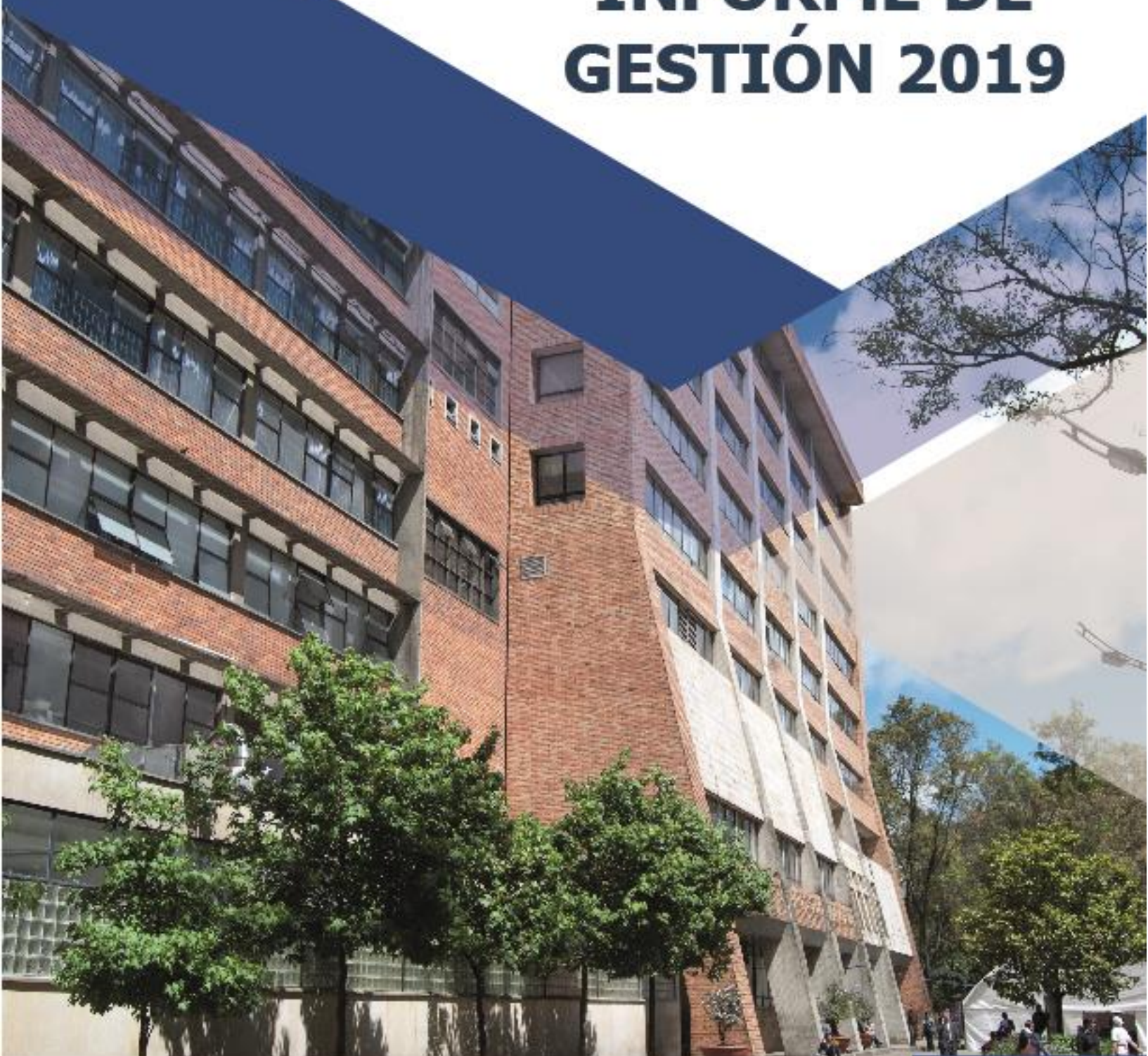


INFORME DE GESTIÓN 2019



**HOSPITAL
UNIVERSITARIO
SAN IGNACIO**

CIENCIA Y TECNOLOGÍA CON PROYECCION SOCIAL

INFORME DE GESTIÓN 2019

Bogotá, D.C. 5 de marzo de 2020.

Doctor
ROBERTO ESGUERRA GUTIÉRREZ
Presidente
Doctoras y Doctores
JUNTA DIRECTIVA
Ciudad.

Estimado Doctor Esguerra:

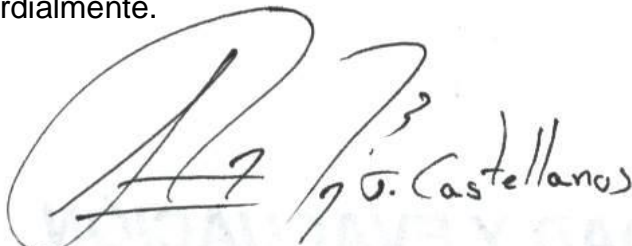
Presento a la Junta Directiva, por su digno conducto, el informe de gestión del Hospital Universitario San Ignacio, de las actividades, cifras y resultados correspondientes al año 2019.

Este documento está dividido así:

1. Análisis del entorno.
2. Evolución del alcance de la visión.
3. Objetivos estratégicos.
4. Aporte de la gestión al desarrollo de los objetivos.
5. Extensión en servicio social.
6. Propiedad intelectual y derechos de autor.
7. Conclusiones y consideraciones finales.
8. Anexo. Estados financieros.

Este informe fue realizado con el aporte de: Director Científico, Director Administrativo, Comercial y Financiero, Directora de Gestión Humana, Director de Auditoría Interna de Gestión, Directora del Servicio de Enfermería, Director de Educación, la Jefe de Estadística y Archivo, la Directora de la Oficina de Garantía de Calidad, la Directora de la Oficina de Atención al Usuario y el Director del Servicio Espiritual.

Cordialmente.



JULIO CÉSAR CASTELLANOS RAMÍREZ- MD
Director General

TABLA DE CONTENIDO

ANÁLISIS DEL ENTORNO	4
EVOLUCIÓN DEL ALCANCE DE LA VISIÓN	10
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:	Ó11
.....	13
APORTE DE LA GESTIÓN AL DESARROLLO DE LOS OBJETIVOS.....	13
HACER MÁS EFICIENTE EL PROCESO ASISTENCIAL Y FORTALECER LA MARCA HUSI - JAVERIANA	14
LOS APORTES:.....	14
<i>Los resultados:</i>	<i>16</i>
FORTALECER LA FIDELIZACIÓN DE NUESTROS USUARIOS CON MEJORES RESULTADOS, COSTOS Y BENEFICIOS PARA EL PACIENTE Y EL SISTEMA DE SALUD.....	22
<i>Los aportes:</i>	<i>22</i>
<i>Los resultados:</i>	<i>27</i>
FINANCIAR LOS NUEVOS PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA Y LA RENOVACIÓN TECNOLÓGICA.....	29
<i>Los aportes:</i>	<i>29</i>
<i>Los resultados:</i>	<i>29</i>
CONSEGUIR EL RECONOCIMIENTO INTERNACIONAL COMO CENTRO MÉDICO ACADÉMICO (CMA)	31
<i>Los aportes:</i>	<i>31</i>
<i>Los resultados:</i>	<i>31</i>
FORTALECER LA INVESTIGACIÓN CON PUBLICACIONES DE IMPACTO Y REGISTROS DE PROPIEDAD INTELECTUAL	35
<i>Los aportes:</i>	<i>35</i>
<i>Los resultados:</i>	<i>36</i>
ATRAER Y FIDELIZAR EL TALENTO HUMANO PARA EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS.....	40
<i>Los aportes:</i>	<i>40</i>
<i>Los resultados:</i>	<i>41</i>
EXTENSIÓN EN SERVICIO SOCIAL	42
CUMPLIMIENTO DISPOSICIONES LEGALES	42
CONCLUSIONES Y CONSIDERACIONES FINALES	42



Análisis del entorno

La formulación de los lineamientos estratégicos aprobados para nuestra planeación en la Junta Directiva de noviembre de 2017 planteaba un escenario caracterizado por:

1. Tendencias mundiales del sector salud:

- Incremento del autocuidado y uso inteligente de la información para el cuidado de la salud.
- Los Centros Académicos de Salud, como ejes para el desarrollo del sector.
- Escasez de talento humano, con mayor criticidad en la profesión de Enfermería.
- Aumento de costos de salud, como porcentaje del Producto Interno Bruto con tendencia a mayor aseguramiento.
- Incremento en la incidencia de enfermedades crónicas.

2. En Colombia:

- Entre el 2010 y 2025, los mayores de 40 años crecerán el 180%.
- Se mantendrá una buena cobertura de aseguramiento en salud en los regímenes subsidiado y contributivo.
- El sistema presenta un déficit creciente y la iliquidez se mantiene.
- Los usuarios tendrán mayor participación y decisión en el sistema.
- Se consolidará el acceso a salud como derecho fundamental, pero con deficiencia en lo cotidiano por los sistemas de atención y barreras administrativas en la oportunidad de atención.
- El usuario se empodera con muchos derechos y pocos deberes exigibles.
- Se retomará la lucha por la libre escogencia de EPS e IPS.
- Muchas EPS presentan defecto de solvencia, la obligatoriedad en capitalización va a concentrarse en pocas EPS del sistema.
- Es probable que se presente una reforma estructural del sistema, aunque se mantiene el sistema de aseguramiento, con algunos ajustes.

- El sistema de salud se mantiene complejo, muy centrado en la norma y poco en la realidad, al punto de estar cercano a ser fallido.
- Aunque el POS está unificado, se mantiene pendiente la lista de exclusiones.
- El médico es el actor principal del sistema, aunque por las trampas burocráticas y legales no puede ejercer con total autonomía ese rol.
- Reforzamiento del giro directo.
- Mayor responsabilidad de la formulación de insumos NO POS delegados al personal médico.
- Mayor control de precios de medicamentos.
- Extensión del plazo para reforzamiento estructural de hospitales y clínicas hasta el 2021.
- Consolidación de Redes Integradas de Servicios, vía unificación tecnológica.
- Se hará un gran esfuerzo para la liquidación de las EPS más grandes en crisis.
- IPS se fortalecen y aumentan capacidad.
- Se fortalecerá la atención por redes integradas de servicio.

3. En Bogotá:

- Hay una cobertura en aseguramiento del 95%, con predominio del régimen contributivo.
- Se calcula un déficit entre 5.100 y 6.800 camas.

Conclusiones:

En general el año se comportó dentro del escenario planteado con las siguientes precisiones:

- Para el año 2019 se esperaba un crecimiento poblacional de los afiliados del régimen contributivo de Compensar de un 11% global, pero sólo se llegó a un 9%, aun teniendo en cuenta los traslados masivos de las EPS que fueron liquidadas a finales del año.
- Se incrementó el impacto en las atenciones de alto costo, demandadas por los pacientes migrantes venezolanos que buscan solución a su situación en salud.
- Según el censo 2018, de los habitantes en Colombia, 932.629 personas residían en otro país 5 años antes, de las cuales el 50,7% se encuentran entre los 20 y los 39 años.
- 456.480 personas residían en otro país un año antes, de las cuales 1 de cada 3 inmigrantes tienen edades entre los 20 y los 29 años y el 77.84% provenían de Venezuela.
- El Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) informó que durante el 2019 la economía en Colombia creció en total un 3,3%, cifra mayor a la registrada en el 2018 cuando se ubicó en 2,5%. Durante el cuarto trimestre del año, es decir entre los meses de octubre y diciembre, se evidenció una expansión de la economía del 3,4%.

- El sector que más impulsó el crecimiento de la economía durante el año anterior fue el de actividades financieras y de seguros, que tuvo una variación del 5,7%. Le siguió administración pública, defensa, educación y salud, el comercio, transporte, alojamiento y servicios de comida. Por su parte, el único sector que cayó el año pasado fue la construcción, que tuvo un descenso del 1,3%.
- Según el Banco de la República y el DANE los principales indicadores económicos del país fueron:

INDICADORES FINANCIEROS	2018	2019	
Producto interno Bruto (PIB)	2,70%	3,40%	
Tipo de Cambio (USD)	2956,43	3281,09	
Devaluación peso colombiano	8,91	0,84	Nominal
	0,91	-0,15	Real
Inflación	3,18%	3,80%	
Tasa de Interés Banco República	4,25	4,25	
Desempleo (Nacional)	9,70%	10,50%	
D.T.F.	4,71	4,50%	
Tasa Representativa del Mercado	3249,75	3277,14	

- El país mejoró su puntaje en 10 de los 12 pilares del Índice Global de Competitividad, asociados con la productividad. Igualmente, mejoró su puntaje en las mediciones del IMD y el Doing Business en 2019.
- Para el 2019, en el ranking del IGC-WEF, enfocado en productividad, Colombia subió 3 puestos y quedó en el lugar 57 entre 141 economías.
- Al revisar la competitividad por región, Bogotá, D.C., Antioquia y Santander ocupan las primeras posiciones. Guainía, Vichada y Vaupés son los departamentos menos competitivos.
- A pesar de las dificultades conocidas del censo 2018 y debilidades que el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) ha evidenciado, según sus estimaciones, Colombia llegó al 2020 con 50 millones de habitantes. Debido a este flujo migratorio se anticipó esta cifra, la cual se habría dado en 2022 o 2023, de no ser por la llegada de migrantes venezolanos; se resume que el impacto de la entrada de venezolanos es más notable en Bogotá, pues en 2018 la cifra de habitantes llegaba a 7,4 millones, y ahora está en 7,7 millones.
- De igual manera, es preciso decir que los crecimientos normales de la población en el país han sido de alrededor de 1,1 por ciento cada año, según las proyecciones anteriores. Pero para el 2019, el DANE estimaba un aumento de 2,4% y para el 2020 un 2%, lo que muestra el impacto de la migración venezolana. De hecho, los departamentos en donde se ven los mayores saltos en la población en el 2019 son fronterizos con Venezuela: Arauca, en donde la población crece 6,8%; La Guajira, 5,3%; Norte de Santander, 4,9%, o Cesar,

- 4,3%. Sin embargo, más retirados de la frontera, se aprecian saltos grandes en Cundinamarca del 5,7%, y Atlántico del 4%.
- Otro aspecto importante que vale la pena resaltar es que en Colombia hoy, por cada 100 personas menores de 15 años existen 60 personas mayores de 60.
 - La situación del sector salud continuó más crítica y la iliquidez fue más aguda para los hospitales y clínicas del país, ante la ausencia en los pagos regulares por parte de la mayor parte de las Entidades Promotoras de Servicios de Salud EPS. Durante el año 2019 finalmente se resolvió el tema de la liquidación de CAPRECOM, pero no se cerró la de SALUDCOOP. Con la estrategia del Gobierno de tomar a Cafesalud como entidad para resolver el tema de SALUDCOOP que fue fallida, se generó un nuevo hueco en las finanzas del sistema sin solución en el 2019 y apareció Medimas con grave perjuicio a los afiliados que tiene esta entidad y a las IPS, generando que al final del año la cartera general del sistema y la nuestra crecieran de manera importante con relación al año anterior, a pesar de los giros de la primera parte del plan de choque, llamado Ley de Punto Final, que no se cerró en ese año como se esperaba inicialmente.
 - La entidad Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud- ADRES-, funcionó durante todo el año, pero su operación se vio entorpecida por una débil administración que no resolvió los temas de fondo de auditoría de las cuentas y terminaron el año emitiendo normas que dificultan el flujo de recursos.
 - La entidad que incrementó su confianza sectorial al corte del año 2019 es la Superintendencia de Salud, que continuó con un control más firme de las EPS y del giro que hacen estas, controlando el pago de deudas antiguas con dineros nuevos de la UPC y limitando el exceso de giro directo de las EPS a sus IPS integradas verticalmente. Durante el año, ordenó tres liquidaciones que finalmente pudieron superar las barreras judiciales derivadas de la incertidumbre que se vive a este respecto en el país. Al finalizar el año, 26 EPS están intervenidas, en proceso de liquidación, en vigilancia especial o en programa de recuperación.
 - También se mantuvo durante todo el año una intervención de la Procuraduría en el sector, que empieza a rendir frutos en investigaciones concretas y toma de medidas de control.
 - Para Colombia, la afiliación pasó de 47.174.609 personas a 47.962.950 personas, con un aumento 1.7%; en el Régimen Subsidiado, aumentó 0.7% llegando a 22.808.930 personas (el 47.6% de la población afiliada); la afiliación al Contributivo aumentó en un 2.3%, con relación al año 2018, llegando a 22.909.679 personas (47.8% de la población afiliada), y los Regímenes de Excepción aumentaron un 5%, llegando a 2.244.341 personas (4.7% de la población afiliada). En resumen: se evidencian cambios, menores, pero importantes al aumentar la afiliación a los regímenes contributivo y de excepción por encima del subsidiado. Con los ajustes del censo, la cobertura pasó de 94.7% en 2018 a 95.2% en el 2019.

- El país cuenta con 47 Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud acreditadas, 3 más que en el año 2018, de las 10.652 habilitadas y registradas en el Ministerio, de las cuales el 14.19% está ubicado en Bogotá, siendo en el país: 1.002 públicas, 18 mixtas y 9.632 privadas. El país tiene 87.872 camas hospitalarias (5.4% más que en el 2018 y 16.6% están en Bogotá).
- La Evaluación Externa de la Calidad de la Atención en el Sector Salud en Colombia, realizada por el Banco Mundial, concluye: *“El modelo actual de atención está fragmentado. Esta es una barrera importante para la calidad de la atención en un país donde la mayor parte de la carga de la enfermedad proviene de enfermedades no transmisibles que requiere la integración y la coordinación de la atención para que sea eficaz. Existe una mala comunicación entre la atención primaria y los servicios especializados. Los pacientes buscan atención de múltiples prestadores (por ejemplo, atención primaria, laboratorios, atención especializada) en diferentes sitios, debido a la naturaleza de la contratación de diferentes servicios por parte de las Entidades Promotoras de Salud”*.
- Con relación a riesgos laborales, la Cámara Técnica de Riesgos Laborales de FASECOLDA, en el Sistema de Consulta de Información en Riesgos Laborales a diciembre 31 de 2019, informó para el país 9.984.691 afiliados, aumentando un 1.2%, con relación al 2018, el 93.6% de los trabajadores eran dependientes. En cuanto a empresas, se llegó a 880.984 en el 2019, con un aumento del 5.8%.
- Para Bogotá D.C., la afiliación pasó de 7.585.789 personas a 7.692.178 personas, con un aumento del 1.4%; en el Régimen Subsidiado, incrementó 4.5% llegando a 1.213.446 personas (el 15.8% de la población afiliada); la afiliación al Contributivo aumentó en un 0.9%, con relación al año 2018 llegando a 6.342.489 personas (82.5% de la población afiliada) y los Regímenes de Excepción disminuyeron 2.5%, llegando a 136.243 personas (1.8% de la población afiliada). En resumen: se evidencian cambios menores, pero con un incremento mayor del régimen subsidiado comparado con años anteriores, con relación a lo encontrado en el país.
- Respecto a Riesgos Laborales, a diciembre 31 de 2019, se informó para Bogotá 3.889.209 afiliados, aumentando un 7% con relación al 2018, y siendo el 38.5% de la población afiliada en el país, el 92.7% de los trabajadores eran dependientes. En cuanto a empresas, se llegó a 290.193 el 2019 con un aumento del 6%. Esto, significa una sostenibilidad del empleo formal dependiente y un mejor control de los pagos de los trabajadores independientes.
- El Clúster de Salud de Bogotá muestra las siguientes cifras de la Región: tiene 26, de las 47 instituciones acreditadas en calidad, las camas hospitalarias de la ciudad son 69% privadas y 31% públicas; el sector salud representa el 5% del empleo de la ciudad y sin el clúster de Farma contribuye con el 3,4% del PIB de la ciudad
- El año 2019, continuó la avalancha normativa de años anteriores que afectan al sector.

- Se expidieron para el Sector 12 leyes, 10 más que en el 2018; adicionalmente, se expidieron 15 decretos (11 menos que en 2018), 74 resoluciones (1 más que en el 2018) y 18 circulares (5 menos que en el 2018).
- El entorno mantiene además de la incertidumbre jurídica, financiera y estadística varias amenazas para la gestión hospitalaria: el comportamiento de la economía, la liquidez de los prestadores empeoró por las razones estructurales del Sistema: suficiencia de la UPC, el manejo de las Prestaciones incluidas en el Plan de Beneficios, rezago en el flujo de recursos de años anteriores, la judicialización de decisiones asistenciales, la mala administración de las instituciones y la corrupción, aunados a la liquidación no resuelta de Saludcoop y Cafesalud, así como la debilidad financiera y administrativa manifiesta de la mayoría de EPS.

Esperamos que para el 2020, se logre recoger las consecuencias de la Ley de Punto Final y la liquidación de EPS que no cumplen requisitos y su función social y se convierta en un periodo de transición hacia un 2021 más estable.



Evolución del alcance de la visión

Nuestra visión actual:

En el 2021 el HUSI, como Centro Médico Académico certificado internacionalmente, liderará desde sus nuevas instalaciones una red integrada de atención en salud, y de docencia e investigación al servicio de los usuarios del Sistema General de Seguridad Social y de la Pontificia Universidad Javeriana, manteniendo la acreditación como Hospital Universitario. Tendrá una producción intelectual creciente. Con excedentes que le permitirán sostener su crecimiento y ampliar sus programas médicos, de proyección social y de extensión.

La visión se desglosa en 7 Hitos que han evolucionado así:

1. Liderar una Red Integrada de Servicios de Salud. Consolidando la participación en la de Compensar.
2. Lograr el Reconocimiento como Centro Médico Académico Internacional. Ya solicitamos la primera visita de pares y establecimos relaciones más fuertes con Javesalud y el Instituto Roosevelt.
3. Nuevo Edificio del HUSI. Durante el 2019 se reactivaron las reuniones con la PUJ, para poner en marcha el proyecto. Se está en la identificación de alternativas de financiamiento del proyecto, por cuanto se ha evidenciado que la generación de caja del Hospital no es suficiente para el financiamiento de un proyecto de estas magnitudes. Por otro lado, se está trabajando en el Programa Médico Arquitectónico, el cual tiene como principal reto la restricción de área de construcción, que le ha sido asignado al proyecto, dentro del Plan maestro de Desarrollo de la PUJ.
4. Mantener la Acreditación como Hospital Universitario. Se mantiene y en el año 2019 tuvimos la visita para el nuevo ciclo de acreditación en salud.
5. Producción Intelectual Creciente. Avanzando según lo que se anota en este informe, manteniendo la meta de ser el Hospital Universitario del país con mayor producción en Scopus.
6. Excedentes de acuerdo con el Plan Financiero. Cumplir con los excedentes operacionales acorde con el plan financiero anual. En 2019 estos ascendieron

- a \$4.409 millones ubicándose en el 89% de la meta anual establecida.
7. Ampliar Programas Médicos de proyección social y de extensión. Al no lograrse apoyo efectivo por parte de la Gobernación de Cundinamarca, se iniciaron contactos para desarrollar un frente de trabajo en Salud Mental en las comunidades del área de influencia de la Parroquia de San Martín de la Caridad, cercana al HUSI. Adicionalmente, se inició el apoyo de atención ambulatoria en dos Instituciones que atienden pacientes con discapacidad, facilitando la formulación y el seguimiento, con el apoyo de la EPS de Régimen Subsidiado que los tiene afiliados (Capital Salud).

Objetivos Estratégicos:

La formulación de los lineamientos estratégicos, aprobados para nuestra planeación en la Junta Directiva de noviembre de 2017 estableció un grupo de objetivos estratégicos, los cuales se abrieron en objetivos específicos para el seguimiento y proceso de planeación operativa que consisten en:

Objetivo Estratégico 1: Hacer más eficiente el proceso asistencial y fortalecer la marca HUSI - Javeriana.

- Definir los componentes médico-asistenciales del Proyecto Médico Arquitectónico (PMA) del nuevo Edificio del HUSI.
- Tener operando mínimo 140 camas en el II nivel de atención.
- Tener mínimo 3 salas de cirugía ambulatoria en el II nivel de atención.
- Liderar con Javesalud una red funcionalmente efectiva en la prestación de servicios.
- Mejorar los indicadores de eficiencia asistencial: estancia - giro cama - reingresos - giro quirófano - consulta externa.
- Mejorar los indicadores de eficiencia administrativa incluido la evaluación y ajustes de proyectos, procesos e indicadores de ahorro.

Objetivo Estratégico 2: Fortalecer la fidelización de nuestros usuarios con mejores resultados, costos y beneficios para el paciente y el sistema de salud.

- Mejorar la experiencia de cuidado del usuario durante su atención.
- Establecer dos clínicas interdisciplinarias de atención integral por año.
- Implementar el apoyo de telemedicina en una consulta o actividad asistencial por año.
- Integrar el concepto de riesgo asistencial en todos los servicios del HUSI.
- Implementar 100% el Protocolo Fin de Vida.
- Lograr estar por debajo de la media en el 90% de los indicadores internacionales de seguridad clínica escogidos inicialmente según el NDNQI.
- Mantener indicadores con tendencia creciente en la gestión de la tecnología.
- Mejorar los procesos de coordinación entre los profesionales y grupos tratantes.

Objetivo Estratégico 3: Financiar los nuevos proyectos de infraestructura y la renovación tecnológica.

- Cumplir al 90% el plan de inversión en los proyectos de crecimiento de nueva infraestructura física, tecnología biomédica, tecnología de la información, investigación y docencia.

Objetivo Estratégico 4. Conseguir el Reconocimiento Internacional como Centro Médico Académico (CMA).

- Definir las estrategias para la alineación de las misiones HUSI - PUJ (en temas de salud), incluyendo la respuesta a las necesidades docentes de la PUJ.
- Participar en la realización de los programas de especialización y de maestría en Educación en Salud con la PUJ y la Universidad del Rosario.
- Crear un fondo de formación que lleve a tener un mínimo de 20 profesionales del HUSI con formación de Especialización o de Maestría en Educación en Salud, por año.
- Presentar el HUSI a la iniciativa de la Association of Academic Health Centers (AAHC) para el reconocimiento internacional como Centro Médico Académico.
- Lograr la Acreditación como Hospital Universitario.

Objetivo Estratégico 5: Fortalecer la investigación con publicaciones de impacto y registros de propiedad intelectual.

- Ser la primera IPS en publicaciones y citaciones del país según la base datos SCOPUS.
- Tener como mínimo, 5 registros de propiedad intelectual.
- Mantener activo, al menos un macroproyecto de Colciencias, por año.

Objetivo Estratégico 6: Atraer y fidelizar el talento humano para el logro de los objetivos.

- Aumentar al menos 2 puntos, en los resultados de clima laboral en el 2021, con relación al resultado de 2017.
- Implementar un plan de beneficios flexibles para los empleados.
- Mantener la rotación voluntaria en 1% durante todo el periodo.
- Identificar y definir Plan de Desarrollo Profesional para personas y cargos de alto potencial.



**APORTE DE LA GESTIÓN AL
DESARROLLO DE LOS OBJETIVOS**





Hacer más eficiente el proceso asistencial y fortalecer la marca HUSI - Javeriana

Los aportes:

1. Desde la Oficina de Auditoría Interna de Gestión:

- Auditoría a los procesos relacionados con la atención de pacientes en el Servicio de Intellectus: atención del personal, asignación de citas, proceso de facturación, recaudos de efectivo, control del carro de paro, quejas interpuestas por los usuarios.
- Revisión de las solicitudes de bajas de medicamentos e insumos, de inventario, por parte de los responsables de los diferentes almacenes y subalmacenes.
- Segundo seguimiento al plan de mejora propuesto por el área, sobre el informe de Auditoría al proceso de Activos Fijos, presentado en el año 2018: adquisición de activos fijos, recepción y salida de activos fijos, bajas de activos fijos, inventario de activos fijos, asignación de responsables, segregación de funciones y depreciación de activos fijos.
- Revisión de la facturación y cumplimiento normativo y contractual de un tercero con prestación de servicios de transporte al HUSI.
- Auditoría a la rotación de insumos y medicamentos de inventario, en todos los almacenes y subalmacenes del HUSI: productos con baja rotación y con existencias en el inventario, productos con baja o nula rotación que presentan compras o traslados entre almacenes y gestión por parte los responsables.
- Auditoría al proceso de liquidación y pago de productividades al personal médico: cumplimiento de acuerdos contractuales, diferencias contractuales frente a la liquidación, actualización de condiciones contractuales, metodología de liquidación de productividades, errores identificados en las fuentes de información utilizadas para la liquidación de productividades.
- Seguimiento al estado de cartera en el HUSI, entre los periodos de diciembre de 2018 - junio de 2019 y junio de 2019 y diciembre de 2019.
- Acompañamiento en la realización de los inventarios físicos de fin de año, para los 22 almacenes y subalmacenes de insumos y medicamentos.

- Realización periódica de arquezos de caja e inventarios selectivos de insumos y medicamentos.
- Revisión de las cuentas por cobrar, generadas a los pacientes del Servicio de Radiología vs su recaudo efectivo.
- Revisión de las cuentas por cobrar a particulares, presentadas por la Oficina de Cartera para castigo.
- Revisión de las actas de baja de elementos de Activos Fijos, presentadas por la Oficina de Contabilidad.
- Seguimiento al plan de mejora propuesto por el Servicio de Radiología, frente al informe de Auditoría Interna, presentado en el primer trimestre del año 2019, sobre los procesos del Servicios de Radiología. En este informe se revisaron: atención del personal, tiempos de atención, oportunidad, proceso de facturación y quejas interpuestas por los usuarios.

2. Desde la Oficina de Cartera:

- En el año 2019, el saldo de cartera creció un 9% pasando de \$137.961 millones al cierre del 2018 a \$149.848 millones al finalizar el año. Este incremento tiene su origen en la cartera de Nueva EPS, la cual pasó de \$48.771 millones en 2018 a \$81.257 millones al 31 de julio de 2019, sin embargo, gracias a las medidas tomadas para ajustar el monto mensual de prestación de servicios y la gestión ante esta EPS para el incremento de los pagos mensuales, se logró cerrar el año con un saldo de \$61.162 millones.
- Durante el año se recaudaron \$356.648 millones, lo que supone un crecimiento del 5% respecto del año anterior y un 95% de valor de las ventas del año, las cuales ascendieron a \$375.433 millones. En 2018, el recaudo como proporción de los ingresos fue del 97,2%.
- Para el periodo, la rotación de cartera sufrió un leve deterioro pasando de 101 a 102 días para la cartera radicada y de 139 a 144 días la cartera general. El 72,6% de la cartera se encuentra a menos de 120 días, el 4,2% entre 120 y 180 días, el 8,3% entre 180 y 360 días y con una edad superior a 360 días se encuentra el 14,9%
- De entidades en liquidación como Caprecom y Saludcoop se recuperaron \$1.163 millones, se suscribieron acuerdos de pago por \$747 millones con 7 entidades, se presentaron reclamaciones ante las empresas que entraron en liquidación como Cafesalud y Cruz Blanca por \$9.588 millones y se obtuvieron mandamientos de pagos en procesos jurídicos por \$2.852 millones.

3. Desde la Oficina de Atención al Usuario:

- Gestión y seguimiento del proceso de acceso de los usuarios a la asignación de citas médicas a través de los canales Contact Center - Respuesta de Voz Interactiva o IVR, Mensajes de texto al celular SMS.
- En conjunto con la Oficina de Tecnología de la Información se realizó la implementación de la segunda fase del módulo de asignación de citas

WEB, la cual permite que los usuarios puedan transaccionar con las citas de control permitiendo: consultar, asignar, reprogramar y cancelar citas; adicionalmente realizar la solicitud de citas de primera vez.

- Se realizó el diseño del programa de protección de datos personales para el HUSI.

4. Desde la Oficina de Tecnología de la Información:

- Se implementaron 17 proyectos, como: el nuevo portal para la entrega de resultados de Neumología, Servicio Transfusional para el laboratorio (banco de sangre), renovación por obsolescencia de 1400 estaciones de trabajo, renovación por obsolescencia de la infraestructura de servidores, almacenamiento y backup (Pure Flex de IBM) que se tiene en el datacenter de TRIARA, digiturnos para el CJO, facturación electrónica, nuevo canal Institucional de HUSI-TV, tableros de mando en Power BI para Salas de Cirugía, Farmacia, Servicios Hospitalarios, Urgencias y Consulta Externa.
- Se ejecutaron 61 mejoras a los sistemas de información del Hospital (desarrollos de software), como: dispositivos médicos implantables, partograma, reingreso de pacientes por Urgencias, triage para Salas de Cirugía, tablero de egresos hospitalarios, ubicación real de pacientes en urgencias, manejo de medicamentos de control especial, preadmisión en Consulta Externa, Infectología ficha de infección nosocomial, aprobación órdenes de pago firmas electrónica, módulos de gestión humana para selección de personal, turnos de personal y horas extras de personal.
- Se logró mantener una disponibilidad promedio en la operación de TI del 99.98% para toda la infraestructura tecnológica del HUSI, compuesta por: 127 servidores virtuales, 94 bases de datos y 13 canales de fibra óptica, que soportan servicios tecnológicos como: SAHI, correo, apoyos diagnósticos, portales web, Kactus, File Server y Gestor Documental, entre otros.

Los resultados:

Concluimos el año con una mejora significativa respaldada en:

- Mantener nuestra condición de Institución Acreditada en Salud.
- La tasa de infección global se mantuvo en 1.9 por cada 1000 egresos.
- La tasa de infección por días catéter central en la Unidad de Cuidados Intensivos pasó de 0.8 por mil días catéter en el 2018 a 0.3 por mil días catéter en el 2019.
- La tasa de infección por días catéter central en la Unidad de Recién Nacidos fue de 2.9 por mil días catéter venoso central en el 2019.
- La tasa de neumonía asociada al ventilador en la Unidad de Cuidados Intensivos pasó de 0.5 por mil días ventilador el año 2018 a 0.6 por mil días ventilador en el 2019.

- La tasa de neumonía asociada al ventilador en la Unidad de Recién Nacidos para el año 2018 fue de 2.2 por mil días ventilador y de 0 por mil días ventilador en el año 2019.
- El cumplimiento en eventos de notificación obligatoria, evaluado por la Secretaría de Salud fue del 90% en el 2019.
- La proporción de cesáreas pasó de 51% en el 2018 a 54.8 % en el 2019.
- Para el 2019 contamos con 652 documentos clínicos entre guías de práctica clínica, guías de procedimiento, protocolos y documentos generales. Se priorizó la medición de adherencia a 74 documentos con un consolidado de adherencia de 88%.
- Enfermería completó 90 documentos entre guías, protocolos e instructivos. Se priorizó la medición de adherencia en 15 documentos, con un consolidado de adherencia del 91.2%.
- En el HUSI la tasa de lesiones de piel pasó de 0.8 en el 2018 a 0.6 en el 2019 y la proporción de pacientes que presentaron complicaciones de las lesiones de piel pasó de 10.6% en el 2018 a 9.5% en el 2019. La tasa de caídas fue de 0.7 por 1000 egresos en el 2019. El porcentaje de caídas no prevenibles pasó de 81% en 2018 a 71% en el 2019.
- Tres de los cinco indicadores que referenciamos con la membresía a la base de datos nacional de indicadores de calidad de enfermería – NDNQI (por sus siglas en inglés), estuvieron en el 2019 por debajo de la media internacional.
- La tasa general de mortalidad pasó de 2.6% en el 2018 a 2.7% en el 2019.
- La tasa de mortalidad de adultos en Urgencias antes de 24 horas por 1.000 atenciones se mantuvo en 2019 en 0.52.
- La tasa de mortalidad en las primeras 48 horas de hospitalización se mantuvo en 2019 en 0.6%, al igual que durante 2018. La tasa de mortalidad después de 48 horas de hospitalización pasó de 1.9% en el 2018 a 2.1% en el 2019.
- La tasa de mortalidad perinatal pasó de 1.2% en 2018 a 1.4% en el 2019.
- El promedio de estancia fue de 4.9 días con un giro cama de 5.9 que al compararlo con el año 2018 mostró una tendencia creciente. El porcentaje de ocupación pasó del 98.3% en el 2018 al 92.8% en el 2019.
- La tasa de reingresos antes de 72 horas por 100 atenciones de Urgencias pasó de 2.4% en el 2018 a 2.5% en el 2019.
- El promedio de estancia en los pacientes del régimen contributivo aumentó de 4.5 días en el 2018 a 4.7 días en el 2019. En los pacientes del régimen subsidiado pasó de 7.4 días en el 2018 a 6.5 en el 2019.
- El volumen de actividades realizadas en el Servicio de Consulta Externa pasó de 190.119 en el 2018 a 202.230 para un 6.4% de variación. Y el cumplimiento de las citas asignadas por parte de los usuarios fue del 77% cifra inferior a la del 2018 que fue del 78%.
- El nivel de atención en el contact center presentó un incremento del 0,2% pasando de 86% en el año 2018 al 86,2% para el año 2019.

- Durante el año 2019 se presentó un incremento del 35% en el número de citas asignadas por el canal del IVR y un incremento del 49 % en el número de citas asignadas por mensajería de texto, con relación al año 2018.
- Durante el año 2019 los usuarios realizaron una autogestión de 2.740 citas a través del módulo de citas web.

Otras actividades desde la Dirección Científica y de Enfermería:

Como estrategias de gestión del riesgo clínico los avances más importantes fueron:

- Se actualizaron los lineamientos para la adopción y adaptación de guías clínicas, definiendo los mecanismos para incluir o identificar la gestión del riesgo clínico individual de acuerdo con la patología abordada.
- Se incluyeron hitos para la gestión del riesgo clínico individual en 34 guías de práctica clínica, y se evaluó por primera vez la adherencia a dichos hitos en 26 de ellas, dando como punto de partida una adherencia del 83%.
- Para la gestión del riesgo de eventos tromboembólicos en el ámbito hospitalario, la adherencia a la guía de práctica clínica fue de 85%, la adherencia al registro del riesgo individual en la historia clínica fue del 87% y la formulación individual de tromboprolifaxis de forma adecuada del 81%.
- Se constituyó un grupo implementador multidisciplinario para desarrollar la estrategia nacional de Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS), inicialmente de materno - perinatal y pediatría.
- La medición de adherencia al lavado de manos, con el observador oculto tuvo un cumplimiento de 71.9% para el 2019 respecto a 67% en el 2018.
- Dentro de la estrategia de prevención de lesiones de piel por presión en paciente hospitalizado, se avanzó una estrategia de antropología con el personal de Enfermería, se adquirieron superficies especiales para manejo de la presión e insumos para el cuidado de la piel y se desarrolló en la historia clínica la opción de generar interconsulta a Clínica de Heridas y Fisioterapia; estas acciones impactaron positivamente en la disminución del número de pacientes con lesión de piel por presión, con un 18,7% menos respecto al 2018.
- Se aumentó la proporción de eventos de seguridad clínica no prevenibles hasta un 56.8%.
- Se implementó la Red de tamización con Javesalud para atención de pacientes con Cáncer de Seno, hasta el momento se han atendido 96 pacientes entre mamografías y ecografías.
- Se implementaron centros de reportes de fuentes de información asistenciales para 10 servicios.
- Se implementó el uso de los dispositivos electrónicos para el recibo y entrega de turno de Enfermería en el 100% de los Servicios de Hospitalización y Reanimación.
- Se efectúa la Revista Interdisciplinaria en el 94% de los Servicios de Hospitalización y Salas de Cirugía.

- Se implementó la consulta de Enfermería para los Servicios de Radioterapia, Lactancia Materna y Clínica Anticoagulación.
- Se estructuró el componente de educación en salud dentro del Modelo de Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad.
- Se estructuró el proceso de seguimiento de pacientes después del egreso hospitalario con una cobertura promedio de seguimiento del 42% del total de los pacientes que egresan de los diferentes servicios.
- Se implementó un sistema de priorización de programación de salas de cirugía y triage quirúrgico, con el cual se logró optimizar el proceso de programación de la cirugía de urgencia y cirugía adicional; de esta manera se ha priorizado la oportunidad para los procedimientos urgentes, con lo que se obtuvo un impacto clínico favorable. En este momento se tiene una adherencia del 100% por parte del grupo asistencial de Salas de Cirugía.
- Se inició el manejo de patología molecular para la tipificación y manejo de paciente con patología oncológica a través de la técnica FISH o hibridación fluorescente in situ, una técnica citogenética de marcaje de cromosomas.

ESTADOS FINANCIEROS

Sobre el resultado:

- Los ingresos totales ascendieron a \$ 375.433 millones de pesos con un crecimiento del 7.3% en relación con el año 2018.
- Los ingresos operacionales asistenciales ascendieron a \$373.511 millones, lo que significó un crecimiento del 7.4% frente a los ingresos del año anterior.
- El costo de la prestación de los servicios fue de \$326.470 millones incrementándose un 6.9% con relación al año anterior, que se explica principalmente en el aumento del costo de personal, insumos y medicamentos, servicios y honorarios.
- El gasto administrativo terminó en \$41.440 millones con un aumento del 6.2%, principalmente por el gasto de personal.
- El resultado operacional se ubicó en \$7.523 millones de utilidad, con un margen operacional del 2%.
- El resultado neto antes de impuestos correspondió a \$4.459 millones manteniendo el Hospital en niveles de sostenibilidad con un margen neto del 1.2%.
- El EBITDA finaliza el año 2019 con \$19.250 millones aumentando en \$2.781 millones y un 16.9% frente al indicador del año 2018 y representa el 5.1% sobre las ventas asistenciales.

Sobre el balance general:

- El activo total cerró en \$213.503 millones, aumentó en un 10.4% con relación al año anterior. Mientras que el activo corriente aumentó un 10.4%, el activo de largo plazo un 10.3%.
- El activo corriente cerró en \$135.836 millones, mostrando un crecimiento de las cuentas comerciales por cobrar en un 8.9%. Los clientes aumentaron en \$11.876 millones y el deterioro de cartera aumentó en un 7.5%.
- El pasivo corriente cerró en \$98.496 millones con un incremento del 18.3% con relación al año anterior, dado por las obligaciones financieras y otros pasivos no financieros compuesto por los depósitos por incapacidades.
- El pasivo de largo plazo cerró en \$42.520 millones aumentando un 0.7% con relación al 2018.
- El capital de trabajo termina en \$37.340 millones con un crecimiento del 6% frente al 2018.
- El patrimonio cerró positivo con \$72.486 millones y un crecimiento del 6.7%.

Se anexan los estados financieros auditados.

PUNTO DE EQUILIBRIO OPERACIONAL

El resultado financiero del año 2019 fue positivo, a pesar del impacto que se tuvo sobre los ingresos y la restricción a la prestación de servicios a Nueva EPS a partir del mes de julio y las múltiples marchas y paros que se presentaron en las intermediaciones del Hospital durante el último trimestre del año. El año cerró con un excedente operacional que creció un 35,6% frente al 2018, ubicándose en \$7.523 millones, lo cual refuerza la premisa que el Hospital se encuentra en una situación consolidada en términos de operación en punto de equilibrio y autosostenibilidad. En términos de excedente neto, este cerró en \$4.409 millones, cifra un 26,6% por debajo de la presentada en el año anterior, lo que se origina principalmente en el menor volumen de donaciones recibidas durante el 2019, las cuales ascendieron a \$1.070 millones, mientras que en 2018 fueron de \$2.407. En términos de EBITDA, el 2019 cerró con \$19.250 millones, cifra un 16,8% superior al 2018.

En términos del balance general, los activos del HUSI ascienden \$213.503 millones, de los estos la cartera por servicios prestados representa el 56,7%. La cartera comercial suma \$149.836 millones y se contempla un deterioro de \$28.767 millones, situación que se convierte en la principal fuente de riesgo financiera al que se exponen las Instituciones Prestadoras de Salud en el país, y por supuesto el Hospital no es la excepción. Por su parte, los pasivos del HUSI crecieron un 12%, al cerrar en \$141.017 millones, en donde las obligaciones comerciales ascienden a \$39.182 millones, cifra un 11% superior a la del 2018 y como consecuencia de las restricciones de liquidez originadas por el crecimiento de la cartera de Nueva EPS. Por otra parte, las obligaciones financieras crecieron 10%, pasando de \$45.850 en 2018 a \$50.606 millones en 2019, incremento

originado en el proyecto de la nueva sede de Intellectus y no por necesidades adicionales de recursos para financiar la operación. Finalmente, el patrimonio presenta un crecimiento del 7%, ascendiendo a los \$72.486 millones.

Tal como fue aprobado por la Junta Directiva, los excedentes del 2018 se encuentran destinados para apoyar el financiamiento del proyecto del nuevo edificio. Durante 2019, no se realizó ningún gasto con cargo a este proyecto.

En términos generales, durante el ejercicio del 2019 el Hospital generó los recursos necesarios para mantener la operación.



Fortalecer la fidelización de nuestros usuarios con mejores resultados, costos y beneficios para el paciente y el sistema de salud

Los aportes:

1. Desde la Oficina de Atención al Usuario:

- Se realizó encuesta Momentos de Verdad dirigida a usuarios que fueron atendidos en los diferentes servicios del HUSI.
- En conjunto con el Centro de Gestión Cultural de la PUJ, en el año 2019 se realizó el acompañamiento a los estudiantes que participaron en el programa llamado recital en el Hospital, a través del cual se realizaron 724 horas de recitales a los usuarios durante su proceso de atención. Este programa es realizado por estudiantes becarios de la Facultad de Música y estudiantes voluntarios de otras Facultades de la PUJ. El propósito es crear a través de la música sensaciones de bienestar en usuarios y empleados.
- Se dio continuidad al programa "Libros de Cabecera" el cual consiste en una biblioteca móvil; desarrollado por estudiantes voluntarios de la Facultades de Ciencias de la información - Bibliotecología, y otras Facultades de la PUJ en conjunto con la Oficina de Atención al Usuario. El propósito es desarrollar dentro del ambiente hospitalario un espacio de promoción de la lectura, reflexión y entretenimiento a usuarios, por medio de la literatura clásica e infantil, poesía, teatro, actividades lúdicas y revistas. Se prestaron 410 libros y se obsequiaron 39 revistas y se realizaron 210 actividades de promoción de lectura. Adicionalmente, con el fin de preparar a los estudiantes con las herramientas necesarias a la hora de hacer promoción de lectura en el ámbito hospitalario, se realizaron dos jornadas de capacitación donde asistieron en la primera jornada 47 personas y en la segunda 26 personas.
- A partir del segundo semestre del 2019, se vincularon estudiantes que hacen parte del convenio de apoyo interinstitucional para el desarrollo de las prácticas universitarias con la Facultad de Ingeniería, con el fin de

apoyar el desarrollo de actividades que hacen parte de la Política de Humanización del HUSI dirigida a los usuarios. Lo anterior, se realizó con el fin de apoyar el proyecto social universitario de esta facultad.

- Se dio continuidad al despliegue de la Política de Humanización del Servicio a través de procesos de capacitación dirigidos a usuarios, empleados, terceros y estudiantes; en los que se incluyó la divulgación de nuestra declaración de derechos y deberes, logrando una cobertura del 100% con relación a lo planeado.
- Se dio continuidad al modelo: "Una experiencia de servicio en el HUSI", incentivando la creación de emociones positivas en los usuarios con el desarrollo de actividades lúdicas beneficiando a 3710 personas y con la estrategia de celebración de cumpleaños de los pacientes que se encuentran en proceso de hospitalización. Durante el año 2019 se realizaron 280 celebraciones.
- Adicionalmente en el HUSI contamos con dos voluntariados: Damas Blancas Voluntarias, cuyo objetivo primordial es la humanización, acompañamiento, apoyo y orientación a pacientes y familiares en los diferentes servicios del Hospital, actividades lúdicas y celebración de fiestas especiales. Se realizaron 26 actividades en el 2019. La Asociación Apoyo Humanitario que es una entidad de beneficio social con deberes con la sociedad, basados en entrega, hospitalidad, respeto, responsabilidad y calidad, presta sus servicios a los pacientes y sus familias. Se realizaron 18 actividades en el 2019.
- Se dio continuidad al proceso de acompañamiento en momentos difíciles a familiares de pacientes fallecidos durante el proceso de atención en el HUSI, en el 2019 se realizaron 859 acompañamientos.
- Se brindó acompañamiento a la Alianza de Usuarios y se hizo seguimiento al 100% de las sugerencias presentadas por sus miembros.

2. Las actividades lideradas por la Oficina de Garantía de Calidad aportaron una mejora significativa respaldada en los indicadores relacionados con:

- a. El programa de seguridad del paciente, el cual presentó un aumento en el número de paquetes instruccionales implementados, pasando de 38 a 47, con un cumplimiento promedio del 71%.
- b. Implementación del componente de Biovigilancia, que busca fortalecer la seguridad en la actividad trasplantadora del HUSI.
- c. Fortalecimiento del análisis de eventos de seguridad clínica en los servicios asistenciales, como parte de su autogestión para mejorar la seguridad del paciente, pasando de 26 a 35.
- d. Tendencia sostenida en la cultura del reporte, con 4688 eventos de seguridad clínica reportados (66% eventos adversos). La proporción de eventos de seguridad clínica prevenibles fue del 46% y de eventos adversos prevenibles fue de 43%, alcanzando la meta establecida de menos del 50%.

- e. Reuniones de capacitación en seguridad del paciente con alcance a 547 personas de servicios asistenciales.
- f. Mejora en la medición del clima de seguridad del paciente pasando del 90% al 91% en la percepción de seguridad clínica institucional y una tendencia sostenida en la mayoría de los aspectos evaluados.
- g. Gestión para referenciación internacional de indicadores NDNQI, con un cumplimiento global de 78% frente al 74% del año anterior.
- h. Auditoría de paciente trazador, con alcance a unidades ambulatorias y servicios hospitalarios, con cumplimiento del 76%.
- i. Inclusión del riesgo clínico asistencial en 34 guías de práctica clínica.
- j. Revisión de 566 documentos asistenciales y gestión para la actualización de 224.
- k. Auditoría de habilitación, con cumplimiento del 81% y desarrollo del 100% del cronograma.
- l. Seguimiento a los equipos de trabajo dentro de la estructura de mejoramiento continuo (ejes de acreditación, equipos primarios de mejora y equipos de autoevaluación) con cumplimiento global del 89%.
- m. Autoevaluación de estándares de acreditación, con calificación global de 4.
- n. Desarrollo del Curso de Formación de Líderes de Calidad, con participación del 52% de la población esperada, con aprobación del 46% de los asistentes.
- o. Revisión y depuración de indicadores institucionales en el 54% de las dependencias, con mejora en la oportunidad de medición pasando del 62% al 64%, con cumplimiento de metas del 51% al 69%. La evaluación del cumplimiento de planes de mejora pasó del 59% al 73% de avance promedio.
- p. Implementación de la metodología de análisis de indicadores en 21 equipos primarios de mejoramiento, correspondiente al 57% y capacitación a 13 equipos para iniciar la actividad en 2020.
- q. El plan de referenciaciones tuvo un cumplimiento del 84%.
- r. Desarrollo del modelo de gestión del riesgo con aumento de la cobertura a 87 dependencias y cumplimiento del 100% del cronograma.
- s. La evaluación de calidad del registro de historia clínica presentó una calificación de 88%, continuando con la metodología de auditoría por pares en cada servicio.
- t. Auditoría del programa de trasplantes, con cumplimiento del 92%.
- u. La auditoría a los comités institucionales presentó un cumplimiento promedio de 85%.
- v. Auditoría a la Oficina de Investigaciones, con cumplimiento del 93%.
- w. El PAMEC tuvo un cumplimiento del 72%.
- x. Interventoría de los contratos de aseo y lavandería con cumplimiento del 90% y 98% respectivamente.

3. Desde Extensión Hospitalaria:

Durante el 2019 se presentaron 635 pacientes egresados del programa, lo cual supone un crecimiento del 10.2% respecto al año 2018 (576 egresos). A este modelo innovador de atención domiciliaria, enfocado en la alta complejidad, en el 2019 se sumó la inclusión y manejo de pacientes pediátricos con Síndrome de Intestino Corto; coordinando una atención multidisciplinaria por los servicios de Pediatría, Gastroenterología Pediátrica, Nutrición Clínica, Cirugía Pediátrica y Extensión Hospitalaria, logrando impactar en el desarrollo psicomotor y social de una población de menores que habitualmente requiere un prolongado manejo intrahospitalario.

4. Avanzamos en la consolidación de la cobertura del Servicio Espiritual, fortaleciendo así la fidelización de los usuarios. Al respecto el resultado fue el siguiente:
 - a. En el año 2019 realizamos 128.397 acompañamientos a usuarios de Hospitalización, UCI adulto, UCI Pediátrica, Centro Javeriano de Oncología, Urgencias y en el Centro Integral de Cuidados Paliativos. Dado que en el 2018 el número de acompañamiento fue 121.605, en el año 2019 tuvimos 6.792 acompañamientos adicionales, cifra que representa un incremento del 5.58%.
 - b. Realizamos 198 acompañamientos a empleados y colaboradores del HUSI. En relación con el año 2018, tuvimos 41 acompañamientos adicionales. Esto representa un aumento del 26,11%.
 - c. Nuestro cumplimiento, según solicitud de sacramentos, fue del 100%. Cabe resaltar que las unciones, confesiones y comuniones aumentaron considerablemente, con relación al año inmediatamente anterior:

Sacramentos	Año		Cumplimiento	
	2018	2019	2018	2019
Unciones	1247	1979	100%	100%
Confesiones	431	654		
Comuniones	2959	4009		
Bautismos	74	64	99.16%	
Eucaristías	851	843		

- d. El número de eucaristías celebradas fueron 843. Dentro de la Capilla celebramos 642; en el CAICP celebramos 25, en casas administrativas 12; en Unidad Renal 56, en el Centro Javeriano de Oncología 100, en UCI 3,

- en Patología 1, en Salas de Cirugía 2 y en Edificio Calle 41 se celebraron 2.
- e. Durante el año 2019, en el Centro de Escucha del HUSI llevamos a cabo un total de 1.275 atenciones, las cuales se clasifican de la siguiente manera: en la Sala de Escucha de la sede calle 41 atendimos 800 personas: 767 usuarios y 33 empleados y colaboradores; en el Edificio Central del HUSI atendimos 475 personas: en la Sala de Escucha del HUSI atendimos 19 empleados y colaboradores y 456 usuarios que se encontraban tanto en Hospitalización como en Consulta Externa.
 - f. En el Plan Operativo anual del Servicio Espiritual, durante el 2019 tuvimos un cumplimiento del 100%. La programación de las actividades durante los tiempos litúrgicos sigue impactando de manera positiva la experiencia de fe de nuestros empleados y colaboradores. En lo que respecta a Semana Santa celebramos el miércoles de ceniza, realizamos una jornada de confesiones, llamada Confesatón, y las celebraciones propias del triduo Pascual; en Navidad, llevamos a cabo la víspera de la Inmaculada Concepción, comúnmente llamada noche de velitas, también la celebración de las novenas. Los miembros del Equipo de Dirección del Hospital elaboramos la novena con las reflexiones acorde a los principios y valores de la Institución. Por tercer año consecutivo, se realizó el Concurso de Pesebres, el cual sigue teniendo bastante acogida entre las dependencias del Hospital. Por último, ofrecimos los retiros para el personal del HUSI y la preparación catequética de Primera Comunión y Confirmación, en conjunto con la Pastoral de la Pontificia Universidad Javeriana.
5. Del trabajo en Redes Integradas, con Sanitas se dieron los primeros pasos sin lograr consolidarla y con Compensar: En junio se decidió subdividir en 7 microrredes las IPS primarias establecidas en Bogotá, dando como resultado que:
- a. Al HUSI se le designará como IPS de alta complejidad de dos microrredes, la de centro oriente y la centro occidente.
 - b. Esta decisión se tomó debido al adecuado resultado de la prueba piloto que se había establecido un año atrás (junio de 2018), con la asignación de la IPS calle 26 al HUSI, para lograr contener la siniestralidad y buscando una mejor concentración y direccionamiento de los pacientes asignados.
 - c. Con el establecimiento de las microrredes se aumentaron también las IPS de atención cardiológica, que compartíamos solamente con Mederi, y se incorporaron la Fundación Cardioinfantil, el Hospital San Rafael y la Clínica Cobos.
 - d. Esto implicó que nos disminuyeran de 15 IPS referenciadas a sólo 6, con una disminución aproximada de la población asignada en un 60%. Sin embargo, mantuvimos 2 sedes de alta siniestralidad como lo son la Calle 26 y la calle 42. Dado lo anterior, aunque tenemos asignadas menos personas, solamente vimos un descenso de un 33% de las atenciones entre el primer y el segundo semestre.

- e. Por esta razón a finales del año 2019 se propuso a Compensar hacer una prueba de manejo integral con los pacientes cardiológicos de la IPS calle 55, que estaba recién inaugurada, para poder controlar en forma más oportuna los casos que sean susceptibles de descompensación, y no esperar a que lleguen por urgencias.
 - f. Adicionalmente, con la apertura de estas microrredes, se mejoró la remisión de los pacientes cardiológicos que no son de nuestra georreferenciación.
 - g. Otra actividad que se ha consolidado es nuestra participación en la Junta cardiovascular interinstitucional que se realiza una vez al mes y en la que se presentan casos de pacientes de difícil manejo, que son candidatos al implante de válvulas cardíacas por vía transcutánea.
 - h. De todas maneras, a pesar de esta subdivisión de microrredes, en general seguimos siendo direccionamiento transversal para oncología, genética, urología, cabeza y cuello y otorrinolaringología, de la cuales somos referentes.
6. Desde la Oficina de Auditoría Interna de Gestión. Las actividades desarrolladas para contribuir con el desarrollo de este objetivo de fidelización. Fueron las de Auditoría al proceso de atención del CALL CENTER del HUSI: cumplimiento de acuerdos contractuales, niveles de atención y niveles de servicio, gestión de citas y PQRS interpuestas por los usuarios.
7. En Cuentas Médicas:
- a. Durante el 2019, se radicaron cerca de 320 mil facturas por valor de \$356 mil millones.
 - b. Se recibieron objeciones por \$31 mil millones, de las que sólo fueron aceptadas el 2,65%.
 - c. Como balance general, se aceptaron glosas y objeciones por \$3.200 millones, lo cual equivale al 0.88% de las ventas y está por debajo de la meta del 1%.
 - d. Se realizó auditoría al 100% de las 24.088 prescripciones hospitalarias en el sistema MIPRES.
8. Desde el 30 de noviembre se implementó la facturación electrónica en el Hospital, cumpliendo con los términos legales establecidos por la DIAN.

Los resultados:

- Satisfacción Global en el año 2019 fue de 96,87%, generándose un incremento del 0,2% con relación a la del año anterior.
- Satisfacción Información Derechos y Deberes, pasando de un 92.49% en 2018 a 95.08% en el 2019.
- El índice combinado de satisfacción para el año 2019 fue del 15.75 presentado

- un incremento de 0.90 puntos con respecto al año 2018.
- Satisfacción información Servicio Espiritual pasando de un 97.5% en el periodo 2018 a un 99.3% en el 2019.
 - Satisfacción en la accesibilidad Servicio Espiritual pasando de un 91,3% en el periodo 2018 a un 97.5% en el 2019.
 - La satisfacción de los usuarios con relación a la presentación de los médicos tratantes durante el proceso de atención paso de 95.3% en el 2018 al 96.2% en el 2019.
 - Las felicitaciones presentaron un incremento del 26% pasando de 5.908 en 2018 a 7.437 en el 2019.
 - Los resultados de la encuesta "Momentos de Verdad" evidenciaron que se ha consolidado una tendencia a la percepción muy satisfactoria sobre los factores fundamentales de la estructura de servicios del Hospital, lo cual demuestra la alta afectividad de los usuarios con el HUSI. El nivel de satisfacción obtenido en la encuesta para el año 2019 fue de 96,77 % presentado un incremento en el obtenido en el año 2016 el cual fue de 92%.
 - En Cuentas Médicas: Se aceptaron glosas y objeciones por \$3.200 millones, lo que equivale al 0.88% de las ventas, cifra inferior a la meta del 1% que se tenía establecida y al 1.07% del 2018. Se identificaron 4.662 errores en la prescripción en MIPRESS, de las cuales se lograron subsanar el 85% y por lo tanto se evitaron pérdidas por cerca de \$500 millones mensuales.
 - Se realizaron compras de insumos y medicamentos por un valor de \$104.224 millones, de los cuales \$48.048 millones se realizaron a través de la plataforma Bionexo, lo que generó ahorros después de descontar el costo de la plataforma por valor de \$796 millones. Durante el 2018 los ahorros se estimaron en \$235 millones. En negociaciones directas con los proveedores Pareto, se obtuvo un aumento ponderado del 2.5%, cifra inferior a la meta del 3%. La rotación de inventarios se ubicó 15.61 días, cifra inferior a los 16.16 del 2018.



Financiar los nuevos proyectos de infraestructura y la renovación tecnológica

Los aportes:

- En promedio, cada mes se expiden cerca de 118 cotizaciones de servicios a particulares y entidades sin contrato, de las cuales el 94,6% terminan en procedimientos efectivamente realizados en el HUSI.
- Se hizo el seguimiento a 4.675 órdenes de procedimientos de alto costo, en la búsqueda que efectivamente fueran autorizadas al HUSI. Se obtuvo una aprobación de 3.811 procedimientos, es decir el 81%, indicador que se vio afectado por la restricción en la prestación de servicios a Nueva EPS. Durante el 2018 la autorización para el HUSI fue del 91%.

Los resultados:

- Se invirtieron \$3.132 millones en la adquisición de equipos biomédicos, entre los que se destacan:
 - 2 ecógrafos.
 - 1 equipo de rayos x digital directo.
 - Equipos para salas de cirugía como monitores de signos vitales, monitor de neurofisiología intraoperatorio y lámparas cielíticas.
 - Tomógrafo óptico.
 - Láser oftalmológico.
 - Equipos para el servicio lactario y nutrición, como extractores, neveras y refrigeradores.
- Se invirtieron recursos por \$4.346 millones para el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos biomédicos.
- Se realizó la renovación de 1.400 equipos de cómputo por \$3.837 millones.
- Se realizó la renovación de los servidores del Hospital por \$1.704 millones.
- Se invirtieron \$1.161 millones en el mantenimiento de la planta física y \$3.601 millones en adecuaciones de espacios, entre los que se destacan:
 - Zonas de bienestar, descanso del personal asistencial y en formación.

- Renovación del Servicio de Oftalmología.
- Renovación del Servicio de Ortopedia.
- Adecuación de 15 habitaciones para pacientes aislados.
- Adecuación de 4 habitaciones para pacientes con trasplante de médula.
- Sala de Espera del sexto piso.



Conseguir el Reconocimiento Internacional como Centro Médico Académico (CMA)

Los aportes:

- Mantuvimos el reconocimiento de los Ministerios de Salud y Educación como Hospital Universitario.
- Se avanzó en la documentación del proceso de Centro Médico Académico y el documento se encuentra con un adelanto del 70%.
- La visita de los pares internacionales se encuentra inicialmente programada para la primera semana de octubre de 2020.
- Se asistió a la reunión del Capítulo Internacional de la Asociación Americana de Centros Académicos de Salud - AAHCi en Washington participando como conferencistas.
- Se mantuvo la posición como miembros del Sterling Committee de la AAHCi

Los resultados:

- El número total de estudiantes en el HUSI en 2019 se incrementó. Rotaron alumnos de cinco programas de Pregrado de igual número de Facultades, 33 Especialidades Médico - quirúrgicas, dos especialidades de la Facultad de Ciencias, cuatro Postgrados de Enfermería, tres de Odontología, y uno de Psicología. Acogiéndonos a la nomenclatura de las Facultades, se desarrollaron 590 rotaciones dentro del Hospital (17 más que en 2018) que beneficiaron a 8.401 alumnos/ rotación (72 más que en 2018) y en total fueron más de 40.000 semanas. Según la distribución por programa que se presenta en la siguiente tabla:

Programa	Nivel	Alumnos	Semanas de Rotación
Nutrición y Dietética	Pregrado	120	946
Bacteriología	Pregrado	5	109
Especialización en Hematología en el	Postgrado	3	24

Programa	Nivel	Alumnos	Semanas de Rotación
Laboratorio Clínico y Manejo del Banco de Sangre			
Especialización en Microbiología Médica	Postgrado	4	29
Enfermería	Pregrado	442	2458
Especialización en Enfermería Pediátrica	Postgrado	8	19
Especialización en Enfermería en Cuidado Crítico	Postgrado	26	45
Maestría en Enfermería en Cuidado Paliativo	Postgrado	4	37
Maestría en Enfermería Oncológica	Postgrado	21	75
Medicina	Pregrado	5761	19618
Especialización en Anestesiología	Postgrado	112	819
Especialización en Cardiología	Postgrado	39	335
Especialización en Cirugía Cardiovascular	Postgrado	1	26
Especialización en Cirugía de Mano	Postgrado	2	26
Especialización en Cirugía General	Postgrado	136	861
Especialización en Cirugía Plástica	Postgrado	23	286
Especialización en Dermatología	Postgrado	33	274
Especialización en Electrofisiología Clínica, Estimulación y Arritmias Cardíacas	Postgrado	3	25
Especialización en Endocrinología	Postgrado	12	117
Especialización en Gastroenterología y Endoscopia Digestiva	Postgrado	67	917
Especialización en Genética Médica	Postgrado	11	75
Especialización en Geriátrica	Postgrado	108	955

Programa	Nivel	Alumnos	Semanas de Rotación
Especialización en Ginecología y Obstetricia	Postgrado	64	517
Especialización en Medicina Crítica y Cuidado Intensivo	Postgrado	10	83
Especialización en Medicina de Urgencias	Postgrado	117	717
Especialización en Medicina Familiar	Postgrado	117	388
Especialización en Medicina Interna	Postgrado	285	2212
Especialización en Nefrología	Postgrado	13	182
Especialización en Neonatología	Postgrado	25	157
Especialización en Neumología	Postgrado	21	143
Especialización en Neurocirugía	Postgrado	22	261
Especialización en Neurología	Postgrado	45	386
Especialización en Oftalmología	Postgrado	71	1418
Especialización en Ortopedia Infantil	Postgrado	1	4
Especialización en Ortopedia y Traumatología	Postgrado	66	624
Especialización en Otorrinolaringología	Postgrado	25	326
Especialización en Patología	Postgrado	15	218
Especialización en Pediatría	Postgrado	157	898
Especialización en Psiquiatría de Enlace	Postgrado	21	156
Especialización en Psiquiatría de Niños y Adolescentes	Postgrado	12	135
Especialización en Psiquiatría General	Postgrado	156	2156

Programa	Nivel	Alumnos	Semanas de Rotación
Especialización en Radiología	Postgrado	147	699
Especialización en Urología	Postgrado	34	607
Psicología	Pregrado	120	800
Maestría en Psicología Clínica	Postgrado	5	86
Especialización en Odontopediatría	Postgrado	16	66
Especialización en Patología y Cirugía Bucal	Postgrado	10	81
Especialización en Cirugía Maxilofacial	Postgrado	4	79
Total general		8.401	40.674

- Observadores: En el año 2019 fueron aprobados 53 Observadores así:

NIVEL					
Residente	Pregrado	Especialistas	Profesor	Maestría	Licenciada
46	1	3	1	1	1

PAÍS			
Panamá	13	Argentina	2
Perú	12	Chile	2
México	10	Ecuador	2
USA	6	Costa Rica	1
Alemania	2	Guatemala	1
España	2	Total	53

SERVICIO			
Psiquiatría	13	Anestesia	2
Geriatría	8	Medicina Crítica	2
Urgencias	6	Pediatría	1
Gastroenterología	6	Nefrología	1
Endocrinología	3	Medicina	1
Otorrinolaringología	2	Ginecología	1
Ortopedia	2	Neuropsicología	1
Infectología	2	Cardiología	1
Neurocirugía	2	Total	53



Fortalecer la investigación con publicaciones de impacto y registros de propiedad intelectual

Los aportes:

- Se aprobó la asignación de \$ 1.292,6 millones de pesos al Fondo de Investigaciones para el 2019. En diciembre de 2019 se había ejecutado el 100% de los recursos asignados.
- Se llevaron a cabo cuatro convocatorias internas, financiadas con recursos del Fondo de Investigaciones:

Convocatoria	Número de beneficiados	Recursos Asignados
Convocatoria Financiación Proyectos de Investigación HUSI-FPI-06.19	8	\$ 400.000.000
Convocatoria Autores HUSI-CDIV-06.19	32	\$ 117.178.414
Convocatoria Semilleros HUSI-CSI-04.19	2	\$ 13.898.239
Convocatoria Registros Institucionales en Salud HUSI-RCI-02.19	4	\$ 185.000.000
Total	46	\$ 716.076.653

- Se registraron 254 proyectos ante el Comité de Investigaciones y Ética Institucional (CIEI). El Comité aprobó en primera instancia 186 proyectos, 181 académicos y 9 patrocinados por la industria farmacéutica. 15 proyectos no fueron aprobados y 49 continuaron en evaluación por los Comités Auxiliares en 2020.

Los resultados:

1. Proyectos de Investigación con financiación externa.

El Hospital se presentó, con 12 proyectos a convocatorias Colciencias y se logró la financiación para dos proyectos (Ejecutor PUJ):

- Evaluación clínica de ezetimiba como chaperona farmacológica para la mucopolisacaridosis IVA. Convocatoria del SSGR - Fondo de CTI-para la conformación de un listado de propuestas de proyectos elegibles de innovación para la productividad, la competitividad y el desarrollo social de los territorios, en el marco de la celebración del Bicentenario.
- Oferta de recursos virtuales y multimediales en salud mental en infancia, niñez, adolescencia y juventud en el departamento del Atlántico. Desarrollo de un sitio - hijo del Portal www.mentalpuntodeapoyo.com. Convocatoria del SGR - Fondo de CTI - para la conformación de un listado de propuestas de proyectos elegibles de innovación para la productividad, la competitividad y el desarrollo social de los territorios, en el marco de la celebración del bicentenario.

Adicionalmente, se lograron los siguientes grants (Ejecutor HUSI):

- Alianza HUSI - Cognitant Group Ltd, Oxford Brookes University. 'Avatar Based Elarning for Diabetes Optimal Control' (ABLE DOC). £7,714.40.
- Optimum Patient Care Global Limited - Fundación Neumológica. Registro Internacional de Asma Grave- ISAR. \$ 10.560.000.
- Instituto Catalán de Oncología. Cobertura mundial del cribado de cáncer cérvico-uterino. €3.000.
- Organización Panamericana de la Salud. Análisis y un mapa de las políticas de prevención y control del cáncer cérvicouterino entre las mujeres que viven con el VIH en América Latina y el Caribe. \$ 31.940.000.
- Boehringer Ingelheim. Registro de Enfermedad Intersticial Pulmonar. \$84.000.000

2. Artículos científicos

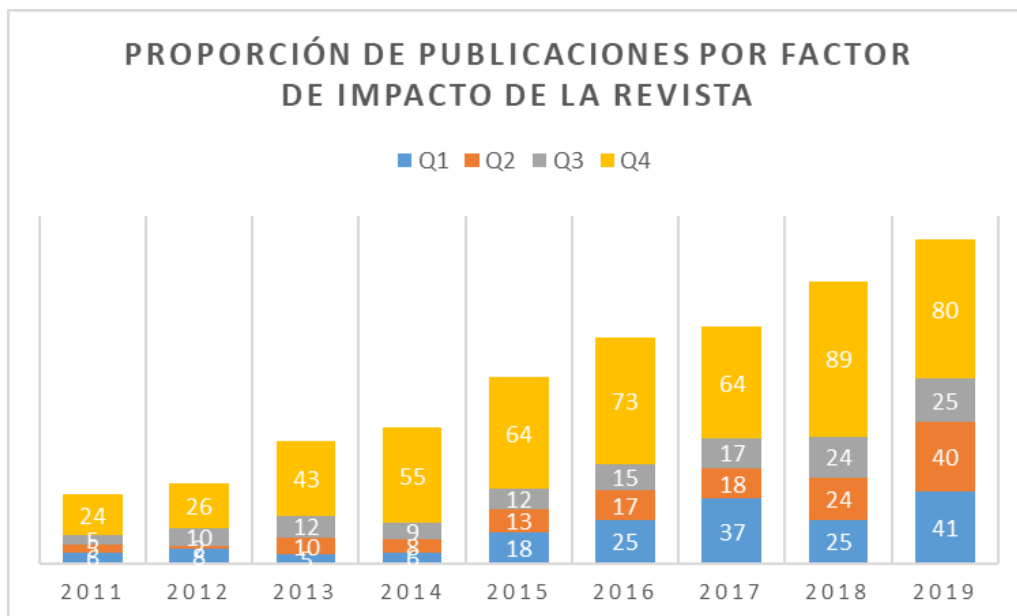
En total se publicaron 186 artículos científicos con la afiliación Hospital Universitario San Ignacio. De acuerdo con el factor de impacto de la revista, los artículos se distribuyeron de la siguiente forma:

Cuartil	Número publicaciones, (%)
Q1	41 (22)
Q2	40 (22)

Cuartil	Número publicaciones, (%)
Q3	25 (13)
Q4	80 (43)
Total	186



Con respecto a los años anteriores, se presentó un aumento en el total de publicaciones de 24 artículos. Igualmente, la proporción de artículos top (Q1 a Q3) se incrementó en 12 puntos porcentuales respecto a 2018, 45% en 2018 y 57% en 2019.



3. Divulgación en eventos académicos y reconocimientos.

Se recibieron 11 reconocimientos por la presentación de resultados de investigación en eventos científicos nacionales e internacionales.

Evento y reconocimiento	Investigadores
XVII Congreso Colombiano de Reumatología, Barranquilla. Segundo puesto entre 110 trabajos participantes en la modalidad de póster, con la investigación titulada: "Uso e impacto en las redes sociales por parte de revistas de reumatología".	Oscar Muñoz, Ángel García y Daniel Fernández y la residente Vanesa Ávila, del Servicio de Medicina Interna HUSI – PUJ.
La Liga Panamericana de Asociaciones de Reumatología (PANLAR) designó al Doctor Daniel G. Fernández Ávila MD MSc., profesor asistente, Servicio de Medicina Interna- Unidad de Reumatología, como Subdirector de la Unidad de Investigación PANLAR en los periodos 2019- 2021.	Daniel Fernández
IV Congreso Latinoamericano en Educación de Residentes (LACRE). Mención honrosa por la presentación oral del trabajo "Percepción de profesores y residentes de un hospital universitario de alta complejidad en Colombia, frente a la comunicación de malas noticias".	Lilian Torregrosa
Congreso Europeo de Medicina Psicosomática, Rotterdam 2019. Mejor póster por "A Fatal Case Report of Toxic Leukoencephalopathy" y mejor investigación original por el proyecto "Incidencia del delirium en el HUSI".	Gabriel Oviedo y Residentes
Congreso Europeo de Medicina Psicosomática, Rotterdam 2019. Mejor investigación original por el proyecto "Incidencia del delirium en el HUSI".	Gabriel Oviedo y Residentes
World Birth Defects Day Partners. El Programa de Vigilancia de Malformaciones Congénitas de Bogotá, liderado por el Dr, Ignacio Zarante, recibió un certificado platino de reconocimiento por su labor.	Ignacio Zarante
XVI Congreso de Perinatología y Medicina Materno Fetal. Primer puesto en presentación oral. "Aumento de los niveles de trombomodulina circulante al inicio del embarazo en mujeres que desarrollan preeclampsia".	Servicio de Ginecología y Obstetricia – IGH.
XVIII Congreso Colombiano de Neumología y Cirugía de Tórax. Primer puesto al mejor trabajo de investigación original, por el estudio "Description of two biomarkers, eosinophils and neutrophil to lymphocyte ration in a cohort of chronic obstructive pulmonary disease (COPD) patients".	Olga Milena García Morales, Alejandra Cañas, Carlos Celis, Violeta Avendaño, Paola Rodríguez (Javesalud), Javier Leonardo Galindo (Javesalud) y Nelcy Rodríguez Malagón.
Academia Nacional de Medicina. Segundo premio de la Academia Nacional de Medicina a la Investigación Científica, 2019, trabajo: "Análisis de la utilidad de la citometría de flujo en la identificación de la infiltración neoplásica del líquido cefalorraquídeo en pacientes con leucemia aguda y su asociación con parámetros clínicobiológicos de importancia pronóstica".	Facultad de Ciencias de la PUJ y el HUSI Servicios de Laboratorio, Hemato Oncología y Patología.

Evento y reconocimiento	Investigadores
LVIII Congreso Colombiano de Psiquiatría "Un desafío para el futuro". 4 categorías mención de honor en la sesión de posters.	Servicio de Psiquiatría y Salud Mental.
LVIII Congreso Colombiano de Psiquiatría. El Doctor José Manuel Santacruz Escudero, Médico Psicogeriatra y Director del Centro de Memoria y Cognición Intellectus fue nombrado Vicepresidente de la Asociación Colombiana de Psiquiatría para el año 2019 - 2020 y Presidente para el periodo 2020-2021.	José Manuel Santacruz Escudero

4. Protección de propiedad intelectual y transferencia de tecnologías.

Siete (7) productos de investigación y desarrollo continuaron en el proceso de solicitud de acciones de protección de propiedad intelectual en el 2019. Se culminaron exitosamente los siguientes procesos:

- Abril, notificación del otorgamiento de la patente nacional del "Dispositivo Intraoral para el Tratamiento de Apnea del Sueño y Ronquido", mediante Resolución N° 5077 de la SIC, Expediente N° NC2016/0001239.
- En el mes de octubre de 2019 se llevó a cabo el registro del software "Mi Paciente". Este proyecto fue gestionado por la Oficina de Atención al Usuario en conjunto con la Oficina de Tecnología de la Información. Esta herramienta tecnológica facilita el proceso de información a familiares, con relación al proceso de atención de pacientes en la Unidad de Urgencias. En noviembre recibimos la notificación del registro exitoso (certificado de la Dirección Nacional de Derecho de Autor 13-76-312 del 25 de octubre de 2019).

5. Desarrollo de redes de investigación.

Se han continuado desarrollando proyectos de investigación e innovación colaborativos con instituciones hospitalarias y académicas. De acuerdo con los registros en Scopus, para el 2019, las redes de cooperación nacionales e internacionales.

Se mantuvieron convenios para el desarrollo de proyectos con: IARC-OMS, Cleveland Clinic y OPS en oncología, y Universidad de los Andes en demencia.

Se generaron nuevos convenios con:

- Javesalud, Fundación Neumológica y Clínicos, proyectos en neumología.
- Universidad de Jaén, España para desarrollo e innovación en minería de datos.
- Instituto Catalán de Oncología (ICO), proyectos de oncohematología.



Atraer y fidelizar el talento humano para el logro de los objetivos

Los aportes:

- Desde la Oficina de Gestión Humana:
 - a. 64 líderes de dependencia consolidaron los planes de mejora de clima laboral con base en las 133 sesiones de grupo focal, desarrolladas en 2018. Este avance corresponde al 108% de cumplimiento sobre la meta.
 - b. Se realizó la encuesta de cultura organizacional con 1.194 empleados, correspondientes al 45% de la planta y cuyos resultados arrojan que 88% de los participantes manifiesta que en el HUSI casi siempre y siempre se evidencian los comportamientos que hacen parte de la cultura institucional, frente al 84% de la medición de 2017.
 - c. Se cumplió en 111% el programa de divulgación de resultados de cultura organizacional.
 - d. Se ejecutó el 100% de las actividades planeadas para fortalecer la humanización en la prestación del servicio y mejorar la experiencia del paciente.
 - e. Se ejecutó el 94% del plan de formación y desarrollo, lo cual corresponde a una inversión de \$2.138.953.318.
 - f. Continuó el proceso de formación en "Gestión del Desempeño como Herramienta de Liderazgo" con 114 líderes de dependencia. Este programa nos ha permitido incorporar gradualmente el modelo de evaluación de desempeño en el HUSI.
 - g. Al finalizar el 2019 el HUSI cuenta con 13 altos potenciales identificados, con los cuales se está trabajando un plan de desarrollo individual.
 - h. A la fecha 3.498 personas entre empleados, residentes y contratistas, han

40

recibido la cartilla denominada "El Cuidado de la Casa Común", que tiene como objetivo promover la ecología integral para nuestros empleados y sus familias.

- i. Se cumplió con el 105% del plan de acción definido para promover el cuidado de la casa común.
 - j. A la fecha 18 trabajadores están laborando bajo la modalidad de teletrabajo. El cumplimiento es del 128% sobre lo planteado en plan operativo.
 - k. Continúa el proyecto de atracción de talento humano en etapa temprana en el cual se evaluaron 344 jóvenes de undécimo grado, con el fin de identificar su orientación vocacional relacionada con la labor del HUSI. Actualmente, contamos con 118 aprendices que realizan sus estudios en Auxiliar de Enfermería, Administración en Salud, Farmacia y labor de camillero. Adicionalmente, hemos vinculado laboralmente 6 personas provenientes de este proyecto.
 - l. Se firmó convenio con UNIMINUTO para la formación de talento humano técnico en enfermería.
- Desde la Oficina de Auditoría Interna de Gestión, las actividades desarrolladas para contribuir con el desarrollo de este objetivo fueron de Auditoría a la ejecución del plan de formación y desarrollo para el personal del HUSI.

Los resultados:

1. La rotación voluntaria promedio mes es de 0.69%, frente a 0.81% de del año anterior.
2. El 85% de los residentes encuestados se sienten involucrados en los programas de bienestar del Hospital.
3. El 74% de los residentes se sienten involucrados en los programas de Formación y Desarrollo del Hospital.



Extensión en servicio social

1. Con el Fondo para Pacientes Pobres apoyado por el señor Arturo Calle Calle, se atendieron 92 pacientes, a quienes se ayudó con el cubrimiento de cuotas moderadoras, copagos o insumos y servicios no cubiertos por sus Aseguradoras, o porque estando carentes, requerían el servicio. El valor de la ayuda económica fue de \$107.257.867. Adicionalmente, se apoyaron pacientes a través de pago de transporte, albergue y alimentación con un valor de \$19.889.900.
2. De los artículos y elementos que se dan de baja en el HUSI, se hicieron donaciones de 255 activos, a las siguientes personas y entidades: Compañía de Jesús, Fundación Recupera Tu Silla, Hogar Gerontológico Casa de Jesús y el Adulto Mayor, entre otras.
3. Otras actividades relevantes:
 - BARRIO PARDO RUBIO. A finales del 2018 se estableció la posibilidad de realizar una intervención social en Salud Mental Comunitaria en una zona geográfica, que estuviera cerca del HUSI, y que por lo tanto estuviera en su zona de influencia. Es así como se definió que el barrio Pardo Rubio y sus cinco barrios circundantes serían el objetivo de este programa.
 - Durante el 2019 y con el apoyo de los padres encargados de la parroquia de SAN MARTIN DE LA CARIDAD, bajo la dirección del servicio de Psiquiatría, se realizaron 2 brigadas de exploración en la que se citó a 17 personas que podrían tener afectación en su salud mental (sin tener patología psiquiátrica definida), de las cuales se remitieron a manejo institucional 4 de ellas, entre los que se encontraban 2 menores de edad con antecedente de intento de suicidio.
 - También se realizó una visita a una agrupación de personas migrantes, en quienes se realizó exploración de necesidades en el manejo de la salud mental.

- En el colegio IED San Martín de Porres del barrio, el día 31 de octubre se realizó una actividad en el contexto del Día de la Familia, junto con los servicios de Pediatría, Enfermería y de Salud Mental. Se trataron los temas de los derechos de los niños, población migrante, e identificación de emociones a través de juegos; al mismo tiempo, se logró visibilizar al Hospital en la comunidad. Luego, el 28 de noviembre, aprovechando asistencia por parte de los padres a la entrega de boletines y con la experiencia en Clown intrahospitalario, de algunos residentes de segundo año de Pediatría, se llevó a cabo una actividad de integración entre padres e hijos con miras a disminuir la violencia intrafamiliar.
- Se deja planteada la instalación de una sede permanente del HUSI, para poder establecer un programa más estructurado de captación e intervención. Esta sede también puede ser de utilidad al complementar los programas que ya viene adelantando en la zona desde hace unos 15 años el voluntariado javeriano
- **FUNDACIÓN PROYECTO UNIÓN.** Esta iniciativa se basa en colaborar con la atención médica dentro de la Institución Hogar Santa Rita de Casia perteneciente a esta Fundación, que tiene a 76 niños discapacitados, de manejo crónico, los cuales se encuentran bajo custodia del ICBF, brindando valoración y seguimiento.
 - Con la contratación en el mes de agosto de 2019, de una profesional para el cubrimiento de pediatría social, se iniciaron las valoraciones de los pacientes que se encuentran institucionalizados, brindando apoyo médico, pero, sobre todo, para la construcción progresiva del modelo de atención, el cual se basa en la revisión a fondo de los historiales médicos que cada paciente tiene para depurarlo y establecer un plan de manejo actualizado y acorde a la real situación clínica.
 - Adicionalmente, se realizaron dos jornadas de valoración: una por parte de Gastroenterología Pediátrica durante la cual se evaluaron 4 pacientes a quienes se optimizó el manejo nutricional y a uno de ellos se definió la no pertinencia de la gastrostomía, la cual se ordenó retirar; y la otra jornada realizada por Neurología Pediátrica, donde se revisaron los electroencefalogramas disponibles y se reevaluaron los manejos de 6 pacientes.
- **HOGARES LUZ Y VIDA.** Esta fundación, al igual que Proyecto Unión, se encarga de 180 pacientes discapacitados con manejo crónico, los cuales se encuentran bajo custodia del ICBF, a quienes también se les realiza valoración y seguimiento revisando sus historiales clínicos para ajustar los manejos a las realidades medicas de cada paciente.

- Es de aclarar que en estos pacientes al no tener un familiar y llevar en algunos casos muchos años institucionalizados, no se cuenta con una adecuada línea secuencial de exámenes o manejos, por lo cual el programa busca la construcción progresiva del modelo de atención.
- De esta Institución hubo la necesidad de traer y hospitalizar una niña migrante de 2 años recién ingresada, en condición de desnutrición extrema. También se han realizado apoyos diagnósticos a otros pacientes, para definir conductas adicionales o interconsultas.
- En la totalidad de las actividades realizadas, se ha contado con la participación de los residentes del programa de pediatría, en el contexto de la asignatura de pediatría social. Y, a partir del mes de diciembre de 2019, se inició la rotación electiva de internado en pediatría social, con la participación, tanto en seminarios como en las actividades extrainstitucionales.

NUESTROS DONANTES

Este año nos continuaron apoyando personas naturales y jurídicas en los procesos de mejoramiento y renovación tecnológica, en los procesos asistenciales y de investigación, así como en el soporte al Fondo de Pacientes Pobres. Para ellos, dejamos constancia de nuestros sentimientos de gratitud.

En el 2019 recibimos donaciones en dinero por un monto de \$1.034 millones provenientes de: Arturo Calle Calle, Julymar Foundation Inc., Glaxosmithkline Colombia SA y Corporación Banco de Bogotá.

Para fines legales de este informe, declaro que:

- **Propiedad Intelectual y Derechos de Autor.** La Administración del Hospital Universitario San Ignacio cumple a cabalidad con lo descrito en la Ley 633 sobre derechos de autor y protección intelectual, especialmente lo relacionado con los derechos de uso de software y productos informáticos consagrados, igualmente en la legislación actual colombiana.
- **Aportes al Sistema de Seguridad Social Integral.** La información contenida en las declaraciones de autoliquidación de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, en particular la relativa a los afiliados y a sus ingresos base de cotización, ha sido apropiadamente contabilizada y cuenta con los soportes contables. El Hospital no se encuentra en mora por concepto de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral.
- **Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT.** Durante el año 2019, el Hospital hizo seguimiento al Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT, efectuando los reportes a la UIAF, y acciones mejoras a su sistema de administración de riesgo en pro de la mejora continua. Actualmente se está trabajando en la implementación de mejoras.
- **Libre Circulación de Facturación.** De acuerdo con el Artículo 778 del Código de Comercio, se deja constancia de que el Hospital Universitario San Ignacio no entorpeció la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores en su proceso de radicación y endoso.

Conclusiones y consideraciones finales

- Nuestros resultados evidencian que los procesos alineados con la misión y el alcance de la visión se están consolidando y manteniendo desenlaces favorables para los pacientes.
- Continúa en aumento el nivel de satisfacción y compromiso de nuestro talento humano, reflejado en la curva de los estudios de clima laboral que se realizan desde el año 2008 y en la disminución del indicador de rotación voluntaria.
- Como resultado de las auditorías y seguimientos de estas por parte de Auditoría Interna de Gestión, y los resultados obtenidos, los Servicios y Oficinas continúan trabajando en la generación de planes de mejora que permiten minimizar los riesgos asociados a los hallazgos identificados, para lograr procesos eficaces y efectivos, que generen mayor valor para el HUSI y sus usuarios.
- El entorno, en general, se está comportando de manera más adversa a lo previsto en los lineamientos estratégicos vigentes, en especial en el componente económico macro y sectorial.
- En el año 2019, pudimos mantener la renovación tecnológica de nuestro Hospital gracias a las donaciones.
- Por undécimo año consecutivo mantenemos la tendencia de sostenibilidad.
- La complejidad y calidad de los servicios continúa en aumento y continuamos mejorando la participación de los servicios en actividades de alta complejidad; la estrategia de crecimiento extramural para reacomodación de la capacidad intramural se consolida y nos permite ampliar la capacidad instalada en servicios de interés institucional.
- El seguimiento de los indicadores clínicos, bajo estándares internacionales, nos mantiene atentos para ajustar los procesos de control de calidad y seguridad del paciente y nos ha permitido mantenerlos a todos ellos dentro de las metas de altos niveles de calidad mundial.
- El cambio en la cultura organizacional permite avances significativos en la consolidación de la Acreditación de Alta Calidad y el Reconocimiento como Hospital Universitario.
- A pesar de las dificultades pudimos incrementar la presencia del HUSI en las comunidades más vulnerables, en apoyo a otras entidades sin ánimo de lucro.

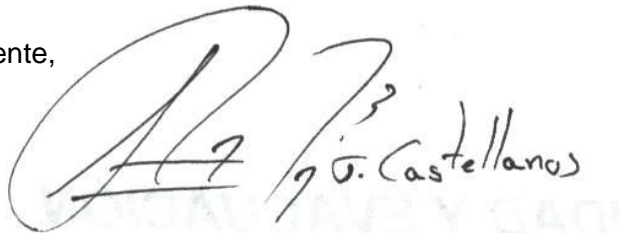
RETOS

A partir de los resultados de la gestión 2019, nos quedan retos importantes para los años venideros dentro de los cuales se encuentran:

- Recibir e implementar las recomendaciones de la primera visita de pares para el Reconocimiento internacional como Centro Médico en Salud.
- Consolidar la adherencia de nuestro Sistema de Gestión de Calidad, como herramienta fundamental de procesos transversales de alta calidad que aseguren los procesos de cambio de Cultura Organizacional.
- Continuar desarrollando e implementando nuevas iniciativas de modelo de atención y mejora de procesos, tendientes a afianzar la fidelización de nuestros usuarios.
- Continuar trabajando para fidelizar a nuestros empleados y mejorar su calidad de vida como integrantes de la sociedad.
- Continuar el proceso de expansión de los servicios a través de Sedes Extramurales. En especial avanzar con los proyectos de Clínica del Dolor y nueva sede para Intellectus.
- Continuar generando un mejor clima organizacional y mejores condiciones de bienestar entre los empleados, que faciliten la mejoría en calidez y el trato a los pacientes y sus acompañantes.
- Continuar mejorando los indicadores de Seguridad Clínica y fortalecer la gestión del riesgo asistencial.
- En conjunto con la Pontificia Universidad Javeriana, avanzar en los cronogramas iniciales del proyecto del Nuevo Edificio.
- Continuar sorteando exitosamente la iliquidez del sistema.
- Lograr una sede para un Hospital de segundo nivel.
- Consolidar, con Javesalud, una red funcionalmente efectiva en la prestación de servicios asistenciales, académicos e investigativos. con proyección al Centro Médico Académico y la Red Javeriana de Salud.
- Lograr la sostenibilidad, con excedente financiero, del Centro Integral de Cuidados Paliativos.
- Retomar el programa de atención a población vulnerable, en San Juan de Rioseco.
- Establecer las bases para nuestro nuevo ciclo de planeación estratégica.

Todo lo presentado en este informe y los resultados obtenidos, se deben a un gran trabajo en equipo en el cual participamos más de 3.100 personas que trabajamos en el HUSI, destacando una especial participación y liderazgo de la Junta Directiva, los Directores, el Equipo de Dirección y nuestros Donantes. Por ello, a todos y todas, un sentido agradecimiento y felicitaciones por los logros alcanzados.

Cordialmente,



JULIO CÉSAR CASTELLANOS RAMÍREZ M.D.
Director General

ANEXO ESTADOS FINANCIEROS AUDITADOS