

Informe de gestión 2020

Clínica La Carolina

Informe de gestión desarrollada por las
diferentes áreas

**Clínica
La
Carolina**

Contenido

GESTION POR ÁREAS	3
DIRECCIÓN ASISTENCIAL	3
ATENCIÓN DE GRUPOS ETARIOS	3
RESPONSABILIDAD SOCIAL	4
ÁREA DE ENFERMERÍA.....	5
CENTRAL DE ESTERILIZACIÓN	7
ÁREA TECNOLOGÍA BIOMÉDICA.....	8
ÁREA DE FARMACIA.....	13
ÁREA AMBIENTE FÍSICO	14
PROCESO DE HABILITACIÓN EN EL AÑO 2020.....	16
GESTIÓN DE CALIDAD	16
VISIÓN	17
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	18
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.....	18
PLAN DE NEGOCIOS	20
GESTIÓN DE LA BIOSEGURIDAD	36
MONITOREO DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	41
TALENTO HUMANO	44
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	50
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	58
GESTION COMERCIAL	68
INFORME LEGAL	69
SITUACIÓN FINANCIERA	70
CARTERA	73
DICTAMEN REVISORÍA FISCAL	75

GESTION POR ÁREAS

DIRECCIÓN ASISTENCIAL

En el año 2020, se muestra una disminución en los pacientes intervenidos quirúrgicamente frente al total evidenciado en la vigencia 2019, situación que se deriva de la contingencia y restricción de servicios que se presentan por COVID-19, teniendo abierto solamente la clínica al 100% los meses de enero, febrero, octubre y noviembre que redujeron de manera notoria la realización de procedimientos quirúrgicos y como mecanismo de prevención se debió cancelar cirugía programada y la consulta externa.

Se programaron 2307 cirugías de las cuales se realizaron 1.978, correspondientes al -42% con respecto al 2019 donde se realizaron 3.402 cirugías. El 14% de diferencia entre las cirugías programadas y efectivas, corresponde a cirugías canceladas no reprogramadas de acuerdo con los cierres por cuarentena, restricción en cirugías ambulatorias y cierre de cirugía plástica. De la totalidad el 72% se realizó con anestesia general o regional y el 19% anestesia local.



Con respecto a los pacientes intervenidos por las diferentes especialidades, el 69.7% son mujeres y el 30.23% son hombres. La distribución de pacientes en rangos de edad son los siguientes 1 a 25 años con un 20.12%, de 26 a 50 años con un 60.47%, de 51 a 65 años con un 14.91% y de 66 a 92 años con un 4.5%

ATENCIÓN DE GRUPOS ETARIOS



MUJER	HOMBRE
1.380	598
69.7%	30.2%

RESPONSABILIDAD SOCIAL

Clínica La Carolina S.A., comprende la Responsabilidad Social como un compromiso en su objetivo como entidad prestadora de servicios de la salud. Es por eso que en su enfoque social, participa en beneficio a la comunidad apoyando a los programas de la Fundación Operación Sonrisa comprometidos con la niñez vulnerable.

En el año 2020, se realizaron tres jornadas de operación sonrisa en los meses de septiembre 5 pacientes, octubre 4 pacientes y en diciembre 1 paciente, con un alcance de 10 pacientes.

Otros aspectos desarrollados en el campo de la responsabilidad social son el cuidado y el compromiso con el medio ambiente y programas de Recursos Humanos dirigidos al bienestar de los colaboradores de la Clínica.

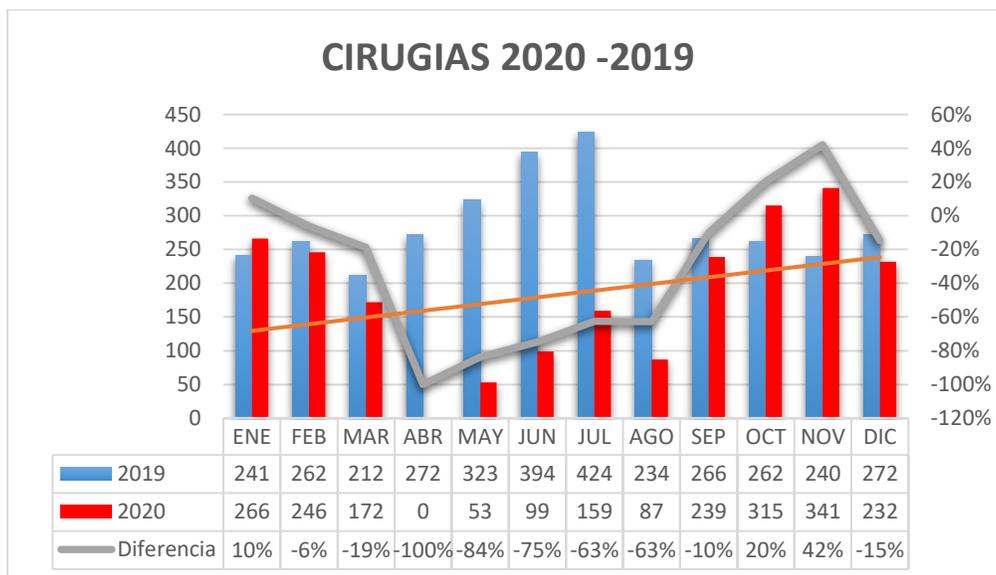


A continuación, se presentarán los diferentes resultados obtenidos por las áreas que hacen parte de la dirección asistencial:



ÁREA DE ENFERMERÍA

El objetivo del área es brindar un cuidado integral e idóneo a nuestros pacientes, siempre pensando en su seguridad y bienestar. Lo que permitirá realizar una atención humanizada con altos estándares de calidad.



En la gráfica se puede observar el comparativo mensual de cirugías del año 2020 y año 2019 observando el decrecimiento en los procedimientos dada las condiciones de contingencia de la nueva normalidad con COVID-19. En los meses de octubre y noviembre, tuvimos un incremento importante dada las cirugías represadas de los meses anteriores.

En el mes de septiembre entre las medidas de preparación para la fase de mitigación, se contempla la expansión y adecuación de la infraestructura hospitalaria, priorizando las unidades de cuidado intensivo (UCI) y disminuyendo las hospitalizaciones por procedimientos quirúrgicos. Sin embargo, teniendo en cuenta que la dinámica de la epidemia se prolongará en el tiempo, se hace necesario establecer una estrategia que permita a las instituciones de salud llevar a cabo los procedimientos quirúrgicos, con prudencia y de manera segura, tanto para el paciente como para el equipo de salud, según la circular 059 de 2020 determinando tiempos quirúrgicos, tamización de todo paciente, paciente programado debe realizar 48 horas antes del día del procedimiento programado su prueba COVID-19.

El índice de cancelación de cirugías aumento durante el año 2020 comparado al año 2019 especialmente por las siguientes causas: aislamiento preventivo, pacientes positivos para COVID-19, autorizaciones vencidas, por voluntad del paciente y por los eventos adversos que se podían generar por los procedimientos quirúrgicos.

INDICADORES DEL ÁREA

Los siguientes indicadores de calidad del área de enfermería, son los instrumentos de medición que permiten evaluar la calidad de los procesos que miden el cumplimiento de las actividades institucionales:

Complicaciones Medicamentosas: No hubo alteración en este indicador en los años 2020 y 2019, se reporta a la Secretaria de Salud al área de Farmacovigilancia.

Infecciones Intrahospitalarias (IASS): No hubo alteración en este indicador en los años 2020 y 2019. Se reportan a sistema de vigilancia epidemiológica de la Secretaria Distrital de Salud

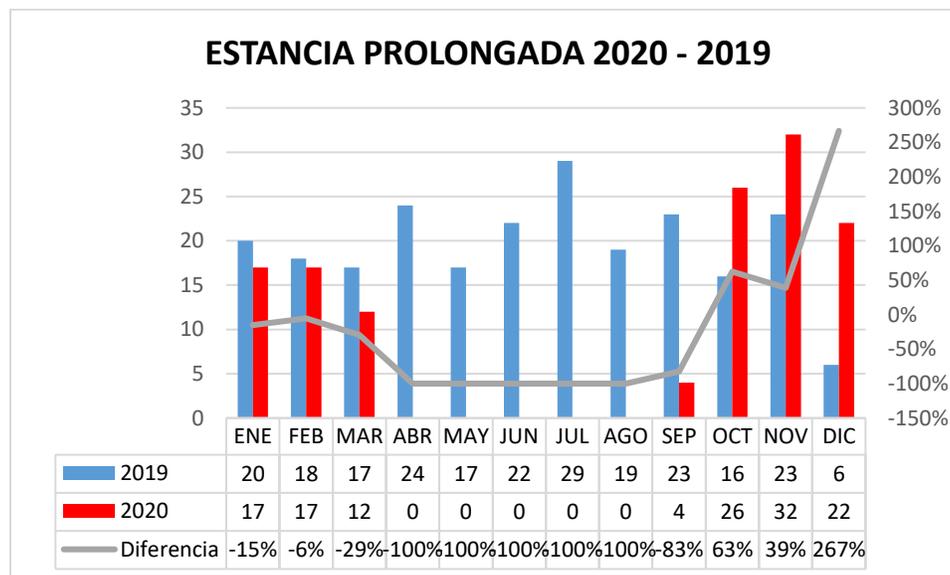
Complicaciones de Anestesia: en el 2019 se presentaron 4 complicaciones en los meses de Marzo, Septiembre, Octubre y Diciembre por edema secundario a presión negativa. Para el año 2020 se presentó una complicación en el mes de diciembre correspondiente a un edema secundario por presión negativa.

Eventos e incidentes adversos: En el mes de mayo 2019 se presentó evento adverso con un código azul, el cual fue analizado. En el año 2020 no se presentó ningún evento en el año.

Se fomentó el hábito del reporte de los incidentes y eventos adversos, para lo cual en el mes de febrero se capacito todo el personal asistencial para fomentar la cultura.

Transfusiones Sanguíneas: En el 2019 en el mes de septiembre se realiza una transfusión de hemoderivados sin ninguna complicación, para el año 2020 por política institucional y por requerimientos de la secretaria de salud con el objetivo de prevenir las complicaciones relacionadas con la calidad de los hemocomponentes, se decide remitir los pacientes a otras instituciones habilitadas en el servicio. Y en el mes de febrero se realiza una remisión para transfusión de hemoderivados sin ninguna complicación según el seguimiento del paciente.

Estancias Prolongadas: Se puede evaluar que en la mayoría de los meses del año 2020 en comparación con el año 2019 disminuyo de forma significativa la estancia prolongada en un -44%. Es importante resaltar que la disminución del volumen se debió a la contingencia y restricción de procedimientos quirúrgicos por la pandemia **COVID-19**.



LOGROS:

- ✚ A pesar de que se tuvo una disminución significativa de los procedimientos quirúrgicos, se incrementó las felicitaciones haciendo énfasis en un servicio y trato al paciente.
- ✚ Capacitación en procesos institucionales en calidad y bioseguridad frente a mitigación de Covid-19 como inducción y reinducción en Código Azul a cargo del grupo de anestesia.
- ✚ Control y registro de uso de EPPs y registro de temperatura corporal y adicionalmente lo implementado en el manejo de la pandemia.



CENTRAL DE ESTERILIZACIÓN

El objetivo del área es estandarizar las actividades y los procesos realizados en Central de Esterilización, estableciendo lineamientos y procesos seguros e íntegros.

- En el área se realizó:

- Compra selladora portátil para el área agilizando tiempos de proceso.
- Mantenimiento preventivo y correctivo de autoclave y se realiza cotización de proveedores incluyendo los repuestos.
- Análisis de cotización de proveedores para el instrumental quirúrgico del área.



Instrumental: Para el año 2020 no se realizó mantenimiento del instrumental por efectos de la pandemia del SARS-CoV-2, continuando con la solicitud de compra del instrumental faltante en el área.

Contratos: Se continua el contrato del proveedor para la esterilización del instrumental termo sensible anulando el de formaldehido y tercerizando el de Óxido de etileno con Sterilite, para realizar el ciclo cada 8 días.

LOGROS

- ✚ Diligenciamiento de registros de reuso de dispositivos según ficha técnica del proveedor.
- ✚ Se realiza inducción y reinducción del Manual de Buenas Prácticas de Esterilización en el área.
- ✚ Se delimito el ambiente limpio del ambiente estéril instalando puerta que garantiza la unidireccionalidad y continuidad del proceso.
- ✚ Reducción del costo en esterilización en óxido de etileno realizándose cada ocho días el instrumental que se debe enviar.

ÁREA TECNOLOGÍA BIOMÉDICA



Coordinar y Gestionar los procesos de gestión de tecnología en el ciclo de vida útil de los Equipos Biomédicos, basados en la evaluación, prevención, análisis y funcionamiento, durante el año 2020 con el fin de garantizar un desempeño sobresaliente para generar oportunamente la atención de nuestros clientes.

Durante el año 2020 se presentaron diferentes ordenes de trabajo correspondientes a equipos fundamentales para la institución, inicialmente, en el mes de enero se habla con el proveedor Técnica Electromédica para el cambio de las 2 Unidades Electro quirúrgicas 'Bovie' que estaban en la institución y presentaban falla en su funcionamiento, este cambio se realizó diligentemente y los nuevos equipos llegaron en el mes de febrero, su respectiva gestión tecnológica con los Mantenimientos Preventivos por contrato aún vigente con el proveedor al igual que su respectiva calibración con la empresa HealthCare Bioingeniería se han venido realizado óptimamente.

De igual manera durante el primer mes del año se hace la anotación de la compra de una Pieza de Mano del Shaver para la Torre de Artroscopia Storz, ya que la institución no cuenta con una y es indispensable para diferentes cirugías, cabe aclarar que esta compra no se ha podido realizar hasta el momento.

Posteriormente durante el mes de febrero, se realizó la gestión para el alquiler de una máquina de anestesia ya que se debía suplir el tiempo de parada de la Máquina de Anestesia 'Penlon' de la Sala de Cirugía N.5 debido a que el kit de empaques no había podido ser importado e instalado para dar funcionamiento al equipo; durante el mismo mes y el mes de marzo también se gestionó la visita de mantenimiento para la Central de Gases Medicinales (Oxígeno y Aire sintético Medicinal), al igual que la compra del repuesto para la bomba de infiltración Lipoderm que presentó falla en su funcionamiento.

Durante el transcurso de la pandemia y al retomar las actividades de la clínica se presentaron diferentes tipos de inconvenientes concernientes básicamente al funcionamiento de la Autoclave, ya que debido a que este equipo quedó totalmente parado, los empaques, resistencias y algunas válvulas, presentaron problemas de funcionamiento y hubo que cambiar los repuestos respectivos. Estos fallos se repitieron durante el mes de Julio cuando se mandó a Mantenimiento la Bomba de Vacío del Equipo, y este quedó parado por alrededor de 1 semana.

Para el cierre del año 2020, se logró realizar todos los mantenimientos pendientes con el proveedor BIOMECOL, que tiene gran parte de los equipos bajo contrato de Mantenimiento Preventivo, de igual manera hubo una nueva contratación para las Calibraciones de los equipos, y se dejó a cargo del proveedor HEALTHCARE BIOINGENIERIA al igual que CELSIUS para el tema de monitoria, se adquirieron nuevos termómetros y termohigrómetros que suplieron la necesidad de calibración de los anteriores así como la respectiva renovación tecnológica de los mismos.

De igual manera se realizó una actualización de los vaporizadores de la institución con el proveedor MEQ, esto debido a la presentación del nuevo Sevoflorane que cambió la forma de administrarlo al equipo.

Para finalizar se establece que los cronogramas de Mantenimiento y Calibración se cumplieron a cabalidad, sin embargo, debido a las dificultades presentadas por la emergencia sanitaria por Covid-19, hubo que cambiar algunas fechas, así como se ha podido evidenciar, finalizando el año se actualizó la lista de los equipos para realizar Mantenimiento y Calibración al igual que las nuevas fechas para el cierre del año 2020 y el 2021.

EQUIPOS VITALES PARA LA INSTITUCIÓN QUE PRESENTAN OBSERVACIONES

1. TORRES DE ARTROSCOPIA Actualmente la clínica cuenta con dos torres:



La Torre de Storz es la de uso diario, por gusto de los especialistas. Es tecnología FULL-HD, contamos con esta tecnología desde el 2017. la Pieza de Mano del Shaver se dio de baja, en este momento esta torre se encuentra sin esta pieza por lo que es muy importante su compra.

La torre de Linvatec ingresa a la clínica en el 2013, es tecnología LED La ventaja de la Linvatec es que la cámara es autoclavable y se puede esterilizar frecuentemente, sin embargo, es necesario es renovar esta tecnología por obsolescencia revisando opciones de compra o comodato.

Las dos torres tienen Unidades Electro-Quirúrgicas Vulcan, estos son Radiofrecuencias para trabajar Cirugía de Artroscópica, estos equipos tienen 10 años y ya se considera tecnología obsoleta, razón por la cual se dificulta la búsqueda de puntas para las pinzas, actualmente Smith and Nephew que es el fabricante de las mismas no cuenta con consumibles de esta tecnología.

2. AUTOCLAVE CISA 640.



Fue adquirido en el **2006** a la empresa Surgicon. Tiene **15 años**.

Autoclave dual, para **Vapor** y **Formaldehído** (para el material termo sensible).

Posee una capacidad de **380 litros**.

El tiempo de **Vida Útil** es en promedio **10 a 12 años**.

Aproximadamente hace 5 años comenzó a presentar inconvenientes la carga de formaldehído por el software incompatible, por esta razón se suprimió la carga y se tercerizo el servicio en el segundo semestre del 2017 a esterilización en óxido de etileno.

Tiene **validación anual** positiva y **4 mantenimientos preventivos** al año.

Se realizan entre **6-10 cargas diarias de vapor**, canasta completa.

Consumibles básicos del equipo son: empaques cada 2 meses y filtro bacteriológico cada 6 meses. Y un juego de resistencias de 9.000 watts al año (son tres unidades); para el año 2020, se realizó 3 veces el cambio de estas resistencias por fallas presentadas por la parada del equipo debido a la emergencia sanitaria por Covid-19 que se presentó.

Durante el mes de noviembre y diciembre se le realizó el seguimiento a la autoclave de la institución para hacer una verificación completa de sus parámetros, ciclos, estado físico, funcional y realizar un estimado para cotización del mantenimiento correctivo para que así cumpla con los requisitos para realizar el mantenimiento preventivo y poder realizar la validación requerida por calidad con los parámetros óptimos para su aprobación.

En el transcurso del mes de noviembre y diciembre se realizó la visita de 4 proveedores diferentes que manifestaron NO realizar el mantenimiento de la autoclave, debido a diferentes dificultades que presenta el equipo, y que no permitiría garantizar el correcto funcionamiento al igual que las condiciones técnico clínicas que garantizarían la calidad del servicio.

Adicionalmente se necesita la renovación de la Autoclave, para no solo para Material Termosensible. (sterrad, formaldehído, óxido de etileno, o plasma) sino para dar solución a la esterilización de la organización.

3. AIRES ACONDICIONADOS Por la Resolución 4445 de 1996 de la Secretaria de Salud se deben cambiar los aires acondicionados de la institución debido a que no cumplen con los recambios que dictamina la norma, sin embargo, cabe resaltar que desde la instalación de los mismos no cumple con esta.



En este momento en salas contamos con tres, el más grande lo comparten las salas 1, 2 y 3 y una derivación pequeña para farmacia, y las salas 4 y 5 tienen aires independientes para cada una.

ACCIONES PENDIENTES PARA EL 2021

Continuando con el cumplimiento a los estándares de habilitación, con la renovación de tecnología y dotación para ampliar la oferta de los servicios, es necesario atender los siguientes pendientes:

- Validación, actualización y/o compra de la Autoclave
- Cambio de las Bombas de Infusión, por renovación tecnológica
- Cambio de los Aires Acondicionados (prioritario por proceso de habilitación)
- Compra de la UPS (protección y normatividad)
- Compra de Lavadora Ultrasónica (renovación de tecnología)
- Compra de bombas de preso terapia para el área de recuperación
- Compra de una nueva Torre de Artroscopia con Cámaras Autoclavable con doble piezas de mano (Renovación)
- Entre otros para actualización de tecnologías existentes.

LOGROS:

- ✚ Se adelanto fechas de mantenimiento que estaban pendientes por realizar.
- ✚ El inventario de equipos se actualizo dando prioridad a los que no tenían mantenimiento vigente.
- ✚ Reducción de costos en tema de calibración y se agregaron equipos que necesitaban calibración
- ✚ Actualización de los documentos del área.



ÁREA DE FARMACIA

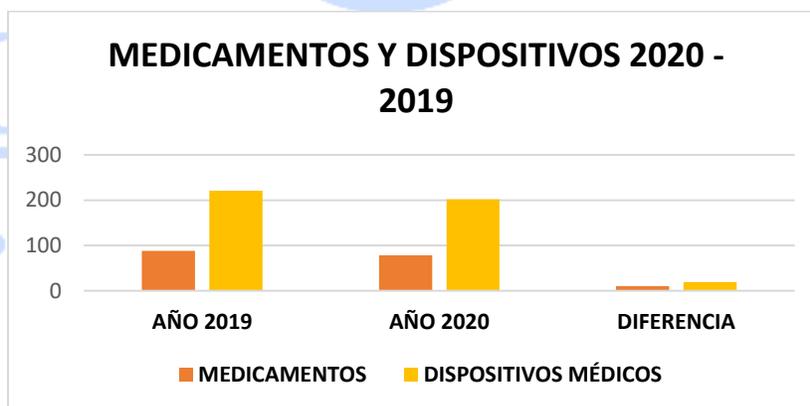
El objetivo es evidenciar las mejoras del servicio farmacéutico, en cuanto a calidad de servicio, cumplimiento de dispensación de insumos y medicamentos, continuidad y cumplimiento con la normatividad.

INVENTARIO

El área de farmacia de la Clínica cuenta con un inventario total a diciembre de 2020 de \$280 Millones, comparado con el cierre del año 2019 en el cual se tenía un inventario por \$309 Millones, se presenta una diferencia de \$ 29 Millones, lo anterior corresponde a una disminución del 9%, sin embargo, se cuenta con sobreabastecimiento para los meses de enero y parte de febrero.

A continuación, cuadro comparativo año 2019 y año 2020

AÑOS	AÑO 2019	AÑO 2020	DIFERENCIA
MEDICAMENTOS	88 millones	78 millones	10 millones
DISPOSITIVOS MÉDICOS	221 millones	202 millones	19 millones



Para el área de farmacia se tiene que:

- Se presenta escases de medicamentos controlados a partir del mes de septiembre
- Sobre costo en medicamentos y dispositivos médicos en consecuencia de la pandemia
- No se mantienen los créditos, sino empieza a primar el pago de contado para entrega inmediata.



ÁREA AMBIENTE FÍSICO

Su objetivo es garantizar condiciones de privacidad para el desarrollo de sus actividades y Brindando un ambiente físico seguro de la infraestructura a través de la ejecución de un plan de mantenimiento preventivo del ambiente físico.

El plan de mantenimiento no se ejecutó en su totalidad por las medidas de aislamiento preventivo obligatorio en el marco de la emergencia sanitaria del coronavirus COVID-19.

Por otra parte, la adecuación del sistema de ventilación mecánica de las salas de cirugía, no se realizó debido a las implicaciones económicas generadas por las restricciones de los procedimientos quirúrgicos lo cual generó afectación en los estados financieros de la institución.

Se proyecta para el año 2021 iniciar proceso de cotización con proveedores con experiencia y acreditación en el diseño e instalación de sistemas de ventilación mecánica, cumpliendo con los requisitos en:

- La temperatura y renovación del aire en la humedad relativa de la velocidad del viento es de 60cm/seg.
- Renovación del aire entre 25 y 30 veces por hora.

En el año 2020 se ejecutaron algunas adecuaciones frente a los criterios del área de infraestructura manteniendo las instalaciones en condiciones operacionales.

A continuación, en el cuadro se detalla las obras ejecutadas basadas en la resolución 3100 del 2019 del sistema único de habilitación.

Cirugía ambulatoria,
experiencia, innovación y seguridad

OBRAS GRANDES EJECUTADAS PARA CUMPLIR CON LOS ESTÁNDARES Y CRITERIOS DE LA RESOLUCIÓN 3100 de 2019 EN HABILITACIÓN	
Instalación de mesón con dos pocetas para el área de procedimientos menores en sala 1.	1.200.000
Instalación de llaves con sensores para la higienización quirúrgica, y colocación de llave en el área de lavado quirúrgico.	1.000.000
Mantenimiento en arreglos locativos (resane y pintura de las diferentes áreas de la clínica (asistencial y administrativa).	17.000.000
Instalación de media caña en piso encauchado	700.000
Mantenimiento de poceta segundo piso de salas y cambio de cielo raso de laboratorio primer piso.	350.000
Cambio de puertas del área de ingreso y preparación de paciente.	1.800.000
Instalación de puerta en área de esterilización para separación de ambiente limpio y estéril.	950.000
Cambio de bizcochos de baños	65.000
Cambio de llaves de grifo ingreso de médicos	450.000
Compra de lámparas led	400.000
Canastas para el servicio de farmacia	300.000
Canecas para residuos hospitalarios, biológicos y de reciclaje	400.000
Cambio de llaves de baños	140.000
Utensilios estar medico	150.000
TOTAL EJECUTADO	\$ 24.905.000

El cuadro anterior muestra el presupuesto ejecutado para mantenimiento de infraestructura y compra de insumos requeridos para el buen funcionamiento de las instalaciones de la clínica.

Adecuación de infraestructura

En consecuencia de la pandemia, Clínica La Carolina S.A. realizó cambios en la infraestructura acorde a las medidas de bioseguridad implementadas y adecuación previa de procesos y métodos de trabajo para mitigación del COVID -19 como:

- ✚ Ubicación y la distancia física del personal para desarrollar sus labores mediante la señalización en paredes y pisos.
- ✚ Se activa el sistema de control de ingreso por huella con previa desinfección.
- ✚ Se incrementaron puntos de higienización de manos frecuente, en áreas comunes y áreas asistencial y administrativa.
- ✚ Acomodación de salas de espera que cumplen con las recomendaciones de distanciamiento físico.
- ✚ Ubicación de tapetes de desinfección de calzado.



PROCESO DE HABILITACIÓN EN EL AÑO 2020

Se realizó plan de trabajo con base en la evaluación de los estándares del sistema único de habilitación en las diferentes áreas de la clínica.

La gestión realizada para el cumplimiento del sistema único de habilitación acorde al cumplimiento de la nueva normatividad 3100 del 2019 enfatizó en el ajuste y actualización de los procesos institucionales de la clínica.

Como estrategia para avanzar en el plan de trabajo se diseñó la matriz de autoevaluación de la resolución 3100 de 2019, iniciando implementación en el mes de noviembre.

LOGROS:

- ✚ Arreglos locativos del área de infraestructura
- ✚ Cumplimiento criterios del estándar del área de infraestructura para sala de procedimientos menores, para realizar el proceso de baja Biocarga y desactivación y prelavado del instrumental. Y lavado de manos después de los procedimientos. Mesón con dos pocetas y dos llaves con sensores.
- ✚ Instalación de grifo en el lavamos quirúrgico
- ✚ Delimitación y señalización del área de acuerdo con los lineamientos de la prevención con respecto a la pandemia del COVID-19.
- ✚ Mantenimiento correctivo de las áreas asistenciales y administrativas (resanes y pintura) dando cumplimiento al cronograma de infraestructura.

Clínica La Carolina



GESTIÓN DE CALIDAD

El área de calidad tiene como objetivo gestionar integralmente el modelo de atención mediante el mejoramiento continuo de los procesos y el diseño de estrategias que garanticen la seguridad y satisfacción del paciente y su familia, orientada al sistema único de habilitación y acreditación.

Aspectos Generales: se modifica la plataforma estratégica la misión, visión, principios y valores presentando propuesta a la junta directiva para su aprobación y socialización a los colaboradores.

Nuestra propuesta para el año 2021

MISIÓN

Somos una IPS privada de servicios de salud en cirugía ambulatoria; contamos con salas de cirugía dotadas para diferentes especialidades y con profesionales competentes y altamente calificados y equipos idóneos ; facilitando a nuestros médicos adscritos la atención personalizada de los pacientes, brindando una atención oportuna con calidez humana , enfocada en la gestión del riesgo y seguridad de nuestros pacientes y sus familias, buscando la satisfacción de nuestros clientes internos y externos.



VISIÓN

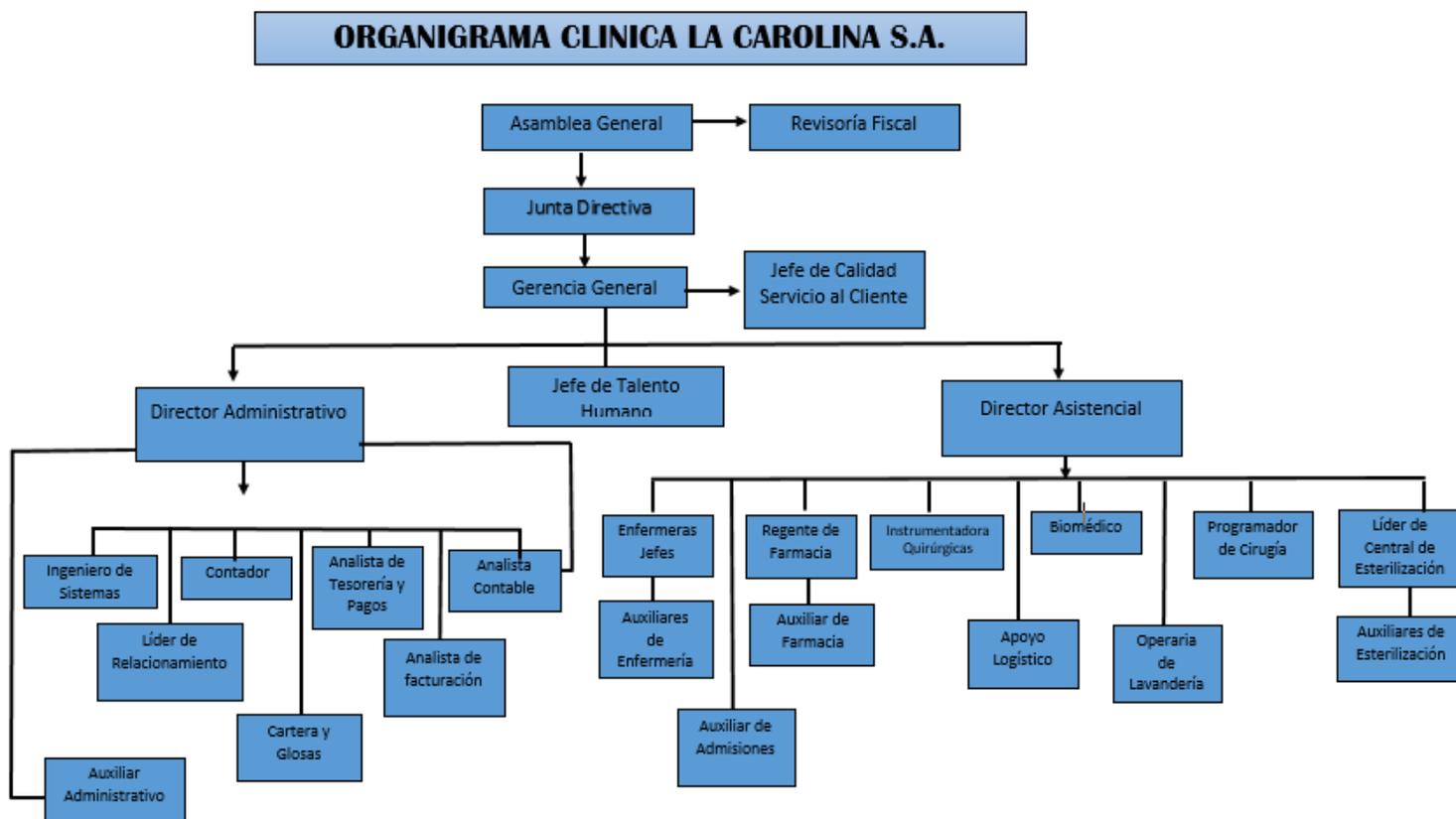
Para el 2024 la Clínica La Carolina se posicionará como una de las mejores instituciones en cirugía ambulatoria, siendo reconocida por la humanización en la atención de la prestación de servicios de salud, con un modelo de atención basado en estándares superiores de calidad, seguridad y competitividad, consolidando relaciones estratégicas con los mejores médicos del país, manteniendo las conexiones con aseguradoras, entidades de medicina prepagada ARL y EPS en planes complementarios, consolidando la rentabilidad para sus accionistas.

PRINCIPIOS Y VALORES



ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Se actualiza organigrama de la clínica incluyendo la revisoría fiscal



Se realizaron comunicados de lineamientos de COVID-19 en la prevención y mitigación frente al mismo, para socializar nuestra posición oficial y las estrategias desarrolladas y planeadas frente a la situación generada por el COVID-19 en donde la Clínica se caracterizó por mantener las medidas de bioseguridad establecidas por el ente territorial.

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

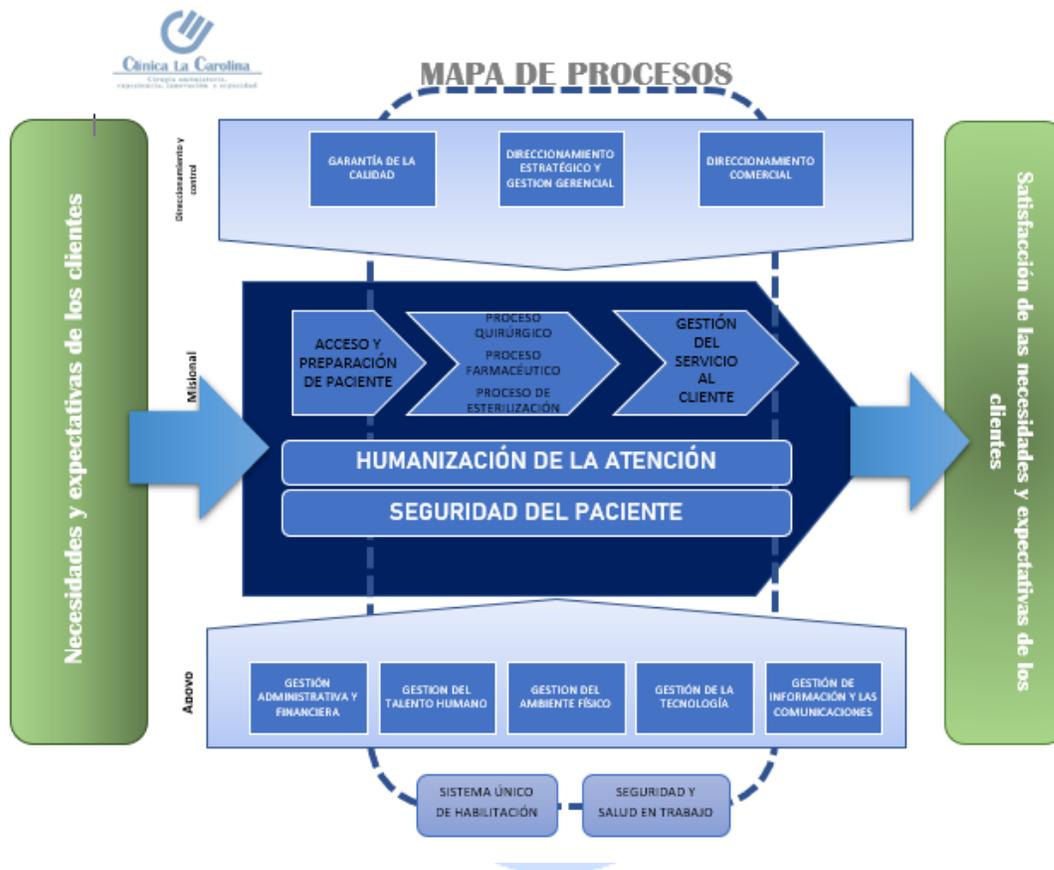
Para el año 2021 seguiremos cumpliendo los objetivos propuestos por la institución, enfocados en el desarrollo de cada línea estratégica de la clínica en los siguientes puntos:



De acuerdo con el cronograma de capacitaciones, Sé realizó la adherencia de socialización de la plataforma estratégica (misión, visión) vía WhatsApp por medio del chat institucional en los colaboradores en los siguientes porcentajes:



Mapa de Procesos; es la interrelación de todos los procesos que se realizan en la Clinica. Se realiza modificación y socialización del mapa de procesos de la Clinica con todo el talento humano.



Dentro de la gestión documental de la Clínica y los procesos institucionales, se realizó modificación (Anexo 1) al manual de bioseguridad, realizando un anexo de acuerdo con la Resolución **115 del 2020**, por medio de la cual se adopta el protocolo general de bioseguridad para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia del coronavirus Covid-19, está orientada a minimizar los factores que pueden generar la transmisión de la enfermedad por Covid-19.

Ajuste de matriz de elementos de protección personal para COVID-19 con el fin de prevenir la exposición ocupacional de los trabajadores.

PLAN DE NEGOCIOS

Clínica la Carolina S.A. cierra sus servicios a partir de la cuarentena estricta en Bogotá desde el día 20 de marzo del 2020, se retoman actividades a partir del 11 de mayo con apertura de procedimientos prioritarios y no estéticos, a partir del 3 de junio se autoriza por secretaria de Salud los procedimientos estéticos con restricciones sin embargo en la última semana de julio y primera de agosto se cierra nuevamente la clínica por aumento de ocupación en UCI se retoman actividades nuevamente el 11 de agosto con dos salas y se fueron abriendo paulatinamente de acuerdo a la programación de salas de cirugía. A partir

del 23 de septiembre se empiezan a programar procedimientos de cirugía estética y la apertura de las 5 salas teniendo en cuenta que la sala 1 es solamente destinada a procedimientos con anestesia local. Gradualmente se fueron integrando el personal hasta nuevamente tener el personal necesario para dar soporte a las 5 salas a partir de las 6 am hasta las 6 pm. En los meses de octubre, noviembre y parte de diciembre se opera con normalidad. El 15 de diciembre de acuerdo con la directriz de la alcaldía se restringe nuevamente la cirugía plástica y tiempos quirúrgicos, la clínica debido a la poca programación cierra para realizar mantenimientos locativos la última semana del mes de diciembre.

Dada la pérdida acumulada a corte de septiembre de 2020, se plantea un plan de choque para afrontar la pérdida, para el mes de octubre con asesoría externa, se realiza el plan de negocios de la clínica con énfasis en recuperación de la pérdida y enfocado en 4 pilares.



OBJETIVO: REDUCCIÓN DEL COSTO MÉDICO				
ESTRATEGIAS	RESPONSABLE	META	EJECUCIÓN DEL PLAN	COMENTARIOS
Mejorar la negociación con los anesthesiólogos	Gerencia-Jurídico	TARIFA A NEGOCIAR:	Se realizo negociación en el mes de octubre y noviembre. Se define tarifa dada por la gerencia y aprobada por la junta directiva y aceptada por el grupo de anestesia a partir del 7 de diciembre de 2020	Se llevo a cabo una negociación fallida dado que no se presentaron tarifas acordes a la realidad financiera de la clínica. Se establece una tarifa media para continuidad del grupo
		PARTICULAR: Primera Hora \$257.000 minuto a partir de la primera hora \$2.600		
		CONVENIOS: 100% Tarifa negociada		
		PREANESTESIA: 430.000 y control a cargo de anestesia		
		TARIFA APROBADA:		
		PARTICULAR: Primera Hora \$200.000 minuto a partir de la primera hora \$2.000		
		CONVENIOS: 70% Tarifa negociada		
PREANESTESIA: 570.000 y control total de citas				
Mejorar el control de inventarios de medicamentos e insumos	Gerencia-Financiero	Hacer análisis interno para tercerizar el proceso I Trim-21	- Se realizó inventario con revisoría fiscal a corte de diciembre 2020, se realiza reinducción al regente y a los auxiliares para control de entradas y cargue en hojas de gastos	Se implementarán inventarios aleatorios para el año 2021
			- Se amplía meta para el primer semestre del año 2021 dado la complejidad de la tercerización y la recepción de propuestas de proveedores	
Mejorar la utilización de medicamentos e insumos de acuerdo con los paquetes contratados por	Dirección Asistencial	Controlar los kits quirúrgicos de acuerdo con los estándares de la clínica para los convenios	Se verifica los insumos y dispositivos por cada convenio, se validan los gustos médicos, garantizando una prestación	

parte del equipo quirúrgico		<p>oportuna del servicio quirúrgico</p> <p>Reducción del costo en 2% anual para las cirugías de planes de salud</p>	<p>Se realizan negociaciones y pagos de contados para disminución en costo de compra</p> <p>Búsqueda de nuevos proveedores</p> <p>Creación de comité de médicos pares en cabeza de la dirección asistencial para revisión de cirugías que salen del promedio en tiempo y en insumos</p>	
Seguimiento y control técnico a los equipos	Dirección Asistencial	Cumplir con el cronograma de mantenimiento al 100%	<p>Se realizaron los mantenimientos pendientes por pandemia cumpliendo el cronograma de mantenimiento preventivo.</p> <p>Reducción de costos en calibraciones y compra de consumibles</p> <p>Negociación de mantenimientos preventivos y correctivos con terceros</p> <p>Actualización del listado de equipos, verificación y control de carpetas de hojas de vida y soportes de mantenimiento</p>	
Control de los tiempos y movimientos de los procesos quirúrgicos	Dirección Asistencial	Cumplir con el tiempo determinado en la programación	Se realizó comunicado y se socializo recordando la puntualidad del cirujano de	

			acuerdo con la programación de la cirugía	
Mejorar el cumplimiento de los eventos por parte de los cirujanos.	Dirección Asistencial	Establecer normas y correctivos para médicos, de acuerdo con horarios y tiempos	Identificación de cirujanos con mayor frecuencia en tiempos quirúrgicos no programados y retrasos de salas para la retroalimentación a los mismos y tomar las medidas correctivas	
Actualizar el costeo de los servicios	Gerencia-Financiero	Anualmente corte junio	Se programa reunión de revisión con el Dr. Guillermo Rodríguez para la actualización de costos marzo 2021	



Clínica La Carolina

Cirugía ambulatoria,
experiencia, innovación y seguridad

OBJETIVO: MAYOR COBERTURA DE MERCADO					
ESTRATEGIAS	RESPONSABLE	META	EJECUCIÓN DEL PLAN	COMENTARIOS	
Vincular nuevos médicos	Junta Directiva, Gerencia y Mercadeo	Fortalecer el acompañamiento de los socios aprovechando su experiencia y su posicionamiento en el mercado para lograr:	Se implementa estrategia con empleados para adscripción de médicos nuevos a la clínica con bonos de \$200.000 luego de que el medico realice dos procedimientos en la clínica, garantizando la fidelización de este. Se cierra el año 2020 con 31 médicos nuevos		
			2021:50		
			2022:60		
			2023:70		
Fortalecer especialidades	Gerencia, Mercadeo y Dirección Asistencial	Ver Meta			
Fortalecer los convenios institucionales actuales especialmente ARL's, Seguros educativos, pólizas etc.	Gerencia, Mercadeo y Dirección Asistencial	Crecimiento del ingreso por convenios en:	Se empieza a trabajar en conjunto con las diferentes áreas de la clínica tales como facturación, programación para acercamiento con diferentes entidades		
			2021: 3% 2022: 4% 2023: 5%		
			Cumplimiento de calendario de visitas médicas de fidelización		
Diseñar e implementar el mantenimiento del plan de medios	Gerencia, Mercadeo	1er trimestre 2021 y mantenimiento trimestral	Se realizan las cotizaciones del diseño de la página web y		

			reactivación de redes sociales	
Continuar con la actualización y adquisición de equipos médicos	Gerencia, Dirección asistencial y financiera	Cumplir con el plan de inversión	Se empieza a gestionar el comodato de diferentes equipos para el año 2021. Tales como una torre de artroscopia y la autoclave	Se empieza a construir el plan de inversión de acuerdo con las necesidades de la clínica y la renovación de tecnología existente
Ampliar los espacios físicos	Gobierno corporativo	2022-2023		Propuesta a largo plazo para remodelación estructural de la clínica de las áreas de recuperación para tener más capacidad instalada.
Fortalecer el equipo para gestión comercial	Gerencia	1er trimestre 2021		Se plantea la incorporación de persona encargada de mercadeo, sin embargo, por cuarentena se aplaza hasta levantamiento de esta
Mejorar el espacio e imagen en las áreas de los médicos (star médico)	Gerencia y financiera	2do trimestre 2021		Intervenir el área completa para rediseño de espacio de descanso, incluyendo los lockers y vestier, enfocando al confort de los médicos adscritos

OBJETIVO: AUMENTAR LOS INGRESOS Y OPTIMIZAR LOS GASTOS				
ESTRATEGIAS	RESPONSABLE	META	EJECUCIÓN DEL PLAN	COMENTARIOS
Realizar la reestructuración de las obligaciones financieras, mediante una figura jurídica viable	Gerencia-Asesor jurídico	Implementar la figura en el I sem Reducir el costo así:	Se empieza el estudio desde el área financiera y legal de diferentes opciones para reducir el gasto bancario, entre ellas se plantean expedición bonos, endeudamiento externo, compra de cartera	
		2021: 3%		
		2022: 4%		
		2023: 5%		
Control y racionalización del gasto	Gerencia y financiera	2021: 3%	intervención en los gastos fijos, eg. cobro de administración y revisión de coeficientes de la propiedad horizontal. Se radico el derecho de petición a la administración solicitando la escritura pública con la distribución de coeficientes y aplicación de beneficios, así como las actas de asamblea para realizar revisión del cobro	
		2022: 4%		
		2023: 5%		
Evaluación anual de proveedores	Gerencia y financiera	Anualmente corte octubre	Se programa la revisión en conjunto con el área de calidad para el mes de marzo 2021	

Mejorar la cobertura y la prima de los seguros.	Financiera	Anualmente noviembre corte	Se expide las pólizas de responsabilidad civil, claim made, todo riesgo en el mes de noviembre, se envían a la parte jurídica para su análisis y comentarios	
Mejorar la oportunidad de la facturación. Establecer políticas	Dirección Asistencial, Calidad y Financiera	1er trimestre 2021 y cumplimiento de tiempos fijados	Se implementan los puntos de control, incluyendo el cierre oportuno en el proceso asistencial en paralelo con el área de enfermería, farmacia y facturación.	
Lograr el reconocimiento de las glosas de vigencias anteriores por clientes.	Financiera	De acuerdo con el plazo del convenio	Se realiza negociación con Sanitas, Axa, Col médica, Seguros del Estado	
Implementar la gestión jurídica en el trámite de glosas de vigencias anteriores	Asesor Jurídico	De acuerdo con las solicitudes	Se estudia caso de Servimedicos y Coomeva EPS para levantamiento de Glosas	
Diseñar un plan para generar otros ingresos alrededor del negocio misional	Gerencia y Financiera	Evaluar plan para aumentar nivel de farmacia y vender servicio de esterilización	Revisión de los estándares de norma para cambio en el nivel de la farmacia	Visita de habilitación están suspendidas hasta julio 2021 para aumentar el nivel de farmacia
Definir las políticas para manejo en depósitos de los Doctores área Admisiones – Contado	Gerencia, Financiera, Dirección asistencial y calidad	Implementación 1er trimestre 2021 y seguimiento permanente	Implementar pagare y/o figura legal para garantía en los procedimientos quirúrgicos	

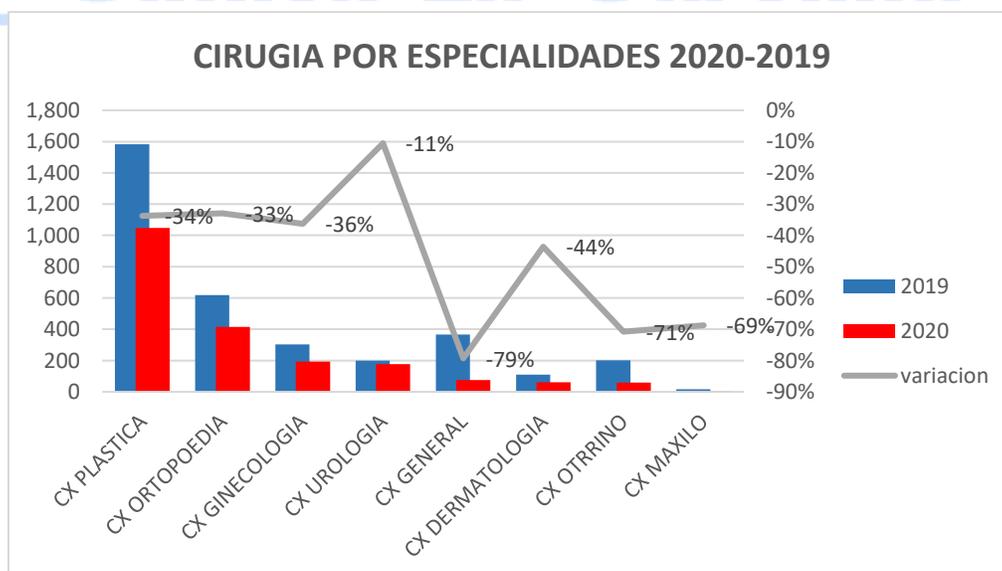
OBJETIVO: MEJORAR LA GESTIÓN INTEGRAL				
ESTRATEGIAS	RESPONSABLE	META	EJECUCIÓN DEL PLAN	COMENTARIOS
Definir los Roles y Responsabilidad de los miembros de Junta Directiva y código de ética ligado a los estatutos de la Clínica	Calidad, Asesor Jurídico y Revisoría Fiscal	Implementar primer trimestre manual de ética, estableciendo normas de conducta y sus miembros	Implementar código de ética de acuerdo con la modificación de los estatutos aprobados por asamblea	
		Asamblea I Trim-21		
Fortalecer la capacitación en la Gestión Integral	Calidad	Presentar plan en 1er trimestre de 2021 y garantizar su cumplimiento	Cumplir con las estrategias y líneas de acción para articular los procesos de formación, ejercicio y desempeño del Talento Humano que será medible en la matriz de capacitaciones de la clínica	
Seguimiento al plan de negocios	Junta Directiva, Gerencia y Calidad	Mensual	Verificar el desarrollo de los puntos estratégicos que componen el plan con una frecuencia trimestral de junta directiva y mensual por parte de la gerencia	
Hacer seguimiento a Comité primarios	Gerencia y calidad	Mensual	Se verifican en las reuniones semanales y comité de gerencia la ejecución y planes de acción de estos	
Mantener el control interno a través de la Revisoría Fiscal	Gerencia	Trimestral y presentación a junta directiva	se realizan visitas de seguimiento y control de hallazgos a nivel transversal de los procedimientos internos de la compañía	

Fortalecer la capacitación interna y externa	Calidad	complementar y cumplir el plan de capacitación	Seguimiento al cumplimiento de cronograma de capacitación y complemento con el plan de carrera por talento humano	
Mejorar el proceso de selección e inducción	Gerencia, Recursos Humanos y Calidad	Reducción de personal así	Verificar la capacidad técnica y operativa de los postulantes a las vacantes de la clínica, capacitación a responsable de Talento Humano	
		2021: 4%; 2022:3%; 2023:2%		
Mejorar la comunicación y colaboración entre las áreas y jefes y colaboradores	Calidad	Implementar en el primer trimestre el plan de escucha activa, para el compromiso con la misión, visión y valores de la clínica.	Seguimiento a comunicación por medios de red social WhatsApp con mensajes internos Envío de documentación relacionada para interiorización e implementación	
Fortalecer el programa de bienestar.	Recursos Humanos	Cumplir plan	Generar el plan de bienestar en el primer trimestre del año, con los indicadores de medición e impacto integración de actividades adecuadas a la pandemia	
Diseñar e implementar el plan de back up de Personal	Recursos Humanos	I sem 2021	Definición de cargos para back up y formación en los mismos. Generación de matriz de backup por cargo y responsabilidades	

Complementar y actualizar la matriz de cumplimiento	Asesor Jurídico	I trimestre 2021	Reunión de seguimiento con el área de calidad y asesor jurídico para complemento de estándares de SST y de otra índole	
Mejorar la gestión de los procesos jurídicos actuales	Asesor Jurídico	Seguimiento permanente	Sale primera instancia a favor de la clínica en el caso de Adriana rojas, proceso laboral	Sale sentencia de Adriana Rojas 8 de febrero 2021 a favor de la clínica, ejecutoriada
Administrar el riesgo médico legal, cuantificación de pérdidas potenciales de procesos actuales	Asesor Jurídico	Trimestral	Informe de procesos, se cierra el año con 2 procesos vigentes uno laboral y otro de responsabilidad medica	

Cirugía por Especialidad

De la información suministrada por el sistema CNT, se presenta el comparativo de cirugías por especialidad.

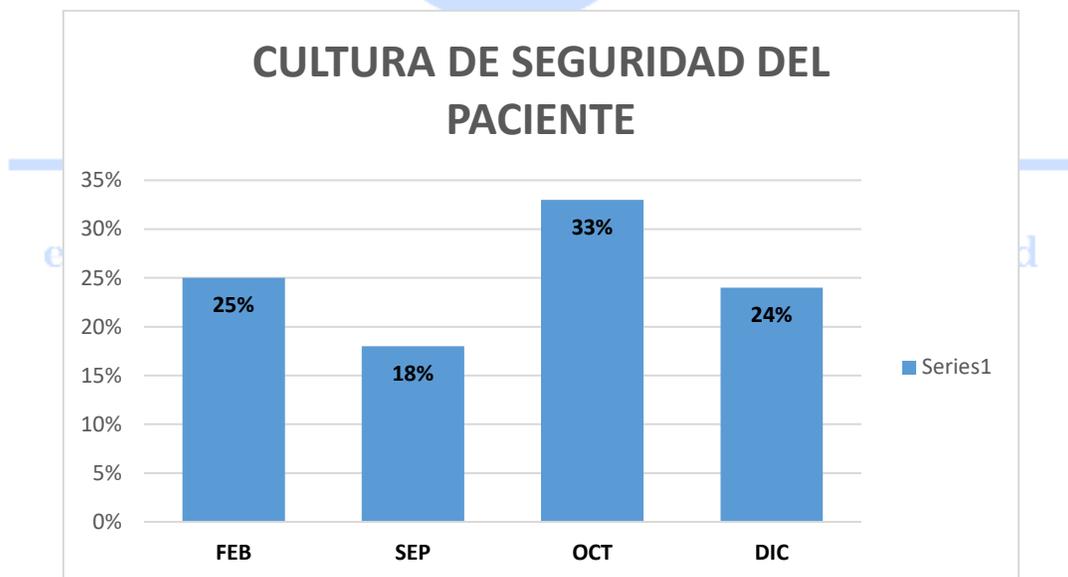


PAMEC: Se Desarrollo la institucionalización del mejoramiento continuo como una cultura de autocontrol, empoderando todo el personal para gestionar la mejora continua con miras de alcanzar altos estándares de calidad. El monitoreo del PAMEC se realiza a través de la notificación mediante la resolución 012 del 2016 se reporta anual en el ministerio de salud.

Gestión del riesgo: en el marco dentro de la pandemia en el año 2020 las consecuencias generadas por los riesgos relacionados al COVID 19, se hace necesario tener constantemente un enfoque para poder identificar, determinar, analizar y controlar todos los riesgos y amenazas actuales y futuras, que pongan en riesgo la continuidad de la actividad de la Clínica, definiendo estrategias que minimicen los tiempos de interrupción ante cualquier incidencia y mejoren el tiempo de recuperación por medio de planes de acción establecidos.

Política de seguridad del paciente: Se proporciona recomendaciones e inducción en la gestión y la prevención del riesgo frente al paciente, implementando procedimientos para gestionar los efectos de contagio del COVID-19, se generaron diferentes herramientas y/o escenarios en los cuales se hizo un despliegue de política por medio de: socialización por vía email y WhatsApp, talleres de buenas prácticas.

En el gráfico, la cobertura de la socialización de la política y buenas prácticas de atención, se realizó un despliegue y la inducción y reinducción de los colaboradores, en comparación con el año 2019 el nivel de capacitación disminuyó debido cierre de la Clínica por la emergencia sanitaria del COVID-19.



Nuestra meta para el año 2021 es incrementar la para incentivar la cultura de la política de seguridad del paciente y la cultura del reporte de incidentes y eventos adversos:



Historias clínicas: La historia clínica tiene como finalidad primordial recoger datos del estado de salud del paciente con el objeto de facilitar la atención en salud, se ejecutaron auditorias verificando los lineamientos en la prevención de atención del paciente frente a la prevención del del contagio COVID-19, haciendo énfasis en la firma del consentimiento informado frente al COVID-19 y las normas de bioseguridad en el proceso de atención del paciente en las notas de enfermería y descripción quirúrgica del paciente.

Se realizaron tres auditorias verificando las directrices establecidas en la evolución de la historia Clínica, se socializaron los informes con la dirección asistencial, coordinación de anestesia y grupo de enfermería, ejecutando planes de mejora y seguimiento.

Previo cumplimiento y verificación de todas las normas de bioseguridad estipuladas por la secretaria de salud distrital, el ministerio de salud de Colombia y la organización mundial de la salud, se toman medidas de bioseguridad y protección COVID-19 desde el ingreso del paciente, durante la realización del procedimiento quirúrgico y su posterior recuperación hasta el egreso de la institución, medidas adoptadas por toda la personal de la Clínica La Carolina, el paciente y familiar acompañante.

Prevención de infecciones asociadas a la atención en salud:

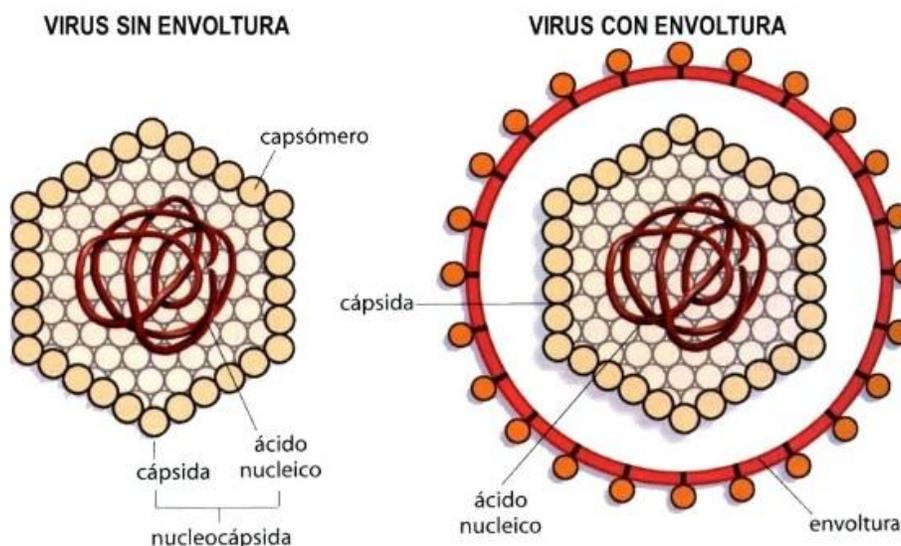
Se realizó énfasis en la higiene de las manos en el año 2021, considerando una de las medidas más efectivas para evitar la propagación de gérmenes, también para prevenir el contagio por COVID-19. Se implementó el énfasis en realizar un lavado de manos frecuente con agua y jabón, utilizar un desinfectante de manos a base de alcohol.

Se socializo con todo el talento humano de la institución el concepto del virus SARS-CoV-2, causante de las infecciones de COVID-19, es un virus encapsulado, con una membrana formada por lípidos y glucoproteínas cuya función principal es facilitar la entrada del virus en la célula que infecta. La capa externa de este tipo de virus les permite identificar y unirse a los puntos receptores de la membrana de la célula hospedadora, y posteriormente fusionarse con ella y facilitar la entrada del virus en la célula, donde se reproducirá.

Dentro de las campañas se les entrego material vía WhatsApp se les envió material, debido al cumplimiento del distanciamiento; los temas más relevantes fueron:

- ✚ ¿Cuál es la forma correcta de lavarse las manos?
- ✚ Los cinco momentos de lavado de manos.
- ✚ La efectividad del Alcohol Gel
- ✚ ¿a qué se debe la importancia del lavado de manos?

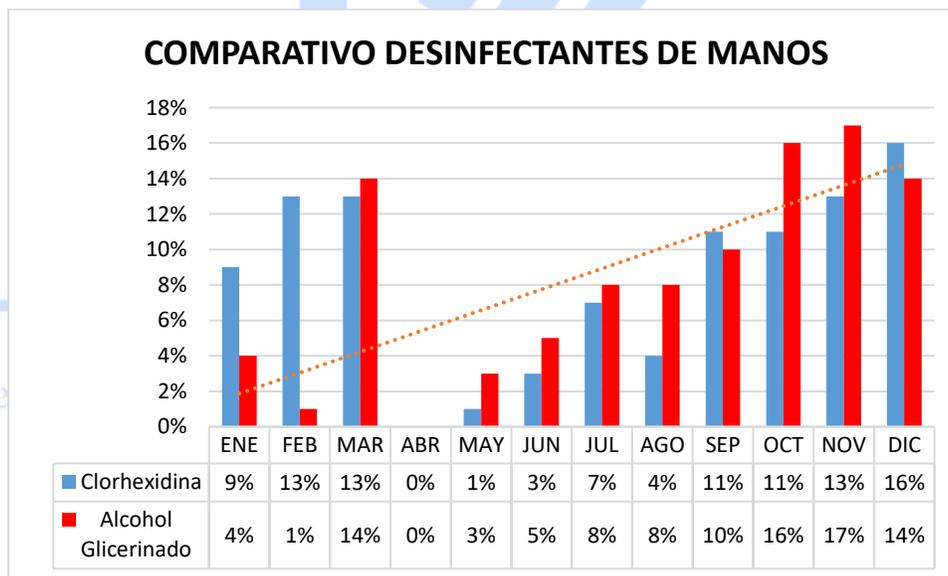
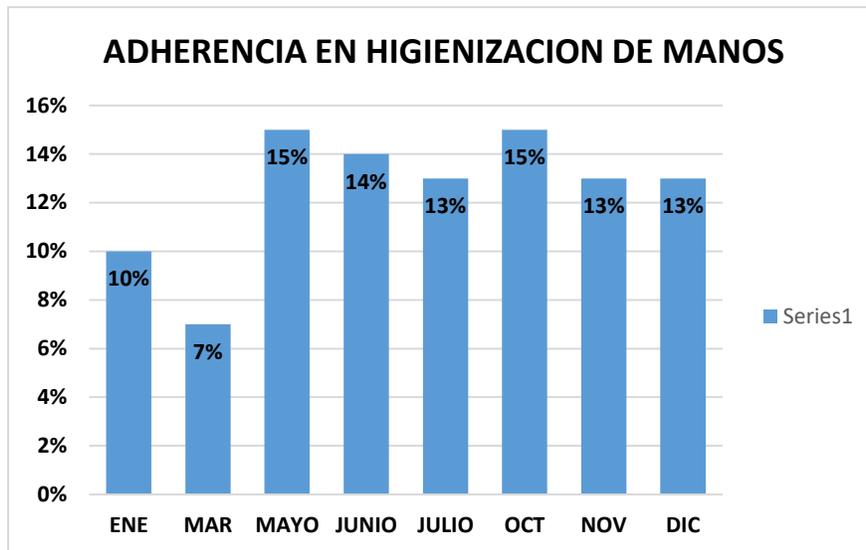
Las manos tienen los microorganismos que llevamos a las puertas de entrada de nuestro cuerpo: la nariz, los ojos y la boca. Entonces, evite sobar los ojos, rascarse la nariz y pasar las manos en la boca, especialmente con las manos sucias.



Se socializaron las técnicas del lavado de manos: lavado de manos quirúrgico, lavado de manos social en los pacientes realizando énfasis en todo momento.

Para el año 2020 con el apoyo y constancia por parte de las jefes de enfermería junto con la referente de higiene de manos con especialistas y colaboradores de la clínica realizan seguimiento continuo al personal para identificar posibles fallas de incumplimiento del indicador, mediante observaciones y acciones realizadas en la higienización de manos de la estrategia multimodal.

Se realizan capacitaciones con el personal realizando la adherencia del proceso en higienización de manos frente al COVID-19



De acuerdo con la gráfica anterior se observa el incremento el uso de los insumos para el lavado de manos en los cinco momentos de acuerdo a la OMS y la higiene de manos con alcohol glicerinado, después de realizar actividades, y la colocación de toallas desechables en cada punto de higiene de manos en sus respectivos dispensadores de acuerdo a los lineamientos de prevención y mitigación del COVID-19.

Indicadores clínicos

Durante el año 2020 se realizó la medición de indicadores clínicos de los resultados, las áreas son responsables de la monitorización y la trazabilidad, se analizan trimestralmente en cuadros comparativos y realizando acciones de mejoras y seguimientos en el comité de calidad quedando acciones correctivas y seguimiento. El monitoreo de los indicadores se realiza a través de la notificación semestral al ente encargado mediante la resolución 256 de 2016.

GESTIÓN DE LA BIOSEGURIDAD

En la Gestión de la Bioseguridad se realizó un trabajo muy importante en la prevención y mitigación frente al COVID-19, y se caracteriza por mantener las medidas de bioseguridad establecidas por el ente territorial gracias a un equipo humano calificado, y un servicio integral oportuno.

Se realizó un anexo al manual de bioseguridad para establecer lineamientos, recomendaciones, medidas de bioseguridad y prevención frente al manejo de COVID-19 para la atención de pacientes en la clínica, generando ambiente de trabajo seguro para pacientes, equipo de profesionales y personal administrativo.

Las principales herramientas del personal para atender pacientes en la pandemia, además de su inquebrantable vocación de servicio han sido:

Capacitación para la higiene personal y equipo de protección personal (mascarillas, caretas, batas antifluido, respiradores N95, guantes nitrilo)

Entrenamiento para la identificación casos en la aplicación de cuestionarios de síntomas COVID, toma y control de temperatura y limpieza del calzado con tapetes de granulado desinfectantes.

Dentro de las medidas establecidas se realizaron las siguientes uso de EPPS:





CONTROL DE TEMPERATURA CORPORAL



LIMPIEZA Y DESINFECCION DE CALZADO



Clínica
experiencia
Clínica
olina
a,
seguridad

COMO PONERSE EL EQUIPO DE PROTECCION PERSONAL (EPP)

PASO 1  • Identifique peligros y gestione riesgos. Busque el EPP necesario.
• Vea dónde se pondrá y quitará el EPP.
• Pida ayuda a un amigo o póngase delante de un espejo.
• Descarte todo el EPP en un cubo de basura adecuado.

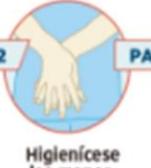
PASO 2  **PASO 3**  **PASO 4**  **PASO 5** 

Póngase la bata. Póngase la mascarilla quirúrgica o respirador.* Póngase la protección ocular (gafas protectoras) o facial (protector facial).† Póngase los guantes (incluso sobre la muñeca).

*Puede ser una mascarilla quirúrgica o un respirador (N95 o similar), según el nivel de atención.
En el procedimiento generador de aerosoles (PGA), use un respirador (N95 o similar).
†Por ejemplo, visor, careta o gafas protectoras (considere la posibilidad de usar gafas antiempañante o un líquido antiempañante).

CÓMO QUITARSE EL EPP

- Evite la contaminación para usted mismo, los demás y el entorno.
- Qúitese primero los elementos más contaminados.

PASO 1  **PASO 2**  **PASO 3**  **PASO 4**  **PASO 5** 

Quítese los guantes y luego la bata. Higiénicese las manos. Quítese la protección ocular, desde atrás hacia adelante. Quítese la mascarilla quirúrgica o respirador, desde atrás hacia adelante. Higiénicese las manos.

[Vea a infografías sobre uso de equipos de protección personal \(EPP\)](#)

experiencia, innovación y seguridad

Se realizó inspección a los elementos de protección personal, con el propósito de identificar deterioro y/o cambio, sin embargo, es de tener en cuenta, que el trabajador o colaborador debe informar el deterioro de sus elementos de protección personal, para que se realice la gestión adecuada para su adquisición y entrega.

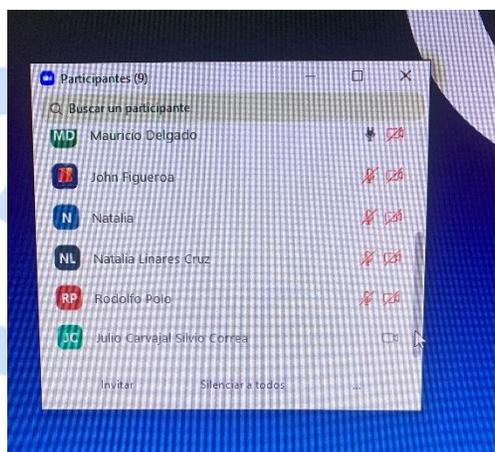
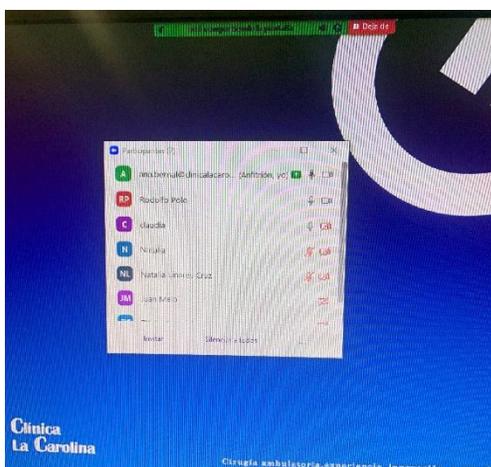
Socializando con el talento humano de la clínica y demás especialistas virtualmente respetando el distanciamiento, se les comunico las normas internacionales de bioseguridad que garantizan un entorno laboral seguro. Seleccionando y usando correctamente el equipo de protección personal para prevenir el COVID-19 u otra enfermedad infecciosa.

- ✓ Desarrollo de protocolos de prevención y actuación de los pacientes ante el COVID-19.
- ✓ Aplicar medidas preventivas para evitar el contagio de COVID-19.
- ✓ Se determinaron las acciones pertinentes a nivel de la clínica en los trabajadores que atienden a pacientes con posible contagio por la infección por Covid-19 y para

asegurar condiciones de seguridad y salud ocupacional adecuadas para los trabajadores.

Dentro de otras medidas tomadas en la clínica se realizaron las siguientes medidas preventivas generales para minimizar el riesgo de contagio:

- Definición de caso sospechoso
- Definición de contacto
- Acciones para seguir frente a cada caso
- Protección para la atención de público
- Medidas personales y colectivas de protección y prevención –
- Información oportuna y precisa, transparente, acerca de la evolución de la pandemia en cada centro o local de trabajo.
- Canales de comunicación capacitación por chat institucional y red social zoom.



Realizar aislamiento preventivo del trabajo a personal que cumple criterios de caso sospechoso o contacto.

- Apartar del trabajo a personal de riesgo, sin sospecha de COVID 19: adultos mayores y realizar teletrabajo.

Se realizan las siguientes actividades para poner frente a la pandemia.

- Se tomaron las medidas necesarias para favorecer la modalidad de teletrabajo, para aquellos trabajadores que, por las características de sus funciones, puedan hacerlo, aprovechando la disponibilidad de comunicación a distancia (correos electrónicos, chat, videoconferencia, etc.).
- Ante la confirmación de un caso de COVID-19, de algún trabajador deben permanecer en aislamiento preventivo en sus respectivos domicilios, por un período de 14 días.
- Capacitación de los trabajadores en prevención y control de infecciones, uso correcto de elementos de protección personal, autocuidado en salud física y mental en contexto de pandemia.

- Medidas que incluyen la higiene de manos, la higiene respiratoria, el distanciamiento social, el autoaislamiento voluntario y la cuarentena en caso de contagio comunitario.
- Se realizó prácticas de la colación y retiro de los elementos de protección personal con el personal del área asistencial y administrativo.

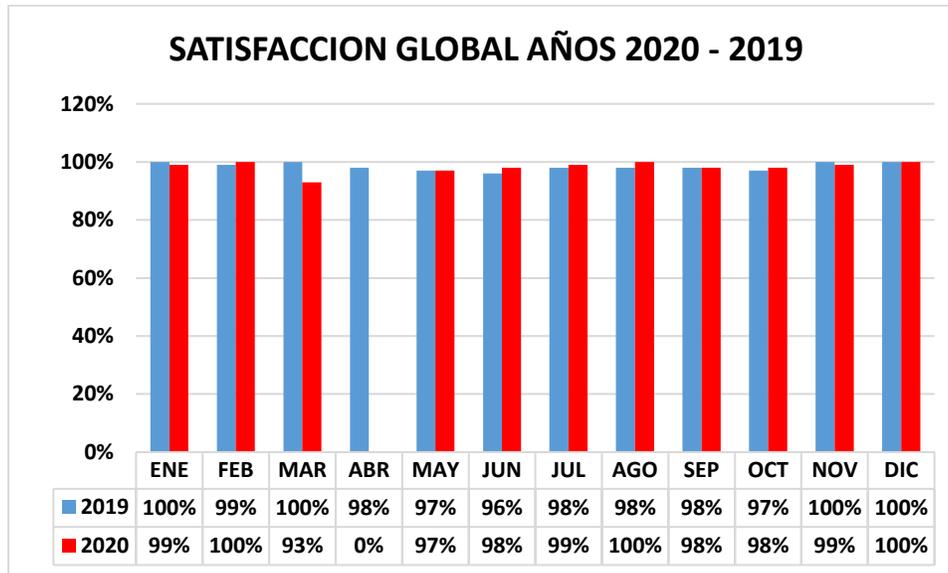
MONITOREO DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Durante el año 2020 se realizó la medición de la satisfacción del pacientes cada mes basados en los indicadores de satisfacción de la resolución 256 de 2016, evidenciando el porcentaje de satisfacción durante dicho año correspondiente al 91% disminuyendo siete puntos porcentuales como consecuencia del cierre de la clínica en los meses marzo y abril debido a la pandemia COVID -19 en comparación con año 2019, la satisfacción global fue de 98%. Los meses de Enero, Marzo, Noviembre y Diciembre registraron un porcentaje del 100% de satisfacción.

En la clínica se tomaron acciones correctivas desde el área de atención al usuario, con el fin de mantener un índice de satisfacción mayor al 95%.

CALIFICACIÓN	2020	2019
EXCELENTE	93%	90%
BUENO	6%	9%
ACEPTABLE	1%	1%
DEFICIENTE	0%	0%
NA	0%	0%
TOTAL	100%	100%

Mediante la medición de satisfacción realizada para evaluar la atención recibida de cada servicio, nos ha permitido en el transcurso de los años conocer la percepción del usuario e ir mejorando continuamente nuestro proceso de atención. Basados en las 3.349 encuestas realizadas en el año.



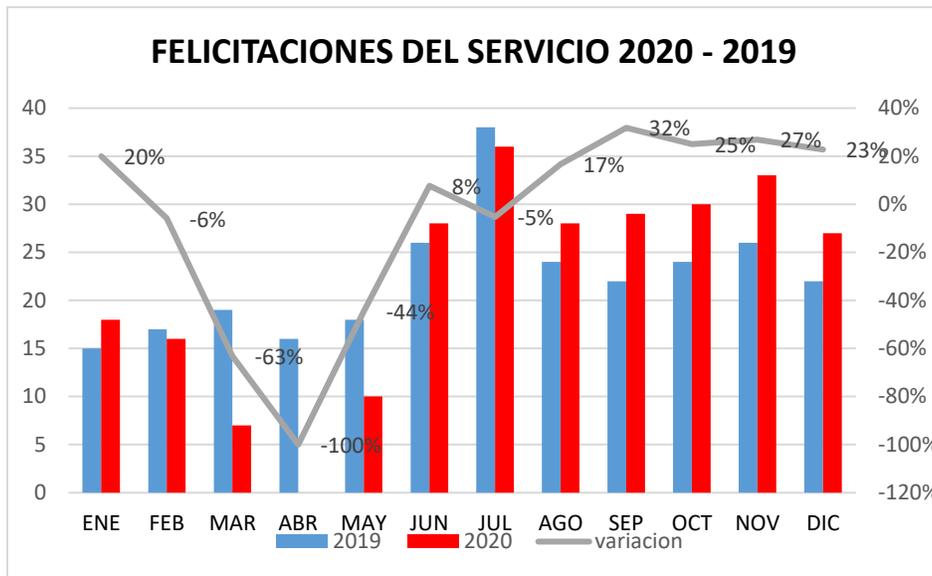
En el gráfico del promedio de satisfacción global en pacientes, denota el paralelo comparativo del comportamiento de los años 2020 y 2019.



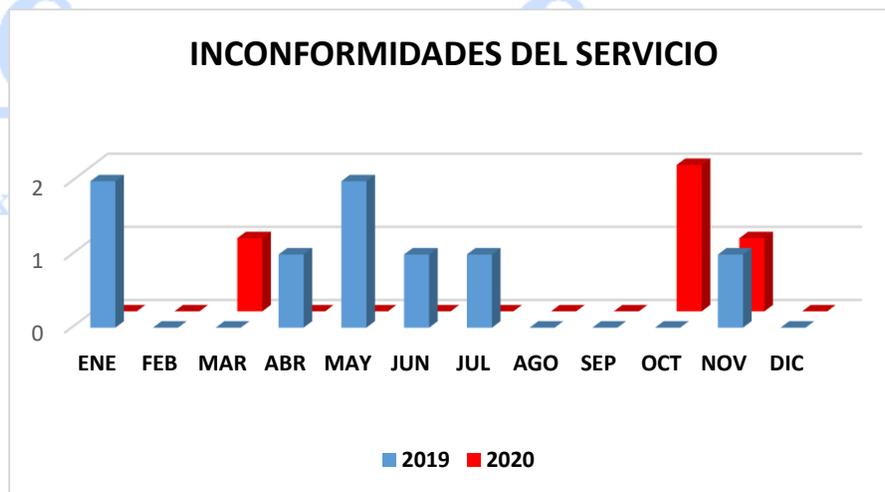
Se cuenta con una herramienta de uso de las encuestas digitales, la cual nos mide el objetivo de los pacientes encuestados, aplicación e interpretación de resultados, señalando sus ventajas y desventajas. Para el mes de noviembre se diseña e implementa la encuesta en la herramienta formularios de GOOGLE FORMS creando un estilo de encuesta personalizado para el paciente y desde el celular diligenciar la encuesta.

Para el manejo de las encuestas digitales se implementa el uso de una Tablet manejada por el personal de enfermería, quienes realizan los seguimientos de llamados aplicando la encuesta al paciente.

FELICITACIONES EN GENERAL DEL SERVICIO: en cuanto las felicitaciones del servicio en el año 2020 se observa un decrecimiento del -2% con respecto al año anterior.



INCONFORMIDADES – QUEJAS: Las quejas para el año 2020 disminuyeron un 50% comparado con el año anterior. Sin embargo, se presentaron 3 quejas, en el cual se resalta que en 2 de ellas se tiene el mismo hallazgo en el proceso de extubación y uno por tiempos en el proceso de salida.





TALENTO HUMANO

El objetivo del área es contribuir al éxito de la clínica y por ello provee, mantiene y desarrolla un recurso humano altamente calificado y motivado para alcanzar los objetivos de la Institución

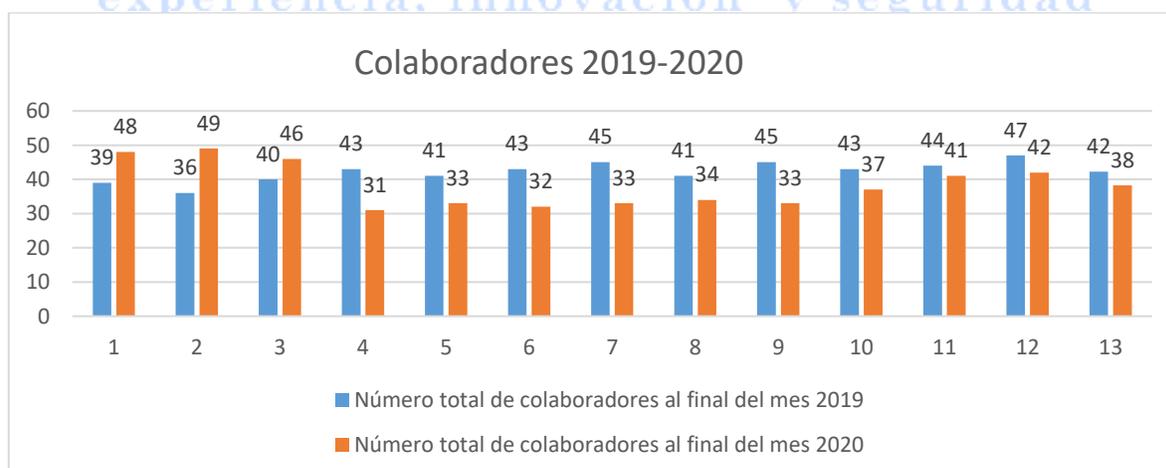
NOMINA

A continuación, se presenta la cantidad de personal en el año 2020 validando la cantidad de personal al principio del mes y al finalizar el mes, lo cual nos muestra los nuevos ingresos y las salidas de colaboradores

MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	2020
Número total de colaboradores al inicio del mes	47	48	48	47	34	34	32	33	34	33	37	41	39
Número total de colaboradores al final del mes	48	49	46	31	33	32	33	34	33	37	41	42	38
Valor Nomina Neto (Vr. Miles)	90.381	91.753	85.153	61.284	66.140	67.588	67.588	68.762	69.890	75.414	86.918	86.190	76.422

- Se culmina el año con una planta de personal de 42 empleados directos. Contrato de prestación de servicios de 3 personas en el cargo de Instrumentación Quirúrgica y Médico Ayudante. Tercerización: se cuenta con 2 personas de apoyo logístico los cuales son permanentes. Apoyo de casa de enfermería para los turnos nocturnos de estancia tardía.
- El promedio de empleados durante el año 2020 es de 38 personas mensual.

COMPARATIVO COLABORADORES 2019-2020



COMPARATIVO SALARIOS 2019-2020

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	2019-2020
Vr. Salarios 2019	66.0	69.7	70.9	81.2	81.6	81.6	84.1	86.5	82.7	79.1	75.9	86.4	78.8
Vr. Salarios 2020	90.4	91.8	85.2	61.3	66.1	67.6	67.6	68.8	69.9	75.4	86.9	86.2	76.4
TOTAL	37%	32%	20%	-25%	-19%	-17%	-20%	-20%	-15%	-5%	15%	0,2%	-3%

* Valores en millones

- La variación en el mes de enero corresponde a la inclusión de los médicos ayudantes a la nómina con contrato a término indefinido, para el mes de junio de 2019 se incorpora un nuevo cargo que corresponde a Programación de Cirugía. Para los meses de enero a marzo, se presenta una variación de la nómina, lo cual se debe a que, en los meses de enero, febrero y marzo de 2019 no se tenía todo el personal contratado, para los cargos de jefe de enfermería (1), instrumentadora quirúrgica (1), auxiliar de enfermería (1)
- La nómina tiene una variación durante el año, reduciendo la planta de personal a partir del mes de abril debido al cierre de la institución como consecuencia de la pandemia por Covid-19, al final del año la planta cierra con un -3% con respecto al año 2019 en número de empleados.
- En los meses de abril y mayo se reduce la planta de personal con pago de indemnizaciones o terminaciones por mutuo acuerdo y periodo de prueba.
- Al cierre de año el valor de la nómina tiene una disminución del 0.95% respecto a valores pagados al inicio del año, teniendo en cuenta que para octubre y noviembre se incrementan los horarios conforme a la programación de cirugía.

Reclutamiento, selección y contratación de personal

Durante el año 2020 al mes de diciembre, se han realizado procesos de reclutamiento y selección a los siguientes cargos:

PROGRAMACIÓN DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN			
CARGO	CANTIDAD PERSONAL SOLICITADO	CONTRATOS REALIZADOS	OBSERVACIÓN
Auxiliares De Enfermería	8	8	Se Disminuye La Rotación De Personal, Logro: Estabilidad De Grupo.
Medico Ayudante Quirúrgico	7	7	Rotación De Personal Por Ascenso A Especialidad
Jefe De Enfermería	5	5	
Auxiliar De Admisiones	2	2	
Regente De Farmacia	2	2	
Auxiliar De Farmacia	2	2	
Biomédico	2	2	
Instrumentadora Qx	5	5	

Analista De Cartera Y Tramite De Glosas	1	1	Cargo Inexistente Desde Abril 2020
Ingeniero De Sistemas	1	1	
Lider De Relacionamiento	1	1	Cargo Inexistente Desde Abril 2020
TOTAL	42	42	

Planta de Personal Contratada

A diciembre de 2020, la planta cuenta con **42** trabajadores, distribuidos en los siguientes cargos:

Detalle:

CARGO	N° Personas
Gerente General	1
Jefe de Calidad	1
Director Asistencial	0
Instrumentador Quirúrgico	5
Medico Ayudante Quirúrgico	5
Jefe de Enfermería	2
Auxiliar de Enfermería	8
Líder Central de Esterilización	1
Auxiliar de Esterilización	2
Regente de Farmacia	0
Auxiliar de Farmacia	2
Tecnólogo Biomédico	1
Auxiliar de Admisiones	2
Aprendiz Sena	2
Apoyo Logístico	3
Director Administrativo y Financiero	1
Jefe de Talento Humano	1
Ingeniero de Sistemas	1
Programación de Cirugía	1
Analista Contable	1
Analista de Tesorería y Pagos	1
Analista de Facturación	1

Al finalizar el periodo 2020 la planta de personal se encuentra reducida respecto a la capacidad instalada, los cargos ausentes son:

1. Lider de Relacionamiento
2. Auxiliar Administrativo
3. Analista de Cartera y Trámite de Glosas

4. Dos (2) auxiliares de enfermería

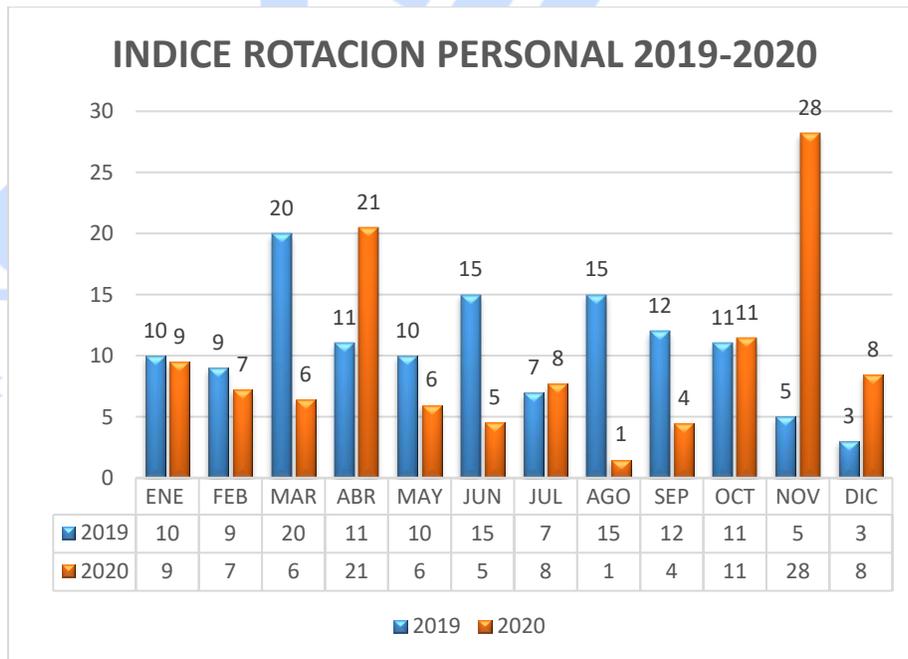
Cargos pendientes por contratación al cierre del periodo 2020:

- Dirección Asistencial
- Regente de Farmacia
- Líder de Relacionamento

Índice de Rotación de Personal

La rotación de personal que se vio con mayor afectación fue en el mes de noviembre con 28%, cabe resaltar que en este mes se tuvieron 13 ingresos y 9 retiros con lo cual el índice presenta un incremento dado las nuevas contrataciones y las salidas de personal. Donde existió mayores retiros de personal sin reemplazos en cargos fue en el mes de Abril, lo anterior como producto de cierre de la institución por limitación a la cirugía ambulatoria.

COMPARATIVO AÑO 2019 - 2020



En promedio durante el año 2020 hubo una rotación de personal de diez (10) funcionarios por mes. A pesar de los periodos mencionados anteriormente abril y noviembre, la variación entre los dos años evaluados existe disminución de rotación de personal respecto al año 2019.

A continuación, se mencionan los motivos de desvinculación más relevantes:

Motivo desvinculación Año 2020	No.	%
Renuncia Voluntaria	21	44%
Abandono de Cargo	0	0%
Terminación de Contrato Sin Justa Causa	12	25%
Terminación de contrato con justa causa	5	10%
Terminación de Contrato Periodo de Prueba	3	6%
Finalización contrato termino fijo	4	8%
Mutuo Acuerdo	3	6%
TOTAL	50	

El valor representativo de rotación de personal se enfoca en renuncia voluntaria con un porcentaje del **44%** respecto a la cantidad de desvinculaciones.

El cargo con mayor rotación durante el año 2019 fue Auxiliar de admisiones y programación de cirugía, con **once (11)** rotaciones entre ingreso y retiro durante el mismo. Sin embargo, para el año 2020 el cargo con mayor rotación de personal fue Auxiliares de enfermería con **nueve (9)** cambios y **ocho (8)** médicos Ayudantes Quirúrgicos, este último cargo es significativo, debido al paso a residencia de cuatro de estos

Para el periodo 2019 existió diecisiete (17) retiros de Auxiliares de Enfermería. En el año 2020 este número disminuye a nueve (9) auxiliares logrando un mayor equilibrio en esta área de la institución.

CUMPLIMIENTO DE CAPACITACIONES

Por las diferentes situaciones y solicitudes de prevención frente a mitigación de riesgo por Covid-19, y los cierres de la institución el plan de capacitación no se cumplió. Los temas pendientes se pretenden abarcar durante el periodo 2021, utilizando los diferentes medios de comunicación actual en apoyo con ARL Colmena, EPS, y cooperativa de empleados.

- **Plan de Bienestar laboral.**

El plan de bienestar institucional se vio afectado respecto a las limitaciones y solicitudes de prevención frente a la pandemia por Covid-19.

Como despedida de fin de año 2020 se entregó a cada colaborador de la institución un bono en agradecimiento a su esfuerzo y apoyo con la institución. Con una respuesta positiva y valorada por los mismos.



LOGROS Y ACTIVIDADES REALIZADAS:

- Cambio en asesoría laboral jurídica.
- Cambio de IPS a Qualitas para exámenes médicos de ingreso y retiro, mejorando la atención hacia los colaboradores, optimización en tiempos de respuesta, como valor agregado la oportuna comunicación entre proveedor y clínica con los resultados.
- Revisión y modificación de Reglamento Interno de Trabajo.
- Implementación de canales de comunicación con mayor eficiencia en tiempo y espacio respecto a afiliación a EPS, CCF y recobro de incapacidades; creando una base de datos para el ingreso a cada uno de estos; de esta manera se disminuyó la utilización de la empresa de mensajería, reduciendo costos.
- Modificación y actualización de carnetización al personal.
- Implementación de incentivos para los empleados en búsqueda de especialistas que ingresen a la institución.
- Implementación de teletrabajo en cargos administrativos
- Búsqueda y ejecución de nuevo convenio, institución educativa ESAF para contratos de aprendizaje.



SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Objetivo

Dentro del marco de la pandemia originada por el contagio del COVID-19 y el aislamiento preventivo obligatorio al que ha llevado, fue importante y necesario en la clínica modificar protocolos para efectuar el retorno seguro al trabajo, que hace parte integral del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el trabajo (SGSST), y que debe garantizar la prevención, contención y mitigación del riesgo por contagio del COVID-19 de sus trabajadores.

- Se estructuró los documentos de elementos de protección personal por servicios, etiqueta respiratoria, lavado de manos COVID19, manejo de residuos, limpieza y desinfección, limpieza y desinfección de la zona rural, limpieza de equipos, lavado de ropa de overoles, protocolo de bioseguridad de la resolución 1155 de 2020.
- Se actualizó los protocolos de asepsia y antisepsia de los servicios de consulta externa, cirugía y urgencias
- Se estructuró el procedimiento de reporte de sintomatologías respiratorias, prevención y repuesta de contacto directo con pacientes COVID por parte del personal de la institución, y reincorporación del personal a sus sitios de trabajo.
- Formato de inspección locativa, maquinaria, equipos y equipos biomédicos.
- Fichas de los elementos de protección personal por Áreas
- Adicionalmente la realización de los exámenes pre ocupacionales de ingreso y de retiro, seguimiento de recomendaciones médico laborales, implementación de pausas activas, identificación de riesgos a través de la matriz, capacitaciones sobre riesgos existentes.
- Se ha generado la cultura del reporte de accidente de trabajo, condiciones inseguras.
- Debido al aislamiento preventivo nacional por la contingencia del COVID-19 se realizó dotación respectiva según el riesgo en bioseguridad por sars cov 2
- Diagnostico con la autoevaluación de la ARL COLMENA de acuerdo con los estándares mínimos, con un porcentaje del 96%
- Reporte de autoevaluación ante los riesgos laborales del ministerio de trabajo de los años 2019 y 2020.

Actividades desarrolladas

- Se realizó inspección a los elementos de protección personal, y entrega a cada uno de los colaboradores de acuerdo con la ficha técnica aprobada por la OMS.
- Se estructuró documentación relacionada al sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.
- Se realizó capacitaciones en temas relacionados al sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, como por ejemplo, los elementos de protección personal, limpieza y desinfección, lavado de manos, entre otros.
- Se realizó la socialización de la política y reglamento de higiene de seguridad industrial, con la participación de los colaboradores en el mes de marzo de 24

colaboradores y agosto de 30 colaboradores. Como se aprecia en la siguiente gráfica.



Debido al cierre por pandemia y por la reorganización del personal, se realiza elección de los comités de **COPASST** y comité de **CONVIVENCIA**. Debido a la disolución de estos.

Según Resolución 2013 de 1986 El Comité Paritario de Salud y Seguridad en el Trabajo (**COPASST**), de la clínica su objetivo es el encargado de ayudar al jefe del SST y coordina, fomenta, controla y hacer seguimiento de todas las actividades de salud ocupacional.

El **Comité de Convivencia y Conciliación Laboral** de la clínica su objetivo es prevenir el acoso laboral que contribuye a proteger a los trabajadores contra los riesgos psicosociales que afectan la salud en los lugares de trabajo, su conformación es de acuerdo a la Ley 1010 de 2006 y la Resolución 2646 de 2008.

BRIGADAS DE EMERGENCIA:

No se pudo conformar las brigadas de emergencia debido a la emergencia sanitaria, solo se alcanzó a realizar la postulación de la brigada de primeros auxilios, conformada por los médicos de ayudantía, tres anestesiólogos, tres auxiliares y una enfermera jefa para tener la capacidad de actuar correctamente ante una situación de emergencia en la que exista una o varias víctimas.

ACTIVIDADES EJECUTADAS:

- ✓ Implementación y retroalimentación de la política y reglamento de seguridad y salud en el trabajo
- ✓ Divulgación de la política de consumo de alcohol, sustancias psicoactivas o drogas y tabaco.
- ✓ Se desarrollaron estrategias para la disminución de incidentes, accidentes y enfermedades de origen laboral.
- ✓ Investigación de incidentes y accidentes
- ✓ Inspecciones de puestos de trabajo
- ✓ Socialización de lecciones aprendidas a raíz de los accidentes de trabajo

FRENTE A LA PANDEMIA GARANTIZAR LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

¿Qué es la COVID-19? La enfermedad por coronavirus (COVID-19) es una enfermedad infecciosa causada por un coronavirus descubierto recientemente, el coronavirus 2 del síndrome respiratorio agudo severo (SARS-CoV-2). Los primeros casos humanos de COVID-19 se detectaron en la ciudad de Wuhan, China, en diciembre de 2019 (OMS, 2020d).

Control del riesgo de contagio

- Importancia del Distanciamiento físico evaluando el riesgo de las interacciones entre trabajadores, y aplicar medidas para mitigar esos riesgos.
- Se implemento la información del paciente al familiar por medio de llamadas telefónicas.
- Se programaron turnos de trabajo para evitar grandes concentraciones de trabajadores en las instalaciones en un momento dado.
- Para la higiene de manos se instalaron más puntos de higienización de manos con sus respectivos habladores, para trabajadores y acompañantes de pacientes, para promover una cultura del lavado de manos, y fomentar una buena higiene respiratoria en el lugar de trabajo (como cubrirse la boca y la nariz con el codo doblado o con un pañuelo de papel al toser o estornudar).
- Se implemento la cultura de limpieza regular de las superficies de los escritorios y puestos de trabajo, los teléfonos, los teclados y los objetos de trabajo con desinfectante, y de desinfección periódica de las zonas comunes como los baños.
- Se realizo Formación y comunicación. Por medio del chat institucional para prevenir el riesgo de exposición al virus y sobre cómo actuar en caso de infección por la COVID-19; proporcionarles formación sobre el uso, mantenimiento y eliminación correctos de los EPP.
- El personal de apoyo logístico y desinfección y la gestión de los desechos de la Clínica deben aplicar una higiene de manos adecuada, métodos de desinfección apropiados y contar con EPP adecuados.
- Seguimiento de pausas actividades en las áreas de trabajo.
- Se realizo el plan de trabajo con cada una de las actividades de los programas del SG SST. Debido a la contingencia del covid-19, fue necesario realizar otras actividades que no estaban contempladas en el plan de trabajo”.
- Se realizaron Formatos, instructivos y guías necesarios para realizar la implementación del SGSST en prevención de la emergencia sanitaria COVID-19.
- Dado el riesgo real de aislamiento social se implementó el teletrabajo a uno de nuestros colaboradores debido a su patología de base y a la prevención del contagio del virus.



De acuerdo con el presupuesto establecido anualmente para la realización e implementación del plan anual del sistema de seguridad y salud en el trabajo; se presentó un requerimiento de incremento presupuestal para la mitigación de la pandemia del Sarcov 2 COVID -19 en la compra de elementos de protección personal e insumos necesarios para cumplir con los lineamientos establecidos por el ministerio de salud de la protección social.

A continuación, relaciono cuadro de compras realizadas:

ITEM	VALOR
Tapetes de desinfección x 2	\$ 836.000
Termómetros infrarrojos	\$ 840.000
Termómetros infrarrojos	\$ 100.000
Visores de protección	\$ 1.050.030
Batas antifluidos	\$ 2.600.000
Monogafas safety	\$ 250.000
Respiradores N95 (Semanal se compran)	\$ 4.500.000
Cabinas para anestesia (control de aerosoles)	\$ 1.200.000
Batas desechables	\$ 150.000
Visores Steelpro	\$ 220.000
Pocillos personalizados	\$ 1.000.000
Señalización	\$ 140.000
TOTAL	\$ 12.886.000

En HIGIENE INDUSTRIAL se realizó:

- a. Matriz de Riesgos con enfoque en COVID -19
- b. Inspección puestos de trabajo con enfoque en prevención del COVID-19.

En SEGURIDAD INDUSTRIAL

- a. Suministro de Elementos de Protección Personal con enfoque en riesgo y prevención en COVID-19
- c. Simulacros de evacuación virtual con Alcaldía de Bogotá y asesoría de la ARL
- d. Suministros de EPPS por parte de la ARL para el personal de la clínica.

Manejo con el personal de pausas activas



Para la prevención del trabajador se realizaron dos campañas de toma de pruebas prueba de detección de antígenos y PCR antígeno.



Se siguieron con las reuniones en prevención en riesgos en manejo de equipos en la clínica.



Constancia de participación del Simulacro de autoprotección.



**El Instituto Distrital de Gestión
de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER**

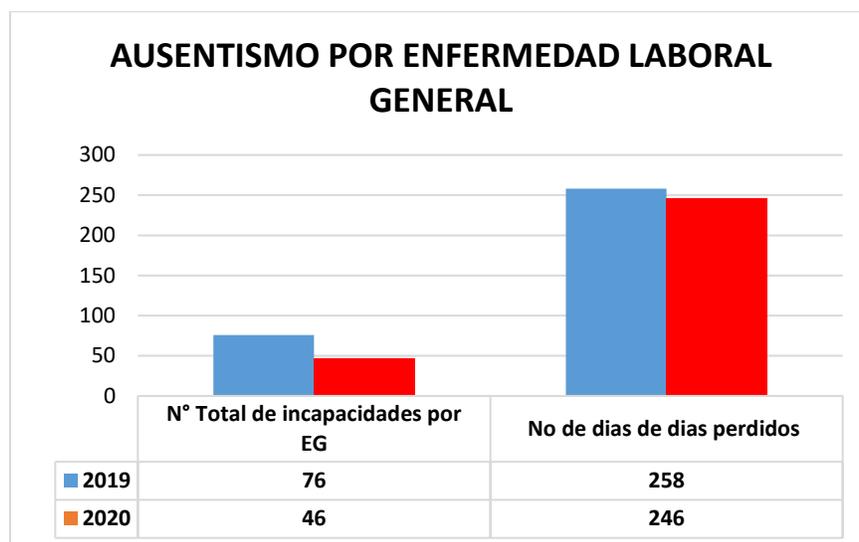
Otorga el presente reconocimiento a:

CLINICA LA CAROLINA SA

Por su participación en el Simulacro
Distrital de Autoprotección 2020.

INDICADORES DE GESTION

Indicador de ausentismo: en cuanto al indicador de días perdidos por incapacidades por enfermedad general aumento un -39% con respecto al año anterior.



Con base al análisis realizado en el indicador de ausentismo presenta un aumento, teniendo en cuenta las incapacidades de:

- ✚ 116 días de incapacidad de aislamiento preventivo por positivos COVID – 19, de los cuales cinco colaboradores se les realizo seguimiento al cerco epidemiológico, de los cuales el contagio fue comunitario.
- ✚ 20 días de incapacidad por incapacidad de síndrome de túnel metacarpiano de Sandra Ardila.

Indicador de accidentes de trabajo: el indicador de accidental disminuye en un -50%, en comparación al año anterior, con base al seguimiento de los accidentes de trabajo se indago junto con el Copasst, y la principal causa de ocurrencia fue el exceso de confianza, se tomaron acciones correctivas y se socializaron las lecciones aprendidas.



Factores de Riesgo Psicosocial: Debido a la pandemia se pospone la realización de la batería de riesgo psicosocial, se realizará cotizaciones con proveedores para el año 2021.

LOGROS:

- ✚ Se realizó la compra de dotación de equipos de protección personal para los trabajadores y cirujanos de la clínica para garantizar la seguridad de los trabajadores de la salud para preservar la de los pacientes.
- ✚ Compra de insumos necesarios para cumplimiento de lineamientos para mitigación del COVID-19.
- ✚ Se garantizó la disponibilidad de equipos de protección personal (EPP) en todo momento, en cantidades y tallas adecuadas y con una calidad aceptable.
- ✚ Garantizar el mantenimiento y reserva adecuada de EPP.
- ✚ Se capacitó sobre el adecuado uso apropiado del EPP y las precauciones de seguridad frente a la pandemia.
- ✚ Se realizó control de toma de temperatura en los trabajadores, cirujanos y pacientes y medidas de control en distanciamiento físico.
- ✚ Se incentivaron las pausas activas para potencializar la productividad y el rendimiento laboral, y disminuir el estrés laboral y físico.
- ✚ Seguimiento a sintomatología del COVID-19, en casos de presentación de síntomas se realizó aislamiento preventivo.
- ✚ Realización de prueba de antígenos después del aislamiento para ingreso a la institución. Se realizaron incapacidades de acuerdo con el decreto 676 de 2020, a través del que se incluye a la **COVID-19** dentro de la tabla de **enfermedades laborales** que contempla el decreto 1477 de 2014, un hecho que se había solicitado desde varios sectores políticos en el Congreso de la República.



SISTEMAS DE INFORMACIÓN

El área de sistemas tiene con objetivo principal el garantizar el buen funcionamiento de la infraestructura y la disponibilidad de los sistemas de información de la Clínica.

Durante el año 2020 se realizó implementación de las herramientas corporativas para la integración de la intranet, se realizaron procesos de actualización en los dispositivos de tecnología para aumentar el rendimiento y productividad de las áreas, se fortalecieron implementaciones con las que se disponían anteriormente para aumentar la calidad del servicio dentro del área, se aplicaron mejoras en la conectividad WLAN, LAN, WIFI, INTRANET y ETHERNET y se realizaron instalaciones de accesorios en los equipos con el fin de aumentar su desempeño y proceso de la lectura de datos

EQUIPOS DE CÓMPUTO

- Se realizó los mantenimientos correspondientes a los equipos, incrementando memoria RAM de 8GB en los equipos portátiles y en los equipos All-in-one. Admisiones01, Tesorería y Contabilidad, aumentando la velocidad de lectura de datos en los equipos referenciados, se instaló las respectivas actualizaciones de software relacionando las aplicaciones instaladas, se actualiza el inventario general para equipos de usuarios y equipos Backup.

 INVENTARIO EQUIPOS DE COMPUTO								
CLINICA LA CAROLINA S.A.								
No.	NOMBRE-PC	IP	MAC	AREA ASIGNADA	MARCA	TIPO	ACTIVO	PROCESADOR
1	ADMISIONES01	192.168.1.134	00:11:11:87:82:C7	ADMISIONES	DELL	AIO	PROPIO	INTEL CORE I5
2	ADMISIONES02	192.168.1.119	08:9E:01:3D:87:59	ADMISIONES	LENOVO	AIO	PROPIO	AMD-E450
3	AUXCONT-LC	192.168.1.116	E0:69:95:07:E3:C9	ADMINSITRATIVO	DELL	PORTATIL	PROPIO	INTEL CORE I5
4	CALIDAD	DHCP		ADMINSITRATIVO	DELL	PORTATIL	PROPIO	INTEL CORE I5
5	CONTABILIDAD-LC CART	192.168.1.117	00:1C:25:DE:A1:D7	ADMINSITRATIVO	DELL	PORTATIL	PROPIO	INTEL CORE I5
6	FACTURACION-PC	192.168.1.113	00:27:0E:1F:FD:AB	ADMINSITRATIVO	DELL	PORTATIL	PROPIO	INTEL CORE I5
7	FARMACIA	DHCP		FARMACIA	DELL	PORTATIL	PROPIO	INTEL CORE I5
8	FARMACIA AUX	DHCP		FARMACIA	DELL	PORTATIL	PROPIO	INTEL CORE I5
9	GERENCIA	192.168.1.135	20:7C:8F:52:F4:D6	GERENCIA	DELL	PORTATIL	PROPIO	INTEL CORE I5
10	I-BIOMEDICO	192.168.1.138	50:B7:C3:52:8F:18	MANTENIMIENTO	DELL	PORTATIL	PROPIO	INTEL CORE I5
11	SALA01	DHCP		SALAS	DELL	AIO	PROPIO	INTEL CORE I5
12	SALA02	DHCP		SALAS	DELL	AIO	PROPIO	INTEL CORE I5

 SOFTWARE EQUIPOS DE COMPUTO								
CLINICA LA CAROLINA S.A.								
No.	NOMBRE-PC	Equipo	Sistema Operativo	Office	Antivirus	Adobe	Acronis	Compresor
1	ADMISIONES01	AIO	Windows 10 Pro	365	WinDefen	AcrobatReader	X	si
2	ADMISIONES02	AIO	Windows 10 Pro	365	WinDefen	AcrobatReader	X	si
3	AUXCONT-LC	Portatil	Windows 10 Pro	365	WinDefen	AcrobatReader	X	si
4	CALIDAD	Portatil	Windows 10 Pro	365	WinDefen	AcrobatReader	X	si
5	CONTABILIDAD-LC CART	Portatil	Windows 10 Pro	365	WinDefen	AcrobatReader	X	si
6	FACTURACION-PC	Portatil	Windows 10 Pro	365	WinDefen	AcrobatReader	X	si
7	FARMACIA	Portatil	Windows 10 Pro	365	WinDefen	AcrobatReader	X	si
8	FARMACIA AUX	Portatil	Windows 10 Pro	365	WinDefen	AcrobatReader	X	si
9	GERENCIA	Portatil	Windows 10 Pro	365	WinDefen	AcrobatReader	X	si
10	I-BIOMEDICO	Portatil	Windows 10 Pro		WinDefen	AcrobatReader	X	si
11	SALA01	AIO	Windows 10 Pro		WinDefen	AcrobatReader	X	si

EQUIPOS PERIFÉRICOS

- Se ingresan las impresoras Kyocera al inventario general, teniendo en cuenta que estos dispositivos pertenecen al proveedor Datecsa, que ofrece el soporte general de los periféricos de impresión, se procede a realizar la gestión dentro del inventario para tener control del consumo de tóner en las áreas y mantener los insumos de backup correspondientes, además se mantiene el control de registro de las direcciones IP, máscara, puerta de enlace y nombres de host para la configuración básica dentro de la red si es necesario

 DISPOSITIVOS - IMPRESORAS								
CLINICA LA CAROLINA S.A.								
No.	NOMBRE-PC	IP	MAC	AREA ASIGNADA	MARCA	TIPO	ACTIVO	PROCESADOR
1	Impresora Kyocera Ecosy	192.168.1.20	00:17:C8:46:79:FD	Administrativa	Kyocera	Impresora	RENTADO	N/A
2	Impresora Kyocera Ecosy	192.168.1.21	00:17:C8:45:A1:CB	Admisiones	Kyocera	Impresora	RENTADO	N/A
3	Impresora Kyocera Ecosy	192.168.1.22	00:17:C8:45:A1:CB	Salas	Kyocera	Impresora	RENTADO	N/A

- Se genera negociación con el proveedor DATECSA, para cambio de impresoras por modelos más avanzados de última generación ya que se cuenta con el tiempo de trabajo necesario de los periféricos para realizar el requerimiento.

HARDWARE Y SOFTWARE

- Se realiza actualización del inventario de equipos de cómputo.
- Se crean manuales de procesos de software para el manejo por parte de los usuarios que trabajan con la herramienta CNT - Pacientes
- Configuración de IP de equipos en DHCP, para gestión de información, se deja proyectado la identificación, marcación y certificación de los puntos de red con los que cuenta la clínica la Carolina.
- Se configura nuevas conexiones en el área asistencial y administrativa para las redes WIFI, ya que no tenía estabilidad y se perdía la señal, se proyecta el cambio de dispositivos WIFI (switch LAN).
- Se inicia la cotización de software integral para cambio de CNT debido a las múltiples inconsistencias y fallas que se presenta en los módulos

LICENCIAS

Actualmente se cuenta con las siguientes licencias

Licencia	Cant.
SQL Server Standard	1
SQL User CAL	20
Windows Server	1
Office 365 Bussines (alquiler mensual)	7
Office 365 Essential (alquiler mensual)	13
Exchange	9
Fireware Fortinet	1
Dominio	1

Licencia CNT	Cant.
Asistenciales	18
Administrativos	4

SEGURIDAD DE DATOS

- Se realiza la Compra de la licencia del Fireware físico Fortigate 30e, ubicado en las instalaciones de la Clínica la Carolina y administrado por el área de tecnología, se realiza la actualización correspondiente a la última versión 6.0.4 0231, aplicando las políticas de ingreso a sitios y restricción de páginas, teniendo en cuenta los perfiles de los usuarios y los procesos que se ejecutan en los diferentes equipos por ubicación dentro del área.

- Se adquieren las licencias de antivirus ESET OFFICE SECURITY para Seguridad completa de los equipos, aplicando herramientas de Administración remota, máquinas virtuales o Smartphone. Antispam, Antivirus, antispyware, Control de acceso web, Control de dispositivos USB, con lo cual se impide que se realicen copias de datos privados a dispositivos desconocidos, aplicando la exploración avanzada de la memoria que permite una prevención efectiva contra todo tipo de infecciones, se realiza la configuración de protección ante redes públicas para definir perfiles en los diferentes tipos de conexión y así mantener el equipo oculto, para evitar el acceso de terceros con fines maliciosos. Se procede a realizar la activación de la protección de identidad en línea para detectar y bloquear aplicaciones y correos electrónicos que solicitan información confidencial haciéndose pasar por entidades legítimas.
- Se instala software de antivirus para gestión de móviles corporativos, adquirido dentro de la aplicación de antivirus ESET OFFICE SECURITY sin ningún costo, de esta forma se realiza gestión remota de los dispositivos móviles de la empresa desde la consola de administración y se mantiene un nivel de seguridad para los equipos teniendo en cuenta la protección de datos e información sensible que se recibe y se envía constantemente por medio de las redes sociales o correos corporativos instalados en los móviles.
- Se realizó cambio de claves de ingreso a las cuentas corporativas (correos electrónicos) para evitar accesos no autorizados y pérdida de información, de la misma forma se realizan cambios de contraseña y se eliminan perfiles de ingreso en el momento que se retira un usuario.

MANUALES DE MANEJO

- Se crean manuales de procesos de software para el manejo de la aplicación CNT – Pacientes, en los módulos donde se tiene la mayor actividad en las diferentes áreas, en los manuales describe el paso a paso de los procesos básicos de las herramientas, textual y visualmente, lo que permite a cualquier usuario poder acceder o ingresar a la información del software.

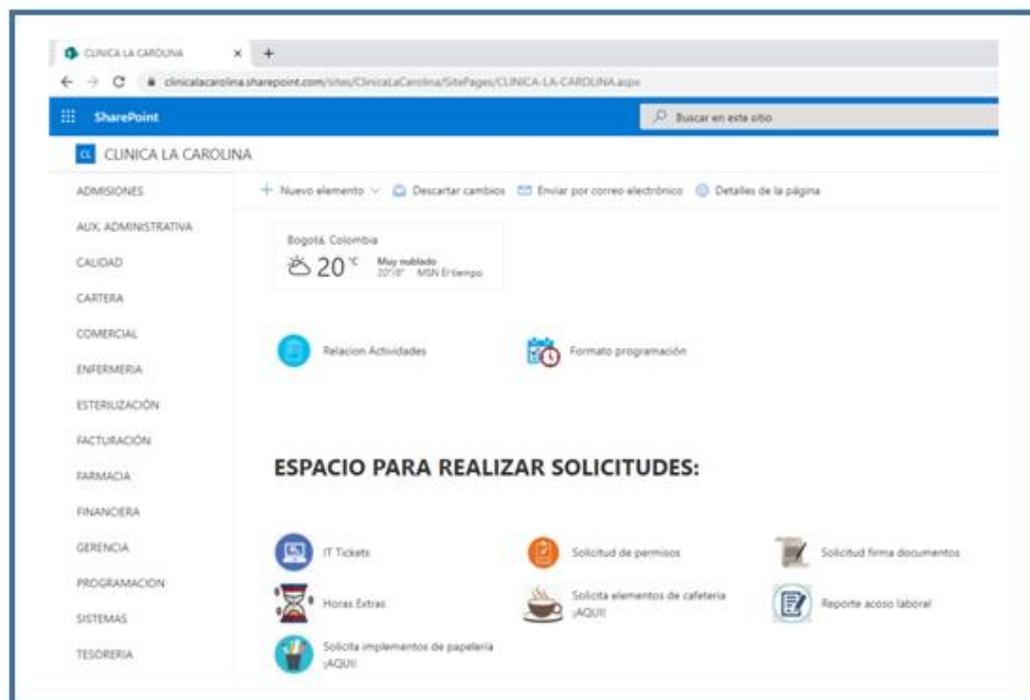
 MANUAL ACTIVOSF.pdf	 MANUAL CXP.pdf
 MANUAL ADMISION Y FACTURACION.pdf	 manual de interfaces CNT.pdf
 MANUAL ADSCRITOS.pdf	 MANUAL ENFERMERIA.pdf
 MANUAL CARTERA.pdf	 MANUAL FACTURA ELECTRONICA.pdf
 MANUAL CONSULTA EXTERNA.pdf	 MANUAL GLOSAS.pdf
 MANUAL CONTABLE.pdf	 MANUAL HISTORIA CLINICA DINAMICA ...
 MANUAL CONTROL DE MANDO.pdf	

RED DE DATOS

- En el año 2020 se realizó la configuración de las direcciones IP de equipos de usuarios en DHCP con un segmento 3 tipo C, para dividir la red del sistema, de esta forma separan las aplicaciones e impiden el acceso a datos confidenciales o personales, limitando los ataques y elevando la gestión de la calidad de los servicios. De esta forma incrementa la gestión de la información, en consultas y peticiones de la base de datos y sitios web, en el caso cliente- servidor.
- Se proyecta realizar identificación de los puntos de red, implementando la marcación y certificación de los puntos JACK con los que se cuenta en el área administrativa y asistencial. De igual manera se pretende crear el mapa de la red LAN con su respectiva numeración y de esta manera identificar el punto exacto cuando se presenten posibles fallas y así poder actuar de forma inmediata entregando una solución con un bajo tiempo de acción
- Se configuran nuevas conexiones en el área asistencial y administrativa para las redes WIFI, las cuales permiten el acceso desde los dispositivos portátiles o equipos que cuentan con un punto fijo de red de datos, para los equipos móviles corporativos, todo esto porque la señal es débil y repetidamente falla el servicio, es necesario limpiar el software y realizar un nuevo montaje de la configuración.

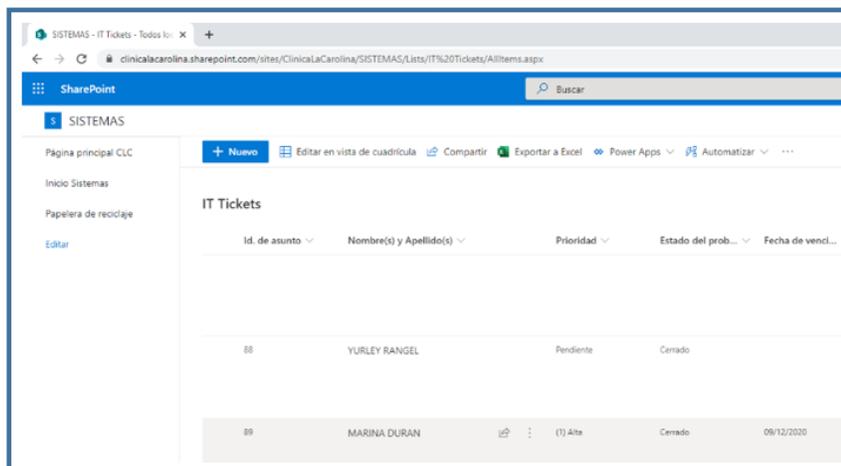
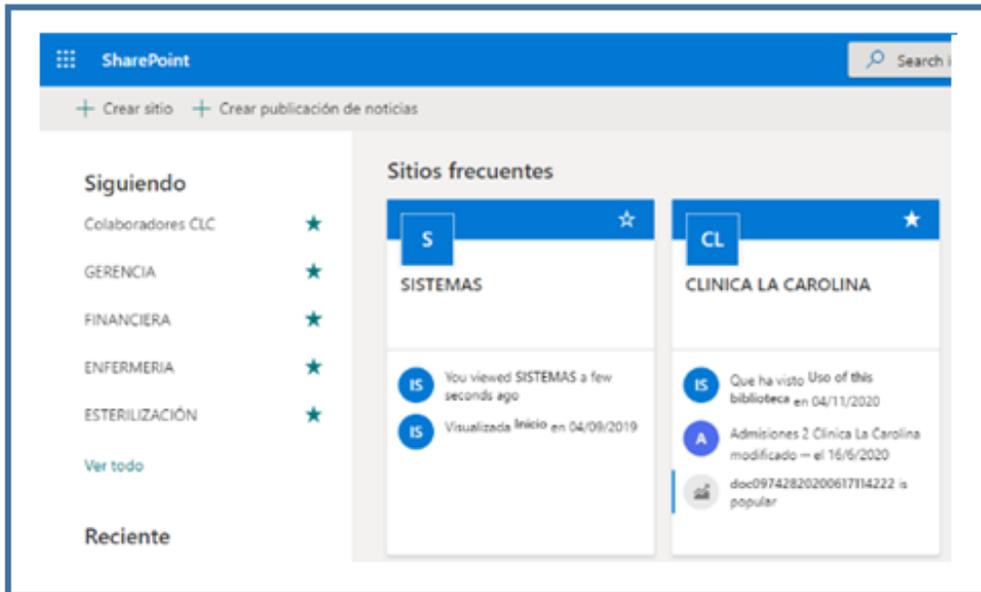
INTRANET

- Se realizó en el año 2020 las capacitaciones correspondientes a todos los usuarios para el manejo de la herramienta office 365 con un pequeño énfasis en la aplicación SharePoint, explicando detalladamente los diferentes accesos y formularios que se encuentran en la intranet y cada servicio que esta herramienta presta al usuario, cuando se requiere y si es necesario se realizan refuerzos según la solicitud de las áreas.
- Se mejora la estructura de la página principal de intranet ya que presentaba un rendimiento lento y retrasaba los procesos, se cambian las rutas de acceso y se elimina información innecesaria para dar un aumento de desempeño de la lectura de datos y presentar la información de una forma rápida al usuario.



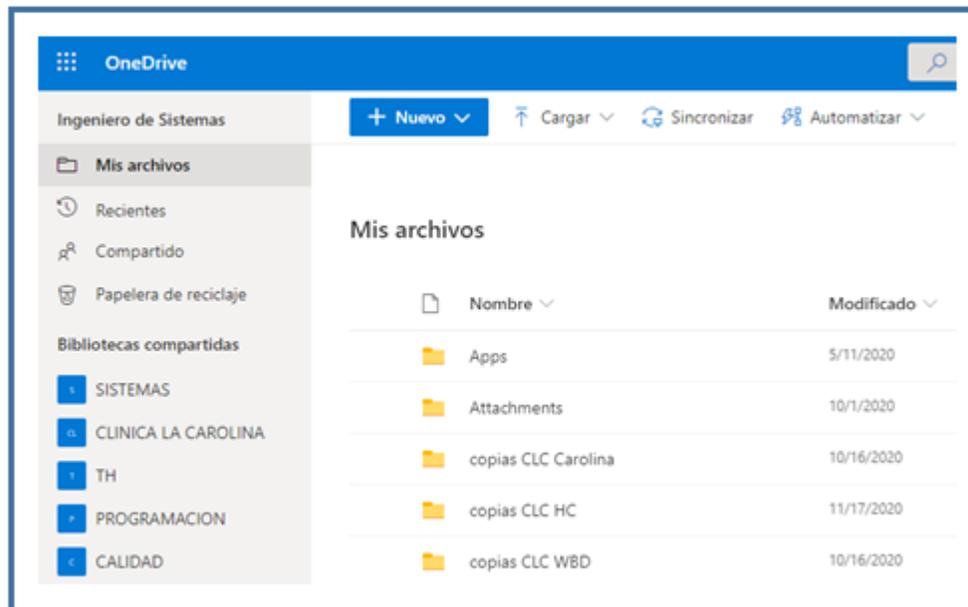
REPORTE DE CASOS

- Se realizó la implementación para el acceso a IT Tickets, esta herramienta permite al usuario reportar fallas tecnológicas y crear un proceso de seguimiento de las fallas reportadas hasta la entrega de la solución, llevando de esta manera un control en la gestión de reporte de incidencias en el área de tecnología y las posibles soluciones cuando se presenten las fallas, para tener una gestión centralizada y monitoreada por las dos partes usuario – administrador se ubicó en la página principal de intranet de la clínica la carolina y se puede acceder de forma sencilla realizando un logeo con el usuario del correo corporativo, este proceso de ingreso y reporte de incidencias se entrega al usuario en forma de capacitación al momento de ingresar a laborar en la Clínica la Carolina y se da refuerzo si el usuario así lo solicita.



COPIAS DE SEGURIDAD

- Para asegurar la información de datos se creó en el año 2020 las carpetas de Backup, usando la aplicación del drive de la herramienta Office 365, con el fin de alojar Copias de Usuario y Copias de BD, el usuario puede acceder desde la sesión de cuenta de correo corporativo o desde los equipos portátiles en el icono de drive, y almacenar los datos de información sensible o los que se consideren necesarios para una restauración de datos, esta información se almacena cuando el usuario así lo considere, y puede ser consultada y modificada cuándo así se requiera, este proceso de ingreso y reporte de incidencias se entrega al usuario en forma de capacitación al momento de ingresar a laborar en la Clínica la Carolina y se da refuerzo si el usuario así lo solicita.

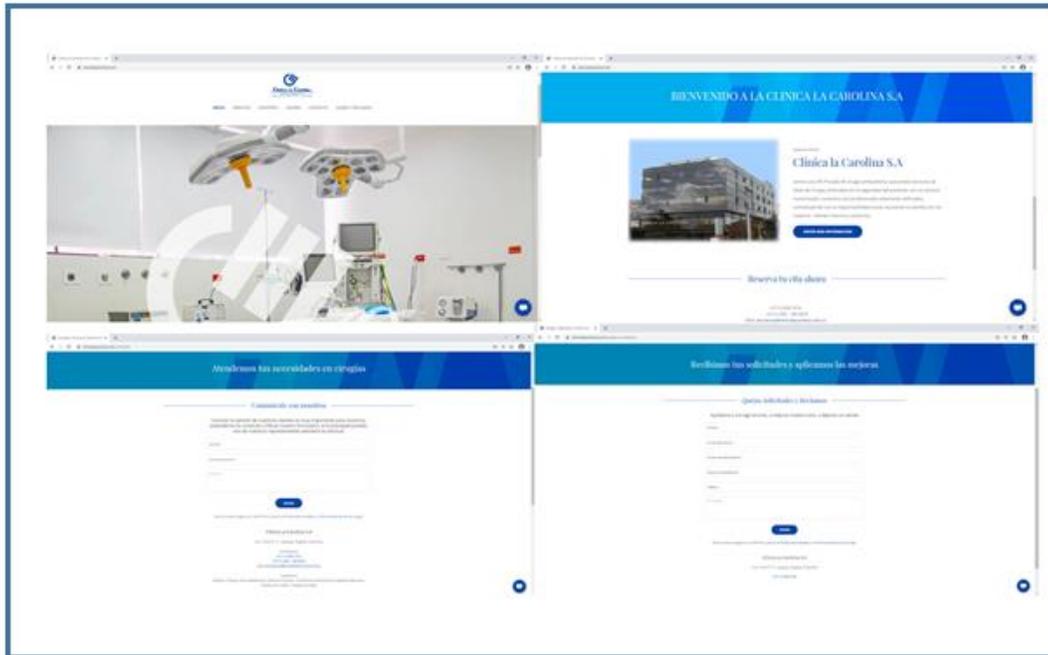


MANTENIMIENTO DE EQUIPOS

- Se realizó la limpieza de equipos en el área asistencial y administrativa dando así cumplimiento del cronograma, no se requirió cambio de partes, se deja soporte con evidencia de la actividad.

PÁGINA WEB

- En los primeros meses del año 2020, el sitio WEB de la clínica la Carolina presento fallas de ingreso y comunicación al hosting, lo que conllevó en la pérdida de la interfaz visual del sitio, se realizó el respectivo análisis de la falla dando como resultado la evidencia de que el proveedor del hosting cancelo el servicio, se procede a la creación de cuenta en GoDaddy y se adquiere el servicio de hosting y dominio con este proveedor, siguiente a esto se realiza un rediseño de la página WEB con plantillas básicas, y se tiene como objeto una página más atractiva visualmente y liviana para los usuarios, conservando los estándares de los sitios web actuales, en el mes de Diciembre del año 2020, se inició negociación con la empresa EProject Publisite, para integrar los procesos WEB, redes sociales e imagen corporativa y de esta forma obtener una página robusta y más informativa.



FACTURACION ELECTRÓNICA

- En el mes de agosto del año 2020, se activó el servicio de Facturación Electrónica en los módulos del software CNT- Pacientes, Inventarios y Cartera, y de esta forma dar cumplimiento a las normas y los estatutos de la DIAN, se realizó la compra de la firma digital y las licencias de facturación electrónicas a la entidad CERTICAMARA, se integraron estos datos al software y de esta manera se logró la comunicación entre cliente- servidor, permitiendo establecer el servicio

CABLEADO

- Se realizó la correcta organización del cable de red UTP CAT6 y el cable eléctrico dúplex No.12, en los puestos de trabajo de los usuarios del área administrativa y asistencial, ya que no presentaban una correcta instalación por tal motivo se alteraba función y se convirtieron en un riesgo para el usuario, de esta manera se facilitó el circuito dentro del mismo y se aseguró una mejor transmisión de información de voz, datos, imagen y fluido eléctrico.

CARPETAS COMPARTIDAS

- Se aplica una nueva configuración de carpetas compartidas en red en al area administrativa y asistencial, para que los usuarios de la intranet puedan localmente

acceder a los archivos almacenados en ella, estableciendo actividades de forma colaborativa, se dejan los ordenadores para abrir y guardar archivos y carpetas, se asignan permisos para limitar qué archivos y carpetas podrá leer y modificar en las cuentas de cada usuario, con lo que se espera que el trabajo en red incremente la productividad y rapidez de los procesos con mayor seguridad y organización.

AUDITORIA INTERNA

- Se realizó la auditoría de sistemas en el mes de Noviembre con el ingeniero Henry Velasquez de la empresa CONSULAUDIT GROUP S.A.S. donde se verificó el funcionamiento de las diferentes actividades y procesos establecidos en la Clínica La Carolina dirigido al área de sistemas, de igual manera la correcta aplicación de cada proceso, de esta forma mantener el control del área para hacer más eficaz la gestión realizada, se recibió el reporte de mejoras, sobre las cuales se adoptaron las medidas necesarias para controlar y reducir posibles fallas en el área, implementando aumento de seguridad de software, manejo de parámetros para implementación de documentos y constancia del soporte de las actividades realizadas, procesos para incrementar la satisfacción y seguridad de los usuarios, normas para garantizar la confidencialidad e integridad a través de sistemas de seguridad y control de software, estrategias para minimizar la existencia de riesgos informáticos y planes de acción para optimizar y agilizar la toma de decisiones.

PARA EL AÑO 2021

- Se requiere actualización de software para el servidor, licenciamiento Server
- Cambio de AP para mejorar el servicio de WIFI
- Realizar el cambio de software CNT para mejorar la integración de los procesos, e incluir la nómina electrónica
- Adecuación en el cuarto de equipos
- Mejorar el servicio de internet banda ancha para tecnología fibra óptica



GESTION COMERCIAL

En el año 2020, y dados los cierres por pandemia y la intermitencia del servicio dadas las diferentes instrucciones de los entes regulatorios, la clínica incluyó para los meses en los que no se podían realizar cirugía plástica se crea una estrategia interna para incluir médicos de otras especialidades.

El cargo de líder de relacionamiento se desvincula de la compañía en consecuencia de la poca consecución de recursos. Sin embargo, dada la estrategia de la clínica se incorporan 31 médicos nuevos de especialidades que se empiezan a reforzar en la compañía, como lo son ortopedia, otorrino, urología, ginecología y mastólogos, sin dejar de lado que también se incluyeron nuevos cirujanos plásticos con larga trayectoria.

Dadas las nuevas condiciones sanitarias, se adquieren pocillos para cada especialista con su nombre

Registro de marca

En el año 2019 se solicita actualización del registro de la marca ante la Superintendencia de Sociedades, actualmente sigue el proceso vigente para aceptación definitiva.

Redes sociales

Durante el 2020 no se fomenta el uso de redes sociales debido a la minimización de algunos gastos, en los cuales se cuenta el presupuesto para esta área

Página Web

La página web entra en modificaciones y actualizaciones, en consecuencia del plan de impacto para la recuperación de la pérdida acumulada, se evalúan ofertas para actualización y montaje de página web, así como el manejo de contenidos y reactivación de redes sociales, inclusión de LinkedIn dada la estrategia a desarrollar y creación de blog.

Gestión Comercial

ESPECIALIDAD	ESPECIALISTAS	ESPECIALISTAS
	ADSCRITOS	ADSCRITOS
	2020	2019
CIRUGÍA GENERAL	0	1
CIRUGÍA PLÁSTICA	11	9
GINECOLOGÍA	4	7
ODONTOLOGÍA	0	1
ORTOPEDIA	2	4
OTORRINOLARINGOLOGÍA	5	3
UROLOGÍA	4	4

CIRUGÍA VASCULAR	1	1
MASTOLOGÍA	4	0
TOTAL	31	30

Durante el año 2020 operaron 134 especialistas, con una disminución del 10% con respecto al año 2019, en el cual operaron 149 especialistas.

Propuesta del Área

- ✓ Implementación de promociones o programas estratégicos con médicos adscritos
- ✓ Cambio de fachada
- ✓ Reactivación y Manejo de contenidos en Pagina Web y redes sociales
- ✓ Inclusión de programa para validar espacios en programación
- ✓ Implementación de pagos PSE en la página web
- ✓ Contratación de persona a cargo del área y definición de comisiones

INFORME LEGAL

RADICACION	PROCESO	DTE	DDO	RESUMEN DE LA CONTIGENCIA	ESTADO ACTUAL
	CLASE				
2012-00094	ORDINARIO	RICARDO ALEXANDER OVALLE	CLINICA LA CAROLINA	MUERTE LUEGO DE CIRUGIA PLASTICA	PENDIENTE TRASLADO DICTAMEN PERICIAL. VOLVIO A JUZGADO DE ORIGEN 49C. CTO
2018-00565	ORDINARIO	ADRIANA ROJAS MORALES	CLINICA LA CAROLINA	PAGO PRESTACIONES LEGALES	SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA A FAVOR, EL TRIBUNAL CONFIRMO EL FALLO ABSOLUTORIO
2015-0418	ORDINARIO	MARTHA CABRERA Y OTROS	CLINICA LA CAROLINA	MAL PROCEDIMIENTO EN CIRUGIA ESTETICA	TERMINO A FAVOR. SE SOLICITO ARCHIVO DEL EXPEDIENTE

SITUACIÓN FINANCIERA

El resultado de la Clínica operativamente presentó un decrecimiento del 22% al igual que el costo operativo. Sin embargo, el gasto administrativo no presenta la misma reducción sino un menor disminución del 8% debido a que los gastos fijos se mantuvieron en pandemia aunque se utilizaron los diferentes medios para obtener alivios y descuentos. Los gastos financieros se incrementaron y para el cierre del ejercicio se presenta una pérdida.

	Año 2020	Año 2019
(+) Ingreso	4,454.3	5,738.7
(-) Costo Operativo	3,301.0	4,254.9
= Utilidad Bruta	1,153.3	1,483.8
(-) Gasto Administrativo	892.1	969.7
= EBITDA	261.2	514.0
(-) Amort - Deprec	287.4	271.9
(-) Egr. e Ingr. No Op	- 456.3	108.4
(-) Impuesto	1.2	17.9
(=) Utilidad Neta	- 483.7	115.9

En el mes de febrero de 2020, se realiza el incremento tarifario en respuesta de los resultados del año inmediatamente anterior, manteniendo la primera hora en el mismo precio, buscando un beneficio de los médicos adscritos y se incrementa un 15% las tarifas particulares a partir de la segunda hora.

Se realiza un incremento en el valor correspondiente a las acciones de Coomeva.

Durante la pandemia se realizaron las siguientes acciones:

El gasto financiero se incrementó en un 55% dada la pandemia y los alivios solicitados a los bancos para la no cancelación de créditos en época de cierre.

Se solicitaron 4 créditos para pagos de nómina y seguridad social generando un impacto en el aumento del pasivo, con un periodo de gracia cada uno de seis meses y respaldo de Fondo Nacional de Garantías al 90%, las obligaciones financieras incrementaron en un 5% con respecto al año 2019.

Se solicitó un crédito para cumplimiento de obligaciones con alivio financiero del gobierno, pago trimestral por 120 millones

Se hizo la devolución de renta acumulada por \$ 469 millones, acogiéndonos a los beneficios dados por gobierno central por emergencia sanitaria, quedando pendiente entrega de los soportes de gastos y costos. Se constituye una fiducia para respaldar dicha devolución, a consecuencia de una posible auditoria por la DIAN.

Se realizaron terminaciones de contrato y pago de liquidaciones con y sin indemnizaciones quedando en la mínima expresión, se fue contratando el personal requerido a medida que se incrementa la programación de salas de cirugía.

Se realizan operaciones con "Fundación Operación Sonrisa por un monto total de \$7 millones cambiando el esquema en la programación lo que permitió mayor flexibilidad.

Se incrementa el uso de EPP e insumos médicos y tenemos sobre costo en la adquisición de estos dados su escasez en el mercado. Igualmente, para medicamentos anestésicos y

su gran demanda por UCI, se incrementa su precio y no se presenta disponibilidad en el mercado.

Se realiza la negociación con los proveedores y se renueva la cartera permitiendo el desarrollo normal de cirugías.

Se realizan mantenimientos preventivos y correctivos de los equipos biomédicos, así como de infraestructura de salas de cirugía y área administrativa.

Se realiza negociación con casa de material de osteosíntesis ISO con negociación de pago de contado y descuento del 20%.

En el activo y patrimonio también se tiene una disminución con respecto al año 2019, sin embargo, el pasivo tuvo un crecimiento dadas las múltiples obligaciones adquiridas.

	AÑO 2019	AÑO 2020	VARIACIÓN
ACTIVO	7441.9	7251.6	-2.6%
PASIVO	3169.7	3266.5	3.1%
PATRIMONIO	4272.2	3985.1	-6.7%

Nuestros indicadores

Tipo de indicador	Indicador	Formula	Valor
LIQUIDEZ	Razon corriente	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	1.01
	Capital Trabajo	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	9
ENDEUDAMIENTO	Endeudamiento Total	$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$	45%
	Endeudamiento Financiero	$\frac{\text{Obligaciones Financieras}}{\text{Activo Total}}$	26%
	Participacion en Endeudamiento Financiero	$\frac{\text{Obligaciones Financieras}}{\text{Pasivo Total}}$	57%
RENTABILIDAD	Rentabilidad Neta	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ingresos Operacionales}}$	-11%
	Rentabilidad sobre Activo	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total}}$	-7%
	Rentabilidad sobre Patrimonio	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}}$	-12%
EFICIENCIA	Margen Costo Operativo	$\frac{\text{Costo Operativo}}{\text{Ingresos Operacionales}}$	74%
	Margen Gasto Admnsitrativo	$\frac{\text{Gastos Administrativos}}{\text{Ingresos Operacionales}}$	20%

OPERACIONES SOCIOS Y ADMINISTRADORES

En el año 2020 se presentan los siguientes movimientos en cuanto a socios y administradores

Cuentas por cobrar socios:

Corresponde a aumento de capital suscrito aprobado en el acta de asamblea No. 60

CUENTAS POR COBRAR SOCIOS		736,815.40
17071499	ARISTIZABAL ARBELAEZ HECTOR	7,335.00
17122099	RODRIGUEZ NARIÑO ALFREDO	56,011.00
17157659	MARTINEZ MORALES GILBERTO	667.00
17166653	GUAQUETA HEMELBERG CARLOS ARMANDO	22,004.00
19070223	ARCILA CASTAÑO LUIS EDUARDO	28,672.00
19113446	GUZMAN CHAVEZ FERNANDEZ	14,670.00
19168642	GONZALEZ CASTAÑEDA MAURICIO	56,011.00
19361018	REYES MARQUEZ LUIS JAIME	44,009.00
19394102	SANCHEZ GALAN ALVARO ANTONIO	36,674.00
21168138	ESGUERRA DE ARECHAEDERRA MARIA ISABEL DEL ROSARIO	49,343.00
41492274	OJEDA CORTES CARMEN MYRIAM	9,335.00
41682410	HEREDIA MATEUS MIRYAM	29,339.00
51558103	BERNAL CRUZ PATRICIA CONSTANZA	29,339.00
52805453	CORREA GUTIERREZ DE PIÑERES SUSANA MARGARITA	11,336.00
79155323	CASTRO LEAL JUAN CARLOS	14,670.00
79506626	LEON ACEVEDO JUAN CARLOS	8,002.00
79592572	ULLOA HERRERA JORGE HERNANDO	14,670.00
79781903	ROZO FRANCO MAURICIO	34,007.00
800099844	SOCIEDAD ORTOPÉDICA LA CAROLINA LIMITADA EN LIQUIDACIÓN	42,008.00
830003807	INTEGRA MEDICA COLOMBIA S A	66,013.00
830114576	ALVARADO CAMERO Y CIA S EN C	14,670.00
860450371	USANAR LTDA	14,003.00
900709444	SERVICIOS Y PROCEDIMIENTOS EN SALUD SAS	24,005.00
9053006	VERGARA NAVARRO FRANCISCO JAVIER	14,670.00
79234999	MARTÍNEZ DÍAZ JUAN ARTURO	51,343.60
14228672	LOPERA PEÑA CARLOS JULIO	14,669.60
17054131	BARRERA ARENALES ANTONIO	7,334.80
52621772	CAMACHO PIEDAD CONSTANZA	22,004.40

Pagos administración

Pago a gerente de la Clínica, en este valor está incluido el valor de rodamiento, comisiones y salario integral

ADMINISTRACIÓN	166,088,969.00
52022301 ORDOÑEZ GUTIERREZ ALEJANDRA	166,088,969.00

Honorarios Junta Directiva

Honorarios causados a la junta directiva en el año 2020

JUNTA DIRECTIVA		14,970,791.00
19066104	ALVARADO GARCIA GABRIEL HORACIO	2,194,508.00
19396969	RODRIGUEZ ESTEVES GUILLERMO	1,145,385.00
52998344	URIBE SANABRIA MARIA CAMILA	1,316,706.00
700018132	DOMINGUEZ RODRIGUEZ LUIS DAVID	3,291,763.00
78709848	POLO CORREA RODOLFO JOSE	1,536,157.00
79781903	ROZO FRANCO MAURICIO	3,950,116.00
79883315	ORDOÑEZ GUTIERREZ JUAN GUILLERMO	1,536,156.00

CARTERA

En la administración de la cartera de la Entidad se obtuvieron resultados muy positivos donde el año 2020 cerró con una cartera por valor de \$906 Millones, comparado con el año anterior disminuye un 6% equivalente a \$58 Millones, sin embargo, se ve un aumento en la cartera sin vencer y una disminución en la cartera de más de 360 días.

A continuación, presentamos la cartera por entidades y edad de morosidad.

Cartera por tipo entidad

Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	31 Diciembre 2020	31 Diciembre 2019
Entidades Promotoras de Salud	\$ 240,687	\$ 224,827
Empresas Medicina Prepagada	\$ 161,640	\$ 176,589
Compañías Aseguradoras	\$ 16,442	\$ 324,762
Particulares Persona Natural	\$ 87,166	\$ 55,283
Particulares Persona Jurídica	\$ 84,113	\$ 44,385
Administradoras de Riesgos Profesionales	\$ 12,700	\$ 7,787
Cuentas por cobrar a Aseguradoras	\$ 183,790	\$ -
Anticipo a Proveedores	\$ 53,881	\$ 12,825
Anticipos seguros y fianzas	\$ 48,180	\$ 118,365
Deudores de servicios particulares	\$ 17,901	\$ -
Total deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	\$ 906,500	\$ 964,821

Cartera por edades de Morosidad

	2020		2019	
Sin Vencer	\$ 610,378,477	78%	\$ 500,785,900	63%
1 a 30 Días	\$ 16,378,645	2.1%	\$ 4,564,253	1%
31 a 60 Días	\$ 698,859	0.1%	\$ 6,608,561	1%
61 a 90 Días	\$ 288,105	0.0%	\$ 10,043,175	1%
91 a 120 Días	\$ 937,042	0.1%	\$ 5,069,356	1%
121 a 360 Días	\$ 60,091,438	7.6%	\$ 71,967,077	9%
Más de 360 Días	\$ 97,765,666	12.4%	\$ 194,645,702	25%
TOTAL	\$ 786,538,232	100%	\$ 793,684,025	100%

	TOTAL	Sin Vencer	1 a 30 días	31 a 60 días	61 a 90 días	91 a 120 días	120 a 360 días	Más de 360 días
ALIANSA EPB	1.8	0.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.2
ASEGURADORA DE VIDA COLSEGUROS SA	57.3	54.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.6
ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA ENTIDAD COOPERATIVA	27.2	16.9	0.7	0.0	0.0	0.0	1.0	8.6
ASOCIADOS EN FERTILIDAD HUMANA S A S	0.5	0.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
BMI COLOMBIA COMPAÑIA DE SEGUROS DE VIDA SA	7.1	7.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
CENTRO DE ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA UNICENTRO LTDA	22.9	20.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.8
COLMEDICA MEDICINA PREPAGADA SA	96.9	87.7	1.9	0.4	0.2	0.1	6.7	0.0
COOMEVA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S A	102.2	78.9	12.2	0.0	0.0	0.0	0.0	11.1
COOMEVA MEDICINA PREPAGADA SA	41.5	32.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	9.2
ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD FAMILIAR LTDA CAFAM COLSUBSIDIO	83.1	72.6	0.8	0.1	0.1	0.9	2.2	6.5
ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS	0.8	0.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
ESPECIALISTAS CIRUJANOS PLASTICOS S A S ECIPLAST	0.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.8
LA EQUIDAD SEGUROS DE VIDA ORGANISMO COOPERATIVO	15.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	14.8	1.1
LA PREVISORA SA	26.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	26.4	0.1
LIBERTY SEGUROS SA	3.5	3.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S A	2.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.8
MEDPLUS MEDICINA PREPAGADA SA	21.8	15.9	0.9	0.0	0.0	0.0	2.4	2.6
PAN AMERICAN LIFE DE COLOMBIA COMPAÑIA DE SEGUROS S A	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1
SEGUROS COLPATRIA SA	16.4	8.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5.2	3.2
SEGUROS DE VIDA DEL ESTADO SA	56.3	33.0	0.0	0.1	0.0	0.0	1.4	21.8
SEGUROS DEL ESTADO	2.2	2.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2
SERVIMEDICOS SAS	30.3	11.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	18.7
SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA SA	4.5	4.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
ZLS ASEGURADORA DE COLOMBIA S A	1.9	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
COMPAÑIA MUNDIAL DE SEGUROS	1.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.8
RADIANTE CENTRO INTEGRAL DE DERMATOLOGIA Y ESTETICA SAS	0.3	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
LEON Y ASOCIADOS EN CIRUGIA PLASTICA SAS	15.7	15.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
HUGO BALAGUERA CIRUGIA PLASTICA & MEDICINA ESTETICA S A S	22.6	22.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A	16.9	15.4	0.0	0.1	0.0	0.0	0.0	1.4
CLINICA VASCULAR DE COLOMBIA-JORGE NAVARRO-MD LTDA	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
SONO BABY LTDA	0.4	0.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
MR SALUD SAS	4.8	4.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
TERCERO PARTICULAR ATENCION	79.3	79.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
SILVIO AUGUSTO CAYETANO CORRE ZULUAGA	1.7	1.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
INTERNACIONAL SOS Assistance	11.1	11.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
FUNDACION OPERACION SONRISA COLOMBIA	7.3	7.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	786.5							

*Tarifas en millones

Para el mes de agosto del año 2020 se implementó la facturación electrónica de la clínica como cumplimiento de las disposiciones de la DIAN, se registró la devolución de Renta que se traía acumulada desde el año 2010 hasta el año 2018 acogiéndonos a la emergencia sanitaria declarada por la Presidencia de la Republica sin embargo dado que se realizara posterior una auditoria, se establece una fiducia para mantener una parte de la devolución.

Para el año 2020, y dadas las disposiciones gubernamentales, se llevaron a cabo acercamiento con los diferentes entes para la conciliación y negociación de glosas, desarrollado por el área de facturación, debido a que por temas de reducción de gastos, a

partir del mes de marzo no se cuenta con una persona 100% con dedicación total sino que se agregó esta función al área de facturación dado que la carga laboral también se redujo considerablemente debido al decrecimiento de los procedimientos quirúrgicos en los meses de marzo a septiembre.

Se tiene una disminución en el tema de glosas dada la experiencia de la persona de facturación y el conocimiento en la conciliación de estas que permitió una realimentación en el mismo proceso.

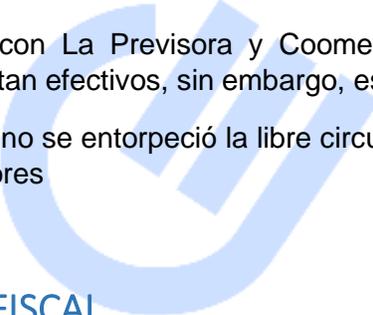
Se adelantaron conciliaciones y depuración de cartera con

- Seguros del Estado
- Aseguradora Solidaria
- Seguros Colpatria – AXA
- Sanitas (negociación)
- Coomeva EPS
- Colmédica

Se adelantan negociaciones con La Previsora y Coomeva EPS, los cuales han sido procesos largos y no han sido tan efectivos, sin embargo, están en el área jurídica.

Clinica La Carolina afirma que no se entorpeció la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores

DICTAMEN REVISORÍA FISCAL



Clínica La Carolina
Cirugía ambulatoria,
experiencia, innovación y seguridad

Señores
CLINICA LA CAROLINA S.A.
Asamblea General de Accionistas

DICTAMEN SOBRE LOS ESTADOS FINANCIEROS INDIVIDUALES

He auditado los estados financieros adjuntos de la CLINICA LA CAROLINA S.A; que comprenden el estado de situación financiera a 31 de diciembre de 2020 - 2019, el estado del resultado integral, el estado de cambios en el patrimonio y el estado de flujos de efectivo, correspondientes a los ejercicios terminados en dichas fechas, así como las revelaciones que incluyen un resumen de las políticas contables significativas y otra información explicativa.

Responsabilidad de La Gerencia en relación con los estados financieros

La Gerencia es responsable de la preparación y presentación fiel de los estados financieros adjuntos de conformidad con el Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015 que incorpora las Normas Internacionales de Información Financiera, modificado por los Decretos 2496 de 2015, 2131 de 2016, 2170 de 2017 y posteriormente compilado por el Decreto 2483 de 2018, y del control interno que la Gerencia considere necesario para permitir la preparación de estados financieros libres de errores materiales debido a fraude o error.

Responsabilidad del Revisor Fiscal en relación con los estados financieros

Mi responsabilidad es expresar una opinión sobre los estados financieros adjuntos basado en mi auditoría. He llevado a cabo la auditoría de conformidad con la Parte 2, Título 1° del Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015, que incorpora las Normas Internacionales de Auditoría - NIA. Dichas normas exigen que cumpla los requerimientos de ética, así como que planifique y ejecute la auditoría con el fin de obtener una seguridad razonable sobre si los estados financieros están libres de errores materiales.

Una auditoría conlleva la aplicación de procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los importes y la información revelada en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluida la valoración de los riesgos de errores materiales en los estados financieros debido a fraude o error. Al efectuar dichas valoraciones del riesgo, el auditor tiene en cuenta el control interno relevante para la preparación y presentación fiel por parte de la Compañía de los estados financieros, con el fin de diseñar los procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias, y con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno de la Compañía. Una auditoría también incluye la evaluación de la adecuación de las políticas contables aplicadas y de la razonabilidad de las estimaciones contables realizadas por la Gerencia, así como la evaluación de la presentación global de los estados financieros.

Considero que la evidencia de auditoría que he obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para mi opinión.

Opinión

En mi opinión, los estados financieros presentan fielmente, en todos los aspectos materiales, la situación financiera de la **CLINICA LA CAROLINA S.A.**; a 31 de diciembre de 2020 - 2019, así como sus resultados y flujos de efectivo correspondientes a los ejercicios terminados en dichas fechas, de conformidad con el Decreto 3022 de 2013, compilado en el Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015, que incorpora las Normas Internacionales de Información Financiera.

Revelaciones

A 31 de diciembre de 2020 en el Estado de Situación Financiera la Clínica registra un capital suscrito de \$751.150.000, sin embargo, en el registro mercantil en Cámara de Comercio, figura un capital suscrito de \$153.364.000. Esto se presenta porque se tiene pendiente registrar una capitalización realizada en el año 2015 y una enajugación de perdidas aprobada en el año 2019. Dicho registro se debe actualizar por disposición del Artículo 376 del Código de Comercio y el Artículo 1 del decreto 1154 de 1984.

Informe sobre otros requerimientos legales y reglamentarios

Además, informo que durante los años 2020 - 2019, sujeto a la revelación mencionada, la compañía ha llevado su contabilidad conforme a las normas legales y a la técnica contable; las operaciones registradas en los libros de contabilidad y los actos de los administradores, se ajustan a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea de Accionistas; la correspondencia, los comprobantes de las cuentas y los libros de actas y de registro de acciones se llevan y se conservan debidamente; el informe de gestión de la Administración guarda la debida concordancia con los estados financieros, y la Compañía ha efectuado la liquidación y pago oportuno al Sistema de Seguridad Social Integral.

Con base en mis labores de revisoría fiscal, puedo manifestar que existe concordancia entre las cifras contenidas en los estados financieros que se acompañan y las que se incluyen en el informe de gestión preparado por los administradores; y que en cumplimiento de la ley 1676 de 2013, los administradores de la **CLINICA LA CAROLINA S.A.**; permitieron la libre circulación de las facturas emitidas por sus proveedores o vendedores. Por último, conceptuó, que de acuerdo con la ley 603 del año 2000, la compañía cumple con las normas de propiedad intelectual y derechos de autor dentro del cual hace parte la legalidad del software.

Opinión sobre control interno y cumplimiento legal y normativo

Además, el Código de Comercio establece en el artículo 209 la obligación de pronunciarme sobre el cumplimiento de normas legales e internas y sobre lo adecuado del control interno.

En cumplimiento de la Parte 2, Título 1° del Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015, aplique los principios contenidos en la NIEA 3000 para realizar mi evaluación.

Mi trabajo se efectuó mediante la aplicación de pruebas para evaluar el grado de cumplimiento de las disposiciones legales y normativas por la administración de la compañía, así como del funcionamiento del proceso de control interno, el cual es igualmente responsabilidad de la administración. Para efectos de la evaluación del cumplimiento legal y normativo utilicé los siguientes criterios:

- Normas legales que afectan la actividad de la compañía;
- Estatutos de la compañía;
- Actas de asamblea;
- Otra documentación relevante.

El control interno de una compañía incluye aquellas políticas y procedimientos que:

- a) Permiten el mantenimiento de los registros que, en un detalle razonable, reflejen en forma fiel y adecuada las transacciones y las disposiciones de los activos de la compañía;
- b) Proveen seguridad razonable que las transacciones son registradas en lo necesario para permitir la preparación de los estados financieros de acuerdo con el marco técnico normativo aplicable al Grupo 2, y que los ingresos y desembolsos de la compañía están siendo efectuados solamente de acuerdo con las autorizaciones de la administración y de aquellos encargados del gobierno corporativo;
- c) Proveer seguridad razonable en relación con la prevención, detección y corrección oportuna de adquisiciones no autorizadas, y el uso o disposición de los activos de la compañía que puedan tener un efecto importante en los estados financieros.

También incluye procedimientos para garantizar el cumplimiento de la normatividad legal que afecte a la compañía, entre esta las disposiciones de la Superintendencia Nacional de Salud, así como de las disposiciones de los estatutos y de los órganos de administración, y el logro de los objetivos propuestos por la administración en términos de eficiencia y efectividad organizacional.

Debido a limitaciones inherentes, el control interno puede no prevenir, o detectar y corregir los errores importantes. También, las proyecciones de cualquier evaluación o efectividad de los controles de periodos futuros están sujetas al riesgo de que los controles lleguen a ser inadecuados debido a cambios en las condiciones, o que el grado de cumplimiento de las políticas o procedimientos se pueda deteriorar.

Esta conclusión se ha formado con base en las pruebas practicadas para establecer si la compañía ha dado cumplimiento a las disposiciones legales y estatutarias, y a las decisiones de la Asamblea, y mantiene un sistema de control interno que garantice la efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. Las pruebas efectuadas, especialmente de carácter cualitativo, pero también incluyendo cálculos cuando lo consideré necesario de acuerdo con las circunstancias, fueron desarrolladas por mí durante el transcurso de mi gestión como revisor fiscal y en desarrollo de mi estrategia de revisoría fiscal para el periodo. Considero que los procedimientos seguidos en mi evaluación son una base suficiente para expresar mi conclusión.

Opinión sobre el cumplimiento legal y normativo

En mi opinión, sujeto a la revelación mencionada, la compañía ha dado cumplimiento a las leyes y regulaciones aplicables, así como a las disposiciones estatutarias de la Asamblea de Accionistas, en todos los aspectos importantes.

Opinión sobre la efectividad del sistema de control interno

En mi opinión, el control interno es efectivo en todos los aspectos importantes.



YEFERZON STIVEN APONTE VELASQUEZ
Revisor Fiscal
T.P. 257.251 -T
Delegado por CONSULAUDIT GROUP S.A.S.

Opinión emitida en Bogotá DC, 08 de marzo de 2021