

INFORME DE GESTIÓN 2020



ES E HOSPITAL REGIONAL DE
CHIQUINQUIRÁ

Brindando servicios desde la técnica del ser y del saber

www.hospitalregionalchiquinquirá.gov.co

ALTA DIRECCIÓN

Junta Directiva

Carolina Espitia

Presidente Delegado Sr Gobernador

Jairo Mauricio Santoyo

Secretario de Salud de Boyacá

Luz Marina Estupiñán Merchán

Secretaria Ejecutiva

Javier Rodríguez

Representante de Asociación de Usuarios

Renan Alberto Morales Abaunza

Representante del Sector Científico externo

Arturo José Montejo

Representante del Sector Científico interno

Jairo Villamil Ávila

Representante Gremios de la Producción

ESTAFF DIRECTIVO

Luz Marina Estupiñán Merchán

Gerente

Amanda de Jesús Buitrago Valderrama

Subgerente Administrativa y Financiera

Arturo José Montejo

Subdirector Científico

Equipo de trabajo

Tabla de contenido

TRANSFORMANDO LA CRISIS EN OPORTUNIDADES DESDE LA TÉCNICA DEL SER Y EL SABER CON ENFOQUE COMPETITIVO DENTRO DE UN MERCADO EMERGENTE	6
PERFIL INSTITUCIONAL.....	7
CULTURA CORPORATIVA Y LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS	8
Misión:	8
Visión:	8
Objetivos Estratégicos	8
Estructura de Valor:.....	8
LÍNEAS ESTRATÉGICAS DESARROLLADAS DESDE LA TÉCNICA DEL SER Y EL SABER	10
L.1 EQUIPO HUMANO, SOBRESALIENTE Y DINÁMICO.....	10
Aliados con la Calidad:.....	23
Gestión y Desempeño Institucional	26
L.2 EFICIENCIA CLÍNICO FINANCIERA	27
Programa: Innovación Clínica para la Competitividad en el Mercado	28
Programa: Recaudo Efectivo	29
L.3 SUPERANDO RETOS EN SALUD.....	51
Atención Moderna, tecnificada y segura para consolidar la confianza del usuario	55
Gestionando la Crisis de la Salud Pública.....	66
L4. GESTIÓN DEL ENTORNO	72
LOGROS	77

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Estructura de Valor ESE HRC	9
Ilustración 2: Talento Humano de la ESE	10
Ilustración 3: Satisfacción del Cliente Interno	11
Ilustración 4 Transferencia de conocimiento de la ESE.....	12
Ilustración 5 Distribución de Población Atendida.....	15
Ilustración 6: Toma de Muestras Realizadas en la ESE	15
Ilustración 7: Banner promocional del I Simposio Virtual de la ESE	17
Ilustración 8 Medición en los servicios de la percepción de humanización en el usuario	23
Ilustración 9 Calificación de Gestión y Desempeño	26
Ilustración 10 Posicionamiento de la ESE a nivel departamental como Institución descentralizada	27
Ilustración 15. Localización Subred 2 de Occidente de Boyacá	53
Ilustración 16 Atención a los usuarios en la Ruta integral de atención	56
Ilustración 17 Cumplimiento de la Estrategia IAMII.....	57
Ilustración 18 Producción Equivalente de la vigencia 2020	67
Ilustración 19 Servicio de Unidad de Cuidados Intensivos contemplada Fase 3 (2do piso)	69
Ilustración 20 Área de aislamiento hospitalario y reconversión a Unidad de Cuidados Intermedios contemplada en la Fase 3 (Cuarto piso)	70
Ilustración 21 Satisfacción Global del Usuario.....	73
Ilustración 22 Comparativo de Accidentes Laborales.....	75
Ilustración 23 Ciclo de Consumo de la ESE	76
Ilustración 24 Consumo de energía por año.....	77
Ilustración 25 Consumo de Agua (M3/ Persona) por año	77



“Seguimos avanzando, trabajando con constante motivación para brindar la mejor atención en salud tendiendo como centro la sinapsis entre la institución inteligente y la humanización”

Luz Marina Estupiñan Merchán

TRANSFORMANDO LA CRISIS EN OPORTUNIDADES DESDE LA TÉCNICA DEL SER Y EL SABER CON ENFOQUE COMPETITIVO DENTRO DE UN MERCADO EMERGENTE

La E.S.E. Hospital Regional de Chiquinquirá, en el 2020 cierra un ciclo de gestión de cuatro años logrando la transformación y el fortalecimiento institucional con el reforzamiento, modernización de la planta física y la implementación de tecnologías de punta que generaron el desarrollo y consolidación de nuevos servicios, lo que sin lugar a dudas aseguró a la entidad para estar preparada y enfrentar la emergencia sanitaria por causa del Sars-Cov2 Covid-19 declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social mediante resolución 385 de marzo de esa vigencia, es así que incluso desde antes de este evento y vista la magnitud de la pandemia en otros países la gerencia siendo cabeza de red del occidente de Boyacá emprende el liderazgo con todos los actores del SGSSS anticipándose a la inminente crisis que se veía venir.

La Entidad estructura su nuevo Plan de Desarrollo Institucional "*Brindado Servicios desde la Técnica del ser y el Saber*" 2020- 2023, basado en los logros y avances obtenidos en el cuatrienio anterior, que indiscutiblemente generaron un impacto social, empezando con la recuperación de la confianza institucional de los grupos de interés con una percepción del usuario que alcanzo el 93% de satisfacción, como resultado de la mejora de la atención y el servicio revestido de humanización y seguridad del paciente como también de la capacidad resolutive mediante el fortalecimiento de las interdependencias y robustecimiento de las tecnologías biomédicas, lo cual permitió la mitigación de los riesgos para la vida y la salud de la población del occidente del departamento de Boyacá y municipios circunvecinos de otros departamentos.

Ahora bien, la gestión institucional concluye en el año 2019 con la entrega de proyectos de inversión que permitieron al cliente interno y externo mejorar la experiencia dentro de la institución en razón a la modernización de la planta física con la terminación de obras como el reforzamiento estructural de la sede Centro, ampliación y reforzamiento de la sede Sucre para el primer nivel de atención, la construcción de la Unidad de imágenes diagnósticas en la sede principal, adecuación de la unidad de gastroenterología, la Unidad Básica Neonatal, la dotación de un Tomógrafo, un laparoscopio y una unidad para transporte asistencial básico.

De igual manera, la ESE se consolida como la primera institución descentralizada líder en gestión y desempeño en el departamento de Boyacá, categorización otorgada por Departamento Administrativo de la Función Pública en el año 2019.

Se generó un avance en la productividad de servicios con el 5,8%, recuperación de cartera de 31.940 millones, lo que permitió que la ESE se mantuviera en un equilibrio operacional financiero y control del gasto, este último certificado por la Asesora de Control Interno en su informe de austeridad del gasto 2019. Cimentados en este escenario la entidad traza su derrotero para el periodo 2020-2023 visionándose en la consolidación de una entidad prestadora de servicio de salud de tercer nivel con

cultura en la gestión del conocimiento y la humanización para lograr una institución inteligente con sistema de información integral e integrado y una línea clara de comunicación, eficiencia hospitalaria y económica que nos permita el posicionamiento y la competitividad de la entidad dentro del mercado emergente y la transformación cultural de la calidad para el alistamiento hacia la acreditación de los procesos asistenciales.

Durante la vigencia a informar el Hospital no solo logro atender la pandemia exitosamente garantizando la prestación de servicios a **3553 usuarios con sintomatología respiratoria** en los servicios de hospitalización de los cuales 597 fueron Atendidos en la Unidad de Cuidados intensivos e Intermedios, con manifestaciones de agradecimiento y niveles de mortalidad por debajo de la línea nacional mediante la implementación de fases de expansión contempladas en el decreto 538 del 2020 emitido por el Ministerio de salud y protección social, sino que también avanza de una manera determinada y sólida en plan de desarrollo institucional como se verá a continuación por líneas de acción.

PERFIL INSTITUCIONAL

Razón social:	HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ
NIT:	820005389-7
Código prestador:	1517600955
Nivel de complejidad:	Mediana Complejidad Integral y actualmente cuenta con Unidad de cuidados intermedios habilitada y Unidad de Cuidados Intensivos en expansión transitoria para enfermedades respiratorias.
Dirección:	Cra. 13 No 18 – 60 Chiquinquirá
Teléfono:	7261999
Fax:	7261999
Página Web:	www.hospitalchiquinquirá.gov.co
Acto de Creación:	Ordenanza 04 de 27 de febrero de 2004
Representante legal:	LUZ MARINA ESTUPIÑAN MERCHAN
Cedula:	23.855.318
Sedes:	Centro kra 13 No. 18 – 60 Chiquinquirá Sucre: Calle 16 No. 4 – 09 Chiquinquirá UBA LA VICTORIA-Municipio La Victoria.

CULTURA CORPORATIVA Y LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS

Misión:

“Nuestros esfuerzos se orientan a la preservación, mantenimiento y recuperación de la salud de nuestra población usuaria, a través de la prestación de servicios de baja y mediana complejidad integral especializada, con un equipo humano cualificado desde la apropiación social del conocimiento hacia la innovación y competitividad institucional.”

Visión:

“Para el 2025 la ESE Hospital Regional de Chiquinquirá se consolidará como una institución inteligente, líder en del departamento por su desempeño y gestión a nivel científico y administrativo.”

Objetivos Estratégicos

- Consolidar un equipo humano calificado que gestiona, transfiere y apropia el conocimiento, viviendo la cultura de la calidad como enfoque transversal y el trabajo en equipo como un factor de éxito.
- Asegurar la sostenibilidad financiera de la ESE, a través del equilibrio entre la prestación de servicios de salud con calidad y el esquema presupuestal, propendiendo alcanzar y mantener la rentabilidad y el crecimiento empresarial en todas sus unidades funcionales.
- Mantener el liderazgo en la implementación de un modelo integral de atención en salud, segura y humana, desarrollando estrategias de modernización a través de las tecnologías de la información, la innovación y unidades de análisis.
- Responder de manera efectiva a los requerimientos, exigencias y/o expectativas propias del servicio de salud que se ofrece, así como aquellas que se interrelacionen con éste y estén bajo su control, como lo son: entornos laborales saludables, participación social en salud, medio ambiente y sostenibilidad.

Estructura de Valor:

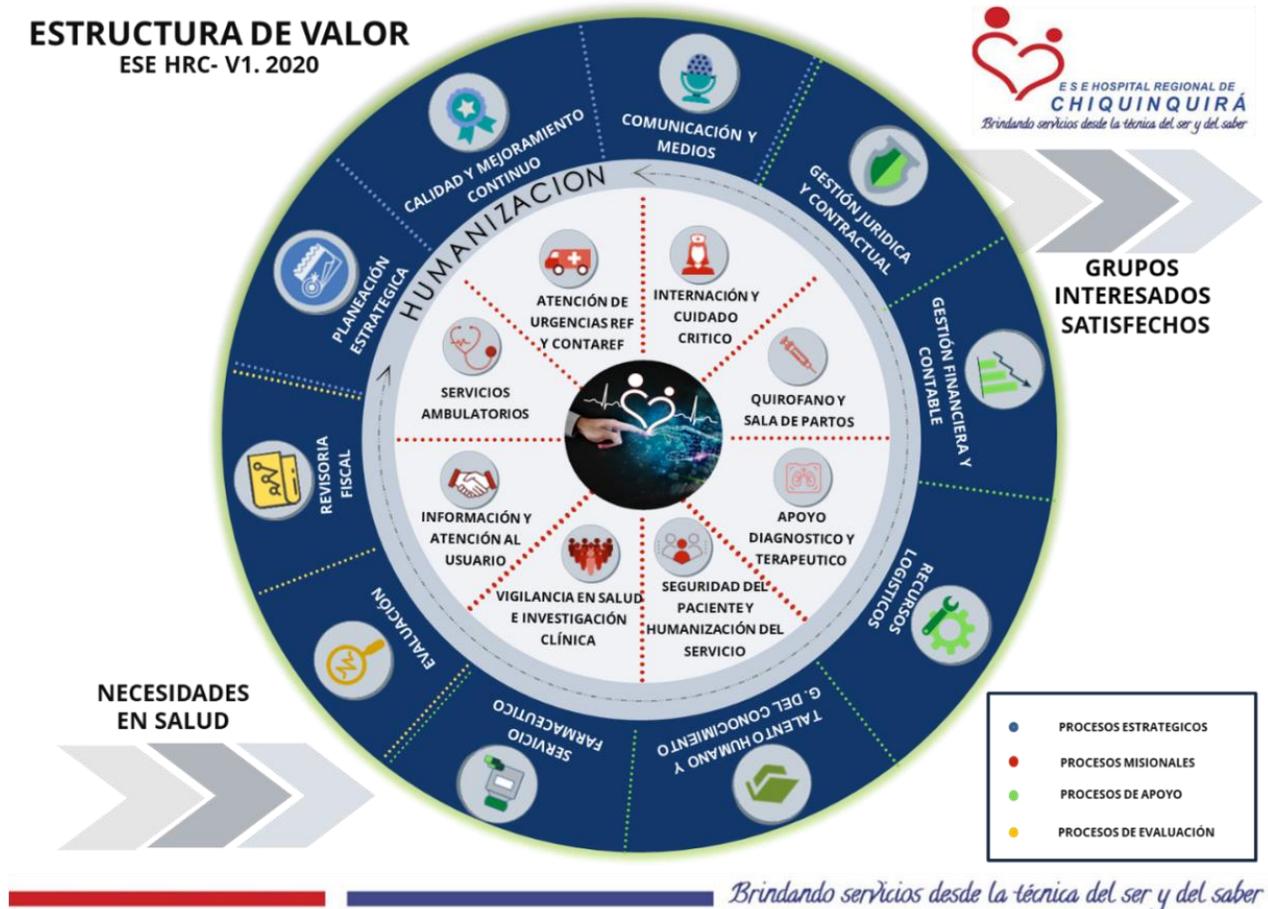
La E.S.E. Hospital Regional de Chiquinquirá, transforma su estructura de valor que traduce el engranaje entre los procesos misionales y de apoyo enmarcados en el clico PHVA donde es clara la planeación estratégica, la ejecución de los procesos acompañada de la evaluación y mejoramiento continuo que permiten aprehender el conocimiento integral de la institución, de acuerdo a las necesidades en salud de la población usuaria proyectándolo a grupos interesados de valor para lograr una mejor experiencia de los usuarios y del talento humano y una eficiencia clínico financiera que le permita el crecimiento institucional sostenible en el mercado,

tendiendo como centro de dicha estructura la sinapsis entre la institución inteligente y la humanización que a su vez se constituye en la investidura de la organización; En armonía con la misión y la visión institucional se incluyen nuevos procesos como son: seguridad y cuidado del paciente, Internación y cuidado crítico, Vigilancia en salud e investigación y gestión jurídica y contractual constituyéndose en ejes importantes para la transformación y avance hacia el tercer nivel de atención, la acreditación, la seguridad jurídica de la entidad y la exteriorización del conocimiento fundamentado en la investigación en salud. De igual forma mantiene la integralidad y humanización en salud.

Lo anterior evidenciando la articulación del Plan De Desarrollo Institucional “Brindado servicios desde la técnica del ser y del saber” 2020- 2023 con el Plan de Desarrollo Nacional determinado en ley 1955 de 2019 y el Plan de desarrollo departamental Boyacá Avanza.

Ilustración 1: Estructura de Valor ESE HRC

ESTRUCTURA DE VALOR
ESE HRC- V1. 2020

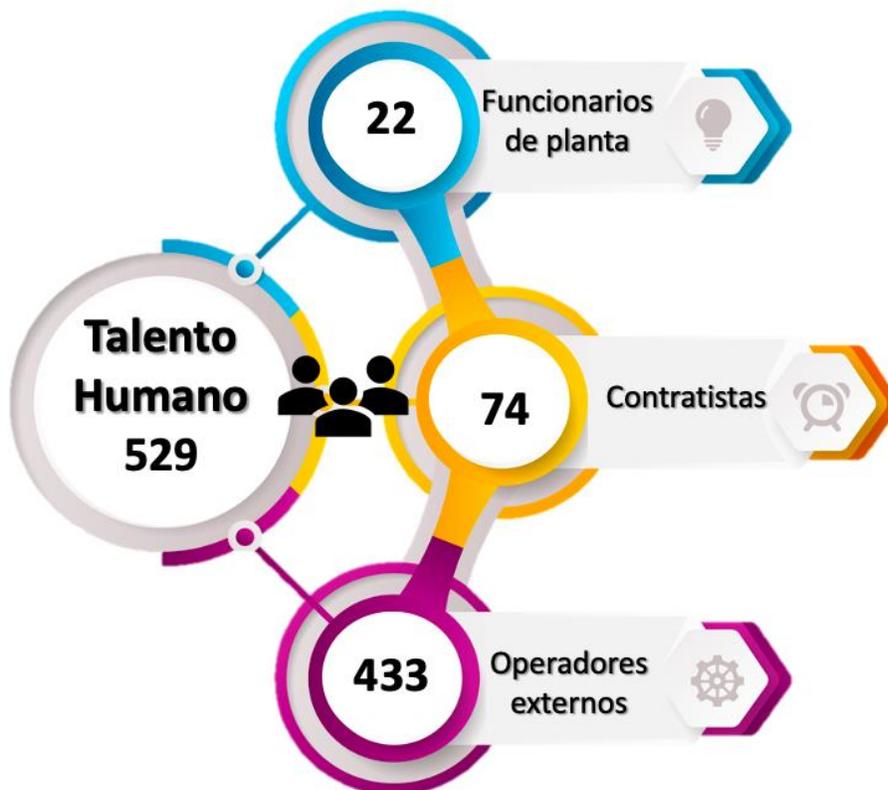


LÍNEAS ESTRATÉGICAS DESARROLLADAS DESDE LA TÉCNICA DEL SER Y EL SABER

L.1 EQUIPO HUMANO, SOBRESALIENTE Y DINÁMICO

La Gerencia durante el primer año del actual Plan de Desarrollo Institucional confiere una especial relevancia al talento humano reconociéndolo como el principal capital de la organización y como protagonista del aprendizaje, apropiación, transferencia y externalización del conocimiento para lograr un mejor nivel de salud y esperanza de vida en la población objeto, mediante procesos de salud seguros y con calidad aunados al trato humano del cliente interno y externo.

Ilustración 2: Talento Humano de la ESE



En este contexto la entidad obtuvo para el año 2020 un índice de satisfacción de cliente interno del 82.4% incrementándose frente al resultado obtenido en la vigencia anterior en un 2,4% aun cuando durante este año se afrontó la emergencia que se caracterizó en sus inicios por una total incertidumbre y el constante temor por el riesgo de afectar la salud y/o la vida de quienes tuvieron que ser la línea de frente viviendo en una permanente tensión, sumado al temor de contagiar a sus familias.

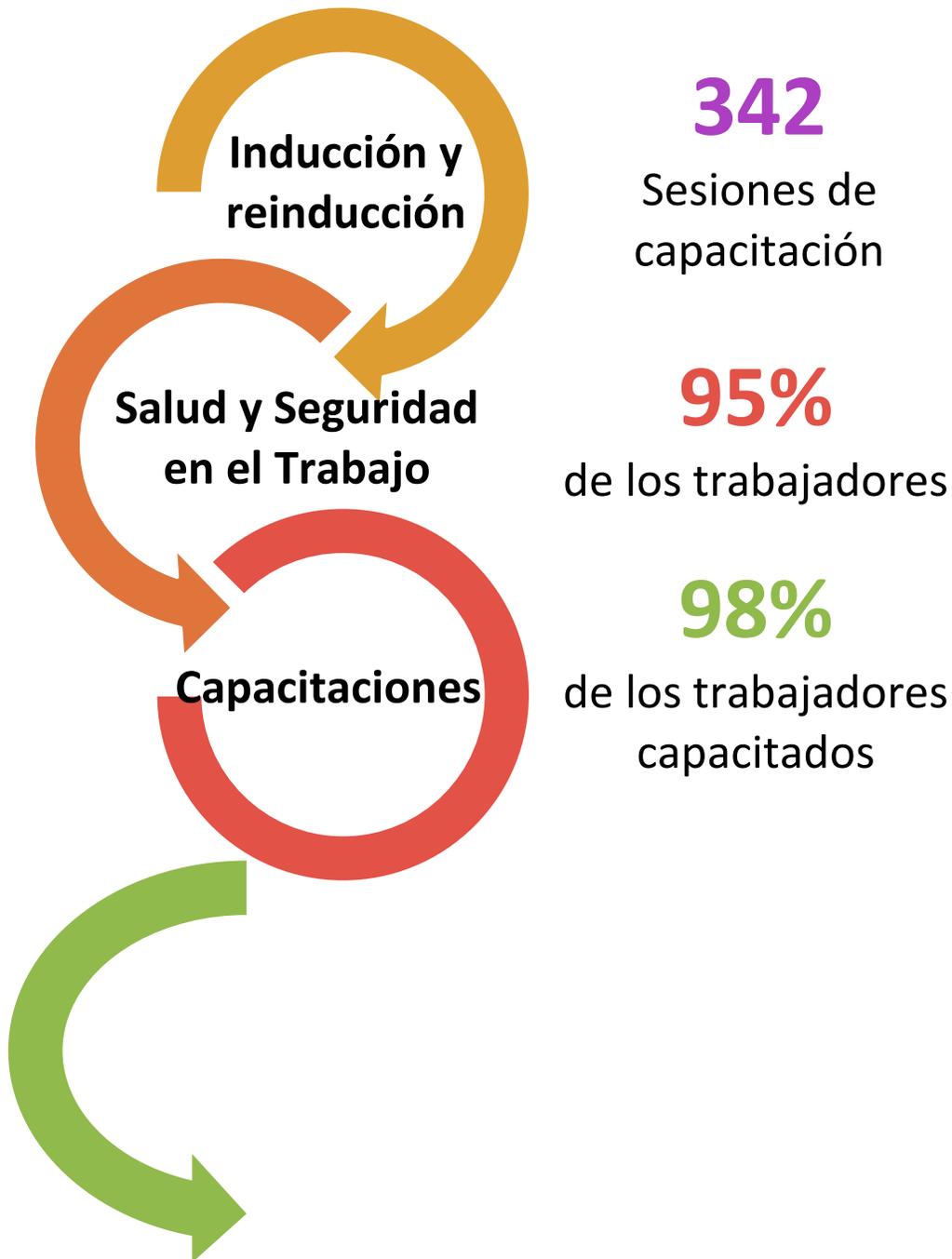
Ilustración 3: Satisfacción del Cliente Interno



Uno de los mayores retos para la Gerencia a la llegada del Covid- 19 al país, fue mantener la adecuada prestación del servicio de salud con profesionales, técnicos y auxiliares (asistenciales, administrativos), sin temor, capacitados y seguros de sus destrezas y habilidades; para lograrlo se desarrolló un trabajo arduo desde las áreas de talento humano y salud y seguridad en el trabajo que brindo capacitaciones, seguimientos, incentivos, estrategias y demás que llevaran al personal a apropiar nuestra nueva realidad con tranquilidad basados en la seguridad y cuidado personal, bajo el lema “Yo me cuido, Tú te cuidas, nosotros nos cuidamos” esto generó una adherencia del 90% al uso correcto de los elementos de protección personal, al lavado de manos y al distanciamiento social exigidos por el Ministerio De Salud y Protección Social. Entregándose en la vigencia 2020 6.400.000 unidades de EPP (gorros, polainas, tapabocas quirúrgicos, tapabocas N95, visores, Mono gafas, batas, overoles, guantes de manejo y gel anti bacterial) a los trabajadores según línea de exposición y lineamientos establecidos en la Resolución 1155 de 2020.

El grado de satisfacción alcanzado permite evidenciar que el talento humano percibe la institución con un alto grado de confianza, adherencia al direccionamiento y sentido de pertenencia cualquiera que sea su forma de vinculación con la institución.

Ilustración 4 Transferencia de conocimiento de la ESE





Contamos con un personal capacitado para garantizar una atención con calidad, calidez y seguridad a nuestros usuarios.

En marzo del año 2020 la Organización Mundial de la Salud declara como pandemia el brote por infección del Sars Cov2 Covid- 19, bajo este desastre biológico la ESE se anticipa a la crisis articulándose en primer lugar con entidades de mayor complejidad como lo es la ESE Hospital Universitario San Rafael de Tunja, institución que cuenta desde hace más de dos décadas con Unidad de Cuidados Intensivos manejada por quienes hoy son expertos en la materia, es así que a través de una estrategia planeada y coordinada efectúan transferencia de su conocimiento específico a nuestro equipo asistencial de médicos especialistas, médicos generales, enfermeras,

auxiliares, y terapeutas respiratorios como también al talento humano administrativo (facturadores, auditores y revisores de cuentas, lográndose la apropiación efectiva del saber para la atención de pacientes críticos de forma teórica y práctica siendo la parte teórica una capacitación continuada. Fue así como se capacitaron 91 colaboradores de la E.S.E los cuales comparten su aprendizaje con los demás compañeros.

A su vez la ESE efectuó articulación con la Asociación Colombiana de Facultades de Medicina (ASCOFAME) quienes a su turno capacitaron a 77 profesionales y técnicos del equipo asistencial con el fin de fortalecer y compartir el conocimiento del manejo del paciente en urgencias y en cuidado crítico por la infección de Covid- 19. De igual forma, con la epidemióloga Zulma Cucunuba se desarrollaron y fortalecieron los conocimientos de los Jefes de Enfermería de Salud Pública del Hospital y de las empresas sociales del estado de la sub red 2 del occidente de Boyacá en la prevención y la contención de contagio por covid-19 con el fin de determinar adecuadamente cercos epidemiológicos, periodos de aislamiento y manejo de pacientes asintomáticos.

En una segunda etapa de la gestión del conocimiento sobre el manejo del paciente crítico y no crítico por la infección de la enfermedad, la ESE Hospital Regional de Chiquinquirá comparte y exterioriza las fortalezas del saber al talento humano de las Instituciones de Salud de los 19 municipios del occidente de Boyacá lográndose una cobertura de más de 55 trabajadores de la salud capacitados.

Esta estrategia en la fase preparatoria unida a otras acciones como la expansión de servicios y la cooperación interinstitucional le permitió a la ESE estar por debajo de la media nacional en cuanto a mortalidad en UCI se refiere con un índice del 1.8% versus el 5% registrado en Colombia. La E.S.E Hospital Regional de Chiquinquirá brindó una atención efectiva a 3533 pacientes con afección respiratoria, de los cuales 597 usuarios permanecieron internados en la unidad de cuidados intensivos e intermedios y a 586 de ellos logramos recuperarles la salud y la esperanza de vida.



Ilustración 5 Distribución de Población Atendida

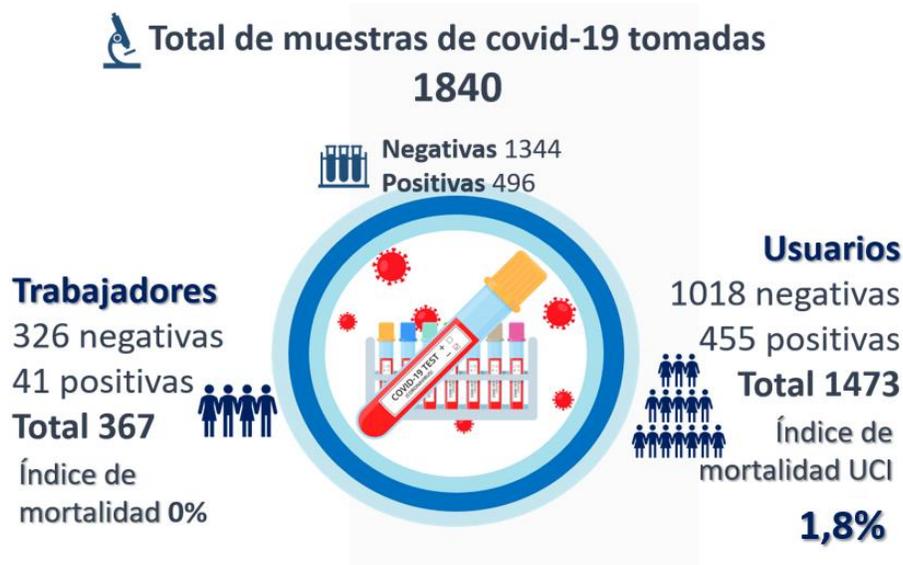
RESULTADO DE LA ATENCION HOSPITALARIA AFECTADA POR CORONAVIRUS



La percepción de satisfacción de los usuarios recuperados por covid-19, es la motivación constante de continuar salvando vidas.

Se practicaron con éxito 1840 pruebas para la detección del virus, de las cuales 367 fueron para trabajadores de la ESE y 1473 para población usuaria con la siguiente distribución:

Ilustración 6: Toma de Muestras Realizadas en la ESE



Sin olvidar la prioridad que nos ocupó en el año 2020, frente a la emergencia sanitaria, la ESE sigue avanzando en el mantenimiento de la ruta Materno perinatal y cardiovascular para lograr el mantenimiento de la salud, es así que en el marco de los convenios de docencia de servicio que tiene la ESE con las universidades (Universidad de Boyacá, U.P.T.C, Juan N Corpas, y la Universidad Nacional de Colombia) y por iniciativa de los médicos internos que realizan su rotación en la ESE motivados en el aporte a la apropiación del conocimiento colectivo de profesionales se realizó por primera vez el **Simposio Virtual “Cuidado de la Gestante y del Recién Nacido”** con la participación de destacados profesionales a nivel nacional, departamental y municipal en las especialidades de ginecología y obstetricia y pediatría y sub especialistas en neonatología, con una participación activa de 90 profesionales y técnicos del nivel asistencial de la ESE, de la sub red 2 del occidente de Boyacá, así como el personal en formación. La finalidad de este evento fue el fortalecimiento de competencias cognoscitivas y transferencia del conocimiento para el personal involucrado en la atención de gestantes y niños de modo que esta estrategia permitiera mejorar los procesos establecidos en las Empresas Sociales del Estado de los municipios involucrados en la referencia de gestantes y así contribuir con la seguridad de la atención integral del binomio madre e hijo y reducir la morbimortalidad de la región en este grupo poblacional.

Ilustración 7: Banner promocional del I Simposio Virtual de la ESE



ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ
Brindando servicios desde la técnica del ser y del saber

GOBERNACIÓN DE Boyacá

Primer Simposio Virtual de Médicos Internos para la Subred de Occidente

“Atención y cuidado para las gestantes y los recién nacidos”

LUNES 26 DE OCTUBRE DE 2020

5:00pm Instalación del evento a cargo de la Dra. Luz Marina Estupiñán Merchán, gerente

5:30pm Intervención del Dr. Jairo Mauricio Santoyo, Secretario de Salud de Boyacá

6:00pm Reanimación neonatal Dra. Ángela Castillo
Neonatóloga Medico Universidad de Boyacá, Pediatra Pontificia Universidad Javeriana, Neonatóloga Universidad del Valle

6:45 pm Guía de manejo del Recién nacido, Dr. Octavio Castellanos-Pediatra Universidad Nacional, Docente Universitario UPTC, Pediatra E.S.E Hospital Regional de Chiquinquirá

7:30 pm Recién nacido con Sepsis neonatal. Dra. Gina Alejandra Santiesteban Galán. Pediatra FUCS, Neonatóloga Universidad del Bosque. Neonatóloga Unidad Neonatal Fundación Cardio Infantil y Hospital Simón Bolívar.

8:00pm Sesión de preguntas

En cuanto a la Ruta cardiovascular se realizaron 4 sesiones de capacitación con medicina familiar al equipo asistencial de los 19 municipios de la sub red del occidente de Boyacá teniendo una participación activa de más de 90 personas. Con lo que se pretende aumentar el adecuado manejo de pacientes con el riesgo cardiovascular, diabetes, Hipertensión arterial, dislipidemia.

Dentro de esta primera línea del Plan de Desarrollo Institucional se concibió la implementación de acciones creativas en el marco del programa de humanización Institucional “Mi humanidad, tú valor”, documento, aprobado e iniciado en el año 2019, aunque la pandemia fue un componente que no se avizoro dentro del mismo, este se adaptó al momento de crisis, temor y miedo sentido tanto por el talento humano como por los usuarios. Es así que se efectuaron estrategias innovadoras en dos ámbitos de aplicación como:

Con Población Usuaría:

- Identificación del personal asistencial en razón a que por los elementos de protección personal que debían portar, el paciente no podía visualizar quien era el responsable de su cuidado, generando una empatía en la atención.



Fotografía 1. Personal asistencial UCI con identificación

- La E.S.E. atendiendo a los lineamientos impartidos por el Ministerio de Salud y Protección Social y la Secretaria de Salud de Boyacá, ante el comportamiento de la pandemia y el riesgo de contagio, la institución suspende toda visita y acompañamiento a pacientes internados en la Unidad de Cuidados Intensivos e Intermedios sometidos a aislamiento, lo que impedía que la familia pudiera tener contacto directo con quienes tenían diagnósticos confirmados o probables de covid- 19, por lo que a través del programa de humanización se

implementó la estrategia de celebración de cumpleaños a dichos usuarios que llegada la fecha se encontraban hospitalizados. En la vigencia 2020 se desarrollaron cinco celebraciones de cumpleaños a través de video llamadas generadas desde la Unidad de Cuidado Crítico, lo que llenó de emotividad a familiares, pacientes y el equipo asistencial a cargo.



Fotografía 2. Celebración de cumpleaños de paciente en UCI

- Apoyo psicológico a pacientes y familiares internados en la Unidad de cuidados intensivos e intermedios de la ESE: a través del equipo de psicología de la institución se brindó el apoyo psicológico para mitigar los niveles de ansiedad, depresión, temor y angustia que generaba la posibilidad de complicación o fallecimiento por covid- 19, para la vigencia se realizaron un total de 215 tele apoyos.
- Musicoterapia: dadas las condiciones de aislamiento y nula interacción con familiares, la entidad decidió invertir en equipos para crear un ambiente amigable y de distensión a través de la música y las oraciones espirituales que promovían tranquilidad en medio de la dificultad por la cual atravesaba cada paciente dentro del área de aislamiento.



Fotografía 3. Equipo de musicoterapia en UCI.

Con el Talento Humano:

- Apoyo Psicológico y psiquiátrico en medio de la pandemia: el equipo humano se ve altamente afectado en su salud mental a causa de la atención de la pandemia por la responsabilidad que se tiene frente al paciente, la presión social y del entorno familiar unido a el agotamiento físico que genera el correcto uso de los elementos de protección personal durante toda la jornada como el distanciamiento de su familia por el temor al contagio; el anterior escenario genero la necesidad de brindar apoyo psicológico y en algunos casos apoyo con la especialidad de psiquiatría para lograr la estabilidad emocional y equilibrio en la salud mental de quienes enfrentan en la primera línea la emergencia sanitaria, realizándose a 31 de diciembre 232 atenciones.
- Un detalle desde nuestro corazón: esta estrategia consiste en hacer llegar a la casa del trabajador diagnosticado como Covid- 19 positivo y sometido a cuarentena un ancha de frutas de parte de la institución acompañada de llamadas de apoyo desde la alta dirección lo que genero solidaridad y acercamiento de las directivas hacia el personal afectado; de igual forma cuando el personal retornaba a sus labores luego de su recuperación recibía un detalle de bienvenida con un mensaje de parte del equipo directivo y sus compañeros. Total, detalles entregados en la vigencia 100.



Fotografía 4. Entrega de detalle de bienvenida a trabajador recuperado.

- **Regalando Emociones, Fortaleciendo corazones:** La estrategia consiste en sorprender al talento humano que se encuentra en primera línea de atención frente al Covid-19 a través de presentación de un mensaje familiar sorpresa emitido en medio una reunión previamente citada por la Gerencia en la que participan las directivas de la institución y de forma presencial el personal de salud para quien va dirigida la actividad. Como parte central de la reunión se realiza la proyección de los videos, es de resaltar que en esta parte de la reunión afloran diferentes sentimientos y emociones causados por las manifestaciones de amor, de afecto, de admiración, de respeto, de solidaridad, así como mensajes de ánimo, fortaleza, motivación y tranquilidad, recordándoles sus sueños, el amor por su profesión, la valentía y la fortaleza que los ha caracterizado, este mensaje en su mayoría es acompañado por canciones y situaciones especiales que prepara la familia en medio de la grabación del video para decirles a quienes los ven que no están solos, y que la distancia lo que ha hecho es engrandecer el amor y el orgullo que sienten ellos al saber que un integrante de sus familias está salvado vidas. Con esta estrategia se logró conmover las fibras más íntimas del trabajador participe de estas jornadas, quienes además manifestaban que se les renovaba las fuerzas para continuar y se les motivaba a seguir atendiendo con calidad y humanización a los usuarios. La experiencia exitosa de esta estrategia genero

la construcción de un documento el cual por solicitud del Ministerio De Salud Y Protección Social fue remitido para ser publicado en el repositorio de la página web de esta institución dentro del marco de Experiencias Exitosas en Humanización con énfasis en estrategias del fortalecimiento de capacidades del talento humano.

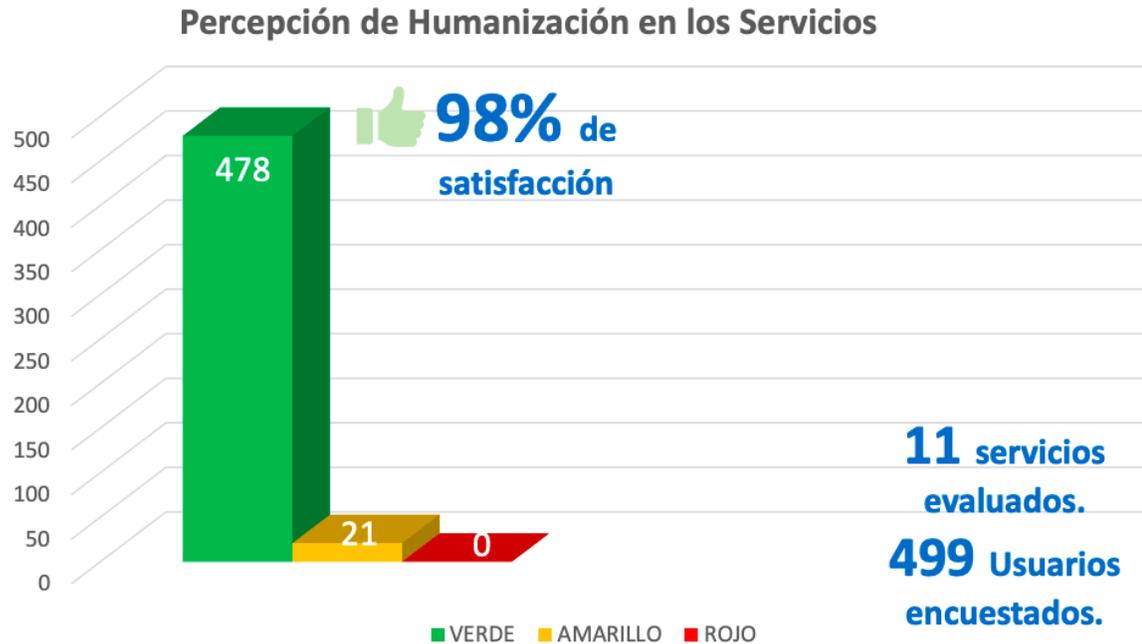


Fotografía 5. Regalando emociones, fortaleciendo corazones

Uno de los principales objetivos de la E.S.E. es implementar una cultura de humanización promoviendo el buen trato a todo nivel, generado una percepción positiva y constante en el cliente interno y el cliente externo.

En el año 2020 se realizó la medición de humanización en el 40% de los servicios (integrales) prestados por la ESE con la finalidad de conocer la percepción de los usuarios acerca de la atención recibida; la dinámica realizada a través de la semaforización en el trato dado por el personal asistencial presentó los siguientes resultados:

Ilustración 8 Medición en los servicios de la percepción de humanización en el usuario



Aliados con la Calidad:

Para esta vigencia además del extenso conjunto de requisitos generales y particulares aplicables a la E.S.E. se suma la situación actual de la pandemia causada por el virus Sasrs Cov2 Covid 19 la cual complico aún más la situación del sector a nivel mundial y genero mayor dificultad al cumplimiento de metas; no obstante, esta situación se convirtió en un reto para el equipo directivo y llevo a la institución a ver las oportunidades en medio de la crisis, logrando así un crecimiento en su portafolio con la apertura de los servicios de Unidad de Cuidados intermedios e Intensivos, la viabilidad de proyectos de dotación e infraestructura y óptimos resultados en lo relacionado al Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad. El proceso de Calidad y Mejoramiento Continuo durante el año 2020, implemento la política de calidad, disminuyo las brechas frente a los requisitos del sector y alcanzo el cumplimiento de metas propuestas para la vigencia como se detalla a continuación:

La E.S.E. Hospital Regional de Chiquinquirá, en su plan de Desarrollo brindando servicios desde la técnica del ser y el saber, propone como objetivo el Encaminar al equipo humano hacia la acreditación Institucional con el fin de adelantar su preparación para el proceso de acreditación y alcanzar los beneficios que esta estrategia de mejoramiento continuo de la calidad ofrece a las instituciones de salud;

la Gerente de la institución tomo la decisión de priorizar y apuntar al cumplimiento gradual de niveles de calidad superiores a los requisitos mínimos obligatorios, para ofrecer a su población servicios más eficientes y efectivos. Este cambio promovido desde la dirección el cual compromete desde la estructura de valor hasta la transformación cultural del talento humano, tiene en cuenta el aprendizaje organizacional y el fortalecimiento de conocimientos, estrategias y buenas prácticas, así como la Responsabilidad Social entendida como la corresponsabilidad de la institución, la sociedad y los individuos, que contribuyen con acciones concretas a disminuir las inequidades de la población en particular y la sociedad en general y a la rendición de cuentas en relación con los resultados del mejoramiento continuo organizacional producto del desarrollo de estándares de calidad superior. La continuidad, el enfoque y metas propuestas en el nuevo plan de desarrollo es también una forma de demostrar el compromiso social que articulado a la Acreditación en Salud gira entorno a los siete ejes trazadores que deben ser abordados sistémicamente como un proceso de transformación cultural organizacional del cuatrienio, en el que se busca alinear las normas, la cultura y la ética.

El desarrollo empresarial alcanzado por la institución durante el cuatrienio anterior permitió proyectar la ESE hacia el crecimiento y fortalecimiento de procesos que propendan el cumplimiento de los estándares de acreditación, por lo que para la vigencia 2020 la institución en su ciclo de preparación realizo el diagnóstico de acreditación bajo el nivel de calificación: "Obtención del Cumplimiento Individual del Estándar" del cual identifico los aspectos críticos en los cuales es necesario desarrollar acciones específicas. Con una calificación de 2.05, el equipo auto evaluador interpreto correctamente la intencionalidad y los contenidos específicos del estándar tras resultados que obedecen a la evaluación individual de cada criterio, el cual es transferido a la calificación global e integra la coincidencia de cada uno indicando la medición real de la organización.

Calificación de acreditación



Resultado de Autoevaluación del Sistema Único de Acreditación año 2020
Fuente/ 1.2.3.P02 F01 Matriz Acreditación

Hoy por hoy con un mejoramiento promedio en el Sistema Único de Acreditación SUA de 1,05 frente a la vigencia anterior la institución continúa trabajando para la obtención de mejores resultados que impacten en el Incremento de pacientes atendidos con el pleno cumplimiento de sus derechos, así como mayor efectividad clínica de los servicios que se prestan, Disminuir el riesgo al paciente, ofertar servicios

con mayor impacto en calidad y calidez humana al igual que continuar mostrando los resultados de eficiencia clínica en lo referente a la adecuación y utilización de los recursos.

Por otro lado, con el cambio de la norma del Sistema Único de Habilitación resolución 3100 de 2019 y la transitoriedad de la misma la Empresa Social del Estado adelanto el proceso de autoevaluación con lo allí descrito alcanzando un cumplimiento del 90% como se detalla a continuación:

Resultado de Autoevaluación del Sistema Único de Habilitación año 2020



Fuente/ 1.2.2.P02 F01 Matriz De Medición Sistema Único De Habilitación

La calidad, la gestión del conocimiento y la innovación, continuaron destacándose por ser un enfoque transversal aplicable a todos los procesos administrativos y asistenciales; durante lo corrido del año 2020, se incentivó el liderazgo y compromiso con un modelo administrativo fundamentado en el aprendizaje continuo y la transferencia del conocimiento; en la actualidad la ESE Hospital Regional de Chiquinquirá cuenta con una transformación tanto en su infraestructura como en su dinámica organizacional, el uso de las nuevas tecnologías de la información como medio generador de espacios para aprendizaje continuo, producción, documentación, aplicación y disponibilidad del conocimiento de los colaboradores, así como con el desarrollo, promoción e implementación de mecanismos de seguimiento y monitoreo de indicadores que se han convertido en factor clave para el crecimiento y competitividad de la institución a nivel interno (procesos) y externo (Entidades de Salud).

Por último, y no menos importante resaltar que el equipo directivo en cabeza de su gerente considerando el esquema organizacional y la dinámica de operación de la ESE Hospital Regional de Chiquinquirá, consolido los lineamientos a nivel científico, logístico, operacional y administrativo para responder a la emergencia sanitaria decretada en el país por COVID-19 en el documento institucional: **2.5.5. D01 Manual Para El Abordaje, Detección Y Manejo De Casos de COVID** el cual a la fecha se encuentra en su versión 3 y contempla en sus capítulos la logística para el Alistamiento institucional tanto en capacidad instalada como en recurso humano, financiero y administrativo; en sus diferentes fases evalúa los siete estándares de Habilitación para la ampliación y reconversión de áreas; propone articula y da cumplimiento a las acciones para la prestación de servicios durante las etapas de contención y

mitigación de la pandemia y describe el procedimiento para la detección y manejo de casos de Covid-19, bajo los criterios de calidad, humanización y bioseguridad exigidos por la normatividad vigente.

Gestión y Desempeño Institucional

La Medición del Desempeño Institucional es una operación estadística que cuantifica anualmente la gestión y desempeño de las entidades públicas, proporcionando información para la toma de decisiones en materia de gestión, la ESE Hospital Regional de Chiquinquirá logra posicionarse por segunda vez consecutiva como la mejor Entidad en resultados de gestión y desempeño según informe MECI-FURAG 2019 encabezando la lista, entre las 18 entidades descentralizadas adscritas a la Gobernación de Boyacá.

Somos el número 1 en gestión y desempeño en Boyacá por segunda vez



Ilustración 9 Calificación de Gestión y Desempeño

Dimensión	Puntaje consultado	Valor máximo de referencia
D1: Talento Humano	75,2	98,0
D2: Direccionamiento Estratégico y Planeación	83,4	98,0
D3: Gestión con Valores para Resultados	77,2	98,0
D4: Evaluación de Resultados	85,4	98,0
D5: Información y Comunicación	74,0	98,0
D6: Gestión del Conocimiento y la Innovación	83,8	98,0
D7: Control Interno	79,6	98,0

Ilustración 10 Posicionamiento de la ESE a nivel departamental como Institución descentralizada

	Institución	Puntaje de clasificación
1	E.S.E Hospital Regional de Chiquinquirá	78
2	E.S.E Hospital Regional De Sogamoso	75.8
3	E.S.E Hospital Universitario San Rafael De Tunja	72.3
4	E.S.E Hospital José Cayetano Vásquez -Puerto Boyacá	69

Por otra parte, es importante resaltar que la ESE en comparación con la vigencia anterior incremento su gestión y desempeño con 6.4 puntos, con tendencia positiva al mejoramiento continuo en la implementación del modelo.

Con lo anteriormente descrito se evidencia que la entidad atendió de manera eficiente y efectiva la pandemia, y logro el 100% de cumplimiento de las metas de impacto, gestión y resultado propuestas en la primera línea del Plan de Desarrollo Institucional y Plan Operativo Anual.

L.2 EFICIENCIA CLÍNICO FINANCIERA

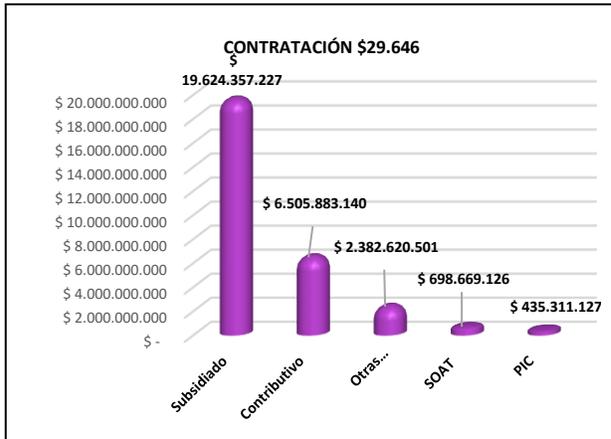
La ESE Hospital Regional de Chiquinquirá se propone un reto importante y de oportunidades desde el área financiera que permite lograr el avance en el plan de desarrollo institucional 2020-2023, "BRINDANDO SERVICIOS DESDE LA TECNICA DEL SER Y DEL SABER" enmarcados en la Línea Estratégica 2: "**Eficiencia Clínico-Financiera**" cuyo objetivo primordial es asegurar la sostenibilidad financiera de la ESE, a través del equilibrio entre la prestación de servicios de salud con calidad y el esquema presupuestal, propendiendo alcanzar y mantener la rentabilidad y el crecimiento empresarial en todas sus unidades funcionales.

Desde la perspectiva del fortalecimiento y crecimiento de la ESE, priorizó el desarrollo y cumplimiento de cada una de las metas de los programas y estrategias propuestas teniendo en cuenta que para esta vigencia la enfermedad causada por CORONAVIRUS SARS-CoV-2 COVID-19 y declarada como pandemia por la Organización Mundial de la Salud OMS el 11 de Marzo de 2020 se constituyó en un hecho sin precedentes que trajo consigo un cataclismo sanitario, económico y social, conduciendo a la declaratoria de emergencia nacional económica, social y ecológica mediante los decretos 417 y 637 de marzo y mayo de 2020, determinación excepcional que permitió modular el ordenamiento legal flexibilizando ciertas formalidades normativas que permitieron actuar de manera rápida para la atención de la emergencia; esta nueva situación por la propagación acelerada del virus, modificó la ejecución del gasto presupuestado para la vigencia de evaluación, sin embargo es atinente mencionar que la falta de claridad sobre el comportamiento de

la pandemia reduce la precisión de herramientas que permitieron concretar de forma definitiva la planeación del gasto y del ingreso, por lo que se acudió a modificaciones según el comportamiento de la curva de contagios y/o el control de los mismos por la generación de necesidades sentidas y particulares a medida que avanzó el año.

Programa: Innovación Clínica para la Competitividad en el Mercado

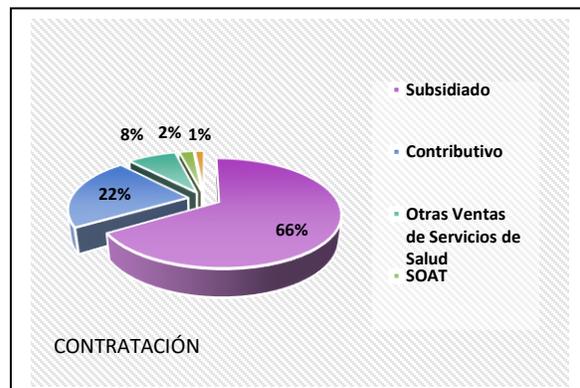
Contratación



Al cierre de vigencia 2020 en concordancia con la meta de Reorientar, desarrollar y controlar la estrategia de mercadeo y contratación de los servicios de salud en búsqueda de la eficiencia clínico-financiera, la gestión encaminada al mercadeo y Contratación en la E.S.E, dio cumplimiento a las metas fijadas con relación a la contratación de servicios de salud, implementando estrategias con resultados de producto, con manejo oportuno y efectivo, que

mantuvo los enlaces y la comunicación permanente con las diferentes ERP; conformadas en estructuras de alianzas comerciales, asegurando un modelo mixto de facturación compuesto por cápita y evento y ofertando servicios de mediana complejidad especializada y para el último trimestre de la vigencia, de alta complejidad en servicios de UCI intermedia y UCI intensiva, para los regímenes Contributivo, Subsidado, Régimen Especial, y otros mercados que demandan servicios integrales de la población de la Subred 2 de occidente, así como usuarios de otros departamentos como Cundinamarca y Santander.

Es importante resaltar que de acuerdo con el respaldo contractual total por venta de servicios para la vigencia 2020, fue de \$29.646.841.121, correspondiendo a la gestión de contratos con clientes aliados y la capacidad de generar un mercado mixto, previendo fluctuaciones de las diferentes ERP y entornos normativos que pudieran afectar la venta o la contratación, minimizando el riesgo y fortaleciendo la venta respaldada con contrato.



Los valores no respaldados por contrato, se enmarcan dentro de una modalidad permitida por el Sistema de Seguridad Social, en la cual institución no tiene control:

- ❖ Demanda espontanea, ingresos por el servicio de Urgencias
- ❖ Traslados primarios no controlados o no notificados
- ❖ ERP que requieren servicios, sin interés en contratar por temas relacionados con la tarifa o servicios específicos que ofertamos (Obligatoriedad de contratar bajo Decreto 2423)

De acuerdo a las prerrogativas establecidas en el decreto 538 de 2020, en cuanto a la expansión de servicios se refiere y teniendo en cuenta las tarifas reglamentadas, por dicho Ministerio en la canasta Covid- 19 se reorienta la estrategia de mercado implementado nuevos servicios lo que permitió fortalecer el portafolio y actualizar el acuerdo institucional (Acuerdo 05 de 2020) de tarifas (manual tarifario) para la vigencia, convocando a la Junta Directiva y socializado con todas las Entidades Responsables de Pago de esta manera se da cumplimiento a la actualización y consolidación del Manual de Tarifas institucional se refiere.

De igual manera, se cumplió con la homologación y actualización de los códigos CUPS a la Resolución 5171 de 2017.

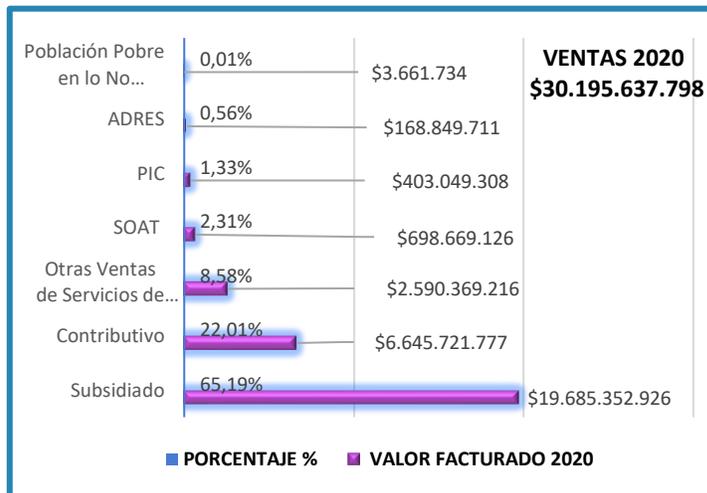
Programa: Recaudo Efectivo

Facturación:

El proceso de facturación se encuentra conformado por 4 procedimientos los cuales son: Admisiones, Autorizaciones, Facturación, Armado y Radicación de cuentas, estos se encuentran orientados al cumplimiento del objetivo estratégico institucional: Cadena de Valor Sostenible y Rentable.

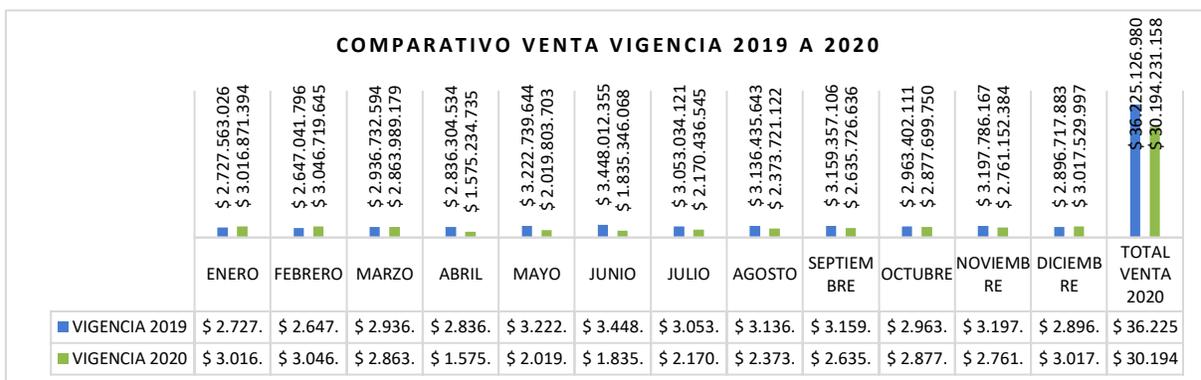
Con la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud mediante resolución 385 de Marzo de 2020, la Secretaría de Salud de Boyacá emitió acto administrativo ordenando la restricción de los servicios, que unido a la suspensión del transporte público y el confinamiento hicieron que la demanda de atenciones se disminuyera con la consecuente baja de la producción y ventas, sin embargo para mitigar las complicaciones de salud por otras causas y los efectos financieros, la entidad se reinventa implementando y asumiendo el reto de innovación, reinvención y fortalecimiento de sus servicios habilitados, expandiéndose a nuevos servicios como unidad básica neonatal, servicio de laparoscopia, toma de imágenes diagnósticas especializadas, UCI intermedia y UCI intensiva, que le permitió facturar tanto la ocupación real a la EAPB, como al Adres la capacidad de oferta instalada, de igual manera se activaron los servicios quirúrgicos, de ortopedia, y de oftalmología entre otras especialidades, de igual manera se robusteció las tecnologías mediante plataformas interactivas, implementando las modalidades de tele orientación, telemedicina y tele consulta, lo que a pesar de la pandemia permitió

mantener una media de ingresos sosteniendo el costo de la operación corriente y mitigando en gran medida el fuerte impacto de la ausencia de pacientes habituales en los servicios.



Para la vigencia 2020 la ESE alcanza una facturación de \$30.195 millones de pesos, siendo el régimen subsidiado el de mayor porcentaje de participación con el 65.18%, seguido del régimen contributivo con el 22.01%, el conjunto de Arl, Aseguradoras, IPS privadas, IPS Públicas etc, ubicadas en Otras ventas de servicios de salud con un 8.58%; para Soat el 2.31%, PIC con el 1.33%, y Adres 0.56%.

En el año 2020 se mostró una disminución del 16.77% respecto del reconocimiento de ventas de la vigencia 2019; por cuanto las medidas nacionales y gubernamentales reglamentaron un aislamiento preventivo y obligatorio, limitaciones de acceso presencial a los diferentes servicios, la suspensión de odontología, atenciones de primer nivel, así como la cancelación de cirugías programadas afectando el flujo de recursos de la entidad; el cierre de servicios se dio bajo los lineamientos de la Resolución 844 de 2020 y el Decreto 538 de 2020, especialmente en los meses de abril, mayo y junio afectando directamente la ventas de servicios, toda vez que el promedio de facturación se ubicaba entre \$2.800 a \$3.000 mil millones de pesos, tal como se evidencia en la imagen relacionada; la institución tuvo una disminución en ventas por prestación de servicios en salud de \$6.085 millones de pesos, en comparación con la vigencia anterior y la ocupación en el unidad de cuidado intermedios en estos meses no superaba el 41%.



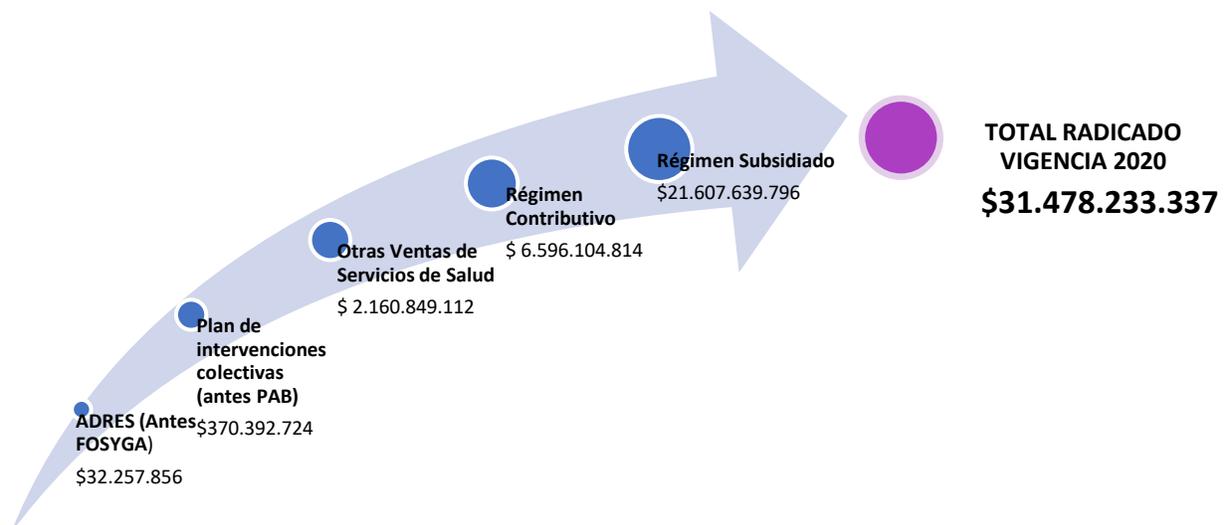
Para el último trimestre de la vigencia 2020, con la apertura gradual de algunos servicios y la puesta en marcha de la UCI intensiva, así como el alto flujo de pacientes

críticos con Coronavirus, la facturación logró crecer y estabilizarse en el promedio estándar de ventas y una ocupación del 71% en la unidad de cuidado intensivo.

En cumplimiento a lo estipulado por la Ley 1438 de 2011, en el artículo 50 parágrafo 1º, en el cual establece que la facturación de las Entidades Promotoras de Salud y las Instituciones Prestadoras de Salud debían ajustarse a los requisitos fijados por el Estatuto Tributario y la Ley 1231 de 2008, la E.S.E. Hospital Regional de Chiquinquirá realizó implementación de la facturación electrónica el 01 de diciembre de 2020. A la fecha se emite diariamente el reporte de las atenciones prestadas por la institución a la DIAN y a las diferentes Empresas Responsables de pago (ERP), así como a los correos electrónicos de los usuarios que ingresan a la institución; este proceso ha generado que los liquidadores de los servicios disminuyan los errores en el proceso de facturación y que la radicación de cuentas se efectuó oportunamente y en tiempos estipulados.

En virtud a la radicación de cuentas que se genera mes a mes, desde abril de 2020; por motivos de contingencia sanitaria, las empresas responsables de pago implementaron canales para realizar el registro, cargue de soporte y validación de Rips; por ello, la institución se volcó de manera oportuna y eficiente al proceso de digitalización y radicación por los canales habilitados por las diferentes empresas responsables de pago, logrando una radicación del 90% del total de la venta de la vigencia.

El compromiso del área de radicación de cuentas se evidencia con la radicación efectuada ante las diferentes ERP, teniendo en cuenta que para la vigencia 2020 se presentó una radicación total de \$31.478 millones, discriminada de la siguiente manera:



La pandemia que hoy capta la atención de todos, constituyó el mayor desafío para los analistas de cuentas médicas, teniendo en cuenta que el Decreto 457 de 2020 emitido por el Ministerio del Interior, definió los pasos para la radicación de cuentas médicas por parte los prestadores de servicios. Por ello, las Entidades Administradoras

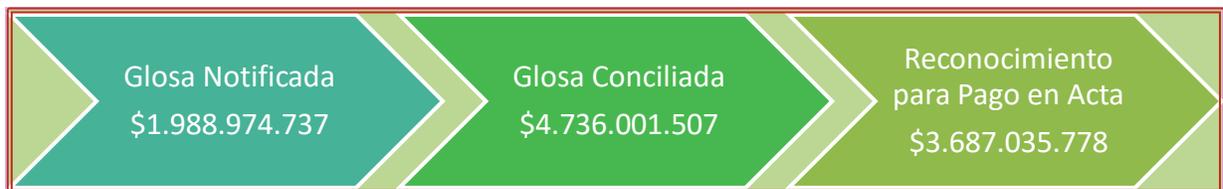
de Planes de Beneficios (EAPB), Aseguradoras, EPS, ARL, y Empresas de Medicina Prepagada, reestructuraron, adaptaron e implementaron portales para el proceso de radicación, el cual generó falencias en el proceso y duplicidad en el cargue de la información, lo que evidenció el poco acompañamiento de las EPS para la validación, registro y cargue exitoso de la radicación.



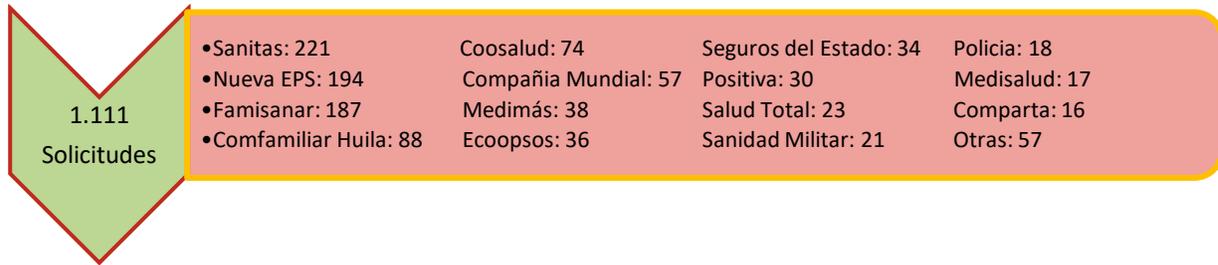
Objeciones y Glosas:

Dentro de la gestión de auditoría de Cuentas Medicas se cuantificó, por cada una de las ERP (Empresas Responsables de Pago) el valor notificado en glosas y devoluciones, con el fin de generar acciones de mejora para cada una de estas empresas; enfocados a cumplir con la meta de disminuir el porcentaje de glosas y devoluciones y a su vez retroalimentar de manera permanente al equipo clínico administrativo, fortaleciendo los procesos que hacen parte de la prestación del servicio.

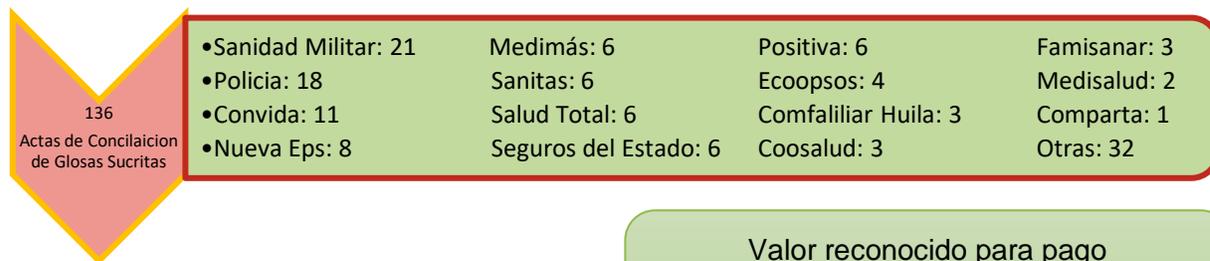
Gestión de glosas en la vigencia 2020:



Durante la vigencia 2020, la ESE solicitó en el oficio de respuesta de cada una de las glosas notificadas por las diferentes ERP, asignación de citas de conciliación, así como en los diferentes escenarios de conciliación de cartera como las mesas de circular 030, mesas de mejoramiento de flujo de recursos convocadas por la Procuraduría General de Boyacá, entre otras con el propósito de buscar el reconocimiento de las facturas con objeciones y mejoramiento de flujo de recursos.



Como resultado de las solicitudes de conciliación realizadas por la ESE, se suscribieron 136 Actas de conciliación de glosa durante la vigencia que corresponde a tan solo el 12% del total de las solicitudes, por valor de \$4.736 millones con un porcentaje de reconocimiento para pago del 80%.



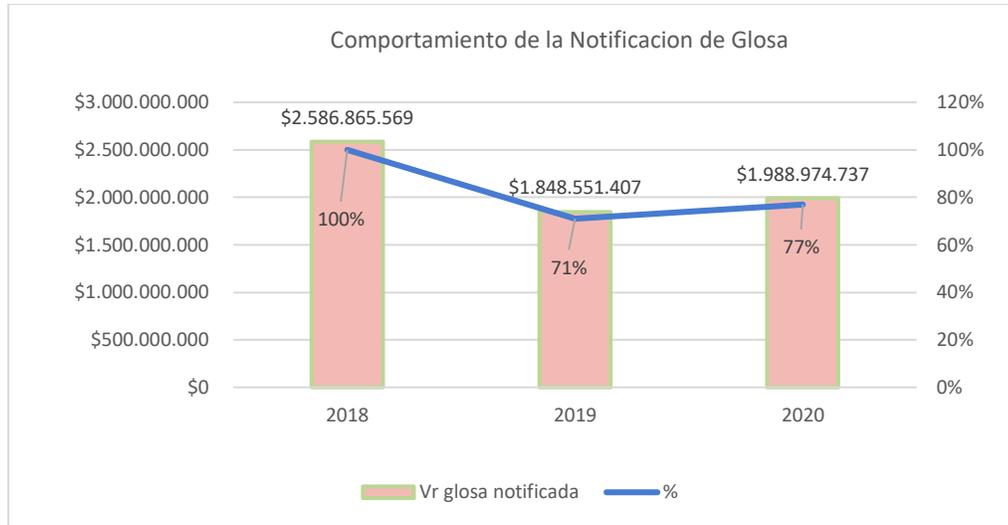
Valor reconocido para pago
Acta de Conciliación de Glosas Suscrita

\$3.687 Millones

Frente a la gestión de conciliaciones e glosas realizada por el equipo de Auditoría de Cuentas Medicas de la ESE se resalta el aumento del valor conciliado hasta en un 352% mayor con respecto a la vigencia 2017.

Vigencia	Valor Conciliado con ERP	% Par Valor Conciliado
2017	\$ 1.344.230.249	100%
2018	\$ 2.891.430.990	215%
2019	\$ 3.534.298.036	263%
2020	\$ 4.736.001.507	352%
Total	\$ 12.505.960.782	

El comportamiento de las Glosas a través de las últimas tres vigencias, se puede evidenciar una disminución importante, toda vez que la implementación de los planes de mejora en cada una de las áreas que generaron objeciones a la facturación ha surtido un efecto decreciendo en un 23% con respecto al año 2018.



Uno de los grandes retos del área de auditoría fue evidenciar las prácticas indebidas que aplican las ERP con el fin de obstruir la radicación y el reconocimiento de la facturación efectuada por la ESE, como se sustenta a continuación:

- 

No tiene habilitado la contratación, dificultando el proceso de radicación de cuentas, toda vez que la ESE ha tenido que desplazarse a la ciudad de Barranquilla para realizar radicación física, la cual se demora de 4 a 5 días manifestando la EPS el obligatorio cumplimiento a la radicación por plataforma o en a la sede Bogotá donde no se recepción y días mas tarde la devuelven en su totalidad.
- 

Se realiza radicación a través del portal HEON, la EPS realiza actualización de la plataforma en el mes de noviembre de 2020 sin desplegar capacitación de los ajustes realizados al proveedor, impidiendo que el proceso de radicación sea efectivo, por cuanto devuelven la totalidad de las cuentas radicadas con causales que no corresponden a la factura o a los soportes de la misma, sino al proceso como tal de radicación en su portal HEON.
- 

Realiza devoluciones injustificadas aduciendo conceptos que no son pertinente para el objeto de la devolución, por cuanto la ESE al momento de realizar nuevamente la revisión para subsanar la citada devolución se evidencia que no hay lugar a la devolución.
- 

Realiza devoluciones injustificadas especialmente con la autorización, aduciendo conceptos que no son pertinente para el objeto de la devolución, por cuanto la ESE al momento de realizar nuevamente la revisión para subsanar la citada devolución se evidencia que no hay lugar a la devolución. Así mismo realiza glosa sistemática equivalente al 22% del total de la radicación las cuales se levanta en las conciliaciones demostrando la no pertinencia.
- 

Realiza glosa sistemática equivalente al 31% del total de la radicación las cuales se levanta en las conciliaciones demostrando la no pertinencia.
- 

Realiza devoluciones injustificadas con referencia a la atención de la población migrante ilegal, aduciendo que no les corresponde realizar el reconocimiento ni el pago de estos servicios, contradiciendo el concepto No. 202031000614071 del MSPS: ***“Los gastos en salud que se deriven de la atención a población pobre que no haya surtido el proceso de afiliación definido en el presente artículo, serán asumidos por las entidades territoriales”.***
- 

Realiza glosa no pertinente y sistemática, aduciendo que los servicios de II nivel se encuentran incluidos en los contratos capitados.
- 

Glosa sistemática donde la urgencia solamente la reconoce como consulta prioritaria; los usuarios deben acceder a urgencia por cuanto aducen no tener acceso a consulta externa contratada por su asegurador.

En el transcurso de la vigencia se logró detallar los hallazgos y los diferentes planes de mejoramiento que permiten promover continuamente la oportunidad de acciones preventivas y correctivas en la respuesta a glosa y devoluciones, bajo las siguientes acciones:

- ❖ Socialización de los motivos de glosa y devolución el cual se ha desarrollado con éxito, ampliando nuestro campo de acción a área claves como Facturación, Farmacia, Auditoria Concurrente y acompañamiento e intervención paralela para mejorar el producto que es la factura.
- ❖ El Ingreso de la glosa y las devoluciones cuenta con inventario actualizado de la glosa notificada a la ESE por las diferente ERP a través de medios magnéticos, permitiendo acciones e intervenciones de efectividad y oportunidad.
- ❖ Se desarrollaron 7 Capacitaciones con participación de todos los colaboradores de las diferentes áreas que integran el proceso, dando cumplimiento al 100% en el desarrollo de retroalimentación de motivos de glosas y devoluciones, generando las soluciones para mejorar el impacto en respuesta y calidad de la misma.

Cartera:

Depurar, conciliar y actualizar la cartera con las Entidades responsables de pago fue el objetivo fundamental para la vigencia 2020, la gestión de cartera de la ESE, tuvo que adoptar nuevos mecanismos de cobro a través de la virtualidad, atendiendo las estrictas medidas de contingencia que se derivaron de la declaratoria de emergencia sanitaria a causa del Coronavirus COVID -19, situación que ha impedido la ejecución de las diferentes mesas de flujo de recursos a nivel de todos los actores del sistema influyendo negativamente en la suscripción de acuerdos de pago.



A pesar de las circunstancias en este nuevo escenario, la buena gestión de cartera realizada en los tres años anteriores ha permitido contar con un amplio margen de financiamiento, toda vez que, mediante presentación de acreencias de ERP liquidadas, conciliaciones de cartera, mesas de flujo de recursos ante la Superintendencia y mesas de saneamiento circular 030, se determinaron valores reconocidos que alcanzaron la suma de \$16.410 millones, consolidando la estabilidad

y solidez financiera de la Institución; como resultado de la anterior gestión para la presente anualidad se evidenció el bajo nivel de compromisos por parte de las EAPB en la suscripción de acuerdos de pago disminuyendo en un 36% con respecto al año anterior; reflejado en acuerdos de pago hasta por valor de \$4.912 millones de pesos, es de resaltar que la institución debió fortalecer la gestión de recaudo como mecanismo de defensa judicial a través de un tercero para el cobro y la recuperación de cartera mayor a 180 días.

CONCEPTO	VALOR CARTERA RADICADA A DICIEMBRE DE 2020	VALOR CARTERA PENDIENTE DE RADICAR A DICIEMBRE DE 2021	VALOR RECONOCIDO PARA PAGO EN ACREENCIA Y/O ACUERDO - VALOR COINCIDENTE EN CIRCULAR 030
TOTAL, CARTERA ERP LIQUIDADAS	\$ 21.096	\$ 99.5	\$ 11.182
TOTAL, CARTERA ERP ACTIVA	\$ 17.749	\$ 3.379	\$ 5.227
TOTAL, CARTERA	\$ 38.845	\$ 3.479	\$ 16.410

Mayores Deudores ERP Activas

RAZON SOCIAL	TOTAL, CARTERA RADICADA A DICIEMBRE DE 2020	TOTAL, CARTERA RADICADA A DICIEMBRE DE 2021	EXIGIBLE DE PAGO Y/O VALOR COINCIDENTE EN CIRCULAR 030	EPS LIQUIDADAS
NUEVA EMPRESA S.A.	\$4.127.655.887,00	\$718.477.033,00	\$2.522.078.302,00	CON ACUERDO DE PAGO VIGENTE
GOBERNACION DE BOYACA	\$1.831.344.153,00	\$33.088.698,00	\$54.843.690,00	SIN ACUERDO DE PAGO CON ACUERDO DE PAGO VIGENTE
MEDIMÁS EPS S.A.S.	\$1.884.816.136,00	\$170.994.550,00	\$961.174.915,87	SIN ACUERDO DE PAGO
COMFAMILIAR DEL HUILA	\$1.447.669.973,00	\$361.694.748,00	\$257.525.469,00	SIN ACUERDO DE PAGO
COOSALUD	\$1.069.679.253,00	\$393.397.008,00	\$587.111.196,00	SIN ACUERDO DE PAGO
COMPARTA EPS-S	\$752.355.084,00	\$249.396.771,00	\$123.631.618,00	SIN ACUERDO DE PAGO
CONVIDA	\$690.947.915,00	\$13.412.533,00	\$ -	SIN ACUERDO DE PAGO
ECOOPSOS EPS S.A.S.	\$667.507.520,00	\$115.777.486,00	\$220.291.216,62	SIN ACUERDO DE PAGO
FAMISANAR LTDA	\$807.004.447,00	\$303.580.417,00	\$366.851.497,00	SIN ACUERDO DE PAGO
ADRES	\$458.543.241,00	\$179.836.397,00	\$ -	SIN ACUERDO DE PAGO
OTRAS	\$4.011.627.476,00	\$840.273.171,00	\$ -	
SUBTOTAL ERP ACTIVAS	\$17.749.151.085,00	\$3.379.928.812,00	\$5.093.507.904,49	

Gestión Cartera 2017 - 2020

CONCILIACIONES DE CARTERA	Nº. DE ACTAS SUSCRITAS	VALOR EXIGIBLE DE PAGO	ACUERDOS DE PAGO	Nº DE ACUERDOS DE PAGOS SUSCRITOS	VALOR EXIGIBLE DE PAGO
2017	32	\$ 20.158	2017	29	\$ 8.798
2018	57	\$ 22.695	2018	30	\$ 10.872
2019	68	\$ 17.763	2019	28	\$ 12.264
2020	39	\$ 7.382	2020	13	\$ 4.912

GESTIÓN DE COBRO 2020	Nº. DE OFICIOS	VALOR COBRADO
CIRCULARIZACION DE CARTERA - EPS Y SUPERSALUD	102	\$ 34.237
GESTION DE COBRO - CARTERA	13	\$ 12.665
GESTION DE COBRO POR ACTA DE GLOSA	65	\$ 2.398
INCUMPLIMIENTO DE ACUERDO DE PAGO EPS – SESALUB	3	\$ 371
TOTAL	182	\$ 49.671

Para efectos de suscripción de acuerdos de Pago, no surte el mismo efecto toda vez que para la vigencia anterior, las cifras con las que se convocó a mesas No. 3 y 4 de circular 030 fueron los valores reportados con corte a junio de 2020, hecho que no permitió que las EPS generaran acuerdos de pago concluyendo que dichas cifras no correspondían a los saldos exigibles de cartera; sumado a ello la falta de voluntad por parte de los diferentes pagadores para dar cumplimiento a la norma y realizar acuerdos de pago en este escenario se refleja así:

MESA NO.	NUMERO DE EPS CONVOCADAS	TOTAL, VALORES COINCIDENTES	TOTAL, ACUERDOS DE PAGO FIRMADOS	VALOR TOTAL ACUERDOS DE PAGO	ESP QUE SUSCRIBIERON ACUERDOS
MESA NO. 1	13	\$7.717.657.521,00	2	\$706.796.158,00	ECOOPSOS COMPARTA
MESA NO. 2	13	\$10.268.631.376,00	0	\$ -	NUEVA SANITAS MEDIMAS
MESA NO. 3	13	\$8.692.876.660,00	3	\$290.998.804,00	EPS EPS
MESA NO. 4	13	\$8.692.876.660,00	0	\$ -	
TOTAL			5	\$997.794.962,00	

La ESE Hospital Regional de Chiquinquirá en el ejercicio de presentación de acreencias y reconocimiento de pago de las ERP Liquidadas como SaludCoop, Cafesalud, Comfaboy, Cruz Blanca, Saludvida; cuenta con un valor reconocido con \$11.182 millones, con acto administrativo y acuerdo de pago, de los cuales a la fecha ha percibido pagos por \$2.871 millones, presentando todavía un saldo exigible de pago por \$8.401 millones, a continuación, se relaciona el estado de las EPS liquidadas:

En el mes de diciembre de la vigencia anterior, la ESE presentó recurso de reposición a la Resolución No. A-005619 de 2020, reclamación de la Acreencia ante la EPS Cafesalud en liquidación, por cuanto en la citada resolución el agente liquidador solo reconoció \$1.153 millones, el 48% del total del valor cobrado por \$2.739 millones; a la fecha el agente liquidador no ha emitido respuesta para determinar el valor total reconocido por lo cual se está a la espera del valor reconocido y programación de pago.

De igual manera, en el mes de noviembre de 2019, se radicó acreencia ante la EPS Saludvida Eps en Liquidación por valor de \$1.617 millones de pesos, teniendo en cuenta los lineamientos de términos y plazos, a la fecha el agente liquidador no ha emitido Acto Administrativo de graduación y calificación de acreencia por lo cual se está a la espera del valor reconocido y programación de pago.

De otra parte, la EPS Emdisalud para la vigencia 2019 suscribió acuerdo de pago con la ESE por valor de \$7.475 millones de pesos, a 23 cuotas con fecha de inicio de abril de 2019 hasta febrero de 2021, girando la suma de \$1.621 millones de pesos hasta el momento en que la Superintendencia Nacional de Salud emitió Resolución No. 0594 ordenando la revocatoria total de autorización de funcionamiento de esta EPS; por tal razón Emdisalud emite Resolución de Liquidación No. 8929, hasta la fecha no se ha pronunciado frente al procedimiento y fechas establecidas para presentación de la acreencia; cartera que representa el 36% del total de la cartera radicada de la entidad.

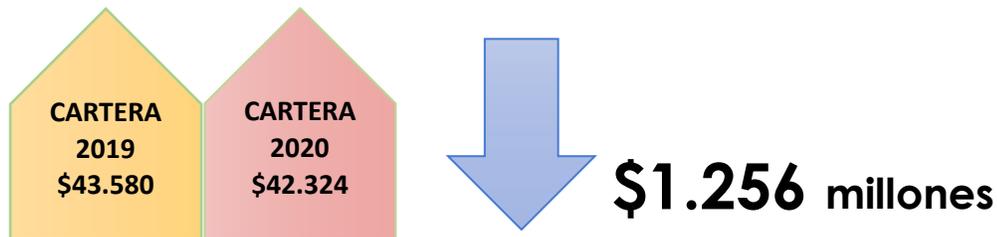


En efecto, la declaratoria de emergencia sanitaria causada por Covid-19 ha incrementado el valor de la cartera corriente teniendo en cuenta los nuevos servicios habilitados para la atención de la misma, la toma de muestra por Covid-19, Unidades de Cuidados intensivos e intermedios respiratorios, así como el área de expansión para pacientes de aislamiento, prestación de servicios a través de telemedicina y telexperticia.

La cartera por prestación de servicios en atención a Covid-19 en la ESE Hospital Regional de Chiquinquirá, realizando una trazabilidad en especial a estos servicios a cierre de vigencia asciende a la suma de \$1.225 millones de pesos, como se detalla a continuación:

ESTADO DE CARTERA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS E INTERMEDIOS RESPIRATORIOS			
RAZON SOCIAL ERP	TOTAL FACTURADO	TOTAL CARTERA	SALDO CARTERA
NUEVA EMPRESA PROMOTORA DE SALUD S.A.	\$ 616.553.319	\$ 184.965.996	\$ 801.519.315
MEDIMÁS EPS S.A.S.	\$ 166.388.135	\$ 49.916.441	\$ 216.304.576
COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S.A.	\$ 165.583.801	\$ 49.675.140	\$ 215.258.941
ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S A S	\$ 157.073.353	\$ 47.122.006	\$ 204.195.359
ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD FAMISANAR S A S	\$ 143.208.539	\$ 42.962.562	\$ 186.171.101
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL HUILA	\$ 137.029.147	\$ 41.108.744	\$ 178.137.891
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR COMPENSAR	\$ 76.545.944	\$ 22.963.783	\$ 99.509.727
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR CAJACOPI ATLANTICO	\$ 49.607.494	\$ 14.882.248	\$ 64.489.742
CAPITAL SALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD DEL	\$ 47.882.764	\$ 14.364.829	\$ 62.247.593
COOPERATIVA DE SALUD COMUNITARIA EMPRESA	\$ 46.448.525	\$ 13.934.558	\$ 60.383.083
DIRECCION GENERAL DE SANIDAD MILITAR	\$ 33.352.766	\$ 10.005.830	\$ 43.358.596
UNION TEMPORAL MEDISALUD UT	\$ 30.547.703	\$ 9.164.311	\$ 39.712.014
COOPERATIVA DE SALUD COMUNITARIA COMPARTA EPS-S	\$ 29.490.755	\$ 8.847.227	\$ 38.337.982
POLICIA METROPOLITANA DE TUNJA	\$ 18.191.039	\$ 5.457.312	\$ 23.648.351
FIDEICOMISOS PATRIMONIOS AUTONOMOS FIDUCIARIA LA	\$ 8.919.569	\$ 2.675.871	\$ 11.595.440
EMPRESA PROMOTORA DE SALUD ECOOPSOS EPS S.A.S.	\$ 7.844.542	\$ 2.353.363	\$ 10.197.905
DEPARTAMENTO DE BOYACA	\$ 7.637.586	\$ 2.291.276	\$ 9.928.862
SALUD TOTAL ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD DEL	\$ 6.563.400	\$ 1.969.020	\$ 8.532.420
SOCIEDAD CLINICA EMCOSALUD S.A.	\$ 2.347.200	\$ 704.160	\$ 3.051.360
Total general	\$ 1.751.215.581	\$ 525.364.674	\$ 1.225.850.907

La Cartera total del periodo 2020 decreció en un 3% con relación al total de la cartera de la vigencia 2019, representada en \$1.256 millones de pesos, por cuanto se mantuvo una gestión continua y constante de conciliaciones de cartera, glosas y devoluciones, así como la gestión permanente desde la directiva en la generación de espacio con los diferentes entes de control para el mejoramiento de flujo de recursos con al ERP.



Ingresos

Durante la vigencia 2020 los ingresos totales de la institución alcanzaron un reconocimiento por valor de \$47.885 millones de pesos, con unos ingresos corrientes de \$35.829 conformados por ventas de servicios de salud por valor de \$30.195 y un total de aportes de los diferentes entes territoriales de \$5.628 y otros ingresos por la suma de \$5 millones de pesos.



Los aportes del orden Nacional por valor de \$2.469 estuvieron destinados a fortalecer en gran medida el costo de talento humano por valor de \$1.401 millones de pesos con las resoluciones Nos. 753 y 2017 de 2020; a través de la Resolución No. 1940 se asignaron recursos por la suma de \$553 millones, cuyo propósito es dotar en equipos biomédicos hospitalarios y tecnológicos para el funcionamiento de la unidad de cuidado intensivo de la ESE; así mismo y dado el gasto de funcionamiento que trajo consigo la puesta en marcha de las unidades de cuidado intensivo e intermedio, la expedición de la Resolución 1161 del 15 de julio de 2020 reguló el pago anticipado por disponibilidad de camas para las UCI por el valor de \$514 millones de pesos.

NUMERO RESOLUCION	ORDEN	ENTIDAD	NOMBRE DEL PROYECTO / OBJETO	DESTINO	VALOR	ESTADO
753	NACIONAL	MINISTERIO DE SALUD	TRANSFERENCIA DIRECTA DE RECURSOS A LAS EMPRESAS SOCIALES DEL ESTADO, CON EL PROPOSITO DE FORALECER LA CAPACIDAD DE OFERTA PUBLICA DE LOS SERVICIOS DE SALUD PARA GARANTIZAR LA PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD A LA POBLACION AFECTADA POR LA EMERGENCIA DERIVADA DEL COVID-19	TALENTO HUMANO	\$1.227.292.000	EJECUTADO
1940	NACIONAL	MINISTERIO DE SALUD	DOTACION DE EQUIPOS BIOMEDICOS HOSPITALARIOS Y TECNOLOGICOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA UNIDAD DE CUIDADO INTESIVO DE LA ESE HOSPITAL REIONAL DE CHIQUINQUIRA	UCI	\$553.672.014	EN PROCESO
2017	NACIONAL	MINISTERIO DE SALUD	ASIGNACION DE RECURSOS A ESES DEL ORDEN TERRITORIAL, ADMINISTRADORES DE INFRESTRUCTURA PUBLICA DE PROPIEDAD DE LAS ENTIDADES TERRITORIALES Y A INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD DE CARÁCTER MIXTAS.	TALENTO HUMANO	\$ 174.295.000	EJECUTADO
1161	NACIONAL	ADRES	ANTICIPO POR DISPONIBILIDAD CAMAS UCI	TALENTO HUMANO - UCI	\$134.497.206	EJECUTADO
1161	NACIONAL	ADRES	ANTICIPO POR DISPONIBILIDAD CAMAS UCI	TALENTO HUMANO - UCI	\$ 113.297.388	EJECUTADO

1161	NACIONAL	ADRES	ANTICIPO POR DISPONIBILIDAD CAMAS UCI	TALENTO HUMANO - UCI	\$ 132.064.440	EJECUTADO
1161	NACIONAL	ADRES	ANTICIPO POR DISPONIBILIDAD CAMAS UCI	TALENTO HUMANO - UCI	\$134.497.206	EJECUTADO
TOTAL					\$ 2.469.615.254	

Por otra parte, con el Departamento de Boyacá la ESE suscribió convenios interinstitucionales por el orden de \$2.878 millones de pesos, el convenio No. 3629 destinado específicamente a la Adecuación de la infraestructura física e implementación de la red de gases medicinales para el funcionamiento de la unidad de cuidados intensivos e intermedios por valor de \$2.264 millones y los convenio Nos. 3392 y 3394 de Subsidio a la Oferta para financiar los gastos de operación de la prestación de servicios de salud de la vigencia 2020 para los municipios de Chiquinquirá y la Victoria.

CONVENIO	ORDEN	ENTIDAD	NOMBRE DEL PROYECTO / OBJETO	DESTINO	VALOR	ESTADO
3392	DEPARTAMENTAL	GOBERNACIÓN DE BOYACÁ	FINANCIAR LOS GASTOS DE OPERACIÓN DE LA PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ PARA LA VIGENCIA 2020 CON RECURSOS DE SUBSIDIO A LA OFERTA ASIGNADOS PARA EL DEPARTAMENTO DE BOYACA	SUBSIDIO A LA OFERTA	\$528.135.431	EJECUTADO EL 90%, EL DEPARTAMENTO DEJO EL 10% RESTANTE PARA LA VIGECNIA 2021
3405	DEPARTAMENTAL	GOBERNACIÓN DE BOYACÁ	FINANCIAR LOS GASTOS DE OPERACIÓN DE LA PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ SEDE LA VICTORIA PARA LA VIGENCIA 2020 CON RECURSOS DE SUBSIDIO A LA OFERTA ASIGNADOS PARA EL DEPARTAMENTO DE BOYACA-	SUBSIDIO A LA OFERTA	\$ 85.918.973	EJECUTADO EL 90%, EL DEPARTAMENTO DEJO EL 10% RESTANTE PARA LA VIGECNIA 2021
3629	DEPARTAMENTAL	GOBERNACIÓN DE BOYACÁ	ANUAR ESFUERZOS TECNICOS, ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS PARA LA ADECUACION DE LA INFRAESTRUCTURA FISICA E IMPLEMENTACIÓN DE LA RED DE GASES MEDICINALES PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS E INTERMEDIOS DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ	INFRAESTRUCTURA UCI	\$2.264.782.331	EN PROCESO
TOTAL					\$2.878.836.735	

El municipio de Chiquinquirá y la ESE suscribieron convenio No. 20190444 por valor de \$567 millones para fortalecer la dotación hospitalaria para la sede sucre de la ESE Hospital Regional De Chiquinquirá.

CONVENIO	ORDEN	ENTIDAD	NOMBRE DEL PROYECTO / OBJETO	DESTINO	RUBRO	VALOR	ESTADO
20190444	MUNICIPAL	ALCALDÍA DE CHIQUINQUIRA	ANUAR ESFUERZOS PARA EL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO DE SALUD EN LA CIUDAD DE CHIQUINQUIRA MEDIANTE LA DOTACION HOSPITALARIA PARA LA SEDE SUCRE DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ	DOTACION SEDE SUCRE	INVERSION	\$567.709.251	EN PROCESO
						\$567.709.251	

El Direccionamiento estratégico durante la presente vigencia se encamina hacia la eficiencia para lograr el equilibrio y solidez financiera permitiendo efectuar inversión con recursos propios hasta por el valor de \$3.013 millones dirigidos al fortalecimiento en infraestructura hospitalaria, dotación, insumos médicos, arrendamiento de equipos biomédicos para unidad de cuidados intensivos e intermedios, adquisición de

elementos de protección personal y otros materiales para el personal médico, asistencial y administrativo en atención a la emergencia sanitaria Covid-19, entre otros, con el fin de garantizar de manera oportuna una atención digna para todos los usuarios en época de emergencia sanitaria.

RECURSOS PROPIOS			
ITEM	CONCEPTO	FUENTE	VALOR TOTAL
1	INSTALACION RED DE GASES MEDICINALES Y ADECUACION DE INFRAESTRUCTURA PARA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS E INTERMEDIOS	ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRA	\$500.000.000
2	ADQUISICION DE ELEMENTOS DE PROTECCION PERSONAL Y OTROS MATERIALES PARA EL PERSONAL MEDICO, ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO EN ATENCION EMERGENCIA SANITARIA COVID 19	ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRA	\$128.162.500
3	INVERSION EN ADECUACIONES DE AREAS Y ESPACIOS PARA EXPANSION COVID (MATERIALES DE FERRETERIA)	ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRA	\$26.502.570
4	DOTACION DE MUEBLES HOSPITALARIOS, EQUIPOS BIOMEDICOS Y DISPOSITIVOS PARA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS E INTERMEDIOS EN ATENCION EMERGENCIA SANITARIA COVID 19	ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRA	\$144.525.122
5	ARERNDAMIENTO DE EQUIPOS BIOMEDICOS PARA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS E INTERMEDIOS	ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRA	\$306.586.000
6	COSTOS MANO DE OBRA MANTENIMIENTO EQUIPOS BIOMEDICOS Y DISPOSITIVOS DE UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS E INTERMEDIOS	ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRA	\$6.900.000
7	REPUESTOS PARA EQUIPOS Y DISPOSITIVOS UNIDAD DE CUIDADOS INTEENSIVOS E INTERMEDIOS	ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRA	\$15.000.000
8	ADQUISICION DE MEDICAMENTOS PARA FORMULAS E INSUMOS PARA PACIENTES UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS E INTERMEDIOS	ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRA	\$278.397.093
9	ADQUISICION DE MATERIAL MEDICO QUIRURGICO PARS SUMINISTRO A PACIENTES ATENDIDOS EN UNIDAD DE CUIADOS INTENSIVOS E INTERMEDIOS	ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRA	\$982.056.140
10	ADQUISICION DE OXIGENO MEDICINAL PARA PACIENTES ATENDIDOS EN UNIDAD DE CUIADOS INTENSIVOS E INTERMEDIOS	ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRA	\$65.000.000
11	GASTOS DE PERSONAL CONTRATADO PARA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS E INTERMEDIOS	ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRA	\$430.000.000
12	COMPRA DE EQUIPO Y DISPOSITIVOS PARA DOTACION AREAS LAS CUALES FUERON ADECUADAS PARA ATENCION DE PACIENTES COVID (DOTACION CARROS DE PARO RADIOLOGIA, HOSPITALIZACION 4° PISO)	ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRA	\$130.000.000
TOTAL, INGRESO RECURSOS PROPIOS			\$ 3.013.129.425

Recaudo

Al cierre de la vigencia se alcanzó un total de recaudo efectivo de \$37.193 millones de pesos, presentado una variación muy leve de 0.35% con respecto al año inmediatamente anterior cuando el recaudo se ubicó en \$37.324 millones de pesos.



Es importante mencionar que, pese al impacto por la declaratoria de emergencia sanitaria causada por Covid-19, la gestión realizada durante la tres últimas vigencias de la gerencia frente a la gestión de reconocimiento y depuración de cartera permitió estabilizar el flujo de recursos, así como la determinación de direccionar cada peso recaudado de manera óptima y eficiente ante la necesidad apremiante del momento; es así como se cumplió a cabalidad con la meta estratégica de Cadena de Valor Sostenible y Rentable del plan de desarrollo institucional de mantener el %

de recaudo total sobre el 80% con excepción del año afectado por declaratoria de emergencia sanitaria nacional, alcanzando un total del 92%.



Sin lugar a dudas las entidades responsables de pago continúan con su política de generar prácticas indebidas ante el reconocimiento de cartera, es así como entidades como Nueva EPS que hoy representan el 30% de la facturación de la entidad, así como Ecoopsos, Coosalud no generan las autorizaciones en el momento de la atención al usuario si no días y hasta meses después, sin embargo, al momento de radicación de la factura este hecho es objeto de devolución o de glosa, estos comportamientos se han reportado a la Superintendencia Nacional de Salud mediante oficios detallándose con cifras el impacto que representa para el reconocimiento y efectivo flujo de recursos; aunado a esto la decisión de la Superintendencia Nacional de Salud de liquidar varias EPS, en especial Emdisalud que representa el 33% de la cartera sin tener acceso al flujo de efectivo por esta concepto.

Gastos

Con el Acuerdo No.012 del 27 de diciembre de 2019, la Junta Directivo aprobó la apropiación presupuestal para la vigencia 2020 así:



Durante la vigencia fiscal 2020, los gastos de funcionamiento y operación de la ESE ascienden a la suma de \$32.799 millones de pesos, adicionalmente fueron incorporados al presupuesto de la vigencia la suma de \$6.706 millones de pesos de cuentas por pagar correspondiente a la vigencia anterior las cuales fueron canceladas en su totalidad.

GASTOS COMPROMETIDOS	2019	2020
Gastos de Funcionamiento	23.735	22.912
Gastos de Operación y Prestación de Servicios	9.846	9.880
Inversión	5.331	2.709
Cuentas por pagar vigencias	5.098	6.693
Gastos totales con cuentas por Pagar	44.012	42.194

Es importante resaltar el esfuerzo que hizo la institución durante la vigencia 2020, a partir del presupuesto definitivo, generando una disminución en sus compromisos en rubros como honorarios, remuneración de servicios técnicos, impresos y publicaciones, mantenimiento y otras compras de servicios para la venta, lo que significó un ahorro de recursos que compenso la disminución de la venta de servicios de salud afectados por la pandemia.

El comportamiento del gasto se vio afectado principalmente por la adquisición de elementos de protección personal para los trabajadores del área asistencial y administrativa, la organización y adecuación de áreas reservadas para pacientes COVID-19, así como la inversión para dotar las unidades de cuidado intermedio e intensivo, lo que incremento los costos y gastos inicialmente proyectados; la inversión que trajo la implementación de estas nuevas disposiciones contrastan con la reducción de los ingresos producto de disminución en la demanda de servicios; bajo este escenario desde la dirección se estableció un programa de contención del gasto, ajustado a las necesidades específicas al entorno de la pandemia, una contención en el gasto que supera los \$438 millones de pesos, como se detalla a continuación:

CONTENCION DEL GASTO 2020	
Honorarios profesionales	\$ 101.144.580,00
Remuneración por servicios técnicos	\$ 55.264.642,00
Publicidad	\$ 2.123.000,00
Impresos y Publicaciones	\$ 7.886.620,00
Mantenimiento	\$ 168.376.547,13
Arrendamientos	\$ 496.000,00
Otras Adquisiciones de Servicios	\$ 100.192,00
Otras Compras de Servicios para la Venta	\$ 103.135.543,00
TOTAL	\$ 438.527.124,13

Por otra parte, la Gerencia y el Nivel Directivo renegociaron tarifas con las especialidades de pediatra y cirugía lo que permitió contener el costo y ajustar la oferta a la necesidad de la demanda. En cuanto al talento humano para evitar sobrecostos en la restricción y baja demanda de los servicios se reubicaron los

profesionales y técnicos en salud con el propósito de cumplir los objetos contractuales pactados desde el inicio de la vigencia, de esta manera se ejecutaron las actividades del PIC con personal asistencial y de consulta externa, programa donde solo se requirió contratar algunos profesionales necesarios y con los que la entidad no contaba en ningún servicio, de igual forma se ajustaron turnos para que el recurso humano estuviera en las unidades de servicios de mayor demanda. Se refleja un crecimiento en el gasto generado por el aumento salarial del orden del 8%, que se incrementó al personal de primera línea de atención a COVID-19 de acuerdo a las disposiciones normativas nacionales, igualmente a las horas de medicina interna, contratación de intensivista por teleexpertise, implementación de la Unidad de cuidado intermedio e intensivo, compra de equipos y arrendamiento de equipos para atender la emergencia.



Cuentas por Pagar Vigencias Anteriores

Las cuentas por pagar de la Vigencia fiscal 2019, fueron constituidas mediante Resolución Administrativa No. 230 del 30 Diciembre del mismo año, por valor de \$6.706 millones de pesos, adicionados al presupuesto de la vigencia 2020 mediante Resoluciones del CONFIS Departamental número 03 del 16 de marzo del 2020 aprobado con Acuerdo No. 001 de 2020; 014 del 06 de Mayo de 2020 con Acuerdo No. 004 de 2020 y 032 del 07 de Julio de 2020 con Acuerdo No. 010 de 2020.

Al cierre del periodo fiscal se canceló la suma de \$6.693 millones, equivalente al 100% del total de las cuentas por pagar.

Es de resaltar que la ESE presento una variación interanual de \$722 millones de pesos, disminuyendo la constitución de sus cuentas por pagar en un 11% respecto a la vigencia anterior.

Pasivos

Al cierre de la vigencia la ESE presenta un pasivo exigible de \$6.617 millones de pesos.

Pasivo Exigible: están representados por los siguientes conceptos:

- ❖ Cuentas por Pagar, por adquisición de bienes y servicios por valor de \$1.957 millones de pesos, equivalente al 29%.
- ❖ Otras cuentas por pagar por créditos judiciales, servicios, honorarios y arrendamientos por valor de \$4.486 millones, representando el 68%.
- ❖ Beneficios a empleados por valor de \$173 millones, calculados para provisionar las prestaciones sociales de los empleados de planta causadas al cierre del ejercicio con un porcentaje de participación del 3%.

Por lo tanto, el pasivo no exigible asciende a la suma de \$ 1.013 millones, valor que es cubierto con la cartera entre 181 y 360 días por valor de \$2.289 millones compuesto por:

- ❖ Recursos a favor de terceros por la suma de \$63 millones.
- ❖ Pasivos estimados y/o contingentes por \$950 millones; es la provisión que se hace por las demandas en contra del hospital, las cuales se registran según el procedimiento del nuevo marco normativo de la Contaduría General de la Nación, cifra que está justificada por el Asesor Jurídico externo de la ESE.

Es de resaltar que la Entidad no posee obligaciones a largo plazo, por concepto de obligaciones labores que supere o ponga en riesgo el patrimonio de la institución; toda vez que se tiene una planta mínima de 22 cargos de carácter temporal y de Libre nombramiento y remoción lo que no le genera costos por indemnización en posible liquidación de la Empresa.

En cuanto a los pasivos estimados la provisión para las contingencias de los procesos judiciales en curso se apropió \$950 millones, valor que se determinó según la probabilidad de fallos en contra de la Institución, a la fecha del presente informe la estadística por procesos jurídicos está compuesta por ocho (08) procesos de riesgo probable por acciones de nulidad y restablecimiento del derecho por valor de \$93 millones, y quince (15) procesos por acciones de reparación directa por valor de \$856 millones.

Durante el año 2020, la gestión de defensa jurídica de la ESE se concentró en la recolección de material probatorio como medida para el fortalecimiento de cada uno de los procesos en contra.

PROCESOS A FAVOR					
CONCEPTO	CANTIDAD	ESTADO		PRETECIONES	
ACCIONES DE REPETICION	1	SIN FALLO		200.000.000,00	
TOTAL PROCESOS A FAVOR	1			200.000.000,00	
PROCESOS EN CONTRA CON RIESGO PROBABLE					
CONCEPTO	CANTIDAD	SIN FALLO		RIESGO PROBABLE	PRETENCIONES
		1a INST	2a. INST		
NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	8	6	2	1	\$ 93.960.106,00
ACCIONES DE REPETICION DIRECTA	15	11	2	2	\$ 856.109.844,00
TOTAL PROCESOS CON FALLO PROBABLE	23	17	4	3	\$ 950.069.950,00
PROCESOS EN CONTRA CON RIESGO POSIBLE					
CONCEPTO	CANTIDAD	SIN FALLO		RIESGO POSIBLE	PRETENCIONES
NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO Y ACCIONES DE REPETICION	13	13		13	\$ 2.431.470.692,00
TOTAL PROCESOS CON FALLO POSIBLE	13	13		13	\$ 2.431.470.692,00

Es de resaltar que la ESE, generó pocas obligaciones para esta vigencia, realizando inversión en la prestación de servicios y destinando de manera óptima y eficiente cada uno de los recursos percibidos, de tal manera que se tuvo que garantizar el funcionamiento a un costo pleno de acuerdo a los requerimientos de orden nacional, en el sostenimiento de talento humano y con un fraccionamiento en la ventas de servicios de salud, debido a la restricción en la prestación del mismo y las medidas de confinamiento decretadas por el gobierno a causa de la declaración de emergencia sanitaria.

De acuerdo con los estados financieros con corte a 31 de diciembre de 2020 el estado de cartera por venta de servicios de salud refleja un valor de \$42.324 millones de pesos con periodos promedio de cobranza entre los rangos de 60 y mayor a 360 días, de igual forma en la cuenta del pasivo corriente y no corriente se refleja un valor de hasta \$10.221 millones de pesos, de los cuales \$2.591 millones, corresponde a recursos de terceros recibidos en administración, lo que demuestra que el pasivo exigible y no exigible asciende a al suma de \$7.629 millones de pesos, mostrando en su relación Cartera/Pasivos como indicador de equilibrio operacional no corriente de 5.55% que traduce, que frente a las obligaciones adquiridas por la institución, se cuenta con \$5.5 pesos para responder, generándole a la institución la tranquilidad del equilibrio y estabilidad financiera.

Inversión Estratégica

CONVENIO	ORDEN	ENTIDAD	NOMBRE DEL PROYECTO / OBJETO	DESTINO	APORTE DE RECURSOS	ESTADO
3629	DEPARTAMENTAL	GOBERNACIÓN DE BOYACÁ	ANUAR ESFUERZOS TECNICOS, ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS PARA LA ADECUACION DE LA INFRAESTRUCTURA	INFRAESTRUCTURA UCI	\$ 2.264.782.331	EN PROCESO

ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ	FISICA E IMPLEMENTACIÓN DE LA RED DE GASES MEDICINALES PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS E INTERMEDIOS DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ	\$ 500.000.000
---------------------------------------	---	----------------

La adecuación de la infraestructura física e implementación de la red de gases medicinales para el funcionamiento de la Unidad de Cuidados Intensivos e intermedios de la ESE Hospital Regional de Chiquinquirá, fue estructurada por el Hospital y presentada ante la Secretaria de Salud Departamental, quien le otorgo viabilidad técnica a fecha 04 de septiembre de 2020. Posteriormente se hizo la radicación del mismo ante el Banco de proyectos del departamento el cual otorgo viabilidad técnica y financiera bajo la certificación No 2020004150083-A2 de fecha 31 de octubre de 2020, donde se estableció que el departamento de Boyacá financiaría \$ 2.264.782.331,00 y la ESE Hospital Regional de Chiquinquirá financiará 500.000.000,00. Finalmente, y para asegurar la materialización del proyecto los dos entes firmaron Convenio interadministrativo No. 3629 el 10 de noviembre de 2020, el cual una vez iniciado permitió agotar la etapa precontractual para la escogencia de los ejecutores de las obras, la que finalizo el día 30 de diciembre con las resoluciones de adjudicación de los procesos de obra e interventoría y la suscripción de los contratos derivados a fecha 31 de diciembre de 2020.

1940	NACIONAL	MINISTERIO DE SALUD	DOTACION DE EQUIPOS BIOMEDICOS HOSPITALARIOS Y TECNOLOGICOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA UNIDAD DE CUIDADO INTESIVO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ	DOTACION EQUIPO BIOMEDICO	\$ 553.672.014	EN PROCESO
------	----------	---------------------	---	---------------------------	----------------	------------

El Gobierno Nacional con el fin de fortalecer las medidas de contención en el proceso de expansión del virus y atención a la salud de la población que pueda resultar afectada por mismo, a través de la Resolución 1940 del 28 de octubre de 2020 asignó recursos del presupuesto del Ministerio de Salud y Protección Social a los departamento, distritos y Empresas Sociales del Estado. La ESE Hospital Regional de Chiquinquirá recibió los recursos asignados por dicha resolución con destinación específica para la Dotación de equipos biomédicos hospitalarios y tecnológicos para el funcionamiento de la unidad de cuidado intensivo, los cuales están en proceso de ejecución, teniendo en cuenta que en la siguiente vigencia se inician las obras para la adecuación de la infraestructura física e implementación de la red de gases para la unidad.

TOTAL

\$ 2.878.836.735

Patrimonio

El patrimonio está conformado por los excedentes generados durante los años de existencia de la ESE, y el resultado del presente ejercicio.

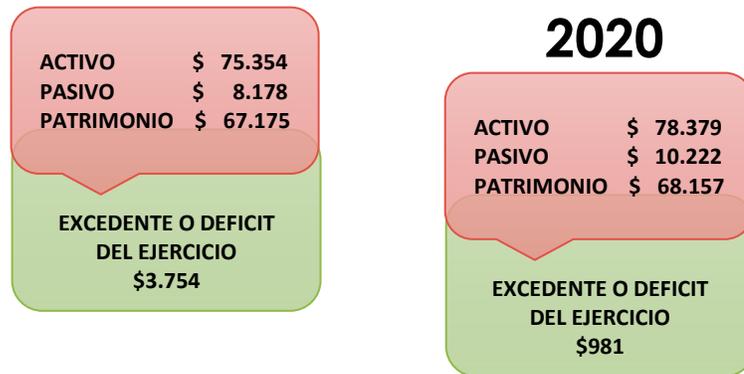
El total de los activos de la empresa suman \$78.379 millones distribuidos así:

- ❖ Activo Corriente: \$15.770 millones representa el 20.12%
- ❖ Cuentas por cobrar a largo Plazo: \$29.241 millones equivalente el 37.13%
- ❖ Propiedad Planta y Equipo: \$33.269 millones corresponde al 42.45%
- ❖ Otros activos: \$99 millones constituyere el 3%

El activo corriente está representado por el dinero que a 31 de diciembre de 2020, registrado en depósitos bancarios, cuentas por cobrar a corto plazo por el valor de \$10.692 millones e inventarios por la suma de \$1.378 millones, estos recursos son de fácil realización para cumplir con la obligaciones exigibles por pagar que suman \$6.617 millones, lo que le permite gozar a la empresa de una estabilidad financiera, al observarse que cuenta con un indicador del 1.6% del equilibrio operacional no corriente a corto plazo.

El activo no corriente se encuentra estructurado por las inversiones, propiedad planta y equipo y otros activos; estos recursos están destinados a cubrir las obligaciones que están representado el 4.5% del activo total suma relativamente baja toda vez que el hospital solo adeuda a terceros el 13% del valor de sus activos, concluyendo que cuenta con una solidez financiera suficiente.

2019



Resultado De La Eficiencia Clínico Financiera

Equilibrio operacional corriente

VARIABLE	2017	2018	2019	2020
INGRESO RECONOCIDOS	\$44.332.676.523,00	\$47.059.278.231,00	\$ 53.802.835.204,00	\$ 47.885.946.646,00
GASTO COMPROMETIDO	\$26.318.990.659,00	\$34.030.824.004,00	\$ 44.012.538.476,00	\$ 42.194.539.322,33
Equilibrio presupuestal con reconocimiento	1,68%	1,38%	1,22%	1,14%

Fuente: Ejecución Presupuestal de Ingresos y Gastos Vigencia 2020- SIHO

La tendencia del equilibrio operacional corriente a través de los últimos cuatro años, ha mostrado fluctuaciones entre el 1.68 % y el 1.13% manteniéndose dentro de la línea de la eficiencia; toda vez que la empresa ha dirigido recursos propios hacia la inversión y la mitigación del Covid-19 vivido en el 2020. El indicador de 1.13% demostró la capacidad que la empresa tiene para responder a los momentos de incertidumbre e inestabilidad del mercado, dado el estancamiento de su producción durante tres meses por cierre de servicios a causa de la pandemia que impacto en los altos costos de la prestación de servicios en salud; este indicador refleja que por cada peso que la entidad compromete, posee \$1.13 para responder, manteniendo su equilibrio operacional al cierre de esta vigencia.

Equilibrio con Liquidez

VARIABLE	2017	2018	2019	2020
Valor de la ejecución de ingresos totales recaudados en la vigencia (incluye recaudo de C x C de vigencias anteriores)	\$28.706.925.464,00	\$33.144.060.627,00	\$37.323.528.642,00	\$37.193.412.509,00
Valor de la ejecución de gastos comprometidos incluyendo cuentas por pagar de vigencias anteriores.	\$26.318.990.659,00	\$34.030.824.004,00	\$44.012.538.476,00	\$42.194.539.322,33
Equilibrio presupuestal con recaudo	1,09%	0,97%	0,85%	0,88%

Fuente: Ejecución Presupuestal de Ingresos y Gastos Vigencia 2020- SIHO

La liquidez institucional ha tenido variaciones interanuales entre 1.09% y 0.88%, resultado que se afecta con las prácticas indebidas e incumplimientos de acuerdos de pago de los aliados estratégicos de los administradores de planes de beneficios, pese a las intervenciones por parte de la procuraduría y a las 182 solicitudes de reclamación ante las ERP, la Superintendencia Nacional de Salud y la Secretaría de Salud Departamental; toda vez que el valor coincidente asciende a \$16.410 millones de pesos, los cuales durante la vigencia no fluyeron al interior de la institución, dejando la responsabilidad de las obligaciones del aseguramiento en el prestador, quien debió garantizar y enfrentar el alto costo de la prestación, las inversiones que la empresa debió asumir para enfrentar el impacto de la pandemia y las morbilidades existente en la subred 2 del occidente.

Aún así, frente a este escenario la empresa dio cumplimiento a la totalidad de las obligaciones laborales adquiridas a 31 de diciembre de 2020 y generó una disminución de sus cuentas por pagar del 11% con respecto al año anterior, esto en razón a la gestión de cartera, mejorando en 3 puntos la liquidez; el indicador muestra que por cada peso que comprometió conto con \$0.88 de liquidez para responder.

Equilibrio operación no corriente

VARIABLE	2020
Total Cartera Venta de Servicios de Salud (Balance)	\$ 42.324.734.948,00
Total Pasivos Balance	\$ 10.221.911.240,00
(-) Recursos en Administración	\$ 2.591.976.112,00
(=) Total Pasivo	\$ 7.629.935.128,00
Equilibrio Operacional No Corriente	5,55

Fuente: Estados Financieros Vigencia 202 - SIHO

Al cierre del periodo fiscal 2020, el indicador de equilibrio operacional no corriente se ubica en el 5.55%, proporcionándole a la institución la capacidad de responder frente a los compromisos adquiridos con terceros a corto y largo plazo, al tener una reserva de cartera recuperable que le permite visualizar la institución con estabilidad y permanencia en el mercado.

Estándar de Habilitación



E.S.E. Hospital Regional de Chiquinquirá
Carrera 13 No. 18-60

PBX. 726 1999 <http://www.hospitalregionalchiquinquirá.gov.co>

La ESE como parte integral de su gestión, realiza autoevaluaciones de seguimiento para verificar el cumplimiento de los estándares de Habilitación de acuerdo con lo establecido en la Resolución 3100 de 2019, cumpliendo con los objetivos estratégicos de la institución.

Al cierre de la vigencia fiscal, la ESE mantuvo los resultados en la Capacidad Técnico- Administrativa y Condiciones de Suficiencia Patrimonial, con un resultado del 100%; por cuanto no presenta obligaciones laborales mayores a 360 días, ni obligaciones mercantiles vencidas con plazo mayor a 360 días, toda vez que cancelo en su totalidad las cuentas por pagar de la vigencia anterior.

Al cierre de la vigencia 2020, la institución realiza un análisis de sus indicadores de eficiencia hospitalaria, eficiencia económica y sostenibilidad financiera a través de la observación y verificación de los diferentes rubros que impactaron los costos de operación y los gastos administrativos de manera horizontal y vertical, donde la institución implementó estrategias en cada uno de sus partidas presupuestales, optimizando el alto costo de la prestación de los servicios generada por la presencia de la pandemia en el territorio Colombiano, al tener que abocar planes de contingencia para la seguridad de los procesos y del talento humano, como también el ajuste y reubicación de sus servicios, así como en la innovación de los mismos al habilitar la Unidad de cuidados intermedio e intensivos, en cumplimiento de las condiciones de habilitación bajo los parámetros de la Resolución 3100 de 2019; su gasto habitual se vio alterado en una inversión de \$3.013 millones de pesos de recursos propios que permitió afrontar el riesgo en salud; gastos e inversiones que se vieron reflejados en la venta de servicios obtenida a 31 de diciembre por valor de \$30.195 millones de pesos, pese al cierre inminente de servicios por un lapso de seis meses con restablecimiento gradual, generando un descenso en la UVR producida del 38%, al ubicarse en 2.376.

La institución reinventa e innova su plan de producción de ventas hacia las unidades de negocio de mayor concentración de población área COVID-19, lo cual conto con subsidios a la oferta del orden Nacional y Departamental por valor de \$1.128 millones, logrando su equilibrio operacional corriente del 1.13% con venta de servicios de salud.

La gestión de recaudo percibe ingresos totales hasta por el valor de \$37.193 millones que le permite apalancar el gasto de funcionamiento y operación hasta el valor de \$32.799 millones de pesos, generándose unas cuentas por pagar por valor de \$5.970 respaldadas por la cartera menor a un año.

Las inversiones que el hospital realizó se encuentran financiados con recurso recibidos en administración del Departamento, Nación, Municipio y Recursos propios, por valor de \$3.658 millones.

El análisis horizontal muestra el impacto que en esperanza de vida se enmarcaron las inversiones realizadas por la institución para enfrentar la presencia de coronavirus y las demás patologías de los usuarios en la región, lo cual se traduce de la siguiente manera: la institución brindó atención a 3.553 usuarios en el área Covid-19 que ingresaron por el área de urgencias y hospitalización, llegando a la unidad de cuidados intensivos e intermedios 597 pacientes, quienes manifestaron a través de los buzones institucionales el grado de satisfacción por la atención brindada con calidez y calidad, opiniones que también se hicieron a través de las redes sociales.

En conclusión el hospital realiza una inversión de recursos propios para el manejo de patologías Covid-19 de \$3.013 millones brindando solución y esperanza de vida para la atención de 3.553 usuarios atendidos y un porcentaje de fallecidos en UCI de 1.8% es decir 11 pacientes de los 586 que visitaron el área; de la misma manera se registró una satisfacción global por todas las patologías del 98.5% y recomendación de la IPS del 99.5%.

Se logra la eficiencia clínico financiera, ante la crisis de la salud en un mercado emergente reinventándose, innovándose y transfiriendo conocimiento, al ofertar atenciones en unidades respiratorias y críticas a 3.553 usuarios, con un indicador de esperanza de vida del y de satisfacción global del 98.5%, para lo cual las unidades estratégicas de negocio aunaron esfuerzo optimizando el gasto y generando inversiones adicionales hasta por \$3.013 millones de pesos de recursos propios, beneficiando la salud de la población a través de la cadena de valor sostenible y rentable reflejado en los equilibrios operacional corriente del 1.13% y del equilibrio operacional no corriente del 5.55%, permitiéndole gozar del indicador de suficiencia patrimonial, superando la incertidumbre a causa del coronavirus y del estancamiento de la productividad y así siendo resiliente ante la crisis.

Proyecto: Gerencia - Equipo Administrativo, Financiero y Contable

L.3 SUPERANDO RETOS EN SALUD

Con los logros en salud obtenidos en la vigencia del 2019 de los que se resaltan la implementación de un modelo con atención integral, segura y humana; la modernización de las nuevas tecnologías para mejorar la calidad de los servicios, incluyendo la adquisición de equipos diagnósticos como el Tomógrafo Computarizado de última tecnología; la apertura del servicio de Telemedicina en la modalidad de medicina interna para impactar la reducción de los desenlaces fatales debido a enfermedades cardiovasculares en el Occidente de Boyacá; el fortalecimiento de la ruta materno-perinatal para brindar una atención oportuna y eficiente en la población; el fortalecimiento de los servicios hospitalarios con la inclusión de un talento humano especializado con gran desempeño científico y humano desde las áreas de Urgenciología, Medicina Interna, Pediatría, los servicios

quirúrgicos Apoyo diagnóstico y terapéutico; la institución pudo dar respuesta a la contingencia generada por la pandemia COVID-19.

Por lo anterior, la ESE Hospital Regional de Chiquinquirá focalizó en el 2020 sus esfuerzos en robustecer la articulación entre los servicios de salud desde el primer y segundo nivel, con la finalidad de hacer frente al desafío de la infección por SarsCovi2 (Covid-19) desde un enfoque preventivo, en la que la detección oportuna de la enfermedad y la reducción de la transmisibilidad fueron los pilares; así como también lograr atender los pacientes más críticos por ésta enfermedad dentro de las Unidades de Cuidados Intermedios e Intensivos dispuestas en los servicios hospitalarios para apoyar la gestión del gobierno departamental. Cabe resaltar que desde el inicio la institución entendió la importancia de no centrar todos los esfuerzos en la atención de esta enfermedad respiratoria, sino también en consolidar las rutas del mantenimiento y promoción de la salud para el manejo de patologías no Covid como lo son las enfermedades crónicas no transmisibles (hipertensión, diabetes, enfermedad renal crónica) y las generadas en la salud materno perinatal. Además, las estrategias de la telesalud se habilitaron también dentro del primer nivel de atención para incluir los servicios de tele-educación, tele-apoyo y la telemedicina en la modalidad de medicina general para permitir el acceso oportuno de la población y garantizar el mantenimiento de la salud en los momentos más críticos de la pandemia y el miedo de los usuarios a consultar oportunamente generaron una abrupta disminución de la demanda a los servicios. Finalmente, la necesidad de mejorar la competencia de los trabajadores en salud para el afrontamiento de la Pandemia Covid-19, llevaron a la implementación de estrategias **de transferencia del conocimiento**, en conjunto con instituciones de tercer nivel como el Hospital Universitario San Rafael de Tunja y con las 19 Empresas Sociales del Estado del occidente del departamento de Boyacá.

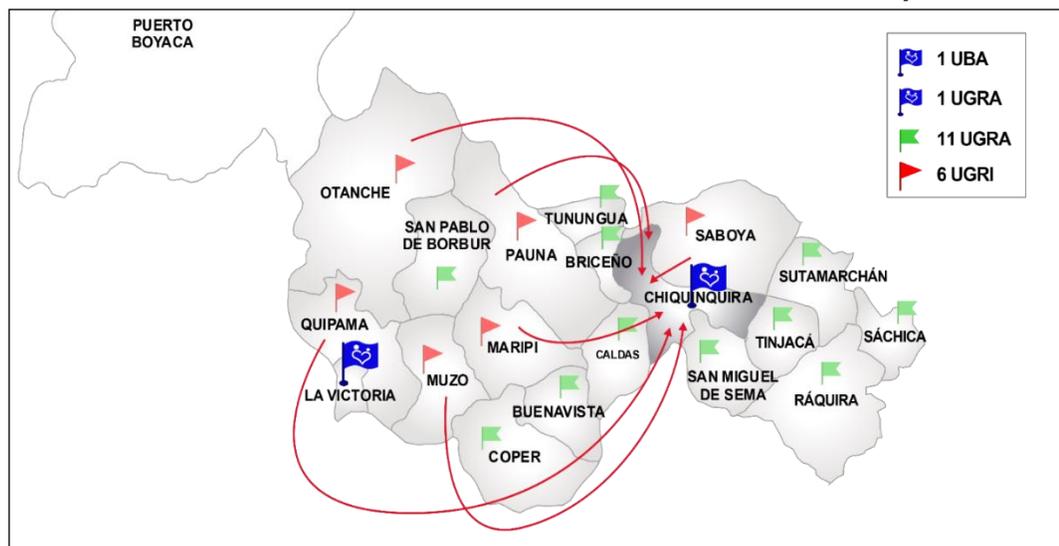


Fotografía 6. Implementación de telemedicina.

Así pues, los resultados del 100% obtenido en la línea 3 reflejaron las estrategias desarrolladas en dos ámbitos una Atención Moderna y Tecnificada y la Gestión de la crisis de la salud pública, que se traduce en la cimentación de la Institución hacia el tercer nivel de complejidad.

Población del Hospital Regional de Chiquinquirá:

Ilustración 11. Localización Subred 2 de Occidente de Boyacá



Fuente: Sistema de Referencia y Contrarreferencia ESE HRC.

Teniendo en cuenta la ubicación, estructura y localización en el marco de la red de prestadores de servicios de salud del departamento, la ESE Hospital Regional de Chiquinquirá asume como área de influencia los municipios que conforman la Subred 2 de Occidente y además Albania, La Belleza, Jesús María, Florián, Puente Nacional, Simijaca, Susa y Sutatausa municipios que por condiciones de accesibilidad y ubicación convergen a los servicios de segundo nivel.

Población DANE de la Subred 2 de Occidente

La Sub Red 2 de Occidente, conformada por 19 municipios de la provincia de Occidente del departamento, Ricaurte y Centro, cuenta con una población aproximada de 155.019 habitantes para el año 2020, según proyecciones DANE, distribuida así:

Tabla. Población de la Sub Red 2 de Occidente según proyecciones DANE

No.	DPTO. BOYACA	2018	2019	2020	2021	2022	2023
1	BRICEÑO	2.198	2.175	2.163	2.178	2.192	2.206
2	BUENAVISTA	4.409	4.396	4.396	4.427	4.455	4.483
3	CALDAS	3.143	3.127	3.126	3.148	3.168	3.188
4	CHIQUINQUIRÁ	56.054	57.101	57.935	58.356	58.726	59.089
5	COPER	3.619	3.585	3.571	3.596	3.619	3.641
6	LA VICTORIA	1.118	1.118	1.117	1.125	1.132	1.139
7	MARIPÍ	5.741	5.697	5.683	5.723	5.759	5.795
8	MUZO	8.597	8.466	8.394	8.453	8.507	8.559
9	OTANCHE	8.018	8.002	8.004	8.061	8.112	8.162
10	PAUNA	7.185	7.198	7.212	7.263	7.309	7.354
11	QUÍPAMA	4.889	4.939	4.982	5.017	5.049	5.080
12	RAQUIRA	7.877	7.958	8.028	8.085	8.136	8.186
13	SABOYA	13.588	13.728	13.849	13.947	14.035	14.122
14	SÁCHICA	5.452	5.578	5.677	5.718	5.755	5.790
15	SAN MIGUEL DE SEMA	3.009	3.006	3.011	3.032	3.052	3.070
16	SAN PABLO DE BORBUR	6.608	6.664	6.716	6.764	6.806	6.848
17	SUTAMARCHAN	6.092	6.164	6.228	6.273	6.313	6.352
18	TINJACA	3.266	3.313	3.351	3.375	3.397	3.418
19	TUNUNGUÁ	1.540	1.559	1.576	1.587	1.598	1.607
	TOTAL	86.599	153.774	155.019	156.128	157.120	158.089

Fuente: Censo Nacional de Población y Vivienda -CNPV- 2018

Atención Moderna, tecnificada y segura para consolidar la confianza del usuario

Durante la vigencia 2020 y como respuesta a la Pandemia por el Covid-19 siguiendo las directrices emanadas por el Gobierno Nacional y Gobierno Departamental desde inicios del mes de Marzo se presentaron restricciones temporales de servicios de salud: a nivel ambulatorio principalmente en las modalidades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, y a nivel hospitalario restricciones de cirugías ambulatorias y procedimientos no urgentes que afectaron considerablemente el mantenimiento de la salud de los usuarios y la productividad de los servicios. Aun así la institución estratégicamente se reinventó e innovó implementando plataformas interactivas que permitieron mitigar el impacto generado por las restricciones decretadas, al igual que el fortalecimiento de y habilitación de los servicios de Unidad de Cuidados intermedios e intensiva en expansión, con condiciones de seguridad para generar la confianza en el usuario interno y externo.

Servicios Ambulatorios y Rutas de Integrales de Atención en Salud

La pandemia Covid-19 afectó de manera considerable la prestación de los servicios ambulatorios. Realizando un comparativo del primer trimestre del año (enero a marzo) respecto a los restantes periodos, se disminuyeron de manera considerable las atenciones brindadas. En el área de Medicina General se pasó de un total de 11.119 citas efectivas en el primer trimestre a un promedio de 6.690 citas en los trimestres restantes, evidenciando una reducción del 60%. En el área de odontología la disminución en la prestación del servicio es aún más acentuada, dado que a partir del segundo trimestre por lineamientos nacionales y departamentales se restringió el servicio a la atención de consultas de carácter prioritario y/o urgente pasando de 12.770 consultas en primer trimestre a un promedio de 3.248 consultas en los trimestres restantes, para una caída del 74% en la productividad del servicio. En el área de Enfermería se pasó de un total de 1256 consultas registradas en primer trimestre a un promedio de 761, mostrando una reducción del 60%.

Cabe resaltar que pese a las dificultades previamente mencionadas se diseñaron estrategias como las proporcionadas por herramientas tecnológicas para continuar brindando la atención en salud de la población. Por tal razón la institución acatando los lineamientos del Ministerio de Salud y Protección Social plasmados en la Resolución 521 de 2020, respecto a la atención ambulatoria a la población en aislamiento preventivo desarrolló el protocolo **2.7.3.R01 Telesalud en el Contexto de la Pandemia por Covid-19** el cual tiene como principal objetivo mejorar el acceso, la resolutivez, la continuidad y la calidad de la atención en salud y el seguimiento de la población general mediante el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones, logrando de esta forma la habilitación del servicio para ofertar la telemedicina interactiva para el servicio de medicina general.

Desde el mes de Abril hasta el mes de Diciembre se realizaron atenciones en las modalidades de tele-orientación y tele-educación para permitir la continuidad en la atención y logrando un impacto significativo en los usuarios que accedieron a esta modalidad, mejorando la calidad de vida, evitando complicaciones derivadas de sus patologías de base que requieran la atención oportuna, y contribuyendo a la disminución y contención del riesgo de infección por Covid-19 tanto en el profesional de la salud como en el usuario. En medicina general se registró un total de 1.483 citas asignadas por estas modalidades y desde odontología un total de 3.606 atenciones realizadas. Desde la modalidad de telemedicina en medicina general habilitada el municipio de Chiquinquirá desde el mes de octubre del 2020 se lograron 38 atenciones en salud.

Ruta De Promoción y Mantenimiento de la Salud:

Con el propósito de identificar los factores de riesgo y variaciones que puedan alterar la salud de las personas en sus momentos de curso de vida y teniendo en cuenta que la pandemia de Covid-19 plantea retos y desafíos en salud pública, la ESE Hospital Regional de Chiquinquirá dio continuidad con las intervenciones individuales en salud relacionadas con la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad, por tal motivo se establecieron mecanismo para la provisión de servicios de salud como la Tele orientación, esto con el fin de fortalecer las capacidades de cuidado en salud de las personas, minimizar riesgo o derivar oportunamente a otras rutas. En el año 2020 se efectuaron las siguientes atenciones:

Ilustración 12 Atención a los usuarios en la Ruta integral de atención

Curso de vida	Atención en salud en medicina general	Atención en salud por enfermería
Primera Infancia e Infancia	1.054	2.301
Adolescencia	1.416	1.026
Juventud	875	210
Adulthood	811	1.394
Vejez	811	206

Es de resaltar que el programa PAI (Programa Ampliado de Inmunizaciones) presenta un comportamiento y tendencia diferente durante el año por curso de

vida con indicadores crecientes en medio de la pandemia evidenciando un incremento del 20% en promedio después del segundo trimestre de la vigencia con un total de 14.630 dosis aplicadas en la población para la prevención de enfermedades infecciosas.

Ruta Materno Perinatal:

La ESE Hospital Regional de Chiquinquirá desde su primer nivel de atención ha fortalecido el cumplimiento de lo establecido en el lineamiento técnico y operativo definido en la Resolución 3280 del 2018; mediante la oferta de la consulta preconcepcional se han canalizado usuarias y familias con intención reproductiva menor a un año que han recibido atención de forma integral, así mismo se garantiza la atención para el cuidado prenatal y como estrategia para obtener mayor trazabilidad en esta se ha definido que la población gestante que ingresa al programa sean valoradas por el mismo profesional médico durante su procesos de gestación y posparto. Dicha estrategia ha permitido obtener una mayor adherencia de las gestantes a sus controles de seguimiento, satisfacción de la usuaria en el buen trato e integralidad en la atención, adherencia por parte del personal asistencial en los registros clínicos y manejo médico. Para la vigencia 2020 se captaron 300 nuevas gestantes a las cuales se les garantizo la prestación del servicio según establece el lineamiento.

La ESE Hospital Regional de Chiquinquirá, a través de la capacitación permanente al talento humano en guías de práctica clínica con énfasis en el cuidado prenatal, en la estrategia IAMII (10 pasos) fortalece la atención de la mujer y la población menor de 5 años. Logrando los siguientes resultados:

Ilustración 13 Cumplimiento de la Estrategia IAMII

Cumplimiento año 2019									
Paso 1	Paso 2	Paso 3	Paso 4	Paso 5	Paso 6	Paso 7	Paso 8	Paso 9	Paso 10
100%	77%	90.4%	85%	83%	91.6%	89%	95.6%	94%	80%
Cumplimiento año 2020									
Paso 1	Paso 2	Paso 3	Paso 4	Paso 5	Paso 6	Paso 7	Paso 8	Paso 9	Paso 10
100%	77%	90.4%	94.4%	87%	91.6%	90.9%	95.6%	94%	80%

**90% de cumplimiento de la estrategia de acuerdo a la medición implementada
Ministerio de salud y Protección Social**

En el fortalecimiento de la estrategia IAMII para la vigencia 2020 se continuo capacitando al personal a través de tres grandes metodologías de forma virtual, la primera relacionada con la presentación de conferencias por parte de los

profesionales de la ESE, la segunda la realización de la romería por los caminos de occidente resaltando de esta forma las características socioculturales de la población sujeta de atención en la institución y a su vez la presentación de cada uno de los pasos que integran la estrategia; como tercer metodología se realizó un simposio virtual donde se socializaron guías de práctica clínica basada en evidencia relacionadas con la ruta de atención materno perinatal.

Así mismo, con el fin de garantizar la atención oportuna y evitar posibles complicaciones derivadas del posparto se efectúa la canalización de madres y recién nacidos a la valoración integral dentro de los 5 días posteriores al parto.

Ruta Cardiovascular:

Para el empoderamiento en el manejo integral de los pacientes con enfermedades precursoras como hipertensión y diabetes se efectuaron jornadas de capacitación lideradas por médicos residentes en medicina familiar en el manejo integral según lo establecido en las guías de práctica clínica; entre otros temas se capacito en manejo de la Hipertensión arterial, actualización de diabetes y control de los factores del riesgo cardiovascular, durante la vigencia se garantizó el seguimiento oportuno a pesar de la pandemia a los usuarios de las diferentes empresas administradoras de planes de beneficios que cursan con patologías no transmisibles, esto con el fin de evitar la morbimortalidad en esta población y la ocupación en el servicio de urgencias derivadas de estas patologías. Para el año 2020 en el ámbito ambulatorio se efectuaron 8.949 atenciones a pacientes con enfermedad hipertensiva y 812 a pacientes que fueron atendidos para el seguimiento de su diabetes.

Desde la articulación interinstitucional que tiene la ESE con la Alcaldía Municipal de Chiquinquirá, se desarrollaron diferentes actividades educativas a la población con enfermedades no transmisibles en temas como promoción de la salud, promoción de la actividad física, sensación tabáquica y estilos de vida saludable.

SERVICIOS HOSPITALARIO:

Urgencias, referencia y contrarreferencia

Urgencias es considerado uno de los servicios más sensibles del área hospitalaria pues allí se atienden las patologías más agudas de la población de Chiquinquirá y los municipios que integran la sub red 2 del occidente de Boyacá, algunos municipios de Santander y de Cundinamarca.

Debido a la pandemia generada por el virus Covid- 19 se presentó una caída del 32% en el número de atenciones, pasando de un total de 43.088 en el 2019 a 29.235 en el 2020, de igual forma es evidente las condiciones críticas en las que llegaban a consultar los usuarios principalmente de otros municipios y en búsqueda de brindar un servicio óptimo se realizó la reestructuración de urgencias, donde se

habilito el área de atención para pacientes con diagnóstico respiratorio con el fin de prestar una atención segura para el paciente y el personal asistencial de nuestra ESE generando un impacto positivo en la red prestadora del servicio.

El servicio de urgencias respiratorio y no respiratorio cuenta con Ginecología, ortopedia, pediatría, cirugía general, cardiología y medicina interna, además de la disponibilidad de ocho especialidades complementarias, psicología y trabajo social.

El número total de atenciones realizadas en el servicio de urgencias fue de 29.235 durante la vigencia 2020 de los cuales se remitieron 2.699 pacientes a niveles superiores; en comparación a la vigencia anterior la ESE Hospital Regional de Chiquinquirá mejoró la resolutivez en su servicio de urgencias, disminuyendo en un 22% las remisiones de pacientes a otras instituciones, reflejando conductas y tratamientos médicos eficaces y óptimos para la recuperación de la salud, así como la tecnología implementada para su población usuaria.

Es importante resaltar que en el área de reanimación respiratoria se dotó con 4 ventiladores mecánicos con la finalidad de tener una oportuna respuesta para el paciente crítico. Además de que se adecuó la ruta de ingreso al servicio, se optimizó el proceso para la minimización de riesgos de contagio y se capacitó al personal asistencial en manejo de paciente crítico respiratorio atendiendo de los 3553 usuarios 2.770 en el área de urgencias, con una tasa de mortalidad en enfermedad respiratoria del 0.68%.

- Urgencias pediátricas respiratorias:

Para la vigencia 2020 se atendieron en urgencias pediátricas respiratorias un total de 467 pacientes de los cuales fueron remitidos 23. La Administración en aras de ofertar un servicio más eficiente dispuso de cinco médicos generales que junto con los especialistas en pediatría permitieron brindar una atención con calidad, seguridad y calidez.

Hospitalización y Quirúrgicos

La capacidad instalada de hospitalización fue fortalecida a través de la habilitación de la unidad de cuidados críticos, como preparación para la atención de la pandemia también se requirió la reorganización de las áreas para poder garantizar zonas de aislamiento que permitieran la prestación del servicio con calidad y seguridad, para todos los pacientes.

El servicio de hospitalización fue afectado en el segundo trimestre por la disminución de la demanda del 24% comparado con el año 2019 como

conssecuencia de la alerta sanitaria declarada en el país y el confinamiento decretado en el departamento durante este periodo, sumado a esto la ola de temor en la población que impidió que acudieran a los servicios de salud. Pese a lo cual la ESE Hospital Regional de Chiquinquirá mantuvo su oferta de servicios y realizó una campaña de comunicación promoviendo el autocuidado de la salud y la oportuna consulta ante signos de alarma, lo que permitió recuperar la confianza del usuario y el retorno a los servicios de salud que generó una mejora en la demanda de servicios. En comparación a la vigencia anterior se evidencia una disminución del 8% en el total de pacientes de hospitalización. El comportamiento de la ocupación de los servicios hospitalarios alcanzó un indicador promedio en la vigencia reportada por unidades de servicio de la siguiente manera: medicina interna al 50%, ginecología al 50%, servicios quirúrgicos al 76%, unidad de Neonatos al 36%, pediatría al 40%.

En cuanto al área quirúrgica se promovió el uso de técnicas mínimamente invasivas como la laparoscopia con la cual se realizaron 59 de los 81 procedimientos a nivel abdominal, disminuyendo el riesgo de complicación, así como el tiempo de estancia hospitalaria, favoreciendo la recuperación y el retorno a la actividad productiva del paciente.



Fotografía 7. Salas de cirugía dotadas con tecnología para disminución de riesgos.

Unidad De Cuidados Intensivos e Intermedios

Uno de los principales retos del ESE hospital Regional de Chiquinquirá era la ampliación de la capacidad instalada del servicio de internación en el manejo crítico de la enfermedad Covid- 19.

Para esto la Institución logro la habilitación transitoria de la unidad de Cuidados Intermedios e Intensivos con una capacidad instalada de 7 unidades para cada una cumpliendo con la exigencia de la normatividad. La consecución de este logro se forjo a través de una articulación entre la preparación del talento humano, dotación e infraestructura requerida, así como la preparación documental con guías clínicas, protocolos y procedimientos.

La Unidad de Cuidado Intermedios fue habilitada en el mes de abril y la unidad de cuidados intensivos fue habilitada en el mes de noviembre, al cierre de la vigencia se han atendido en la unidad de cuidado crítico e intermedio 597 pacientes, provenientes de los diferentes municipios que integran la sub red 2 del occidente de Boyacá. La atención brindada a los usuarios en este servicio se fundamenta en el seguimiento continuo al diagnóstico y manejo de cada uno de las afecciones relacionadas a esta enfermedad aplicando las guías clínicas avaladas por las diferentes sociedades científicas en el cuidado crítico para cada caso. La ESE cuenta con la tecnología requerida para la prestación adecuada y segura del servicio, por esta razón implemento estrategias de apoyo con profesionales especializados permitiendo mayor control y efectividad en el manejo clínico diario.

Con la apertura de estas Unidades de Cuidado Intermedio e Intensivo se ha evidenciado que la ESE Hospital Regional de Chiquinquirá, ha sido pionera en la región en cuanto a la calidad, la tecnología y la seguridad en la atención convirtiéndose en un servicio referente de apoyo para el departamento en la atención de la pandemia.



Fotografía 8. Unidad de Cuidados Intermedios e Intensivos.

Parto Humanizado

La ESE Hospital Regional de Chiquinquirá cuenta con un equipo de profesionales y técnicos sensibilizados frente a la importancia de garantizar una experiencia satisfactoria para la madre al traer a una nueva vida a través del parto humanizado. De igual manera se cuenta con la tecnología para la monitorización permanente y la detección oportuna de alteraciones en las diferentes fases de la atención del parto.

Este motivo de consulta es para la institución la primera causa de egreso con 1331 atenciones de parto, lo cual está articulado con las diferentes acciones relacionadas con la estrategia IAMII y centro de referencia para el segundo nivel de atención en la especialidad de Ginecobstetricia para la sub red 2 de occidente de Boyacá y algunos municipios de sur de Santander y norte de Cundinamarca. La seguridad en la atención propone acciones proactivas que identifiquen riesgos, mitiguen las barreras para evitar la presentación de eventos adversos que tengan

impacto negativo en el binomio madre - hijo en el momento que concluye la gestación.



Fotografía 9. Binomio madre e hijo.

De igual manera para garantizar la atención con calidad en el momento del parto se ha tenido en cuenta la adopción de guías de práctica clínica basadas en evidencias y la auditoría permanente de la adherencia a estas.

Es importante resaltar que en la vigencia 2020 se establecieron dos rutas de ingreso y atención para las gestantes con sintomatología probable de Covid- 19 positivo y aquellas gestantes no relacionadas con el riesgo de la presencia del virus. Así mismo se diseñó un protocolo de atención teniendo en cuenta los lineamientos dados por el Ministerio de Salud.

Unidad básica neonatal

La Unidad básica neonatal en la institución lleva un año y medio de funcionamiento; para la vigencia 2020 se logró atender a 295 neonatos y lo que impacta de manera positiva en la descongestión de la red hospitalaria en el tercer nivel, como parte de la estrategia IAMIII, además de evidencia un crecimiento del 35% referente al año anterior, impactando de manera positiva en las familias de los

municipios que integran la subred 2 del occidente de Boyacá, evitando desplazamientos, favoreciendo la lactancia materna y el vínculo madre e hijo.

En la unidad básica neonatal para la vigencia 2020 se atendieron dos recién nacidos sospechosos para Covid- 19 con la fortuna de que ninguno de ellos fue positivo. Esto ha representado una preparación constante del talento humano para la atención con oportunidad y seguridad en la detección del contagio del virus.



Fotografía 10. Unidad Básica Neonatal David

Seguridad Del Paciente, Brindando la Mejor Atención

La ESE Hospital Regional de Chiquinquirá, cuenta con un Programa de Seguridad del Paciente denominado "Trabajando con Seguridad", un programa propio, en el que se responde a los lineamientos nacionales y en el que se determina a las condiciones y necesidades propias de la Institución, un programa que se caracteriza por su transversalidad, su inter relación con las demás áreas, su enfoque a la gestión del riesgo y su pro actividad. Para la vigencia 2020 "Trabajando con Seguridad" continúa siendo uno de los programas con mayor despliegue y reconocimiento con los mejores resultados dentro de la Organización.

En cuanto a eventos en salud para la vigencia 2020 se reportaron 100 eventos de los cuales se derivaron 164 actividades evidenciado un incremento del 8% respecto al año anterior en la generación de acciones que permitieran la mitigación del riesgo dentro de la institución.

Como estrategia de verificación el programa cuenta con una herramienta clave como lo son las Rondas de Seguridad del Paciente, definidas como visitas programadas no anunciadas, por un equipo auditor encabezado por líderes y Coordinadores asistenciales y administrativos, que permiten evaluar en campo los diferentes servicios sobre 55 criterios de seguridad pre establecidos; para el año 2020 se realizaron 24 Rondas de Seguridad con un instrumento que abarca los 10 procesos Seguros Institucionales, logrando una adherencia del 85%.



Fotografía 11. Procesos seguros.

Las Rondas de seguridad se articulan con una gestión metódica y oportuna de los hallazgos identificados para la mejora, en el año 2020 se logró una gestión del 91% con un total de 261 actividades propuestas.

Con respecto a los resultados enfocados al desarrollo y adherencia a los 10 Procesos Seguros Institucionales, se evidenció un gran progreso al lograr un incremento porcentual del 5.4% en la adherencia con relación a la vigencia 2019. Este incremento se puede interpretar como un fortalecimiento en los procesos seguros que han trabajado los diferentes equipos en la ESE Hospital Regional de

Chiquinquirá. De igual forma el seguimiento activo al servicio permite la verificación y medición a la adherencia de aquellas actividades identificadas como generadoras de mayor riesgo en la institución a través de listas de chequeo que para la vigencia 2020 muestran una adherencia del 91. 5% un incremento de 1.5% respecto al año anterior.

El proceso de capacitación al personal administrativo como asistencial es constante y por tal razón se generó un espacio en el que se desarrollaron 76 capacitaciones 14 más que la vigencia anterior.

Para la atención de la pandemia provocada por el Covid- 19 la gestión desde el programa de seguridad del paciente se enfocó en un acompañamiento permanente en la apertura de nuevos servicios, la adecuación de áreas, el establecimiento de rutas de ingreso, las practicas seguras para la asistencia de los usuarios portadores del virus, los adecuados procesos de desinfección, el establecimiento de barreras de seguridad en la atención, los procesos de prevención de infecciones asociadas al cuidado de la salud, y demás componentes objeto de seguimiento en la contención de la pandemia.

Gestionando la Crisis de la Salud Publica

Con la declaratoria de emergencia sanitaria dada en la Resolución 385 del 2020, la ESE Hospital Regional de Chiquinquirá comienza a dar cumplimiento a las acciones proyectadas en su plan institucional de contingencia Covid- 19; el cual discrimina por fases las actuaciones a implementar según el impacto que en el transcurso del año generaba la pandemia. Es de resaltar, que desde el mismo momento que se produjo ésta contingencia en el continente asiático, la gerente de la institución convocó a mesas de trabajo para la articulación con los diferentes actores en salud anticipándose a lo que vendría con la afectación de ésta sindemia; en ellas se incluyeron los gerentes de las empresas sociales del estado de los municipios que integran la sub red 2 del occidente de Boyacá, los representantes de las aseguradoras, los organismos de control, y la secretaría de salud de Boyacá; determinándose las competencias y responsabilidades claras que cada uno de ellos tendría que cumplir en el afrontamiento de éste difícil reto para la salud pública mundial. Con base en lo anterior y teniendo en cuenta las directrices impartidas por entidades del sistema de seguridad social en salud del orden nacional y departamental, la entidad con su equipo humano construye el Manual para el abordaje, detección y manejo de casos de covid-19.

Lineamientos institucionales (Manual Covid- 19)

Este documento se origina con todo el equipo interdisciplinario del área asistencial y administrativa, planteando desde el conocimiento técnico las acciones a implementar para hacer frente a la situación crítica que atraviesa en este momento el sector salud.

Es importante recalcar que durante la vigencia 2020 la institución a través de la planeación de las diferentes fases de respuesta que implemento, garantizo la prestación de sus servicios a más de 147.573 usuarios según el comportamiento y avance de la curva epidemiológica de esta patología clínica y demás comorbilidades en la región conforme a la necesidad del usuario y la disponibilidad de los servicios donde reporta 22.768 atenciones de promoción y prevención, 114.509 atenciones en los servicios ambulatorios, 11.906 atenciones de servicios hospitalarios y 227.413 tomas en servicios de apoyo; aun cuando la institución presento una disminución en su producción equivalente del 38% respecto al año inmediatamente anterior garantizo una atención integral, segura y humana con la activación de las fases y sus acciones para la prestación de servicios durante la pandemia por SARS-CoV-2 (COVID-19) como se detalla a continuación:

Ilustración 14 Producción Equivalente de la vigencia 2020



Fase 1: El 15 de marzo de 2020 La ESE Hospital Regional de Chiquinquirá de acuerdo con las condiciones propias del territorio, activo la primera fase partiendo del análisis de oferta y tendencia de aumento de número posible de casos de Covid-19 en la Subred 2 de Occidente y con apoyo de Entes controladores y territoriales de la región dio apertura de 16 camas para el servicio de Unidad Cuidados Intermedios con la finalidad de anticiparse a la emergencia nacional y contribuir a

la adecuada atención de la misma, adaptando para este fin el Ala B no utilizada del segundo piso.

Fase 2: El 12 de septiembre de 2020, la ESE Hospital Regional de Chiquinquirá en atención de la evolución de la pandemia por Sars -Cov 2, gestiono dos proyectos: uno para la adecuación de infraestructura física e implementación de la red de gases medicinales y otro para la dotación de equipos biomédicos, los dos para el funcionamiento de la Unidad de Cuidados Intensivos. De igual forma, realizo reconversión de manera transitoria de 7 camas para Unidad de Cuidados Intensivos, y conservo 7 camas de Unidad de Cuidados Intermedios, las dos restantes se reubicaron para la adecuación de áreas y ambientes requeridos por la norma.

Fase 3 : El 22 de enero de 2021 La ESE Hospital Regional de Chiquinquirá, activo la fase 3, ampliando su capacidad instalada existente con la reubicación de servicios de urgencias pediátricas en el primer piso donde funcionaba el servicio de gastroenterología y este servicio se reubico donde anteriormente prestaba servicios imágenes diagnósticas, teniendo en cuenta que esta infraestructura se encontraba disponible y las dos áreas dan cumplimiento a los requisitos exigidos en el Sistema Único de Habilitación.

Ante la tendencia al aumento de número de casos en los servicios de internación realizo la reconversión transitoria de siete (7) camas del servicio de hospitalización general adultos del cuarto piso ala B a siete (7) camas de cuidados intermedios, razón por la cual su capacidad instalada para hospitalización adultos de acuerdo a lo habilitado paso de 38 a 35 camas hospitalarias toda vez, que seis (6) habitaciones unipersonales se adecuaron a habitaciones bipersonales.

De igual forma, continua ofertando las siete (7) camas habilitadas en el Registro Especial de Prestadores correspondientes a cuidados intermedios y realizo la apertura de 04 camas adicionales al servicio de unidad de cuidados intensivos, cabe resaltar que para la reconversión de las camas se dio alcance a lo solicitado en el documento "Alternativas de ampliación de capacidad instalada para la prestación de servicios de salud en la pandemia por COVID-19 - 21 de enero del 2021" emitido por el Ministerio de Salud y Protección Social.

Por último, dio inicio al proyecto de adecuación de infraestructura física e implementación de la red de gases medicinales aprobado por la Secretaria de Salud de Boyacá y el Ministerio de Salud y protección social. Lo anterior le permitió a la institución responder a la declaratoria de alerta roja hospitalaria en el departamento de Boyacá, "Circular No. 013 del 17 de enero de 2021" con 11 camas de Unidad de cuidados Intensivos, 7 de unidad de cuidados intermedios y 35 camas para el servicio de hospitalización general de las cuales 12 camas se destinaron para aislamiento de pacientes sospechosos y/o confirmados con la infección Sars- Cov 2 y las veintitrés (23) camas restantes para hospitalización general por otras comorbilidades. (grafica)

Ilustración 15 Servicio de Unidad de Cuidados Intensivos contemplada Fase 3 (2do piso)



Ilustración 16 Área de aislamiento hospitalario y reconversión a Unidad de Cuidados Intermedios contemplada en la Fase 3 (Cuarto piso)



Morbi-mortalidad durante la Pandemia COVID y las implicaciones en las rutas de atención integral

Las implicaciones para la salud de los habitantes del Occidente de Boyacá generadas por la Pandemia COVID-19, no solo se reflejaron en las 3553 atenciones en salud que incluyen las realizadas en unidad intensiva- intermedia de 597 usuarios, sino también en la complicación de la morbi-mortalidad de otras enfermedades como las crónicas no transmisibles, condiciones materno-perinatales y secuelas a nivel de la salud mental de la población. En el **total de defunciones hospitalarias** registradas se presentó un aumento del 7.6% respecto al año anterior pasando de 242 fallecimientos en 2019 a 262 en 2020, cabe resaltar que de estas defunciones un 83% se generó en población mayor de 60 años y que en el grupo de edad comprendido entre los 27 y 59 años se registró un aumento del 28% pasando de 27 a 35 defunciones en el 2020. Realizando un comparativo entre el año 2019 y 2020 de las **causas de defunción hospitalaria por patologías cardiovasculares** se registró un aumento del 36% pasando de 72 muertes en 2019 a 114 muertes en el 2020. **Las muertes en el domicilio** registradas para el 2020 pasaron de 79 a 92 evidenciando un aumento en el 14%.

Respecto a la ruta de atención materno-perinatal se observó la dificultad para el adecuado seguimiento y control de alteraciones durante el control prenatal, principalmente de atenciones remitidas desde los municipios de la subred 2 del occidente de Boyacá. Esto se registra en el aumento de indicadores como

presentación de Sífilis Congénita pasando de 2 casos en el 2019 a 5 casos en el 2020 (3 de los cuales se habían reportado como sífilis gestacional); aumento de mortalidad perinatal pasando de 7 casos en 2019 a 13 casos en el 2020, morbilidad materna extrema pasando de 2 casos en 2019 a 3 casos en el 2020 y el aumento del bajo peso al nacer (condición fundamental que incide en la salud de la población infantil) pasando de 13 casos en el 2019 a 40 casos en el 2020. Lo anterior pese que desde la institución se ofertaron disponibilidades a la subred para el apoyo y el adecuado seguimiento desde Gineco-obstetricia para las atenciones de embarazos de alto riesgo.

En cuanto a la salud mental las atenciones relacionadas con violencia de género e intentos de suicidio disminuyeron en cerca de un 30%, aun cuando la institución mantuvo su capacidad instalada y su talento humano para la atención de estas patologías, lo que supone que la población no acudió a la ESE por temor y no por el incremento de las mismas.

Desde el análisis de la morbi-mortalidad por curso de vida según el enfoque individual y colectivo de la población, no hubo mayor variabilidad de los principales motivos de consulta con excepción de los generados por la atención de la infección por COVID-19 que fue el motivo principal de consulta por urgencias entre la población entre 18 y 60 años. Las demás enfermedades a nivel ambulatorio, hospitalario y de urgencias se asemejaron a los presentados en los años anteriores, debido a que los determinantes sociales de la salud en la región (como por ejemplo la mala calidad del agua consumida, mal procesamiento de los productos alimenticios, malos estilos de vida, bajos niveles de escolaridad y bajos niveles de empleabilidad, entre otros factores) siguen siendo los mismos; razón por la cual la principal causa de urgencias entre la población de 0 a 11 años continua siendo la gastroenteritis de origen infeccioso con un total de 422 atenciones, la atención del parto la principal causa de hospitalización entre la población de 12 a 17 años con un total de 80 atenciones; y la presencia de enfermedades crónicas no transmisibles (como la hipertensión arterial) en población mayor de 50 años para un total de 5849 atenciones.

Servicios Hospitalarios

Durante el transcurso del año 2020 se registraron un total de 5.030 atenciones en los servicios hospitalarios, cifra similar al año 2019 en el que se registraron un total de 5.482 valoraciones. Sin embargo, se presentó una disminución en la mortalidad intrahospitalaria para el periodo 2020 con un total de 167 decesos comparado con los con los 242 presentados en el 2019. En contraste, hubo un aumento del 10% de la mortalidad extra institucional registrada para el 2020 con un total 97, frente a 86 para el año 2019. Esto evidencia las dificultades generadas como consecuencia de la Pandemia COVID-19 en la que, por el miedo a consultar a los centros hospitalarios, los usuarios se presentaban con condiciones avanzadas en su enfermedad, y algunos de ellos fallecieron en sus domicilios sin recibir la atención médica oportuna que requerían.

L4. GESTIÓN DEL ENTORNO

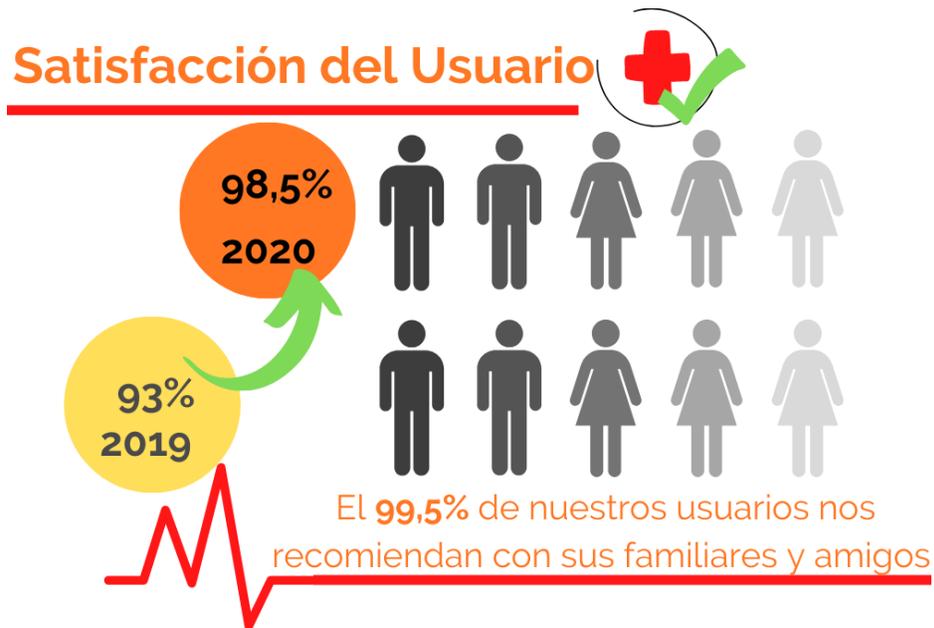
Siendo la gobernanza uno de los ejes principales en la gestión del entorno la entidad a través un liderazgo cimentado en el conocimiento técnico del sector, logra la cohesión colectiva de las instituciones de aseguramiento, prestación de servicios y entidades territoriales, que unida a una participación organizada de los usuarios le permitió gestionar los factores determinantes involucrados para garantizar respuestas concretas a las prioridades identificadas generándose servicios revestidos de accesibilidad, pertinencia, seguridad, oportunidad y continuidad al usuario su familia y la comunidad con un modelo de atención incluyente y equitativo.

Dentro de la política de participación social en salud como componente básico de nuestro modelo de atención alineado con el Maite, la Gerencia efectuó dentro del marco de la pandemia cuatro mesas de trabajo con todas las entidades de dirección, control y vigilancia del departamento, las ERP, las entidades territoriales, las ESE de la Subred 2 del occidente de Boyacá, el órgano territorial legislativo del municipio de Chiquinquirá y el órgano administrativo de cada uno de los municipios que integran la sub red 2 del occidente en donde se determinaron responsabilidades, competencias y acciones que fueron establecidas en un cronograma y que permitieron la articulación interinstitucional para anticiparse a la crisis generada por la pandemia del Covid- 19.

De igual forma la Gerencia realizó la rendición de cuentas con una trasmisión en vivo en la que se conectaron 15.000 personas de la comunidad través de Facebook live atendiendo a los lineamientos establecidos para adelantar reuniones dentro de la pandemia con un total de 106 interacciones en el mes de marzo.

La institución en torno a la gestión de valores para el resultado que generan impacto, mantiene una constante y fluida interacción ciudadana con el grupo de interesados, mejora espacios de interrelacionamiento para lograr la retroalimentación y así satisfacer las necesidades con el fin de cumplir con sus expectativas frente a la prestación del servicio, dentro de esta estrategia la entidad mediante la aplicación de encuestas a los usuarios previamente adaptada en el sistema de gestión de calidad, evidencia una satisfacción global del 98,5% de la población atendida durante el 2020 mostrando un avance respecto a la vigencia anterior en un 5,2%. De igual forma la implementación de las políticas de direccionamiento estratégico, el desarrollo de los planes institucionales y el trato digno lograron el avance en la recuperación la confianza de los grupos de valor o población interesada toda vez que el 99,5% de estos recomienda a sus familiares, amigos o conocidos ser tratados en la ESE, reafirmado la adherencia institucional en un 6% frente al año inmediatamente anterior.

Ilustración 17 Satisfacción Global del Usuario



Dentro de los canales de comunicación dispuestos por la institución para la interacción con la comunidad o grupo de interés, dispone de buzones de sugerencias y del formulario digital o web para instaurar PQRS, encontrarse que en la vigencia reportada se recibieron y tramitaron 144 PQRS de las cuales, el 36.1 % (52) son de quejas y el 46.5% (67) son felicitaciones por el buen servicio, el 5.5% (8) son peticiones, 2.7% (4) reclamos y 9.02% (13) fueron sugerencias, es así que las 52 quejas representan el 0.03% de los 161.921 usuarios atendidos en total dentro de la ESE durante el año 2020, demostrándose con lo anterior que en efecto para la ESE Hospital Regional de Chiquinquirá el usuario es el eje central de la organización.

En el marco de la responsabilidad social corporativa la ESE Hospital Regional de Chiquinquirá para vigencia 2020 desarrollo los componentes establecidos en el decreto 1072 del 2015 proyectándose el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud de Trabajo desde los primeros días del año, sin embargo dicho programa se tuvo que redimensionar en razón a la declaratoria de emergencia sanitaria efectuada por el Ministerio de Salud y Protección Social mediante resolución 385 de 2020, con el desarrollo del sistema para adoptar los lineamientos determinados y condensados en la Resolución 1155 de la vigencia, por su parte el Ministerio de Trabajo mediante decreto 676 de este mismo año incluye dentro de las enfermedades de origen laboral al Covid- 19, razón por la cual el hospital se preparó para mitigar el riesgo de contagio en los trabajadores. Es así, que dichos lineamientos se implementaron en la ESE en 3 de las 5 dimensiones de control del riesgo así:

- Control de ingeniería, se establecieron barreras físicas (paredes, vidrios de

aislamiento, capsulas de transporte interno de pacientes y de referencia), determinación de zonas de aislamiento, instalación de lavamanos a la entrada de la institución, de igual forma se elaboró la señalética en toda la institución para la ejecución de los protocolos de lavado de manos, distanciamiento Social.

- Control administrativo: reubicación de puestos de trabajo, identificación de trabajadores con comorbilidades, anticipación de vacaciones, licencias no remuneradas, implementación del teletrabajo en aquellos trabajadores con funciones administrativas, diseño e implementación de la encuesta de salud de los trabajadores (el cual es diligenciado diariamente), registro de temperatura y lavado de manos al ingresos del hospital, realización de 7 jornadas de atención de salud mental grupal, educación en prevención del contagio a través de sistemas de comunicación institucional interno, ejecución de 60 capacitaciones e inspecciones de seguridad para verificar la adherencia al uso adecuado, colocación y retiro de los elementos de protección personal, reubicación de comedores y zonas de alimentación.
- Control en la persona: la ESE durante la vigencia realizo la entrega de 6.400.000 unidades de elementos de protección personal (gorros, polainas, tapabocas quirúrgicos, tapabocas N95, visores, Mono gafas, batas, overoles, guantes de manejo y gel antibacterial) a los trabajadores teniendo en cuenta las líneas de exposición establecidas en la circular 017 del 2020 de Ministerio de Trabajo.

Por otra parte, acatando a la directriz impartida por el Ministerio de Trabajo durante la vigencia se efectuaron 4 reuniones mensuales del comité paritario de seguridad y salud en el trabajo para un total de 41 sesiones en donde se efectuaba el análisis de casos presentados en los trabajadores y el cumplimiento de la entrega de EPP por parte de la ARL.

Durante el año 2020 únicamente 50 trabajadores resultaron positivos para Covid-19, de los cuales 41 fueron reportados por la ESE Hospital Regional de Chiquinquirá y 9 por otras entidades externas (EPS), del total de contagiados solo tres colaboradores requirieron hospitalización por presentar comorbilidades de base recuperando la salud satisfactoriamente. La ESE evidencio un indicador de mortalidad en el personal por Covid- 19 del 0%.

Teniendo en cuenta que en la institución laboran un total de **529** personas a través de las diferentes modalidades de contratación, con la implementación de la estrategia "Yo me cuido, tú te cuidas y nosotros nos cuidamos" efectuada de manera trasversal se evidencia un bajo contagio comprometiéndose tan solo el 9,4% del personal, es de precisar que realizando el cerco epidemiológico de cada caso se pudo determinar que el 49% de los trabajadores con reporte positivo se

contagiaron fuera de la institución al no encontrarse nexo epidemiológico con la función desarrollada.

Continuando con las acciones que tienen que ver con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo la Institución logra disminuir la accidentalidad en un 19% frente a la vigencia anterior. Por otra parte, la ARL positiva efectuó evaluación del sistema alcanzando una calificación del 98% de cumplimiento en la ESE.

Ilustración 18 Comparativo de Accidentes Laborales



Respecto a los accidentes ocurridos en el año 2020 el 70% fueron accidentes mecánicos: caída por deslizamientos, caída de objetos sobre el cuerpo una parte del cuerpo y el 30% pinchazos en el personal asistencial ninguno de estos comprometió la integridad física de los trabajadores y fueron catalogados.

La ESE Hospital Regional de Chiquinquirá, enfocada en generar y contribuir con la mitigación de posibles impactos negativos al medio ambiente, enmarca dentro de la gestión del entorno el componente ambiental con el reto de lograr una entidad sostenible, mediante la responsabilidad social corporativa implementando proyectos y acciones que establezcan una relación eficiente y amigable con el medio ambiente, desarrollando acciones relacionadas con residuos hospitalarios, consumo, ahorro/uso responsable eficiente de agua y energía.

En cumplimiento de la resolución 1164 de 2012 y Decreto 780 de 2016 se efectuó la gestión de los residuos peligrosos a través del gestor externo que cumple con los criterios de la norma para el tratamiento de dichos residuos.

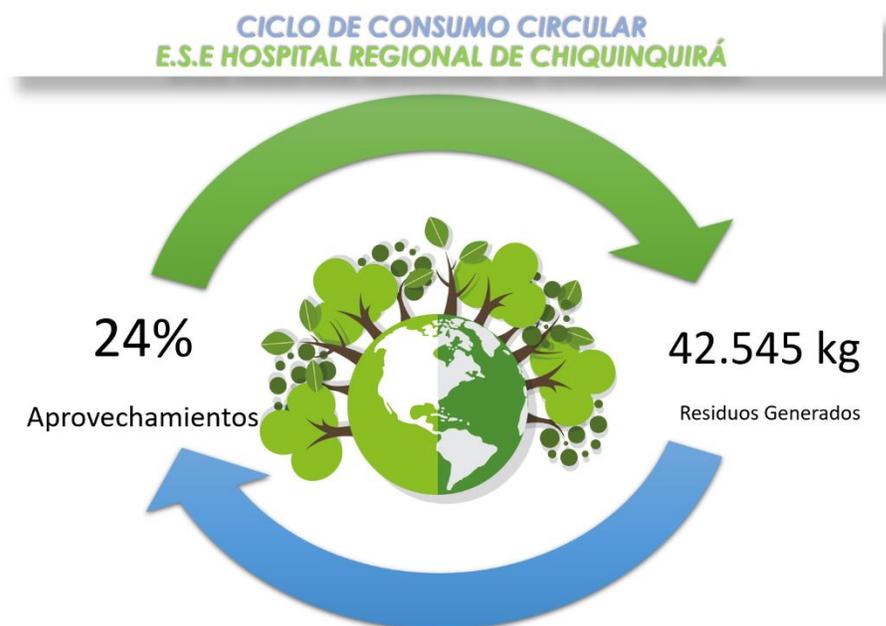
Respecto al año 2020 la entidad disminuyó la generación de estos residuos toda vez que los mismos son directamente proporcional al índice de ocupación hospitalaria el cual se redujo en razón a la Pandemia; en este sentido la ESE implemento acciones tendientes a mitigar el daño ambiental por efectos de los

residuos producidos por el tratamiento de pacientes diagnosticados con esta enfermedad, por esta razón la institución se alineo a las directrices dadas por el Ministerio de Salud efectuándose la separación física de los residuos peligrosos y residuos Covid-19, de igual forma se incluyó la ruta sanitaria, se documentaron protocolos de limpieza y desinfección para las diferentes áreas de la institución, como también el manejo del cadáver sospechoso, probable y confirmado.

Residuos Aprovechables

Avanzando por la ruta del hospital sostenible la institución efectúa el aprovechamiento de residuos reciclables para un total en el año de 42.545 residuos no peligrosos, aprovechándose en promedio el 24% de estos, lo que demuestra una generación circular del residuo, evitando la contaminación, promoviendo el rehusó mediante la cultura ambiental en los funcionarios y usuarios que visitan la Institución.

Ilustración 19 Ciclo de Consumo de la ESE



Consumo de Agua y Energía

El consumo de recurso hídrico y energético se mantuvo estable durante la vigencia.

Ilustración 20 Consumo de energía por año.

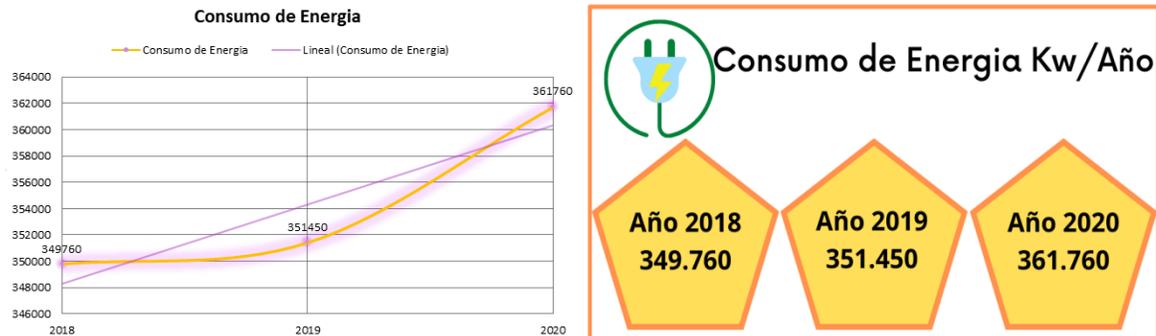
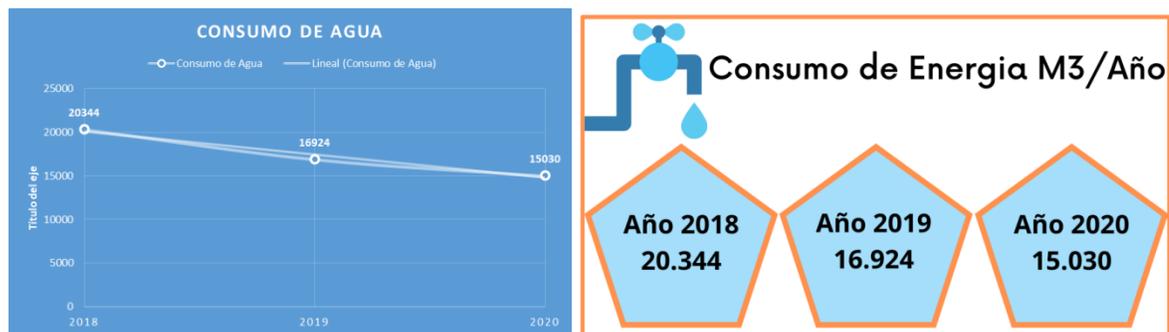


Ilustración 21 Consumo de Agua (M3/ Persona) por año



Con el fin de generar cultura en la gestión de productos químicos por parte de los trabajadores, la Institución efectuó 4 capacitaciones al 100% de la población objeto. Por otra parte la Secretaria de Salud departamental emitió concepto favorable al Plan de Gestión Integral de Residuos (PGIRASA).

Para el año 2020 se logró el 100% de cumplimiento de las acciones planteadas en POA acorde con las metas de la línea 4 del Plan de Desarrollo Institucional "Brindando servicios desde la Técnica del ser y el saber".

LOGROS

- Transformamos la crisis en oportunidad fortaleciendo, innovando y expandiendo a la Institución hacia un a tercer nivel de complejidad con el financiamiento y ejecución del proyecto de la Unidad de cuidados intensivo

adulto e interdependencias de servicios por el valor de 2.764.782.331 dotándolo de tecnología por un valor de 1.553.672.014.

- Fuimos reconocidos como experiencia exitosa por el Ministerio de Salud y Protección Social con el programa Institucional Mi humanidad, tu valor “tú decides que huella dejar a través de la estrategia regalando emociones fortaleciendo corazones con una sinergia del 82,5% al interior de la institución y una satisfacción cliente externo de 88,5% permitiéndonos ser resilientes ante la pandemia.
- Por segunda vez somos los primeros en gestión y desempeño con una calificación de 78 puntos en el departamento de Boyacá como institución descentralizada (Evaluación DAFF).
- Brindamos servicios desde la técnica del ser y del saber con transferencia del conocimiento a nivel interinstitucional e institucional fortaleciendo el saber clínico requerido para las atenciones, permitiendo obtener una evaluación de esta dimensión de 83,8 puntos (DAFF)
- Se logra la eficiencia clínico financiera ante la crisis de la salud en un mercado emergente reinventándose, innovándose y transfiriendo conocimiento al ofertar atenciones en unidades respiratorias y crítica a 3.553 usuarios con un nivel de satisfacción del 98,5% y un indicador de esperanza de vida del 99,03% para lo cual las unidades estratégicas de negocios aunaron esfuerzos optimizando el gasto y generando inversiones adicionales hasta por el valor de 3.013 millones de recursos propios beneficiando la salud de la población a través de la cadena de valor sostenible y rentable reflejado en los indicadores de equilibrio operacional corriente del 1.13% y de equilibrio operacional no corriente del 5.55% permitiéndole gozar del indicador de suficiencia patrimonial, superando la incertidumbre a causa del Coronavirus y el estancamiento de la productividad siendo resiliente ante la crisis.
- Se rompen barreras de acceso para acceder a la prestación del servicio mediante la implementación y habilitación tecnologías interactivas en tele salud logrando captar 5.127 atenciones.
- Fortalecemos la credibilidad y confianza en la sub red del occidente con el 99.5% de referencia de los usuarios a familiares y amigos aplicada a 7.710 personas (Resolución 256 de 2016).

¡GRACIAS!