

Informe de Gestión 2020

Fundación Clínica Infantil Club Noel



De acuerdo a lo estipulado en el mapa estratégico FCICN 2019-2022, el que tiene como propósito: Generar proyectos de Responsabilidad Social; Incrementar en un 2% el excedente operacional; Aumentar el % de participación de la atención integral del paciente pediátrico de la región; Prestar servicios de salud de mayor complejidad; Aumentar el cumplimiento de estándares superiores de Calidad para fortalecer el Sistema de Gestión Institucional; Desarrollar colaboradores competentes, comprometidos y alineados con el Direccionamiento Estratégico; Desarrollar el área de Docencia e Investigación y la gestión del conocimiento.

De esta forma, para dar cumplimiento con lo mencionado anteriormente se establecieron los siguientes proyectos: Implementar Programa de Responsabilidad Social; Desarrollar e implementar el Plan de Mercadeo; Desarrollar el Programa de Experiencia del Paciente; Ejecutar el Plan Maestro Arquitectónico; Habilitación de nuevos servicios; Fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad; Aumentar la tecnología requerida para garantizar servicios de mayor complejidad y contribuir a la integralidad de los servicios; Desarrollo del Área de Docencia e Investigación; Implementar el modelo de Empresa Familiarmente Responsable (EFR). Con base a eso, se presentará los logros obtenidos por cada proceso y área:

Servicios Hospitalarios

- Avance en la estructuración de los procesos requeridos para la habilitación del servicio de Oncohematología Pediátrica.
- Adopción y adaptación de 42 Guías de Práctica Clínica.
- Con el fin de fortalecer las Prácticas Seguras en prevención de Infecciones se realizaron las siguientes actividades:
 - Capacitación en Higiene de manos, Protocolos de Inserción, Cuidado de Sonda Vesical, Catéter Venoso Central y Catéter PICC.
 - Resocialización del Protocolo de Canalización de Vena Periférica y el Protocolo de Prevención de Riesgo de Flebitis.



UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS

- Estrategias para disminuir las Infecciones Asociadas a la Atención en Salud:

- Estrategias de Higiene de Manos (Concurso: Desafío de lavado de manos).
- Creación grupo TINVAS para la UCI.
- Creación de Formato de Terapia Respiratoria.

- Aplicación de estrategias innovadoras para el incremento de la adherencia a las Metas de Seguridad del Paciente. Comité de Mejoramiento realiza reconocimiento a la Unidad.
- Avance en la autoevaluación frente a los estándares HU-CI (Humanizando los Cuidados Intensivos).
- Disminución de carga administrativa a través de la contratación de personal de apoyo: Auxiliar asistencial y Camillero.
- Adquisición de uniformes de uso exclusivo del personal dentro de la Unidad.
- Implementación de estrategias lúdico pedagógicas para disminuir el estrés postraumático en el paciente y el cuidador primario.
- Realización del Segundo Seminario de Actualización del Paciente en Estado Crítico. Satisfacción de los asistentes al Seminario: 95%.



CONSULTA EXTERNA



- Implementación del servicio de Telemedicina.
- Número de consultas por Telemedicina realizadas en el 2020: 1004.
- Firma de compromiso del personal médico, odontólogo, terapeuta y asistencial con la seguridad del paciente: Lavado de manos y uso de EPP.
- Capacitación al personal médico y asistencial sobre la limpieza de consultorios.
- Creación de videos de correcta limpieza de consultorios y adecuada higiene de manos.

IMÁGENES DIAGNÓSTICAS

- Apertura del Servicio de Resonancia Magnética.
- Capacitaciones al personal enfocadas en el fortalecimiento de la Cultura de Seguridad del Paciente.
- Número de Resonancias Magnéticas 2020:



- | | |
|---------------------|-------------------------|
| • Enero: 11 | • Julio:68 |
| • Febrero:19 | • Agosto: 65 |
| • Marzo:20 | • Septiembre:80 |
| • Abril:57 | • Octubre: 112 |
| • Mayo:83 | • Noviembre:86 |
| • Junio:54 | • Diciembre: 105 |

Total: 760

LABORATORIO CLÍNICO



- Adherencia a la Estrategia de Higiene de Manos del 87% en promedio, desde Abril a Diciembre.
- Avance en la estructuración documental del servicio de Patología.
- Inclusión de nota de laboratorio de referencia en sus resultados.
- Capacitación del 40% del personal auxiliar de enfermería en el curso de reanimación básica y avanzada para adulto y pediatría.
- Inicio de aplicación de lista de chequeo en el proceso de toma de muestra en los servicios.
- Aprobación del personal auxiliar de laboratorio para tomar muestras en los servicios hospitalarios.

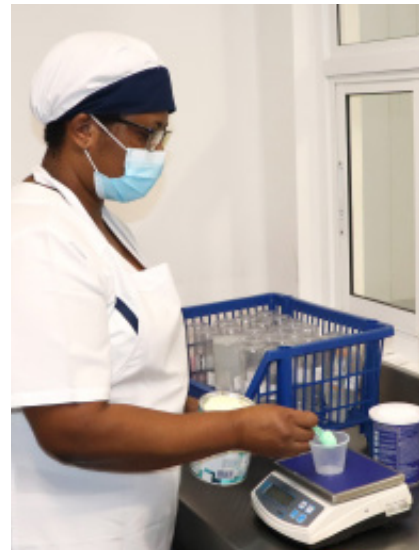
SERVICIO FARMACÉUTICO

- Generación del listado de Requerimientos Técnicos para el desarrollo de la Herramienta Códigos de Barras 3D.

- Estructuración de lo requerido para la solicitud de renovación de la recertificación en Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) de gases medicinales.

NUTRICIÓN

- Desarrollo de la fase de Planeación de la estrategia Instituciones Amigas de la Mujer y la Infancia (IAMI).
- Incremento de la Adherencia a la estrategia de higiene de manos en 65% (28% - 93%).
- Inicio de la estructuración del grupo de soporte nutricional de la institución.
- Implementación de Pruebas Microbiológicas en el servicio de Nutrición y Lactario.
- Campaña del No Uso del Celular.
- Inclusión de sobre para cubiertos.



GESTIÓN DE AMBIENTE FÍSICO

Proyectos Infraestructura 2021:

- Área Pruebas Covid-19
- Laboratorio.
- Odontología.
- Ampliación y Adecuación
- San Roque Fase I.
- Salón Almendro.
- Reubicación de Oficinas
- Administrativas.
- Reubicación Call Center.
- Inicio instalación Red
- Contra Incendios.
- Área Covid.

Proyectos:

- Ampliación y Adecuación
- Cirugía Fase I-II.
- Toma Muestras.
- Sala Mariana I-II.
- Rampa.
- Área Covid.

- Desarrollo de la fase de planeación y aprobación del Proyecto de Monocanal Institucional.
- Implementación de un sistema de telemetría para control de temperatura y humedad relativa en 14 equipos.
- Actualización del Programa Institucional de Tecnovigilancia.
- Implementación de acciones correctivas para disminuir los tipos de mantenimiento correctivos más frecuentes y de mayor costo.
- Actualización de software de mantenimiento AM.
- Gestión de visitas por el Dagma para realizar prueba de trazadores y definir exoneración de puntos de vertimientos.
- Avance en la implementación de Red Contra incendios.
- Desarrollo de etapa de planeación de crecimiento de Subestación Eléctrica.
- Construcción de Sala de Expansión de Urgencias para atención de pacientes COVID.
- Adquisición de 188 equipos los cuales representan una inversión de \$765'283.443 pesos colombianos.
- Adquisición de Dotación Según Criterios Habilitación. Cumplimiento 65%.
- Adquisición Equipos Según Necesidad. Cumplimiento 61%.

GESTIÓN DE CALIDAD

- Porcentaje de cumplimiento de los estándares del Sistema Único de Habilitación (SUH) 61.8%.

- Inicio de formación en Acreditación a equipos de mejoramiento.

- Asesorías externas en temas de Habilitación y Calidad.

- Creación del procedimiento del paciente trazador con la metodología y la herramienta de aplicación.

- Recertificación del Sistema de Gestión de Calidad en ISO 9001:2015.

- Identificación de puntos de mejora y capacitación de colaboradores en temas de Calidad.

- Cumplimiento del 100% en la ejecución del programa de Auditoría Interna.

- Estandarización de las inspecciones periódicas para verificar el uso correcto y vigente de los documentos.

- Actualización del Programa de Seguridad del Paciente.

- Gestión de la actualización documental por proceso.

- Creación del comité asistencial de respuesta a la pandemia COVID-19.

- Formación de Vigías de Higiene de Manos.

- Apoyo en la implementación de Prácticas Seguras en Prevención de Infecciones en todos los servicios.

- Inicio de Autoevaluación frente a los estándares del Galardón Nacional Hospital Seguro de la ACHC.

- Implementación de la plataforma virtual del Programa de Seguridad del Paciente.

- Mejora en el proceso de alimentación de indicadores estableciendo la metodología de importación por archivo plano por el área de Calidad a Daruma.

- Realización de abordajes de capacitación principalmente en Estrategias y seguridad de la atención en COVID-19.

- Mejora del proceso de Medición de adherencia al Procedimiento de Limpieza y Desinfección de Equipos Biomédicos a través de la implementación de medición cuantitativa.

- Desarrollo de actividades de seguridad en respuesta a la pandemia por COVID-19 asociadas a:

- Prevención de infecciones.
- Higiene de manos.
- Uso de EPP.
- Metas de Seguridad del Paciente.

Porcentaje de Cumplimiento de POA en el Club Noel

Año	Porcentaje
2019	69.5%
2020	78.8%

GESTIÓN COMERCIAL

- Renovación de 5 licencias MIPRES.
- Ejecución de glosa aplicada menor al 8% con respecto a las ventas.
- Recaudo general del 22% promedio anual de las ventas. Se supera la meta en 5% y en aprox. 6% el recaudo del 2019 (16.07%).
- Parametrización de Anexos Tarifarios.
- Legalización de Minutas Contractuales.
- Renovación tarifaria, construcción de nota técnica bajo PGP y anexo contractual con la EPS SANITAS.
- Estandarización de Paquetes de Cirugía Pediátrica.
- Radicación, reconocimiento y pago de las tecnologías NO PBS.
- Inauguración Clínica Ponseti y programa Prevención de Enfermedad Renal en la Atención en Salud (PEKAS).



- Avance en el proyecto de Unidad de Diálisis.
- Capacitación del 100% del personal de enfermería, terapeutas de la UCI, facturadores y algunos médicos del área de Hospitalización y Urgencias sobre los conceptos más frecuentes de glosas.
- Sensibilización del personal asistencial en el buen uso de la Historia Clínica y registros oportunos.
- Capacitación al personal de facturación en temas como Trabajo en equipo, Humanización y Comunicación asertiva.
- Evaluación de satisfacción al personal de facturación del área admisiones, hospitalizados, UCI y facturación central.



GESTIÓN HUMANA

- Diseño del Programa y la Política de Humanización Institucional.

- Avance en la actualización de la estructura de los temas tratados en los procesos de inducción y reinducción

- Actualización de los manuales de responsabilidades por competencias.

- Diseño del Programa de Seguridad Vial.

- Conformación del equipo de Salud Mental.

- Creación de Base de datos Pre-Pensionados.

- Dotación de 11 uniformes de Brigada de Emergencia.

- Diseño y lanzamiento del Programa de Atención Psicología para los(as) colaboradores(as).

- Creación del Comité Hospitalario de Emergencia.

- Creación de la Matriz de Identificación de Peligros y Valoración de Riesgos de la institución.

- Generación de Procedimientos o Planes Operativos Normalizados (PONS) con apoyo de la ARL Axa Colpatria para:

- Gestión de los riesgos derivados de la aplicación de la encuesta de Riesgo Psicosocial.

- Inundación.
- Atracos.
- Falla estructural.
- Vendaval.
- Asonada.
- Derrumbes.

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

- Desarrollo de la fase de planeación del Proyecto de Digitalización de Documentos de Archivo en el que se incluye el Sistema de Correspondencia:

- **Estudio y definición de requisitos técnicos y legales, y criterios archivísticos.**

- **Determinación de requerimientos y validación de compatibilidad de condiciones técnicas del software.**

- **Cotización de equipos.**

- **Generación de cuadro comparativo de proveedores, estimación de costos y esquema de la oficina de correspondencia.**

- Mejora en la presentación y calidad de la información estadística para facilitar el análisis de los datos.

- Ajuste en reportes de los servicios para evitar subregistros.

- Identificación de fuentes de datos para la eliminación del proceso de consolidación de procedimientos manuales.



- Estrategia "A un clic de Club Noel":

- Lanzamiento de Anfitriones Club Noel.

- Estructuración aspectos identitarios del manual de marca.

- Inicio de desarrollo de la página web institucional.

- Inicio del rodaje del video institucional.

- Creación del Manual de Marca.

- Revisión de funcionalidades adquiridas en la GSuite y evaluación de viabilidad de construcción de Intranet desde esta plataforma.

- Ambientación Odontología.

- Ambientación Oncología.

- Migración del Servidor de Dominio.

- Sincronización de archivos en el Drive de Google de la carpeta compartida, imágenes del servidor de PACS y copia de la base de datos de Roche del sistema de Laboratorio.

- Fortalecimiento de la red de datos y ampliación de la cobertura de la red WIFI de la Clínica.

- Adquisición de 16 equipos de cómputo y 7 equipos de impresión.

- Ampliación del número de licencias de correo institucional en más de 30 cuentas.

- Actualmente cuentan con más de 120 Buzones de correo institucional.

- Sincronización de 1 TB de los archivos compartidos de la institución en la nube.

GESTIÓN AL CLIENTE

- Avance en la implementación de estrategias basadas en el modelo para la atención centrada en el paciente Planetree:

- * Construcción de Matriz de necesidades de información al momento del ingreso al servicio del usuario y su familia.

- * Revisión de los estándares del Proceso de Atención al Cliente Asistencial en el Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario de Colombia.

- * Campaña de Humanización.

- Inicio de la fase de planeación del programa de Gestión de Donaciones.

- Estandarización de Derechos y Deberes del paciente.

- Participación en la Gestión Humana de colaboradores que repetitivamente reciben quejas por humanización.

- Guía de usuario diseñada y publicada en la página web:

- * Misión y Visión

- * Política de Calidad

- * Política de Seguridad del Paciente

- * Derechos y Deberes de los pacientes Ley 1751 de 2015

- * Requisitos para solicitar historias clínicas

- * Gestión del cliente

- * ¿Cómo obtener citas?

- * Durante su hospitalización

- * Manejo de residuos

- * Egreso de pacientes.

GESTIÓN DE SUMINISTROS

- Identificación de material en consignación y de necesidades de material de osteosíntesis para manejo bajo el modelo de consignación.

- Identificación de los requerimientos para el desarrollo asociado a la creación del documento de Reversión de Salidas de Almacén.

- Aprobación de uso de paquetes de ropas desechables, para sustitución por ropa de tela, y de adquisición de dispositivos médicos para el no uso de bolsas de solución salina.

- Estandarización de documentos con el apoyo de la Dirección Jurídica.

DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

- Contratación de la firma MD & CO para el Estudio de Capacidad Instalada del área Docencia Servicio.

- Participación en eventos académicos:

- Congreso Latinoamericano de Cirugía Pediátrica.

- Congreso Colombiano de Endocrinología Pediátrica en donde se obtuvo un premio por la Presentación de Serie de Casos.

- Congreso Internacional de

- Pediatría – Presentación de trabajos de endocrinología.

- II Encuentro Latinoamericano de Enfermedades Infecciosas.

- Evento IDWeek 2020 – Presentación póster de Infectología.

• Publicaciones:

* Infectología - Revista PRECOP.

* Presentación del documento Hipertensión Portal Secundaria Trombosis en la Revista Médica de Risaralda.

* Trabajos en revistas indexadas de la Universidad de Costa Rica.

* Publicación en el Journal Interdisciplinario de Epidemiología y Salud Pública, y presentación de un trabajo de COVID en pediatría. Además, se publicaron trabajos de Infectología y de Endocrinología.

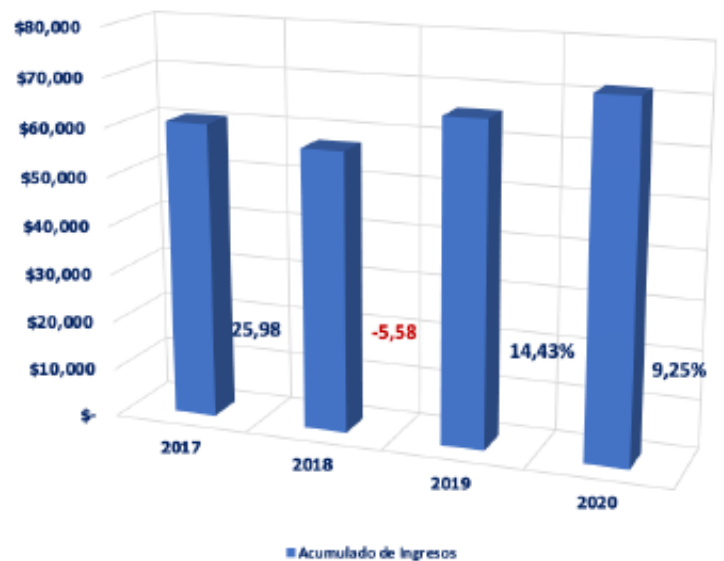
GESTIÓN FINANCIERA

El año pasado, por esta época, conceptos como "confinamientos", "uso obligatorio de mascarillas" y "distanciamiento social" eran desconocidos para la mayoría de nosotros. Hoy forman parte de nuestro vocabulario habitual mientras la pandemia de COVID-19 sigue afectando todos los aspectos de nuestras vidas.

Durante los últimos 12 meses, la pandemia acabó afectando a todas las esferas de la sociedad: desde la salud, al comercio, la industria, la educación o el agro, el saldo de la pandemia es el de la peor recesión de la historia con una caída de 6,8%, con más de 4,1 millones de desempleados a enero de este año y con miles de empresas que tuvieron que echar el cierre ante el confinamiento que se extendió varios meses para poder contener al virus. Perjudicando en mayor medida a los pobres y vulnerables, y podría empujar a la pobreza a millones de personas más. Este año, tras décadas de avances constantes en la reducción del número de personas que viven con menos o con un salario mínimo al mes, la COVID-19 marcará el primer revés en la lucha contra la pobreza extrema en una generación.

Ante todos estos hechos ocurridos desde el mes de marzo, La Fundación Clínica Infantil Club Noel, realizó evaluación del sistema de Evaluación de Riesgos, tomó las medidas pertinentes, no solo en el aspecto clínico y asistencial para seguir brindando sus servicios de salud a la comunidad, sino también, en el ámbito financiero para mitigar los efectos económicos que le permitieron afrontar una menor facturación en los meses de marzo a junio y los sobrecostos por efectos de medidas de bioseguridad y nuevos requerimientos en los procesos de atención.

De acuerdo con todo lo antes expuesto, se logró al cierre de 2020 obtener unos ingresos operacionales de \$71.695 Millones, con un crecimiento del 6.95% con respecto al año anterior que fue de \$65.626 Millones. Se alcanzó una utilidad operacional de \$7.797 Millones después de cubrir los costos y gastos operativos. Los ingresos no operacionales \$3.243 Millones y unos gastos financieros \$427 Millones, arrojando como resultado un excedente neto de \$10.612 Millones con un decrecimiento con respecto al año anterior de \$1.344 Millones. Siendo así a pesar de este año tan atípico y crítico consideramos que fue un excelente resultado.



• Implementación de automatización del 34% del global de paquetes.

• Implementación de automatización del 76% de paquetes del servicio de Cirugía Pediátrica.

• Avance en el proceso de costeo de actividades por servicios.

• Mejora en el proceso de liquidación de honorarios