

E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE FUNDACION II NIVEL

INFORME EJECUTIVO RENDICIÓN DE CUENTAS 2021

Mayo de 2022



Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN.....	4
GENERALIDADES DE HOSPITAL SAN RAFAEL DE FUNDACIÓN	4
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO DEL HOSPITAL SAN RAFAEL DE FUNDACIÓN.	5
AVANCES DE GESTIÓN.....	12
DIMENSIONES DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN	12
CONTRATACIÓN	16
ASPECTOS JUDIRÍDICOS.....	17
Informe Presupuestal Comparado 2019-2021	19
Facturación, Radicación y Recaudo Vigencias 2019-2021	21
Principales Deudores a 31 de Diciembre de 2021	23
Balance Comparado 2018-2021	23
Estado de Resultados Comparado 2019-2021.....	24
CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN	25
SERVICIOS HABILITADOS, INDICADORES DE CALIDAD Y CAPACIDAD INSTALADA	26
AVANCES SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD.....	30
ANÁLISIS DE INDICADORES AÑO 2020 Vs AÑO 2021.....	32
Acreditación.	34
Capacidad Instalada.	38
LOGROS DE MÉDICO EN TU CASA	39
AVANCES EN INFRAESTRUCTURA.....	41
AVANCES EN ARCHIVO INSTITUCIONAL	51
ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y TICS.....	54
PARTICIPACION CIUDADANA Y ATENCIÓN AL USUARIO	55
NUMERO DE FALLOS DE TUTELAS A FAVOR DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LA PRESTACIONES DE SERVICIOS DE SALUD, DISCRIMINANDO LOS MOTIVOS, COMPARATIVO CON LA VIGENCIA ANTERIOR.....	55
MECANISMOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA PARA PERSONAS CON DERECHOS A ATENCIÓN Y TRATO PREFERENCIAL.	¡Error! Marcador no definido.



NÚMERO DE ASOCIACIONES DE USUARIOS VIGENTE EN EL HOSPITAL SAN RAFAEL DE FUNDACIÓN.	56
INFORME DE LOGROS OBTENIDOS COMO PRODUCTO DEL TRABAJO CONJUNTO ENTRE LA ADMINISTRACIÓN Y LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS.	56
Peticiones Quejas y Reclamos – PQR.....	58



INTRODUCCIÓN.

La vigencia 2021 debe ser entendida por un lado en el marco de una realidad de emergencia sanitaria en el país, con alto impacto en la salud y en la calidad de vida de la población y al tiempo por el primer año de ejecución del Plan de Desarrollo Magdalena Renace, el cual se ha convertido en el principal eje dinamizador de la actuación de nuestra Empresa Social del Estado. Con el presente documento el Hospital San Rafael de Fundación E.S.E., pretende dar a conocer los avances y resultados de las estrategias definidas y las acciones realizadas durante la vigencia del año 2021, acordes con la metodología del DAFP, y lo normado a través de la Circular 08 de 2018 de la Superintendencia de Salud

Así mismo, registrar de manera soportada los avances en cada una de las dependencias de la ESE y los resultados alcanzados, desarrollo de nuestro Direccionamiento Estratégico.

En el capítulo de Balance de los Resultados de los Objetivos, Programas y Metas Estratégicas del Plan Desarrollo Institucional, se presentan los principales resultados obtenidos al 31 de diciembre de 2021, que incluyen la información de la Planeación estratégica de la institución, las cifras de MIPG, el estado de la Participación Comunitaria y el Servicio al Ciudadano, la Gestión en Calidad, Estados Financieros, y la Prestación Servicios.

Para los efectos del periodo de la presente rendición de cuentas es menester precisar que fue un periodo compartido entre la Dra. Diana Celedón Sánchez, quien fue la gerente hasta el mes de junio de 2021, y el Gerente Encargado Dr. Julio Salas Burgos hasta el 07 de febrero de 2022.

GENERALIDADES DE HOSPITAL SAN RAFAEL DE FUNDACIÓN

El Hospital San Rafael de Fundación ESE, es una institución pública de orden Departamental, de segundo nivel, que presta servicios de mediana y alta complejidad, dotado de personería jurídica, con autonomía administrativa, financiera y patrimonio independiente. Regida por la Ley 1474 de 2011 y 1712 de 2014, presenta este informe en el marco del desarrollo de la política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública y el Plan Anual Anticorrupción y Atención al Ciudadano. El Hospital fue creado mediante resolución 152 de Marzo 13 de 1991 y transformada en E.S.E Hospital San Rafael de Fundación el 25 de Abril de 1996 mediante Decreto 469 de la Gobernación del Magdalena.

Geográficamente, la E.S.E Hospital San Rafael está ubicada en el Municipio de Fundación; el cual se encuentra localizado en la depresión Cataquera, que hace parte de la unidad fisiográfica del valle irrigado por el río grande, caracterizada por ser Baja, plana e Inundable con presencia de numerosos caños y por los frecuentes desbordamientos del Río. Además,



parte del territorio se halla en el sistema de lomas y colinas, que vienen siendo disectada por el sistema de drenaje, ubicadas en el sector altos del río, con una altura que no supere los 120 metros sobre el nivel del mar; y en la llanura de Plato, en el Sector nororiental del municipio.

El Municipio de Fundación está localizado en el Norte del Departamento del Magdalena, con una extensión total de aproximadamente 96.471 hectáreas, de las cuales corresponden al área rural 95.906 hectáreas y al área urbana 565 hectáreas. Se encuentra a 120 m.s.n.m y una temperatura media de 29° C. NORTE: Aracataca y El retén SUR: Algarrobo, Sabanas de San Ángel y Copey (Cesar). ESTE: Pueblo Viejo OESTE: Pivijay.

El Hospital San Rafael de Fundación lidera el proceso de estructuración de la Subred de Prestación de Servicios de la Subregión Norte, tomando como base los grupos diagnósticos de vigencias anteriores y realizando una identificación de los diagnósticos reportados en nuestros registros clínicos. Con base en esta información, se tomó la gestión integral de las líneas propuestas por el Ministerio de Salud y Protección Social y es así como se identificó un Mapa de Riesgos del área de influencia de nuestra institución y de las ESE de toda la Subregión Norte 2, conformada por las ESE Hospitales Locales de Él Reten, Algarrobo, Sabanas de San Ángel y Aracataca.

Se observó y evaluó el comportamiento de nuestro Mapa de Riesgos encontrando que las Alteraciones del Embarazo, Parto y Puerperio con un 43,2% y las Patologías de Riesgo Cardiovascular en el 37,7% son las patologías con mayor incidencia en la Subred Subregión Norte, alcanzando más del 80%, Por tanto, estas patologías redundan en procesos orientados hacia la gestión de riesgos individuales como son patologías que requieren mayor intervención y gerenciamiento de sus condiciones tanto técnico científico como administrativo; por todo lo anterior, se identificó la necesidad de convertirnos en un hospital de referencia Materno Infantil para el Departamento del Magdalena.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO DEL HOSPITAL SAN RAFAEL DE FUNDACIÓN.

Misión: Somos la E.S.E Hospital San Rafael de Fundación, institución que presta servicios de salud de mediana y alta complejidad con humanización, integralidad y calidad; a través de un talento humano competente y el uso eficiente de sus recursos, con énfasis en la participación social, gestión del riesgo en salud, la investigación y la responsabilidad social empresarial.

Visión: Consolidarnos para el 2024 como la E.S.E. líder en la atención Materno-Infantil en el Departamento del Magdalena, con altos estándares de calidad en sus servicios de mediana



y alta complejidad, bajo un modelo de atención integral en salud con énfasis en la sostenibilidad, la rentabilidad social y la innovación.

Principios: Los principios corporativos que orientan el trabajo institucional son:

Calidad. Satisfacer las necesidades y exigencias del paciente individual, de su entorno familiar y de la sociedad como una totalidad, basados en la organización de un cambio cuyo objetivo es lograr niveles de excelencia en la prestación eliminando errores y mejorando el rendimiento.

Humanización. Brindar servicios de salud enfocados en el bienestar de nuestros Pacientes, fomentando el respeto a la dignidad humana y la solidaridad, por medio de servicios oportunos y eficientes que garanticen el derecho a la salud de la comunidad.

Eficiencia. Consiste en la utilización social y económica de los recursos administrativos, técnicos y financieros disponibles para que los beneficios a que da derecho la seguridad social sean prestados de forma adecuada, oportuna y suficiente.

Responsabilidad. Reflexionamos antes de tomar cualquier decisión, pensando en los resultados y efectos que pueda tener; sentimos y entendemos las necesidades de los demás; reconocemos los errores cometidos y estamos dispuestos a repararlos; para nosotros la responsabilidad es la conciencia acerca de las consecuencias que tienen con todo lo que hacemos o dejamos de hacer sobre nosotros mismos o sobre los demás.

Disciplina. Modelar y perfeccionar el accionar, fortaleciendo los buenos hábitos, organizando el tiempo y siendo puntuales para generar credibilidad ante los demás, para el logro de actividades, metas y objetivos.

Valores: Los valores que deben regir a todo funcionario de la E.S.E. Hospital San Rafael de Fundación son:

Respeto. Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

Diligencia. Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas en mi rol de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de nuestros recursos.

Excelencia. Capacidad para lograr los objetivos y el cumplimiento de su misión, adaptándose rápidamente a los cambios, el empoderamiento de los empleados y un fuerte interés por los valores corporativos y la cultura organizacional.

Compromiso. Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

Trabajo en Equipo. Coordinar e integrar esfuerzos entre los colaboradores, para lograr un mismo resultado, de acuerdo con las habilidades y destrezas individuales. Ninguno es más capaz que todos juntos.

Justicia. Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

Honestidad. Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con honestidad y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

Políticas.

Políticas de Gestión y Desempeño Institucional.

Política de Planeación institucional. El Hospital San Rafael de Fundación se compromete fomentar una cultura de la planeación mediante la elaboración, gestión, seguimiento y evaluación de planes, programas, y proyectos articulados a direccionamiento estratégico y operativo, con miras a satisfacer las necesidades de sus grupos de valor y optimizar la toma de decisiones.

Política de Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público. Utilizar los recursos presupuestales de que disponen de manera apropiada y coherente con el logro de metas y objetivos institucionales, ejecutar el presupuesto de manera eficiente, austera y transparente y llevar un adecuado control y seguimiento.

Política de Gestión Estratégica del Talento Humano. Nos comprometemos a fortalecer y desarrollar las competencias del talento humano para su crecimiento personal y laboral orientado al logro de la misión institucional. También fomentar una transformación socio cultural que permita mantener un clima organizacional adecuado y garantizar ambientes de trabajos sanos y seguros.



Política de Integridad. Nos comprometemos a desarrollar mecanismos que faciliten la institucionalización de acciones que permitan garantizar un comportamiento probo de los servidores públicos y controlar las conductas de corrupción que afectan el logro de los objetivos y metas de la organización.

Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción. El Hospital San Rafael articulará acciones para la prevención, detección e investigación de los riesgos de en los procesos de la gestión administrativa y misional de la entidad, así como garantizar el ejercicio del derecho fundamental de acceder a la información pública a los ciudadanos y responderles de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y gratuita a sus solicitudes de acceso a la información pública.

Política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos. El Hospital San Rafael de Fundación se compromete a fortalecer sus capacidades organizacionales mediante la alineación entre el Direccionamiento Estratégico, el Modelo de Operación por Procesos, la Estructura Orgánica y la Planta de Personal, de manera que contribuyan a la generación de mayor valor público en la prestación de bienes y servicios, aumentando la productividad organizacional.

Política de Servicio al ciudadano. Nos comprometemos en Facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales. El servicio al ciudadano se enmarca en los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

Política de Participación ciudadana en la gestión pública. El Hospital San Rafael se compromete en promover una cultura de corresponsabilidad, fortaleciendo los espacios de comunicación entre la ESE y la ciudadanía, buscando mejorar los canales de comunicación, aumentando la transparencia, eficacia, eficiencia y efectividad de la gestión pública.

Política de Racionalización de trámites. Promoveremos la reducción de los costos de transacción en la interacción de los ciudadanos con el Estado, a través de la racionalización, simplificación y automatización de los trámites; de modo que los ciudadanos accedan a sus derechos, cumplan obligaciones y desarrollen actividades comerciales o económicas de manera ágil y efectiva frente al Estado.

Política de Gestión documental. El Hospital San Rafael se compromete a orientar la gestión de la información física y electrónica, la implementación de un sistema de correspondencia e implantación de estándares para la información y la documentación en cualquier soporte; al uso de metodologías para la creación, uso, mantenimiento, retención, acceso y preservación de la información; la implementación del Programa de Gestión Documental; y la cooperación, articulación y coordinación permanente entre las dependencias, otros programas y sistemas afines, y los productores de la información de la ESE.

Política gobierno digital. Es la política de MIPG que busca promover el uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC, para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital.

Política de seguridad digital. El Hospital San Rafael se compromete a gestionar y mejorar de forma continua, el subsistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información, para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información física y digital, que se genera, procesa y resguardada en cada uno de los procesos que lo conforman, mediante el establecimiento de controles físicos, lógicos y humanos, dando cumplimiento a los lineamientos establecidos por la normatividad vigente en materia de Seguridad de la información.

Política de defensa jurídica. El Hospital San Rafael de Fundación orientará sus esfuerzos a desarrollar un modelo de Gerencia Jurídica Pública eficiente y eficaz que permita lograr de manera sostenible una disminución del número de demandas en su contra y del valor de las condenas a su cargo. Lo anterior aunado a un mejoramiento de su desempeño en la etapa judicial y en la recuperación por vía de la acción de repetición o del llamamiento en garantía con fines de repetición de las sumas pagadas por sentencias, conciliaciones o laudos arbitrales cuando a ello haya lugar.

Política de Gestión del Conocimiento y la Innovación. Nos comprometemos a facilitar el aprendizaje y la adaptación de la entidad a los cambios y a la evolución de su entorno, a través de la gestión de un conocimiento colectivo y de vanguardia, que permita generar productos/servicios adecuados a las necesidades de los ciudadanos y, además, propicie su transformación en un Hospital que, a través de su dinámica, facilite la innovación institucional.



Política de Control Interno. Establecer y mantener la estructura del Sistema de Control Interno del Hospital San Rafael a través del Modelo Estándar de Control Interno, bajo el enfoque de gestión del riesgo y valores institucionales, por medio de la implementación de acciones, herramientas, instrumentos y mecanismos de prevención, monitoreo, verificación y evaluación de la gestión realizada en la Entidad, en conformidad con la normatividad aplicable y el modelo integrado de planeación y gestión - MIPG, con el fin de generar controles y/o alertas oportunas y necesarias para la toma de decisiones y mejora continua.

Política de Seguimiento y evaluación del desempeño institucional. La alta dirección del Hospital San Rafael se compromete a evaluar, monitorear y vigilar el avance de su gestión, valorar los riesgos que tengan incidencia en el cumplimiento de sus metas y objetivos. También se promoverá la responsabilidad y seguimiento a los resultados, conforme al cumplimiento del plan de desarrollo institucional. Esta política establece la responsabilidad en realizar el seguimiento periódico al plan de desarrollo y planeación operativa y rendición de cuentas.

Otras Políticas.

Política de Prestación de Servicios. Implementaremos un modelo de salud integral, centrado en el paciente y su familia, que comprende actividades de promoción de la salud, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, acorde a las condiciones específicas de la población sin discriminación alguna, con el objetivo de lograr la satisfacción de sus expectativas.

Política de Gestión y Administración de Riesgos y Lavado de Activos SARLAFT. El Hospital San Rafael se compromete a adoptar mecanismos y acciones necesarias para la gestión integral de sus riesgos, de tal forma que se prevengan o minimicen su impacto, para ello adoptará mecanismos que permitan identificar, analizar, valorar, priorizar y administrar los riesgos propios de la operación. De igual forma a colaborar armónicamente con las demás entidades del estado, para generar mecanismos y/o procedimientos de prevención y detección del lavado de activos y la financiación del terrorismo.

Política de Seguridad del paciente. El Hospital San Rafael de Fundación promueve en sus funcionarios, sus proveedores, sus pacientes y familias una atención segura desarrollando acciones de identificación, prevención y gestión del riesgo relacionado con procesos de atención médico-asistencial y todas aquellas condiciones y situaciones que constituyen o pueden llegar a ser una amenaza para la atención segura del paciente, así mismo fomenta la cultura del reporte encaminada a prevenir y minimizar la ocurrencia de eventos adversos e incidentes.



Política de Calidad y Mejora. Gestionar el mejoramiento continuo y sostenible de los procesos institucionales, centrados en el paciente, la familia y el cliente interno, en forma efectiva y eficiente basados, en estándares superiores de calidad.

Política de Docencia servicio e investigación. El Hospital San Rafael de Fundación se compromete en la formación y actualización de recurso humano en salud, promoviendo la transferencia de conocimiento, la investigación y la adquisición de experiencia con el desarrollo de convenios de docencia – servicio, mediante alianzas estratégicas con instituciones educativas acorde a las normas vigentes.

Política de Responsabilidad Social. El Hospital San Rafael se compromete a desarrollar su gestión de forma responsable con la sociedad y el medio ambiente, soportada en sus principios y valores, que contribuya generar un impacto social, económico y ambiental en sus diferentes grupos de interés.

Política de Gestión de la tecnología. Acorde a sus recursos y posibilidades en el Hospital San Rafael nos comprometemos a gestionar permanentemente la tecnología, mediante un proceso racional de adquisición, mantenimiento, recambio y disposición final dando respuesta a las necesidades y expectativas de nuestros usuarios y colaboradores.

Política de Ambiente Físico Seguro. El Hospital San Rafael se compromete a brindar una infraestructura segura y amigable para los usuarios y colaboradores, garantizando espacios libres de humo, contaminación visual y auditiva que afecten el desarrollo de sus actividades, la atención y salud de usuarios y colaboradores.

Política de Gestión Ambiental. El Hospital San Rafael promulga y apoya las diferentes actividades orientadas a la sostenibilidad y/o sustentabilidad del Ambiente, instaurando como prioritario el cumplimiento de los requisitos legales, el control, prevención y mitigación de los impactos ambientales mediante la gestión sostenible de sus actividades, un consumo eficiente de los recursos y la promoción de buenas prácticas ambientales apuntadas al mejoramiento continuo del desempeño ambiental.

Política de Seguridad y Salud en el trabajo. El Hospital San Rafael está comprometido con el fortalecimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo dirigido a los colaboradores de la entidad, enfocado en la prevención de lesiones, accidentes de trabajo y enfermedades laborales, por medio de la identificación y control de los riesgos asociados a sus labores y el cumplimiento de la legislación laboral vigente.

Política de Referenciación. En la búsqueda del mejoramiento continuo nos comprometemos a realizar ejercicios sistemáticos de comparación con las mejores

prácticas del sector y otros sectores que aporten innovación, incorporando aquellas estrategias que generen valor agregado a los procesos institucionales y mejoren la prestación del servicio.

AVANCES DE GESTIÓN.

Planeación Estratégica 2021

El Plan de Desarrollo Institucional-PDI, es el instrumento de planeación de las entidades, cuyo objetivo es percibir el horizonte a corto y mediano plazo, de modo tal que, le permita definir la ruta estratégica que guiará su gestión institucional, con miras a satisfacer las necesidades de sus grupos de valor, así como fortalecer su confianza y legitimidad.

El PDI deberá armonizar la planeación nacional y sectorial en el nivel Institucional. El PDI, se desarrolla a través del Plan Operativo Anual-POA, el cual es el instrumento para la planeación y el seguimiento de las metas y actividades a realizar por las diferentes dependencias de la Entidad. Allí, se consolidan las acciones previstas para alcanzar los fines propuestos para la vigencia, de acuerdo con los objetivos del PDI, las metas del Plan de Desarrollo Departamental, los proyectos de inversión y las demás funciones o responsabilidades asignadas a la ESE. Tanto el PDI como el POA, fueron adoptados por la Junta Directiva, mediante Acuerdo 1 y 3 de enero 2021, respectivamente. El proceso de participación en la formulación del PDI, inicio en octubre del 2020 y culminó con la presentación ante la Junta Directiva de los lineamientos generales para la formulación del PDI 2020-2024.

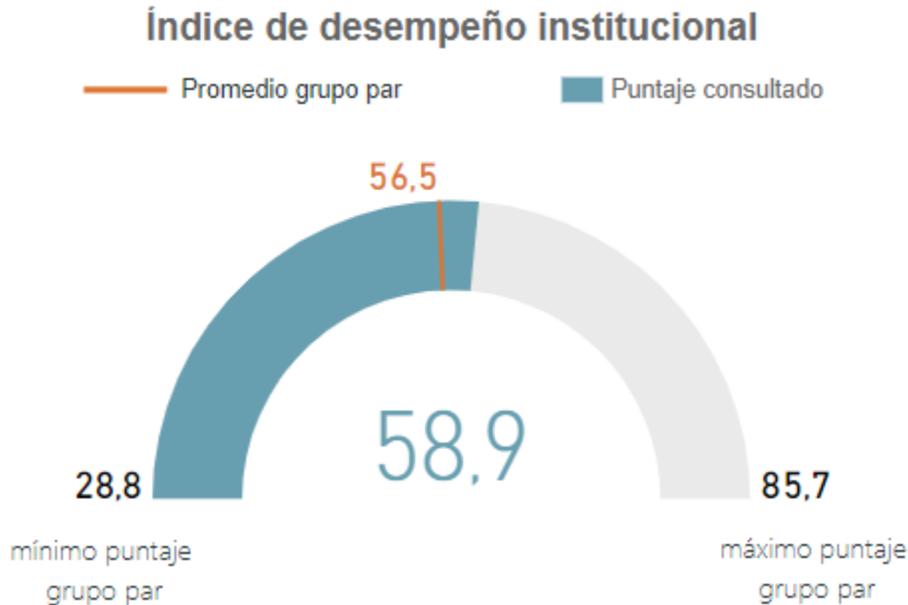
DIMENSIONES DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN

Resultados FURAG

El propósito de la medición es brindar información a las entidades, para identificar los avances y necesidades de mejora en materia de gestión y control, con el fin de que se emprendan acciones de intervención para avanzar, en términos de eficiencia y eficacia, en la gestión institucional, teniendo como insumo fundamental los Índices de Desempeño Institucional – IDI, los índices asociados a cada una de las políticas y el índice del Sistema de Control Interno. El índice de desempeño Institucional – IDI, mide la capacidad de las entidades públicas colombianas para orientar sus procesos de gestión institucional hacia una mejor producción de bienes y prestación de servicios, a fin de resolver efectivamente las necesidades y problemas de los ciudadanos, con criterios de calidad y en el marco de

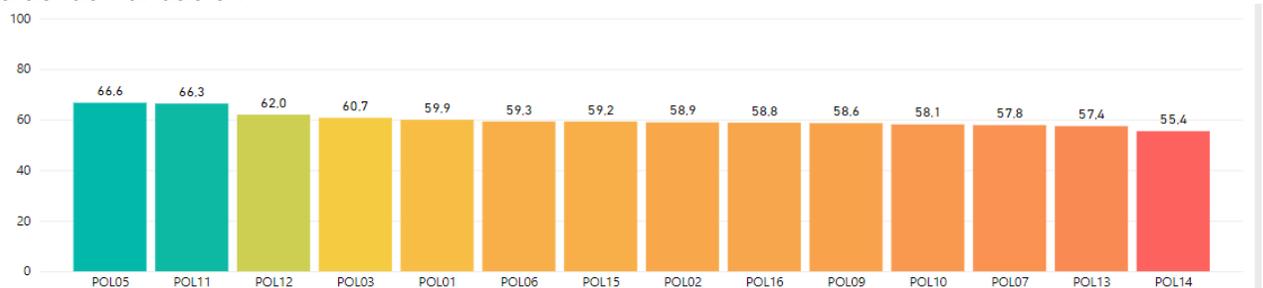
la integridad, la legalidad y la transparencia. A continuación, en la gráfica se muestran los resultados del IDI obtenido por el Hospital San Rafael de Fundación, en los últimos 3 años:

Imagen 02. Resultados FURAG 2021– Hospital San Rafael de Fundación



Fuente: DAFP- <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/resultados-medicion>

Imagen 03. Resultados Políticas de Gestión y Desempeño FURAG 2021 – Hospital San Rafael de Fundación



Nota: Los colores en este gráfico representan un ranking de las políticas según los puntajes obtenidos. No necesariamente determinan un alto o bajo desempeño.

POL01: Gestión Estratégica del Talento Humano
POL02: Integridad
POL03: Planeación Institucional

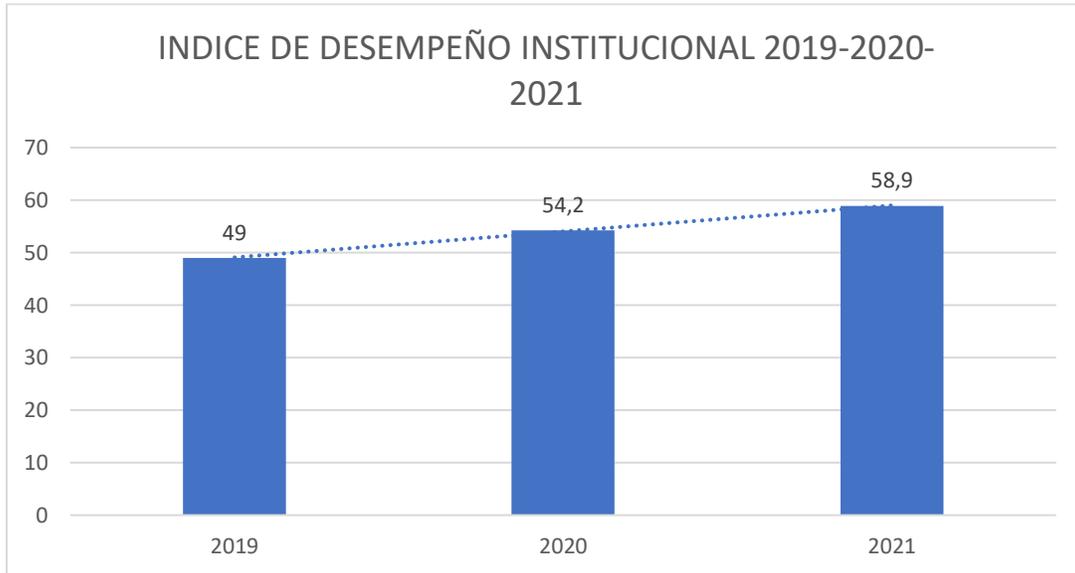
POL05: Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos
POL06: Gobierno Digital
POL07: Seguridad Digital

POL09: Transparencia, Acceso a la Información y Lucha contra la Corrupción
POL10: Servicio al ciudadano
POL11: Racionalización de Trámites
POL12: Participación Ciudadana en la Gestión

POL13: Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional
POL14: Gestión Documental
POL15: Gestión del conocimiento
POL16: Control Interno

Fuente: DAFP- <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/resultados-medicion>

Gráfico 04 Índice de Desempeño Institucional 2019-2021 – Hospital San Rafael de Fundación



Fuente: DAFP- <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/resultados-medicion>

La Junta Directiva de la ESE, en el Acuerdo 001 de 2021 artículo 10, adoptó un plan plurianual que es la herramienta que ha permitido verificar el logro de los objetivos planteados en el Plan de Desarrollo Institucional – Plan de Acción 2021-2024. Este Plan de Acción consta de 73 metas, distribuidas en los 5 Objetivos estratégicos así: Objetivo No. 1: 23 Metas, Objetivo No. 2: 27 Metas, Objetivo No. 3: 9 Metas, Objetivo No. 4: 4 Metas y Objetivo No. 5: 10 Metas.

El seguimiento al Plan de Acción se realizó trimestralmente, alcanzando en el 2021 un cumplimiento del 94.8%, con base en el comportamiento de los 5 objetivos estratégicos. Es de anotar que el cálculo se realiza a través del promedio simple de las metas evaluables en la vigencia de cada objetivo.

Tabla No. 02 Porcentaje de Avance Plan de Acción 2021

HOSPITAL DE SAN RAFAEL DE FUNDACIÓN
PLAN DE DESARROLLO 2021-2024
PLAN DE ACCIÓN 2021

ID	OBJETIVOS ESTRATEGICOS	% DE CUMPLIMIENTO
1	Optimizar la Gestión Financiera del Hospital San Rafael.	86,0%
2	Fortalecer la Capacidad Institucional de la ESE.	95,8%
3	Garantizar la legitimidad del Hospital a través de la prestación servicios Humanizados y Seguros, soportada en el respeto por los derechos de los usuarios, la participación ciudadana y compromiso por lo ético.	97,8%
4	Fortalecer la gestión del conocimiento y memoria institucional.	95,0%
5	Generar respuestas en salud a las necesidades de la población objeto, a través de servicios con calidad, apropiados y oportunos en el marco de un modelo de operación por redes integrales e integradas.	99,5%
TOTAL, CUMPLIMIENTO VIGENCIA 2021		94,8%

Fuente: Planeación HSRF

A través de Acuerdo 002 de 2021 se expidió el Mapa de Procesos estableciendo 4 Macroprocesos (Estratégico, Misional, Apoyo y Evaluación y Seguimiento), 16 procesos (Direccionamiento y Gerencia, Gestión Participativa y Atención al Usuario, Gestión de Calidad, Gestión del Riesgo en Salud, Gestión de Urgencias, Gestión de Hospitalización y Cirugía, Gestión Consulta Externa, Gestión Apoyo Diagnóstico y Terapéutico, Gestión Financiera, Gestión Recursos Físicos, Gestión Jurídica, Gestión de la Contratación, Gestión de la Información y TICS, Gestión Humana, Control Interno y Control Disciplinario) y 54 Procedimientos que se encuentran en proceso de caracterización.

Para la vigencia 2021, la Junta Directiva a través de Acuerdo 002 de 2021, aprobó el Plan Operativo Anual de la ESE para la vigencia a evaluar, se aprobaron 14 Planes Operativos con 230 metas, los cuales fueron evaluados trimestralmente. Alcanzando un cumplimiento del 95.1%, con base en el comportamiento de la gestión por Procesos en los 5 Objetivos Estratégicos

Tabla No. 03 Porcentaje de Avance Plan de Acción 2021

PLAN DE DESARROLLO 2021-2024			
PLAN OPERATIVO ANUAL 2021			
ID	POA POR PROCESOS	No. Metas	% de Cumplimiento 2021
1	Direccionamiento y Gerencia	16	95.8%
2	Gestión de la Participación y Atención al Usuario	18	97.4%
3	Gestión de la Calidad	33	97.8%

4	Gestión del Talento Humano	10	88.3%
5	Gestión de Recursos Físicos	11	91.7%
6	Gestión Recursos Financieros	21	88.8%
7	Gestión Jurídica y Gestión Contractual	23	94.1%
8	Control Interno	6	100,0%
9	Consulta Externa	24	99.7%
10	Servicios Complementarios	15	99.9%
11	Gestión de Hospitalización y Cirugía	18	93.7%
12	Gestión del Riesgo en Salud	13	86.7
13	Gestión de Urgencias	11	98.8%
14	Gestión de la Información y TICS	11	99.3%
TOTAL, POAS VIGENCIA 2021		230	95,1%

Fuente: Planeación HSRF

En conclusión, al evaluar los dos instrumentos Plan de Acción 2021 y Planes Operativos Anuales, se obtuvo un resultado de 94.8% y 95.1% respectivamente, siendo un desempeño satisfactorio el del Hospital San Rafael de Fundación para la vigencia 2021.

Algunos planes presentaron oportunidad de mejora, dado que se encontraron metas aprobadas que no eran pertinentes su evaluación, bien sea porque no son competencias actuales del proceso o no eran pertinentes

CONTRATACIÓN

Contratación. Del 01 de enero de 2021 al 31 de Enero de 2022, se gestionaron 3117 contratos que con sus adiciones ascendieron a la suma de Treinta y Dos Mil Millones Trescientos Setenta y Cuatro Mil Ochocientos Ochenta y Cuatro Pesos (32.775.374.884)

Prestación de Servicios. Se generaron en la vigencia 2.950 contratos de Prestación de Servicios, que con sus adiciones ascendieron a Veinte Mil Trescientos Cuarenta y Nueve Millones Quinientos Cincuenta y Nueve Mil Setecientos Sesenta y Ocho Pesos (\$20.349.559.768).

Suministros. Se generaron en la vigencia 160 contratos de suministros, que con sus adiciones ascendieron a Once Mil Setecientos Noventa y Dos Millones Doscientos Catorce Mil Ochocientos Dieciséis Pesos (\$11.792.214.816).

De Obras. Se generaron en la vigencia 6 contratos de obra, que con sus adiciones ascendieron a Quinientos Ochenta y Tres Millones Seiscientos Veinte Mil Trescientos Pesos (\$583.620.300).



De Consultoría. Se generaron en la vigencia 1 contratos de Consultoría, que con sus adiciones ascendió a Cuarenta y Nueve Millones Novecientos Ochenta Mil Pesos (\$49.980.000)

Contratos con EAPB. La contratación vigente con las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios EAPB es la descrita a continuación.

Tabla No. 28 Matriz de Contratación con EAPB del Hospital San Rafael de Fundación.

ASEGURADOR	CONTRATO VIGENTE		ESTADO		TIPO DE CONTRATACIÓN		TARIFA PACTADA		Fecha Inicio	Fecha Final	CLAUSULA DE PRORROGA AUTOMATICA	
	SI	NO	ACTIVO	INACTIVO	CAPITACION	EVENTO	SOAT	ISS			SI	NO
CLINICA GENERAL DEL NORTE	x		x			x	PLENO					x
DUSAKAWI	x		x			x	-5%		1/02/2022	31/12/2022		x
CAJACOPI	x		x			x	-5%		1/03/2018	8/02/2019	x	
COOSALUD	x		x			x	-10%		1/07/2017	30/06/2018	x	
NUEVA EPS	x		x			x	-10%		16/09/2016	15/09/2017	x	
SALUDTOTAL		X		X		X	-10%					
FAMISANAR		X		X		X	-14%					

Fuente: Planeación HSR

ASPECTOS JURIDÍDICOS

A Corte 31 de diciembre de 2021, cursan en contra de la entidad demandas cuyas pretensiones se encuentran dentro de procesos de: Nulidad y Restablecimiento del Derecho, Ordinario Laboral, Acción de reparación directa y ejecutivos; información que se encuentra reportada en la plataforma del Sistema de Información Hospitalaria (SIHO), los cuales se relacionan a continuación:

Tabla No. 29 Procesos Jurídicos – Hospital San Rafael de Fundación a 31 de diciembre de 2021

TIPO DE PROCESO	2020	2021
NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	4	21
REPARACIÓN DIRECTA	6	6
ORDINARIO LABORAL	11	16
EJECUTIVOS	6	4

REPETICIÓN	1	0
POR CONFIRMAR	1	0
TOTAL	29	48

Fuente: Elaboración Propia – Gestión Jurídica Hospital San Rafael

Tabla No. 30 Procesos Jurídicos Fallados a Favor del Hospital San Rafael de Fundación.

FALLOS A FAVOR DE LA ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE FUNDACION - MAGDALENA

DEMANDANTE	AUTORIDAD JUDICIAL QUE TRAMITO	FALLO	FECHA DE EJECUTORIA DEL FALLO
JULIO CESAR DE LA HOZ CARRILLO	ÚNICO LABORAL DEL CIRCUITO DE FUNDACIÓN	EN LA AUDIENCIA CELEBRADA EL 09 DE FEBRERO DE 2021 A LAS 8:30AM HUBO FALLO EN PRIMERA INSTANCIA A FAVOR DE LA E.S.E.	9/02/2021

Fuente: Elaboración Propia – Gestión Jurídica Hospital San Rafael

DEMANDANTE	AUTORIDAD JUDICIAL QUE TRAMITO	FALLO	FECHA DE EJECUTORIA DEL FALLO	VALOR DEL FALLO EJECUTORIA O EN CONTRA
SUMINISTROS Y DOTACIONES COLOMBIA S. A	JUZGADO PRIMERO PROMISCUO MUNICIPAL DE FUNDACION - MAGDALENA	FALLO DE SENTENCIA ANTICIPADA DEL 16/12/2020, EN EL CUAL SE CONDENA A LA E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE FUNDACION.	21/12/2020	\$ 28.000.000
WAACAR LTDA.	JUZGADO PRIMERO PROMISCUO MUNICIPAL DE FUNDACION - MAGDALENA	FALLO DEL 05 DE NOVIEMBRE DE PRIMERA INSTANCIA POR CIENTO SETENTA Y NUEVE MILLONES DE PESOS \$179.000.000 MAS INTERESES LOS CUALES NO HAN SIDO LIQUIDADOS PORQUE NO SE HA PRESENTADO LA LIQUIDACION DEL CREDITO	11/11/2020	\$ 179.000.000



		POR PARTE DEL DEMANDANTE		
--	--	-----------------------------	--	--

Fuente: Elaboración Propia – Gestión Jurídica Hospital San Rafael

Así mismo se informa que en los archivos de nuestra institución no se encuentran algunos expedientes en medio físico, ni magnético de algunos procesos que se encuentran reportados en la plataforma SIHO, tal situación se presenta debido a que esta área, lo hace exclusivamente con la información de los procesos judiciales que se recibieron durante el momento de empalme con la anterior gerencia (entre el 16 de mayo y 16 de junio del 2020) y los que posteriormente han sido presentados contra la entidad.

Sin embargo, a fin de verificar el estado actual de los procesos en mención, el área jurídica desde la anualidad anterior se ha puesto en la tarea de presentar peticiones ante las autoridades judiciales respectivas, a fin de que dichos expedientes, que se encuentran archivados por su antigüedad nos sean entregados para así poder organizar el archivo general de los procesos de la entidad.

ASPECTOS FINANCIEROS

Informe Presupuestal Comparado 2019-2021

Tabla No. 22 Presupuesto por Vigencias 2019-2021

CONCEPTO	PPTO AÑO 2019	PPTO AÑO 2020	VAR %	PPTO AÑO 2021	VAR %
PRESUPUESTO DE INGRESOS Y GASTOS INICIAL	5.151.690.148	17.113.283.945	232%	19.087.895.586	12%
ADICIONES	24.304.413.953	12.644.072.617	-48%	29.577.882.075	134%
PRESUPUESTO DE INGRESOS Y GASTOS DEFINITIVO	29.456.104.101	29.757.356.562	1,0%	48.665.777.661	64%
RECONOCIMIENTOS ACUMULADOS AÑO	29.423.622.765	29.446.255.685	0,1%	47.417.989.023	61%
% RECONOCIMIENTO	99,9%	99,0%		97,4%	
TOTAL INGRESOS - RECAUDO	18.311.020.522	22.782.015.127	24%	28.129.792.800	23%
% RECAUDO	62,2%	77,4%		59,3%	
TOTAL GASTOS COMPROMETIDOS	15.030.821.146	21.504.046.418	43%	32.526.912.636	51%
% GASTOS COMPROMETIDOS	51,1%	73,0%		68,6%	
TOTAL PAGOS	14.570.464.782	20.410.365.397	40%	28.012.469.467	37%
% DE GASTOS COMPROMETIDOS PAGADOS	96,9%	94,9%		86,1%	

Fuente: Gestión Financiera HSRF



El comportamiento del presupuesto definitivo del Hospital San Rafael de Fundación para la vigencia 2020 frente a 2019, mantuvo una tendencia estable reflejando un leve crecimiento del 1%. Al cierre 2021 el presupuesto definitivo de la ESE representa el 163.5% del presupuesto definitivo de la vigencia 2020. Entre tanto el recaudo presenta

una tendencia creciente, soportado en la recuperación de cartera específicamente de vigencias anteriores, creciendo un 24.4% en el 2020 comparado con 2019, mientras que en el 2021 presenta un incremento del 23.5% comparado con el 2020.

El presupuesto definitivo de la ESE San Rafael de Fundación a 31 de diciembre de 2021 presentó un incremento del 64% comparado con el presupuesto definitivo de la vigencia 2020. El gasto comprometido presentó una tendencia creciente en un 43,1% en la vigencia 2020 respecto al año 2019. A diciembre de 2021 la ESE comprometió el 68.6

% de su presupuesto definitivo, y presentó un crecimiento inusual en sus compromisos alcanzando un 151.3% comparado con la ejecución del gasto de la vigencia 2020 básicamente soportado en el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la emergencia sanitaria. Por último, los pagos totales registraron un crecimiento del 37,2% en la vigencia 2021 vs 2020.

Indicador de Equilibrio Presupuestal. El equilibrio presupuestal es otro de los indicadores trazadores del Plan de Gestión del Hospital, permite evaluar que la financiación de los gastos comprometidos incluyendo las cuentas por pagar de las vigencias anteriores, comparado con el recaudo de ingresos recaudados durante la vigencia, incluyendo las cuentas por cobrar de vigencias anteriores. Muestra la relación entre el recaudo y el compromiso, es decir por cada peso que comprometo cuanto estoy recaudando. Para la vigencia 2021 el recaudo ascendió a \$28.012.469.467 y el compromiso \$32.526.912.636, presentándose una diferencia de \$4.397.119.836. En la vigencia 2020 el recaudo fue de \$ 22.782.015.127 y Compromisos por valor de \$ 21.504.046.418. Para 2019, el recaudo ascendió a 18.311.020.522 con un compromiso de \$ 15.030.821.146.

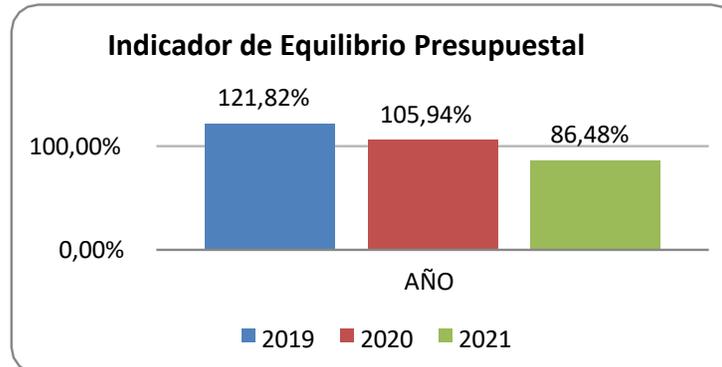


Gráfico No. 05 Equilibrio Presupuestal con Recaudo Comparado 2019 - 2021 – Hospital San Rafael

Fuente: Planeación HSRF

Facturación, Radicación y Recaudo Vigencias 2019-2021

Tabla No. 23. Facturación, Radicación y Recaudo Vigencias 2019-2021 – Hospital San Rafael

Evento	2019	2020	2021
Facturación	20.058.595.696	19.392.431.012	35.419.337.408
Radicación	20.045.225.043	18.927.576.305	29.958.569.358
Recaudo	18.311.020.522	22.782.015.127	28.129.792.800

Fuente: Gestión Financiera HSRF

En el año 2019 se facturó \$20.058.595.696, se radicarón \$20.045.225.043 quedando pendiente un valor \$13.370.653 corresponde a 0.066% del total facturado y se obtuvo un recaudo de

\$18.311.020.522. En el año 2020 se facturó un valor de \$19.392.431.012 y se radicarón facturas por valor de \$18.927.576.305, logrando un recaudo efectivo de \$22.782.015.127, quedando pendiente por radicar un valor de \$464.854.707 que corresponde a 2.39% de total facturado.

En la vigencia 2021 se incrementó la facturación un 82%, es decir \$35.419.337.408, de ello se radicó un valor de \$29.958.569.358 y se recaudó \$28.129.792.800, quedando pendiente por radicar \$5.460.768.050 que corresponde a 18.22% del total facturado.

Cartera por Edades

Tabla No. 24 Cartera por Edades 2021 – Hospital San Rafael de Fundación

CARTERA POR EDADES 2019 A 2021						
Periodo	Hasta 60	De 61 a 90	De 91 a 180	De 181 a 360	Mayor 360	Total Cartera Radicada
AÑO 2019	1.208.215.781	4.066.708.817	3.761.265.308	7.726.334.038	4.469.344.716	21.231.868.660
AÑO 2020	4.420.334.551	1.699.705.829	2.122.810.380	2.818.135.309	9.026.365.497	20.087.351.566
AÑO 2021	6.291.817.059	5.874.136.906	3.419.128.243	2.175.900.267	3.232.394.473	20.993.376.948
Variacion 2021 vs 2020		5.7%		Variacion 2020 vs 2019		-4.31%

Fuente: Informe Decreto 2193 de 2004

- La cartera total radicada en la vigencia 2021 fue de \$20.993.376.948
- La cartera pendiente de radicar fue de \$ 5.460.768.050.
- La cartera corriente (< de 360 días) ascendió al 85% de la cartera radicada.
- La cartera no corriente (>360 días) ascendió a 3.232.394.473, es decir un 15% de la facturación radicada.

Tabla No. 25 Principales Deudores – Hospital San Rafael de Fundación

DEUDORES POR REGIMEN		
Entidad	Radicado	%
CONTRIBUTIVO	1.754.035.069	8%
SUBSIDIADO	14.827.380.126	71%
SOAT - ECAT	295.774.037	1%
PPNA - SECRETARIAS DPTALES	3.466.633.399	17%
OTROS DEUDORES	566.806.852	3%

Fuente: Informe Decreto 2193 de 2004

Principales Deudores a 31 de Diciembre de 2021

Imagen No. 04 Principales Deudores 2021 – Hospital San Rafael

Entidad Responsable de Pago	Cartera	Participación %
Magdalena	2.697.994.144	16
CAJACOPI Atlántico -CCF	2.385.068.143	15
Cooperativa de Salud Comunitaria "COMPARTA"	2.356.708.034	14
Nueva EPS SA	2.221.183.595	14
COOSALUD EPS S.A.	1.968.237.992	12
Coomeva EPS SA	889.805.771	5
Salud Total SA EPS	763.204.266	5
Asociación Mutua Barrios Unidos de Quibdó ESS "AMBUQ"	455.430.534	3
Fiduprevisora Fondo de Prestaciones Sociales del Magisterio	290.667.094	2
Asociación Mutua Ser Empresa Solidaria de Salud ESS	250.569.187	2
MEDIMAS EPS SAS	218.522.225	1
Famisanar LTDA EPS	197.681.618	1
Otros deudores por venta de Servicios de Salud	1.684.457.613	10
Total	16.379.530.216	100

Fuente: Informe Decreto 2193 de 2004

La cartera por servicios de salud se concentra en cinco (5) entidades que tienen una participación del 72%, siendo la Gobernación del Magdalena nuestro principal deudor, a esta entidad le sigue Cajacopi EPS, Comparta EPS que se encuentra en liquidación, Nueva Eps y Coosalud, finalmente las otras entidades presentan una participación del 28% del total de la cartera por servicios de salud.

Balance Comparado 2018-2021

Según los datos del Balance el activo de la ESE presentó una tendencia creciente en las últimas tres vigencias hasta alcanzar los 27.917 millones de pesos en el activo creciendo un 18% frente a la vigencia 2020. El pasivo creció un 55% frente al comportamiento del 2020, debido a aplicación de las Normas Internacionales Información Financiera NIIF, que buscan el reconocimiento, medición, presentación e Información a revelar sobre las transacciones y hechos económicos que afectan a una empresa, por ello se provisionaron obligaciones que se encontraban descubiertas por concepto de contingencias judiciales e intereses por impuestos.

Es importante manifestar que la entidad a diciembre 31 de 2021 el patrimonio representó un 81% en su estructura financiera, puede observarse que los porcentajes de participación del pasivo representan un 18, a la fecha se tiene una conducta positiva y la misma ha ido mejorando en las últimas tres vigencias.

Tabla No. 26 Balance Vigencias 2018-2021

ESTADOS FINANCIEROS COMPARADOS EN MILLONES DE PESOS	2018	2019	2020	% Variación 2019 vs	2021	% Variación 2020 vs 2021
TOTAL ACTIVO	20.600	23.082	23.616	12%	27.917	18%
TOTAL PASIVO	4.895	1.854	3.259	-62%	5.044	55%
TOTAL PATRIMONIO	15.704	21.228	20.357	35%	22.872	12%

Fuente: Estados Financieros Hospital San Rafael de Fundación

Estado de Resultados Comparado 2019-2021.

Ingresos Operacionales. Con unos ingresos de \$35.419.337.408 se presentó un incremento del 88.2% respecto la vigencia 2020, debido a los altos índices de facturación. Costos. Con unos costos de

\$18.877.048.541 y devoluciones por valor de \$2.496.252.170 Gastos Operacionales. En la vigencia 2021 crecieron un 91.4%, se generaron unos gastos por valor de

\$11.858.102.148 y \$648.526.86 en la cuenta de deterioro, agotamiento, amortizaciones y provisiones, mientras en la vigencia 2020 los gastos fueron de \$6.195.199.670 y de

\$1.954.905.225.

Utilidad Operacional. Se presentó una Utilidad Operacional fue de \$1.539.407.746. Comparada con el 2020, se presentó una variación positiva de los 2.659 millones. Resultado del Ejercicio. Después de aplicar los otros ingresos y otros gastos, el resultado integral del periodo fue de 2.515.405.709 que comparado con la vigencia 2020 mejoró un 282%.

Imagen No. 05 Estado de Resultados por Vigencias 2017-2021 – Hospital San Rafael

E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL DE FUNDACION ESTADO DEL RESULTADO INTEGRAL INDIVIDUAL						
Periodos Contables Terminados 31/12/2016 al 31/12/2021 (Cifras en Pesos Colombianos)						
NOTAS						
		2021	2020	2019	2018	2017
43	INGRESOS POR PRESTACION DE SERVICIOS	28 35.419.337.408	18.810.156.576	19.902.457.423	17.271.872.825	12.674.298.882
4395	Devoluciones, rebajas y descuentos en venta de servicios	28 - 2.496.252.170	-	- 51.696.164		
63	COSTO POR PRESTACION DE SERVICIOS	30 - 18.877.048.541	- 11.780.695.978	- 3.475.872.219	- 3.920.609.728	- 4.442.491.230
	UTILIDAD BRUTA	14.046.036.697	7.029.460.598	16.374.889.040	13.351.263.097	8.231.807.652
51	GASTOS DE ADMINISTRACION Y OPERACIÓN	29 - 11.858.102.148	- 6.195.199.670	- 9.478.383.269	- 6.195.656.346	- 3.751.102.069
52	GASTOS DE VENTA	29 - 648.526.803				
53	OTROS GASTOS OPERACIONALES	29 -	- 1.954.905.225	- 641.510.261	- 462.908.258	- 111.914.640
	UTILIDAD OPERACIONAL	1.539.407.746	- 1.120.644.297	6.254.995.510	6.692.698.493	4.368.790.943

44	INGRESOS FINANCIEROS			513.930.000	156.138.273	156.138.276	249.774.340
480290	INGRESOS FINANCIEROS		7.428.293	35.011.099	37.640.648	5.498.163	4.816.560
580490	GASTOS FINANCIEROS		6.613.756	- 2.398.794	- 19.223.205	- 83.730.080	- 80.467.620
48	OTROS INGRESOS		1.013.339.067	71.006.172	84.399.163	102.131.813	15.064.000
58	OTROS GASTOS NO OPERACIONALES		38.155.641	- 387.259.603	- 853.941.667	- 1.314.658.241	
	RESULTADO DE PERIODO ANTES DE IMPUESTO		2.515.405.709	- 890.355.423	5.660.008.722	5.558.078.424	4.557.978.223
	GASTO POR IMPUESTO A LAS GANANCIA						
	RESULTADO DEL PERIODO		2.515.405.709	- 890.355.423	5.660.008.722	5.558.078.424	4.557.978.223
	<i>Ganancia en inversiones de administracion de liquidez a valor razonable con cambios en otro resultado integral.</i>						
	<i>Total otro resultado integral que se reclasifique a resultados en periodos anteriores.</i>						
	RESULTADO INTEGRAL DEL PERIODO		2.515.405.709	- 890.355.423	5.660.008.722	5.558.078.424	4.557.978.223

Fuente: Presupuesto SIHO - 2193

CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN

MUNICIPIO	POBLACIÓN DANE 2022	POBLACION ASEGURADA	%Aseg Mpio	EPSC	EPSS	EXCEP	% Aseg Dpto
FUNDACION	72.280	93.422	129,3%	27.182	64.239	2.001	6,7%
ALGARROBO	17.214	14.186	82,4%	5.321	8.804	61	1,0%
ARACATACA	42.545	28.789	67,7%	3.205	24.956	628	2,1%
EL RETEN	21.591	17.532	81,2%	1.290	15.746	496	1,3%
SABANA SAN ANGEL	17.152	13.509	78,8%	628	12.740	141	1,0%
TOTAL GENERAL	170.782	167.438	98,0%	37.626	126.485	3.327	12,1%

CURSO DE VIDA	0-5a	6-11a	12-17a	18-28a	29-59a	60 y mas	Curso Vida
MUNICIPIO	1°INFANCIA	INFANCIA	ADOLESC	JUVENTUD	ADULTEZ	VEJEZ	TOTAL
FUNDACION	8.403	8.834	8.804	13.536	24.935	7.768	72.280
ALGARROBO	2.281	2.308	2.168	3.166	5.658	1.633	17.214
ARACATACA	5.160	5.317	5.285	8.493	13.923	4.367	42.545
EL RETEN	2.634	2.773	2.784	4.290	7.071	2.039	21.591
SABANA SAN ANGEL	2.315	2.310	2.095	2.820	5.806	1.806	17.152

TOTAL GENERAL	20.793	21.542	21.136	32.305	57.393	17.613	170.782
----------------------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------

NOMBRE ENTIDAD	FUNDACIÓN			SUBRED NORTE II		
	CONT	SUBS	EXCEP	CONT	SUBS	EXCEP
TOTAL AFILIADOS	27.182	64.239	2.001	37.626	126.485	3.327
Coosalud	1.374	21.190	-	2.527	42.962	-
Nueva Eps	4.382	14.466	-	8.343	35.253	-
Cajacopi Atlántico	564	14.075	-	978	25.976	-
Salud Total	19.282	6.805	-	24.163	9.793	-
Dusakawi Epsi	19	4.870	-	44	9.668	-
Famisanar	112	1.629	-	112	1.629	-
Coomeva E.P.S.	1.376	1.201	-	1.376	1.201	-
E.P.S. Sanitas	5	3	-	10	3	-
Compensar	2	-	-	4	-	-
Ferrocarriles Nales	62	-	-	62	-	-
Eps Sura	4	-	-	7	-	-
Rég. de Excepción	-	-	2.001	-	-	3.327

SERVICIOS HABILITADOS, INDICADORES DE CALIDAD Y CAPACIDAD INSTALADA

Servicios Habilitados. Laboratorio Clínico, Servicio Farmacéutico, Terapia Respiratoria, Fisioterapia, Imágenes Diagnosticas Ionizantes, Gestión Pretransfusional, Atención de Partos, Urgencias, Transporte Asistencial Básico TAB y TAN, Medicina Familiar, Anestesia, Cirugía General, Enfermería, Ginecobstetricia, Medicina Interna, Nutrición y Dietética, Ortopedia, Pediatría, Psicología, Vacunación, Hospitalización Adultos y Pediátrica, Cirugía general, Cirugía Ginecológica y Cirugía Ortopédica.

PRODUCCIÓN DE SERVICIOS

Durante la vigencia 2021 la satisfacción global de usuarios que calificaron su experiencia global de satisfacción como buena o muy buena durante la vigencia 2021 corresponde al 99,2% de los encuestados; mejorando el resultado frente el 2020, y manteniéndose dentro de la meta establecida de que sea superior al 90%



Teniendo en cuenta la información reportada por el Hospital San Rafael, para el periodo 2021 y comparado con vigencia 2020 y 2019, en la plataforma SIHO del Ministerio y comparando con la producción de la vigencia 2020, se observa a manera general un comportamiento creciente en la producción de servicios, a excepción del componente de partos; en la siguiente tabla se resumen los resultados.

Tabla No. 20 Producción de Servicios 2019-2021 – Hospital San Rafael de Fundación

Comparativo Producción Hospital San Rafael de Fundación 2019 -2021	2019	2020	% Var 2019 vs 2020	2021	% Var 2020 vs 2021
Dosis de biológico aplicadas	3.507	3.836	9%	29.810	677%
Consultas de medicina general urgentes realizadas	20.362	14.400	-29%	18.039	25%
Consultas de medicina especializada electivas realizadas	23.843	18.780	-21%	22.622	20%
Consultas de medicina especializada urgentes realizadas	18.003	8.955	-50%	12.375	38%
Partos vaginales	892	1.002	12%	901	-10%
Partos por cesárea	902	962	7%	831	-14%
Total de días estancia de los egresos	16.730	14.389	-14%	17.122	19%
Total de cirugías realizadas (Sin incluir partos, cesáreas y otros obstétricos)	2.207	1.818	-18%	2.236	23%
Exámenes de laboratorio	115.533	125.261	8%	215.628	72%
Número de imágenes diagnósticas tomadas	29.371	27.454	-7%	43.629	59%

Fuente: Producción SIHO – Hospital San Rafael.

Servicio Gineco-Obstetricia. La ESE Hospital Departamental presentó el siguiente comportamiento, se Disminuye la proporción de atención de partos vaginales en un 10% en la vigencia 2021 con 901 atenciones frente a 1002 de la vigencia 2020. En cesáreas segmentarias se presenta una disminución en un 14% pasando de 962 atenciones en el 2020 a 831 en el 2021. La razón parto vaginal / cesárea segmentaria tuvo un incremento del 3% y actualmente se encuentra en 1,08; la meta es llevarla a 3,0 en el marco de la RIAS de Atención Materna-Perinatal segura.



Se aplican en la ESE Biológicos por la atención materna-perinatal, pero en el marco de la emergencia sanitaria por Covid-19, se presentó un incremento en la aplicación de biológicos de un 677% con 29.810 biológicos aplicados. Finalmente, los egresos obstétricos disminuyeron un 5% por la disminución de los casos de atención materna y los días de estancia también disminuyeron proporcional en un 3% en la vigencia 2021.

En la Consulta Ambulatoria. Se presentó el siguiente comportamiento: La consulta especializada de la ESE Hospital viene incrementándose progresivamente en un 20% en la vigencia 2021 con 22.622 consultas, toda vez que tenemos una respuesta adecuada al manejo de la Pandemia por Covid-19, Se supera la inmunidad de rebaño y la emergencia sanitaria.

La consulta paramédica incrementa en un 88% en ajuste del Modelo Integral de Atención en Salud del Departamento – Médico En Tu Casa; Se observa además el incremento en un 167% de las terapias respiratorias con 10.432 eventos y las terapias físicas en un 43% de incremento, con 2.865 eventos en la vigencia 2021.

En los servicios de urgencias. Se presentó incremento del 25% en el número de consultas de urgencias, pasando de 14.400 casos a 18.039 consultas en la vigencia 2021. Se realizaron 12.375 interconsultas especializadas para un incremento del 38% y Se optimizó el nivel de gestión clínica de los pacientes en el servicio de observación de urgencias, ya que pasamos de un 46% de ingresos a un 33% de pacientes en el servicio de observación. Y con respecto a la vigencia 2020, se ajusta un 30% menos del ingreso, lo que permite trabajar un mejor marco de seguridad y humanización del servicio.

En los Servicios Hospitalarios. Se presentó un incremento del 20% en el total de los egresos hospitalarios pasando de 7.045 en el 2020 a 8.480 egresos en el 2021. Los días de estancia hospitalaria aumentaron en un 19% con 17.122 días para la vigencia 2021 y el promedio de días de estancia de los egresos hospitalarios son de 2.02 días disminuyendo el 1% con relación a la vigencia 2020 y el porcentaje ocupacional aumentó un 4% pasando del 82% al 85% en el 2021.

Así mismo, se incrementó el 23% en la realización de procedimientos quirúrgicos pasando de 1.818 cirugías en el 2020 a 2.236 cirugías en el 2021; Se mantiene la proporción de los procedimientos quirúrgicos toda vez que el promedio en los últimos 3 años es del 76% para los procedimientos de grupo 2-6; 22% para los de grupo 7-10 y 2% para los procedimientos quirúrgicos de los grupos 11-13. No se realizan cirugías de grupos 20-23 en la ESE Hospital.

Es importante reconocer la gestión que se viene realizando en las interdependencias de servicios, porque mejoran el espectro de identificación diagnóstica y de resolutivez para la prestación de servicios en salud. En el caso de los exámenes de laboratorio clínico, tenemos un incremento del 72% pasando de 125.261 exámenes en el 2020 a 215.628 laboratorios en el 2021. Y en el caso de los estudios de imágenes diagnósticas encontramos un incremento del 59%, pasando de 27.454 estudios en el 2020 a 43.629 estudios en el 2021.

Se observa que de la aplicación de 35.413 biológicos contra el Covid 19 realizados por la ESE Hospital Departamental San Rafael de Fundación, el 92% corresponde a población cuya procedencia es el municipio de Fundación, seguido del municipio de Aracataca con un 4.2% y personas procedentes del Distrito de Santa Marta con el 1.2%

Imagen No. 03 Reporte del Esquema de Vacunación Covid19 según tipo de dosis aplicada – ESE HSR

DOSIS APLICADAS	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21	ago-21	sep-21	oct-21	nov-21	dic-21	ene-22	feb-22	mar-22	TOTAL
1° Dosis	44	869	548	1.878	1.407	1.064	1.341	1.002	1.811	4.492	2.076	653	813	279	18.277
2° Dosis	-	47	636	634	1.111	1.201	852	688	734	686	1.549	1.314	1.745	819	12.016
Dosis Única	-	-	-	-	-	-	175	-	-	184	10	487	584	131	1.571
Refuerzo	-	-	-	-	-	-	-	-	60	416	497	412	725	466	2.576
% Total 1° y DU	0,1%	1,2%	0,8%	2,6%	2,0%	1,5%	1,9%	1,4%	2,6%	6,9%	3,6%	1,5%	2,1%	1,0%	29,1%
% Esq. Completo	0,0%	0,1%	0,9%	0,9%	1,6%	1,7%	1,4%	1,0%	1,0%	1,2%	2,2%	2,5%	3,3%	1,3%	19,0%
% Refuerzo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,6%	0,7%	0,6%	1,0%	0,7%	3,6%

Fuente. Registros SIVIGILA ESE Hospital San Rafael de Fundación

A pesar de no ser un corte a 31 de diciembre de 2021, es importante comunicar a la comunidad el gran avance realizado por La ESE Hospital Departamental San Rafael de Fundación en su proceso de aplicación de biológicos contra el SARS-CoV2 a marzo de 2022, mostrando el siguiente comportamiento en los 13 meses y medio que lleva el curso de la vacunación en nuestro país y de acuerdo con la disponibilidad en el Departamento y Municipio.

Se aplicaron 18.277 biológicos de primera dosis, y 12.016 biológicos en una segunda dosis; 1.571 personas han recibido una dosis única y 2.576 personas recibieron su dosis de refuerzo. Todo lo anterior representa que la ESE Hospital Departamental San Rafael de Fundación aplicó en el periodo comprendido entre febrero de 2021 y marzo de 2022 un 29.1% de biológicos para 1° dosis y dosis única; Completó esquema en un 19% (2° dosis y dosis única) y aplicó el 3.6% de dosis de refuerzo en la población asignada para nuestro municipio según proyección DANE 2021. Finalmente es importante tener en cuenta la

participación de otros prestadores en el proceso de vacunación que aportan al cumplimiento de la meta proyectada por el Ministerio de Salud y Protección Social.

AVANCES SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD.

N°	INDICADOR	CANTIDAD AÑO 2020	CANTIDAD AÑO 2021	RESULTADO DEL INDICADOR 2020 (DÍAS)	RESULTADO DEL INDICADOR 2021 (DÍAS)	ESTANDAR META 2020	ESTANDAR META 2021
1	Sumatoria total de los días calendario transcurridos entre la fecha en la cual el paciente solicita cita primera vez o prioritaria para ser atendido en la consulta de medicina especializada - medicina interna y la fecha para la cual es asignada la cita.	13.870	6.558	4	3	5	5
	Número total de consultas médicas especializadas - medicina interna asignadas en la entidad.	3.498	2.186				
2	Sumatoria total de los días calendario transcurridos entre la fecha en la cual el paciente solicita cita primera vez para ser atendido en la Consulta Médica especializada Ginecología y la fecha para la cual es asignada la cita.	9.204	8.652	4	4	5	5
	Número total de Consultas Médicas especializadas Ginecología asignadas en la entidad	2.301	2.163				
3	Sumatoria total de los días calendario transcurridos entre la fecha en la cual el paciente solicita cita primera vez o prioritaria para ser atendido en la Consulta Médica especializada de Pediatría y la fecha en la cual es asignada la cita.	2.123	2.891	1	1	3	3
	Número total de Consulta Médicas especializadas Pediatría asignadas en la entidad	2.123	2.891				
4	Sumatoria total de los días calendario transcurridos entre la fecha en la cual el paciente solicita cita primera vez o prioritaria para ser atendido en la consulta Médica especializada Cirugía general y la fecha para la cual es asignada la cita	2.007	2.448	2,4	3	3	3
	Número total de Consultas Médicas especializadas - Cirugía General asignadas en la entidad	821	816				
5	Sumatoria total de los días calendario transcurridos entre la fecha en la cual el paciente solicita cita por primera vez o prioritaria para ser atendido en la consulta Médica especializada Obstetricia y la fecha para la cual es asignada la cita.	2.092	1.684	4	3,5	5	5
	Número total de Consulta Médicas especializadas - Obstetricia asignadas en la entidad	523	484				



N°	INDICADOR	CANTIDAD AÑO 2020	CANTIDAD AÑO 2021	RESULTADO DEL INDICADOR 2020 (DÍAS)	RESULTADO DEL INDICADOR 2021 (DÍAS)	ESTANDAR META 2020	ESTANDAR META 2021
6	Sumatoria total de los días calendario transcurridos entre la fecha en la cual el paciente solicita cita por primera vez o prioritaria para ser atendido en la consulta Médica especializada Familiar y la fecha para la cual es asignada la cita.		4.932	#¡DIV/0!	1,3		3
	Número total de consultas Médicas especializadas Familiar asignadas en la entidad		3.901				
7	Sumatoria del número de días transcurridos entre la solicitud del servicio primera vez o prioritaria de imagenología - radiología simple y el momento en el cual es prestado el servicio.	27.454	35.792	1	1	3	3
	Total de atenciones en servicios de imagenología radiología simple	27.454	35.792				
8	Sumatoria en el número de días transcurridos entre la solicitud del servicio de muestra de laboratorio y el momento que genera el resultado el examen	125.261	215.628	1	1	3	3
	Total de atenciones en servicios de muestras de laboratorio	125.261	215.628				
9	Sumatoria total de los días calendario transcurridos entre la fecha de solicitud de la cirugía programada y el momento en el cual es realizada la cirugía	1.617	875	3	2,7	3	3
	Número de cirugías programadas realizadas en el período	539	325				
10	Número de usuarios que respondieron muy buena o buena a la pregunta ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?	2.033	8.907	97%	99%		
	Número de usuarios que respondieron la pregunta.	2.086	8.982				
11	Consultas de medicina general urgentes realizadas	14.400	18.039				
13	Número total de pacientes que reingresan al servicio de hospitalización, en la misma institución, antes de 15 días, por el mismo diagnóstico de egreso en el período.	53	27	0,0076	0,0032		
	Número total de egresos vivos en el periodo.	6.992	8.334				

ANÁLISIS DE INDICADORES AÑO 2020 Vs AÑO 2021

1. Tiempo de espera en Consulta médica especializada (días).

La oportunidad para el servicio de consulta externa especializada para el año 2021 se mantuvo con respecto al año 2020 y se debió a los siguientes factores:

- ✓ Se dispuso de una sede exclusiva para la atención de pacientes que tenían la necesidad del servicio de consulta externa especializada.
- ✓ Se dispuso de planes contingencias para la atención de especialidades de medicina interna y ginecobstetricia las cuales tenían una alta demanda para la institución.
- ✓ Se habilito el servicio de consulta externa de medicina familiar lo cual ayudo a descongestionar el servicio de consulta externa de medicina interna, debido que ayudo a un mejor direccionamiento de los pacientes.
- ✓ Contar con especialistas para la consulta externa de medicina interna de lunes a sábados.
- ✓ El servicio de consulta externa para el año 2021 los meses de enero, febrero, marzo y parte del mes de abril estuvo cerrada por el incremento de los casos covid-19 en el municipio y a nivel nacional.

2. Producción de la consulta médica especializada.

La producción de del servicio de consulta externa especializada para el año 2021 tuvo un incremento del 34,26% con respecto al año 2020 y se debió a los siguientes factores:

- ✓ Se realizo la habilitación del servicio de medicina familiar para consulta externa lo cual desde el mes de abril hasta final de año fue el servicio de mayor producción en consulta externa.
- ✓ Se dispuso de espacios físicos seguros para en el servicio para pacientes y médicos que realizan la atención.
- ✓ Disposición de equipos biomédicos para la adecuada atención en los servicios.
- ✓ Se dispuso de una sede exclusiva para la atención de pacientes que tenían la necesidad del servicio de consulta externa especializada.



3. Producción del servicio de imagenología radiología simple.

La producción para el servicio de imagenología radiología simple tuvo incremento del 30,37% en el año 2021 en comparación al año 2020 y esto se debió a los siguientes factores:

- ✓ La adquisición de equipos tecnológicos de avanzada para el servicio de RX lo que disminuyó los tiempos de esperas en la realización de estas y en la toma de decisiones por parte del personal médico.
- ✓ Remodelación del área de servicios de RX.
- ✓ El incremento de usuarios que accedieron a nuestra institución debido a la calidad en la atención, personal capacitado y comprometido con la institución y la seguridad de los pacientes.
- ✓ Dotación las 24 horas de elementos de protección personal con el fin de garantizar la seguridad de las personas que laboran y de los pacientes que ingresan a nuestra institución.
- ✓ Disposición de insumos las 24 horas del día y los 365 días del año para la realización de los procedimientos de imágenes diagnósticas.

4. Producción del servicio de laboratorio.

La producción en el servicio de laboratorio tuvo incremento notorio del 72,14% en el año 2021 en comparación al año 2022 y se debió a los siguientes factores:

- ✓ La prestación del servicio de laboratorio las 24 horas del día y los 365 días del año.
- ✓ Diseño e implementación del plan de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos biomédicos en el servicio lo que disminuyó los tiempos improductivos en el servicio por fallas de estos.
- ✓ El incremento de usuarios que accedieron a nuestra institución debido a la calidad en la atención, personal capacitado y comprometido con la institución y la seguridad de los pacientes.

5. Producción el servicio de cirugía programada.

La producción para el servicio de cirugía programada tuvo una disminución el año 2021 del 60,29% con respecto al año 2022 y esto se debió a:



- ✓ A la cancelación de las cirugías programadas en los meses de enero, febrero, marzo y abril, esto debido a los altos picos que se presentaron en el municipio de fundación y a nivel nacional.
Sim embargo la institución contó con quirófanos para la realización de cirugías en caso de urgencias.

6. Producción del servicio de urgencias general

La producción para el servicio de urgencias general tuvo incremento del **25,27%** en comparación al año 2022 y esto se debió a los siguientes factores:

- ✓ A la contratación de mayor personal asistencial para hacer frente a la alta demanda que tiene nuestra institución para con los pacientes que requieren el servicio de urgencias.
- ✓ Un mayor aprovechamiento del espacio físico que se encuentra en el servicio, lo que conlleva a la utilización de nuevas camillas en el servicio y a mayor atención de pacientes.
- ✓ El incremento de usuarios que accedieron a nuestra institución debido a la calidad en la atención, personal capacitado y comprometido con la institución y la seguridad de los pacientes.
- ✓ Dotación las 24 horas de elementos de protección personal con el fin de garantizar la seguridad de las personas que laboran y de los pacientes que ingresan a nuestra institución.

Acreditación.

En cumplimiento a este indicador, la ESE Hospital San Rafael dio inicio al desarrollo de su Programa de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad basados en los lineamientos del Ministerio de Salud y Protección Social, por lo que fue importante conocer el ciclo PHVA e iniciar con el desarrollo de la Ruta Crítica.

La autoevaluación es considerada el punto de partida o diagnóstico inicial de la institución donde se busca identificar los problemas o brechas de la calidad que afectan a la organización, la cual se realizó bajo las perspectivas cuantitativas inicialmente.

Destacando que el proceso de autoevaluación se desarrolló de acuerdo con el Indicador de Mejoramiento continuo de calidad para entidades no acreditadas con autoevaluación en la vigencia anterior.

Tabla No. 04. Indicador 1 Resolución 408 de 2018

ÁREA DE GESTIÓN	INDICADOR	NUMERADOR /DENOMINADOR
Dirección y Gerencia	Mejoramiento continuo de la calidad de entidad no acreditada con autoevaluación en la vigencia anterior	Promedio de calificación de autoevaluación en la vigencia evaluada/Promedio de la calificación de la autoevaluación de la vigencia anterior.

Fuente: Talento Humano Hospital San Rafael.

Se inicia por la conformación del equipo evaluador con los miembros que hacen parte de la institución, quienes fueron partícipes y concededores de acuerdo al manual de estándares ambulatorio de hospitalario de acreditación 3.1 adoptado por la resolución 5095 del 2018, tomando como base la guía para la preparación de la acreditación y la guía para aplicación del programa de auditoria para el mejoramiento de la calidad, quienes nos permitieron conocer el proceso de selección de personal para conformación de cada equipo de acuerdo al perfil profesional y la elección de un líder por cada equipo, explicando posteriormente cada paso del proceso y la importancia del desarrollo y participación activa de todos en este

Fueron revisados 160 estándares de los grupos establecidos en la resolución 5095 del 2018, bajo la responsabilidad de cada grupo con un estándar o grupo de estándar, quienes bajo su criterio y profesionalismo aplicaban un puntaje cualitativo y cuantitativo en cada uno de estos, posterior a la entrega y explicación del significado del instrumento de autoevaluación y la hoja radar quienes nos categorizan y nos brinda resultado cuantitativo de acuerdo a las variables de enfoque (sistematicidad y amplitud, pro actividad y ciclo de evaluación y mejoramiento) la implementación (despliegue a la institución y despliegue al cliente interno y/o externo) y resultado (pertinencia, consistencia, avance en la medición, tendencia y comparación). Siendo 1 la menor calificación y 5 la mayor calificación de acuerdo con el ejercicio óptimo de cada variable.

Tabla 05. Resultados por grupo de Estándares

AUTOEVALUACIÓN PAMEC 2021	
ESTANDARES	PUNTAJE
Estándares del proceso de atención Cliente Asistencial	1,16
Estándares de Direccionamiento	1,4
Estándares de Gerencia	1,1
Estándares de Gerencia del Talento Humano	1,3
Estándares de Gerencia del Ambiente Físico	1,3
Estándares de Gestión de Tecnología	1,2
Estándares de Gerencia de la Información	1,4
Mejoramiento	1,6
PUNTUACION TOTAL	1,3

Fuente: Área de calidad HSRF

Finalizada la autoevaluación la líder del PAMEC, recopiló la información pertinente y se socializan los resultados para definir los procesos a mejorar. Obteniendo una calificación de **1,3** para el 2021, discriminada por estándares según se muestra en el siguiente cuadro de la Autoevaluación conforme al manual ambulatorio y hospitalario 3.1.

Se obtuvo una calificación de 1,3 para el 2021, la cual fue discriminada por estándares según se muestra en el anterior cuadro de autoevaluación Resolución 5095 de 2018; A diferencia de la vigencia anterior (2020), donde se obtuvo un resultado de 2.7.

Posteriormente se realiza cada paso de la ruta crítica dejando evidencias físicas y magnéticas del trabajo desarrollado hasta la fecha, de acuerdo con el cronograma elaborado para su cumplimiento. Cabe resaltar que cada paso cumplido, se retroalimenta con el personal que labora en la institución.

PAMEC: La Resolución 2181 de 2008 establece, la elaboración de planes de auditoría mejoramiento de la calidad de acuerdo con los estándares de acreditación, destacando que las acciones priorizadas fueron desarrolladas por el equipo PAMEC, como también las acciones de mejoramiento planteadas teniendo en cuenta que fueran cumplibles, de bajo esfuerzo financiero, coherente con las necesidades de la institución y que garanticen mejoras en la prestación de los servicios de salud.

Tabla No. 06. Indicador 2 Resolución 408 de 2018

ÁREA DE GESTION	INDICADOR	NUMERADOR/DENOMINADOR
Dirección y gerencia	Efectividad en la Auditoría para el Mejoramiento Continuo de la Calidad de la atención en salud	Número de acciones de mejora ejecutadas derivadas de las auditorías realizadas / Total de acciones de mejoramiento programadas para la vigencia derivadas de los planes de mejora del componente de auditoría

Fuente: Talento Humano Hospital San Rafael.

En los planes de mejoramiento derivados del plan de auditorías de calidad realizada durante la vigencia 2021 y acorde a la priorización de acciones, la E.S.E. programó 22 actividades para la vigencia 2021 y logró el cumplimiento de 21 actividades con un resultado del **92%** de lo programado, la actividad que quedo sin ejecutarse corresponde al grupo de estándares de talento humano la cual quedará priorizada para la siguiente vigencia. Por medio de la auditoria de mejoramiento para la calidad se determina la

Calidad observada verificando la efectividad del proceso, obteniendo bases de comparación en cuanto a los resultados esperados a través de los indicadores.

Tabla 07: Procesos priorizados PAMEC 2021

GRUPO DE ESTÁNDAR	No DE ACCIONES PRIOZADOS	NUMERO DE ACCIONES TERMINADAS
Grupo de estándares del proceso de atención al cliente asistencial	10	10
Grupo de Estándares de Direccionamiento	2	2
Grupo de Estándares de Gerencia	1	1
Grupo de Estándares de Gerencia del Talento Humano	2	1
Grupo de Estándares de Gerencia del Ambiente Físico	3	3
Grupo de Estándares de Gestión de Tecnología	2	2
Grupo de Estándares de Gerencia de la Información	2	2
TOTAL ESTÁNDARES	22	21

Fuente: Área de calidad HSRF

Este PAMEC recoge acciones que se derivan de la auditoria efectuada en el proceso de autoevaluación y se priorizan teniendo en cuenta los requerimientos que se tienen al interior de los planes de desarrollo y las políticas institucionales.

Además, es conciso consistente y coherente con las necesidades que se tienen a nivel institucional en los temas de calidad, recoge sus necesidades y traduce unas acciones de mejora que permitan garantizar la prestación de los servicios de salud en los estándares ya definidos.

La E.S.E. programó 22 actividades para la vigencia 2021 y logró el cumplimiento de 21 actividades con un resultado del 92% de lo programado.

Capacidad Instalada.

Al finalizar la vigencia 2021 el Hospital San Rafael, cuenta con servicios debidamente habilitados e inscritos ante el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud REPS del Ministerio de la Salud y Protección Social, categorizados en los grupos de internación, quirúrgicos, consulta externa, urgencias, transporte asistencial, apoyo diagnóstico y complementación terapéutica, urgencias y servicios de protección específica y detección temprana.

Tabla No. 08. Capacidad Instalada de la ESE

CAPACIDAD INSTALADA HOSPITAL SAN RAFAEL DE FUNDACIÓN 2021	TOTAL
AMBULANCIAS BÁSICAS	2
AMBULANCIAS MEDICALIZADAS	2
CAMAS DE HOSPITALIZACIÓN GENERAL ADULTOS	20
CAMAS DE HOSPITALIZACIÓN OBSTETRICAS	16
CAMAS DE HOSPITALIZACIÓN PEDIATRICAS	15
CAMILLA DE OBSERVACIÓN PEDIATRICAS	10
CAMAS OBSERVACIÓN ADULTOS	15
CAMAS DE OBSERVACIÓN OBSTETRICAS	8
CONSULTORIO DE URGENCIAS	1
CONSULTORIOS CONSULTA EXTERNA	5
SALA DE PARTO	1
QUIROFANOS	2

Fuente: REPS SIHO – 2193

LOGROS DE MÉDICO EN TU CASA

A través del Programa Médico en Tu Casa se avanza en superar las barreras de acceso que impiden que miles de magdalenenses puedan ser atendidos con oportunidad, pertinencia y calidad. En la ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE FUNDACION, durante el periodo 2021 se desarrollaron acciones en los diferentes componentes del Programa, dando respuesta al Plan de Desarrollo Magdalena Renace en la Revolución de la equidad.

Se contó con dos equipos médicos territoriales para el Cuidado de la Salud, integrado por dos médicos, un profesional de enfermería y tres auxiliares de enfermería; quienes llevaron a cabo atenciones en área rural y urbana distribuidas en 3004 consultas de medicina general, 3151 consultas de enfermería, 4907 actividades de auxiliar de enfermería, logrando intervenir 1786 familias; de esta manera se logra avanzar y fortalecer la presencia de equipos interdisciplinarios en diferentes áreas del Municipio de Fundación, acercando los servicios de salud a la comunidad, afectando de manera positiva determinantes sociales que permiten mejorar la calidad de vida y salud de la población, impactando de manera favorable indicadores de salud pública.

Uno de los componentes que se ha mantenido y ha sido piloto a nivel departamental se fortaleció durante el periodo 2021, a través de atención de médicos especialistas quienes realizaron atención a usuarios en Hospitales de nivel primario, de la Sub-Red Norte 2, en un modelo integral que permite eliminar barreras geográficas y económicas que históricamente se han presentado en el Departamento. Este componente logra 3322 consultas en Medicina interna, 54 usuarios intervenidos por la especialidad de ortopedia, 1784 atenciones en Ginecología y obstetricia, mientras que en pediatría se logra atención a 2449 niños, niñas y adolescentes; es de resaltar la atención por parte de medicina familiar en modalidad intra y extramural alcanzando cobertura en 1106 consultas en el marco de las acciones establecidas por el Programa. Este componente desarrolla atenciones programadas en articulación con ESE de nivel primario de la Sub-Red Norte 2 todos los meses en la segunda quincena del mes, distribuyendo las acciones de la siguiente manera por municipio: lunes y jueves: ESE local Zona Bananera punto de atención Guacamayal, Martes: ESE Local de San Ángel, miércoles: ESE Local del Reten, Viernes Algarrobo, Sábado: ESE local Luisa Santiago Márquez de Aracataca.

Por último, en el componente de MEDICO EN TUCASA, durante el año 2021 se conformaron 21 áreas de salud en las cuales se realizaron acciones desde los componentes de cuidado de la salud, promoción de la salud de manera integral con equipos de vacunación COVID 19. Es importante reconocer la presencia de los equipos médicos territoriales en actividades como Feria de la equidad, articulación con oficina de alimentos para el cambio en donde se llevan a cabo valoraciones médicas, nutricionales y de pediatría a 51 niños y niñas



identificados y notificados por desnutrición, con quienes se logra recuperación nutricional, población que quedara en seguimiento por parte de componente de cuidado de la salud.

Áreas Intervenidoas por Equipos Médicos Territoriales del Componente De Cuidado de la Salud en el Periodo Julio 2021 A Marzo 2022.

Tabla No. 21 Intervención Programa Medico en tu Casa – Hospital San Rafael de Fundación

AREAS	COMPONENTES DEL AREA	ZONA
A1	Vista Hermosa, cordobita, Faustino Mojica.	Urbana
A2	Altamira, Cartuchito.	Urbana
A3	Los Manguitos, Juan 23.	Urbana
A4	Villa Fany, La Banca del Ferrocarril, Porvenir.	Urbana
A9	San Fernando, Hawai.	Urbana
A10	Paz del Rio.	Urbana
A11	16 de Julio, La Esmeralda, El Gimnasio, San José.	Urbana
A12	Brisas del Rio, San Carlos	Urbana
A13	Las Palmas	Urbana
A14	Villa Esperanza.	Urbana
A15	Shaday, Villa Palermo.	Urbana
A16	Villa Gladys, Nueva Luz.	Urbana
A17	El Prado, La Candelaria, Los Laureles, 1 de Mayo, Simon Bolivar, Villa Country, los rosales.	Urbana
A18	20 de Diciembre, Las Delicias, 23 de Febrero.	Urbana
A19	Alameda, Vera Judit, Ciudad Jardin, Villa Valery.	Urbana
A20	Santa Rosa de Lima.	Rural
A21	El Cabrero, La Cristalina Baja, Santa Clara, El 50	Rural

Fuente: Medico en tu Casa - Hospital San Rafael.

Los equipos territoriales del Programa Médico en tu Casa de la ESE logran posicionamiento a nivel local regional y departamental, visibilizando resultados e impacto en la población fundanense y de la subregión norte dos, a través de diferentes estrategias de atención en poblaciones priorizadas como trabajadores informales del mercado del municipio,



agricultores, ganaderos, mototaxistas, caficultores, así como población privada de la libertad.

Una de las acciones más visibles y de impacto que se ejecutaron en el municipio dando alcance a acciones de nivel departamental fue el cumplimiento y aporte en el desarrollo de la maratón de médico en tu casa llevado a cabo por 48 horas consecutivas que permitió integrar acciones de los tres componentes del programa, abordando con actividades de promoción y mantenimiento de la salud, así como de atención y valoración integral a diferentes grupos poblacionales en todos los contextos en los cuales transcurre la vida de la población.

AVANCES EN INFRAESTRUCTURA

▣ CONTRATO DE CONSULTORIA N°: 001 - 2021.

OBJETO: Realización de estudios de cargabilidad, levantamiento de instalaciones eléctricas, diseño, presupuesto y especificaciones técnicas para la adecuación del sistema eléctrico de la E.S.E. - Hospital Departamental San Rafael de Fundación Magdalena

Ejecutado desde el Dieciocho (18) de febrero hasta el tres (03) de abril de 2021

CONTRATISTA: “KDG ELECTROCOMUNICACIONES S.A.S”.

VALOR: Cuarenta y nueve millones novecientos ochenta mil pesos (\$ 49.980.000).

ESTADO DEL CONTRATO: Ejecutado - 100%

▣ CONTRATO DE OBRA ELECTRICA N°: 001 de 2021

OBJETO: Construcción de Alimentador Trifásico para UPS de 20 KVA del Área Quirúrgica de la E.S.E - Hospital San Rafael de Fundación Magdalena.

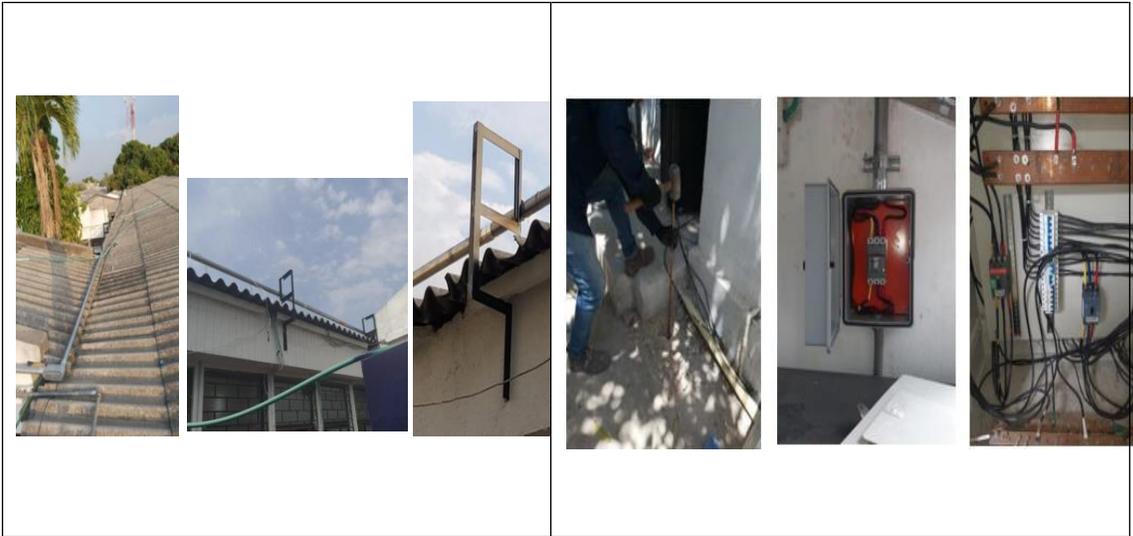
Ejecutado desde el Veintitrés (23) de febrero al diecinueve Nueve (09) de marzo de 2021

CONTRATISTA: KDG ELECTROCOMUNICACIONES S.A.S.

VALOR: Veintiocho Millones Doscientos Noventa y Dos Mil Doscientos Ochenta y Siete Pesos (\$28.292.287)

ESTADO DEL CONTRATO: Ejecutado - 100%

Imagen No. 07. Fotografía Ejecución Contrato 01 de 2021



Fuente. Gestión de Recursos Físicos - Hospital San Rafael de Fundación.

▣ **CONTRATO DE OBRA ELECTRICA N°:** 002 de 2021

OBJETO: Realizar la Adecuación del Sistema Eléctrico en la Subestación y otras áreas de la E.S.E - Hospital San Rafael de Fundación Magdalena.

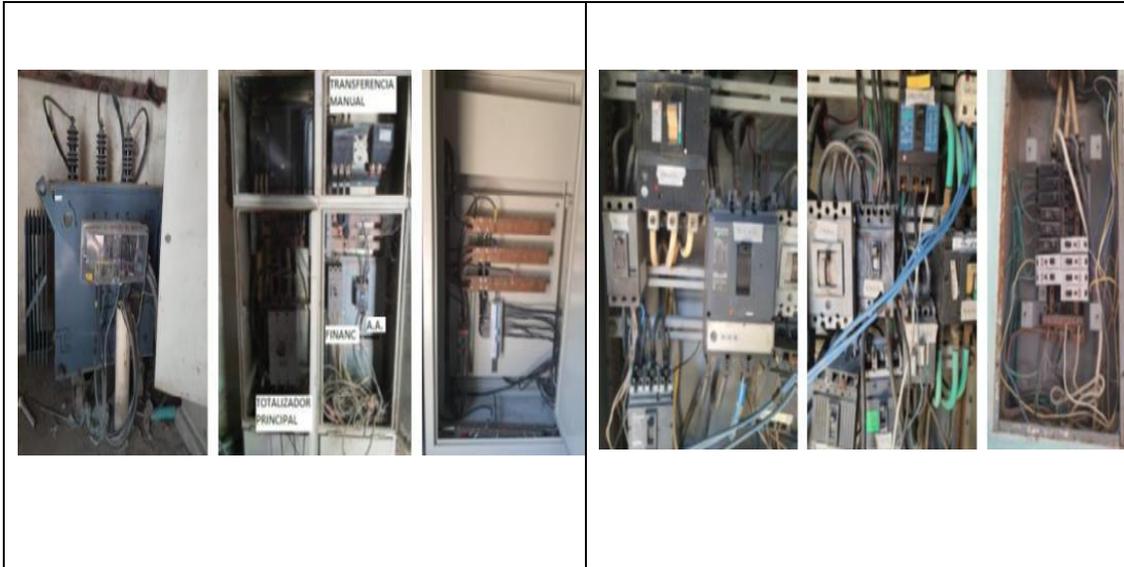
Ejecutado desde Siete (07) de mayo hasta Treinta y Uno (31) de mayo de 2021.

CONTRATISTA: KDG ELECTROCOMUNICACIONES S.A.S.

VALOR: Cincuenta y seis millones ciento setenta mil ciento cincuenta y tres pesos (\$ 56.170.153)

ESTADO DEL CONTRATO: Ejecutado - 100%

Imagen No. 08. Fotografía Ejecución Contrato 02 de 2021



Fuente. Gestión de Recursos Físicos - Hospital San Rafael de Fundación.

▣ **CONTRATO DE SUMINISTRO No. 00028 DE 2021**

OBJETO: SUMINISTRO E INSTALACIÓN DEL SISTEMA DE DETECCIÓN Y ALARMA

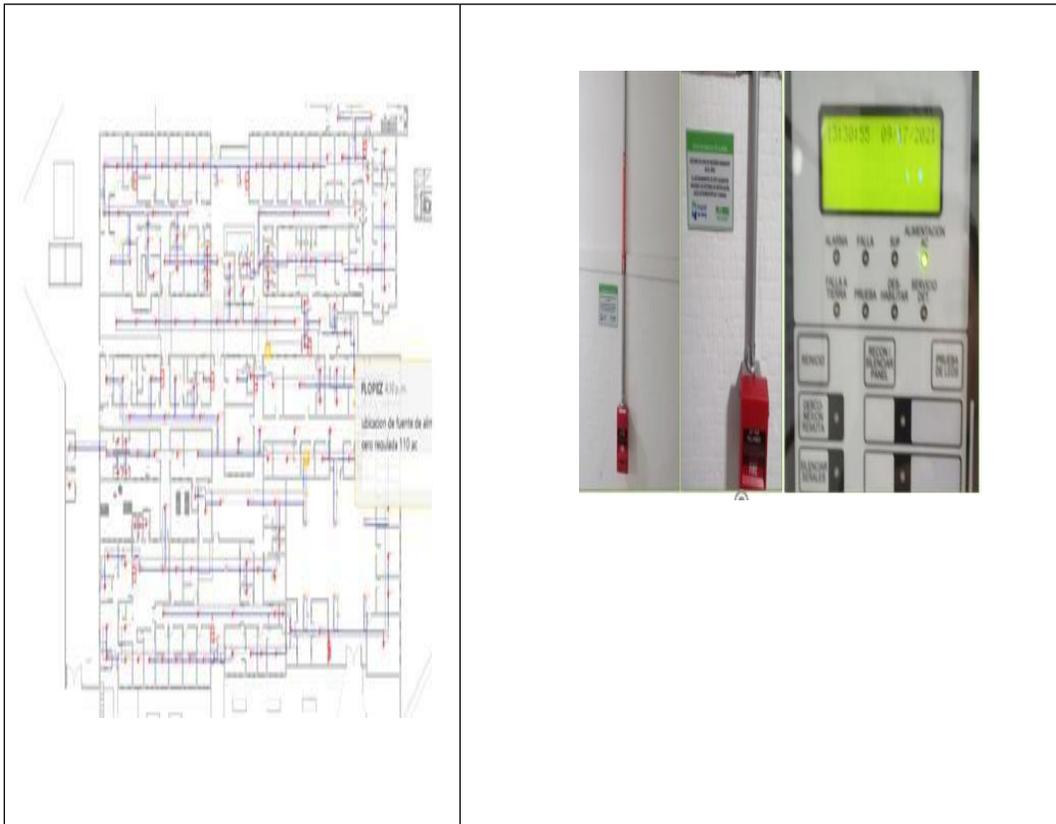
CONTRA INCENDIOS de la E.S.E - Hospital San Rafael de Fundación Magdalena. Ejecutado desde Siete (07) de mayo hasta Treinta y Uno (31) de mayo de 2021.

CONTRATISTA: PRODUCTOS DE SEGURIDAD S A - PRODESEG S.A.

VALOR: Ochenta millones seiscientos treinta y ocho mil seiscientos cincuenta y ocho pesos (\$80.638.658),

ESTADO DEL CONTRATO: Ejecutado - 100%

Imagen No. 09. Fotografía Ejecución Contrato 00028 de 2021



Fuente. Gestión de Recursos Físicos - Hospital San Rafael de Fundación.

De acuerdo con lo diseñado en el proyecto de Reorganización funcional de la E.S.E Hospital San Rafael “**Plan Maestro**” se vienen desarrollando los siguientes proyectos:

Adecuación del punto vacunación

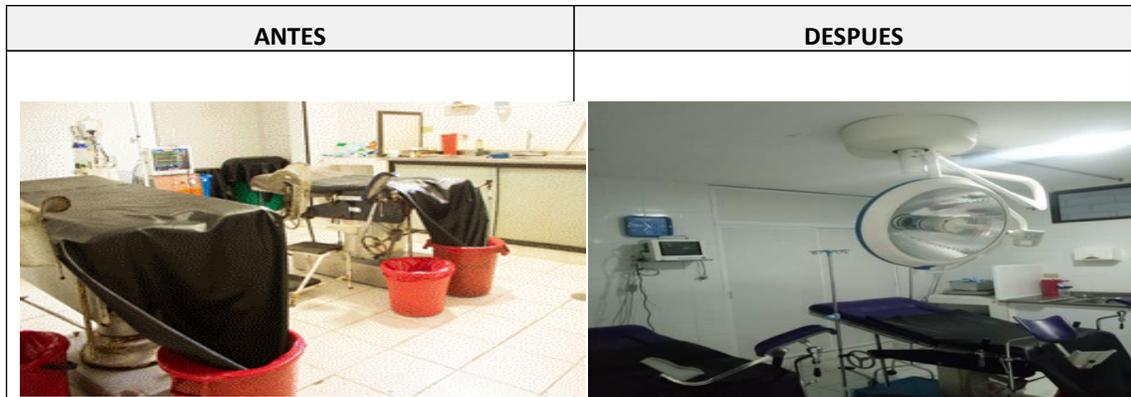
Imagen No. 11

Adecuación Punto de Vacunación Hospital San Rafael de Fundación



Fuente. Gestión de Recursos Físicos - Hospital San Rafael de Fundación

Imagen No. 12 Adecuación Área Sala de Parto – Hospital San Rafael de Fundación



Fuente. Gestión de Recursos Físicos - Hospital San Rafael de Fundación

Imagen No. 13 Adecuación Puertas Área de CX y Maternidad – Hospital San Rafael de Fundación



Fuente. Gestión de Recursos Físicos - Hospital San Rafael de Fundación.

▣ **AVANCES EN DOTACION DE LAS ÁREAS ASISTENCIALES**
(URGENCIA PEDIÁTRICA, QUIRÓFANOS,)

Imagen No. 14 Adecuación y Dotación Áreas Asistenciales – Hospital San Rafael de Fundación



Fuente. Gestión de Recursos Físicos - Hospital San Rafael de Fundación.

Imagen No. 15 Adecuación y Dotación Áreas Asistenciales – Hospital San Rafael de Fundación



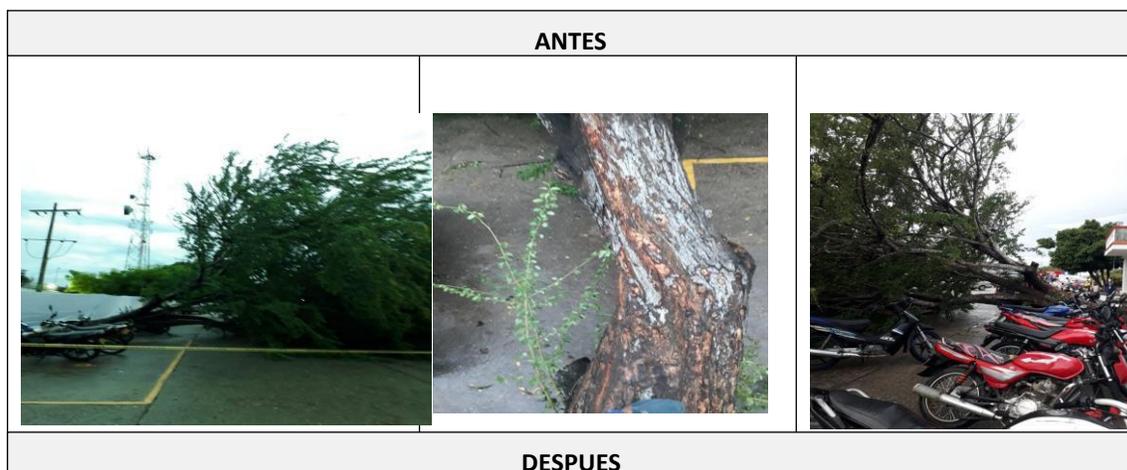
Fuente. Gestión de Recursos Físicos - Hospital San Rafael de Fundación.



Fuente. Gestión de Recursos Físicos - Hospital San Rafael de Fundación.



Imagen No. 17 Adecuación y Dotación Áreas Asistenciales – Hospital San Rafael de Fundación



Fuente. Gestión de Recursos Físicos - Hospital San Rafael de Fundación.

▣ **ELEMENTOS Y EQUIPOS BIOMEDICOS DONADOS POR LA GOBERNACION DEL MAGDALENA**

Tabla No. 27 Elementos y Equipos Biomédicos Donados por la Gobernación Del Magdalena

CANTIDAD	EQUIPOS	MARCA	MODELO
1	ELECTROCARDIOGRAFO	MINDRAY	BENEHEART R3
5	VENTILADORES INVASIBOS CPAP	BMC	Y-30
12	MONITORES DE SIGNOS VITALES CON CAPNOGRAFIA	MINDRAY	UMEC12
24	BOMBAS DE INFUSIÓN	VITALIFE	I7
12	FONENDOSCOPIO	VALCRI	N/A
2	EQUIPO DE ÓRGANOS	WELLCHALLYN	N/A
2	GLUCÓMETRO	GLUCOQUICK	G30A
1	TENSIÓMETRO	GMD	N/A
1	ASPIRADOR	CA-MI	N/A
1	CARRO DE PARO	N/A	N/A
1	ECÓGRAFO PORTÁTIL	MINDRAY	DC-30
1	EQUIPO DE RX PORTÁTIL	AGFA	N/A
1	DESFIBRILADOR MONITOR	LIFEGAIN	COMEDICAL
1	VIDEO LARINGOSCOPIO	AMBU	AVIEW
1	DIGITALIZADOR	AGFA	CR 15-X
13	VENTILADORES	LEISTUNG	LUFT 3
13	CAMAS ELECTRICAS 5 PLANOS	GUANDONG KANSHENG	GS - 858

Fuente. Gestión de Recursos Físicos - Hospital San Rafael de Fundación.

▣ **ELEMENTOS Y EQUIPOS BIOMEDICOS DONADOS POR LA UNIDAD NACIONAL DE GESTION DEL RIESGOS DE DESASTRES**

Tabla No. 28 Elementos y Equipos Biomédicos Donados por la Unidad Nacional de Gestión de Riesgos de Desastres

CANTIDAD	EQUIPOS
2	MONITOR DE SIGNOS VITALES

Fuente. Gestión de Recursos Físicos - Hospital San Rafael de Fundación.

□ ELEMENTOS Y EQUIPOS BIOMEDICOS DONADOS POR LA FEDERACION INTERNACIONAL DE LA CRUZ ROJA – SOCIEDAD NACIONAL DE LA CRUZ ROJA COLOMBIANA - USAID

Tabla No. 29 Elementos y Equipos Biomédicos Donados por la Unidad Nacional de Gestión de Riesgos de Desastres

CANTIDAD	EQUIPOS	MARCA
6	CAMAS HOSPITALARIAS	MUBI -LYN1X
10	CAMILLAS	MUBI-HYDRUX
2	EKG	MORTARA
5	CARROS DE PARO	MUBI
10	FONENDOSCOPI OS	3M
10	GLUCOMETROS	VIVAC HECECO
10	TENSIOMETROS	WELCH ALYN
5	TERMOMETROS	
5	LARINGOSCOPIOS	WELCH ALYN
5	HOJAS LARINCOSCOPIOS #3	WELGH ALYN
5	HOJAS LARINCOSCOPIOS #4	WELCH ALYN

Fuente. Gestión de Recursos Físicos - Hospital San Rafael de Fundación.

□ AMBULANCIAS ENTREGADAS POR LA GOBERNACION DEL MAGDALENA

Se recibieron (2) ambulancias de las cuales (1) básica y (1) Medicalizada con sus respectivas dotaciones.

Imagen No. 18 Dotación de Ambulancias Gobernación del Magdalena – Hospital San Rafael de Fundación



Fuente. Gestión de Recursos Físicos - Hospital San Rafael de Fundación.

AVANCES EN ARCHIVO INSTITUCIONAL

La Ley 594 de 2000, Ley General de Archivos define el Archivo como un conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia.

Los archivos son importantes para la administración y la cultura, porque los documentos que los conforman son imprescindibles para la toma de decisiones basadas en antecedentes. Pasada su vigencia, estos documentos son potencialmente parte del patrimonio cultural y de la identidad nacional.

La Resolución 1995 de 1999 manifiesta que la Historia Clínica es un documento privado, obligatorio y sometido a reserva, en el cual se registran cronológicamente las condiciones de salud del paciente, los actos médicos y los demás procedimientos ejecutados por el equipo de salud que interviene en su atención.

Se firmó el contrato de prestación de servicios archivísticos No. OPSJ-020 en el hospital San Rafael, con la empresa Servicios Logísticos Empresariales JYC S.A.S firmado el

19 de mayo del 2021, cuyo objetivo es la intervención de 400 metros lineales aproximados, a los cuales se aplicará el proceso de organización, depurar, digitalización y codificación de

archivo; así mismo la elaboración de instrumentos archivísticos para generar control en el manejo de la documentación.

Al iniciar se pudo apreciar 3 grandes fondos acumulados, los cuales se presentaban los siguientes aspectos:

- Falta de organización documental
- Presencia de agentes biológicos
- Daños en la documentación
- Perdida de documentación, por deterioro total
- Presencia de humedad
- Malas condiciones de almacenamiento

Imagen No. 19 Intervención en el Archivo – Hospital San Rafael de Fundación



Fuente. Gestión de Recursos Físicos - Hospital San Rafael de Fundación.

Para poder dar inicio al trabajo de organización, partimos de realizar un inventario de las historias clínicas contenidas en las 241 cajas entregadas, las cuales se lleva a cabo por un equipo de trabajo capacitado y con los elementos requeridos para cumplir dicha labor.

Imagen No. 20 Intervención en el Archivo – Hospital San Rafael de Fundación



Fuente. Gestión de Recursos Físicos - Hospital San Rafael de Fundación.

Así mismo en aras de tener presente cual es el paso por seguir ante la solicitud de préstamo o consulta documental, se estableció un procedimiento, con los formatos respectivos para controlar dicha actividad, como son el Formato de Solicitud de Préstamo y el Formato de Control de Préstamo con el fin de ejercer controles ante los documentos que se requieran.

En cumplimiento del objeto del contrato: “DE PRESTACION DE SERVICIOS ARCHIVISTICOS PARA LA ELABORACIÓN DE TABLAS DE VALORACIÓN DOCUMENTAL, ORGANIZACIÓN, SISTEMATIZACION Y DIGITALIZACION DE LOS FONDOS DOCUMENTALES DE LA E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE FUNDACIÓN, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LA LEY 584 DE 2000 Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE SOBRE LA MATERIA”.

Imagen No. 21 Intervención en el Archivo – Hospital San Rafael de Fundación



Fuente. Gestión de Recursos Físicos - Hospital San Rafael de Fundación.

ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y TICS

Mantenimiento a la planta de Telefonía: se realizó proceso de revisión, verificación, Backup de configuración de la planta telefónica que tiene actualmente la institución dando así un diagnóstico técnico de la misma y permitiendo hacer futuras configuraciones.

Creación de Intranet: se creó una plataforma de comunicación interna donde se mantendrá informado al personal de las actividades internas y apoyo a los procesos de formación.

Instalación de sistema de comunicación interna entre áreas: Se implementó un sistema gratuito de mensajes vía equipo a equipo, para agilizar la comunicación de las áreas con la farmacia.

Recuperación del 100% del sistema de CCTV: Se realizaron procesos de recuperación del sistema de cámaras de seguridad en pro de mantener el control de las diferentes áreas del hospital brindando mayor confianza a propios y visitantes.

Repotenciación de servidor: Se realizó proceso de revisión del servidor y a partir del informe generado se realizó proceso de mejora del servidor actual ya que se encontraba trabajando a mayor capacidad de lo esperado.

Instalación de radio enlace entre sedes: Se instaló un radio enlace entre la sede principal y la sede administrativa, y otro entre la sede principal y la sede PIC, estos radios se monitorean continuamente para evaluar la calidad y seguridad de transmisión.

Instalación CCTV sede administrativa: Se realizó la instalación del sistema de CCTV de la sede administrativa como apoyo a la seguridad física del lugar.

Instalación de sistema de alarma: Se instaló sistema de alarma para la sede administrativa y la sede PIC, estos sistemas se encuentran monitoreados con sistemas Gprs que generan llamadas en caso de activación de estas.

Instalación CCTV sede PIC: Se realizó la instalación del sistema de CCTV de la sede PIC como apoyo a la seguridad física del lugar

Instalación de sistema de monitoreo de temperatura: Se realizó la instalación de un sistema de monitoreo de temperatura para la nevera de vacunación el cual está conectado a una alarma que cuenta con una sirena y luces de alerta que se activan en caso de que la temperatura salga de sus parámetros normales a su vez se le instaló también cámara para monitoreo visual y un sistema de respaldo de energía (UPS) para evitar que esta se apague de forma repentina.

Informes de Obligatorio cumplimiento: Se prestó apoyo a todas las áreas en realización y envío de los diferentes informes de obligatoria notificación en las diferentes entidades

Configuración de seguridad a nivel de servidor: Se realizó la reconfiguración del servidor de la institución para ser utilizado como controlador de dominio principal, servidor DHCP y servidor DNS.

Mantenimiento de Equipos: Se realizó mantenimiento al 90% de la infraestructura de cómputo de la institución y se reemplazaron las maquinas que ya no se podían repotenciar.

Canal de comunicaciones: Se dejaron habilitados dos canales de internet para mantener redundancia y operatividad en el hospital con la configuración necesaria para hacer de forma rápida el cambio de este.

Disponibilidad del personal: Se crearon turnos de apoyo a la operación, donde se mantiene apoyo por parte del área de sistemas fuera de los horarios de oficina.

Acompañamiento al proveedor del software HIS al igual que servicios de computación en la nube para la gestión asistencial y administrativa de hospitales SUH: Se mantiene constante comunicación con el personal de soporte del software para dar soluciones oportunas a las situaciones que se presentan a diario en el software de la institución.

PARTICIPACION CIUDADANA Y ATENCIÓN AL USUARIO

NUMERO DE FALLOS DE TUTELAS A FAVOR DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LA PRESTACIONES DE SERVICIOS DE SALUD, DISCRIMINANDO LOS MOTIVOS, COMPARATIVO CON LA VIGENCIA ANTERIOR.

En la vigencia 2020, si hubo un fallo de tutela a favor de una usuaria de nacionalidad venezolana, la señora MARIANYS CAROLINA GONZÁLEZ FRANCO, identificada con cedula de ciudadanía No. 21198244, de Venezuela. En la cual solicitó le fueran amparados sus derechos fundamentales a la VIDA, SALUD, DIGNIDAD HUMANA, SEGURIDAD SOCIAL Y A LA ATENCIÓN INTEGRAL, con número de radicado 47-288-40-89-001-2020-00441-00, en el cual el JUZGADO PRIMERO PROMISCOU MUNICIPAL DE FUNDACIÓN, ampara los derechos fundamentales deprecados por la accionante, ordenando al HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL, a cubrir todos los procedimientos, medicamentos, citas médicas y cualquier otro componente ordenado por el médico tratante. **En el año 2021 no se presentaron acciones de tutela relacionada con los criterios mencionados.**

SERVICIO DE URGENCIAS:



Cuenta con una rampa, silla de rueda y un camillero disponibles 24 horas para que los usuarios – pacientes que la requieran, se prioriza la admisión, atención a MUJERES GESTANTES, LACTANTES, MENORES DE 5 AÑOS, PACIENTES ON DISCAPACIDAD. En la ventanilla de facturación se hace la recepción de documentos de la persona que necesita ser valorada, e inmediatamente se procede a brindarla atención oportuna e integral, con los criterios de TRIAGE y perfil preferencial.

LABORATORIO

Nuestra institución cuenta con un laboratorio para toma de muestras en el primer y segundo nivel, en todos los servicios, y le brinda atención preferencial y prioritaria, a la población sujeta a este derecho ley 1751 en su artículo 11, hay un horario establecido para la toma de muestras (7:00am-9:00am) y la entrega de estos (3:00pm – 5:00pm), en esta área el proceso no está complejo, debido que el usuario- paciente, normalmente en una condición de salud estable.

ÁREA HOSPITALIZACIÓN:

Cuando el usuario requiere ayuda, esta se le brinda por cualquiera de los colaboradores del hospital. La zona de parqueo, se encuentran delimitados parqueaderos para personas en condición de discapacidad o sus acompañantes; cuando el usuario necesite una silla de ruedas, a esté o a su acompañante se le informa que debe acercarse al mesón de hospitalización, de la institución y pedir prestada una silla, para lo cual deberá dejar su documento de identidad, le será devuelto cuando se regrese la silla o la trabajadora social está atenta, a esta novedades y requerimientos durante sus rondas.

NÚMERO DE ASOCIACIONES DE USUARIOS VIGENTE EN EL HOSPITAL SAN RAFAEL DE FUNDACIÓN.

En la E.S.E Hospital San Rafael de Fundación, Funciona una ASOCIACIÓN DE USUARIOS ajustada y regida por el Decreto 1757 de 1994 y la Circular Externa 047 de 2007 de Supersalud.

INFORME DE LOGROS OBTENIDOS COMO PRODUCTO DEL TRABAJO CONJUNTO ENTRE LA ADMINISTRACIÓN Y LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS.

Los encuentros de dialogo con los miembros y de la ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE LA E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL DE FUNDACIÓN, ha permitido tener iniciativas novedosas, cuyo objetivo mejorar la calidad de la atención a los usuarios y mejorar los procesos y canales de comunicación. En este sentido se están desarrollando las siguientes iniciativas



que están en proceso de piloto, las cuales han generado una satisfacción y una complacencia por parte de los usuarios.

- Acciones articuladas que se derivaron en la afiliación de 210 usuarios – por medio de la EPS o la Secretaria de Salud por oficio.
- Con el acompañamiento de la Registraduría Nacional del Estado Civil, se logró que 14 niños tuvieran su registro civil, 7 tarjeta de identidad y 1 un adulto cedula de ciudadanía.
- Se brindó capacitación a más de 2000 usuarios – pacientes - sobre sus DERECHOS Y DEBERES en las áreas: Hospitalización, urgencia, consulta externa.
- El servicio de Atención e Información al Usuario fue de 24/7 cada uno de los días de la semana, en las áreas: Hospitalización, urgencia, consulta externa.
- Orientación y acompañamiento permanente SIAU – ESPECIALISTAS CONSULTA EXTERNA a los usuarios para la entrega de sus órdenes de medicamentos MIPRES
- Te cuidamos Mamitas, Niños y Niñas: Su objetivo principal garantizar el proceso de atención posterior a la alta médica a las madres y sus bebés que hayan nacido por parto natural o cesárea, y que estos asistan a su control por ginecología y pediatría. Se les realiza el proceso de agendamiento de la cita, y la confirmación de la misma vía telefónica: Agentamiento de citas: 950 Citas
- Programa: Recordatorio, confirmación de citas y reprogramación de citas: 655
- Acompañamiento de procedimientos Prequirúrgicos y Postquirúrgicos. Pretende realizar un proceso de seguimiento a los usuarios que están por realizarse una operación quirúrgica, desde su orden, citas médicas, exámenes de laboratorio, hasta su cita de control posterior al procedimiento y su actuar posterior, se acompañaron 98 usuarios pacientes en este proceso.

PQRSF año 2020		
	Descripción Motivo	PQRFS.
1	Falta de camillas	4
2	Respeto a la privacidad del paciente	2
3	Demora en las remisiones	0

PQRSF año 2021		
	Descripción Motivo	PQRFS.
1	Falta de camillas en el área de urgencias	1
2	Respeto a la privacidad del paciente	
3	Demora en las remisiones	1



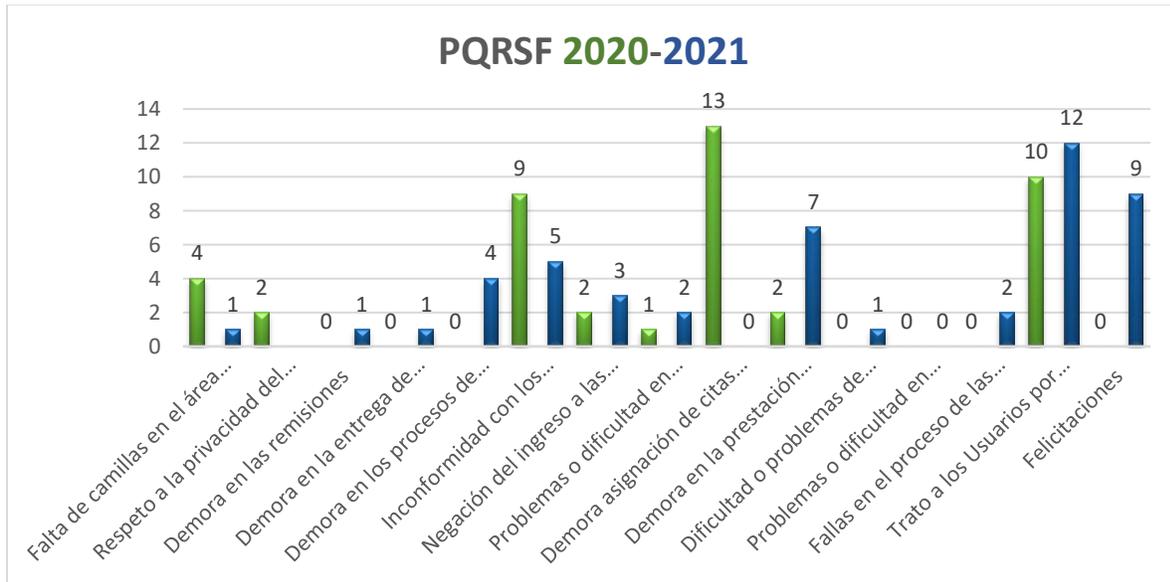
4	Demora en la entrega de los exámenes de laboratorio	0
5	Demora en los procesos de atención administrativa atención.	0
6	Inconformidad con los servicios de salud.	9
7	Negación del ingreso a las instalaciones del HSRF.	2
8	Problemas o dificultad en infraestructura.	1
9	Demora asignación de citas médicas o servicios de salud.	13
10	Demora en la prestación del servicio en salud	2
11	Dificultad o problemas de afiliación	0
12	Problemas o dificultad en viáticos	0
13	Fallas en el proceso de las raciones de comida	0
14	Trato a los Usuarios por parte del Recurso Humano	10
15	Felicitaciones	0
TOTAL		43

4	Demora en la entrega de los exámenes de laboratorio	1
5	Demora en los procesos de atención administrativa	4
6	Inconformidad con los servicios de salud.	5
7	Negación del ingreso a las instalaciones del HSRF.	3
8	Problemas o dificultad en infraestructura.	2
9	Demora asignación de citas médicas o servicios de salud.	0
10	Demora en la prestación del servicio en salud	7
11	Dificultad o problemas de afiliación	1
12	Problemas o dificultad en viáticos	0
13	Fallas en el proceso de las raciones de comida	2
14	Trato a los Usuarios por parte del Recurso Humano	12
15	Felicitaciones	9
TOTAL		48

Peticiones Quejas y Reclamos – PQR.

El comportamiento de las PQR en el Hospital San Rafael muestra que para la vigencia 2021 se redujo el porcentaje de quejas en un 9%, pasando de 43 en el 2020 a 39, el 31% de que quejas se presentaron en relación con trato a los usuarios por parte del recurso humano, la segunda causa de quejas con un 18% fue demoras en la prestación del servicio y en tercer lugar con un 13% fue inconformidad con los servicios de salud. Por último, dentro de las más representativas se encontró con un 10% demora en los procesos de atención administrativa.

Se advierte que también se presentaron quejas en cuanto a la falta de camillas y la privacidad de los pacientes, lo que indica que a pesar de la mejoría que se presentó en la vigencia 2020 respecto a la del 2019, aún existen oportunidades de mejora en este sentido. Es menester destacar que con respecto al 2020, en el 2021 se presentaron 9 felicitaciones, lo que indica, que los esfuerzos en mejorar los servicios han repercutido de manera positiva en la percepción de los usuarios.



Cordialmente,

DIANA CAROLINA CASTRO LÓPEZ

GERENTE