

FUNDACIÓN CLÍNICA INFANTIL CLUB NOEL INFORME DE GESTIÓN ÁREAS Y SERVICIOS AÑO 2021

PROCESO: Gestión de la Información

ÁREA: Tecnologías de la Información - Sistemas

- Contratación de administración de servidores Windows y Directorio Activo
- Contratación de Asesoría de Proyectos en redes lógicas
- Contratación de Asesoría de Proyectos de TI
- Contrato de Jefatura de TI
- Fortalecimiento de personal de TI:
 - Contratación de 2 nuevos desarrolladores: Senior y Junior
 - Separación de funciones del cargo de Desarrollador que ya existía y hacía las veces de Analista de Aplicativos y Analista de Proyectos de Desarrollo y Desarrollador
 - Contratación de Analista de Aplicativos con experiencia en aplicación SIIS, que ahora hace las veces de Analista de Proyectos de Desarrollo.
 - Contratación de Analista de Aplicativos para atención de mesa de ayuda con casos relacionados a SIIS.
 - Contratación de nuevo auxiliar de soporte técnico, se realizó contratación de nuevo auxiliar de soporte para atención de mesa de ayuda con casos relacionados a equipos de cómputo, impresoras y usuario final.
- Aplicación de metodologías GitLab para versionamiento de código fuente.
- Ambiente de pruebas para aplicación de SIIS.
- Implementación de mesa de ayuda con aplicación GLPI.
- Cambio de proveedor de soporte de impresoras.
- Aplicación de metodología Scrum.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

- Adquisición de seguridad perimetral UTM
- Políticas de seguridad a medios extraíbles, navegación, usuarios VPN por medio de Directorio Activo y UTM
- Renovación y cambio de software de antivirus para endpoint y servidores.
- Instalación de software OCS Inventory para la gestión de inventario de software y hardware de equipos de cómputo.

PROCESO: Consulta Externa

SERVICIO: Consulta Externa

Durante el año 2021 en el servicio de consulta externa se generó la prestación de servicios de las diferentes especialidades ofertadas un total de 67.922 citas distribuidas entre consultas de 1 vez 34.984 y control 32.938.



Las actividades realizadas en centro pediátrico en el año 2021 se encuentran distribuidas así: consultas 67.922, apoyo terapéutico 3.487, procedimientos 1.578 y juntas medicas 919 para un total de 73.906 actividades, siendo las consultas por especialistas las más representativas el área.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

El mes de mayo fue donde se vio afectada la prestación del servicio por Consulta Externa debido al paro nacional, siendo este el mes de menor productividad durante el año 2021.

Especialidad	Consulta	Apoyo Terapéutico	Procedimientos	Junta Médica	Total General
ENERO	4867	206	117	36	5226
FEBRERO	6344	459	172	94	7069
MARZO	6978	420	141	86	7625
ABRIL	5416	292	171	77	5956
MAYO	2179	148	69	22	2418
JUNIO	5622	272	124	74	6092
JULIO	5863	262	182	116	6423
AGOSTO	6378	364	116	108	6966
SEPTIEMBRE	6484	303	141	114	7042
OCTUBRE	5969	291	140	69	6469
NOVIEMBRE	6358	293	84	82	6817
DICIEMBRE	5464	177	121	41	5803
TOTAL	67922	3487	1578	919	73906

En el servicio del Callcenter se recibieron un total de 1.495.158 llamadas entrantes, con 8.673 llamadas abandonadas representadas en 27% del total de las llamadas recibidas.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

Nom Mes	Llamadas Recibidas	Llamadas Contestadas + Transferidas	Llamadas abandonadas	Llamadas desbordadas	Llamadas redirigidas	Llamadas por el correo de voz	Llamadas en el Servicio	% Abandono	% Nivel Servicio
Ene	13.876	11.950	269	1.537	18	101	10.501	14%	76%
Feb	14.003	12.499	258	1.110	12	124	11.354	11%	81%
Mar	19.173	12.958	357	5.664	40	154	10.737	32%	56%
Abr	15.248	11.389	540	589	78	2.652	7.294	25%	48%
May	11.576	4.548	1.105	2.138	261	461	2.735	34%	24%
Jun	15.369	11.048	622	448	10	3.241	6.652	28%	43%
Jul	16.759	11.680	799	269	0	4.011	6.640	30%	40%
Ago	17.132	12.437	750	176	0	3.769	6.872	27%	40%
Sep	19021	11063	920	671	0	6.367	5.277	42%	28%
Oct	18569	13313	621	327	0	4.308	7.998	28%	43%
Nov	21.234	14.413	1.823	334	0	4.664	5.977	32%	28%
Dic	14542	13276	609	0	0	657	9.791	9%	67%
	196.502	140.574	8.673	13.263	419	30.509	91.828	27%	47%

Por medio de la página web se asignaron un total de 14.032 citas.

Mes	Cumple	No cumple	Total general	% Cumple
Ene	1.172	183	1.355	86%
Feb	1.104	105	1.209	91%
Mar	1.341	133	1.474	91%
Abr	710	114	824	86%
May	406	70	476	85%
Jun	915	89	1.004	91%
Jul	984	110	1.094	90%
Ago	952	138	1.090	87%
Sept	972	1.070	2.042	48%
Oct	655	728	1.383	47%
Nov	715	559	1.274	56%
Dic	695	112	807	86%
Total general	10.621	3.411	14.032	76%

Durante el 2021 se ofertó la prestación de los siguientes servicios en consulta externa:

- Oscilometría de Impulso
- Terapia de Rehabilitación Cognitiva
- Valoración por Neuropsicología
- Evaluación de la Función Osteomuscular

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

PROCESO: Gestión Humana

ÁREA: Programa de Humanización, 'Deja tu Huella'

En el año 2021 se realizaron 7 reuniones de humanización, en donde se conformó el programa "Deja tu huella"; el pasado 16 de julio se realizó el lanzamiento del programa de Humanización y se divulgó la política de humanización, está creada en el equipo para la población en general, el lanzamiento tuvo un alcance de 107 colaboradores(as) el cual se tuvo como meta de cumplimiento el 15.03% de los colaboradores.

ASISTENCIA	TOTAL,	%
LANZAMIENTO	PERSONAL	CUMPLIMIENTO
107	712	15.03%

Para la actividad del lanzamiento se realizaron conversatorios con invitados especiales como la Arquidiócesis de Cali y la Fundación Pazos, además se hicieron actividades lúdicas para generar concientización de la palabra humanización.



Deja Tu Huella
Programa de Humanización

¡En el Club Noel todos dejamos huella!

La Fundación Clínica Infantil Club Noel, crea firmemente que la prestación de los servicios de salud debe garantizar la atención integral, basada en el respeto, privacidad y dignidad de los usuarios, familiares y colaboradores.

El pasado 16 de julio del 2021, la institución le da la bienvenida a su nuevo Programa de Humanización "Deja Tu Huella", en medio de una expresión artística protagonizada por el Quinteto de Metales, quienes, con su música, dieron la apertura a esta maravillosa actividad.

Además, se contó con la presencia de la Arquidiócesis de Cali y la Fundación Pazos, en medio de sus palabras, nos brindaron todo su apoyo y se declararon nuestros aliados estratégicos en el proceso de diseñar e implementar estrategias que nos permitan fortalecer nuestros servicios, orientados a ofrecer cada día una atención humanizada y centrada en el paciente y su familia, por medio del acompañamiento espiritual y terapéutico.

Para dar cierre a este maravilloso lanzamiento, se llevó a cabo una serie de actividades que permitieron a los colaboradores de las diferentes áreas y servicios, dejar por un momento su rutina y enfocarse en fortalecer de una manera divertida y diferente, los principios, valores y cualidades que nos caracterizan.

Estos espacios, tienen como objetivo capacitar al personal administrativo, asistencial y de apoyo por medio de un proceso especializado que permita crear una cultura de atención con empatía y sensibilidad, en donde generen experiencias y vivencias enriquecedoras, beneficiosas y de calidad para el paciente pediátrico y su familia, para así, mitigar el impacto emocional ante la estancia hospitalaria.

Recordemos que algunos de los beneficios que trae la humanización en los centros de salud son:

- Mejoramiento de la productividad del personal.
- Ayudo en el proceso de recuperación de los pacientes.
- Mejoras el estado de los pacientes, familiares y colaboradores.
- Reduce la ansiedad en los pacientes.

De esta forma, con este programa se busca generar más espacios de interacción de los colaboradores con los pacientes, familia y cuidadores desde una perspectiva integral, teniendo en cuenta aspectos culturales, de comunicación, de ambiente físico, de accesibilidad, de acompañamiento espiritual, entre otros, que permitan vivir y vivenciar la dimensión de la humanización.



"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

Adicionalmente, se capacitaron a los líderes de la institución y comité de humanización con el curso de Humanización en servicios de salud, el cual tuvo una intensidad horaria de 46, estos certificados se encuentran en las carpetas de los colaboradores que realizaron el curso.

CURSO	PERSONAS QUE REALIZARON EL CURSO	NO REALIZARON EL CURSO	TOTAL DE PERSONAS	% DE CUMPLIMIENTO	INTESIDAD HORARIA
HUMANIZACIÓN EN LOS SERVICIOS DE SALUD	31	21	52	60	46

Durante el año 2021 se tuvo visita de la Fundación Pazos.



Se apoyaron otros procesos de la clínica con el programa de humanización como lo fue el Aniversario de la Clínica Ponseti y al Programa Institucional de Lactancia Materna-Saca Pecho.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"



PROCESO: Gestión Humana

ÁREA: Seguridad y Salud en el trabajo

Brindando cumplimiento a la implementación y desarrollo del SGSST; se presente el siguiente informe de gestión año 2021:

- 1. Autoevaluación SGSST:** En el mes de enero del año 2022 se realizó la autoevaluación de los Estándares mínimos (*Resolucion0312/2019*) del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST), la cual dio como resultado 86,25% de cumplimiento.
- 2. Revisión de Matriz Legal:** En conjunto con asesor profesional de la ARL *Axa Colpatría* se actualizó la Matriz legal de requisitos legales en SST, registrando:

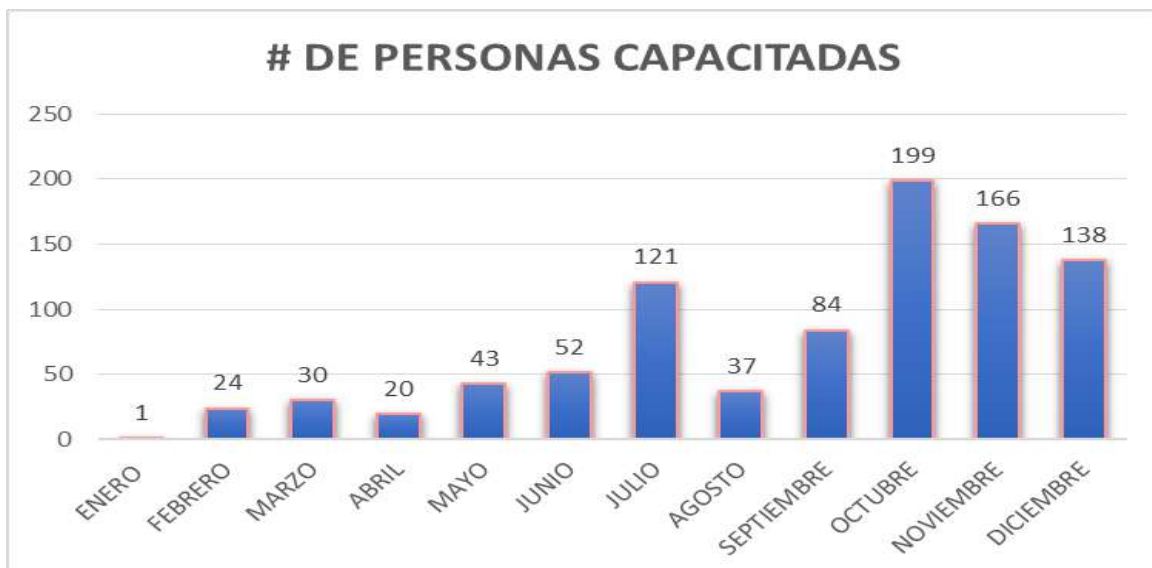
ITEM	# de requisitos
Requisitos legales	259
Requisitos COVID-19	22

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

3. Plan de trabajo anual: El plan de trabajo del SGSST tuvo un cumplimiento del 92% de todas sus actividades programadas:



- Además se cumplió con el **98%** del plan de capacitación en temas de SST; logrando realizar 48 capacitaciones en las diferentes áreas de la institución:

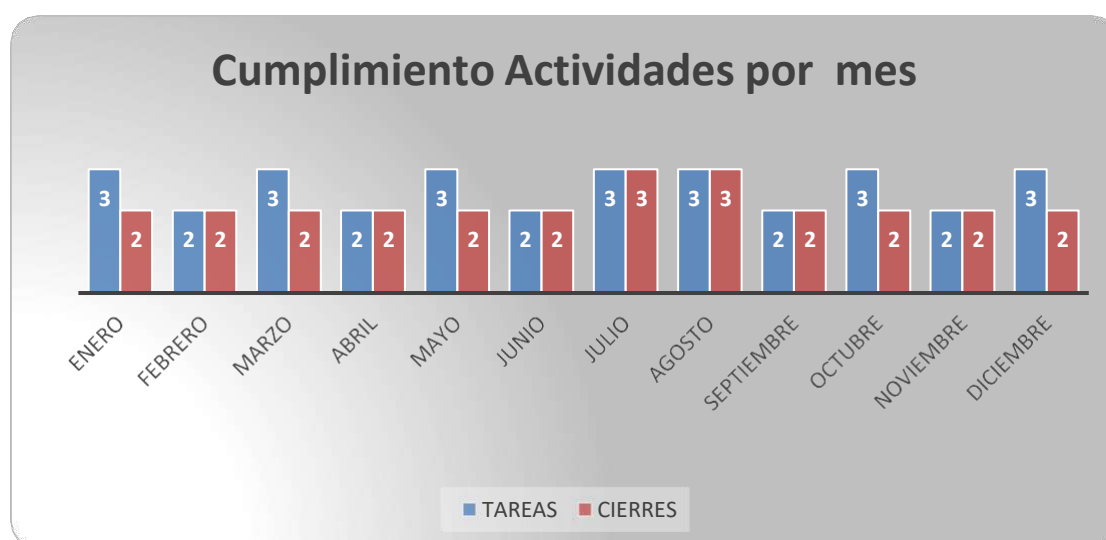


"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

4. Comités del SGSST:

- **COPASST:** El cumplimiento del plan de trabajo del COPASST fue **del 86%:**

No. Actividades programadas Mes	31
No. Actividades Cumplidas Mes	26
% de cumplimiento	86%



- **Comité de Convivencia laboral:** El comité de convivencia realizó sus reuniones de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente; además realizó socialización en las áreas sobre tema de acoso y reporte de los mismos.

El cumplimiento de su plan de trabajo fue **del 85%:**

No. Actividades programadas Mes	25
No. Actividades Cumplidas Mes	20

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

5. Identificación de peligros, valoración de riesgos y definición de controles: En el mes de junio del 2021 se realizó la actualización de la matriz de Identificación de peligros, valoración de riesgos y definición de controles de los cuales se registraron 269 riesgos y quedaron en la siguiente clasificación:

ITEM	CANTINDAD
BAJO	30
MEDIO	159
ALTO	78
MUY ALTO	2

6. Capacitación a la Brigada de emergencias: Se logró realizar 10 capacitaciones de la Brigada de emergencia “Orión” en temas como:

- Diagnóstico de Brigada de emergencias y ejercicio de mesa
- Red contra incendio y control de fuego (extintores)
- Primeros auxilios prácticos
- Primeros auxilios en Altura- PONS Emergencia ascensor
- Primeros auxilios en Altura- Botiquín de emergencia
- Procesos de evacuación a pacientes hospitalarios (camillaje)
- Administración de emergencias COE
- Planificación simulacro y ejercicio de mesa.



“Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria”

7. Sistema de Vigilancia Epidemiológica: Durante el año 2021, se desarrollaron actividades en los diferentes sistemas de vigilancia, como:

SVE	ACTIVIDAD
Osteomuscular	- Se realiza encuesta osteomuscular sobre condiciones de molestias musculares a 363 colaboradores - Se realiza 21 inspecciones de puesto de trabajo
Radiaciones	Se realiza mensualmente el control de dosimetría a 34 Colaboradores con exposición a radiaciones
Auditivo	Se realizan 48 Audiometrías a diferentes colaboradores con exposición auditiva.
Biológico	- Se realizan 44 exámenes de laboratorio al personal de Cirugía - Se realizan 97 toma de títulos para Varicela y Hepatitis B, del personal asistencial - Se realizan 8 pruebas de mercurio para el personal de Odontología - Se realizan 174 pruebas de PPD al personal asistencial y de laboratorio.
Psicosocial	Se capacitan a 111 colaboradores, sobre temas de riesgo psicosocial

8. Prevención de contagio por virus COVID-19: En el año 2021; se realizaron diversas intervenciones en prevención, capacitación, difusión de información y control en las medidas de Bioseguridad para COVID-19, entre ellas:

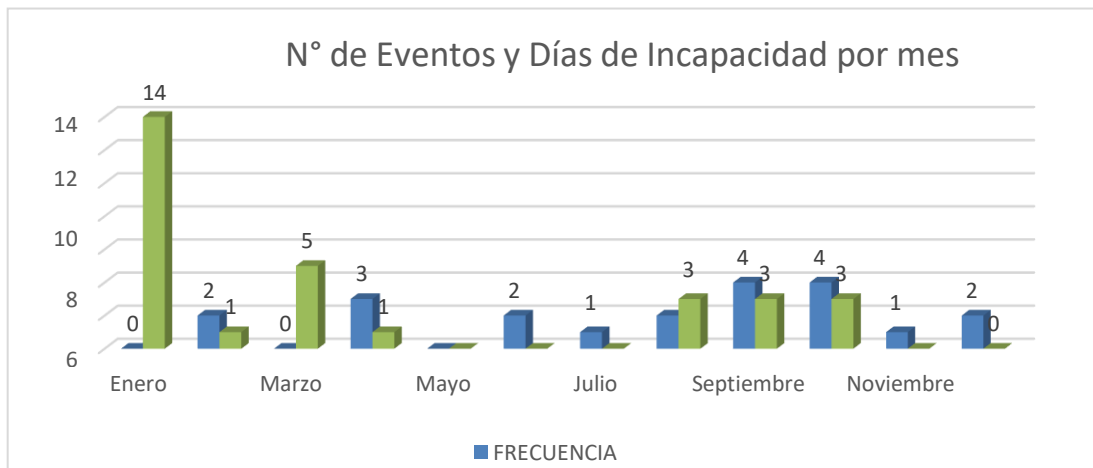
- Manual de Bioseguridad (P15-M-02)
- Adherencia al lavado de manos
- Uso de EPP
- Ruta de notificación para los colaboradores con síntomas relacionados con COVID-19
- Seguimiento a los colaboradores en aislamiento preventivo.
- Señalización de zonas de aislamiento, distanciamiento social e información relacionada con las normas y éticas de comportamiento ante el COVID-19
- Trabajo desde casa, para personal administrativo.



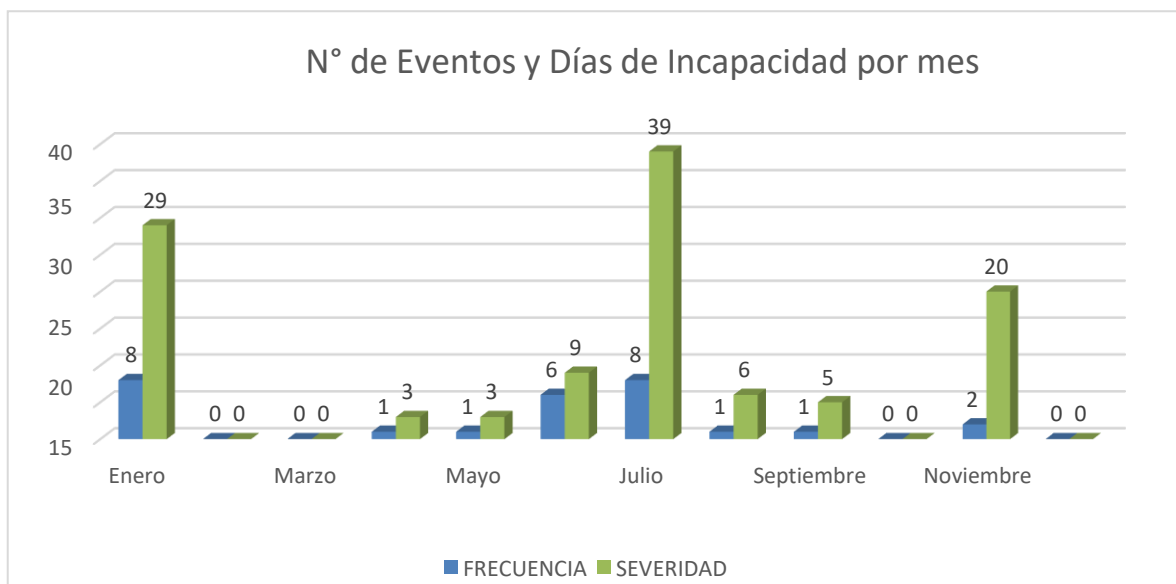
"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

9. Indicadores de Gestión:

- Accidentalidad laboral: En el año 2021 se registraron 21 AT, los cuales generaron 16 días de incapacidad:



- Indicadores de enfermedad laboral: En el año 2021 se registraron 28 Enfermedades Laborales por COVID-19, los cuales generaron 114 días de incapacidad:



- Ausentismo por causa medica: En el año 2021 se registraron **784 incapacidades**, de las cuales se generaron **3.628 días de incapacidad**.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

10. Logros: Graduación de 20 Brigadistas en: 'Formación Integral en brigadas de emergencias' por medio de nuestra ARL:

NOMBRES BRIGADISTAS	EVIDENCIA
Wilson Ramos	
Bryan Perlaza	
María Camila Palacio	
David Alexander	
Grisales Palechor	
Diego Norato	
Juan Camilo Torres	
Mari Luz Matajudíos	
Claudia Viviana Toro	
Marlín Sinisterra	
Andrés Felipe Murillo	
Jorge Iván Valenzuela	
Alba Marina Peña Solís	
Yerlin Vanessa Sánchez	
Claudia Jimena Londoño	
Juan Camilo González	
Yonni Vaney Victoria	
Jhoanna Valencia	
Diana Solarte	
Emperatriz Mosquera Roper	
María Fernanda Ruiz	

- Se realizó la Semana **Recre-Activa** en el mes de Septiembre y se contó con la participación de **350 colaboradores**, entre personal asistencial y administrativo. Con una inversión en **premios de \$1.270.000**, entregados en diferentes actividades.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"



FUNDACIÓN CLÍNICA INFANTIL

C



PROCESO: Ambiente Físico

ÁREA: Coordinación de Gestión Ambiental

Programa residuos: Estrategias implementadas para reforzar la gestión de los residuos COVID:

- Sustitución de ropa desechable por prendas de tela como: Batas, overoles y escafandras, lo que permitió reemplazar el uso de elementos de protección personal desechables.
- Liderazgo del Área de Almacén y Suministros con el programa de compras sostenibles, teniendo en cuenta el costo - beneficio y costo - calidad de los insumos comprados desde el inicio de la pandemia y que continúa funcionando en la actualidad.
- Apoyo por parte del grupo interdisciplinario COVID en la revisión de los algoritmos o infografía de elementos de protección personal para definir su uso con el personal.
- El trabajo realizado por la Gerencia Médica y el grupo interdisciplinario COVID para el proceso desescalonamiento de elementos de protección personal y su uso racional a partir del mes de julio de 2021, teniendo en cuenta la fase de la pandemia y la amplia cobertura de vacunación COVID.
- Revisión de los consumos de EPP COVID en el comité de gestión ambiental del mes de enero de 2022 (según acta nro. 61).
- La identificación de las zonas donde se generan residuos COVID para tener un mayor control y que se puedan separar aquellos residuos no peligrosos susceptibles de aprovechamiento.
- El tratamiento de los residuos bioinfecciosos COVID se ha manejado mediante tecnologías limpias de microondas e inactivación de la carga contaminante del residuo por parte del gestor externo Violía.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"



Fundación Clínica Infantil Club Noel



www.clubnoel.org



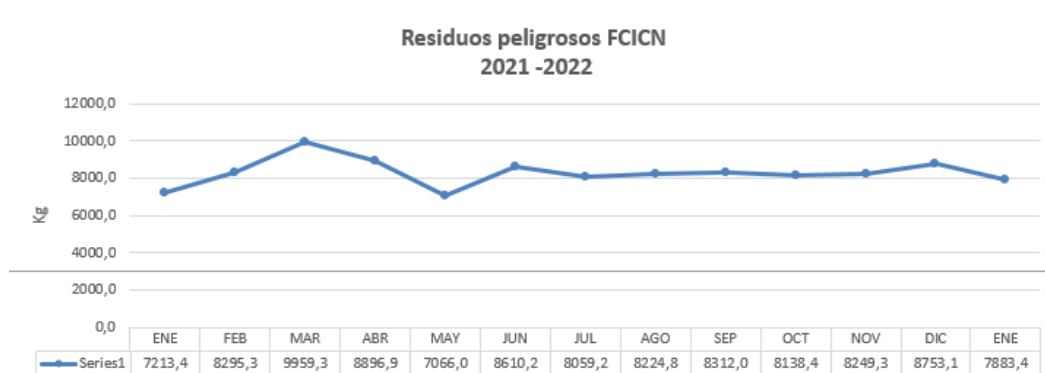
Calle 5 # 22 - 76 Cali, Colombia



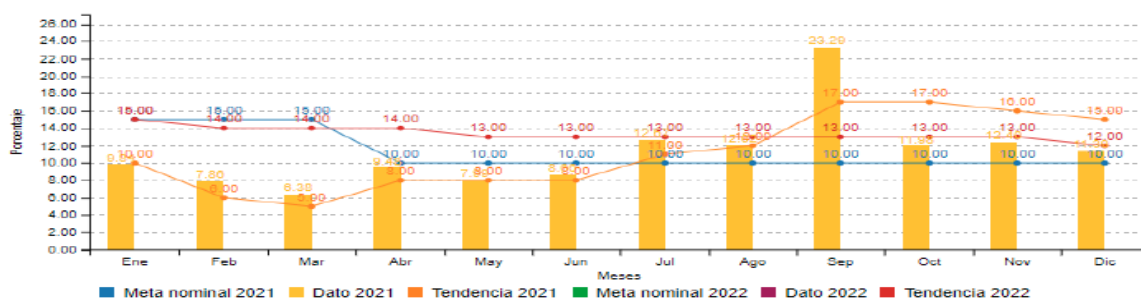
(57) (2) 485 44 04

NIT: 890.399.020-1

Curva de generación de residuos peligrosos en Club Noel, año 2021 y 2022



Residuos aprovechables: Durante el año se presentó una fluctuación en la generación de residuos aprovechables que incluyen: Residuos de archivo, cartón, plegadiza, plástico, chatarra, pasta y viaflex. Sin embargo, es importante destacar que se ha mejorado la separación de material aprovechable dado la tendencia que se evidenció durante el segundo semestre.



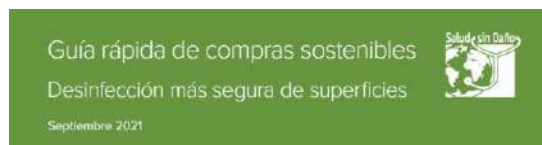
"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

Programa vertimientos: Según caracterización de vertimientos del año 2021, de los 29 parámetros analizados se presentó incumplimiento en 2 parámetros, representado con un cumplimiento del 92.3%, los cuales son: Caja nro. 2: * DQO (Demanda química de oxígeno) cuyo resultado fue 545 mg O₂/L - Meta: 300 mg O₂/L * SST (Sólidos suspendidos totales) cuyo resultado fue 125 mg/L - Meta: 75 mg/L.

Los problemas probablemente pueden estar atribuidos a las aguas residuales domésticas (afectadas por los residuos sanitarios de papel higiénico, toallas, otros residuos de arena, grava, cemento, tierra que llegan a los efluentes del sistema de alcantarillado por la obra) y la carga fisicoquímica relacionada con el incremento en el uso de desinfectantes, jabones, alcoholes y otras sustancias químicas, medicamentos que afectan el vertimiento. Se envió el día 23 de diciembre el plan de mejora 2021 al Dagma con relación a este incumplimiento.

Programa compras sostenibles: En conjunto con el Comité de Infecciones y el Área de Suministros se realizó una exploración exhaustiva de los componentes activos de los insumos necesarios la limpieza y desinfección de las áreas hospitalarias, cumpliendo con los protocolos del Instituto Nacional de Salud de Colombia; realizando una revisión metodológica de las hojas de seguridad, fichas técnicas donde se especifican las diluciones y recomendaciones del fabricante.

Como resultado de esta revisión, se realizó la sustitución de productos de limpieza y desinfección priorizando la eliminación de productos nocivos para la salud humana y el ambiente.



Programa de cultura: Se realizó la semana ambiental durante el mes de noviembre presentándose los siguientes resultados:

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

Temas	Cantidad de participantes
Manejo adecuado de residuos y nuevo código de colores	144 colaboradores
Prácticas de ahorro energético	70 colaboradores
Standings educativos y Eco-expo	121 colaboradores



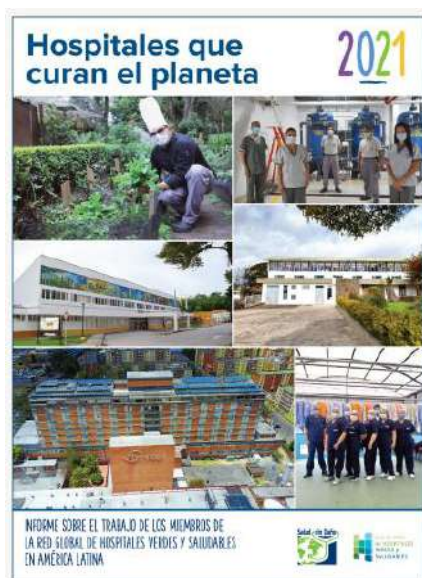
Acciones comité ambiental

- Club Noel es una institución de salud libre de óxido nitroso y de glutaraldehído.
- Exoneración de 1 punto de vertimientos de aguas residuales no domésticas, lo cual fue aprobado por Dagma.

Publicaciones ambientales

- Avance en la implementación del objetivo alimentos, que busca brindar una alimentación saludable y balanceada, generando menos desperdicios y promoviendo la lactancia materna; el proyecto es liderado por la líder del servicio de nutrición y lactario, el cual fue destacado y reconocido por la red global de salud sin daño, de la cual Club Noel es miembro.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"



PROCESO: Ambiente Físico

ÁREA: Ambiente Físico

Los resultados del Área de Ambiente Físico en alineación con el Área de Proyectos y Arquitecturapara el año 2021, fueron los siguientes:

Adquisición Tecnológica

Se adquirieron en total 44 equipos biomédicos, entre los cuales se encuentran el Tomógrafo de 64 cortes, Equipo Rayos X Fijo con software para huesos largos, Estación Post Proceso Imágenes Diagnósticas, Chalecos Plomados, Máquinas de Anestesia (2), Monitor Multiparametros, Ventilador Transporte, Equipo Oscilación Forzada, Ultracongelador, Nevera Vacunas, Lámparas Pielíticas, lo cual generó un aumento de equipos en la plataforma del software de mantenimiento que estaba en 1490 para el año 2020, y durante el transcurso del año 2021 y 2022 ascendió a 1582 dispositivos médicos funcionando.

Además de esto, se realizó la adquisición de elementos necesarios para dar cumplimiento a las nuevas normas de control de radiaciones ionizantes para lo cual se incluye en el servicio de imágenes 2 estructuras de biombos plomados.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

Infraestructura

Este ítem va de la mano con los objetivos del Área de Proyectos y Arquitectura ya que durante el periodo bajo evaluación se intervinieron 10 servicios de la organización, en el cual se entregaron 64 espacios construidos/remodelados, todo esto hace parte de la infraestructura y Ambiente Físico que compete al proceso.

Se entregaron 7 camas hospitalización lo cual permitió el crecimiento de capacidad instalada, se remodelaron diferentes espacios de la clínica, garantizando un mayor cumplimiento normativo, espacios de mayor calidad y seguridad para el paciente.

Así mismo, se realizó la ambientación de los espacios físicos como muros, puertas, pisos, equipos biomédicos en los servicios de Tomografía y Rayos x, generando una mejor percepción de los usuarios del servicio de salud evidenciando el compromiso de la institución con brindar espacios enfocados en pacientes pediátricos. De la misma manera, una de las intervenciones más complejas se ejecutó en el servicio de cirugía en el mes de diciembre donde se realizó la instalación del piso antiestático requerido para dar cumplimiento a los diseños de habilitación.

Sumado a esto, se realizó la adecuación de un 90% de la infraestructura eléctrica (cableado, tuberías y tableros) de la clínica, exceptuando algunos espacios no críticos que fueron postergados, se enfocaron los esfuerzos principalmente en áreas críticas que ante una falla eléctrica podrían llegar a causar un colapso en la prestación del servicio, esto hace parte de los reglamentos RETIE solicitados para habilitar los servicios. Los trabajos mencionados anteriormente sumaron cifras superiores a los cien millones de pesos incluyendo materiales y mano de obra especializada requerida para este tipo de procedimientos de alto impacto.

Información General Infracísica – Mantenimiento

ÓRDENES TOTALES RECIBIDAS Y EJECUTADAS 2021													
INDICADOR	ENE RO	FEBRER O	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST O	SEPTIEMBR E	OCT UBRE	NOVIEM BRE	DICIEM BRE	TOTAL 2021
- Total de órdenes de trabajo programadas	394	314	411	226	224	386	374	328	387	324	353	291	4012
- Total de órdenes de trabajo programadas ejecutadas	383	298	401	182	190	378	367	323	381	318	345	273	3839
- Total órdenes canceladas	11	16	10	4	34	8	7	5	6	6	8	18	133
- % cumplimiento o reportadas	97%	95%	98%	81%	85%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	94%	96%

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

- Durante el año 2021, el subproceso de mantenimiento recibió 4.012 órdenes de mantenimiento de las cuales se ejecutaron 3.839 para un cumplimiento de año 96%.

ÓRDENES PREVENTIVAS PROGRAMAS Y EJECUTADAS 2021													
INDICADOR	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL 2021
- Programadas preventivas	183	94	213	200	189	201	221	195	234	170	221	196	2317
- Atendidas preventivas	177	83	208	195	180	196	219	193	232	169	215	184	2251
- % cumplimiento ot preventivos	97%	88%	98%	98%	95%	98%	99%	99%	99%	99%	97%	94%	97%

- De las 3.839 órdenes atendidas en el periodo 2021, 2.317 fueron órdenes preventivas enfocadas en la infraestructura de la organización y se ejecutaron 2.251 ots en total, para un cumplimiento del cronograma del 97%.

ÓRDENES ATENDIDAS POR PERSONAL INTERNO Y EXTERNO 2021													
INDICADOR	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL 2021
- Ot atendidas por personal interno	286	231	263	98	170	272	244	237	239	227	221	171	2659
- Ot atendidas por personal externo	97	67	138	84	20	106	123	86	142	91	124	102	1180
- Total de ordenes atendidas	383	298	401	182	190	378	367	323	381	318	345	273	3839

- De las 3.839 órdenes ejecutadas durante el periodo 2021, 2.659 fueron atendidas por personal de mantenimiento y 1.180 fueron atendidas por outsourcing o servicios tercerizados, lo cual refleja una muy considerable tasa de ocupación del personal adscrito al proceso de ambiente físico dado el volumen de órdenes recibidas durante el año y el porcentaje de cumplimiento por encima del 90%.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

Información general- Ingeniería Biomédica

ÓRDENES TOTALES RECIBIDAS Y EJECUTADAS 2021													
INDICADOR	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL 2021
- Total de órdenes de trabajo programadas	149	127	198	163	201	213	155	210	216	287	141	167	2227
- Total de órdenes de trabajo programadas ejecutadas	133	113	190	140	195	166	129	181	179	258	109	138	1931
- Total ordenes canceladas	16	14	8	23	6	47	26	29	37	29	32	29	296
- % cumplimiento ots reportadas	89%	89%	96%	86%	97%	78%	83%	86%	83%	90%	77%	83%	87%

- Durante el año 2021, el subproceso de Ing. Biomedica recibió 2.227 órdenes de trabajo de las cuales se ejecutaron 1.931 para un cumplimiento de año 87%. Este subproceso del Área de Ambiente Físico, presenta un porcentaje de cumplimiento por debajo del 90%, debido a la complejidad de algunos servicios para ingresar a realizar los mantenimientos preventivos/correctivos dada la ocupación de las camas, volumen de pacientes, disponibilidad de los equipos etc.

ÓRDENES PREVENTIVAS PROGRAMAS Y EJECUTADAS 2021														
INDICADOR	ENERO	FEBRE RO	MARZ O	ABR IL	MAY O	JUNI O	JULI O	AGOS TO	SEPTIEM BRE	OCTUB RE	NOVIEMB RE	DICIEMB RE	TOTAL 2021	
- Programadas preventivas	87	80	125	94	176	72	89	113	106	119	68	104	1233	
- Atendidas preventivas	75	71	119	92	170	67	80	103	101	114	55	92	1139	
- % cumplimiento ot preventivos	86%	89%	95%	98%	97%	93%	90%	91%	95%	96%	81%	88%	92%	

- De las 1.931 órdenes ejecutadas en el periodo 2021, 1.233 fueron órdenes preventivas enfocadas en la infraestructura de la organización y se ejecutaron 1.139 ots en total, para un cumplimiento del cronograma del 92%.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

ÓRDENES ATENDIDAS POR PERSONAL INTERNO Y EXTERNO 2021

INDICADOR	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAY O	JUNI O	JUL IO	AGOS TO	SEPTIEM BRE	OCTUB RE	NOVIEMB RE	DICIEMB RE	TOTAL 2021
- Ot atendidas por personal interno	100	77	179	94	180	90	109	89	115	137	76	99	1345
- Ot atendidas por personal externo	18	36	20	46	15	76	20	92	64	121	36	42	586
- Total de órdenes atendidas	118	113	199	140	195	166	129	181	179	258	112	141	1931

- De las 1.931 órdenes ejecutadas durante el periodo 2021, 1.345 fueron atendidas por personal de mantenimiento y 586 fueron atendidas por outsourcing o servicios tercerizados, lo cual refleja una muy considerable tasa de ocupación del personal adscrito al proceso de Ingeniería Biomédica dado el volumen de órdenes recibidas durante el año.

PROCESO: Comercial

ÁREAS: Contratación, Facturación, Cuentas Médicas y Cartera

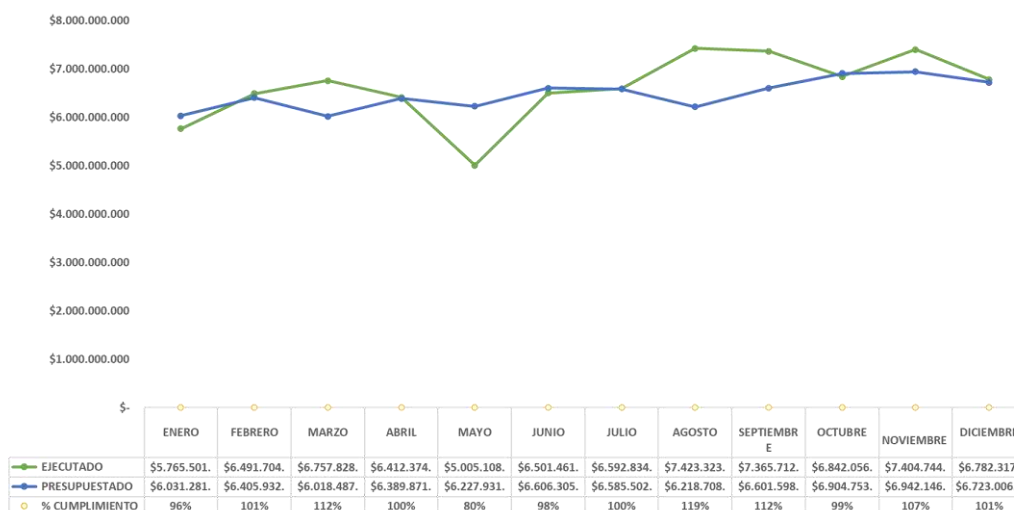
En el proceso de Gestión Comercial y Mercadeo durante el año 2021 se destacó por cumplir a cabalidad con sus dos indicadores principales, ventas y recaudo, además se contribuyó en la proyección de un portafolio de servicios integral para todos los protegidos de las diferentes aseguradoras.

Desde el departamento de Contratación, se realizó la renovación de 51 convenios, entre ellos, clientes EAPB del régimen C-S y Especial, IPS, Laboratorios Clínicos, Fundaciones etc. Actualmente, con un portafolio de servicios que incluye más de dos mil ochocientos tecnologías, conjunto de todas las unidades funcionales de la institución, siendo el área de cirugía el servicio con más oferta, abarcando el 66% del portafolio.

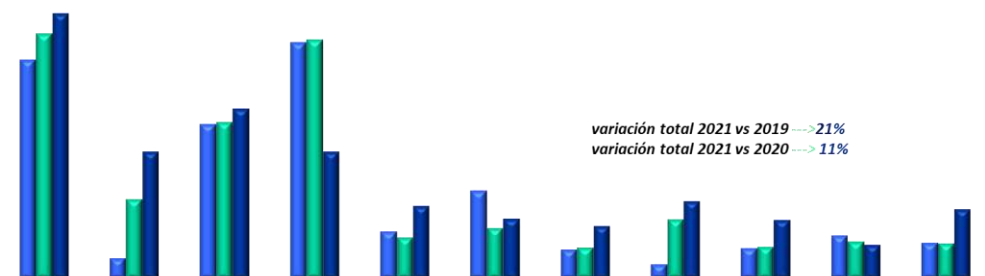
Con el apoyo y aporte del proceso de facturación, la institución logró generar un cierre en ventas año 2021 por valor de setenta y nueve mil trescientos cuarenta y cuatro millones novecientos sesenta y ocho mil doscientos cincuenta pesos (\$79.344.968.250), cumpliendo de esta forma en un 102% el presupuesto en ventas anual, que se situaba en setenta y siete mil seiscientos cincuenta y cinco millones quinientos veinte mil trescientos cincuenta y ocho pesos (\$77.655.520.358). Con una radicación del 98% ante las entidades aseguradoras.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

Lo anterior es realmente meritorio, dado a que vivimos un año 2021 álgido, que además de la situación de orden sanitario, se le sumo la situación de orden público, afectando el cumplimiento en ventas del mes de mayo de 2021.



Dentro de los clientes más representativos se situaron entidades como Emssanar, Coosalud, Coomeva, SOS, AIC, Sanitas EPS, Sura EPS representando en ellos el 80% del total de las ventas. Con un crecimiento en ventas del 11% comparativo con el año 2020 y del 21% comparativo al año 2019.



	EMSSANAR	COOMEVA	COOSALUD	SOS	AIC	OTRAS	SALUD TOTAL	ASMET SALUD	SURA	COMFENALCO	SANITAS
■ ENE-DIC 19	\$15.551.377.	\$1.479.356.8	\$10.985.917.	\$16.778.274.	\$3.409.137.7	\$6.301.212.1	\$2.129.793.6	\$1.078.837.4	\$2.207.468.5	\$3.082.525.6	\$2.567.347.3
■ ENE-DIC 20	\$17.391.035.	\$5.659.375.6	\$11.130.256.	\$16.979.212.	\$2.945.879.2	\$3.607.597.5	\$2.262.317.1	\$4.223.808.7	\$2.289.794.0	\$2.662.081.0	\$2.543.727.8
■ ENE-DIC 21	\$18.817.853.	\$9.023.866.5	\$12.063.350	\$9.053.746.9	\$5.173.822.8	\$4.303.569.5	\$3.791.795.2	\$5.515.081.0	\$4.179.868.1	\$2.459.632.9	\$4.962.381.0
■ VARIACIÓN 2021 vs 2019	21%	510%	10%	-46%	52%	-32%	78%	411%	89%	-20%	93%
■ VARIACIÓN 2021 vs 2020	8%	59%	8%	-47%	76%	19%	68%	31%	83%	-8%	95%

Grafica No. 2. Participación en ventas por entidad comparativo.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

Durante la vigencia 2021 a la IPS Fundación Clínica infantil Club Noel con NIT 890399020 se nos fue notificado objeciones a la facturación por un monto de (\$13.052.281.756), de los cuales el 48% corresponde a glosas (\$6.252.130.234) y el 52% restante a devoluciones (\$6.800.151.522), impactando un 17% las ventas operacionales acumuladas.

Del total glosado, se obtiene el siguiente tipificado por concepto definidos en la Resolución 3047/2008 en su anexo técnico 6 “Manual único de glosas, devoluciones y respuestas”, se aclara que dicho tipificado es construido y consolidado a partir de la información reportada directamente por la EAPB.

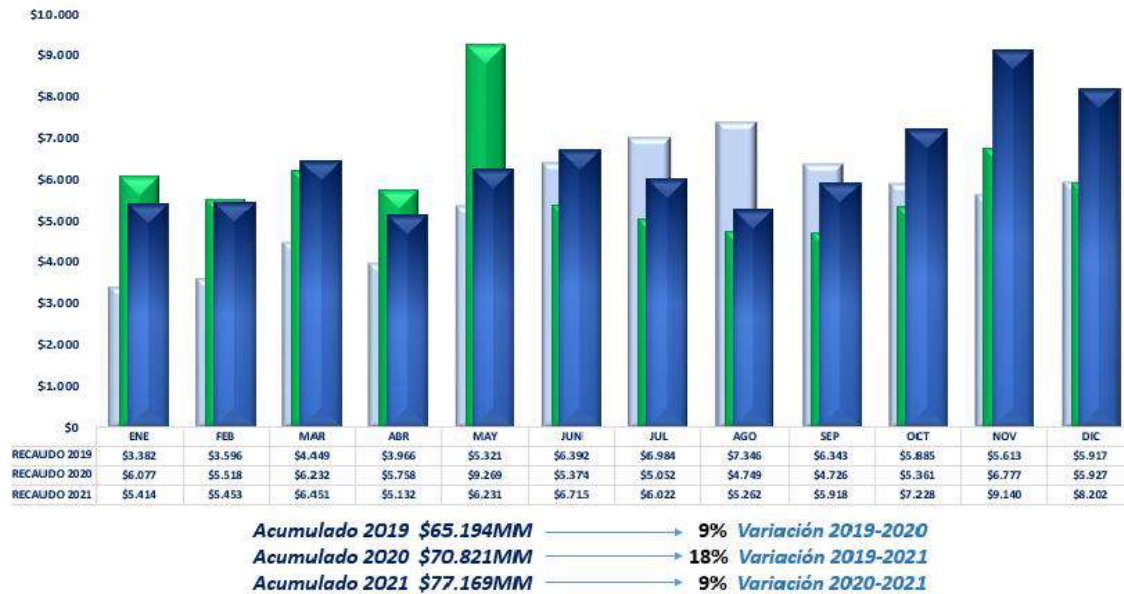
TIPIFICADO CONSOLIDADO GLOSAS A DICIEMBRE 2021			
CODIGO	CONCEPTO	VALOR	%
1	FACTURACIÓN	\$ 760.588.384	12%
2	TARIFA	\$ 1.211.189.556	19%
3	SOPORTES	\$ 804.547.684	13%
4	AUTORIZACIÓN	\$ 750.296.105	12%
5	COBERTURA	\$ 2.202.972.253	35%
6	PERTINENCIA	\$ 522.536.252	8%
TOTAL		\$ 6.252.130.234	100%

Los conceptos de cobertura y tarifa tienen un mayor impacto con un 35% y 19% respectivamente del total notificado, conceptos considerados de ámbito administrativo que no interfiere en la clínica y pertinencia médica del proceso de atención a los afiliados (Población Pediátrica).

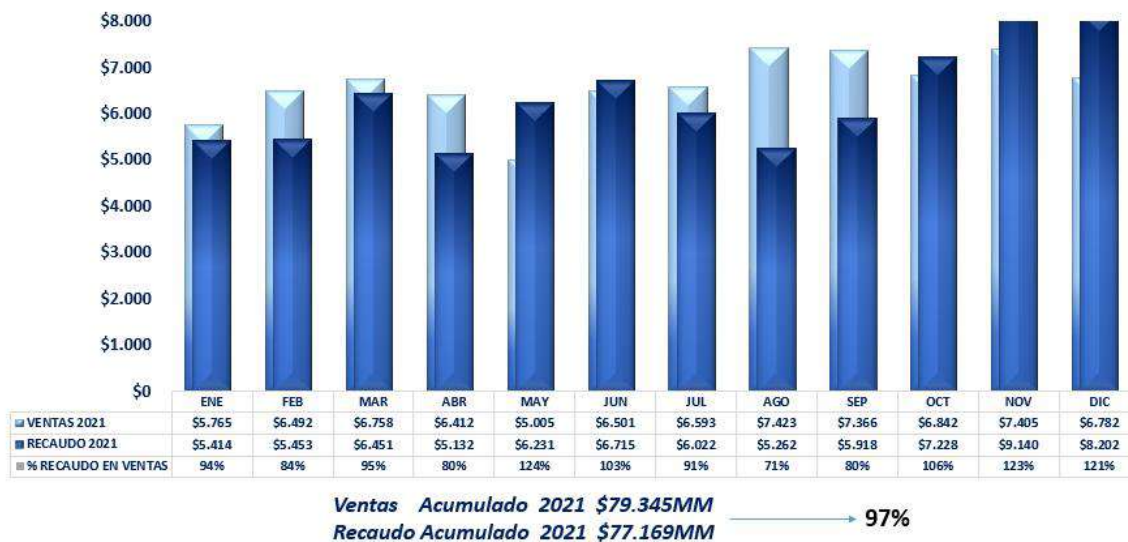
Dentro del proceso conciliatorio se puede obtener un panorama de la no objetividad de las objeciones reportadas, debido a que del total conciliado en la vigencia 2021 (\$4.018.913.251) con las diferentes EAPB, la IPS solo reconoció inconsistencias en la facturación del 5% correspondiente a (\$192.651.540), liberando para pago el 95% restante por (\$3.826.261.711) considerado en su mayor proporción glosa injustificable y automática.

“Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria”

Respecto al recaudo, durante la vigencia 2021 se logró un recaudo efectivo por valor de (\$77.168.567.023) con un crecimiento del 9% comparado con la vigencia 2020 (\$70.820.732.771) y una recuperación de cartera del 97% sobre las ventas realizadas de la vigencia 2021 que estuvieron en un valor de (\$79.344.968.250)



Grafica No. 1. Recaudo Comparativo 2019-2020-2021



Grafica No. 1. Recaudo en las ventas Ene-Dic 2021

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

Para el cierre de la vigencia 2021 la IPS Fundación Clínica Infantil Club Noel identificada obtiene una cartera conciliada y reconocida para pago por valor de \$11.089.785.062 correspondiente al 40% de la cartera total \$27.650.306.163 como se puede observar en el siguiente anexo:

DEPURACIÓN CARTERA EN CUMPLIMIENTO RES.6066/2016				
ENTIDAD	FECHA DE CORTE DE CON CONCILIACIÓN DE CARTERA	TOTAL CARTERA AL 31-DICIEMBRE 2021	VALOR CONCILIADO Y RECONOCIDO PARA PAGO	ACTA No.
EMSSANAR SAS	31/12/2021	\$ 8.778.218.651	\$ 3.501.197.819	JAC-2782-2022
ASMET SALUD	31/12/2021	\$ 1.951.880.434	\$ 1.090.870.769	AGS 22452022
AIC	31/12/2021	\$ 1.384.229.978	\$ 345.767.929	2443
EPS SOS	31/12/2021	\$ 3.974.000.167	\$ 1.814.808.673	01-2022
COOSALUD EPS	30/06/2021	\$ 1.025.618.900	-	ACUERDO DE PAGO
COOMEVA	31/10/2021	\$ 2.158.132.566	\$ 1.868.443.366	ACUERDO DE PAGO
SALUD TOTAL	31/12/2021	\$ 1.572.488.332	\$ 57.507.775	EN PROCESO
COMFENALCO	30/06/2021	\$ 1.437.680.795	\$ 456.035.907	EN PROCESO
EPS SANITAS	30/09/2021	\$ 1.384.423.632	\$ 935.824.941	A31302021-0139
EPS SURA	31/10/2021	\$ 1.098.198.725	\$ 69.566.120	07
NUEVA EPS	30/06/2021	\$ 614.230.724	\$ 161.313.256	INCUMPLIMIENTO
MEDIMAS	31/10/2021	\$ 517.631.658	\$ 195.498.770	INCUMPLIMIENTO
OTRAS ENTIDADES	-	\$ 1.753.571.601	\$ 592.949.737	-
TOTAL CARTERA		\$ 27.650.306.163	\$ 11.089.785.062	

Dentro del valor reconocido, las entidades Pareto tienen un 94% de la participación de la cartera, las cuales en su mayor proporción se encuentran conciliadas al corte del 31 de Diciembre de 2021.

PROCESO: Farmacéutico

SERVICIO: Farmacéutico

El presente informe se realizó teniendo en cuenta los avances y ajustes implementados en el año 2021 en la prestación de servicios de acuerdo con los objetivos estratégicos planteados por la institución. Igualmente se tuvo en cuenta la legislación farmacéutica vigente y las disposiciones dictadas a través del manual único de habilitación, con el fin de establecer con que cuenta actualmente el servicio farmacéutico y poder determinar una proyección de mejoramiento encaminada a generar beneficios para la institución, el paciente y el personal interno relacionado en cada una de sus etapas y procesos relacionados.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

A continuación, se detallan las actividades de mejoramiento más representativas desarrolladas en el 2021, diseñadas para mejorar la prestación del servicio, cumplir con los parámetros normativos y el análisis basado en los modos de fallo de actividades y/o procedimientos que no se realizan o falta por fortalecer, que tienen consecuencias importantes respecto a diferentes criterios de disponibilidad, oportunidad y seguridad; precisando los flujos de operación y protocolos de detección, proponiendo el diseño e implementación de acciones correctivas y/o preventivas.

1. Mejoras de procesos y cumplimiento de metas

Se revisaron teniendo en cuenta la caracterización del servicio Farmacéutico de mediana y alta complejidad según el Decreto 780 de 2016 y la Resolución 1043 de 2007, se detalla el cumplimiento de las actividades propias definidas en el marco normativo y sistema de gestión de garantía de calidad.

ACTIVIDADES ORIENTADAS AL MEDICAMENTO	➤ Disponibilidad de los medicamentos ➤ Calidad ➤ Acceso ➤ Direccional actividades concernientes al costo de la utilización de los medicamentos ➤ Farmacovigilancia ➤ Farmacoepidemiología ➤ Promoción Farmacéutica
ACTIVIDADES ORIENTADAS AL PACIENTE	➤ Seguimiento Farmacoterapéutico ➤ Auditoría de la calidad de la farmacoterapia ➤ Educación en salud ➤ Prevención farmacéutica ➤ Farmacoepidemiología ➤ Protocolización y guías de manejo de la farmacoterapia

Figura 2. Actividades orientadas al medicamento y al paciente.

1.1. Identificación de las actividades orientadas al medicamento: Todas aquellas relacionadas con las actividades y/o procesos generales: Selección-Adquisición-Recepción-Almacenamiento- Distribución y Dispensación, como se detalla a continuación:

1.1.1 Selección: Se cuenta con un proceso de Inclusión y selección de medicamentos, que permiten realizar una revisión de los productos a Incluir, para evitar duplicidades de productos en el inventario, optimizar los recursos y las compras, identificando si cuentan con homólogos o en casos especiales cuando pacientes necesitan estos productos se adquieren específicamente para el paciente, este proceso no es una barrera, solo un control adicional para las evaluaciones de inclusión.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

En el año 2021 se solicitó la inclusión de 88 productos Nuevos en el Listado Básico Institucional, cumpliendo los criterios de inclusión definidos en el procedimiento que fue actualizado y ajustado para optimizar la gestión de inclusión y codificación, estos productos muestran los cambios y avances en la atención de pacientes cada vez más complejos que requieren productos más específicos, de la mano con la inclusión de nuevas tecnologías que requieren dispositivos médicos especiales y desde el SF se apoya realizando la evaluación bajo criterios farmoeconomicos (Costo -Beneficio, Costo Utilidad y Costo Efectividad). Desde el proceso de selección también se controla la gestión de inventario y evitar pedidas de productos que no se requieren o no tienen buena Rotación. Definiendo desde su inclusión si es para tener en inventario permanente o se adquiere por eventos.

Se muestra el indicador de gestión de inclusiones de productos nuevos al listado básico institucional.

GESTION DE SOLICITUDES DE INCLUSION Y CODIFICACION D EPRODUCTOS NUEVOS AL LBI FUNDACION CLINICA INFANTIL CLUB NOEL - 2021						
MES	TIPO DE PRODUCTO				INDICADOR INCLUSIONES	
	APMES	DISPOSITIVO	MEDICAMENTO	TOTAL	SOLICITUDES GESTIONADAS	% SOLICITUDES CODIFICADAS
ENERO		2	6	8	8	100%
FEBRERO		11	6	17	17	100%
MARZO	1	3	1	5	5	100%
ABRIL			3	3	3	100%
MAYO		5	2	7	7	100%
JUNIO		2	5	7	7	100%
JULIO	1	3	3	7	7	100%
AGOSTO	1	4	3	8	8	100%
SEPTIEMBRE		1	4	5	5	100%
OCTUBRE		3	2	5	5	100%
NOVIEMBRE		7		7	7	100%
DICIEMBRE		5	4	9	9	100%
TOTAL	3	46	39	88	88	

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

1.1.2 Adquisición: Con el apoyo del departamento de compras y dirección Financiera, se han logrado mantener inventarios óptimos, con alto grado de disponibilidad y stock de seguridad, lo que garantiza disponibilidad de productos y en caso de un desabastecimiento poder suplir el periodo sin afectar la atención de los pacientes. El % de cumplimiento de entrega de pedidos por almacén fue del 98.7%, a pesar de las grandes dificultades que se generaron en el sector farmacéutico desde la declaración de pandemia, donde el nivel de desabastecimientos de productos a nivel nacional fue muy alto, por diferentes motivos como la sobredemanda a nivel mundial de medicamentos como anestésicos, sedantes, analgésicos, etc., problemas de producción, falta de materias primas, regulación de precios que generaba una baja rentabilidad convirtiéndose el mercado Colombiano poco atractivo para las multinacionales. Para contrarrestar esta situación, se amplió el inventario de un stock de 2 meses a 6 meses promedio para estos productos, igualmente se realizaron reuniones extraordinarias, para definir usos específicos para los medicamentos en situación de desabastecimiento y optar por opciones terapéuticas en caso de aplicar estas, así asignar inventario para los diagnósticos y casos definidos y optimizar su uso aumentando su tiempo de rotación. Se solicitaron 885 pedidos, con un cumplimiento promedio de 98.7%.

Se muestra el consolidado de requisiciones y el porcentaje de cumplimiento:

TOTAL REQUISICIONES MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MEDICOS 2021				
MES	CANTIDAD DE ITEMS SOLICITADOS	CANTIDAD DE ITEM ENTREGADOS	% CUMPLIMIENTO	TOTAL, REQUISICIONES
ENERO	11,061	10,736	97.1%	72
FEBRERO	95,172	94,543	99.3%	71
MARZO	101,814	101,678	99.9%	70
ABRIL	99,020	96,652	97.6%	65
MAYO	120,273	120,193	99.9%	66
JUNIO	82,075	81,494	99.3%	72
JULIO	136,049	135,484	99.6%	70
AGOSTO	81,613	80,769	99.0%	75
SEPTIEMBRE	112,999	110,057	97.4%	89
OCTUBRE	146,289	143,810	98.3%	78
NOVIEMBRE	103,172	101,232	98.1%	72
DICIEMBRE	240,178	236,856	98.6%	85

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

1.1.3 Recepción Técnica: Se actualizó una herramienta sistematizada en “SIIS” diseñada por el Químico Farmacéutico, desarrollada en SIIS desde el 2019, lo que permite identificar que productos tienen los registros sanitarios o códigos CUM, inactivos o activos, vencidos o vigentes, así se logra detectar antes de su ingreso y así poder evitar glosas por estos motivos. Para mejorar todo el proceso de gestión logística asociado al uso adecuado de los medicamentos, se diseñó y presentó el POA de implementación de lectura códigos de barras 3D, en toda la cadena de suministros de la clínica.

1.1.4 Almacenamiento: Se realizaron mejoras integrales en todas las áreas del Servicio Farmacéutico y Farmacia de Cirugía, con la ampliación realizada se logró contar con espacios adicionales, al mismo tiempo se compraron más mobiliarios para una correcta segregación y ubicación de productos, la capacidad de almacenamiento se amplió. En cuanto a las condiciones Ambientales, se cuenta con un sistema de telemetría medición en tiempo real de: Temperatura y Humedad, este sistema cuenta con opciones robustas y dinámicas según requerimientos que necesitamos, permitiendo así en tiempo real conocer estado de condiciones de almacenamiento y emisión de alertas visuales, auditivas, al teléfono, correo, como se muestra en la imagen.



"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

1.1.5 Distribución: Se fortaleció el sistema de distribución de medicamentos, ampliando el Sistema de Distribución de Dosis Unitaria (SDMDU) a todos los servicios. Se dio respuesta a proceso interpuesto por el INVIMA relacionado con las preparaciones de medicamentos en áreas no Certificadas (CM-Central de Mezclas), ampliando cobertura del contrato con UNIDOSIS SAS y todos los medicamentos definidos se preparan en esta central de mezclas, el valor de preparación afecta margen de rentabilidad de medicamentos. A continuación, se muestran la distribución de pedidos a los diferentes servicios.

DISTRIBUCION PEDIDOS ENTREGADOS POR EL SF AÑO 2021	
MES	N° TOTAL PEDIDOS
ENERO	28,853
FEBRERO	27,846
MARZO	30,438
ABRIL	28,759
MAYO	25,071
JUNIO	31,318
JULIO	31,802
AGOSTO	32,428
SEPTIEMBRE	34,718
OCTUBRE	33,387
NOVIEMBRE	33,768
DICIEMBRE	36,051
TOTAL	374,439

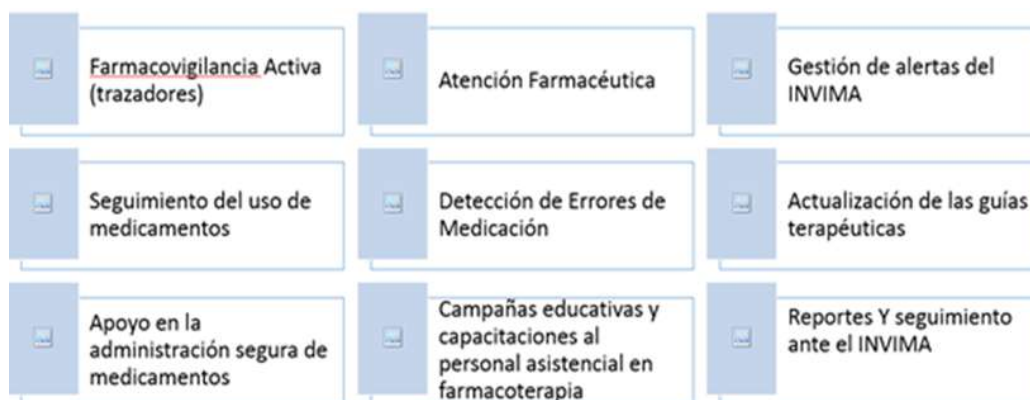
DISTRIBUCION DE PEDIDOS POR SERVICIO 2021			
SERVICIO	TOTAL PEDIDOS	SERVICIO	TOTAL PEDIDOS
OBSERVACION SALA ERA	63,067	QUIROFANO	2,971
OBS. URGENCIAS 2	58,066	RESONANCIA	1,752
URGENCIAS 1	52,126	TOMOGRFIA	1,280
UCI PEDIATRICO	45,187	TINVAS	545
SALA MARIANA	40,166	ORTOPEDIA	491
SALA LUIS H	32,102	ELECTRODIAGNOSTICOS	144
URGENCIAS 2	24,470	IMAGENOLOGIA	36
SALA PABLO GARCIA	17,932	SALA BK	24
SALA SAN ROQUE	16,778	OBS. URGENCIAS 1	6
SALA CORALITOS	11,677	FACTURACION CX	5
OBSERVACION TRANS.	5,614		

1.1.6 Destrucción de Mx – Desnaturalización: Desde el SF se generan relacionados con las averías y vencimientos, solo se venció un total de 7.3 millones en el 2021 (solo el 0.009%) frente al valor del inventario 7.5 mil millones/año, un valor bastante bajo frente a datos de referencias de gestión logística referenciados con otras instituciones similares, donde el % de pérdidas por vencimiento lo tienen definido entre 2 a 3% del total de inventario y los resultados de vencimientos de estas instituciones en algunos casos sobrepasan sus metas definidas hasta con más de 10 millones de pesos mensuales en vencimientos, por lo que en la FCI Club Noel, gracias a los procesos definidos en el SF. Se muestra los valores de productos vencidos y averiados en el año 2021.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

MES	VENCIMIENTO SF Y QX	AVERIAS SF Y QX
ENERO	\$ 522,623.65	\$ 2,779.22
FEBRERO	\$ 82,370.84	\$ 16,854.00
MARZO	\$ 141,401.38	\$ 0.00
ABRIL	\$ 146,925.00	\$ 13,761.76
MAYO	\$ 0.00	\$ 21,828.65
JUNIO	\$ 230,573.14	\$ 2,628.09
JULIO	\$ 321,741.30	\$ 3,070.20
AGOSTO	\$ 30,389.38	\$ 0.00
SEPTIEMBRE	\$ 384,780.94	\$ 155.69
OCTUBRE	\$ 4,917,222.30	\$ 37,252.45
NOVIEMBRE	\$ 350,996.58	\$ 3,542.11
DICIEMBRE	\$ 232,235.28	\$ 20,620.38
TOTAL	\$ 7,361,259.79	\$ 122,492.55

1.2. Identificación de las actividades orientadas al paciente: Se implementaron actividades para cumplir con estas actividades especiales, generando expectativas de mejora, frente a lo planteado en los estándares de habilitación, la norma farmacéutica, lineamientos de la seguridad del paciente por el ministerio y en la prestación del servicio. Se lleva a cabo un porcentaje de seguimientos farmacoterapéuticos muy puntuales de casos especiales, para medicamentos trazadores (Incluyen los de alto riesgo, dipirona, alizaprida, metoclopramida, antidotos). Se describe los procesos especiales a continuación:



Actividades y procesos especiales del SF (Resolución 1403 de 2007 Ministerio de Protección Social)

Atención Farmacéutica y Seguimiento Terapéutico: Con la incorporación del Nuevo Químico Farmacéutico se incrementa recurso humano profesional en el área farmacéutica, se logra el diseño de diferentes bases de datos propias, y se reemplaza necesidad de afiliarse o contratar servicios de bases de datos de medicamentos MICROMEDEX (Lo que sugiere un ahorro de **12 mil dólares/anual**).

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

Dada la complejidad de los pacientes (pediátricos), la muestra de pacientes que requieren el seguimiento supera el número de horas disponibles para asignar al seguimiento, por ende, se identifica % de pacientes sin seguimiento por parte del QF, dentro de los requerimientos se presentó necesidad de ampliar recurso humano especializado en QF para ampliar el número de seguimientos terapéuticos por paciente.

Farmacovigilancia: Se realiza una FV Pasiva, y en los casos que ameritan, al igual que las actividades mencionadas anteriormente, se realizan de forma aleatoria. Para ello, se hace seguimiento por parte del QF a los casos reportados desde el Programa de Seguridad del Paciente y la farmacovigilancia pasiva que se realiza. Se logró notificar un número importante de eventos clínicos desde el SF (1.139 reportes), lo cual muestra el gran potencial y papel que juega el SF en el uso adecuado de los medicamentos y demás factores asociados a la farmacoterapia, que motiva a seguir fortaleciendo este proceso y poder mitigar los riesgos asociados a la farmacoterapia y son objeto de detección temprana e intervención, para evitar se conviertan en Eventos Adversos.

DATOS FARMACOVIGILANCIA Y SEGUIMIENTO FARMACOTERAPEUTICO AÑO 2021												
VARIABLES DEL SEGUIMIENTO DEL SF	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
N° de pacientes con Medicamentos Trazadores	1,168	893	692	790	687	1,038	1,197	1,249	1,287	1,369	1,215	1,351
Pacientes con Seguimiento FT	4	4	4	4	5	5	2	3	5	4	4	6
Intervenciones Farmaceuticas	6	8	5	5	3	4	3	5	6	6	5	6
N° de Eventos Clínicos asociados Medicamentos	8	32	12	9	7	8	8	6	5	10	6	16
N° Eventos Clínicos Reportados por el SF	8	38	12	12	6	16	11	7	20	4	7	17
Errores de Medicación de Prescripción	2	26	5	5	3	7	2	2	10	2	6	10
Errores de Solicitud	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Errores de Medicación de Dispensación	0	1	1	1	1	1	2	1	2	1	0	0
Errores de Medicación de Administración	2	28	5	5	3	7	3	6	11	2	4	10
RAM tratadas con medicamentos Trazadores.	4	6	5	4	3	6	6	5	6	3	1	5

- **Medicamentos LASA y Alto Riesgo:** Como estrategia para la prevención de Errores de Medicación (dispensación y administración segura de medicamentos), se mejoró ruta de Uso adecuado de medicamentos LASA y de ALTO RIESGO.
- **Preparación de magistrales:** No se preparan en la clínica, se preparan con farmacias SAN JORGE y FAGRON.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

- **Nutriciones parenterales, Reempaque y reenvase:** Se realiza con proveedor externo con UNIDOSIS SAS.

1.3. Otros Procesos y/o Actividades Administrativas y de Apoyo e Interacción con servicios.

1.3.1 Implementación de sistemas de control de inventarios: Se mejoró el control del inventario frente a los años anteriores, se implementaron mejoras en conteos permanentes, logrando así identificar a tiempo errores de dispensación, evitando que llegue al paciente. Es de resaltar la labor que se ha venido realizando con los conteos permanentes por parte de los auxiliares que han logrado mejorar este indicador.

1.3.2 Optimización del proceso de CTC-MIPRES asociado a lo que corresponde al SF: Para evitar la generación de glosas, pedidos o entregas de unidades superiores a las que se prescribe en el MIPRES desde el SF se realiza auditoria de variable técnicas de cada MIPRE, lo que permite identificar errores y solicitar su corrección y ajuste antes de su radicación.

1.3.3 Revisión de Regulación de precios de Medicamentos: Desde el SF se revisa la normatividad vigente para actualizar listado de medicamentos regulados y las tarifas de regulación, teniendo en cuenta si se facturan medicamentos que superen estos valores regulados, puede generar sanciones.

1.3.4 Solicitudes de Sistemas: Actualmente se tienen 22 requerimientos de desarrollo radicado, pendientes definir su diseño y desarrollo por parte de sistemas, estas necesidades fueron identificadas como plan de mejora para fortalecer las barreras ante riesgos relacionados con la farmacoterapia del paciente. A continuación, se mencionan las más relevantes:

- **Solicitud de Creación de Modulo en SIIS de Pedidos de 24 Horas y Pedidos Urgentes por separado:** Permitir separar los pedidos por tipo de necesidad.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

- **Módulo de Planeación automática:** Para mejor control de inventarios, compras, disminuir perdidas por vencimiento, garantizar la disponibilidad de medicamentos, disminuir tiempos operativos, gestión logística, módulo de planeación que integre un modelo matemático basado en cálculos progresivos que se actualicen periódicamente y según las rotaciones generen las alertas pertinentes para evitar que un producto se quede sin stock.
- **Módulo de Lectura de Códigos de Barras de Medicamentos y Dispositivos Médicos:** Requerimiento de Desarrollo de alto nivel integrado al POA del 2020, impacta todas las operaciones logísticas de los Mx y DM en la clínica, para mejorar uso adecuado de los medicamentos, garantizar trazabilidad en tiempo real del uso de medicamentos, evitar eventos adversos, entre otras.
- **Prescripción Médica Asistida (PMA):** Requerimiento de alto nivel, impacta todo el proceso de atención clínica, y mejora todo lo relacionado a reprocesos y disminuye errores en la formulación, riesgos en la atención, permite detectar interacciones, duplicidades, entre otros

FORTALEZAS

El servicio Farmacéutico cuenta con:

- Equipo de trabajo altamente comprometido, responsable, participativo, sentido de pertenencia y motivado y agradecido de trabajar en esta gran Organización. Permite Mayor Satisfacción de atención de los clientes internos.
- El servicio farmacéutico es transversal, su participación permanente y colaborativa favorece la interacción con los demás servicios, disposición a cualquier requerimiento de las áreas y respuesta inmediata, permanentemente en cambios y mejoras continuas, adaptando a los requerimientos Internos, normativos y del cliente.
- Existencia, permanencia y continuidad de reuniones del Comité de Farmacia y Terapéutica, y otros comités de carácter Gerencial, que permiten presentar avances y mejoras pendientes, y tomar decisiones de alto nivel en la institución.
- Personal con capacidad técnica para Garantizar el correcto cumplimiento de la normatividad y procesos del Servicio Farmacéutico.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

- Listado Básico de medicamentos y DM muy amplio y completo según necesidades y comportamiento epidemiológico de la población atendida, con un proceso de Inclusión de productos nuevos o que no se han utilizado en la institución si así se requiere, cumpliendo los pasos del procedimiento asociado.
- Identificación, marcación y separación de medicamentos LASA y alto riesgo en el SF.
- Control de inventario y planeación, selección de necesidades que se realiza de **forma manual actualmente**.
- Disposición para resolver dificultades de trámites administrativos al alcance del SF de forma inmediata.
- No se generaron glosas asociadas a la gestión del SF en el año.
- Recepción técnica, valida en tiempo real si un producto que ingresa tiene su registro INVIMA y CUM vencidos o inactivos.
- Área, mobiliario y equipos que garantizan la calidad y seguridad de los medicamentos, permitiendo medir permanentemente las variables críticas de almacenamiento, con equipos calibrados y certificados, asegurando así su integridad.

PROCESO: Cirugía

SERVICIO: Cirugía

El servicio de Cirugía de la Fundación Clínica Infantil Club Noel, se encarga de realizar procedimientos quirúrgicos pediátricos, con estándares de calidad, en instalaciones bien dotadas y un equipo humano experto en cada una de las especialidades. Cuenta con 4 salas de cirugía y dos salas de recuperación con modernos equipos de alta tecnología, además de elementos de monitoreo de los signos vitales que le ofrecen al paciente condiciones máximas de seguridad durante su cirugía y en el postoperatorio inmediato. Cuenta con un grupo de especialistas que están conformados por todas las áreas de la cirugía y de sus subespecialidades pediátricas, con entrenamiento en diferentes campos como: cirugía plástica reconstructiva y craneofacial, neurocirugía pediátrica, ortopedia pediátrica, urología pediátrica, entre otras.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

Además, cuenta con un área administrativa encargada de asignar fechas y horas de programación para las intervenciones e igualmente, ofrece instrucciones al paciente sobre los cuidados prequirúrgicos, verifica documentos y asigna citas para evaluación por el anestesiólogo de manera previa.

Objetivo

Garantizar al usuario que va a ser intervenido quirúrgicamente y a su familia una atención oportuna, eficiente, con calidad, comodidad y privacidad, considerando las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos, teniendo en cuenta el cumplimiento de la normatividad vigente y Directrices del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad.

Cumplimiento de metas y logros

1. Estrategias del Plan Operativo Anual del 2021

A. Asegurar el cumplimiento de herramientas que favorezcan la meta internacional de seguridad del paciente #4 (Cirugía segura) garantizando cirugías en el lugar correcto , procedimiento correcto y paciente correcto. Se ejecuta la estrategia al 100%, logrando socializar, capacitar y evaluar durante el 2021 al personal asistencial del área de cirugía sobre los documentos institucionales que apuntan al cumplimiento y buenas prácticas de la Meta #4 de cirugía segura. El servicio de cirugía recibe reconocimiento por parte del programa de seguridad del paciente evidenciando la adherencia a prácticas seguras.

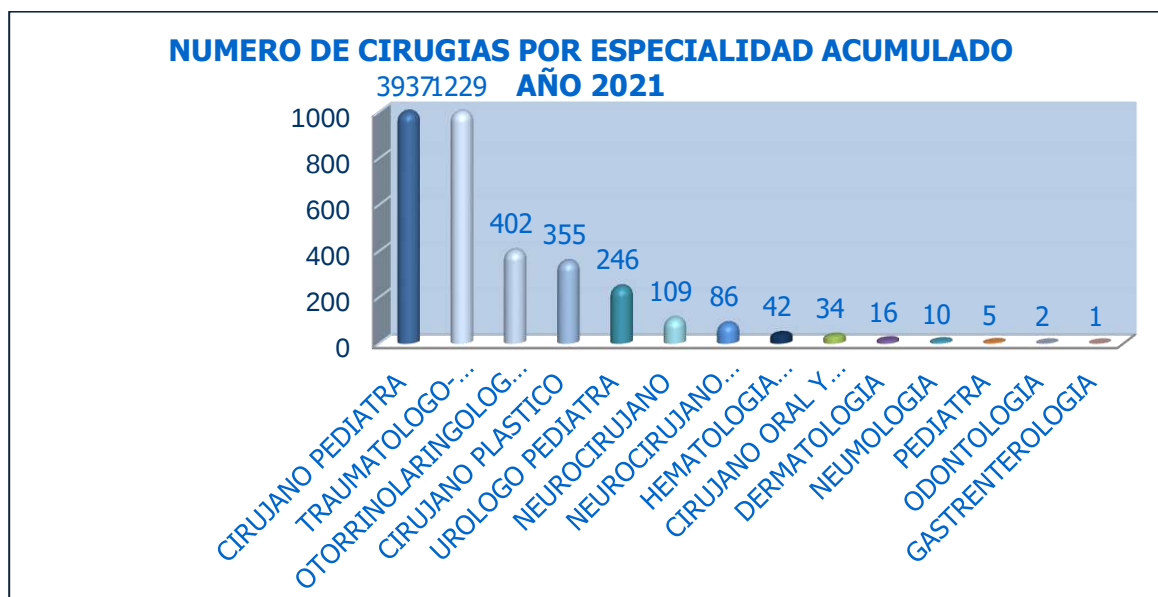
B. Desde el proceso de Central de Esterilización se implementa: Optimizar los costos de Central de Esterilización sin afectar la calidad de los insumos ni la seguridad de los procesos: esta estrategia está orientada a evaluar insumos para realización de los procesos internos y validación de cargas, de diferentes marcas, con el fin de disminuir los costos de los insumos sin que esto afecte la efectividad y seguridad de los procesos.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

C. Desde el área de programación de cirugía se trabaja la estrategia: Aumentar la participación en ventas del servicio de cirugía en las cirugías de alta complejidad, gestionando la autorización con las entidades, con el propósito de aumentar la rentabilidad de la institución. Con esta estrategia se pretende realizar seguimiento a las ordenes de alta complejidad generadas de de la consulta externa para evitar desviaciones de los pacientes, lograr oportunamente las autorizaciones y por lo tanto resolver la necesidad del estado clínico del paciente, a su vez estas acciones se ven reflejadas en la rentabilidad del servicio.

2. Actividades con estadísticas relevantes y análisis.

El número de **cirugías** realizadas comparados con el año inmediatamente anterior aumentó en un 14,5%, siendo cirugía pediátrica la principal especialidad con 3.937 actividades, seguida de ortopedia con 1.229 y ORL con 402 actividades.

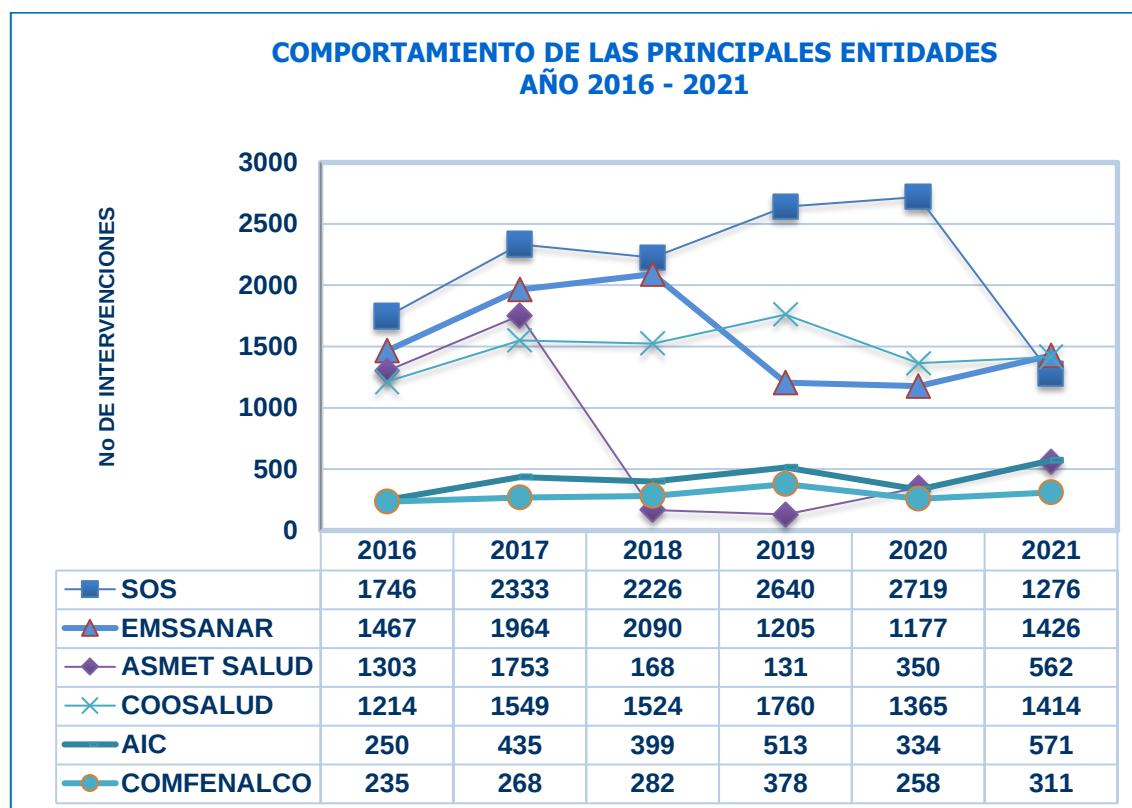


En cuanto a los **procedimientos**, gastroenterología fue la principal especialidad con 924 actividades, seguido de procedimientos de cirugía pediátrica (562); cabe resaltar que los procedimientos de gastroenterología pediátrica aumentaron en comparación con el año anterior por la adquisición de los equipos institucionales y contando con tres (3) especialistas gastroenterólogos.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

VARIACION PORCENTUAL DE CIRUGIAS Y PROCEDIMIENTOS AÑOS 2020 - 2021	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	PROMEDIO	TOTAL
2020	828	814	494	225	499	632	632	671	789	807	796	705	658	7892
2021	504	767	866	721	540	742	711	801	852	907	895	732	753	9038
VARIACION %	-39,1%	-5,8%	75,3%	220,4%	8,2%	17,4%	12,5%	19%	8%	12,4%	12,4%	3,8%	14,5%	

Las tres Entidades con mayor participación durante el 2021 son la SOS con 1276 eventos realizados, seguido de Emssanar con 1276 y Asmet Salud 1426.



"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

Matriz DOFA 2021

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
✓ Seguimiento al programa de capacitación continuada. ✓ Aumento en la receptividad y adherencia con participación de todo el personal. (asistencial y especialistas) en cumplimiento del registro de consentimientos informados y ejecución de la lista de chequeo de cirugía segura ✓ Optimización de recurso. ✓ Con la iniciativa del programa de Seguridad del Paciente se realizan Rondas de Seguridad, en la cual se destacan comportamientos seguros implementados desde el área, igualmente se identifican falencias de seguridad las cuales se intervienen y quedan consignadas en el plan de acción ✓ Se cuenta con programa de mantenimiento preventivo, recalificación y soporte técnico de los equipos adquiridos.	✓ Ejecución del programa de capacitación continúa. ✓ Programa de inclusión de insumos y dispositivos médicos contando con recursos necesarios para la óptima atención de los pacientes. ✓ Contratación de auxiliar administrativa para coordinación de cirugía ✓ Contratación de auxiliares de enfermería para aumentar el cubrimiento de la capacidad instalada.
DEBILIDADES	AMENAZAS
✓ Los servicios de cirugía y la central de esterilización se encuentran en edificaciones separadas, afectando en la oportunidad de la entrega del material solicitado, especialmente en casos de urgencia ✓ En caso de incapacidad o vacaciones el mismo personal cubre el faltante. ✓ Necesidad de completar el recurso humano: 1 jefe asistencial para aumentar el cubrimiento en el área de recuperación.	✓ Crisis financiera ✓ Terminó de contrataciones con entidades ✓ Falla en los equipos ✓ Costos elevados para la preparación de cirugías (aumento de precios de los insumos). ✓ Aumento en costos y consumo de Elementos de protección personal, insumos y medicamentos por crisis sanitaria (Pandemia COVID-19) ✓ Desabastecimiento de medicamentos y dispositivos médicos por crisis sanitaria (Pandemia COVID-19) ✓ Ausencia de personal por crisis sanitaria (Pandemia COVID-19) y por situación de orden público (Paro Nacional) ✓ Infecciones de sitio operatorio por cruce de ambientes y falencias en infraestructura temporal por ejecución de obra de nuevas áreas. ✓ Daño o deterioro de equipos biomédicos por falta de bodega de equipos.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

Propuestas y Proyectos

- ✓ Como actividad relacionada al POA, se realiza revisión, modificaciones y actualizaciones necesarias de documentos del servicio (formatos y protocolos).
- ✓ Durante el 2021 se continuó con la medición de la adherencia a: listas de chequeo, lavado de manos, limpieza y desinfección de equipos biomédicos.
- ✓ Contribuir al cumplimiento de los indicadores de la unidad quirúrgica.
- ✓ Implementar estrategias encaminadas al cumplimiento de las metas de habilitación del servicio de Oncología y al mejoramiento de los procesos del servicio de cirugía.
- ✓ Continuar con la socialización, plan de capacitaciones y evaluación de conocimientos del personal de cirugía, encaminados al alcance de las metas de los estándares de calidad institucional.

PROCESO: Gestión Documental

ÁREA: Gestión Documental – Archivo

Reorganización, inventario y actualización de Historias Clínicas Inactivas.

El consolidado del inventario por secciones a diciembre 31 de 2021 es el siguiente:

SECCIÓN	CAJAS	HC
A	41	1546
B	37	1322
C	37	1474
D	88	4027
E	66	2345
F	98	4930
G	84	4293
H	190	9427
TOTAL	641	29.364

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

- **Selección, organización y creación de archivo de retención permanente de HC de pacientes fallecidos:** se ubican, relacionan y se crea base de datos de 241 historias clínicas de pacientes fallecidos en 28 cajas.

Terminación de proceso de depuración de historias Clínicas de los años 1995 y 1996 que inicio en 2019.

MES	AÑO 1995	AÑO 1996	TOTAL
Ene-Oct 2019	7729	7777	15506
Feb-Dic 2020	7834	8240	16074
Mar-Sep. 2021	3721	3394	7115
Total	19284	19411	38.695

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

- **Selección, depuración y organización del fondo acumulado de archivos administrativos de los años 1982 a 2020**

Archivo depurado con base en inventario inicial

AREA	UBICACION	AZ-TOMOS	CAJAS	CARPETAS-PAQUETES
PRESIDENCIA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	SEGUNDO PISO	2	0	3
GESTIÓN COMERCIAL	SEGUNDO PISO	5	0	2
DIRECCIÓN FINANCIERA	SEGUNDO PISO	1	0	0
DIRECCIÓN MEDICA	SEGUNDO PISO	0	0	3
SIG (CALIDAD)	SEGUNDO PISO	10	0	3
DIRECCIÓN JURIDICA	SEGUNDO PISO	9	0	1
GESTIÓN HUMANA	SEGUNDO PISO	38	0	21
ADMISIONES Y FACTURACIÓN	SEGUNDO PISO Y SOTANO	130	17	0
CUENTAS MEDICAS	SEGUNDO PISO	244	2	0
CARTERA	SEGUNDO PISO	12	0	0
COMPRAS Y ALMACÉN	SEGUNDO PISO	25	0	0
LABORATORIO CLINICO	SEGUNDO PISO	0	0	4
MANTENIMIENTO	SOTANO	23	0	2
SISTEMAS	SOTANO	0	6	0
CONSULTA EXTERNA	SOTANO	1	0	0
TRABAJO SOCIAL	SOTANO	0	0	11
URGENCIAS Y HOSPITALIZACIÓN	SOTANO	6	0	1
SEGURIDAD DEL PACIENTE	SOTANO	6	0	2
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	SOTANO	3	0	0
INFECCIONES Y VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA	SOTANO	4	0	1
CENTRAL DE ESTERILIZACIÓN	SOTANO	0	0	8
CONTABILIDAD	SOTANO	1162	0	0
TOTALES		1681	25	62

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

- Archivo organizado después de eliminación documental (incluye transferencia documental recibida en 2021)

AREA	UBICACION	AZ-TOMOS	CAJAS	CARPETAS-PAQUETES
PRESIDENCIA	SEGUNDO PISO	1	2	1
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL	SEGUNDO PISO	9	0	1
DIRECCIÓN FINANCIERA	SEGUNDO PISO	2	0	4
DIRECCIÓN MEDICA	SEGUNDO PISO	4	0	4
SIG (CALIDAD)	SEGUNDO PISO	4	0	0
DIRECCIÓN JURIDICA	SEGUNDO PISO	6	6	51
GESTIÓN HUMANA	SEGUNDO PISO	315	5	38
PRESIDENCIA Y DIRECCIONES	SEGUNDO PISO	0	2	0
ADMISIONES Y FACTURACIÓN	SEGUNDO PISO Y SOTANO	160	62	0
CARTERA	SEGUNDO PISO	337	4	0
COMPRAS Y ALMACÉN	SEGUNDO PISO	89	0	0
LABORATORIO CLINICO	SEGUNDO PISO	0	19	0
MANTENIMIENTO	SOTANO	67	19	392
SERVICIO FARMACEUTICO	SOTANO	0	2	0
CONSULTA EXTERNA	SOTANO	15	0	0
TRABAJO SOCIAL	SOTANO	37	2	28
COORDINACION ENFERMERIA URG Y HOS	SOTANO	8	1	1
SEGURIDAD DEL PACIENTE	SOTANO	13	0	0
VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA	SOTANO	2	0	0
CENTRAL DE ESTERILIZACIÓN	SOTANO	0	6	21
CONTABILIDAD	SOTANO	2849	1	0
TOTALES		3918	131	541

Adquisición del software de gestión documental sige arconet, con el cual se administrará la gestión documental y se integrará con SIIS para iniciar la digitalización de las historias clínicas.

Indicadores del servicio

- **Oportunidad en la entrega de la historia clínica a cirugía:** En 2021 se recibieron 4553 solicitudes de las cuales se entregaron oportunamente 4549 HC, con un porcentaje de oportunidad del 99,94%, logrando superar la meta del 99%
- **Entrega de historias Clínicas solicitadas por usuarios:** En soporte físico en el año 2021 se recibieron 361 solicitudes activas (92%) y 31 solicitudes inactivas (8%) para un total de 392 solicitudes. Se devolvieron 21 HC a los usuarios (5%)

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

- En el año 2021, se recibieron 8667 solicitudes electrónicas: 485 de padres, 505 internas y 7677 externas.
- En el año 2021, 9059 usuarios solicitaron HC. 392 de ellos de manera presencial (4%) y 8667 por medio electrónico (96%).
- **Porcentaje de cumplimiento en la evaluación de los consentimientos informados: (meta 2021 90%)**

En el año 2021 se revisó una muestra de 3309 consentimientos informados de los cuales 535 tuvieron hallazgos (16,2%), lo cual dio un cumplimiento del 83,8% que representa una desviación de -6,17% por debajo de la meta propuesta.

- **Porcentaje de cumplimiento en la evaluación de otros registros físicos de historia clínica (meta 2021 95%)**

En 2021 se revisó una muestra de 2439 registros clínicos físicos de los cuales 167 tuvieron hallazgos (6,8%), lo cual dio un cumplimiento del 93,2%, con un -1,8% por debajo de la meta propuesta.

Generación de actas de destrucción documental:

En 2021 se generaron un total de 36 actas de destrucción documental y se desecharon 5016,3 Kg de papel.

PROCESO: Gestión de Calidad

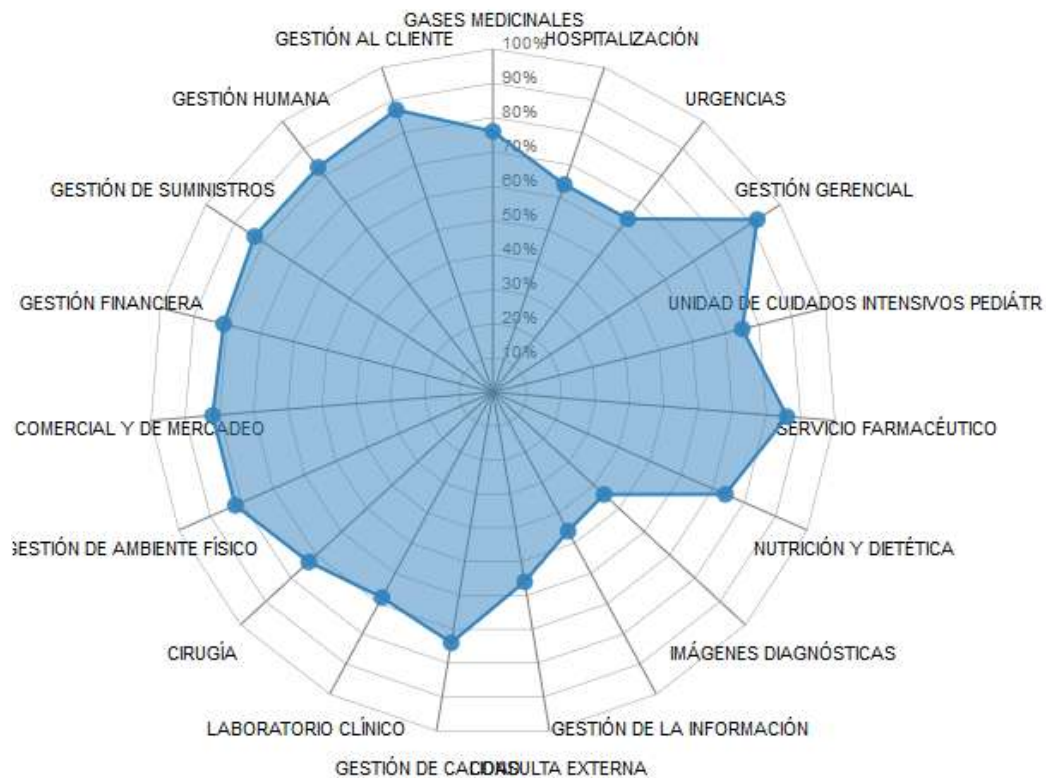
SERVICIO: Calidad

Con el objetivo de mantener y mejorar nuestro Sistema de Gestión de Calidad, durante el año 2021 se alcanzaron los siguientes logros:

- ✓ Se logra continuar con la certificación del SGC por el ICONTEC, después de visita de seguimiento por parte del ente certificador.
- ✓ Se realizó actualización del aplicativo Daruma a la versión 5, la cual trajo mejoras en la funcionalidad de los diferentes módulos de gestión.
- ✓ Se brindó apoyo administrativo, documental y acompañamiento durante la auditoria del INVIMA, al equipo de Gases medicinales, logrando la recertificación en Buenas Prácticas de Manufactura para Gases Medicinales.

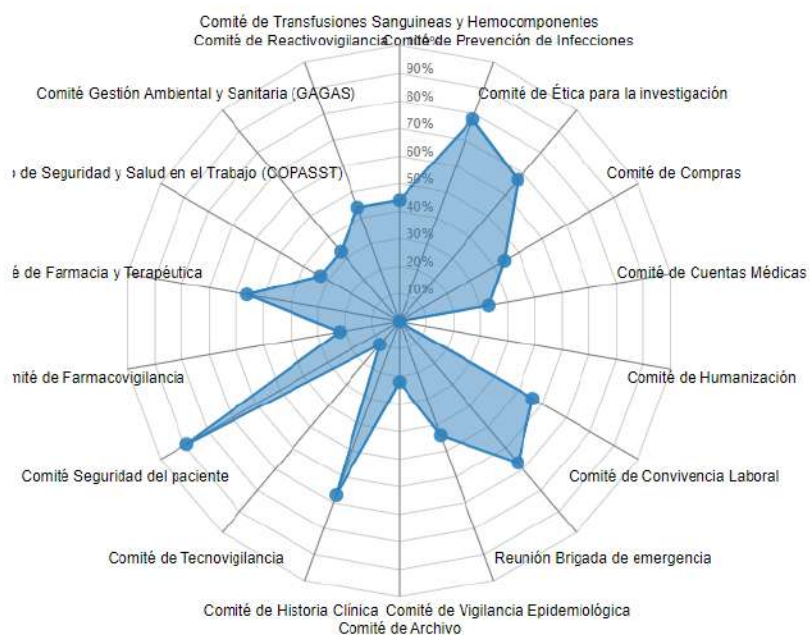
"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

- ✓ Se logró un cumplimiento del 95% de las estrategias planteadas en el Plan Operativo Anual.
- ✓ Se da cumplimiento al Programa de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad (PAMEC) el cual tuvo los siguientes resultados:
 - Cumplimiento del 100% al programa de auditorías internas dando alcance a los 19 procesos que tiene la organización, con un cumplimiento promedio global del 73%. Los principales hallazgos fueron por actualización documental, análisis de indicadores y socialización de resultados en los comités primarios.



- Se implementa la auditoría a los comités institucionales, evaluando 18 comités donde se logra socializar nuevamente las directrices para el funcionamiento de los comités, según la Circular Directiva No. 002. El hallazgo principal fue la definición de metas e indicadores a trabajar durante el año.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"



- Cumplimiento del 73% del cronograma de auditorías a proveedores y/o terceros priorizados de la organización.

Proveedor	Conforme	Oportunidad de mejora	No conforme	% de cumplimiento
Cooseguridad C.T.A	9	1	0	62%
Cruz roja	4	4	0	50%
Synlab	4	2	0	40%
Alcopharma	6	4	1	58%
Allers	14	4	0	90%
Unidosis	11	0	0	100%
Linde	15	3	0	60%
Cryogas	15	1	0	56%
Ecolaser	6	6	0	75%
Santa Rita ambulancias	13	4	1	68%
RTS	10	2	1	60%
Linarq	5	10	1	57%
Disortho	9	2	0	73%
Cobo Medical	10	0	0	83%
Lavaclínicas	15	8	0	88%
Braun	16	0	0	80%

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

- Se define e implementa metodología para medir la adherencia a las guías de práctica clínica.



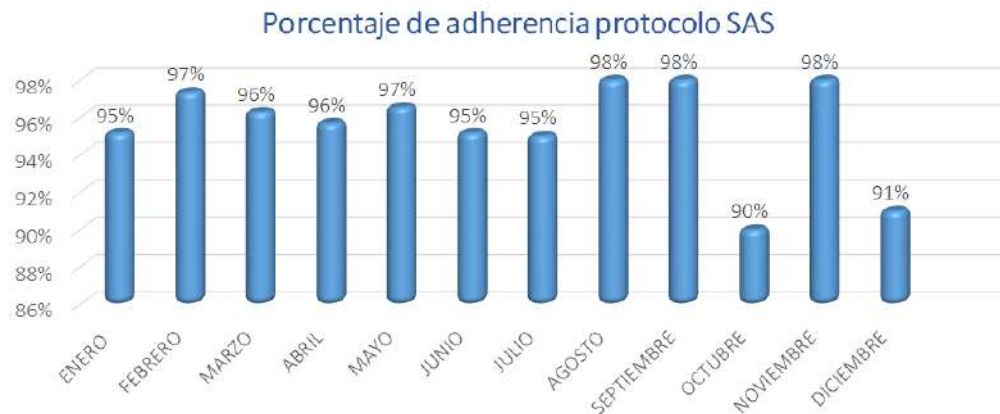
100% Cumplimiento de adherencia

- Se realizó medición de adherencia a la calidad del registro de historia clínica, el cual tuvo un resultado promedio durante el año del 91%, en clasificación óptima.

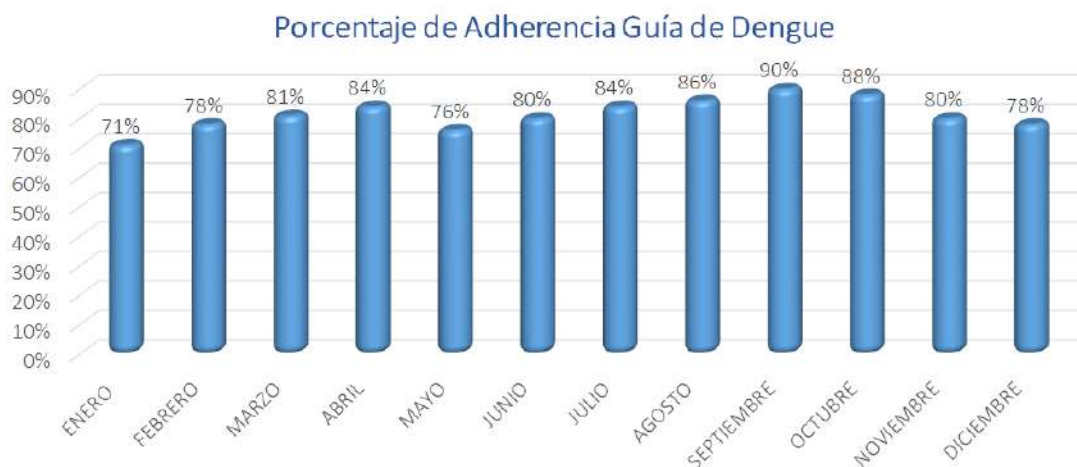


"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

- Se realizó medición de adherencia al protocolo de Sospecha de Abuso Sexual (SAS).

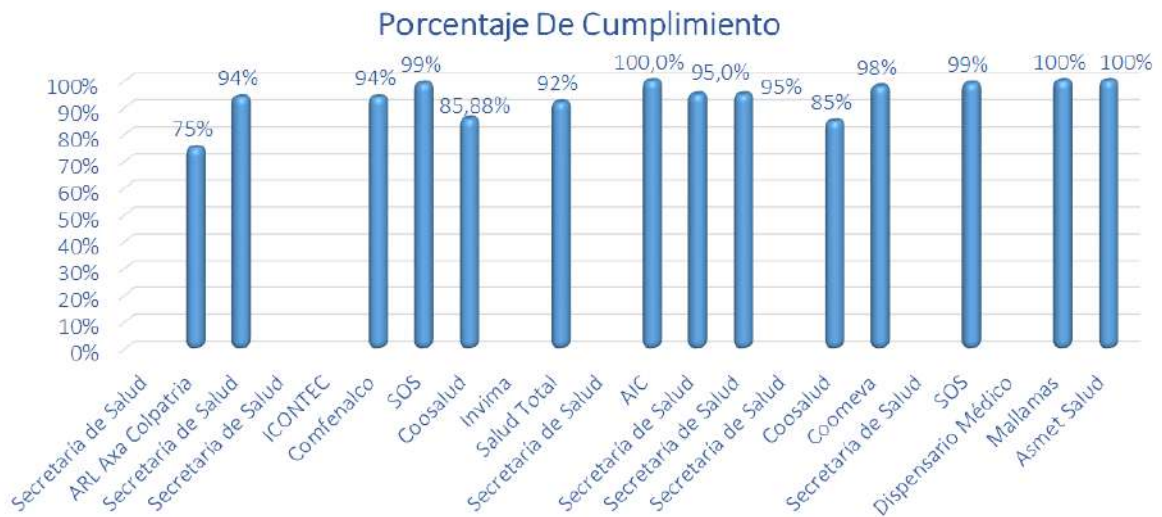


- Se realizó medición de adherencia a la guía de dengue.



"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

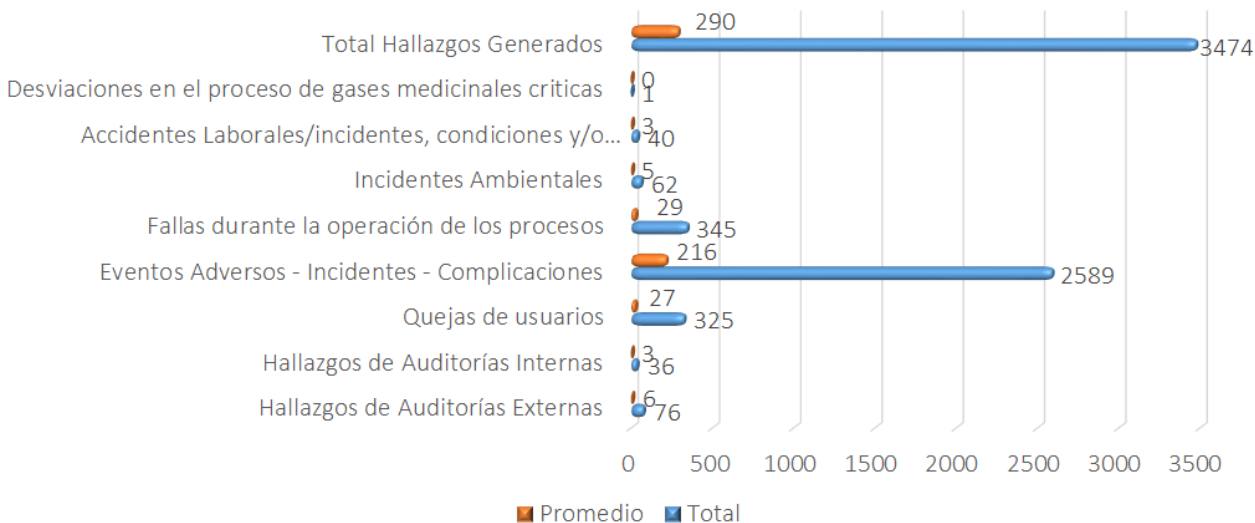
- Se define e implementa metodología de paciente trazador a partir del mes de junio de 2021, evaluando 7 pacientes en segundo semestre. Dentro de los principales hallazgos esta la falencia en divulgación de deberes y derechos a los usuarios, no se indica a pacientes la utilización de botón de llamado a enfermería y equipos médicos con atrasos en mantenimiento.
- Se reciben 22 auditorías externas de las Entidades administradoras de planes y beneficios (aseguradoras, EPS) y de los entes de control, logrando un cumplimiento global promedio del 94%. El principal hallazgo fue por ajustes documentales.



"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

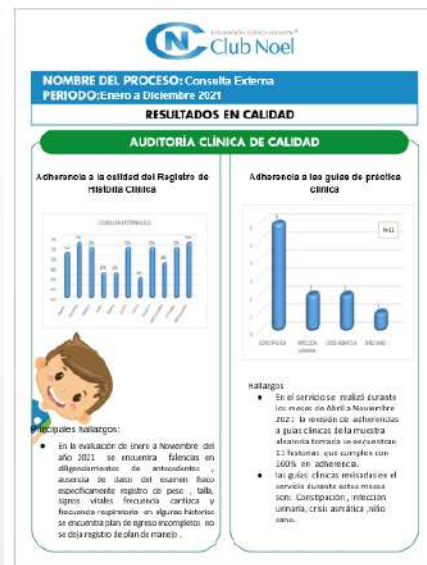
- Se realizó gestión de los hallazgos generados por las diferentes fuentes, y la implementación de acciones de mejora.

Consolidado hallazgos por origen año 2021



- Se realizó seguimiento a los resultados de los indicadores de la Resolución 256, donde se realiza verificación de los resultados, que se registre el análisis y en caso de desviaciones, generar las acciones correspondientes.
- Se realizó gestión con todos los líderes de proceso para actualizar los documentos que se encuentran vencidos, de acuerdo a la norma documental. Logrando avanzar en un 71% la actualización de los documentos.
- Se llevó a cabo 4 comités de calidad, donde se evalúan los resultados de los procesos y se generan acciones de mejora globales.
- Se realizó encuesta de satisfacción a los líderes sobre el proceso de gestión de calidad, en la cual se identificaron oportunidades de mejora que serán intervenidas en el año 2022.
- Se socializaron a los líderes de los procesos asistenciales, la gerencia Médica y la Gerencia General, los resultados en calidad de cada proceso.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"



NIT: 890,399,020-1

- ✓ En conjunto con la Subgerencia de Proyectos, se llevó a cabo formación a 330 colaboradores y personal outsourcing de la institución, sobre temas de Calidad y Direccionamiento estratégico. Se generaron 19 compromisos con la Calidad y el Direccionamiento Estratégico por parte de los equipos que recibieron la formación.



"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"



- ✓ Se realizó formación de 38 colaboradores en un diplomado de Acreditación, certificado por el ICONTEC.
- ✓ Se realizó conformación de los equipos de autoevaluación y mejoramiento, y los equipos primarios de acreditación. Se dio inicio a la segunda autoevaluación de acreditación frente a los estándares de la Resolución 5095 del 2018, la cual tiene un avance del 77%.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

Área de Vigilancia Epidemiológica:

- ❖ Se dio cumplimiento a los lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud y Protección Social, que se complementa con guías y protocolos de los eventos de interés en Salud Pública, seguimiento a estas patologías, participando en las actividades de socialización, recolección, asistencia técnica y notificación en el SIVIGILA.
- ❖ Se inició la sistematización 4 fichas epidemiológicas de eventos de interés en salud más relevantes en la institución, las cuales fueron Dengue, Enfermedades Huérfanas, Virus Nuevo (COVID- 19) y Violencia de Genero.
- ❖ Se ejecutó la Semana de la Vigilancia Epidemiológica, con la participación de varios referentes de la Secretaria de Salud Municipal de los eventos de interés en salud más notificados en la institución.



¡Una semana de mucho impacto!

	Hora	Tema	Expositor
Junio 8	9:00 a.m.-10:00 a.m.	Violencia de Género	Ana María Fernández Trabajadora Social Clínica Infantil Club Noel
Junio 9	2:30 p.m.-3:30 p.m.	ESAVI	Diana Karolina Ocoró Epidemióloga Secretaría de Salud Municipal
Junio 10	3:00 p.m.-4:00 p.m.	Intoxicación	Eldin Pinto Solano Epidemiólogo Secretaría de Salud Municipal
Junio 11	9:00 a.m.-10:00 a.m.	Desnutrición	Jorge Montoya Médico Epidemiólogo Secretaría de Salud Municipal
Junio 11	10:00 a.m.-11:00 a.m.	Enfermedades Huérfanas	Julián Andrés Ramírez Médico Genetista, Epidemiólogo Secretaría de Salud Municipal

¡Espérala!



"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

- ❖ Se realiza el primer Simposio de Enfermedades Huérfanas con Énfasis en Pediatría con la participación de los especialistas de la Fundación Clínica Infantil Club Noel y los referentes del evento a nivel Municipal y Departamental. Se logró una asistencia de 187 personas externas e internas.



1º SIMPOSIO
Enfermedades Huérfanas
con énfasis en pediatría

La Fundación Clínica Infantil Club Noel se complace en invitarlos a participar del 1er Simposio virtual de Enfermedades Huérfanas.

Panelistas:

 Felipe Ruiz Botero , Genetista de la Fundación Clínica Infantil Club Noel. Tema: Conceptos básicos de genética para NO genetistas.	 Gastón Edgardo Castillo , Pediatra Intensivista, Coordinador Médico Científico UCI de Fundación Clínica Infantil Club Noel. Tema: Síndrome hemolítico urémico.
 Liliana María Mejía , Endocrinóloga Pediatra de la Fundación Clínica Infantil Club Noel. Tema: Hiperplasia suprarrenal, experiencia en dos clínicas de Cali.	 Isabel Cristina Moribe , Alergóloga e Inmunóloga Pediatra la Fundación Clínica Infantil Club Noel. Tema: Inmunodeficiencia.
 Lida Milena Araujo , Hematóloga Oncóloga Pediatra de la Fundación Clínica Infantil Club Noel. Tema: Indicación transfusional en Anemia de Células Falciformes.	 Jose Maria Sotizabal , Médico Genetista de la Fundación Clínica Infantil Club Noel. Tema: Nuevos avances en diagnóstico y tratamiento de la enfermedad de Fabry.



1º SIMPOSIO
Enfermedades Huérfanas
con énfasis en pediatría

La Fundación Clínica Infantil Club Noel se complace en invitarlos a participar del 1er Simposio virtual de Enfermedades Huérfanas.

Panelistas:

 Ricardo Yepes , Reumatólogo Pediatra de la Fundación Clínica Infantil Club Noel y Clínica Imbanaco de Cali. Tema: Artritis idiopática juvenil de inicio sistémico.	 Ángela Cubides , Epidemióloga, Referente de Enfermedades Huérfanas de la Secretaría Departamental del Valle del Cauca. Tema: Panorama epidemiológico del Departamento del Valle del Cauca.
 Richard Londoño , Neurólogo Pediatra de la Fundación Clínica Infantil Club Noel. Tema: Encefalitis autoinmune.	 Marcela Díaz , Epidemióloga, Referente en vigilancia epidemiológica para Enfermedades Huérfanas y Micobacterias, Secretaria de Santiago de Cali. Tema: Comportamiento epidemiológico de Enfermedades Huérfanas en Santiago de Cali.

12 de noviembre 2021
8:00 a.m. a 12:00 m.

Conéctate a través de:

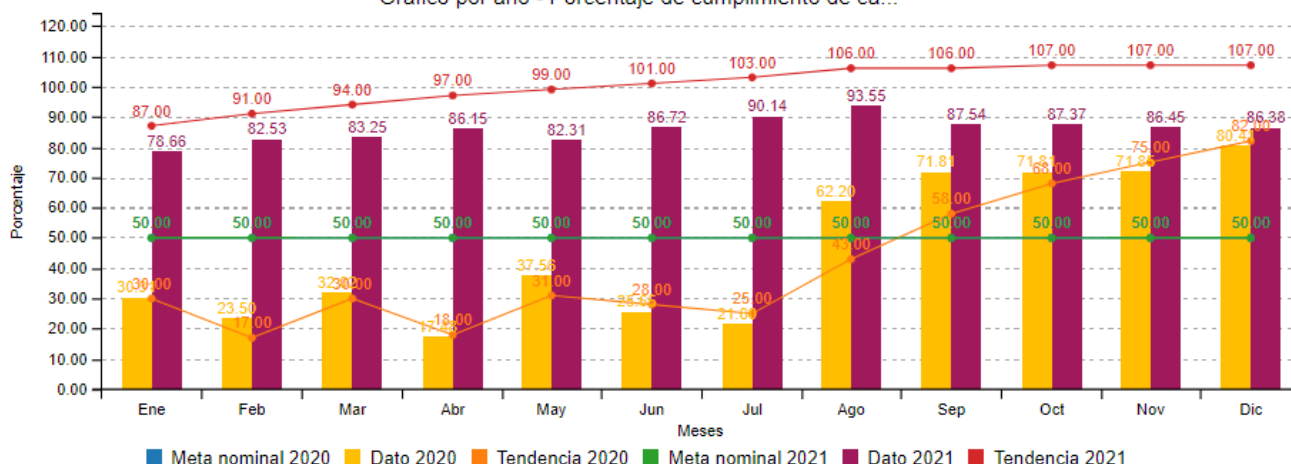
    

[@ClubNoelCali](#)

- ❖ Se realizaron diversas capacitaciones al personal Médico y de enfermería, en eventos de interés en salud como dengue, malaria, exposición rábica, ETA, desnutrición, enfermedades huérfanas y adherencia al diligenciamiento de las fichas epidemiológicas.
- ❖ Se realizó medición de la adherencia al correcto diligenciamiento de las fichas epidemiológicas, el cual tuvo un aumento representativo frente al año 2020.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

Grafico por año - Porcentaje de cumplimiento de ca...



Área de Seguridad del Paciente:

- Se fortaleció el sistema de monitoreo de prácticas seguras avanzando la cobertura de inspección a todos los servicios asistenciales.
- Se estandarizó un plan de incentivos para el personal destacado en la adherencia a las prácticas seguras. Lo anterior gracias al trabajo desarrollado en el año 2021 donde se evidenció un cambio en la perspectiva de la seguridad por parte del personal asistencial.
- Desde el comité de seguridad del paciente se trabajó la meta de incrementar en un 14% el reporte de eventos clínicos al cierre del año 2021. La cual obtuvo un cumplimiento del 99,5% al cierre del año.
- Como gestión del riesgo se llevaron a cabo once rondas líderes de seguridad, en las cuales la perspectiva de riesgo del equipo inspector está determinado por la gestión ambiental, la seguridad y salud en el trabajo, Farmacovigilancia, Seguridad del ambiente físico y tecnológico, gestión de suministros, prevención de infecciones, buenas prácticas de esterilización y seguridad del paciente. Los líderes de los procesos visitados refieren un impacto positivo de mejoramiento principalmente en la adherencia a las distintas prácticas seguras de los servicios y las mejoras locativas que se dieron durante el año.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

▪ **Se llevan a cabo distintas actividades para la promoción de la cultura como:**

- Semana de la seguridad del paciente donde por primera vez se programó una semana para desarrollar actividades en el marco de la seguridad, incluyendo la participación de todos los programas que vigilan la calidad de la atención. Se alcanzan 489 participaciones dentro de la jornada, 247 en modalidad virtual y 242 modalidad presencial, superando la expectativa.
- Se entregaron 39 reconocimientos a personal de la institución destacado por la adherencia a las practicas seguras que son monitoreadas en el marco de las rondas diarias de seguridad del paciente, encontrando un aporte importante para la cultura desde un plan de incentivos, donde se genera empoderamiento de las personas para alcanzar estos méritos tanto a nivel individual como grupal.
- Se realizó acercamiento a las prácticas seguras para la prevención del cansancio del personal de la salud, por medio de un taller guiado por psicopedagoga en técnicas de relajación, brindando al personal el conocimiento de los enfoques de la seguridad desde este punto de vista. Se contó con la asistencia de 54 personas de distintas áreas a las cuales se les realizó una encuesta posteriormente para conocer su perspectiva de estas actividades, dentro de los resultados tenemos:

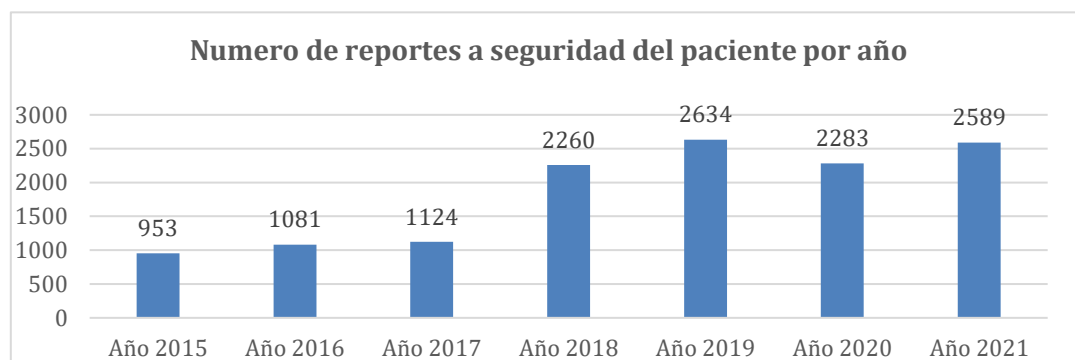
3.¿Considera importante para la prevención del cansancio del personal de salud, contar con estos espacios?

29 respuestas



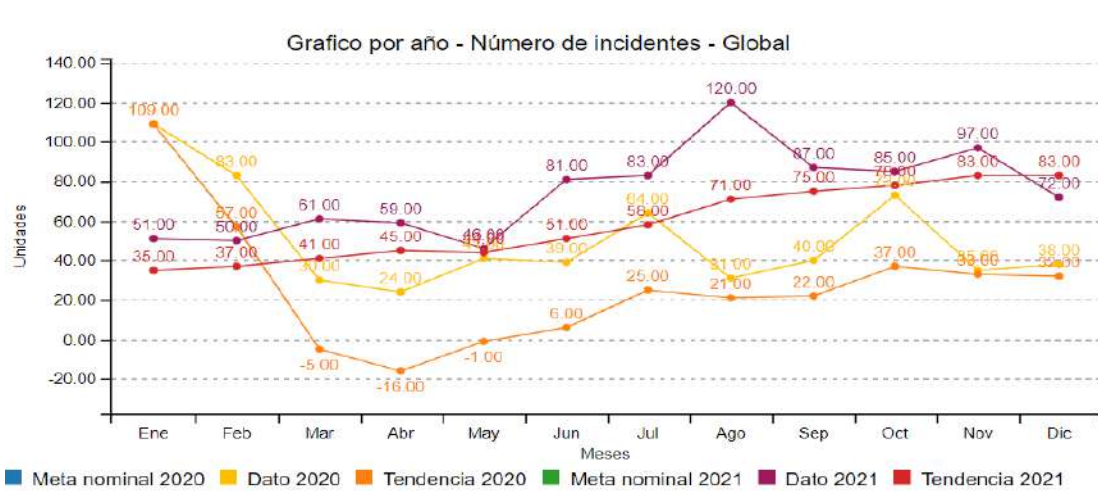
"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

- Como estrategias de educación se desarrolló el Plan de capacitación anual de las distintas áreas y grupos de trabajo, rondas diarias de seguridad del paciente, escuela de padres, campañas educativas y socializaciones extraordinarias por necesidad de educación identificadas. Para el año 2021 el equipo conjunto del programa de seguridad del paciente realizó 1317 intervenciones educativas a personal asistencial de todas las áreas.
- Se logró un cumplimiento del 100% del plan de acción para las estrategias de implementación de prácticas seguras en toma de muestra, fomento de la cultura de seguridad y formación de líderes en seguridad del paciente, y un 92% para la autoevaluación de Hospital Seguro.
- Se logró incrementar la cultura del reporte para el cierre del año 2021 con un total de 2.589 reportes. El comité de seguridad del paciente en el análisis del año 2020 identificó una necesidad de priorizar la cultura del reporte para el año 2021 debido a la caída de la tendencia dado bajo el contexto de la pandemia.

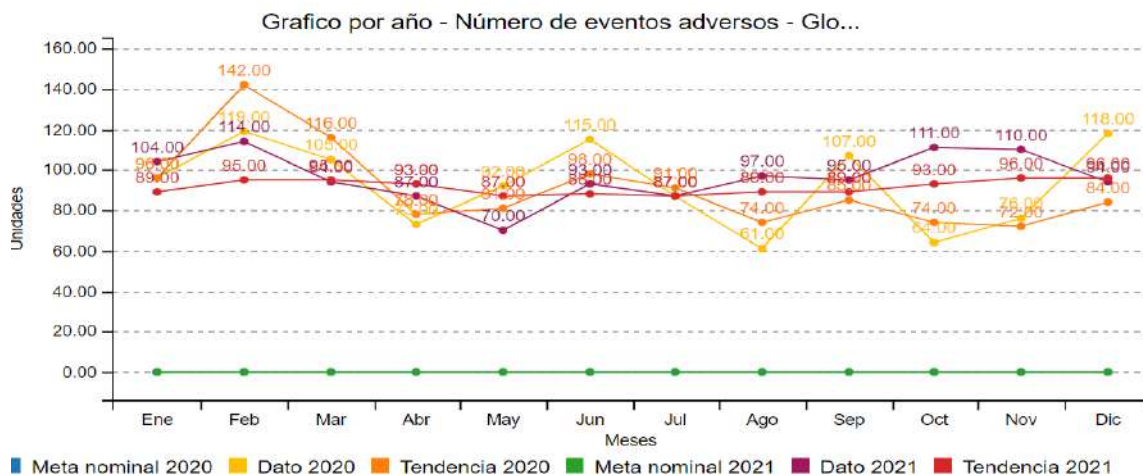


- Se logró mejorar la tendencia para el año 2021 respecto al reporte de incidentes. Dentro de la evaluación del año en el comité de seguridad del paciente se concluyó que este resultado positivo se debe a las actividades de gestión de la cultura y gestión del riesgo, realizadas en dicho año.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

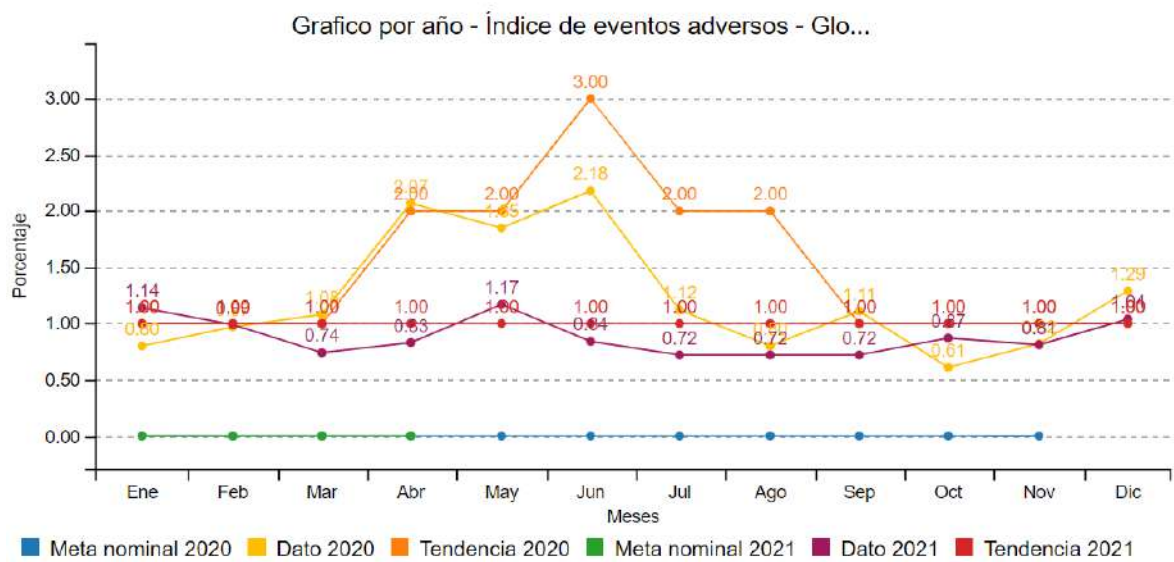


- Se logra tener mayor estabilidad en el número de eventos adversos para el 2021 respecto a la fluctuación presentada en el año 2020.

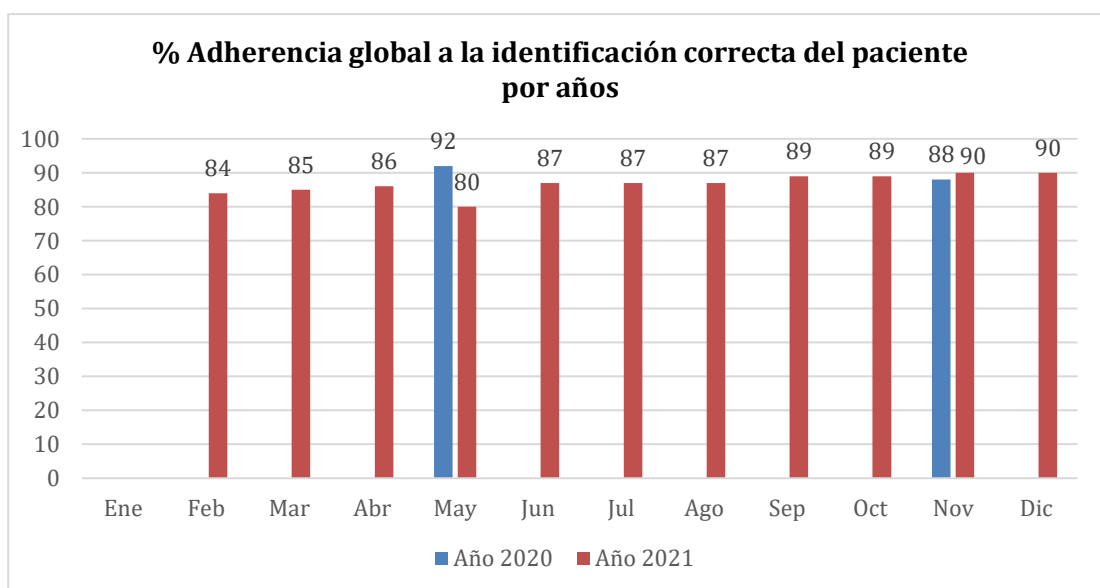


- Se identificó en el comité de seguridad del paciente que en términos de severidad, la severidad leve en los eventos adversos sigue representando un marco del 90%, lo que permite demostrar que ante las fallas se detiene el curso del evento adverso mitigando el daño al paciente.
- Se tuvo disminución en la tendencia de eventos adversos relacionado con la población total atendida.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

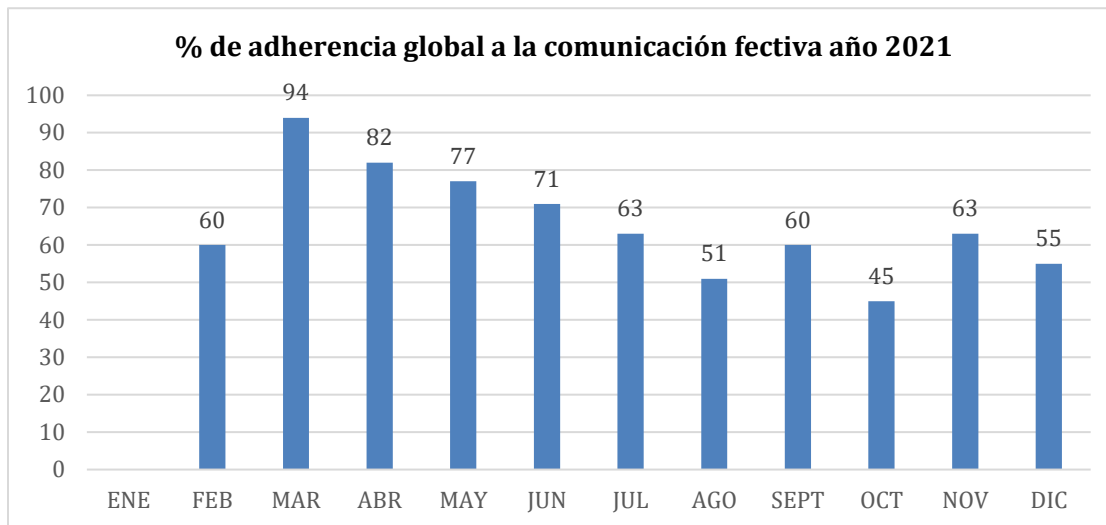


- Se realizó la medición de adherencia a la identificación correcta del paciente, comunicación efectiva entre el personal de salud y el usuario, uso seguro de medicamentos, cirugía segura, prevención de infecciones, prevención de caídas y prevención de úlceras por presión. Se trabajó una muestra de 2.627 pacientes en los servicios asistenciales, obteniendo los siguientes resultados:
 - Al cierre del año 2021 un 80% de los servicios evaluados alcanzan la meta de adherencia del 90% de la identificación correcta del paciente.

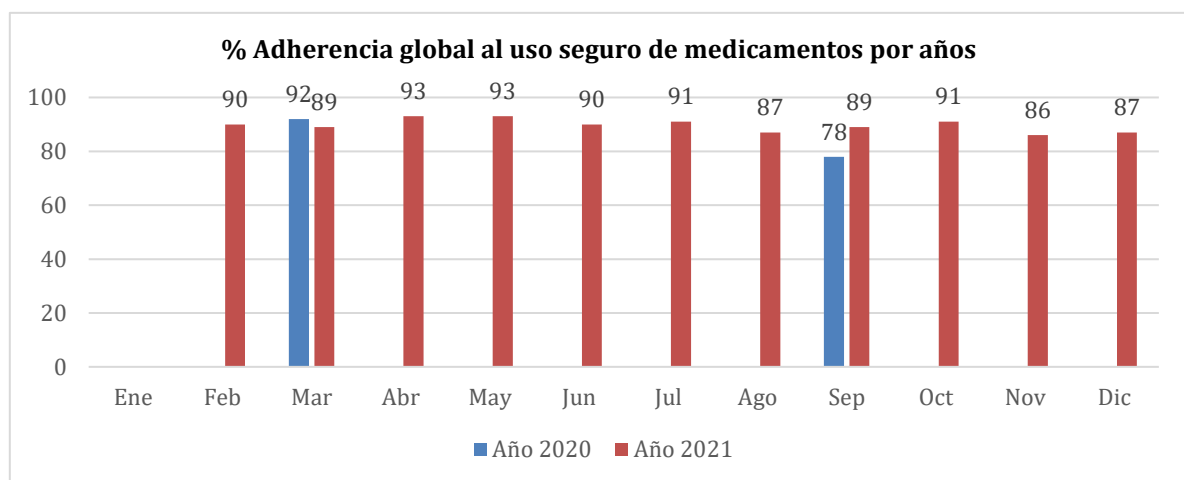


"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

- La medición de la comunicación efectiva, es un proceso que está en fase de implementación con recolección de datos iniciales para establecer meta de cumplimiento global.

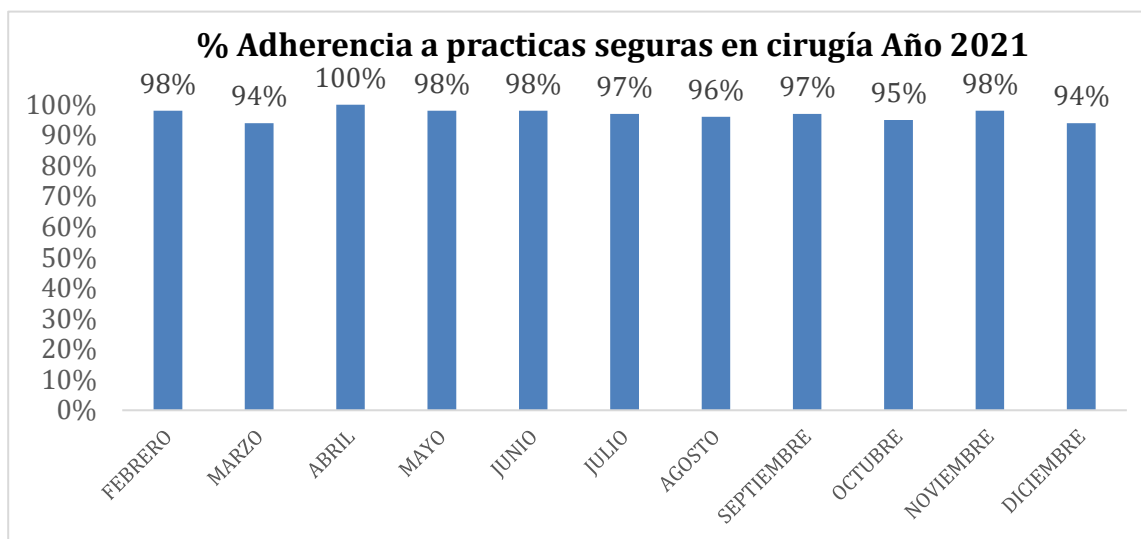


- En la medición del uso seguro de medicamentos, esta práctica en el año 2021 demostró que se requiere seguir fortaleciendo las adherencias de los servicios de hospitalización, que si bien estuvieron cercanos a la meta, se requiere un trabajo en equipo para alcanzar la línea de cumplimiento.

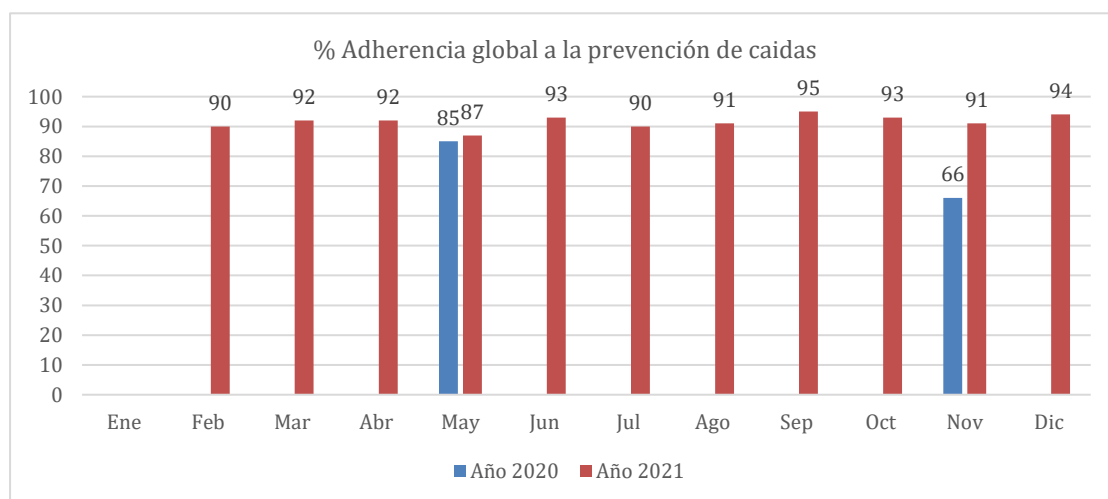


"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

- Para el año 2021 el servicio de cirugía logra unos resultados satisfactorios en la adherencia a la práctica de cirugía segura estabilizando la adherencia y alcanzado el cumplimiento de la misma.

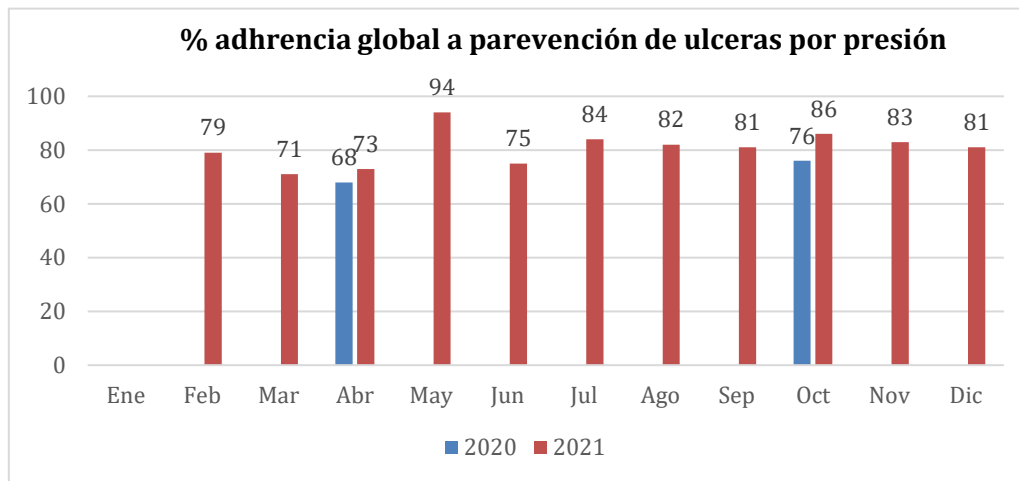


- Para el año 2021 en la meta de prevención de caídas se logra un cumplimiento a la meta base y un notorio mejoramiento respecto al año 2020.



"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

- Para el año 2021 en la adherencia global de la prevención de úlceras por presión, fue protagonista la Unidad de cuidados intensivos que realizó un trabajo arduo por elevar la adherencia a la prevención de este riesgo y alcanzó el cumplimiento individual, por arriba de la meta base del 80%.



Área de Prevención de Infecciones:

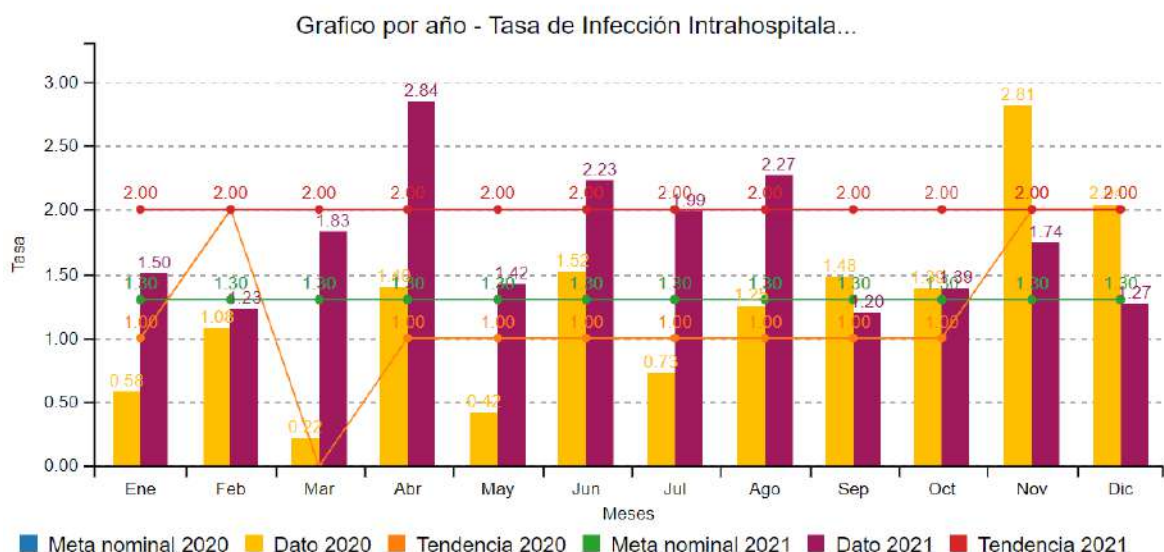
- Se fortaleció el programa con el monitoreo de prácticas seguras en prevención de infecciones, obteniendo información real de las adherencias y la intervención de los líderes al personal a cargo.
- Se llevó a cabo taller de prevención de flebitis bajo una modalidad de entrenamiento teórico práctico.
- Desde el comité de infecciones se trabajó la meta de una tasa de infecciones intrahospitalaria global no mayor a 1.3 por 100 egresos hospitalarios, obteniendo como resultado un 0.44 por encima de la meta, afectado por el transcurso de la pandemia, hospitalizaciones prolongadas y aumento en el uso dispositivos.
- Se participó del proceso de rondas líder de seguridad del paciente evaluando los procesos frente a la prevención de infecciones asociadas a la atención en salud.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

- Se realizaron diariamente seguimiento al uso de dispositivos en UCI, revisión de resultados de cultivos positivos, revisión de base de datos de medicamentos para identificar antibióticos trazadores y revisión de base de datos de uso de catéter periférico, que permite captar desde una búsqueda actividad situaciones de riesgo.
- Se realizaron rondas de seguimiento al estado de los dispensadores de alcohol glicerinado en los servicios para identificar los riesgos de inadecuada adherencia a la higiene de manos por falta de dotación.
- Se realizaron rondas conjuntas con el proveedor de servicios generales en las verificaciones de limpieza para garantizar un proceso de medición confiable.
- **Se llevan a cabo distintas actividades para la promoción de la cultura en prevención de infecciones como:**
 - Campañas de higiene de manos con proveedores, con una participación importante del proveedor Familia.
 - Campañas de higiene de manos a través de los grupos en formación.
 - Participación en la semana de la seguridad del paciente con la conferencia sobre uso prudente de antibióticos, exposición de las estrategias desarrolladas en el programa y campaña de higiene de manos para los usuarios.
 - Taller de prevención de flebitis.
 - Campañas en prevención de infecciones desarrolladas por el servicio de Unidad de Cuidados Intensivos.
 - Se ejecutó el proceso de formación de vigías de higiene de manos y se incentivó a la generación de actividades propias de las áreas a las cuales pertenecían los vigías, obteniendo resultados parciales en el proceso de apropiación de los servicios.
- Se desarrollaron capacitaciones y socializaciones en la prevención de infecciones en el marco del plan de capacitación anual, rondas diarias de seguridad, campañas, escuela de padres e inducciones corporativas.

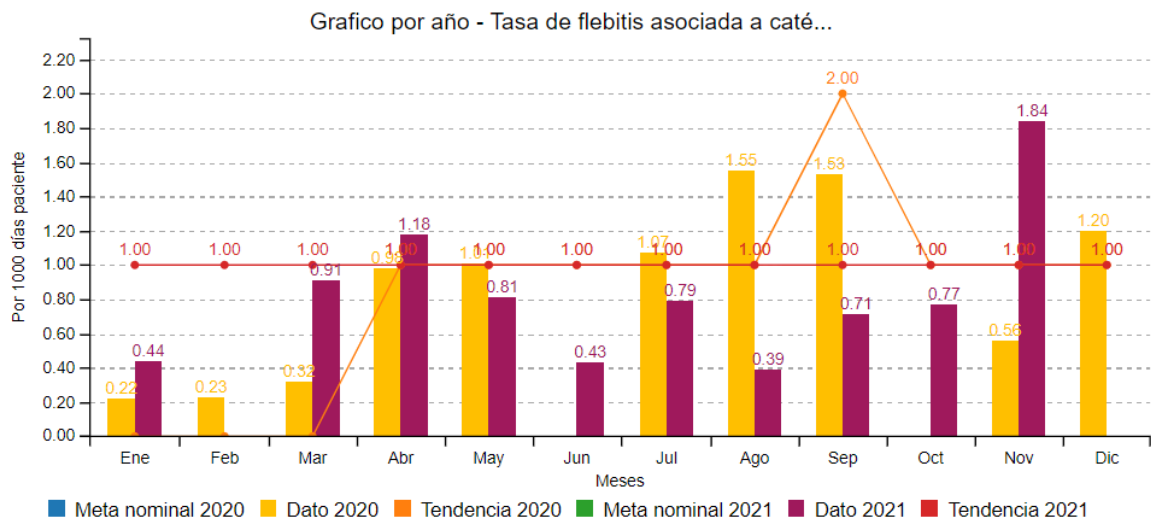
"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

- Se logró un cumplimiento del 100% del plan de acción para las estrategias de taller teórico práctico de prevención de flebitis e implementación de vigías de higiene de manos.
- Se llevó a cabo la medición de las practicas seguras asociadas a la prevención de flebitis, infección del sitio operatorio, neumonías asociadas a ventilación, infecciones asociadas a catéter urinario, infecciones asociadas a catéter venoso central. También adherencia a las medidas de control de infecciones, higiene de manos y limpieza de equipos biomédicos. Se trabajó una muestra de 2.627 pacientes en los servicios asistenciales, obteniendo los siguientes resultados:
 - **Tasa Global De Infecciones:** En esta grafica se evidencia que la tendencia del año 2021 se eleva, sin embargo dentro del análisis del comité de prevención de infecciones se asocia a un evidente impacto de la pandemia por COVID-19, tratándose de paciente con un nivel de complejidad alto, con un estado de inmunosupresión importante y con mayor requerimiento de dispositivos invasivos.

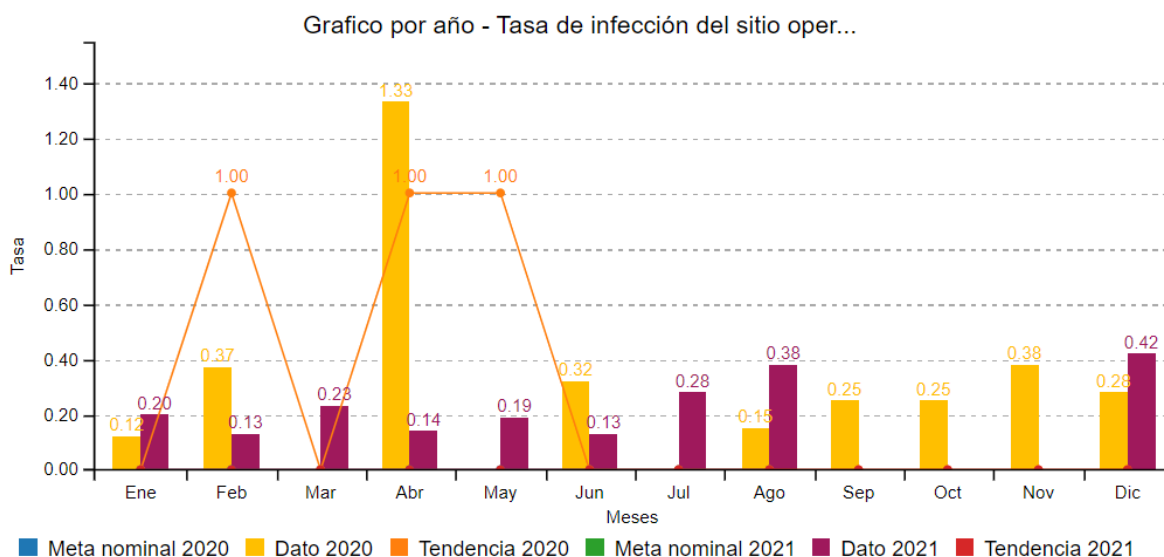


"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

- **Tasa De Flebitis Asociada A Catéter Periférico:** Para el año 2021 se evidenció un comportamiento controlado del indicador en la mayoría de los meses por debajo de la línea de tendencia.

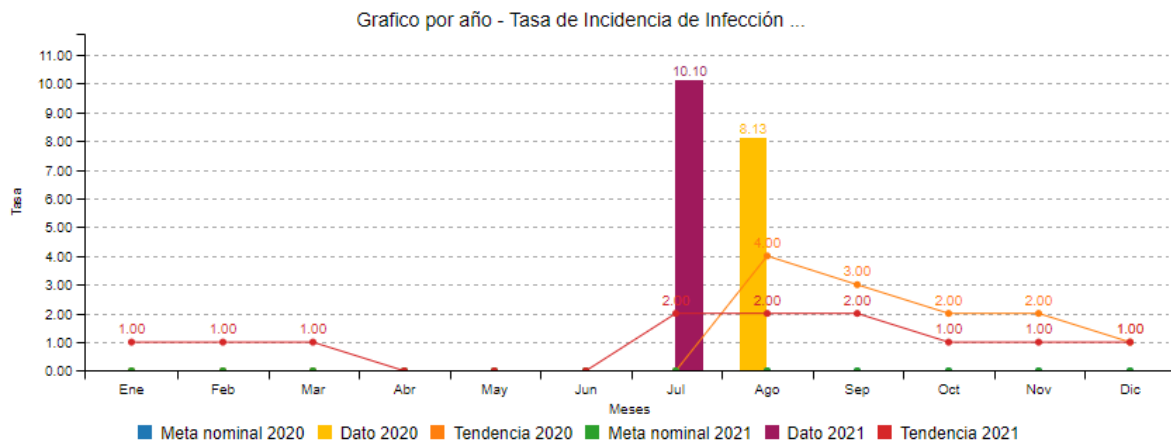


- **Proporción De Incidencia De Infecciones Asociadas A Transfusión Sanguínea:** No se presentaron casos en el periodo evaluado.
- **Tasa De Infección Del Sitio Operatorio:** En el año 2021 se obtiene un promedio anual de 0,18 menor que el del año 2020 que fue de 0,29.

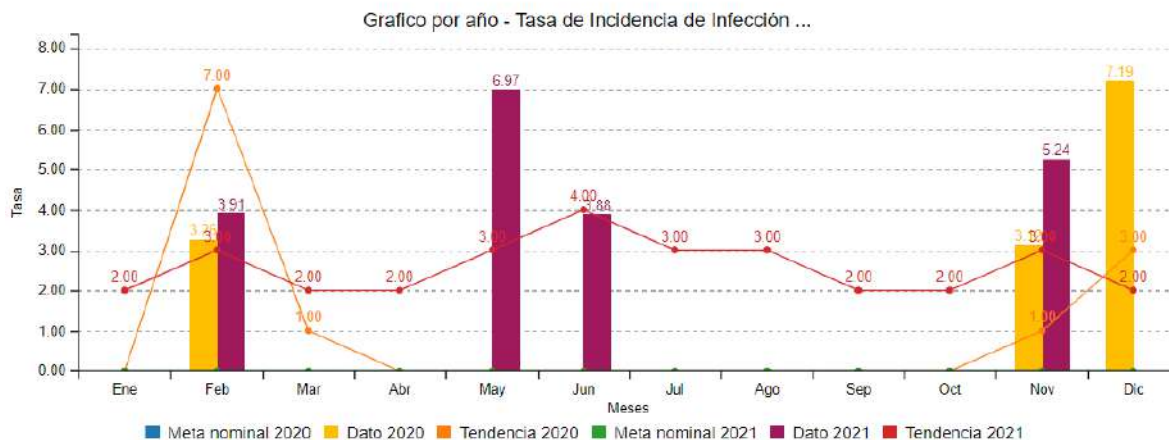


"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

- **Tasa De Incidencia De Infecciones Del Tracto Urinario Asociada A Catéter En Uci:** Este riesgo en el cierre del año 2021 se puede interpretar como controlado, debido a que solo se presenta desviación en el mes de julio de 2021.

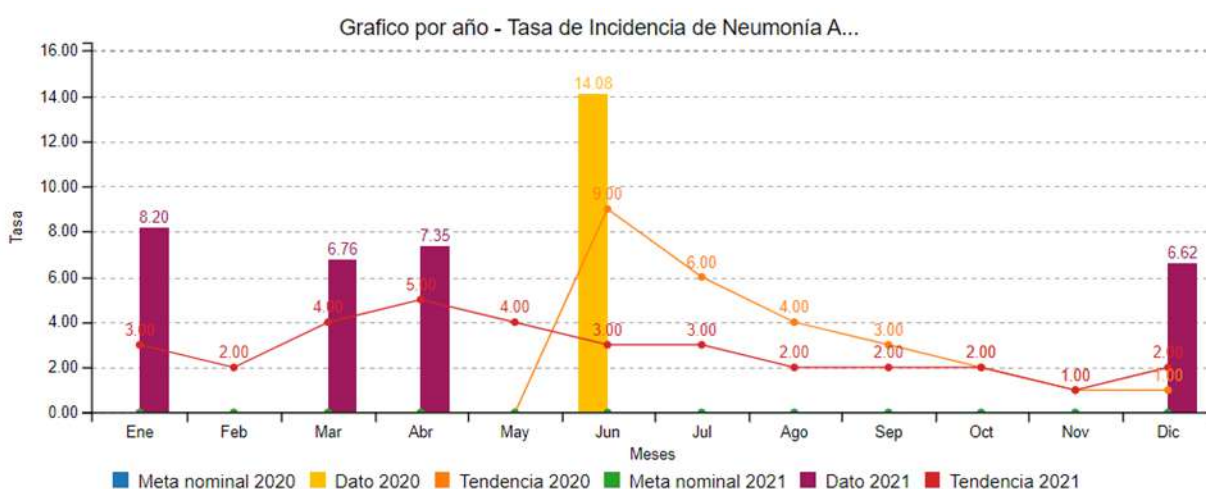


- **Tasa De Incidencia De Infección Del Torrente Sanguíneo Asociada A Catéter – Uci:** En el periodo evaluado se presenta una elevación de la tendencia de acuerdo a los casos presentados, sin embargo se aúnan los esfuerzos para el mejoramiento del indicador a través del seguimiento a la adherencia a los cuidados de catéter venoso central, seguimiento del programa TINVAS al catéter venoso central de inserción periférica y a las rondas de la coordinación de UCI.

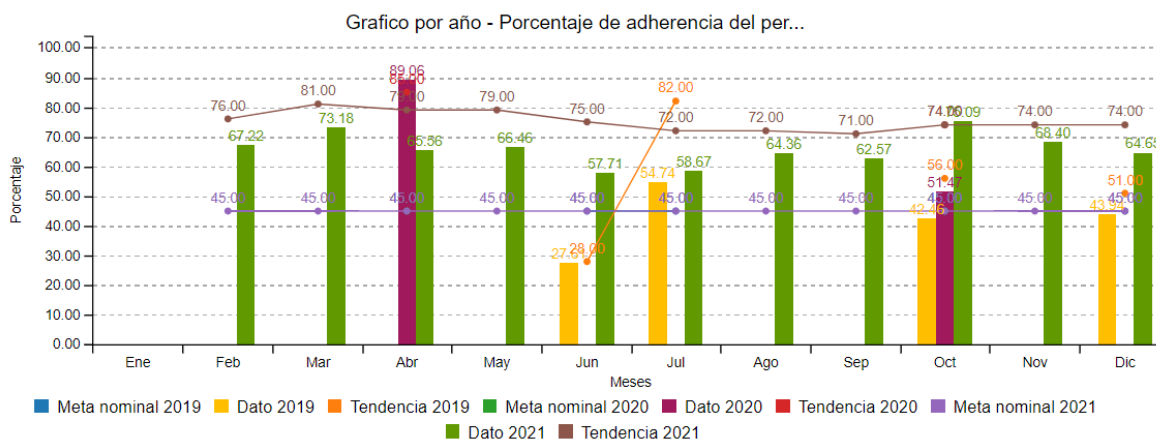


"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

- Tasa De Incidencia De Neumonía Asociada A Ventilador Mecánico – Uci:** Este indicador refleja el impacto en el aumento del uso de ventiladores mecánicos en pacientes con enfermedades respiratorias graves, un contexto asociado a la pandemia actual. Sin embargo se han adelantado intervenciones con el personal médico y de terapia respiratoria para el abordaje de este riesgo.

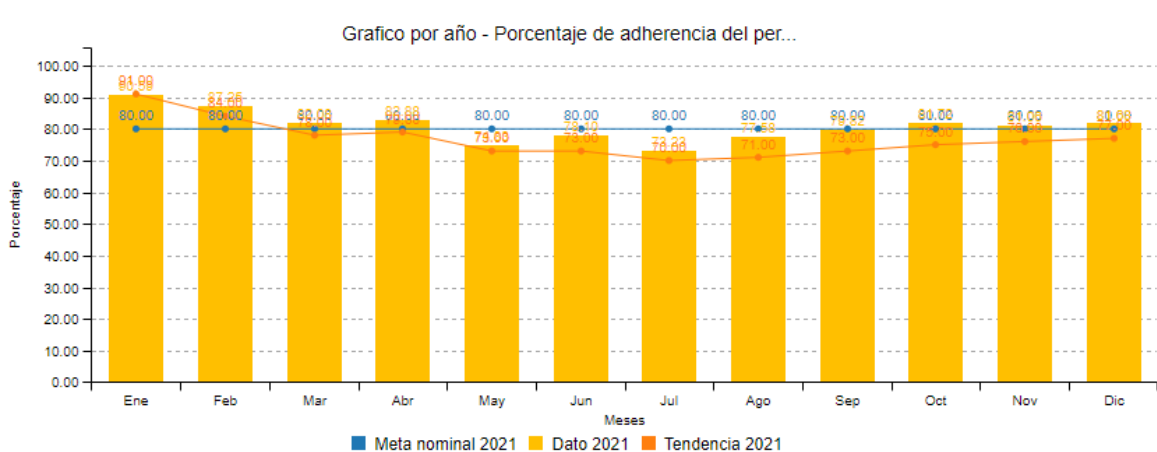


- Higiene De Manos:** El resultado de este indicador es satisfactorio, para el año 2021 se supera ampliamente la meta base (45%) lo que permite elevar la meta esperada para el año 2022.

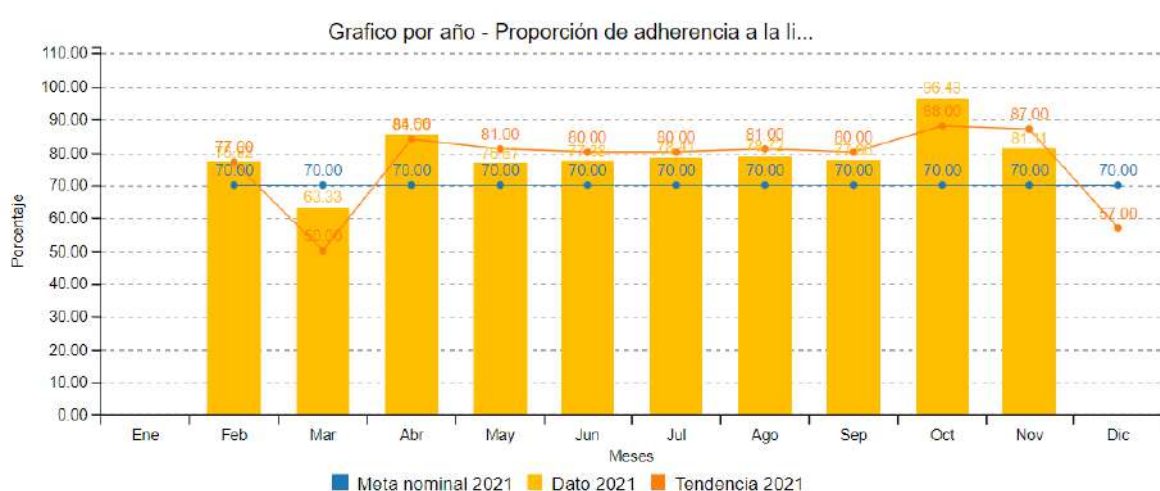


"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

- **Medidas De Control:** En el año 2021 se logra dar cierre cumpliendo con la meta esperada y superando las desviaciones del año.

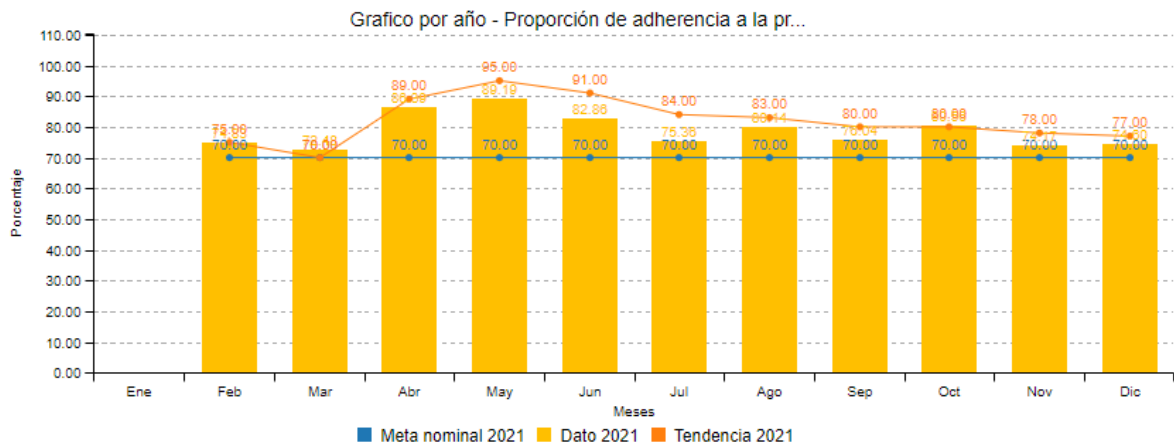


- **Limpieza De Equipos Biomédicos:** Se da cierre a las mediciones del año en el mes de noviembre debido a que el mes de diciembre de 2021 se requería renovación del dispositivo utilizado para la medición (Marcador fluorescente). Al corte de noviembre de 2021 se cierra el año en cumplimiento a la meta esperada de adherencia para el periodo evaluado.

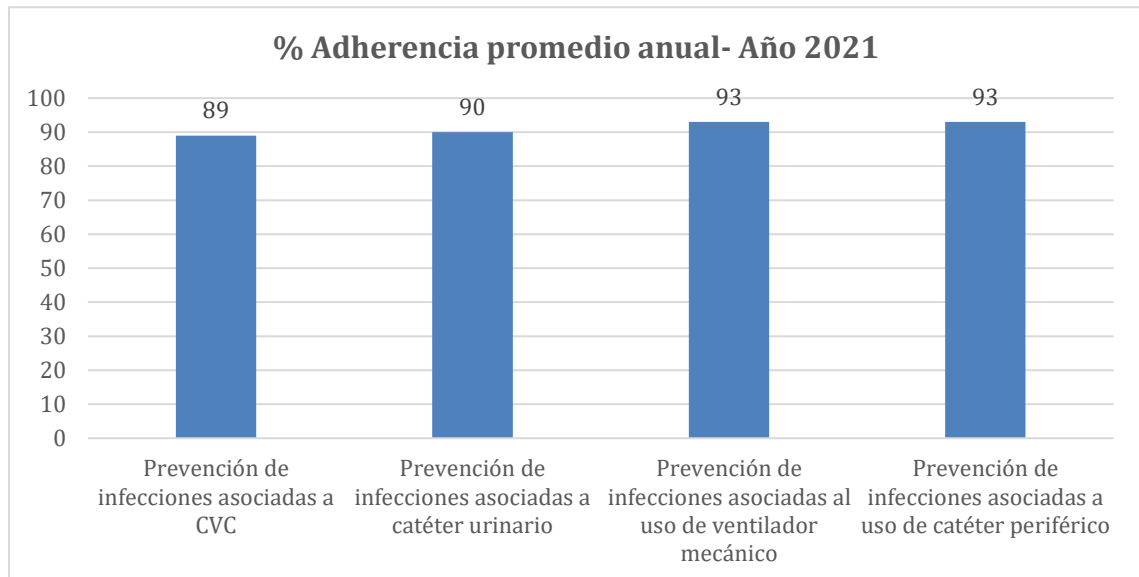


"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

- **Prevención De Infecciones Del Sitio Operatorio:** En el año 2021 este indicador cierra en cumplimiento de la meta esperada de adherencia al corte de diciembre de 2021.



- **Prevención De Infecciones Asociadas A Dispositivos:** Para el año 2021 en promedio anual de las adherencias se da cumplimiento a las meta esperada (80%) al cierre del periodo evaluado.



"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

PROCESO: Gestión Humana

ÁREA: Gestión Humana

- El año 2021 cerró con 405 empleados directos, 17 aprendices vinculados por contrato de aprendizaje SENA y 284 contratos por prestación de servicios, en donde el género que más sobresale es el femenino con una proporción del 68% de la población total en comparación con un 32% del género masculino. Adicionalmente esta población está distribuida por centros de operación equivalentes al 79% en asistenciales y el 21% en administrativos. El contrato laboral predominante es el contrato a término fijo representando este el 88% de los empleados contratados directamente con la institución mediante un contrato laboral, mientras que el 12% de esta población está contratada con un contrato a término indefinido.

- En cumplimiento con los requisitos exigidos para la habilitación del servicio de oncología, se ha llevado a cabo las siguientes actividades que están encaminadas a la habilitación de este servicio:
 - Se garantizó la certificación del 100% del personal de la unidad de cuidado intensivo en formación del control del paciente de cuidado intensivo pediátrico.
 - Se avanzó en el cumplimiento de un 70% en formación en toma de muestras para el personal auxiliar del laboratorio clínico.
 - Para el personal profesional en bacteriología del laboratorio clínico, se garantizó el 100% de cumplimiento en la formación de transfusión sanguínea.
 - Se realizó la verificación del RETHUS para el personal asistencial y se avanzó en un cumplimiento del 96%.
 - Al cierre del año, se avanzó en un cumplimiento del 98% en la certificación al personal del servicio de urgencias en atención a personas víctimas de ataques con agentes químicos.
 - Se realizó actualización del 80% de la población asistencial en soporte vital básico y avanzado con enfoque pediátrico y en atención integral en salud de las personas víctimas de violencia sexual.
 - Se definió un plan de formación continua en gestión del duelo, desarrollado en 5 módulos dirigido al personal de cuidado intensivo con un avance general del 62%.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

- Dentro de las estrategias del plan operativo para este año 2021, se definió como estrategia la actualización de información y datos personales de todos los colaboradores, con el objetivo de contar con información actualizada confiable y veraz para lo cual se llevó a cabo a través de un formulario de Google, una encuesta dirigida a todo el personal la cual tuvo una respuesta del 92% del total de la población.
- De enero a diciembre de 2021 se realizaron 395 capacitaciones de las cuales se capacitaron un total de 12.504 personas, con un cumplimiento del 223,16% en los diferentes temas programados de acuerdo a las necesidades de los procesos, incluidos en el cronograma de capacitación anual de la Institución.
- En el mes de marzo se lideró el plan de vacunación contra covid-19 para todos los colaboradores de la institución, iniciando con el personal de primera línea y posteriormente con el personal de segunda línea, de apoyo y estudiantes. De una población de 753 personas se logró la vacunación de 691 personas con esquema completo de Pfizer para una cobertura del 92%.
- En agosto de 2021 se realizó parametrización de la estructura de nómina electrónica en el software de nómina web para dar cumplimiento normativo, logrando con esto salir al aire de forma exitosa en el mes de octubre con la nómina de septiembre de 2021.
- Durante el año 2021, se otorgaron becas a nuestros colaboradores a través de los convenios Docente – Asistencial y con recursos propios, en programas de pregrado y posgrados, de los cuales se otorgaron, 10 becas para maestría, 4 becas para especializaciones y 2 becas para pregrado.

PROCESO: Gestión de Nutrición

SERVICIO: Nutrición, Lactario y Alimentos

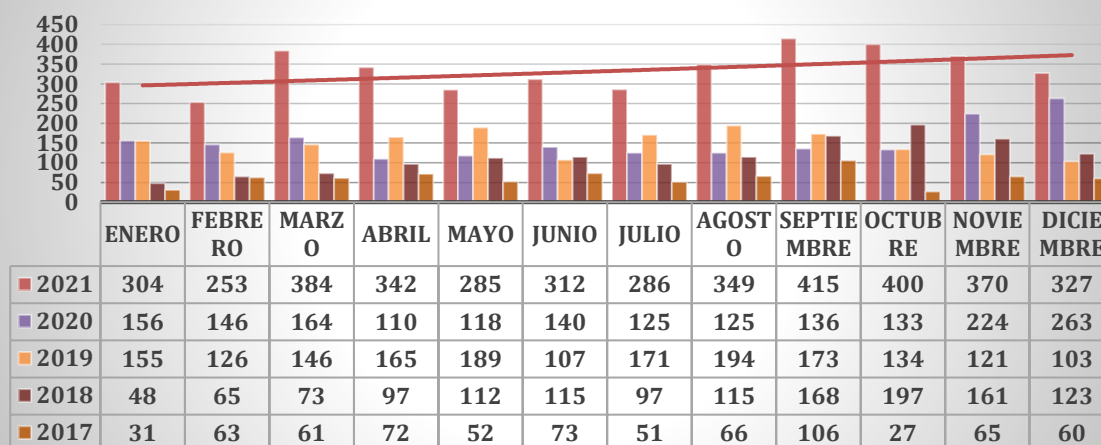
1. Cumplimientos de metas y logros

➤ Nutrición Clínica

Interconsultas por Nutrición y Dietética

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

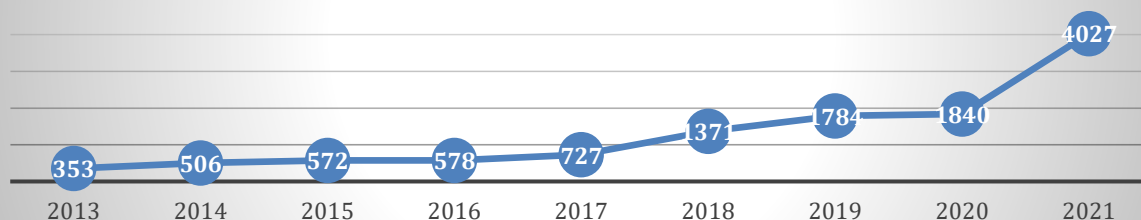
INTERCONSULTAS 2017- 2021



- El total de interconsultas en 2021 fue de **4027** siendo un **218%** más que el 2020, lo que confirma el crecimiento en la atención por interconsulta y por ende incremento en las actividades diarias de la nutricionista. El crecimiento viene en incremento progresivo a través de los últimos 5 años.
- Este crecimiento se debe también a la prueba piloto desde noviembre de 2020 de una nutricionista adicional, quien ha realizado las interconsultas que se venían dejando de realizar, está pendiente su contratación. Teniendo en cuenta que solo 1 nutricionista cubre rol asistencial, administrativo, servicio de alimentos y lactario.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

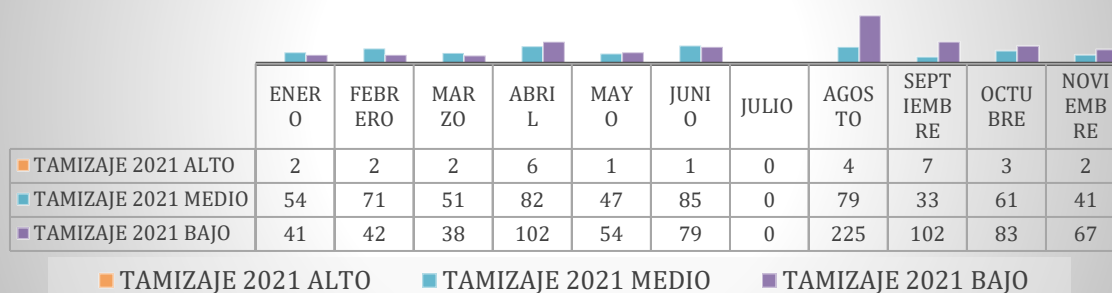
CONSOLIDADO INTERCONSULTAS NUTRICIÓN



Tamizaje Nutricional

Esta herramienta de detección de riesgo nutricional, encaminada a prevención de la desnutrición hospitalaria, es realizada por estudiantes de práctica de la universidad Javeriana y Escuela nacional del deporte, los resultados para el año anterior fue en total de 1467 pacientes tamizados. Los riesgos altos fueron intervenidos.

TAMIZAJE 2021



"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

Guías, protocolos, programas y producción intelectual

Elaboración:

- [\[P10-PT-02\] PROTOCOLO DE SOPORTE NUTRICIONAL ENTERAL EN PEDIATRÍA - V1](#)
- [\[P10-OD-01\] PLAN DE SANEAMIENTO BÁSICO PARA EL SERVICIO DE ALIMENTOS DE LA FUNDACIÓN CLÍNICA CLUB NOEL - V1](#)

Actualización:

- [\[P10-M-01\] MANUAL DE DIETAS Y MANEJO DE ALIMENTACION HOSPITALARIA - V3](#)
- [\[P10-FT-28\] FORMATO SEGUIMIENTO Y CONTROL AL PERSONAL MANIPULADOR DE ALIMENTOS - V3](#)
- [\[P10-FT-27\] FORMATO CONTROL DE TEMPERATURA CONGELADOR ALIMENTOS - V2](#)
- [\[P10-FT-26\] FORMATO DE CONTROL Y REGISTRO DE TEMPERATURAS DE ALIMENTOS EN PREPARACIÓN - V2](#)

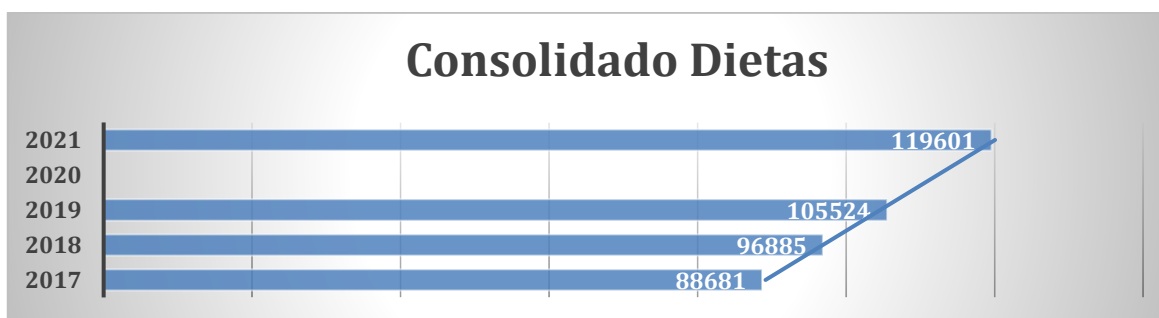
Convenios Universitarios

Se dio continuidad al convenio con la END (Escuela Nacional del Deporte) con estudiantes de pasantía para el área de Nutrición clínica, y servicios de alimentación. Las pasantes desarrollaron proyectos relacionados con actualización de formatos y elaboración documental. Además de material educativo para Diabetes, Renal, entre otros. Se inició en 2021 el convenio con la Universidad Javeriana, recibiendo 2 estudiantes de internado de Nutrición Clínica Pediátrica, se instauró 2 plazas por semestre.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

➤ Servicio de Alimentos:

En el 2021 el Servicio de Alimentos realizó 119601 siendo la cifra histórica más elevada por años, es decir que aproximadamente 10000 dietas más que en el 2019 asociado a incremento de pacientes y la entrega de alimentación a familiares de pacientes COVID 19.



Se inició proyecto P00-FT-18 Modernizar el proceso de producción del servicio de alimentos en busca de mejorar la calidad y el rendimiento.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

➤ Lactario

Se recibió reconcomiendo especial de la secretaria de salud de Cali por el trabajo constante y las estrategias implementadas para el apoyo y la protección de la Lactancia Materna, del programa Saca Pecho.

PROCESO: Gestión de UCI

SERVICIO: Unidad de Cuidados Intensivos (UCI)

1. Perspectiva aprendizaje, crecimiento y desarrollo

1.1 Ambiente laboral, actitud, motivación

Para el año 2021 se trabajaron diferentes estrategias para mejorar el clima laboral, entre ellas:

En este frente se destaca el compromiso ejemplar de cada uno de los colaboradores para asumir el reto de mejorar cada día en todos los aspectos técnico-laborales, como propósito superior, y para ratificar la acertada orientación estratégica que ha adoptado la unidad.

1.2 Estado actual y seguimiento a Proyectos.

- Se llevó a cabo la Actualización y creación de protocolos en UCI.
- Se inició con el proceso de Divulgación de derechos y deberes del paciente hospitalizado en Uci y creación de formato para Información a Familiares.
- Se brindó Educación Continua, al personal de la Unidad de Cuidados Intensivos, durante el año 2021.

2. Perspectiva procesos internos

Resumen y acciones de la Coordinación de Enfermería de la Unidad De Cuidados Intensivos Pediátricos.

- Se realizó análisis de cumplimiento de los indicadores de gestión de la UCIP.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

- Actualización y socialización los documentos, manuales, instructivos, formatos correspondientes a la atención de enfermería.
- Participación en los diferentes Comités asignados (Asistencial, Seguridad del paciente, No conformes, Lideres, Infecciones, Medicina Transfusional, COVE, Historia Clínica, Comité UCIP y otros)
- Se llevó a cabo reunión primaria mensual con el personal a cargo.
- Proceso de evaluación de desempeño de todo el personal de enfermería, Terapia Respiratoria y seguimiento al cumplimiento de los compromisos de mejora.
- Inducción al personal de enfermería y Terapia Respiratoria
- Se Gestionaron traslados efectivos de pacientes a salas.
- Cumplir y hacer cumplir las normas de bioseguridad
- Identificar e informar la necesidad de incorporación de recurso humano de enfermería, Terapia Respiratoria y se participó en el proceso de selección
- Elaboración de la programación de turnos del personal de Enfermería y Terapia

Resumen y acciones de Seguridad del Paciente

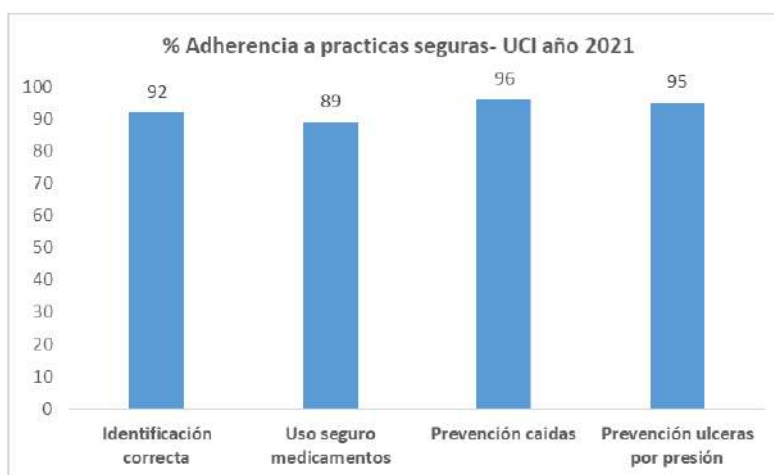
- En el año 2021 se recibieron un total de 403 reportes de eventos adversos de los cuales se le hizo su respectiva trazabilidad, además estos datos fueron utilizados para elaborar la matriz de Riesgos del año 2022, entre los reportes y tenemos la siguiente clasificación:

- Principales eventos adversos:

- Repetición en la toma de muestras de laboratorio.
- Infecciones asociadas a la atención en salud.
- Retiro no programado de dispositivos.
- Úlceras por presión

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

Prácticas Seguras



En este periodo la unidad de cuidados intensivos ha desarrollado estrategias con todo el equipo de salud para alcanzar promedios de adherencia del 90%.

La unidad de cuidado intensivo en el año 2021 ha sido generadora del cumplimiento de las metas de adherencia propias del servicio que han impactado en los indicadores y en los seguimientos que se realizan desde el área de calidad en seguridad del paciente.

Resumen de Gestión de ‘No conformes’

En el año 2021 se recibieron un total de 17 no conformes lo cuales fueron respondidos oportunamente, cuyas fallas fueron por comunicación entre procesos, diligenciamiento de registros e incumplimiento de protocolos, se les realizó la respectiva trazabilidad y seguimiento a los mismos.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

3. Perspectiva clientes y mercado

Resultados y acciones de Satisfacción del Cliente

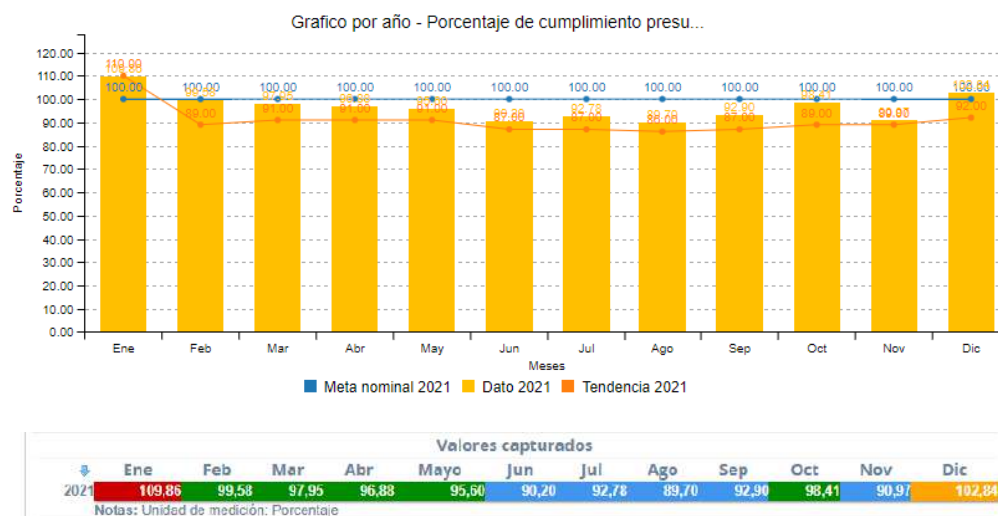


El servicio de UCI en promedio mantuvo un porcentaje de satisfacción de 98% en el año 2021, por encima de la meta institucional establecida que para este año fue de 93%.

4. Perspectiva Financiera

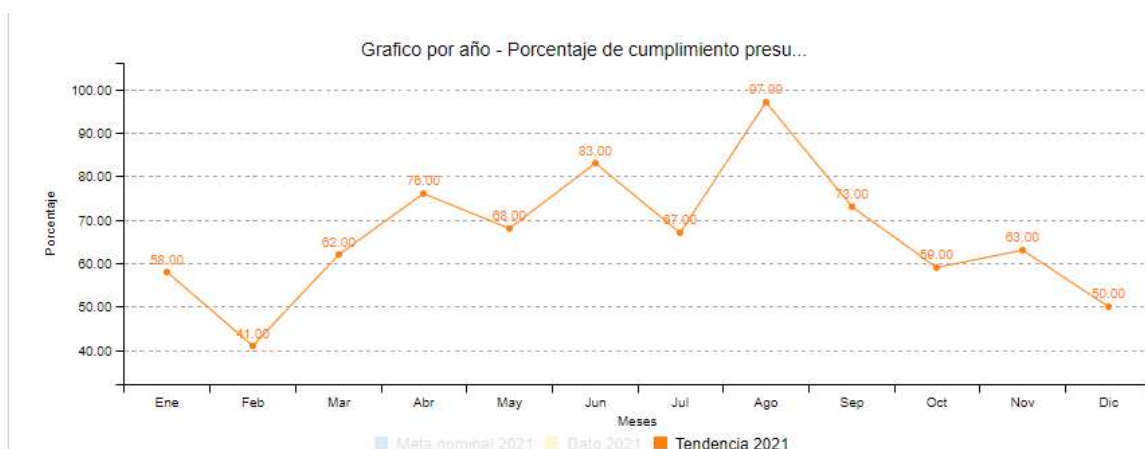
4.1 Resultados económicos del periodo y acumulados: Porcentaje de cumplimiento presupuestal de costos y gastos – UCI.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"



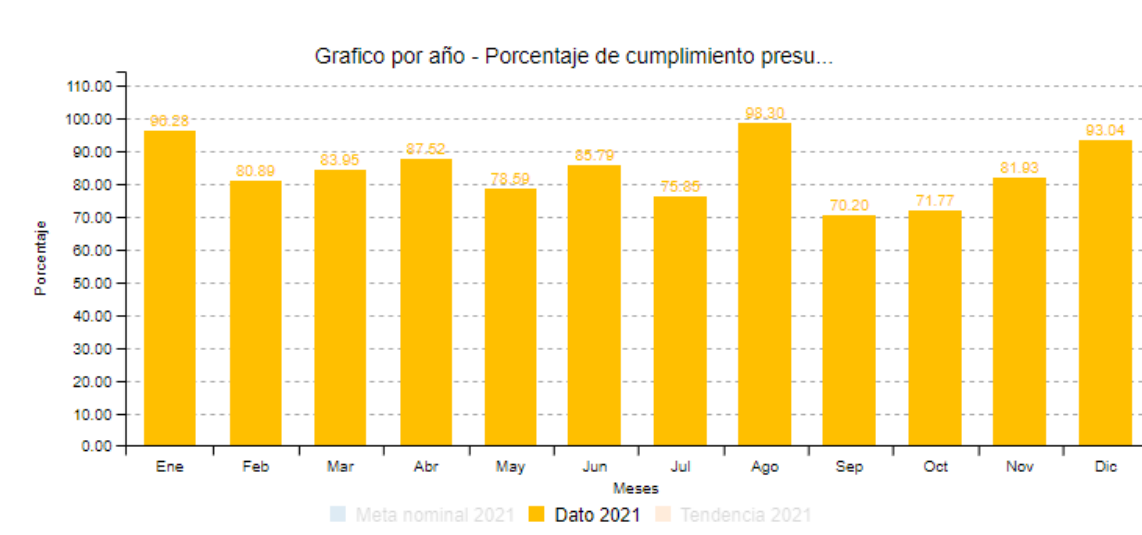
Para el año 2021 en la Unidad de Cuidados se evidencia el consumo frente a lo presupuestado, teniendo comportamiento variable según el mes del año, número de pacientes y complejidad de los mismos, el único mes que sobrepasó el consumo fue el mes de Enero por el pago a diferentes proveedores de la Unidad.

■ Porcentaje de cumplimiento presupuestal de rentabilidad operacional – UCI



"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

▪ Porcentaje de cumplimiento presupuestal de ventas – UCI



5. Varios

Todas las mejoras y logros obtenidos durante este año en la unidad de cuidados intensivos, fue gracias al trabajo en equipo, dedicación y entrega de los colaboradores, quienes pese a las dificultades presentadas en el camino muchas de ellas han sido resueltas.

Cabe destacar el apoyo de la parte Administrativa en cabeza de la Gerencia, quienes de una u otra forma han apoyado nuestro proceso en este camino del cambio y mejor de mismo.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

SERVICIO: Urgencias y Hospitalización

1. Perspectiva de aprendizaje, crecimiento y desarrollo

1.1 Ambiente laboral, actitud y motivación

- En los servicios de urgencias y hospitalización, se ha logrado mantener un clima laboral adecuado, a pesar de continuarse prestando el servicio con las restricciones generadas por la Pandemia por coronavirus COVID 19 declarada por la OMS, los problemas de orden público de protestas y marchas frecuentes, y los picos epidemiológicos propios de la Región.
- Con base a lo anterior, se debió incrementar el número de horas médico asistencial en 56 horas/día y de Pediatras en 24 horas/día.
- Se diseñó un Programa de capacitación anual, para fortalecer el trabajo en equipo, unificar criterios, mejorando de esta manera la comunicación en el personal asistencial.
- Las capacitaciones programadas durante el año 2021 fueron:
 - Dengue – SSPM, Dr. Jaime López
 - Ecocardiógrafos – Ingenieros Biomédicos, Camila Mena y Jhonny Castrillón
 - Farmacovigilancia – Químico Farmaceuta, Orlando Herrera
 - Malaria – SSPM, Dr. Jaime López
 - Servicio Transfusional – Oncohematóloga, Lida Araujo; Bacterióloga, Linna Acevedo
 - Violencia Sexual – Trabajadora Social, Dra. Ana María Fernandez
 - Víctimas de agentes químicos – Residente Pediatría, Dr. Jonathan Alzate
 - Política Seguridad del Paciente – Jefe Karen Martínez
 - Taller de Inmovilizaciones – Ortopedistas de la Clínica
 - Bombas de Infusión - Ingenieros Biomédicos, Camila Mena y Jhonny Castrillón
 - Exposición Rábica - SSPM, Dr. Jaime López
 - Comunicación efectiva del personal de salud al usuario – Jefe Karen Martínez
 - ETA – SSPM, Enf. Gabriela Lizeth Arturo
 - Perfusores y Glucómetros - Ingeniera Biomédica, Camila Mena
 - Que es Tecnovigilancia? - Ingeniera Biomédica, Camila Mena
 - Ahorro y vertimientos – Jefe Clara Meneses

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

- Derechos y deberes – Jefe Mónica Abello
 - Desfibriladores - Ingeniera Biomédica, Camila Mena
 - Desnutrición – Gastroenteróloga Pediatra, Dra. Claudia Ortiz; Nutricionista, Dra. Martha Causil
 - Manejo de Residuos – Jefe Clara Meneses
 - Administración segura de medicamentos – Jefe Karen Martínez
 - Estrategias en Seguridad del paciente - Jefe Karen Martínez
 - BPM Gases medicinales – Ingeniera Biomédica, Patricia Alfonso; Químico Farmaceuta, Cristian Vásquez
 - Violencia de género - Trabajadora Social, Dra. Ana María Fernandez
 - Monitores signos vitales - Ingeniera Biomédica, Camila Mena
 - Reporte de análisis y clasificación de eventos adversos - Jefe Karen Martínez
 - Resolución de conflictos - Trabajadora Social, Dra. Ana María Fernandez
 - Riesgo Psicosocial – AXA Colpatria
 - Meta 5 (IAAS) – Comité de Infecciones, Jefe Cielo Orjuela
 - Catéter PICC – Jefe Roberto Ramos
- Se han realizado comités primarios e intervenciones personalizadas donde se han trabajado actividades que corresponden al fortalecimiento de:
- Trabajo en equipo, comunicación asertiva y efectiva
 - Sentido de pertenencia, liderazgo del profesional de enfermería
 - Espacios de escucha activa ante las situaciones que se presentaron en los diferentes servicios de hospitalización y urgencias.
 - Apoyo con el departamento de talento humano cuando ameritaba de su intervención con el personal de enfermería.
 - Acompañamiento en los servicios por parte de la coordinación para la resolución de situaciones o soporte en la toma de decisiones a los enfermeros.
 - Acompañamiento en la pandemia en cuanto al bienestar emocional
 - Acompañamiento presencial y apoyo emocional en el paro nacional del año 2021.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

1.2 Estado actual y seguimiento de a proyectos

a. En Proceso

- Para aumentar el cumplimiento de estándares superiores de Calidad y fortalecer el Sistema de Gestión Institucional, en la FCICN se ha venido realizando la divulgación al personal médico asistencial y Pediatras, de las Guías de Práctica Clínica - GPC de las 10 primeras causas de atención en los servicios de urgencias y hospitalización. A la fecha se han divulgado 36 GPC de las 42 programadas, para un 86% de cobertura de las mismas.

Las reuniones para la revisión de las Guías de Práctica Clínica, estarán sujetas al continuo desarrollo de estas, y a la disponibilidad del especialista autor de la guía.

- Fortalecimiento del clima laboral en los servicios de hospitalización y urgencias, rotando mensualmente al personal de enfermería (auxiliares – enfermeros).
- Para el año 2021 solicitar el incremento de personal asistencial de enfermería (auxiliares – enfermeros profesionales) que se requiere dada la extensión de las urgencias (sala era) ya que aumenta la cantidad de pacientes hospitalizados y observados, pacientes respiratorios.
- Controles e intervenciones durante la entrega de turno del personal, evaluando la necesidad de modificar el mismo.
- Control al personal profesional de enfermería de la existencia de insumos del carro de paro. (durante el inventario mensual no debe haber insumos faltantes).
- Actualización en todos los documentos de los procesos de enfermería.
- Coberturas realizadas que se llevan a cabo hace dos años por la coordinación de enfermería de lunes a lunes. En los horarios de 6am- 12pm- 18hrs.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

b. Realizados

- A principios de 2021, se implementó la entrega virtual de turno médico de urgencias y hospitalización por medio del aplicativo WhatsApp, con buen manejo y aceptación de la herramienta por parte de los profesionales.
- Se realizaron modificaciones con alertas visuales en el aplicativo SIIS de historias clínicas, para optimizar la respuesta a diferentes procesos como:
 - Visualización de “Prealta de pacientes” en los paneles de las salas de hospitalización, con el ánimo agilizar los procesos administrativos previos a la salida de los pacientes
 - Otra alerta visual corresponde a los pacientes autorizados por su EAPB, para continuar tratamiento hospitalario en nuestra institución
 - También se implementó la notificación en los paneles, de ayudas diagnósticas de Laboratorio Clínico e Imágenes
 - La última alerta implementada, consiste en la notificación de las interconsultas atendidas y pendientes de las diferentes subespecialidades, con su tiempo de respuesta
- En el segundo semestre de 2021, se realizó el traslado de la Carpa aledaño a Sala ERA, como zona de expansión para la atención de pacientes respiratorios, dotándola de 30 sillas reclinomáticas para mayor comodidad de los pacientes y sus acompañantes; dentro de ésta, se habilitaron dos consultorios médicos y un triage, dotados con equipos nuevos de órgano de los sentidos.
- En hospitalización, se adecuaron las habitaciones de las Salas San Roque y Pablo García. En el mes de enero se construye la Sala Coralitos con 7 camas, y se habilitaron los timbres de llamado de pacientes en Sala Mariana. Actualmente se están adecuando las habitaciones de Sala Luis H.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

- Para el servicio de urgencias, se instalaron televisores para el llamado de pacientes; se remodeló el cuarto de preparación de medicamentos y habilitaron tableros de identificación de pacientes, reforzando la Meta #1 de Seguridad del paciente (identificación correcta del paciente).
- Soporte a la coordinación médica en el seguimiento diario al servicio de urgencias, instaurado como directriz de la dirección médica.
- Creación del programa de capacitación educativa del año para 2021 el personal asistencial. Los temas fueron programados, de acuerdo a las necesidades que se evidenciaron en los servicios.
- Solicitud de requisición del personal (enfermeros profesionales, auxiliares de enfermería camilleros y orientación al cliente) ante las necesidades de los servicios (retiro, promociones y personal nuevo para el servicio de urgencias).
- Soporte al área de servicio farmacéutico ante el proyecto de “Central de Mezclas”.

2. Perspectiva de proceso de internos

Resumen y acciones de Seguridad del Paciente

Año	No. DE EVENTOS ADVERSOS		PLAN DE ACCIÓN
	URGENCIAS	HOSPITALIZACIONES	4
2021	492	334	

- Se han gestionado los formatos de análisis de eventos adversos para entrega oportuna de los mismos a la coordinación de seguridad del paciente.
- Se continua con la socialización de los eventos adversos y lecciones aprendidas de los mismos durante los comités primarios, para generar sensibilización del personal, estas se encuentran evidenciadas en las actas de los comités mensuales en Daruma
- Se trabaja de la mano con el programa de seguridad del paciente, con el fin de identificar oportunamente las fallas de la atención en salud en pro de intervenir inmediatamente al personal e identificar las falencias.

“Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria”

- Se realiza de la mano con el programa de seguridad de pacientes análisis de eventos adversos con el personal relacionado y se realizan plan de mejora.

2.2 Resumen Gestión de 'No Conformes'

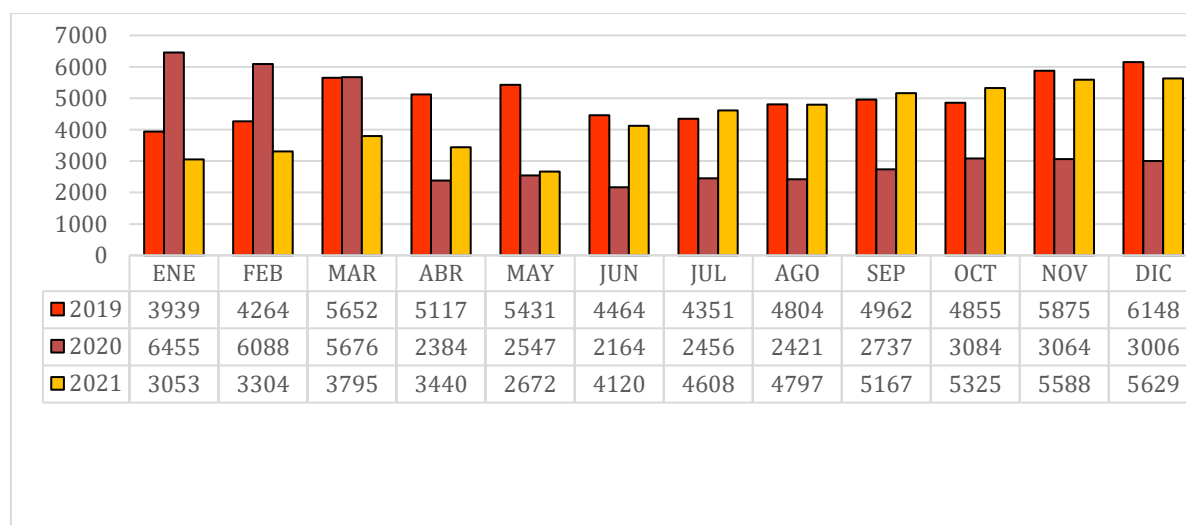
En el año 2021 se recibieron una totalidad de 48 No Conforme, emitidos por servicio farmacéutico, servicio de urgencias, área de cirugía y UCIP, al cual se le dio respuesta y se efectuaron los correctivos e intervenciones a que dieron lugar y se dieron a conocer al Coordinador Médico del servicio de urgencias y hospitalización.

2.3 Estado de Glosas análisis de causas y acciones

Se realiza trabajo conjunto con el área de cuentas médicas respecto al apoyo del registro oportuno y correcto de administración de insumos y medicamentos en la historia clínica, se continúa socializando en los espacios de capacitación los motivos más frecuentes de glosas por parte de las EPS'S, para el 2022.

RESULTADOS Y GRÁFICOS DE PRODUCTIVIDAD

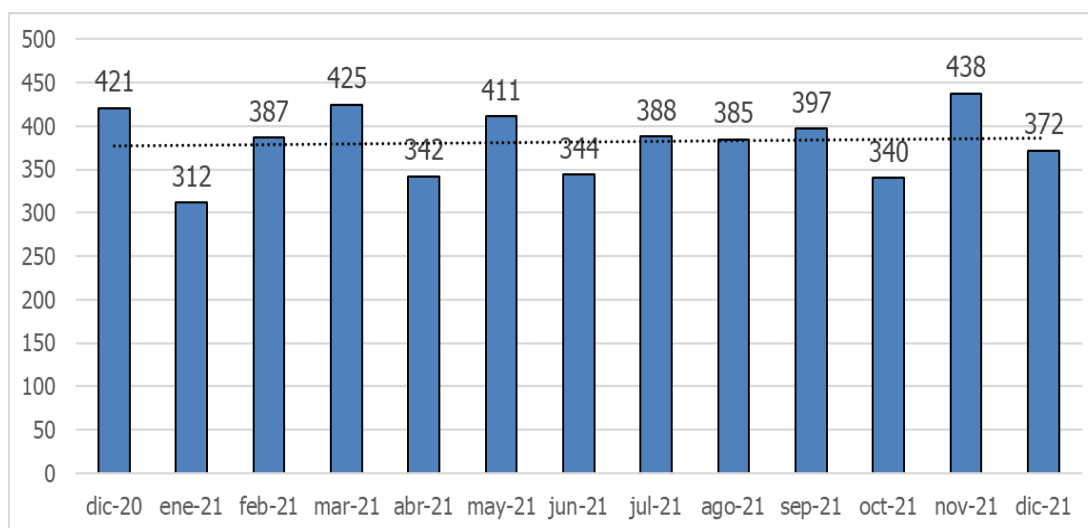
Servicio de Urgencias



"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

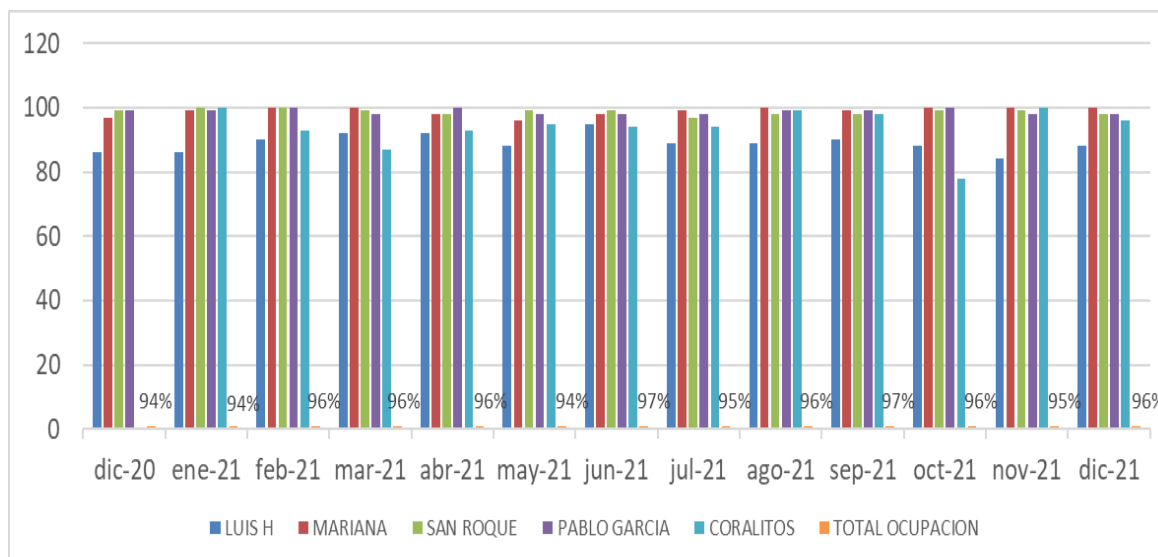
Se evidencia un incremento progresivo de la consulta de urgencia, a partir del segundo trimestre de 2021, con descenso de esta en el mes de mayo, por dificultad de acceso de los usuarios al servicio, por disturbios en el orden público a causa del paro nacional, llegando en el mes de diciembre a cifras parecidas a los años previos a la Pandemia.

Servicio de Hospitalización



El promedio de egresos mensuales hospitalarios en el 2021 fue de 382 pacientes, y el porcentaje de ocupación se comportó en un promedio del 96% en las 4 salas de hospitalización, inferior a lo manejado en años previos, por el bloqueo programado de las habitaciones de las diferentes salas, para su remodelación.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"



Por la baja ocupación del servicio a causa de la pandemia, durante el 2021 se suspendió temporalmente la asignación de enfermera Giro Cama, la cual entrará en funcionamiento, cuando el volumen de pacientes así lo requiera.

3. Perspectiva de clientes y mercado

3.1 Resultados y acciones de Satisfacción del Cliente:

Durante el año 2021 se gestionaron un total 96 de quejas correspondientes al servicio de urgencias y las salas de hospitalización, las cuales se socializan en comités primarios y las que corresponden a casos específicos de colaboradores, se ha realizado la realimentación y el respectivo formato de intervención por queja, el cual se entrega en el área de servicio al cliente. Respecto a las causas de quejas las más predominantes son:

- Oportunidad en la atención de los pacientes.
- Falta de trato humanizado durante la atención en salud.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

3.2 Comportamiento de la participación del mercado

Se trabaja en interdependencia dando prioridad a las EPS SANITAS Y SURA, sin embargo, este contexto se logra gestionar en la medida que la demanda de los servicios de hospitalización y la ocupación favorece. Se cuenta con el apoyo de la enfermera asignada al programa Giro Cama y la efectividad de la gestión de los enfermeros asistenciales en cuanto a prioridad de cupos en salas de hospitalización.

4. Varios

- Se cuenta con el apoyo de la dirección jurídica para la emisión de circulares a la fiscalía para la recepción de las cadenas de custodia que reposan en la coordinación de enfermería.
- Se continúa con el seguimiento del cumplimiento del horario laboral a todo el personal por medio de la marcación de reloj y se toman intervenciones a través de anecdotario por los incumplimientos generados.
- Seguimiento del desarrollo de actividades, normas de comportamiento y cumplimiento de la asignación de turnos de los estudiantes de con el soporte de la auxiliar de enfermería de apoyo en la coordinación de enfermería.
- Fortalecimiento de la interdependencia de la coordinación de enfermería con el departamento de gestión humana dando acompañamiento y soporte al manejo del personal.
- En la medida de lo posible se da cubrimiento a los traslados extramurales de pacientes, con el personal auxiliar de enfermería que se encuentra de turno, en pro de no generar recargos por horas extras.
- Se ha realizado actualización de protocolos de enfermería de la mano de la coordinación de UCIP y se seguir revisando todos los protocolos y procedimientos para la actualización completa de toda la documentación.
- Se amplió el grupo de orientación de servicio al usuario con 3 auxiliares más para dar cobertura las 24hrs. Y poder clasificar los pacientes para seguir su ruta, ya se para urgencias general o urgencias ERA.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

SERVICIO: Imágenes Diagnosticas

1. Perspectiva de aprendizaje, crecimiento y desarrollo

1.1 Ambiente laboral, actitud y motivación

El área de imágenes diagnosticas se han realizado comités primarios, capacitaciones e intervenciones para el fortalecimiento del área tales como:

- Capacitación continua de humanización, comunicación asertiva, trabajo en equipo con el área de trabajo social, gestión al cliente y gestión humana.
- Espacios de escucha activa ante las situaciones que se presentaron en los diferentes servicios de hospitalización y urgencias.
- Se realiza comité primario intentado que se realice cada mes donde se les da espacio de escucha sobre oportunidades de mejora
- Apoyo con el departamento de talento humano cuando ameritaba de su intervención con el personal del área.
- Se continua con el de formato de peticiones de programación de turnos para el mes siguiente los 10 primeros días del mes en curso; las cuales se evalúan y en la medida de lo posible se da cumplimiento por esquema de turnos a la misma.

1.2 Estado actual y seguimiento de proyectos

a. En Proceso

- Se inició cambio de tecnología en el área de Rayos X fijo el cual se inicia desmonte en el mes de noviembre.
- Fortalecimiento de la adherencia a la política de seguridad del paciente con capacitación continua aumentado visiblemente el auto reporte de los eventos adversos.
- Dado el aumento de complejidad del área se tiene contemplado la necesidad de auxiliar en el área de rayos x y tomografía.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

- Se tiene contemplado crear modulo donde el personal de imágenes pueda visualizar todas las ordenes médicas y sea el personal del área el encargado de la programación de los estudios.
- Creación de programa de protección radiológica con el fin de disminuir, detectar y prevenir accidentes e incidentes de carácter radiológico.
- Construcción de área de procedimientos limpios en el área de Imágenes (tomografía y Rayos X).
- Humanización del área de Rayos X animando toda el área con el fin de crear una experiencia más animada para nuestros niños.

b. Realizados

- Se realizó cambio de tecnología migrando a un tomógrafo de 64 cortes y realizando capacitación por parte del aplicacionista de SIEMENS, despejando dudas a cada uno de los tecnólogos.
- Creación del programa de capacitación educativa del año 2021 para el personal asistencial. Los temas fueron programados, de acuerdo a las necesidades que se evidenciaron en los servicios.
- Solicitud de requisición del personal (tecnólogos de imágenes y resonancia, auxiliar circulante, auxiliar de recepción) ante las necesidades de los servicios (aumento de procedimientos en el área).
- Creación de formatos los cuales ayudan al mejoramiento continuo en cada uno de los procesos de la institución.
- Se logra abrir plaza de auxiliar de recepción, teniendo mayor cobertura a la atención al usuario, entrega de resultados, asignación de citas, acogida del paciente.
- Actualización de más del 90% de los documentos del área de Imágenes diagnósticas.
- Humanización del área de Tomografía animando toda el área con el fin de crear una experiencia más animada para nuestros niños.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

2. Perspectiva de mercado

2.1 Resumen y acciones de Seguridad del Paciente

Año	No. DE EVENTOS ADVERSOS	PLAN DE ACCIÓN
	IMÁGENES DIAGNOSTICAS	
2021	65	2

- Se evidencia aumento de reportes a partir del mes de septiembre evidenciando mejoría en la adherencia al auto reporte.
- Se han gestionado los formatos de análisis de eventos adversos para entrega oportuna de los mismos a la coordinación de seguridad del paciente.
- Se continúa con la socialización de los eventos adversos y lecciones aprendidas de los mismos durante los comités primarios, para generar sensibilización del personal.
- Se trabaja de la mano con el programa de seguridad del paciente, con el fin de identificar oportunamente las fallas de la atención en salud en pro de intervenir inmediatamente al personal e identificar las falencias.

2.1 Resumen Gestión de 'No Conformes'

En el año 20221 se recibieron una totalidad de 13 No Conforme, emitidos por servicio farmacéutico, servicio de urgencias y UCIP, al cual se le dio respuesta y se efectuaron los correctivos e intervenciones a que dieron lugar y se dieron a conocer al personal del área en los comités primarios para evidenciar lecciones aprendidas.

2.2 Estado de Glosas análisis de causas y acciones

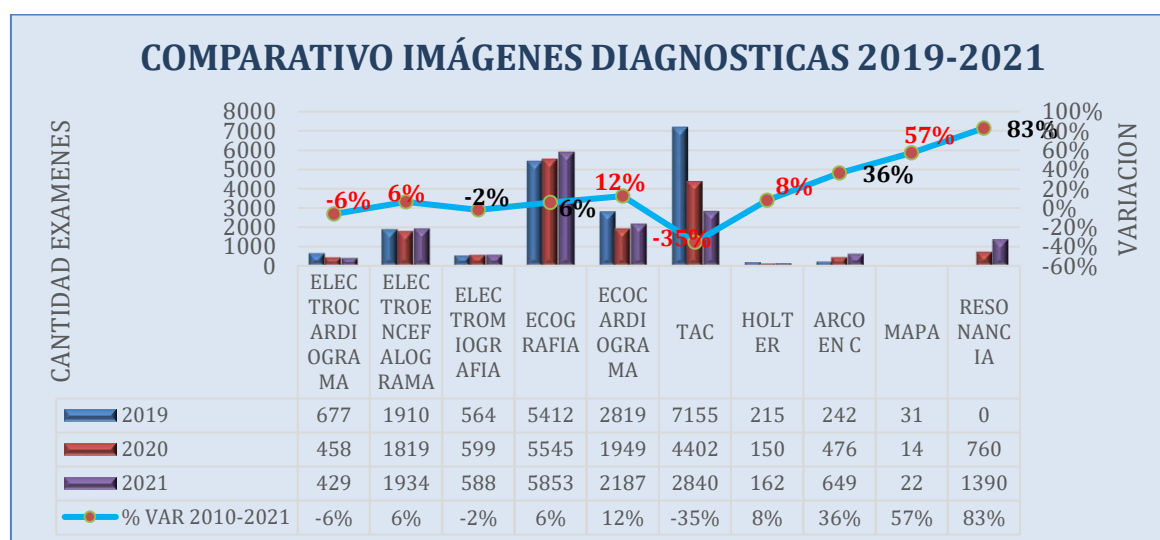
Se realiza trabajo conjunto con el área de cuentas medicas respecto a todos los casos de glosas en donde no se tenía soporte de resultado de ayudas diagnósticas, evidenciando el por qué no estaba adjunto tal ayuda, adicional se realimenta al personal implicado para mejora continua del proceso.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

2.3 Resultados y gráficos de productividad

➤ Cantidad de Procedimientos realizados:

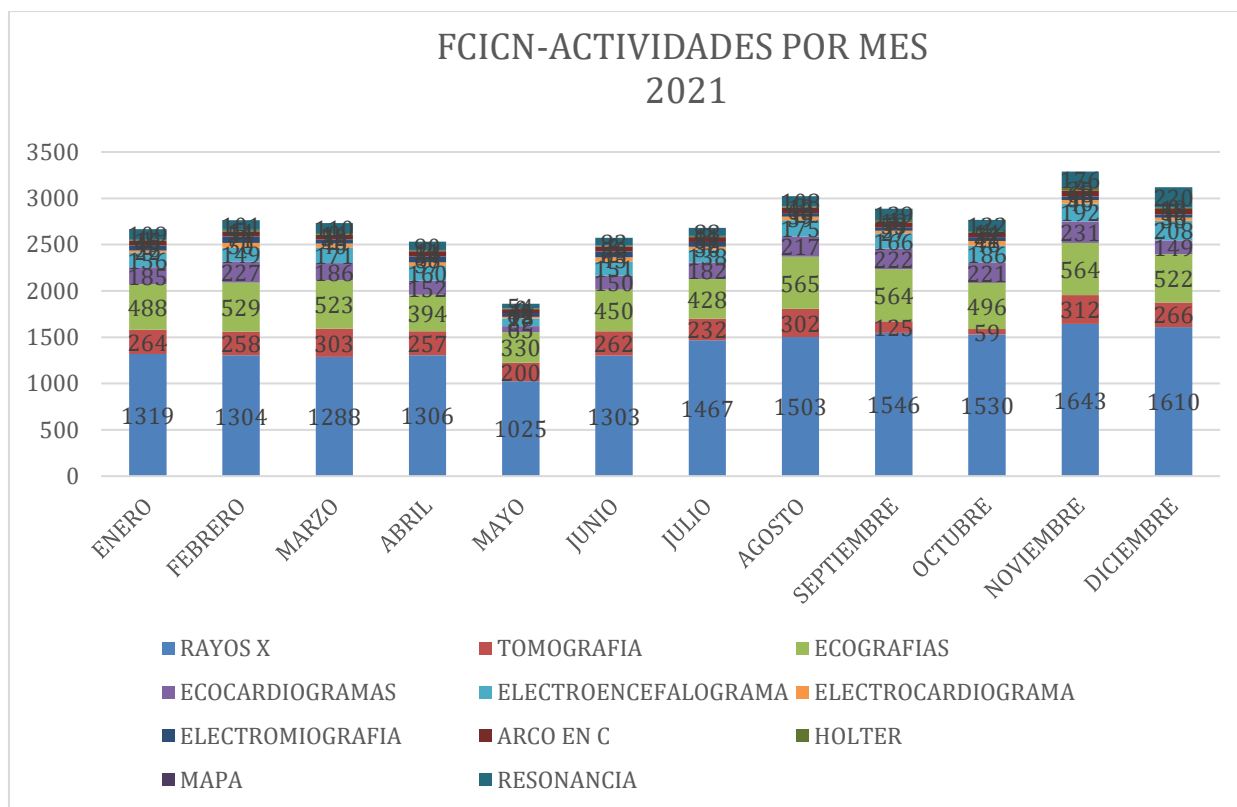
En esta grafica se muestra la tendencia al crecimiento del área de imágenes aun como un año como el 2020 que llego con pandemia del COVID-19, a esto en el 2021 todavía con pandemia y en algunos meses con declaración de estado de emergencia, nos enfrentamos a casi dos meses desde abril hasta finales de mayo con un paro nacional donde una de las ciudades más afectadas fue Cali. En el área se organizaron horarios y cubrimientos con cada uno de los colaboradores y especialistas para continuar con la atención aun con vías cerradas.



➤ Actividades por mes en el 2021:

Se evidencia que se están realizando alrededor de 2741,5 estudios mes donde su mayoría son rayos X seguidos de tomografías y ecografías. Aunque se evidencia una cantidad considerable el incremento en las resonancias que es nuestro nuevo servicio aún se encuentra con una productividad baja, por lo que se debe buscar estrategias conjunto con el área de publicidad, contratación y mercadeo para promocionar este servicio.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"



Fuente: reporte ESTADISTICA FCICN.

3. Perspectiva de cliente y mercados

3.1 Resultados y acciones de Satisfacción al Cliente.

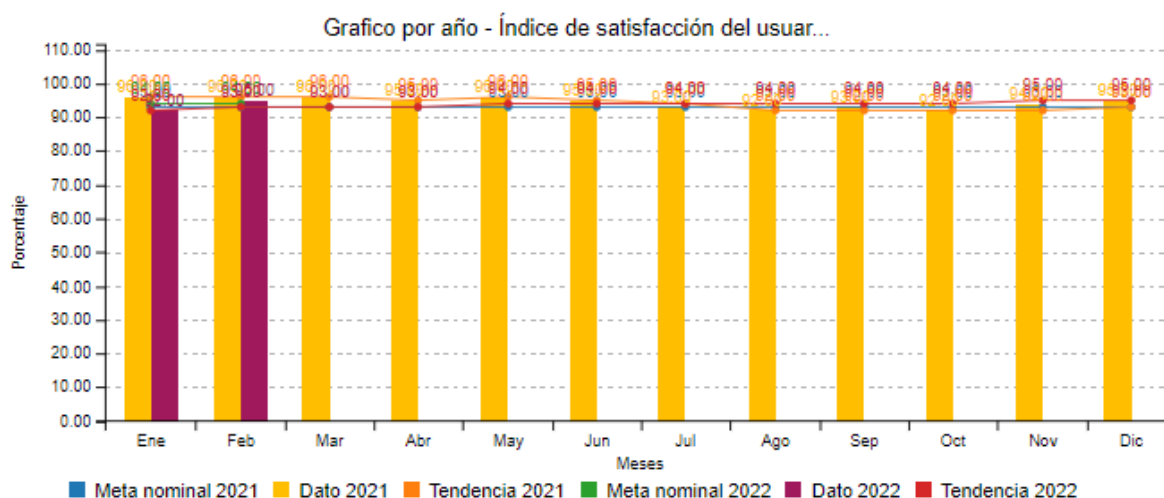
Durante el año 2021 se evidencia que se tiene un índice de satisfacción al cliente mayor de la meta con un promedio de 94% de satisfacción. Se gestionaron un total de 18 quejas correspondientes al servicio de imágenes, las cuales se analizan, conjunto con el colaborador implicado, se da solución y se socializan en los comités primarios lecciones aprendidas.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

Valores capturados

	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
2021	96,00	96,00	96,00	95,00	96,00	95,00	93,00	92,00	93,00	92,00	94,00	95,00
2022	92,00	95,00	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.

Notas: Unidad de medición: Porcentaje



3.2 Comportamiento de la participación del mercado

Se tiene una gran participación de las EPS tales como Coosalud y Emssanar a nivel ambulatorio, se han generado nuevos contratos bilaterales de contingencias en los momentos de daño de equipos biomédicos con algunas entidades tales como Clínica Sebastián de Belalcázar, Oviedo y Sura. Se aspira a tener mayor participación en el mercado en los servicios de Tomografía y Resonancia con la creación del área de mercadeo.

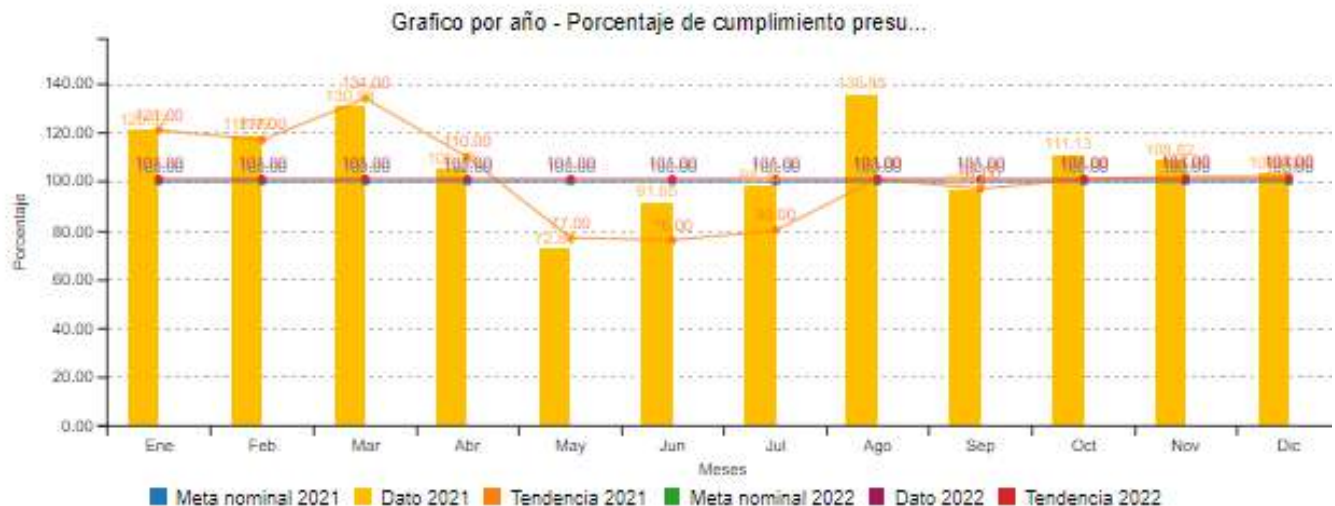
4. Perspectiva financiera

4.1 Resultados económicos del periodo y acumulados: En el año 2021 se evidencia que se sobrepasa en la mayoría de los meses el presupuesto de ventas, sin embargo en los meses de mayo, junio y julio se evidencia por debajo de la meta mínima presupuestada sin embargo esto se debe al paro nacional que causo cierre total de agendas, posterior a esto se declara estado de emergencia por el aumento de casos de Covid-19, en el mes de septiembre se inició la parada del servicio de tomografía debido al cambio de tecnología cancelando toda la agenda ambulatorio y remitiendo la toma de

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

estos procedimientos intra hospitalarios asumiendo nosotros el transporte del paciente y el cobro en área de referencia. Sin embargo posterior a esto se evidencia aumento en ventas y se obtiene un índice de rentabilidad ejecutado promedio del **26%** al año.

Valores capturados												
	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
2021	120,92	118,99	130,93	105,19	72,85	91,65	98,20	135,85	96,62	111,13	108,82	103,61
2022	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.



Fuente: DARUMA

5. Varios

- Se cuenta con apoyo de ambiente físico para mantenimientos correctivos y preventivos al igual que con los contratos con de estos mismos de la mano de la ingeniera biomédica del área.
- Se estableció la idea de aumentar horas radiólogo en el área con el fin de aumentar oportunidad en lectura y realización de apoyos diagnósticos.
- Se está revisando conjunto con neurólogo epileptogo la creación de protocolo y por ende ofertar el servicio de video telemetría en el servicio.
- Se mejoró la comunicación entre servicios teniendo comunicación directa con las coordinaciones asistenciales de las áreas de UCIP, Urgencias, Hospitalización y Cirugía.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

ÁREA: Proyecto y Arquitectura

Los resultados del Área de Proyectos y Arquitectura para el año 2021, fueron los siguientes:

- **Adquisición Tecnología:** Se adquirieron en total 44 equipos biomédicos, con una inversión de \$ 3.942.549.899.

Entre los equipos más representativos son: Tomógrafo de 64 cortes, Equipo Rayos X Fijo con software para huesos largos, Estación Post Proceso Imágenes Diagnosticas, Chalecos Plomados, Maquinas de Anestesia (2), Monitor Multiparametros, Ventilador Transporte, Equipo Oscilación Forzada, Ultracongelador, Nevera Vacunas, Lámparas Pielíticas.

- **Infraestructura:** Se intervinieron 10 servicios de la organización, en el cual se entregaron 64 espacios construidos/remodelados. Desde el año 2020 al 2021 se realizó una inversión de obras por un valor superior a seis mil millones de pesos.

Se entregaron 7 camas hospitalización lo cual permitió el crecimiento de capacidad instalada, se remodelaron diferentes espacios de la clínica, garantizando un mayor cumplimiento normativo, espacios de mayor calidad y seguridad para el paciente. Así mismo se ambientaron de manera infantil el servicio de Tomografía y Rayos X lo cual aporta a una atención más humanizada.

- **Gestión de Proyectos:** Se capacito a 25 colaboradores en Gestión de Proyectos, lo que permite desarrollar una ventaja competitiva organizacional. Se inició la estructuración de metodología de gestión de proyectos de la clínica, con el fin de articular todas las necesidades e interesados en las diferentes etapas de los proyectos.
- **Plan Operativo Anual:** Se logró un cumplimiento del 84.9% en las estrategias del Plan Operativo Anual institucional.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

SERVICIO: Central de Esterilización

El servicio de Central de Esterilización de la Fundación Clínica Infantil Club Noel, se encarga de todos los elementos e instrumental que requieren del proceso de esterilización y desinfección para la adecuada y segura atención del paciente, participa en los diferentes comités interdisciplinarios para velar por la seguridad del paciente.

Objetivos

- Garantizar el cumplimiento y conservación del proceso de esterilización desde su recepción hasta el uso adecuado del elemento.
- Fortalecer la adherencia de los colaboradores del servicio de Central de Esterilización a los distintos protocolos transversales establecidos por la Institución FCI Club Noel para contribuir en la atención segura del paciente.
- Asegurar las validaciones del proceso con insumos de excelente calidad evaluando costo efectividad.

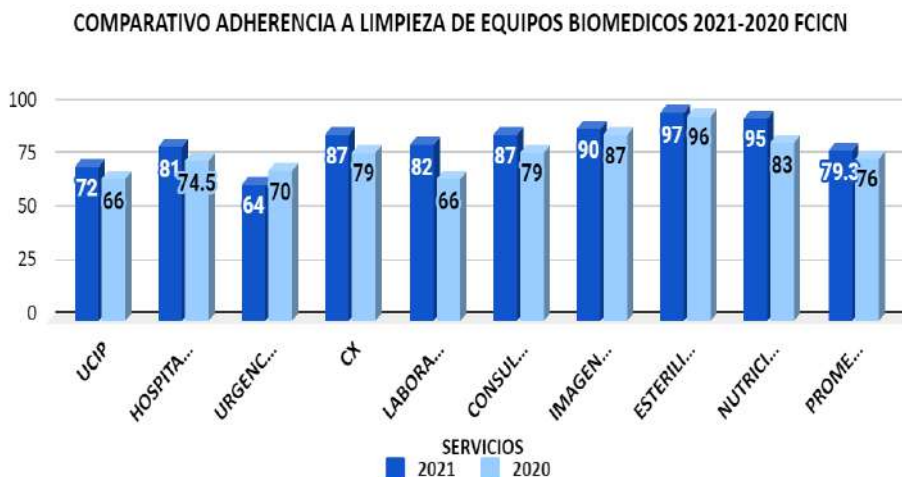
Cumplimientos de metas y logros

- Se adelanta trabajo sobre adherencia a la resolución 3100 política de no reusó:
 - Carpeta 2021 fichas técnicas que se revisaron
 - Se definieron los dispositivos avalados por el fabricante para su reprocesamiento (Mascara laríngea, mascara facial, nebulizador de medicación, filtro espiratorio + vial recolector, filtro antibacterial inspiratorio, válvula espiratoria reusable)
- Se crea formato para seguimiento del número de reprocesos de cada dispositivo (P09-FT-12) **PLAN OPERATIVO POA 2021: “PA200-090”**

Estrategia: Establecer una cultura donde los costos de los insumos utilizados para el funcionamiento de la ce sean parte esencial en la búsqueda de la competitividad sin detrimento de la calidad en la prestación de los servicios.

“Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria”

- Se evidencia la adherencia y cumplimiento a la limpieza de equipos Biomedicos durante el año 2021, resaltando como el servicio de mayor cumplimiento, como igualmente a la adherencia de higiene de manos.



- Se evidencia gestión frente a la meta en el indicador de porcentaje de cumplimiento de costos y gastos, se logra mantener en el presupuesto el consumo de los insumos del área, teniendo en cuenta el alza en el mercado, cambios de coordinación.

Cumplimiento frente a la meta

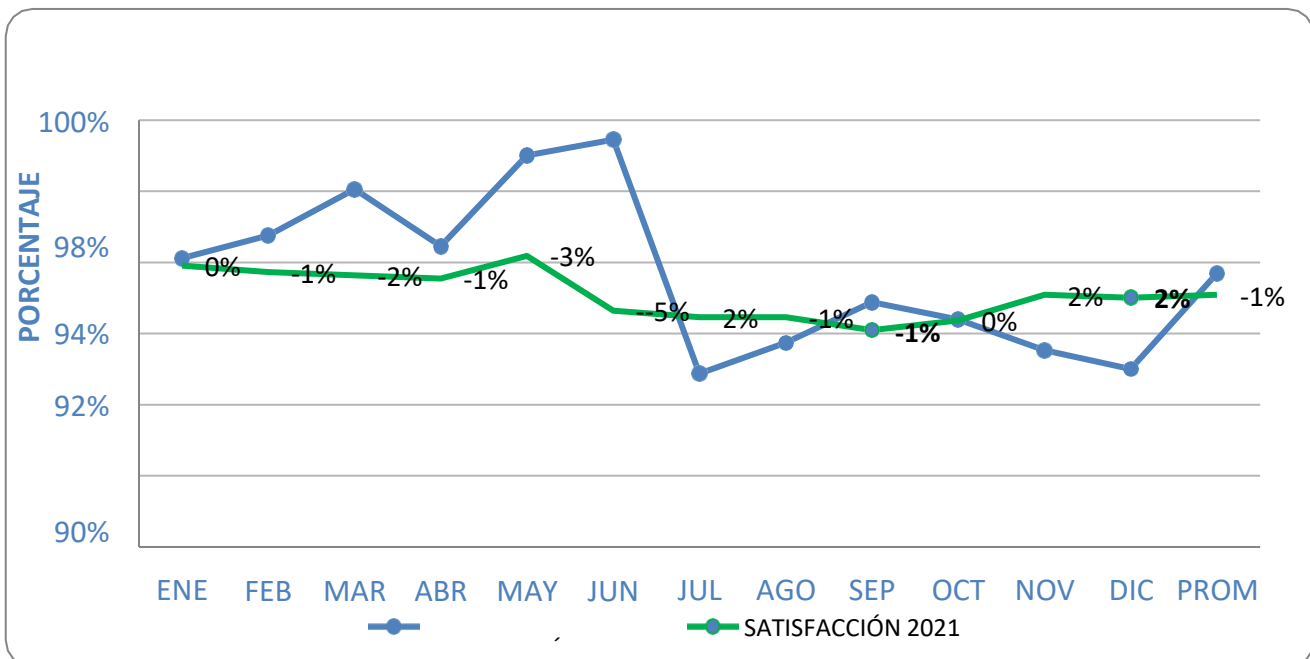
	↓	T1	T2	T3	T4	Total
2021	Meta	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
	Alimentación	97,35	88,97	91,88	100,07	378,27
	% Cumplimiento	97,35%	88,97%	91,88%	100,07%	94,57%
	Frente a la meta	97,35%	93,16%	92,73%	94,57%	

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

PROCESO: Calidad
SERVICIO: Servicio al Cliente

➤ Satisfacción

Gráfico: Comparativo porcentaje de satisfacción global año 2020-2021

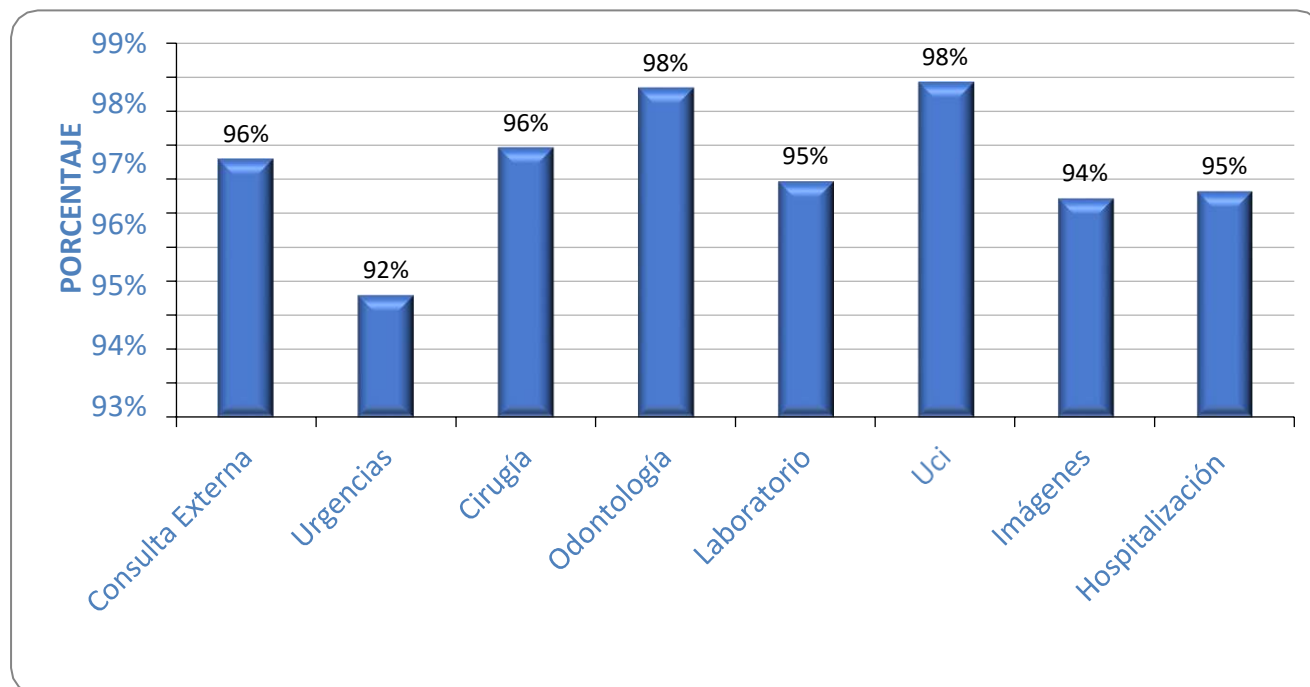


Fuente: consolidados informes de PQRS y satisfacción año 2020-2021.

En el año 2021 durante el periodo de enero a diciembre, en total se realizaron 3.840 encuestas de satisfacción a diferentes usuarios que utilizaron los servicios de la institución. El porcentaje de satisfacción global en promedio para el año fue de 95%, con disminución del 1% frente al resultado en promedio del año 2020.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

Gráfico: Comparativo porcentaje de satisfacción por servicio promedio año 2021

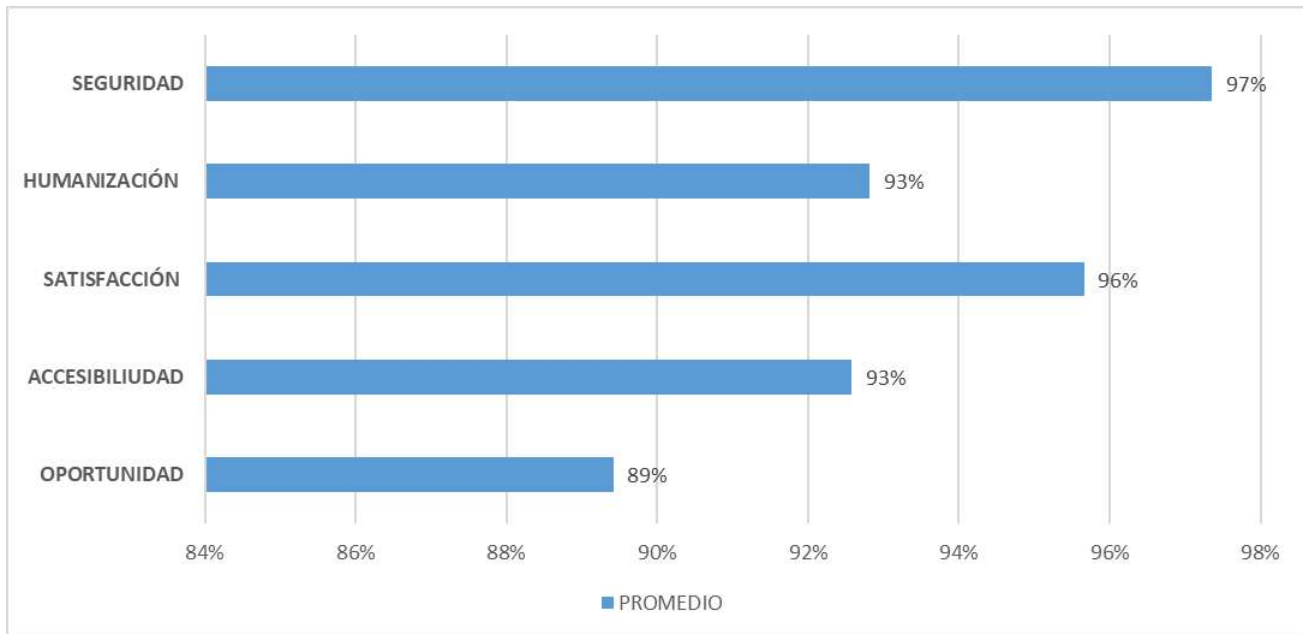


Fuente: consolidados informes de PQRS y satisfacción año 2020-2021.

Se observa que, de los servicios evaluados a través de las encuestas de satisfacción, urgencias se encuentra en 92% siendo este el servicio con el índice de satisfacción más bajo quedando por debajo de la meta institucional que para el año 2021 es de 93% tanto a nivel de la organización como por servicio lo cual indica que es el servicio que requiere seguir trabajando en las diferentes acciones y/o planes de mejoramiento encaminadas a aumentar la satisfacción de los usuarios.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

Gráfico: Comparativo porcentaje de satisfacción por atributos de calidad evaluados año 2021



Fuente: consolidados informes de PQRS y satisfacción año 2020-2021.

Se observa que dentro de las variables evaluadas en las encuestas de satisfacción se encuentran clasificadas según los atributos de calidad dentro de los cuales oportunidad es el que refleja insatisfacción del usuario situado en promedio en un 89%, los ítems puntuales que se evalúan en este atributo son las siguientes:

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

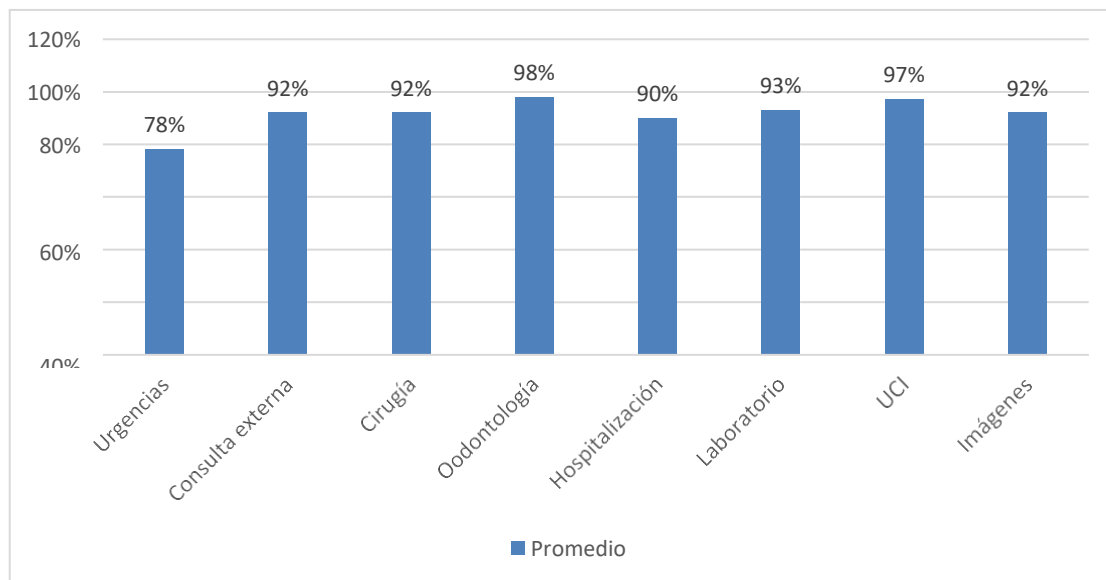
Tabla: aspectos evaluados en las encuestas de satisfacción por oportunidad año 2021

ASPECTOS DE OPORTUNIDAD EVALUADOS EN LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN A USUARIOS
Plazo de citas con especialistas
Plazo de citas de odontología
Plazo para procedimiento QX
Oportunidad para la realización de CX acorde a la hora programada
Oportunidad en la atención de consulta y/o procedimiento
Tiempo promedio de atención de consulta
Tiempo para la atención en cajas de facturación laboratorio e imágenes
Oportunidad de atención en laboratorio e imágenes
Oportunidad de atención en el servicio de urgencias
Tiempo promedio del personal de enfermería en acudir al llamado del usuario

Fuente: seguimiento a PQRS y año 2021.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

Gráfico: porcentaje de satisfacción por servicio según atributo de **oportunidad** de encuestas de satisfacción año 2021.



Fuente: consolidados informes de PQRS y satisfacción año 2020-2021.

Se evidencia que el servicio que afecta la satisfacción del usuario por oportunidad es el servicio de urgencias que en promedio tuvo un resultado de 78% y seguido el servicio de hospitalización con un resultado en promedio de 90% específicamente por la oportunidad de atención en el servicio de urgencias y tiempo del personal de enfermería en acudir al llamado del paciente y/o acudiente.

De acuerdo a los diferentes análisis de proceso el servicio de urgencias ha tenido alta afluencia de pacientes y en ocasiones se ha requerido aumentar horas médico en algunas jornadas de acuerdo al comportamiento del servicio; así mismo, se ha venido realizando contratación de personal médico y de enfermería acorde a las necesidades de los diferentes servicios tanto para urgencias como para hospitalización. Adicionalmente en el mes de diciembre debido a incapacidades y aislamientos del personal por sospecha y contagio del covid-19 se afectó en consecuencia la oportunidad para la atención de los usuarios.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

ASPECTOS DE HUMANIZACIÓN EVALUADOS EN LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN A USUARIOS
Trato del personal de enfermería
Trato del personal médico
Trato del personal de facturación
Trato del personal de terapia
Trato del personal de vigilancia
Limpieza y comodidad de las instalaciones
Servicio de alimentación
Amabilidad y cortesía en el trato del odontólogo
Explicación en términos sencillos acerca del tratamiento
Confianza y seguridad que inspiró el profesional de atención
Comprensión de la información sobre Derechos y Deberes (revisar ponderación)
Trato recibido por el personal administrativo (facturación, recepción)
Identificación del profesional de salud que atiende al paciente
Oportunidad de aclarar dudas respecto a las condiciones del paciente
Condiciones de privacidad para la atención
Identificación al paciente completa y cirugía a realizar durante el proceso de preparación
Limpieza e higiene del servicio de cirugía (área de preparación, quirófanos y salas de recuperación)
Discreción y confidencialidad del personal
Información adecuada sobre preparación de exámenes
Trato del personal asistencial (Técnicos, auxiliares y bacteriólogos)

ASPECTOS DE SEGURIDAD EVALUADOS EN LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN A USUARIOS
Información acerca del medicamento a aplicar, así como recomendaciones y reacciones
Importancia de mantener la manilla de identificación
Recomendaciones de medicamentos formulados y cuidados en casa
Llamado del paciente con nombre completo (dos nombres, dos apellidos)
Chequeo de nombre y completo y comunicación acerca de los exámenes a tomar

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

ASPECTOS DE ACCESIBILIDAD EVALUADOS EN LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN A USUARIOS

Facilidad para acceder al servicio requerido

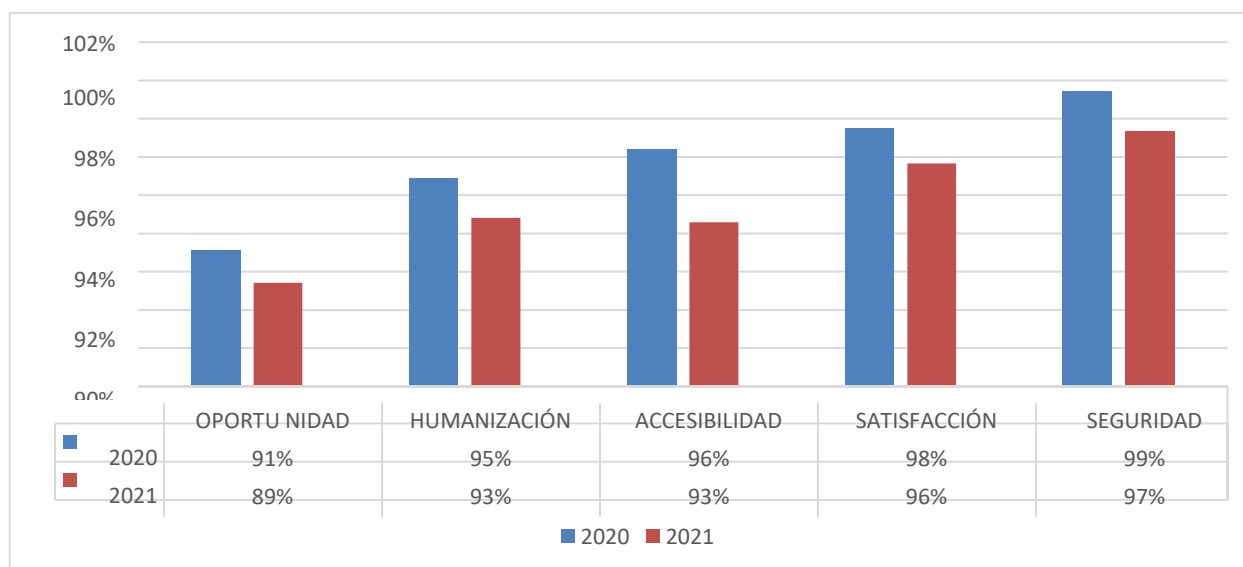
Facilidad y claridad en la señalización

ASPECTOS DE SATISFACCIÓN EVALUADOS EN LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN A USUARIOS

Experiencia global respecto a la atención recibida (Res 256)

Recomendación a familiares y amigos la IPS (Res 256)

Gráfico: comparativos porcentajes de satisfacción por atributos de calidad evaluados según encuestas año 2020-2021



Fuente: consolidados informes de PQRS y satisfacción año 2020-2021.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

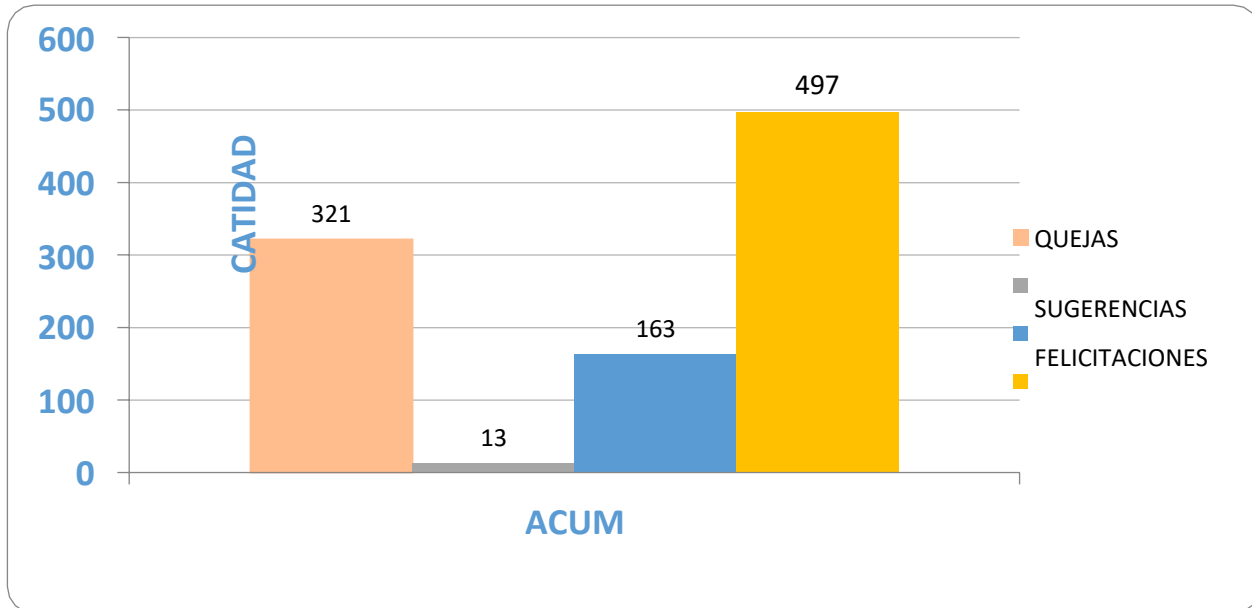
➤ **Quejas, Sugerencias y felicitaciones**

COMPARATIVO DE OPINIONES AÑO 2020-2021				
AÑO	Quejas	Sugerencias	Felicitaciones	Total opiniones
2020	264	18	192	474
2021	321	13	163	497
%	22%	-28%	-15%	5%

Se observa un aumento del 5% en general de las opiniones recibidas en el año 2021 frente a las recibidas en el año 2020. El aumento principalmente se ve reflejado en las quejas que representa el un aumento de 22%, mientras que las sugerencias y felicitaciones disminuyeron. En este sentido cabe aclarar que uno de los motivos es que para este año se han recibido más quejas por parte de las entidades que son notificadas por correo electrónico, es decir quejas que los usuarios interponen en la EPS y estas las trasladan al prestador. Adicionalmente los usuarios vienen haciendo uso continuo de los diferentes canales de comunicación entre esa página web. Por otra parte, se debe mencionar que este año hubo un aumento en quejas del área de facturación de consulta externa y admisiones frente al año 2021.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

Gráfico: total opiniones recibidas en el año 2021 clasificadas por tipo

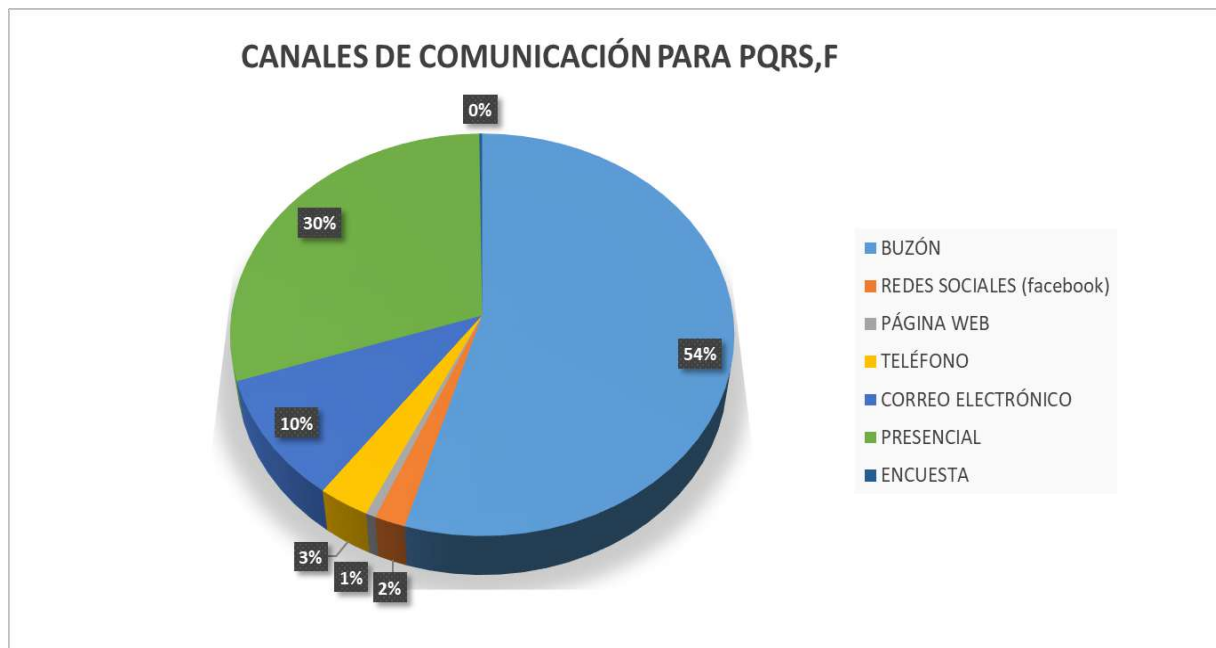


Fuente: consolidados informes de PQRS y satisfacción año 2020-2021.

En el año 2021, se recibieron en total 497 opiniones de usuarios a través de los diferentes canales de comunicación que tienen dispuestos, y dichas opiniones representan el 65% de quejas, 3% de sugerencias y 32% de felicitaciones.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

Gráfico: porcentaje de medios más utilizados para recepción de PQRSF
año 2021



De 321 quejas que se recibieron en total en el año 2021, se evidencia que el medio de comunicación más utilizado por los usuarios para radicar PQRS,F son los buzones de sugerencias, dado que el 54% de las opiniones fueron recibidas por este medio, posteriormente de manera presencial que representa el 30%.

Siguen siendo estos dos medios los más utilizados por los usuarios, frente al año 2020, hubo un aumento en el reporte de las PQRS presencial.

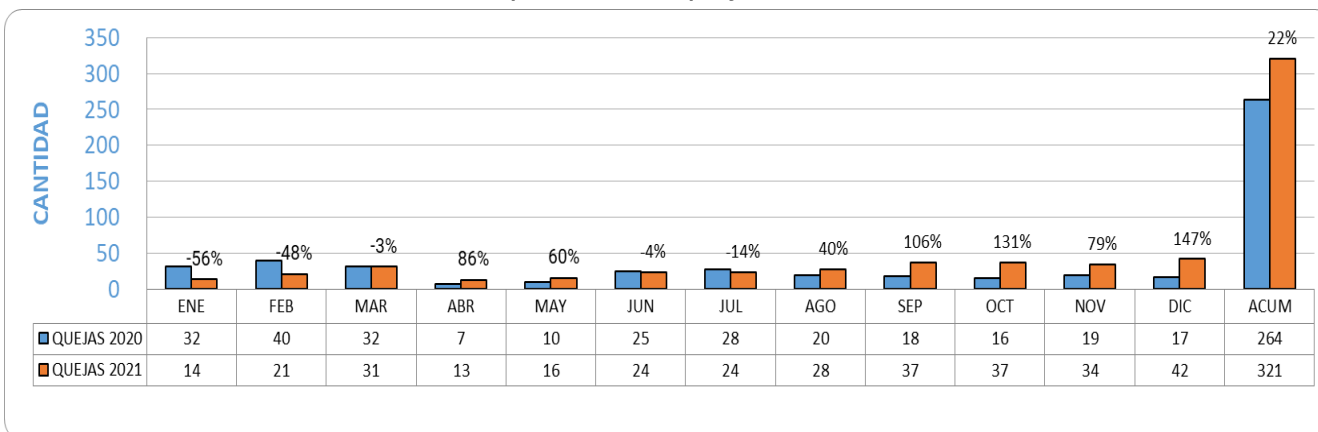
"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

Quejas:

QUEJAS AÑO 2021		
SERVICIOS	CANTIDAD	% DE PARTICIPACIÓN
Consulta externa	130	40%
Urgencias / ERA	82	26%
Cirugía	7	2%
Odontología	2	1%
Sala Pablo García	0	0%
Sala Luis H	3	1%
Sala Mariana	4	1%
Sala San Roque	4	1%
Sala Coralitos	3	1%
Laboratorio	4	1%
UCI	3	1%
Imágenes	20	6%
Facturación hospitalizados	1	0%
Admisiones	26	8%
Vigilancia	10	3%
Nutrición	1	0%
Diamante	6	2%
Terapia enterostomal	6	2%
Sistemas	1	0%
Ambiente físico	6	2%
Administrativo	2	1%
Total	321	100%

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

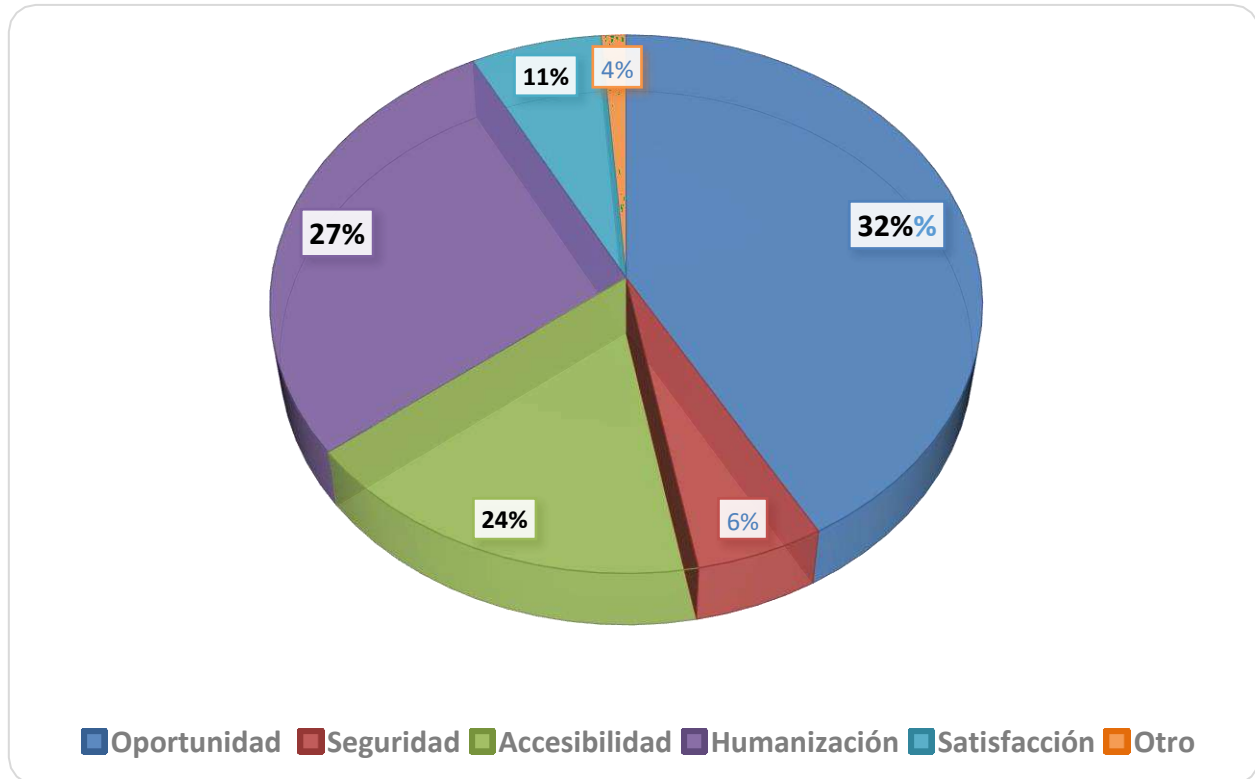
Gráfico: comparativo de quejas AÑO 2020-2021



En el año 2021 se evidencia un crecimiento en quejas del 22% frente al año 2020, especialmente en el mes de diciembre se presenta un aumento significativo de 147% en este mes, el servicio de consulta externa recibió más quejas, en total 18 por demora en facturación (7) por situaciones de demora en la atención del profesional (9) entre estos gastroenterología y neurocirugía. Asimismo, el servicio de urgencias y sala ERA, que recibió 7 quejas por demora en la atención y trato del personal, y el personal de admisiones que también recibió 3 quejas por demora en el proceso de atención para las salidas.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

Gráfico: clasificación de quejas por atributos de calidad año 2021

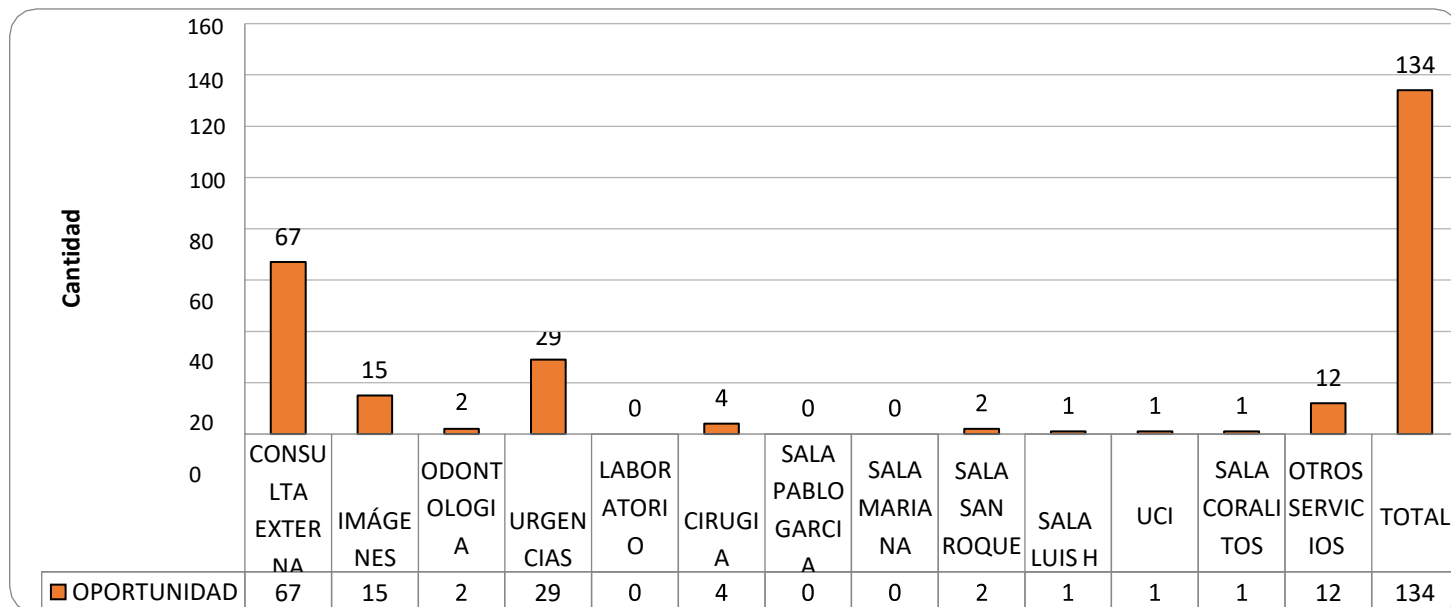


Fuente: consolidados informes de PQRS y satisfacción año 2020-2021.

En el año 2021, en total se recibieron 321 quejas las cuales se clasificaron de acuerdo con los atributos de calidad que son afectados según los motivos específicos, y se evidencia que oportunidad con 134 quejas representa el 32% de la totalidad recibida, seguidamente el atributo de humanización con un total de 89 quejas que representa el 27%, accesibilidad con 56 quejas representa el 17%.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

Gráfico: número de quejas por servicio clasificadas por oportunidad año 2021.



Fuente: consolidados informes de PQRS y satisfacción año 2020-2021.

El servicio que más presentó quejas por oportunidad fue el servicio de consulta externa, y estas fueron principalmente por la demora en la atención en cajas de facturación consulta externa como se evidencia en la tabla anexa a continuación.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

Tabla: causas de quejas clasificadas por OPORTUNIDAD año 2021.

ATRIBUTOS	MOTIVOS ESPECÍFICOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEP	OCT	NOV	DIC	ACUM
OPORTUNIDAD	Inoportunidad para la atención del profesional en urgencias	3	1	1	0	2	3	0	3	1	0	1	1	16
OPORTUNIDAD	inoportunidad para asignación de citas	2	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1	6
OPORTUNIDAD	demora en la atención en facturación de consulta externa	0	1	2	3	0	0	3	7	16	3	0	5	40
OPORTUNIDAD	demora en la atención en facturación de imágenes y laboratorio	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	1	1	6
OPORTUNIDAD	Inoportunidad para la atención del profesional en consulta externa	1	4	0	1	0	3	0	2	2	2	2	4	21
OPORTUNIDAD	demora en la atención en admisiones	0	0	0	0	0	1	3	1	0	4	0	2	11
OPORTUNIDAD	Inoportunidad para la atención del profesional en sala ERA	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	4
OPORTUNIDAD	inoportunidad en la prestación de servicios en imágenes	0	0	0	0	0	0	2	0	0	4	2	1	9
OPORTUNIDAD	Inoportunidad para la atención del profesional en urgencias (interconsulta)	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	2	1	6

Fuente: seguimiento a PQRS año 2020-2021.

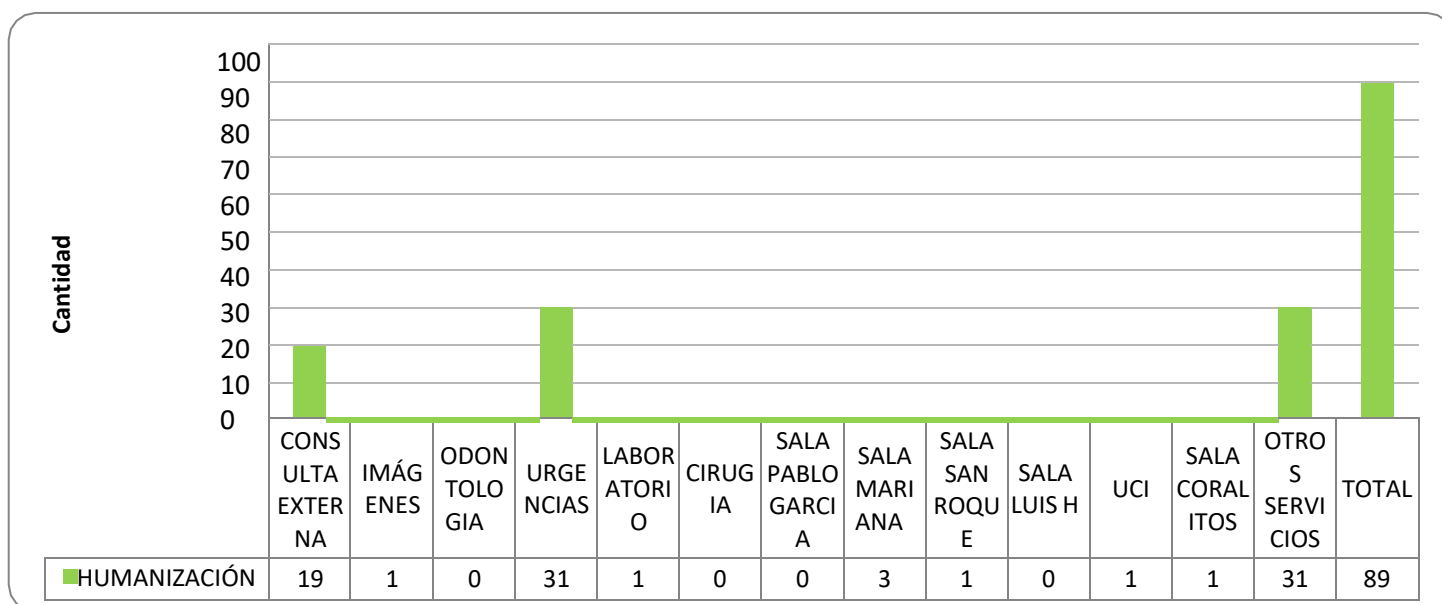
De 134 quejas clasificadas por humanización, el 30% son por demora en la atención en el servicio de facturación de consulta externa, y específicamente en el mes de septiembre se disparó el número de quejas debido a falta de personal, por lo cual el líder para esa fecha se encontraba en consecución de la contratación aprobado por la Gerencia en aras de normalizar el proceso y correcto funcionamiento. Adicionalmente, se identificó que el proceso de facturación ha cambiado respecto al proceso por cada entidad puesto que se han incorporado otros tramites adicionales para el cargue de información, por lo cual el proceso demanda más tiempo. Actualmente el servicio de facturación cuenta con el personal completo requerido para el área.

Por otra parte, el segundo motivo más recurrente de quejas fue inoportunidad para la atención del profesional en consulta externa, que representa el 12% del total de las quejas dentro de los cuales se identificó que los usuarios especificaron puntualmente las siguientes especialidades: Endocrino Dra. Liliana mejía, fisiatría Nancy Argote con 3 quejas, Gastroenterología con 5 quejas (4 Claudia Ortiz, y 1 Iván Llanos) Cx pediátrica Dra. Argueta, Nefro Dra. Martha Carrascal, Neurocirugía, Dr. Luis fdo Santacruz 2 quejas y Ortopedia 5 quejas (Dra. Jessica Suarez 2, Cabezas, Caicedo, Barreto 3) Otorrino, Dra. Esquivel y Terapia respiratoria).

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

El tercer motivo de queja más recurrente fue inoportunidad para la atención del profesional en urgencias, lo cual coincide con los resultados de las encuestas de satisfacción, y en este involucra principalmente la demora para ser llamado a la valoración médica, para lo cual la respuesta durante este periodo del líder es que durante este tiempo se estuvo reforzando las horas médico en días específicos para reforzar las consultas, así mismo se ha venido realizando contratación de personal médico. En conclusión, la participación de quejas en el servicio de urgencias fue del 0.16% teniendo en cuenta que para el año 2021 se atendieron 51498 pacientes de los cuales 82 presentaron quejas.

Gráfico: número de quejas por servicio clasificadas por **Humanización**
año 2021



Fuente: consolidados informes de PQRS y satisfacción año 2020-2021.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

Tabla: causas de quejas clasificadas por HUMANIZACIÓN año 2021

ATRIBUTOS	MOTIVOS ESPECÍFICOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ACU
HUMANIZACIÓN	falta de calidad en el servicio de aseo	1	0	0	0	2	0	0	0	1	0	1	1	6
HUMANIZACIÓN	aire acondicionado muy frío	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
HUMANIZACIÓN	normas de padres acompañantes	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	3
HUMANIZACIÓN	trato inadecuado de profesional terapeuta enterostomal	0	0	3	0	0	0	0	1	0	0	0	1	5
HUMANIZACIÓN	mal estado de la comida	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
HUMANIZACIÓN	trato inadecuado del personal de admisiones	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2
HUMANIZACIÓN	trato inadecuado del personal del diamante	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
HUMANIZACIÓN	trato inadecuado del personal del call center	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
HUMANIZACIÓN	negación de participación de acudiente en consulta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
HUMANIZACIÓN	Actitud de servicio por parte del personal en imágenes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
HUMANIZACIÓN	Actitud de servicio del personal de facturación colaboración consulta externa	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
HUMANIZACIÓN	falta de comunicación permanente con el usuario	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2
HUMANIZACIÓN	incomodidad por ruido provocado por obra	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3
HUMANIZACIÓN	incomodidad por ruido provocado por admisiones	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
HUMANIZACIÓN	actitud y trato inadecuado del personal encargado de orientar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
HUMANIZACIÓN	trato inadecuado por parte del profesional asistencial	0	1	5	3	2	6	4	4	5	2	3	5	40
HUMANIZACIÓN	trato inadecuado del personal de facturación consulta externa	0	0	1	0	0	0	2	1	1	0	0	1	6
HUMANIZACIÓN	trato inadecuado del personal de facturación laboratorio	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
HUMANIZACIÓN	trato inadecuado del personal de vigilancia	0	2	1	0	1	0	2	0	0	2	0	3	11

Fuente: seguimiento a PQRS
año 2020-2021.

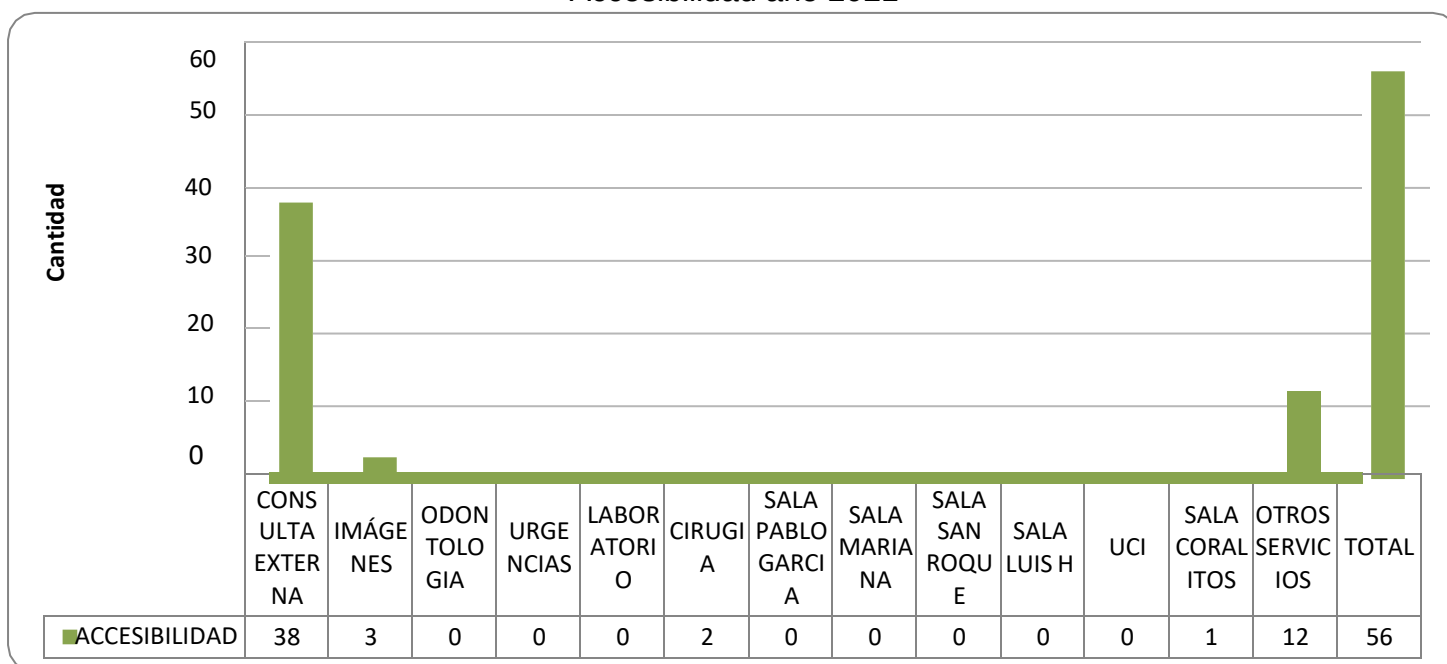
Del total de quejas recibidas en el año 2021 por humanización que fueron 89, se evidencia que el 45% de las causas más representativas son por trato inadecuado por parte del profesional asistencial (médicos y enfermeras, terapeutas, etc.), y para ello en el año se abordó a través de capacitaciones a una parte del personal de enfermería, en el mes de abril se capacitó en total 100 colaboradores y en mayo y septiembre a un total de 41 colaboradores entre esos médicos asistencias, terapeutas y pediatra. El tema que se abordó fue derechos y deberes de los pacientes.

La segunda causa más representativa es por el trato inadecuado del personal de vigilancia, las cuales fueron incrementando en el segundo semestre para algunos meses, no obstante, este personal no fue intervenido con capacitaciones desde Gestión al Cliente, pero se diagnosticó la necesidad y se determinó para el año 2022 capacitaciones bimensuales, lo cual quedó registrado en el cronograma plan de capacitaciones para el año en mención.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

En el tercer lugar se encuentra el tema falta de calidad en el servicio de aseo, de lo cual la jefe de Gestión Ambiental ha relacionado las diversas intervenciones realizadas con el personal, así como la socialización directamente con la empresa DIAMANTE para levantamiento de acciones como capacitación y acompañamiento a los operarios de cubrimiento. Adicional de acuerdo a algunas quejas se aumentó la frecuencia de rondas y desinfección en la sala ERA que era uno de las salas que mencionaban más los usuarios.

Gráfico: número de quejas por servicio clasificadas por Accesibilidad año 2021



Fuente: consolidados informes de PQRS y satisfacción año 2020-2021.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

Tabla: causas de quejas clasificadas por ACCESIBILIDAD año 2021

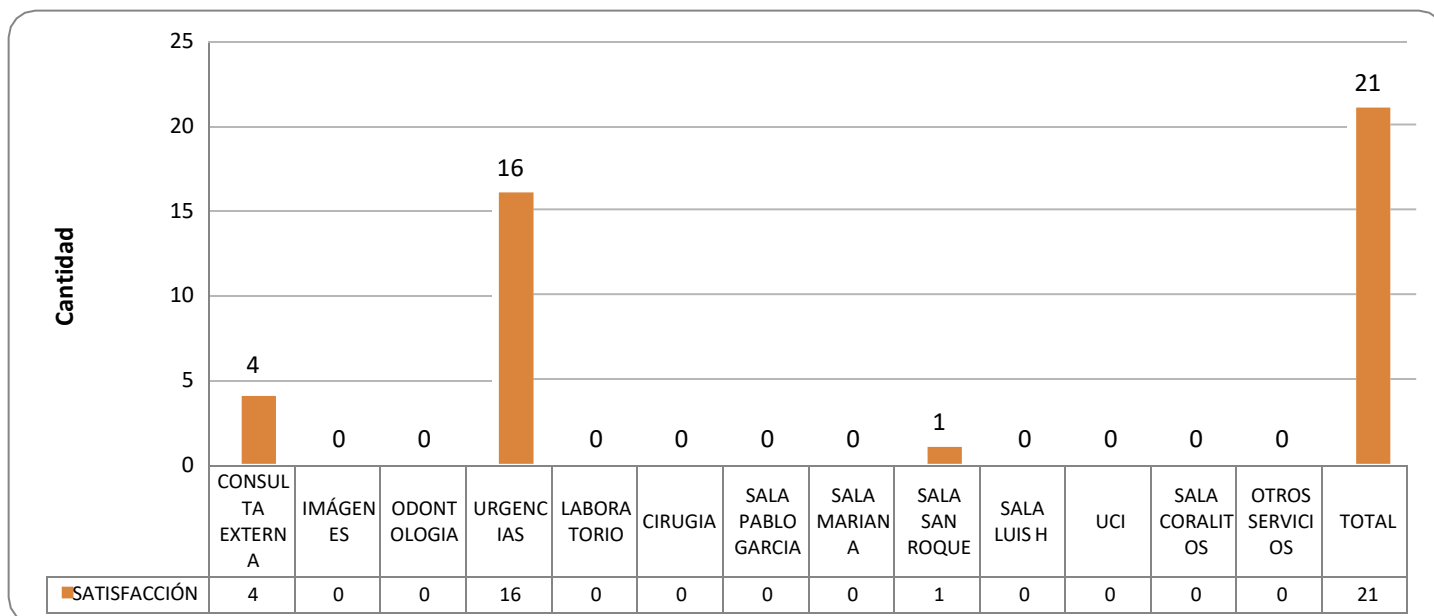
ATRIBUTOS	MOTIVOS ESPECÍFICOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEP	OCT	NOV	DIC	ACUM
ACCESIBILIDAD	Profesional no atiende al paciente por facturar sobre la hora de la cita	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	3
ACCESIBILIDAD	no aparece resultado de examen	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3
ACCESIBILIDAD	pertinencia de cobro de copago	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1	5
ACCESIBILIDAD	fallas en la información asignación de cita	0	3	4	1	2	3	0	0	3	1	1	3	21
ACCESIBILIDAD	No atención de consulta por falla en facturación con el cumplimiento de la cita en el sistema	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	3

Fuente: seguimiento a PQRS año 2020-2021.

De 56 quejas que son por accesibilidad, el 38% son principalmente por fallas en la información - asignación de citas; no obstante, se identificó que, 9 de estas quejas se reclasificaron como NO APLICA debido a que después de analizar las quejas se evidenció que se cumplió con el protocolo de información o que se llevó a cabo el correcto manejo para informar a usuario sobre cancelaciones o reprogramaciones de citas.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

Gráfico: número de quejas por servicio clasificadas por satisfacción año 2021



Fuente: consolidados informes de PQRS y satisfacción año 2020-2021.

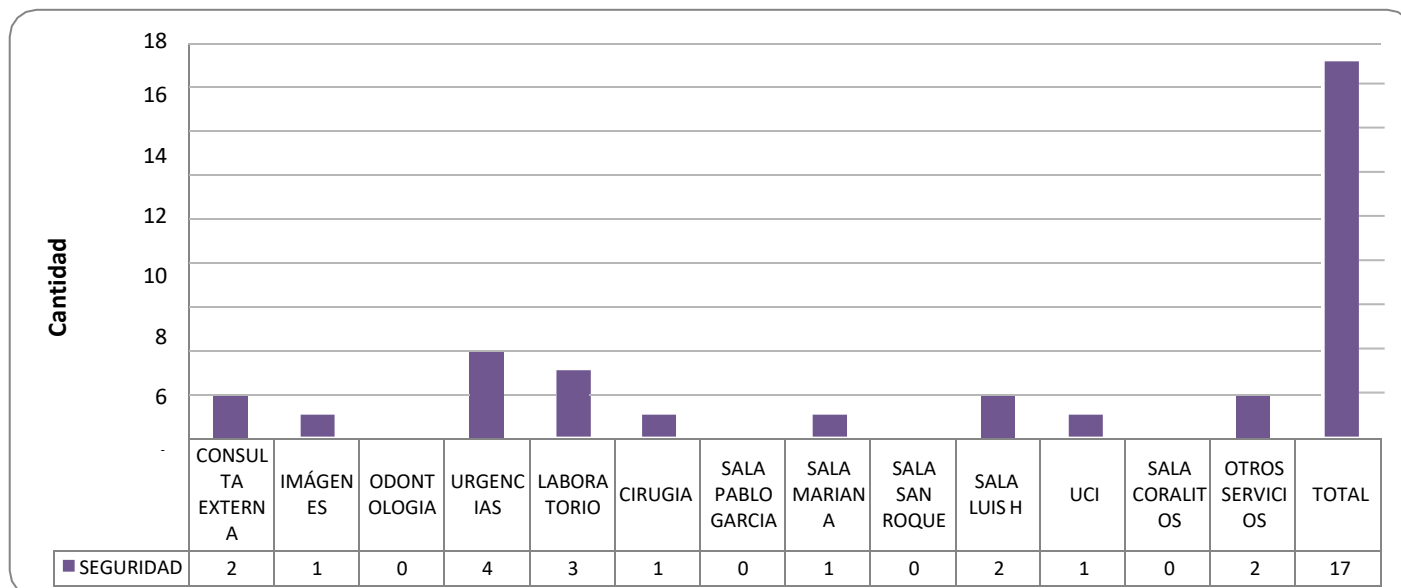
Tabla: causas de quejas por servicio clasificadas por SATISFACCIÓN año 2021

ATRIBUTOS	MOTIVOS ESPECÍFICOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEP	OCT	NOV	DIC	ACUM
SATISFACCIÓN	atención general (comunicación, oportunidad e información con los padres sobre el diagnóstico, estado de la sala ERA)	1	1	2	0	0	1	0			1	1	0	7
SATISFACCIÓN	Atención general (valoración en menos de 15 minutos)	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
SATISFACCIÓN	Desacuerdo con el tratamiento ejecutado al paciente	2	1	2	0	0	0	1	1	1	1	0	2	11
SATISFACCIÓN	Falta de comunicación clara sobre el diagnóstico del paciente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
SATISFACCIÓN	Tele consulta-sin explicaciones de resultados de exámenes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1

Fuente: seguimiento a PQRS año 2020-2021

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

Gráfico: número de quejas por servicio clasificados por Seguridad año 2021



Fuente: consolidados informes de PQRS y satisfacción año 2020-2021.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

Tabla: causas de quejas por servicio clasificadas por SEGURIDAD año 2021

ATRIBUTOS	MOTIVOS ESPECÍFICOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ACU M
SEGURIDAD	(mal praxis- contacto con equipo de macrogotero de otro paciente)	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
SEGURIDAD	(mal praxis- examen de orina por sonda)	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
SEGURIDAD	administración de profilaxis rápido	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
SEGURIDAD	cuidados de botón gástrico por parte de enfermería	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
SEGURIDAD	Demora en la realización de curaciones por parte de enfermería	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
SEGURIDAD	entrega de historia clínica a paciente equivocado	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
SEGURIDAD	Error en toma de examen (verificación cruzada)	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
SEGURIDAD	fallas en la calidad de atención y egreso seguro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
SEGURIDAD	fallas en toma de muestra	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
SEGURIDAD	Flebitis por manejo de canalización de vena periférica	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
SEGURIDAD	información en historia clínica	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
SEGURIDAD	Incidente a usuario por estallido de vidrio de gabinete de red hidráulica	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
SEGURIDAD	multifunción	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
SEGURIDAD	reingreso	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
SEGURIDAD	no aparece resultado de examen	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1

De 17 quejas clasificadas por seguridad el 24% son por multifunción y entrega de historia clínica a paciente equivocado, de lo cual en su momento los líderes de proceso indicaron la acción a tomar para mitigar quejas de este tipo como, por ejemplo, capacitar al personal nuevo en toma de muestra, explicando el paso a paso del proceso para asegurar la toma satisfactoria al paciente. En el caso de encontrarse con un paciente difícil, buscar ayuda antes de puncionar por segunda vez.

Por otro lado, para la entrega de historias clínicas, el personal debe solicitar al acudiente el documento del paciente para realizar doble verificación, debido a que estaban entregando historias con base a la información verbal entregada por el usuario. Cabe aclarar que son historias de consulta externa y de hospitalizados resúmenes de epicrisis, ya que las historias clínicas puntualmente son entregadas desde Gestión Documental.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

Tabla: causas de quejas clasificadas como OTRO año 2021

ATRIBUTOS	MOTIVOS ESPECÍFICOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEP	OCT	NOV	DIC	ACUM
OTRO	información en historia clínica (parametrización de camas asignadas en el sistema)	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
OTRO	Hurto de elementos personales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
OTRO	Documentos extraviados	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
OTRO	error con devolución de dinero	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1

En la clasificación “OTRO” se identificaron 4 quejas, por los motivos especificados en la tabla, de las cuales no se encuentra recurrencia en ninguno de los motivos.

Tabla: oportunidad de respuesta a quejas acumulado año 2021

QUEJAS	CANTIDAD	RESPONDIDAS OPORTUNAMENTE	%
AÑO 2020	264	237	90%
AÑO 2021	321	280	87%

En el año 2021 en total 41 quejas fueron contestadas al usuario fuera del tiempo establecido por ley 15 días hábiles siguientes a su recepción. El primer trimestre del año todas las quejas se cerraron al 100%, no obstante, en los siguientes meses se evidenció incumplimiento de varios líderes, desde el mes de agosto aumenta el incumplimiento y en el mes de diciembre se cierran inoportunamente 12 quejas, que fue precisamente el mes en el que más se recibieron quejas.

“Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria”

Tabla: porcentaje de cumplimiento con la respuesta de las quejas por líder de proceso año 2021

Responsable			
	Total oportunas	Total quejas	%
Jf. Dayana Montes	7	24	29%
Jf. Clara Inés	5	7	71%
Jf. Adriana Jaramillo	0	2	0%
Superv. Beatriz Cardozo	13	13	100%
Jf. Gina Alfaro	38	63	60%
Dr. Gustavo Osorio	9	63	14%
Dra. Luz Myriam	1	8	13%
Jf. María Victoria	1	3	33%
Dra. Martha Causil	1	2	50%
Jf. Olga Alvarez	85	86	99%
Ing. Wilson Valencia	3	15	20%
Coord. Yusnery Uribe	1	4	25%
Jf. Lina Gómez	13	17	76%
Jf. Edna Bolaños	3	3	100%
Jf. Carlos Dominguez	0	1	0%
Jf. María Camila Triana	0	1	0%
Jf. Carolina Rincón	3	7	43%
Coord. Mónica Abello	0	2	0%
TOTAL	171	321	53%

De los líderes de servicio, se encuentra que hay cumplimiento importante del líder de consulta externa, pese a que el número de quejas es alto, las respuestas se entregan de manera oportuna a Gestión al cliente en un 99%. Se destacan tres líderes con respuestas oportunas. Mientras que los líderes de los procesos asistenciales como urgencias y hospitalización se evidencia un bajo porcentaje de cumplimiento.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

A pesar de los diversos seguimientos que se hace a los líderes

✓ **Felicitaciones**

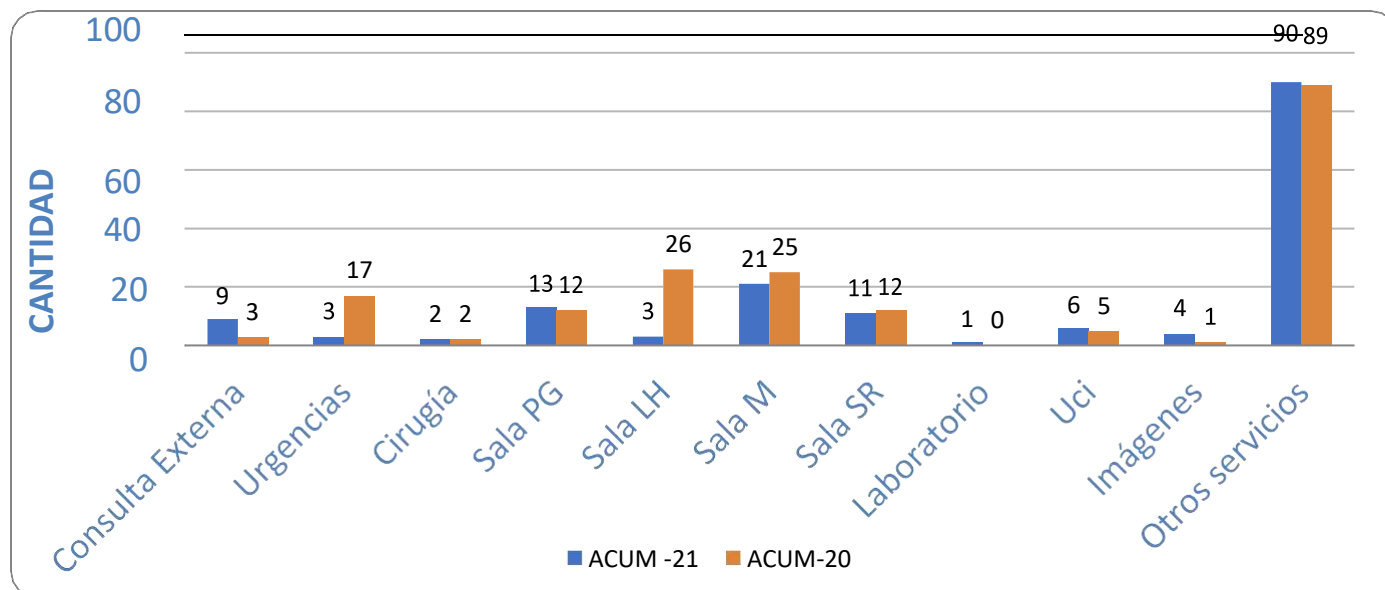
SERVICIOS	FELICITACIONES	%
Consulta externa	9	6%
Urgencias	3	2%
Laboratorio	1	1%
Imágenes	4	2%
UCI	6	4%
Hospitalización	48	29%
Odontología	0	0%
Cirugía	2	1%
Facturación	1	1%
Servicio al Cliente	1	1%
Diamante	50	31%
TINVAS	36	22%
Contratación	1	1%
Nutrición	1	1%
TOTAL	163	100%

En el año 2021 se recibieron en total 163 felicitaciones para el personal del servicio de aseo DIAMANTE principalmente y el programa TINVAS. Frente al año anterior siguen siendo los servicios que más felicitaciones reciben de los usuarios.

Las salas de hospitalización por su parte también recibieron un alto número de felicitaciones, principalmente Sala Mariana con 21 es la que más agradecimientos recibió en el año.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

Gráfico: comparativo de felicitaciones por servicio año 2021



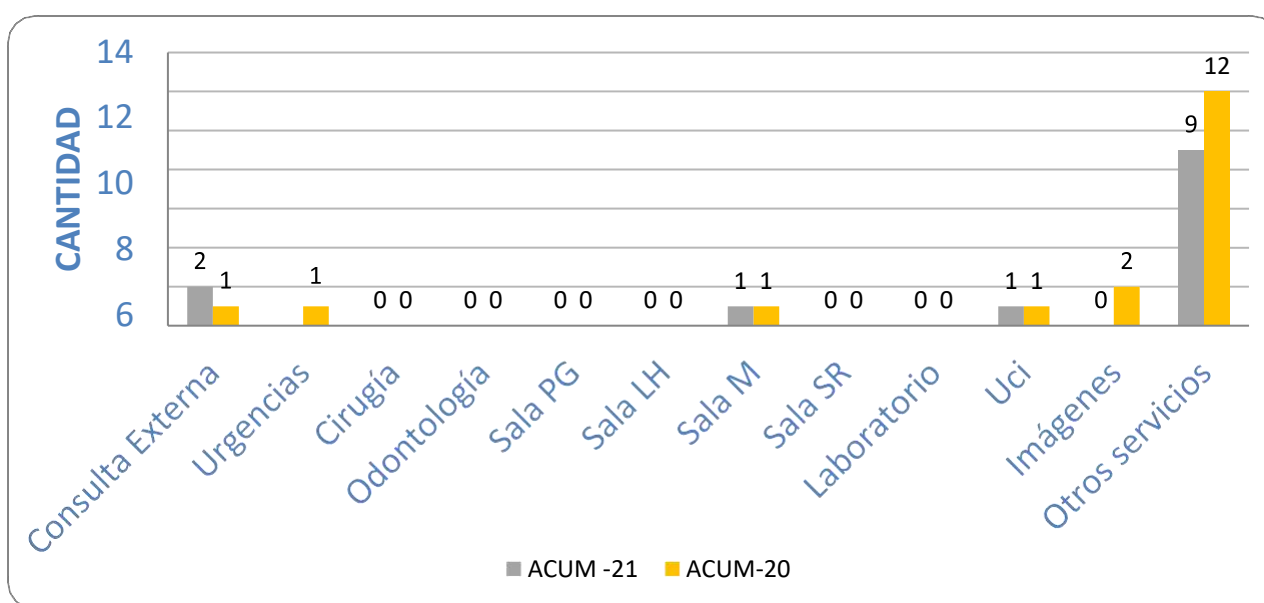
✓ Sugerencias

SERVICIOS	SUGERENCIAS	%
Consulta externa	2	15%
Urgencias	0	0%
Laboratorio	0	0%
Imágenes	0	0%
UCI	1	8%
Hospitalización	1	8%
Odontología	0	0%
Cirugía	0	0%
Ambiente físico	5	38%
Vigilancia	1	8%
Servicio al Cliente	1	8%
Gestión ambiental	1	8%
Nutrición	1	8%
TOTAL	13	100%

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

En el año 2021, se recibieron en total 13 sugerencias de usuarios, de las cuales el 38%, corresponden al área de ambiente físico, por condiciones del parqueadero, muchos huecos y deficiente luz, sillas incómodas para los padres acompañantes en el servicio de urgencias, falta de cambiadores para niños grandes en los baños. Aire acondicionado.

Gráfico: comparativo de sugerencias por servicio año 2021



"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

ACCIONES IMPLEMENTADAS AÑO 2021

1. Capacitaciones dirigidas por Gestión al Cliente durante el año 2021. En total a 270 colaboradores. Porcentaje de colaboradores capacitados en Derechos y Deberes del paciente 65%. Se cuenta con registro de asistencia.
2. Campaña sobre Derechos y deberes de los pacientes realizada en el mes de agosto en la cual se abordó al personal de la institución asistencial y administrativos, a través de actividades lúdico pedagógicas y se tienen registro de las personas que participaron en actividades en total 69 colaboradores. Adicionalmente se contó con el apoyo del grupo Clown para llegar a las oficinas de los colaboradores a socializar los derechos y deberes de los pacientes. Se tiene registro fotográfico
3. En el mes de Julio, se hizo el lanzamiento del programa de humanización “deja tú huella” en cabeza de Gestión Humana, y se conformó el comité del mismo.
4. Debido al incremento permanente del 6% mensual, en el volumen de consultas en el servicio de urgencias desde el mes de junio de 2021, se hizo necesario la contratación de 6 médicos asistenciales y 2 Pediatras, para atender la demanda. Aunado a esto, se implementaron 3 POA para el 2022, con el ánimo de mejorar los tiempos de atención del Triage 2 y de respuesta de laboratorios clínicos e Imágenes.
 - ✓ PA2123-050
 - ✓ PA2123-054
 - ✓ PA2123-052
5. Líder del servicio de urgencias, realiza intervención con el personal involucrado en las quejas para lo cual deja constancia en el formato intervención por quejas P14-FT-04.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"



6. El líder de consulta externa, gestionó durante el año 2021 POA PA200-042 Desarrollar Cultura de Servicio al Cliente en el Equipo de Facturación Consulta Externa, a través del cual se desarrollaron capacitaciones, creación de guion de atención al usuario, y slogan.
7. Se genera un cambio en la revisión de funcionamiento de los equipos biomédicos del área de electro diagnósticos por parte de la ingeniera del área de imágenes el cual se llevara a cabo a partir de la fecha cada viernes y se informa al jefe de ambiente físico.
8. Líder de consulta externa comenta que cambio en la forma de citar a los pacientes en consulta externa para ortopedia, se citaran cada 30 y no cada 20 minutos.

PLANES DE ACCIÓN QUE SE HAN DERIVADO DE LAS QUEJAS

Orígenes / opiniones

- ✓ **PA200-022:** Se implementará que al enviar vía correo la confirmación de la cita, se deba anexar todas las observaciones y recomendaciones para el procedimiento que se asigne, se realiza divulgación a las dos auxiliares que realizan asignación de citas que refieren entender.
- ✓ **PA200-027:** Determinar acciones de mejora para abordar las principales causas de quejas y desviaciones presentadas en los resultados de satisfacción en el año 2020
- ✓ **PA2110-001:** Definir y registrar las diferentes acciones que se realizan para abordar las principales causas de quejas y desviaciones en los resultados de las encuestas de satisfacción presentadas en el año 2021.

"Ayudar a los niños no es caridad, es invertir en el futuro de la patria"

PROCESO: Calidad
Área: Trabajo Social

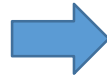
Indicadores Operativos



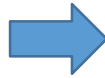
Programas Sociales



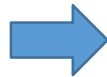
Almuerzos Club Noel y
Voluntariado - 3922



Kits de aseo -191



Almuerzos entregados
de Enero a Agosto –
443

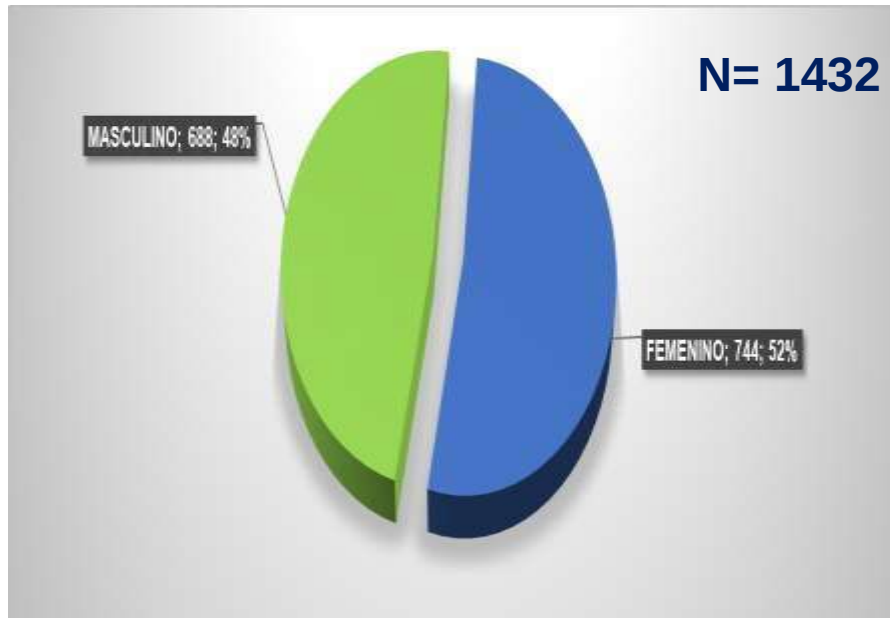


Entrega 10 mercados por
parte de particulares

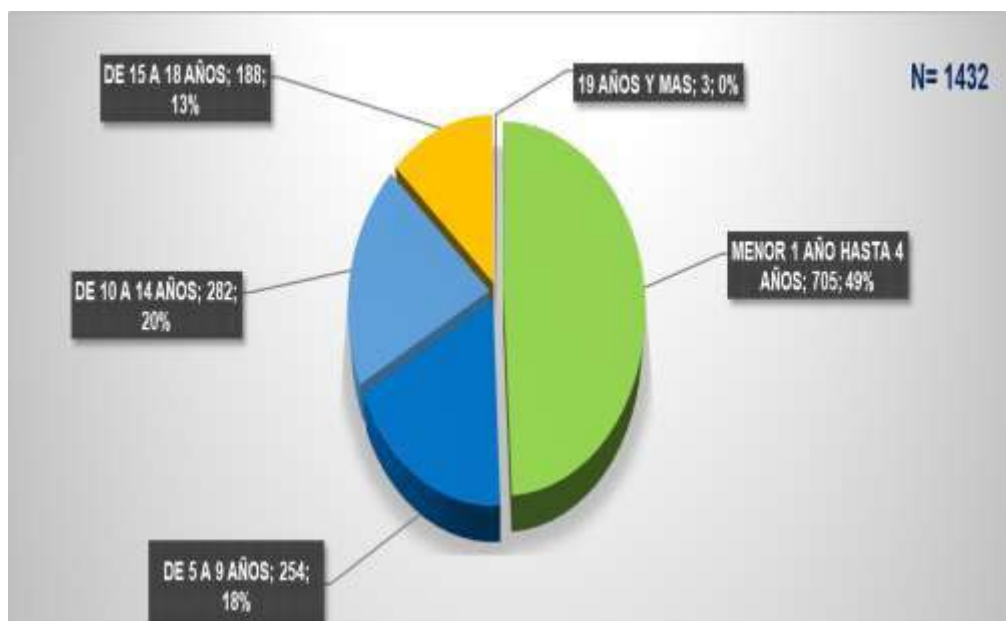


Donación
particular de 50
almuerzos

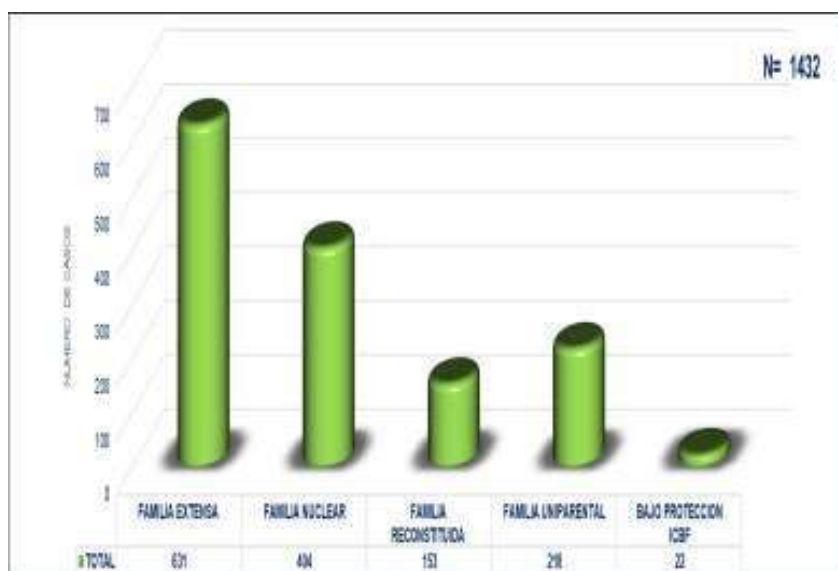
Distribución por género



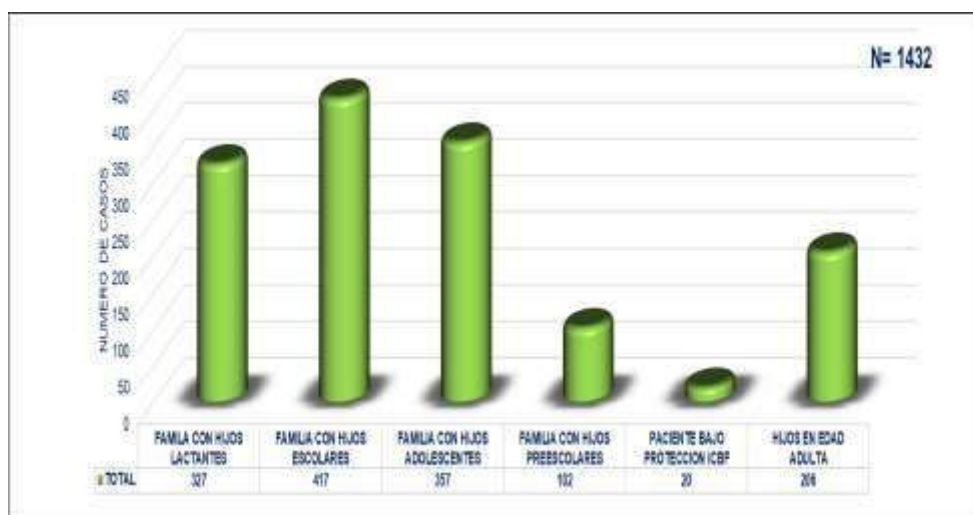
Distribución por grupo etario



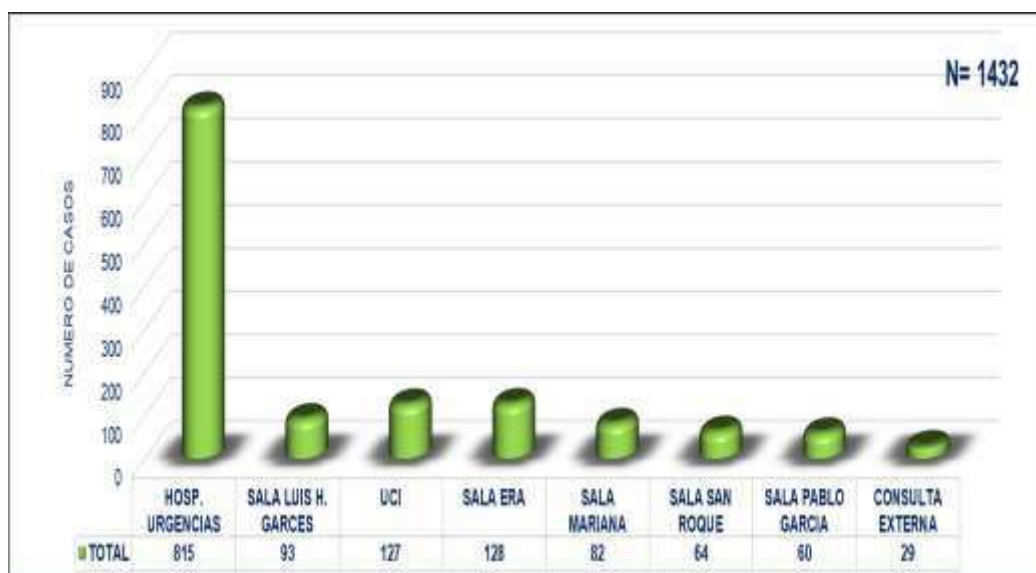
Distribución por tipo de familia



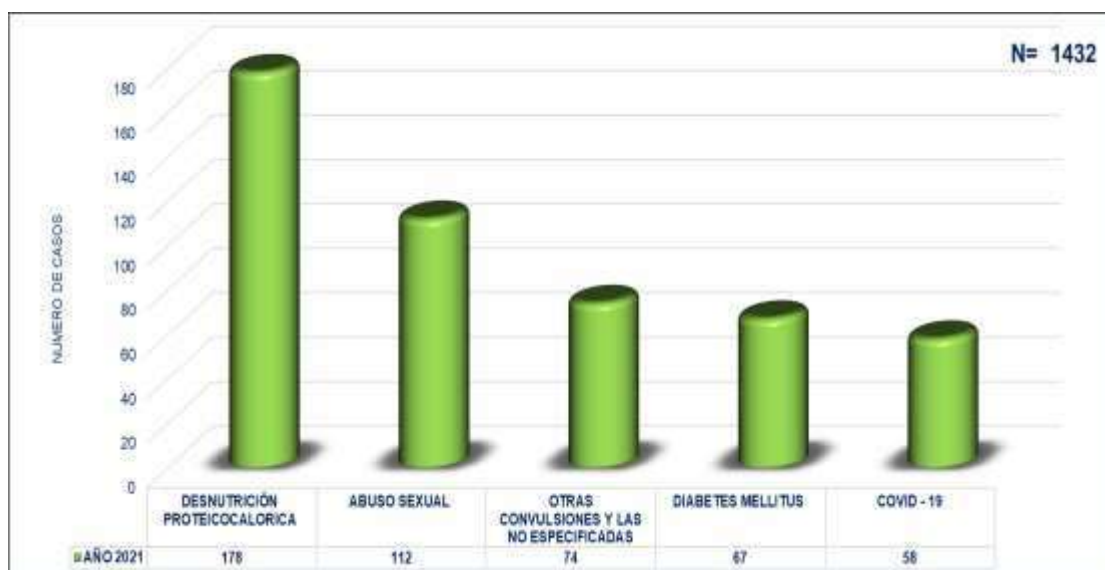
Distribución por ciclo vital familiar



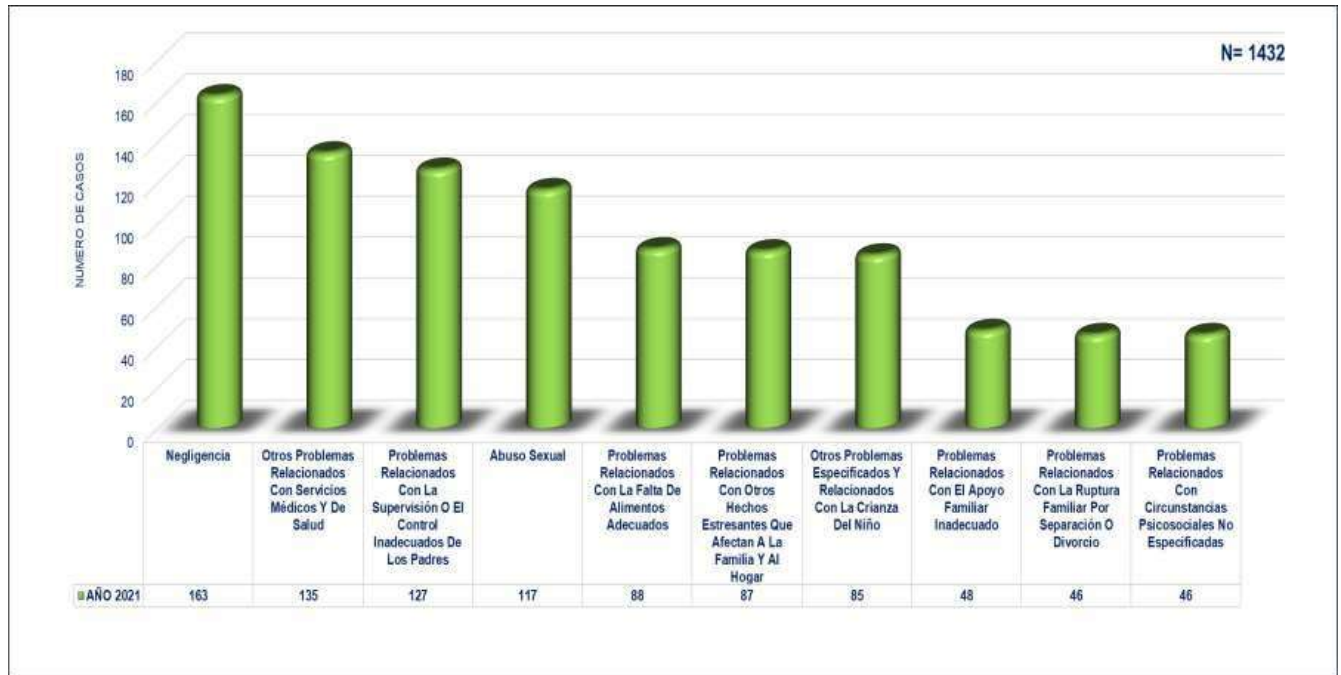
Distribución por servicio solicitante



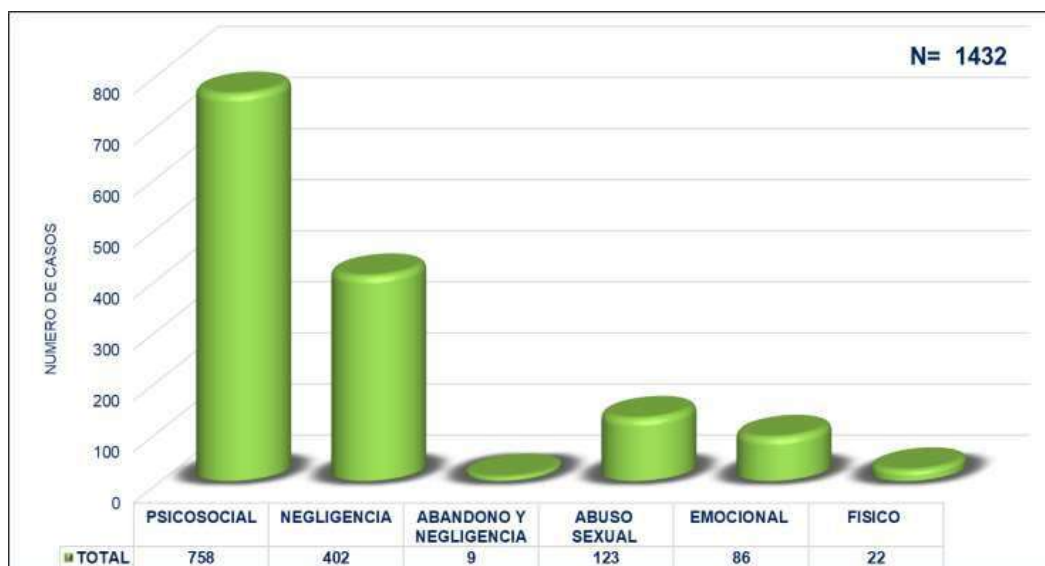
Cinco principales diagnósticos



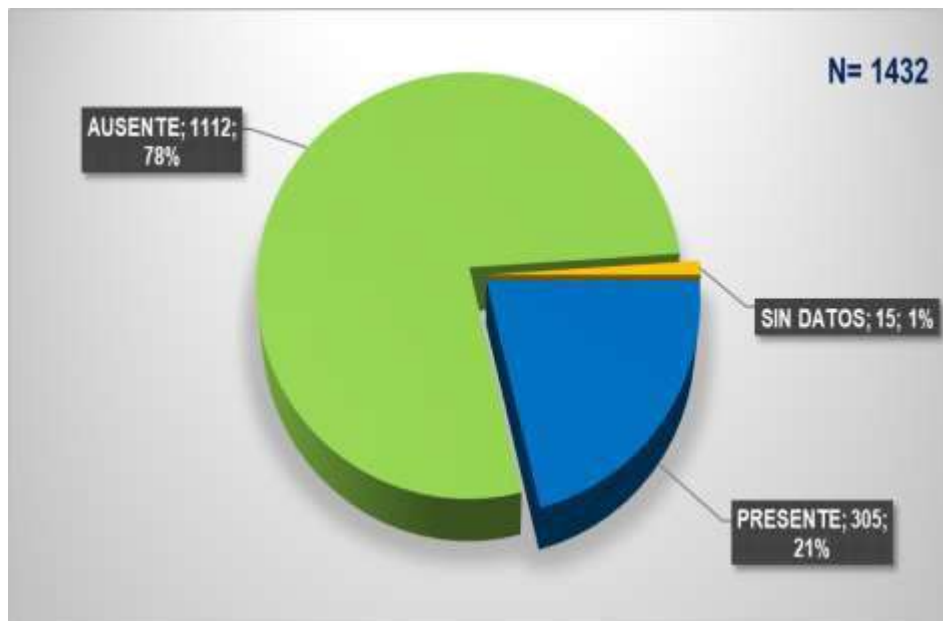
Distribución según descripción CIE-10



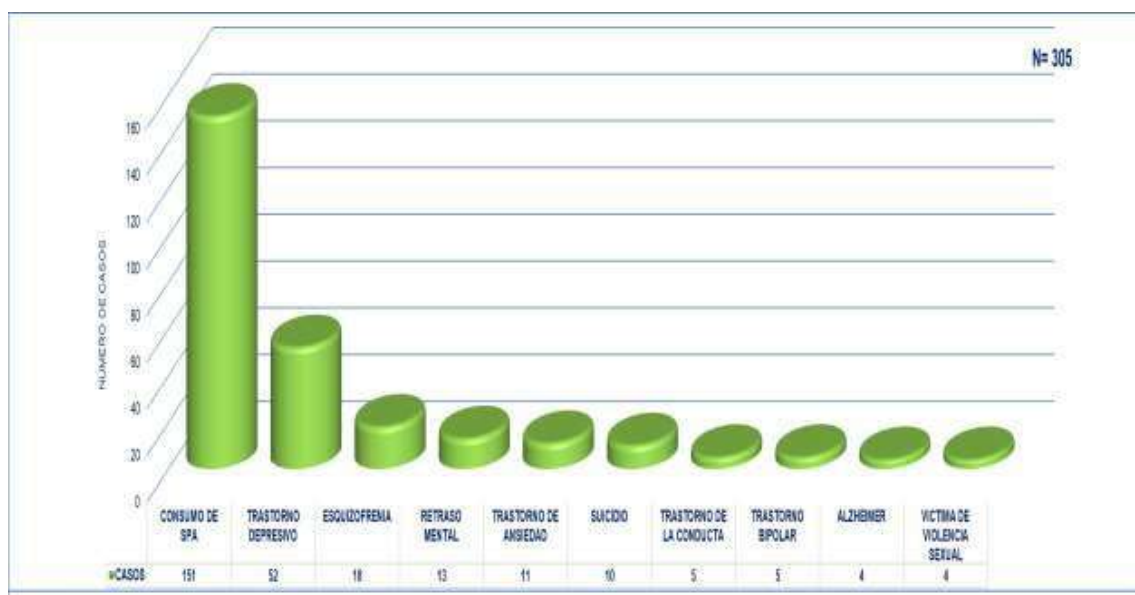
Distribución por tipos de maltrato



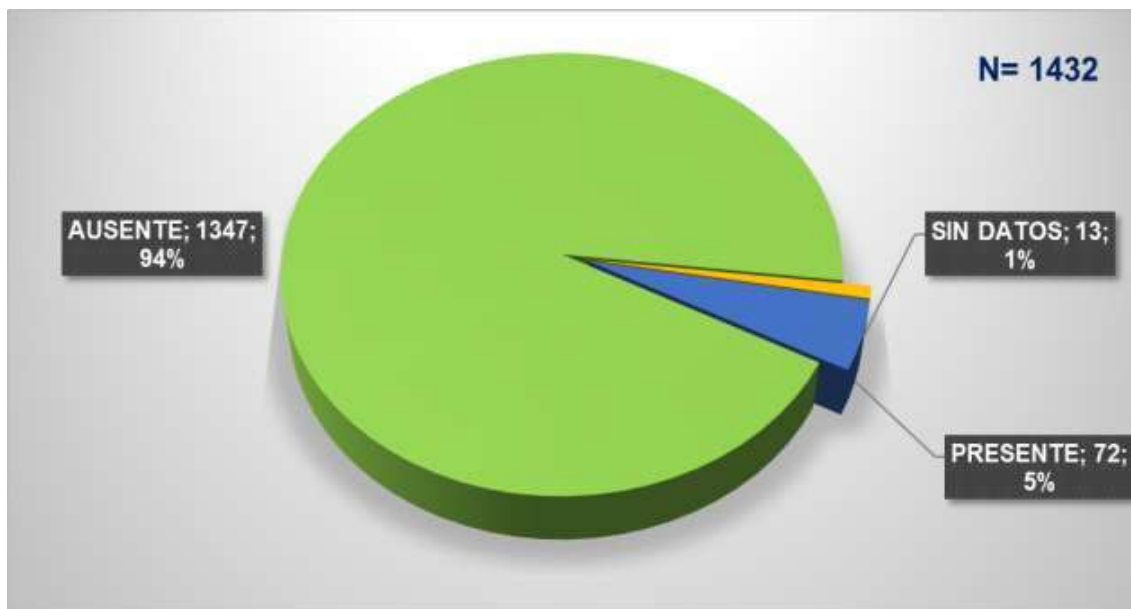
Distribución por presencia de enfermedad mental en la familia



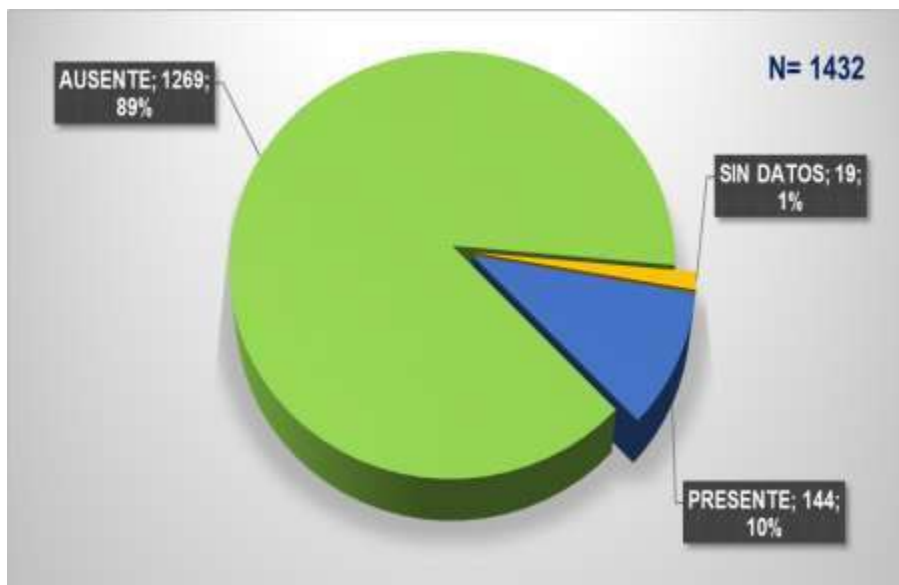
Distribución por tipo de enfermedad mental en la familia: 10 principales



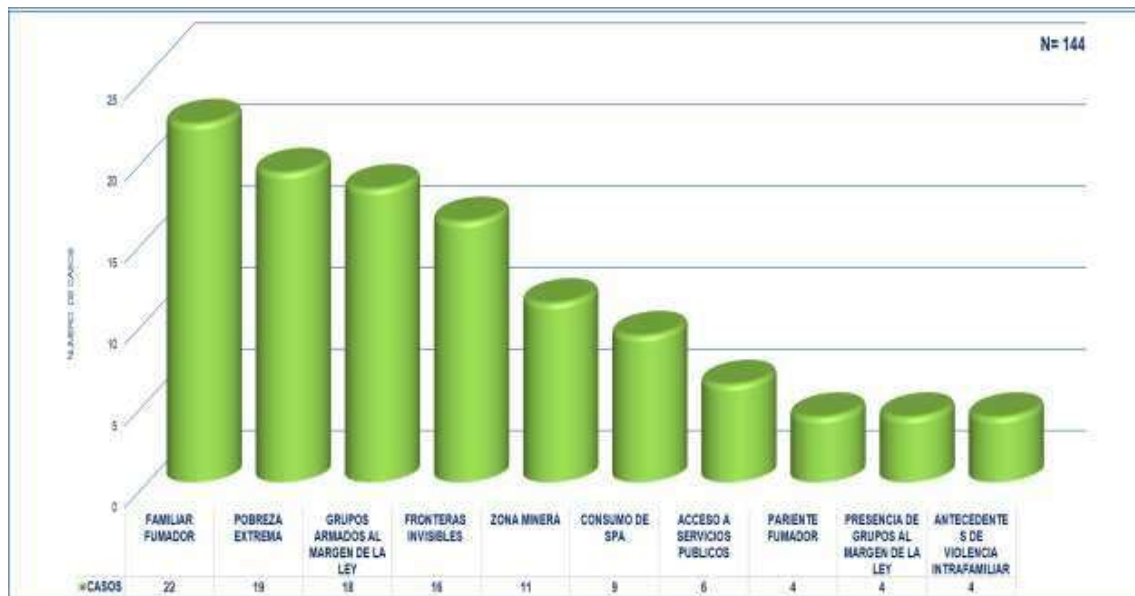
Distribución por presencia de intento suicida



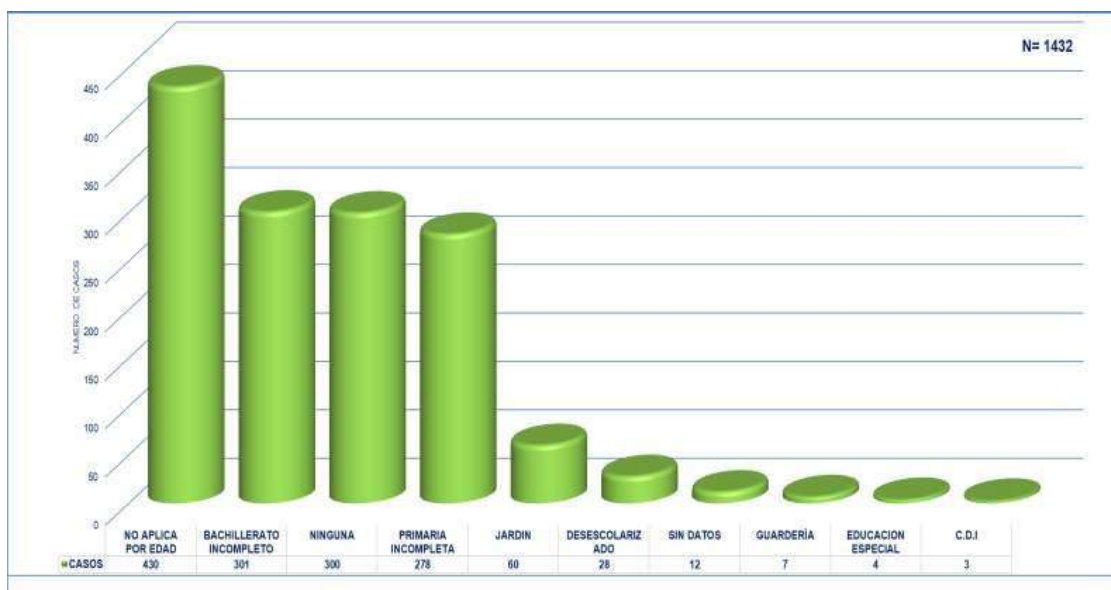
Distribución por presencia de riesgo medioambiental



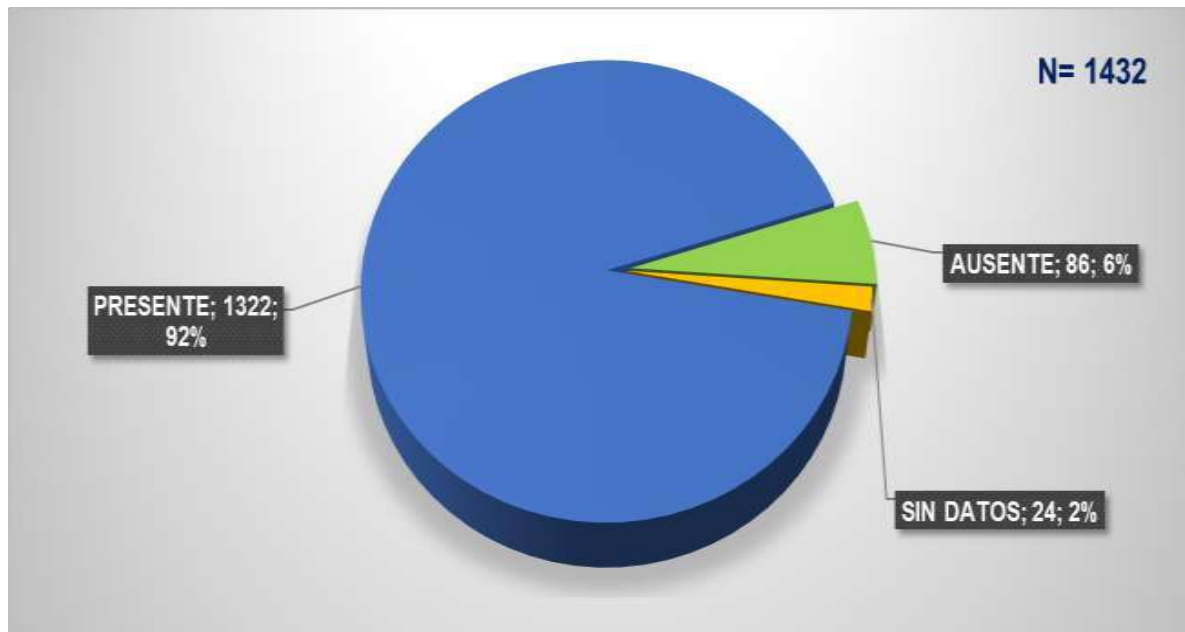
Distribución por tipo de riesgo medioambiental: 10 principales



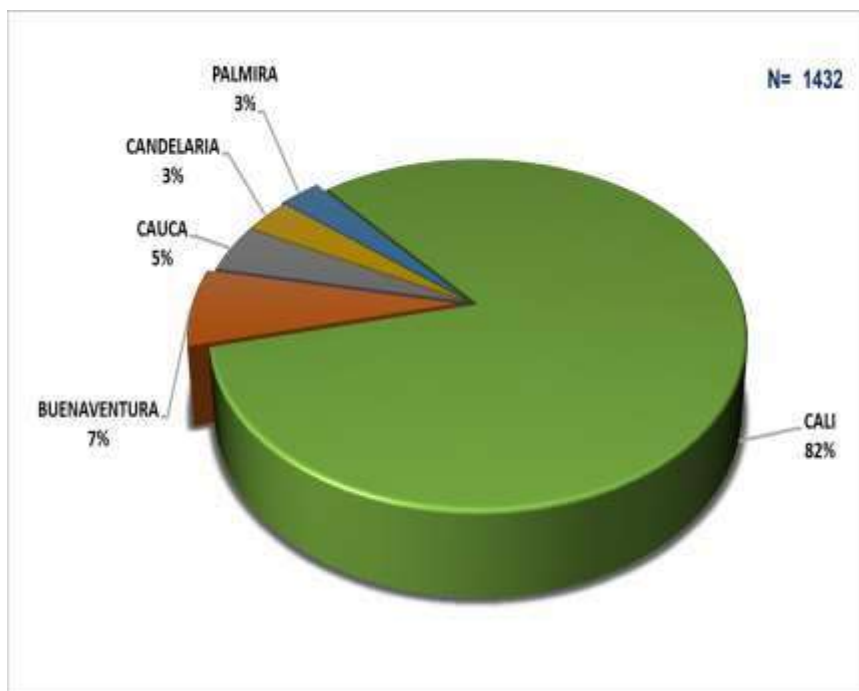
Distribución por escolaridad del paciente



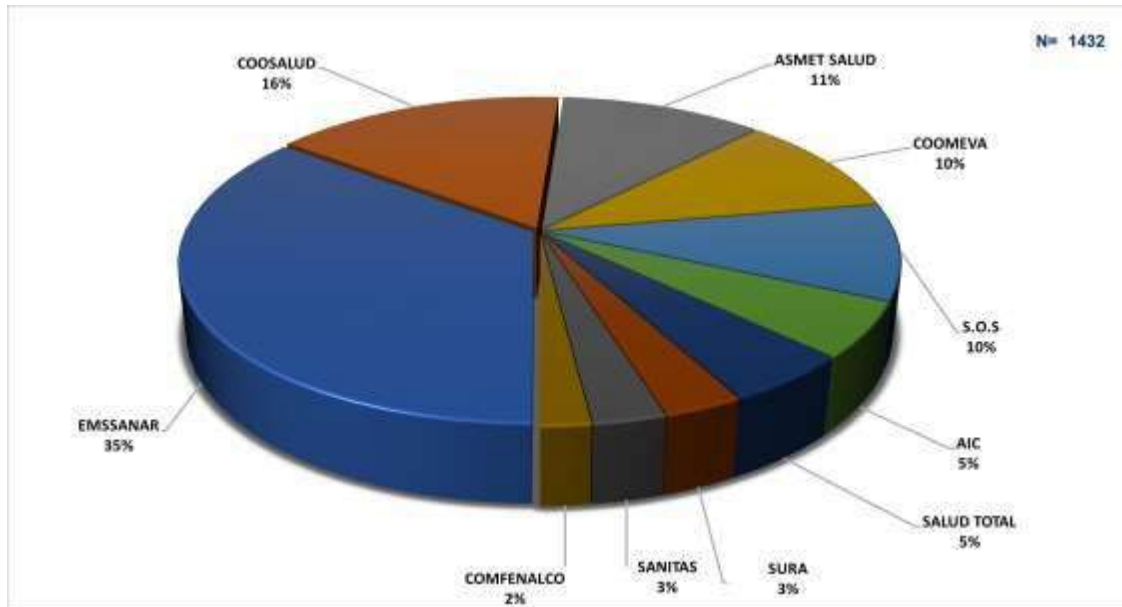
Distribución por presencia de lactancia materna



Distribución por lugar de procedencia: 5 principales, consolidado año 2021



Distribución por EAPB a cargo



Metas alcanzadas

- ✓ Interconsultas atendidas -1432
- ✓ Reportes al ICBF – 462
- ✓ Traslados al ICBF y/o Comisarias de Familia – 42
- ✓ Cumplimiento asistencia inducción corporativa
- ✓ Asistencia y participación en juntas medicas con equipo multidisciplinario.
- ✓ Elaboración cronograma de necesidades de capacitación al personal médico y asistencial. (Articulación con Coordinación Médica, Enfermería, UCI y Vigilancia Epidemiológica).
- ✓ Actualización guías, procedimientos y protocolos de trabajo social con énfasis en la parte de Oncología y enfoque diferencial
- ✓ Asistencia feria de proyectos virtual Rotary– proyecto dotación unidad Oncológica.
- ✓ Referenciación virtual sobre área de Trabajo social – Fundación Valle del Lili
- ✓ Asistencia y Participación en Comité Copasst
- ✓ Asistencia a asistencias técnicas de la Secretaria de salud departamental.
- ✓ Cumplimiento de Semanas educativas presenciales y virtual
- ✓ Vinculación Biblioteca departamental-Lecturas que curan
- ✓ Continuidad programa Lúdico – Profesor de Montebellos kínder
- ✓ Exposición de arte infantil – Sala Mariana

- ✓ Contacto con la arquidiócesis de Cali con el señor Juan Carlos Cuellar, quien ha enviado 2 hojas de vida para fortalecer el acompañamiento espiritual
- ✓ Participación Actividades Comité de convivencia laboral
- ✓ Acompañamiento y atención a funcionarios de la personería, ICBF, profesionales de la secretaria de salud municipal
- ✓ Participación y cumplimiento en auditorías internas de Calidad
- ✓ Participación en auditorías de calidad de las EPS
- ✓ Articulación con la secretaria de salud municipal, asociación AFECTO de Bogotá, ICBF Regional, PREVACAM para las actividades educativas

Hallazgos año 2021

- ✓ Dado el aumento de los casos por interconsulta por Trabajo social, se hace necesario la vinculación de otro profesional de esta área para apoyar la atención a pacientes oncológico.
- ✓ El aumento de consultas de pacientes con ideación suicida, abuso sexual y alteraciones emocionales, se requiere la vinculación de profesional de psicología que permita apoyar desde su perspectiva estos pacientes.
- ✓ Aumento de interconsultas por parte de la consulta externa remitidos por diferentes EPS, especialmente salud total.
- ✓ Aumento de profesionales de la salud tanto asistenciales como administrativos con requerimiento y educación en los procesos de atención a víctimas de violencia sexual y resolución de conflictos.
- ✓ Aumento durante la pandemia y apertura social de casos de desnutrición, violencia sexual, falta de adherencia a los tratamientos médicos en enfermedades crónicas, intento suicida y consumo de SPA en los usuarios que se atienden en la clínica.
- ✓ Retorno del Grupo Voluntariado en el mes de septiembre/2021 continuado con el apoyo en la entrega de los almuerzos y entrega de ropa y pañales. Es necesario retomar las actividades de tipo social para obtener recursos con el soporte de la vicepresidente la señora Liliana de Lenis.
- ✓ Fortalecimiento del talento humano de trabajo social en educación continua (asistencia a diplomados de acreditación, formación con la OPS sobre cuidados paliativos, con Universidad San Buenaventura curso sobre fundamentos del cuidados oncológicos y paliativos y enfermedades crónicas).
- ✓ Se requiere fortalecer la parte lúdica para que se permanezca en las salas de hospitalización.
- ✓ Disminución de los traslados a los entes de protección fortaleciendo los canales de comunicación con el ICBF y Comisarias de familia, que permiten que los casos puedan realizarse la tele verificación.

Semanas educativas virtuales: Promoción del Buen Trato y Lactancia Materna

Semana del Buen Trato
Cronograma de actividades
Del 25 al 29 de Octubre del 2021

Lunes	Martes	Miércoles
Tema: Aspectos generales del Maltrato Infantil. Ponentes: Isabel Cuadras Ferns, Médica Psiquiatra, Directora Asociación AFECTO, Bogotá. Hora de inicio: 4:00 p.m. ID de reunión: 835 3585 3322 Código de acceso: 536641	Tema: Derechos de los niños. Ponentes: Natalia Espino, Abogada, Coordinadora de Atención del ICBF Regional Bogotá. Hora de inicio: 4:00 p.m. Tema: Ruta de atención integral para las víctimas de violencia. Ponentes: Nuneza Franco-Marin, Psicóloga de la Secretaría de Salud Pública Municipal. Hora de inicio: 5:00 p.m. ID de reunión: 845 7616 2438 Código de acceso: 485329	Tema: ¿Cómo impacta el buen / maltrato en el neurodesarrollo? Ponentes: Ángela María García Olaverri, Médica pediatra, Especialista en prevención del maltrato infantil. Hora de inicio: 4:00 p.m. ID de reunión: 838 7561 7408 Código de acceso: 463508
Jueves	Viernes	
Tema: Cello hacia la mujer, solo a ti mismo. Ponentes: Juan Malaver, Médico, Psicólogo, Secretario de Salud Municipal. Hora de inicio: 4:00 p.m. Tema: El impacto de las TIC en las niñas, niños y adolescentes. Ponentes: Edinson Díaz Jaramaz, Médico pediatra, Psicólogo, Grupo Previsión. Hora de inicio: 5:00 p.m. ID de reunión: 813 1863 4048 Código de acceso: 539189	Tema: ¿Cómo las artes influyen en la mitigación del maltrato infantil? Ponentes: Rosa Lindaly Mar Camero, Psicóloga del Instituto Popular de Cultura, Coordinadora de Familia de Piedras, Cauca. Hora de inicio: 4:00 p.m. ID de reunión: 864 1372 7210 Código de acceso: 835623	

Logos: ICBF, AFECTO, Secretaría de Salud, Ministerio de Salud, Ministerio de Justicia, Ministerio de Educación, Ministerio de Cultura, Ministerio de Trabajo, Ministerio de Protección Social, Ministerio de Hacienda, Ministerio de Agricultura, Ministerio de Ambiente, Ministerio de Energía, Ministerio de Minas, Ministerio de Petróleo, Ministerio de Transportes, Ministerio de Vías y Comunicaciones, Ministerio de Vivienda, Urbanismo y Construcción, Ministerio de Turismo, Ministerio de Deportes, Ministerio de Cultura, Ministerio de Educación, Ministerio de Salud, Ministerio de Justicia, Ministerio de Trabajo, Ministerio de Protección Social, Ministerio de Hacienda, Ministerio de Agricultura, Ministerio de Ambiente, Ministerio de Energía, Ministerio de Minas, Ministerio de Petróleo, Ministerio de Transportes, Ministerio de Vías y Comunicaciones, Ministerio de Vivienda, Urbanismo y Construcción, Ministerio de Turismo, Ministerio de Deportes.

Semana del buen trato
Del 25 al 29 de Octubre del 2021

Agéndate este jueves 29 de octubre de 2:00 p.m a 4:00 p.m a participar de nuestro espectacular

Picnic Literario
Facilitadora: Paula Andrea Betancur- Licenciada en Educación Lúdica- Biblioteca Departamental.
Lugar: Sala Mariana.

Lectura de cuentos
"Cuidando la salud del niño interior"
Facilitadora: Diana Carolina Betancur- Licenciada en Pedagogía Infantil- Biblioteca Departamental- Convenio con la Secretaría de Salud Municipal.
Lugar: Itinerante en los servicios Administrativos.

¡Esperanos en tu servicio!

Logos: ICBF, AFECTO, Secretaría de Salud, Ministerio de Salud, Ministerio de Justicia, Ministerio de Educación, Ministerio de Cultura, Ministerio de Trabajo, Ministerio de Protección Social, Ministerio de Hacienda, Ministerio de Agricultura, Ministerio de Ambiente, Ministerio de Energía, Ministerio de Minas, Ministerio de Petróleo, Ministerio de Transportes, Ministerio de Vías y Comunicaciones, Ministerio de Vivienda, Urbanismo y Construcción, Ministerio de Turismo, Ministerio de Deportes.

Semana de la Lactancia Materna 2021
Lactancia materna: una responsabilidad compartida
Cronograma de actividades

3 de agosto	4 de agosto	5 de agosto
Lanzamiento de la semana de la lactancia Club Noel Charla de lanzamiento: Tema: "La lactancia materna en Nuestra ciudad" Responsable: MD. Lina Buitrago y Jefe. Mariana Tena Vilas-Vargas (Coordinadora de la Secretaría de Salud Municipal) Hora: 10:00 a.m. Medio: Zoom, Facebook Live Incluye: Colaboradores, familiares de pacientes, personal interno a la institución.	Tema: "Experiencia de trabajar y lactar" Responsable: Dra. Gina Calvado (madre y médica asistencial de la FICIN) Hora: 4:00 p.m. Medio: Zoom, Facebook Live Incluye: Colaboradores, personal interno y personal externo.	Tema: "Conversatorio: Lactancia Materna, primera alimentación sostenible y saludable" Responsable: MD. Martha Cruzal - Clara Mariana Cardel "Gestión asistencial FICIN" Hora: 4:00 p.m. Medio: Zoom, Facebook Live Incluye: Colaboradores, personal interno y personal externo.
5 de agosto	6 de agosto	
Tema: "¿Cómo Planear la lactancia materna desde el primer día?" Responsable: Arleth María Vargas (Educativa y Vigía de Nutrición FICIN) Hora: 4:00 p.m. Medio: Zoom, Facebook Live Incluye: Colaboradores, personal interno y personal externo.	Tema: "¿Planificando la lactancia?" Responsable: Dra. Ana María Torrealba (Nutricionista Social FICIN) Hora: 4:00 p.m. Medio: Zoom, Facebook Live Incluye: Colaboradores, personal interno y personal externo.	Exístrate y participa de todas nuestras actividades por medio de nuestras redes sociales: Instagram: @clubnoelcol Facebook: @ClubNoelCol Actividades gratuitas y abiertas a todo público #ClubNoelSacaPecho

Semanas educativas presenciales: Seguridad del Paciente-Medio ambiente y Hábitos de vida saludables



Exposición de arte infantil



Campañas promoción del Buen Trato- Profesionales y Comunitarias





Hablemos sobre Generalidades sobre el Consumo de Sustancias Psicoactivas

Son aquellas sustancias que pueden modificar la conciencia, alterar los estados de ánimo, afectar el normal funcionamiento del sistema nervioso central y en algunos casos puede generar dependencia tanto física como psicológica.

Expositor:
Dr. Juan Pablo Villamarín
Medico Psiquiatra, Master en Epidemiología
Secretaría de Salud Pública Municipal

Fecha: 18 de junio de 2021
Horario: 10:00 a.m. a 12:00 m.

Id de reunión: 915 6335 6808
Código de acceso: 1218636

Ver: [Facebook](#) @ClubNoelCol



Hablemos sobre Consumo de Sustancias Psicoactivas y Pautas de Crianza

De acuerdo a estadísticas, se estima que los padres y estilos de crianza de niños y jóvenes, pueden estar relacionados con el uso de consumo de sustancias psicoactivas a temprana edad; en la medida que se presentan fenómenos como la violencia intrafamiliar, modelos parentales negativos de consumo, poca atención de los padres hacia sus hijos, entre otros.

Expositor:
Adriana Melán
Psicóloga, Neuropsicóloga y Ph.D en Psicología - Salud
Secretaría de Salud Pública Municipal

Fecha: 17 de junio de 2021
Horario: 4:00 p.m. a 5:00 p.m.

Id de reunión: 957 2140 0726
Código de acceso: 954994

Ver: [Facebook](#) @ClubNoelCol



Hablemos Sobre Depresión Infantil

Tema
Salud mental psíquica y social en la población infantil

Expositor:
Dr. José Antonio Malaver
Medico Ph.D en Psicología y Salud, Psicólogo, Neuropsicólogo y psicólogo clínico. Docente superior nivel maestría y licenciatura en el Sector Salud Pública Municipal

Dirección: Personal institucional

Fecha: 23 de abril de 2021
Horario: 10:00 a.m. a 11:00 p.m.

Ver: Zoom - Meet



Hablemos Sobre Depresión Infantil

La depresión infantil es un trastorno mental frecuente, debemos prestar atención a los síntomas de manera temprana para evitar cualquier factor de riesgo.

Expositor:
Dra. Alejandra Melán
Psicóloga, Neuropsicóloga y Ph.D en Psicología - Salud
Secretaría de Salud Pública Municipal

Dirección: Comunidad en general

Fecha: 22 de abril de 2021
Horario: 4:00 p.m. a 5:00 p.m.

Ver: Facebook Live

Actividades lúdicas y lecturas infantiles



Educación a la comunidad presencial- Promoción del Buen Trato



Taller de relajación-Seguridad del Paciente



Capacitaciones institucionales presenciales

