



INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Primer semestre de 2017

TABLA DE CONTENIDO

Direccionamientos Estratégico	3
Propósito superior y elementos plataforma estratégica	4
Capacidad instalada	5
Servicios habilitados y relacionamiento actual	6
Proyectos plan de acción – seguimiento y mapa de procesos mejorado.....	7
Rendición de cuentas, transparencia y comportamiento ético	10
Gestión contractual y jurídica	11 -12
Gestión Financiera	13
Informe de resultados	14 - 28
Impacto Social.....	29
Información y atención al usuario.....	37 – 39
Prestación de servicios	40
Indicadores	41 – 45
Gestión del talento humano	50 – 57
Gestión de tecnología e infraestructura	58
Gestión de la información y comunicación.....	60 - 63



Hospital Infantil
Concejo de Medellín



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Propósito Superior

Prestar la MEJOR atención en salud a la población infantil.

Misión ¿Quiénes somos?

- Somos un Hospital de colores que brinda la mejor atención para el cuidado de la salud de niños y niñas en la ciudad de Medellín.
- Contamos con un grupo de personas que actúan con alegría, compromiso y responsabilidad.
- Somos transparentes en todas nuestras actuaciones.

Visión ¿Qué hacemos?

- Atendemos con amor.
- Velamos por los derechos.
- Ofrecemos a niños y niñas actividades orientadas a su proceso educativo.
- Hacemos que las familias sean parte de la atención.
- Educamos y orientamos a las familias sobre el cuidado de la salud.
- Ofrecemos espacios lúdicos para que la estadía sea una aventura.

Principios corporativos

- Sensibilidad
- Ética
- Excelencia

Valores corporativos

- Respeto
- Responsabilidad
- Servicio
- Compromiso

Capacidad instalada actual

Servicios	
Urgencias	14 camillas de observación, sala de reanimación, sala de terapia respiratoria, consultorio de triaje, tres consultorios médicos, sala de intoxicados, sala de curaciones y procedimientos menores.
Hospitalización	96 camas hospitalarias, 9 de aislamiento. Servicio de Lactario
Cuidados Intensivos	8 camas
Radiología e Imágenes Diagnósticas	Rayos X convencional, ecografía y tomografía
Consulta Ambulatoria en Pediatría	2 consultorios para consulta ambulatoria especializada en pediatría, cirugía infantil, otorrinolaringología, ortopedia, endocrinología, neuropediatría, neurocirugía y consulta pre anestésica.
Cirugía Pediátrica	Dos quirófanos para cirugía general pediátrica hospitalaria y ambulatoria. Cirugía general, cirugía de otorrinolaringología, cirugía de ortopedia, neurocirugía. Servicio de Esterilización
Servicios de apoyo	Laboratorio Hospitalario. Servicio farmacéutico

El Hospital pertenece a la red de prestación de servicios de salud que fortalece la red metropolitana del nivel especializado de atención, articulado con las demás instituciones prestadoras públicas y privadas de la ciudad a través de procesos de referencia y contrarreferencia para la articulación del modelo estratégico y operativo de Ciudad.

Servicios habilitados en el primer semestre

Gran parte del trabajo realizado por la institución es la habilitación de sus servicios, lo cual se considera un logro importante para la gestión y su desarrollo. Aunque la mayoría de servicios fueron habilitados en los primeros años de funcionamiento, para el 2017 se habilitó:

Servicios habilitados año 2017	
Servicio Apoyo Diagnóstico Complementación Terapéutica Fisioterapia Hospitalaria	Mayo 2107
Servicio Apoyo Diagnóstico Complementación Terapéutica Terapia Respiratoria Hospitalaria	Mayo 2017

Relacionamiento actual

A través del relacionamiento y de alianzas estratégicas, el Hospital Infantil Concejo de Medellín ha avanzado para tener hoy un reconocimiento en el medio de su importancia para la estructura del sector salud y social de Medellín y del Departamento de Antioquia.



Proyectos plan de acción – seguimiento

Línea Estratégica	PROYECTO	Primer Trimestre			Segundo trimestre		
		Programado. Promedio.	Ejecutado/Cumplimiento Promedio	Porcentaje de cumplimiento de acuerdo a la programado - promedio	Programado	Ejecutado. Cumplimiento de acuerdo al plan - Promedio	Porcentaje de cumplimiento de acuerdo a la programado - promedio
1. Excelencia del talento Humano	1.1. Bienestar laboral desde la perspectiva de calidad de vida	14	14	100	31	31	100
	1.2. Gestión del conocimiento para la excelencia en la prestación del servicio	5	5	100	10	10	100
2. Eficiencia, calidad y crecimiento organizacional	2.1. Fortalecimiento y apertura de servicios clínicos	29	29	100	76	73	96
	2.2. Seguridad de la atención de niños, niñas y sus familias	27	20	74	57	41	72
	2.3. Buenas prácticas de manufactura de gases medicinales	0	0		60	50	84
	2.4. Desarrollo del sistema obligatorio de garantía de calidad con enfoque a la excelencia	0	0		0	0	
	2.5. Mercadeo y comunicación como parte del mejoramiento de la gestión institucional	21	7	33	44	32	73
	2.6. Cultura Digital	13	13	100	55	55	100
	2.7. Infraestructura tecnológica y sistema de información	0	0		63	36	57
	2.8. Ingeniería biomédica y ambiente físico	0	0		15	0	0
	2.9. Desarrollo del sistema de gestión documental	0	0		17	17	100
3. Satisfacción de necesidades de niños, niñas y sus familias	3.1. Participación social en salud... Una cuestión de legalidad y legitimidad	23	23	100	59	59	100
	3.2. Escuela Hospital Infantil. Una apuesta a la pedagogía social y comunitaria	14	14	100	49	52	106
4. Sostenibilidad Financiera	4.1. Implementación de las normas internacionales. Fortalecimiento del proceso financiero.						
TOTAL		11	10	90%	41	35	85%

En el primer semestre del año se lleva un avance global del 35% con respecto al 41% programado para el año.

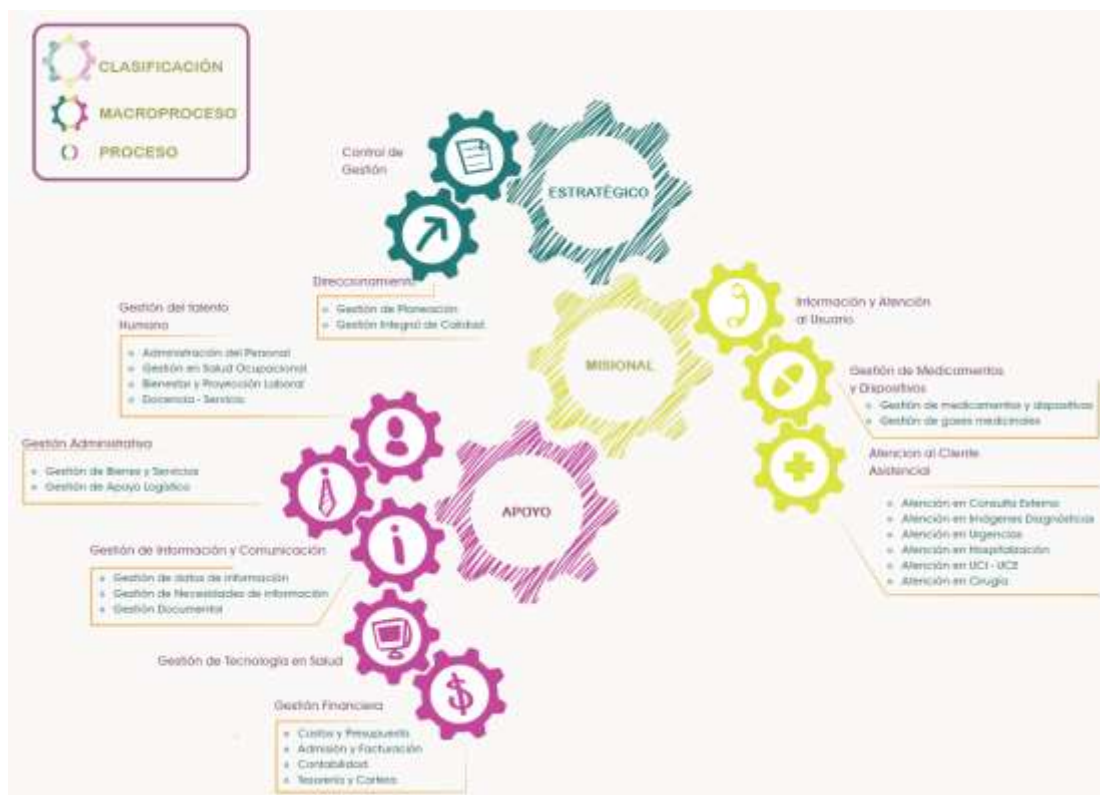
Mapa de procesos mejorado

La gestión de procesos ha sido un pilar fundamental como parte de la metodología de trabajo para la creación de una cultura de calidad. El concepto de calidad se integra con el de gestión, el aprendizaje y la mejora establecidos como cultura del día a día.

Merece una mención especial el trabajo experimentado por la organización para la gestión de toda la documentación, actualmente establecidos y estandarizados por el sistema de gestión, su despliegue se realiza mediante grupos de trabajo y su acceso se visualiza en la intranet.

Igualmente, el sistema de gestión y su estructura permite tener por cada documento establecido, el seguimiento, indicador e instancia de análisis, que se ve reflejado en la tabla de seguimiento de indicadores.

En el año 2016 y 2017 se han reestructurado algunos procesos como consecuencia del trabajo desarrollado en el Sistema Único de Acreditación. Este trabajo ha permitido a la Organización contar con un autodiagnóstico de estándares administrativos y asistenciales y un plan de trabajo, que evidencia el punto de partida hacia la implementación de estándares de calidad con enfoque hacia la excelencia.



Las acciones de mejoramiento establecidas en la Organización se basan en el establecimiento de planes de mejora cuyo objetivo es promover que los procesos internos se desarrollen de forma eficiente y transparente a través de la adopción y cumplimiento de las acciones y la implementación de metodologías.

El sistema de gestión del riesgo, diseñado por la Organización e incorporado dentro de su estructura de procesos describe un procedimiento formal para la identificación y valoración sistemática que pretende aumentar la efectividad en la gestión y consecución de resultados esperados acorde al propósito superior y objetivos, a través de la adaptación de la metodología de administración de riesgos. En el año 2014 la organización realizó la valoración del riesgo inherente y para el 2015 la valoración del riesgo residual. En el año 2016 Y 2017 se ha continuado con la valoración y análisis del riesgo y se ha trabajado en riesgos de corrupción.

Para el año 2017 se ha generado un plan de trabajo que permite fortalecer las cuatro fases del Modelo Estándar de Control Interno propuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública y el desarrollo del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

FASES MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO			
PREVIA	PLANEACIÓN	EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO	CIERRE
Creación Sensibilización Diagnóstico – Autoevaluación Elaboración plan	<i>Acuerdos – compromisos y protocolos éticos</i> (Socialización direccionamiento, código de ética y código de buen gobierno, plan anticorrupción y atención al ciudadano) <i>Desarrollo talento humano</i> (bienestar laboral, incentivos, proyectos, aprendizaje, inducción y reinducción, sugerencias de colaboradores). <i>Planes, programas y proyectos.</i> <i>Procesos</i> <i>Estructura organizacional</i> <i>Indicadores</i> <i>Políticas de operación</i> <i>Administración de riesgos</i> <i>Autoevaluación</i> <i>Auditoría interna</i> <i>Planes de mejora</i> <i>Información y comunicación externa</i> (página web, gobierno en línea, canales y medios de comunicación, rendición de cuentas)	Informes cuatrimestrales	Resultados de implementación

Rendición de cuentas, transparencia y comportamiento ético

Desde la ética, como principio fundamental, en la Organización se promueve el fortalecimiento de la gestión de manera transparente. El liderazgo y la voluntad política son esenciales para llevar a cabo su desarrollo, en conjunto con los lineamientos definidos en su Código de Ética y Buen Gobierno, cuya declaración de los principios y valores de comportamiento y de buena gestión administrativa, se compromete toda la organización para con sus grupos de interés en cumplimiento de su misión institucional a través de sus valores fundamentales que orientan la actuación de los colaboradores con sus usuarios.

La Organización presenta su información de manera permanente, sistemática y calificada mediante sus medios de comunicación (página Web, intranet, boletines, carteleras), de manera presencial, una vez al año para los colaboradores y en cada reunión de Junta Directiva. Lo que tiene como implicación una disposición abierta a escuchar y procesar los comentarios que desate dicha información y a enriquecerse internamente como mejora.

Gestión Contractual

Es importante destacar que los objetivos, fines y principios de la contratación de la Corporación Hospital Infantil Concejo de Medellín se encuentran regidos por su Manual de Contratación, formalizado a través del Acuerdo N° 001 del 25 de julio de 2013, en el cual se establece la celebración y ejecución de los contratos, enmarcados dentro del cumplimiento de los fines estatales, es decir, continuidad y eficiencia en la prestación de los servicios públicos de salud y la efectividad de los derechos e intereses de los administrados que colaboran con ella en la consecución de dichos fines.

De acuerdo con el Manual, toda contratación realizada por el Hospital se encuentra sujeta a las normas contempladas en el presente estatuto, con sometimiento a las disposiciones que para cada una de ella establece el Código Civil, el Código de Comercio y demás normatividad vigente, e igualmente se tendrán en cuenta los manuales de procesos y procedimientos para la Corporación Hospital Infantil Concejo de Medellín y frente aquellos contratos que se pacten cláusula excepcionales, se tendrá en cuenta lo previsto en el estatuto de la administración pública, ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007 y sus

Decretos Reglamentarios o las normas que las deroguen, modifiquen, sustituyan o adicionen.

La contratación se rige bajo los principios de la libre competencia, con criterios de eficaz y eficiente administración, orientada por los principios de Igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

De esta manera, la Dirección Ejecutiva está autorizada para celebrar y ejecutar toda clase de contratos a través del procedimiento de contratación o por convocatoria, previo cumplimiento de los trámites y requisitos que establece el Manual de contratación N° 001 del 25 de julio de 2013 que rige para nuestra institución.

Cabe anotar que la Corporación desde el año 2014 precisó su alcance contractual y su régimen de contabilidad y presupuesto, acogiendo los conceptos emitidos por la Subsecretaria de prevención del daño antijurídico-Alcaldía de Medellín y la Contraloría General de Medellín, teniendo presente la naturaleza jurídica establecida en nuestros estatutos, como entidad sin ánimo de lucro, conformada por entidades públicas, regidos por los actos unilaterales, de la contratación, los controles y la responsabilidad establecidos para las entidades estatales según lo dispuesto en las leyes especiales sobre dichas materia.

No obstante lo anterior, la institución se define bajo el régimen jurídico de la contratación privada, debiendo cumplir con el régimen de inhabilidades e incompatibilidades previsto legalmente para la contratación estatal y demás normas complementarias pero presupuestal y contablemente se encuentra sujeta al régimen de la contabilidad pública, expedido por la Contaduría General de la Nación, por cuanto es una entidad autónoma e independiente creada para cumplir las funciones de Estado, cuyo capital social es ciento por ciento (100%) público.

Para los fines contractuales, atiende todas las referencias normativas, legislativas y jurisprudenciales que regulan el quehacer legal, alineándolas con las directrices establecidas en el marco de su Manual de Contratación Institucional. Se aplicarán las normas del derecho privado, sujetándose a la jurisdicción ordinaria, sin embargo se podrá

discrecionalmente utilizar las cláusulas exorbitantes previstas en el estatuto general de contratación de la administración pública.

Dentro de este contexto la planeación y control de contratación se orienta con criterio corporativo y obedece a una adecuada planeación que contemple la eficiente utilización de los recursos, el debido control de los inventarios y el aseguramiento de la calidad. En definitiva para cumplimiento de los objetivos de contractuales nos regimos por el análisis de necesidades y conveniencia, precisando las medidas tendientes para la convenida ejecución, evitar la paralización y la obtención de los fines presupuestales.

El procedimiento de la contratación se encuentra acorde con el plan de acción de la Corporación Hospital Infantil Concejo de Medellín y con las condiciones financieras de la misma.

Gestión jurídica



Total litigios y demandas: 46 acciones judiciales

- Acciones de tutela: 41 acciones de tutela de enero a junio de 2017
- Litigios y demandas: 2 posibles medios de control de reparación directa
- Acciones ejecutivas de recuperación de cartera: 2
- Proceso penal por peculado por apropiación incidente de reparación integral: 1



GESTIÓN FINANCIERA

Informe de resultados

Estado de resultados, Enero a Junio 2017:

CORPORACION HOSPITAL INFANTIL CONCEJO DE MEDELLIN			
NIT 900.625.317-7			
BAJO NORMAS INTERNACIONALES NIIF			
ESTADO DE RESULTADOS			
DEL 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO			
(Cifras expresadas en miles de pesos Colombianos)			
		2017	2016
43	VENTA DE SERVICIOS	8.477.928	7.644.856
4312	Servicios de Salud	8.604.808	7.742.622
4395	Devoluciones, Rebajas Descuentos	-126.880	-97.766
6	COSTO DE VENTAS	7.100.465	6.935.717
63	COSTOS DE VENTAS DE SERVICIOS	7.100.465	6.935.717
6310	Servicios de Salud	7.100.465	6.935.717
	EXCEDENTE BRUTO	1.377.463	709.139
5	GASTOS	1.466.698	1.696.893
51	DE ADMINISTRACION Y OPERACIÓN	1.315.422	1.321.135
5101	Sueldos y Salarios	634.933	564.695
5102	Contribuciones Imputadas	1.428	4.578
5103	Contribuciones Efectivas	163.550	146.925
5104	Aportes Sobre la Nómina	32.451	28.848
5107	Prestaciones Sociales	143.195	127.341
5108	Gastos de Personal Diversos	5.566	4.078
5111	Generales	328.633	439.340
5120	Impuestos Contribuciones y Tasas	5.666	5.330
53	DETERIORO, DEPRECIACIONES, AGOTAMIENTO, AMORTIZACIONES	151.276	375.758
5347	Deterioro de Cuentas por Cobrar	48.793	281.288
5350	Deterioro de Inventarios	6.119	0
5360	Depreciación de Propiedad Planta y Equipo	63.325	61.431
5366	Amortización de Activos Intangibles	33.039	33.039
	EXCEDENTE OPERACIONAL	-89.235	-987.754
	OTROS INGRESOS		
44	TRANSFERENCIAS Y SUBVENCIONES	28.422	629.087
4430	Subvenciones	28.422	629.087
48	INGRESOS DIVERSOS	89.153	336.835
4802	Financieros	23.973	78.143
4808	Otros Ingresos Ordinarios	65.180	54.398
4815	Ejercicios Anteriores	0	0
4830	Reversión de las Pérdidas Por Deterioro de Valor	0	204.294
	TOTAL OTROS INGRESOS	117.575	965.922
	OTROS GASTOS		
58	OTROS GASTOS	2.730	1.684
5802	Comisiones	2.668	1.684
5890	Otros Gastos Diversos	62	0
	RESULTADO DEL EJERCICIO	25.610	-23.516

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera, Hospital Infantil Concejo de Medellín

Para los primeros seis meses del 2017, presentamos una pérdida operacional de \$89 millones y un resultado neto positivo de \$25 millones. El Hospital ha alcanzado más madurez en sus servicios, la operación se estabiliza, los ingresos operacionales por venta de servicios son en promedio mes de \$1.412 millones, se evidencia un mayor posicionamiento del Hospital en el mercado y es punto de referencia para las EPS e IPS del departamento.

Balance General comparativo a junio 2017

CORPORACION HOSPITAL INFANTIL CONCEJO DE MEDELLIN							
NIT 900.625.317-7							
BAJO NORMAS INTERNACIONALES NIIF							
BALANCE A JUNIO 30							
(Cifras expresadas en miles de pesos Colombianos)							
	2017	2016		2017	2016		
ACTIVO CORRIENTE	9.539.984	9.634.828	2	PASIVO CORRIENTE	5.245.467	4.462.231	
11 EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO	894.673	1.790.325	23	PRESTAMOS POR PAGAR	15.908	19.344	
1105 Caja	5.768	6.475	2316	Otros Préstamos	15.908	19.344	
1110 Depósitos en Instituciones Financieras	383.730	1.783.539					
1132 Efectivo de Uso Restringido	0	311	24	CUENTAS POR PAGAR	4.647.887	4.153.204	
1133 Otros Equivalentes al Efectivo	505.175	0	2401	Adquisición de Bienes y Servicios Nacionales	2.594.110	2.108.120	
			2407	Recursos a Favor de Terceros	35.177	13.365	
13 CUENTAS POR COBRAR	8.443.131	7.671.334	2409	Arrendamiento Operativo	0	1.260.622	
1319 Prestación de Servicios de Salud	8.332.352	7.594.424	2424	Descuentos de Nómina	34.136	140.452	
1328 Avances y Anticipos Entregados	0	20.026	2429	Servicios y Honorarios	0	477.842	
1384 Otras Cuentas por Cobrar	110.779	56.884	2436	Retención en la Fuente	5.690	14.833	
14 PRESTAMOS POR COBRAR	771	200	2445	Impuesto al Valor Agregado IVA	108	0	
1415 Préstamos Concedidos	771	200	2450	Avances y Anticipos Recibidos	0	83.291	
			2484	Servicios Públicos	0	50.520	
			2490	Otras Cuentas por Pagar	1.978.666	4.159	
15 INVENTARIOS	201.409	172.969	25	BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS	420.244	289.372	
1514 Materiales y Suministros	218.931	178.045	2511	Beneficios a los Empleados a Corto Plazo	420.244	289.372	
1580 Deterioro Acumulado de Inventarios	-17.522	-5.076					
ACTIVO NO CORRIENTE	6.861.871	5.007.160	29	OTROS PASIVOS	161.428	311	
12 INVERSIONES E INSTRUMENTOS DERIVADOS	13.441	11.890	2901	Avances y Anticipos Recibidos	161.428	0	
1224 Inversiones de Administración de Liquidez	13.441	11.890	2990	Otros Pasivos Diferidos	0	311	
13 CUENTAS POR COBRAR	3.164.121	953.300					
1319 Servicios de Salud	3.751.930	1.394.023					
1385 Cuentas por Cobrar Difícil Recaudado	246.819	208.000	2	PASIVO NO CORRIENTE	1.781.406	0	
1386 Deterioro Acumulado de Cuentas por Cobrar	-834.628	-648.723	24	CUENTAS POR PAGAR	1.781.406	0	
			2490	Otras Cuentas por Pagar	1.781.406	0	
16 PROPIEDADES PLANTA Y EQUIPO	3.075.782	3.375.057					
1655 Maquinaria y Equipo	75.569	72.053					
1660 Equipo Médico y Científico	3.112.159	3.111.346					
1665 Muebles, Enseres y Equipo de Oficina	189.664	167.263					
1670 Equipo de Computación y Comunicación	467.313	463.655					
1685 Depreciación Acumulada de PP y E	-768.923	-439.260	3	PATRIMONIO	9.374.982	10.179.757	
			32	PATRIMONIO DE LAS EMPRESAS	9.374.982	10.179.757	
19 OTROS ACTIVOS	608.527	666.913	3203	Aportes Sociales	15.000.000	15.000.000	
1905 Bienes y Servicios Pagados por Anticip.	53.420	45.728	3225	Resultado de Ejercicios anteriores	-4.902.656	-4.048.755	
1970 Intangibles	665.212	665.212	3230	Resultado del Ejercicio	25.610	-23.516	
1975 Amortización Acumulada de Intangibles (I)	-110.105	-44.027	3268	Impactos por la Transición al Nuevo Marco de R	-747.972	-747.972	
TOTAL ACTIVO	16.401.855	14.641.988		TOTAL PASIVO MAS PATRIMONIO	16.401.855	14.641.988	

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera. Hospital Infantil Concejo de Medellín

A Junio de 2017 presentamos unos activos por \$16 mil millones, unas cuentas por cobrar en el corto plazo por \$ 8.443 y en el largo plazo de \$3.075, incrementando notablemente con respecto al mismo periodo año anterior, lo que demuestran envejecimiento de la cartera y desmejora en la oportunidad y monto de pagos de las EPS, afectado también por proceso de liquidación de EPS como Caprecom y Saludcoop. Con respecto al pasivo total estamos en \$7.026 millones crece con relación al año anterior en más de \$2.564 millones, en la medida que hemos tenido menor liquidez nuestras cuentas por pagar en el mediano y largo plazo también han incrementado. En el patrimonio ya se observa una disminución, afectado por las pérdidas acumuladas y del periodo.

Indicadores financieros: Enero - junio 2016-2017

Indicador	Fórmula	Ene-jun 2016	Ene-jun 2017	Variación 2016- 2017	Análisis 2017
Proporción de recaudo real	Recaudo real	61%	71%	10%	Se observa mejora en la gestión de recaudo pasando del 2016 a 2017 de un 61% a un 71%, que aunque satisfactorio no permite cubrir los costos fijos institucionales.
	Facturación real				
Razón corriente	Activo corriente	1,81	\$ 1,82	\$ 0,01	La Corporación por cada peso que debe tiene \$1,82 para pagar o respaldar la deuda. Entre más alto sea, menor riesgo existe que resulten impagables las deudas a corto plazo.
	Pasivo corriente				
Prueba acida	Activo corriente-inventario	\$ 2,12	\$ 1,78	\$- 0,34	La Corporación por cada peso que debe dispone de \$1,78 para pagar en corto

	Pasivo corriente				plazo.
Endeudamiento total	Pasivo total	30%	43%	13%	La participación de los proveedores es del 43% con respecto al activo total, el hospital no presenta riesgo frente a terceros. Refleja el grado de apalancamiento que corresponde a la participación de los proveedores en los activos de la empresa.
	Activo total				
EBITDA	Ingresos operacionales - costos de operación efectivos= utilidad efectiva- gastos admnistrativos - gastos de ventas= subtotal EBITDA+ depreciación +amortización	\$(-517.526)	\$ 158.405	\$ - 359.121	La Corporación presenta un EBITDA positivo de \$158 millones
Margen EBITDA	EBITDA	-7%	2%	-5%	La Corporación presenta un margen EBITDA positivo de 2%
	Ingresos operacionales				

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera. Hospital Infantil Concejo de Medellín

La situación que vive el sector salud, ha afectado igualmente al Hospital Infantil Concejo de Medellín en sus resultados financieros; sin embargo se observa mejora en la gestión

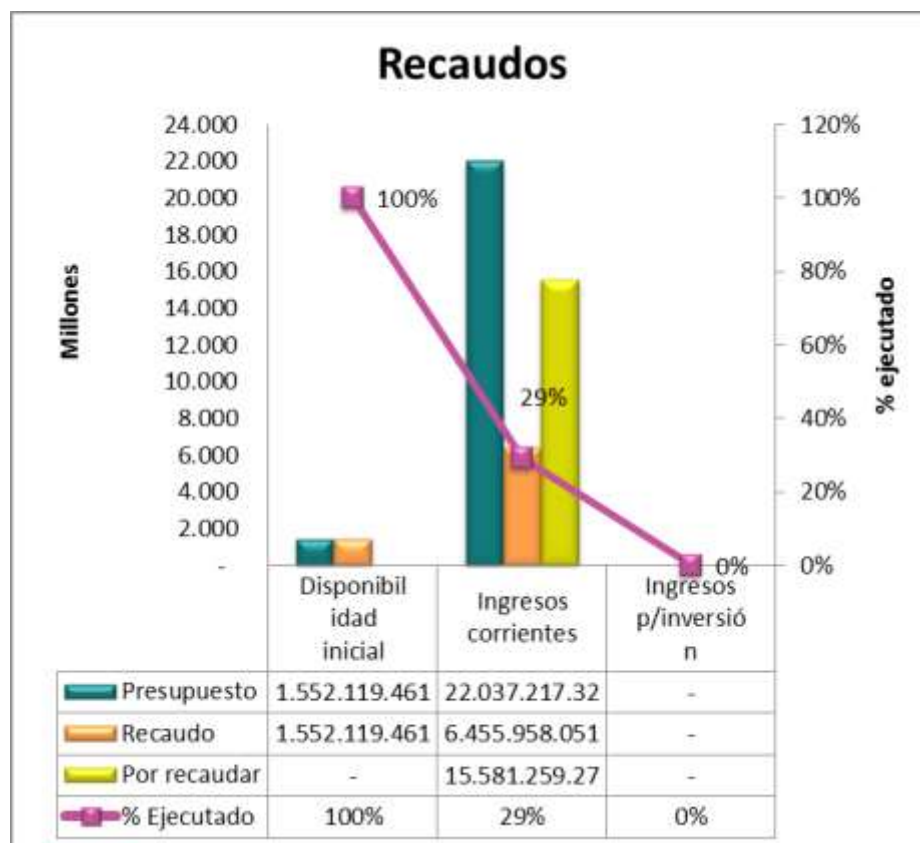
de recaudo pasando del 2016 a 2017 de un 61% a un 71%, que aunque satisfactorio no permite cubrir los costos fijos institucionales para este hospital pediátrico, cuyo recaudo efectivo tendría que acercarse al 100% para equilibrar la operación. El flujo de recursos se ve afectado por la inoportunidad de pagos, además de procesos de liquidaciones en que están incursas algunas EPS como Caprecom y Saludcoop y ahora la venta de Cafesalud, también comienza a afectar el reconocimiento oportuno de esta cartera y los respectivos pagos.

La recuperación de cartera ha pasado a deteriorarse en un 54 %, mientras que las EPS pagan a 120 días o más, la Corporación debe pagar a sus proveedores en promedio entre 1 y 90 días, aumentando el problema de liquidez. Si bien el indicador de prueba ácida aun es positivo en 1,78, se muestra su descenso desde las vigencias anteriores, situación que ha alertado a las directivas, como antecedente adicional que puede llevar a dificultades en el futuro cercano a la institución, lo cual ha podido remediarse a través de suspender el pago de arrendamiento a Metrosalud, situación que reiteramos no permite la viabilidad presente, ni futura del Hospital Infantil Concejo de Medellín.

Con respecto a la ejecución presupuestal mes a mes se realiza seguimiento al comportamiento tanto del ingreso (recaudo), como a los costos y gastos así:

Ejecución presupuestal de ingresos a junio 2017



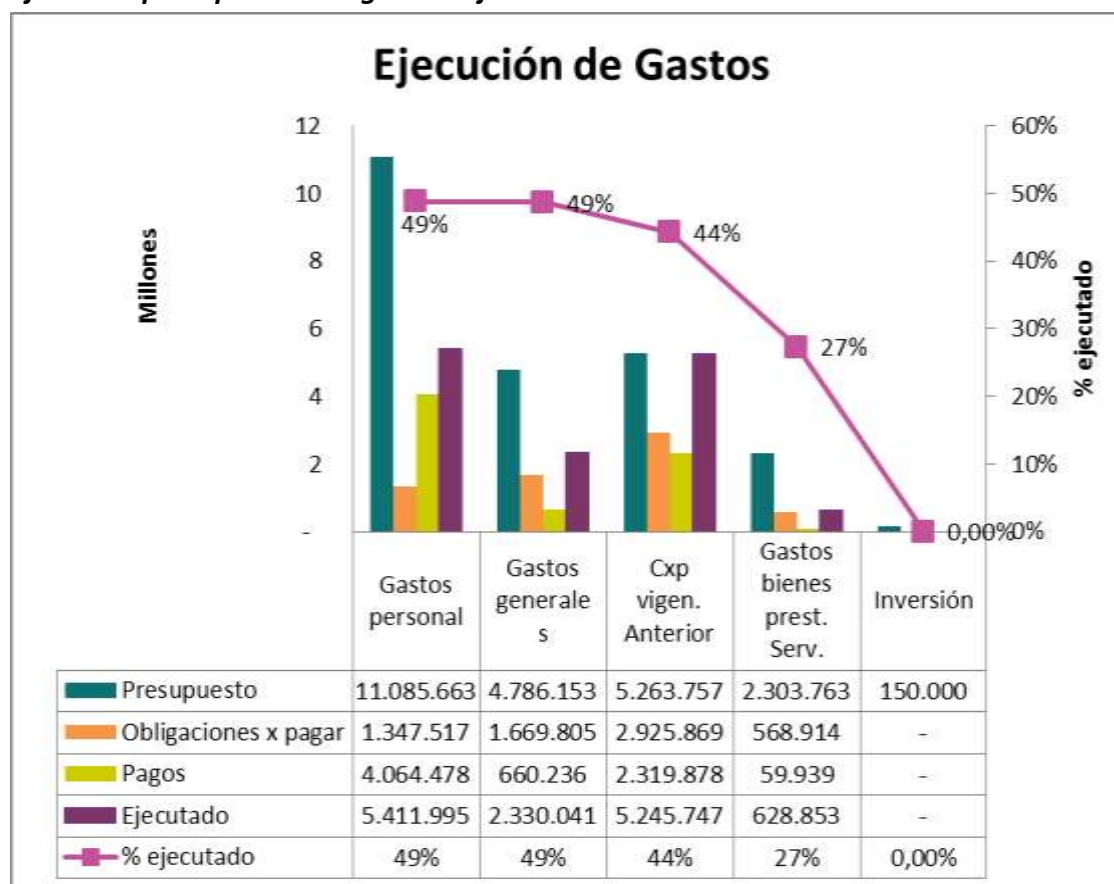


Presupuesto 2017	23.589.336.784
Recaudo	8.008.077.512
Por recaudar	15.581.259.272
Promedio Recaudo a Junio	1.075.993.009
Promedio Recaudo resto año	2.596.876.545
% Ejecutado	34%
% Faltante	66%

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera. Hospital Infantil Concejo de Medellín

El presupuesto de recaudo para el 2017 es de \$23.589 millones y al corte se tiene una ejecución de \$8.008 millones, para los últimos 6 meses del año se deberá recaudar \$15.581, para un promedio mes de \$2.596 millones, lo cual se dificulta toda vez que nuestro promedio de facturación es de \$1.451 millones, y de ello solo alcanzamos a que nos paguen en promedio un 75% a 80 %.

Ejecución presupuestal de gastos a junio 2017



Presupuesto 2017	23.589.336.784
Obligaciones por pagar	6.512.104.815
Promedio obligaciones mes	1.395.147.457
Pagos	7.104.532.502
Ejecutado	13.616.637.317
% ejecutado	57,7%

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera. Hospital Infantil Concejo de Medellín

Mientras el recaudo se ejecuta a un 34 %, el gasto se está ejecutando al 57%, lo que muestra la necesidad de persistir en el cobro de la cartera con todas las aseguradoras y en la política interna de austeridad en el gasto, según pueden evidenciar el grafico anterior donde se evidencian ahorros en todos los gastos, pues al corte de junio debería ir en una

ejecución porcentual del 50 % por cada componente del gasto y presenta ahorros en todos los componentes, esto sin afectar la oportunidad y calidad del servicio.

Déficit fiscal presupuestal a junio 2017

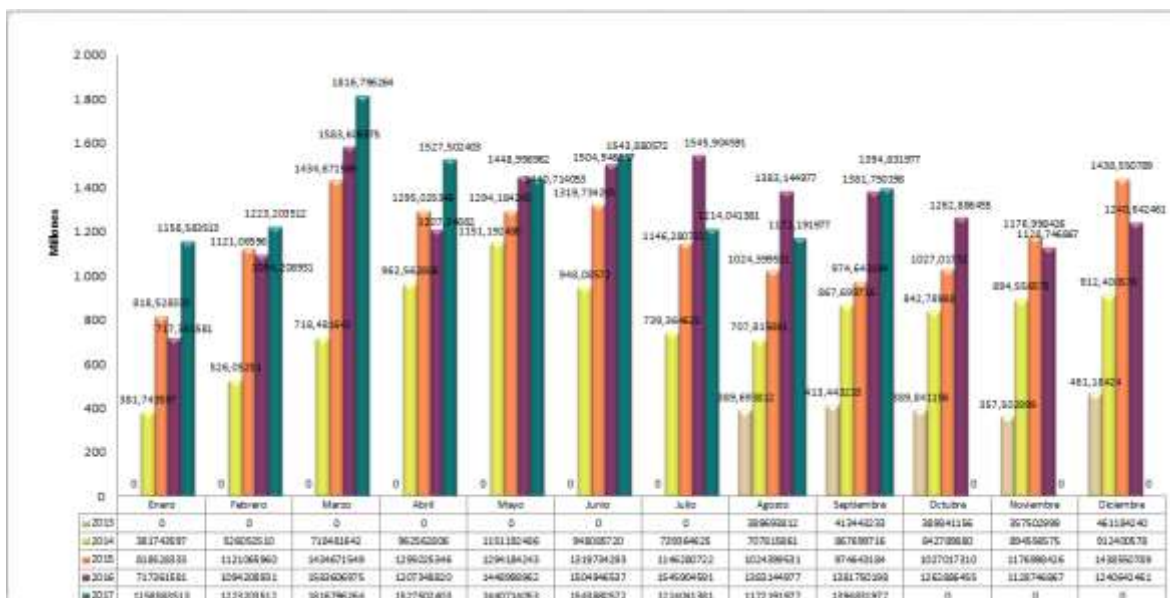


Se pagó 52%	Facturado en Gastos
Se recaudó 59%	Facturado en Gastos
Lo Facturado en Gastos es el 87%	De lo Comprometido
faltante o deficit para cubrir facturas 2017	-5.608.559.805
% deficit pptal	23,78%

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera. Hospital Infantil Concejo de Medellín

La Corporación HICM al corte del mes de junio presenta un recaudo de \$8.008 millones, unos compromisos adquiridos de \$15.652y solo ha podido realizar pagos por \$7.104 millones, lo que muestra un déficit presupuestal de \$87.644 millones. Situación que se agravara cada vez más en la medida que los pagos de las EPS no incrementen y que las obligaciones fijas mes a mes como la del arrendamiento persistan.

Facturación agosto 2013 a junio 2017



Fuente: Dirección Administrativa y Financiera. Hospital Infantil Concejo de Medellín

Total facturación: \$ 49.945.738.794

Para el **2013** el total facturado de agosto a diciembre fue de **\$2.011.665.440**

En el **2014** se facturó **\$ 9.652.745.996**

En el **2015** se facturó **\$ 14.071.099.686**

En el **2016** se facturó **\$ 15.499.547.355**

Para el **2017** el total facturado de enero a junio es de **\$ 8.710.680.317**

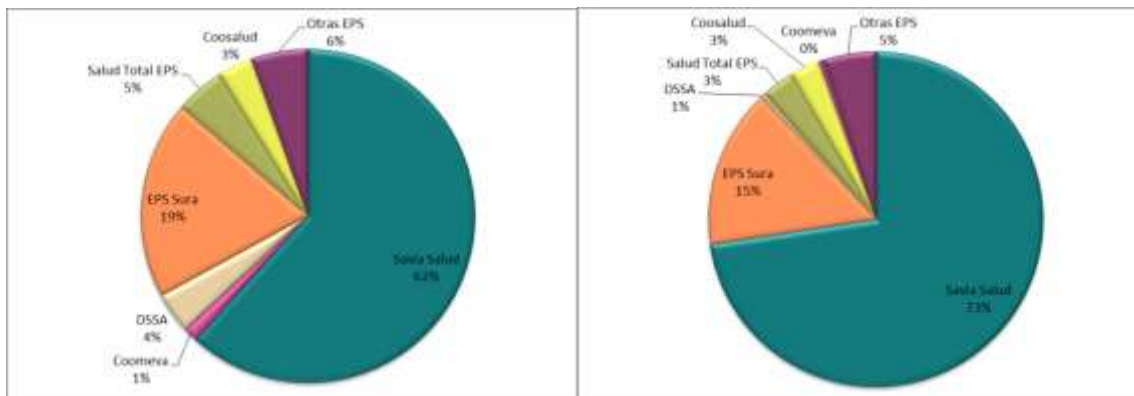
Para el año **2017** al mes de junio vamos en **\$ 8.710.680.317**, con un cumplimiento al mes de junio con respecto al presupuesto de facturación del **102%**, el presupuesto total de facturación al cierre de año es de **\$17,300.325.000**, lo que representaría un crecimiento de facturación año 2016-2017 del **15%**.

Facturación por principales aseguradoras. Enero- junio 2016-2017



Enero-junio 2016:

Enero-junio 2017:



Fuente: Dirección Administrativa y Financiera. Hospital Infantil Concejo de Medellín

Para el 2017, el gráfico muestra a Savia Salud EPS como nuestro principal comprador de servicios, seguido de SURA EPS quienes se han comprometido con el hospital en el incremento de referencia de pacientes y en mayor y mejor oportunidad de pagos.

Facturación vs recaudo 2017

INGRESOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
FACTURACION PPTADA	1.199.625.000	1.463.700.000	1.463.700.000	1.463.700.000	1.463.700.000	1.463.700.000
FACTURACION REAL	1.158.583.603	1.223.203.512	1.816.796.306	1.527.502.403	1.440.714.053	1.543.880.572
REAL/PRESUPUESTO	96,6%	83,6%	124,1%	104,4%	98,4%	105%
PORCENTAJE OCUPACIONAL HOSPITAL	63,5%	85,0%	92,0%	96,8%	90,5%	90,3%
RECAUDO POR SERVICIOS PPTADO	959.700.000	1.170.960.000	1.170.960.000	1.170.960.000	1.170.960.000	1.170.960.000
RECAUDO POR SERVICIOS REAL	568.147.351	1.269.889.138	1.112.258.876	1.238.259.150	837.638.737	1.157.505.861
REAL/PRESUPUESTO	59,2%	108,4%	95,0%	105,7%	71,5%	99%
RECAUDO/FACTURACION REAL	49,0%	103,8%	61,2%	81,1%	58,1%	75,0%
RADICADOS	1.218.344.108	406.846.268	1.130.252.529	731.764.781	3.461.799.467	1.499.941.615
RADICADO VS FACTURADO	105,2%	33,3%	62,2%	47,9%	240,3%	97,2%

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera. Hospital Infantil Concejo de Medellín

Es uno de los principales indicadores financieros dado que acorde a su nivel de ejecución pueden apalancarse sus costos fijos mensuales. En el acumulado junio presenta una ejecución de recaudo vs facturación del 71% un tanto alejado de la meta global del 80%. La gestión de cartera del Hospital Infantil depende en mayor grado de aseguradoras como Savia salud EPS y en segundo lugar EPS SURA, cuyos pacientes completan cerca del 87% del total de las atenciones; dada esta situación, la incertidumbre de la situación financiera amenaza de manera grave la estabilidad financiera del Hospital Infantil.

Dentro de las acciones de mejora emprendidas se resalta la designación de recurso humano exclusivo para su gestión (circularización y gestión de cobro), se circulariza cartera con aseguradoras trimestralmente, se viene participando en jornadas y mesas de conciliación convocadas por la Superintendencia y Seccional de Salud, se avanza en jornadas de conciliación con EPS Sura, Coosalud, Sanitas EPS, Nueva EPS, Salud Total entre otras.

Situación de cartera a junio de 2017

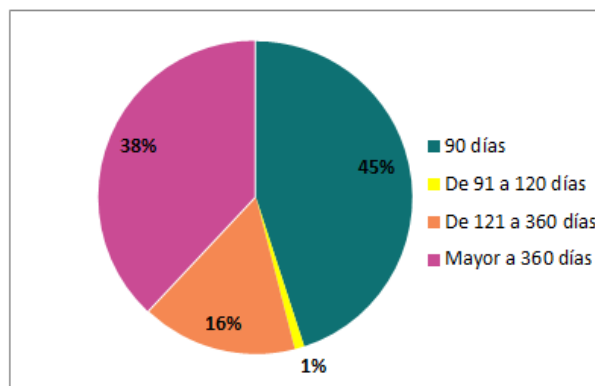
Entidad	Cartera junio 2016	% Cartera Global 2016	Cartera junio 2017	% Cartera Global 2017
ALIANZA MEDELLIN ANTIOQUIA EPS	3.836.378.008	48%	6.393.450.878	61%
COOMEVA EPS	1.126.507.491	14%	1.182.957.388	11%
DSSA	911.087.853	11%	948.183.835	9%
SALUD TOTAL	369.535.470	5%	407.801.289	4%
COOSALUD	299.137.396	4%	405.579.207	4%
EPS SURA	617.825.720	8%	289.979.013	3%
CAPRECOM EPS	187.558.784	2%	161.350.951	2%
CAFESALUD	61.831.415	1%	137.964.301	1%
NUEVA EPS	119.814.604	1%	129.376.424	1%
SALUDCOOP E P S	97.197.266	1%	96.724.716	1%
OTROS	379.930.309	5%	393.318.478	4%
TOTAL	8.006.804.316	100%	10.546.686.480	100%

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera. Hospital Infantil Concejo de Medellín

Cartera por edades agosto 2013 a 31 de junio de 2017

En el cuadro anterior se evidencia el incremento de la cartera en la vigencia junio 2016-2017, siendo creciente con Savia Salud EPS y decreciente con SURA EPS, por la cartera de COOMEVA EPS se implementó el año anterior demanda judicial y desde el 2014 a la DSSA.

Cartera	Valor	% Cartera
90 días	4.749.617.075	45%
De 91 a 120 días	108.489.017	1%
De 121 a 360 días	1.689.831.165	16%
Mayor a 360 días	3.998.749.223	38%
Total	10.546.686.480	100%



Fuente: Dirección Administrativa y Financiera. Hospital Infantil Concejo de Medellín

Si bien la cartera de la Corporación Hospital Infantil Concejo de Medellín puede considerarse en términos generales sana comparada con la generalidad del sector, se observa un incremento de cartera vencida superior a 360 días, en general el 54 % de nuestra cartera es superior a 120 días, desde el año anterior se iniciaron acciones jurídicas que pretenden acceder en el mediano plazo a recursos que ayuden a aliviar la iliquidez. Preocupa la situación de Savia Salud que es el mayor deudor de la Corporación y cuya deuda aumenta mes tras mes.

Ejercicio presupuestal

Cada año desde el mes de septiembre se avanza en la planificación del presupuesto, el siguiente es el presupuesto que se está ejecutando en el 2017:

INGRESOS 2017	23.589.336.784	Part.
Ingresos Corrientes	13.865.704.666	59%
Ingresos de Capital	8.171.512.657	34%
Disponibilidad inicial	1.552.119.461	7%
GASTOS 2017	23.589.336.784	

Funcionamiento	23.439.336.784	99%
Gastos de operación comercial		0%
Servicio de la deuda		0%
Inversión	150.000.000	1%
DISPONIBILIDAD FINAL	0	

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera. Hospital Infantil Concejo de Medellín

Arrendamiento Metrosalud

En sus inicios la Corporación recibió el edificio y bienes muebles del Hospital Infantil mediante un contrato de arrendamiento de bienes muebles e inmuebles que pretendía hasta Octubre de 2014, cubrir en especie el valor de \$2.500 millones que Metrosalud entregaba como aporte para participar como Corporado de esta organización en conjunto con el Hospital General y la Alcaldía de Medellín. A pesar de las diligencias de la Dirección Ejecutiva para que se suspenda la obligación del pago de este arrendamiento, la decisión ha sido sucesivamente postergada en 2014 a 2017, haciendo inviable el logro del equilibrio operacional de esta entidad.

Al corte del mes de junio, la Corporación Hospital Infantil adeuda a Metrosalud por concepto de arrendamiento la suma de \$3.045 millones, valor que se hace impagable dado que pondría en riesgo la liquidez necesaria para la prestación de servicios, razón por la cual es necesario encontrar una fórmula inmediata para suspender esta carga impositiva para el hospital infantil y vía capitalización en aportes de Metrosalud, ofrecer el pago de la deuda pendiente, de otro modo la operación de la entidad está en dificultades.

Paralelamente no tener claridad en la propiedad del edificio y de su mantenimiento ha llevado a otras dificultades que pueden colocar en riesgo el deterioro y el cuidado del edificio; en la actualidad existen fallas en la infraestructura y se han detectado necesidades de mejoras y adecuaciones que siempre van contra las finanzas del Hospital, cuando el propietario es Metrosalud (limpieza de fachada, mejora en los accesos, mantenimiento humedades, mantenimiento de vidrieras y aire acondicionado).

Como conclusión final en este tema, la no definición del mismo, reiteramos, puede colocar en riesgo inminente la viabilidad financiera de la Organización para asegurar una adecuada y sostenible administración y prestación de servicios del Hospital Infantil Concejo de Medellín. Una secuencia de la situación, está descrita en las actas de junta directiva y en las actas de la Asamblea de la Corporación Hospital Infantil; adicionalmente

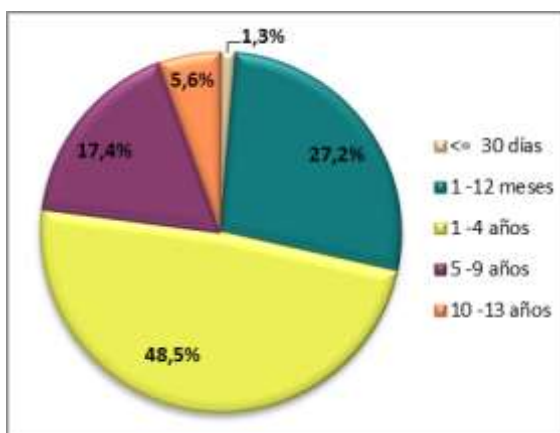
en el centro documental pueden observarse los comunicados enviados a los Alcaldes, miembros de junta y otros funcionarios advirtiéndolo sobre este tema. Si bien el municipio a través de su dependencia de bienes, ha propuesto una permuta de bienes entre Metrosalud y la Alcaldía para solucionar este impase, la permuta no se ha dado y siguen vigentes dos contratos firmados en el año 2013 entre Metrosalud y la Corporación Hospital Infantil que representa para este último en contra de sus finanzas, un valor aproximado mensual de \$150 millones de pesos.



IMPACTO SOCIAL

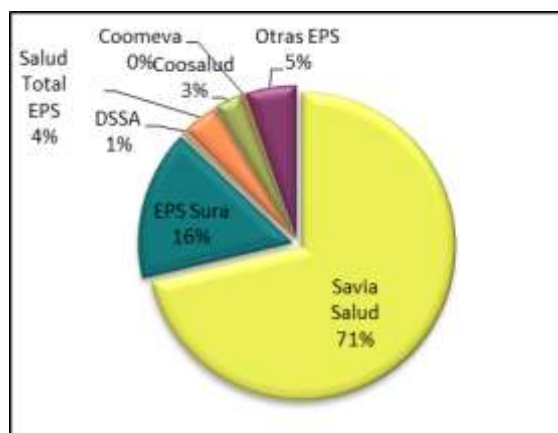
Adicional a la vulnerabilidad propia de la edad de la población atendida siendo el rango de edad entre 1 y 4 años los mayores consultantes, seguidos de los menores de un año y de los de 5 a 9 años, su afiliación al sistema de seguridad social en salud, 70% de la EPS Savia Salud del régimen subsidiado con un 94% en niveles cero y uno, permite identificar otro factor de desigualdad social como son los niveles de pobreza.

Distribución de la población por rangos de edad



Fuente. Consultas urgentes 2017

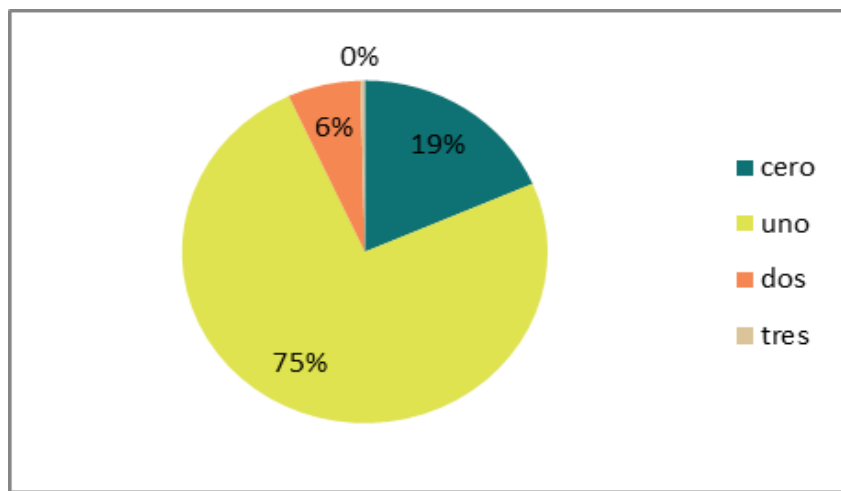
Distribución de la población atendida por EPS.



Fuente. Consultas urgentes 2017

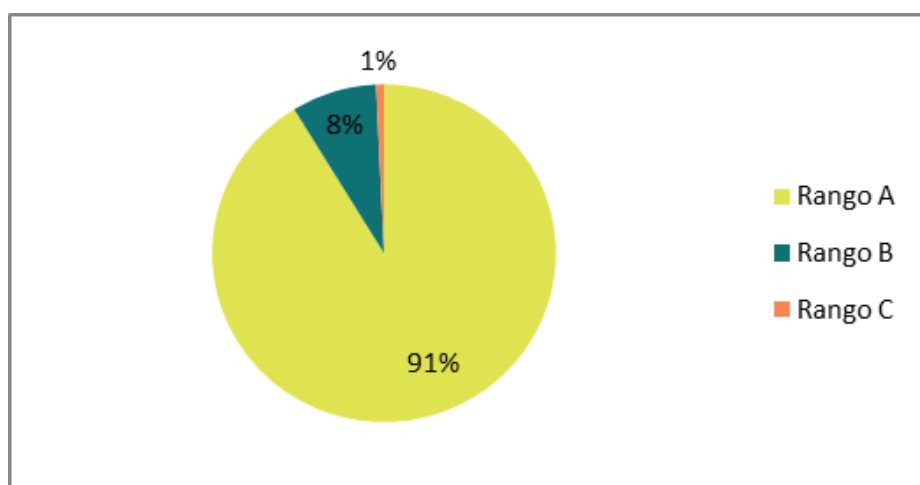
Distribución de la población atendida del régimen subsidiado por nivel.

El 94% del régimen subsidiado están en niveles cero y uno.



Distribución de la población atendida del régimen contributivo por rango salarial.

Si bien se atiende población de régimen contributivo, el 91% se encuentran en el rango A, cuyo nivel salarial que no superan los dos salarios mínimos lo cual dificulta que se asuma el valor del copago por parte del usuario.

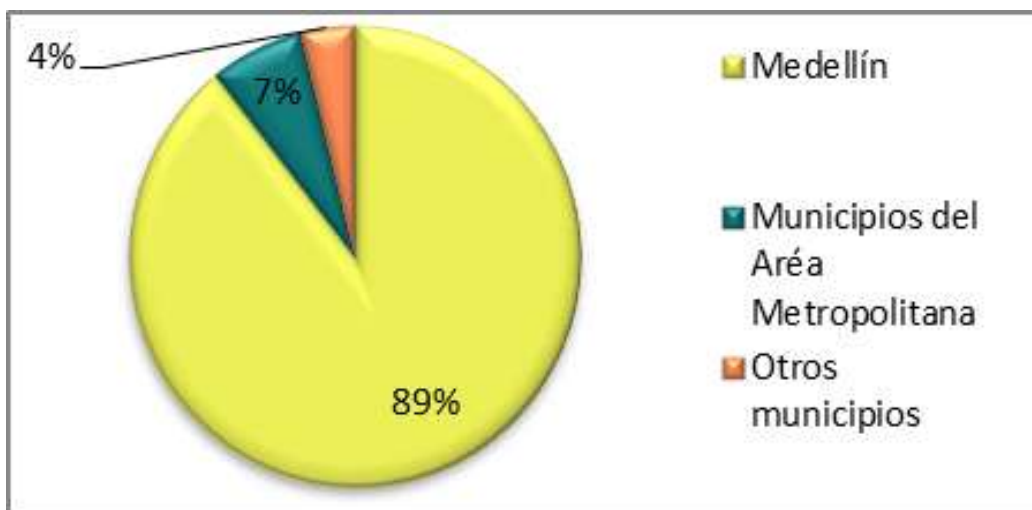


Asimismo, el 89% es población residente del municipio de Medellín, específicamente el 66% de la zona nororiental (comunidades 1-4) donde prevalecen los sectores de estrato socioeconómico 1 y 2 y se concentra una gran cantidad de barrios sin planeación territorial.

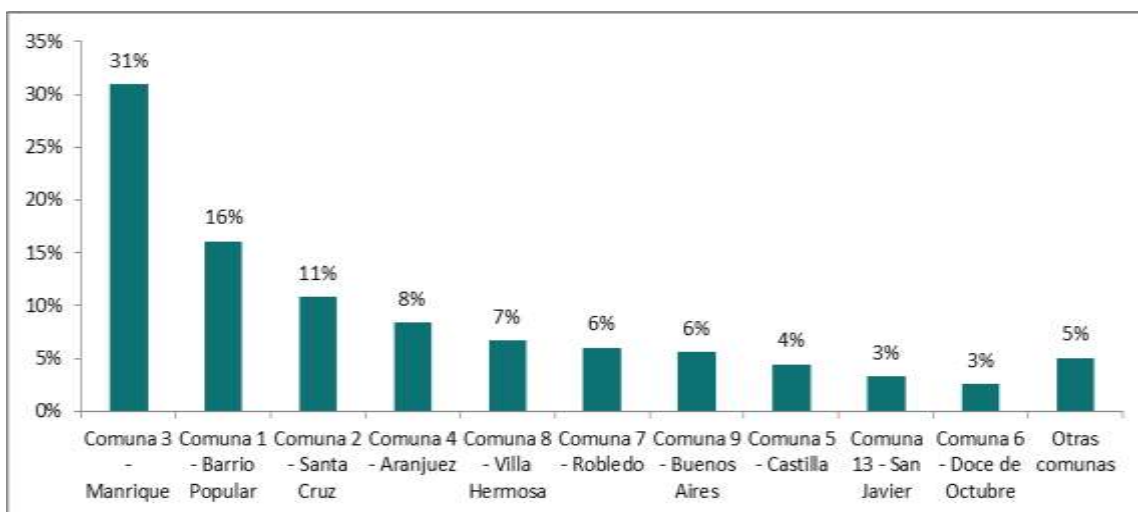
Se identifica además, que el 69% de los acudientes son amas de casa, cocineros, vendedores ambulantes, recuperadores, empleadas domésticas, obreros de construcción, operarios de confecciones, ebanistas entre otros. Además, el 35% están en nivel de analfabetismo o primaria incompleta.

Todo esto evidencia el alto grado de responsabilidad social, el gran aporte que el Hospital Infantil Concejo de Medellín ha brindado a la población infantil durante su operación y el esfuerzo institucional por garantizar el derecho de los niños y sus familias a la atención integral en salud.

Distribución Consultas Urgentes por Municipio de residencia. HICM Enero-junio 2017



Distribución Consultas Urgentes por Comunas del municipio de Medellín. HICM Enero-junio 2017





Como aporte al bienestar psíquico de la población infantil atendida, desde el área de Trabajo Social, se han articulado acciones con programas de atención a la niñez, así como instituciones responsables de restablecer sus derechos. Durante el primer semestre del año 2017 se atendieron 170 casos, que requirieron orientación y acompañamiento para la solución de situaciones familiares que ponían en riesgo la integridad de los niños y niñas.

- Desde el punto de vista social, la expectativa más importante y la

mayor aportación que puede realizar el Hospital es la recuperación del estado de salud, la educación en salud y los cuidados que permitan aumentar el bienestar de los niños y niñas que atiende.

- Asistencia a la comunidad consultante para la resolución de sus necesidades y expectativas, afiliación a la seguridad social y trámite para el registro del menor.
- Garantizar los derechos fundamentales de los niños y niñas a través de la notificación al sector protección.
- Asistencia, orientación y notificación en casos de maltrato infantil.
- Orientación a la población desplazada mediante la verificación de herramienta población víctima.
- Continuidad del programa nutricional con la Fundación Éxito para las madres de los niños y niñas hospitalizados.
- Orientación para acceso a consultas nutricionales para los menores con desnutrición.
- Garantía de los espacios de participación social en salud, como el Comité de Ética Hospitalaria y la Asociación de Usuarios.

- Instituto Nacional de Medicina Legal para el reconocimiento médico legal a pacientes sin identidad
- Apoyo a la justicia – envío de material probatorio que pueda obrar dentro de investigaciones judiciales.

Afiliaciones al Sistema General de Seguridad Social en Salud

Encaminados a garantizar el derecho a la salud de los niños y niñas nombrado en el artículo 27 de la Ley 1098 del 08 de Noviembre de 2006, se realizaron afiliaciones al Sistema General de Seguridad Social en Salud con el apoyo del punto de afiliaciones autorizado por la EPS Savia Salud dentro de las instalaciones del Hospital y afiliaciones en línea realizadas por el personal de admisiones y facturación.

Alimentación acudientes

En casos específicos de necesidad alimentaria, el Hospital brinda apoyo a través de la inclusión al programa de asistencia alimentaria realizado conjuntamente con la Fundación Éxito. Para el año 2017 (enero-junio) se han entregado 6.301 raciones alimentarias, con un aumento de 362 raciones respecto al mismo periodo del año anterior. Con este programa se beneficia a madres gestantes, lactantes, población especial, entre los que se encuentran los indígenas, víctimas del conflicto armado y usuarios provenientes de otros municipios, departamentos.

Entrega de pañales

A través de las donaciones realizadas por personas naturales y empresas, en el primer semestre del presente año se logró mejorar la calidad de vida de las familias usuarias del Hospital, por medio de la entrega de pañales a 300 madres solicitantes, con la entrega de 82 implementos de aseo y 105 prendas de vestir a niños, niñas y acompañantes.

Aprendiendo en la caja de colores



Con el objetivo de favorecer el proceso de desarrollo integral y el fortalecimiento de las dimensiones del desarrollo en cada uno de los niños y las niñas en condición de hospitalización, se generan espacios lúdicos pedagógicos dentro del Hospital Infantil Concejo de Medellín, a través de actividades desarrolladas por la practicante de Licenciatura en Educación Preescolar y la articulación con otras entidades como el INDER, Palabras que Acompañan y la Red de Bibliotecas.

Para el primer semestre del año 2017, las actividades han impactado a 2907 niños, niñas y adultos significativos.

Logros:

- Se logró proyectar el trabajo colaborativo como eje central del proceso.
- Se han fortalecido los procesos de socialización, autoimagen y autoestima en los niños y las niñas.
- Se diseñó un espacio con el fin de trabajar la estimulación adecuada en niños de 0 a 3 años.
- En 2016 se logró documentar una experiencia de calidad vivida entre la Secretaría de Educación y la practicante de pedagogía, esta fue expuesta en el congreso internacional de buen comienzo.

- Se diligenciaron encuestas de satisfacción a niños y niñas en edad escolar, que dejaron evidencia de percepciones como:
 - ✓ El hospital es un lugar bonito, donde se da buena comida.
 - ✓ Reciben buen trato por parte de todo el personal.
 - ✓ La sala de desarrollo es un sitio divertido, alegre y donde aprenden cosas nuevas.
 - ✓ La profesora es una persona que da amor y apoyo en todo momento.

Secretaría de Educación: desde el 2016 se viene adelantado un pilotaje en conjunto con el Hospital Universitario San Vicente Fundación, el Hospital Pablo Tobón Uribe, la Secretaría de Educación y el Hospital Infantil Concejo de Medellín, cuya finalidad es fortalecer los extraordinarios potenciales de los niños y niñas en condición de enfermedad, además de hacer visible la visión que tienen ellos del mundo, en este proceso se han alcanzado los siguientes avances:



- Hacer visible los trabajos que los niños deseen dejar en la sala de desarrollo, para que otros puedan ser motivados a explorar y crear libremente.
- Realizar una retroalimentación con las familias al inicio de las jornadas, en estas se rescata eso que los adultos acompañantes valoran de sus niños.
- Cada encuentro se resalta la importancia de forjar una confianza en los niños, pero de ceder en la libertad de crear y explorar, para conocer sus sentimientos y percepciones del mundo.
- Vincular los niños y niñas desescolarizados al medio formal, así como en instituciones de educación especial.

Educación familiar y pedagogía social

Al analizar los resultados encontrados desde las interconsultas del área de Trabajo Social del Hospital Infantil Concejo de Medellín, se evidencian dificultades en el establecimiento de las Pautas de Crianza de las familias de nuestros pacientes, los padres son los guías naturales de la crianza se sienten ansiosos y por ello recurren a manuales, formulas y especialistas que les garantice el éxito de este proceso.

Es por ello que desde el Área De Trabajo Social se pretende dar explicaciones y respuestas a los padres/acompañantes desde el marco de la Puericultura, «El arte de la crianza, de instruir, dirigir y educar» realizando pedagogía social en el Servicio de Hospitalización.



Para ello se han abordado las siguientes temáticas en los ciclo talleres:

- Metas para el desarrollo
- La comunicación en familia
- Desarrollo de niños y niñas
- Compartir responsabilidades
- Aprender a resolver conflictos
- Amigos o autoridad
- AIEPI: Atención Integral de las Enfermedades Prevalentes en la Infancia

Con los talleres realizados en el primer semestre del año 2017, se logró impactar un total de 156 familias.

Información y atención al usuario

La razón del Hospital es elevar el nivel de salud de la población que atiende y satisfacer las necesidades y expectativas de sus grupos de interés. El direccionamiento estratégico, el mapa de procesos y el modelo de atención, muestran la secuencia de atención y las interrelaciones que hacen posible su gestión.

Se han planificado diferentes mecanismos para disponer de la información necesaria de los grupos de interés y su utilización se ha ido adaptando a las necesidades del hospital para desarrollar su estrategia. Esta información se recoge sistemáticamente y se analiza de forma periódica.

Mecanismos para identificar y responder a las necesidades y expectativas de los grupos de interés

Encuestas de satisfacción

Buzones de sugerencias (ubicados en cada servicio)

Manifestaciones

Informes de los programas de la Secretaría de Salud y Ministerio de Salud y Protección Social – Estudios epidemiológicos

Contacto directo con los niños y niñas y sus familiares

Reuniones por grupos de trabajo

Reuniones con Junta Directiva, asociación de usuarios, proveedores, convenios

Auditorías externas

Oficina de talento humano. Escucha a colaboradores

Encuestas a colaboradores

Oficina de atención al Usuario

Líneas telefónicas

Adicionalmente la Organización ha dispuesto un link en la página web para que los usuarios y grupos de interés presenten sus manifestaciones, respecto a los servicios recibidos.

La oportunidad de respuesta a manifestaciones de los usuarios tiene un promedio de 5.6 días. La cantidad de expresiones recibidas para el año 2013 son de 44, para el 2014, 197, para el 2015, 176 y para el 2016, 257 y a Junio de 2017 153. Esto hace referencia al aumento en el número de usuarios, servicios y mejora del proceso.

Como parte del mejoramiento continuo, se conforma el grupo de análisis de quejas y reclamos, conformado por la Dirección Médica, la Dirección administrativa y financiera, Gestión Humana, Coordinación de Enfermería, Planeación y Calidad y Trabajo Social,

generando acciones encaminadas a mejorar los índices de reclamaciones presentadas y en apoyo con la Dirección Ejecutiva para la toma de decisiones y de directrices institucionales.

La organización ha diseñado las encuestas de satisfacción para los diferentes servicios, con el fin de conocer la percepción de los usuarios y generar estrategias que permitan ofrecer atención de alta calidad humana y científica.

Para el primer semestre del 2017 el resultado fue del 94%, un punto porcentual por debajo respecto al año anterior.

Medios de comunicación que permiten mejorar la comunicación con los niños, niñas y familias	
Página Web	Programas sociales (Buen Comienzo)
Redes sociales (Facebook – Twitter)	Manuales de bienvenida y acogida
Carteleras – Sonido interno	Oficina de información y atención al usuario

Para el Hospital, la participación social es un eje importante del proceso de desarrollo institucional, la Organización tiene activa su Asociación de Usuarios reconocida a través de Resolución de Dirección Ejecutiva, dentro de su operación realiza reuniones bimensuales y actividades de capacitación periódica. En estas se rinden informes respecto a manifestaciones, cambios en normas institucionales, nuevos servicios, capacitación en temas de salud, así como su participación en eventos de la organización.

Para la organización garantizar los derechos y deberes de los pacientes y sus familias es fundamental, estos se socializan permanentemente por los diferentes medios de información, divulgación y promoción. Conscientes que a partir del conocimiento de los derechos y deberes se logra su exigencia y cumplimiento, los colaboradores son constantemente sensibilizados en reuniones de grupo, capacitación en humanización en los servicios de salud, para la prestación de servicios de forma oportuna y humanizada.

Medios de divulgación de los derechos y deberes	
Carteleras institucionales	Jornadas de inducción y re inducción
Manual de bienvenida y acogida	Volantes
Sonido interno	Página web
Rondas por habitaciones de Trabajo Social	



Hospital Infantil
Concejo de Medellín



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos



PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Atención al Cliente Asistencial

La Organización cuenta con un modelo de atención estructurado y definido donde describe y materializa los lineamientos estratégicos a través de los procesos de atención y configura su compromiso con los niños y niñas que atiende, sus familias y todas las partes interesadas, con el fin de ofrecer servicios cálidos, humanos y seguros.



Necesidades y expectativas:



- Asistencia a la comunidad consultante y afiliación a la Eps Savia Salud y trámite de autorizaciones.

Atención:

- Estrategia lúdico educativa, desarrollo del programa nutricional con la Fundación Éxito para las madres de los niños y niñas hospitalizados y Asociación de Usuarios.

Egreso:

- Orientación a la población desplazada mediante la verificación de herramienta población víctima, orientación para acceso a consultas nutricionales y activación de rutas en caso de los niños y niñas en situación de abandono, violencia sexual, maltrato infantil, negligencia e inobservancia de derechos.

Esquema Modelo de atención

La historia clínica institucional se realiza por medio electrónico, para su evaluación se ha iniciado un proceso de auditoría con 4 focos: auditoría administrativa, auditoría para validar el cumplimiento de la normatividad, auditoría de historia de enfermería y medicina y adherencia a guías.

Dentro de la gestión de procesos clínicos en servicios ambulatorios, aunque la Institución no tiene establecidos los procesos propios de promoción y prevención, la atención tiene enfoque AIEPI buscando desde la anamnesis, identificar riesgos en la atención pediátrica que permite, luego de la detección por evidencia o por carencia, direccionar a la unidad básica de atención para el respectivo control.

Igualmente dentro de sus políticas asistenciales se encuentra el desarrollo de la estrategia IAMI de manera activa, con el acompañamiento de la Secretaría de Salud de Medellín; Desde la auto apreciación de los 10 pasos de la estrategia se encontraron oportunidades

de mejora frente a la formación al universo de colaboradores y documentación de lo realizado, no obstante, las acciones de la estrategia son significativas y numerosas, entre las cuales están los protocolos, guías y demás encaminados a la práctica de lactancia materna exclusiva, prescripción exclusiva de formula láctea por el especialista o nutricionista bajo criterios claramente definidos, promoción de la lactancia materna al 100% de las madres de pacientes menores de 13 meses, apego exhaustivo al código de sucédanos de la leche materna, formación desde la inducción genérica en promoción a la lactancia materna a los colaboradores administrativos y asistenciales.



Mediante actividades de capacitación al personal asistencial y consejería continua a madres lactantes para este primer semestre de 2017 se ha logrado un 42,6% de lactancia materna exclusiva en aquellos menores de 6 meses que pueden ser alimentados de esta manera.

Gestión para ampliación de la oferta de servicios

- Para el mes de julio del 2017 se planea aumentar las horas de Ortopedia y vincular nuevamente especialista en Endocrinología.
- Se aumentaron las tomografías gracias a las acciones de mercadeo.

Indicadores de producción. Enero-junio 2016-2017

Indicador	Referente institucional	Resultado ene-jun 2016	Resultado ene-jun 2017
Porcentaje ocupacional hospitalización	>80%	86,8%	86,4%
Promedio días estancia hospitalización	< 4 días	3,9 días	4,3 días
Giro cama hospitalario	> 5	6,1	5,9
Porcentaje ocupacional Unidad Cuidado Crítico	>65%	67,8%*	80,2%
Promedio días estancia Unidad Cuidado Crítico	< 6 días	4,0 días	5,6 días
Giro cama Unidad Cuidado Crítico	> 4	4,6	3,5

Fuente: Gestión de Información CHICM. *El promedio del porcentaje ocupacional del periodo enero-junio del año 2016 fue calculado con cinco meses de operación (febrero-junio) dado que en el mes de enero no

hubo disponibilidad del servicio. El porcentaje ocupacional del mes abril de 2017 fue calculado con 27 días de operación del servicio y el del mes de mayo con 10 días de operación debido al cierre temporal de la UCC del 28 de abril al 21 de mayo.

Indicadores de gestión. Enero-junio 2017

Indicador	Resultado ene-jun 2016	Resultado ene-jun 2017
Proporción de reingreso de pacientes al servicio de Urgencias en menos de 72 horas (%)	1,7%	2,0%
Proporción de reingreso de pacientes al servicio de hospitalización en 20 días o menos (%)	4,5%	6,4%
Tasa de mortalidad durante las primeras 24 horas en la atención de urgencias (x mil)	0,0 x mil	0,05 x mil
Tasa de mortalidad intrahospitalaria después de 48 horas (x mil)	0,5 x mil	1,4 x mil
Oportunidad en el servicio de urgencias triage II (min)	46 min	29 min
Tasa de infección intrahospitalaria (%)	0,64%	0,43%
Proporción de eventos adversos (%)	0,3%	0,3%
Índice de eventos adversos relacionados con caídas en hospitalización (x mil)	2,9 x mil	3,0 x mil
Proporción de pacientes que desarrolla úlceras por presión en UUC (%)	2,6%	4,7%
Proporción de pacientes con flebitis infecciosa en hospitalización (x mil)	3,5 x mil	1,8 x mil
Índice de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en hospitalización (x mil)	2,0 x mil	2,7 x mil
Índice de eventos adversos asociados a dispositivos médicos en hospitalización (x mil)	0,5 x mil	0 x mil
Proporción de satisfacción global de los usuarios (%)	95%	94%

Fuente: Sistema de información. Hospital Infantil Concejo de Medellín

Principales causas de consulta en el servicio de urgencias. Primer semestre de 2017

N°	Diagnóstico	%
1	Bronquiolitis	15,7%
2	Fiebre no especificada	14,4%

3	Asma	13,0%
4	Traumatismo	9,9%
5	Enfermedad diarreica aguda	7,2%
6	Infección de vías respiratorias altas	5,1%
7	Neumonía	4,9%
8	Infección de vías respiratorias inferiores	4,0%
9	Náusea y vómito	3,9%
10	Síndrome convulsivo	2,8%
Otras causas		19,0%
Total		100,0%

Fuente: Sistema de información. Hospital Infantil Concejo de Medellín

Principales causas de egreso hospitalario. Primer semestre de 2017



N°	Diagnóstico	%
1	Bronquiolitis	24,5%
2	Asma	17,7%
3	Neumonía	17,3%
4	Enfermedad diarreica aguda	8,3%
5	Infección del tracto urinario	6,2%
6	Infección de vías respiratorias altas	4,9%
7	Síndrome convulsivo	3,1%
8	Infecciones de piel	2,5%
9	Traumatismo	2,0%
10	Fiebre no especificada	1,2%
Otras causas		12,4
Total		100,0%

Fuente: Sistema de información. Hospital Infantil Concejo de Medellín

Gestión de dispositivos y medicamentos



- ✓ El servicio farmacéutico funciona 24 horas 7 días a la semana, realiza dispensación hospitalaria a todos los servicios, cuenta además con una farmacia satélite en el servicio de cirugía.
- ✓ Se realiza inventario en el mes de marzo, con una mejora muy notable en los resultados ya que las diferencias sistema versus físico fueron muy pocas.
- ✓ Se hace el cumplimiento normativo del servicio farmacéutico en todos sus procesos.
- ✓ Se envían informes de cumplimiento normativo como:
 - *Compra y venta de medicamentos reportados trimestralmente en la plataforma SISPRO del Ministerio de Salud.
 - *Reporte mensual de uso de medicamentos de control especial en la institución al fondo rotatorio de estupefacientes.
 - *Reportes periódicos al INVIMA y a la Secretaría de Salud en cuanto al programa de fármaco vigilancia, tecnovigilancia; Reactivovigilancia.

- ✓ Se implementó la prescripción de tecnologías no cubiertas en el plan de beneficios en salud (No PBS) por medio de la plataforma MIPRES con su respectiva capacitación al personal médico y su continuo seguimiento.
- ✓ Con la contratación del químico asistencial se avanzó en el proyecto de gases medicinales en documentación, gestión con el proveedor externo para la terminación de las validaciones del proceso y la divulgación al personal del hospital mediante charlas y publicaciones en los sistemas de información del hospital con el objetivo de solicitar visita de certificación en la producción de aire medicinal en sitio por compresor.
- ✓ Se cumplió el cronograma para el periodo de las capacitaciones al personal asistencial en diversos temas de interés, dictado por el servicio farmacéutico.
- ✓ Cubrimiento de los requisitos normativos en cuanto a funciones asistenciales y procesos especiales como farmacovigilancia, tecnovigilancia, seguridad del paciente y demás.

Atención segura de niños y niñas



El programa se ejecuta a partir de los ejes de la Política de seguridad del paciente; Cultura frente a la seguridad, Aprendizaje organizacional y Procesos seguros. Cada uno de estos lineamientos constituye el plan de desarrollo anual del área y contempla los siguientes componentes para el periodo enero – junio 2017:

Cultura frente a la seguridad: A través de diferentes estrategias de acercamiento a los colaboradores se fortalecen los conceptos básicos del programa en busca de generar una mayor aceptación hacia el reporte de eventos adversos e incidentes, enfatizando en el carácter no punitivo del mismo y promoviendo la consigna de “no al ocultamiento” con el fin de identificar los principales riesgos en salud y establecer las barreras de seguridad que los mitiguen. (17 actividades)

Aprendizaje organizacional: Se dio inicio a la implementación de la estrategia “trigger tool” para la captación de nuevos indicios de atención insegura. Cirugía, UCC y el Servicio farmacéutico fueron capacitados en esta herramienta y con su puesta en marcha se espera mayor empoderamiento de las áreas en cuanto al reporte y la gestión del evento adverso. La información consolidada mes a mes es analizada en los comités respectivos a través de los principales indicadores del programa. (15 actividades)

Procesos seguros: (47 actividades)



- *Higiene de manos:* Se realizó la campaña de lavado de manos enfatizando en los 5 momentos de la atención en salud promovidos por la OMS. Dicha actividad contó con la participación de todo el personal asistencial presente en la jornada, familiares, pacientes y proveedores de la institución. De igual forma, se da educación en lavado de manos a todo el personal que inicia labores en el Hospital durante el proceso de inducción. A este asisten tanto colaboradores directos, como estudiantes y proveedores.

- *Limpieza y desinfección:* Se realizó un plan de trabajo para la auditoría del aseo hospitalario a través de luminometría. A partir de los hallazgos se han implementado acciones de mejora con sus respectivos seguimientos y capacitaciones. De igual forma, cambios en los planes de trabajo del personal de servicios generales y actualizaciones en el

Manual de Limpieza y desinfección institucional.

- *Utilización segura de medicamentos:* Se generaron mejoramientos en la utilización segura de los medicamentos de alto riesgo, socialización del paquete instruccional sobre seguridad en la utilización de medicamentos, fortalecimiento del programa de tecnovigilancia, identificación de alergias e implementación de la estrategia trigger tool.

- *Cirugía segura:* Se trabajó en estrategias de seguridad tales como marcación del sitio quirúrgico, disponibilidad de paquetes quirúrgicos, estabilidad de medicamentos en cirugía y ajustes en limpieza y desinfección del área.

- *Prevención de caídas:* Se obtuvieron los resultados de medición de adherencia a las medidas preventivas, realización de inspecciones en las rondas de calidad,

educación e información a familiares y colaboradores a través de los medios de comunicación.

- *Identificación segura:* Se evaluaron nuevas propuestas para la implementación de la manilla impresa, obtención de los resultados de medición de adherencia a las medidas preventivas, educación e información a través de los medios de comunicación institucionales.

- *Prevención de lesiones en piel:* Se estableció el riesgo de lesiones en piel asociada al uso de dispositivos médicos, caracterización del tipo de lesiones prevalentes en la UCC, medidas para mitigar los riesgos, evaluación de nuevos insumos, socialización de resultados en grupos primarios y comités institucionales.

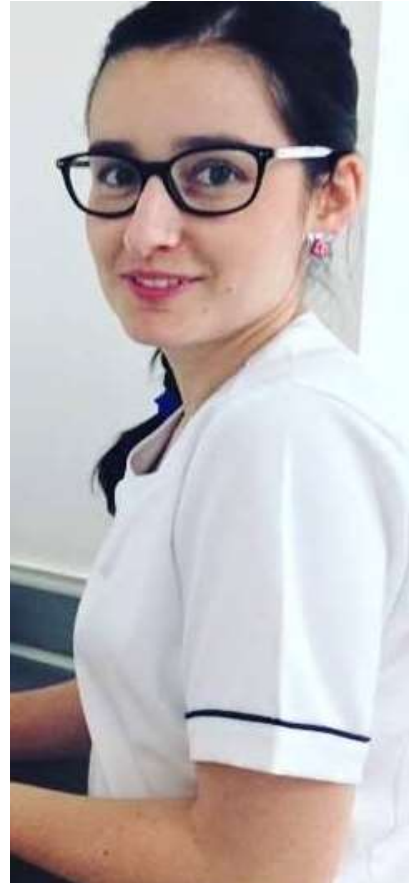


GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

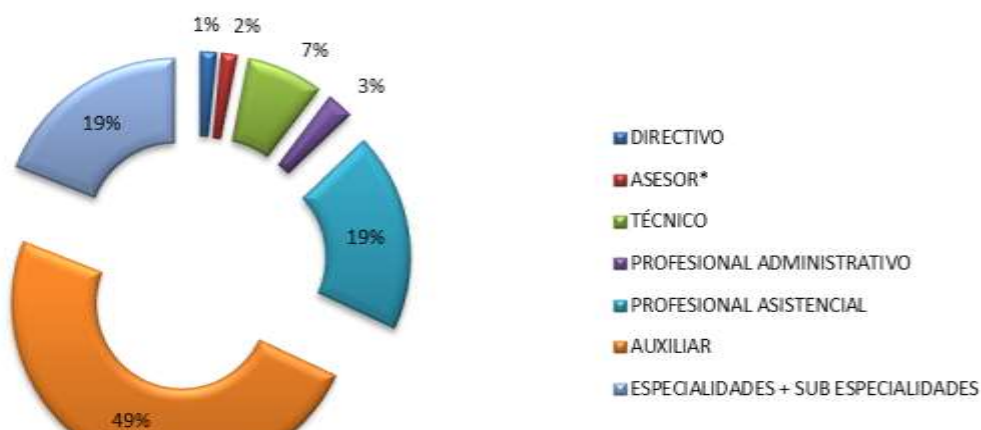
EXCELENCIA DEL TALENTO HUMANO

El Modelo de Gestión Humana definido por el Hospital busca generar identidad en los colaboradores con relación a los valores y principios, de tal manera que el **ESTAR** en el Hospital sea concebido como un **proyecto de vida**. El desarrollo de sentido de pertenencia y la filiación de los colaboradores con los lineamientos estratégicos del Hospital están enfocados al crecimiento del Hospital y el de las personas.

A través del Modelo de Gestión Humana se busca propiciar condiciones en el ambiente de trabajo que favorezcan el desarrollo de la **creatividad**, la **identidad**, la **participación** y la **seguridad laboral** de los empleados de la entidad, así como, la eficacia, la eficiencia, la efectividad en su desempeño; y además fomentar actitudes favorables frente al servicio, desarrollar valores organizacionales y contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los empleados y su grupo familiar.



PLANTA DE PERSONAL



* Este nivel agrupa los empleos cuyas funciones consisten liderar, coordinar y ejecutar procesos estratégicos de la institución como talento humano, planeación y calidad y Jurídica, que a su vez brindan apoyo a la dirección ejecutiva en la toma de decisiones.

Planta ocupada Primer semestre

NIVEL	No. Colaboradores / Nivel 30/06/2017
Directivo Director Ejecutivo, Director Médico, Director Administrativo y financiero.	3
Asesor Planeación y Calidad, Jurídica y Gestión del Talento Humano.	3
Profesional administrativo Contabilidad, Ingeniero Biomédico, Profesional en Sistemas de Información, Comunicaciones, Admisiones y facturación.	5
Profesional Asistencial	37
Técnico Área Administrativa apoyo, 4 Área Asistencial imágenes.	14

Auxiliar	95
Auxiliar de Enfermería, Farmacia, Lactario, Esterilización, mensajería, mantenimiento.	
Total Colaboradores Planta Directa	157
Profesional Asistencial Por Honorarios	37
Médicos Especialistas, Subespecialistas.	
Personal de apoyo Logístico contratación indirecta.	36
Total Colaboradores Planta Indirecta	73

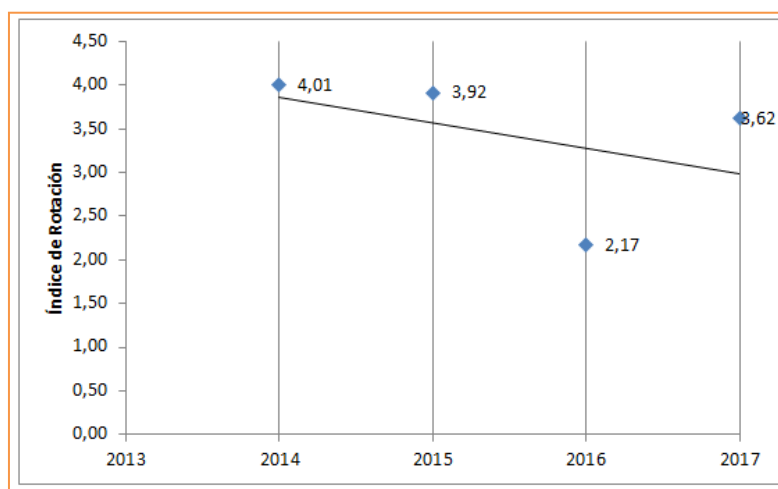
Nuestros colaboradores

En búsqueda de promover un espacio de crecimiento y desarrollo para las personas y para la sociedad, el Hospital define como uno de sus propósitos la vinculación de técnicos y profesionales que inician su actividad en la vida laboral. La medida ha permitido evidenciar una curva de aprendizaje significativa en sus procesos internos, al igual que poder hacer parte del crecimiento personal y profesional de sus colaboradores.



Índice de rotación primer semestre 2017: Comparativo primer semestre 2014, 2015 y 2016

Se ha identificado para el 2017 la tendencia a la baja del índice de rotación de personal, lo que permite a la Institución una consolidación en su interior, al igual que una percepción de estabilidad en los colaboradores.



88,9% Eficacia del Proceso de Selección.

Convenios docencia de servicio

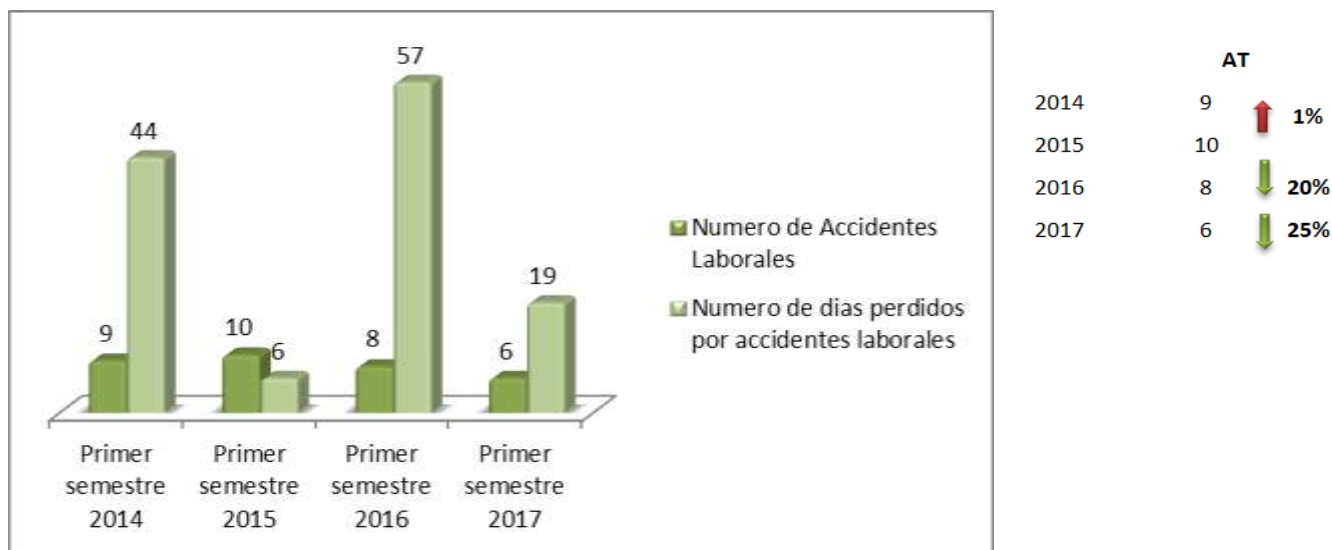
UNIVERSIDAD EN CONVENIO	PREGRADOS EN PRÁCTICAS
Universidad CES	Pregrado Medicina
Universidad de Antioquia	Pregrado Nutrición
Universidad Autónoma de las Américas	Pregrado Terapia Respiratoria
Universidad Católica de Oriente	Pregrado en Enfermería
Tecnológico de Antioquia	Pregrado en Licenciatura
Universidad Minuto de Dios	Pregrado Trabajo Social

Logros

	Gestión de Capacitación Humanización Servicios de Salud Certificada.	
Intervenciones grupales para fortalecimiento de habilidades y competencias.	Avances módulo SAIA GTH	
Desarrollo de actividades que fomentan el Bienestar laboral. Viernes de Colores.	Diseño de Plan de Capacitación General 2017.	
Contratación de Personal competente para los Cargos en los tiempos requeridos por las áreas.	Cumplimiento de requisitos administración de Personal (Gestión administrativa)	
Acompañamiento , aplicación y retroalimentación evaluación desempeño.	Convenios EPS SURA PAC, PÓLIZAS Y Seguros de Vida.	
Convenio Fondo de Empleados FODELSA	Desarrollo de la Segunda Semana de Seguridad y Salud en el Trabajo	Revisión Políticas en administración de Personal que permita flexibilidad laboral. (Cuadros de turnos)

Accidentalidad laboral frecuencia y severidad

META: Máximo 7 Accidentes para el año 2017



Sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo

PLANEAR

1. Política SG SST
2. Estructura y responsabilidades ante el SG- SST (Descripción de Cargos y Perfiles)
3. Definición Recursos
4. Inducción al SG- SST
5. Matriz de Requisitos Legales
6. Matriz de Elementos de Protección Personal (EPP)
7. Manual para la Administración del Riesgos
8. Protocolo para investigación incidentes y accidentes de laborales.
9. Identificación de Peligros, evaluación y valoración de Riesgos
10. Condiciones de Salud, Perfil Sociodemográfico
11. Plan de mantenimiento preventivo y correctivo

HACER

1. COPASST
2. Programa de Seguridad e higiene (SVE), Evaluaciones ambientales, COPASST)
3. Programa de Medicina Preventiva y del Trabajo. (Evaluaciones médicas ocupacionales) Reubicación de puesto de trabajo

VERIFICAR

1. Inspecciones
3. Seguimiento Indicadores
4. PAMEC
5. Revisión por la Alta Dirección

12. Presupuesto anual	ACTUAR
13. Plan de Trabajo para la mitigación de riesgos (Capacitación, sensibilización)	1. Mejora continua
14. Plan de emergencias para eventos potencialmente desastrosos. (Brigada ante emergencias) (Inspección de equipos de emergencias Plan de ayuda mutua)	
15. Gestión del Cambio	



GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFRAESTRUCTURA

La Organización cuenta con un proceso de gestión de tecnología e infraestructura, donde se realiza el análisis de las necesidades de nuevas tecnologías y/o adecuaciones a la infraestructura física.

En lo que va corrido del año, para el área de sistemas ha sido de vital importancia administrar y gestionar la plataforma tecnológica conforme a los estándares establecidos para tal fin, por tanto se han adelantado actividades y procesos que permiten mantenernos actualizados y vigentes respecto a las tecnologías del mercado, dando continuidad a los procesos y servicios que dependen de los recursos tecnológicos del hospital, asegurando la disponibilidad y seguridad de la información que a través de nuestra red corporativa se difunde o se recibe.

Para ello se han adelantado diferentes actividades administrativas y operativas, basados en modelos operativos de gestión del recurso administrativo y tecnológico, que nos han permitido detectar oportunidades de mejora y de esta manera tomar acciones preventivas o correctivas según el caso; un ejemplo de esto, es la adquisición de dispositivos tecnológicos como las controladora SAN con el cual podemos dar respuesta oportuna a incidencias de almacenamiento que interrumpan o impidan el normal funcionamiento de nuestra plataforma tecnológica, además de esto, también se han gestionado actualizaciones y renovaciones de licencias de plataformas de software de vital importancia en la seguridad perimetral e informática, lo que ha contribuido en un aumento importante en la seguridad informática de nuestra red de datos, detectando a tiempo riesgos de ataques y posibles infecciones que intentan vulnerar nuestros servicios o acceder fraudulentamente a nuestra información.

De igual modo, durante el año se han gestionado diferentes mejoras y actualizaciones a nuestra plataforma de gestión hospitalaria de nuestro sistema de información SAFIX, lo que ha permitido mejoras en diferentes procesos y actividades que realizan las diferentes áreas del hospital y que se gestionan por medio de esta herramienta informática, proporcionando soluciones definitivas a las necesidades de nuestros colaboradores y que requieren de un adecuado manejo institucional.



GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Estrategia calidad del dato

Para el Hospital es de vital importancia garantizar la calidad de la información a través de la recopilación adecuada de los datos en los sistemas de información, con el fin de brindar información oportuna y veraz. En este sentido se busca minimizar al máximo las ocurrencias de errores en el ingreso de los datos, por lo cual se está trabajando de la mano con los líderes de los módulos que componen el sistema de información, el personal de sistemas y de gestión de información para identificar puntos de control desde el sistema y del proceso.

Indicadores de gestión

Desde la perspectiva del mejoramiento continuo de nuestros procesos internos y del cumplimiento de nuestros objetivos institucionales, se hace la vigilancia y seguimiento de todos los indicadores de calidad, con el propósito de definir, monitorear, evaluar y hacer seguimiento a la gestión, además de brindar información para la toma de decisiones, el direccionamiento estratégico, la gestión de la institución y cumplimiento de la normatividad vigente.

Actualmente y como parte de este mejoramiento, el Hospital se encuentra en la actualización de indicadores de gestión con enfoque de acreditación y ha definido tres niveles de clasificación: operacional, de gestión y estratégico. En el nivel operacional se encuentran los indicadores que facilitan el seguimiento y control de una actividad en particular del área y/o proceso, en el nivel de gestión los indicadores clave de medición de los procesos y en el nivel estratégico los que constituyen el eje central y el direccionamiento de la institución los cuales conforman el Balanced Scorecard.

Comunicación y mercadeo



- Fortalecimiento de los medios de comunicación digital como la página Web, portal de intranet y el perfil en las redes sociales Facebook y Twitter.
- Divulgación permanente en los diferentes medios de comunicación interna de la plataforma estratégica, políticas, procesos e información orientada hacia la seguridad del paciente.
- Apoyo en el área social de la atención en salud del hospital mediante el fortalecimiento de alianzas con Emvarias para el desarrollo del componente ambiental con estrategias lúdicas como el personaje Linda Calle y la realización de terapia de la risa con la Fundación Doctora Clown.
- Se viene realizando mercadeo social con particulares, instituciones y público en general para la consecución de donaciones en dinero, juguetes, elementos de aseo personal o patrocinio de actividades culturales para aportar al bienestar de los usuarios hospitalizados.

Gestión documental

El Hospital adelanta las actividades tendientes a la implementación del Programa de Gestión Documental, motivado por la importancia de la aplicación de la Ley 594 de 2000 que promueve la obligatoriedad de la organización, conservación y disposición de los documentos al servicio de la entidad y los ciudadanos en general. Como Institución al servicio de la comunidad, requiere de la

efectiva localización y consulta de documentos y archivos que deben ser tomados como referentes para la oportuna atención y solución a las solicitudes de los usuarios de la entidad.

El Programa de Gestión Documental procura garantizar “el acceso a la información”, el cual conlleva la elaboración de las Tablas de Retención Documental, cuya elaboración, ajustes, actualización y desarrollo es liderado por el área de gestión documental y el comité de archivo, consolidándose así, el compromiso en la organización, conservación y control de los bienes documentales que soportan las actividades propias de las funciones asignadas a cada dependencia. En este primer semestre de 2017, se realizó el ajuste final de las Tablas de retención, se aprueban por el Comité interno de archivo y a inicios del mes de junio fueron presentadas al Concejo Departamental de Archivo para su evaluación y aprobación. Asimismo, se está avanzando en la madurez del Módulo de PQRS y de dos valores agregados que nos entrega el proveedor del Software como son: el desarrollo de los módulos para la gestión de contratos y del talento humano respectivamente.