Hospital Infantil
Corporación de Medellín

Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

INFORME DE GESTIÓN
AÑO 2017

TABLA DE CONTENIDO

MENSAJE DEL DIRECTOR ……. 4

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO……..5 - 15
Control de Gestión
Plan de acción
Rendición de cuentas, transparencia y comportamiento ético
Gestión Contractual y jurídica

PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD……16 – 25
Atención al Cliente Asistencial
Gestión de dispositivos y medicamentos
Atención segura de niños y niñas

IMPACTO SOCIAL …….. 26 - 37
Corresponsabilidad y Garantía de Derechos
Programas asistenciales
Aprendiendo en la caja de colores
Educación familiar y pedagogía social
Información y atención al usuario

GESTIÓN ADMINISTRATIVA y FINANCIERA…… 38 - 52
Gestión de bienes y servicios
Gestión de apoyo logístico
Gestión financiera
Fortalecimiento de la Gestión a proveedores

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO……53 - 63
Nuestro talento humano
Gestión de cobro de incapacidades
Gestión del conocimiento
Salud y seguridad en el trabajo
Gestión Ambiental

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD ……64 - 67

GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN …….68 - 71

LOGROS 2017 Y RETOS 2018 ……72 - 76

MENSAJE DEL DIRECTOR

Quiero compartirles mi sentimiento de satisfacción con los logros del 2017, los cuales teniendo en cuenta el panorama de la salud en Colombia son importantes: el aumento de la facturación y el recaudo, permitieron cumplir con los compromisos de nómina y proveedores.

Pensando en la necesidad de la comunidad ampliamos la oferta de algunos servicios de consulta externa y empezamos la elaboración de proyectos que puedan significar el aporte a solución de las necesidades en salud de la ciudad y nuevos ingresos para el hospital.

Algunos retos del Hospital para el 2018 son mejorar continuamente la calidad y atención humanizada a los niños y sus familias, lo cual nos permite posicionar la institución entre la población en general y el sector salud, así como ganar confiabilidad y credibilidad para la prestación de nuevos servicios y la ejecución de proyectos importantes.

Así mismo son retos para este año:

- Seguir con la austeridad en el gasto.
- Ampliar las opciones de ingresos del hospital.
- Continuar con la gestión para liberar las finanzas del hospital del pago de arriendo.
- Continuar enérgicamente la gestión de facturación y recaudo de cartera con las eps.
- Ampliación de los servicios de consulta externa, rayos x y cirugía.
- Seguir trabajando en el mejoramiento de los procesos y la calidad de la atención.
- Desarrollar el programa de donaciones

Los invito a seguir de cerca la gestión del Hospital Infantil Concejo de Medellín y a aportar mediante su participación al mejoramiento contínuo de nuestros procesos.

FERNANDO HINCAPIÉ AGUDELO
Director Ejecutivo

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
Unidad de Cuidados Críticos	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

Fuente: Planeación y Calidad. Hospital Infantil Concejo de Medellín

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

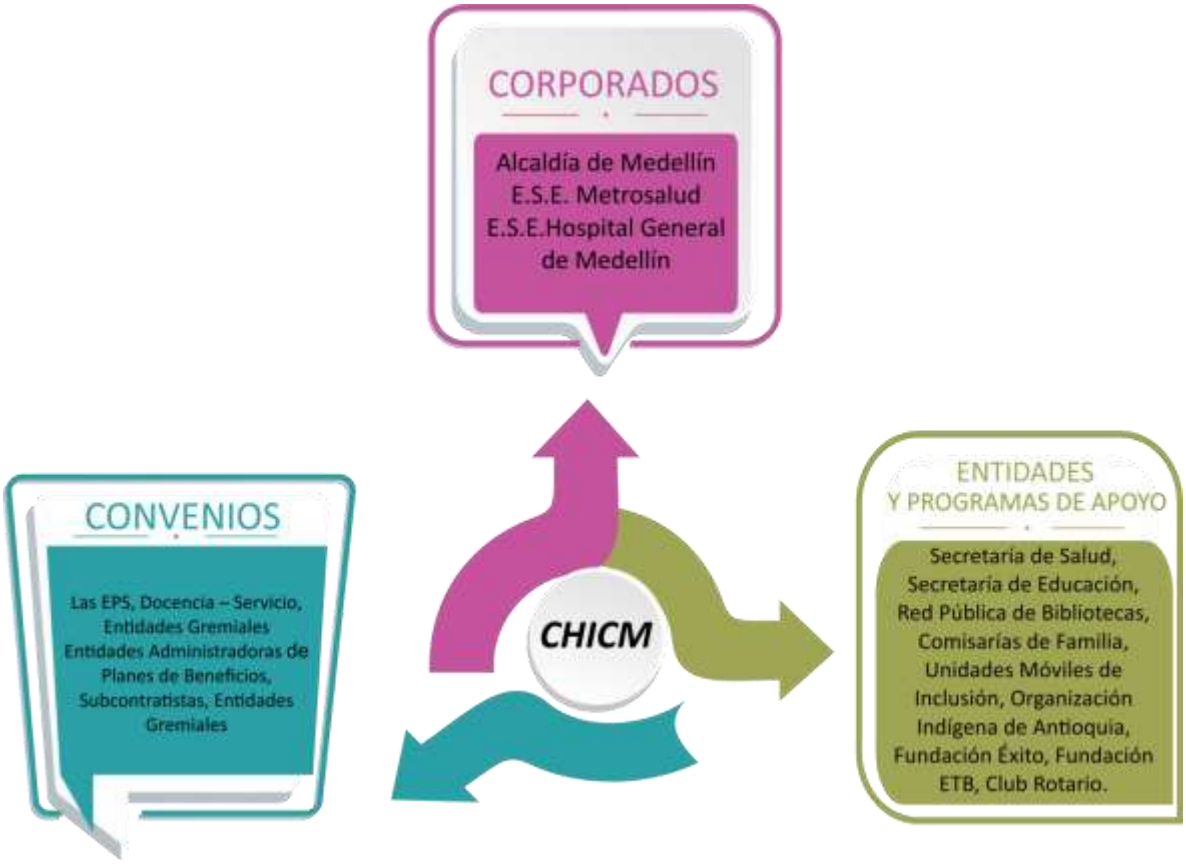
Gran parte del trabajo realizado por la institución es la apertura y habilitación de sus servicios, lo cual se considera un logro importante para la gestión y su desarrollo. Aunque la mayoría de servicios fueron habilitados en los primeros años de funcionamiento, para el 2017 se habilitó:

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

Fuente: Planeación y Calidad. Hospital Infantil Concejo de Medellín

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

El plan de acción 2017 tuvo un avance del 91% y un seguimiento trimestral de manera sistemática.

Seguimiento Plan de Acción 2017:

Línea Estratégica	PROYECTO	2017		
		Programado	Ejecutado	Porcentaje de cumplimiento de acuerdo a lo programado - promedio
1. Excelencia del talento Humano	1.1. Bienestar laboral desde la perspectiva de calidad de vida	100	85	85
	1.2. Gestión del conocimeinto para la excelencia en la prestación del servicio	100	85	85
2. Eficiencia, calidad y creciemiento organizacional	2.1. Fortalecimeinto y apertura de servicios clínicos	100	100	100
	2.2. Seguridad de la atención de niños, niñas y sus familias	100	82	82
	2.3. Buenas prácticas de manufactura de gases medicinales	100	100	100
	2.4. Desarrollo del sistema obligatorio de garantía de calidad con enfoque a la excelencia	100	100	100
	2.5. Mercadeo y comunicación como parte del mejorameinto de la gestión institucional	100	87	87
	2.6. Cultura Digital	100	84	84
	2.7. Infraestructura tecnológica y sistema de información	100	88	88
	2.8. Ingeniería biomédica y ambiente físico	100	30	30
	2.9. Desarrollo del sistema de gestión documental	100	80	80
3. Satisfacción de necesidades de niños, niñas y sus familias	3.1. Participación social en salud… Una cuestión de legalidad y legitimidad	100	120	120
	3.2. Escuela Hospital Infantil. Una apuesta a la pedagogía social y comunitaria.	100	133	133
4. Sostenibilidad Financiera	4.1. Implementación de las normas internacionales. Fortaleciemiento del proceso financiero.	100	95	95
TOTAL				91

ESCALA	
0 A 50%	
51% A 80%	
81% A 100%	

Fuente: Planeación y Calidad. Hospital Infantil Concejo de Medellín

Se generó por parte del comité directivo un análisis y justificación de las actividades que principalmente, por falta de recursos, no se consiguieron realizar dentro de los proyectos del plan de acción 2017.

Dentro de los logros más relevantes se pueden resaltar: Elaboración y puesta en marcha del plan de bienestar e incentivos laborales, aplicación de nuevas estrategias de seguridad del paciente, actividades previas realizadas para la certificación en buenas prácticas de

manufactura de gases medicinales y solicitud de visita ante el INVIMA, continuidad al proceso PAMEC – Acreditación, gestión de los planes de comunicación y mercadeo, acciones para fomentar el buen uso del papel, implementación estrategia del buen dato, plan de trabajo gobierno en línea, fortalecimiento del sistema de información, actividades lúdicas y educativas para los niños y niñas hospitalizados y fortalecimiento de la gestión financiera (recuperación de cartera, procesos de facturación).

El Hospital elaboró su Plan Estratégico en el año 2014 para el período 2014 – 2017 y la alineación, sincronización y ajuste con el Plan de Desarrollo Municipal en el año 2017, quedando para un período de comprendido entre el 2014 y 2019 (Aprobación Junta Directiva - Acta 29 del 13 de diciembre de 2016).

Ejecución acumulada Plan de Desarrollo Institucional:

AÑO	2014	2015	2016	2017
TOTAL EJECUTADO	26%	55%	84%	89%
TOTAL PROGRAMADO	30%	56%	84%	90%

Fuente: Planeación y Calidad. Hospital Infantil Concejo de Medellín

Durante el mes de diciembre se generó la proyección del Plan de acción 2018 por parte de los líderes de procesos de la organización, dando continuidad a los proyectos formulados.

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.

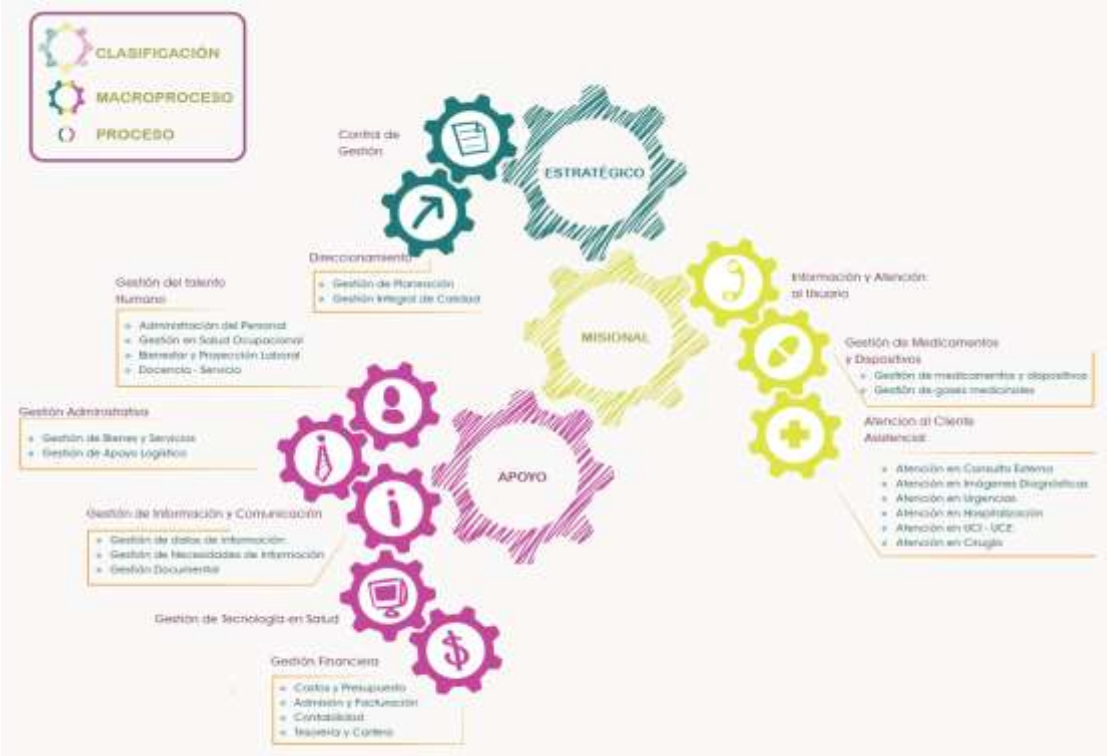
Merece una mención especial el trabajo experimentado por la organización para la gestión de toda la documentación, actualmente establecidos y estandarizados por el sistema de gestión, su despliegue se realiza mediante grupos de trabajo y su acceso se visualiza en la intranet institucional.

En el año 2016 y 2017 se reestructuraron 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 hacía la implementación de estándares de calidad con enfoque hacía la excelencia.

En el período descrito se han mejorado y actualizado algunos procesos organizacionales como: Información y Atención al Usuario, Gestión de Tecnologías en Salud, Gestión de Información y Comunicación, Gestión de Medicamentos y Dispositivos, Atención UCI – UCE, esto en la búsqueda de generar mayor eficiencia en su gestión.

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 trasparente a través de la adopción y cumplimiento de las acciones y la implementación de metodologías.

Mapa de procesos actual:



Control de Gestión

Para el año 2017 se generó un plan de trabajo que permitió fortalecer las cuatro fases del Modelo Estándar de Control Interno, siguiendo los conceptos contenidos en el Modelo Estándar de Control Interno MECI-2014, previstos en el Manual Técnico adoptado por el Decreto Nacional 943 del 21 de mayo de 2014, donde el Gobierno Nacional actualizó la estructura del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) para el Estado Colombiano con la finalidad de homogenizarlo con los estándares internacionales (COSO) y de paso

permitir un mejor entendimiento y facilitar su implementación y fortalecimiento continuo en las entidades públicas.

Para el 2017 tuvo un avance del 90%, esto indica que gestiona su modelo de control interno de manera aceptable, adoptando prácticas de mejoramiento en su operación.

Para el año 2018 se trabajará el Decreto 1499 de 2017 y el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) estableciendo una nueva estructura para el MECI requiriendo un trabajo de armonización de la organización hacia el nuevo modelo.

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.

En el periodo evaluado se cerró el ciclo de las *auditorías internas* que quedaron pendientes en el año 2016 para lo cual se generó un plan de mejoramiento que se evalúa en comité coordinador de control interno. Dentro de los procesos auditados se encuentran: Cirugía, imágenes diagnósticas, urgencias, UCC, medicamentos y dispositivos, tecnología y hospitalización.

Para el año 2017 se ejecutaron las auditorías internas de procesos a las que se les estableció un plan de auditoras y un esquema de trabajo conforme a la priorización realizada en el año 2016 logrando una continuidad y seguimiento a todo el proceso. La proporción de cumplimiento en el cronograma establecido es del 90%. Los procesos auditados fueron: Admisión y Facturación, Información y Atención al Usuario, Atención en Consulta Externa, Control de Gestión, Administración de Personal, Gestión de Planeación, Gestión en Salud Ocupacional, Gestión Integral de Calidad, Gestión de Necesidades de Información y Gestión de Datos. Ha quedado pendiente la auditoría de gestión de Bienes por no encontrase estandarizados los procedimientos.

Igualmente en el año se realizó la autoevaluación de estándares del Sistema Único de Habilitación por parte del equipo de calidad y seguridad del paciente. Su análisis generó un plan de mejora a trabajar en el año 2018.

Dentro de las *auditorías externas* más relevantes realizadas en el Hospital se encuentra la auditoría especial – Contraloría General de Medellín – cuyo resultado generó, 18 hallazgos con incidencia administrativa, auditorías de revisoría fiscal según programación establecida, auditorías de la secretaria de salud al programa de Infecciones, AIEPI y Vigilancia Epidemiológica y la auditoría realizada al sistema de calidad por la EPS Savia Salud. A todas ellas se les realiza plan de mejora evaluado en comité coordinador de control interno.

Para el año 2017 se han establecido los planes generados en las auditorías realizadas, cuyo seguimiento se realiza a través de los diferentes comités institucionales.

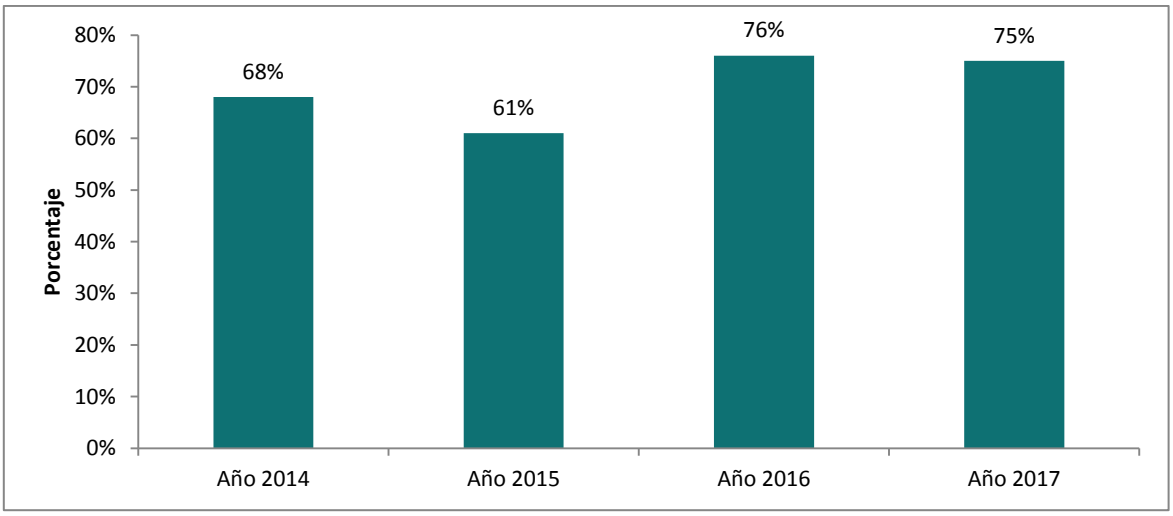
Trabajo acreditación - PAMEC.

- Se da continuidad al plan de acción desarrollado en 2016 con reuniones de seguimiento.
- La Secretaría de Salud realizó auditoría al PAMEC quedando en un nivel satisfactorio.

Rondas de calidad y seguridad. Auditoría paciente trazador.

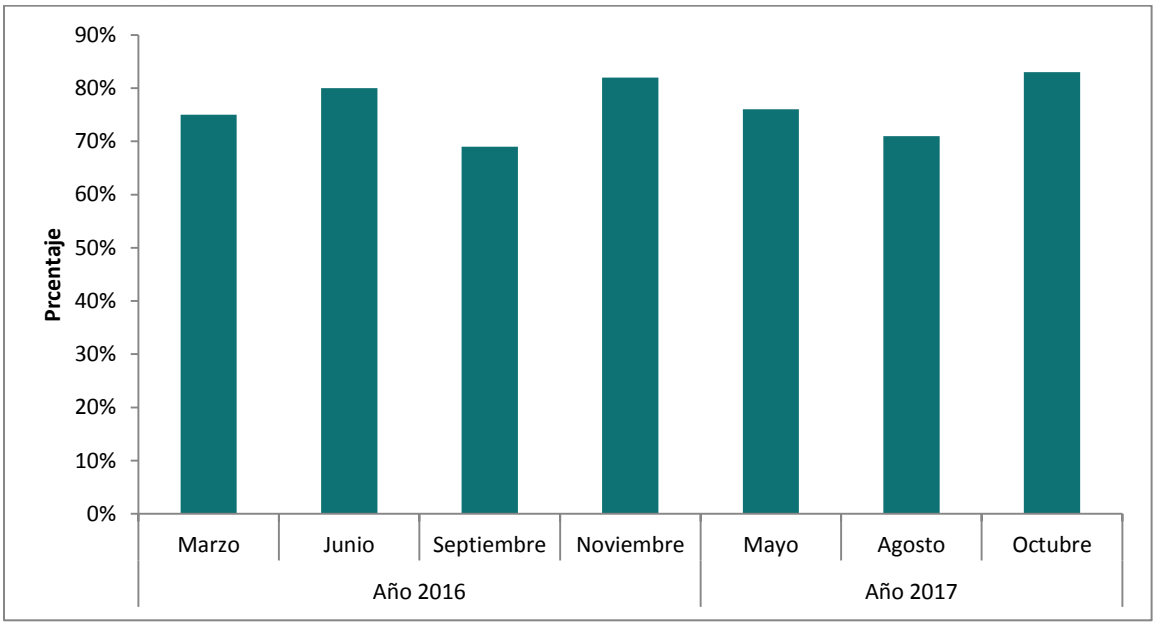
Para el año 2017 se dio continuidad a las rondas de calidad y seguridad al igual que la auditoría de paciente trazador. Con ello se implementaron planes de mejora y se restableció el formato de rondas que permitiera una mejora evaluación del sistema de calidad.

Como resultados se ha obtenido:



Gráfica. Proporción de cumplimiento de los criterios rondas de calidad y seguridad.

Fuente: Planeación y Calidad. Hospital Infantil Concejo de Medellín



Gráfica. Proporción de cumplimiento de los criterios de la estrategia de paciente trazador seguridad.

Fuente: Planeación y Calidad. Hospital Infantil Concejo de Medellín

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 Código de 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.

En el año 2017 se realizaron dos (2) Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas a la comunidad. En la primera de ellas realizada en el mes de mayo, se presentó la gestión del año 2016 y en noviembre, se presentó la gestión del primer semestre de 2017. Se contó con la asistencia de colaboradores, proveedores, entidades con los cuales tiene relación el hospital y medios de comunicación.

Gestión Jurídica

Como despliegue de la actividad jurídica y legal se encuentra todo lo referente a lo jurídico, legal y normativo: contratación, acciones judiciales, acciones de tutela, derechos de petición, conceptos jurídicos, actos administrativos, medios de control, entre otros.
Litigios y demandas:

- Acciones de tutela: 90 acciones de tutela de enero a diciembre de 2017
- Litigios y demandas: 2 posibles medios de control de reparación directa y 2 procesos disciplinarios directores
- Acciones ejecutivas de recuperación de cartera: 2 ejecutivos
- Proceso penal por peculado por apropiación más demanda de incidente de reparación integral: 2
- Proceso penal hurto: 1

PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

Producción Hospitalaria. 2016-2017

	2016	2017	Variación
Triages	45.102	41.482	↓ 8%
Consultas Urgentes	16.466	15.172	↓ 8%
Egresos hospitalarios	7.073	7.265	↑ 3%
Pacientes UCC	389	370	↓ 5%

	2016	2017	Variación
Consulta externas	9.094	9.719	↑ 7%
Procedimientos quirúrgicos	1.174	1.318	↑ 12%
Ayudas diagnósticas	9.131	8.697	↓ 5%

Fuente: Sistema de Información Hospital Infantil Concejo de Medellín

Para el año 2017 los triages disminuyeron básicamente por la implementación de la estrategia Presupuesto Global Prospectivo (PGP) de la EPS Savia Salud con la IPS Universitaria, las consultas de igual forma por la implementación de la estrategia CIGA que orienta la atención de pacientes en otros servicios.

En general, los indicadores de producción institucionales demuestran el objetivo planteado en el fortalecimiento y crecimiento de los servicios para las consultas externas de especialista, para el segundo semestre, se incrementa la oferta de consultas de ortopedia, otorrinolaringología, neurología clínica, endocrinología y anestesia.

En ayudas diagnósticas se disminuye básicamente en Rayos x y ecografías pero se aumentaron las tomografías en un 118% por la acción realizada con la aseguradora SAVIA SALUD para pacientes adultos y tomografías contrastadas de adultos y niños.

Se aumenta la ocupación hospitalaria y manteniendo el promedio días estancia, se incrementa el número de egresos hospitalarios.

Los pacientes de cuidado crítico disminuyeron en un 5% debido a que el funcionamiento del servicio fue solo de 10.5 meses.

Esquema Modelo de atención

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

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 de Atención Integrada a las Enfermedades Prevalentes de la Infancia (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 Instituciones Amigas de la Mujer y la Infancia (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, 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 y formación desde la inducción genérica en promoción a la lactancia materna a los colaboradores administrativos y asistenciales.

Gestión para ampliación de la oferta de servicios

Comparativo producción 2016-2017						
Descripción	Producción 2016	Proyección Año 2017	Ejecutado Año 2017	Proyección Mes 2017	Ejecutado Mes 2017	
Consultas Externas	9.094	-	9.719	834	883	2016 más el 10%

Comparativo producción Tomografías 2016-2017			
TAC	Año 2016	508	(601) 118%
	Año 2017	1109	

Indicadores de producción 2016-2017

Indicador	Referente institucional	Resultado 2016	Resultado 2017
Porcentaje ocupacional hospitalización	>80%	84,3%	86,4%
Promedio días estancia hospitalización	< 4 días	3,8 días	4,0 días
Giro cama hospitalario	> 5	6,1	6,3

Indicador	Referente institucional	Resultado 2016	Resultado 2017
Porcentaje ocupacional Unidad Cuidado Crítico	>65%	68,8%*	75,6%
Promedio días estancia Unidad Cuidado Crítico	< 6 días	4,7 días	5,3 días
Giro cama Unidad Cuidado Crítico	> 4	4,4	3,9

Fuente: Sistema de Información Hospital Infantil Concejo de Medellín*El promedio del porcentaje ocupacional del año 2016 fue calculado con once meses de operación (febrero-diciembre) 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. De 2017.

En general se logró un mayor porcentaje ocupacional y mayor giro cama a pesar de un leve incremento en los promedio días estancia.

También se obtuvo una mayor ocupación de la unidad de cuidado crítico, con pacientes más graves que incrementaron los días de estancia lo que impacta un poco la disminución giro cama.

Indicadores de gestión. 2016-2017

Indicador	Resultado 2016	Resultado 2017
Proporción de reingreso de pacientes al servicio de Urgencias en menos de 72 horas (%)	2%	2%
Proporción de reingreso de pacientes al servicio de hospitalización en 20 días o menos (%)	4%	5%
Tasa de mortalidad durante las primeras 24 horas en la atención de urgencias (x mil)	0,04	0,10
Tasa de mortalidad intrahospitalaria después de 48 horas (x mil)	1,1	2,0
Oportunidad en el servicio de urgencias triage II (min)	43	32
Tasa de infección intrahospitalaria (%)	0,60%	0,40%
Proporción de eventos adversos (%)	0,33%	0,48%
Índice de eventos adversos relacionados con caídas en hospitalización (x mil)	3,0	3,3
Proporción de pacientes con flebitis infecciosa en hospitalización (x mil)	2,4	1,2
Índice de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en hospitalización (x mil)	2,0	2,8
Índice de eventos adversos asociados a dispositivos médicos en hospitalización (x mil)	0,29	0,35

Indicador	Resultado 2016	Resultado 2017
Proporción de satisfacción global de los usuarios (%)	95,6%	94,6%

Fuente: Sistema de Información Hospital Infantil Concejo de Medellín

Oportunidad en el servicio de urgencias triage II (min), mejoro con relación al 2016 debido las estrategias utilizadas a través de los grupos primarios, la revisión del triage y la renovación de recurso.

Tasa de mortalidad intrahospitalaria después de 48 horas (x mil) aumento con relación al año 2016, ésto como consecuencia de mayor número de atenciones en la unidad de cuidado crítico.

Los demás indicadores se incrementaron como consecuencia del mayor porcentaje ocupacional de los servicios.

Principales causas de consulta en el servicio de urgencias, 2017

N°	Diagnóstico	%
1	Fiebre no especificada	14,7%
2	Bronquiolitis	13,9%
3	Asma	12,2%
4	Traumatismo	10,5%
5	Enfermedad diarreica aguda	7,2%
6	Infección de vías respiratorias altas	5,5%
7	Neumonía	4,3%
8	Infección de las vías respiratorias inferiores	3,6%
9	Nausea y vomito	3,5%
10	Síndrome convulsivo	3,2%
Otras causas		21,5%
Total		**100,0%**

Fuente: Sistema de Información Hospital Infantil Concejo de Medellín

Principales causas de egreso hospitalario, 2017

N°	Diagnóstico	%
1	Bronquiolitis	22,6%
2	Asma	17,4%
3	Neumonía	15,4%
4	Enfermedad diarreica aguda	9,2%

N°	Diagnóstico	%
5	Infección del tracto urinario	5,8%
6	Infección de vías respiratorias altas	5,5%
7	Síndrome convulsivo	3,6%
8	Infecciones de piel	3,2%
9	Traumatismo	2,2%
10	Fiebre no especificada	1,5%
Otras causas		13,7%
Total		**100,0%**

Fuente: Sistema de Información Hospital Infantil Concejo de Medellín

Los diagnósticos institucionales están dentro de la epidemiologia pediátrica general del país, jalonados por el servicio de urgencias como primer signo o síntoma, síndrome febril, posteriormente verificado en el servicio de hospitalización en primera instancia como enfermedad respiratoria, infección urinaria y enfermedad diarreica. Cambiando la frecuencia del diagnóstico entre urgencias y hospitalización pero manteniéndose dentro de las 10 primeras causas.

Gestión de dispositivos y medicamentos

En el mes de agosto se recibe en el servicio, visita de inspección y vigilancia por parte de la Secretaría de Salud con el fin de verificar el cumplimiento de la normatividad actual que rige al servicio farmacéutico, lográndose la renovación del concepto FAVORABLE que determina el cumplimiento de las condiciones locativas, técnicas y de procesos exigidas de acuerdo al tipo de servicio y nivel de complejidad.

Desde finales del año 2016, el Ministerio de Salud y Protección Social implementó Mi Prescripción (Mipres), una herramienta tecnológica diseñada para prescribir servicios y tecnologías no incluidos en el Plan de Beneficios a los afiliados del régimen Contributivo, en el trascurso del 2017 el servicio farmacéutico hizo permanente acompañamiento al personal médico en las prescripciones de la plataforma MIPRE, con el fin de dar cumplimiento a la normatividad.

Cumplimiento de los requisitos normativos en cuanto a funciones asistenciales y procesos especiales como farmacovigilancia, tecnovigilancia, seguridad del paciente entre otras.

Proyecto Buenas Prácticas de Manufactura de Gases Medicinales

Durante año 2017 para dar atención al cumplimiento de las actividades del proyecto de gases medicinales, se ejecutaron actividades de calificación de equipos (instalación, operación y desempeño) con el fin de garantizar que los equipos destinados a la producción de aire medicinal cumplieran con las especificaciones y ejecutarán su operación dentro de los parámetros establecidos.

En el tercer trimestre 2017 se realizó la estandarización de tamaño en lote en la producción de aire medicinal, posteriormente se realizaron las validaciones de los puntos críticos en la producción de aire medicinal:

- Validación del sistema informático
- Validación del método analítico para la determinación de monóxido de carbono por celda electroquímica
- Validación del analítico para la determinación de oxígeno por celda electroquímica
- Validación del proceso de producción

Lo anterior con el fin de garantizar que los métodos analíticos no farmacopéicos arrojarán uniformidad, consistencia y efectividad, obteniendo evidencia documentada de que el proceso de producción de aire medicinal posee las características de desempeño adecuadas para cumplir los requerimientos de la normatividad legal vigente.

Se realizó auditoria externa al proceso de gestión de gases medicinales buscando ajustar el proceso y se solicitó al durante el último trimestre 2017, al ente regulador, Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos INVIMA, la asignación de cita para visita de certificación en Buenas Prácticas de Manufactura (generando el debido pago por tal concepto), que hasta la actualidad no ha sido asignada y la institución continua a la espera de dicha notificación.

Atención segura de niños y niñas

El programa se ejecuta a partir de los ejes de la Política nacional de seguridad del paciente, los cuales comprenden: Cultura frente a la seguridad, aprendizaje organizacional y procesos seguros. A medida que los colaboradores fortalecen su curva de aprendizaje e identidad con la institución, se identifica mayor compromiso y apropiación de la política

del programa. Dichos lineamientos se desplegaron con éxito en el periodo enero – diciembre 2017, obteniendo los siguientes resultados:

Cultura frente a la seguridad: Se fortaleció el concepto de hospital seguro entre usuarios y colaboradores a través de diferentes estrategias lúdicas, comunicacionales y de aprendizaje en temas tales como prevención de caídas, identificación segura, prevención de lesiones en piel, entre otros. Se socializó la ruta de reportes en seguridad del paciente y la gestión del evento adverso. Progresivamente se logra percibir una mayor aceptación frente a la importancia del reporte y su carácter no punitivo enfocado en el mejoramiento del servicio. Se obtuvieron avances importantes en gestión del riesgo en salud. (33 actividades)

Aprendizaje organizacional: Se implementaron nuevas estrategias para la captación de eventos adversos, incidentes, e indicios de atención insegura. Se fortaleció la comunicación con los entes de interés en cuanto al análisis de eventos priorizados, tales como mortalidad, morbilidad, promoción y prevención. A partir de ello se obtuvo un mayor ajuste de los planes de mejora a implementar y su seguimiento. Servicios clave para la captación como cirugía, ucc y el servicio farmacéutico son líderes institucionales en la ejecución de la estrategia Trigger Tool y con su puesta en marcha se espera mayor empoderamiento de las áreas en cuanto al reporte y la gestión del evento adverso. Los resultados del monitoreo del programa de seguridad del paciente y sus procesos prioritarios se pueden consultar en los indicadores de gestión con su respectivo análisis. (31 actividades).

Procesos seguros: (78 actividades)

- *Higiene de manos:* Se realizó observación directa al personal asistencial en los 5 momentos de la higiene de las manos y se retroalimentó en los pasos para una técnica segura. Se realizaron dos campañas durante el año, en las cuales se reforzó esta medida como el estandarte en prevención y control de infecciones. La información se analizó por servicios y profesiones, con el fin de retroalimentar el desempeño de los equipos de trabajo. Pacientes y familiares recibieron participaron en diversas actividades lúdicas y de información respecto al tema durante todo el año.

- *Seguimiento a infecciones asociadas a dispositivos*: La unidad de cuidado crítico realizó seguimiento a la adherencia de procesos prioritarios tales como prevención de infección urinaria asociada a sonda vesical, infección del torrente sanguíneo asociado a catéter y prevención de neumonía asociada al ventilador. Se fortaleció la cultura del retiro oportuno y la ronda diaria de inspección de factores de riesgo.

- *Utilización segura de medicamentos*: Se ejecutó una agenda de capacitaciones en utilización segura de medicamentos con sus respectivas auditorías aleatorias, socialización de acciones inseguras del paquete instruccional, actualización de tablas de dilución y fichas de reacciones adversas a grupos de medicamentos. De igual forma se realizó revisión de aletas de farmacovigilancia y cápsulas de seguridad con el personal asistencial. La implementación de la estrategia Trigger Tool favoreció la captación de eventos adversos e incidentes.

- *Cirugía segura*: Se trabajó en estrategias de seguridad tales como estabilidad de medicamentos en cirugía, consentimiento informado y listas de verificación. Se realizó autoevaluación de los estándares de habilitación con la implementación de los ajustes requeridos. Se fortalecieron las prácticas seguras de prevención de caídas, identificación del paciente, lavado de manos y limpieza y desinfección de áreas y superficies.

- *Prevención de caídas*: Se implementaron estrategias de mejoramiento frente a los resultados de medición de adherencia a las medidas preventivas, inspecciones en rondas de calidad, educación e información a familiares y colaboradores a través de los medios de comunicación.

- *Identificación segura*: Se realizaron cápsulas de seguridad con los colaboradores y participación activa de la familia en la implementación de las medidas preventivas más importantes. Se gestionó el cambio a la manilla de identificación impresa como nueva tecnología a implementar en el proceso.

IMPACTO SOCIAL

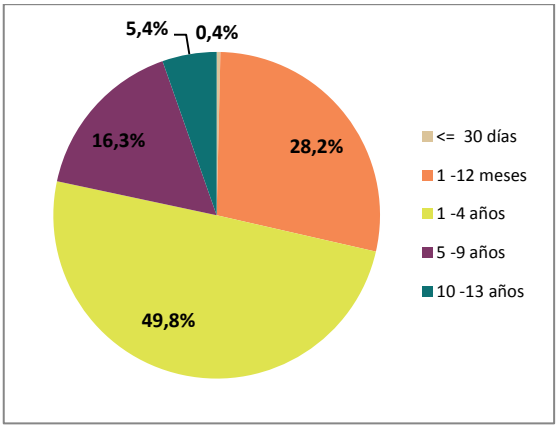
El Hospital Infantil Concejo de Medellín ha establecido como propósito superior prestar la mejor atención en salud a la población infantil, el cual tiene su expresión en el acceso a los servicios sin barreras, de forma incluyente y mediada por la humanización.

Todos los problemas sociales, indican que una reorientación fundamental de los servicios de salud es indispensable, para lograr la igualdad, descentralización y cooperación intersectorial evidenciados en las 84.023 atenciones en los servicios de la institución para el año 2017.

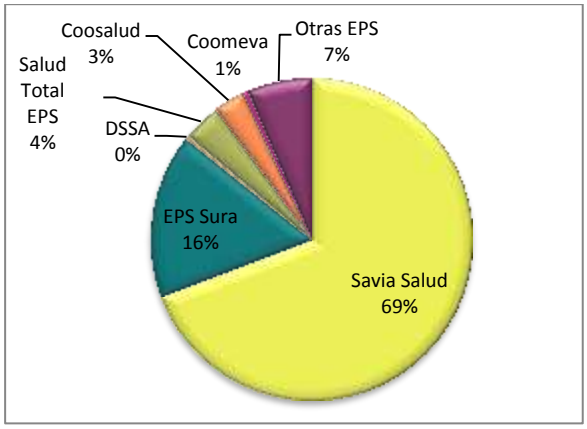
Las condiciones de salud son un fiel reflejo de la condición económica y social de una población, las crisis sociopolíticas se reflejan en niveles bajos y constantes.

Lo anterior se manifiesta en un 68% de usuarios afiliados al régimen subsidiado como la principal población consultante en la institución.

Se evidencia además, que los niños en edades entre el año y los cuatro son el mayor porcentaje de población atendida.



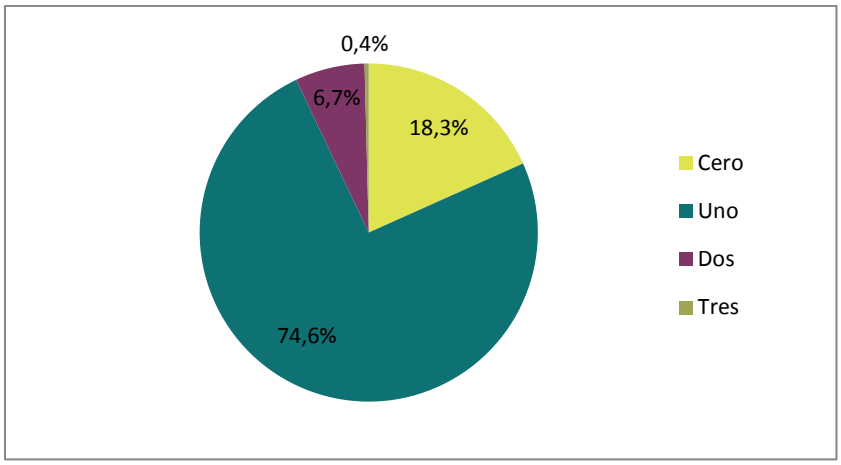
Gráfica. Distribución de la población por rangos de edad.



Gráfica. Distribución de la poblacion atendida por EPS.

Fuente. Consultas urgentes 2017 Sistema de Información Hospital Infantil Concejo de Medellín.

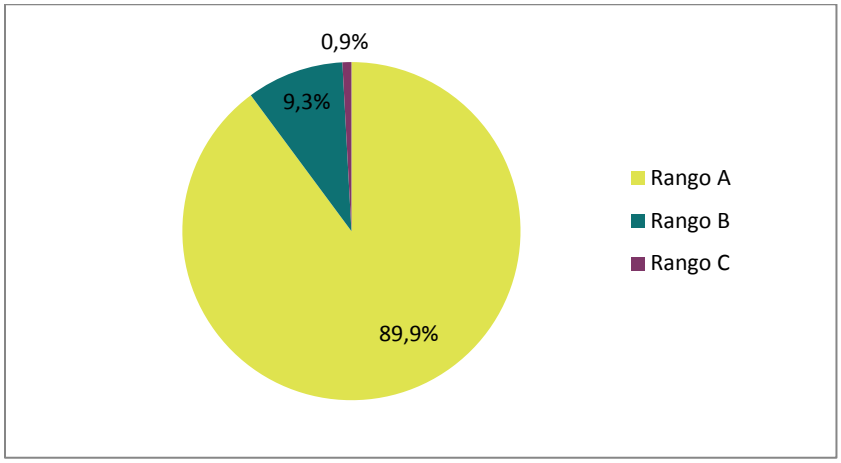
El 92,9% del régimen subsidiado se encuentran afiliados en los niveles cero y uno según nivel salarial



Gráfica. Distribución porcentual de la población del regimen subsidado por nivel salarial

Fuente. Consultas urgentes 2017 Sistema de Información Hospital Infantil Concejo de Medellín

La población afiliada al régimen contributivo es del 99,2% de los usuarios y se encuentran ubicados en los rangos A y B principalmente, éstos presentan restricciones para asumir los costos.



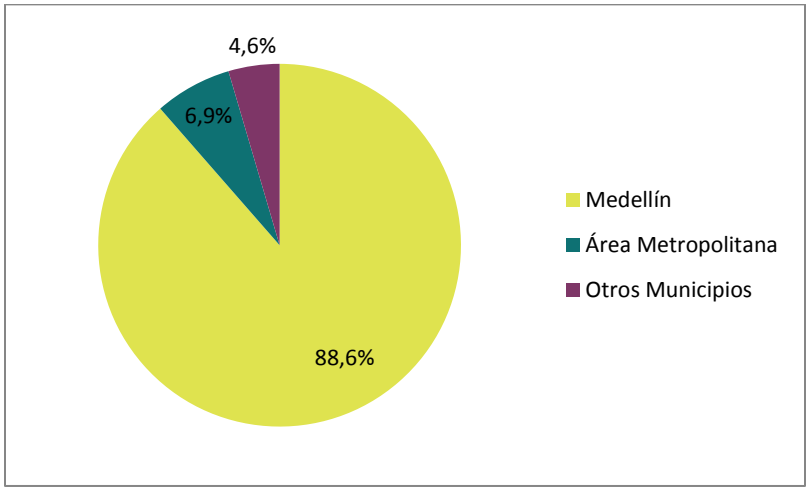
Gráfica. Distribución porcentual de la población del regimen contributivo por nivel salarial

Fuente. Consultas urgentes 2017 Sistema de Información Hospital Infantil Concejo de Medellín

El 88,6% de la población es residente del municipio de Medellín, ubicados principalmente en la zona nororiental, en la cual confluyen las comunas 1, 2, 3 y 4 así como los barrios urbanos marginales.

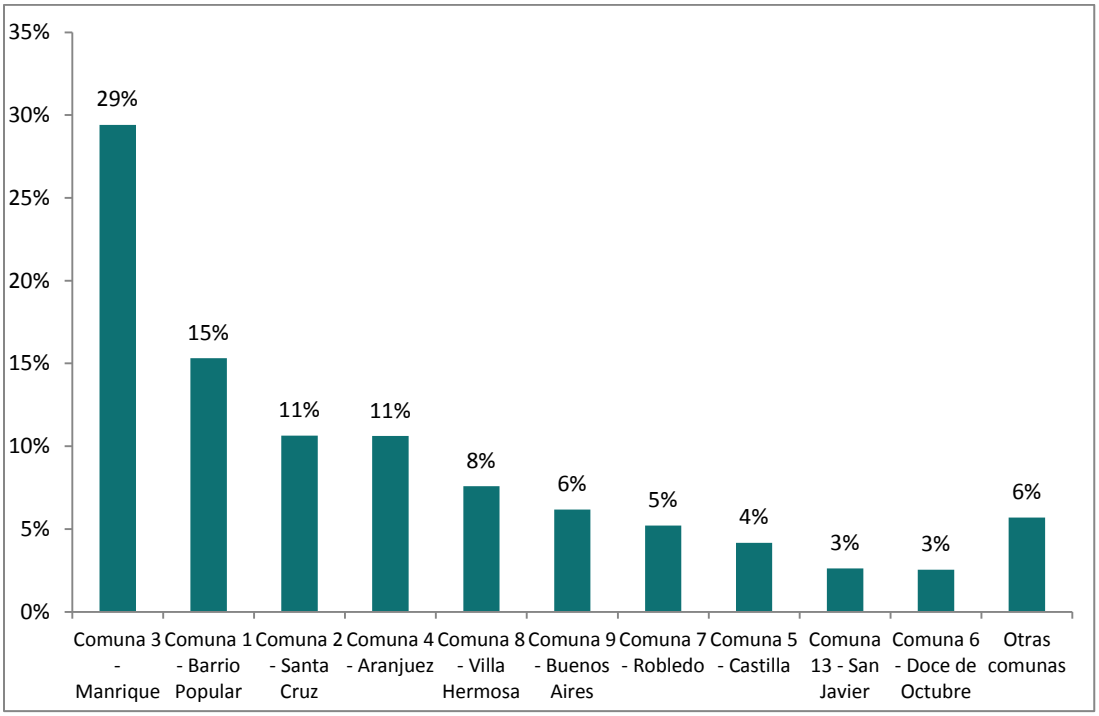
En un menor porcentaje se encuentran los procedentes del área rural y las zonas de Antioquia.

Así mismo, los oficios descritos por los acompañantes evidencian que una parte cada vez menor tiene un empleo fijo suficiente para satisfacer las necesidades del grupo familiar, entre ellas los costos generados por los servicios de salud.



Gráfica Distribución Consultas Urgentes por Municipio de residencia.

Fuente. Consultas urgentes 2017 Sistema de Información Hospital Infantil Concejo de Medellín



Gráfica Distribución Consultas Urgentes por Comunas del municipio de Medellín.

Fuente. Consultas urgentes 2017 Sistema de Información Hospital Infantil Concejo de Medellín

Al identificar las variadas formas de reacción de las familias a situaciones de violencia, abandono, abuso, el área de Trabajo Social intervino en el 2017, 305 familias con el propósito de transformar las dinámicas que pongan en riesgo la integridad de los niños y niñas.

A partir de la identificación de casos de inobservancia, vulneración o amenaza de derechos se generan los reportes ante las autoridades competentes de justicia y protección. Los intereses del área social, tiene que ver con las modalidades de intervención y la afluencia de las prácticas en el espacio familiar para contribuir a la generación de espacios de autonomía y resiliencia.

Adicionalmente, la pedagogía hospitalaria facilita los procesos de cuidado en casa, acompañamiento en la recuperación del estado de salud y los signos de alarma.

El rápido aumento de casos de violencia física y sexual a niños y niñas, ha sido un diagnostico abordado por un grupo interdisciplinario garantizando la atención integral al niño y su familia, así como la formación continua del personal de los servicios de salud.

La garantía de los derechos de los niños y niñas atendidos, involucran la intervención de apoyo de entidades como:

- *Notarías:* Para garantizar el derecho al nombre.
- *Punto de afiliaciones Savia Salud*: La afiliación y el acceso al régimen de acuerdo a priorización.
- *Unidad de atención a víctimas:* El reconocimiento como víctimas de hechos de violencia.
- *Comisarías y defensorías de familia:* El restablecimiento de derechos a favor de los niños y niñas.
- *Fiscalía – CAIVAS- Defensoría del Pueblo:* Acceso a la justicia.

- *Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses:* Reconocimiento médico-legales. Apoyo a la justicia.

Afiliaciones al Sistema General de Seguridad Social en Salud

Para garantizar el acceso a los servicios del régimen subsidiado y facilitar los trámites posteriores a la atención en los diferentes servicios, en el Hospital se ubica el punto de afiliaciones de Savia Salud, en el cual se realizan el promedio 70 afiliaciones mensuales.

Programas asistenciales

Alimentación acudientes

Otra expresión de las situaciones socioeconómicas de la población atendida en la institución, se encuentra la dificultad de los acompañantes para el acceso a una adecuada alimentación durante la estancia hospitalaria. Por lo que el Hospital a través de la gestación desde el área de nutrición logra en convenio con la Fundación Éxito, asegurar la alimentación de los acompañantes en condiciones de gestación, periodos de lactancia materna, desplazados y procedentes de áreas dispersas urbanas y rurales con un aumento de 125 raciones para el año 2017 con relación al 2016. Entregando 12.901 Y 12.776 raciones para los años 2017 y 2016 respectivamente.

Entrega de pañales

Un propósito para el Hospital ha sido ayudar a las madres a garantizar las condiciones higiénicas de los niños y niñas, como parte de la recuperación. Por lo que, se benefician 46 madres mensualmente con la entrega de pañales e implementos de aseo.

Donaciones

Como aporte facilitador y generador de experiencias significativas, durante las fechas especiales, se distribuyeron regalos a los niños que estuvieron en diferentes servicios del hospital. Para el mes de diciembre como época de recordación para las familias, fueron entregados 1.000 juguetes y kits de aseo.

Organización actividades sociales, culturales y recreativas

El Hospital celebra el cumpleaños de los niños hospitalizados mediante un obsequio y la variación en su menú (de acuerdo con su plan alimenticio), incluyéndole un postre. Durante el 2017 se hizo entrega de 41 obsequios.

Durante la semana en la cual se celebra el día del niño, se realizaron actividades con instituciones aliadas como Inder, Emvarias, Fundación Doctora Clown, Parroquia El Calvario y el programa Palabras que Acompañan.

Se celebró el día de los disfraces con actividad de música, lectura y manualidades realizada con apoyo de jóvenes voluntarios del Seminario Diocesano de Girardota.

Se realizaron 4 sesiones de Terapia de la Risa con payasos hospitalarios de la Fundación Doctora Clown.

Se realizaron 3 presentaciones del grupo de teatro de la mascota Linda Calle de Emvarias como sensibilización en el tema ambiental, 4 acompañamientos de Linda Calle por los servicios y una capacitación dirigida a niños y acompañantes.

Se gestionaron actividades y acompañamientos con el Despacho de la Primera Dama, las Fundaciones Por Un Sueño, Voluntariado Elli Lilly y Club WElite BMX.

Desde el 1 de diciembre se vivió la Navidad en el Hospital con las actividades recreativas habituales, concierto de villancicos, actividades de música y títeres, música y lectura y la celebración de las novenas navideñas.

Aprendiendo en la caja de colores

El proyecto "aprendiendo en la caja de colores" tiene como finalidad apoyar pedagógicamente a los niños y niñas y proyectar actividades que estén encaminadas a fortalecer los vínculos afectivos y dinámicos de las familias.

Durante el año de 2017 se atendió un total de 1732 personas, entre niños, niñas y adultos acompañantes, que asistieron a una o varias de las 117 actividades programadas bien fuera en la sala de desarrollo o en cada una de las salas de hospitalización, este proceso fue llevado a cabo por la practicante de Licenciatura en Educación Preescolar.

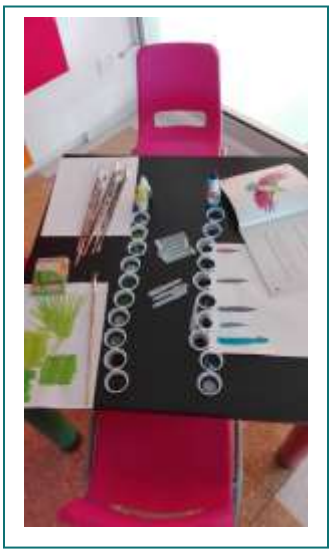
Logros:

- Se logró un reconocimiento de la sala de desarrollo como un lugar donde se aprende pero a la vez se divierte.
- Las actividades estuvieron enmarcadas en función de fortalecer los procesos de socialización, autoimagen y autoestima en los niños y las niñas.
- Se diseñó una zona con el fin de trabajar la estimulación adecuada en niños de 0 a 3 años, buscando todo el tiempo el fortalecimiento de la misma.
- Para el año de 2017 se realizaron 2 documentaciones del trabajo ejecutado en conjunto con la Secretaría de Educación.
- Se diligenciaron 39 encuestas de satisfacción a niños y niñas en edad escolar, donde se indaga sobre la percepción que estos tienen más allá de la atención en procesos médicos, es decir, sobre la experiencia que se tiene de lo vivenciado en la sala de desarrollo, donde la mayoría dejan claro apreciaciones positivas, perciben el hospital y la sala como un lugar bonito y enfatizan en el buen trato que reciben por parte de los funcionarios y de la profesora.
- Con el fin de conocer también las valoraciones cualitativas de los adultos que acompañaron el proceso se obtienen comentarios importantes como: el acompañamiento pedagógico disipar el estrés y la tristeza y permitir que los niños aprendan por medio de la interacción con otros.

Secretaría de Educación

Durante el 2017 se siguió con el 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 el fortalecimiento de los extraordinarios

potenciales de los niños y niñas en condición de enfermedad, además de concientizar a las familias de todo lo que ellos pueden enseñar logrando lo siguiente:



- 14 jornadas de acompañamiento y crecimiento de las experiencias.
- Participación en la red de pedagogía hospitalaria, donde conjuntamente se socializan las experiencias de las aulas hospitalarias y se tratan temas como el diseño universal de aprendizaje.
- Generación de espacios para el dialogo con las familias donde se enfatiza en la importancia de reconocer a los niños y niñas como seres con extraordinarias ideas.
- Exploración de la creatividad como medio principal para expresar ideas y percepciones.
- Vinculación a niños y niñas desescolarizados al medio formal, así como en instituciones de educación especial, con apoyo de las cajas de compensación Comfama y Comfenalco.

Educación familiar y pedagogía social

El ejercicio de la autoridad y el establecimiento de normas y roles por parte de los padres es fuente de conflictos a nivel familiar, en ocasiones expresadas en la institución, lo que suscitó la necesidad de desarrollar espacios educativos para los padres, que permitan dar fundamentos en el acompañamiento al proceso de crecimiento de los hijos.

De manera sistémica se planearon los talleres de manera semanal, siendo ejecutados por la practicante de Trabajo Social y en ocasiones apoyados por personal de medicina.

Durante los talleres, realizados en el año, se abordaron las temáticas familiares descritas:

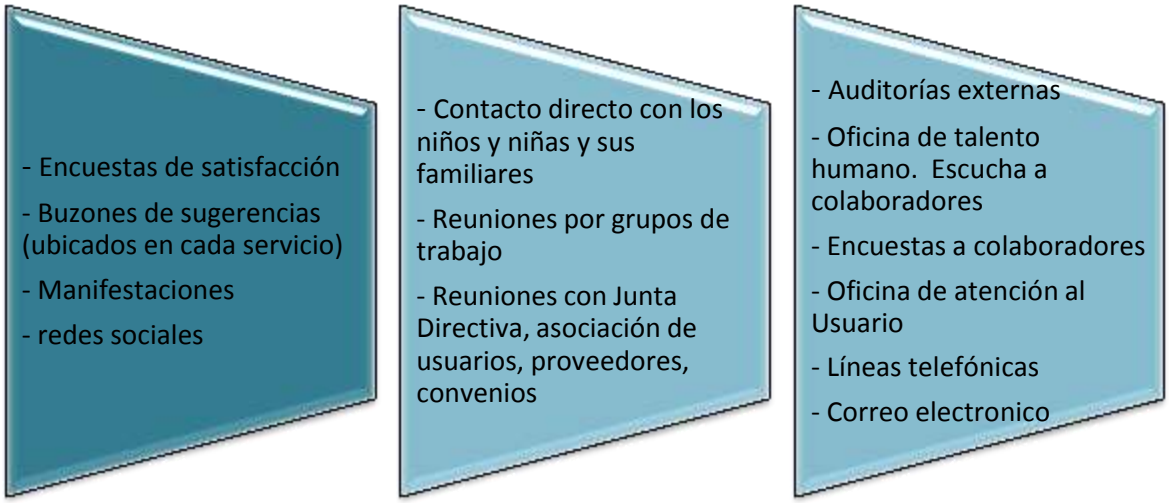
- Socialización Derechos y Deberes
- Pautas de crianza
- Habilidades Sociales
- Como prevenir el abuso sexual y el maltrato intrafamiliar
- Compartir responsabilidades
- Metas para el desarrollo
- La comunicación en familia
- Desarrollo de niños y niñas
- Aprender a resolver conflictos
- Amigos o autoridad
- AIEPI: Atención Integral de las Enfermedades Prevalentes en la Infancia

Con los talleres realizados durante el año 2017, se logró impactar un total de 806 familias, por medio de 50 encuentros.

Información y atención al usuario

El sistema de información y atención al usuario, busca generar estrategias para la identificación y atención de las necesidades de los usuarios, a través de diferentes instrumentos y metodologías.

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



Para facilitar la presentación de manifestaciones, se dispone en la página web el link de ***felicitaciones, sugerencias, peticiones, quejas y reclamos***, el cual permite el seguimiento a dicha petición con el número de radicado asignado.

Para el año 2017 se recibieron 320 manifestaciones, 61 manifestaciones más que en el año 2016, en cual se recibieron 259.

En los ambos períodos, las reclamaciones y quejas tuvieron un mayor porcentaje con el 55% y 65% para el 2016 y 2017 respectivamente. Lo anterior, tiene como principal causa la alta demanda de usuarios y la limitada oferta del Hospital especialmente en Consulta Externa.

En menor porcentaje se recibieron sugerencias y reconocimientos, con una disminución del 9% de los reconocimientos para el año 2017, con relación al año 2016. Con un 45% y 36%. Los principales reconocimientos se encuentran relacionados con la atención del personal.

Como estrategias de mejoramiento, se establecieron horarios para cambio de acompañante en habitaciones, apertura de canales como el correo electrónico y asignación de citas presencial, retroalimentación al personal y capacitación en derechos y deberes.

Un segundo instrumento que permite conocer el nivel de satisfacción de los usuarios, son las encuestas de satisfacción, las cuales se aplican de manera diaria en todos los servicios. Durante el año 2017 se aplicaron 2.258 encuestas a usuarios en los diferentes servicios, obteniendo un 94,6% de proporción de satisfacción global, un punto porcentual menos que para el año 2016, en el cual se presentó una satisfacción del 95,6%.

Para garantizar que los pacientes y familias, estén informados de los servicios, temas educativos en salud, recomendaciones en seguridad, derechos y deberes, se han establecido diferentes medios de comunicación y divulgación

Medios de comunicación y divulgación	
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 Marcos abatibles Talleres de divulgación por trabajo social Charlas del programa de seguridad del paciente

El Hospital ha promovido la participación directa de la comunidad gerando espacios de democratización y veeduría a través de la operación de la asociación de usuarios y el comité de etica hospitalaria.

Las experiencias con la generacion de estos espacios, fue no sólo la formación de sus integrantes en temas institucionales y normativos de salud, sino también la divulgación de derechos y deberes a colaboradores y servicios tercerizados. Convencidos de que el conocimiento de éstos es un intrumento concientizador tanto para la comunidad como para el persoanl de los servicios de salud, los cuales son sensibilizados para satisfacer las necesidades de la comunidad.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA

Gestión de bienes y servicios

La Gestión contractual del Hospital se rige por su Manual de contratación, formalizado a través del Acuerdo N° 001 del 25 de julio de 2013 (*actualmente bajo actualización*), en el cual se establece la celebración y ejecución de los contratos, 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.

Cabe anotar que el Hospital 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, nuestra institución se define bajo la naturaleza pública y el régimen jurídica 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.

Con la finalidad de garantizar la disponibilidad de insumos, accesorios, equipos y servicios, como soporte a los procesos asistenciales y administrativos de la Organización, además de propender por el uso eficiente de los recursos, el Hospital durante el 2017 realizó las siguientes compras de bienes y servicios:

Concepto	Cantidad	Valor
Contrato sin formalidad	19	192.857.504
Contrato con formalidad	35	5.862.520.699
Órdenes de compra	1195	1.792.969.662
Convenio - Prácticas profesionales	0	0
Órdenes de servicios administrativas	13	85.118.090
Órdenes de servicios gestión humana	57	23.259.795
Órdenes de servicios asistenciales	55	75.162.133

Concepto	Cantidad	Valor
Órdenes de servicios comunicaciones	0	0
Órdenes de servicios de mantenimiento	43	105.565.163
Órdenes de servicios de sistemas	27	62.940.251
Totales	**1.444**	**8.200.393.297**

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera CHICM, publicación SECOOP

Todos los años entre los meses de octubre a diciembre, realizamos todo el proceso de invitación a proveedores de medicamentos, dispositivos, materiales, insumos y servicios a presentar sus propuestas para la siguiente vigencia.

De otra parte, con el fin de ejercer adecuado control sobre la adquisición y existencia de bienes incluidos activos fijos como equipos de cómputo, software, equipos médicos, instrumental médico y todos aquellos activos que ingresan a la entidad, se realiza periódicamente control de inventarios: los activos fijos por lo menos dos (2) vez al año y medicamentos y dispositivos toma física trimestral y aleatoria.

Gestión de apoyo logístico

Con la finalidad de dar soporte a los procesos misionales de la Organización, la administración debe gestionar y contratar los servicios de aseo y limpieza hospitalaria, lavandería, alimentación, servicio de cafetería, seguridad física y parqueaderos, atención telefónica entre otros. Los servicios prestados deben estar bajo criterios de oportunidad, calidad y responsabilidad, garantizando las condiciones deseables y esperadas en materia de infraestructura, dotación y servicios generales, es una unidad productiva con enfoque preventivo, orientado a alcanzar altos niveles de satisfacción en nuestros clientes internos y externos. Durante el 2017 contamos con proveedores aliados estratégicos en sitio como LIMA, COOPEVIAN, LAVAOZONO, SALAMANCA, LUNA MORÉ, con los cuales se crearon relaciones de confianza a través del tiempo y aplican nuestras políticas y directrices, siendo apoyo en el desarrollo de nuestro objeto social. Contamos además con personal de planta para el mantenimiento a la infraestructura y equipos, ademas personal asignado al manejo del conmutador.

Gestión financiera

Dentro de nuestro Plan de Desarrollo contamos con una línea estratégica que es la Sostenibilidad financiera, cuyo objetivo es el asegurar la sostenibilidad mediante el equilibrio entre los egresos y los ingresos provenientes de la prestación de servicios y las relaciones de confianza con aseguradores y prestadores a través de la evaluación de los costos y la efectividad. Para el 2017 nos orientamos a cuatro frentes:

- Gestión de los ingresos corrientes
- Fortalecimiento de los procesos de Admisiones, facturación, gestión de glosas y cartera.
- Fortalecimiento y análisis de costos hospitalarios.
- Fortalecimiento de la Gestión a proveedores.

Informes financieros:

CORPORACION HOSPITAL INFANTIL CONCEJO DE MEDELLIN
NIT 900.625.317-7
BAJO NORMAS INTERNACIONALES NIIF
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA A DICIEMBRE 31
(Cifras expresadas en miles de pesos Colombianos)

		2017	2016
	ACTIVO CORRIENTE	**9.243.049**	**8.488.729**
11	**EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO**	**1.579.783**	**1.558.621**
1105	Caja	6.771	3.281
1110	Depositos en Instituciones Financieras	1.068.613	1.555.029
1132	Efectivo de Uso Restringido	0	311
1133	Otros Equivalentes al Efectivo	504.399	0
13	**CUENTAS POR COBRAR**	**7.381.964**	**6.563.039**
1319	Prestación de Servicios de Salud	7.304.017	6.465.652
1328	Avances y Anticipos Entregados	0	0
1384	Otras Cuentas por Cobrar	77.947	97.387
14	**PRESTAMOS POR COBRAR**	**10.197**	**44**
1415	Préstamos Concedidos	10.197	44
15	**INVENTARIOS**	**271.105**	**367.025**
1514	Materiales y Suministros	279.030	378.429
1580	Deterioro Acumulado de Inventarios	-7.925	-11.404
	ACTIVO NO CORRIENTE	**6.275.745**	**6.713.683**
12	**INVERSIONES E INSTRUMENTOS DERIVADC**	**13.441**	**13.441**
1224	Inversiones de Administración de Liquide	13.441	13.441
13	**CUENTAS POR COBRAR**	**2.762.308**	**2.849.697**
1319	Servicios de Salud	3.227.465	3.388.713
1385	Cuentas por Cobrar Dificil Recaudo	328.476	246.819
1386	Deterioro Acumulado de Cuentas por Cob	-793.633	-785.835
16	**PROPIEDADES PLANTA Y EQUIPO**	**2.939.173**	**3.224.308**
1655	Maquinaria y Equipo	75.568	75.569
1660	Equipo Médico y Cientifico	3.110.130	3.111.490
1665	Muebles, Enseres y Equipo de Oficina	193.572	178.423
1670	Equipo de Computación y Comunicación	490.145	465.168
1685	Depreciación Acumulada de PP y E	-930.042	-606.342
19	**OTROS ACTIVOS**	**560.823**	**626.237**
1905	Bienes y Servicios Pagados por Anticip	42.800	38.089
1970	Intangibles	661.168	665.212
1975	Amortización Acumulada de Intangibles I	-143.145	-77.064
	TOTAL ACTIVO	**15.518.794**	**15.202.412**

		2017	2016
2	**PASIVO CORRIENTE**	**4.919.199**	**4.920.608**
23	**PRESTAMOS POR PAGAR**	**1**	**2.328**
2316	Otros Préstamos	1	2.328
24	**CUENTAS POR PAGAR**	**4.075.308**	**4.488.308**
2401	Adquisición de Bienes y Servicios Nacionales	1.312.448	2.360.370
2407	Recursos a Favor de Terceros	78.726	11.291
2409	Arrendamiento Operativo	0	1.221.510
2424	Descuentos de Nómina	34.193	138.353
2429	Servicios y Honorarios	0	566.639
2436	Retención en la Fuente	15.460	13.790
2440	Impuestos, Contribuciones y Tasas	0	3.793
2445	Impuesto al Valor Agregado IVA	495	91
2450	Avances y Anticipos Recibidos	0	124.933
2484	Servicios Públicos	0	46.002
2490	Otras Cuentas por Pagar	2.633.986	1.536
25	**BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS**	**641.050**	**429.661**
2511	Beneficios a los Empleados a Corto Plazo	641.050	429.661
29	**OTROS PASIVOS**	**202.840**	**311**
2901	Avances y Anticipos Recibidos	202.840	0
2990	Otros Pasivos Diferidos	0	311
2	**PASIVO NO CORRIENTE**	**2.607.956**	**932.421**
24	**CUENTAS POR PAGAR**	**2.607.956**	**932.421**
2401	Adquisición de Bienes y Servicios Nacionales	660.198	3074
2490	Otras Cuentas por Pagar	1.947.758	929.347
	TOTAL PASIVOS	**7.527.155**	**5.853.029**
3	**PATRIMONIO**	**7.991.639**	**9.349.383**
32	**PATRIMONIO DE LAS EMPRESAS**	**7.991.639**	**9.349.383**
3203	Aportes Sociales	15.000.000	15.000.000
3225	Resultado de Ejercicios anteriores	-4.902.656	-4.048.755
3230	Resultado del Ejercicio	-1.357.733	-853.890
3268	Impactos por la Transición al Nuevo Marco de F	-747.972	-747.972
	TOTAL PASIVO MAS PATRIMONIO	**15.518.794**	**15.202.412**

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

Para el año 2017, presentamos una pérdida operacional de $1.611 millones y una pérdida neta de $1.357 millones, los ingresos comparativos con el 2016 crecen un 4% al igual que los costos, en los gastos se presenta un ahorro del 1%, para el año 2017, en otros ingresos no operacionales se disminuyen por la no celebración de convenios interadministrativos u otras donaciones. El Hospital ha alcanzado más madurez en sus servicios, la operación se estabiliza, los ingresos operacionales por venta de servicios se mantienen en un promedio de $1.353 millones, se evidencia un mayor posicionamiento del Hospital en el mercado y es punto de referencia para las EPS e IPS del departamento, durante el 2017 se refinaron las negociaciones con SAVIA SALUD, SURA y Coosalud EPS, se celebró al final de año contrato con SUMIMEDICAL S.A.S.

CORPORACION HOSPITAL INFANTIL CONCEJO DE MEDELLIN
NIT 900.625.317-7
BAJO NORMAS INTERNACIONALES NIIF
ESTADO DE RESULTADOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
(Cifras expresadas en miles de pesos Colombianos)

		2017	2016
43	**VENTA DE SERVICIOS**	**16.024.671**	**15.365.288**
4312	Servicios de Salud	16.510.446	15.522.650
4395	Devoluciones, Rebajas Descuentos	-485.775	-157.362
6	**COSTO DE VENTAS**	**14.613.585**	**14.079.562**
63	**COSTOS DE VENTAS DE SERVICIOS**	**14.613.585**	**14.079.562**
6310	Servicios de Salud	14.613.585	14.079.562
	EXCEDENTE BRUTO	**1.411.086**	**1.285.726**
5	**GASTOS**	**3.022.410**	**3.057.595**
51	**DE ADMINISTRACION Y OPERACIÓN**	**2.681.684**	**2.625.545**
5101	Sueldos y Salarios	1.244.736	1.121.424
5102	Contribuciones Imputadas	4.311	6.114
5103	Contribuciones Efectivas	327.154	293.069
5104	Aportes Sobre la Nómina	64.609	58.100
5107	Prestaciones Sociales	298.029	263.749
5108	Gastos de Personal Diversos	33.451	17.702
5111	Generales	700.594	854.071
5120	Impuestos Contribuciones y Tasas	8.800	11.316
53	**DETERIORO, DEPRECIACIONES, AGOTAMIENTO, AMORTIZACION**	**340.726**	**432.050**
5347	Deterioro de Cuentas por Cobrar	147.982	215.470
5350	Deterioro de Inventarios	0	26.031
5360	Depreciación de Propiedad Planta y Equipo	126.665	124.473
5366	Amortización de Activos Intangibles	66.079	66.076
	EXCEDENTE OPERACIONAL	**-1.611.324**	**-1.771.869**
	OTROS INGRESOS		
44	**TRANSFERENCIAS Y SUBVENCIONES**	**75.798**	**672.570**
4430	Subvenciones	75.798	672.570
48	**INGRESOS DIVERSOS**	**203.122**	**247.561**
4802	Financieros	48.423	139.532
4808	Otros Ingresos Ordinarios	151.221	108.029
4830	Reversión de las Pérdidas Por Deterioro de Valor	3.478	0
	TOTAL OTROS INGRESOS	**278.920**	**920.131**
	OTROS GASTOS		
58	**OTROS GASTOS**	**25.329**	**2.152**
5802	Comisiones	2.338	2.152
5804	Pérdida en baja de Activos	3.130	0
5890	Otros Gastos Diversos	19.861	0
	RESULTADO DEL EJERCICIO	**-1.357.733**	**-853.890**

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

Al cierre del año 2017 presentamos unos activos por $15 mil millones, el activo total crece un 2% y el activo corriente crece un 9% con respecto al mismo periodo año anterior, siendo relevante las cuentas por cobrar en el corto plazo por $ 7.381 millones, incrementando notablemente con respecto al mismo periodo 2016 y en el largo plazo de $2.762 millones, 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 $7.527 millones crece con relación al año anterior en más de $1.674 millones, lo que representa un crecimiento del 29%, en la medida que hemos tenido menor liquidez nuestras cuentas por pagar en el mediano y largo plazo

también han incrementado. El patrimonio se disminuye en la medida que no contamos desde el 2015 con aportes de los corporados y las pérdidas del periodo y acumuladas, también lo disminuyen.

Indicadores financieros 2016-2017

Indicador	Fórmula	2016	2017	Variación 2016-2017	Análisis 2017
Proporción de recaudo real	Recaudo real / Facturación real	73%	91%	18%	El recaudo se ejecuta en un 91% con respecto a lo facturado real, excede la meta en un 11%, muestra la eficiente gestión de cobro y el relacionamiento con las EPS.
Razón corriente	Activo corriente / Pasivo corriente	1,73	1,88	0,15	La Corporación HICM por cada peso que debe tiene $1,88 para responder por las deudas en el corto plazo, muestra evolución del activo de un periodo a otro.
Prueba ácida	Activo corriente-inventario / Pasivo corriente	1,65	1,82	0,17	La Corporación HICM por cada peso que debe dispone de $1,82 para responder en el corto plazo incluido sus inventarios, mejora indicador con respecto año 2016.
Endeudamiento total	Pasivo total / Activo total	39%	49%	10%	La participación de los proveedores es del 49% con respecto al activo total, el hospital presenta riesgo frente a terceros. Refleja el grado de participación de los proveedores en los activos de la empresa. Deterioro con respecto año anterior, afectado por las deudas en el corto y largo plazo
EBITDA	Ingresos operacionales-costos de operación efectivos= utilidad efectiva - gastos admtivos – gastos de ventas= subtotal EBITDA	$(1.088.463)	$(538.137)	$(550.326)	La Corporación HICM presenta un EBITDA y Margen EBITDA negativos en el acumulado, afectado por la perdida acumulada , donde los ingresos no alcanzan a suplir los costos y gastos.
Margen EBITDA	EBITDA / Ingresos operacionales	-7%	-3%	-4%	

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

La situación que vive el sector salud, ha afectado igualmente al Hospital en sus resultados financieros; sin embargo se observa mejora en la gestión de recaudo creciendo del 2016 a 2017 en $3.718 millones, que siendo satisfactorio no permite cubrir los costos fijos mensuales para este hospital pediátrico. El flujo de recursos se ve afectado por la inoportunidad de pagos, además de procesos de liquidaciones de algunas EPS, atenciones de pacientes de Coomeva y particulares extranjeros, también comienza a afectar el reconocimiento oportuno de la cartera y los respectivos pagos.

Dentro de la Gestión de ingresos nos enfocamos al cumplimiento en las metas de facturación y en la gestión de cartera con las aseguradoras, propiciando flujo de recursos para poder solventar los costos fijos mensuales, sin perder de vista la calidad del servicio.

Durante el 2017 tuvimos un cumplimiento en la facturación del 95 %, representando un crecimiento con respecto a lo facturado en 2016 del 6%.

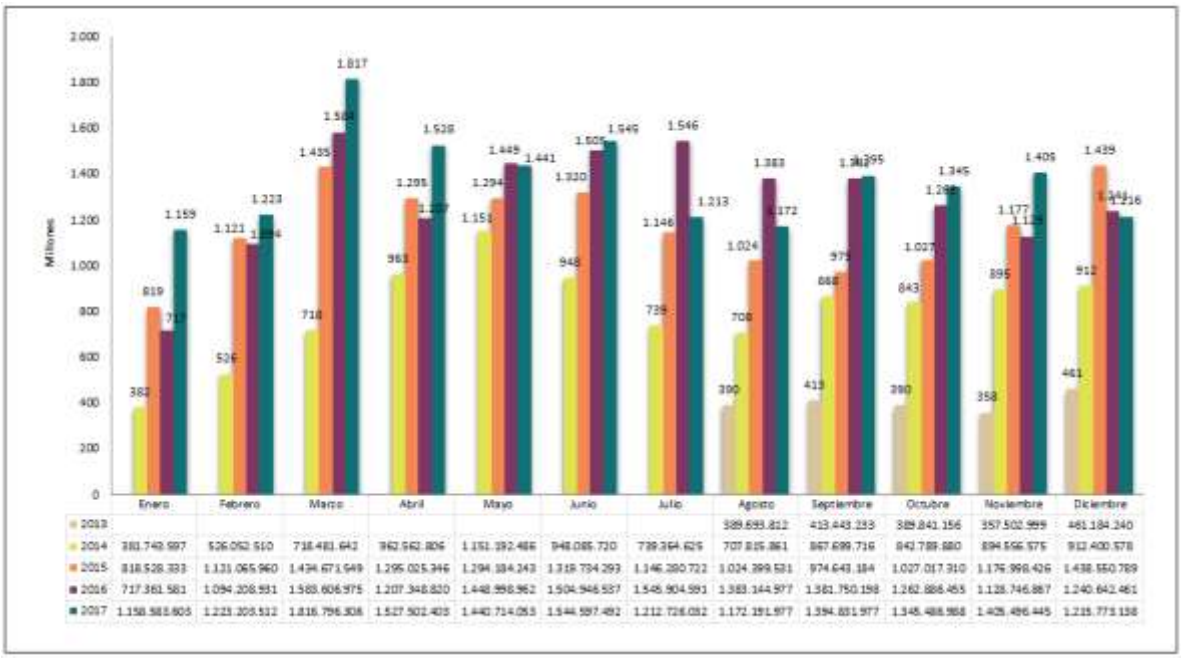
A continuación podemos observar el indicadores de facturación real vs presupuestada (95,1%) y recaudo vs facturación (91%) que excede al meta propuesta del 80 %, como resultado del compromiso del personal enfocado mes a mes en los cierres de facturación, además de la gestión de conciliación de cartera, asistencia a jornadas con la SNS, estrategias de circularización trimestral como también visitas e interacciones con las EPS, gestionando los pagos.

Recaudo vs facturación 2017

Ingresos	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Acumulado
Facturación 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	1.463.700.000	1.463.700.000	1.463.700.000	1.463.700.000	1.463.700.000	1.463.700.000	17.300.325.000
Facturación real	1.158.583.603	1.223.203.512	1.816.796.306	1.527.502.403	1.440.714.053	1.544.597.492	1.212.726.032	1.172.191.977	1.394.831.977	1.345.486.988	1.405.496.445	1.215.773.138	16.457.903.926
Real/presupuesto	96,6%	83,6%	124,1%	104,4%	98,4%	106%	83%	80%	95%	92%	96%	83%	95,1%
% ocupacional hospitalización	63,5%	85,0%	92,0%	96,8%	90,5%	90,3%	79,8%	78,8%	92,6%	85,8%	91,6%	89,1%	86,3%
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	1.170.960.000	1.170.960.000	1.170.960.000	1.170.960.000	1.170.960.000	1.170.960.000	13.840.260.000
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	1.311.684.706	1.568.278.920	1.425.605.601	$ 1.637.473.434	1.336.990.908	1.572.814.491	15.036.547.175
Real/presupuesto	59,2%	108,4%	95,0%	105,7%	71,5%	99%	112%	134%	122%	140%	114%	134%	108,6%
Recaudo/facturación real	49,0%	103,8%	61,2%	81,1%	58,1%	74,9%	108,2%	133,8%	102,2%	121,7%	95,1%	128,4%	91,4%
Radicados	1.218.344.108	406.846.268	1.138.252.529	731.764.781	3.461.799.467	1.499.941.615	1.500.655.294	1.812.696.702	1.331.856.183	1.157.976.878	1.326.752.807	1.467.847.586	17.045.934.219
Radicado vs facturado	105,2%	33,3%	62,2%	47,9%	240,3%	97,1%	123,7%	154,6%	95,5%	86,1%	94,4%	120,7%	103,6%

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

Facturación agosto 2013 a diciembre 2017

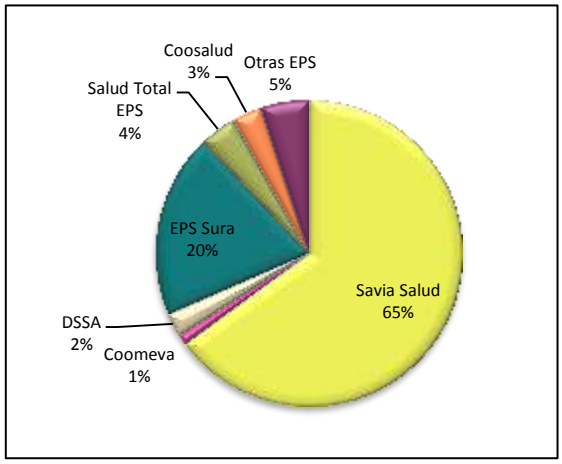


Fuente: Dirección Administrativa y Financiera. Hospital Infantil Concejo de Medellín

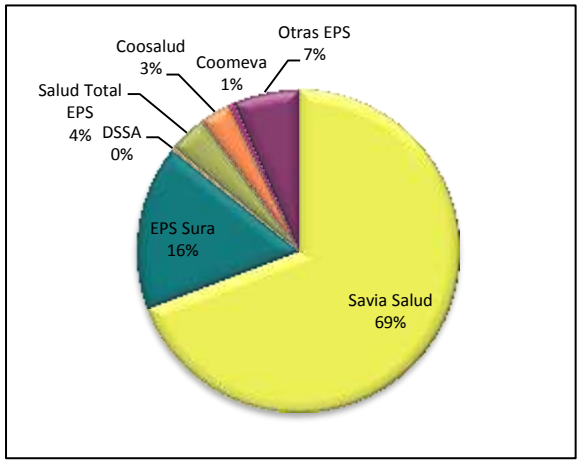
- 2014: 9.652.745.996
- 2015: 14.071.099.686
- 2016: 15.499.547.355
- 2017: 16.457.903.926

Facturación por aseguradora. 2016-2017

2016



2017



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

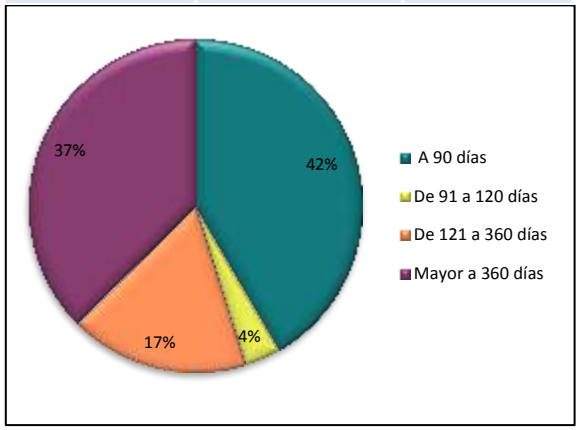
Cartera aseguradoras 2016-2017

Entidad	Cartera 2016	Cartera 2017	% Cartera Global 2017	% Variación 2016-2017
SAVIA SALUD	$ 4.817.559.046	$ 5.278.523.035	55,6%	10%
COOMEVA EPS	$ 1.138.329.937	$ 1.231.760.982	13,0%	8%
DSSA	$ 906.373.078	$ 814.763.051	8,6%	-10%
EPS SURA	$ 359.582.196	$ 533.966.980	5,6%	48%
SALUD TOTAL	$ 265.494.629	$ 491.872.066	5,2%	85%
COOSALUD	$ 339.078.070	$ 275.325.490	2,9%	-19%
CAFESALUD	$ 116.056.979	$ 165.305.947	1,7%	42%
NUEVA EPS	$ 124.874.629	$ 77.756.048	0,8%	-38%
SALUDCOOP E P S	$ 96.896.887	$ 76.300.133	0,8%	-21%
OTROS	$ 605.683.705	$ 543.750.323	5,7%	-10%
TOTAL	**$ 8.769.929.156**	**$ 9.489.324.055**	**100%**	**8%**

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

Cartera por edades 2016-2017

Cartera	*Valor*	*% cartera*
A 90 días	*$ 3.953.272.717*	*42%*
De 91 a 120 días	*$ 331.080.250*	*3%*
De 121 a 360 días	*$ 1.649.030.416*	*17%*
Mayor a 360 días	*$ 3.555.940.672*	*37%*
Total cartera	*$ 9.489.324.055*	*100%*

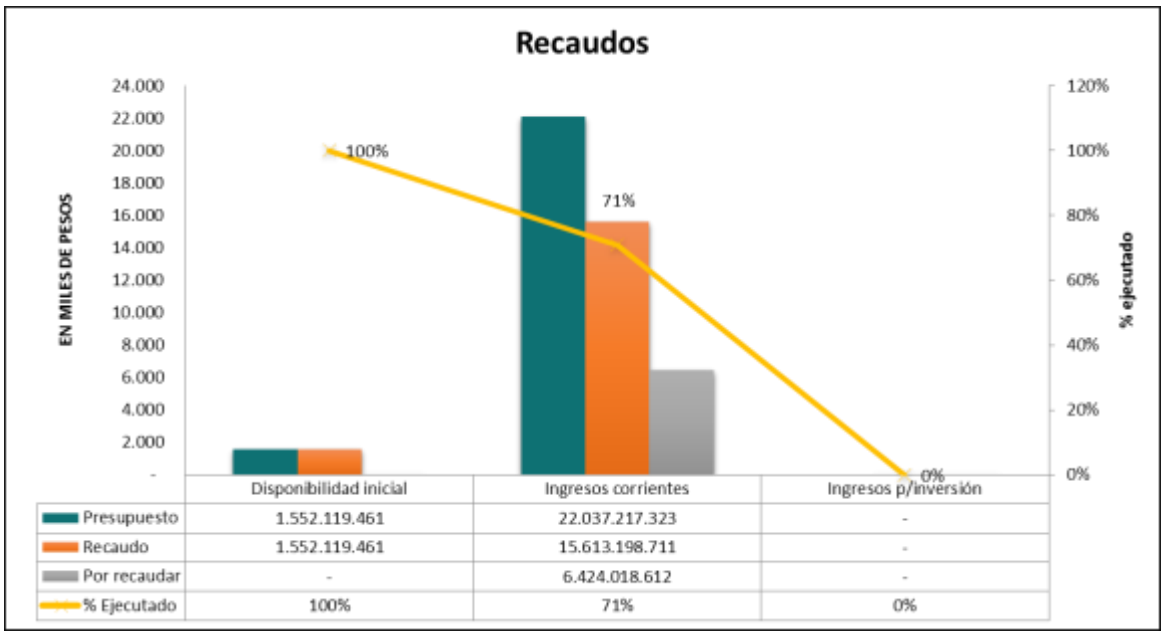


Con respecto a la Cartera esta viene incrementando año a año, observándose un 55% de la cartea en edad superior a 360 días, afectado por los procesos de liquidación en que están incursos algunas EPS, o cartera en procesos de demanda, cuyos litigios se vuelven largos y poco efectivos en el tiempo. Para el 2017 la cartera cerró con $9.489 millones.

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 30 y 90 días, aumentando el problema de liquidez. Si bien el indicador de liquidez aun es positivo, es la situación del mercado de salud, que mantiene 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 acuerdos de pago con proveedores a fin de no llegar a desabastecimientos, a abono parcial del arrendamiento a Metrosalud, dado que debemos cubrir obligaciones inmediatas como la nómina, los servicios públicos, el abastecimiento de los servicios, pagos de impuestos y seguros, a fin de no bajar la venta de servicios. Mientras el reconocimiento del arrendamiento a Metrosalud persista mes a mes, el hospital no tendrá viabilidad en el tiempo hoy está demostrado que sin esta erogación el hospital seria operativamente rentable.

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 diciembre de 2017

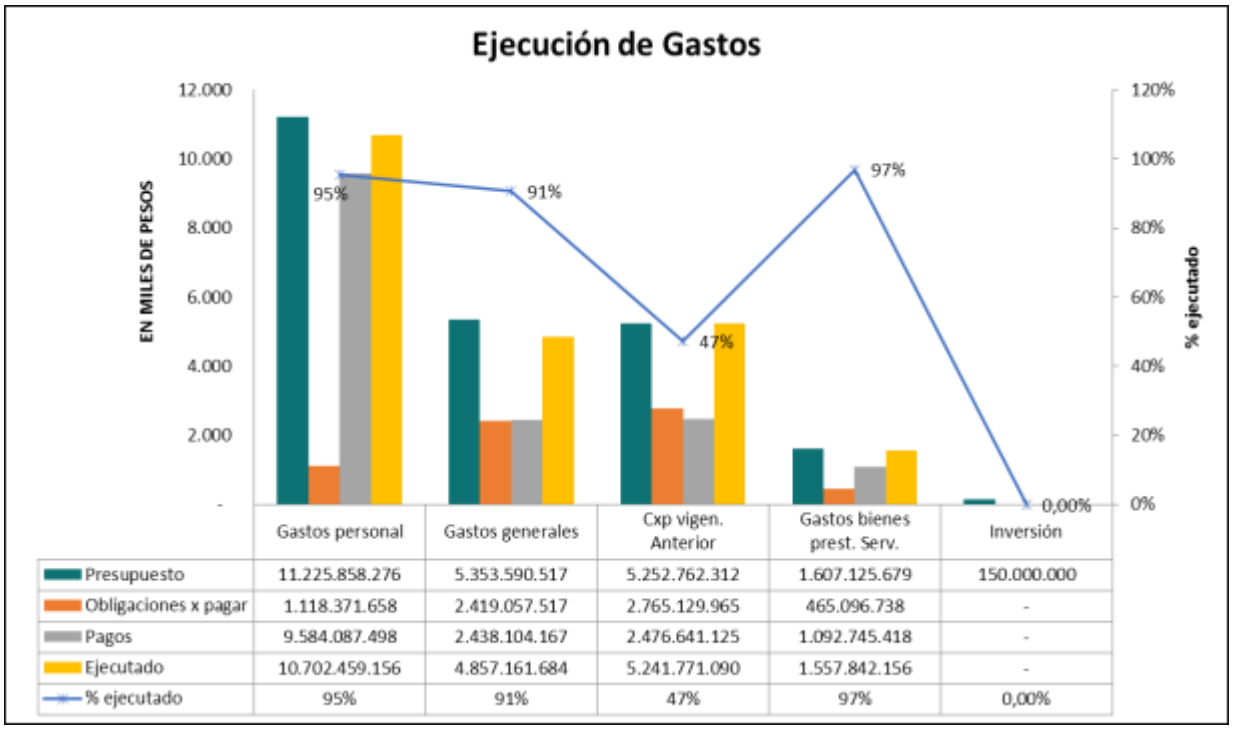


Presupuesto	**23.589.336.784**
Recaudo	**17.165.318.172**
Por recaudar	**6.424.018.612**
Promedio Recaudo a Dic.	**1.301.099.893**
Promedio Recaudo resto año	**6.424.018.612**
% Ejecutado	**72,77%**
% Faltante	**27,23%**

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

El presupuesto de ingresos para el 2017 es de $23.589 millones y al cierre se tiene una ejecución de $17.165 millones, con un cumplimiento total del 72.77%, lo cual se dificulta toda vez que nuestro promedio de facturación fue de $1.353 y solo alcanzamos a que nos paguen en promedio un 75% a 80 %, al cierre nos afecta el incremento de la Cartera corto y mediano plazo.

Ejecución presupuestal de gastos al cierre 2017



Presupuesto	**23.589.336.784**
Obligaciones por pagar	**6.767.655.878**
Promedio obligaciones mes	**1.556.133.000**
Pagos	**15.591.578.208**
Ejecutado	**22.359.234.086**
% ejecutado	**94,8%**

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

El gasto se ejecutó al 94%, lo que muestra ahorros y en todos los componentes del gasto de personal, gastos generales, gastos de bienes y servicios y las cuentas por pagar de vigencias anteriores solo alcanzamos a ejecutarlas en un 47%, la Corporación debe persistir en el cobro de la cartera con todas las aseguradoras y en la política interna de austeridad en el gasto, según se puede evidenciar el grafico anterior

Continuando con las líneas de trabajo durante el 2017, en los retos de:

- Fortalecimiento y análisis de costos hospitalarios.

La Corporación HICM persiste en la madurez de un sistema de información que se implementa en el año 2015 y que ha permitido contar con información financiera oportuna y que integra tanto los procesos asistenciales como los administrativos / financieros, garantizando datos oportunos en tiempo real como apoyo a la toma de decisiones.

Uno de los logros es el monitoreo a los costos por unidades funcionales, al cierre de 2017 podemos evidenciar comparativos en la ejecución presupuestal de 2016-2017 así:

AÑO 2016- CON ARRIENDO	URGENCIAS	CONSULTA EXTERNA	HOSPITALIZACION	UCE	UCI	CIRUGIA	IMÁGENES DX	LABORATORIO
INGRESOS	2.962.367.985	332.682.181	7.696.594.400	1.200.747.037	963.119.629	935.543.909	605.830.203	868.307.413
COSTOS	3.122.885.380	270.012.015	4.830.919.002	942.765.531	943.679.732	867.008.940	497.892.423	761.788.057
GASTOS	1.160.680.584	47.733.481	2.501.148.901	349.269.276	116.072.245	153.069.754	77.049.145	106.396.337
MARGEN	(1.321.197.979)	14.936.685	364.526.497	(91.287.770)	(96.632.347)	(84.534.784)	30.888.635	123.018

AÑO 2017- CON ARRIENDO	URGENCIAS	CONSULTA EXTERNA	HOSPITALIZACION	UCE	UCI	CIRUGIA	IMÁGENES DX	LABORATORIO
INGRESOS	3.210.341.086	343.920.562	7.422.789.329	1.247.868.833	1.612.776.980	1.274.563.589	705.754.045	920.998.014
COSTOS	3.482.156.743	245.918.635	4.714.845.563	992.208.931	1.176.223.425	1.157.801.421	608.037.023	633.817.424
GASTOS	1.124.356.941	44.489.094	2.572.300.350	316.337.950	67.203.653	152.658.108	75.810.074	105.419.014
MARGEN	(1.396.172.598)	53.512.833	135.643.416	(60.678.048)	369.349.901	(35.895.941)	21.906.948	181.761.576

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

De otra parte de acuerdo con los componentes del costo se evidencia comportamiento muy estático.

La mano de obra permanece, el gasto incrementa levemente y por las políticas de austeridad el gasto presenta ahorros importantes.

ELEMENTOS DEL COSTO CON ARRIENDO	2016	% PARTICIP	2017	% PARTICIP
MANO DE OBRA	10.186.033.386	60,73%	10.603.512.716	60,66%
GASTOS GENERALES	4.838.293.989	28,85%	5.171.990.999	29,59%
MATERIALES	1.747.632.276	10,42%	1.706.111.930	9,76%
TOTALES	**16.771.959.651**	**100,00%**	**17.481.615.645**	**100,00%**

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 cierre del año la Corporación Hospital Infantil adeuda a Metrosalud por concepto de arrendamiento la suma de $3.954 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 para el Hospital , bien sea vía aportes delos corporados o apoyo del Municipio.

Paralelamente no tener claridad en la propiedad del edificio y de su mantenimiento ha llevado a otras dificultades que pueden colocar en riesgo 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, aire acondicionado).

Es de enfatizar que la no definición del tema de arrendamiento, puede colocar en riesgo inminente la viabilidad financiera de la Corporación HICM.

Fortalecimiento de la Gestión a proveedores

Para el año 2017 avanzamos en el relacionamiento con los proveedores, se procuró cumplir los acuerdos de pago entre 60 a 90 días con proveedores de medicamentos, dispositivos y materiales a fin de no incurrir en desabastecimiento o afectación de la calidad y oportunidad del servicio. Se avanzó en conciliaciones de cartera, acuerdos de pago y visitas a algunos proveedores críticos.

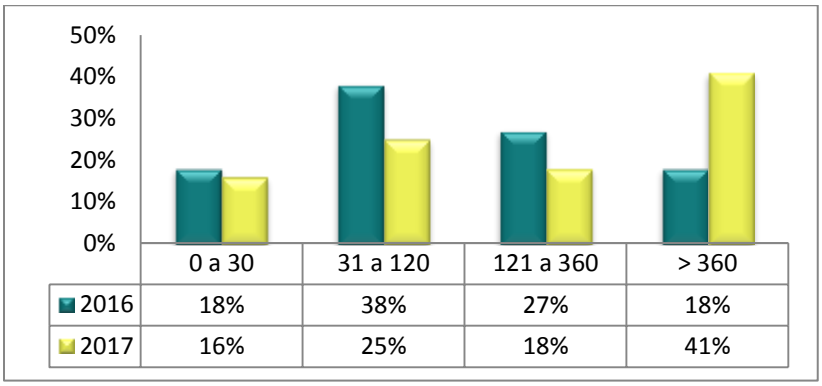
A continuación se puede evidenciar resumen mes a mes por vigencia de los pagos realizados.

Comparativos pagos 2016-2017

Mes	Valor pagado 2017	Valor pagado 2016
Enero	1.127.320.130,00	1.146.795.312,00
Febrero	1.336.478.906,48	1.386.634.966,00
Marzo	1.182.702.278,48	1.347.048.132,12
Abril	1.035.777.765,48	1.020.397.530,00
Mayo	1.168.441.650,48	1.118.436.618,00
Junio	1.266.380.305,64	1.445.412.985,92
Julio	837.157.541,00	1.030.706.028,48
Agosto	1.709.785.758,28	1.015.280.262,48
Septiembre	1.379.783.163,53	1.116.730.864,48
Octubre	1.582.000.245,64	1.558.843.040,28
Noviembre	1.128.079.785,64	1.550.601.193,48
Diciembre	1.852.169.140,23	1.460.541.314,48
Total	**15.606.076.670,88**	**15.197.428.247,72**

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

Cerramos con unas cuentas por pagar totales de $6.735 millones, con unos vencimientos así.



Gráfica. Cuentas por pagar según vencimientos. 2016-2017

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

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Planta de personal

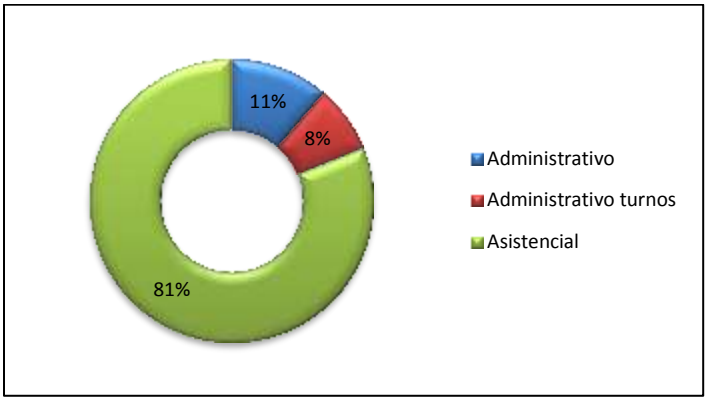
Nivel	No. Colaboradores Nivel
Directivo Director Ejecutivo, Director Médico. Director Administrativo y financiero.	3
Asesor * Planeación y Calidad, Jurídica y Gestión del Talento Humano.	3
Profesional administrativo Contabilidad, Ing. Biomédico. Ing. Sistemas, GESIS. Comunicaciones, Admisiones y facturación.	6
Profesional Asistencial	37
Técnico Área Administrativa apoyo, Área Asistencial imágenes (5).	15
Auxiliar Auxiliar de Enfermería, Farmacia, Lactario, Esterilización, mensajería, mantenimiento, facturación.	95
	159**

*Nivel de Cargo que comprende funciones de ***coordinación y ejecución*** de las unidades o áreas internas encargadas de ***ejecutar y desarrollar*** las políticas, planes, programas y proyectos de la Institución.

**Número de plazas aprobadas 209. Racionalización del Talento Humano. 76% Planta cubierta.

Profesional Asistencial Por Honorarios Médicos Especialistas, Subespecialistas.	37

Fuente: Gestión del Talento Humano. Hospital Infantil Concejo de Medellín



Gráfica. Distribución del personal por áreas

Fuente: Gestión del Talento Humano. Hospital Infantil Concejo de Medellín

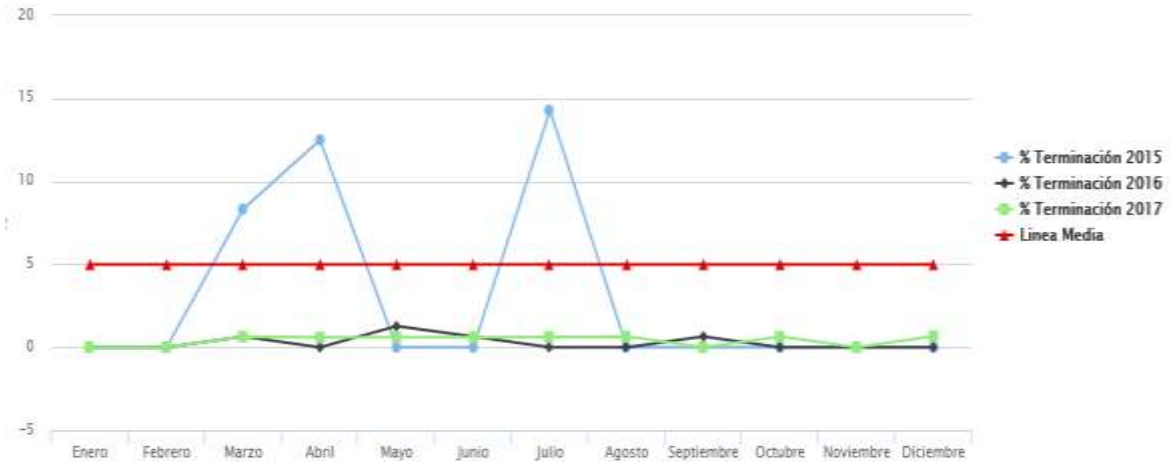
El 91% de nuestra planta de personal corresponde a Profesionales del área asistencial. El área definida como Administrativo turnos corresponde al soporte en los procesos de: Admisiones, referencia, autorizaciones, facturación y central de citas. Con respecto al área Administrativa equivalente al 11% del total de la planta de cargos corresponde al personal de Directivo y de apoyo que soporta la misión Institucional.

Proceso de selección

Durante el año 2017 se realizaron 51 vinculaciones, las cuales se generaron por cobertura de plazas vacantes por 50 renuncias de los titulares de Cargo. Las 2 vacantes adicionales cubiertas corresponden a fortalecimiento de áreas tales como: Sistemas, Admisiones y Facturación. Las vacantes están aprobadas dentro de la Planta de Personal.

Eficacia del proceso de selección

Se identifica una estabilización de equipos de trabajo como: Médicos Generales, Enfermeros Profesionales, Auxiliares administrativos y Auxiliares de Enfermería. Según tendencia se estima que para el año 2018 se logre una estabilización en cuanto a rotación y proceso tanto en el área administrativa como asistencial.

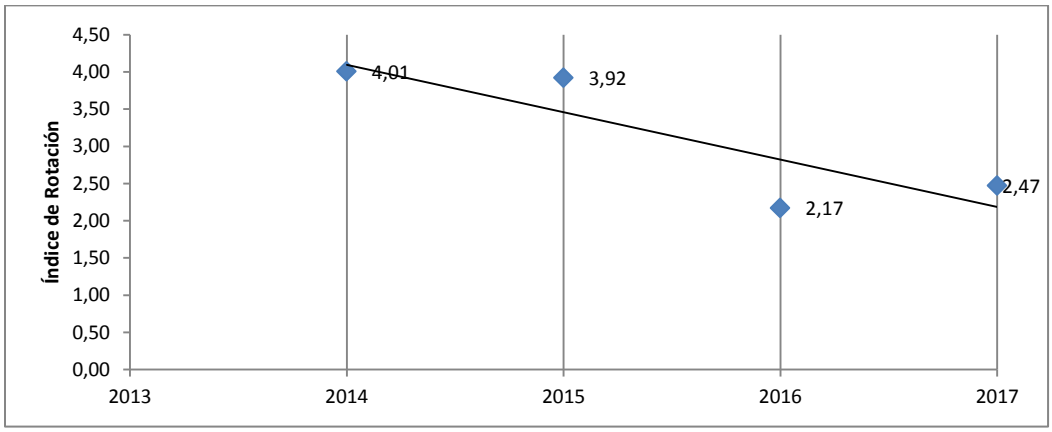


Gráfica. Eficacia del proceso de selección

Fuente: Gestión del Talento Humano. Hospital Infantil Concejo de Medellín

Índice de rotación de personal

Se identifica una estabilización en la rotación de personal. El índice de rotación da cuenta de estabilidad en procesos y procedimientos Institucionales, desarrollo de sentido de pertenencia Institucional, estabilidad laboral. Condiciones que se consideran relevantes partiendo del hecho que la Corporación es una Institución con 4 años de creación.



Gráfica. Índice de rotación del personal

Fuente: Gestión del Talento Humano. Hospital Infantil Concejo de Medellín

.

Gestión de la administración del talento humano

Con el objetivo de incrementar la percepción de satisfacción en los colaboradores, se realiza análisis de los lineamientos y políticas Institucionales relacionadas con la administración y gestión de cuadros de turnos. Se analizan componentes de equidad salarial, tiempos y necesidades individuales y colectivas basadas en las condiciones sociodemográficas de los colaboradores (edad, sexo, grupo familiar). Con relación a lo anterior, se flexibiliza la administración de cuadros, retirando restricciones en cuanto a cambios y permisos. Con la modalidad nueva de administración de los cuadros se motiva al personal a mantener comunicación continua con todo el equipo de trabajo, desarrollar el sentido de pertenencia y responsabilidad con respecto a su puesto de trabajo, sus compañeros, jefe inmediato, pacientes y usuarios.

Con respecto a la administración y cumplimiento de condiciones contractuales, a la fecha se ha dado cumplimiento del 100% en cuanto a pago de nóminas teniendo en cuenta novedades y requisitos de ley en las fechas definidas por Reglamento Interno de Trabajo

para los respectivos aportes, 100% de cumplimiento de aportes a Seguridad Social validado y constatado por el área Contable y Revisoría Fiscal. Reconocimiento del 100% de las primas de servicios, cesantías, intereses a las cesantías y vacaciones del personal, en cumplimiento a lo establecido por el Código Sustantivo de Trabajo. *A la fecha no se cuenta con procesos o demandas laborales.*

Gestión de cobro de incapacidades

Para el año 2017, se establece como meta la estabilización del proceso de radicación y cobro de incapacidades. Algunas gestiones realizadas corresponden a:

- Gestión Cartera con apoyo del área Administrativa y financiera.
- Se emite comunicado interno en acompañamiento de Revisoría Fiscal con miras al mejoramiento de la entrega de documentación para la radicación de incapacidades.
- Acompañamiento mensual de revisoría fiscal con respecto a gestión de radicación y gestión de cobro de incapacidades.
- En prueba módulo de gestión de incapacidades en aplicativo SAFIX módulo de nómina. Se cuenta con información en bases de datos y se da inicio pruebas en el sistema para sacar a producción.
- Conciliación de incapacidades área contable, lo que permite obtener información en tiempo real.

Como resultado se obtiene:

80% del recaudo de las Incapacidades causadas entre el 1 de agosto de 2013 al 31 de diciembre de 2017. Lo que corresponde a **$241.258.880.**
Se cuenta con radiación de incapacidades al **100%.** Al cierre de cada nómina se garantiza la radicación de la misma.

Como resumen se presenta Gestión de cartera por concepto de incapacidades por aseguradora.

Entidad	Saldo	Pagos	Cuenta por cobrar	% Por recuperar por Entidad
EPS MEDIMAS SAS	1.005.071		1.005.071	100%
EPS SURA	182.566.007	174.132.777	8.433.230	5%
SALUD TOTAL	33.605.992	28.352.333	5.253.659	16%
CAFESALUD	19.780.617	522.431	19.258.186	97%
SALUDCOOP EPS	9.326.151	6.000.299	3.325.851	36%
COMPAÑIA SURAMERICANA	18.695.669	16.324.916	2.370.753	13%
COOMEVA EPS	30.288.903	13.646.273	16.642.630	55%
CRUZ BLANCA EPS	1.443.536	-	1.443.536	100%
NUEVA EPS	3.006.537	2.279.852	726.685	24%
FOSYGA	5.328.064	-	5.328.064	100%
Total	**305.046.545**	**241.258.881**	**63.787.665**	**21%**

Fuente: Gestión del Talento Humano. Hospital Infantil Concejo de Medellín

Gestión del conocimiento

A través del diseño y ejecución del Plan de Capacitación General 2017, se logran Intervenciones grupales para fortalecimiento de habilidades y competencias humanas y técnicas. A través de alianza con el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA se Gestiona Capacitación Humanización Servicios de Salud Certificada.
Los resultados en materia de Gestión del Conocimiento corresponden a:

- Participación en la Actualización en Reforma Tributaria. Participación Profesional en Contabilidad y Técnica Administrativa apoyo contabilidad.
- Quinto Seminario Internacional de Calidad. Participación Enfermera Epidemióloga.
- Foro Nacional de Acreditación "la gestión de la tecnología y la calidad de la atención en salud". Participación Ingeniero Biomédico.

Red de conocimiento

Convenios docencia de servicio

Somos conscientes que el fortalecimiento de la relación Docencia – Servicio aporta al crecimiento y desarrollo de nuestras Instituciones, por esto al cierre del año 2017 se cuenta con los siguientes Convenios:

UNIVERSIDAD CES
Estudiantes e internos de Pregrado Medicina.

UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA
Estudiantes e internos de Pregrado Medicina.

UNIVERSIDAD REMINGTON
Residentes de Pediatria.

UNIVERIDAD AUTÓNOMA DE LAS AMÉRICAS
Estudiantes y practicantes de práctica integral Pregrado Terapia Respiratoria.

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE ORIENTE
Estudiantes de Pregrado en Enfermería Profesional.

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
Estudiantes de Pregrado Nutrición.

Otros convenios prácticas profesionales

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
Practicas Profesionales Pregrado Trabajo Social.

TECNOLÓGICO DE ANTIOQUIA
Practicas Profesionales Pregrado Pedagogía en Educación Preescolar.

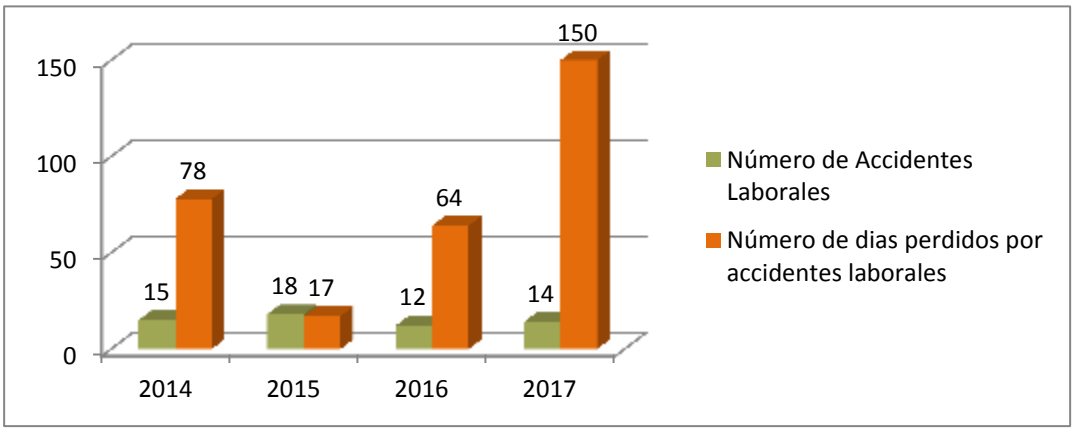
8 Convenios Docencia – Servicio
40% de incremento Convenios Docencia Servicio
153 Rotaciones entre: Estudiantes, Internos y Residentes.

Plan de incentivos y bienestar laboral

Se plantea el plan de incentivos para los colaboradores de Hospital, el cual tiene como propósito principal generar motivación de los empleados y sentido de pertenencia en los

colaboradores de la Corporación Hospital Infantil Concejo de Medellín, lo que se verá reflejado en los niveles de satisfacción.

Salud y seguridad en el trabajo



Gráfica. Comparativo Accidentalidad laboral: Frecuencia y severidad

Fuente: Salud y Seguridad en el Trabajo. Hospital Infantil Concejo de Medellín

Accidentes de trabajo

Períodos	Variación
2014 - 2015	14.3 % ↓
2015 - 2016	33.3 % ↓
2016 - 2017	16.7 % ↑

Fuente: Salud y Seguridad en el Trabajo. Hospital Infantil Concejo de Medellín

Apoyo de ARL Sura

El Hospital Infantil Concejo de Medellín cuenta con el apoyo de un grupo interdisciplinarios de profesionales para la promoción y la prevención de la seguridad y salud en el trabajo, bajo diferentes estrategias se busca incentivar y sensibilizar a colaboradores con el objetivo de procurar el cuidado integral de la salud.

- Análisis de puestos de trabajo con profesional en fisioterapia
- Divulgación de estándares de seguridad para prevención de riesgo Biológico
- Estrategias de trabajo en equipo, de comunicación asertiva, desarrollo de habilidades blandas, normas de convivencia, habilidades para la vida, campaña del buen trato desde el ámbito de la psicología.
- Promoción del autocuidado en el trabajo desde la perspectiva de seguridad basada en comportamiento
- Manejo adecuado de residuos hospitalarios y productos químicos

II Feria de la salud y el Bienestar HICM

Durante los días 27 y 28 de Abril de 2017 se llevó a cabo la II Feria de la Salud y el Bienestar HICM, espacio dirigido a colaboradores y contratistas con el objetivo de sensibilizar, divulgar y promocionar la salud desde diferentes actividades.

Actividades

- Charlas sobre estrés laboral
- Estilos de vida saludables
- Espacios para masajes corporales
- Tamizajes
- Actividades físicas y lúdicas
- Show de magia en enfocado al autocuidado
- Capacitaciones sobre riesgos laborales
- Actividades sobre lavado de manos

Tipo de material aprovechado

Material	Cantidad en Kg
Cartón	2010
Archivo seleccionado	579.9
Plástico	267.2
Pasta	369.4
Vidrio	45.8
Plegadiza	822.4
Chatarra	4.8

En total se entregaron para aprovechamiento 4170.2 Kg de material reciclable durante el año 2017.

Consumo de recursos naturales

Período	Recurso natural			Variación
	Agua m3	Variación	Energía Kw	
2016	3.896	3.5% ↓	1.288.320	8.6% ↓
2017	3.758		1.177.170	

Generación de residuos Hospitalarios

Período	Residuos Hospitalarios			Variación
	Residuos no peligrosos Kg	Variación	Residuos peligrosos Kg	
2016	41.494.34	4.6 % ↑	31.329.70	2.4% ↓
2017	43.383.02		30.571.20	

Estos datos no contienen los residuos reciclables que se generan en el Hospital.

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD

Tecnología biomédica e infraestructura

La Organización cuenta con un proceso de gestión de tecnologías en salud, donde se realiza el análisis de las necesidades de nuevas tecnologías y la gestión de las presentes hasta su disposición final.

Dando cumplimiento al objetivo de la gestión de las tecnologías, el hospital cuenta con un software de gestión de mantenimiento (keeper) a través del cual se programa, monitora y ejecuta el mantenimiento preventivo de las tecnologías biomédicas y de la infraestructura entre otras, además se reciben, clasifican y se atienden todas las solicitudes de reparación, revisión, ajuste y refuerzo en la capacitación de las tecnologías presentes en cada servicio. Dentro de Keeper, se cuentan con usuarios administradores que analizan la ejecución de los trabajos de mantenimiento preventivos y correctivos, se almacenan para su registro, consulta y análisis las hojas de vida de cada tecnología, no solo, dando cumplimiento a la normatividad vigente en habilitación en salud, sino permitiendo una mejor gestión del mantenimiento y la tecnología.

El sistema permite también obtener y evaluar diferentes informes e indicadores que aportan a dicha gestión. Gracias a estas posibilidades, se reporta que durante el 2017 se recibieron, atendieron y solucionaron 1.150 órdenes de trabajo correctivas, solo de tecnologías biomédicas e infraestructura, con un tiempo de respuesta aproximado entre 8 y 12 horas, para las dos áreas, teniendo presente que se priorizan ordenes de acuerdo a su criticidad, las cuales son atendidas de manera inmediata, muy por debajo de promedio, y aun cuando el indicador no excluye las solicitudes recibidas en horario nocturno, dominical y festivos, cuando el personal de mantenimiento maneja una disponibilidad, pero sin presencia en las instalaciones, el tiempo de respuesta es oportuno.

Con la gestión del área de ingeniería biomédica e infraestructura, logramos mantener la operación de la institución en todas sus áreas, trabajando de la mano del personal asistencial y los coordinadores de cada servicio, para que las rutinas de mantenimiento preventivo, que implicaran la suspensión temporal de un servicio como las redes de gases medicinales o la energía eléctrica, esta última en todo el edifico, no afectara la continuidad del servicio y mucho menos la seguridad de pacientes, visitantes y acompañantes.

Durante el último semestre del año, se obtuvo el fruto de meses de estudio del funcionamiento, mantenimiento y puesta a punto del compresor de aire medicinal, ejecutando de la mano de asesores externos la calificación de operación de la planta de

producción, así como las validaciones necesarias, para la continuidad del proceso de certificación en buenas prácticas de manufactura.

Sistemas

Durante la vigencia de 2017, para el área de sistemas fue de vital importancia administrar y gestionar la plataforma tecnológica conforme a los estándares establecidos para tal fin, por lo anterior ha sido necesario realizar actividades y establecer procesos que nos permite estar actualizados asegurando así nuestra infraestructura tecnológica y perimetral. Con esto se pretende dar continuidad a los procesos y servicios que dependen de los recursos tecnológicos del hospital.

Por ende fue necesario adelantar actividades administrativas y operativas, basados en modelos de gestión del recurso administrativo y tecnológico, que permitió detectar oportunidades de mejora y de ésta manera tomar acciones preventivas o correctivas según el caso. Con el fin de fortalecer y dar una respuesta oportuna a las incidencias de almacenamiento de la información que interrumpan o impidan el normal funcionamiento de nuestra plataforma tecnológica se adquirió varios dispositivos tecnológicos como la controladora SAN, adicionalmente se ha realizado actualización y renovación de las licencias de software que son de vital importancia para garantizar la seguridad perimetral, detectando de manera oportuna los ataques y posibles infecciones que intentan vulnerar nuestros servicios o acceder fraudulentamente a nuestra información, logrando así minimizar los riesgos.

La Corporación cuenta con el sistema de información SAFIX que continuamente se gestionan diferentes mejoras y actualizaciones a nuestra plataforma de Gestión Hospitalaria e Historia Clínica, lo que ha permitido optimizar procesos y actividades que realizan las diferentes áreas del hospital y que se gestionan por medio de ésta herramienta, proporcionando así soluciones definitivas a las necesidades de nuestros colaboradores.

Adicionalmente fue necesario implementar otras herramientas estratégicas para garantizar respuesta oportuna a los requerimientos de hardware y software realizados por los usuarios, permitiendo así que ellos puedan identificar en qué estado se encuentra su solicitud, llevando la trazabilidad y control de los mismos.

Ley 603 de 2000. Derechos de autor

La Corporación Hospital Infantil Concejo de Medellín certifica en cumplimiento a la Ley 603 de 2000 donde Faculta a la DIAN para verificar el estado de cumplimiento de las normas sobre derechos de autor.

Que en la actualidad la Corporación tiene en funcionamiento 389 licencia de forma legal perteneciente a los diferentes aplicativos de uso permanente y 189 licencias pertenecientes a Metrosalud para uso de la corporación en forma de comodato y son ellos los que asumen la responsabilidad y legalidad de estas licencias.

Contamos con Servidor de dominio el cual contiene una política de restricción de instalación de software para los colaboradores y solamente el personal a cargo desde el área de Sistema lo podrá hacer con usuario y contraseña de administrador, también se cuenta con un sistema de filtro de contenido configurado para evitar descargas de software vía Internet.

A continuación se relaciona el Software Licenciado.

Software	Cantidad licencias	Empresa	Pertenecen
Microsoft Windows 7 Professional	94	Microsoft	Metro Salud
Microsoft Windows 7 Professional	27	Microsoft	CHICM
Microsoft Office 2010 Standard	94	Microsoft	Metro Salud
Microsoft Office 2010 Standard	12	Microsoft	CHICM
SAFIX	91	Xenco	CHICM
Fortigate	1	Fortinet	CHICM
Microsoft Windows Server 2012 R2 Enterprise	2	Microsoft	CHICM
Microsoft Windows Server 2008 R2 Standard	1	Microsoft	Metro Salud
Veeam Essentials Enterprise (VMware) Standard	2	Vmware	CHICM
Kaspersky (antivirus)	131	Kaspersky Lab	CHICM
Oracle Database Standar Edition ONE	2	Oracle	CHICM
SAIA	70	Cero K	CHICM
SQL Server 2014 R2	1	Microsoft	CHICM
Keeper	licencia Ilimitadas	Qsystem	CHICM
PACS (Gestión imágenes diagnosticas)	5	Carestream	CHICM
Corel Draw x8	1	Corel	CHICM
Correo electrónico	44	Google G-SUITE	CHICM

Fuente: Sistemas Corporación Hospital Infantil Concejo de Medellín

GESTIÓN DE 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.

Para el 2017 avanzamos en la socialización de dificultades detectadas desde la producción estadística, el ingreso de datos en la admisión, consentimientos informados y listas de chequeo a los equipos de trabajo. Además, se implementó el análisis transversal de algunos módulos que componen nuestro sistema de información donde se detectaron aspectos a mejorar desde el sistema y desde el proceso.

Indicadores de gestión

Desde la perspectiva del mejoramiento continuo de nuestros procesos internos y del cumplimiento e 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.

En el 2017 como parte de este mejoramiento el Hospital actualizó los indicadores de gestión con enfoque de acreditación defendiendo 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 y son presentados en las Juntas Directivas.

Gobierno en línea

El hospital avanza en la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea que es la estrategia de gobierno electrónico (e-government) en Colombia que lidera el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la cual busca prestar al ciudadano los mejores servicios en línea para lograr excelencia en la gestión.

Para el 2017 el hospital mejoró la trazabilidad de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) que llegan a través dela página web enlazando el modulo con el Sistema de Información de Gestión Documental (SAIA).

Se creó la sección específica en el sitio web de Transparencia y Acceso a la Información según Decreto 103 de 2015 y Resolución 3564 de 2015. Asimismo, se evalúo la accesibilidad a la página web con la medición de la norma Técnica Colombiana NTC 5854, la cual dio como resultado el mayor nivel de conformidad (nivel AAA).

Se avanzó en el tema de datos abiertos, en la elaboración del plan de participación por medios electrónicos y en toda la publicación de información requerida por Control Interno (Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información púbica nacional, Ley anti trámites, Decreto 019 de 2012 y Ley 1474 de 2011 por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, entre otras normas).

Comunicación y mercadeo

- Fortalecimiento de los medios de comunicación digital como la página Web, 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 la divulgación de los temas de AIEPI, seguridad del paciente, proyecto de gases medicinales
- Apoyo en la realización de eventos como la Feria de la Salud, Bazar de Colores (3 versiones), eventos para los diferentes públicos del hospital.

- 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 TRD, 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 el primer semestre de 2017 las TRD fueron presentadas al Concejo Departamental de Archivo para su evaluación y aprobación, para el segundo semestre del año 2017 se realizaron los ajustes y correcciones a las TRD sugeridas por el Concejo Departamental de Archivo, los cuales fueron enviados en el mes de noviembre.

Para la gestión de documentos el hospital cuenta con el Sistema de Información SAIA donde se centraliza la radicación de los documentos y PQRS, 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.

LOGROS 2017 Y RETOS 2018

LOGROS 2017

Plan de Acción

Cumplimento de 91% para el año 2017 en la ejecución técnica de los 14 proyectos del Plan de Desarrollo 2014-2019. Alineación, sincronización y ajuste con el Plan de Desarrollo Municipal en el año 2017, quedando para un período de comprendido entre el 2014 y 2019.

Mejoras en los procesos

En el 217 se han mejorado y actualizado algunos procesos organizacionales como: Información y Atención al Usuario, Gestión de Tecnologías en Salud, Gestión de Información y Comunicación, Gestión de Medicamentos y Dispositivos, Atención UCI – UCE, esto en la búsqueda de generar mayor eficiencia en su gestión.

Reactivación de las unidades de cuidados críticos (UCE-UCI)

Reapertura de la Unidad finalizando el mes de mayo debido al cierre temporal del 28 de abril al 21 de mayo de 2017.

Aumento de cobertura de subespecialidades den consulta externa

Para el segundo semestre se incrementa la oferta de consultas de ortopedia otorrino, neurología clínica endocrina y anestesia.

Aumento de las tomografías en pacientes ambulatorios

Se aumentaron las tomografías en un 118% gracias a la acción realizada con la aseguradora SAVIA SALUD para pacientes adultos y tomografías contrastadas de adultos y niños.

Gestión con proveedores, mejoras tiempos de pago

Visitas a proveedores críticos, reuniones seguimiento, conciliaciones y acuerdos de pago 60 a 90 días.

Seguimiento metas facturación, implementación comité de facturación y glosas.

Interacciones área asistencial, seguimiento a las glosas y devoluciones, gestión por facturador.

Gestión del cobro de incapacidades

Oportunidad en radicación, circularización de cartera, acciones legales en curso.

Programa de austeridad

Desde el 2016 se ha mantenido política de control del costo y austeridad en el gasto (servicios públicos, materiales) para el acumulado del año la disminución de gastos generales fue de un 18%.

Gestión de donaciones

Mayor cantidad de donadores y de donaciones, lo cual facilitó el apoyo actividades lúdicas, recreativas, formativas, generación de bienestar a nuestros niños niñas y acompañantes.

Cafetería como bienestar: apertura de espacio de bienestar

Propiciar un espacio de integración, bienestar laboral y social.

Plan beneficios a colaboradores

Motivar e incentivar al personal en procura de mejorar la productividad, retención y crecimiento laboral.

Apoyo fundación éxito

Alimentación de los acompañantes en condiciones de gestación, período de lactancia materna, desplazado y procedente de áreas dispersas urbanas y rurales logrando para el 2017 la entrega de 12.901 raciones.

Gestión de gases medicinales

Fin fase planeación y diagnóstico, a la espera de la vista del Invima para implementación.

Rendición de cuentas

Se realizaron dos jornadas con asistencia públicos de interés.

RETOS PARA EL 2018

- Gestión de ingresos corrientes: (Facturación/recaudo)
- Fortalecimiento análisis costos Hospitalarios
- Gestión glosas y devoluciones, auditoria pre factura.
- Ampliación oferta de servicios: consulta externa, cirugía e imágenes diagnósticas ambulatorias.
- Mejora en la calidad de atención
- Personal más humanizado
- Fortalecimiento gestión con proveedores
- Implementación facturación electrónica
- Análisis nuevas oportunidades de negocio.

Hospital Infantil

Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

Queremos ser un Hospital viable económicamente para poder cumplir nuestro próposito superior: "Prestar la mejor atención en salud a la población infantil".