



méderi  
Hospitalidad y Ciencia

# INFORME DE GESTIÓN 2020



# TABLA DE CONTENIDO

## 1

<b>Estrategia y análisis</b>	<b>4</b>
1.1. Estrategia	5
1.1. Declaración del Presidente Ejecutivo	7

## 2

<b>Perfil de la organización</b>	<b>8</b>
2.1 Perfil de Méderi	9
2.2 Marco estratégico de Méderi	10
2.3 Cambios en la infraestructura de Méderi	11

## 3

<b>Participación de los grupos de interés</b>	<b>16</b>
3.1 Compromiso con los grupos de interés	17

## 4

<b>Gobierno</b>	<b>22</b>
4.1 Estructura de gobierno de Méderi	23

## 5

<b>Ética e integridad</b>	<b>24</b>
5.1 Código de Ética	25
5.2 Valores y principios institucionales	25
5.3 Política de conflicto de interés	26
5.4 Línea Transparente	26

## 6

<b>Reputación Corporativa</b>	<b>27</b>
6.1 Logro Significativo	28

## 7

<b>Gestión integral durante la pandemia por COVID-19</b>	<b>30</b>
7.1 Gestión integral durante la pandemia por COVID-19	31
7.2 COVID-19 en datos	42

# TABLA DE CONTENIDO

## 8

<b>Gestión por procesos</b>	<b>45</b>		
<b>8.1 Procesos Estratégicos</b>	<b>46</b>		
▶ Direccionamiento Estratégico y Planeación	46		
▶ Avance PEM 2015 - 2020	46		
<b>8.2 Procesos Misionales</b>	<b>49</b>		
▶ Urgencias	49		
▶ Clínicas Médicas	50		
▶ Clínicas Quirúrgicas	52		
▶ Salud Sexual y Reproductiva	54		
▶ Cuidado Crítico	56		
▶ Atención Ambulatoria	58		
▶ Hemato - Oncología	60		
▶ Programas Especiales	62		
▶ Atención Cardiocirculatoria	66		
▶ Investigaciones	70		
▶ Educación Médica	71		
<b>8.3 Procesos de Apoyo Asistencial</b>	<b>72</b>		
▶ Nutrición	72		
▶ Patología	74		
▶ Rehabilitación	75		
▶ Farmacia	76		
▶ Imágenes Diagnósticas	77		
▶ Laboratorio Clínico y Servicio Transfusional	78		
▶ Infecciones y Vigilancia Epidemiológica	79		
▶ Admisiones y Autorizaciones	80		
▶ Paciente Seguro	81		
		▶ Referencia y Contrarreferencia	83
		▶ Enfermería	84
		<b>8.4 Procesos de Apoyo Administrativo</b>	<b>86</b>
		▶ Facturación	86
		▶ Jurídica	87
		▶ Proyectos Estratégicos y Presupuesto	88
		▶ Gestión de la Tecnología Informática	91
		▶ Mantenimiento	92
		▶ Comunicaciones	93
		▶ Logística y Suministros	98
		▶ Gestión Ambiental	99
		▶ Planta Física	102
		▶ Comercial y Mercadeo	104
		▶ Gestión Documental	105
		▶ Gestión Hotelera	106
		▶ Inteligencia de Negocios	107
		▶ Tecnologías de la Información y Comunicaciones –TICs	110
		<b>8.5 Procesos de Evaluación</b>	<b>111</b>
		▶ Gestión de Calidad	111
		▶ Gestión del Riesgo	114
		▶ Auditoría Médica	115
		<b>8.6 Procesos transversales</b>	<b>116</b>
		▶ Talento Humano	116
		▶ Atención al Usuario	120
		▶ Pastoral	123

## 9

<b>Gestión Financiera</b>	<b>126</b>
<b>9.1 Gestión Financiera</b>	<b>127</b>
▶ Indicadores Financieros	129
▶ Tablero de Mando Institucional	130

## 10

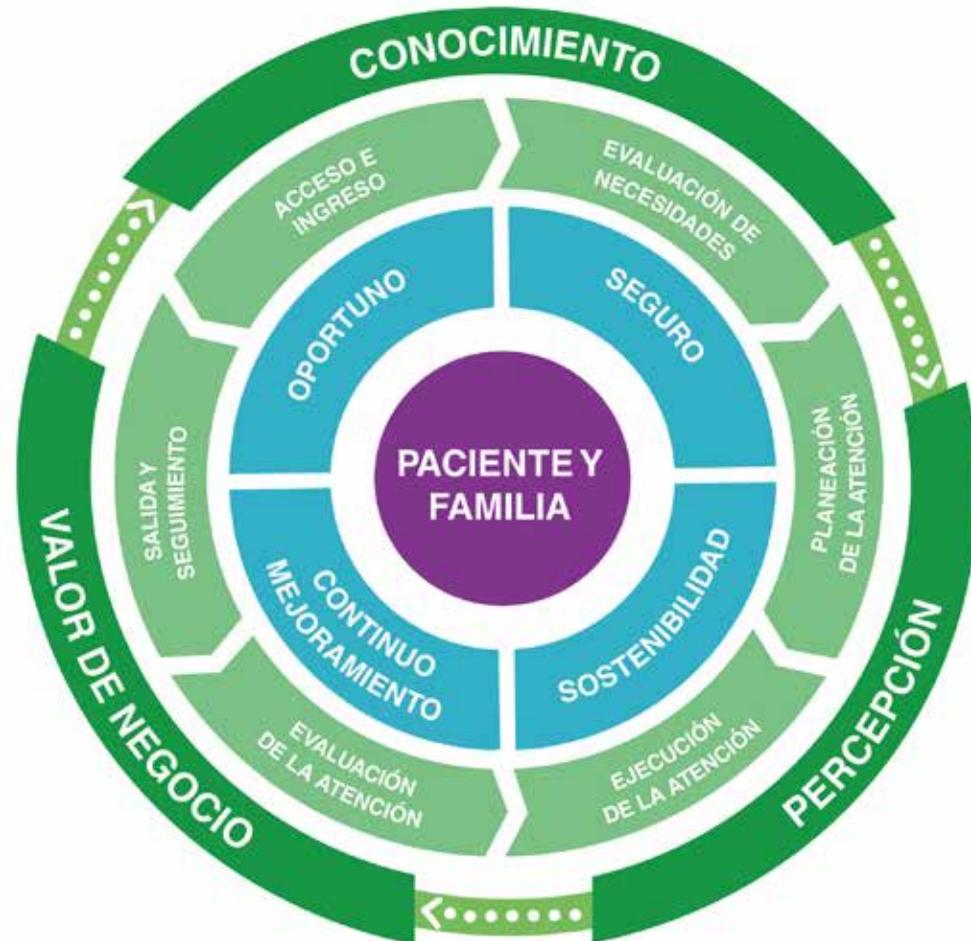
<b>Leyes y Facturación electrónica</b>	<b>132</b>
--	------------



# 1

Estrategia y  
análisis





## 1.1. Estrategia

La Corporación Hospitalaria Juan Ciudad, Méderi, es el resultado de la unión de tres instituciones: la Caja de Compensación Familiar Compensar, la Universidad del Rosario y la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios, OHSJD, los cuales comparten la identidad de sus principios y valores, y un propósito común: la creación de un modelo de atención y de gestión en salud, centrado en el paciente y su familia.

Es así como, desde el 2008, doce años después, Méderi, vive un constante proceso de transformación, en el cual se destaca haber logrado establecer una cultura de servicio, que garantiza el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Es una red hospitalaria que forma, investiga y genera conocimiento para el país.

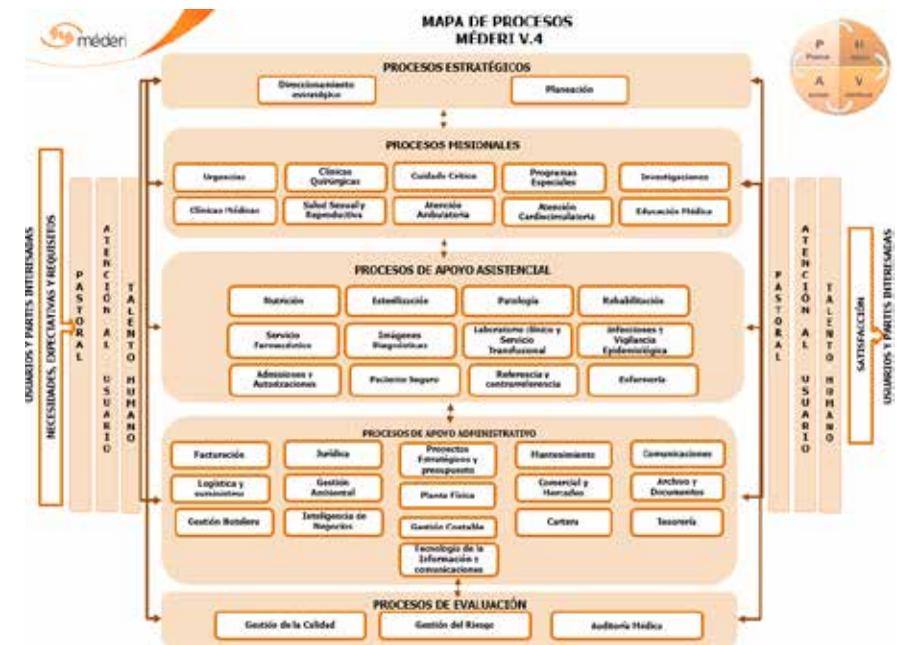
Méderi cuenta con un modelo de atención basado en una cultura MOSS (Mejoramiento continuo, Oportunidad, Seguridad y Sostenibilidad), fundamentado en los valores y principios corporativos, los cuales determinan el actuar de la Institución, articulando los componentes organizacionales que apuntan a la satisfacción del paciente y su familia, a través de una atención humanizada, la optimización de los recursos disponibles, la minimización de los riesgos en la atención, la disminución de las barreras de acceso a los servicios prestados y el fortalecimiento del mejoramiento continuo de los procesos.



El modelo de atención se encuentra centrado en el paciente y su familia.

Garantiza la mejora continua, la oportunidad, la seguridad y la sostenibilidad en la prestación del servicio, con el apoyo de un talento humano competente y humanizado, que gestiona el conocimiento y la innovación.

En el presente informe se destacan algunos de los logros más significativos como resultado del trabajo articulado de los 46 procesos que conforman la gestión integral de Méderi, clasificados en seis niveles: Procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo Asistencial, de Apoyo Administrativo, de Evaluación y Transversales.



# 1.1. Declaración del Presidente Ejecutivo

(G4-1)



**Mauricio Rubio Buitrago**  
Presidente Ejecutivo

**Méderi en el 2020 ratifica su vocación de servicio**

Sin duda el año 2020 marcó un hito en el mundo y, especialmente, en la prestación de servicios de salud a causa de la emergencia sanitaria declarada por el gobierno colombiano a raíz de la llegada del COVID-19.

En esta situación global que cambió la dinámica de la sociedad y en medio de un panorama complejo, marcado por los altos niveles de incertidumbre y las afectaciones en términos económicos y sociales, Méderi, actuó en la planeación, dirección, control, evaluación y seguimiento de la respuesta a la emergencia, conforme con su política de Prestación de Servicios y de Gestión del Riesgo, buscando el bienestar de los pacientes afectados por esta enfermedad y el de garantizar la continuidad

de la prestación de los servicios de salud.

Con este panorama, los miembros de la Asamblea General consideraron muy oportunamente que Méderi, alineada a su propósito fundacional, filosofía y principios, continuara e hiciera todos los esfuerzos necesarios, a fin de proteger y acompañar a todos los empleados y colaboradores que cuidan y curan a los pacientes y a sus familias. Se ha buscado preservar el bienestar físico, emocional y la seguridad económica para nuestros empleados tanto asistenciales como administrativos.

Así mismo, nuestra institución, se preparó y actuó articuladamente, para garantizar la oportunidad y calidad de la atención de los pacientes.

De forma muy rápida adaptó espacios, equipos y personal para responder a esta pandemia. Se trazaron objetivos desde la perspectiva corporativa, cuya implementación se realizó bajo dimensiones que buscaron manejar, prevenir y mitigar el impacto de la pandemia:

Nuestro talento humano se enfocó en: **preservar y adaptar a las circunstancias actuales el modelo de humanización de Méderi; propender por un diagnóstico oportuno y un tratamiento adecuado; garantizar un entorno seguro para los trabajadores de la salud, estudiantes y colaboradores; controlar los casos presentados y prevenir la transmisión mediante medidas de control, la detección rápida y el aislamiento;**

**asegurar una rápida adaptación al aumento de la demanda de pacientes; proporcionar comunicación interna y externa clara y precisa; promover el uso eficiente de los recursos; y, asegurar la continuidad de la prestación de servicios esenciales en ambas sedes.**

Así cerró el 2020, con una pandemia que aún está con nosotros. Que nos tiene actuando y pensando distinto. Que desde lo corporativo nos invita a continuar transformando la sociedad al generar bienestar y felicidad, como reza nuestra misión. Lo anterior ratifica que contamos con un talento humano comprometido y preparado que aporta a esa nueva versión de Méderi que todos soñamos.

Y refiriéndome al compromiso, este es el momento de reconocer y agradecer el esfuerzo y sacrificio de toda esta comunidad para brindar salud y alivio a la ciudad, compromiso que se llevó a cabo en cumplimiento de su deber.

Rendimos un homenaje al Doctor Francisco Anaya, al Doctor Jorge Eduardo Ramírez, al Doctor Gerardo Ruge y a la Doctora Viviana Silva, quienes ratificando su vocación y apoyando sus pacientes, son nuestros héroes en esta pandemia.

Todos ellos nos ratifican nuestro propósito de servir para buscar una red hospitalaria cada vez más humanizada y enfocada en ser una organización de innovación y de conocimiento para la sociedad.



# 2

Perfil de la  
organización

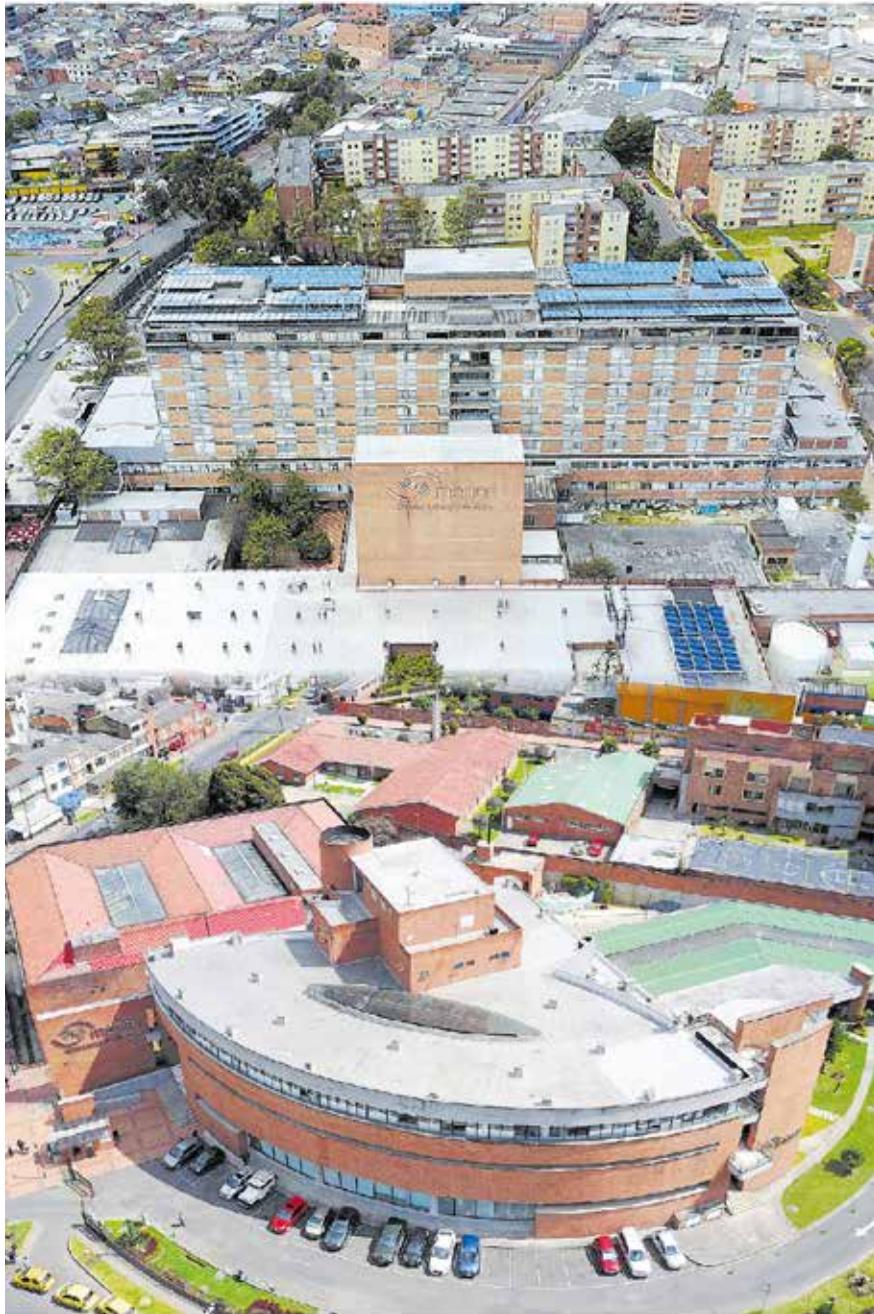


Foto archivo El Tiempo

## 2.1 Perfil de Méderi

La Corporación Hospitalaria Juan Ciudad, Méderi (G4-3), es una Corporación civil sin ánimo de lucro, de carácter privado e interés social, inspirada en principios y valores cristianos y éticos que se rige por la legislación colombiana, por sus estatutos y las decisiones tomadas por sus órganos de gobierno, según Acta de Constitución del 18 de febrero del 2008 (G4-7).

Como Hospital Universitario, tiene convenio con la Universidad del Rosario y otras instituciones educativas del país, por lo cual basa su actividad en el rigor científico y en la gestión y producción del conocimiento.

Como resultado de un proyecto social liderado por la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios, la Caja de Compensación Familiar Compensar y la Universidad del Rosario, nace Méderi el 1º de mayo de 2008, conformado por una red de hospitales

universitarios de alta y mediana complejidad, en los cuales se ofrecen servicios especializados.

Méderi está ubicado en la ciudad de Bogotá, Colombia (G4-5) y cuenta con dos sedes: Hospital Universitario Mayor -HUM- y Hospital Universitario Barrios Unidos -HUBU- (G4-7).

El Hospital está vinculado al Sistema General de Seguridad Social en Salud habilitado en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud por la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá. A diciembre de 2020 la Corporación cuenta con 3.024 empleados con vinculación laboral directa que refleja el compromiso y el reconocimiento que hace la Organización de su principal activo, y 1.417 colaboradores vinculados a través de terceros, personas jurídicas. El 73,2% son mujeres y el 26,7% son hombres (G4-9) (G4-10). El 99,9% de empleados se encuentra cubierto por el pacto colectivo (G4-11)

## 2.2 Marco estratégico de Méderi

(G4 - 12)

### Misión

Transformamos la sociedad al generar **bienestar** y **felicidad** a través de **innovación**, **conocimiento** y **humanización** en el sector salud.

### Visión

Seremos reconocidos como una **organización del conocimiento**, **líder en el sector salud**, que busca siempre mejorar la **calidad de vida** de las personas a partir de la **atención integral**.

### Promesa de valor

Nos comprometemos a prestar servicios de salud con **calidad**, orientados a la aplicación de **prácticas seguras** con **trato digno**, que contribuyan al **bienestar** de nuestro paciente y su familia.

Para dar cumplimiento a su misión y lograr alcanzar la visión y promesa de valor, la Corporación cuenta con una planeación estratégica que se encuentra en la recta final, iniciando desde el año 2015 y proyectada hacia el 2020, la cual está soportada en seis ejes corporativos:



Finanzas



Clientes y Mercado



Operación Eficiente



Innovación



Capital Estratégico



Desarrollo Sostenible y Responsabilidad Social Empresarial RSE.

## 2.3 Cambios en la infraestructura de Méderi

Para responder las necesidades del paciente y su familia, de acceder a servicios de salud humanizados con estándares de seguridad y calidad, Méderi llevó a cabo el plan de inversión por medio del cual se adecuaron y mejoraron algunos espacios de los hospitales, entre los cuales se destacan:



Reforzamiento estructural

86%

Consultoría para los diseños

Sistemas de apantallamiento

Levantamiento del sistema eléctrico

Adecuaciones áreas Zafiro

173,74 m<sup>2</sup>

(Área Zafiro: es el nombre que se asignó a las áreas que se adecuaron para atención de urgencias por COVID-19)

Señalización

Red contraincendios para los proyectos

Red hidrosanitaria (agua potable, agua caliente y sanitaria)

# Ventanillas CIS

## Antes Ventanillas



## Después Centro Integral de Servicios -CIS-



# Hospitalización Piso 3 - Servicio de Ginecología

Antes

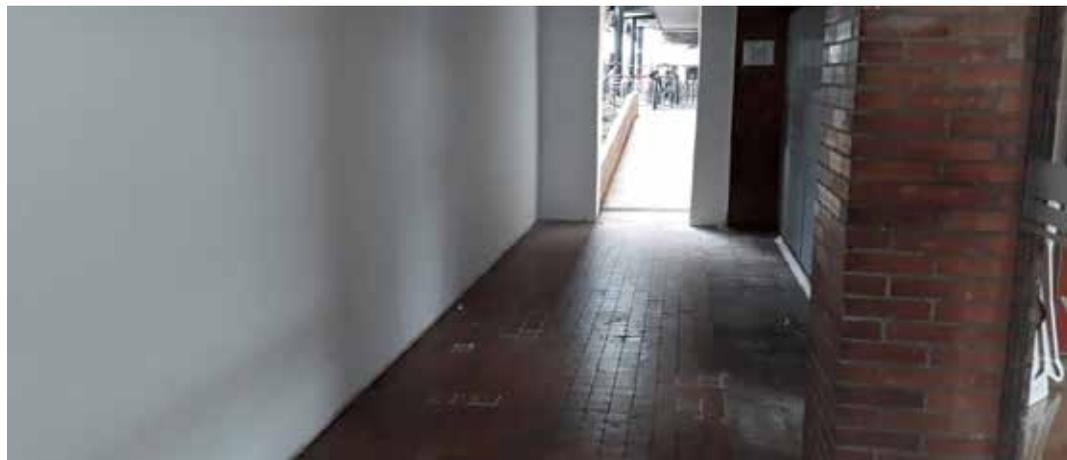
Después



# Planes Especiales

## Antes

Ingresos por Urgencias



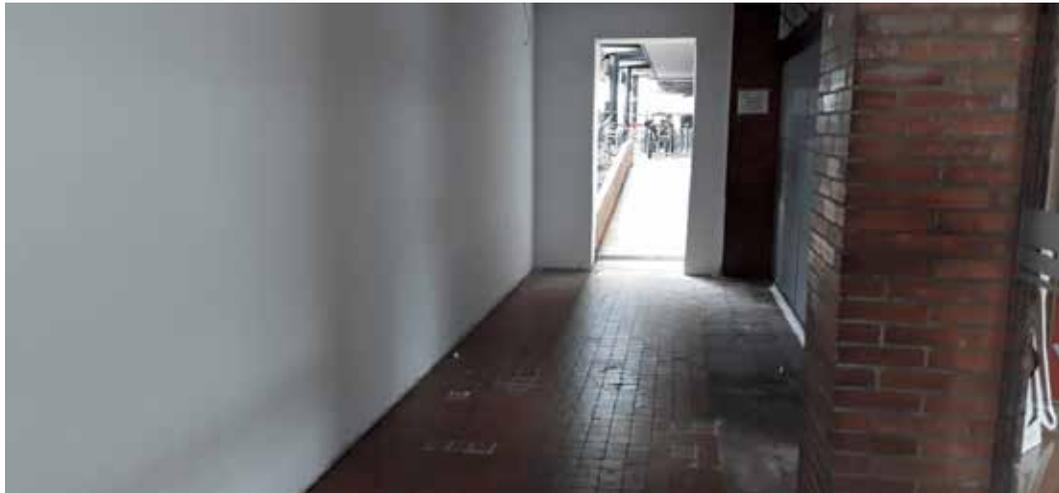
## Después

Planes Especiales

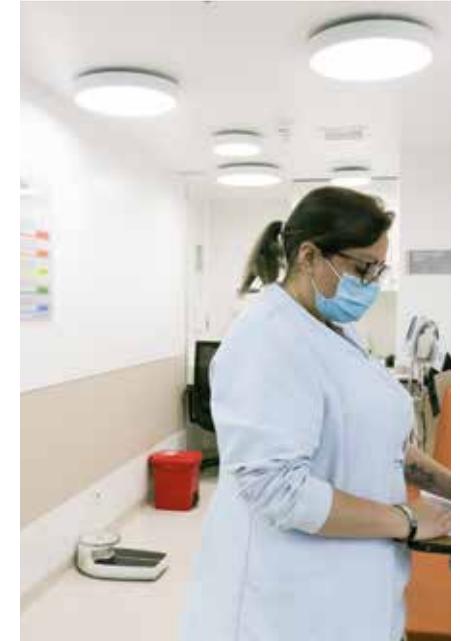


# Triage de Urgencias

Antes



Después





# 3

Participación  
de los grupos  
de interés  
(G4 – 24)

## 3.1 Compromiso con los grupos de interés

Méderi es consciente que identificar sus grupos de interés y conocer sus expectativas y necesidades (G4-25), es una forma de establecer relación con los propósitos compartidos, mejorar la percepción y construir la confianza que se tiene respecto a la gestión, teniendo en cuenta aspectos como: Humanización, eficiencia, calidad en el servicio, cultura organizacional, ciencia e innovación, desarrollo sostenible, gestión de los recursos, ética y transparencia.

### Grupos de interés de Méderi:



**01. Paciente y su familia**



**02. Corporados**



**03. Empleados y colaboradores**



**04. Academia**



**05. Estudiantes**



**06. Sector Público**



**07. Aseguradoras**



**08. Sector financiero**



**09. Proveedores y contratistas**



**10. Directores**



**11. Medios de comunicación**



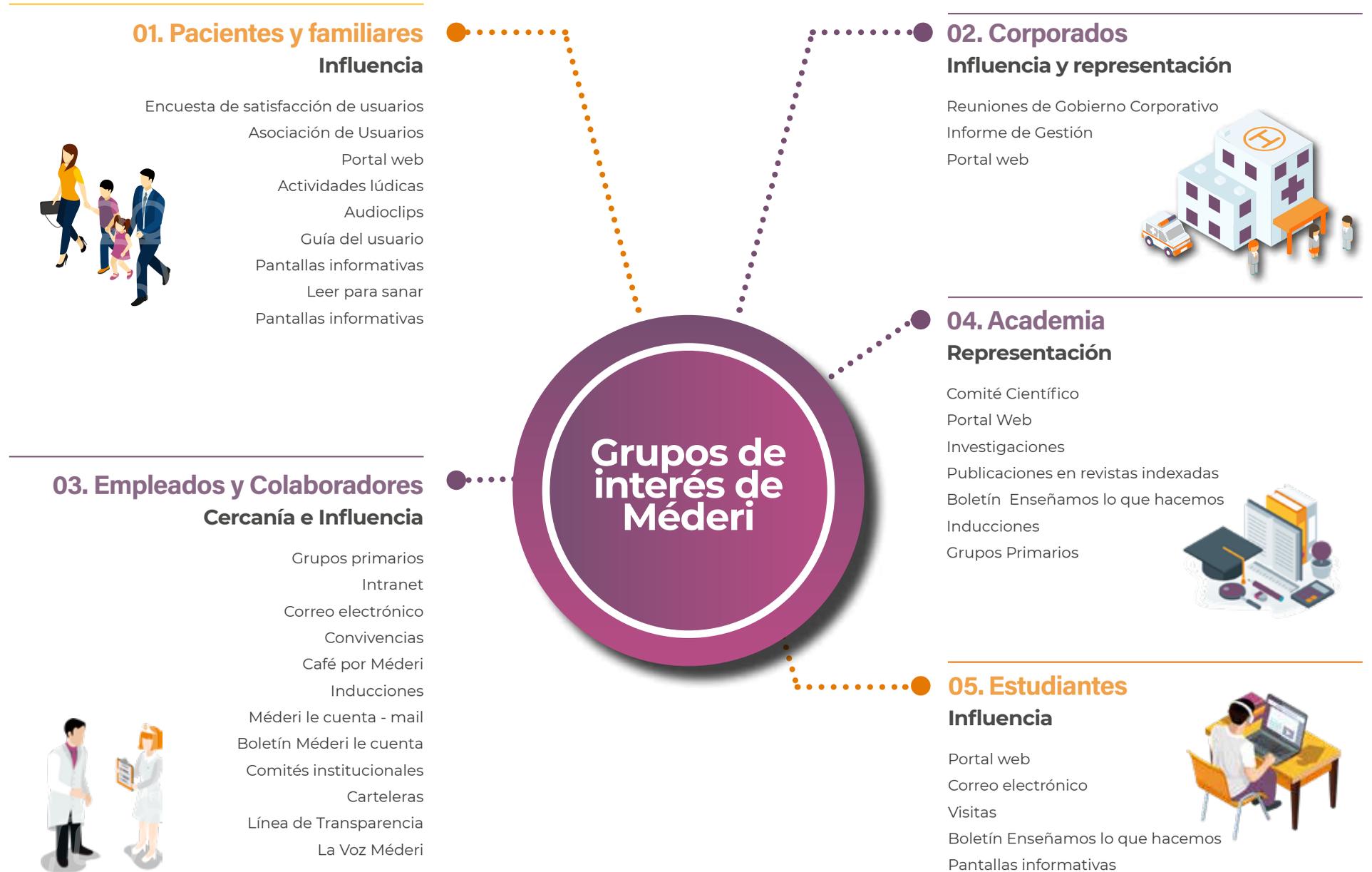
**12. Afiliados al Sistema Contributivo**



**13. Asociación de Usuarios**

## Grupos de interés de Méderi:

Para mantener relacionamiento permanente y directo con sus grupos de interés, la Red Hospitalaria cuenta con espacios de diálogo que permiten identificar aspectos a fortalecer entre las partes.





**06. Sector Público**  
**Responsabilidad**



- Portal web
- Correo electrónico
- Visitas
- Comunicaciones formales
- Informe de Gestión

**08. Sector financiero**  
**Influencia**



- Portal Web
- Reuniones
- Visitas
- Línea transparente

**10. Directores**  
**Influencia y representación**



- Comité Directivo
- Reuniones de seguimiento

**12. Afiliados al Sistema Contributivo**  
**Influencia**



- Línea de Transparencia
- Portal Web
- Correo electrónico

**07. Aseguradoras**  
**Influencia y dependencia**

- Portal Web
- Visitas
- Clúster
- Correo electrónico



**09. Proveedores y contratistas**  
**Influencia y dependencia**

- Reuniones de presentación
- Grupos primarios
- Portal web
- Visitas de evaluación y seguimiento
- Línea de Transparencia



**11. Medios de comunicación**  
**Influencia**

- Boletines de prensa
- Portal web
- Correos electrónicos
- Comunicados



**13. Asociación de usuarios**  
**Influencia**

- Página Web
- Reuniones de Seguimiento



## 3.2 Gestión de la Responsabilidad Social

Méderi ha establecido directrices de gestión como organización socialmente responsable que permiten el desarrollo sostenible, para lo cual se cuenta con la Política de Responsabilidad Social: “En Méderi nos comprometemos a ser una organización socialmente responsable que contribuya al desarrollo sostenible, buscando el equilibrio entre el crecimiento del talento humano, el resultado económico, el bienestar social y el medio ambiente”.

Como eje fundamental de la Planeación Estratégica y como parte del compromiso con los grupos de interés y el desarrollo sostenible de la sociedad y del país, se desarrollan prácticas con el objetivo de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida y el fortalecimiento de las relaciones de mutuo beneficio.

Las prácticas desarrolladas se clasifican en ocho áreas de interés:



### Medio Ambiente

Contribuir al desarrollo sostenible del medio ambiente, a partir del uso equilibrado de los recursos, la preservación y su cuidado.



### Estado

Contribuir a la calidad de vida de las personas mediante el apoyo a entes gubernamentales.



### Comunidad y Sociedad

Contribuir a las actividades de sostenibilidad y apoyo a la comunidad de acuerdo a la zona de influencia de la red.



### Clientes y Consumidores

Contribuir a la satisfacción de las necesidades y expectativas del paciente y su familia, potencializando el posicionamiento y reputación de la Corporación.



### Proveedores

Contribuir de manera positiva y respetuosa a la relación con los proveedores.



### Competencia

Contribuir a la equidad e igualdad de oportunidades en el sector salud.



### Empleados

Contribuir al bienestar laboral, desarrollo personal y profesional de los empleados y colaboradores, haciendo del talento humano un elemento diferenciador.



### Gobierno Corporativo

Fortalecer la gestión corporativa para la toma de decisiones, el desarrollo de políticas y el cumplimiento de los compromisos establecidos con las partes interesadas.

## Gestión de la Responsabilidad Social

Los resultados año tras año han mostrado una mejora que se evidencia en el mantenimiento del programa y en el alcance de los objetivos de cada área.

Por esta razón se pasó a una autoevaluación de auto diagnóstico RSE II, que contiene estándares de gestión ambiental internacional, eficiencia energética, objetivos de desarrollo sostenible, innovación, códigos de conducta, comités de Responsabilidad Social Empresarial y equilibrio entre la vida familiar y laboral.

El resultado obtenido para este año fue de 89,7%, lo que corresponde al fortalecimiento de las prácticas de responsabilidad social en cada una de las áreas, reiterando nuestro compromiso con los grupos de interés.

# 89,7%

Resultado por el fortalecimiento de las prácticas de Responsabilidad Social.





4

Gobierno

# 4.1 Estructura de gobierno de Méderi

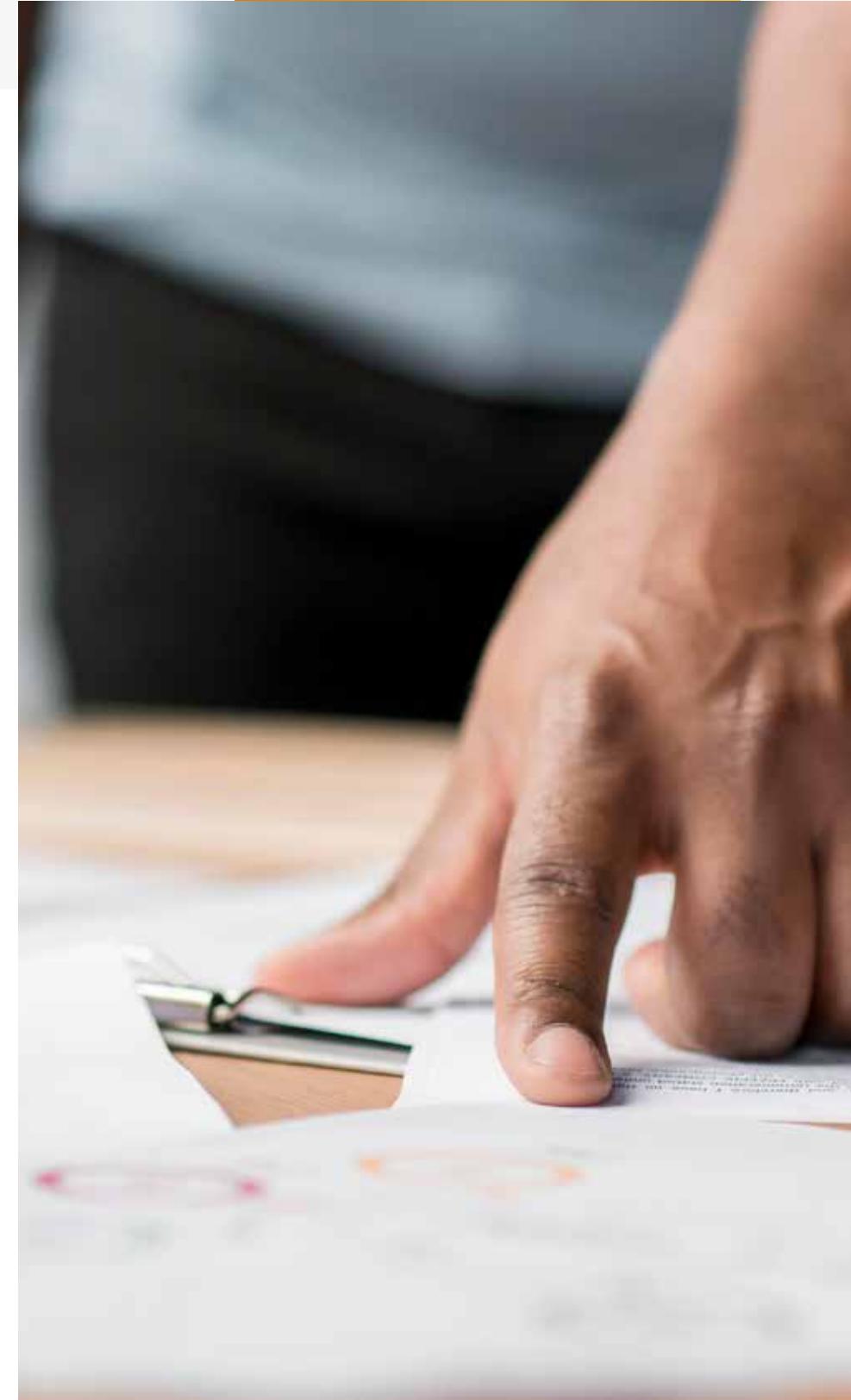
(G4 - 34)

El máximo órgano de gobierno de la Corporación es la Asamblea General, conformada por los directores de cada uno de los Corporados, la Junta Directiva conformada por cinco (5) miembros principales y cinco (5) suplentes, así:

 <p>ORDEN HOSPITALARIA DE <b>San Juan de Dios</b> PROVINCIA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE</p>	 <p><b>compensar</b></p>	 <p><b>Universidad del Rosario</b></p>
Dos (2) miembros principales, con sus respectivos suplentes, designados por la ORDEN HOSPITALARIA DE SAN JUAN DE DIOS.	Dos (2) miembros principales, con sus respectivos suplentes, designados por COMPENSAR.	Un (1) miembro principal, con su respectivo suplente, designado por EL COLEGIO MAYOR DE NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO.

Igualmente se cuenta con un Código de Buen Gobierno producto de un proceso de autorregulación, entendido como la concertación de compromisos que direccionan la gestión de la alta dirección, cuya deliberación se reserva a los órganos de dirección y administración teniendo en cuenta las percepciones, sugerencias y expectativas de los grupos de interés.

Corresponde a la Asamblea, la Junta Directiva, al Presidente y la Administración, velar por la implementación, cumplimiento, seguimiento y control de la gestión del Buen Gobierno.





# 5

Ética e  
integridad



## 5.1 Código de Ética

(G4 - 54)

Méderi define el sistema de gestión ética y buen gobierno, a partir del direccionamiento estratégico, de donde se integran el código de ética y buen gobierno, códigos de conducta, comité de ética y bioética hospitalaria, comité de ética de la investigación, línea transparente, Sistema Integrado de Gestión del Riesgo, SARLAFT y sistema de gestión de protección de datos, como elementos diferenciadores que recogen los acuerdos mínimos requeridos por los grupos de interés para contribuir a su desarrollo.

## 5.2 Valores y principios institucionales

(G4 - 56)

### Valores



Respeto



Confianza



Honestidad



Servicio



Trabajo en equipo



## 5.3 Política de conflicto de interés

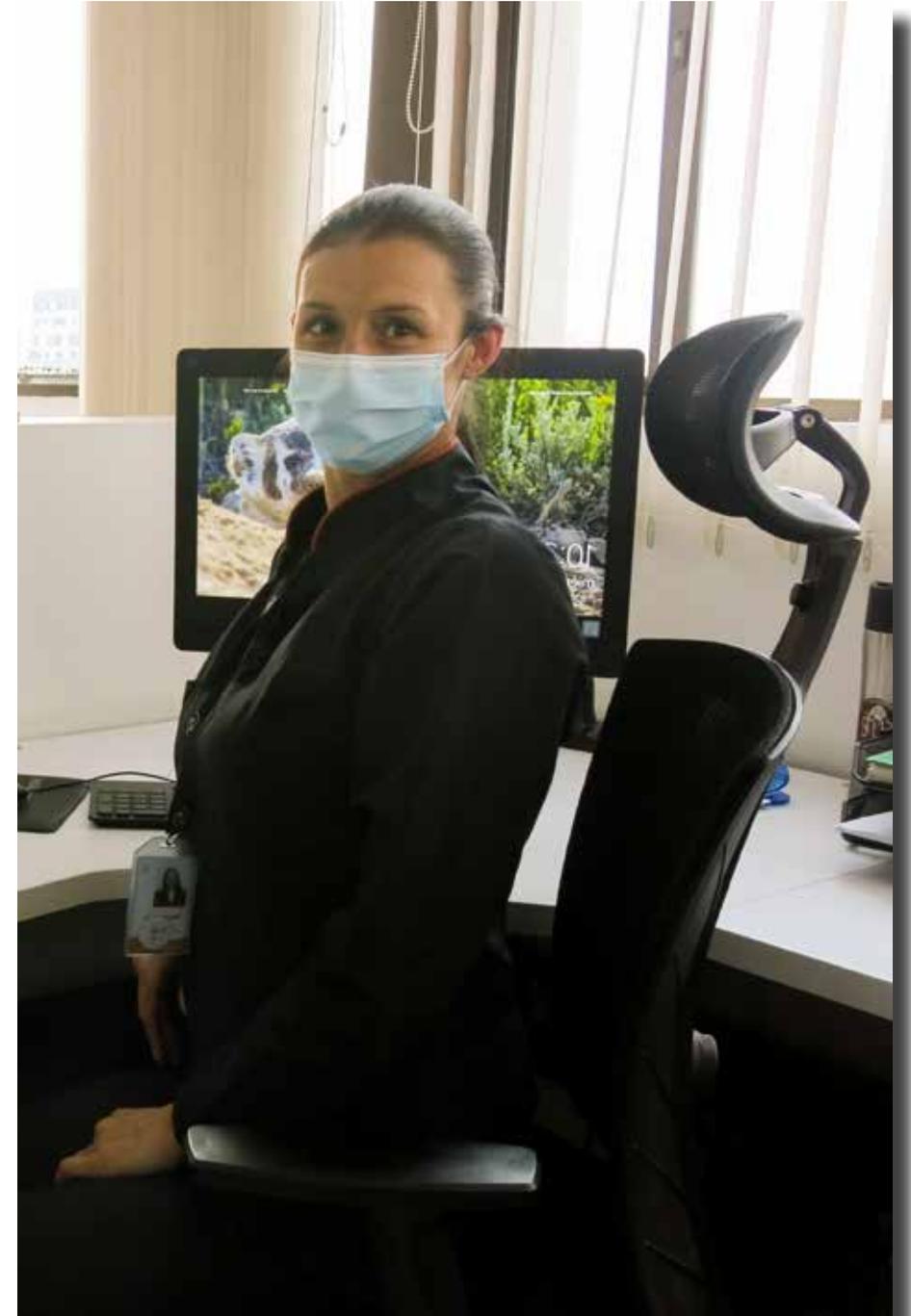
Méderi desarrolla medidas y correctivos para evitar o resolver de manera ágil y efectiva los conflictos de interés que se presenten, salvaguardando el interés general por encima de los intereses particulares, y sancionando las conductas que no guarden coherencia con este principio.

## 5.4 Línea Transparente (G4 - 57)

Méderi está comprometida con el buen uso de los recursos y la conservación de la buena reputación, por lo tanto, en concordancia con el Código de Ética, ha desarrollado el programa “Cero tolerancia al fraude y a la corrupción”.

Contamos con la Línea de Transparencia la cual tiene como objetivo reportar un hecho cierto o un indicio de fraude, corrupción, conducta irregular, cualquier forma de discriminación, privilegio ilegítimo, conflicto de intereses, comportamiento antiético de los empleados o colaboradores, estudiantes, investigadores, contratistas, proveedores, profesores, o un tercero en general y que estos afecten los intereses, el patrimonio o la reputación.

[www.mederi.com.co](http://www.mederi.com.co)  
Línea Transparente Méderi



# 6

## Reputación Corporativa

Certificaciones - reconocimientos



# 6.1 Logro Significativo

Obtener el reconocimiento de Hospital Universitario para el Hospital Universitario Mayor y el Hospital Universitario de Barrios Unidos, por parte de los Ministerios de Salud y Protección Social y de Educación Nacional, lo que fortalece el propósito institucional de ser una organización del conocimiento.

5/05/2020

## Reconocimiento Fenalco Solidario

### Premio o reconocimiento

Reconocimiento por quinto año consecutivo de Fenalco Solidario a Méderi por su compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial en ambas sedes.



29/07/2020

## Primer lugar en gestión del riesgo en cáncer gástrico

### Premio o reconocimiento

Reconocimiento como la IPS con los mejores resultados en gestión del riesgo en cáncer gástrico.



6/10/2020

## Segundo puesto Orden al Mérito en Responsabilidad Social Dona Bogotá

### Premio o reconocimiento

Reconocimiento entregado a Méderi en la categoría de Orden al Mérito en Responsabilidad Social Dona Bogotá por promover la cultura de donación de órganos y tejidos con fines de trasplante.

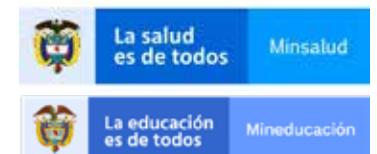


4/11/2020

## Reconocimiento como Hospital Universitario

### Premio o reconocimiento

Hospital Universitario para ambas sedes.



11/11/2020

**Liderazgo en la reducción de la huella de carbono del programa Menos huella, más salud****Premio o reconocimiento**

Premio al liderazgo en la reducción de huella de carbono para el Hospital Universitario Barrios Unidos – HUBU.



11/11/2020

**Liderazgo en la reducción de la huella ambiental en energía del programa Menos huella, más salud****Premio o reconocimiento**

Premio al liderazgo en la reducción de la huella ambiental en energía al Hospital Universitario Mayor – HUM.



17/11/2020

**Reconocimiento por atención COVID-19****Premio o reconocimiento**

Reconocimiento al compromiso, liderazgo y destacada gestión en atención a los pacientes durante la actual pandemia del coronavirus para ambas sedes. HUM y HUBU.



9/12/2020

**Reconocimiento por gestión de residuos hospitalarios****Premio o reconocimiento**

Primer puesto por el compromiso con la gestión adecuada de los residuos posconsumo y las acciones de sensibilización y comunicación, desarrolladas en el marco del Retorna Challenge Bogotá.



# 7

Gestión  
integral  
durante la  
pandemia por  
COVID-19



## 7.1 Gestión integral durante la pandemia por COVID-19

El pasado 11 de marzo la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró la pandemia de COVID-19, la cual se ha presentado en todos los continentes, identificándose el primer caso en Colombia el 6 de marzo de 2020 y en la red hospitalaria Méderi el 27 de marzo de 2020.

Sin duda, el 2020 marcó un hito en el mundo y, especialmente, en la prestación de servicios de salud. Méderi, conforme a su política de Gestión del Riesgo y de Prestación de Servicios, actuó en la planeación, dirección, control, evaluación y seguimiento de la respuesta a la emergencia ocasionada por COVID-19, buscando garantizar la continuidad de la prestación

de los servicios de salud a los pacientes afectados por esta enfermedad, con los atributos de calidad, seguridad, pertinencia y oportunidad de su modelo de atención. Es así como, los miembros de la Asamblea General el 26 de marzo de 2020, definen los lineamientos bajo los cuales la Corporación atendería la pandemia.

“Teniendo en cuenta la compleja situación que vive el país y el mundo como consecuencia de la pandemia del COVID-19, declarada como tal el pasado 11 de marzo por la Organización Mundial de la Salud, los miembros de la Asamblea General consideran que la Corporación alineada a su propósito fundacional,

filosofía y principios, enfocará sus esfuerzos en proteger y acompañar a todos los empleados y colaboradores, y de esta forma estar preparados de la mejor forma posible para servir, curar y cuidar a los pacientes y sus familias quienes son la razón de ser de la Corporación”.

Méderi planea la respuesta a la emergencia, teniendo presente que el proceso de preparación es continuo y dependiente del comportamiento de la epidemia. Es así como, de acuerdo con la información de COVID-19, los objetivos generales desde la perspectiva corporativa son:

- 1 Preservar y adaptar a las circunstancias actuales el modelo de humanización de Méderi.
- 2 Propender por un diagnóstico oportuno y un tratamiento adecuado según la condición de cada paciente.
- 3 Garantizar un entorno seguro para los trabajadores de la salud, estudiantes y colaboradores.
- 4 Controlar los casos presentados y prevenir la transmisión mediante medidas de control, la detección rápida y el aislamiento.
- 5 Asegurar una rápida adaptación al aumento de la demanda de pacientes.
- 6 Proporcionar comunicación interna y externa clara y precisa.
- 7 Promover el uso eficiente de los recursos.
- 8 Asegurar la continuidad de la prestación de servicios esenciales en ambas sedes.

## IMPLEMENTACIÓN

La implementación se realiza bajo diez dimensiones, cuya función es abarcar las acciones que se ejecutan para manejar, prevenir y mitigar el impacto de la emergencia en salud pública COVID-19. Estas dimensiones, medidas y resultados son:

## 1. Liderazgo y comunicación

Garantizar la gestión y respuesta integral frente a los desafíos de la emergencia COVID-19.

### Medidas

- ✓ Activación del sistema de comando de incidentes.
- ✓ Lineamientos de entrega de informes del comité hospitalario de emergencias.
- ✓ Lineamientos de orientación para la prestación de los servicios.
- ✓ Lineamientos de seguridad para empleados, estudiantes y colaboradores.
- ✓ Participación gremial y entes de control.
- ✓ Aplicación de estándares internacionales OMS, OPS y CDC.
- ✓ Referenciaciones nacionales e internacionales.
- ✓ Monitoreo del comportamiento de COVID-19 en ambas sedes.
- ✓ Plan de comunicaciones COVID-19.



### Medición

**Participaciones gremiales y entes de control** Ministerio de Salud, SDS, Supersalud, Cámara de Comercio, ProBogota, ANDI, Presidencia de la República.

**19** Referenciaciones

**65** Notas de prensa

**109** Videos tutoriales EPP y de Presidencia Ejecutiva

**483** Piezas de comunicación

**97,9%** De cumplimiento estándares OMS

## 02. Salud y bienestar del talento humano

Garantizar la capacidad adecuada de personal, velando por su salud, bienestar, seguridad y capacitación permanente.

### Medidas

- ✓ Definición de lineamientos de acuerdo con normatividad emitida por entes de control.
- ✓ Operacionalización y directrices del sistema comando de incidentes.
- ✓ Verificación de listas internacionales de COVID-19.
- ✓ Definición de plan de contingencia talento humano.
- ✓ Manejo de riesgo biológico y psicosocial del talento humano, bajo la estructura de efr.
- ✓ Definición de estrategias en la estructura de operación de talento humano (Intralaboral, extralaboral, apoyo psicológico, educación continua).
- ✓ Realización de encuesta de percepción y caracterización de condiciones de vivienda de los trabajadores del equipo de atención ruta Zafiro COVID-19.

### Medición

887

Empleados positivos COVID-19

12.141

Capacitaciones en EPP

795

Empleados con apoyo psicológico y espiritual

7.235

Capacitaciones en COVID-19



### 03. Prestación de servicios

Garantizar y gestionar la prestación del servicio y la capacidad de respuesta de los hospitales.

#### Medidas

- ✓ Suspensión de la prestación de servicios no esenciales.
- ✓ Definición del modelo de atención de pacientes COVID-19, alineado al modelo de atención institucional.
- ✓ Definición de la ruta zafiro para atención de pacientes COVID-19.
- ✓ Consideraciones desde la bioética para la toma de decisiones clínicas durante la pandemia.
- ✓ Actualización de procesos de apoyo asistencial y administrativo para responder a la emergencia.
- ✓ Implementación de teleconsulta para programas especiales y consulta externa.
- ✓ Entrega a domicilio de medicamentos a pacientes de B24.
- ✓ Acuerdos con aseguradoras.
- ✓ Definición de lineamientos para la apertura de servicios no esenciales.
- ✓ Seguimiento a pacientes en estudio de COVID-19.
- ✓ Definición de lineamientos para servicio de nutrición.



#### Medición

**2.634**

Órdenes de medicamentos entregadas a domicilio

**2.726**

Teleconsultas cirugía general

**15.576**

Teleconsultas programas especiales

**1.269**

Consultas presenciales programas especiales

**7.133**

Teleconsultas oncología

**7.182**

Consultas presenciales oncología

**109**

Documentos creados y actualizados

## 04. Epidemiológica

Realizar definición de caso, ruta y protocolos asegurando la alerta temprana, el seguimiento y la generación de datos epidemiológicos.

### Medidas

- ✓ Adopción de lineamientos de epidemiología de acuerdo a recomendaciones emitidas por entes de control.
- ✓ Adopción de lineamientos para toma de muestras de acuerdo a definiciones de caso emitidas por los entes de control.
- ✓ Validación de las fichas epidemiológicas.
- ✓ Reporte oportuno en SIVIGILA.
- ✓ Reporte interno dentro de los hospitales, de acuerdo al resultado del análisis.
- ✓ Supervisión al cumplimiento de las recomendaciones para la limpieza y desinfección del ambiente hospitalario y de los equipos biomédicos.
- ✓ Vigilancia de la adherencia al protocolo de higiene de manos y pacientes bajo cuidados especiales.
- ✓ Vigilancia para la identificación temprana de brotes epidémicos relacionados a IAAS y los presentados en profesionales de la salud y colaboradores.
- ✓ Definición de lineamientos de la revista zafiro para definición de casos (Virtual).

### Medición

**2.449**

Pruebas de tamización realizadas

**80%**

Adherencia a higiene de manos

**10,6%**

IAAS relacionadas a COVID-19

**100%**

Oportunidad notificación de eventos

**97%**

Adherencia a manejo de pacientes bajo cuidados especiales

**84,3%**

De superficies evaluadas con resultado óptimo de luminometría





## 05. Paciente y su familia

Brindar una atención humanizada, de apoyo y acompañamiento al paciente y su familia.

### Medidas

- ✓ Definición de lineamientos de humanización para pacientes COVID-19.
- ✓ Definición de planes de acceso y movimiento de visitantes.
- ✓ Identificación de personal médico en zona zafiro (Sticker).
- ✓ Ambientación musical en los hospitales a través de audioclips.
- ✓ Mensaje institucional de agradecimiento a pacientes que superan el COVID-19.
- ✓ Estrategias para entregar información a los familiares, respecto a las condiciones de salud de los pacientes.
- ✓ Diseño e implementación de señalización para información general de condiciones de ingreso.
- ✓ Implementación de estrategias para coordinar entrega de elementos personales a los pacientes.
- ✓ Directrices para abordar situación de probable fallecimiento del paciente.
- ✓ Definición de directrices y acompañamiento psicológico y espiritual a familias de pacientes con sospecha, confirmados o fallecidos a causa del COVID-19.

### Medición

657

Familias con necesidad de apoyo psicológico

558

Familias con intervención

86,3%

Satisfacción de intervención a familias de pacientes COVID-19



## 06. Ambiente físico

Garantizar espacios y áreas seguras para aislamiento de casos sospechosos o confirmados, en pro de prestar un servicio de calidad.

### Medidas

- ✓ Destinación y adecuación de espacios para atención de pacientes sospechosos y confirmados.
- ✓ Restricción de circulación de personas por áreas y servicios del hospital.
- ✓ Definición de lineamientos para limpieza y desinfección.
- ✓ Reordenamiento de rutas de ingreso de pacientes ambulatorios y de traslado en ambulancia.
- ✓ Medición térmica para toda la población que ingrese a los hospitales.
- ✓ Adecuación de áreas de bienestar para empleados.
- ✓ Definición de lineamientos para la movilidad al interior de los hospitales.

### Medición



# \$162

Millones invertidos en adecuaciones

## 07. Financiera

Gestionar mecanismos para mantener la liquidez necesaria para atender la emergencia.

### Medidas

- Suspensión temporal del Plan de Inversión.
- Gestión de cuentas por pagar.
- Gestión de periodos de gracia.
- Gestión de crédito Findeter/Santander.
- Gestión para compra de cartera - ADRES.
- Disminución temporal cotización al sistema general de pensiones.
- Gestión de cartera con las EPS.
- Donaciones.

### Donaciones

Durante el año 2020 la Corporación recibió donaciones por valor de **\$6.847 millones**, provenientes de:

#### • Sector público

# \$3.578

Millones provenientes del sector público, que principalmente se recibieron por el PAEF la suma de \$959 millones; y por disponibilidad de camas UCI, un valor de \$ 2.608 millones.

#### • Sector privado

# \$3.269

Millones en efectivo y dotación hospitalaria, por parte de sector privado, las cuales se destinaron al desarrollo de la actividad meritoria.

# \$1.767M

Recibidos por donación de activos

# \$14.200M

Compra de cartera

# \$705M

Recibidos por donación de insumos

# \$959M

De solicitud apoyo al empleo (PAEF)

# \$807M

Recibidos por donaciones en efectivo

# \$2.608M

Pago por disponibilidad de camas UCI



## 08. Cadena de suministros

Facilitar la respuesta a la emergencia a partir de las capacidades logísticas y de abastecimiento.

### Medidas

- ✓ Relacionamento y acuerdos establecidos con proveedores.
- ✓ Control de existencia de insumos.
- ✓ Definición de nuevos requerimientos en insumos.
- ✓ Análisis de las necesidades expuestas por los servicios.
- ✓ Definición de lineamientos para compras.
- ✓ Definición de lineamientos para distribución a las Farmacias.

### Medición

**\$3.250M**

Compra equipos de contingencia

**\$5.707M**

Compra EPP

**25**

Ventiladores

**15**

Monitores

**4**

Video laringoscopio

**2**

Rx portátiles

**2**

Ecógrafos



## 09. Relación docencia – servicio e investigación

Preservar la calidad en el desarrollo de las actividades académico-asistenciales, incluyendo la conservación de altos estándares en la academia y la bioseguridad. Adicionalmente, contribuir en la búsqueda de estrategias que den solución a la situación en salud pública, por medio de productos de ciencia, tecnología e innovación.

### Medidas

- ✓ Suspender temporalmente las rotaciones de los estudiantes niveles de formación para el Trabajo y Pregrado, a excepción de los médicos internos y residentes.
- ✓ Establecer y reforzar los canales de comunicación entre la Red Hospitalaria, sus estudiantes, sus docentes y las Instituciones de Educación Superior.
- ✓ Definir nuevos lineamientos de bienestar.
- ✓ Diseñar y poner en marcha lineamientos y protocolos de bioseguridad y uso de elementos de protección personal para estudiantes.
- ✓ Implementar actividades académicas de acceso remoto para los estudiantes.
- ✓ Definir los lineamientos para la vinculación de estudiantes, bajo la figura de voluntariado, al programa de teleseguimiento.
- ✓ Participar en fondos concursables de financiación para investigación COVID-19.
- ✓ Definir las líneas de investigación en COVID-19.

### Medición

# 1

Estudio de investigación asignado a Méderi por convocatoria del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación

# 25

Estudiantes voluntarios programa de teleseguimiento (Abril-Agosto)

# 27

Estudios de investigación en desarrollo

# 27

Asignaturas con acceso remoto

# 219

Internos y residentes en rotaciones



## 10. Tecnología

Asegurar la continuidad en la atención de los pacientes y la gestión administrativa, a través de la disponibilidad de plataformas tecnológicas.

### Medidas

- ✓ Definición de herramientas para teleconsulta y trabajo en casa.
- ✓ Definición de directrices de seguridad informática.
- ✓ Implementación de infraestructura tecnológica en zona zafiro.
- ✓ Implementación de infraestructura para trabajo en casa y teleconsulta.
- ✓ Implementación de infraestructura para seguimiento a pacientes
- ✓ COVID-19. Adecuación del sistema para validación del paciente durante la atención en consulta y seguimiento COVID-19.
- ✓ Definición de lineamientos para capacitación en uso de herramientas y adecuaciones del sistema de información.

### Medición

# 3

Aplicaciones implementadas

# 68

Equipos de cómputo entregados

# 99,95%

Disponibilidad de sistemas de información

# 350

Conexiones VPN

# 49

Equipos de comunicación fijos e inalámbricos

# 56

Cuentas de correos electrónicos creados

## 7.2 COVID-19 en datos

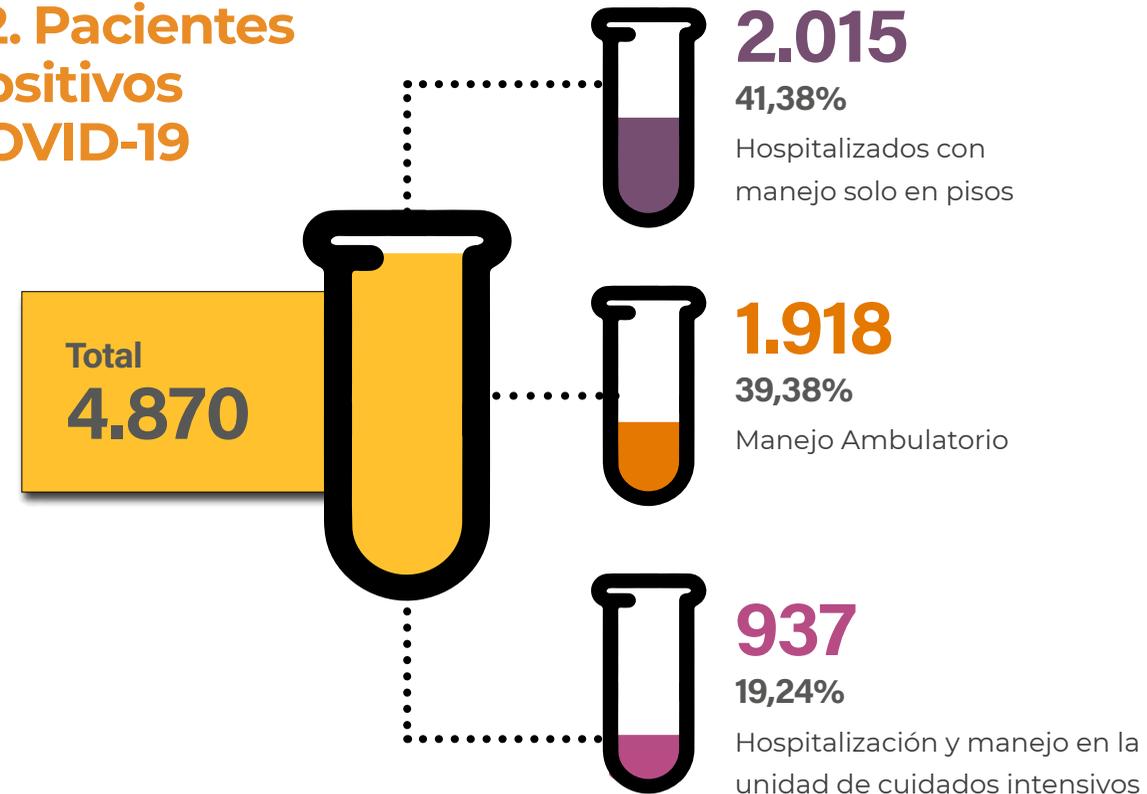
Con corte a 31 de diciembre de 2020 y desde el momento en que atendimos el primer paciente positivo para COVID-19 en Méderi el 27 de marzo, se realizaron 11.024 pruebas diagnósticas en 9.749 pacientes con un resultado positivo en 4.870 pacientes (49,9%).

De los 4.870 pacientes, el 39,38% (1.918) el manejo fue ambulatorio; el 41,38% (2.015) hospitalizados con manejo solo en pisos y el 19,24% (937) requirieron hospitalización y manejo en la unidad de cuidados intensivos.

### 01. Pruebas Pacientes COVID-19



### 02. Pacientes Positivos COVID-19



Distribución por género de los positivos es:



## COVID-19 en datos

El mayor porcentaje de casos positivos se dio en la población entre 60 a 79 años con un 34,95%, seguido por la población entre 40 a 59 años con un 27,35%. El número de fallecidos fue de 807 pacientes que corresponde a una tasa de letalidad del 16,57% en general, siendo la población de 80 años y más la de mayor letalidad con un 44,29% sin ser la de mayor número de casos positivos pues en esta población se presentaron solo el 14,41% de los casos lo que se correlaciona con todas las recomendaciones dadas durante la pandemia para la población adulta mayor considerada la más vulnerable y susceptible de complicaciones y de mortalidad a causa de la infección por COVID-19.

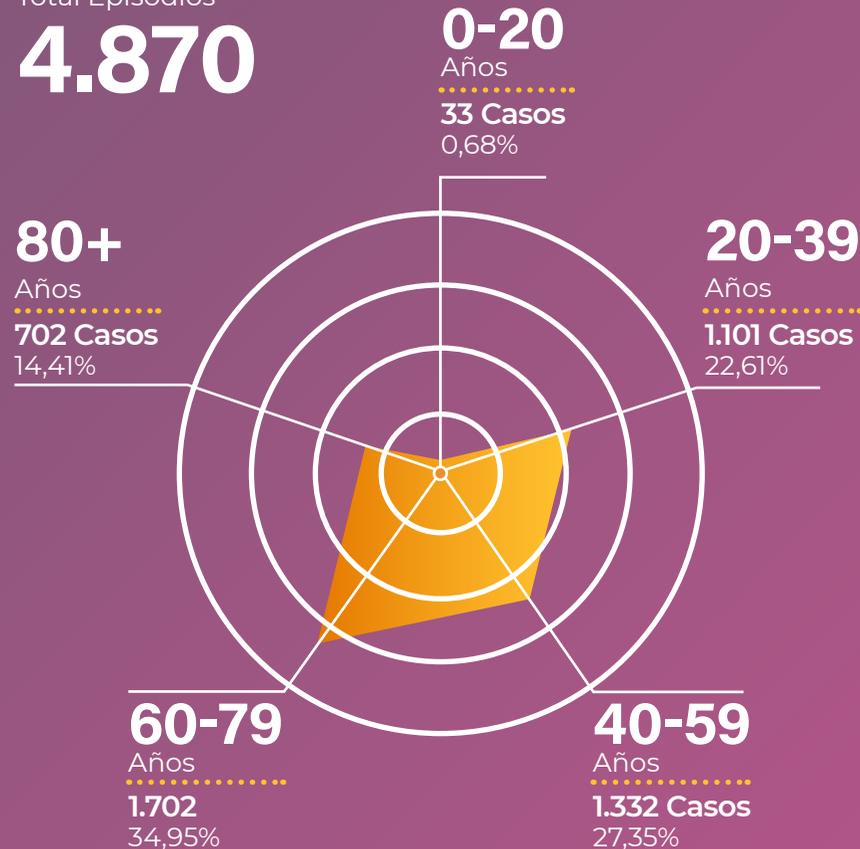
De los 807 pacientes fallecidos, el 62,7% (506) fueron hombres y el 37,3% (301) mujeres.

La letalidad por género es mayor en hombres con un 19,94% frente a las mujeres que tienen una letalidad del 12,91%.

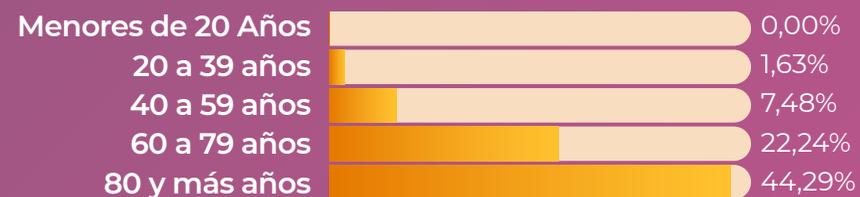
## Número de Episodios COVID-19

Total Episodios

**4.870**



## Letalidad



## Número de Fallecidos COVID-19

Total Muertes

**807**



## Datos de los fallecidos



En la tercera semana de julio se presentó el mayor número de pruebas positivas con 311 casos, en promedio 39 casos diarios. Sin embargo, el pico de hospitalización en pisos se presentó la última semana del mes de julio con una ocupación diaria en promedio de 141 camas.

En cuanto al manejo en la Unidad de Cuidados Intensivos, al inició de la pandemia la Corporación habilitó 38 camas de UCI para atender los pacientes con diagnóstico de COVID-19. El primer pico de pacientes en

cuidados intensivos fue la primera semana de agosto, presentándose una ocupación promedio de 54 camas con un máximo de 60 camas.

Durante esta época la capacidad máxima de camas de UCI que manejó la institución fue de 67. Finalmente, la última semana del año entre el 25 y 31 de diciembre estábamos en un periodo de ascenso de pacientes en UCI con un promedio de 60 camas ocupadas de UCI con un máximo de 65 camas ocupadas.



Área de expansión - Zona Zafiro



Planes Especiales

# 8

Gestión por procesos



## 8.1 Procesos Estratégicos

### Direccionamiento Estratégico y Planeación

La Planeación Estratégica de Méderi (PEM) 2015 – 2020 plantea los ejes corporativos y los objetivos estratégicos que enmarcan la misión y apuntan al cumplimiento de las metas trazadas, fundamentadas en tres enfoques:

#### 1. Conocimiento:

Promover y desarrollar actividades orientadas a la acción interdisciplinaria y la rigurosidad científica, bajo principios de ética y calidad.

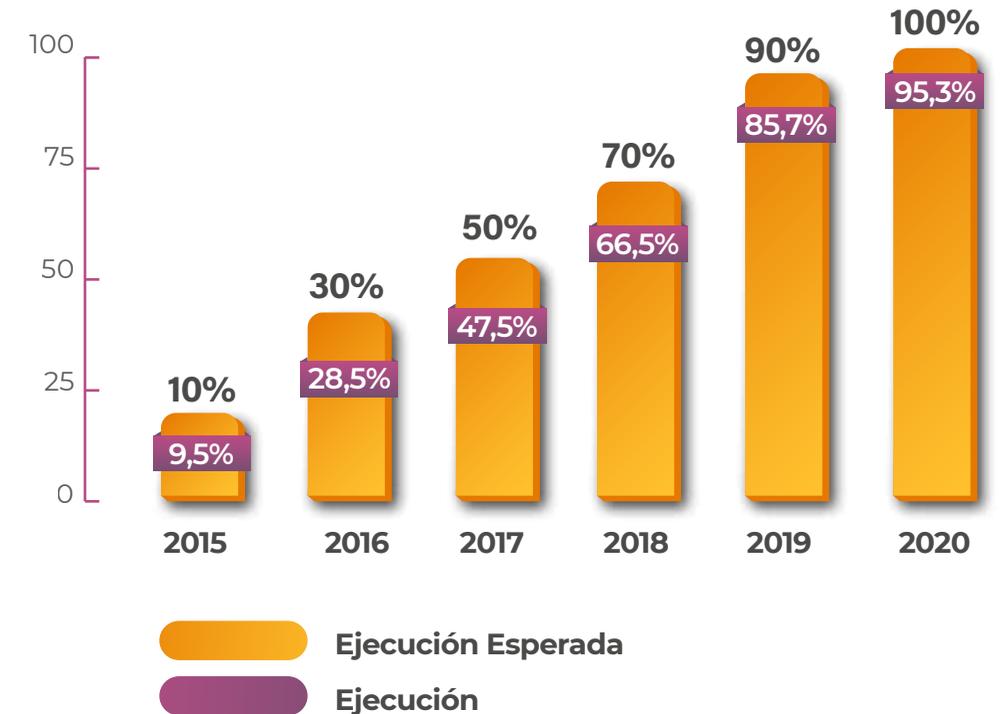
#### 2. Valor del Negocio

Crear valor agregado como elemento que apuntan al logro de la visión de Méderi, a través de la optimización de la gestión que permita fortalecer el negocio a partir de la incorporación de buenas prácticas.

#### 3. Percepción

Generar actitudes positivas respecto a la marca, aumentando la percepción hacia ella a partir de la experiencia del paciente y su familia y demás partes interesadas con los servicios prestados; de igual forma dando a conocer las diferentes acciones de Responsabilidad Social Corporativa que se realizan.

## Avance PEM 2015 - 2020



Al finalizar el 2020 la PEM 2015 – 2020 se ejecutó en el 95%, con un impacto del 84% de los objetivos planeados, acorde con la materialización de los lineamientos establecidos, reconociendo como parte de la

gestión la orientación a resultados, la excelencia organizacional, la mejora continua, la humanización del servicio, la seguridad del paciente, la innovación, el conocimiento, la eficiencia y la sostenibilidad.

Para la vigencia 2020 se establecieron los Planes Operativos Anuales (POA), con una ejecución del 95% y una eficacia del 84%, a través de los cuales se articularon 391 metas con indicadores y cronogramas enmarcados en los propósitos definidos anualmente en cada proceso.

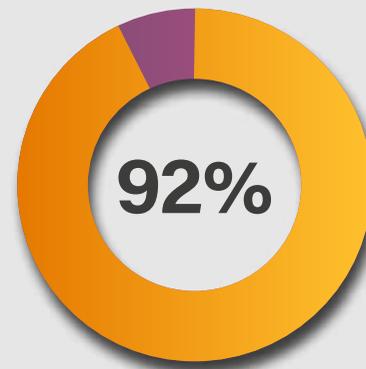


### Planes Operativos Anuales (POA)

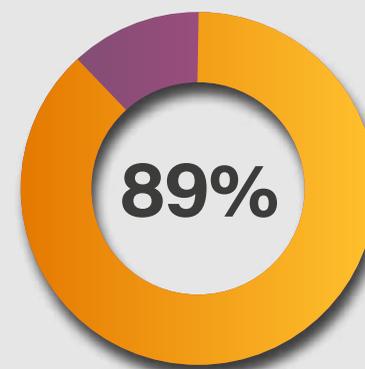
De los 46 POA gestionados y analizados en el 2020, 32 presentaron un cumplimiento en ejecución entre el 100% y 95% y 14 presentaron un cumplimiento en ejecución entre el 94% y 84%.

Por otra parte, con el fin de fortalecer la cultura de planeación en todos los procesos de Méderi, se

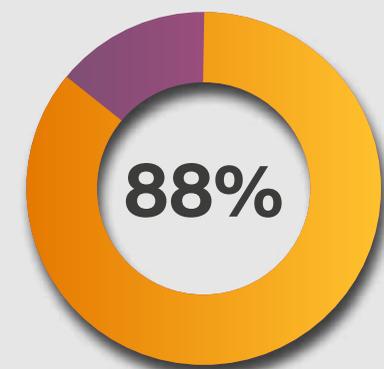
continuó con la difusión de conceptos y herramientas del Direccionamiento Estratégico donde participaron empleados y colaboradores de cada uno de los procesos, obteniendo en la evaluación de conocimiento realizada a 1.325 empleados y colaboradores de HUM y 194 de HUBU una calificación discriminada de la siguiente manera:



Misión

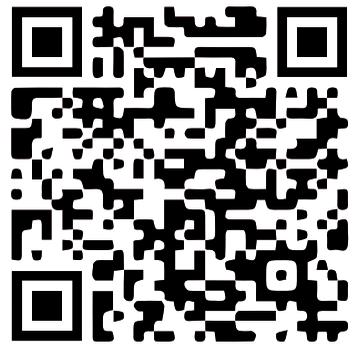


Visión



Valores Corporativos

La planeación estratégica estaba planteada para el periodo 2015-2020, sin embargo, teniendo en cuenta los impactos del entorno, la pandemia del COVID-19, el avance de la PEM y la definición de lineamientos para Méderi 2.0 se toma la decisión de ampliar la actual planeación un año más, hasta el 2021 e iniciar la construcción del ejercicio de PE para la próxima vigencia en el primer semestre del año 2021.



Escanee este código para conocer el video de la Planeación Estratégica de Méderi - PEM-



IV Jornada de Proveedores - 11 de diciembre de 2020

Para una correcta apropiación del plan estratégico y un adecuado conocimiento de los resultados de la gestión, se continuó con la metodología de seguimiento y control “Méderi 2.0” para obtener información confiable del estado de avance y control de la ejecución de lo planeado.

Esta metodología se da a partir de la realización de una jornada desarrollada el 20 de noviembre de 2020 con la participación de 105 jefes, coordinadores y representantes de los procesos, donde se dieron a conocer avances de la gestión, resultados de la PEM 2015

– 2020, impactos del entorno y retos avanzando Méderi 2.0., convirtiendo este espacio en una experiencia de aprendizaje y crecimiento colectivo.

Adicionalmente, en la búsqueda de continuar fortaleciendo el relacionamiento con los grupos de interés y reconociendo la importancia de estos para el logro de los objetivos, se llevó a cabo una Jornada con Proveedores, con el fin de compartir el compromiso y la ruta recorrida. En dicha actividad participaron 151 personas en representación de 86 empresas proveedoras de Méderi.



## 8.2 Procesos Misionales

### Urgencias

# 90,7%

Satisfacción de los  
usuarios durante  
el 2020

Durante el 2020 el servicio de Urgencias centró su atención en proteger al personal asistencial de la pandemia y simultáneamente continuar brindando una atención al paciente y su familia con dignidad, privacidad y oportunidad.

Durante el año se realizaron 128.308 atenciones de Triage en el servicio de Urgencias, con un promedio de 10.692 atenciones cada mes, frente a las 16.251 atenciones mes realizadas en el año 2019, con una variación del -34,2%.

La oportunidad en la atención en el Triage II estuvo en promedio en 20,5 minutos, cumpliendo así con los tiempos normativos de atención menores a 30 minutos.

Así mismo, la oportunidad de respuesta a interconsultas por parte de las especialidades básicas para el año 2020 estuvo en promedio en 4,83 horas y la resolutivez medida en término de reingresos antes de 72 horas de pacientes atendidos en el servicio de urgencias fue de 0.77 reingresos por cada 100 pacientes

egresados del servicio, disminuyendo en un - 12.5% frente al año 2019, producto del seguimiento diario por parte de los médicos coordinadores de Urgencias y también por la gestión de las salas de observación de los especialistas de Medicina de Emergencias y Medicina Familiar.

La satisfacción de los usuarios para el año 2020 con el servicio se mantuvo y terminó el año en un promedio del 90.7%, mejorando frente 84,4% del año 2019.

INDICADORES SERVICIO DE URGENCIAS	2019	2020	Variación 2020 Vs. 2019
Pacientes atendidos por Triage (Promedio mes)	16.251	10.692	-34,2%
Oportunidad Atención Triage II (minutos)	26	26	-16,1%
Reingresos antes de 24 horas (Tasa x mil)	0,88%	0,77%	-12,5%
Oportunidad de respuesta a interconsultas de las especialidades básicas (Horas)	5,8	5,8	-25,6%
Satisfacción de usuario	84,40%	90,70%	7,5%

En septiembre se inauguró el área de Planes Especiales para la atención priorizada de pacientes particulares, medicina prepagada y planes complementarios, mejorando la satisfacción de estos pacientes que buscan una atención diferenciada.

## Clínicas Médicas

De acuerdo con el propósito del fortalecimiento de la cultura de seguridad del paciente se consolidaron logros específicos dentro el marco del MOSS, así: indicadores de satisfacción del usuario superiores al 94% durante todo el año en ambos hospitales; además, una reducción sostenida en los tiempos de oportunidad en la respuesta a interconsultas de todas las especialidades del área clínica y también en el trámite de egreso de los pacientes.

El 92% del total de admitidos sospechosos y confirmados durante 9 meses en las áreas dispuestas para COVID-19 equivalente a 9.852 pacientes, tuvieron seguimiento por medicina interna.



INDICADORES SERVICIO CLÍNICAS MÉDICAS	2019	2020	Variación 2020 Vs 2019
Promedio de estancia (días)	6,3	7	10,5%
Oportunidad respuesta a interconsultas (Horas)	9,6	8,8	-7,9%
Satisfacción del usuario	96,20%	94,40%	-1,92%



El promedio de estancia aumentó debido a la mayor estancia en pacientes COVID-19 y a una mayor comorbilidad de estos.

La incidencia de eventos adversos en el paciente hospitalizado fue del 6,3%. La cifra para HUM fue del 7,4% y para HUBU del 2,4%, estando por debajo de las cifras esperadas del 8% y del 4% respectivamente.

La calidad en el diligenciamiento de la historia clínica obtuvo una calificación de 9,6.

En cuanto a indicadores de desenlace clínico los resultados son los siguientes:

INDICADORES SERVICIO CLÍNICAS MÉDICAS	2019	2020
Uso de antiagregantes en IAM (al egreso)	83,31%	84,39%
Uso de beta bloqueadores en IAM (Al egreso)	77,33%	72,2%
Uso de beta bloqueadores en insuficiencia cardiaca congestiva (Al egreso)	70,54%	76,05%
Mortalidad asociada a infarto agudo de miocardio.	7,58%	2,99%
Mortalidad asociada a insuficiencia cardiaca congestiva (Esperado < 7,5%)	5,38%	10,82%
Mortalidad asociada a neumonía b(Esperado <10,0%)	10,37%	23,24%
Mortalidad asociada a EPOC (Esperado < 2,5%)	2,14%	10,15%



## Clínicas Quirúrgicas

El Proceso se enfocó en mejorar la eficiencia en el uso de los recursos, especialmente el de la capacidad instalada, en la gestión de los costos y en los desenlaces clínicos.

Para mejorar la oportunidad de programación quirúrgica, se trabajó en la generación de programas de cirugía los fines de semana y el proyecto de remodelación de sala de procedimientos en clínicas endoscópicas que fue inaugurada en el primer trimestre de 2020. Con la llegada de la pandemia se encaminaron los esfuerzos a mantener la oportunidad de los procedimientos y a disminuir el impacto negativo en el número de procedimientos que trajo consigo la suspensión de la atención de salas de cirugía. El resultado fue la disminución en tiempos de oportunidad

del 30% comparada con el 2019 y la disminución del 28% en el volumen de procedimientos en el año 2020.

Se lograron reducir de manera significativa los tiempos de respuesta a interconsulta en el Proceso, pasando en HUM de 5,2 horas en el año 2019 a 4,9 horas en el 2020 y en HUBU se mantuvo en 3,16 horas en los mismos años. En este mismo sentido y con el fin de impactar la estancia, se disminuyó en un 26% el tiempo de alta administrativa en HUBU.

Se implementaron diferentes estrategias para mejorar las eficiencias operativas de procedimientos realizados por laparoscopia relacionados con el instrumental quirúrgico, optimizando los recursos del servicio.



Se mantuvieron las metas de cancelación de cirugía por debajo del 2,5%. Se diagnosticaron las causas de cancelación de procedimientos de clínicas endoscópicas y se impactó la generada por mala preparación. En cuanto a desenlaces clínicos, los indicadores estuvieron dentro de los estándares esperados a excepción del *fast track* de cadera donde se viene trabajando en

mejorar los tiempos de trámites administrativos ante el pagador.

En satisfacción del usuario se obtuvo un puntaje de 92,61% para HUM, mejorando en esta sede 0,4% con respecto al año 2019.

Finalmente, Méderi obtuvo el segundo puesto “Orden al Mérito Responsabilidad social Dona Bogotá” en la categoría

5: Instituciones trasplantadoras de órganos y tejidos humanos otorgado por el Concejo de Bogotá y la Secretaria de Salud de Bogotá, por el compromiso institucional con la promoción de la donación de órganos y tejidos humanos con fines de trasplante en la ciudad y los departamentos de influencia de la regional 1.

### Indicadores de desenlace clínico:

INDICADORES SERVICIO CLÍNICAS QUIRÚRGICAS	2019	2020
Reintervenciones en HUM	4,97%	5,24%
Reintervenciones en HUBU	1,81%	2,26%
Apendicitis perforada HUM	17,38%	15,21%
Apendicitis perforada HUBU	11,17%	13,75%
ISO asociada a Colectomía abierta HUM	7,65%	3,6%
ISO asociada a Colectomía HUBU	0%	0%
ISO asociada a Colelap HUM	0,32%	0,6%
ISO asociada a Colelap HUBU	0,09%	0%
ISO asociado a herniorrafia inguinal HUM	0,79%	0,64%
ISO asociada a herniorrafia inguinal HUBU	0%	0,25%
Cumplimiento de fast track en fractura de cadera	71,74%	35,9%
Fibrilación auricular y fluter auricular con terapia de anticoagulación crónica	No iniciada medición	80,4%

## Salud Sexual y Reproductiva

Se presentó disminución del 1,3% de nacimientos en el 2020 respecto al 2019, ya que se atendieron 3.856 pacientes, con índice de cesáreas del 42,5%, considerado un buen indicador teniendo en cuenta que HUM es una institución de alta complejidad dada por patologías potencialmente mortales como hipertensión inducida por el embarazo y hemorragias durante el parto.

La primera produjo una muerte directa evitable, situación que nos motiva a trabajar acuciosamente en adherencia a guías, simulacros con regularidad y autoevaluaciones tanto de los buenos resultados clínicos como de procesos de atención con resultados no satisfactorios.

El promedio de estancia materna consolidada fue de 1,96 días que muestra un aumento de 0,16 días respecto al año anterior; que consideramos no es significativo ya que la pesquisa de pacientes sospechosas o confirmadas de COVID - 19, ha generado hospitalizaciones más largas. Este resultado se obtuvo gracias a las estrategias

de salida temprana en pacientes de bajo riesgo. En el 2020 la endometritis postparto fue de 0,29%, mostrando una disminución de 0,21% al compararlo con 2019, que constituye un excelente control de las infecciones obstétricas haciendo especial énfasis en las estrategias de asepsia, antisepsia, tiempos cortos de cirugía y el manejo apropiado del antibiótico profiláctico.

Se realizó un intenso trabajo conjunto entre Ginecología, Neonatología y los respectivos equipos de enfermería para caracterizar nuestro servicio como una oferta de atención de alta calidad en un contexto de humanización, de tal manera que se mantienen el contacto piel a piel en 96% y consejería sobre lactancia materna, que aumentó de 95,9% en 2019 a 98,5% en 2020.

Estos indicadores superaron las expectativas con las que iniciamos su medición y además impactaron positivamente los índices de satisfacción de las pacientes que en 2020 fue 93,7%, mostrando un aumento de 1,7% respecto al 2019.



## Salud Sexual y Reproductiva

El promedio de administración de analgesia peridural durante el 2019 fue de 72,3% y durante 2020 se aumentó al 79,93% mediante acuerdos de servicio con anestesiología.

La unidad de recién nacidos se ha posicionado como centro de remisión lo que ocasionó un indicador de ingreso del 14,1% de los nacidos vivos tanto atendidos en la institución como remitidos de unidades externas con un indicador de mortalidad perinatal de 12,8 por mil, lo que representa una tasa dentro de los estándares nacionales. Asociado a esta cifra, el 2020 transcurrió sin que se presentaran neumonías asociadas al ventilador; indicador que permite asumir el gran esfuerzo realizado a diario por el equipo humano de la unidad, los padres de familia y desde luego por los integrantes del equipo de atención.

El nivel de satisfacción de los usuarios en Salud Sexual y Reproductiva fue de 92% durante el 2019 y aumentó a 93,7% en el 2020. Se realizó la renovación física del tercer piso, lo que permitió aumentar de 34 camas exclusivas para el servicio de Gineco-Obstetricia a 38, distribuidas en habitaciones bipersonales y 2 habitaciones individuales que cuentan con la dotación de presión negativa para la atención de pacientes con patologías infecciosas como el COVID-19.

INDICADORES SERVICIO MATERNO-PERINATAL	2019	2020	2019 vs. 2020
Número de nacimientos	3.907	3.856	-1,3%
Asfixia Perinatal	0,3%	0,26%	-13,3%
Endometritis postparto	0,5%	0,29%	-42%
Ingreso a cuidados intensivos neonatales	18,1%	14,1%	-22,1%
Promedio de estancia materna	1,8	1,96	8,9%
Pacientes con morbilidad materna extrema	332	293	-11,7%
Mortalidades Maternas Directas Evitable	0	1	100%
Satisfacción del usuario	92%	93,7%	1,8%
Contacto piel a piel	95,5%	95,6%	0,1%
Consejería en lactancia materna	95,96%	98,5%	2,6%

### Indicadores de desenlace clínico:

INDICADORES SERVICIO SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA	I SEMESTRE 2020	II SEMESTRE 2020	AÑO 2020
Histerectomías con sangrado masivo	1,1%	0,4%	0,74%
Lesión de órgano vecino	0,6%	0,1%	0,37%
ISO asociado a histerectomías	2,2%	1%	1,63%
Hiperplasia prostática en tratamiento (Medico o qx)	34,7%	33%	33,85%
Niveles de PSA negativos tras cirugía radical de próstata	100%	100%	100%
Uroflujo no obstructivo luego de cirugía por hiperplasia prostática benigna	81,7%	100%	90,86%



# 93%

Satisfacción de paciente trazador

## Cuidado Crítico

Se continuó con la información estandarizada a familiares, a través de un protocolo implementado desde el año 2019, con mayor adherencia por parte de los médicos y la familia, con una constante de satisfacción mayor al 95%. Con la llegada de la pandemia por COVID-19 en el mes de marzo, se modificó el protocolo por el aislamiento social y la no presencialidad de los familiares.

En un comienzo se realizó una llamada de información que fue insuficiente para los familiares, disminuyendo los porcentajes de satisfacción hasta valores de un 83%, por lo cual con el Proceso de TICs se adquirieron tabletas para todas las Unidades de Cuidado Intensivo en números suficientes que permitieran la realización de una

videollamada mostrando la condición del paciente a las 10:00 a.m. teniendo un impacto emocional positivo en las familias. Se continuó con información a la familia por parte del médico con llamada desde las 5:00 p.m., impactando la satisfacción medida por parte de auditoría de paciente trazador, realizada por el grupo de Paciente Seguro con un resultado del 93%.

Se logró, a través de barreras de seguridad y las rondas diarias de pertinencia, tasas de hasta un 84% del cumplimiento en metas correspondiente a infección por catéteres, y solo en dos meses del año los resultados estuvieron por encima de metas relacionadas con picos de pandemia y sobreinfecciones que este virus genera.

Las medidas de contención relacionadas con el control de la vía aérea en relación con Neumonía Asociada a la Ventilación Mecánica impactaron positivamente los resultados (adherencia a la clorhexidina, cabecera a 30 grados.) a pesar de la pandemia, haciendo del manejo del paciente un elemento de la cultura organizacional con el eje corporativo de clientes y mercado.

Se mantuvieron los indicadores de ocupación, estancia y giro cama durante los primeros tres meses del año antes de la llegada de la pandemia, quedando únicamente como unidades no COVID-19, 37 camas de la UCI norte e Intermedios, 24 camas en el primer piso y 15 camas en la Unidad de Cuidados Intermedios urgencias (Salem). La estancia promedio fue de 5.9 días y el giro bajando a 5, por el aumento de la complejidad de los pacientes manejados; la UCI Intermedia también cumplió las metas en el primer trimestre, posteriormente por pandemia presentó una disminución de la ocupación hasta del 70% solo cumpliendo con los indicadores de estancia 3.7 y giro cama 5.1, todo esto por situación de pandemia y redistribución de camas.



### Indicadores de desenlace clínico:

INDICADORES SERVICIO CUIDADO CRÍTICO	I SEMESTRE 2020	II SEMESTRE 2020	AÑO 2020
Incidencias pacientes con SDRA de pacientes ventilados	6,5%	18,4%	12,48%
Extubación fallida	4,5%	1,6%	3,02%
Pacientes con hemorragia de vías digestivas	3,1%	3,6%	3,32%

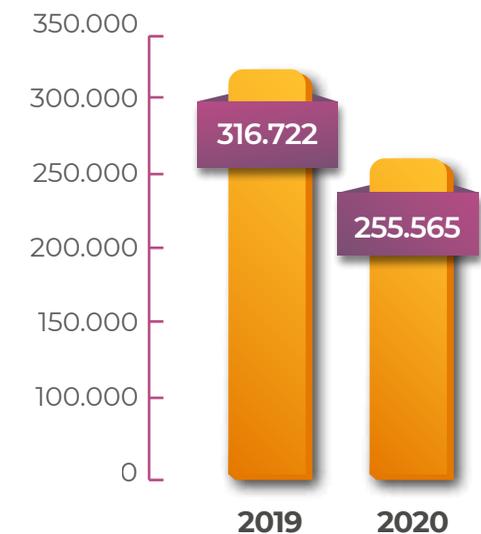


## Atención Ambulatoria

En el año 2020 se asignaron 255.565 citas, un -19,31% respecto al año 2019 (316.722), esta disminución es derivada por las medidas de la pandemia COVID-19. Una vez declarada la contingencia por la pandemia se priorizó la atención de especialidades clínicas y quirúrgicas que intervienen en la atención de pacientes con diagnósticos oncológicos, controles post operatorios y programas especiales.

Posteriormente, se ajustaron protocolos y procedimientos que fueron permitiendo la apertura de agendas de forma gradual en servicios como Medicina Estética, Odontología y demás especialidades no priorizadas durante la contingencia para la cobertura de demanda de acuerdo con los convenios activos.

Total citas asignadas año



2020 Vs. 2019

**-19,3%**



Es de resaltar que una de las estrategias más acertadas fue la implementación de la consulta por modalidad de Telemedicina, asegurando la continuidad en la atención y tratamiento de los pacientes, además de mitigar el contagio por COVID-19.

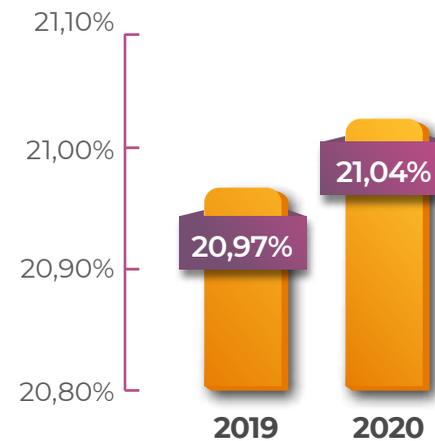
Las consultas en modalidad de Telemedicina iniciaron el 26 de

marzo de 2020 y al cierre del mismo año el total de atenciones realizadas fueron de 25.596 citas; entre los programas y servicios que lideraron el uso de esta modalidad, está el programa UAPI-B24 con el 46%, Oncología y Hemato-Oncología con un 28% y las especialidades clínicas y quirúrgicas con un 11%; para estas últimas la atención se realizó el

55% por tele consulta y 45% por video consulta.

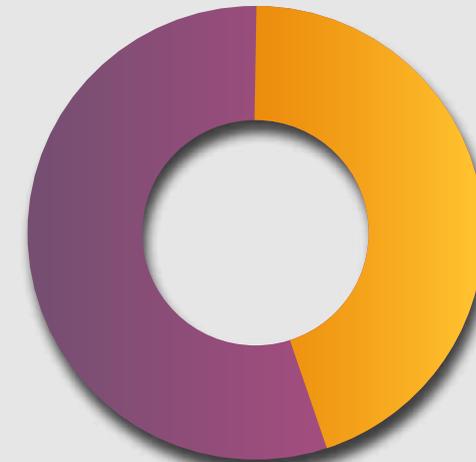
Con relación a la oportunidad en la asignación de citas, en el año 2020 el promedio de asignación de citas para HUM estuvo en 9 días y en HUBU 15 días, con un cumplimiento de la meta para los dos hospitales.

#### Proporción demanda insatisfecha Vs citas asignadas



2019 Vs. 2020  
**0,3%**

#### Consultas Virtuales



**55%**  
Teleconsulta

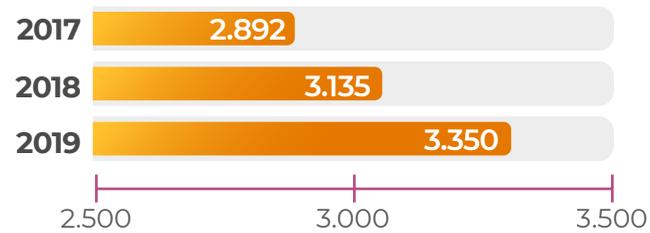
**45%**  
Video consulta

## Hemato - Oncología

El servicio de Hemato-oncología de Méderi continuó prestando los servicios ininterrumpidamente, toda vez que fue una de las poblaciones priorizadas y con atención en Telemedicina del 55%. Para el año 2020 el crecimiento de las citas asignadas en oncología y Hemato-oncología fue del 9%.



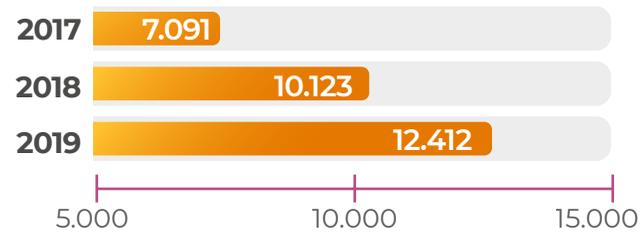
### Hemato-Oncología



2020 Vs. 2019

**7%**

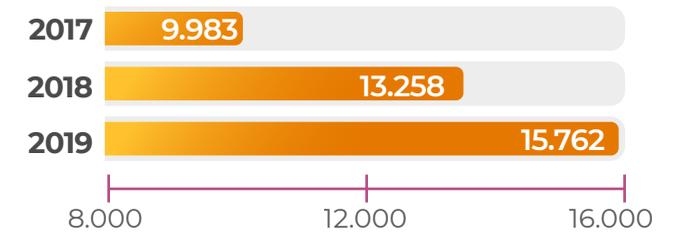
### Oncología



2020 Vs. 2019

**23%**

### Total Citas Asignadas



2020 Vs. 2019

**19%**

En cuanto al número de pacientes ambulatorios se evidencia un crecimiento

del 11% frente al anterior y un incremento del 7% en aplicación en sala de quimioterapias.



Servicio Hemato-oncología	2019	2020	Variación 2019 -2020
Pacientes ambulatorios	6,611	7,333	11%
Pacientes hospitalizados	752	700	-7%
Procedimientos	716	619	-14%
Aplicaciones en sala de quimioterapia	12,154	13,028	7%

Por último, se creó la agenda “Oncología Inducción”, con el fin de formalizar la programación del paciente con diagnóstico neoplásico en la sesión de educación orientada en temas relacionados con el diagnóstico, tratamiento, efectos secundarios, cuidado en casa, signos de alarma, entre otros. En esta sesión se hizo entrega de

una cartilla con información de los temas mencionados y el kit de obsequio del servicio de oncología.

Algunos indicadores que muestran el compromiso del servicio con los resultados del paciente son:

HEMATO - ONCOLOGÍA	2019	2020
Adherencia al protocolo de tratamiento de paciente de Hemato – Oncología (días)	1,6	2
Porcentaje de satisfacción con el servicio de oncología	95,3%	99%
Flebitis química por administración de quimioterapia	0,3%	0%





La oportunidad  
del ingreso en  
las primeras 24  
horas fue del

**98%**

## Programas Especiales

### Unidad de Extensión Hospitalaria (UEH)

En el 2020 se manejaron 3.140 egresos en la Unidad de Extensión Hospitalaria. UEH, lo que significó una disminución de los pacientes del 26% respecto al año anterior. El comportamiento del primer trimestre fue semejante al año anterior; sin embargo, la situación derivada por la pandemia por el SARS-CoV 2, la creación de las zonas Zafiro y la directriz de focalizar la atención en la UEH en pacientes no COVID, ocasionó la disminución de requerimientos y por ende de ingresos de pacientes al programa. Se afectó considerablemente el ingreso de pacientes tomados directamente del servicio de urgencias, pasando de un 33% al 16%.

La oportunidad del ingreso en las primeras 24 horas fue del 98% y la participación de la Unidad de Extensión Hospitalaria en los egresos fue de 6,7%, con un mejor comportamiento en el giro cama que pasó de 3,8 en 2019 a 3,1 en el 2020.

El 86,5% de los pacientes atendidos egresaron por mejoría clínica, con un promedio de estancia de 10 días. La atención en casa permitió a la red hospitalaria liberar 1.003 camas en el año, lo que significó un promedio de 83 camas/mes liberadas; el índice de satisfacción de los usuarios del servicio se mantuvo en un promedio de 96,7%.





## Programa Madre Canguro

Durante 2020 aumentó el número de pacientes activos, logrando un incremento del 10% con respecto a 2019.

En el marco de la pandemia, se logró mantener el número de ingresos mensuales en fase 1 y se diseñó una estrategia de tele consulta para niños de fase 2, logrando atender 1.561 niños, entre marzo y diciembre de 2020.

Se logró una adherencia al Programa en niños de fase 1 por encima del 95%, y un porcentaje de hospitalización inferior al 2%. La cobertura de la consulta de oftalmología en los niños menores de 33 semanas fue del 97% mejorando frente al 86% del 2019. Se logró a través de la implementación de nuevas estrategias de atención en la que se incluyeron mensajes de texto recordatorios a los padres.



# 10%

Incremento de pacientes del 2020 Vs 2019

## Programa B24

Se atendieron ambulatoriamente, por parte del equipo interdisciplinario del Programa de atención integral en VIH SIDA, un promedio de 1.525 pacientes mes, con un incremento de 202 pacientes respecto al año anterior, y un crecimiento del 13,2%. Se mantuvo el ingreso de 18 pacientes mes, con una oportunidad al ingreso de 5,5 días.

El impacto de la atención, medido por porcentaje de pacientes con supresión virológica a los 6 meses de tratamiento, fue del 96.6%, cumpliendo con las metas internacionales de ONUSIDA 90/90/90.

En el marco de la pandemia por COVID-19 y dando respuesta las recomendaciones del Ministerio de Salud y Secretaria Distrital de Salud, desde el programa B24 se implementaron tres grandes estrategias:

### Teleconsulta

Teleconsulta para disminuir el riesgo de exposición de los pacientes: inició el 18 de marzo y a diciembre 2020 se atendieron 11.081 pacientes por esta modalidad, lo que corresponde al 75% de pacientes atendidos y logrando un aumento en la adherencia al programa del 93%.

# 75%

De pacientes atendidos por Teleconsulta

# 93%

De adherencia al programa

### Ruta ambulatoria

Ruta ambulatoria para diagnóstico de COVID-19 para realizar captación oportuna y seguimiento continuo de pacientes sintomáticos respiratorios. De agosto a diciembre se tomaron 177 pruebas con un porcentaje de positividad del 11.3%;

# 117

Pruebas realizadas de Agosto a diciembre

# 11,3%

Porcentaje de Positividad

### Medicamentos a domicilio

Envío de medicamentos a domicilio a pacientes sin red de apoyo: se realizaron un promedio de 264 envíos mes.

# 264

Envios por mes en promedio





El aumentó del número de pacientes atendidos del 2019 al 2020

**210%**

## Programa Clínica de Dolor y Cuidado Paliativo

**El Programa Siempre Contigo aumentando en un 210%, respecto al año anterior, pasando de atender 68 pacientes promedio mes en el 2019 a 143 pacientes promedio mensual en 2020.**

En el área de hospitalización se atendieron 4.430 interconsultas en el año y 1.645 pacientes a cargo del servicio. En el área ambulatoria uno de los principales logros fue brindar oportunidad en la atención integral al paciente en el marco de la epidemia del COVID-19, como estrategia de mitigación del riesgo, creando la estrategia de Tele consulta. Se lograron atender 1.510 pacientes en el programa Siempre Contigo de los cuales el 88% fueron atendidos por modalidad de tele consulta; en Clínica de Dolor y Cuidado Paliativo se atendieron 3.351 pacientes donde el 72% de los pacientes fueron atendidos de forma presencial. Se destaca el mayor número de pacientes atendidos en el programa siempre

contigo aumentando en un 210%, respecto al año anterior, pasando de atender 68 pacientes promedio mes en el 2019 a 143 pacientes promedio mensual en 2020.

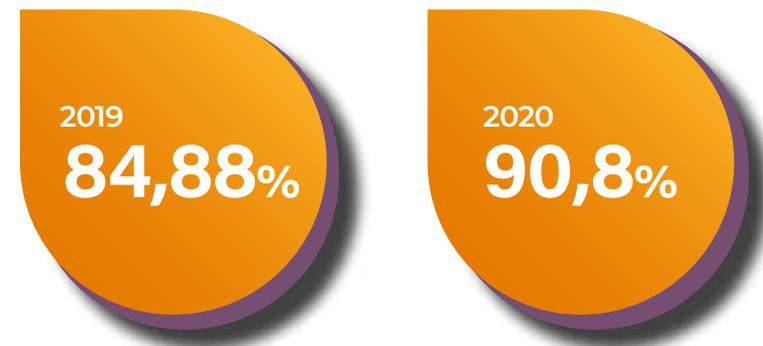
La modalidad virtual en el **Programa Siempre Contigo** tuvo mayor acogida por parte de los familiares y pacientes, reflejado en la disminución del porcentaje de inasistencias (6%) y mayor adherencia al programa (95%). La modalidad virtual benefició significativamente los servicios multidisciplinares enfocados en los pacientes con alta limitación de funcionalidad, generando una atención más humanizada por parte de los servicios de dolor.

## Atención Cardiocirculatoria

Se crearon diferentes documentos y protocolos de atención, para optimizar las medidas de bioseguridad frente al COVID-19, lo que permitió que el servicio siguiera en funcionamiento durante la época de confinamiento obligatorio.

En el año 2020, se logró aumentar el promedio general de angioplastias primarias (Angioplastia en infarto agudo de miocardio con elevación del ST), reduciendo cada vez más los pacientes llevados a trombólisis intrainstitucional.

### Proporción de pacientes con IAM - ST con angioplastia primaria



El programa “Alta el mismo día posterior a PCI” (Intervención coronaria percutánea) fundamentado en exitosos estudios clínicos internacionales y adecuado soporte científico, inició en enero de 2020 y en él se incluyeron 35 pacientes, los cuales fueron llevados a intervención coronaria percutánea (angioplastia más implante de stent en uno o dos vasos coronarios). Estos pacientes fueron dados de alta de la institución el mismo día y controlados telefónicamente 24 horas posteriores a la intervención.

Los resultados fueron exitosos gracias a la adecuada selección de pacientes, quienes vivían en relativa cercanía a la Institución, sin dificultades de acceso rápido a nuestro servicio de emergencia de ser necesario y con adecuado soporte social.

En el control telefónico se verificó el adecuado estado del paciente, en ausencia de complicaciones de sitio de punción, adecuada adherencia a terapia de antiagregación dual. Igualmente se mejora la disponibilidad de camas necesarias para afrontar la actual pandemia y aumenta la eficiencia en el proceso de hospitalización.

Se consolidó el primer grupo integral en recanalización de oclusiones crónicas coronarias, un procedimiento de alta complejidad, siendo en Bogotá el único grupo que realiza este tipo de procedimientos aplicando técnicas anterógradas, retrógrada y abordajes híbridos. De esta forma se genera un valor agregado a Méderi no solo por el mejoramiento en la productividad del servicio, sino, además, en el posicionamiento de la Institución a nivel mundial. El grupo de Cardiología Intervencionista de Méderi cuenta con tres casos de intervención enviados al congreso *Chronic Total Oclusión Summit (CTO Connect)* en la sección “Challenging Cases” (en espera de aceptación). Adicionalmente se enviarán los casos de alta complejidad a los congresos *European Society of Cardiology “EuroPCR”* en mayo y *Transcatheter Cardiovascular “TCT”* en octubre de 2021.

El porcentaje de complicaciones en el servicio de electrofisiología asociadas a infecciones del dispositivo electrónico cardíaco implantado fue inferior al 1,5% respecto al número total de pacientes atendidos, esto refleja un índice de eficacia y seguridad elevado.

## Infección de dispositivo electrónico cardíaco implantado

I SEMESTRE 2020

0,5%

II SEMESTRE 2020

1,8%

AÑO 2020

1,14%

## Volúmenes en el servicio de cirugía cardiovascular

La restricción impuesta por la pandemia produjo un impacto significativo en los volúmenes en el servicio de cirugía cardiovascular :

Procedimiento	2019	2020	Diferencia	Porcentaje
Cirugía mayor	406	271	-135	-33 %
Cirugía menor	173	143	-30	-17 %
Consulta	1349	700	-649	-48 %
Interconsulta	1216	912	-364	-25 %

## Resultados clínicos

Los principales resultados clínicos se presentan a continuación:

Indicadores	2019	2020	Diferencia
Mortalidad global	7,1 %	9,2 %	2,1%
Mortalidad RVM	2,7 %	4,8 %	2,1%
Mediastinitis	2,7 %	3,3 %	0,6%
ISO esternal superficial	2,2 %	4,7 %	2,5%
ISO safenectomía	1,47 %	2,6 %	1,1%
Reintervención por sangrado	6,65 %	5,53 %	-1,1 %

De manera favorable se registró una disminución en el número de reintervenciones por sangrado posterior a cirugía cardíaca debido a la puesta en marcha de medidas de mejora en esta variable de amplia incidencia en el servicio.

Se continuaron desarrollando nuevas técnicas quirúrgicas y procedimientos especiales como la “Trompa de Elefante” congelada con la utilización de la prótesis híbrida *Evita Open Plus* en el tratamiento de enfermedad complicada del arco aórtico y la aorta torácica descendente en cuadros sindrómicos agudos y crónicos.

También se continuó utilizando el Balón de Contra-Pulsación Intra-Aórtico (BCPIA) con indicación de profilaxis prequirúrgica en pacientes con enfermedad coronaria severa multivaso y fracción de eyección severamente deprimida y sus resultados están siendo objeto de trabajo de investigación en asocio con la Unidad de Cuidados Intensivos y la aneurismectomía de la arteria pulmonar indicada en pacientes con aneurisma gigante de la arteria pulmonar, que es una entidad de muy baja incidencia, pero de una altísima letalidad si se llega a complicar con ruptura o disección.



## Rehabilitación Cardíaca

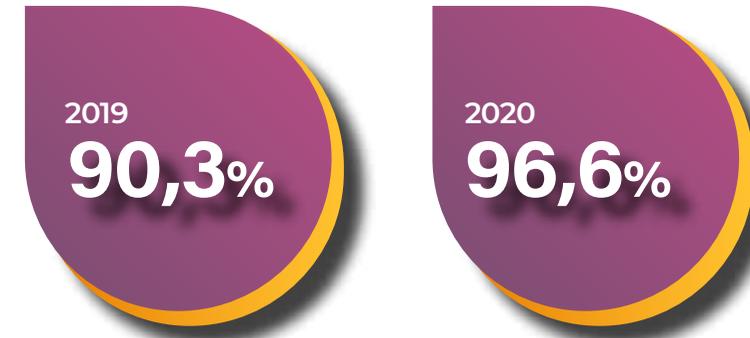
En el 2020 el Servicio de Rehabilitación Cardíaca fortaleció sus actividades en conjunto con los Programas de Promoción y Prevención institucional.

El foco de la atención fue de mantener la atención de los pacientes de consulta externa y hospitalizados con todos los protocolos de bioseguridad establecidos en la Institución, dando inicio a la realización de teleconsulta, creando estrategias para la realización de ejercicio en casa con identificación de signos de alarma a través de envío de videos educativos a nuestros pacientes y publicación en el canal de YouTube de Méderi y la página Web.

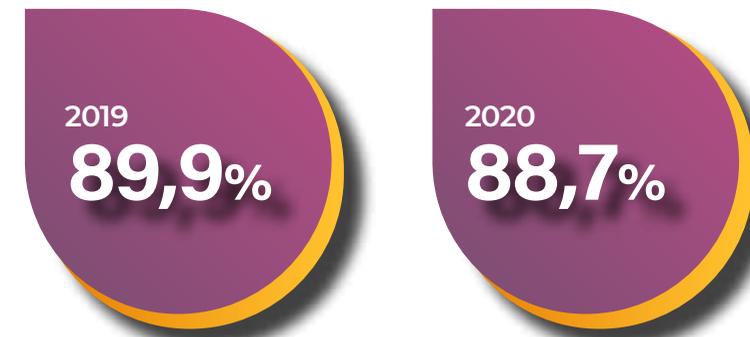
Se realizó valoración de factores de riesgo cardiovascular durante la IV Semana de la Salud y se creó el folleto de Recomendaciones de Factores de Riesgo Cardiovascular para colaboradores y empleados Méderi.

Los tratamientos terminados en fase I y II que cumplieron los objetivos del tratamiento estuvieron por encima de lo esperado.

### Tratamientos terminados fase I que cumplieron con los objetivos



### Tratamientos terminados fase II que cumplieron con los objetivos



## Investigaciones

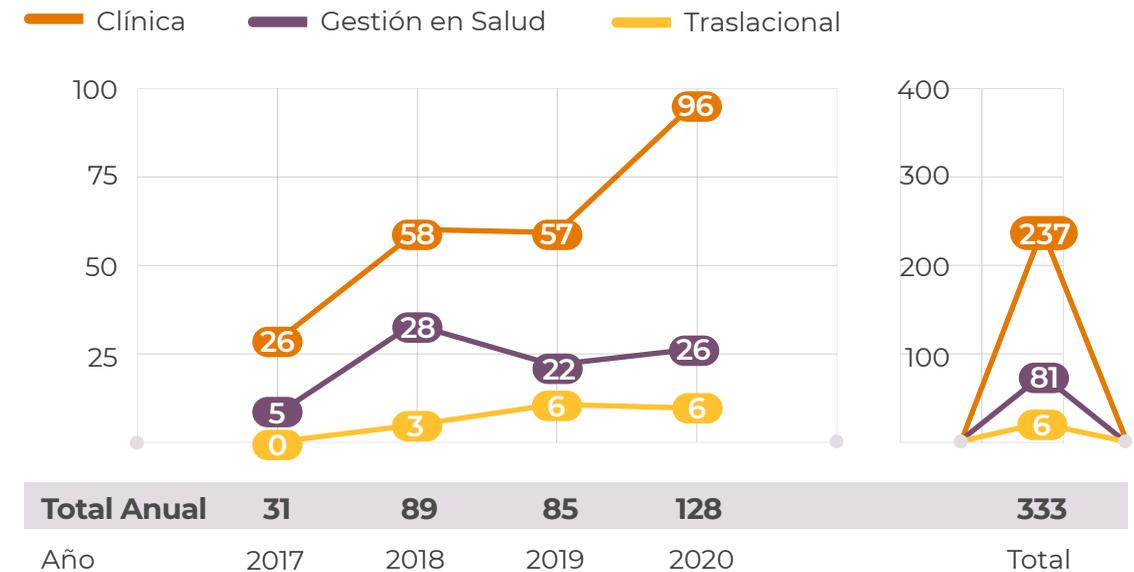
Para fortalecer la investigación y la innovación, se acompañó el desarrollo de 128 nuevos proyectos de investigación, distribuidos en tres líneas de investigación, representando un incremento de 50,5% en relación con el año 2019, destacando que 25 proyectos en desarrollo abordan la temática de la infección por COVID-19. Adicionalmente, se consolidaron alianzas estratégicas para el desarrollo de investigación colaborativa, con la Orden Hospitalaria San Juan de Dios, Compensar, Hospital San Ignacio, Clínica La Sabana y Clínica Los Cobos. Igualmente, se ejecutó la convocatoria de fondos de investigación Méderi (2020-2) por un monto de \$399,6 millones de pesos, financiando seis proyectos.

Como resultado de las investigaciones desarrolladas, en 2020 fueron publicados 55 artículos, 33% aceptados en revistas de cuartil 1 y 2 y aumentando la visibilidad a nivel científico medido a través del factor de impacto en 20,5 puntos. Dichos trabajos estuvieron enfocados en aproximaciones

terapéuticas en cuidado crítico, cirugía y ginecología y obstetricia con aportes a la práctica institucional. Esta producción académica, junto con otra documentación de interés, es recopilada en el repositorio institucional (<http://repositorio.mederi.com.co/>) siendo la herramienta que permite visibilizar el trabajo de todo el equipo Méderi y sus aliados. Para 2020, 34.104 usuarios adicionales visitaron el sitio del repositorio, desde países como Estados Unidos, Francia, Países Bajos, Hong Kong, Perú, México, Ecuador y España.

Finalmente, el V Encuentro de Investigación - CIMED se consolidó como un espacio para compartir los resultados recientes de proyectos desarrollados en la institución. Durante la versión “V Investigación colaborativa en el marco de la pandemia”, desarrollada en modalidad virtual, se presentaron **24 trabajos en modalidad de póster y 3 en presentación oral, ante 155 asistentes vía plataforma y 2072 vía YouTube**, continuando así con la divulgación y promoción del conocimiento.

## Protocolos de investigación académica Méderi en construcción



## Producción académica de Méderi (N=142)

Cuartil Scimago	2018 % (n)	2019 % (n)	2020 % (n)	Total % (n)
Q1	30,4 (14)	25 (9)	16,4 (9)	20,1 (43)
Q2	0 (0)	16,7 (6)	16,4 (9)	7,5 (16)
Q3	8,7 (4)	2,8 (1)	5,4 (3)	5,6 (12)
Q4	39,1 (18)	30,6 (11)	23,6 (13)	36 (77)
QNR	21,7 (10)	25 (9)	38,2 (21)	30,8 (66)
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>36</b>	<b>55</b>	<b>214</b>

## Educación Médica

Después de transcurrida la visita para la verificación de condiciones de calidad a cargo de los pares académicos designados por **el Ministerio de Educación Nacional, en noviembre de 2020 recibimos el Acuerdo 00225 de la Comisión Intersectorial para el Talento Humano en Salud, a través del cual se le otorgó el Reconocimiento como Hospital Universitario** a las dos sedes de la red. Lo anterior, permite que Méderi haga parte del selecto grupo de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud en el país que ostentan el galardón.

Cabe resaltar que este logro institucional, al estar alineado con el eje de innovación, nos aproxima al cumplimiento de nuestra visión de consolidarnos como una Organización del Conocimiento. Como parte de este objetivo, y en concordancia con lo anterior, se creó el Comité Institucional de Hospital Universitario, como órgano de supervisión y seguimiento a todos los temas relacionados con la calidad e

innovación académica, en términos de docencia e investigación.

3.086 estudiantes realizaron rotaciones clínicas y prácticas formativas en las sedes de la Red Hospitalaria en el año 2020. Si bien, existieron modificaciones sobre la dinámica usual de estas actividades, aseguramos su seguridad y calidad académica, implementando actividades de acceso remoto e híbrido, como fue el “Programa de tele orientación a pacientes COVID-19”, en el cual participaron estudiantes del pregrado de Medicina y Fisioterapia de la Universidad del Rosario, dando orientación remota a más de 3.500 usuarios con este diagnóstico.

Por otro lado, se puso en funcionamiento el plan **“De Regreso a Méderi”**, para todos aquellos estudiantes que se vieron obligados a suspender sus actividades académico - asistenciales durante los meses de marzo y agosto, producto de la Emergencia Sanitaria.

Adicionalmente, gracias a nuestro cuerpo profesoral, constituido por más de 260 docentes Méderi, garantizamos acompañamiento y supervisión permanente de todos los estudiantes. Se destaca el compromiso de 30 empleados quienes obtuvieron su título como Especialistas en Docencia Universitaria y 20 adicionales iniciaron la tercera cohorte, fortaleciendo cada vez más las actividades docentes al interior de la Corporación.

Como parte de la estrategia de digitalización, se adquirió la licencia del software Eventtia y Saberes, el primero de estos, diseñado para apoyar la planeación y desarrollo de eventos, y el segundo para la gestión académica de las rotaciones que ocurren en los hospitales. Se realizaron más de cinco encuentros académicos haciendo uso de esta plataforma, los cuales fueron evaluados por los asistentes con una calificación de 4,5 de un total máximo de 5,0 puntos.



Escanee este código y vea el video de Méderi realizado a los estudiantes en pandemia



## 8.3 Procesos de Apoyo Asistencial

### Nutrición

Con el objetivo de evaluar el impacto de la terapia nutricional, medición realizada a través de la escala de seguimiento y evaluación de impacto clínico y nutricional especializado, se evidenció la recuperación nutricional en el 94,83% de los pacientes intervenidos por el grupo interdisciplinario de soporte nutricional, el cual dio respuesta a 5.894 interconsultas en el año 2020, logrando mantener la experiencia satisfactoria de nuestros pacientes y sus familias con la alimentación recibida durante la estancia hospitalaria, logrando una satisfacción del 99,4% en el Hospital Universitario Mayor y 100% en el Hospital Universitario Barrios Unidos.

Como parte del plan de contingencia por la pandemia se desarrollaron ensayos de alimentos TBP Bakery (Ultracongelados). Los anteriores planes tienen como finalidad que el servicio de alimentación tercerizado pueda mantener un almacenamiento de alimentos (stock) para 8 días de alimentación a pacientes y 4 días a colaboradores. Estos ensayos tuvieron resultados satisfactorios.

El proceso de nutrición, continuando con el compromiso con el medio ambiente, siguió apoyando la iniciativa de hospital verde manteniendo durante 2020 un control satisfactorio sobre los desperdicios generados por no consumo de

la alimentación suministrada con valores inferiores a los recomendados (4%), se mantuvo en un 2,48% dato inferior al obtenido en el año 2019, gracias a las estrategias y mejoras en las ofertas de menús a pacientes, lo que permite un mayor consumo de la dieta servida.

**La oportunidad para la formulación del soporte nutricional enteral antes de las 9:30 a.m. fue del 85,9% y la oportunidad en el número de dietas hospitalarias programadas antes de las 7:00 a.m. término en un 72,1%** mejorando frente al periodo anterior donde estuvo en un 61,6%.



## Esterilización

En medio de la pandemia de COVID-19, se identificó la necesidad de elaboración de prendas con el aprovechamiento de tela no tejida, reciclando el material con el que se envuelven los equipos estériles que se utilizan en los procedimientos realizados en salas de cirugía. Lo anterior logró en el plazo inmediato la elaboración de prendas de protección (escafandras y polainas) como una alternativa de manera eficaz para el personal que se encontraba en las áreas de atención con sospecha de pacientes con COVID-19, entregando un total de 6.211 prendas.

Con el propósito de garantizar un mejoramiento continuo se incrementó al plan de la medición al sistema de seguimiento y control ATP (Adenosín Trifosfato) y se realizaron 4 tomas de hisopado

de las áreas consideradas críticas UCI-Hospitalización primer piso, Imágenes Diagnósticas, Medicina Nuclear y Salem, asegurando una eficacia de las prácticas de higiene y limpieza hospitalaria segura.

En el seguimiento y trazabilidad a las cargas de esterilización en el HUM, terminamos el año 2020 con una tasa de control biológico positivo de 0,16 x 1.000 controles biológicos realizados, frente a una tasa esperada de menos de 1 x 1.000 controles biológicos. Para el HUBU la tasa fue de 0.

Se continuó vinculado al programa “Círculo de la excelencia”, comprometidos con la excelencia y la calidad con la participación de 10 hospitales a nivel nacional y de Latinoamérica.





## Patología

Se realizaron 42.049 estudios y en comparación con el 2019 se presentó una disminución de 10.370 actividades equivalente a un -20%, debido a la emergencia sanitaria.

***La oportunidad en promedio para la entrega de resultados disminuyó en 2,6 días, pasando de 9,6 días en el 2019 a 7 días en 2020.***

De 14 casos solicitados para revisión de concordancia en los resultados durante el año 2020, el 100% fueron concordantes.

Se trabajó en conjunto con Laboratorio Clínico, logrando la fusión como unidad de apoyo diagnóstico, lo que permitió aumentar a 24 horas la operación del servicio de Patología.

Como parte del desarrollo de estrategias interinstitucionales, se realiza integración con Hemato – oncología, fortaleciendo el trabajo interdisciplinario, tanto en el reporte diario de casos positivos de malignidad que permitieron optimizar el flujo del paciente y la articulación con la ruta oncológica, para la solicitud directa de estudios complementario, que permitió mejorar la oportunidad en el procesamiento, entrega de resultados y disminución de trámites administrativos.



## Rehabilitación

El impacto en los indicadores de sostenibilidad se vio afectado por la pandemia, en la cual el Proceso de Rehabilitación juega un papel fundamental en el manejo de la vía aérea respiratoria, la funcionalidad, la deglución, mantenimiento, recuperación y calidad de vida de los pacientes con COVID-19. Pese a la disminución de la ocupación y su impacto en los indicadores, el manejo terapéutico de los pacientes y los objetivos de cumplimiento se vieron reflejados en un 83,7%.

Los pacientes que refirieron dolor mejoraron su percepción posterior a la rehabilitación en un 79%, lo que indicó que la fisioterapia contribuye a mejorar la sintomatología de los pacientes en un 94%, la calidad de vida en un 90% y la funcionalidad en 95%.

La integralidad de la Rehabilitación en los pacientes de cuidados intensivos que presentaron debilidad músculo esquelética adquirida por inmovilidad y pese a las secuelas que deja el coronavirus se presentó en un porcentaje promedio anual bajó de 7,4%, impactando en la estancia hospitalaria, el giro cama y la morbimortalidad; así mismo, el 96,9% de las extubaciones fueron programadas, logrando disminuir los eventos adversos por retiro de dispositivo no programado en rehabilitación en un 70%.

**Se logró mayor visibilidad de los programas educativos de promoción y prevención de Rehabilitación (Méderi Respira, Muévete Hospitalizado, Huesos Sanos y Fuertes, alimentARTE y divertiMENTE)**, implementando estrategias de seguimiento e impacto a nuestros pacientes y sus familias.



## Farmacia

**D**urante 2020 la validación de las prescripciones llegó al 100% de pacientes ambulatorios.

También se evidenció un aumento en la validación de las prescripciones hasta llegar al 100% de pacientes hospitalizados obteniendo un margen de PRM del 4,88% en HUM y 6,89% en HUBU

La adherencia en la conciliación de medicamentos al ingreso a Urgencias de HUM y HUBU cierra el año en un 86% y 71% respectivamente.

Se Implementó la consulta de atención farmacéutica a 218 pacientes oncológicos con terapia oral ambulatoria

La central de mezclas adquirió una máquina repetidora con la que se espera incrementar la adecuación de medicamentos de manera estandarizada generando mayor

reaprovechamiento y liberación del tiempo de Enfermería en actividades asociadas a la adecuación de medicamentos.

Se adquirieron tres máquinas para acondicionamiento de medicamentos y dispositivos médicos por valor de \$850 millones de pesos que permitirán realizar la identificación de alto riesgo, LASA y código de dos dimensiones para realizar la lectura a pie de cama de paciente apoyando el cumplimiento de los correctos para la administración de medicamentos.

***Pese a las circunstancias de la pandemia, se reactivó el convenio docente asistencial con el departamento de Farmacia de la Universidad Nacional, a través del cual rotaron de manera virtual 20 estudiantes de 8 y 9 semestre de pregrado.***



## Imágenes Diagnósticas

**E**l objetivo principal del servicio es la realización e interpretación de estudios imagenológicos oportunos y eficientes.

Se realizaron 184.234 exámenes en las modalidades de Radiología Convencional, Tomografía, Resonancia, Eco Doppler, Medicina Nuclear y Mamografía para las sedes de Hospital Universitario Mayor y Hospital Universitario Barrios Unidos, con una oportunidad para la entrega de los resultados de 6,9 horas y 3.631 procedimientos de radiología intervencionista con una oportunidad para la realización de 24 horas.

**En nivel de satisfacción para las sedes de HUM fue del 99,2 % y para HUBU del 96%.**

En el marco de la pandemia generamos el aumento de la planta de tecnólogos de imágenes diagnósticas con conocimientos en tomografía, permitiendo realizar apertura de agendas de

los 2 equipos las 24 horas del día, de domingo a domingo.

En tecnología biomédica realizamos la conversión de todos nuestros equipos de radiología convencional fija análoga a digital, y realizamos renovación tecnológica con el ingreso de 4 equipos de radiología convencional digital portátil, 2 ecógrafos de alta gama para Intervencionismo, 2 ecógrafo portátiles.

Adicionalmente, se llevó a cabo la evaluación, negociación y contratación, para la renovación tecnológica de un nuevo equipo de Resonancia 3T, una plataforma de visualización avanzada, un equipo de Radiología Convencional con suspensión ciéltica digital y un arco en C, todo esto para implementar durante el año 2021, con la finalidad de ampliar nuestra oferta contribuyendo con las necesidades de nuestros usuarios.

### Nivel de satisfacción

**99,2%**  
HUM

**96%**  
HUBU

## Laboratorio Clínico y Servicio Transfusional

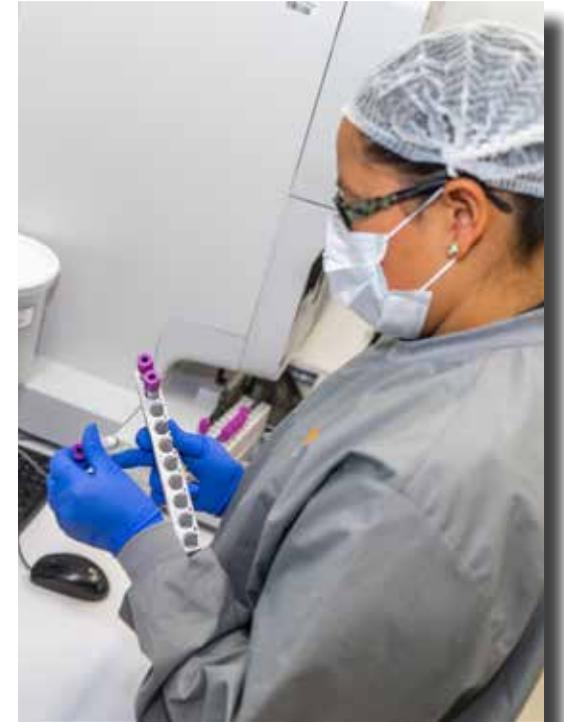
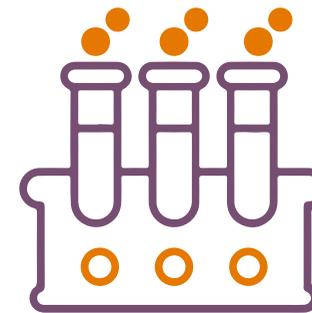
La oportunidad de toma de muestras ambulatorias en la sede Hospital Universitario Mayor, que para el año 2019 fue de 22 minutos, paso a 17 minutos para el 2020 y la población atendida pasó de un promedio en el 2019 de 530 pacientes a en 797 pacientes en el año 2020. En la sede de Barrios Unidos, la oportunidad de atención se mantuvo por debajo de 20 minutos y la población atendida descendió por la pandemia.

En la unidad de Microbiología se implementó el uso de medios cromogénicos mejorando la oportunidad y la especificidad en la identificación de bacterias y levaduras que son de interés clínico para la red hospitalaria. Adicionalmente, se actualizó la biblioteca de microorganismos lo que traduce en identificaciones más precisas; de igual manera se amplió la cobertura del antibiograma con nuevos agentes que aportan al estudio de la resistencia bacteriana. En cuanto a la respuesta a la

pandemia se implementó la Identificación de SarsCov2 por PCR, y panel respiratorio 2.1 Film array. Este último permite realizar un diagnóstico diferencial con otros microorganismos que identifica el panel.

Se realizó renovación tecnológica de equipos de medición de gases sanguíneos descentralizados en urgencias, los que se encuentran integrados a la plataforma hospitalaria con conectividad a los sistemas de información Servinte-Enterprise, lo que permitió la identificación de las muestras a través de códigos de barras, así como la trazabilidad completa hasta el reporte del resultado en la historia clínica.

El número de pruebas de laboratorio realizadas en 2019 fue de 1.653.828 y en 2020: 1.711.857. En el servicio transfusional las pruebas realizadas en el año 2019 fueron 105.882 y en el 2020: 95.448.



### Pruebas realizadas

#### Laboratorio clínico

**1.653.828**  
Año 2019

**1.711.857**  
Año 2020

**3,5%**  
Variación 2020 Vs. 2019

#### Servicio transfusional

**105.882**  
Año 2019

**95.448**  
Año 2020

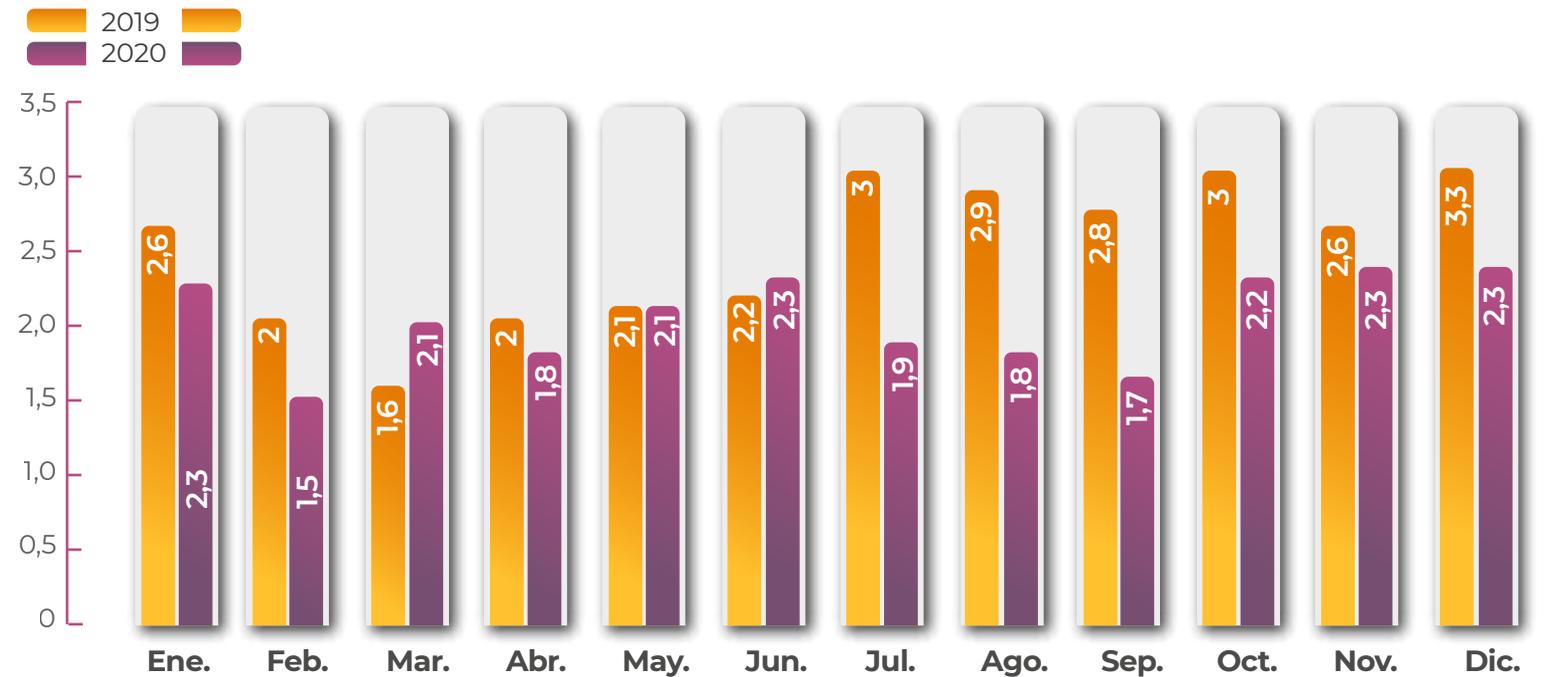
**- 9,9%**  
Variación 2020 Vs. 2019

## Infecciones y Vigilancia Epidemiológica

Se dio continuidad a las estrategias implementadas para contención de Infecciones Asociadas a la Atención en Salud (IAAS). Durante los seis primeros meses del año se evidenció cumplimiento de las metas establecidas; sin embargo, durante el segundo semestre se presenta un incremento en este indicador, producto de los casos de infección intrahospitalaria por COVID-19 y a los efectos de la pandemia en Méderi.

El Índice Global de Infecciones es considerado uno de los indicadores trazadores, que representa excelencia en la gestión clínica, permitiendo mejorar la calidad de la atención en términos de Seguridad del Paciente. Al comparar el año 2019 y 2020, se evidenció un aumento en las mediciones del segundo semestre de año 2020, consecuencia de lo mencionado previamente por la pandemia.

### Comparativo IGI 2019-2020



El Índice global de infecciones refleja de forma integral la ejecución de las estrategias diseñadas para la contención de las IAAS.

Dimos continuidad a las buenas prácticas relacionadas con el uso correcto de los antimicrobianos en la Corporación, donde se logró la integración de los lineamientos institucionales en el Programa de

Optimización de Antimicrobianos (PROA), el cual cuenta con metas, objetivos, indicadores y documentos actualizados y divulgados en los diferentes niveles de la organización.

Se cumplieron las metas de profilaxis antibiótica como los de escalonamiento en las dos sedes hospitalarias.

## Admisiones y Autorizaciones

El proceso concentró sus esfuerzos durante el año 2020 en la gestión de autorizaciones enfocado en el beneficio al paciente y su familia. Durante el año se asignaron 18.860 camas con un tiempo promedio de 2.23 horas, en comparación con el año 2019 en el que se asignaron 25.648 camas con un tiempo promedio de 0,9 horas. Este aumento promedio en el tiempo de asignación está relacionado con la necesidad de dejar camas disponibles en zonas de atención para pacientes COVID-19.

Se afianzó el relacionamiento con los pagadores de la Corporación logrando mejoras significativas en los tiempos de gestión de las autorizaciones en salud. Creamos e implementamos la ruta ambulatoria para toma de pruebas COVID-19 que benefició a pacientes y colaboradores por igual. Desde el aspecto tecnológico **implementamos la biblioteca digital de autorizaciones que permite consultar todas las autorizaciones generadas para Méderi de los diferentes aseguradores.**





## Paciente Seguro

Se cambió la estructura con la conformación de seis líneas de intervención: Auditoría, Monitoreo y seguimiento de la prevención de eventos adversos, educación en seguridad del paciente, investigación en seguridad del paciente, acompañamiento a los procesos y seguimiento a indicadores que permitieron una mejor organización de actividades e informes de resultados.

## Capacitaciones

Dirigidas a empleados, colaboradores y estudiantes de Méderi de forma virtual con los módulos de protocolo de reacción inmediata frente a un evento adverso, segunda víctima, gestión del evento adverso en el módulo de ALMERA, generalidades de seguridad del paciente y Hemo vigilancia; y presencial para inducción y capacitación específica de seguridad del paciente.

# 3.292

Capacitaciones a empleados, colaboradores y estudiantes de Méderi.

# 4.261

Capacitaciones a pacientes y familiares.

# 7.553

Capacitaciones realizadas en seguridad del paciente

Es constante la tendencia creciente del cumplimiento del indicador de cobertura de capacitación en las dos sedes, teniendo en cuenta que la metodología de capacitación cambio de lo presencial a lo virtual debido a la pandemia.

Se continuó con la evaluación a la adherencia de los Paquetes Instruccionales de Seguridad del Paciente definidos por el Ministerio de Salud y en esta oportunidad se logró evaluar las 23 buenas prácticas a través de la metodología de paciente trazador, teniendo en cuenta la ruta de atención del paciente con cada líder temático, cumpliendo al 100% de las auditorías, presentando los resultados ante el comité de seguridad y generando planes de mejora.

Se realizó una evaluación de eventos trazadores en pacientes con COVID-19 en la zona denominada ZAFIRO para el tercer trimestre, bajo una metodología AMFE que mostró un 15,8% de eventos adversos prevenibles en pacientes COVID-19, frente al total de eventos adversos prevenibles presentados a nivel institucional. Los eventos con mayor frecuencia fueron lesiones de piel, seguidas de caídas y retiro no programado de dispositivos.

Como factores relacionados en la presentación de estos eventos se tienen identificados la fatiga laboral, la protección de zonas de presión en estos pacientes, factores propios del paciente, falta de información al paciente y su familia (información redundante) por falta de personal y aumento en el trabajo.

## Hemovigilancia

El subprograma de Hemovigilancia realizó 1.615 capacitaciones en temas tales como: barreras de seguridad, detección y manejo de reacciones adversas a la transfusión y uso racional de hemocomponentes; el taller virtual de recapitación en criterios transfusionales, que en su primera edición contó con la participación de 178 médicos generales y especialistas de diferentes áreas en ambas sedes.

A través de las actividades de educación que dirige el programa Paciente Seguro se logró brindar información sobre buenas prácticas transfusionales a 4.261 pacientes y cuidadores.

Para este año, la pertinencia en la administración de los hemo componentes alcanzó la meta establecida llegando a 100% en la mayoría de los procesos, con un rendimiento óptimo en Clínicas Médicas y Urgencias donde se concentra gran parte de las solicitudes de unidades de sangre.





## Referencia y Contrarreferencia

Durante el año 2020 se recibieron 32.351 solicitudes de referencia con un porcentaje de aceptación del 55,4%.

A través del eje de operación eficiente se dio cumplimiento a los tiempos de traslado de pacientes entre sedes presentando un tiempo de remisión de urgencias entre sedes de 2,6 horas, por debajo de un tiempo esperado de 3 horas.

Se resalta dicho cumplimiento teniendo en cuenta el impacto de la pandemia COVID-19 en la sobreocupación hospitalaria con repercusiones inherentes a los traslados de pacientes entre instituciones de salud.



Solicitudes de referencia 2020

**32.351**

## Enfermería

Se cumplió con el cronograma de implementación y medición por objetivos y metas del “Modelo de gestión de cuidado de enfermería centrado en el paciente y la familia”.

La medición del cumplimiento de los objetivos del modelo de enfermería para el año 2020 fue del 81%.

De igual forma se diseñó y desarrolló el Cronograma General de Capacitación Anual del Proceso de Enfermería, incorporado al Plan Institucional de Capacitación (PIC), incluyendo temas trazadores para el personal de enfermería con la participación de los diferentes procesos como Vigilancia Epidemiológica, Atención al Usuario, Paciente Seguro, Seguridad y Salud en el Trabajo, Equipo Biomédico, Tecnologías de la Información y Comunicaciones, entre otros, con un cumplimiento del 100%, una cobertura de 87,5%

del personal y una evaluación de la capacitación de 4,1/5,0, impactando positivamente la calidad de la atención de enfermería.

Se realizó el “V Simposio de Enfermería: Terapia intravascular, un enfoque integral y multidisciplinario”. El simposio se desarrolló virtualmente con una participación total de 395 inscritos de los cuales el 51% correspondió a instituciones externas.

La medición de los atributos de humanización afectados durante la atención de enfermería disminuyó con respecto al año 2019, pasando de 23,6% a 22,7% durante el año 2020.

De igual forma la medición de la satisfacción del usuario con el Proceso de Enfermería se mantuvo en 95,3 % durante el año 2020 con respecto a la medición del año 2019.



# 81%

Cumplimiento de objetivos del modelo de gestión del cuidado de enfermería centrado en el paciente y la familia



## Enfermería

Igualmente se realizó la aplicación de listas de chequeo en concurrencia al registro del Quinto Vital (Evaluación de Dolor), con el fin de promover las acciones para el alivio del dolor en los pacientes hospitalizados manteniendo el indicador de 2020 sobre 95 % respecto a 2019.

También se realizó seguimiento al registro de historias clínicas en concurrencia, mediante la verificación de 5.520 historias clínicas en el año, observando que se mantuvo sobre 94% la adherencia al correcto registro con respecto al año 2019.

Como resultado de la anterior acción, la evaluación realizada por auditoría médica al proceso de enfermería del diligenciamiento de la historia clínica, calificó como satisfactoria, con una nota de 95,2% durante el año 2020 superior a la obtenida durante el año 2019 de 93%.

Se realizaron acciones de seguimiento con el fin de reforzar la capacitación y mejorar la adherencia a los protocolos establecidos, promoviendo el cumplimiento de acciones seguras en la Corporación, además de contribuir con la reducción de número de eventos en

salud y su severidad. Los eventos relacionados con administración inadecuada de medicamentos, disminuyeron de 105 eventos con 26,2 en promedio mes del año 2019, a 75 eventos con 18,7 promedio mes del año 2020.

También se impactó positivamente el indicador de úlceras por presión que contó con 381 casos en el año 2019 y 272 en el 2020.

Otro de los eventos en salud que presentó disminución fue el retiro no programado de dispositivos médicos: de 197 presentados durante el año 2019 a 169 durante el año 2020.



Auditoría médica al proceso de enfermería tuvo una calificación en el 2020 de:

**95,2%**

Frente al 93% del 2019



## 8.4 Procesos de Apoyo Administrativo

### Facturación

Se creó una nueva fuente de factura para poder identificar las actividades no PBS, lo que facilitó la generación de informes de tecnologías no cubiertas por el plan de beneficios.

Se desarrolló e implementó en SIIFAM un módulo de “mesa de ayuda” para identificar y hacer seguimiento a los egresos diarios con el fin de gestionar de manera oportuna la entrega del paz y salvo y con esto permitirle al personal de facturación registrar y hacer seguimiento a las cirugías que no se han liquidado al egreso del paciente.

Con esta herramienta es efectivo medir los tiempos de repuesta del personal que realiza la liquidación de cirugía. El tiempo de respuesta disminuyó de un promedio de 3 horas 10 minutos, registrados en el mes de septiembre, a 57 minutos, registrados como promedio en el mes de diciembre.

Asimismo, con el fin de dar una oportuna atención a los usuarios hospitalizados que egresan de la institución se asignó un facturador para la entrega de paz y salvo en las habitaciones, lo que permitió entregar este documento en los

primeros 20 minutos desde el momento que la carpeta es entregada al facturador. También, con el apoyo del proceso de TICs, en el cuarto trimestre se logró dar inicio al proyecto de la desmaterialización y armado digitalizado de la cuenta médica lo que permitió gestionar de manera más oportuna la radicación de dicha cuenta y de este modo agilizar el recaudo de los recursos invertidos para la atención de los usuarios. Con lo que, de las 56 aseguradoras a quienes se radican cuentas medicas se logró realizar un proceso digital en el 62% de estas.



## Jurídica

De conformidad con los lineamientos institucionales relativos a la humanización, el Proceso de Jurídica continuó con el desarrollo de los Encuentros de Diálogos Humanizados (EDH), como un espacio conversacional con el paciente y su familia, con resultados satisfactorios en la disminución de trámites judiciales, especialmente de las demandas de RC médica. Durante el 2020, a pesar de la pandemia, se realizaron 30 EDH.

Se entregaron respuestas oportunas y con calidad a los requerimientos jurídicos de autoridades de salud, autoridades judiciales, derechos de Petición, quejas o solicitudes simples y tutelas.

A partir del segundo semestre del 2020 ingresaron dos nuevos judicantes.

**Adicionalmente, dos estudiantes de Jurisprudencia de la Universidad del Rosario culminaron la judicatura en el proceso Jurídico.**

En desarrollo de la Profilaxis Jurídica se desarrollaron charlas y capacitaciones sobre aspectos que conllevan riesgo jurídico en historias clínicas, EDH, consentimiento y disentimiento informado donde se capacitaron a 260 personas de procesos asistenciales.

### Gestión Jurídica Administrativa Judicial

CONCEPTO	2019	2020	VARIACIÓN % AÑO 2020 Vs. 2019
Tutelas	341	271	-20,53%
Derechos de Petición	107	172	51,4%
Entes judiciales y de salud	125	106	-15,2%
Secretaría de Salud	122	136	11,48%
Quejas	227	184	-18,94%
Desacatos	3	11	266,67%
Tramitados verbales	3	0	-100%
Total requerimientos	956	870	-9%

De los derechos de petición tramitados en el año 2020, 36 no tuvieron riesgo jurídico, no obstante, en razón que fueron solicitados bajo esta modalidad, debían ser contestados desde el Proceso.

La mayoría de las acciones de tutela son vinculaciones que se realizan por servicios que son responsabilidad directa de la EPS como entrega de medicamentos, insumos, pagos de incapacidades, servicio de enfermería o cuidador, expedición de autorizaciones, entre otras y no por causa atribuibles a Méderi.

De las quejas tramitadas, 69 corresponden a revisión del proceso de ruta de atención al paciente.

Durante el 2020 Méderi se vio favorecida con catorce decisiones por parte de la Secretaría Distrital de Salud relacionadas con investigaciones administrativas.

## Proyectos Estratégicos y Presupuesto

Proyectos Estratégicos y Presupuesto, acompañó las decisiones institucionales, aportando con la planeación de los proyectos, el seguimiento de los proyectos y del presupuesto de operación para el logro de los objetivos.





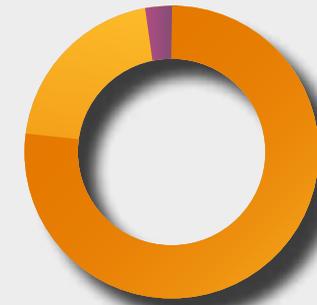
## Presupuesto

Se avanzó con la elaboración de pruebas para el módulo de seguimiento al presupuesto planeado, logrando empezar con la gestión del presupuesto en la misma herramienta en la cual está construida la planeación. Parte de los resultados se evidenció en el cambio del proceso para la solicitud de recursos, los cuales se hacen en línea y no por correo electrónico como se hacía antes. El promedio de aprobación de CDP antes del inicio del sistema era de 0,48 días, ahora con el sistema el promedio de junio a diciembre ha sido de 0,43 días. Se considera un día laboral de 8 horas para la respuesta de aprobación.

Con ocasión de la declaratoria de pandemia mundial, a partir del mes de marzo se procedió a realizar la suspensión del plan de inversión presupuestado para el año 2020 manteniendo activas las contrataciones vigentes, terminando de desarrollar las planeaciones de los proyectos faltantes hasta tener una estabilidad en la atención de casos y de la operación en los hospitales a condiciones de finales del año 2019.

La ejecución consolidada de los proyectos desde la contratación realizada por la corporación es la siguiente:

## CONTRATADO 2020



### CONTRATADO 2020

**20.770**  
Dotación

### PORCENTAJE

**76%**

**4.876**  
Infraestructura

**18%**

**1.791**  
Gestión de tecnología  
informática

**6%**



### TOTAL CONTRATADO 2020

**27.437**

## Infraestructura

De los \$4.876 millones de contratación en el año 2020 se distribuyeron para el desarrollo de los siguientes proyectos:

- ✓ Refuerzo del muro zona oriental del Hospital Universitario Mayor.
- ✓ Proyecto de renovación de la tubería hidrosanitaria.
- ✓ Refuerzo estructural del piso 6.
- ✓ Adecuaciones de zonas para la atención de pacientes con diagnóstico de enfermedades respiratoria.
- ✓ Adecuación de piso cuarto norte.
- ✓ Topología de sistema eléctrico, y levantamiento topográfico del Hospital Universitario de Barrios Unidos.

## Dotación

Los recursos se destinaron principalmente al proyecto de actualización del servicio de imágenes diagnósticas por un monto de \$13.077 millones. Estas actualizaciones permiten estar a la vanguardia de la tecnología, mejorar cobertura y favorecen la atención segura de los pacientes.



La inversión no presupuestada en equipos para la preparación y atención de pacientes COVID-19 fue de \$3.305 millones que corresponde a:

- ✓ 25 ventiladores
- ✓ 20 monitores
- ✓ 2 Rx portátiles
- ✓ 2 ecógrafos para la unidad de cuidado intensivo
- ✓ 4 video laringoscopios.

También se destinaron recursos para la remodelación de pisos que se entregaron para su funcionamiento en 2020, así como equipos en el servicio de cuidados intensivos y oftalmología que permitirán ampliar la oferta de servicios.

Para la continuidad del proyecto de trazabilidad de medicamentos en el año 2020 se contrató por valor de \$848 millones la adquisición de equipos para la etapa de acondicionamiento de los medicamentos.

## Gestión de la Tecnología Informática

Se continuó la ejecución del modelo de desarrollo tecnológico bajo una contratación por valor de \$1.771 millones. Dentro de esta inversión se destaca: la compra de equipos de cómputo, impresoras, switches y el desarrollo de los softwares para gestión de presupuesto, la medición de la satisfacción al usuario, gestión de proyectos y la contratación de los módulos para la gestión de talento humano.



### Ranking América Economía

Para el año 2020 el grupo investigativo de la revista América Economía invitó a Méderi a participar en el ranking de Hospitales de América Latina en compañía de más de 300 instituciones de los siguientes países: Argentina, Brasil, Bolivia, Colombia, Costa Rica, Chile, Ecuador, México, Panamá, Perú, Paraguay, Uruguay y Venezuela.

Después de analizar la información que se aporta para el análisis por parte **América Economía**, **Méderi ocupó el puesto No. 27, avanzando 5 posiciones frente al año inmediatamente anterior.**



## Mantenimiento

Se inició la implementación del software de mantenimiento SMM WEB, que ayuda a gestionar de manera integral todas las actividades de mantenimiento en las dos sedes de las tecnologías, Industrial, Biomédica, TICs e Infraestructura física.

Se lideró el Programa de Tecnovigilancia Institucional integrando actividades en pro de la seguridad del uso de la tecnología, realizando oportunamente los reportes a entes de control.

Se continuó con el programa de capacitaciones enfocado al uso seguro, cuidado e identificación y reporte oportuno de fallos, con un registro de 4.233 empleados y colaboradores capacitados para el año

2020, comparado con 3.710 en el año 2019.

Como estrategia por efectos de la pandemia se realizaron 17 videos para el uso y manejo seguro de tecnologías biomédicas los cuales se montaron en la plataforma institucional Construyendo Futuro y el canal de Youtube de Méderi.

Se inició el contrato de modernización de 4 ascensores camilleros en HUM, iniciando trabajos con el ascensor No. 4.

Finalmente, la gestión permanente en el uso racional de los recursos, liderando negociaciones y buscando nuevos proveedores, permitió ahorros de alrededor de \$ 771 millones al año.





## Comunicaciones

La gestión de Comunicaciones estuvo enfocada al fortalecimiento de la divulgación y adherencia como Hospital Universitario encaminada a lograr la certificación por parte de los entes evaluadores. Igualmente se trabajó en la implementación del Plan de Comunicación en Salud (PECOS) alineado al programa de Humanización y al cumplimiento de la Planeación Estratégica (PEM), estrategias orientadas a mejorar la comunicación con los pacientes y familiares.

### Comunicaciones Internas

Las acciones se centraron en optimizar los canales corporativos para difundir el acontecer institucional. De manera paralela se diseñó una estrategia comunicativa cuya meta fue preparar a la comunidad Méderi para la visita del ente acreditador en busca del reconocimiento como hospital universitario. Por otra parte, se continuaron desarrollando las campañas y la difusión del acontecer institucional.

A partir del segundo trimestre y hasta el cuarto trimestre, la contingencia sanitaria de alcance global redireccionó el trabajo de Comunicaciones en la difusión de contenidos sobre protocolos sanitarios, iniciativas y acciones desarrolladas por la Corporación, y a solicitud de MinSalud y Secretaría de Salud. Para el desarrollo de esta estrategia se emplearon los medios corporativos, fortaleciendo los canales digitales, con la ventaja de la inmediatez.

Como resultado de la estrategia de comunicaciones frente a la pandemia

COVID-19 **se realizaron 40 mil piezas impresas como volantes, pendones, pedestales; 195 mensajes enviados a través de audio clips y video mensajes; 483 diseños adaptados a todos los medios de comunicación internos; 140 noticias y mensajes en medios institucionales y 65 entrevistas en prensa** para visibilidad externa.

Así mismo, se apoyó la divulgación de los cursos de Misión Zafiro publicados en la Plataforma Construyendo Futuro. Se desarrolló la campaña “Juntos salimos adelante”, por medio de la que se impulsó la donación de diversos aportes para enfrentar el COVID-19 y en la que se hicieron partícipes con sus donaciones aproximadamente 80 empresas de diferentes sectores. Como resultado de la medición trimestral de recordación de campañas, **“COVID-19” se ubicó en el primer puesto, de 19 campañas evaluadas, registrando un 44% de recordación.**

## Comunicaciones Internas

La intranet, renovada en el último trimestre de 2019, registró 283.187 visitas en 2020, evidenciando una reducción del 14,9% de consultas frente al 2019 (332.700). En relación con la disminución en la cantidad de visualizaciones, cabe resaltar que la pandemia trajo consigo el trabajo desde casa para buena parte del personal administrativo, lo que disminuyó la posibilidad de conexión a la Intranet, que limita a la conexión de la red corporativa, donde se encuentran alojados los boletines digitales Méderi le Cuenta y Enseñamos lo que hacemos.

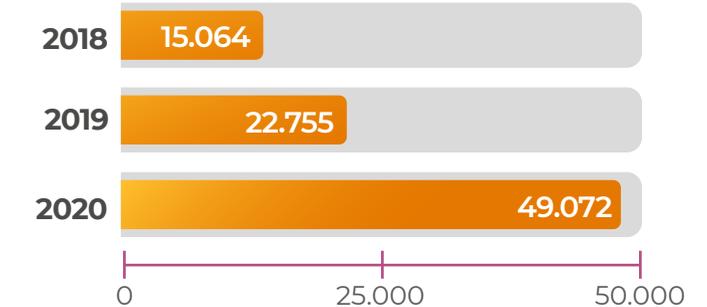
En el tema de página Web, se trabajó la campaña de posicionamiento digital (SEO) a través de la cual se definió posicionar los siguientes servicios en el ecosistema digital, principalmente en las búsquedas web: Coloproctología, Hemato - Oncología, Cirugía de Pared abdominal y Neurocirugía. Para el 2020 se trabajaron en su totalidad los dos primeros servicios y se comenzó



la revisión de contenidos de los servicios restantes. Este medio de comunicación registró un número total de 886.055 visitas, que comparadas con las 827.216 del 2019, representa un incremento del 7%.

Teniendo en cuenta el tema de la virtualidad que se incrementó debido a la pandemia, el canal de Youtube Méderi tomó una gran importancia, a través de él se divulgaron los diferentes videos realizados y se llevaron a cabo las conexiones en vivo para los eventos virtuales. Esto se evidencia en el incremento del número de visitas al canal: en el 2019 se presentaron 22.755 y para el 2020 se alcanzaron 49.072 visitas, para un aumento del 225% comparando 2018 vs. 2020. Así mismo, la herramienta digital a través de la que se realizan encuestas virtuales y la medición del nivel de satisfacción y calidad de los eventos académicos evidenció un aumento en su uso, pasando de recibir 5.125 respuestas en el 2019 a 9.650 vistas en el 2020.

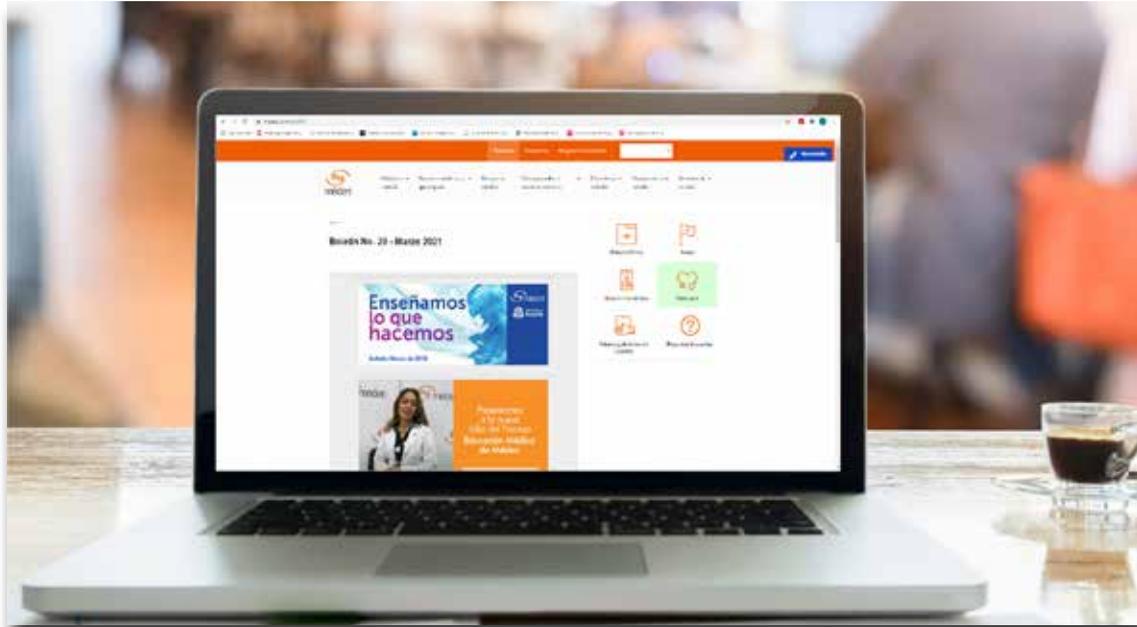
### Visitas al canal



 YouTube

**225%**

Incrementó el número de visitas al canal Youtube Méderi donde se publicaron videos y eventos académicos.



Boletín "Enseñamos lo que hacemos"



Boletín "Méderi le cuenta"

## Comunicaciones Internas

Continuando el trabajo de cerrar brechas de comunicación con la audiencia académica, se continuó con la publicación del Boletín digital "Enseñamos lo que hacemos", del cual se realizaron nueve publicaciones a través de las cuales se trabajó con mayor énfasis el tema audiovisual, obteniendo un registro promedio al mes de 409 visitas y un total de 3.682 visitas en el año, que, comparadas con las 2.372 visitas obtenidas en el 2019, evidenció un crecimiento del 55,2%.

Respecto al Boletín digital "Méderi le cuenta", que se difunde a través de correo institucional e Intranet, se publicaron 12 ediciones en 2020, con un promedio de 394 visitas mensuales, representando una disminución del 30,1% respecto a las 563 visitas registradas mes a mes durante 2019.

Debido a la pandemia, en 2020 se disminuyó el número de desayunos **Café por Méderi**, espacio de comunicación directa entre empleados y colaboradores con la Presidencia, registrando un total de cuatro encuentros con la participación de 35 asistentes. Frente al 2019 (67 asistentes), se redujo en un 48% la presencia de los invitados a este encuentro.

En medición realizada a empleados y colaboradores, consideraron que los medios de comunicación con mayor efectividad durante el 2020 fueron, en su orden: correo electrónico directo - mailing (33%), Intranet (22%), pantallas planas (21%) y La Voz Méderi (21%).



## Medición de campañas de comunicaciones

En la medición realizada en el 2020, sobre la adherencia y conocimiento de las diferentes campañas desarrolladas, a empleados, colaboradores y estudiantes se obtuvieron los siguientes resultados, en su orden: COVID-19 (44%), lavado de manos (35%), Acreditación (22%) y efr (20%).

La satisfacción general del Proceso de Comunicaciones dio como resultado el 96% frente al 94% del año anterior, lo que representa un incremento del 2%.



Cuadro ubicado en hospitalización piso 3 (pintado por pacientes familiares y empleados).

## Fortalecimiento de la marca Méderi

Se continuó con la estrategia de dar visibilidad a la Corporación y el fortalecimiento de su reputación con la implementación de actividades internas y externas, tales como una iniciativa coordinada por la ONG estadounidense Foundation for Hospital Art, desarrollada en decenas de países, en la que participaron familiares de pacientes y empleados administrativos y asistenciales pintando lienzos para decorar el hospital. Para este año se realizó un trabajo alusivo al 75° aniversario de la reconocida caricatura Snoopy. El cuadro se encuentra decorando las paredes de hospitalización del servicio de Ginecobstetricia de HUM.

## Comunicación Externa

Se continuaron fortaleciendo las comunicaciones externas con acercamiento a la prensa para propiciar free press positivo, dando visibilidad a las buenas prácticas y al talento del personal asistencial de la Red Hospitalaria.

Al finalizar el 2020 se logró un resultado de 44 notas en prensa generadas por Méderi que representan \$212.755.335 millones de pesos. La gestión de visibilidad en prensa fue enfocada al reconocimiento del personal de primera línea en manejo de pacientes COVID-19 y notas pedagógicas en salud relacionadas con Epidemiología y Neumología.



Foto Revista Semana, homenaje al personal asistencial.



## Logística y Suministros

Las estrategias generadas al inicio de la pandemia como la planeación de compra proyectada del consumo de 3 meses, la compra conjunta con Compensar para importación de Elementos de Protección Personal y la alianza estratégica con Proveedores que destinaron la fabricación exclusiva para Méderi, contribuyeron a que el nivel de servicio de los almacenes fuera del 99,37%.

Así mismo, el trabajo conjunto con la Central de Compras para extender la vigencia de la convocatoria por seis meses más para finalizar el año 2020 permitió mantener los mismos precios y generar eficiencia.

La ejecución presupuestal del año 2020 fue del orden de \$126.293.266.142, los rubros de mayor participación fueron medicamentos con un 49% dados por las compras adicionales por

alertas de desabastecimientos como fueron los anestésicos y relajantes musculares, las compras de elementos especiales con un 27% y materiales medico quirúrgicos con un 22%.

En cuanto a la gestión de los inventarios, el año terminó con una confiabilidad de los inventarios del 100% y una rotación de inventarios de 23 días.

Se realizó la IV Jornada de Proveedores de forma virtual contando con una participación de más de 120 participantes, la cual celebró la primera entrega de “Premios por el fortalecimiento de la Cadena de Valor Méderi 2020” en donde se exaltó el papel de cuatro proveedores en las 4 categorías elegidas: Reconocimiento a la calidad en la atención, a los procesos administrativos, servicio al cliente y oportunidad en la atención.



# 99,37%

Nivel de servicio de los almacenes.



## Gestión Ambiental

Desde el Sistema de Gestión Ambiental se programaron 35 actividades para dar cumplimiento a los seis programas que lo componen con un cumplimiento del 100% en la ejecución de estas, y con seguimiento mensual del comité de gestión ambiental.

### Gestión de Residuos

Durante 2020 se generaron las siguientes cantidades de residuos:

Sede	No peligroso Ordinario Kg	No peligroso Reciclable Kg	Peligroso Riesgo biológico Kg	Peligroso Químico Kg	Administrativo Kg
HUM	159.485	35.824	580.436	73.484	1.750
HUBU	30.429	146.898	75.555	11.136	485

Tabla. Residuos generados en 2020 – Méderi. Fuente: Formulario RH1



Por el manejo de material reciclable se establecieron indicadores de eficiencia ambiental, como ahorro de agua y energía, disminución de emisiones contaminantes a la atmósfera y unidades de árboles que se dejaron de talar:

### CERTIFICADO DE EFICIENCIA AMBIENTAL

Año	Sede	Agua m3	Energía Kw/h	CO2 Kg	Árboles unidad
2020	HUM	68.357	866.111	223.137	1.611
2020	HUBU	11.163	129.386	28.385	254

Tabla. Ahorro de Recursos por Reciclaje – Méderi. Fuente: Certificados de ConsultGreen

## Gestión de Residuos

En 2020 junto con Seguridad y Salud en el Trabajo SST se modificó la matriz de identificación de sustancias químicas para ajustarla al sistema globalmente armonizado, para manejo de emergencias y para incluir nuevos lineamientos de salud sin daño (Iniciativa Hospitales verdes y saludables).

Con los residuos crudos de alimentos y con el cuncho de café de los dos hospitales se elaboró abono en composteras cilíndricas. En 2020 se prepararon 545 kilogramos en HUM y 276 kilogramos en HUBU. Este abono se utiliza para mantenimiento de zonas verdes.

Los residuos eléctricos y electrónicos generados en Méderi o que empleados y colaboradores traen desde sus casas, se gestionó su disposición final con una empresa externa que al final de cada año entrega puntos al Banco de alimentos de Bogotá en nombre de Méderi. Este año se generaron en HUM 1.400 kilogramos y en HUBU 550 kilogramos.

Por otra parte, **se realizaron 14 simulacros para control y manejo de derrames de residuos y sustancias químicas, biológicas y combustibles con personal de aseo, enfermería y mantenimiento.**

## Gestión de Agua y Vertimientos

Semestralmente se realizó el lavado de tanques de agua potable y análisis físico, químico y microbiológico obteniendo como resultado que el agua de la Institución es apta para consumo humano, de acuerdo con la normatividad vigente.

Continuó el tratamiento de las aguas residuales de la red hospitalaria, buscando garantizar la calidad de los vertimientos de acuerdo con requerimientos del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y del Servicio Geológico Colombiano.

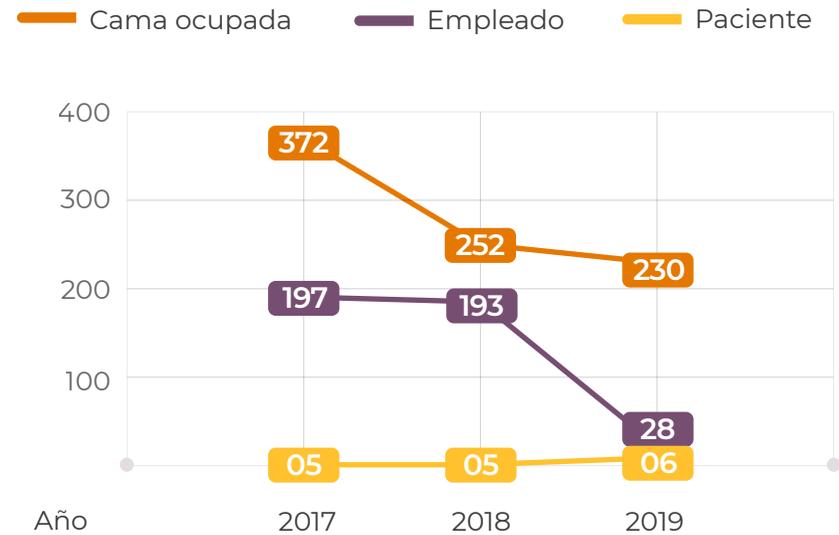
Para garantizar la calidad del aire se realizó medición anual de la calidad de las emisiones de la caldera del HUBU; medición anual del ruido generado en el HUM; mantenimiento preventivo a los equipos que son fuentes generadoras de ruido o gases; y verificación del cumplimiento de los reportes del análisis de gases en ambulancias, vehículos de Unidad de Extensión Hospitalaria (UEH) y transporte de insumos y alimentos de terceros.



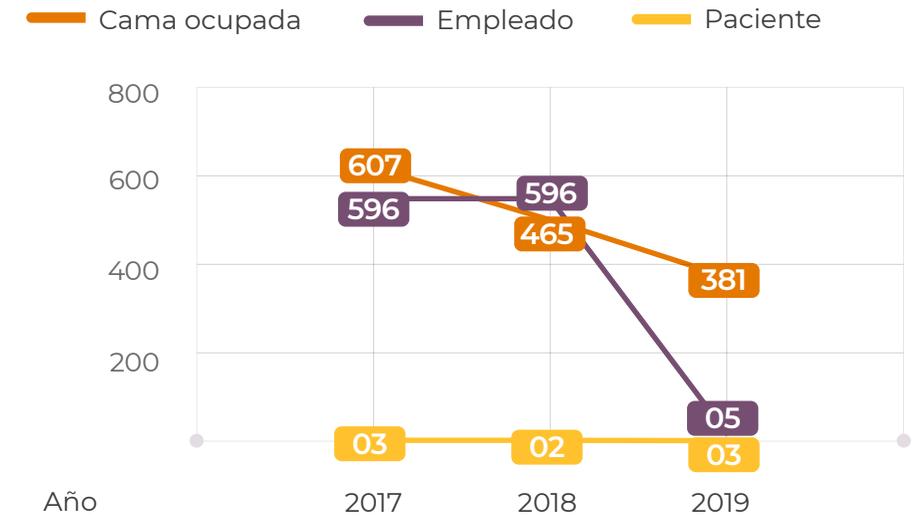
### Medición de huella de carbono

Desde 2017 se utiliza la herramienta para el cálculo de la huella de carbono en establecimientos de salud. Para el estudio se tuvieron en cuenta las emisiones por combustión estacionaria, compra de energía eléctrica y el tratamiento de los residuos generados en los dos hospitales. Esta medición se realiza hacia el mes de junio (año vencido) por lo que en el año 2020 se midió el año 2019, presentando los siguientes resultados:

#### HUM Kg CO2e



#### HUBU Kg CO2e



Tablas. Medición de Huella de Carbono - Fuente:www.hospitalesporlasaludambiental.net/.



Los resultados obtenidos indican que con respecto a cama ocupada y pacientes, se disminuyó la generación de residuos que van a incineración, siendo este proceso uno de las mayores aportantes de gases de efecto invernadero.

En el 2020 se publicó en el “Reporte de hospitales que curan el planeta”, avances de Méderi sobre la implementación de “Los objetivos de la Agenda global para hospitales verdes y saludables”.

19 proyectos de infraestructura con una inversión cercana de

# \$12,5

Mil millones

## Planta Física

En 2020 se planificaron 19 proyectos de infraestructura y durante la contingencia se gestionaron con éxito 15 de ellos en sus diferentes etapas; los cuales incluyeron la fase de estructuración con diseños arquitectónicos, de especialidades técnicas y posterior construcción. Los proyectos ejecutados representaron una inversión aproximada de \$12,5 mil millones de pesos.

Con un área remodelada de 3.978 m<sup>2</sup>, que representa un 10% de la superficie construida total; las obras entregadas más representativas en 2020 fueron:



### Centro Integrado de Servicios -CIS-

Que en sus 584 m<sup>2</sup> permite agilidad y sistematización para dar información fluida al paciente hospitalizado y su familia, asignación de citas, programación de cirugías, historias clínicas, facturación y módulos de atención personalizada. Así mismo proporciona comodidad y contribuye a mitigar entre los usuarios, los altos impactos urbanísticos del sector de ruido y contaminación.



### Planes Especiales

Constituye una ruta de atención diferencial en el servicio de Urgencias para los pacientes con una experiencia de citas oportunas, fácil acceso a la información, buena comunicación con los proveedores de servicio y la posibilidad de recibir atención médica de la más alta calidad en nuevo servicio a través del cual la Corporación tendrá crecimiento en nuevos mercados.



### Hospitalización de Maternidad en el tercer piso

1.200 m<sup>2</sup> entregados y una imagen renovada con una capacidad de 38 camas con sus respectivas áreas de apoyo, 4 consultorios especializados, bienestar para el personal asistencial y procedimientos. Dicha área recupera los valores espaciales, consolida y es determinante para las intervenciones de consolidación del B.I.C. Bien de Interés Cultural, definido como primera etapa de ejecución del PRM (Plan de Regularización y Manejo) radicado en la Secretaría Distrital de Planeación.



## Proyectos HUM

En HUM también se ejecutaron cuatro proyectos de ingeniería, fundamentales para dar cumplimiento a la normatividad vigente:

### Topología

Que incluye el Levantamiento y Diagnóstico del Sistema Eléctrico, con diagramas unifilares actualizados, soporte para realizar la evaluación de las instalaciones de acuerdo con la normatividad eléctrica vigente (NTC 2050 actualización 2020) - RETIE - RETILAP.

### La construcción del sistema de Puesta a Tierra y Apantallamiento

Que consiste en realizar la evaluación de riesgo de protección contra descargas atmosféricas según lo requerido por la NTC4552 y la posterior construcción del SIPRA Sistema Integral de Protección Contra Rayos, el cual hace posible la descarga y dispersión de las elevadas corrientes de los rayos hacia la tierra, a través de un elemento conductor enterrado, sin causar sobre tensiones eléctricas peligrosas para las personas y para los equipos.

### Reforzamiento Estructural

Se dio continuidad con un avance total sobre la edificación del 86% adelantado en paralelo a las remodelaciones por plantas siguiendo la lógica constructiva y con el menor impacto generado sobre la operación, adicionalmente se extendió la **Red de Detección y Extinción de Incendios** sobre las nuevas áreas, fortaleciendo las condiciones seguras para los usuarios.



En 2020 se recibieron observaciones de la Secretaría Distrital de Planeación sobre el Documento Técnico de Soporte de Diagnóstico y de Formulación para el P.R.M. - Plan de Regularización y Manejo-, de donde se derivan las modelaciones normativas con escenarios de edificabilidad y ocupación, para el proyecto según norma urbana, como insumo para el Plan Director que duplica el área construida actual.

## Comercial y Mercadeo

Se realizaron reuniones virtuales de seguimiento con los pagadores, favoreciendo el relacionamiento y la sostenibilidad de las partes en medio de la pandemia.

La teleconsulta y videoconsulta fueron modalidades de atención que permitieron responder con los compromisos con todos los pagadores y ofrecerle alternativas de atención a los pacientes durante la pandemia, todo enmarcado en la normatividad vigente para atención durante la pandemia.

Las entidades vieron en el proceso un canal confiable y oportuno, para responder a las necesidades de información y gestión, incluso en temas que iban más allá de la contratación.

A nivel interno, desde el proceso comercial se articularon estrategias que permitieron reactivar servicios, en especial de tipo quirúrgico, con lo cual se fortaleció el trabajo de la Corporación en cuanto al ingreso. También se acompañó la construcción e implementación de rutas de atención con las cuales se buscaba minimizar el riesgo para los pacientes en medio de la contingencia por COVID-19.



## Gestión Documental

Para el año 2020 se ejecutó el cronograma para la implementación de las Tablas de Retención Documental (TRD) a los 41 procesos definidos, generando como beneficio para la Corporación la transferencia y custodia organizada de documentos físicos desde los Archivos de Gestión de los Procesos al Archivo Central. Los tipos documentales contenidos en las TRD tienen un total de 3.391 tipos documentales de los cuales el 20% (677) son físicos, el 61% (2.063) electrónicos y el 19% (651) físicos y electrónicos.

Con el objetivo de controlar la ubicación y custodia de las carpetas de historias clínicas que se producen en físico, las cuales son entregadas a Facturación

por parte de Enfermería (Administradoras de Piso), se inició la implementación del seguimiento de estas carpetas en los servicios de Hospitalización y Cirugía, por medio del cruce de las bases de datos de los egresos de Pacientes con la base de las carpetas que ingresan al Archivo. Al finalizar el año se estableció que el 95,11% de las carpetas de historias clínicas físicas habían ingresado al Archivo de Gestión de la Corporación.

En equipo con el proceso de TICs se avanzó en la entrega de la copia de historia clínica a los pacientes que la soliciten por correo electrónico. Una vez se realiza la verificación de los documentos legales necesarios, la copia es enviada

con el cifrado de correo, para proteger la privacidad; el envío del correo cifrado requiere el ingreso de un código de acceso único. Adicionalmente el archivo PDF enviado, posee una clave para su apertura.

A partir del año 2020, las solicitudes de transporte adicional de insumos, suministros, medicamentos, activos fijos, entre otros, se realizan a través de la plataforma del proveedor, lo que ha generado, como valor agregado, un control diario en la utilización y costo del servicio. En promedio se realizaron 58,35 servicios adicionales vía moto o camioneta cada mes, y se obtuvo una disminución en la facturación de \$13'966.950 con respecto al año anterior.

## Gestión Hotelera

Se realizaron 8 simulacros en diferentes servicios de la red hospitalaria de Méderi enfocados en la cultura de seguridad, en prevención de fuga de pacientes, cuidado de objetos personales y equipos de la institución y se obtuvo como resultado una disminución de fuga de pacientes en un 57,7% y en pérdidas de elementos y hurto de elementos en un 90%, todo esto comparado con el año 2019.

La gestión del presente proceso durante el segundo trimestre del año se enfocó en la disminución de **Código Naranja**, que son las conductas agresivas por parte de los usuarios y para ello se realizaron divulgaciones de prevención de conductas agresivas mediante reuniones en las cuales el tema principal era información dada a los familiares con pacientes en zonas zafiro. Se realizó divulgación de piezas de comunicación, vía email, con el tema central de ¿qué es **Código Naranja**? ¿Cómo prevenir la materialización de un código naranja?, teniendo una participación de más de 300 empleados y colaboradores.

Contribuyendo con la satisfacción de los pacientes en los servicios de hospitalización, se midió la oportunidad en el alistamiento de las habitaciones, esperando que el 100% de las habitaciones verificadas se encuentren listas antes de las 11 a.m. Para el año 2020 se obtuvo el siguiente resultado:

### Oportunidad en el Alistamiento de las habitaciones

#### HUM



2019

99,4%

2020

99,0%

#### HUBU



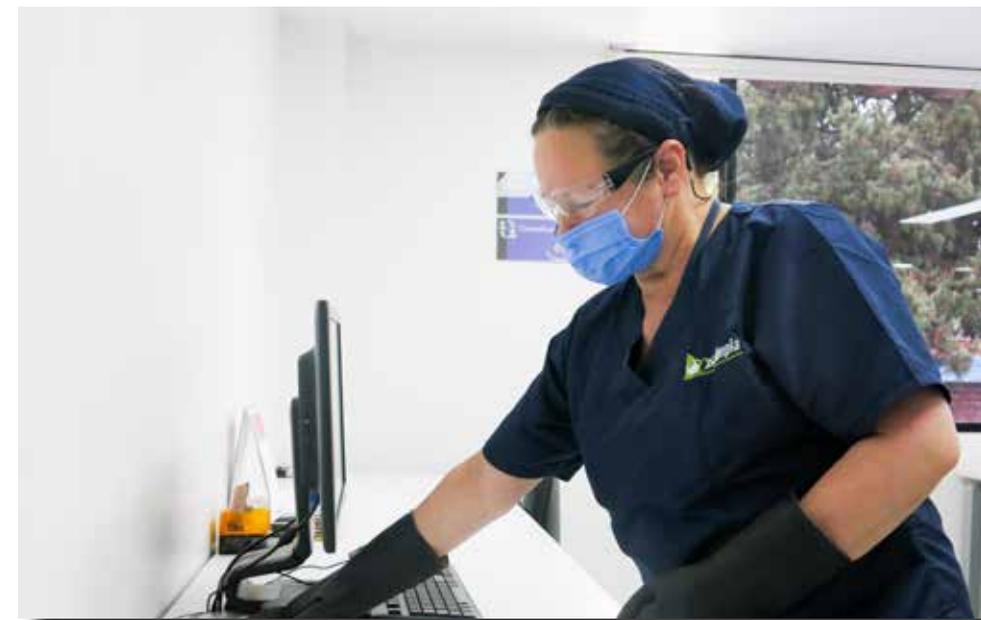
2019

98,5%

2020

99,1%

Fuente Almera Proceso Gestión Hotelera



Adicionalmente, el Proceso contribuyó con la contingencia presentada durante la pandemia y estableció las siguientes medidas:



Aumento de la frecuencia en la limpieza y desinfección de superficies ambientales de áreas comunes (salas de espera y baños públicos) pasando de 3 a 6 desinfecciones diarias



Adecuación de vallas metálicas fijas al ingreso de HUM que previene la aglomeración de personas y de vendedores ambulantes.



Verificación de adherencia a los procesos de limpieza y desinfección mediante evaluaciones y listas de chequeo realizadas por el proceso.

## Inteligencia de Negocios

Con el objetivo de mantener un modelo de evaluación, seguimiento e intervención de los resultados que optimizaran el uso de los recursos asistenciales disponibles, durante el año 2020 se desarrollaron modelos de inteligencia de negocios para los procesos de Rehabilitación, Atención Ambulatoria, Nutrición, Contabilidad, Talento Humano, Admisiones y Autorizaciones, monitoreo de los pacientes COVID – 19 y para el uso de los recursos claves. Estos desarrollos permitieron cerrar el año con **27 modelos o repositorios por proceso** soportados por Qlikview, la herramienta principal de inteligencia de negocios. La evaluación indica que el 81,63% de los modelos cumplen con el uso recomendado por parte de los usuarios frente a un 74% del año anterior.

El sistema de gestión a través de indicadores terminó a diciembre de 2020 con **2.341 indicadores** en el Tablero Único de Control de Indicadores (**TUCI**), de los cuales el 88,3% se encuentran en zonas de seguridad o alerta y el 11,7% en zona crítica. Reportados oportunamente el 89,31% e indicadores con información el 99%.

La **calidad del dato** fue evaluada mediante auditorías programadas y el resultado dejó una calificación de 4,3 / 5 manteniendo los resultados de años anteriores y mejorando uno de los atributos más importantes como es el de veracidad derivado del trabajo realizado sobre las fuentes de información en procura de que sean principalmente fuentes primarias.

### AUDITORÍA CALIDAD DEL DATO

Año	Veracidad	Compleitud	Coherencia	Oportunidad	Total
2019	3,9	4,6	4,3	4,2	4,3
2020	4	4,6	4,4	4,3	4,3



## Enfoque integrador

Este año como parte del **enfoque integrador** que tiene como objetivo el empoderamiento por parte de los líderes del sistema de gestión de indicadores, se comenzó a evaluar la calidad de los análisis y el impacto de los planes de mejora. Como resultado de la **calidad de los análisis**, de 117 análisis evaluados, el 43% presentan una calidad del análisis fuerte, el 54% intermedio y el 3% débil. (Uso de metodología y relación causa – efecto).

Durante el año 2020 se trabajó en el **fortalecimiento de la analítica** para lo cual desarrollamos las siguientes actividades:

### 1. Analítica

Se realizó una evaluación de **herramientas de analítica** incorporando las siguientes herramientas: SPSS, Power BI y en proceso de implementación QlikSense.

### 2. Competencias del personal:

- Curso en SPSS (3 personas capacitadas) y desarrollo de un modelo predictivo de ocupación camas UCI COVID usando esta herramienta.
- Curso en Power BI con la U. Rosario (3 personas capacitadas)
- **Transferencia del conocimiento** con el desarrollo de 2 cursos “in house”:
- Modelos predictivos: 12 personas
- Power BI: 20 personas

### 3. Desarrollos de tableros

23 tableros de power BI que favorecen y facilitan los análisis y la toma de decisiones y que se suman a los 27 modelos de inteligencia de negocios desarrollados en Qlikview.



Se terminó el proyecto de **diseño de un modelo de gobierno de datos**, práctica que facilita la gestión de los datos, fija las directrices de gobierno y gestión de datos para toda la organización y plantea la estrategia de datos corporativa. Tres entregables nos dejó este proyecto: **gobierno, arquitectura de datos y BI – BA** junto con las hojas de ruta de implementación para el año 2021.

El Proceso continuó liderando el modelo de reconocimiento económico por el cumplimiento de metas asociadas a indicadores que buscan estimular la mejora continua de los procesos de atención, la atención segura, los desenlaces clínicos y la satisfacción de los usuarios.

A diciembre de 2020, 22 equipos de **micro gestión** cuentan con este esquema de **IVR – Incentivos Variables por Resultados**.

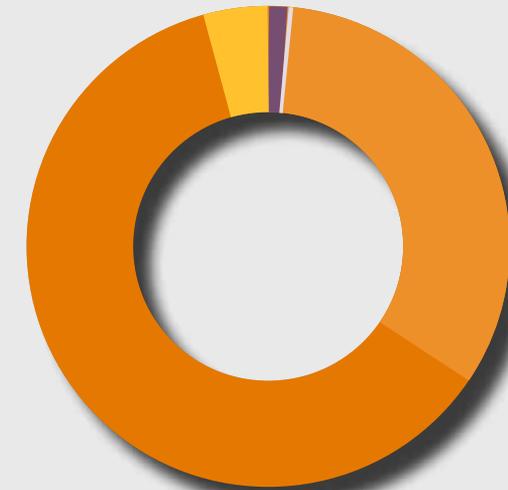
## Grupos Relacionados de Diagnóstico (GRD)

Se cuenta con un sistema de clasificación de pacientes basado en la metodología de Grupos Relacionados de Diagnóstico (GRD). Los GRD posibilitan la evaluación de toda la cadena de valor asistencial en la organización al integrar datos clínicos y económicos con el fin de asegurar mejores niveles de productividad y eficiencia. La participación de episodios por tipo de GRD es la siguiente:

Episodios por tipo de GRD	2019	2020
Clínicos	57,1%	53,6%
Procedimientos	30,2%	30,8%
Obstétricos	9,6%	11,2%
Neonatal	2,4%	3%
X - error	0,8%	1,4%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

La identificación del perfil de morbilidad por GRD, junto con la información derivada de la gestión clínica y económica que permite la metodología, fue parte del ejercicio de construcción y definición del modelo de gestión de riesgo clínico durante el año 2020.

## Episodios por tipo de GRD



### Porcentajes 2020

**53,6%**  
Clínicos

**3%**  
Neonatal

**30,8%**  
Procedimientos

**1,4%**  
X - error

**11,2%**  
Obstétricos

## Tecnologías de la Información y Comunicaciones –TICs

Por el desafío de la contingencia sanitaria se presenciaron fuertes cambios en la atención de los pacientes a través de la telemedicina, adaptando el sistema de información que permitiera capturar la información en Servinte con el desarrollo de plantillas que brindaran seguridad en el acceso a través de las plataformas de videoconferencia permitiendo tener un acercamiento entre el equipo asistencial y los pacientes y la familia.

Adicionalmente se adaptaron herramientas, celulares, equipos de cómputo, cuentas de correo, VPN y tabletas como soporte para la atención de manera virtual.

Se gestionaron desarrollos en la plataforma de gestión Almera para flujo de compras y contratación que permite el control y la trazabilidad de la contratación. Para la referenciación institucional con la misma plataforma se implementó un módulo para gestionar

las solicitudes de referenciación internas y externas facilitando la gestión al proceso de Calidad.

Frente a la atención de los pacientes, TICs implementó la plataforma “Don Doctor”, herramienta que facilitó la conexión entre los pacientes del programa B24 y el seguimiento a su tratamiento a través de una app en donde se puede solicitar la cita, registrar la administración de los medicamentos y realizar un seguimiento a la adherencia al programa con el equipo tratante.

Desde Servinte se generó el sticker para marcación de las muestras desde el momento de la toma asegurando la información demográfica del paciente y los exámenes que se deben procesar con la muestra tomada aplicada en los servicios de Urgencias y la UCI, mejorando los tiempos y la seguridad del paciente.

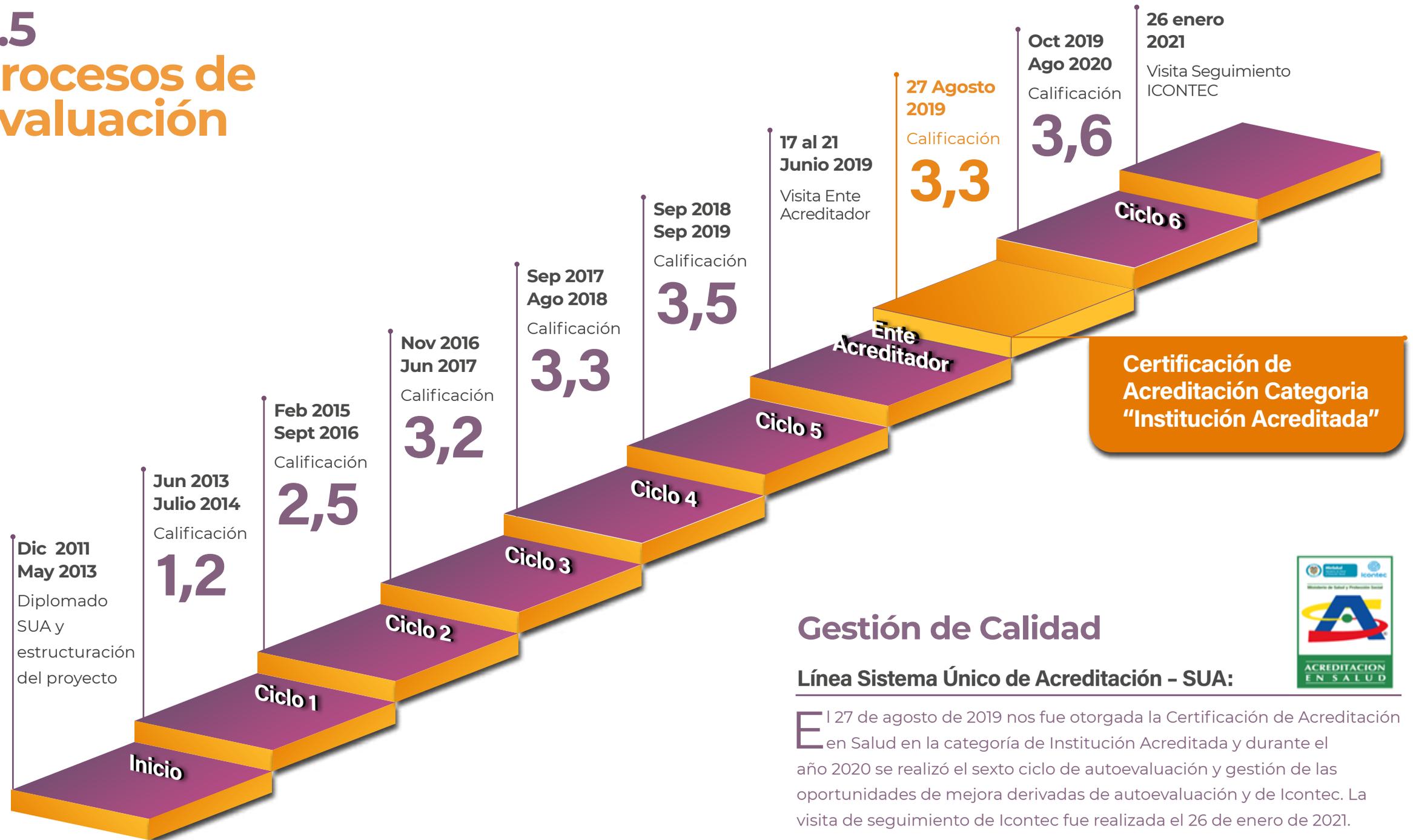
Como apoyo a la orientación de los usuarios se implementó el servicio de digiturno que facilita el recorrido del paciente y la familia en el Centro Integral de Servicios y en la sala de atención por consulta externa en HUM.

En este mismo sentido, se trabajó en el acceso hacia el área de hospitalización en HUM, adecuando kioscos de autogestión que generan un sticker para el acceso de familiares a las instalaciones físicas, apoyando de forma directa el control y la seguridad de las personas que se encuentran al interior de Mederi.

Finalmente, con el fin de brindar seguridad en las herramientas usadas desde los diferentes procesos se implementó un proceso de escaneo de vulnerabilidades en tiempo real, el cual permite validar el riesgo en el uso y en la adopción de nuevos componentes de tecnología acordes con la atención de los pacientes y las actividades propias de procesamiento.



# 8.5 Procesos de Evaluación



## Gestión de Calidad

### Línea Sistema Único de Acreditación - SUA:



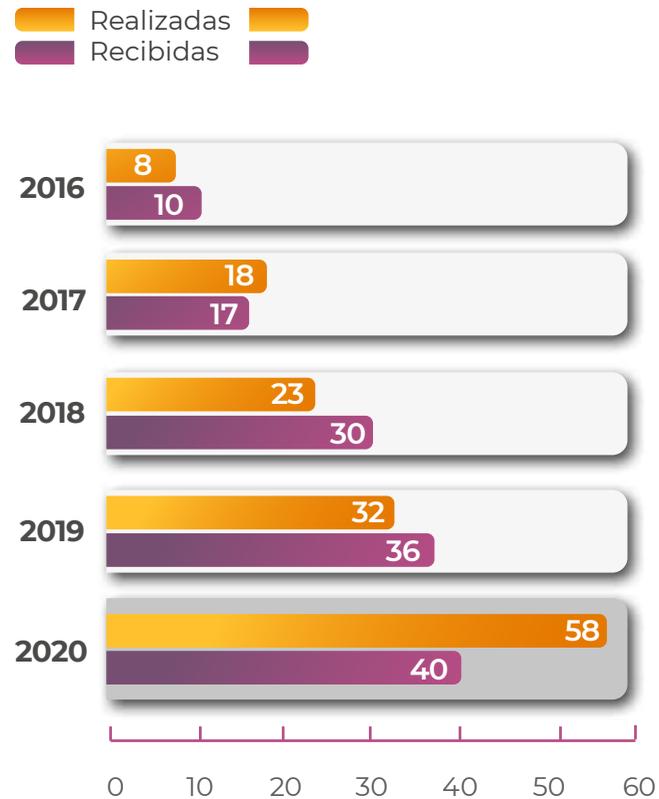
El 27 de agosto de 2019 nos fue otorgada la Certificación de Acreditación en Salud en la categoría de Institución Acreditada y durante el año 2020 se realizó el sexto ciclo de autoevaluación y gestión de las oportunidades de mejora derivadas de autoevaluación y de Icontec. La visita de seguimiento de Icontec fue realizada el 26 de enero de 2021.

## Referenciación Competitiva

La adherencia a la metodología de referenciación competitiva para el año 2020, fue del 88%.

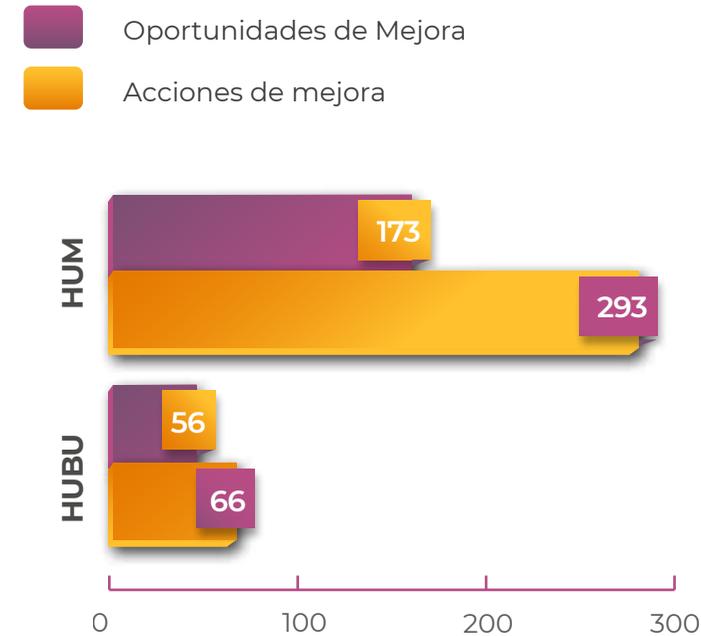
Las visitas de referenciación competitiva aumentaron en un 44%:

### Comparativo IGI 2019-2020



## Línea de Sistema Único de Habilitación

Se realizaron seguimientos al cumplimiento de los planes de mejora generados por la visita realizada por la Secretaria Distrital de Salud, tanto para HUBU como para HUM, obteniendo los siguientes resultados:



Se recibieron 72 visitas de entes de control y administradoras de planes de beneficio distribuidas de la siguiente manera:

Secretaria Distrital de Salud (SDS)	64
SUPERSALUD	2
Radproct	1
ICONTEC	1
D&G CONSULTORES	2
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>

COMPENSAR	1
NUEVA EPS	1
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>

Las visitas fueron orientadas a revisar el cumplimiento de la normatividad definida por el Ministerio de Salud y la Secretaria Distrital de Salud para el manejo de los pacientes COVID-19, la capacidad instalada para el manejo de la Pandemia el cumplimiento de la normatividad, programa de auditoría para el mejoramiento de la calidad, respuestas a solicitudes y quejas interpuestas por los pacientes.



## Línea de mejoramiento continuo

Dando continuidad al plan de trabajo anual definido, la línea de mejoramiento describe a continuación las actividades planteadas en cada uno de los siguientes temas:

### Mejoramiento Continuo Institucional

Se desarrollaron diferentes estrategias para el reconocimiento de los equipos de mejoramiento institucional, entre ellos, el equipo de Mejoramiento Sistémico; así mismo se implementaron cinco (5) Equipos Integradores de Mejoramiento como primer nivel de la estructura (Urgencias, Hospitalización, Cuidado Crítico, Clínicas Quirúrgicas y Consulta Externa), con el fin de articular el proceso de atención del paciente a través de la ruta de atención desde su ingreso hasta su egreso.

**La gestión de oportunidades de mejora institucional pasó de un 92,8% en el primer trimestre del año 2020 a un 98,5% en el último trimestre del año.**

El Porcentaje de acciones de mejora terminadas y en ejecución institucional, el cual se midió trimestralmente de forma acumulada, evidenció una mejora pasando de un 68,7% en el primer trimestre de 2020 al 84% en el último trimestre del año, quedando un 16% de acciones de mejora atrasadas al cierre.

Durante el año 2020 se fortaleció la mejora continua de los procesos a través de la generación de Oportunidades de Mejora (OM) de autocontrol, es así que durante el año se definieron y gestionaron 112 OM derivadas de esta fuente.

### Comités normativos e institucionales:

La implementación de reuniones virtuales y de nuevas actividades de control y seguimiento permitieron mejorar los **indicadores de Gestión de Comités Normativos, pasando de un cumplimiento de 90,2% en el primer trimestre a 95,2% en el último trimestre del año.** Así mismo para la Gestión de Comités Institucionales, pasando de 89,2% en el primer trimestre a 96,5% en el cuarto trimestre del año.

### Grupos Primarios de Mejoramiento:

Se fortaleció la ejecución y seguimiento de los Grupos Primarios de Mejoramiento por Proceso (GPM) con los lineamientos y la metodología virtual definida teniendo en cuenta la contingencia por COVID-19, para el cierre del año contamos con 68 GPM, para los cuales se evidenció una mejora, pasando de un cumplimiento en la gestión del 91% en el primer trimestre del año a un 96,8% en el último trimestre del año.

## Gestión del Riesgo

A partir de la evaluación de los procesos, sistemas de información y sistemas de gestión, se realizaron auditorías internas a las compras del proceso de Mantenimiento, a la verificación del alistamiento hospitalario de acuerdo con la guía de la Organización Mundial de la Salud para atender la crisis por COVID-19, a la disponibilidad del sistema de información Servinte, a la información financiera y operativa para solicitar recursos públicos por la contingencia COVID-19, y al Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT).

El proceso propendió por el fortalecimiento de la protección de activos de Méderi y a proponer mejoras para mitigar los riesgos de pérdida financiera mediante el acompañamiento a la toma física de inventarios de las bodegas asociadas a los procesos de Servicio Farmacéutico

y Logística y Suministros evidenciando una confiabilidad general del 99,7%.

Junto a las Direcciones Científica y Hospitalaria se diseñó el enfoque del modelo de riesgo clínico por patología priorizada, diferenciando los riesgos propios de la seguridad de la atención, los cuales se divulgaron a los jefes y equipos de trabajo de los procesos asistenciales.

**Se elaboró junto con los jefes de los 46 procesos el mapa de riesgos emergencia por COVID-19.**

**Se diseñaron con la Dirección Financiera los modelos de riesgo financiero (liquidez y crédito) para incluirlos en el Sistema Integrado de Gestión del Riesgo.**

**Se asesoró al proceso de Tecnología de la Información y Comunicaciones en el diseño del modelo del Sistema de Gestión de Seguridad de la**

**Información y su incorporación al Sistema Integrado de Gestión del Riesgo.**

**Se efectuaron consultorías internas sobre el ciclo de atención al paciente en Urgencias, compras y contratación en la fase poscontractual. También se trabajó en el diseño de un sistema de auditoría continua para gestión de inventarios del servicio farmacéutico; el diseño (enfoque) del Sistema de riesgos de protección de datos personales, y se asesoró el diseño (enfoque) y la implementación de la gestión del riesgo de dispositivos médicos.**

Con el fin de fortalecer la cultura ética, bajo el liderazgo de la alta dirección, el proceso formuló y puso a consideración del Comité de Ética y Buen Gobierno para aprobación, el Plan de Gestión Ética 2020.



## Auditoría Médica

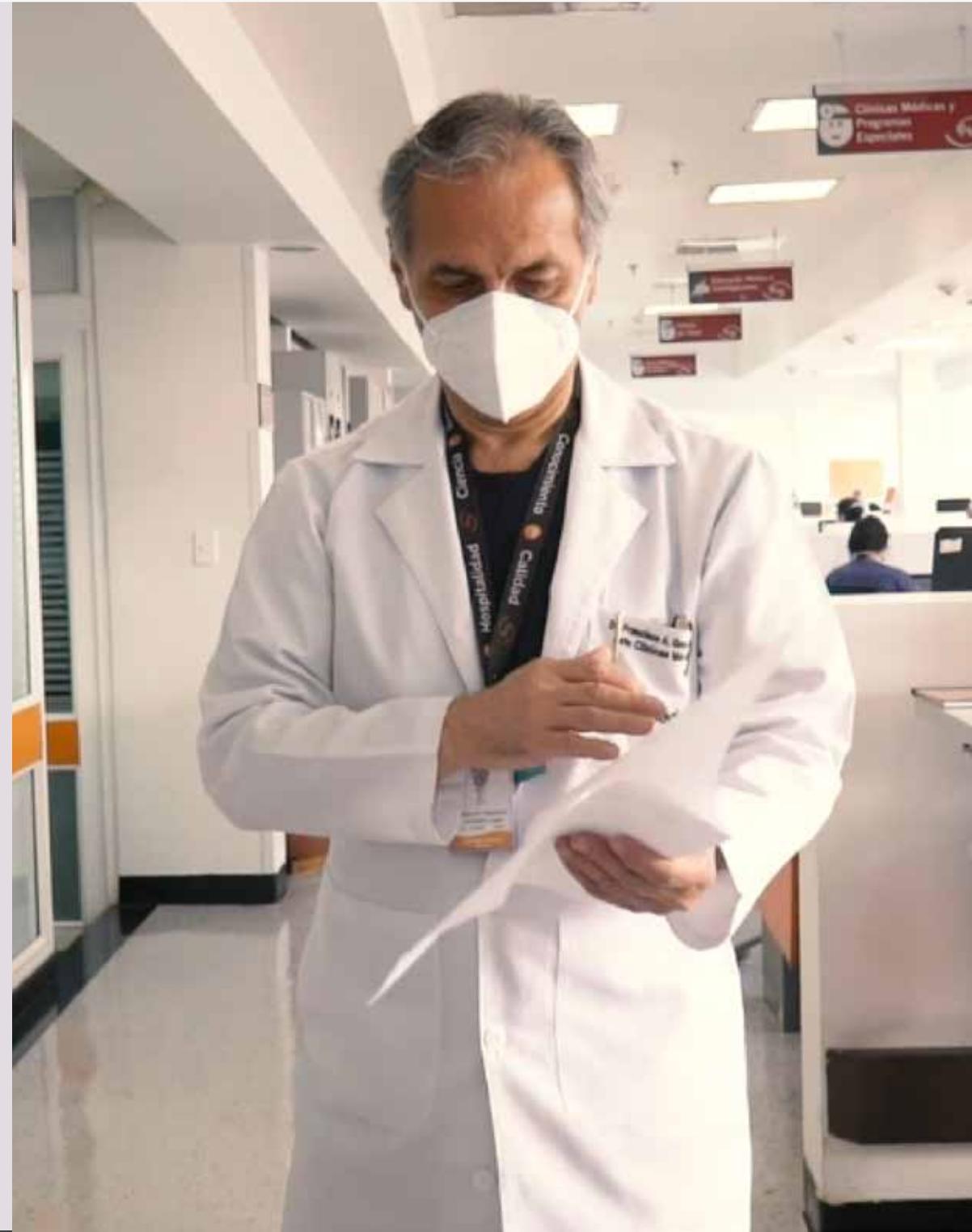
En pro de la mejora continua que plantea el modelo de atención y enfocados en la humanización del servicio, el recurso humano del proceso auditoría médica está distribuido tanto en urgencias como en hospitalización por convenios, para garantizar la interacción efectiva y oportuna entre los procesos asistenciales, administrativos y aseguradores, facilitando al paciente y su familia una experiencia satisfactoria y el cumplimiento de la oferta de valor a los pagadores.

Por lo anterior, durante la concurrencia se generaron 8.203 requerimientos

relacionados con los atributos de oportunidad, pertinencia, continuidad y accesibilidad, de los cuales se gestionaron por los servicios 7.277 que corresponden al 89% de los solicitados.

Contribuyendo a la optimización de los recursos en el eje de finanzas, el porcentaje de glosa aceptada por el proceso de auditoría disminuyó del 0,71% en el 2020 al 0,62% con respecto al 2019.

Se dio cumplimiento al cronograma de evaluación de adherencia en 44 Guías de práctica clínica, alcanzando un porcentaje institucional de 85%.

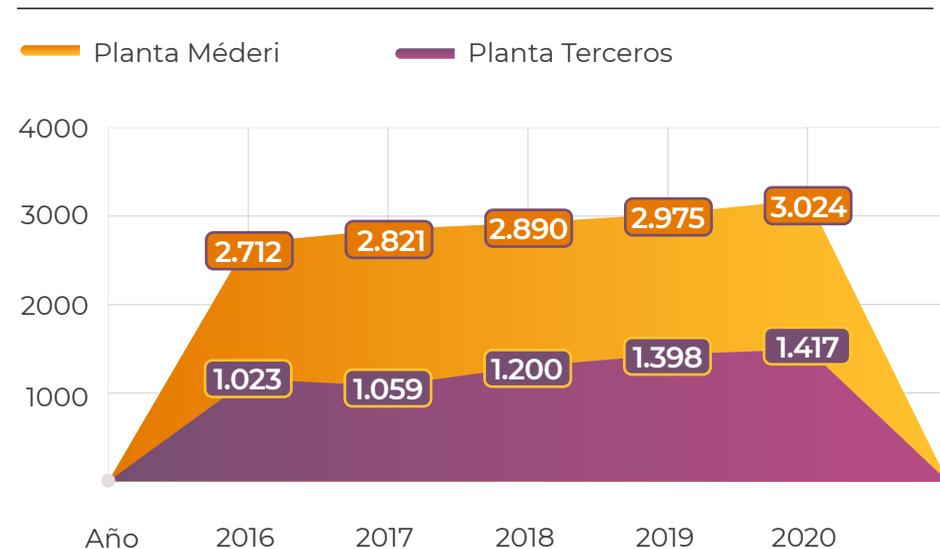


## 8.6 Procesos transversales

### Talento Humano

La planta de personal con la que se cerró el año fue de 3.024 empleados y 1.417 colaboradores, lo que significó un incremento de 1,65% equivalente a 49 empleados y el 1,36% equivalente a 19 colaboradores. Este incremento en la planta obedeció a la necesidad de dar respuesta a la emergencia sanitaria.

#### Trazabilidad Planta Méderi



Con relación al índice de rotación de personal, en promedio para el 2020 fue de 1,64%; este presentó un comportamiento variado a lo largo del año, con un aumento notorio en los meses de enero y diciembre, correspondiente a rotación por motivos académicos.

El Plan Interno de Capacitación PIC 2020 tuvo un especial énfasis en la modalidad virtual, a través de la cual, se reforzaron las competencias del tener, del ser y del hacer, alcanzando un 91,77% de cobertura. Varias de estas formaciones se manejaron desde la Plataforma Construyendo Futuro y el énfasis fueron temas relacionados con la atención de pacientes COVID-19.

Adicionalmente, en el marco del reconocimiento como Hospital Universitario y con el objetivo de promover la formación y educación continuada del talento humano, en convenio con la Universidad del Bosque, se

abrió la tercera cohorte para la especialización en Docencia Universitaria. 62 empleados son especialistas en Docencia Universitaria fueron formados bajo este convenio.

En el plan de plan carrera se ofertaron cursos o programas en alianza con diferentes instituciones académicas, con el objetivo de promover el crecimiento profesional de los trabajadores; como ejemplo de ello, se cuenta con una Cohorte de 27 estudiantes en el programa Tecnólogo en Administración en Salud, Entrenamiento en Cuidado Crítico Adulto dirigido a 41 Auxiliares de Enfermería, Curso de Ventilación Mecánica Básica para Fisioterapeutas y Terapeutas Respiratorios con la participación de 33 profesionales, Curso de Preparación para la Certificación Internacional en Gerencia de Proyectos realizado por 10 personas de cargos estratégicos y tácticos, entre otros. En esta misma línea, se lanzaron diferentes convocatorias internas, cuyo resultado fue 34 promociones de cargo.

## Talento Humano

Se actualizaron y consolidaron los diagnósticos de clima y cultura organizacional, riesgo psicosocial y elevación de desempeño obteniendo los siguientes resultados:

Clima y cultura organizacional 81,6% Riesgo psicosocial: intralaboral 52%, extralaboral 50% y estrés 43%, Elevación de desempeño 62,52%

La medición de clima organizacional resalta la satisfacción del empleado que se encuentra en un 86,1%. Con relación al resultado de la medición de Cultura Organizacional, en Méderi predomina una cultura jerarquizada.

En cuanto a la elevación de desempeño, el porcentaje de empleados con un desempeño alto y muy alto disminuyó con relación a la medición del año anterior, lo que obedece a un ejercicio mucho más objetivo por parte de jefes y coordinadores.

De igual forma, desde el modelo de gestión efr, se realizó el lanzamiento de la **Plataforma Felicidad a Nuestra Medida**, una herramienta digital que permitirá a los empleados mayor interacción con los beneficios o medidas, con los que cuenta la Corporación para favorecer la conciliación entre la vida personal, familiar y laboral.





Felicidad a Nuestra Medida

Bienvenido: DIANA MILENA BURITICA GONZALEZ | Inicio | PQRS | Administración | Mis Compras | Informes | Salir

PUNTOS

GENERAMOS INOLVIDABLES EXPERIENCIAS DE BIENESTAR

MIS EXPERIENCIAS MI TIEMPO NUESTRA FELICIDAD

MIS EXPERIENCIAS

### Plataforma Felicidad a Nuestra Medida

Para la celebración de fin de año, Méderi utilizó esta plataforma, asignando 100 puntos a cada empleado, quienes podían elegir entre seis experiencias de bienestar y así compartir con su familia de este momento. Al corte de esta actividad, 2.615 empleados redimieron sus puntos y disfrutaron de ellos.

De la misma forma, a lo largo del año la tecnología permitió el desarrollo de las actividades previstas en el programa de Calidad de vida y Bienestar laboral, logrando una cobertura total en las 62 medidas efr de 66.384 participaciones. Dentro de las medidas que generan mayor satisfacción en los empleados, de acuerdo con la Voz del empleado, fueron:

# efr

- Día de vacaciones
- Semana de la salud
- Siem
- Cajeros automáticos
- Celebración fin de año
- Aniversario Méderi



## Seguridad y Salud en el Trabajo

En la más reciente auditoría realizada al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), se realizó la evaluación de cumplimiento de los requisitos mínimos del SG-SST considerando lo definido en la resolución 0312 de 2019 obteniendo un porcentaje de cumplimiento de 94,5%, superior al obtenido el año inmediatamente anterior (86%), en el cual se realizó la primera evaluación con dicha resolución.

En la evaluación del año 2020 se destaca el cumplimiento en mejoramiento, verificación del SG-SST, gestión de las amenazas y recursos, ítems en los cuales se obtuvo 100% de cumplimiento.

El Programa de Medicina Preventiva y del trabajo logró un avance significativo teniendo en cuenta la necesidad de realizar seguimiento y definición de reintegro asociado a la contingencia por COVID-19 por lo cual desde el mes de abril **se formalizó la modalidad de tele consulta para**

**medicina laboral, se realizaron 2.278 tele consultas con un cumplimiento del 99% de asistencia.** De igual manera, en el aplicativo de Historia Clínica Laboral se creó historia clínica de telesalud y el módulo de incapacidades para el recobro de aislamientos de casos positivos a la ARL.

De igual manera, en el 2020 se realizó la actualización del Plan Hospitalario de la Gestión del Riesgo y Desastres teniendo en cuenta las recomendaciones de Secretaría Distrital de Salud realizadas en 2019 y se creó un capítulo específico de la organización estructural del Sistema Comando Incidentes para el manejo de una pandemia, teniendo en cuenta la contingencia por COVID-19.

Se realizó la radicación del PHGRD a la Secretaria Distrital de Salud en el mes de noviembre obteniendo un resultado de 88/100 puntos, logrando un avance significativo teniendo en cuenta que en 2019 se obtuvo un puntaje de 19/100.



## Atención al Usuario

Con el fin de fortalecer el programa de humanización, que permita brindar una atención con respeto, privacidad y dignidad al paciente y su familia, se fortaleció la adherencia a los comportamientos humanizados SEISS (Saludar, Escuchar, Informar, Sonreír y Servir), a través de diferentes estrategias como: paciente trazador, terapia de la risa y divulgación en los medios de comunicación institucionales, con un resultado de satisfacción con el trato digno del 82,4% frente al 91,8% del año anterior. Este resultado se debe al impacto generado en los atributos que componen

los cinco comportamientos humanizados SEISS, especialmente el saludar y sonreír que presentan disminución en sus calificaciones, posiblemente por las medidas de bioseguridad y restricciones que debe tener el equipo asistencial, el cual impide la cercanía con los usuarios, así como el uso de elementos de protección personal que dificulta identificar las expresiones.

Se realizaron encuestas con el fin de medir la satisfacción general de pacientes y familiares, con los siguientes resultados:

### Medición interna

Año 2019

**92,8%**

Satisfacción de paciente y familia

Año 2020

**93,7%**

Satisfacción de paciente y familia

### Medición proveedor externo

Año 2019

**90,7%**

Satisfacción de paciente y familia

Año 2020

**91,5%**

Satisfacción de paciente y familia

## Atención al Usuario

Se identificaron las necesidades del paciente y su familia, mediante entrevista a 2.054 usuarios entre pacientes y familiares quienes manifestaron que la mayor necesidad durante el proceso de atención es el trato humanizado, seguido del proceso de atención relacionado con la oportunidad en el servicio de Urgencias.

Como aporte a la Operación Eficiente y con el fin de mejorar la experiencia del paciente y su familia durante el proceso de atención, a través de la coordinación de esfuerzos entre diferentes procesos, se implementó el Centro Integral de Servicios – CIS, que inició operación el 8 de junio con los siguientes servicios:



Centro Integral de Servicios -CIS-



Asignación de citas para especialidades e imágenes diagnósticas



Control de visitas



Facturación y recaudo de servicios ambulatorios



Entrega de historia clínica



Entrega de resultados (patología, laboratorio e imágenes)



Servicio de fotocopiadora.



Trámite de oxígenos domiciliarios



Ruta oncológica



Trámites administrativos



Cotizaciones



Recepción y trámite de PQR



Asignación de citas para especialidades e imágenes diagnósticas

## Atención al Usuario

El CIS permite atender a nuestros usuarios en un único espacio físico, cómodo, sin filas y con tiempos controlados. Se redujo el tiempo de espera para la atención pasando de 15 minutos a 6 minutos. Se cuenta con dispositivos para medición de la satisfacción con la atención en tiempo real, cuyo resultado es del 99%.

Como resultado de esta implementación en la versión de premios Portafolio 2020, Méderi por primera vez fue destacada y nominada entre las cinco mejores empresas en la categoría de Servicio al Cliente con el CIS.

Como parte del seguimiento al egreso se realizaron 16.720 contactos con pacientes, en donde los resultados muestran que el 21,2% de pacientes fueron orientados al servicio de Urgencias frente a un 7,7% del año anterior. El 94% de entrevistados manifestaron estar satisfechos con la atención, presentando un aumento frente al 89,2% del año anterior y el 93,7% consideraron que Méderi se preocupó por aliviar su dolor, con un aumento de 3 puntos porcentuales frente al 2019.



## Pastoral

Durante el año 2020 uno de los principales propósitos de la Pastoral de la Salud fue responder a las necesidades espirituales y religiosas de nuestros asistidos, sus familias, empleados y colaboradores. Para esto junto con Talento Humano se desarrollaron las convivencias, cuyo objetivo fue fortalecer el carisma de hospitalidad, trabajo en equipo, la vocación de servicio de los empleados, colaboradores, personal en formación de Méderi, a través de la evangelización que se dio al reflexionar los testimonios de vida, dinámicas y talleres, que permitieran mejorar las relaciones interpersonales y las competencias corporativas.





### Actividades de dimensión hospitalaria

#### Convivencias

**11** convivencias  
**220** participantes  
**98%** de satisfacción

#### Bonos

**230** bonos para almuerzos  
**12** hospedajes a familiares de pacientes

#### Donaciones

**5.117** donaciones de:  
 Pañales  
 Pijamas  
 Muletas  
 Bastones  
 Silla de ruedas y caminadores

#### Atención Psicología de Duelo

**2.619** acompañamientos presenciales  
**598** por teleorientación para un total de 3.217  
**100%** satisfacción en la atención

#### Acompañamiento espiritual y sacramental

**14.373** pacientes, familiares, empleados y colaboradores  
**100%** Satisfacción

#### Acompañamiento en el duelo

**2.502** familias del paciente fallecido acompañadas

#### Charlas

**12** charlas sobre elaboración del duelo  
**100%** satisfacción

#### Sacramentos

**7** Primeras Comuniones  
**6** Bautismos



### Actividades de dimensión profética





Actividades de dimensión litúrgica

**10.083**

Comunión diaria

**513**

Confesiones

**18**

Bautismos de emergencia

**1.439**

Unciones

**659**

Eucaristías

**234**

Orientaciones

**117**

Dirección espiritual



Actividades de dimensión caritativa



**Formación**

Formación voluntariados



**Voluntariados**

**2.712** acompañamientos de voluntariados

**28**

Almuerzos

**1.733**

Comunión

**20**

Desayunos

**84**

Donaciones



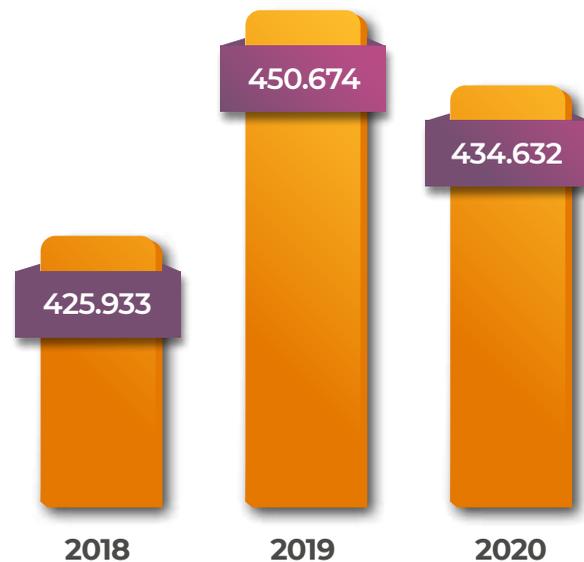
# 9

Gestión  
Financiera

# 9.1 Gestión Financiera

Los ingresos operacionales netos de Méderi fueron de \$434.632 millones, lo cual representó una disminución del 3,6% en comparación a los ingresos generados en el 2019.

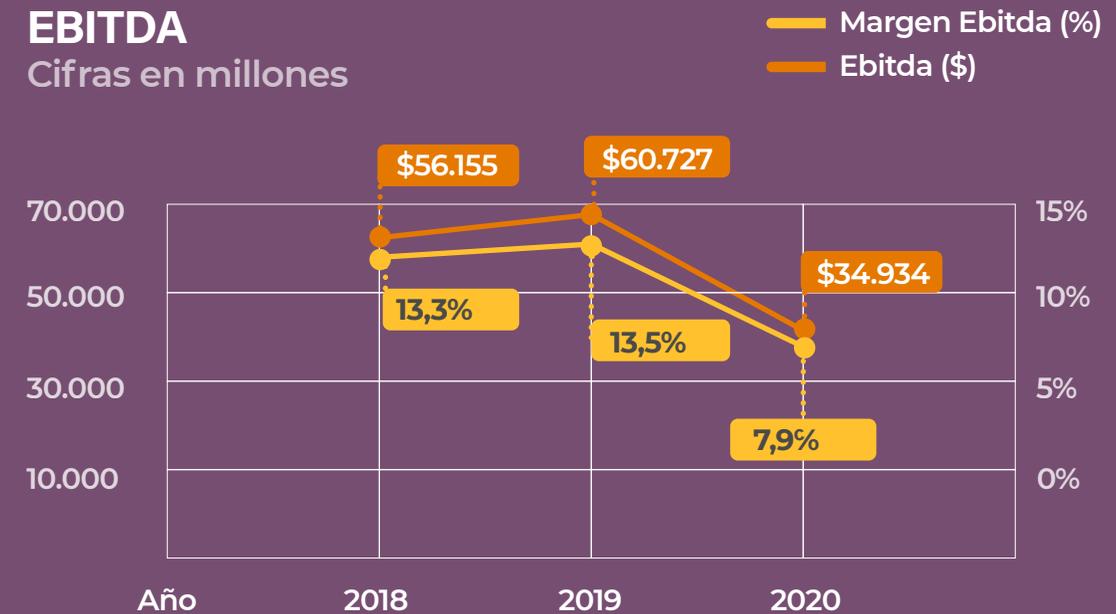
## Ingresos Netos Cifras en millones



Los costos operacionales en 2020 tuvieron un incremento de \$9.506 millones, lo que representa un incremento del 2,9% respecto al 2019. El crecimiento está directamente relacionado con el costo de medicamentos producto de un mayor uso y precios elevados en elementos de protección personal para la prevención del COVID.

A su vez, la Corporación para el 2020 generó \$34.494 millones de EBITDA con un margen del 7,94% inferior en un 43% respecto al 2019 y un resultado integral neto de \$33.741 millones, lo que muestra una caída del 46%.

## EBITDA Cifras en millones



Respecto al presupuesto aprobado para el 2020, la Corporación tuvo un cumplimiento de ingresos del 91,8%, Ebitda del 52,6% y del resultado integral neto del 62,7%.

En términos de balance, al cierre de diciembre de 2020 los activos de la

corporación sumaron \$499.699 millones, valor superior en \$9.468 millones frente al año anterior. Este incremento fue ocasionado por el efecto combinado del incremento en el disponible, propiedad planta y equipo, y una disminución en la cuenta por cobrar producto de la recuperación de cartera.



# 360.682 millones

Patrimonio de Méderi en el 2020

## Gestión Financiera

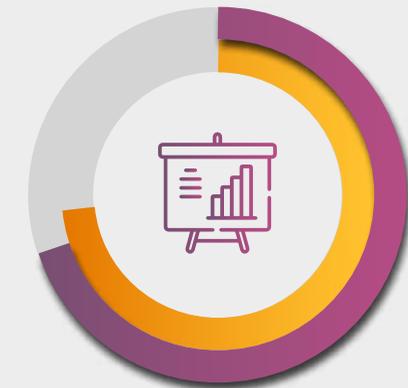
El saldo de cartera al final del año 2020 descendió a \$139.978 millones lo que representa 114 días y una provisión de cartera de \$52.840 millones, que cubre el 27% del total de la cartera.

Los pasivos representan el 28% del total de los activos. Con relación al año anterior, se presentó una disminución de \$24.273 millones, esto obedece principalmente a una gestión responsable de la caja en medio de tanta incertidumbre que permitió realizar un prepago de \$10 mil millones a la deuda que se tiene con los bancos y continuar con el pago oportuno a proveedores.

Al cierre de 2020 los días de cuentas por pagar están en 128.

El patrimonio de Méderi cerró en \$360.682 millones, cifra superior en \$33.741 millones respecto al 2019. Este incremento está asociado a una mayor acumulación de reservas en el periodo. En consecuencia, el apalancamiento patrimonial pasa del 66,69% en el 2019, al 72,18% en el 2020.

### Apalancamiento patrimonial



■ 66,69%  
2019

■ 72,18%  
2020



## Indicadores Financieros

Méderi ha buscado mantener sus indicadores financieros en niveles que permitan mantener su solidez. Este principio se ha mantenido, aún con los cambios dados por la coyuntura del COVID-19.

Indicador	2019	2020	% Var
<b>Liquidez</b>			
Razón Corriente	1,75	<b>1,81</b>	0,06
Prueba Ácida	1,7	<b>1,72</b>	0,02
Generación Interna de Caja	\$ 71.552	<b>\$ 43.214</b>	-\$ 28.339
<b>Rentabilidad</b>			
ROA	12,83%	<b>6,75%</b>	-6,08%
ROE	19,24%	<b>9,35%</b>	-9,21%
Margen Bruto	28,39%	<b>23,56%</b>	-4,83%
Margen EBITDA	13,47%	<b>7,94%</b>	-5,54%
Margen Neto	13,95%	<b>7,76%</b>	-6,19%
<b>Endeudamiento</b>			
Deuda Financiera / EBITDA	1,00%	<b>1,20%</b>	0,20%
Apalancamiento Financiero	16,13%	<b>10,05%</b>	-5,44%

Con el fin de mantener la operación ante la parálisis total de la economía producto del COVID - 19, la Corporación encaminó sus esfuerzos a gestionar de manera eficiente la liquidez, a través de la consecución de recursos vía deuda \$4.843 millones, aprovechando las líneas de Findeter que se dieron en su momento por la contingencia.

Adicionalmente, se gestionaron periodos de gracia que permitieron liberar recursos para atender la contingencia. Sin embargo, en el último trimestre del año se logró una recuperación de cartera de vigencias

anteriores con lo cual se decidió hacer un prepago por \$10 mil millones a las obligaciones financieras, dejando a la Corporación con un saldo final de caja de COP \$50.883 millones.

Adicionalmente, la Corporación se sumó a los beneficios otorgados por el Gobierno a través del PAEF para el mes de abril y se recibieron recursos por la disponibilidad de unidades de cuidado intensivo. Además, se lograron gestionar donaciones en elementos de protección personal, efectivo y equipos para contener la pandemia.

## Tablero de Mando Institucional

Categoría	Nombre del indicador	Resultado 2019	Resultado 2020	Variación 2020 Vs 2019	Orientación D - Disminuir A - Aumentar
Financiera	Impacto carga financiera	1,36%	1,1%	-22%	D
	Recaudo operación corriente	91%	108,9%	19,6%	A
	Estructura de Costos y Gastos Operacionales	86,52%	90,7%	4,8%	D
	Rotación de cartera	147	114	-22,7%	D
	Endeudamiento	33,31%	28,8%	-13,4%	D
	Rotación de Proveedores de Medicamentos	140	111	-20,7%	D
	Rotación de inventarios	20,9	31	48,6%	D
	Rentabilidad del Patrimonio ROE	19,24%	9,4%	-51,4%	A
	Margen Ebitda	13,48%	7,9%	-41,1%	A
	Margen Neto	10,79%	7,8%	-27,7%	A
	Generación interna de caja /ingreso operacional neto	15,88%	10,6%	-33,4%	A
Categoria	Nombre del indicador	Resultado 2019	Resultado 2020	Variación 2020 Vs 2019	Orientación D - Disminuir A - Aumentar
Produccion	Cumplimiento de Presupuesto de ventas	103,17%	92,2%	-10,6%	A
	Facturación Media Egreso	1.466.988	1.865.990	27,2%	A
	Facturación Media Atención Hospitalaria	7.004.765	8.273.275	18,1%	A
	Facturación Media Atención Ambulatoria	455.893	626.191	37,4%	A
	Giro Cama	4,9	3,8	-23,1%	A
	Ocupación Hospitalaria	94,75%	84,2%	-11,1%	A
	Promedio Estancia	6,4	6,5	2,3%	D
	Generación de camas por Extensión Hospitalaria	1.128	1.003	-11,1%	A
	Egresos Hospitalarios	47.753	36.405	-23,8%	A

## Tablero de Mando Institucional

Categoría	Nombre del indicador	Resultado 2019	Resultado 2020	Variación 2020 Vs 2019	Orientación D - Disminuir A - Aumentar
<b>Calidad</b>	Cancelación de Cirugías	1,6%	0,6%	-62,5%	D
	Tasa de infección asociada al cuidado de la salud	2%	2,6%	30%	D
	Tasa de mortalidad Mayor a 48 horas	3,5%	5,6%	60%	D
	Eventos en salud analizados y gestionados	98,4%	99,5%	1,1%	A
	Oportunidad de cirugías programada	26,3	21,9	-16,7%	D
	Reingreso de pacientes Hospitalización	1,7%	0,7%	-58,8%	D
	% Satisfacción del usuario	92,8%	93,8%	1,1%	A
Categoría	Nombre del indicador	Resultado 2019	Resultado 2020	Variación 2020 Vs 2019	Orientación D - Disminuir A - Aumentar
<b>Talento humano</b>	Ausentismo: General. Licencia maternidad, Enf prof, accidentalidad	3,9%	4,8%	23,1%	D
	Rotación de personal	1,5%	1,64%	9,3%	D
	Gastos de Personal	37,8%	40,2%	6,3%	D
	Ingreso por colaborador contratado	13,1	12,3	-6,4%	A
	Eficiencia TH	3,6	3,7	2,8%	A
Categoría	Nombre del indicador	Resultado 2019	Resultado 2020	Variación 2020 Vs 2019	Orientación D - Disminuir A - Aumentar
<b>Investigación</b>	Propuestas presentadas al CIMED	72	65	-9,7%	A
	Proporcion de propuestas aprobadas	95,29%	96%	-0,3%	A
	Proporcion de propuestas activas	88,54%	76,9%	-13,1%	A
	Proporcion de propuestas finalizadas	49,99%	60,3%	20,7%	A
	Valor de la investigacion contratada	149,2	97,4	-34,7%	A

# 10

## Leyes y Facturación electrónica

### 10.1 Ley 603 de 2000 y 44 de 1993

En cumplimiento de la ley 603 de julio 27 de 2000 y 44 del 5 febrero de 1993 la Corporación tomó las medidas e impartió las instrucciones necesarias, con el fin de asegurar el uso de software, de conformidad con la normatividad vigente.

Además, en desarrollo de las labores propias del objeto social, la entidad utiliza única y exclusivamente software con el debido manejo en cuanto a propiedad intelectual, celebrando (cuando no se trata de desarrollos propios) los contratos con los autores o el licenciamiento individual con las

empresas autorizadas para la concesión de licencias. Adicionalmente, se ha reforzado los procedimientos para la evaluación y detección de software y se formalizó el uso de los computadores, a través de circulares normativas, que restringe el uso de software no autorizado.

De la misma manera, la Corporación ha dado cumplimiento a lo referente a la protección de derechos de autor, adecuando los procedimientos a lugar.

### 10.2 Ley 1676 de 2013

La Corporación en cumplimiento del Título IX de la ley 1676 del 20 de agosto de 2013, (Artículo 778 del Código del Comercio), no ha retenido ni retiene

las facturas de venta de bienes y servicios de sus proveedores y ha tomado las medidas necesarias para garantizar la libre circulación de estas.

## 10.3 Facturación electrónica

Para garantizar el debido cumplimiento de la facturación electrónica de acuerdo a Resolución 000001 del 03012019, mediante la cual se señalan las reglas y validaciones aplicables a la factura electrónica de que trata el artículo 616-1 del Estatuto Tributario y la Resolución 000002 del 03012019, por la cual se selecciona un grupo de sujetos obligados a facturar electrónicamente y se establecen los requisitos que aplican en caso de impedimento, inconvenientes tecnológicos y/o de tipo comercial, Méderi desarrollo el siguiente plan de acción:

El proveedor del sistema de información SERVINTE, entrega actualizaciones en el mes de noviembre del 2019, en el cual se incluyen los nuevos campos requeridos por la DIAN en el archivo plano que se entrega al operador tecnológico.

El operador tecnológico fue el encargado de adaptar la estructura del XML UBL 2.1, el cual es enviado a la DIAN para la aceptación o rechazo de la factura.

Desde TIC, se realiza el proceso de pruebas de los módulos actualizados incluyendo generación de facturas y notas, con recepción de la representación gráfica validada por la DIAN.

Solicitud ante la DIAN del nuevo rango de numeración de las facturas electrónicas posterior al cumplimiento del envío de facturas de pruebas requeridas para la autorización de salida a producción.

El 1 de diciembre de 2019 se realiza la actualización en producción de los módulos administrativos del ERP

Se realiza la parametrización requerida para iniciar con validación previa. La parametrización se deja inactiva.

La fecha de salida a producción ante la DIAN con validación previa fue el 2 de diciembre de 2019, por lo cual se activó el parámetro a las 2:10 p.m. y se inicia el proceso de transmisión de facturas y notas electrónicas con validación previa.





## 11. Acontecimientos importantes posterior al cierre

A la fecha de este informe de gestión, no se identificó ningún hecho que pudiera haber afectado la situación económica de la entidad.



**méderi**  
Hospitalidad y Ciencia

# INFORME DE GESTIÓN 2020

