

Informe de gestión

2018

Clínica La Carolina

Informe de la gestión ejecutada por
Clínica La Carolina durante el año 2018

Cirugía ambulatoria
Clínica La
Carolina

Contenido

Contenido.....	1
Informe de Gestión Clínica La Carolina 2018	3
¿Qué es Clínica La Carolina?	3
Naturaleza Jurídica	3
Nuestro entorno	3
Direccionamiento estratégico	10
Misión	10
Visión.....	10
Gobierno Corporativo	12
Informe Gestión por Áreas.....	13
Dirección Asistencial	13
Área De Enfermería.....	15
Área Esterilización.....	16
Área Ambiente Físico	18
Área Tecnología Biomédica.....	27
Área Farmacia.....	37
Gestión De Calidad.....	41
Sistema Único De Habilitación	42
Proceso de Habilitación en el año 2015.....	44
Proceso de Habilitación en el año 2016.....	45
Proceso de Habilitación en el año 2017	46
Desarrollo De La Visita Secretaria de Salud año 2018	47
Gestión Comercial	54
Monitoreo de la satisfacción del usuario.....	66
Dirección Administrativa y Financieras	69
Área Talento Humano	70
Área Sistemas de Información	79
Gestión Documental.....	82



**Cirugía Ambulatoria,
Experiencia, Innovación y Seguridad**

Clínica La Carolina

Área de Cartera	82
Nuestras apuestas de organización financiera.....	84
Nuestro compromiso tributario.	84
Situación Financiera.	85
Nuestros Indicadores.	86
Inversiones	86
Nuestras relaciones legales.....	87
Procesos judiciales	87
Licenciamiento de aplicativos	87
Comités existentes	88
Gestión de comunicaciones internas	89
Proposiciones año 2019	89
Propósitos de la Dirección Asistencial.....	89
Propósitos de la Gestión Comercial	92
Proposiciones de la Dirección Administrativa.....	99

Clínica La Carolina

**Cirugía ambulatoria,
experiencia, innovación y seguridad**

Informe de Gestión Clínica La Carolina 2018

¿Qué es Clínica La Carolina?

Clínica La Carolina es una entidad de prestación de servicio de segundo nivel de complejidad, especializada en el arrendamiento de salas de cirugía para el servicio de nuestros médicos adscritos. Se esfuerza por garantizar un servicio con calidad y atención humanizada.

Naturaleza Jurídica

La Clínica La Carolina S.A. es una sociedad anónima legalmente constituida de conformidad con lo previsto en el Título VI del Libro Segundo del Código de Comercio, a través de escritura pública No. 2205 de la Notaría 36 de Bogotá del 4 de Julio de 1.990, el Capital autorizado es de 2.300 acciones y el suscrito y pagado está representado en 2.300 acciones con un valor nominal de \$ 66.680 cada una, según escritura 3141 de la Notaría 77 del 17 de Diciembre de 2013 y radicada bajo el No. 1792028 en la Cámara de Comercio se registró un incremento de Patrimonio, el cual quedo con un capital autorizado de 5.000 acciones a un valor nominal del \$66.680 cuya vigencia es hasta el 15 de Junio de 2040 actualmente con domicilio en la ciudad de Bogotá en la Carrera 14 #127-36.

Nuestro entorno

El año 2018 comenzó con un entorno que en su momento calificamos de alta incertidumbre económica y política, volatilidad en los mercados y bajos crecimientos. Estas características predominaron, tanto en el plano internacional como en el interno.

A medida que transcurría el año esta incertidumbre se fue despejando, en algunos casos le siguió una mayor tranquilidad económica; en otros por lo contrario la incertidumbre aumentó o dio lugar a una mayor preocupación. Las elecciones en Colombia, México y Brasil definieron el rumbo de los nuevos gobiernos y en Estados Unidos los anuncios de Trump alrededor de medidas proteccionistas comenzaron a materializarse y en algunos casos estuvieron acompañados de retaliaciones de otros países.

En materia de crecimiento, los resultados a nivel global para los años 2017, 2018, y 2019 son muy similares, con una tasa de 3.7% anual prevista para los tres períodos. Incluso, grandes clasificaciones por países conservan niveles similares: las economías desarrolladas crecen a tasas ligeramente por encima del 2%, las economías emergentes en Asia a tasas superiores al 6% y América Latina

lentamente se acerca al 2%. Sin embargo, al interior de cada una de estas categorías hay importantes diferencias.

En Colombia, al analizar el 2018, podríamos decir que nuevamente la percepción del país es mejor desde el exterior, que la interna. El pesimismo es un agente presente en muchos ámbitos a pesar de ser injustificado en la mayoría de los casos. Incluso podría llegar a pensarse que la variable crítica ha sido la evolución de las expectativas. El año comenzó con una fuerte incertidumbre económica y política acompañada de un deterioro en el clima de los negocios. Posteriormente, la incertidumbre comenzó a despejarse, las expectativas mejoraron y lentamente la economía inicia una fase de recuperación. Al finalizar el año esta trayectoria positiva, no cambia significativamente y el país mantiene unos indicadores en recuperación. Sin embargo, las expectativas de empresarios y consumidores muestran un relativo deterioro. Esta percepción menos favorable, no está acorde con las tendencias positivas y no refleja el mejor desempeño de la economía en este año, las tasas positivas que ya muestran la mayoría de las actividades económicas o el aumento en los proyectos de inversión previsto para el 2019.

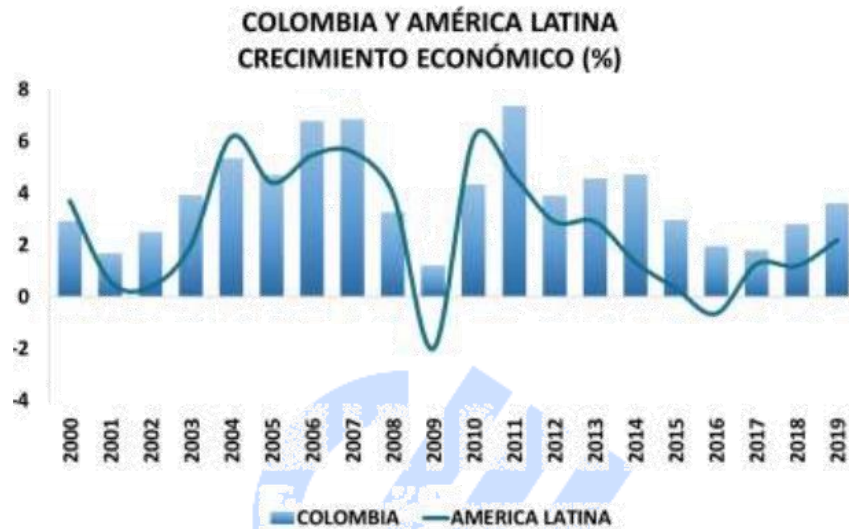
Además, Colombia termina el 2018 con algunos indicadores que reflejan la solidez de esta economía: una tasa de desempleo de un dígito; un entorno macroeconómico estable; un déficit en cuenta corriente del orden del 3%; un buen desempeño del 3 comercio exterior y un aumento de la inversión extranjera directa petrolera y no petrolera. Con todo lo anterior, Colombia sigue siendo una de las economías promisorias de la región y así lo perciben las calificadoras de riesgo que otorgan al país el grado de inversión.

AMÉRICA LATINA y el Caribe: Crecimiento económico 2018 – 2019		
Crecimiento del PIB		
	2018	2019 (proyección)
América Latina y el Caribe	1,2	1,7
América del Sur	0,6	1,4
Argentina	-2,6	-1,8
Bolivia	4,4	4,3
Brasil	1,3	2
Chile	3,9	3,3
Colombia	2,7	3,3
Ecuador	1	0,9
Paraguay	4,2	4,2
Perú	3,8	3,6
Uruguay	1,9	1,5
Venezuela	-15	-10
Caribe	1,9	2,1
Costa Rica	3	2,9
Cuba	1,1	1
El Salvador	2,4	2,4
Guatemala	2,9	3
México	2,2	2,1
Nicaragua	-4,1	-2
Panamá	4,2	5,6
República Dominicana	6,3	5,7

Fuente: CEPAL, Balance Preliminar de las Economías de América Latina y el Caribe 2018



El 2018 puede calificarse como un año de recuperación económica, donde nos acercamos a crecimientos que bordean el 3%, con un desempeño positivo en la mayoría de las actividades económicas y donde crecemos más del doble del indicador promedio de la región.

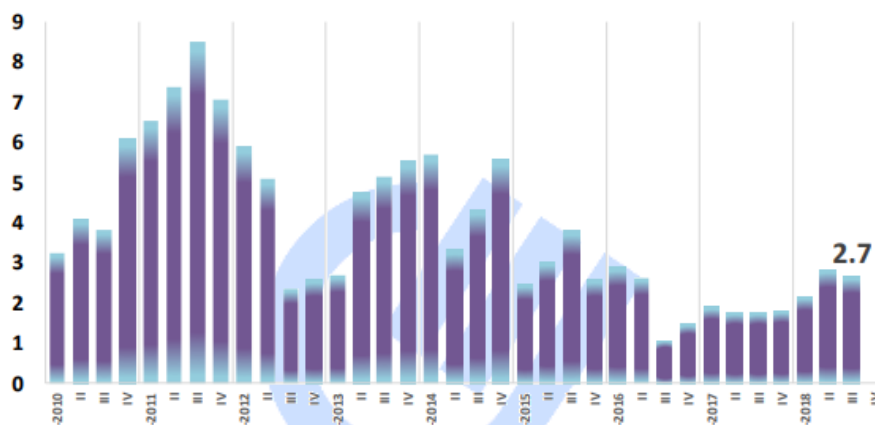


Por otro lado, de aquellos aspectos que los empresarios consideran que perjudicarán al desarrollo de sus actividades son: la incertidumbre asociada a la recién aprobada Ley de Financiamiento (44,4%), seguido del comportamiento de la tasa de cambio (32,6%), el precio o abastecimiento de las materias primas (23,7%), las estrategias agresivas de comercialización y la competencia (17,0%), la competencia desleal, el contrabando y el dumping (15,6%), entre otros.



PIB (Precio Interno Bruto) Durante el 2018, la economía colombiana registró una tendencia creciente pasando de un año 2017 donde durante los cuatro trimestres el crecimiento no llegaba al 2%, a niveles del orden de 2,8% en el segundo y tercer trimestre de 2018. Con estos resultados se tiene una tasa de 2,5% para los primeros tres trimestres del año y es probable que Colombia termine el 2018 con un crecimiento alrededor del 2.8%.

**COLOMBIA: CRECIMIENTO ECONÓMICO
EVOLUCIÓN PIB TRIMESTRAL (%)**



Fuente: Cuentas Nacionales, DANE

COLOMBIA: CRECIMIENTO ECONOMICO

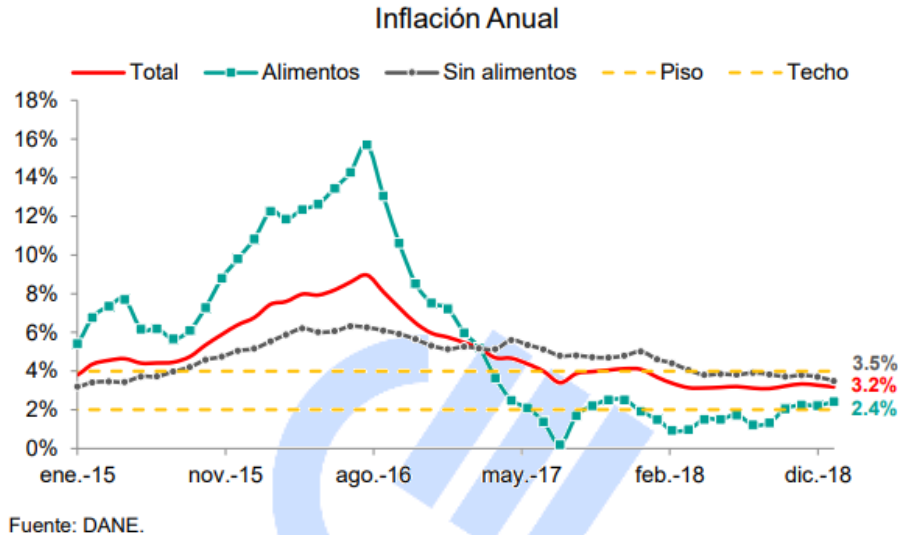
	Part. %	2017		2018			
		Ene-sept	Año	Trim I	Trim II	Trim III	Ene-sept
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	6.2	7.1	5.6	2.4	5.8	0.1	2.7
Explotación de minas y canteras	5.3	-5.0	-4.3	-3.8	-2.6	1.0	-1.8
Industrias manufactureras	12.0	-2.0	-2.0	-2.1	3.6	2.9	1.5
Electricidad, gas, agua, saneamiento ambiental	3.0	0.5	0.8	1.0	2.3	3.0	2.1
Construcción	7.0	-2.9	-2.0	-3.5	-6.0	1.8	-2.5
Comercio, transporte, almacenamiento, hoteles	16.7	1.6	1.2	2.9	3.7	2.6	3.1
Información y comunicaciones	2.8	-1.1	-0.1	2.0	2.5	3.7	2.7
Actividades financieras y de seguros	4.7	7.4	6.9	4.8	2.7	1.7	3.1
Actividades inmobiliarias	8.9	2.9	2.8	2.3	2.1	2.1	2.2
Actividades prof., científicas y técnicas, s. administrativos	6.9	2.7	3.5	5.1	5.6	3.6	4.8
Admon. pública y defensa; seg. social, educación, salud y s. sociales	14.4	3.9	3.8	5.9	5.3	4.5	5.2
Actividades artísticas, entretenimiento y recreación	2.5	4.7	3.9	2.4	3.4	1.0	2.3
Producto interno bruto	100.0	1.8	1.8	2.2	2.8	2.7	2.5



Cirugía Ambulatoria, Experiencia, Innovación y Seguridad

Clínica La Carolina

INFLACIÓN: El año 2018 cerró con una inflación de 3.18%, dentro del rango meta después de tres años en que el registro fue superior al techo de dicho rango (4.0%). Esta cifra es 91 puntos básicos menor a la de 2017 (4.09%), lo cual muestra la continuidad que tuvieron durante el año los ajustes a la baja en los precios.



Variación del IPC total Nacional

Grupo	GRUPOS IPC - VARIACION Y CONTRIBUCIÓN TOTAL							
	MENSUAL				ANUAL			
	Diciembre 2017		Diciembre 2018		Diciembre 2017		Diciembre 2018	
	Variación %	Contribución (p.p)	Variación %	Contribución (p.p)	Variación %	Contribución (p.p)	Variación %	Contribución (p.p)
Alimentos	0,19	0,06	0,40	0,12	1,92	0,57	2,43	0,71
Vivienda	0,14	0,04	0,30	0,09	4,49	1,38	4,13	1,27
Vestuario	0,01	0,00	0,08	0,00	1,98	0,08	0,33	0,01
Salud	0,19	0,01	0,09	0,00	6,34	0,17	4,33	0,12
Educación	0,00	0,00	0,02	0,00	7,41	0,47	6,38	0,42
Diversión	4,05	0,11	0,69	0,02	7,69	0,21	-1,16	-0,03
Transporte	0,89	0,13	0,38	0,05	4,52	0,64	3,73	0,53
Comunicaciones	1,20	0,04	-0,03	0,00	6,43	0,22	0,28	0,01
Otros Gastos	0,09	0,01	0,14	0,01	5,78	0,36	2,29	0,15
TOTAL		0,38		0,30		4,09		3,18

Fuente: DANE - IPC

En cuanto al aumento del **salario mínimo** las partes acordaron que fuera de 6%, por lo que quedó en \$828.166 mensuales para 2019. Con esto, el incremento estuvo 2.82% por encima de la inflación total.

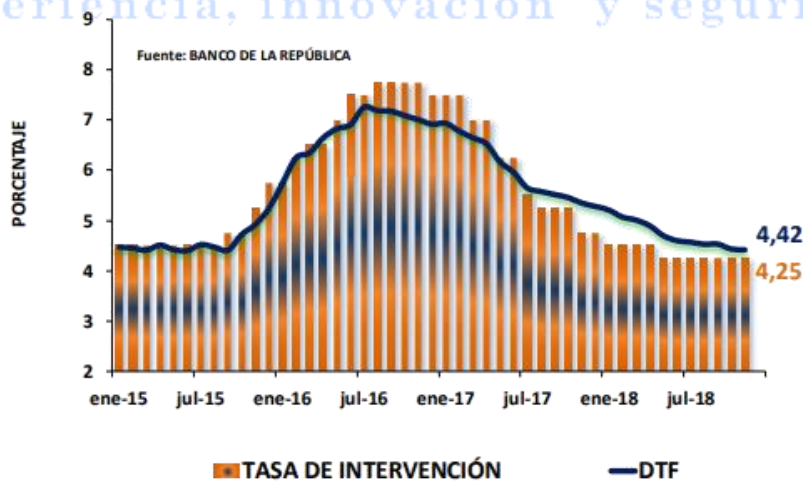


TASA DE DESEMPLEO: El panorama laboral en Colombia durante los últimos 5 años ha sido favorable, conservando tasas de desempleo de un dígito, como resultado de los avances sociales y las reformas implementadas para promover la formalización. Si bien la tasa de desempleo creció con respecto a los años anteriores, Colombia continúa generando nuevos puestos de trabajo y en 2018 mantiene una tasa de desempleo promedio de un dígito.



DTF: Desde finales de 2016 y principios de 2017 la política monetaria se ha concentrado en medidas expansivas con el fin de reactivar la economía. Es así como se presentó una disminución gradual de la tasa de intervención llegando a niveles de 4.25% en abril 30 de 2018, valor donde se sitúa en este momento.

**DTF Y TASA DE INTERVENCIÓN
DEL BANCO DE LA REPÚBLICA**

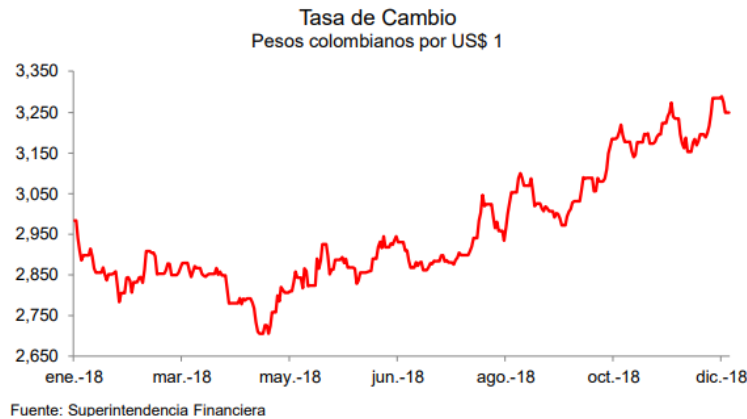




Cirugía Ambulatoria, Experiencia, Innovación y Seguridad

Clínica La Carolina

TRM: El promedio en 2018 de la tasa de cambio frente al dólar americano fue \$2,955.81 muy semejante a la observada en 2017 (\$2,950.6). El valor del dólar alcanzó su máximo el 27 de diciembre (\$3,289.6), como resultado del desplome en los precios del petróleo y de la apreciación del dólar a nivel mundial. Este fenómeno coincidió con la devaluación de las monedas de los países emergentes en general. La cotización de la divisa terminó el año en \$3,249.75.



PROYECCIONES PARA EL AÑO 2019

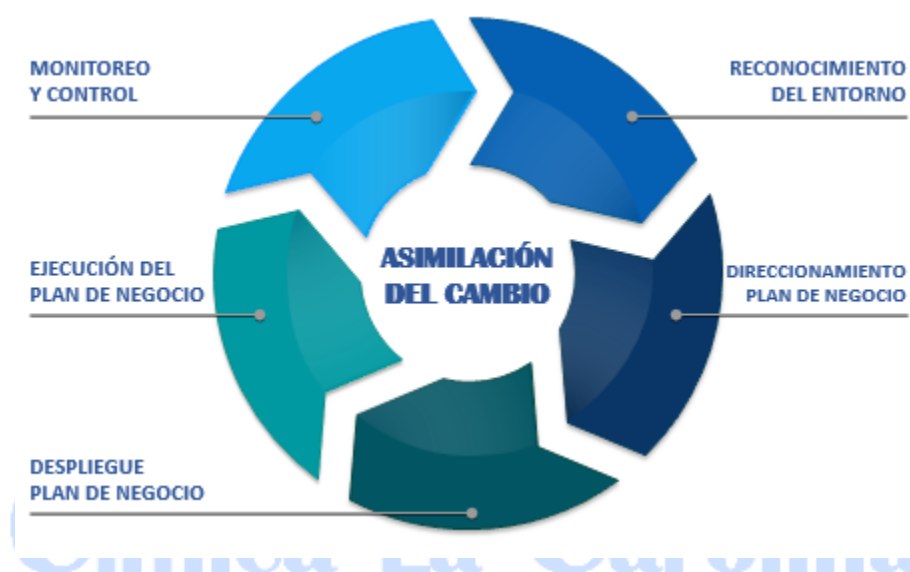
	DÓLAR	INFLACIÓN	PETRÓLEO	PIB	TASA DE INTERVENCIÓN
Acciones	\$3.050	3,5%	US\$70	3,3%	5%
Alianza	\$3.300	3,9%	US\$55	3,2%	5,3%
ANIF	\$3.081	3,5%	US\$74	3,3%	5%
Banco de Bogotá	\$3.125	3,4%	US\$65	3%	5%
Bancolombia	\$3.098	3,4%	US\$75,6	3,2%	4,75%
BBVA	\$3.076	3,3%	US\$72,7	3,3%	4,75%
Casa de Bolsa	\$2.980	3,8%	US\$65	3,2%	4,75%
Citibank	\$3.150	3,3%	US\$62	3,1%	5%
Corficolombiana	\$2.980	3,8%	US\$65	3,2%	4,75%
CREDICORPCapital	\$3.050	3,6%	US\$63	3,3%	5%
DAMIENDA	\$3.100	3,9%	US\$58	3,2%	4,75%
FEDERARROLLO	\$3.105	3,6%	US\$69	3,3%	5,25%
Itaú	\$3.082	3,2%	US\$80	3,5%	4,75%
OLD MUTUAL	\$3.130	3,5%	US\$62	2,9%	5%
Ultraserfinco	\$3.100	3,5%	US\$60	3,3%	5%

Fuente: Sandoz UB / Gráficos LB EB

Direccionamiento estratégico

Clínica La Carolina siempre he considerado prioritario iniciar un proceso que este orientado en repensar su direccionamiento estratégico, con un alto sentido de autocritica y que le permita identificar nuevas alternativas para asegurar un desarrollo competitivo y sostenible. Teniendo en cuenta esta necesidad se diseñó un modelo que permite planear, dirigir, evaluar y controlar, el direccionamiento estratégico de la Clínica La Carolina 2019 – 2021.

ILUSTRACIÓN 1. MODELO PLAN NEGOCIO



Con los resultados obtenidos de la aplicación del modelo, se enmarcó el direccionamiento Plan de Negocio de la Clínica La Carolina 2019 – 2021.

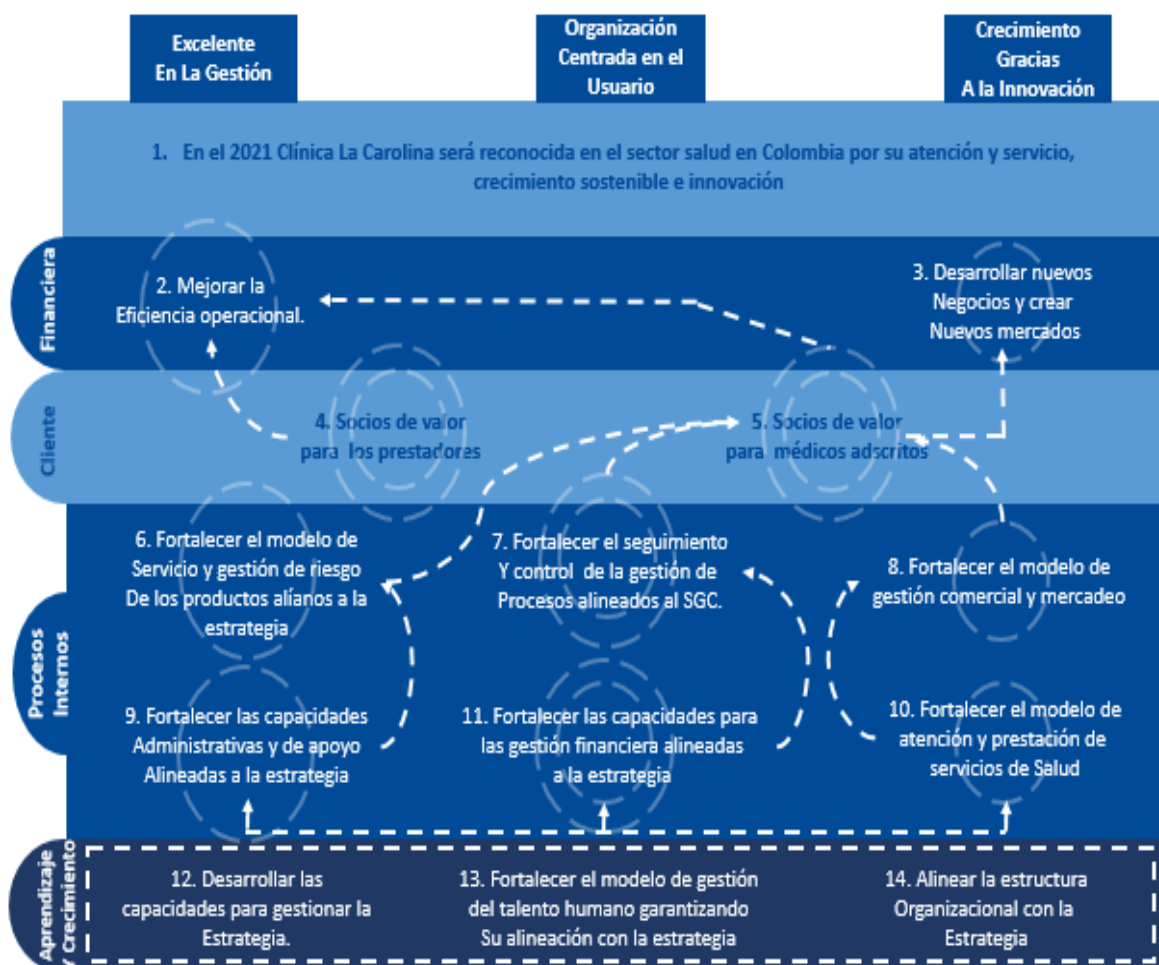
Misión

Somos una IPS Privada de cirugía ambulatoria, que presta servicios de Salas de Cirugía, enfocados en la seguridad del paciente, el servicio humanizado, la gestión de la tecnología y del riesgo, con profesionales altamente calificados, contribuyendo con la responsabilidad social y buscando la satisfacción de nuestros clientes internos y externos.

Visión

Para el 2020 Clínica la Carolina busca ser reconocida como una de las mejores instituciones en cirugía ambulatoria, líder en el mercado nacional con un Modelo de atención basado en estándares superiores de calidad, seguridad y competitividad, logrando rentabilidad para sus accionistas.

ILUSTRACIÓN 2. MAPA PLAN NEGOCIO 2019 - 2021



experiencia, innovación y seguridad

Tabla 1. Estrategias competitivas del mapa estratégico Clínica La Carolina.

Estrategias	Descripción
Crecimiento gracias a la innovación	Desarrollar nuevos mercados y negocios basados en la innovación identificando oportunidades en el mercado; precisando sus necesidades y solucionarlas a través de productos, servicios, procesos o gestión organizacional.
Organización centrada en el usuario	Desarrollar diferencia en servicio al usuario que sea difícil de imitar por la competencia y donde se fidelice realmente a los usuarios, conociéndolo para establecer una relación leal.
Excelencia en la gestión	Desarrollar un nuevo modelo de gestión basado en la adopción de mejores prácticas de gestión que guíe nuestra empresa hacia mayores niveles de excelencia.

Junta Directiva

Principales

Rodolfo José Polo C.
Gabriel Horacio Alvarado
Mauricio Rozo F.

Suplentes

Luis David Domínguez
Jorge Ernesto Cantini
Sandra Marcela Alarcón

Gerencia General

Alejandra Ordoñez G.

Calidad

Ana D. Bernal B.

Dirección Asistencial

Jazmín Pico G.

Clínica La Carolina
Cirugía ambulatoria,
experiencia, innovación y seguridad

Dirección Administrativa y Financiera

Tommy Yuen A.

Revisoría Fiscal

Pablo Emilio Galán C.

Informe Gestión por Áreas



Dirección Asistencial

A cierre del año 2018, la Clínica La Carolina cerró con 2.871 Cirugías Programadas de las cuales se ejecutaron el 96% que corresponden a 2.747 Cirugías, el 4% restante corresponden a las cirugías canceladas.

Las 2.747 Cirugías atendidas corresponden a un total de 4.343 procedimientos realizadas por 112 Cirujanos de las cuales el 79% se realizaron con anestesia general.

Los pacientes intervenidos por las diferentes especialidades a estas cirugías el 65% del total son mujeres; además por rango de edad el 44% son menores de 35 años y el 14% es población adulto mayor de 60 años.

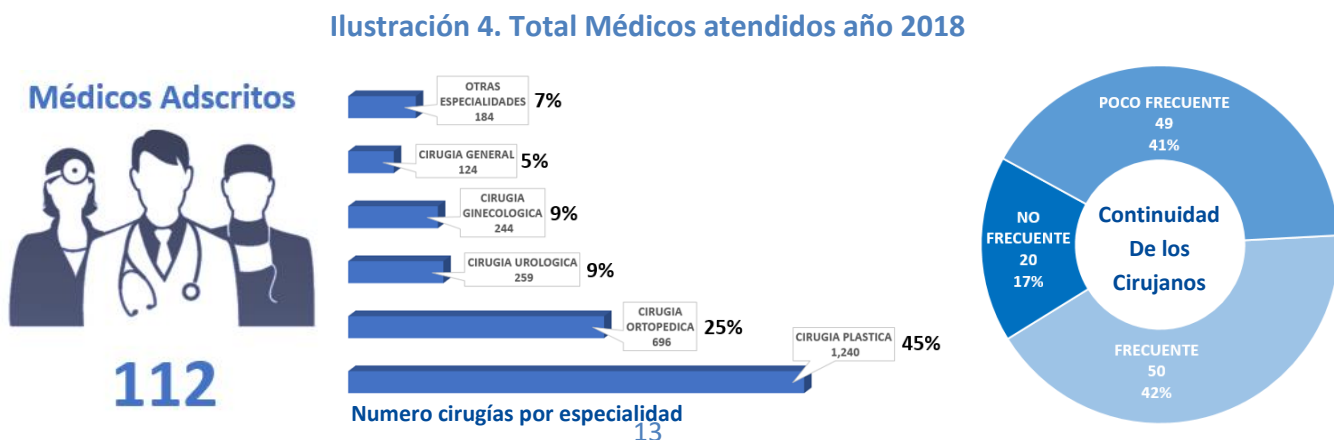
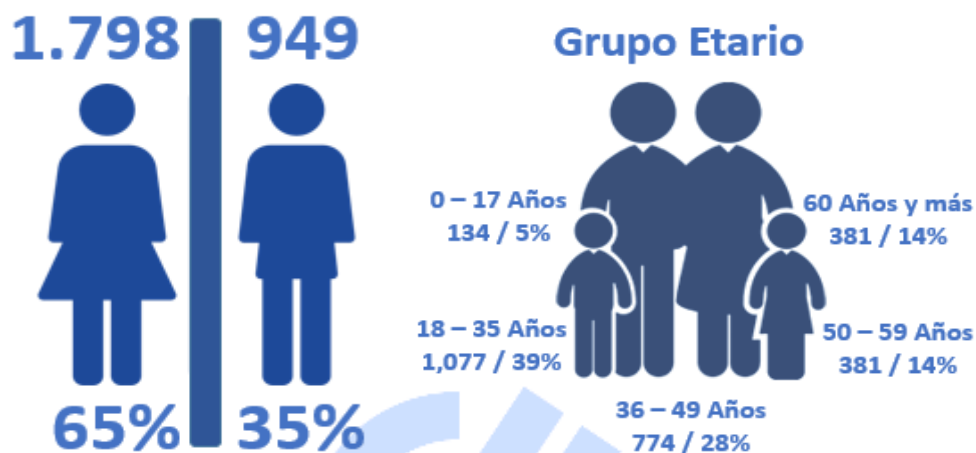
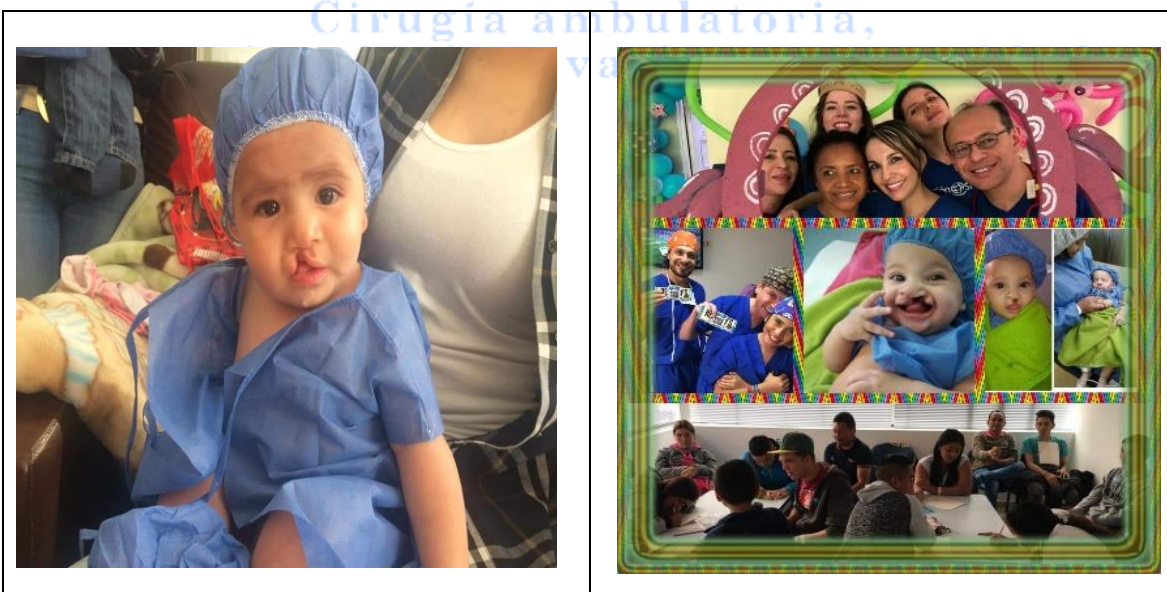


Ilustración 5. Total Usuarios atendidos año 2018



La Dirección Asistencia tiene como objetivo principal ofrecer al cirujano y su paciente la posibilidad de un ambiente quirúrgico seguro y confortable, brindando las condiciones óptimas para el desarrollo de los procedimientos quirúrgicos ambulatorios involucrando alta tecnología, renovación en la infraestructura, modificaciones y seguimiento al proceso de farmacia, recurso humano comprometido y calificado, enfocado en la seguridad del paciente y una atención responsable, digna y cálida.

Dentro del proceso de responsabilidad social la Clínica realiza una jornada de operación Sonrisa anualmente, para este año se realizó en el mes Junio, el cual se atendieron 15 pacientes.



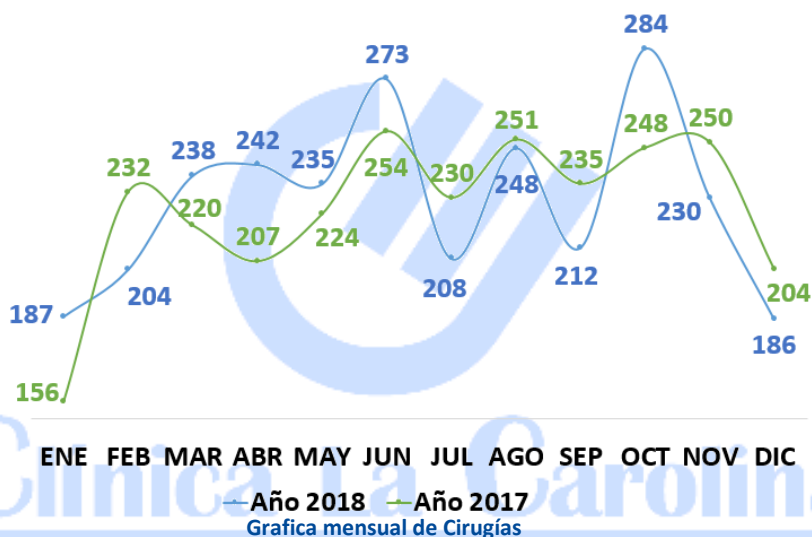
A continuación, se presentarán los diferentes resultados obtenidos por las áreas que hacen parte de la dirección asistencial:



Área De Enfermería

Enfermería tiene como objetivo principal brindar servicios integrales, enmarcados en la humanización y el apoyo a los Cirujanos para la atención de sus pacientes. Adicionalmente con un enfoque en la seguridad del paciente.

Dentro de los logros obtenidos en el año 2018 tenemos un incremento significativo de 36 cirugías atendidas. A continuación veremos en la gráfica los meses que aportaron para el crecimiento.



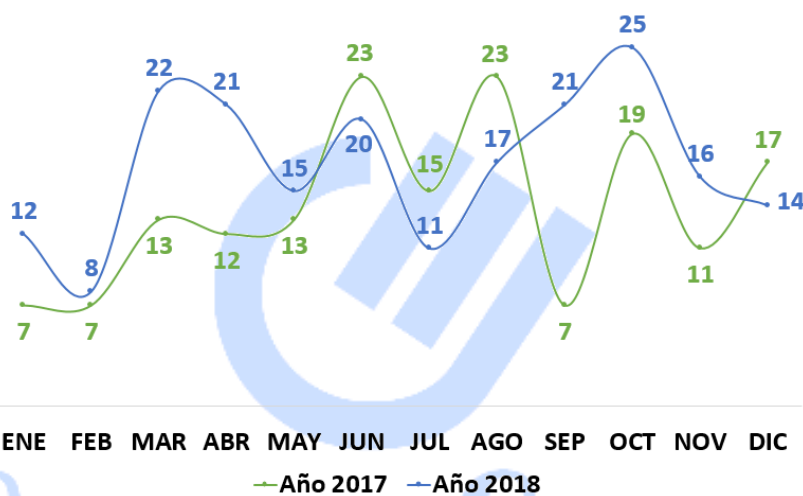
En el caso de las cancelaciones tenemos un incremento comparado con el año anterior de 36 cirugías donde 16 corresponden a causas directamente del paciente con las causales por motivos del paciente o vencimiento en la autorización; y los 20 restantes corresponden al filtro que se viene realizando desde la consulta de pre-anestesia el cual identifica pacientes que no cumplen con las condiciones óptimas para la cirugía y esto redundo en disminuir los riesgos posible para la Clínica.

Indicadores de Enfermería: Los indicadores que se presentan a continuación se han reportado a satisfacción a la Secretaria de Salud.

- **Complicaciones Medicamentosas:** No se presentó ninguna alteración en el indicador.
- **Infecciones Intrahospitalarias (IASS):** No se presentó ninguna alteración en el indicador.
- **Complicaciones de Anestesia:** En el mes de marzo se presentó un evento por edema por entubación por presión negativa, se traslada el paciente a la Clínica Reina Sofía, se revisó el caso en comité de Técnico Científico donde se realizó el respectivo análisis y seguimiento al paciente.



- **Eventos e Incidentes Adversos:** Para el año 2018 comparado con el año anterior se disminuyó en un evento, el evento adverso se presentó en el mes de marzo que corresponde a una quemadura con lápiz de electro en seno derecho de la paciente. Adicionalmente se realiza el análisis con los factores contributivos generando acciones de mejora, adherencia y seguimiento.
- **Transfusiones Sanguíneas:** En el año 2018 solo se realizó una transfusión de hemocomponentes sin ninguna complicación.
- **Estancias Prolongadas:** Para el año 2018 se presentó un incremento del 21% que equivale a 35 estancias y esto se debe principalmente a la especialidad de Cirugía Plástica.



Área Esterilización



Central de Esterilización tiene como objetivo principal garantizar el proceso de esterilización cumpliendo los requisitos de eficiencia, seguridad y calidad para todo lo relacionado dentro de los servicios de las cirugías realizadas dentro de la Clínica.

A continuación se relacionan las acciones principales realizadas en el año 2018:

Infraestructura.

De acuerdo a la norma de habilitación se procedieron los cambios estructurales del área definiendo los ambientes establecidos por la norma dando cumplimiento al proceso de unidireccionalidad.

Dentro de los cambios a destacar son:

Zonas totalmente adecuadas para la correspondiente distribución del área de esterilización (Recepción externa- Lavado y recepción de instrumental y material contaminado- Almacenamiento



Cirugía Ambulatoria, Experiencia, Innovación y Seguridad

Clínica La Carolina

de insumos, empaque y preparación de material quirúrgico- Autoclave – Almacenamiento de instrumental estéril – Administrativa- Entrega de instrumental e insumos estériles.)

Zonas delimitadas y señalizadas.

A Continuación un registro fotográfico y acondicionamiento del área:

Ingreso Central Esterilización



Ingreso para el personal de Central



Área de recepción y lavado



Área de Empaque



Ingreso área Auto Clave



Área Instrumental Estéril

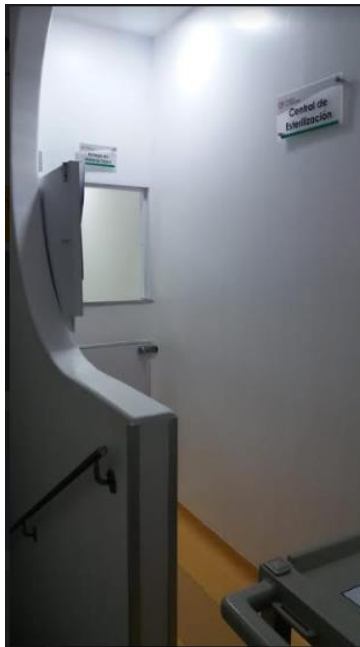




Cirugía Ambulatoria, Experiencia, Innovación y Seguridad

Clínica La Carolina

Salida Instrumental Estéril



Ingreso Material Contaminado



Equipos: Durante el año se requiero realizar cambio de la impresora del autoclave en dos oportunidades el cual genero un costo total de \$3 Millones de pesos. Adicionalmente para condiciones del medio ambiente se instalaron dos termo-higrómetros.

Instrumental: Para el año 2018 se requiero la compra y reparación del siguiente instrumental:

- Pieza de mano de Shaver Dyonics (Reposición) por un valor de \$9 Millones de pesos.
- 18 cuchillas de Shaver Dyonics por valor \$6.8 Millones de pesos.
- Reparación del cabezal de cámara.

Contrato: Se realiza una nueva contratación con un proveedor para la esterilización del instrumental termosensible anulando el de formaldehído y tercerizando el de Óxido de etileno con Emerclinicas, para realizar el ciclo cada 15 días.



Área Ambiente Físico

El área de Ambiente Físico tiene como objetivo principal garantizar la seguridad y confortabilidad de las instalaciones físicas para los Cirujanos, pacientes y personal asistencial. También esta área tiene el compromiso de mantener en buenas condiciones los equipos biomédicos e industriales de la entidad el cual permita un servicio óptimo.

Durante el año 2018 se ejecutó el cronograma de los mantenimientos de infraestructura y adicionalmente se verifico los criterios del estándar de infraestructura y se realizaron las reformas

estructurales que no cumplieran con la norma de habilitación. A continuación, se detalla las obras ejecutadas a la resolución 2003 del 2014.

- Cambios de los pisos de salas de cirugía y de recuperación por piso conductivo y de tráfico alto.
- Obras de infraestructura del servicio de ingreso y egreso de pacientes, esta cuenta con vestier y baño, sala de canalización, sala de egreso con baño y la VIP con un baño amplio con ducha. la norma pedía servicios independientes
- Recuperación con cubículos separados con cortinas y 2 camillas de recuperación por sala de cirugía. Se realizó refuerzo al drywall en acero inoxidable alrededor de los cubículos.
- Cuartos para trabajo de enfermería sucio y limpio de acuerdo con la actividad realizada.
- Resanes y pintura a las zonas cada año para mantenimiento de la infraestructura
- Diseño y reorganización en la Obra de la central de esterilización para separar ambientes y ruta unidireccional para evitar cruces, según la normatividad
- Obra en la sala de espera del segundo piso, el cual se amplió hacia la parte de atrás y se dotó de sillas de espera.
- Obras en farmacia, cambio de piso a lavable, pintura y colocación de muebles
- Obra en Central de gases, cambio de piso y encerramiento en dryball con pintura, para independizarlo.
- Obra en la bodega de farmacia del sótano, piso y pintura, techo y cambio de iluminación a LED.
- Cambio de toda la iluminación a LED en todos los servicios.
- En diciembre de 2017 después de la visita de la secretaria se amplió la sala 5 para cumplir con las medidas por norma
- Se modificaron las alturas de todas las tomas eléctricas ajustándonos al cambio de norma.

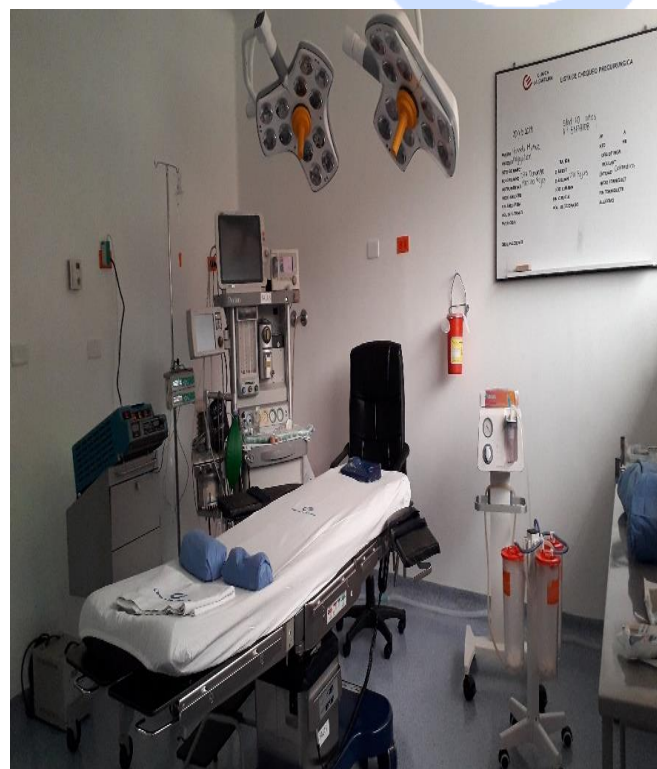
En este momento las instalaciones de la clínica se encuentran:



RECUPERACION



SALAS DE CIRUGIA





**Cirugía Ambulatoria,
Experiencia, Innovación y Seguridad**

Clínica La Carolina

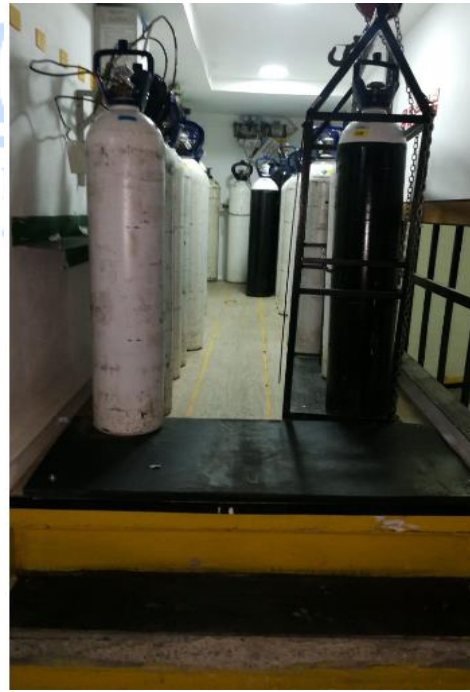
FARMACIA



BODEGA



CENTRAL DE GASES



Central de esterilización, ruta desde entrega de lo contaminado, lavado, empaque, esterilización, almacenamiento y entrega del material estéril



OBRAS GRANDES EJECUTADAS PARA CUMPLIR CON LOS ESTÁNDARES Y CRITERIOS DE LA RESOLUCIÓN 2003 DE 2014. EN HABILITACION	
Nivelación de pisos de salas de cirugía, cambio de pisos conductivos, cambio de pintura de salas de cirugía, recuperación y pasillo de salas.	50.000.000
Se separan filtros en el área de ingreso de paciente, vestiere de paciente, egreso de pacientes, y accesibilidad en los baños a pacientes discapacitados.	50.000.000
Central de esterilización se realiza obra, separación de los ambientes para cumplir con el proceso de unidireccionalidad.	100.000.000
Mantenimientos correctivos estructurales como: cambio de poceta 2 piso, emboquillado de baño de recuperación, cambio de unidad sanitaria baño de recuperación, retiro del pollo baño VIP, central de gases (cambio de piso y alisado de paredes, cambio de techo), ajustes físicos en central de esterilización	6.000.000
se instala lavamanos para cumplimiento de la resolución 2003 de 2014 en el estándar de infraestructura por parte del grupo de anesthesiólogos	3.300.000
Los quirófanos deben contar con una altura de 2.8 m y el área con 20 metros cuadrados, la sala numero 5 no cumple con las dimensiones establecidas por la norma. Se realizó ajustes a las dimensiones de la sala No 5,	5.700.000
Dotación en las salas de cirugías con tomas eléctricas a prueba de explosión y grado medico con una altura de 1.40m, se evidencian las tomas con una altura de 1.25 m. Se instalaron tomas eléctricas grado médico con las medidas establecidas por la norma RETIE	4.000.000
TOTAL EJECUTADO	219.000.000

Dentro de la verificación de los criterios de la secretaria tenemos los siguientes pendientes por realizar:

- Almacenamiento de residuos de reciclaje Central, no cumple, se evidencian cables eléctricos expuestos y las paredes no garantiza fácil limpieza y desinfección. Obra realizada por la copropiedad.

- En las áreas de circulación como escaleras y ascensores, no cumplen, con las dimensiones establecidas por la resolución 4445 de 1999. Con base a la licencia de construcción del edificio y permiso de suelos en la construcción, se gestiona oficio de petición al ministerio de salud argumentando la antigüedad de la licencia de construcción. Se está a la espera de la respuesta de radicado.
- Área de lavado de patos baño de recuperación colocación de ducha teléfono y soporte para colocación de los patos. Se debe instalar la ducha teléfono en el baño de recuperación en el lavamanos exclusiva lavado de patos.
- En central se debe contar con un ambiente de material estéril, se debe separar el área del autoclave y colocar un puerta plegable en PVC. Para separación de ambiente, se instalará una puerta para separar ambiente y cumplir con el proceso estéril.
- La zona quirúrgica o corredor aséptico el lavamanos no cuenta con la cantidad de llaves en relación con el número de salas de cirugía, más uno, se evidencia cuatro lavamanos. Instalar una llave adicional lavado quirúrgico. Valor 1.200.000
- Cambiar formica de mueble de ropa del área de recuperación se observa restos de madera. Realizar cambio de mueble de ropa y cumplir con el proceso de limpieza y desinfección.
- 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. Se realizará lo siguiente para cumplir con el sistema de ventilación:
 - Requisición de certificación de renovación del aire (entre 25 y 30 veces por hora), como lo indica la norma. De la certificación se generan ajustes en el equipo de ventilación.
 - Se repotencia el equipo como: cambio de filtros, cambio de rejillas para mejoras del aire. Se empezará a ejecutar los cambios finales de marzo y abril
 - Cambio del sistema de ventilación por antigüedad (cambio de equipos de aire, refrigerante, ductos del aire).
 - El valor de la obra \$ 150.000.000 millones de pesos ejecución de obra en diciembre del 2019, duración de la obra tres semanas.
- Reformar área de lavandería del sótano No 2. Se realizarán divisiones, para ropa contaminada, ropa limpia y cuarto de almacenamiento de residuos.

VALOR DE OBRAS PENDIENTES	
Área de lavado de patos	180.000
Elaboración e Instalación de puertas esterilización	800.000
Instalación de llave aguamanil	1.200.000

Correctivo del mueble de recuperación	2.300.000
Obra para divisiones en lavandería	8.500.000
Aires Acondicionados	150.000.000
TOTAL	162.980.000



Área Tecnología Biomédica

El área de Tecnología Biomédica tiene como objetivo principal mitigar los riesgos asociados al uso de la tecnología en la atención de los cirujanos y sus pacientes fortaleciendo sus ciclos de selección, adquisición, instalación, uso clínico, mantenimiento, reposición, disposición final y renovación para la entidad.

Dentro de los principales logros realizados en el año 2018 fue la adquisición de nuevos equipos biomédicos el cual le permitió a la entidad innovar tecnología de punta. Este cambio fue muy positivo para nuestros clientes los Cirujanos.

A continuación, citamos la lista de los equipos adquiridos en los últimos años y el valor de los mismos

2015		2016		2017				
1	Bomba de infiltración LIPODERM YZ1515x	5.133.392	6	Monitores de signos vitales M7000 BLT	18.180.000	1	capnografo de DRAGER	\$ 22.135.000
1	Bomba de presoterapia HIDROVEN	900.000	1	Calentador de pacientes 3M	5.437.588	1	Bomba de presoterapia FLOWTRON	\$ 3.500.000
1	Calentador de pacientes 3M	5.437.588	1	máquina de anestesia PENLON	60.000.000		TORRE STORZ ARTROSCOPIA	\$ 282.000.000
1	Neumoinflador STORZ	25.497.024						
	TOTAL	36.968.004		TOTAL	79.617.588		TOTAL	307.635.000

2018	
MESAS CIRUGIA (4) Modelo: ALPHA CLASSICC PRO	\$ 304.164.000
MONITORES SIGNOS VITALES (4) Modelo: IMEC 15	\$ 37.080.400
ELECTROBISTURY (2) Modelo: BOWIE 300	\$ 38.675.000
2 TORNIQUETES ELECTRONICOS Modelo VBM	\$ 11.126.500
AIRE ACONDICIONADO Modelo: ESTERILIZACION	Esta con el valor de toda la central
TERMOHIGRÓMETROS (5) Modelo: htc	\$ 3.986.500
MANÓMETROS (2) Modelo: nitrógeno	\$ 900.000
Marca: pieza de mano Modelo: ep1 DIONYCS	\$ 9.000.000
LIPOSUCCIONADORES (4) Modelo MEDELA	\$ 19.324.410
LAMPARA CIALITICA (5) Modelo: VOLISTICA	\$ 197.540.000
MAQUINAS ANESTESIA (3) Modelo: CARESTATION 620 General electric	\$ 282.041.449
CAMAS HOSPITALIZACION (5) Modelo: 840	\$ 27.083.377
DESFIBRILADORES (2) Modelo: primedic	\$ 25.942.000
Marca: FLUJOMETROS (2) Modelo: I15	\$ 300.000
FABRICA DE HIELO Modelo: s1200	\$ 650.000
TOTAL	957.813.636
TOTAL 2015, 2016, 2017 Y 2018	1.377.034.228

Para conocimiento de los socios se relaciona evidencia fotográfica de los equipos adquiridos en el 2018:

<p>Torniquete electrónico</p> 	<p>Liposccionador medela</p> 	<p>Maq. Anestesia general electric</p>  <p>Con monitor de signos vitales y monitor de capnografía</p>
<p>Desfibrilador</p> 	<p>Electrobisturi bovie</p> 	<p>Lámparas mesas y mesas qx. Maquet</p> 



En las negociaciones de los equipos del 2017, los proveedores de LOS PINOS nos recibieron las 5 camas de cambio y en GBARCO nos recibieron 3 máquinas de anestesia. Las demás empresas no recibieron nada.

Se realiza la disposición final de los equipos dados de baja en la empresa Gaira vitare. En principio tratamos de entregarlos en donación a la gobernación de Cundinamarca para que fueran entregados a un hospital de segundo nivel o primero de algún pueblo cercano, pero la respuesta del biomédico de la gobernación es que no lo recibían por tecnología antigua, por esta razón se entregó a Gaira, los cuales entregaron documentación de disposición final, esta empresa tiene certificación para esta operación, por norma ambiental la cual se presentó a los entes de control.

La lista entregada de la tecnología biomédica obsoleta los dos últimos años es la siguiente:

EQUIPOS DE BAJA		
2017	2018	
Marca: MONITOR SIGNOS VITALES Modelo: mindray	Marca: BOMBA DE INFILTRAR Modelo: NUMED	Marca: CAMARA VIDEO Modelo: STORZ
Marca: BOMBA DE PRESOTERAPIA Modelo: FLOWTRON	Marca: AIRE ACONDICIONADO Modelo: LG	Marca: DESFIBRILADOR Modelo: BURDICK
Marca: CAMARA STORZ Modelo: TRICAM	Marca: DESFIBRILADOR Modelo: ZOLL	

		Marca: LARINGOSCOPIO (4) Modelo: WELCH ALLYN
Marca: MED EXEL Monitor signos Modelo: .	Marca: FRONTO LUZ (2) Modelo: SIN	Marca: FUENTE LUZ Modelo: MICROSYSTEM
Marca: ELECTROBISTURI Modelo: VALLEYLAB	Marca: LAMPARA AUXILIAR Modelo: SIN	Marca: LAMPARA CIELITICA (5) Modelo: ILUMITEC
Marca: CAPNOGRAFO RGM Modelo: OMEDA	Marca: FABRICADOR HIELO Modelo: SIN	Marca: MAQUINA ANESTESIA (6) Modelo: OHMEDA
Marca: DVD Modelo: SONY	Marca: MAQUINA SELLADORA Modelo: HAWO	Marca: MESA CIRUGIA (4) Modelo: SHAMPAGNE
Marca: TORNIQUETE NEUMATICO (2) Modelo:	Marca: MONITOR CX Modelo: SIN	Marca: MONITOR AGENTES A (4) Modelo: RGM 5250
Marca: 1 LIPOSUCCIONADOR Modelo: Quirurcol	Marca: MONITOR SIGNOS VITALES Modelo: MINDRAY	Marca: MONITOR SIGNOS VITALES Modelo: MINDRAY
Marca: 5 CAMAS Modelo: LOS PINOS	Marca: TENSIOMETROS TYCOS (2) Modelo: SIN	Marca: INCUBADORA (2) Modelo: 3M
Marca: 4 LIPOSUCCIONADORES Modelo: R&V	Marca: NEGATOSCOPIO (4) Modelo: SIN	Marca: NEVERAS (3) Modelo: SIN
		Marca: CAPNOGRAFOS (3) Modelo: RGM

TORRES DE ARTROSCOPIA



Actualmente la clínica cuenta con dos torres:

- Torre de Limbatec
- Torre de Storz

La torre de storz es la de uso diario, por gusto de los especialistas. Es tecnología FULL-HD.

La torre de Limbatec ingresa a la clínica en el 2013, comenzó en la modalidad de comodato y finalmente se quedó con la clínica. La vida útil promedio de esta tecnología es de 5 años y comienza a pedir cambios los repuestos de los componentes. Es necesario cambiarla por tecnología más actualizada y una marca con representación en el país oportuna.

La ventaja de la limbatec es que la cámara es autoclavable y se puede esterilizar frecuentemente, pero no tiene como grabar, tenemos un DVD, pero ya está obsoleto y este sistema de grabación ya no se encuentra en el mercado, nos tocaría evolucionar a un capturador de imagen.

La inversión de esta torre en los últimos 3 años en correctivos es de:

CORRECTIVOS TORRES BIOART 2016		
NOMBRE EQUIPO/REPUESTO	Daño	COSTO
CORRECTIVO PIEZA MANO SHAVER	NO RECONOCE CUCHILLAS	1.387.858
CONTROLADOR CAMARA	NO RECONOCE CABEZAL	8.907.069
CORRECTIVO PIEZA MANO SHAVER	CAMBIO CABLE	273.428,24
CABLE FIBRA OPTICA	COMPRA	3.092.787
TOTAL		13.661.142
2017		
PIEZA MANO SHAVER	NO RECONOCE CUCHILLAS	1.742.500
CABEZAL CAMARA	NO DA IMAGEN	1.490.495
TOTAL		3.232.995
2018		
PIEZA MANO SHAVER DYONICS	COMPRA	9.000.000
BOMBILLO LS7700	FIN VIDA UTIL	4.600.000
CUCHILLAS (CONSUMO)	REPOSICION	6.840.000
CABEZAL CAMARA	NO DA IMAGEN	2.736.816
TOTAL		23.176.816
		TOTAL
		40.070.953

3.3.2 AUTOCLAVE



- Fue adquirido en el 2006 a la empresa surgicon. Tiene 13 años.
- Autoclave dual, para vapor y formaldehido (para el material termo sensible)
- capacidad de 380 litros.
- El tiempo de vida útil es en promedio 10 a 12 años.
- Aproximadamente hace 4 años comenzó a presentar inconvenientes la carga de formaldehido 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.
- En este momento necesita una actualización para quedar funcionando, exclusivo para vapor.
- Adicionalmente Se necesita compra de un autoclave para material termosensible. (sterrad, formaldehido, óxido de etileno, o plasma)

REPUESTOS Y CONSUMIBLES CAMBIADOS AUTOCLAVE

2014	COSTO	2015	COSTO	2016	COSTO
IMPRESORA	\$ 3.000.000	BOMBA VACIO	\$ 2.400.000	CALIBRACION	1.508.000
RELAY TERMICO	\$ 600,00	TRAMPA THERMOSTATICA	\$ 1.500.000	BOMBA DE VACIO	2.400.000
VALVULA NEUMATICA 1/2	\$ 1.500.000	RESISTENCIA 9000 W (4)	\$ 4.500.000	TRAMPA THERMOSTATICA	2.450.000
FILTRO HEPA	\$ 5.000.000	VALVULA 1/2	\$ 1.500.000	PT 100	2.150.000
EMPAQUES	\$ 9.000.000	EMPAQUES	\$ 6.000.000	EMPAQUES	1.800.000



**Cirugía Ambulatoria,
Experiencia, Innovación y Seguridad**

Clínica La Carolina

CHILLER	\$ 6.000.000	VALVULA 1 1/2 FORMALDEHIDO	\$ 2.000.000	EMPAQUES	1.800.000
BOMBA DE AGUA	\$ 700,00	FILTRO HEPA	\$ 3.000.000	RELE DE COMANDO	825.000
				CONTACTOR DE 18 AMP.	825.000
				TRAMPA THERMOSTATICA	800.000
TOTAL	\$ 25.800.000	TOTAL	\$ 20.900.000		14.558.000

2017	COSTO	2018	COSTO
calibración	1.547.000	Validación	1.701.700
empaques y filtro bacteriológico	3.505.000	empaques	2.100.000
bomba	1.998.000	Empaques y filtro bacteriológico	2.100.000
válvula bidireccional	989.000	Empaques y filtro bacteriológico	3.780.000
empaques y filtro bacteriológico	3.505.000	Empaques y filtro bacteriológico	3.780.000
sensor pt100	883.000	impresora	1.200.000
Guarda motor y contacto	1.200.000	impresora	1.800.000
bomba	20.000.000	Regulador de aire	450.000
resistencias	2.700.000		
	36.327.000		14.811.700

AIRES ACONDICIONADOS

Durante la visita de la secretaria de salud para la habilitación, se evidenció la necesidad del cambio de los aires acondicionados.



Nuestros aires no cumplen con las especificaciones técnicas que dice la Norma:

- No realiza los 25- 30 intercambios de aire en una hora.
- El agente refrigerante R22 ya no es permitido por normatividad
- Ya no refrigeran y se encuentran en mal estado, son obsoletos y de tecnología antigua
- 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.
- Las salas 4 y 5 tienen cada una independiente.

UPS

Para dar cumplimiento a las normas RETIE, es necesario la compra de la UPS que es una Suplencia de emergencia que nos ayuda a la protección de los equipos, evitando los bajonazos de voltaje.



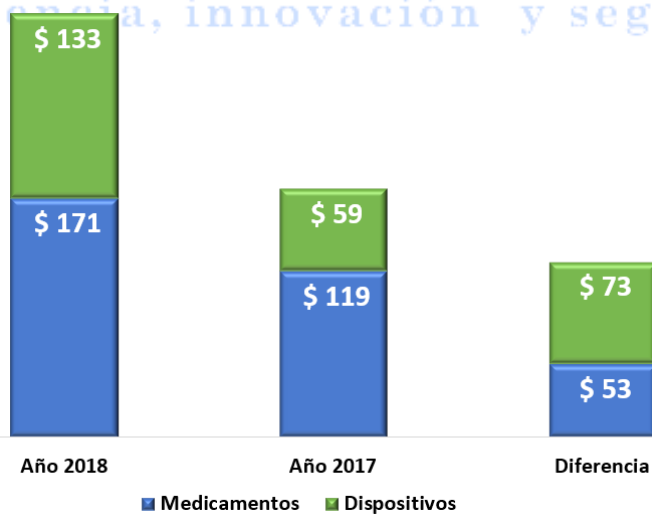
Área Farmacia

La Farmacia tiene como objetivo principal garantizar la dispensación de medicamentos e insumos para el servicio de salas de cirugía, el cumplimiento de los estándares de la norma del servicio farmacéutico y la administración correspondiente del inventario total de la clínica.

Diagrama del sistema de administración de Inventarios Farmacéutico de la Clínica



Los inventarios del servicio farmacéutico de la Clínica cerró a diciembre de 2018 con un valor de \$304 Millones comparado con el mismo corte del año 2017 tenemos \$178 Millones, la diferencia de un año a otro fue de \$126 Millones, esto corresponde a un mayor abastecimiento que se realizó para cubrir los requerimiento del estándar de medicamentos y dispositivos médicos necesarios para la visita de la secretaria de salud, adicionalmente en el mes de diciembre para cubrir la operación de diciembre 2018 y enero 2019, teniendo en cuenta que los proveedores cierran a medios a diciembre y restauran el servicio a mediados de enero.





Cirugía Ambulatoria, Experiencia, Innovación y Seguridad

Clínica La Carolina

Principalmente el crecimiento esta dado en los dispositivos médicos que se requirieron por la visita de la Secretaria de Salud.

La Clínica realizo una inversión en el servicio farmacéutico buscando cumplir con la normatividad de las condiciones físicas y de servicio.

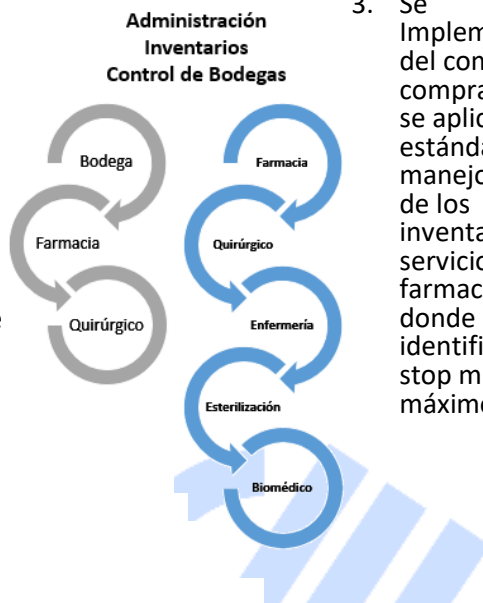


Durante el año 2018 se realizaron actividades de mejoramiento en el servicio buscando el control y seguimiento de los inventarios del servicio farmacéutico el cual se nombran a continuación:

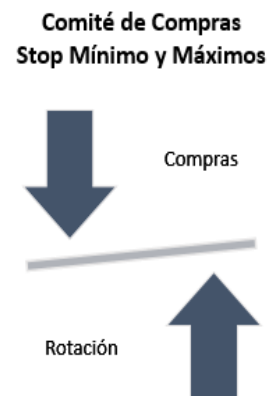
1. Se instalan muebles que permiten un adecuado flujo interno dentro de la farmacia generando un control eficaz de canastas de las cirugías y un servicio ágil, distribuido de la siguiente manera:
 - Cajones de madera color blanco para líquidos.
 - Cajón para canastas de 10 puestos blanco.
 - Cajón para suturas de 6 puestos blanco.



2. Se realizó cambios en la administración del inventario con el manejo de las bodegas virtuales del sistema de la Clínica, donde se crearon bodegas para los servicios de Enfermería, Central de Esterilización y Biomedico, esto con el objetivo de tener un control y seguimiento.



3. Se implementó el comité de compras donde se aplicaron los estándares de manejo y control de los inventarios del servicio farmacéutico donde se identificaron los stop mínimo y máximos.



4. En la parte de Proveedores de Farmacia se trabajó para mejorar la continuidad de entrega oportuna se adquiere un nuevo proveedor el cual amplía las opciones abastecimiento al servicio farmacéutico; mejorando la calidad de precios, y crédito obtenido.

Se implementa un nuevo indicador para medir y mejorar, los tiempos de entrega y solicitud de órdenes de compra.

Se implementa el formato de evaluación de proveedores con el fin de mejorar la calidad de servicio en las entregas con el fin de evaluar los tiempos de entrega establecidos, y comparar la orden de comprar vs factura física.

Para la gestión del área en el año 2018 se adquiere el contrato con el proveedor:

- Evedisa
- Cobos y asociados

Se realizan negociaciones con Proveedores para compra a crédito a 60 días.

- Laboratorios B-Braun
- Cobos y Asociados
- Alkamedica.
- Cruz verde.

5. Se realizaron las diferentes capacitaciones que se nombran a continuación:
 - Uso de manejo de balas de oxígeno, el uso y manejo del medicamento. Personal que asiste 38 colaboradores de la clínica, el proveedor que socializo la información fue Cryogas.
 - ✓ Proceso en limpieza y desinfección, se socializo las fichas técnicas de los productos de la limpieza terminal y rutinaria utilizado en la clínica, el proveedor que nos apoyó en la socialización Alkamedica.
6. Se realizo cambios también en la Bodega de Farmacia y en la Central de Esterilización todo enfocado al cumplimiento de la normativa correspondiente del servicio Farmacéutico.



7. También dentro de las actividades ejecutadas es el continuo proceso del sistema único de habilitación se realizó la autoevaluación del área el cual generó un plan de mejora con un tiempo programado para cumplimiento y seguimiento de ejecución de requisitos del servicio dando cumplimiento en los siguientes puntos:
 - a. Se realizó una Evaluación general del Servicio Farmacéutico en cuanto a: infraestructura (áreas), recurso humano, Procesos y Procedimientos: selección de productos y de proveedores, adquisición, recepción, distribución, dispensación, transporte, garantía de la calidad, uso racional, Farmaco.Tecno y Reactivovigilancia, manejo del inventario, etc.

En cada punto quedaron requerimientos que se fueron cumpliendo, pero sería conveniente revisar nuevamente si todo quedó al 100% de cumplimiento.

- b. Se hizo una revisión y actualización de todo el Manual de Procesos y Procedimientos, con su respectiva implementación. También se debe hacer una nueva revisión del grado de implementación.
- c. Se realizó una reorganización del área de bodega y del Servicio Farmacéutico en cuanto a la ubicación de los productos en la estantería. Se reorganizó el área de gases medicinales, se actualizaron las funciones del auxiliar, del regente y del pasante.
- d. Se actualizaron todas las listas de las diferentes reservas: carros de paro, de suturas, de la central de esterilización.
- e. Con respecto a la Resolución 1403 de 2007 se actualizó el sistema de información en medicamentos y dispositivos médicos, y en el contenido de sistema de información se elaboró e implementó la Misión, visión y política del servicio farmacéutico.
- f. Se actualizaron y ajustaron todos los procesos del servicio bajo la normatividad del servicio farmacéutico y se socializaron en el área.



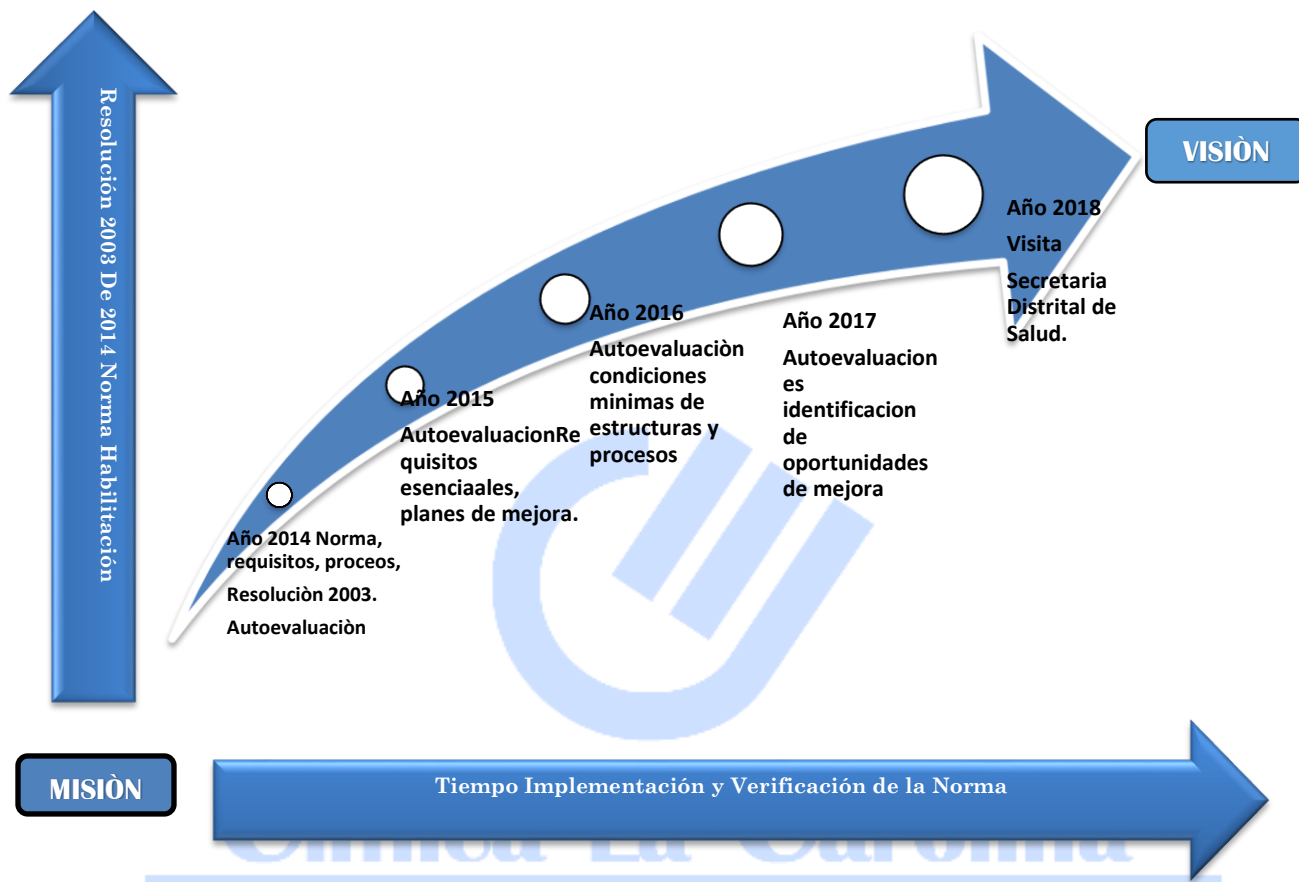
Gestión De Calidad

El área de Gestión de Calidad tiene como objetivo principal gestionar un adecuado sistema de control y seguimiento de acuerdo con los estándares de sistemas únicos de Habilitación y Acreditación del servicio de la Clínica, mediante la mejora continua y un enfoque en la gestión del riesgo.

Aspectos Generales

La Clínica actualmente frente al sistema único de habilitación realizó los ajustes a la documentación y procedimientos requeridos por la visita de la Secretaría Distrital de Salud aclarando que el estándar de infraestructura solo está pendiente el concepto del Ministerio de Protección y Salud sobre las áreas de circulación (escaleras y ascensores), las cuales no cumplen las dimensiones definidas en la norma por el año en que fue construida la edificación, y en espera de respuesta del levantamiento de medida de seguridad.

Sistema Único De Habilitación



Para tener conocimiento sobre el Sistema Único de Habilitación, se resumen la normatividad y sus modificaciones, el cual inicia con la Resolución 1043 de 2006 “Por la cual se establecen las condiciones que se deben cumplir los prestadores de Servicios de la Salud para habilitar sus servicios e implementar el componente de auditoria para el mejoramiento de la calidad de atención y se dictan otras disposiciones”, bajo esta resolución es visitada la Clínica parte de la Secretaria Distrital de Salud en el año 2009, con el fin de verificar el cumplimiento de las condiciones de Habilitación, otorgándole el Certificado de Cumplimiento de dichas condiciones. Posterior a la visita vienen cambios normativos derogando la resolución anterior y expidiendo la Resolución 2003 de 2014, la cual establece “los procedimientos y condiciones de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de habilitación de servicios de salud” para su respectiva certificación.

Este cambio normativo implicó el ajuste en los criterios de habilitación de los servicios de salud y el desarrollo del **proceso de autoevaluación**, cuyo propósito es lograr una mejor autorregulación en

la Clínica, siendo requisito presentar dicha autoevaluación anualmente ante la Secretaría Distrital de Salud.

En año 2014 se presentaron cambios directivos en la Gerencia y Área de Calidad de la Clínica; ante este nuevo escenario se establecen retos y políticas que contribuyan la prestación de servicios de la Clínica, planeando como estrategia la implementación y cumplimiento de la normatividad vigente; con el fin de garantizar calidad en la prestación de los servicios y mitigar el riesgo generado en situaciones que afecten la seguridad del paciente. Es importante resaltar que cinco (5) años atrás la Secretaría de Salud no ha realizado visita a la Clínica para la verificación de las Condiciones de Habilitación.

Con base a lo anterior, se inició el plan de trabajo de autoevaluación siendo este el primer paso necesario para un proceso de calidad puesto que recoge y sistematiza la información acerca de los procesos y procedimientos institucionales que operan en la clínica.

La autoevaluación se realiza utilizando un instrumento de verificación de cada uno de los estándares del Sistema Único de Habilitación, el cual implicó una revisión detallada de las características de los servicios habilitados, priorizando por estándares; el cual permitió conocer la situación actual y desempeño de la clínica, con el fin de mejorar e implementar acciones con el apoyo del equipo de líderes de acuerdo con la socialización de la norma y reorientación de los mismos procedimientos.

Con estos parámetros se diseñó el plan de mejora para dar cumplimiento de acuerdo al diagnóstico evidenciado en cada uno de los estándares de habilitación, determinando quien y en qué periodo de tiempo se debían realizar las mejoras evidenciadas dando prioridad a los estándares más críticos por no cumplimiento de la norma. Dentro de la calificación obtenida de no cumplimiento de las condiciones mínimas para prestar el servicio, observamos que los estándares en su mayoría no cumplían resultado con una medición de un 50% de cumplimiento, en los estándares de: procesos prioritarios, talento humano, historias clínicas, referencia y contrareferencia, infraestructura, dotación y mantenimiento, dispositivos y medicamentos

La priorización del plan de acción se enfocó inicialmente en **PROCESOS PRIORITARIOS**, con el programa de seguridad de paciente, política y buenas prácticas de atención iniciando con la fase I, actualización, elaboración y ajustes en documentación como: protocolos de bioseguridad, plan de gestión de residuos, limpieza y desinfección, procedimientos quirúrgicos, protocolos esenciales de enfermería.

Se realizaron jornadas con los líderes de procesos en actualización y elaboración de gestión documental, jornadas de capacitaciones de buenas prácticas de atención con su respectiva adherencia, diseño de plan de comunicación (vía email, chat institucional).



En el estándar de infraestructura los hallazgos prioritarios se observaban en el desnivel y grietas en pisos, acumulación de agua debajo de los pisos en las salas de cirugía en especial sala # 4, evidenciando el no cumplimiento del estándar de infraestructura, puesto que no eran de fácil limpieza y uniformes, de manera que no hay continuidad para evitar tropiezos y/o accidentes, así mismo la pintura del área de las salas se evidencian grietas y superficies no lisas; lo cual impide realizar el proceso de fácil limpieza y desinfección de las salas.

Mejoras realizadas: frente a este requerimiento se deben cambiar los pisos de salas conductivos, y pintar el área de salas de cirugía, obra que se propone para el mes de diciembre, se ejecutando la obra: cambios de pisos, pintura de paredes, techos y pasillos del área de salas.

Proceso de Habilitación en el año 2015

Se continúa con el proceso de autoevaluaciones del sistema único de habilitación verificando y controlando el cumplimiento de los estándares, se inicia un arduo trabajo de seguimiento a los planes de acción y como estrategia de socialización se implementó: incrementaron las capacitaciones y adherencia en el programa de seguridad del paciente como lo indica seguimiento del plan de acción trimestral del año 2015.



En la implementación del plan de mejoramiento continuo y la priorización de los procesos de mayores falencias en el área asistencial, consolido la cultura de adherencia y evaluación el proceso de retroalimentación.

En segundo trimestre, la autoevaluación prioriza el estándar de infraestructura, verificando los ambientes y/o espacios de ingreso, egreso y vestidores de pacientes. Evidenciando la existencia de cruces entre los filtros de ingreso y egreso de pacientes. Adicional en el área de recuperación el drywall ubicado detrás de las camillas, se encuentra fracturado, determinado el no cumplimiento de la norma por que dificulta el proceso de limpieza y desinfección, así mismo en el piso se observan desniveles y las cortinas presentan óxido en los rieles. Lo anterior genera un plan de acción de acciones correctivas y seguimiento identificando las áreas a intervenir y los tiempos de ejecución.

Acciones Correctivas: De acuerdo al plan de acción se establecen las reformas arquitectónicas a realizar por la clínica en las áreas a intervenir, solicitando asesoría a la Secretaría de Salud y asesores externos; los cuales diseñan los diferentes ambientes y elaborando los planos de reorganización del área definiendo los ambientes de: ingreso, vestidor con baño de ingreso y egreso de paciente con baño; habitación de estancia tardía con baño; ejecutado la obra con los respectivos cambios arquitectónicos.

En el área de recuperación se cambia drywall del área de camillas y camas, se colocan láminas en aluminio para soporte de los golpes de las camillas, se cambia el piso, y se hace mantenimiento correctivo en la pintura de paredes y techos, igualmente se cambian las cortinas de esta área. Estas obras se ejecutan finalizando el mes de diciembre y comienzos de enero de 2016. Se le realizó seguimiento y evaluación, evidenciando el cumplimiento de las acciones suscritas.

Proceso de Habilitación en el año 2016

Se realiza el seguimiento documentado a las acciones de mejora del Sistema Único de Habilitación y cierre de seguimiento del plan de acción, con el fin de actualizarlo. Se cierran brechas del estándar de infraestructura con respecto al área de salas de cirugía y enfermería, verificando de acuerdo con la normatividad el cumplimiento de los criterios para la prestación de servicios.

Se fortalece de la política de seguridad del paciente con énfasis en el programa de auditoría para el mejoramiento de la calidad en la atención, se definen criterios para la calidad de la Historia Clínica en el diligenciamiento de registros clínico-asistenciales, cumplimiento de gestión documental de ambiente físico (estándar de dotación y mantenimiento), y procesos del área de esterilización. Así mismo cumplimiento e implementación del plan de capacitaciones de los procesos institucionales para la preparación del proceso de habilitación, llegando a una cobertura gradual del 95% de personal durante el periodo con los colaboradores.

Se realiza en el mes de febrero autoevaluación en desarrollo del ciclo de preparación para la habilitación o ciclo de mejoramiento, se verifica con el equipo de líderes de área documentos de

procesos prioritarios, verificando trazabilidad de indicadores, y aplicación de las buenas prácticas en atención, procesos propios del área de enfermería.

Se verifica la documentación del área de esterilización (observando el proceso del material estéril y contaminado), a la vez se identifica bajo los criterios normativos la infraestructura, observando cruces de material estéril y material contaminado, no cumple con la unidireccionalidad de los procesos y los ambientes definidos en la Resoluciones 4445/96 y 2003/14, por lo cual se determina su intervención. Por lo anterior se realiza plan de acción correctivo priorizando esta área para dar cumplimiento a la norma y continuar con la correcta prestación de servicios de salud, realizando intervenciones para culminar con los cambios arquitectónicos de la clínica y fortalecer el proceso de esterilización.

Acciones Correctivas: Como resultado del seguimiento realizado de los planes de mejoramiento Institucional y procesos, se realiza el diseño de reordenamiento de los ambientes del área de esterilización; estableciendo el vestir del personal con baño, área de aseo propia del servicio y generando ambientes que permiten la unidireccionalidad del proceso, para lo cual se asesora con la Secretaria y Ministerio de salud, siendo aprobado para su ejecución. El 22 de diciembre hasta el 15 enero se ejecuta la obra de adecuaciones del área y la reubicando el área de almacenamiento de residuos y ropa contaminada.

Proceso de Habilitación en el año 2017

Se continúa con el proceso de autoevaluación verificando los criterios de la Resolución 2003 basados en los siete estándares, como resultado de verificación de los estándares se obtuvo un 97% realizando acciones correctivas con seguimiento en plan de acción en un tiempo de ejecución, retroalimentando y capacitando al personal en la preparación de la visita. Se realiza seguimiento y cierra plan de acción.

Se solicita visita de verificación de condiciones de habilitación ante la Secretaria Distrital de Salud, con radicando el día 30 de octubre de 2018.

CLINICA LA CAROLINA fue visitada día 19 de Noviembre/18 por la Secretaria Distrital de Salud para la verificación de los siete estándares del Sistema Único de Habilitación, bajo los criterios definidos en las Resoluciones 2003 de 2014 y 4445796, de acuerdo a la visita de habilitación realizada se describen algunos requerimientos de los estándares.

Desarrollo De La Visita Secretaria de Salud año 2018

La verificación se realizó bajo los contextos normativos encontrando lo siguiente:

1. La comisión impone medida de seguridad consistente en la suspensión temporal y preventiva del servicio código 241 Trasplante del tejido Osteomuscular (servicio prestado no habilitado. Por las condiciones anteriormente descritas la comisión verificadora envía al prestador a investigación administrativa.

Con la aplicación de la medida, la Clínica solicita mediante derecho de petición ante el Ministerio de Salud y Protección Social - radicado No 201842301892392, Instituto Nacional de Salud- radicado No 1-2080-2018-004821, Dirección Provisional de Servicios de la Secretaria de Salud con radicado No 2018ER89449 (anexo copia de oficios) concepto técnico sobre las técnicas quirúrgicas.

El Instituto de Salud emitió respuesta remitiéndose al concepto emitido del Ministerio “**con respecto al mismo tema les manifiesto resolución 2003 de 2014 define condiciones diferenciales para los servicios de trasplante de tejidos**”.

Con la respuesta emitida por las entidades: Instituto Nacional de Salud y Ministerio de Salud y Protección Social bajo radicado No 201824001535301, se solicita levantamiento de medida de seguridad con radicado No 2018ER96558.

La Secretaria Distrital de Salud realiza la visita el día 28 de enero del 2019, la comisión solicita concepto del ministerio indicando que el contexto del oficio no dice **QUE EL SERVICIO NO SE DEBE HABILITAR POR LO TANTO LA MEDIDA DE SEGURIDAD SE MANTIENE.**

Considerando la arbitrariedad por la comisión, se solicita nuevamente por vía telefónica al Doctor Edwin Cárdenas de la Dirección de Medicamentos y Tecnología en salud del Ministerio, aclaración del concepto emitido sobre el procedimiento quirúrgico realizado el cual no requiere habilitarse e inscripción ante la red de trasplante.

El 25 de febrero de 2019 se presentó la comisión de la Secretaria de Salud para hacer el levantamiento del sello de medida preventiva, dejando como constancia acta de acuerdo al concepto del ministerio de salud.

El ministerio emite respuesta con radicado No 201924000115591 asunto: Inscripción de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud que realizan autotransplantes” **AQUELLOS PROCEDIMIENTOS DE AUTOTRASPANTE QUE REALIZAN ACTIVIDADES DE EXTRACCIÓN Y REIMPLANTE DE UN TEJIDO DENTRO DEL MISMO ACTO QUIRÚRGICO, Y NO REALIZA ACTIVIDADES DE PROCESAMIENTO Y ALMACENAMIENTO TEMPORAL, NO REQUIEREN INSCRIPCIÓN ANTE EL REGISTRO ESPECIAL DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD.**”

Antecedente para solicitar nuevamente por medio de oficio radicado No 2019ER9681 levantamiento de medida de seguridad, **sin obtener respuesta a la fecha.**

2. En estándar de infraestructura:

a. En el área de circulación requisitos: las escaleras para acceso a visitantes externa el ancho mínimo 1.02 m, la escalera interna que da acceso a salas de cirugía huella 0.28 m y ancho mínimo 0.90 m y deben tener las siguientes medidas: Altura libre mínima en todo su recorrido: 2.20 m. Altura de contrahuellas: entre 0.14 y 0.18 m.

b. Ascensores: para movilización de usuarios y de pie o sillas de ruedas la institución cuenta con asesor para usuarios profundidad 1.38m, altura 2.11m; se cuenta con un ascensor camillero con dimensiones 1.16, altura 2.10 puertas con un ancho 0.90 y 0.80m dimensiones tomadas en la visita, en la norma las dimensiones son:

- **Para la movilización de usuarios de pie o en silla de ruedas, la cabina deberá tener las dimensiones interiores mínimas de: 1.50 m. de profundidad, 1.20 m. de ancho y 2.20 m. de altura. Deberá tener un espacio libre delante de la puerta de la cabina mínimo de 2.00 m².**

- **Para la movilización de camillas, la cabina deberá tener las dimensiones interiores mínimas de: 2.20 m. de profundidad, 1.2 0 m. de ancho y 2.20 m. de altura. Deberá tener un espacio libre delante de la puerta de la cabina mínimo de 4.00 m².**

Con el requerimiento de la visita se **SOLICITA** concepto técnico del estándar infraestructura al Ministerio de la Protección Social con radicado **No 201942300125742** argumentando que la institución presta servicios desde el año 1990 en servicios de cirugía ambulatoria contando con áreas de circulación verticales : escaleras, ascensores, escaleras internas y externas construidas antes de la resolución 4445/96, a su vez también se solicita concepto con respecto a la renovación de inscripción y la aplicando la resolución 4445 de 1996, ya que en la visita realizada por la Secretaria se aplicó la Resolución 4445/96 por que al renovar la inscripción la Secretaria la toma con nueva, en el momento estamos a la espera de la respuesta.

Los demás hallazgos evidenciados durante la visita ya fueron realizados por el equipo de líderes de la clínica.



Cirugía Ambulatoria, Experiencia, Innovación y Seguridad

Clínica La Carolina

COSTOS: A continuación, se detallan el numero de hallazgos de acuerdo a su estándar y el costo asumido y los costos pendientes por ejecutar para dar cumplimiento al requerimiento de la Secretaria de Salud.

Estandar	Hallazgos	Total Costo	Realizados	Pto Ejecutado	Pendientes	Pto Pendiente
Infraestructura	13	53,910,000	4	22,300,000	9	31,610,000
Dotacion	4	1,300,000	0	-	4	1,300,000
Medicamentos	7	2,266,734	5		2	2,266,734
Procesos Prioritarios	9	-	9	-	0	-
Historia Clinica	2	-	2	-	0	-
Esterilizacion	2	-	2	-	0	-
Financiera	3	27,500,000			3	27,500,000
Total	40	84,976,734	22	22,300,000	18	62,676,734
% Participacion	100%		55%		45%	

*No incluye la obra Grande de Aires

Inversión de obras realizas en los años de 2014 al 2018 y los pendientes a realizar en el año 2019.



Perfil Epidemiológico 2018

Una vez analizada la información suministrada por CNT, se establecieron los perfiles epidemiológicos para la clínica la carolina, identificando las principales causas de morbilidad y la atención ambulatoria.

Se resalta que los mayores valores de atención se encuentran concentrados patologías crónicas.

MORBILIDAD 2018

2018	
CIRUGIA POR ESPECIALIDAD	TOTAL
CIRUGIA PLASTICA	1.240
CIRUGIA ORTOPEDICA	696
CIRUGIA UROLOGICA	259
CIRUGIA GINECOLOGIA	244
CIRUGIA GENERAL	124
CIRUGIA DERMATOLOGICA	98
CIRUGIA OTORRINOLARINGOLOGICA	69

En el cuadro se puede apreciar que basados en la clasificación de (CIE-10), y en los diagnósticos más frecuentes en RIPS, se establece el perfil epidemiológico de la Clínica.



Seguridad Del Paciente: La seguridad del paciente es una prioridad para

la Clínica la Carolina, trabajamos en la estandarización de todos los procesos asistenciales; entornos saludables y seguros, promoviendo una cultura de seguridad que incentive el reporte de eventos, el aprendizaje y el mejoramiento organizacional.





Gestión De La Cultura: Fortalecimiento de la cultura de seguridad a través de rondas de seguridad y “Día de la Higiene de Manos”.

Se trabaja continuamente para garantizar un entorno institucional seguro, promover la cultura de seguridad en los colaboradores, pacientes y desarrollando acciones de identificación, prevención y gestión de riesgos relacionados con el proceso de gestión médico asistencial. Las estrategias para mejorar continuamente la seguridad de los pacientes están contenidas en el Programa obtuvo los siguientes logros:



Buenas Prácticas De Seguridad: La principal estrategia para mejorar la seguridad es la implementación de Buenas prácticas. La Clínica tiene consolidadas las buenas prácticas que recomienda el ministerio de Salud: Identificación correcta de pacientes, comunicación efectiva entre el equipo de salud, seguridad en el manejo de medicamentos, disminución del riesgo de infecciones en la atención, disminución del riesgo de caídas, procedimientos

y cirugía seguras; y hace seguimiento a su adherencia en todos los servicios, obteniendo un resultado institucional de 94%, durante el año 2018.

Socialización Política De Seguridad Y Las Buenas Prácticas De Seguridad Del Paciente A Colaboradores

Inmerso en el cronograma de capacitaciones institucional se realizó 192 capacitaciones y socialización y se logró capacitar el 90 % de los mismos.





Cirugía Ambulatoria, Experiencia, Innovación y Seguridad

Clínica La Carolina

Prevención de infecciones asociadas a la atención en salud:

Se realizó actualización el protocolo de lavado de manos y medir la adherencia al protocolo de lavado de manos, mediante la implementación de una lista de chequeo que mide el conocimiento de los 5 momentos y la adherencia a la técnica del lavado de manos; así como también medición del consumo de productos desinfectantes, jabón antibacteriano, y toallas desechables.

Se busca implementar estrategias que propenden minimizar el riesgo de ocurrencia de un evento adverso durante el proceso de atención en salud, que ayuda a construir el conjunto de elementos estructurales, procesos y metodologías que permitan que cada servicio de la clínica se puede prestar manera más segura.

La seguridad de los pacientes es una de las principales dimensiones de la calidad de la atención en salud, por lo tanto, La Clínica la Carolina considera como un valor institucional y la dimensión más relevante de la calidad del proceso de atención.

Se realizan tres capacitaciones con el personal con una asistencia de 37 colaboradores realizando la adherencia del proceso.



Programa de humanización



En el año 2018, se humanizo nuestra atención a través del protocolo de la humanización del Paciente, por medio de la educación, la transparencia y la comunicación hacia el paciente y su familia, que permitan al paciente tener una experiencia positiva, en todos los momentos de atención. Continuaremos fortaleciendo la cultura de Servicio Humanizado y mejorando día a día nuestra atención

Indicadores clínicos

Durante el año 2018 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.

Guías médicas

En el mes de noviembre la Clínica inicia la adopción de guías clínicas mediante la metodología del método AGREE II, Guías Médicas guías basadas en las evidencias internacionales, seleccionando de cada especialidad las patologías más frecuentes, se realizarán calificación de cada guía por parte de los especialistas, y se socializarán y para monitorización se realizarán indicadores de cumplimiento de las nuevas guías y los resultados de adherencia a las mismas.

Calidad de historia clínica

Cada mes en el comité de historias clínicas presenta los resultados de la evaluación de la calidad del diligenciamiento de las historias, se revisan diferentes formatos de la historia, por lo que los resultados no son comparables entre sí, se socializan con los líderes de área y se realizan acciones de mejora y seguimiento a diario a los registros clínicos.

Gestión de la Bioseguridad

La Gestión de la Bioseguridad se realizó en el enfoque de disminuir la incidencia de accidentes de trabajo, derivadas de la exposición al riesgo biológico, a través de acciones de prevención efectivas y estandarización en el manejo de la exposición cuando la desviación del control del riesgo biológico se presente.

Para ello durante el 2018 se realizaron las siguientes actividades:

- Capacitaciones y sensibilización en normas de Bioseguridad y estándar de seguridad en uso de equipo de micro método, con un cumplimiento del 100%.
- Utilización correcta del equipo de protección personal, seguimiento al personal por medio de listas de chequeo, realizando observaciones correctivas.

Gestión Comercial

La Gestión Comercial tiene como objetivo principal el velar por el crecimiento de la venta de servicio de la Clínica y en la fidelización de nuestros clientes y socios de valor nuestros cirujanos en la atención de los usuarios.

En el año 2018 se trabajó en el desarrollo de un plan de negocios donde se realizó un diagnóstico donde se generó un estudio de mercado donde se identificaron los principales competidores en la venta de servicios de salas de cirugía de nivel 2 ambulatorio. Como resultado de este estudio se identificaron la necesidad de implementar diferentes frentes de comercialización de los servicios entre estos está la venta por Internet (Social media Marketing) y de forma presencial media un visitador (Líder de Relacionamento), con el objetivo de traer nuevos cirujanos que se interesen en venir a operar en la Clínica.

La clínica en su interés de realizar un cambio en la imagen de la página WEB, realizó la contratación de un profesional en el tema de Mercado, el cual realizó un estudio más amplio y generó la necesidad de identificar que era necesario un cambio total de la imagen corporativa de la Clínica teniendo en cuenta la trayectoria de 29 años que tiene la entidad.

A continuación, presentamos el trabajo realizado que se realizó en la renovación de la Marca de la Clínica:

Objetivos

1. Renovación de marca.
2. Fortalecer el canal digital.
3. Posicionar la marca Clínica La Carolina.
4. Impactar positivamente el engagement con la marca.
5. Incrementar el volumen de médicos que operan en las instalaciones de Clínica La Carolina.

Antecedentes

1. Debilidades

- No contar con un Departamento de Marketing
- No contar con un presupuesto anual-mensual para el Departamento de Marketing.
- No contar con un Eslogan Oficial para el Logo.
- No contar con una Página Web visualmente atractiva.
- No contar con Call Center Virtual en el Portal de la Página Web.
- No contar con Social Media - Administración Activa

No contar con presencia continua en los diferentes medios de comunicación donde se concentra nuestro público objetivo.

No contar con un Plan de Marketing 360^a.

2. Oportunidades

Incrementar la demanda de otros segmentos del mercado.

Potenciar Otras Especialidades de baja complejidad ambulatoria.

Utilizar Internet para alcanzar nuevos mercados.

Utilizar diferentes medios de nicho para impactar nuestro público objetivo.

Fidelizar los usuarios del Plan Complementario, Medicina Prepagada, Pólizas.

3. Fortalezas

Referentes en el mercado de la Cirugía Plástica.

Referentes en Especialidades de baja complejidad ambulatoria.

Asociados, Cirujanos Plásticos Reconocidos.

Convenios: Plan Complementario, Medicina Prepagada, Pólizas.

Importante porcentaje de facturación por Pacientes particulares.

Calidad en la prestación del servicio.

Tecnología de Punta.

Ubicación estratégica.

4. Amenazas

El surgimiento de nuevos competidores.

Servicios: Competencia de precios.

Nuevas legislaciones que incrementan los gastos.

Una desaceleración de la economía que reduce la demanda global.

Metodología: Plan estratégico 2018

1. Renovación de marca.

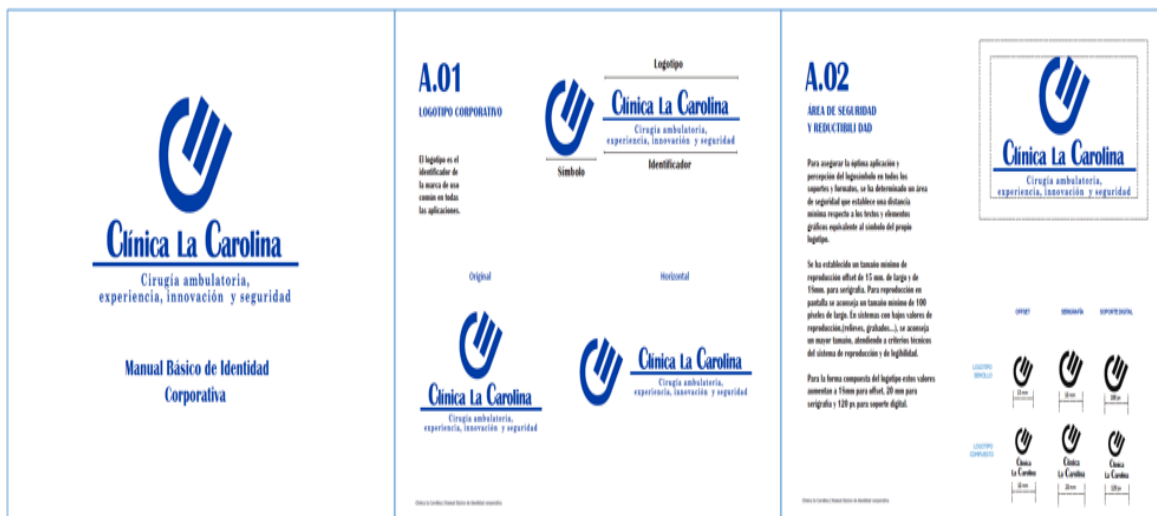
Hay motivos que hacen necesario que una empresa necesite refrescar su imagen, como la incorporación de nuevas vías de negocio o la modernización de las instalaciones de la empresa, o simplemente el paso del tiempo.

Caso: Tiempo

- Cambio de color rojo por azul, para identificarnos en el sector salud.
- Manteneos el icono/símbolo con el que se fundó la marca.
- Renovación tipografía

- Utilización de Altas y bajas en la letra, para generar cercanía.
- Anexo de identificador/eslogan
- Pieza anexa renovable por año: 29 años, para reforzar la experiencia en el mercado y generar credibilidad.

*Ver anexo: Manual básico de imagen clcarolina.pdf



2. Toma de Fotografías Corporativas

Para una empresa una de las mejores formas de llegar a sus clientes es mediante **contenido visual**. En la era de internet, en la que actualmente se mueven empresas y clientes, es importante cuidar la calidad y profesionalidad de este tipo de contenido. Mediante **fotografía corporativa** podemos llegar a nuestro público de una forma eficaz, para atraerle y fidelizarle.

Caso: 200 fotografías (instalaciones, oferta de servicios, atención al cliente)

3. Rediseño general portal web

Una buena página Web, no solo tiene que ser atractiva visualmente, tiene que ser desarrollada bajo una estructura ordenada y de fácil acceso para los navegantes. La Página Web es la cara y fachada de nuestra empresa en Internet, y debe ser acorde a lo que ofrecemos.

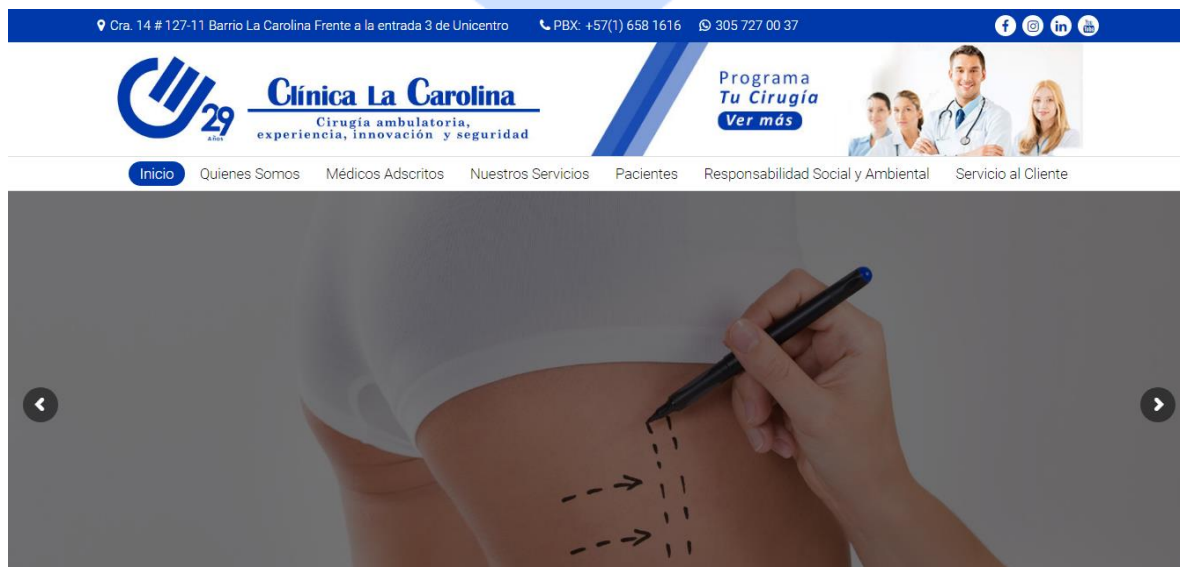
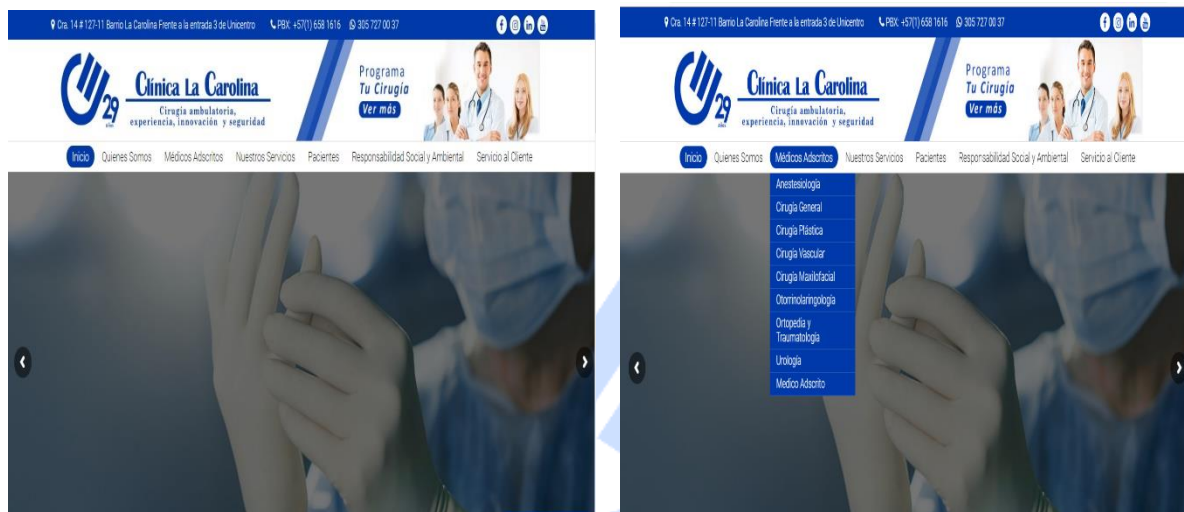
Caso: <https://clinicalacarolina.com.co>

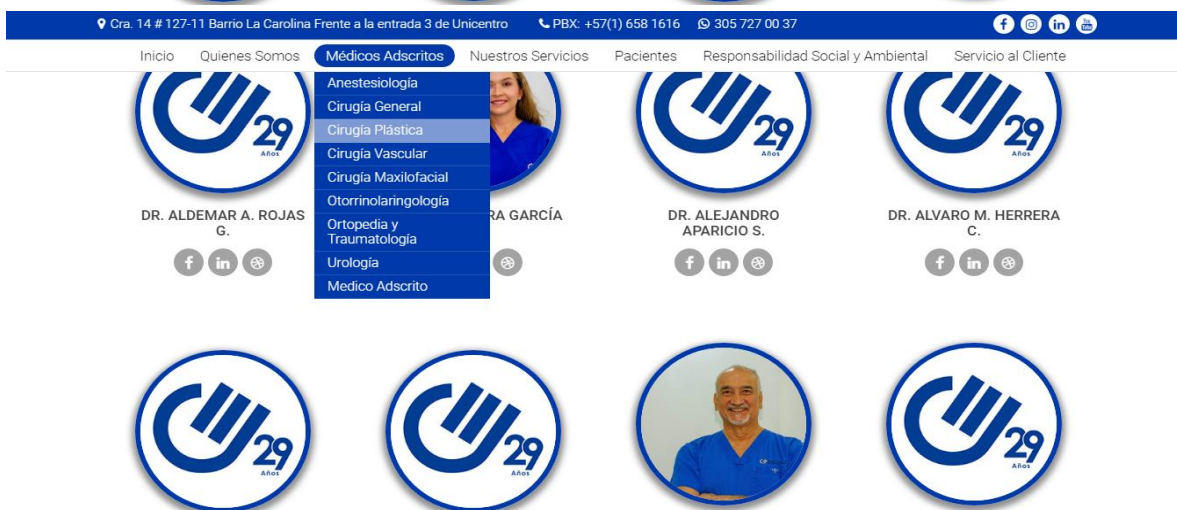
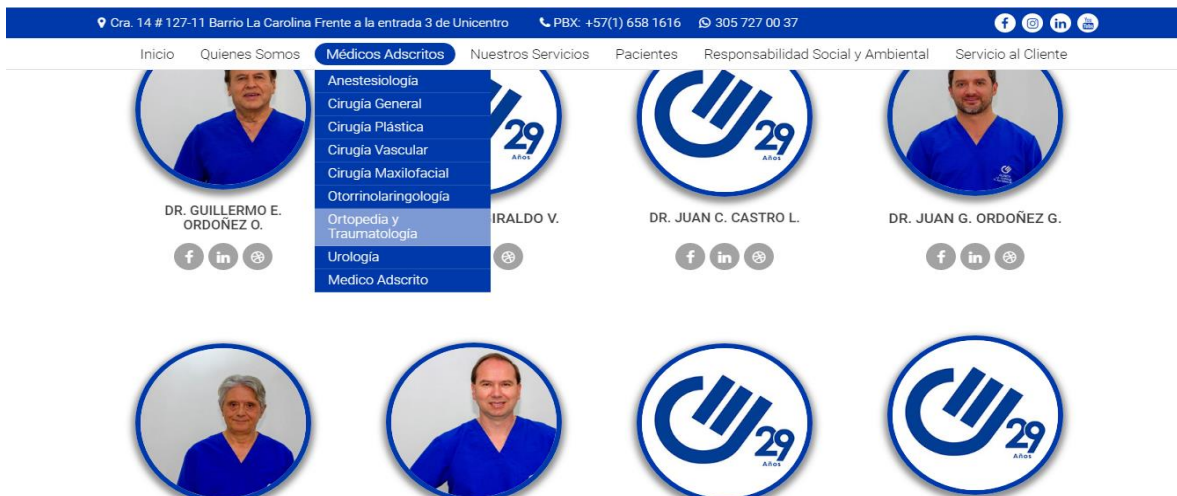
- Está alojada en un buen hosting.
- Estructura sencilla e intuitiva.

Cirugía Ambulatoria, Experiencia, Innovación y Seguridad



- Tiene un diseño limpio, sencillo, fácil para la navegación rápida/ágil de los usuarios.
- Diseño Web RESPONSIVE, dispositivos móviles y tablet.
- Contenido corto y preciso.
- Menú BLOGUEROS, para gestión de contenidos mensual.
- Información actualizada continuamente.





4. Creación de campana Ref. Lanzamiento

Teniendo claros los objetivos, definimos cuáles son los **KPIs medibles y comparables** entre sí, que nos ofrecen una visión 360º de la eficiencia o no, de nuestras campañas.

5 Fases:

1. Administración: Conocimiento de la oferta de valor (Alquiler de salas de cirugía para procedimientos ambulatorios)
2. Interpretación: Definir lo que vamos a comunicar y el copy que lo acompaña que define de una forma clara la oferta de valor.
3. Aspiración: Perfil del target y delimitaciones.
4. Adaptación: Canales y formatos en los que se transmitirá el mensaje.
5. Análisis: Medición de los resultados

Chequeo lanzamiento interno



Evento: Lanzamiento de marca
Fecha: 30 Noviembre 2018



5. Presupuesto marketing 2018

Caso: Inversión en plan estratégico de mercadeo 2018 - Valor \$ 6.950.000

Metodología: Plan estratégico 2019

1. Comunicación Interna

El terreno de la comunicación interna ha sido siempre fértil para la innovación y el uso de nuevas herramientas como los muros de alto impacto y otras herramientas que van ligadas a la tecnología digital, como: newsletters, comunicados, mailings, foros, intranet, linkedIN etc.

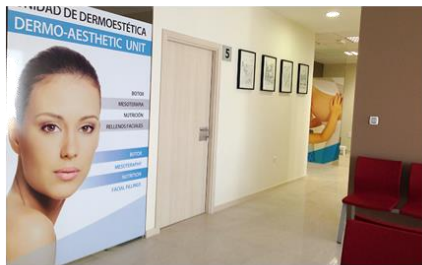
Caso: Mural de impacto

- Ubicación: oficinas administrativas.
- Que logre captar la atención y visualización de la comunidad.
- Impacto: Generar sentido de pertenecía, pasión, dedicación, compromiso, lealtad.

Comunicación interna



Muro impacto: Admisiones \$ 2'000.000 + IVA



Muro impacto: Estar médico \$ 4'000.000 + IVA



Cirugía ambulatoria, experiencia, innovación y seguridad

2. Fachada

¿La imagen de la empresa depende de la fachada del edificio de su sede? La respuesta es un contundente sí.

La fachada se constituye en la primera impresión que dejan las firmas de su imagen corporativa en las calles de la ciudad entre sus consumidores y el público en general, y puede convertirse en un arma de doble filo.

Por ello tenerla descuidada, en mal estado y deteriorada podría ir en contra de lo que corporativamente queremos expresar a sus consumidores.

Caso: Ajuste de fachada externa del edificio, alineado a una comunicación asertiva.

1. Concordancia con la imagen y marca.
2. Reflejar la personalidad de la empresa.
3. Iluminada, para impactar de noche.
4. Diseño que capte la atención de la población.
5. Percepción: Que el mercadeo se sienta identificado
6. Posicionamiento.

7. Mantener limpia.
8. Tener un entorno amigable con el medio ambiente. (Brindar un espacio urbano agradable para la población)
9. Debe generar confianza y credibilidad.

Fachada externa



Caja de Luz: \$ 21'000.000 + IVA

Micro perforado : \$ 8'000.000 + IVA



Cirugía ambulatoria, experiencia, innovación y seguridad

3. Brochure comercial

**Cirugía ambulatoria,
experiencia, innovación y seguridad**

El brochure es la representación abarca desde trípticos publicitarios de un nuevo producto o servicio que su compañía ofrezca hasta las carpetas de presentación de proyectos que circulan de manera interna o externa.

Caso: Brochure tipo: Portafolio Impreso y digital, trípticos publicitarios.

- Función informativa
- Función publicitaria
- Función identificadora

Brochure comercial

1. ¿Quiénes somos?
2. ¿A quien va dirigido?
3. Oferta de servicios
4. ¿Por que elegirnos, diferenciales?
5. Valor agregado.
6. Tarifas.
7. ¿Como ser médico adscrito?
8. Información y contacto.

Metodología

Digital: Presentado en Tablet al cliente

Impreso: 2 Ejemplares

Carta de bienvenida + Capeta Corporativa

Diseño Montaje de estructura grafica y contenido.

\$ 950.000



Cirugía ambulatoria, experiencia, innovación y seguridad

4. Material POP

El Material POP (Point of Purchase) es una de las herramientas de comunicación BTL utilizadas por los *retailers* para promocionar, se utiliza como una estrategia de merchandising.

Caso: Esferos, Agendas, Botilito, agendas, usb vip.

- Aumenta visibilidad de marca.
- Obsequios de fidelización para nuestros clientes (Médicos adscritos)

Material POP



Almanaque de escritorio
200 Unds
\$1'950.000 + IVA

Botilito
500 Unds
\$2'677.500 + IVA

Agenda + Esfero (Ecológico)
500 unds
\$2'750.000 + IVA



Clínica La Carolina

Cirugía ambulatoria, experiencia, innovación y seguridad

Cirugía ambulatoria,
experiencia, innovación y seguridad

5. Social media

Este proceso es fundamental para la compañía, en Social Media Marketing generamos tráfico web o llamar la atención a través de redes sociales.

Caso: Plataformas (Facebook, Instagram, LinkedIn)

- Estrategias:
- Acercamiento pasivo.
- Acercamiento activo.

Métricas (Reportes web, retorno de la inversión, tasa de respuesta de clientes %CTR, alcance y viralidad)

Social media

Parrilla de Contenidos:

1. Creación de 2 cuentas. (INSTAGRAM/FAC/YOUTUBE)
2. Consejo editorial bimestral
3. Entrega de parrilla mensual: 15 Post (piezas graficas con contenido)
4. Montaje de estructura para emisión (2 Webinar) mensual.
5. Subir 1 video mensual en youtube.

\$ 600.000 + IVA



Cirugía ambulatoria, experiencia, innovación y seguridad

6. Encuesta

Es la herramienta para realizar seguimiento adecuado, reportar resultados de satisfacción y percepción del cliente directo e indirecto, y tomar decisiones acertadas al respecto.

Encuestas descriptivas: Opinión general.

Encuestas analíticas: Opinión de un servicio ó experiencia puntual.

Respuesta abierta: Para tener respuestas precisas.

Respuesta cerrada: Para conocer su opinión y comentarios.

Caso: Modelo de encuesta Web

7. Plan de medios

Es clave para el posicionamiento de la marca, para un plan de medios 360 grados:
Impreso, Marketoutdoor/Exterior, Radio, Digital.

Caso: Marketoutdoor/Exterior – Digital

8. Lineamientos estratégicos.

Indicadores:

No.	Objetivo	Nombre del Indicador
1	Ser socios de valor para los médicos adscritos que operan en nuestras instalaciones	Cientes recurrentes
		Satisfacción global de clientes
3	Ser socios de valor para los pacientes	Número de beneficiarios por cliente
		Satisfacción global de pacientes
		Inversión en atención promedio por paciente
4	Ser socios de valor para los aliados (convenios)	Satisfacción global aliados
		Aliados recurrentes
5	Posicionar la marca	Oportunidad de comunicación para divulgar
		Impacto del medio
6	Fortalecer el posicionamiento e imagen de la fundación	Seguidores en redes sociales
		Seguidores que se convierten en donantes o aliados
7	Fortalecer el modelo de gestión de recursos	Ingresos generados
		Número de clientes (médicos adscritos)
		Aliados

		canales para encontrar clientes (médicos adscritos)
		Alianzas estratégicas establecidas
		Donantes corporativos
8	Garantizar la calidad de los servicios	Número de cirugías diarias
		Indicador de impacto en la atención médica
9	Fortalecer la gestión comercial	Cantidad de comerciales
		resultados en cifras - venta
		Satisfacción global de la atención comercial
10	Desarrollar las competencias del comercial	Evaluación de desempeño
		Desarrollo de competencias
		Retención
		Satisfacción global del colaborador
11	Gestionar la estrategia competitiva	POA (Plan operativo anual)
		Proyectos

Dentro de nuestros procesos de fidelización de nuestros clientes y socios de valor nuestros cirujanos, tenemos el seguimiento a la satisfacción de los usuarios, a continuación, presentamos:

Monitoreo de la satisfacción del usuario

La Clínica La Carolina a través de encuestas evalúa el grado de satisfacción de los usuarios, de acuerdo con los resultados obtenidos se implementan las acciones de mejora que sean necesarios, Mediante este modelo busca el mejoramiento Institucional sirviendo de guía para mejorar o mantener la calidad en la prestación de los servicios de la Institución.

De acuerdo al número de cirugías realizadas 2.747 la proporción de usuarios satisfechos para el 2018 fue de 96%, proporción de usuarios encuestados que califican con excelente y bueno el servicio prestado por la Institución, en comparación con el año 2017 de acuerdo al número de cirugías 2.711 la satisfacción fue de 93%. El porcentaje de satisfacción en comparación al año anterior se observa el aumento por el seguimiento realizado en el proceso de satisfacción del paciente.

A nivel institucional se ejecutaron acciones correctivas desde el área de atención al usuario, con el fin de mantener un índice de satisfacción mayor al 95%.

ANÁLISIS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AÑO 2018 – 2017

CALIFICACION	2018	2017
EXCELENTE	89%	88%
BUENO	10%	11%
ACEPTABLE	0%	0%
DEFICIENTE	0%	0%
NA	1%	1%
TOTAL	100%	100%

Con 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.

A continuación, relacionamos los resultados de estas mediciones: Encuestas a Usuarios. En el 2018 se ha realizado 2.752 encuestas a Usuarios, el 89.4% de los encuestados califican como "excelente", el 9.5% de los encuestados califican "bueno", la atención recibida en el proceso de atención (médico-administrativa asistencial) contemplando las etapas: ingresos, prestación del servicio y egreso.

En comparación con el año 2017 en la relación de mediciones Encuestas a Usuarios. Se realizaron 2.520 encuestas a Usuarios, el 88.2% de los encuestados califican como "excelente", el 10.1% de los encuestados califican "bueno", la atención recibida en el proceso de atención (médico-administrativa asistencial) contemplando las etapas: ingresos, prestación del servicio y egreso.

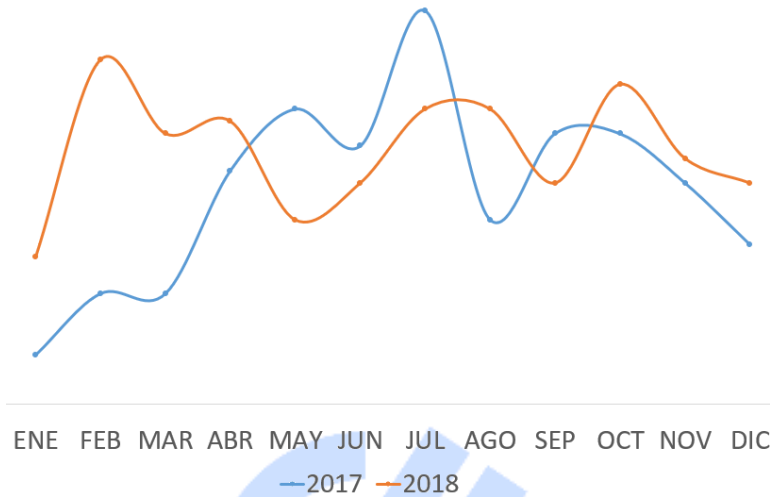
En la gráfica se puede apreciar, que en el año 2018 se realizaron un total de 2752 encuestas y en comparación con el año 2017 que se realizaron 2520 encuestas, la diferencia entre los dos años es de 232 encuestas y valor porcentual es el 9%. Aumento el número de diligenciamiento de encuestas por pacientes.



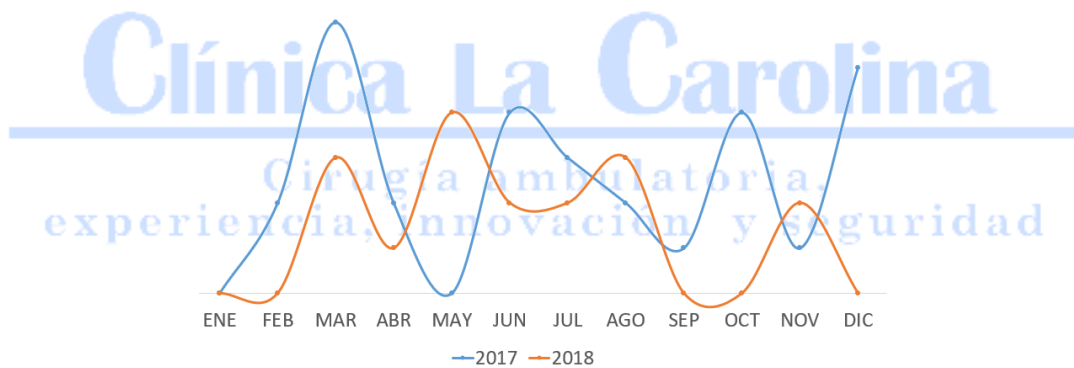
**Cirugía Ambulatoria,
Experiencia, Innovación y Seguridad**

Clínica La Carolina

FELICITACIONES EN GENERAL DEL SERVICIO: Las felicitaciones en el año 2018 crecieron un 19% con respecto al año anterior.



INCONFORMIDADES – QUEJAS: Las quejas para el año 2018 disminuyeron un 43% comparado con el año anterior.



Dirección Administrativa y Financieras

La Dirección Administrativa tiene como objetivo principal el prestar apoyo a la gestión del área Misional de la Clínica alineado al plan estratégico a la Entidad.

Dentro de los logros más representativos del área Administrativa tenemos la renovación de pólizas el cual genero una mejora en cobertura, pero a su vez se logro un ahorro en costos del 27% que equivale a \$18 millones.

POLIZAS	ANTERIOR		NUEVA			DIFERENCIA		
	COBERTURA	PRIMA	COBERTURA	PRIMA	PRIMA UNIFICADA	COBERTURA	PRIMA	PORCENTUAL
POLIZA RESPONSABILIDAD CIVIL HOSPITALARIA CONTRACTUAL	600,000,000	40,233,900	600,000,000	25,327,960	40,327,959	400,000,000	94,059	0%
			400,000,000	14,999,999				
POLIZA TODO RIESGO	2,520,713,000	8,983,457	3,713,612,000	4,637,291	6,126,275	1,192,899,000	-4,346,166	-48%
POLIZA RESPONSABILIDAD CIVIL DIRECTIVOS CONTRACTUAL	300,000,000	1,863,192	500,000,000	1,488,984		200,000,000	-374,208	-20%

También se tercerizo el servicio de Lavandería, el cual presentaba un riesgo para el proceso de habilitación, teniendo en cuenta que los equipos y la infraestructura no cumplían, por tal motivo se contrato los servicios con un proveedor el cual también genero un ahorro en el costo de la operación del 6% mensual y se negoció con pago a 60 días el cual aliviana el flujo de la caja de la Entidad.

	COSTOS SERVICIO PROPIOS	COSTOS SERVICIO PROPIO COMPRAR NUEVAS MAQUINAS	COSTOS SERVICIO TERCERIZADO
INSUMOS	1,788,585	1,788,585	0
PERSONAL	2,559,514	2,559,514	1,279,757
COSTOS OPERACIÓN	3,152,749	5,652,749	5,761,028
TOTAL COSTO	7,500,848	10,000,848	7,040,785

DIFERENCIA \$	-460,063	-2,960,063
DIFERENCIA %	-6%	-30%

Área Talento Humano

Talento Humano tiene como objetivo principal el planificar, coordinar y ejecutar los procesos de reclutamiento, selección, contratación, capacitación y bienestar, creando condiciones laborales propicias donde los colaboradores obtengan un ambiente laboral adecuado, fortaleciendo su productividad laboral y profesional, logrando el cumplimiento de la misión institucional.

Procesos De Talento Humano



A continuación, se relacionan los resultados por cada uno de los procesos del área de gestión humana:

NOMINA

MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	2018
Número total de colaboradores al inicio del mes	37	38	37	41	40	35	40	39	40	40	42	43	39
Número total de colaboradores al final del mes	38	37	41	40	35	38	38	40	40	42	43	39	39
VALOR NOMINA NETO	59,688,104	59,206,866	63,759,050	62,977,808	61,191,408	61,306,866	64,128,925	64,556,467	64,808,959	67,961,451	68,761,451	65,734,063	63,673,452

- El pago de nómina se realiza de manera oportuna entre los días 27 y 30 de cada mes.
- Como lo muestra la gráfica en promedio la nómina cuenta con 39 funcionarios. El promedio neto a pagar es de \$63.673.452 mensualmente.
- Durante el segundo semestre del 2018 se crean nuevos cargos que apoyan el plan de crecimiento de la institución, estos son:

- **Auxiliar de Archivo:** Persona encargada de Gestión de archivo y correspondencia de la institución en general, escaneo y archivo digital de historias clínicas a plataforma CNT.
 - **Ingeniero de Sistemas:** Realizar el mantenimiento y actualización del inventario informático, hoja de vida de cada equipo donde se incluya las características técnicas y números de serie. Realizar la verificación del buen funcionamiento de sistemas operativos y programas (CNT junto con todos sus módulos), inspección e instalación de parches y actualizaciones.
 - **Líder de Relacionamento:** Desarrollar e implementar los planes de mercadeo a corto, mediano y largo plazo. Realizar las investigaciones y estudios de mercado requeridos. Gestionar el desarrollo de nuevos mercados y la captación de nuevos clientes. Mercadear valores agregados con respecto a la prestación de los servicios que ofrece la institución.
- Los pagos mensuales a Seguridad Social se realizan de manera oportuna, dando cubrimiento total a los funcionarios en los diferentes fondos.

Reclutamiento y Selección

Durante el año 2018 se realizaron proceso de reclutamiento y selección a los siguientes cargos:

PROGRAMACION DE RECLUTAMIENTO			
CARGO	CANTIDAD	CONTRATOS	OBSERVACION
AUXILIARES DE ENFERMERIA	20	19	(1) No se presenta a laborar, (1) Renuncia el primer día de trabajo.
JEFE DE ENFERMERIA	2	1	(1) Se retira del proceso
APOYO LOGISTICO	1	1	
REGENTE DE FARMACIA	1	1	
AUXILIAR DE FARMACIA	4	3	No se presentó a laborar
JEFE DE TALENTO HUMANO	1	1	
INSTRUMENTADORA QX	3	3	
DIRECTOR ADMON Y FCIERO	1	1	
AUXILIAR DE ARCHIVO	1	1	
INGENIERO SISTEMAS	1	1	

LIDER DE RELACIONAMIENTO	1	1	
TOTAL	36	32	TOTAL 4 NO CONTRATADOS

Dentro del proceso de selección, se remiten 36 personas a visita domiciliaria: se realizó visita domiciliaria a **dos** personas que no firmaron contrato por renuncia a la vacante, **una** persona que no volvió después del primer día de trabajo y **una** persona no se culminó proceso de contratación por no asistir a la Clínica al inicio del contrato.

Planta de Personal Contratada

A diciembre de 2018, la planta cuenta con **39** trabajadores, distribuidos en los siguientes cargos:

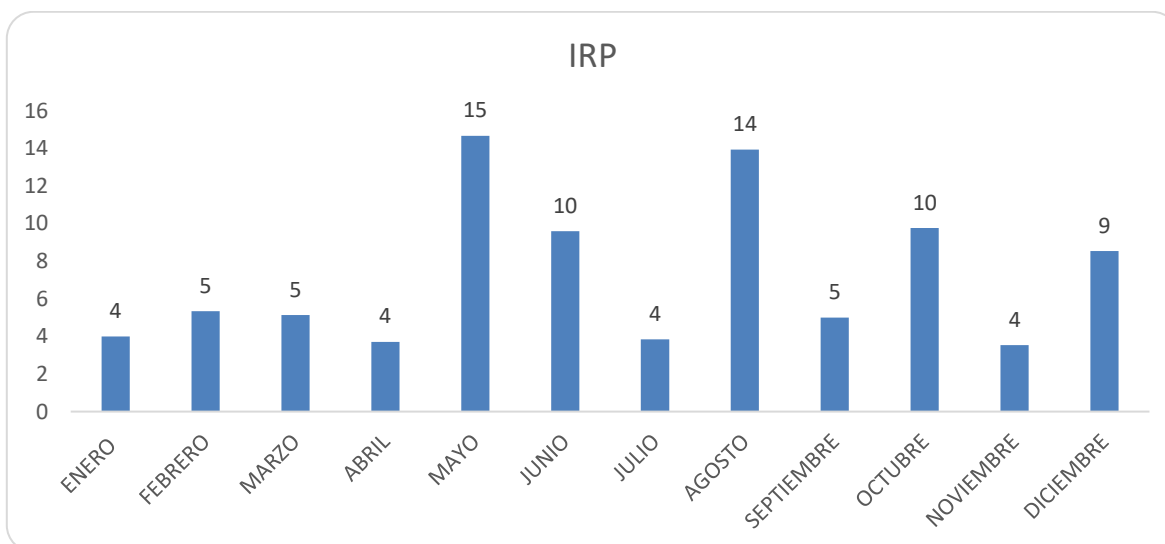
Detalle:

CARGO	N° Personas
Gerente General	1
Jefe de Calidad	1
Director Asistencial	1
Instrumentador Quirúrgico	4
Jefe de Enfermería	1
Auxiliar de Enfermería	10
Líder Central de Esterilización	1
Auxiliar de Esterilización	1
Regente de Farmacia	0
Auxiliar de Farmacia	2
Tecnólogo Biomédico	1
Auxiliar de Admisiones y Programación de Cirugía	2
Aprendiz	2
Apoyo Logístico	4
Director Administrativo y Financiero	1
Jefe de Talento Humano	1
Ingeniero de Sistemas	1
Líder de Relacionamiento	1
Analista Contable	1

Analista de Cartera y Tramite De Glosas	1
Analista de Tesorería y Pagos	1
Auxiliar de Archivo	1
Auxiliar de Facturación	0

Teniendo vacantes los cargos de: Regente de Farmacia y Auxiliar de facturación, los cuales se cubren en la Segunda semana de enero 2019.

Índice de Rotación de Personal



En promedio durante el año 2018 hubo una rotación de personal de siete (7) funcionarios por mes.

Motivo desvinculación 2018	No.	%
RENUNCIA VOLUNTARIA	22	61%
Traslado de Ciudad	1	3%
Terminación contrato de aprendizaje	3	8%
Terminación de Contrato Sin Justa Causa	3	8%
Terminación de contrato con justa causa	1	3%
Terminación de Contrato Periodo de Prueba	6	17%
TOTAL	36	



El valor representativo de rotación de personal se enfoca en renuncia voluntaria con un porcentaje del **61%** respecto a la cantidad de desvinculaciones.

El cargo donde existe mayor rotación es Auxiliar de Enfermería, buscando un plan de acción de mejora para lo anterior, se define nivelación de salarios e incrementos que regirán a partir de enero 2019.

LOGROS:

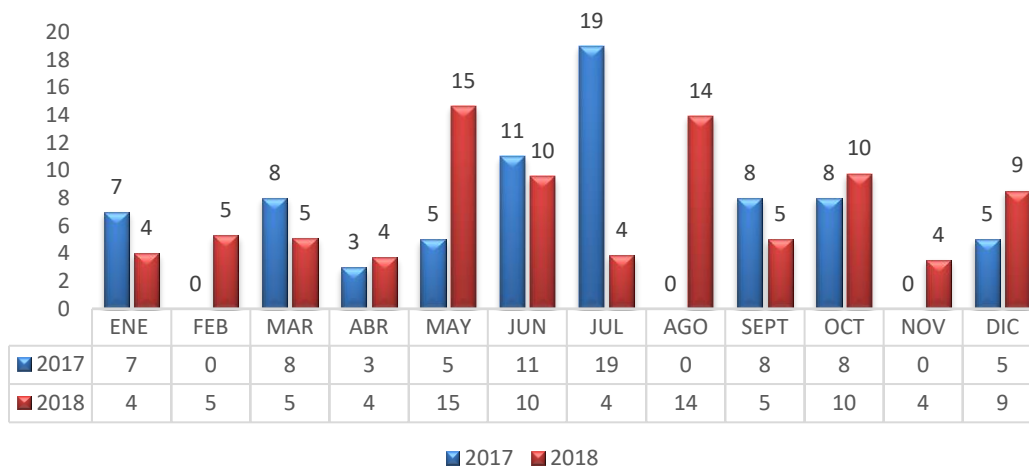
- Se modifica el proceso de reclutamiento de personal, teniendo en cuenta el perfil del cargo; se amplía la publicación de vacantes en universidades e instituciones de Salud con el fin de ubicar mayor número de Hojas de Vida.
- Actualización y complementación de pruebas de conocimientos para cada perfil de acuerdo con el cargo. Esta permite evaluar los conceptos básicos que debe tener el evaluado, acorde a su resultado se identifica si continua o no en el proceso de selección.
- Como parte del plan de mejora para la rotación de personal y teniendo en cuenta que al cierre del primer trimestre de 2018 hubo una rotación de tres (3) colaboradoras en apoyo logístico, se inició tercerización a partir de mayo con la empresa **Casalimpia**. A diciembre 31 de 2018 contamos con dos apoyos de esta empresa logrando estabilidad en el grupo de logística. Comparado con el periodo 2017 hubo una rotación de personal en esta área de (9) nueve personas, siendo un **24%** que se reduce con respecto a la totalidad del personal.

COMPARATIVOS

❖ **Rotación de personal**

Realizando el comparativo de la rotación de personal durante los años 2017 - 2018 encontramos:

INDICE ROTACION PERSONAL 2017-2018



En promedio, se evidencia un incremento del un funcionario en rotación de personal entre el año 2017 a 2018. Las principales diferencias se evidencian en: El mayor porcentaje de personas retiradas para ambos años, pertenecía al área asistencial.

Porcentaje de rotación 2017 apoyo logístico fue del 24% en comparación a mayo 2018 que fue de 7%.

En auxiliares de enfermería 2017 la rotación durante el año fue de un 34% (13 enfermeras). En comparación con año 2018 la rotación de auxiliares de enfermería fue de un 54%.

Respecto al motivo de retiro que más se presentó, se pudo evidenciar que las “Renuncias Voluntarias” ocuparon el 61% de las desvinculaciones de personal en el año 2017 y el 55% de la totalidad de retiros en el año 2018.

- **Riesgos del Entorno Laboral**

Logros 2018:

- Dentro del proceso de selección y contratación, se realizó exámenes médicos de ingreso a las 32 personas que firmaron contrato. Ninguno de los candidatos presentó restricciones para ejercer los cargos para los cuales estaban postulados.
- Los trabajadores que ingresaron recibieron capacitación de inducción sobre seguridad y salud en el trabajo y el manejo de los equipos de protección personal, para darle un uso adecuado a los mismos, de igual manera reciben sus implementos de protección personal.
- Al culminar el año no se registran Enfermedades Profesionales diagnosticadas.

- **Plan de Bienestar laboral.**

Logros 2018:

- En la gestión realizada durante el 2018 se crearon los siguientes beneficios a los colaboradores:
 - Convenio con Cooperativa de Empleados de Cafam (Coopcafam): Ahorro desde el 3% del salario con opción de crédito hipotecario, de vehículo y de libre inversión descontado por nómina.
 - Celebración de fechas especiales:
 - Celebración de Cumpleaños Bimensual: Reunión de todo el equipo La Carolina para celebrar un año más de vida de los homenajeados.



- Celebración Día de La Enfermera: Reunión de todo el equipo La Carolina donde con una merienda y regalo para este importante equipo se celebra su profesión.
- Celebración Día de La Instrumentadora Quirúrgica: Reunión de todo el equipo La Carolina donde con una merienda y regalo para este importante equipo se celebra su profesión.
- Celebración Día del Anestesiólogo: Reunión de todo el equipo La Carolina donde con una merienda y regalo para este importante equipo se celebra su profesión.
- Día de los niños octubre 31



Objetivo: Contribuir a la unidad familiar, creando un ambiente externo a la institución donde se logró reunir a Familias La Carolina en Cinepolis de Centro Comercial Calima.

- Fiesta de Fin de Año 2018 – Lanzamiento de nueva marca corporativa.
Objetivo: Fortalecer la integración institucional, relaciones interpersonales, trabajo en equipo.
- Premios Clínica La Carolina (fiesta fin de año 2018)



Objetivo: Crear una cultura de orgullo y sentido de pertenencia hacia la institución. En esta oportunidad se premiaron entre otras, las siguientes categorías:

COMPROMISO



COMPAÑERISMO



PUNTUALIDAD



- **Plan de Capacitación anual.**

Actividades y Logros:

- A 31 de diciembre de 2018 el cronograma de Capacitaciones tuvo un **133%** de cumplimiento; apoyando el proceso que se llevó a cabo antes de visita de Secretaria de Salud, se realizaron capacitaciones adicionales entre áreas para comunicar temas importantes que influían para dicha visita.
- En las capacitaciones a Destacar tenemos el de Reanimación Cardiopulmonar (RCP), es un curso obligatorio para todo el personal asistencial con el objetivo de conocer cómo actuar en caso de una emergencia, la Clínica realizó una inversión enviando a 16 colaboradores a tomar este curso con el proveedor SCARE con el propósito de tener todo el personal certificado y esta certificación es por dos años.



Visita Secretaria de Salud, Proceso de Habilitación noviembre 2018.

Clínica la Carolina cuenta con un recurso humano idóneo para prestar los servicios de salud, brindada con calidad en la atención de los servicios que ofrece. Para este propósito la Clínica La Carolina cuenta con una selección de personal mediante revisión y verificación del contenido de hoja de vida del Recurso Humano, evidenciando el cumplimiento de los requisitos:(títulos, experiencia, tarjetas profesionales y calidad humana) Estándar cumple con los requisitos esenciales. Dentro de visita de Secretaria de Salud en el área de Talento Humano se concluye: **Sin requerimientos.**

Sistema De Gestión De Seguridad Y Salud En El Trabajo

Clínica la Carolina es responsable por la seguridad y salud de sus trabajadores en el ambiente laboral, está comprometida desde su perspectiva de responsabilidad social, responde frente a esta necesidad, lo cual se ve reflejado en el desempeño de la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, Decreto Ley 1072 del 2015 y la Resolución 1111 de Marzo de 2017, con un cumplimiento del 96% y el reto del cumplimiento de la matriz de requisitos legales en riesgos laborales, el cual evidencia un avance del 99%..

El avance de la implementación se logró con el fortalecimiento de los programas de medicina, seguridad e higiene industrial, plan de prevención y preparación para la emergencia por medio de capacitaciones y las estrategias internas de la Institución con la metodología PHVA.

La política del SG-SST se construyó dando cobertura y alcance a todas las áreas de la clínica, siendo un pilar del sistema y sentando el compromiso de la alta dirección de la organización, con la seguridad y salud de los trabajadores.

Las actividades más importantes desarrolladas en el 2018 fueron



- ✚ Se realizó mejora en las oficinas administrativas al identificar y eliminar ciertos factores de riesgo, los principios ergonómicos pueden aplicarse para evitar un tipo en particular de lesión conocido como desorden músculo-esqueleto, al que también se le refiere como desorden traumático acumulativo.
- ✚ La oportunidad de respuesta en las valoraciones médicas ocupacionales de ingreso y egreso
- ✚ La realización del plan de capacitaciones en seguridad y salud en el trabajo con una cobertura para 39 colaboradores.
- ✚ Se disminuyó la accidentalidad laboral: se establecieron estrategias y actividades para disminuir específicamente caídas y riesgo biológico y el resultado de la ejecución de este plan de mejora fue la disminución de la accidentalidad.

Área Sistemas de Información

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

En el año 2018 el trabajo realizado en el área de gestión de tecnología de la información se realizó un análisis del estado de la infraestructura (Hardware y Software) evidenciando varias novedades en cuanto conectividad y desempeño de los equipos para un correcto funcionamiento en cuanto a tecnología se refiere los cuales se numeran a continuación:

Centro de Cómputo:

1. Organización del gabinete principal.



2. Switch de baja configuración: Switch Trendnet de velocidad a 10/100, lo recomendable es un Switch con 24 puertos de giga conexión 10/100/1000 puede ser marca Trendnet.



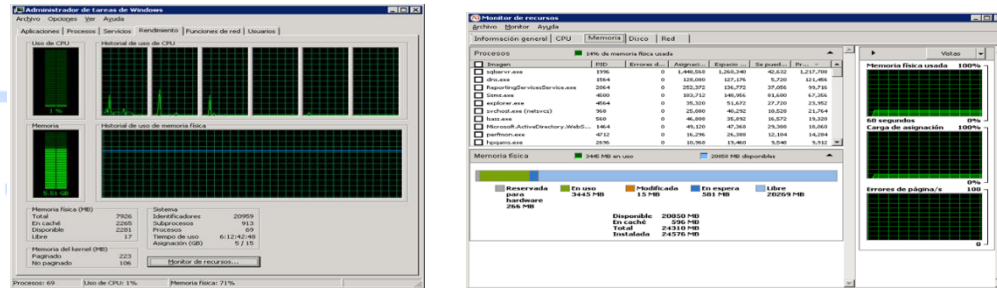
3. Cableado gabinete centro de cómputo: el cableado instalado esta ponchado de manera q no garantiza una buena conectividad en la transmisión de datos, lo que se recomienda es tener un cableado UTP Categoría 6 certificado de mínimo 1 metro.
4. UPS: se encuentra desgaste en las baterías debe realizarse cambio de las mismas.



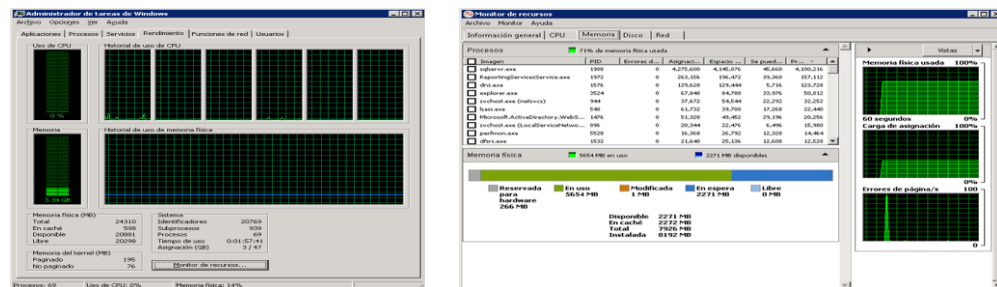
5. Ampliación de memoria del servidor de la Clínica el cual se encontraba en 8 Gb, se instalaron 16 Gb para quedar en total con 24 Gb, esto mejora notablemente el rendimiento del servidor en el procesamiento de la información.

Las gráficas evidencian el comportamiento del servidor antes y actualmente:

Antes:



Actualidad:



Equipos de Cómputo:

Los equipos de cómputo que se tiene en la clínica presentan una baja configuración para un óptimo desempeño, algunos con procesador Pentium IV que debe tener unos 10 años de fabricación, otros con procesadores Intel y AMD, memoria de 2 gigas, disco de baja capacidad.

1. Equipos de cómputo con baja configuración: se evidencian varios equipos como el de Talento Humano y Admisiones con memoria Ram instalada de 2 Gb, se recomienda como mínimo tener 4 Gb en memoria.
2. Equipo de cómputo de Cartera y Glosas tiene un procesador Pentium IV el cual se bloquea constantemente y es por la configuración del mismo.
3. Verificación del buen funcionamiento de sistemas operativos y programas, inspección e instalación de parches y actualizaciones, *service packs*.
4. Limpieza del registro del sistema operativo y eliminación de archivos temporales (*.tmp) y obsoletos por medio de herramientas de software

DVD-R Sistema de camaras de seguridad.

El DVD-R instalado en la Clínica es de 8 canales análogos, para lo que se requiere por parte de la dirección administrativa de debe realizar el cambio por un hibrido que acepte las cámaras análogas que se tiene y adaptar unas nuevas e IP.

Hardware y Software

- Actualización del inventario informático, hoja de vida de cada equipo donde se incluya las características técnicas, números de serie y demás datos complementarios para tener una información clara de lo que tenemos.
- Mantenimiento de la red LAN de la Clínica, es necesario realizar una verificación del buen estado físico y lógico de cada punto de RED trabajo, así como su respectiva identificación, marcada y certificación de los puntos con los que se cuenta.
- Cambio del tipo de conexiones en el área asistencial y administrativa, se tiene varias Vlan las cuales no garantizan un correcto funcionamiento de los aplicativos y manejo de la información, se instalan dos Switch de 16 y 24 puertos respectivamente con puertos de giga (10/100/1000) para un mejor rendimiento en la red interna de la Clínica.



Cirugía Ambulatoria, Experiencia, Innovación y Seguridad

Clínica La Carolina

- Renovación tecnológica con nuevos equipos de cómputo marca Dell de última generación con una configuración básica que permite un correcto funcionamiento durante 4 años, con procesadores Core i5 de 7 y 8 generación, memoria de 4 Gigas y discos de 500gb y 1Tb. Portátiles y Todo en Uno (AIO)



Gestión Documental

La administración del archivo y la gestión documental tiene como objetivo garantizar la adecuada gestión documental de la Clínica, principalmente con la digitalización y archivo de los soportes de las historias clínicas.

Durante el año 2018 se procesaron 2.747 historias clínicas y se realizó un plan de contingencia para garantizar el procesamiento completo de las historias clínicas del año 2017. Adicionalmente se implementaron procesos de seguimiento y control de la documentación. También se ejecutó una brigada para toda la clínica para realizar depuración del archivo documental.

Área de Cartera

En la administración de la cartera de la Entidad se obtuvieron resultados muy positivos donde el año 2018 cerró con una cartera por valor de \$698 Millones, comparado con el año anterior se disminuyó en un 29% equivalente a \$292 Millones. A continuación, presentamos la cartera por entidades y edad de morosidad y su explicación correspondiente.

Cartera por tipo entidad.

Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	31 Diciembre 2018	31 Diciembre 2017
Entidades Promotoras de Salud	\$ 273,210	\$ 426,066
Empresas Medicina Prepagada	\$ 139,562	\$ 158,454
Compañías Aseguradoras	\$ 163,762	\$ 247,409
Particulares Persona Natural	\$ 36,846	\$ 19,347
Particulares Persona Jurídica	\$ 27,539	\$ 17,129
Administradoras de Riesgos Profesionales	\$ 12,159	\$ 78,339
Deudores de servicios particulares	\$ 751	\$ 4,048
Anticipos seguros y fianzas	\$ 44,192	\$ 39,095
Total deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	\$ 698,021	\$ 989,886

Cartera por Edades de Morosidad

Vencimiento	Valor	Porcentaje
Sin Vencer	23.795.122	4%
1 a 30. Días	187.497.779	29%
31. a 60. Días	88.107.491	13%
61. a 90. Días	30.879.832	5%
91. a 120 Días	16.121.983	2%
121 a 360 Días	97.404.534	15%
Más de 360 Días	210.021.544	32%
Cartera 2018	653.828.285	100%

Cartera por Entidad y Edad de Morosidad

Tipo	Entidad	Sin Vencer	1 a 30 Días	31 a 60 Días	61 a 90 Días	91 a 120 Días	121 a 360 Días	Más de 360 Días	TOTAL	Provision Cartera	SALDO
SEGUROS	SEGUROS COLPATRIA S.A.	6	7	30	3	5	11	0	62	0	62
SEGUROS	SEGUROS DE VIDA DEL ESTADO S.A.	0	11	0	6	2	5	11	35	-9	26
SEGUROS	LA EQUIDAD SEGUROS DE VIDA	0	5	4	0	2	4	9	24	0	24
SEGUROS	ASEGURADORA SOLIDARIA	0	6	0	0	0	5	5	16	-3	13
SEGUROS	ASEGURADORA DE VIDA COLSEGUROS S.A.	0	12	2	0	0	0	0	14	0	14
SEGUROS	POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A	0	4	1	0	0	2	7	13	-1	12
SEGUROS	LA PREVISORA SA	0	0	0	0	0	0	10	10	-10	0
SEGUROS	MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S A	0	0	0	0	0	0	4	4	0	4
SEGUROS	QBE SEGUROS S.A	0	4	0	0	0	0	0	4	0	4
SEGUROS	LIBERTY SEGUROS S.A.	0	1	1	0	0	0	0	2	0	2
SEGUROS	PAN AMERICAN LIFE DE COLOMBIA	0	0	0	0	0	2	0	2	-0	2
SEGUROS	SEGUROS DEL ESTADO	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1
SEGUROS	MAPFRE COLOMBIA VIDA SEGUROS S.A.	0	0	0	0	0	1	0	1	-1	0
	SUBTOTAL SEGUROS	6	49	39	9	9	30	47	189	-24	165
MP	COLMEDICA MEDICINA PREPAGADA S.A.	1	80	18	1	0	0	0	100	0	100
MP	COOMEVA MEDICINA PREPAGADA SA	10	4	3	0	0	2	6	26	0	26
MP	MEDPLUS MEDICINA PREPAGADA S.A	3	10	0	0	1	0	1	14	0	14
	SUBTOTAL MP	14	94	21	1	1	3	7	140	0	140
EPS	COOMEVA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S A	2	9	14	8	0	33	119	186	-2	184
EPS	ENTIDAD PROMOTORA DE.SALUD FAMISANAR	3	6	9	2	6	28	0	54	0	54
	SUBTOTAL EPS	4	15	24	10	6	61	119	240	-2	238
CONVENIO	SERVIMEDICOS S.A.S	0	0	0	0	0	0	31	31	0	31
CONVENIO	RADIANTE	0	0	2	7	0	0	0	9	0	9
CONVENIO	CENTRO DE ORTOPEDIA	0	3	0	0	0	0	2	5	0	5
CONVENIO	CLINICA VASCULAR DE COLOMBIA	0	0	0	4	0	0	0	5	0	5
CONVENIO	ECIPLAST	0	0	1	0	0	1	1	3	0	3
CONVENIO	SMART SURGERY SAS	0	0	0	0	0	1	1	3	0	3
CONVENIO	COMPAÑIA MUNDIAL DE SEGUROS	0	0	0	0	0	0	2	2	0	2
CONVENIO	ALIANSA SALUD EPS	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1
	SUBTOTAL CONVENIOS	0	3	4	11	0	3	37	59	0	59
	TOTAL GENERAL	24	161	88	31	16	97	210	627	-26	602

Del total de la cartera por entidades tenemos un 4% equivalente a \$26 Millones que se encuentran provisionados, corresponden a facturas que prescribieron, el 96% restante corresponde a cartera que aún está vigente y se viene realizando gestión de cobro.

La cartera que se encuentra mayor a 360 días su participación del total de la cartera es el 33% y las entidades que tienen una participación con mayor participación por encima del 70% son Coomeva EPS y Servimedicos, son entidades que aún se le continúa realizando gestión porque se tiene aún se tiene opción de recuperación del 100%.

El resultado obtenido para el cierre del año 2018 corresponde a una importante gestión de recuperación de glosas mediante las diferentes conciliaciones y seguimiento. Adicionalmente la

administración adopto una metodología que viene aplicando en el último trimestre del año donde la facturación que se va a radicar pasa por una revisión por parte del profesional de cartera así se disminuye el margen de glosas.

Nuestras apuestas de organización financiera

En la parte financiera la Clínica a trabajo de manera importante buscando generar eficiencias en los procesos Contables y de Tesorería, teniendo como resultados muy positivos que se detallan a continuación:

La Contabilidad, tuvo cambios trascendentales, esto se debió principalmente por la visita recibida por la secretaria de salud el cual identifico planes de mejora en el proceso de implementación de Normas Internacionales de Información Financiera, por tal motivo se contrató un asesor en NIIF para revisar todo el proceso que se había realizado en años anteriores y se llegó a la conclusión que era necesario reimplementar las NIIF para la Clínica, de esto se tiene un documento que corresponde al Diagnóstico realizado por el asesor donde detalla las mejoras que se debían realizar. También incluye la implementación en el sistema contable de la entidad, teniendo en cuenta que no se tenía ninguna implementación anterior en el mismo.

En la Tesorería se trabajó en buscando mejorar los costos financieros mediante nuevas negociaciones con los bancos como fue el caso del crédito GNB Sudameris el cual permitió cancelar créditos que tenían una tasa mayor generando ahorros para la Entidad y permitir liberar flujo de caja y así disminuir el pasivo con nuestros proveedores como lo podemos evidenciar en los estados financieros donde tenemos un 28% menos de cuentas por pagar respecto el año anterior que equivale a \$425 Millones.

Nuestro compromiso tributario.

La Clínica viene cumpliendo con las obligaciones de la ley con la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales y Secretaria de Hacienda de Bogotá, dentro de los tiempos establecidos sin generar sanciones e intereses.

Durante el año 2018 se gestionaron los procesos de normalización de impuestos, solicitando a los entes de control de cuenta, realizando las respectivas verificaciones y alcances para aclarar cualquier inconsistencia frente a los mismos minimizando el riesgo fiscal y tributario.

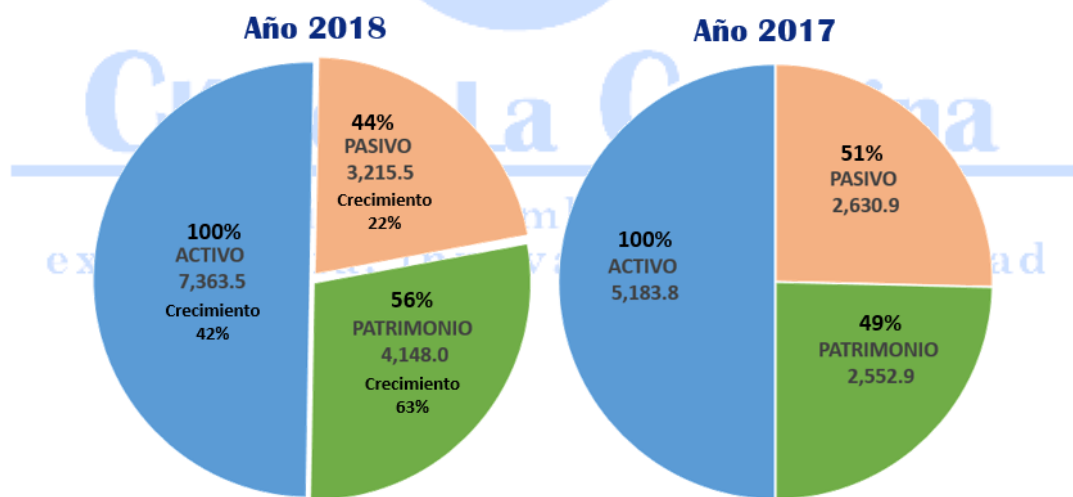
Adicionalmente se gestión con nuestros clientes mediante comunicaciones escritas el que le aplicaran a la Clínica el impuesto de Retención en la Fuente del 2% que corresponde a servicios médicos, porque se venía presentando con algunos clientes retenciones superiores a esta tarifa.

Situación Financiera.

El resultado de la Clínica operativamente presento un decrecimiento, el cual se explica principalmente por el menor ingreso recibido en el mes de diciembre el cual corresponde a la medida impuesta por la secretaria de salud por la suspensión temporal y preventiva del servicio de trasplante del tejido osteomuscular el cual corresponde a la especialidad de Ortopedia, esto genero la cancelación de cirugías que están estimas en un valor de \$120 Millones.

	Año 2018	Año 2017
(+) Ingreso	4.792,6	4.712,9
(-) Costo Operativo	3.431,6	3.435,5
(=) Utilidad Bruta	1.360,9	1.277,4
(-) Gastos Adm.	807,5	739,4
(=) EBITDA	553,5	538,0
(-) Deprec y Amort.	317,7	236,2
(-) Egr. e Ingr. No Op	102,9	93,3
(-) Impuesto	6,9	8,1
(=) Utilidad Neta	126,0	200,5

Tenido en cuenta el inconveniente presentado con el ingreso operacional aun así el margen del EBITDA de la entidad fue del 12% por el encima del año anterior fue del 11%, este resultado se debió principalmente al mejoramiento de la eficiencia operacional donde el margen del Costo Operacional sobre el Ingreso Operacional fue del 71.6% el año anterior fue del 72.9%.



EL resultado también lo podemos ver reflejado en los estados financieros como lo es el patrimonio el cual creció un 63% que equivale a \$1.603 Millones y esto se debió principalmente a la valorización de los activos de la Entidad como fue el caso del Inmueble por el avalúo comercial y los Activos Fijos también por el inventario realizado y valorización de los mismos el cual arrojó un mayor de lo que se tenía registrados en los libros contables.

Nuestros Indicadores.

Tipo de Indicador	Indicador	Formula	Valor
LIQUIDEZ	Razón Corriente	$\frac{\text{Activo Corriente}}{(\text{/) Pasivo Corriente}}$	1,2
	Capital Trabajo	$\frac{\text{Activo Corriente}}{(-) \text{ Pasivo Corriente}}$	336
ENDEUDAMIENTO	Endeudamiento Total	$\frac{\text{Pasivo Total}}{(\text{/) Activo Total}}$	43%
	Endeudamiento Financiero	$\frac{\text{Obligaciones Financieras}}{(\text{/) Activo Total}}$	22%
	Participación en Endeudamiento Financiero	$\frac{\text{Obligaciones Financieras}}{(\text{/) Pasivo Total}}$	51%
RENTABILIDAD	Rentabilidad Neta	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{(\text{/) Ingresos Operacionales}}$	3%
	Rentabilidad sobre Activo	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{(\text{/) Activo Total}}$	2%
	Rentabilidad sobre Patrimonio	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{(\text{/) Patrimonio}}$	3%
EFICIENCIA	Margen Costo Operativo	$\frac{\text{Costo Operativo}}{(\text{/) Ingresos Operacionales}}$	72%
	Margen Gasto Administrativo	$\frac{\text{Gastos Administrativos}}{(\text{/) Ingresos Operacionales}}$	17%

Inversiones

Las inversiones realizadas por la Clínica en el año 2018 corresponden a la compra de equipos médicos por valor de \$958 Millones y también en las obras civiles requeridas para la habilitación con la Secretaria de Salud. Adicionalmente para finales del 2018 se cerró la negociación de compras de equipos de computo por un valor de \$67 Millones.

Nuestras relaciones legales

Procesos judiciales

En el 2015, la Clínica La Carolina al corte de diciembre de 2018 tiene cuatro (4) procesos judiciales, de los cuales dos (2) tienen una probabilidad superior al 95% por un valor de \$295 Millones el cual tienen su provisión correspondiente en la contabilidad de la entidad.

AÑO	Estado	PROCESO	DEMANDANTES	DEMANDADOS	CLASE PROCESO	CUANTIA APROXIMADA	PROBABILIDAD	%
2015	Vigente	2012-0094	Ricardo Alexander Ovalle López y otros	Clínica La Carolina S.A y otros	Ordinario declarativo	Mayor Cuantía Cincuenta millones de pesos (\$50.000.000.00) más indexación y agencias en derecho, podría estar cerca de setenta millones de pesos (\$70.000.000.00)	Virtualmente Cierto que Occurra	>95%
2015	Vigente	2011-0403	Consuelo Estella Vargas Sánchez y otros	Clínica La Carolina S.A y otros	Ordinario declarativo	Mayor cuantía Ciento ochenta millones de pesos (\$180.000.000.00), más indexación y agencias en derecho, podría estar cerca de Doscientos veinticinco millones de pesos (\$225.000.000.00)	Posible que Occurra	5% al 49%
2015	Vigente	2008-0171	María Betty Motta Narváez y otros	Clínica La Carolina S.A y otros	Ordinario declarativo	Mayor cuantía Ciento ochenta millones de pesos (\$180.000.000.00), más indexación y agencias en derecho, podría estar cerca de Doscientos veinticinco millones de pesos (\$225.000.000.00)	Virtualmente Cierto que Occurra	>95%
2016	Vigente	2015-0607	Alexander Guztav Polit y Otros	Clínica La Carolina S.A y otros	Verbal de Responsabilidad Civil	Mayor cuantía Doscientos cincuenta millones de pesos (\$250.000.000.00)	Remoto que Occurra	<5%

Licenciamiento de aplicativos

A continuación, se relacionan los aplicativos comerciales y de negocio de la Clínica La Carolina tiene licenciados para su uso:

Software	Cantidad	Descripcion	Proveedor	Estado
SQL -Server - Standard	1	2017	Microsoft	Activo
SQL -User CAL	20	2017	Microsoft	Activo
Windows	18	10 Pro Get Genuine	Microsoft	Activo
Windows Server	20	User CAL 2016	Microsoft	Activo
Windows Server	16	Estándar Core 2016	Microsoft	Activo
Office 365	15	Business Premium	Microsoft	Activo
Pacientes	1	Servidor	CNT	Activo
Pacientes Asistencial	11	Accesos concurrentes	CNT	Activo
Pacientes Administrativo	4	Accesos concurrentes	CNT	Activo

Comités existentes

Comité	Objetivo
Comité de Calidad	Análisis de los indicadores de calidad de la institución, la formulación de estrategias de mejoramiento, como parte integral del Sistema de Gestión de Calidad, seguimiento a PAMEC y velar por la preservación de los derechos de los usuarios,
Comité de Seguridad del Paciente	Realizar seguimiento al despliegue de la política y el programa de seguridad del paciente, detección y control de infecciones intrahospitalarias y sistema de Vigilancia epidemiológica
Comité de Historias Clínica	Garantizar el cumplimiento de las normas establecidas para el correcto diligenciamiento y adecuado manejo de la historia clínica.
Comité de gestión ambiental y sanitaria	Velar por el cumplimiento de las normas establecidas para el manejo de residuos hospitalarios y similares y gestión ambiental
Comité de vigilancia epidemiológica	Proveer información oportuna y sistemáticamente sobre el comportamiento de los eventos que puedan afectar la salud de la población , con el fin de orientar acciones de promoción, prevención, diagnóstico y control
Comité de farmacia y terapéutico	Formular políticas frente a la gestión de medicamentos con propósitos de brindar oportunidad y seguridad en la prestación de servicios, al igual promover el uso eficiente de los mismos
Comité de Gerencia	Tomar decisiones preventivas y correctivas de acuerdo a la directriz de la Entidad para solucionar los problemas encontrados en la gestión de las diferentes áreas para el cumplimiento de objetivos y aprobar estrategias que busquen el crecimiento de la Entidad. Hacer la revisión semestral al Sistema de Gestión de la Calidad.
Comité Paritario de salud y seguridad en el trabajo	Vigilar las normas y reglamentos de salud ocupacional estableciendo los parámetros básicos para su buen funcionamiento a partir del conocimiento de las normas, políticas y procedimientos establecidos en la ley y que tienen una interrelación directa con su implementación en la Entidad.
Comité Compras	Tomar las decisiones para la contratación y compra de bienes y servicios según los diferentes requerimientos en las áreas de la Entidad, determinando los mejores proveedores luego de la evaluación de los mismos.
Comité Comercial	Analizar el cumplimiento de objetivos y tomar las decisiones necesarias para el cumplimiento de las metas propuestas por la Entidad.
Comité Administrativo y Financiero	Analizar la ejecución de los trabajos de las áreas y tomar las decisiones necesarias para su mejoramiento para alcanzar un alto grado de eficiencia
Comité Técnico Científico	Analizar los casos y asesorar en la tomas de desiciones y direccionar al logro de los objetivos de la entidad y garantizar que estos sean coherentes con los avances científicos.

Gestión de comunicaciones internas

La comunicación Interna en la Clínica La Carolina busca gestionar la información corporativa de manera eficiente, asertiva, directa, transparente, coherente, transversal y efectiva de manera formal en cada una de sus herramientas de comunicación. Así mismo, cada una de nuestras herramientas da a conocer directrices organizacionales como: Marco del Plan de Negocios, Plan Operativo, Presupuesto Anual y Documentos de Gestión de calidad.

Proposiciones año 2019

La Clínica para el año 2019, tiene como objetivo el cumplimiento del Plan de Negocios que tiene como direccionamiento a buscar un crecimiento sostenible y mejorar la eficiencia operacional, siempre manteniendo su en foque en nuestros socios de valor que vienen siendo nuestros médicos adscritos.

Continuar fortaleciendo los procesos en la planeación, el seguimiento con miras al cumplimiento de metas por resultado.

También para el año 2019 continuaremos trabajando en las mejoras de infraestructura y tecnológica que buscan dar cumplimiento a las autoevaluaciones que están enfocadas a los estándares de la normativa.

Propósitos de la Dirección Asistencial

❖ **Tecnología Biomédica**

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 realizar los siguientes pendientes:

- A. Compra de frontoluz para otorrino y cx plástica (reposición)
- B. Actualización del autoclave a vapor
- C. Compra de autoclave termo sensible
- D. Compra de la UPC (protección y normatividad)
- E. Cambio de las bombas de infiltración (renovación de tecnología)
- F. Compra de lavadora ultrasónica (renovación de tecnología)
- G. Compra de bombas de presoterapia
- H. Compra de electrocardiógrafo (renovación de tecnología)
- I. Adquisición de Arco en C

TECNOLOGIA PARA RENOVACION Y/O ADQUISICION	
NOMBRE DEL EQUIPO	VALOR APROX. (SEGÚN COTIZACIONES RECIBIDAS AÑO ANTERIOR)
ELECTROCARDIÓGRAFO BÁSICO	7.500.000
UPS	30.000.000
BOMBA PRESOTERAPIA	6.000.000
ACTUALIZACIÓN DEL AUTOCLAVE	150.000.000
BOMBAS DE INFILTRACIÓN (2)	3.500.000
FRONTO LUZ	6.800.000
LAVADORA ULTRASÓNICA (PEQ.)	30.000.000
AUTOCLAVE STERRAD	300.000.000

❖ **Ambiente Físico**

Dentro de la verificación de los criterios de la secretaria tenemos los siguientes pendientes por realizar:

- Almacenamiento de residuos de reciclaje Central, no cumple, se evidencian cables eléctricos expuestos y las paredes no garantiza fácil limpieza y desinfección. Obra realizada por la copropiedad.
- En las áreas de circulación como escaleras y ascensores, no cumplen, con las dimensiones establecidas por la resolución 4445 de 1999. Con base a la licencia de construcción del edificio y permiso de suelos en la construcción, se gestiona oficio de petición al ministerio de salud argumentando la antigüedad de la licencia de construcción. Se está a la espera de la respuesta de radicado.
- Área de lavado de patos baño de recuperación colocación de ducha teléfono y soporte para colocación de los patos. Se debe instalar la ducha teléfono en el baño de recuperación en el lavamanos exclusiva lavado de patos.



- En central se debe contar con un ambiente de material estéril, se debe separar el área del autoclave y colocar un puerta plegable en PVC. Para separación de ambiente, se instalará una puerta para separar ambiente y cumplir con el proceso estéril.
- La zona quirúrgica o corredor aséptico el lavamanos no cuenta con la cantidad de llaves en relación con el número de salas de cirugía, más uno, se evidencia cuatro lavamanos. Instalar una llave adicional lavado quirúrgico. Valor 1.200.000
- Cambiar formica de mueble de ropa del área de recuperación se observa restos de madera. Realizar cambio de mueble de ropa y cumplir con el proceso de limpieza y desinfección.
- 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. Se realizará lo siguiente para cumplir con el sistema de ventilación:
 - Requisición de certificación de renovación del aire (entre 25 y 30 veces por hora), como lo indica la norma. De la certificación se generan ajustes en el equipo de ventilación.
 - Se repotencia el equipo como: cambio de filtros, cambio de rejillas para mejoras del aire. Se empezará a ejecutar los cambios finales de marzo y abril
 - Cambio del sistema de ventilación por antigüedad (cambio de equipos de aire, refrigerante, ductos del aire).
 - El valor de la obra \$ 150.000.000 millones de pesos ejecución de obra en diciembre del 2019, duración de la obra tres semanas.
- Reformar área de lavandería del sótano No 2. Se realizarán divisiones, para ropa contaminada, ropa limpia y cuarto de almacenamiento de residuos.

VALOR DE OBRAS PENDIENTES	
Área de lavado de patos	180.000
Elaboración e Instalación de puertas esterilización	800.000
Instalación de llave aguamanil	1.200.000
Correctivo del mueble de recuperación	2.300.000
Obra para divisiones en lavandería	8.500.000
Aires Acondicionados	150.000.000
TOTAL	162.980.000

CENTRAL DE ESTERILIZACIÓN



- Compra de instrumental básico y avanzado.
- Expandir el servicio de esterilización a clientes externos.
- Actualización continua al personal del servicio de esterilización
- Actualizar tecnología en los equipos biomédicos.
- Mecanismo de trazabilidad y medición en los insumos e instrumental quirúrgico.
- Renovación o compra del autoclave para material termosensible.
- Renovación de la lavadora ultrasónica.

GESTION DE CALIDAD

- Capacitar, retroalimentación e inducción al personal asistencial, administrativo y médicos especialistas en lo referente a los procesos y procedimientos institucionales, mediante estrategias como: vía correo electrónico, capsulas informativas, folletos informativos y la evaluación periódica y sistemática de los mismos mediante encuestas electrónicas.
 - Fomentar la cultura del reporte y participación activa de los líderes en el análisis y gestión de los eventos adversos e incidentes detectados y en el análisis del desempeño de los procesos (indicadores).
 - Garantizar el acceso efectivo del personal asistencial y administrativo a la documentación (procesos, procedimientos, guías, instructivos y protocolos) de la clínica.
 - Fortalecer el programa de prevención en riesgo psicosocial, herramienta que contiene la Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la cual es de obligatoria aplicación.
 - Verificar y evaluar el Plan de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad (PAMEC)
-
- Realizar autoevaluaciones para cumplir con los estándares del sistema único de habilitación y acreditación

Propósitos de la Gestión Comercial

Mantener e incrementar la participación de Clínica La Carolina en el mercado, captando nuevos clientes, fidelizando a los existentes, y renovando los inactivos, aplicando estrategias de comercialización y marketing, que permitan a corto plazo el incremento de las ventas, cumpliendo con los lineamientos trazados por la Gerencia General.

Clasificación de los Médicos Adscritos

- ✓ Adscritos Zafiros: Nuevos
- ✓ Adscritos Diamante: Activos
 - Grupo Especialistas Frecuentes: 1-3 meses
 - Grupo Especialistas Poco Frecuentes: 4-6 meses
 - Grupo Especialistas No Frecuentes: 7-12 meses
 - Adscritos Esmeralda: Inactivos + 1 año

Conceptos

Médicos adscritos a Clínica La Carolina

Agentes Directos

- ✓ Auxiliar Programación de Cirugías
- ✓ Personal Asistencial
- ✓ Líder de Relacionamiento

Agentes Indirectos

- ✓ Auxiliar de Tesorería y Pagos
- ✓ Auxiliar de facturación
- ✓ Central de Esterilización
- ✓ Farmacia

Perfil Comercial

Líder de Relacionamiento, líder en el proceso de construcción del cargo comercial, enfocado en:

- ✓ Desarrollo e implementación del Plan Comercial a corto, mediano y largo plazo
- ✓ Captación de nuevos clientes
- ✓ Aplicar estrategias de comercialización y promoción para fidelizar clientes existentes.
- ✓ Tramitar, canalizar, verificar o dar respuestas oportunas e idóneas a los clientes internos y externos
- ✓ Velar por la óptima logística de ingreso y egreso de médicos adscritos y proponer acciones de mejora en caso de ser necesarios.
- ✓ Realizar las encuestas correspondientes de satisfacción al cliente.



Cirugía Ambulatoria, Experiencia, Innovación y Seguridad

Clínica La Carolina

- ✓ Realizar seguimiento y análisis a los niveles de satisfacción de los clientes, tomando acciones de mejora al momento de ser requerido.
- ✓ Realizar el seguimiento y control al cumplimiento de los indicadores de gestión de comercialización, implantando acciones de mejora para el logro de los mismos.

Perfil Cliente Directo

Hombres y Mujeres

Casados, solteros, divorciados

Edad entre 25 - 65

60% Hombres

40% Mujeres

NSE 4, 5 y 6

Estilo de vida: Hábitos saludables y Preventivos - Les gusta el deporte - Viajan frecuentemente - Comparten su tiempo en familia.

Perfil Cliente Indirecto

Hombres y Mujeres

Núcleos familiares de 3 o más personas, casados, solteros, divorciados

44% Hombres

56% Mujeres

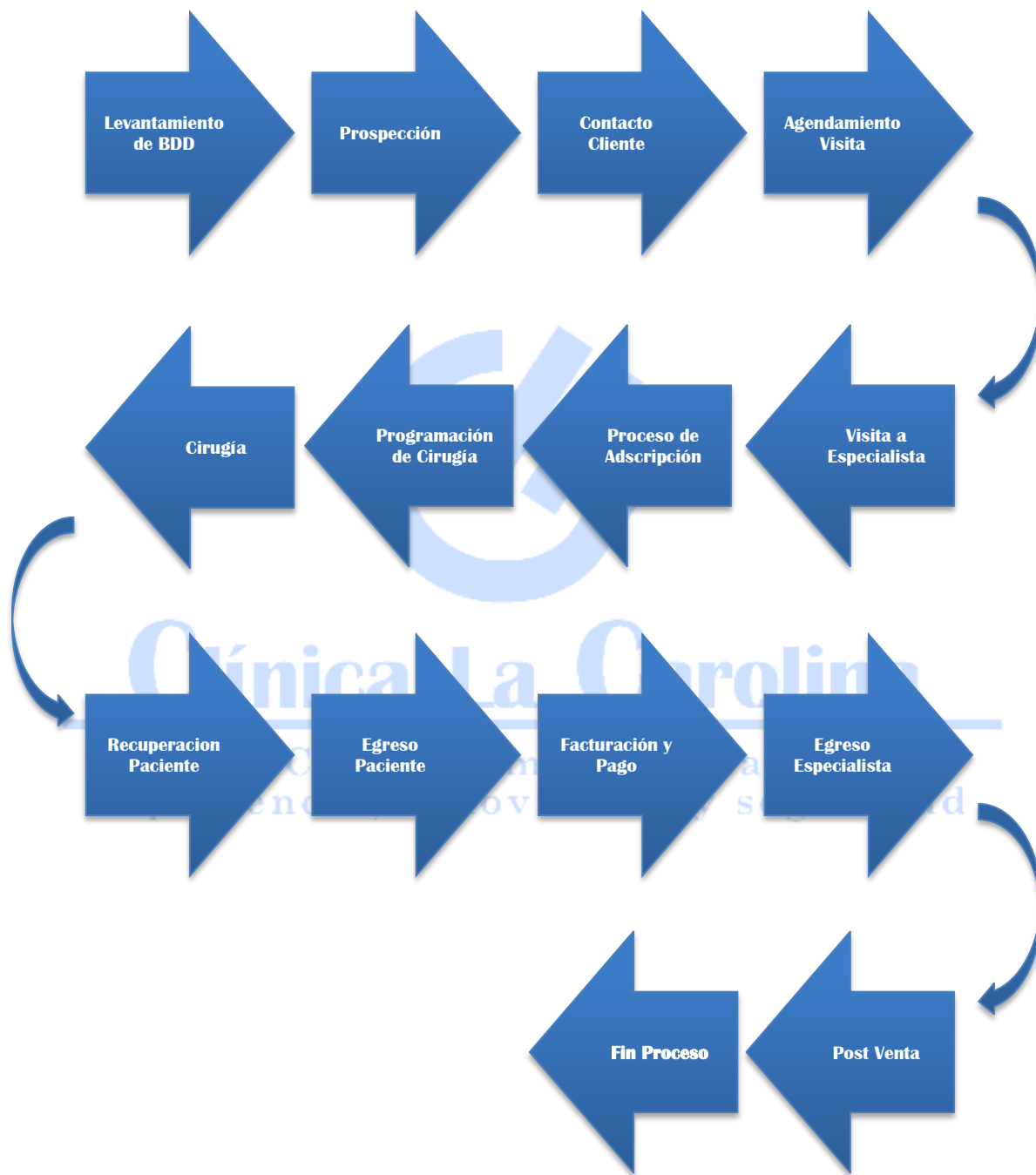
NSE 2, 3, 4, 5 y 6

Estilo de vida: Consumidores con hábitos Preventivos y Correctivos - Les gusta el deporte - Viajan ocasionalmente



Metodología de Trabajo

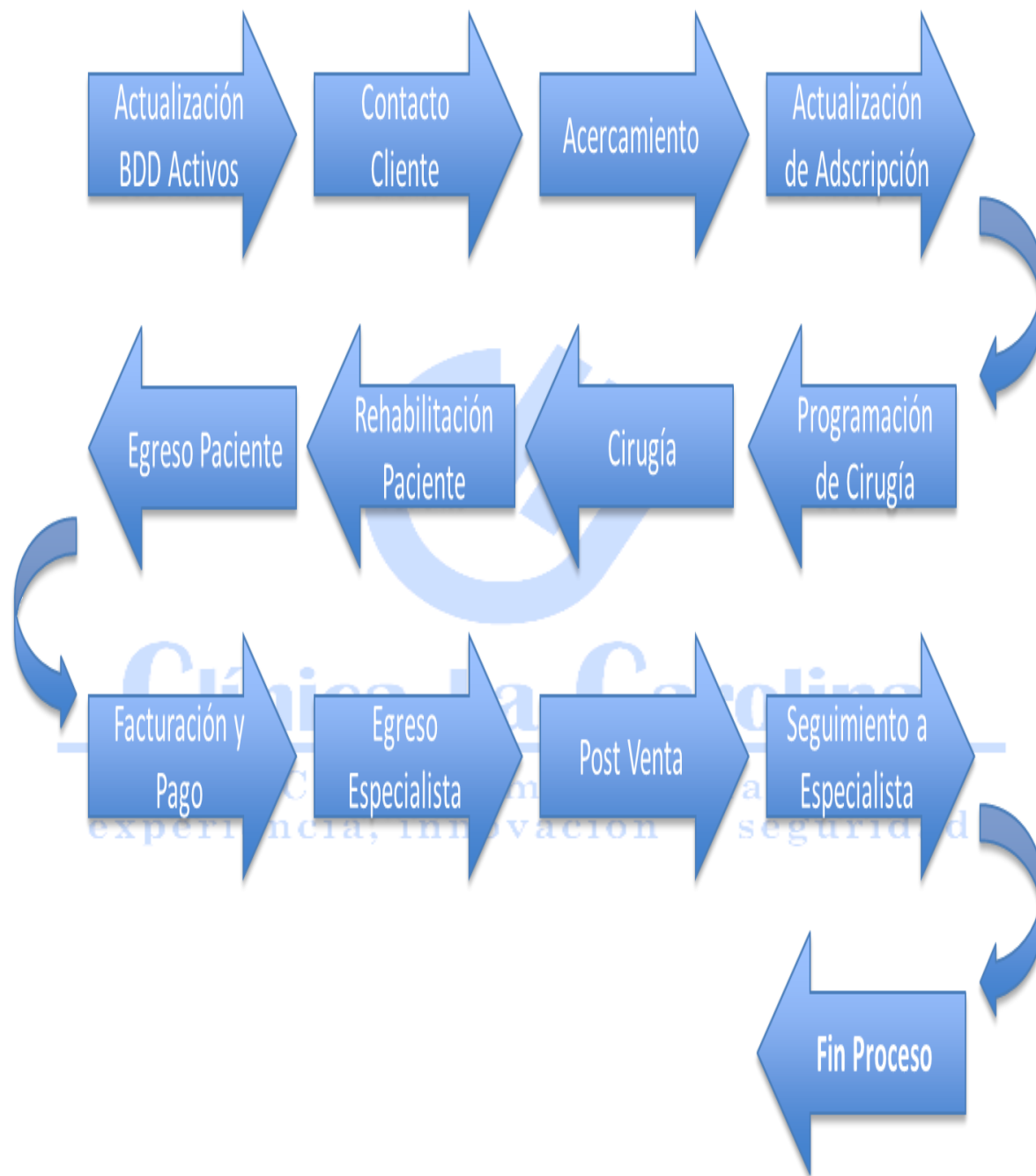
[Adscritos Zafiro](#) – Nuevos





Metodología de Trabajo

Adscritos Diamante - Activos





Metodología de Trabajo

Adscritos Esmeralda – Inactivos

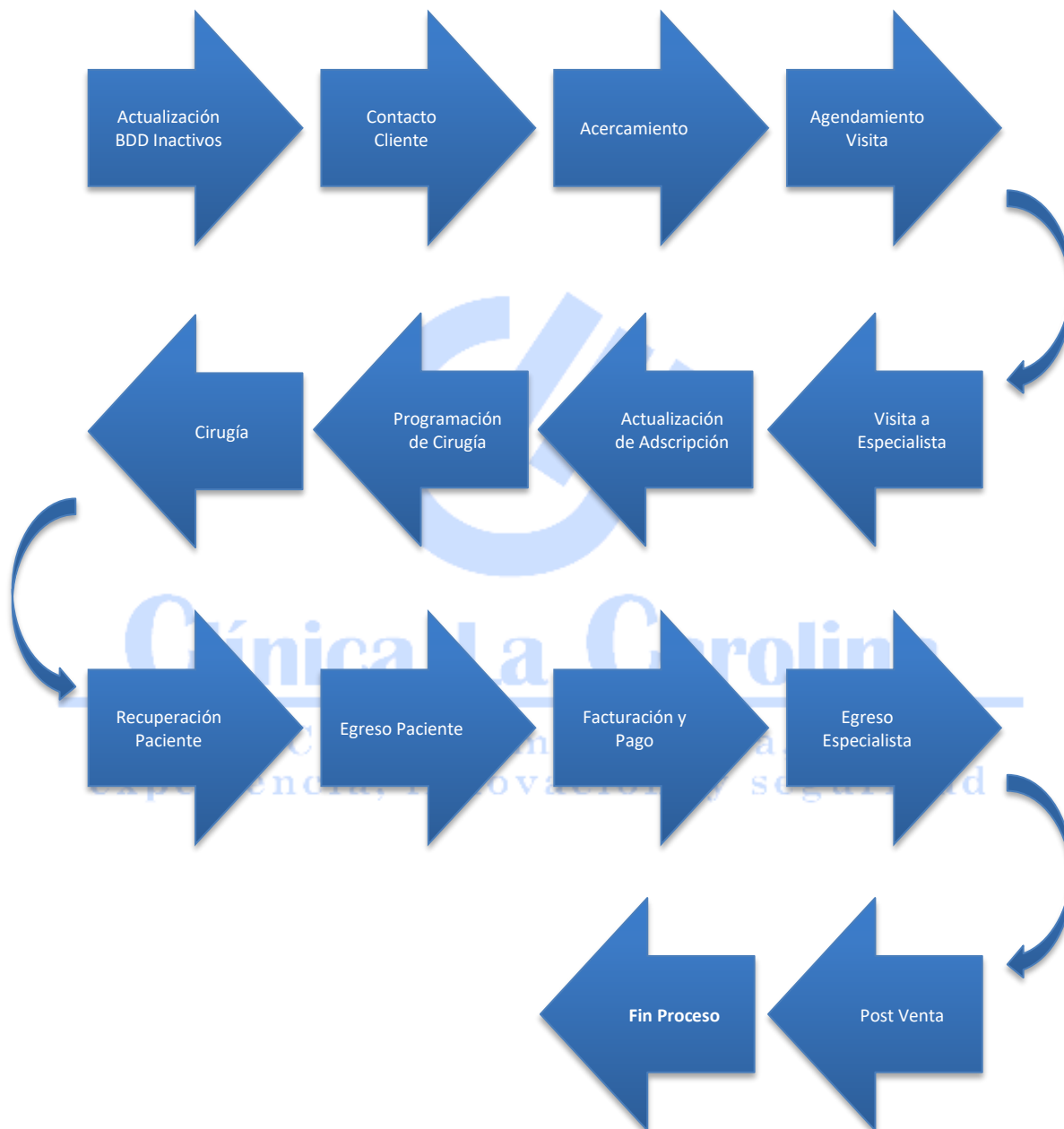


Tabla de Indicadores (KPI – Key Performance Indicator)

INDICADOR	FÓRMULA	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO		
			Deficiente	Acceptable	Ideal
% Clientes Contactados	$\frac{\text{Clientes Contactados}}{\text{Clientes a Contactar}}$	Mide el porcentaje de clientes contactados efectivamente del total de clientes que debe ser contactado con una llamada	50%	50% a 80%	80%
% Visitas Efectivas	$\frac{\text{Clientes Visitados}}{\text{Clientes a Visitar}}$	Mide el porcentaje de clientes visitados efectivamente del total de clientes que se debe visitar al mes	50%	50% a 80%	80%
% Especialistas Adscritos	$\frac{\text{Especialistas Adscritos}}{\text{Objetivo}}$	Mide el porcentaje de especialistas adscritos del total objetivo del mes (Obj: 3 Especialistas / Mes)	80%	80% a 90%	90%
% Clientes Satisfechos	$\frac{\text{Clientes Visitados}}{\text{Clientes a Visitar}}$	Mide el porcentaje de clientes que son contactados efectivamente del total de clientes que deben ser contactados con una llamada de seguimiento o encuesta	80%	80% a 90%	90%

Ejecución del Canal

- ✓ Levantamiento de Diagnóstico Inicial, Estadísticas, Plan Benchmarking, Plan Comercial, Construcción del Cargo de Líder Profesional Comercial y Mercadeo, y Proceso de Inducción, a partir del 14 de noviembre de 2018
- ✓ La ejecución del Plan se ejecutará a partir del 01 de marzo de 2019
- ✓ Los incentivos por gestión comercial efectuados durante el mes serán cancelados a mes vencido, el día X del siguiente mes

Seguimiento del Canal

- ✓ Revisión de Indicadores Semanalmente (Autogestión)
- ✓ Entrega de Informe de Gestión Mensualmente (Comité de Gerencia)
- ✓ Acción correctiva inmediata, de requerirse (Autogestión y Comité de Gerencia)

Proposiciones de la Dirección Administrativa

GESTION HUMANA

- ✓ Implementar los indicadores de Medición de Desempeño, Clima Organizacional, y ausentismo.
- ✓ Evaluación de clima organizacional, realizando acciones para el beneficio de los colaboradores.
- ✓ Crear estrategias para disminuir el índice de rotación de personal.
- ✓ Realizar seguimiento a las actividades y estímulos ya planteados, dentro del plan de bienestar.
- ✓ Creación de Comité de Bienestar dos colaboradores área asistencial y dos áreas administrativas, con el fin de apoyar los eventos en fechas especiales.
- ✓ Creación del Líder Azul (Empleado del Mes) bajo encuesta a nivel Institución.
- ✓ Junto con el apoyo de líderes de proceso, crear formato de inducción por cargo acorde a funciones, gestionando en las diferentes áreas y controlando el cumplimiento del mismo durante el periodo de prueba del personal que ingresa a la institución.
- ✓ Implementar la aplicación de pruebas psicotécnicas dentro del proceso de selección.
- ✓ Revisión y modificación en caso de que requiera de manuales de funciones de cada cargo.

ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

- ✓ Implementación de la Intranet de la Entidad
- ✓ Implementación del correo institucional
- ✓ Fortalecer el sistema de gestión documental