientes. externos



• Incursión Sector de Telecomunicaciones

Se realizó a través de la participación accionaria en LOV Telecomunicaciones SAS, con el fin de lograr asegurar la conectividad con nuestros usuarios e implementar opciones avanzadas de Telemedicina.

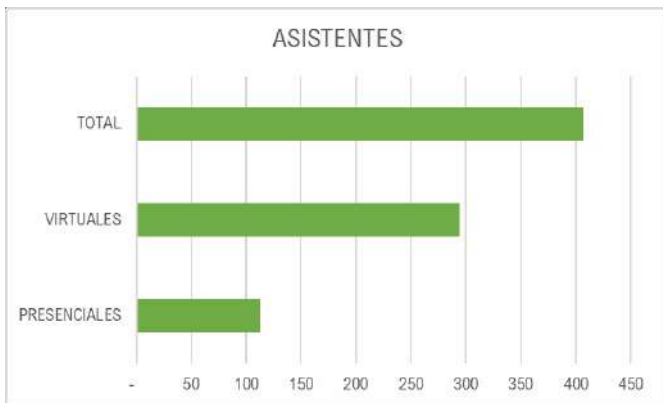
Mapa de consumo voz y datos Previsalud Gestantes voz Datos



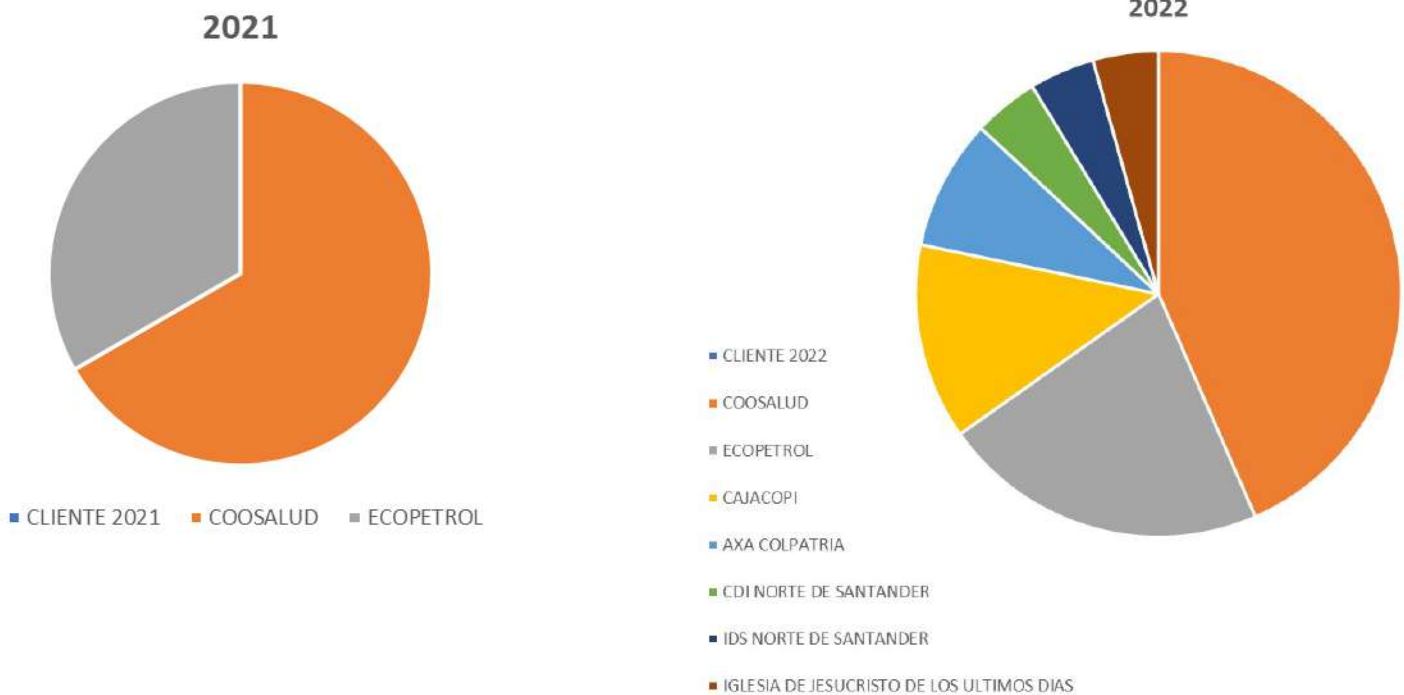
• Desarrollo Simposio Previsalud Primer Simposio Venciendo Paradigmas – Nuevos enfoques en el manejo del Paciente con Riesgo Cardiovascular como estrategia de gestión del conocimiento. Evento de lanzamiento e impulso científico en la región en el área cardiovascular conjuntando fuerzas académicas y profesionales del área médica y de la salud.

PANELISTAS	TEMA
Dr. Ricardo Rosero	Presentacion de poster
Dr. Walberto Buelvas	Como hacer realidad la generacion de salud basada en valor en diabetes
Dr. Carlos Tejeda Perez	Abordaje del pie Diabetico de principio a fin
Dr. Adolfo Pertuz Pinzon	HTA Y ERC a la luz de la actualidad
Dr. Jannes Jose Buelvas Herazo	Rol de los Gp1 en Diabetes tipo II y enfermedad Cardiovascular aterosclerótica
Dr. Muricio Uribe Betancur MD FSLANH	iSGLT2: De la diabetes a la enfermedad renal y otros beneficios
Dr. Joaquin Armenta	Diabetes y falla cardiaca vistas por el endocrinologo
Gloria Deossa Restrepo	Enfoque de alto impacto nutricional en el manejo de la hipertencion y diabetes tipo II
Dr. Andres Jaramillo	Logrando las metas de control HBA1C, desde la simplificacion

LABORATORIOS PATROCINADORES
NOVONORDISK
SINERGIA
LABORATORIOS BOEINGER
SANOFI

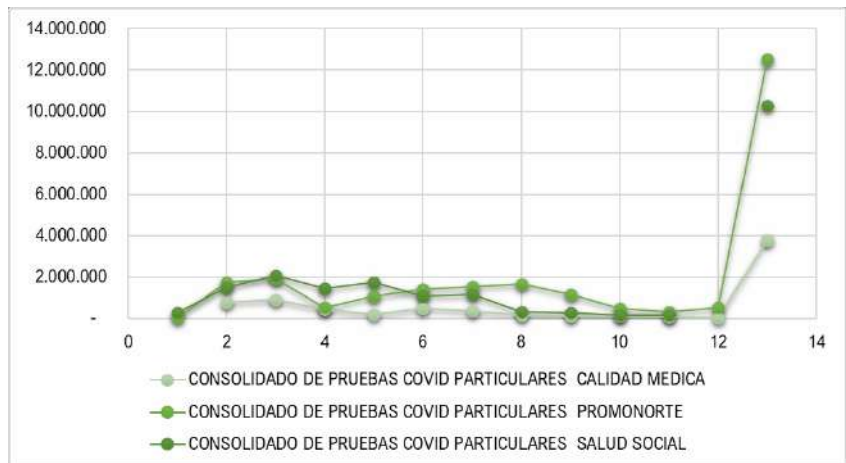


• **AMPLIACIÓN DE BASE DE CLIENTES:** Comprende todas aquellas estrategias y técnicas, llevadas a cabo en el grupo para gestionar las relaciones e interacciones con los clientes, tanto potenciales como ya existentes. Convirtiendo nuestros recursos y diferenciales en una oferta comercial específica para cada cliente potencial.



16.2. Incursión en el Mercado de Particulares Venta de pruebas COVID

CONSOLIDADO DE PRUEBAS COVID PARTICULARES			
MES	CALIDAD MEDICA	PROMONORTE	SALUD SOCIAL
ENERO		55.000	290.000
FEBRERO	785.000	1.755.000	1.480.000
MARZO	895.000	1.910.000	2.080.000
ABRIL	440.000	550.000	1.460.000
MAYO	220.000	1.100.000	1.760.000
JUNIO	485.000	1.425.000	1.085.000
JULIO	385.000	1.520.000	1.165.000
AGOSTO	180.000	1.680.000	325.000
SEPTIEMBRE	105.000	1.155.000	300.000
OCTUBRE	135.000	495.000	165.000
NOVIEMBRE	80.000	330.000	160.000
DICIEMBRE	55.000	545.000	
TOTAL	3.765.000	12.520.000	10.270.000



1. Desarrollo y habilitación del servicio de salud ocupacional: WELLNESS CORPORATIVO.

EJECUTADO WELLNESS CORPORATIVO A CORTE 24 DE DIC		
EMPRESA	CANTD	VALOR EJECUTADO
PROYECTOS Y COMERCIALIZADORA S.A.S PAQUETE SALUD OCUPACIONAL	82	1.652.300
PROMONORTE PAQUETE SALUD OCUPACIONAL	16	378.500
TOTAL GENERAL	98	2.030.800



2. Desarrollo del producto SOURCE MEDICINALS, cannabis medicinal para el tratamiento de patologías asociadas al dolor crónico.

APUESTAS 2023:

- Certificación ensayos clínicos
- Realización de 3 simposios
- Posicionamiento de la marca PREVISALUD
- LOV: lograr 50.000 usuarios con reinversión social en 5.000 pacientes
- Source Medicinals: inclusión de medicamentos en el mercado tanto POS como de particulares
- Nuevos clientes: 10 nuevos clientes
- Lanzamiento del marketplace para la venta de servicios y paquetes a particulares

17. Retos 2023

17.1. Calidad Médica IPS

- Adherencia en el uso de la Academia CEOS.
- Implementar programa de Humanización.
- Estar a la vanguardia de los cambios que trae la reforma en salud.
- Implementar Software Dinámica Gerencial Hospitalaria.
- Asegurar implementación de los módulos de Daruma.
- Fortalecer el programa de seguridad del paciente.
- PAMEC con enfoque en Acreditación.
- Expansión de la empresa a otros clientes.
- Optimización y rediseño de la red de cableado estructurado para mejorar el desempeño de la conectividad local.

17.2. Semedical y Farmacias en Red

- Lograr un porcentaje de cumplimiento de los procesos superior al 90%.
- Lograr la reducción del 40% del consumo de papel, bolsas plásticas y carton.
- Lograr que el nivel de satisfacción general sea mayor al 90%.
- Lograr que el 100% los KPI de alto impacto en la operación se puedan monitorear activamente a través de tableros de control.
- Lograr la implementación al 100% de nuevo software para la operación de la Farmacia.
- Lograr que se ejecuten más del 95% de las capacitaciones en temas a la vanguardia para la optimización de procesos.
- Reducir en un 50% la afectación del servicio de dispensación por causas asociadas a la ausencia de internet o fluido eléctrico.
- Lograr realizar el 100% de las adecuaciones físicas aprobadas para la sede principal.
- Lograr que el 80% de población en los dispensarios sean atendidos en máximo 20 minutos.
- Disminuir en un 10 % la afluencia en salas de espera en los CAF de Barranquilla.
- Mejorar la marca de empleador ante el cliente interno y el mercado.
- Generar ahorro del 2% en compras de medicamentos.
- Lograr la centralización del 100% de la información que se tienen en nubes independientes.
- Lograr estandarizar sistema de seguridad en todas las sedes de la organización.

17.3. Servicio al Cliente

- Diseñar estrategias de fidelización al usuario (envío de mensaje de bienvenida a los programas, envío de mensaje de cumpleaños, medición de conductas esperadas de los colaboradores por parte del usuario).
- Implementar estrategias para cumplimiento del tiempo de atención (sensibilizar al usuario en el cumplimiento de la hora de cita, enviar).
- Mensaje de texto la información referente a la cita, reforzar información por medio de la liga de usuarios).
- Mejorar la experiencia del usuario dentro de los servicios de las Ips (aplicar agendamiento inteligente con otros servicios, lograr el envío de ordenamiento de otras sedes del grupo de servicios de una forma sistematizada. En mutuo acuerdo con las gerencias).
- Realizar inducción y reinducción a los usuarios sobre los servicios prestados por las ips (apoyo de la liga de usuarios, charlas en sala de espera, actualización de folletos guía del usuario).

17.4. Gestión Humana

- Diseño e implementación plan de acción Clima organizacional con el fin de fortalecer los resultados, Disminución de 2.20 con respecto al año anterior. .
- Cumplimiento de evaluaciones de periodos de Prueba
- Alineación perfiles de cargos a nivel corporativo incluyendo competencias bladas y técnicas, además de los objetivos organizacionales.
- Diseño, implementación y medición deresultados escuela de liderazgo en servicio - metodología Virtual en Academia CEOs
- Construcción planes de sucesión cargos críticos (grupo líderes corporativo)
- Disminución del pasivo vacacional a nivel corporativo con el fin de aportar valor económico
- Realizar en Segundo encuentro de Humanización
- Lograr la certificación de EFR (empresas familairmente responsables)

17.5. Seguridad y Salud en el Trabajo

- Fortalecer el programa de vigilancia psicosocial.
- Crear estrategias para divulgar las actividades y estadísticas de SST.
- Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales de los contratistas
- Asegurar el control de los peligros en el personal extramural
- Fortalecer el programa de estilos de vida saludable.
- Garantizar la implementación del Plan Estratégico de Seguridad Vial.

17.6. Gestión Ambiental

- Dar cumplimiento a la Ley 2173 de 2021, la cual fue sancionada el pasado 31 de diciembre de 2021, en donde los empleadores en Colombia deberán desarrollar un programa de siembra de árboles que hará parte de las medidas de gestión empresarial, en el cual deberán sembrarse al menos dos (2) árboles por cada empleado contratado.
- Implementar la estrategia de una política de CERO consumo de ICOPOR, con el fin de disminuir el consumo de plásticos de un solo uso y los volúmenes de residuos no aprovechables dentro de cada IPS; y así a alargar la vida útil de los rellenos sanitarios.
- Participar en el Proyecto “Estimación de la huella de carbono del sector salud de Colombia” Haciendo parte de la Red Global de Hospitales Verdes y Saludables.
- Continuar con la 2da fase del Proyecto Guardianes del Medio Ambiente.
- Semana de la Responsabilidad Social, y el 1er Foro de Responsabilidad Social.

