

INFORME DE GESTIÓN 2017

4. METAS E INDICADORES 2017

INDICADOR	2015	2016	META 2017	EJECUTADO 2017
CALIDAD				
Infecciones Asociadas a la Atención en Salud Agudos	0,9	1,76	1.90	2,06
Tasa de Mortalidad Agudos Psiquiatría	0,84	0,35	1.00	0,90
Gestión de Eventos Adversos	100	100	100.00	100%
Oportunidad de Consulta Especializada Control	13,93	8,54	13.00	9,8
Quejas y Reclamos	2,38	3,81	3.39	3,9
Satisfacción del Usuario	94,81	94,73	95.00	94
Oportunidad de consulta especializada primera vez (PSICOLOGIA)	8,89	5,93	7.50	6,8
Oportunidad de consulta especializada de primera vez (PSIQUIATRIA adultos)	9,84	5,73	7.60	8,3
Oportunidad de consulta especializada primera vez (PSIQUIATRIA infantil)	12,57	8,55	11.00	7
Reingreso Pacientes Hospitalización Agudos	3,04	3,08	3.25	4,3
Infecciones Asociadas a la Atención en salud Larga Estancia	0	0,56	0.83	1,08
Tasa de Mortalidad LARGA ESTANCIA	0	0	0.80	0

En los indicadores relacionados con la seguridad del paciente se sigue trabajando en la cultura del reporte, se implementaron las rondas de seguridad y se ha reforzado la socialización en higienización de lavado de manos y desinfección de áreas como medidas para minimizar la frecuencia de eventos adversos y las IAAS. El incumplimiento del meta en Infecciones asociadas al cuidado de la salud se debió a un brote diarreico por alimentos que por el número de afectados | impacto grandemente en el indicador global de año

Al igual que en años anteriores la tasa de satisfacción estuvo a menos de un punto de lograrse la meta y persiste una alta tasa de quejas y reclamos en gran medida oportunidad en consulta externa a pesar de que la oportunidad está por debajo de los parámetros nacionales pero un poco por arriba de la meta propuesta y el

INFORME DE GESTIÓN 2017

promedio de los años anteriores dado por el ajuste a las horas siquiatria que estaban siendo subutilizadas con gran impacto económico en los costos. Teniendo en cuenta hay un incremento de los reingresos y que solo algunos se deben a falta de acceso oportuno a medicamentos que entregan las EPS y que los pacientes que más reingresan lo hacen dentro de la primera semana postegreso por agudización de síntomas, se tiene previsto para esta vigencia retomar el programa de posthospitalización como medida para evitar la rehospitalización. Así mismo, la unificación de un modelo de encuesta de satisfacción que se está trabajando para las casas, a través de un solo encuestador permitirá una medición más objetiva, con el menor sesgo en sus resultados y ello permitirá replantear este indicador que, aunque siempre ha estado muy cerca de la meta, no ha sido posible cumplirlo

PRODUCCION	2015	2016	Meta	Ejecutado 2017
Egresos Hospitalarios Agudos	393,25	349,58	438.00	410
Giro Cama Agudos	2,07	1,64	1.7	1.9
Ocupación Hospitalaria	92,14	93,3	92.10	93.86
Promedio Estancia Agudo	14,02	16,57	15.00	12.54
Egresos clínica día	65,92	47,58	56.00	75.6
Ocupación Hospitalaria Psiquiatría Agudos	96,71	94,98	93.40	95.60
Ocupación psiquiátrica Farmacodependencia	72,17	81,73	81.30	75.85
Ocupación Psiquiátrica Inimputables	87,11	94,44	92.00	96.08
Ocupación Institucionalizados	92,78	94,98	94.10	97.7
Total Egresos	459,17	397,17	494.00	590

Para el año 2017 para la mayoría de los indicadores de producción se cumplieron las metas, con resultados muy superiores al de los años anteriores, y los dos indicadores que son se cumplieron las metas el comportamiento también fue superior al de los años anteriores pero las metas propuestas fueron muy ambiciosas frente al comportamiento promedio de los años anteriores. Estos resultados se lograron como producto del seguimiento diario y semanal a la gestión asistencial a través del comité técnico de Psiquiatria, comité asistencial y a las estrategias implementadas para mejorar la eficiencia en consulta externa mediante el sobre agendamiento y la atención a pacientes que pierden la cita por llegadas tarde y el seguimiento permanente a la estancia hospitalaria.

Se dio cabal cumplimiento a las metas de la pastoral de la salud y social y en los primeros días de enero se realizó una encuesta de satisfacción arrojando **XXXXXXXXXX**

INFORME DE GESTIÓN 2017

TALENTO HUMANO				EJECUTADO 2017
INDICADOR	2015	2016	META 2017	
Ausentismo Laboral*	1,60	1,75	1,60	3,23
Rotación de Personal	2,98	3,09	3,50	3,34
Gastos de personal y servicios contratados**	68,27	74,31	65,00	72,21
Cumplimiento del Plan de Formación	95,91	79,65	100,00	80,00
Eficiencia Talento Humano**	0,00	1,22	1,09	1,15

Las metas de los Indicadores se constituyeron con el fin de dar cumplimiento, sin embargo, fueron muy ambiciosa y no se contempló las limitaciones que tenía la clínica para su cumplimiento

En el año 2017, en el *Indicador de Ausentismo*, se presentaron **7** Licencias de Maternidad, **4** Incapacidades superiores a 180 Días por enfermedad general factores que no son controlables por la clínica y por esta razón, el registro del indicador queda en **3,23**, si se excluyen estas situaciones, el registro del indicador es de **1,23**, cumpliendo la meta esperada.

Estos Indicadores (*Gastos de personal y servicios contratados – Eficiencia de Talento Humano*) está por encima de la meta establecida, debido a que en el año 2017 la Clínica fue contratada por la Fiduprevisora para prestar los Servicios de Intervención Psiquiátrica, entrega y administración de Medicamentos en los Centros Penitenciarios a Nivel Nacional, por tanto la entrada en vigencia de este contrato implicó la vinculación de más personal que no estuvo contemplada en el presupuesto del año si se excluye los colaboradores que prestan los servicios del PPL estos indicadores están dentro de la meta establecida.

PASTORAL				
Cumplimiento del Plan de Pastoral		93	95	100
Satisfacción de los colaboradores y Usuarios en las actividades de Pastoral de la Salud y Social			95	85

INFORME DE GESTIÓN 2017

El plan de Pastoral de la Salud y Social se ejecutó de acuerdo con cada una de sus dimensiones (profética, litúrgica, caritativa y hospitalaria), en los primeros días de enero se realizó encuesta a colaboradores, pacientes y visitantes evidenciando que el 20% de los encuestados no tiene conocimiento claro de las actividades de pastoral y 85% manifestaron satisfacción con el plan de pastoral.

5. INFORME FINANCIERO 2017

ANEXAR IMAGEN DE LOS ARCHIVOS EXCEL DE ACUERDO A PLANTILLA ADJUNTA:

Balance
Estado de resultados
Flujo de Caja
Inversiones Ejecutadas

INDICADOR	2015	2016	META 2017	EJECUTADO 2017
FINANCIEROS				
Carga Financiera	0,4%	1,2%	5,0%	1,5%
Cumplimiento de Ingresos (Recaudo - Caja)	92%	76%	80%	94%
Cumplimiento de Costo Total	93%	101%	100%	106%
Rotación de Cartera	119	148	150	83
Endeudamiento Total	8%	29%	18%	29%
Rotación de Cuentas por Pagar	41	31	60	83
Margen Ebitda	9%	-4%	17%	11%
Cumplimiento Meta de Facturación	99%	87%	100%	101%

En los indicadores financieros obtenidos por la clínica en el año 2017 se refleja el saneamiento y la recuperación del negocio con respecto al año anterior, evidenciado principalmente en la recuperación de la cartera y los recaudos logrados bajando la rotación de 148 a 83 días. De igual forma se logró mantener el nivel de costos y gastos cercano al presupuestado a pesar de haber incrementado el costo por la implementación de los servicios al PPL nacional y el gasto de mantenimiento de manera importante para garantizar las adecuaciones y arreglo de la infraestructura y así garantizar la continuidad y el mejoramiento en la prestación de los servicios asistenciales.

INFORME DE GESTIÓN 2017

ESTADO DE RESULTADOS	2016	2017	VARIACION	
			\$	%
Ingresos Operacionales Netos	29.548.031	33.971.591	4.423.560	14,97%
Costos de Prestación de Servicios	21.171.003	22.558.755	1.387.752	6,55%
Utilidad Bruta	8.377.028	11.412.835	3.035.808	36,24%
Gastos Operacionales Admón.	11.840.067	8.527.736	-3.312.331	-27,98%
Utilidad Operacional	-3.463.040	2.885.099	6.348.139	183,31%
Ingresos No Operacionales	1.149.162	1.350.708	201.546	17,54%
Gastos No Operacionales	1.267.443	499.275	1.267.443	100,00%
Resultado Neto	-3.581.321	3.736.532	7.317.853	204,33%
Margen Neto	-12,12%	11,00%		

Los ingresos operacionales de la clínica se incrementaron en un 15% con respecto al año anterior, mientras que los costos crecieron en 6,55%; la utilidad bruta creció en un 36,24% comparada con el año anterior; los gastos operacionales de administración se redujeron en un 27,98%, lo que dio como resultado una utilidad operacional de COP\$2.885 MM incrementándose en un 183% frente al año anterior y un resultado neto de COP\$3.737 MM un 204% superior al 2016.

BALANCE GENERAL	2016	2017	VARIACION	
			\$	%
Activo	35.666.856	38.754.664	3.087.809	8,66%
Pasivo	11.993.395	11.344.671	-648.724	-5,41%
Patrimonio	28.957.165	27.614.012	-1.343.153	-4,64%

El activo creció el 8,66% por el aumento de la operación en 2017, mientras el pasivo se redujo en un 5,41%.

INFORME DE GESTIÓN 2017

Cifras expresadas en miles de pesos

Saldo Inicial	\$	3.557.298
Ingresos	\$	31.784.611
Egresos	\$	27.903.716
Flujo de Caja de Inversión	\$	2.264.976
Flujo de Caja de Financiación		
Saldo Final	\$	5.173.217

Cifras a Dic. 31 de 2017

La operación de la clínica durante el año generó los excedentes suficientes para cubrir las inversiones requeridas dejando un excedente suficiente para atender las necesidades y los proyectos de inversión para el nuevo año.

Cifras expresadas en miles de pesos

TIPO DE INVERSION	CLASIFICACION	VALOR (ANTES DE IVA)
PMA - K	Instalaciones físicas	\$ 1.237.607,00
Remodelaciones	Edificios	\$ 781.011,00
DVRs, TV, Cámaras,	Equipos de informática y comunicaciones	\$ 51.277,00
Electrocardiógrafo	Equipo biomédico	\$ 5.355,00
Cocina, Lavandería	Equipo industrial de uso hospitalario	\$ 84.966,00
Escalera, Muebles CE	Muebles de uso administrativo y asistencial	\$ 6.188,00
Licencias Software	Renovación de Licencias para el uso de Herramientas de Software.	\$ 98.571,00
	Otros	
TOTAL INVERSIONES EJECUTADAS		\$ 2.264.975,00

Gracias al excedente de liquidez que aportó la operación de la clínica a lo largo del año, se pudieron hacer las inversiones necesarias en infraestructura para solucionar los hallazgos de habilitación que llevaron al cierre temporal de servicios por parte de la SSB y además mejorar otras áreas que tenían dificultades de infraestructura, Igualmente se hicieron inversiones en adquisición equipos requeridos para la continuidad y el mejoramiento en la prestación de los servicios asistenciales.

6. ACONTECIMIENTOS IMPORTANTES OCURRIDOS DESPUÉS DEL EJERCICIO 2017

Durante el primer mes del 2017 es importante destacar la firma de convenio de cooperación con la Universidad del Rosario

El gobierno incrementa la UPC en 7,83% y nos encontramos en la negociación de las tarifas de los dos principales clientes de la clínica, la NUEVA EPS y

INFORME DE GESTIÓN 2017

COMPENSAR EPS, con la posición de estas entidades de no reconocer ningún incremento para esta vigencia. Otro aspecto por resaltar es la suspensión de servicios a la EPS CONVIDA por la no formalización de contrato con presupuesto asignado y el no pago de la cartera de acuerdo con los compromisos adquiridos por lo cual no se continuo con los servicios en los hogares de protección de SIBATE y solo se presta la atención de urgencias con lo cual se reduce la venta de servicios en un promedio de 200 millones mes, pero se siguen en negociaciones con esta EPS

7. CUMPLIMIENTO DE NORMAS LEGALES

9.1 CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS SOBRE PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHO DE AUTOR 2017

Certificamos que la clínica cumplió durante la vigencia de 2017 con todas las normas de propiedad intelectual y derechos de autor. Todos los equipos de cómputo de propiedad de la clínica como los equipos rentados cuentan con sus respectivas licencias de software, al igual que los servidores.

9.2. INFORMACION SOBRE APORTES AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL 2017

En el 2017 se cumplió con la obligación de pago de aportes a seguridad social a todos los Colaboradores de la Clínica, el costo total de fue de tres mil cuatrocientos veinte dos millones cuatrocientos doscientos noventa y cinco mil quinientos treinta y cuatro pesos (\$ 3.422.295.534) distribuidos de la siguiente manera;

SALUD	PENSION	ARL	CAFAM	SENA	ICBF
\$ 1.089.032.17 2	\$ 1.387.557.83 4	\$180.484.06 5	\$339.938.79 2	\$ 170.153.57 2	\$255.129.09 9

INFORME DE GESTIÓN 2017

Se realizó gestión de cobro de incapacidades recaudando un valor de ciento diez y siete millones sesenta y tres mil cuatrocientos doce pesos (\$117.073.412).

8. LOGROS RELEVANTES 2017 BASADOS EN LAS METAS

Durante el desarrollo del POA en el año 2017 se observa los siguientes aspectos relevantes:

- Fortalecimiento de las actividades de las 4 dimensiones de pastoral de la salud.
- Se logra el desarrollo e implementación de los módulos del sistema de información COMPUCONTA.
- Implementación del programa de inducción
- Se dio cumplimiento a las actividades de los módulos de escuela de hospitalidad.
- Apertura de nuevos mercados como el proyecto de PPL y ampliación de clientes por evento
- Se inicia y se adelantó el trabajo de actualización de las guías de manejo y su implementación