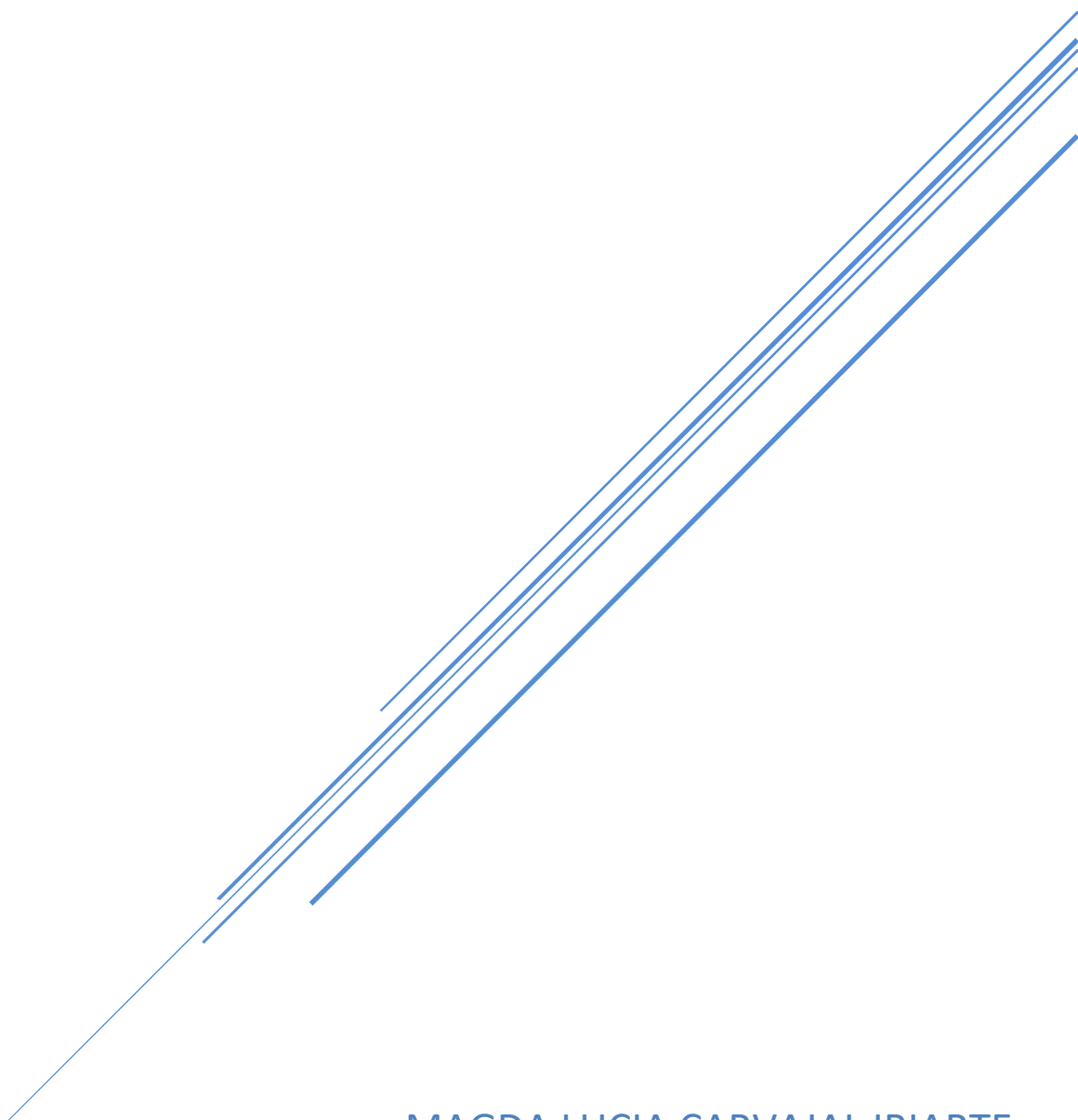


INFORME DE GESTION RED SALUD ARMENIA ESE

2017



MAGDA LUCIA CARVAJAL IRIARTE
Gerente



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8**

MAGDA LUCIA CARVAJAL IRIARTE

Gerente

GLORIA INES VALOIS VELASQUEZ

Subgerente Científico

LUZ STELLA MARIN HERRAN

Subgerente de Planificación Institucional (E)

TERESA LEMUS RESTREPO

Oficina Asesora de control Interno

MARTA INES MARTINEZ ARIAS

Asesora Jurídica

LUZ STELLA MENJURA ORTIZ

Directora Técnica Ambulatoria

GLORIA INÉS JARAMILLO GONZALEZ

Directora Técnica Hospitalaria

MAGDA LORENA VILLANUEVA VALDES

Coordinadora Calidad

GLORIA AMPARO HURTADO HURTADO

PU Planeación

Demás Coordinadores y Profesionales Universitarios

Armenia, Enero de 2018



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8**

Tabla de contenido

1. INTRODUCCION	3
2. RESEÑA HISTÓRICA:	3
3. PLATAFORMA ESTRATEGICA	8
3.1 ORGANIGRAMA	8
3.2 MAPA DE PROCESOS	9
3.3 MISIÓN	10
3.4 VISIÓN	11
3.5 PRINCIPIOS CORPORATIVOS	11
3.6 VALORES ORGANIZACIONALES	12
3.7 POLITICA DE CALIDAD	13
3.8 OBJETIVOS DE CALIDAD	13
3.8.1 OBJETIVO GENERAL	13
3.8.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	13
4. PRESTACION DE SERVICIOS	14
4.1 SERVICIO DE URGENCIAS	15
4.2 SERVICIO HOSPITALARIO – SALA DE PARTOS	16
4.3 SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA	16
4.4 SERVICIO APOYO DIAGNOSTICO – TERAPEUTICO	23
5. GESTION DE LA TECNOLOGIA	24
6. GESTION FINANCIERA	25
6.1 PRESUPUESTO	25
6.2 CARTERA	29
6.3 CONTABILIDAD	31
6.4 PROGRAMA DE SANEAMIENTO FISCAL Y FINANCIERO	31
6.5 ESTADOS FINANCIEROS	32
7. GESTION DE LA CALIDAD	34
7.1 SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA CALIDAD	34
7.2 PROGRAMA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE:	39
7.3 INFORME DE GESTION DE GERENTE	40



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8**

1. INTRODUCCION

Red Salud Armenia ESE, es una empresa de primer nivel que tiene como Misión Atender las necesidades y los problemas de salud de la población de Armenia, mediante la prestación de servicios de baja complejidad, en los diferentes puntos de atención ubicados estratégicamente en toda la ciudad, ofreciendo una amplia cobertura, servicio cálido y un modelo de atención con enfoque preventivo y de gestión del riesgo.

Mediante el presente informe se expone la gestión Institucional realizada en los diferentes procesos con sus respectivos avances.

Para establecer el grado de avance en el cumplimiento de los objetivos propuestos se tuvo en cuenta la evaluación y resultado de los indicadores presentados por los líderes de cada proceso, como también el cumplimiento de los diferentes planes de mejora derivados tanto de auditorías internas como externas, entre otros.

Este análisis comparativo logra establecer la trazabilidad de la información, indicadores y resultados de la gestión, que permite vislumbrar el comportamiento de las variables, su alcance o desviación y formular alternativas que permitan el mejoramiento continuo y optimización de los recursos.

2. RESEÑA HISTÓRICA:

Red Salud Armenia ESE está ubicada en el Municipio de Armenia, Departamento del Quindío, siendo la única institución prestadora de servicios de salud del primer nivel de atención en el municipio, fue creada mediante Acuerdo No. 016 del 6 de agosto de 1998, con el objeto de:

“Artículo 4°. Objeto. Será la prestación de servicios de salud, entendidos como un servicio público a cargo del Estado y como parte integrante del Sistema de Seguridad Social en Salud. En consecuencia en desarrollo de este objeto, adelantará las acciones de promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación de la salud, definidos por los planes obligatorios y los niveles de complejidad del sistema de seguridad social en salud.”



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8**

Red Salud Armenia E.S.E. está conformada por la Unidad Intermedia del Sur y trece (13) centros de salud, los cuales están distribuidos estratégicamente en todo el municipio, lo que permite tener mayor cobertura y estar al alcance los usuarios.

CENTROS DE SALUD:

- ❖ Alfonso Correa Grillo
- ❖ Centro de Atención Ambulatorio Sur
- ❖ El Caimo
- ❖ Fundadores
- ❖ La Clarita
- ❖ La Milagrosa
- ❖ La Patria
- ❖ Miraflores
- ❖ La Nueva Libertad
- ❖ Paraíso
- ❖ Piloto Uribe Uribe
- ❖ Los Quindos
- ❖ Santa Rita



Georreferencia de la Red según ubicación, área urbana y rural del Municipio de Armenia.



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8**

	CENTRO DE ATENCIÓN	COMUNIDAD
1	Unidad Intermedia del Sur	Comuna 1
2	Centro de Salud Santa Rita	Comuna 2
3	Centro de Salud Quindos	Comuna 2
4	Centro de Salud Correa Grillo	Comuna 3
5	Centro de Salud CAA del Sur	Comuna 4
6	Centro de Salud Miraflores	Comuna 4
7	Centro de Salud Nueva Libertad	Comuna 5
8	Centro de Salud La Patria	Comuna 6
9	Centro de Salud La Clarita	Comuna 6
10	Centro de Salud Piloto Uribe	Comuna 7
11	Centro de Salud Paraíso	Comuna 8
12	Centro de salud La Milagrosa	Comuna 9
13	Centro de Salud Fundadores	Comuna 10
14	Centro de Salud El Caimo	Corregimiento El Caimo

a. SERVICIOS QUE OFRECE:

Servicios de Consulta externa:

- ❖ Medicina General
- ❖ Odontología
- ❖ Higiene Oral
- ❖ Enfermería
- ❖ Psicología (Programas especiales)
- ❖ Nutrición y dietética (Programas especiales)
- ❖ Trabajo social (Programas especiales)
- ❖ Procedimientos menores
- ❖ Toma de muestras de laboratorio
- ❖ Toma de citología
- ❖ Examen clínico de seno
- ❖ Vacunación

Servicios de consulta especializada

- ❖ Ginecología
- ❖ Obstetricia
- ❖ Medicina Interna
- ❖ Patología



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8**

Servicio de Laboratorio Clínico las 24 horas del día en:

Primer Nivel:

- ❖ Hematología
- ❖ Química sanguínea
- ❖ Uroanálisis
- ❖ Microbiología
- ❖ Lectura de citologías

Segundo Nivel:

- ❖ Prueba de VIH / SIDA
- ❖ Toxoplasmosis
- ❖ Prueba de Hepatitis
- ❖ Prueba rápida antitreponémica
- ❖ Prueba para sífilis - VDRL
- ❖ Hemoglobina glicosilada
- ❖ Micro albuminuria
- ❖ Hormona estimulante del tiroides
- ❖ Urocultivos

Ayudas diagnósticas y terapéuticas en:

- ❖ Rayos X simple
- ❖ Rayos X salud oral
- ❖ Ecografía obstétrica
- ❖ Electrocardiografía
- ❖ Doppler fetal
- ❖ Monitoreo fetal
- ❖ Terapia respiratoria
- ❖ Terapia física
- ❖ Colposcopia

Servicio de atención de urgencias con observación

El servicio de atención de urgencias se presta sin interrupción las 24 horas del día, 7 días a la semana en la Unidad Intermedia del Sur, consta de:

- ❖ Triage
- ❖ Consulta médica
- ❖ Sala de Observación (mujeres, hombres y niñ@s)
- ❖ Sala de reanimación



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8**

- ❖ Sala de atención del trauma
- ❖ Sala de procedimientos
- ❖ Sala de Ginecobstetricia
- ❖ Salas AIEPI (EDA y ERA)
- ❖ Servicio Farmacéutico

Servicio de Hospitalización

- ❖ Sala General adultos
- ❖ Sala General pediátrica
- ❖ Sala General Ginecoobstetricia
- ❖ Sala de lactancia Materna

Sala de atención del parto y del recién nacido

- ❖ Consulta de medicina general
- ❖ Atención del parto y del recién nacido las 24 horas
- ❖ Área de adaptación neonatal
- ❖ Monitoreo fetal

Servicio de ambulancia (Traslado Asistencial Básico)

Red Salud Armenia ESE dispone de un servicio de ambulancia tipo Traslado Asistencial Básico (TAB) interhospitalario, con cuatro (4) vehículos los cuales prestan el servicio de traslado de pacientes, este servicio se presta los 7 días de la semana, las 24 horas del día.

Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos:

La E.S.E. tiene dispuestos seis (6) puntos de dispensación de medicamentos y dispositivos médicos en el municipio de Armenia, así:

- Unidad Intermedia del Sur
- Centro de Salud Alfonso Correa Grillo
- Centro de Atención Ambulatoria CAA del Sur
- Centro de Salud La Milagrosa
- Centro de Salud Piloto Uribe
- Centro de Salud La Clarita

Servicios conexos a la salud



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8**

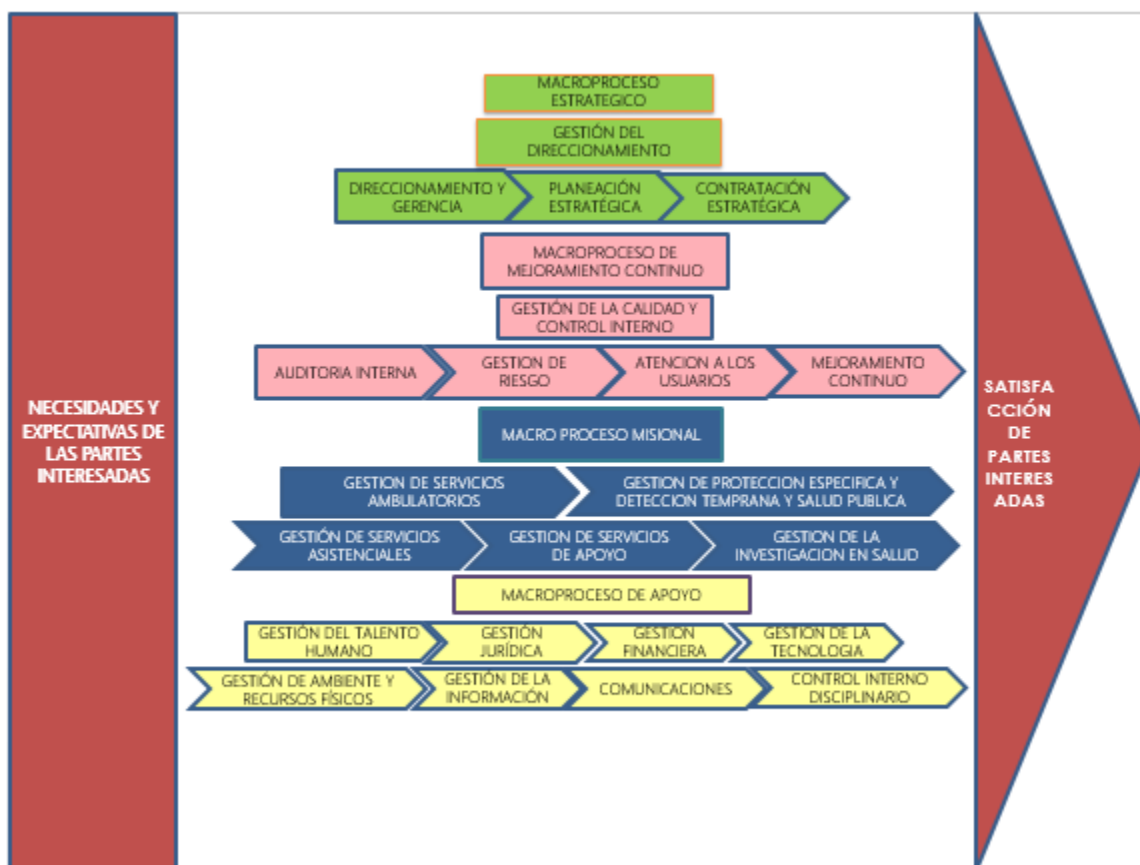
- Atención Primaria en Salud APS
- Asistencia domiciliaria (Gestión del Riesgo)
- Visitas institucionales (PIC)
- Talleres colectivos (PIC)
- Gestión del Riesgo domiciliario

3. PLATAFORMA ESTRATEGICA

3.1 ORGANIGRAMA



3.2 MAPA DE PROCESOS



3.3 MISIÓN

Atender las necesidades y los problemas de salud de la población de Armenia, mediante la prestación de servicios de baja complejidad, en los diferentes puntos de atención ubicados estratégicamente en toda la ciudad, ofreciendo una amplia cobertura, servicio cálido y un modelo de atención con enfoque preventivo y de gestión del riesgo.

Generar la investigación clínica, mediante un permanente esfuerzo técnico y humano en nuestro Centro de Estudios e Investigación en Salud (CEIS) en conjunto con los patrocinadores públicos o privados, para que se incremente el número y la calidad de los estudios clínicos en la Región.



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8**

3.4 VISIÓN

Red Salud Armenia ESE, será reconocida por la excelente calidad en la prestación de los servicios de salud, modelo en desarrollo e innovación de programas especiales, investigación clínica y servicio al cliente gracias a su avance en tecnología e infraestructura y un equipo humano competente y comprometido con la ética, la eficiencia y la mejora continua, asegurando su rentabilidad social y financiera.

3.5 PRINCIPIOS CORPORATIVOS

Los principios son las bases o normas que deben existir en toda organización, estos unidos a los valores comunes, la misión, y siendo claramente identificados contribuyen al desarrollo organizacional. Los principios adoptados por Red Salud Armenia ESE son:

- **Mejoramiento continuo:** La empresa comprometerá todos sus recursos normativos, técnico-científicos, tecnológicos, administrativos y financieros, con el fin de aumentar la capacidad resolutive para cumplir los requisitos, optimizar su desempeño, que le permitan responder con oportunidad, pertinencia, y competitividad a los cambios, para que soportado en un cliente interno comprometido, logre resultados de gestión mediante el cumplimiento de sus competencias laborales.
- **Oportunidad:** La organización cumplirá a tiempo y con calidad las responsabilidades asignadas para que la prestación de los servicios en salud se ofrezcan a clientes y usuarios en el momento en que se requieran.
- **Eficacia:** La organización se caracterizará por realizar las actividades planificadas con gestión, cumplimiento y orden para alcanzar las metas programadas.
- **Eficiencia:** Los servidores públicos y contratistas de Red Salud Armenia ESE, deben actuar con conciencia en la racionalización del uso de los recursos, de tal manera que proyecten una imagen de transparencia en su gestión y de calidad en sus funciones.



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8**

- **Efectividad:** La Empresa laborará en coordinación a la relación entre los resultados alcanzados y la utilización de los recursos técnico-científicos, tecnológicos, humanos, administrativos y financieros disponibles, de manera que pueda cumplir con los impactos deseados a nivel de rentabilidad financiera y social.
- **Universalidad:** Red Salud Armenia ESE, garantizará que el derecho a la protección humanitaria para todas las personas residentes en el territorio colombiano como obligación del estado, se cumpla en toda la organización con todo su potencial humano sin ninguna discriminación, en todas las etapas de la vida para acceder a los beneficios consagrados en la Constitución política, a través del Sistema General de Seguridad Social en salud, bajo los parámetros de pertinencia, oportunidad, continuidad, accesibilidad y seguridad.

3.6 VALORES ORGANIZACIONALES

- **Honestidad:** El talento humano de la organización actuará con rectitud, puntualidad, transparencia, orden, responsabilidad consigo mismo y con la empresa, con calidad en el desempeño de su labor, con el máximo desarrollo de sus funciones; dando ejemplo ante los demás servidores públicos y ante la comunidad en general.
- **Respeto:** Los funcionarios de REDSALUD ARMENIA E.S.E ejercerán la atención y consideración para con los demás y consigo mismo, cuidando de no discriminar ni menospreciar la dignidad humana
- **Responsabilidad:** La organización cumplirá debidamente las funciones, responsabilidades, actividades, normas, procedimientos, jerarquías y lo relacionado con la funcionalidad total de la empresa.
- **Compromiso:** El talento humano de la organización debe reflejar con su trabajo el compromiso con la empresa, el usuario, su familia y la comunidad, en su condición de servidores públicos o contratistas del estado, además de asumir este como una responsabilidad para el mejoramiento continuo.
- **Lealtad:** Los servidores públicos o contratistas de Red Salud Armenia E.S.E asumirán el compromiso de fidelidad, rectitud y confianza actuando siempre en bien de la Empresa y con amplio sentido de pertenencia.
- **Trabajo en equipo:** La organización como eje central para la adecuada planeación y realización de las actividades diarias ejercerá el intercambio y la unión de acciones, experiencias e ideas para lograr un resultado óptimo con el aporte y solidaridad de los funcionarios quienes armonizan sus acciones para el



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8**

cumplimiento de metas propuestas y aseguran un rápido y efectivo desarrollo de los objetivos comunes.

- **Solidaridad:** La empresa tendrá una característica fundamental de solidaridad, para expresar el sentimiento que impulsa a los funcionarios de la entidad a prestarse ayuda mutua, respeto, compañerismo y apoyo adoptando una forma de comportamiento que genere beneficios para la vida empresarial e individual.
- **Ética:** Red Salud Armenia E.S.E ejercerá en su talento humano una conducta personal, equilibrada y honrada al servicio de los demás y en beneficio propio con la dignidad que corresponde al ser humano.

3.7 POLITICA DE CALIDAD

Red Salud Armenia E.S.E. de conformidad con el mandato constitucional del estado social de derecho y comprometida con el mejoramiento continuo a través de su gestión basada en procesos, de la tecnología e infraestructura acorde a sus necesidades, del talento humano competente, de la gestión de seguridad en el trabajo, de la humanización del servicio, de la gestión del riesgo, del cumplimiento al marco legal y de la ética médica y de la preservación del medio ambiente, ofrece servicios de salud cálidos, oportunos y seguros, bajo el modelo de atención primaria en salud, las buenas prácticas clínicas en investigación, la identificación y respuesta de necesidades de sus clientes, y la satisfacción tanto del usuario, familia y comunidad, como de todas las personas y entidades que participan en el proceso de atención en salud.

3.8 OBJETIVOS DE CALIDAD

3.8.1 OBJETIVO GENERAL

Mejorar el nivel de satisfacción del usuario con la prestación del servicio, a través de la autoevaluación y priorización de procesos, auditorías internas implementación y seguimiento a oportunidades de mejoramiento.

3.8.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Mantener y mejorar la tecnología e infraestructura para dar respuesta al modelo de prestación de servicios.



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8**

- Incentivar, promover, gestionar e implementar prácticas seguras de la atención en salud y evaluar el desarrollo de las estrategias de seguridad del paciente.
- Desarrollar programas de educación continua como fortalecimiento del talento humano
- Implementar estrategias de humanización del servicio, basados en la responsabilidad y compromiso de todos.
- Desarrollar acciones dirigidas a fortalecer la gestión ambiental en la empresa y promover en el personal conductas ambientalmente responsables.
- Desarrollar los programas de seguridad en el trabajo, con el propósito de prevenir y gestionar los riesgos laborales de los colaboradores y contratistas.
- Monitorear la totalidad de los atributos de gestión calidad aplicables a Red Salud Armenia ESE a través de los planes de desarrollo operativos anuales.
- Monitorear el cumplimiento de las metas de los programas institucionales de prestación de servicios.
- Cumplir con la normatividad y procesos operativos estandarizados para el desarrollo de los protocolos de investigación clínica.

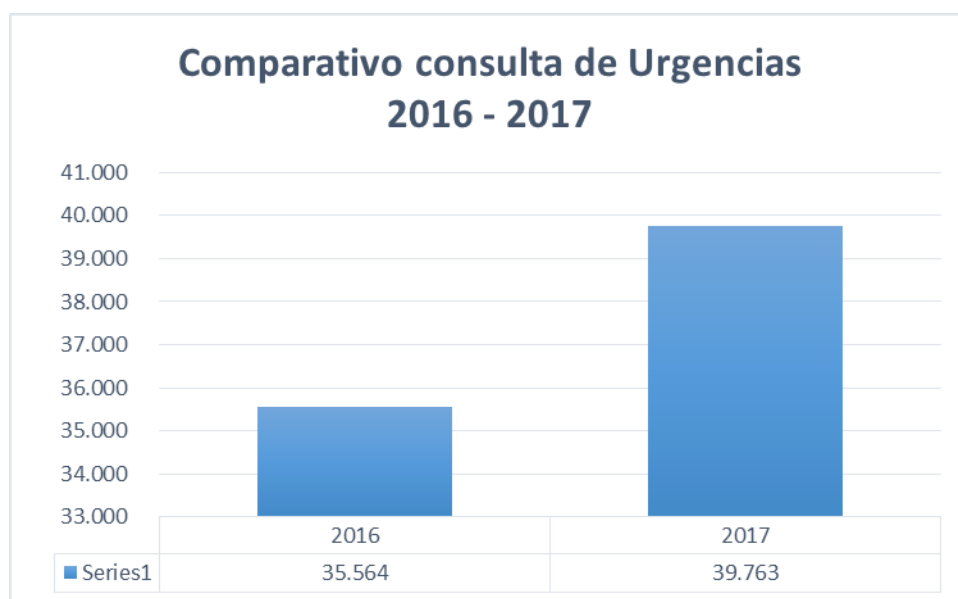
4. PRESTACION DE SERVICIOS



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8**

4.1 SERVICIO DE URGENCIAS

El total de consultas en el servicio de urgencias durante el año del 2017 fue de 39.367 usuarios con un aumento del 11% con respecto al año 2016 en los periodos comprendidos entre enero y diciembre. Este aumento obedece al trabajo arduo que se ha venido realizando desde el proceso facturación y la aplicación estricta del triage logrando derivar los usuarios para la atención en consulta prioritaria o ambulatoria.



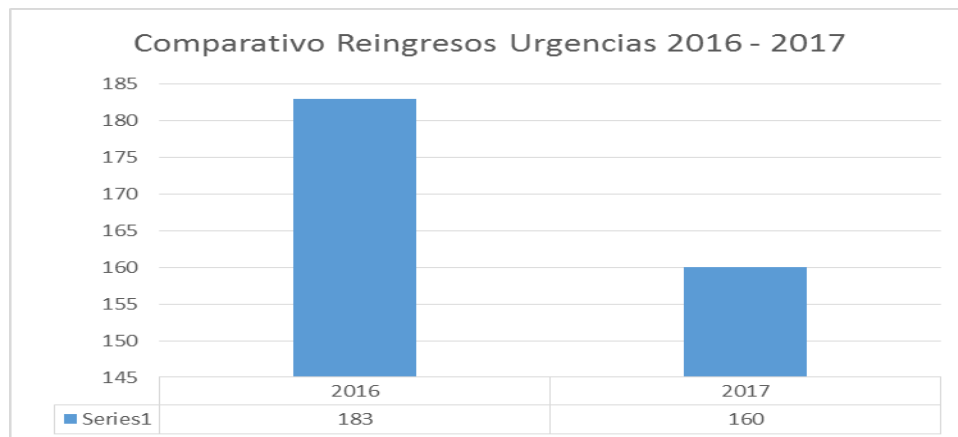
Con el fin de garantizar una adecuada y oportuna clasificación de triage, se capacitó al personal auxiliar de enfermería quien se asignó para la realización de esta actividad, obteniendo resultados favorables y coherentes dando cumplimiento al estándar esperado, manteniéndose en promedio para la vigencia en 24.7 minutos.

Referente a las remisiones a otros niveles de complejidad durante la vigencia 2017 se realizaron 3420 desde el servicio de urgencias, es decir, que el 9% de los pacientes que ingresaron a este servicio, se remitieron a otras IPS.



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8**

Al evaluar el indicador de reingresos para este servicio se observa una disminución del 13% con respecto a la vigencia 2016, obedeciendo este resultado a la mejora continua en adherencia a las guías de práctica clínica y retroalimentación de las auditorías realizadas en la vigencia.



4.2 SERVICIO HOSPITALARIO – SALA DE PARTOS

La ESE cuenta con la siguiente capacidad instalada en el servicio hospitalario:

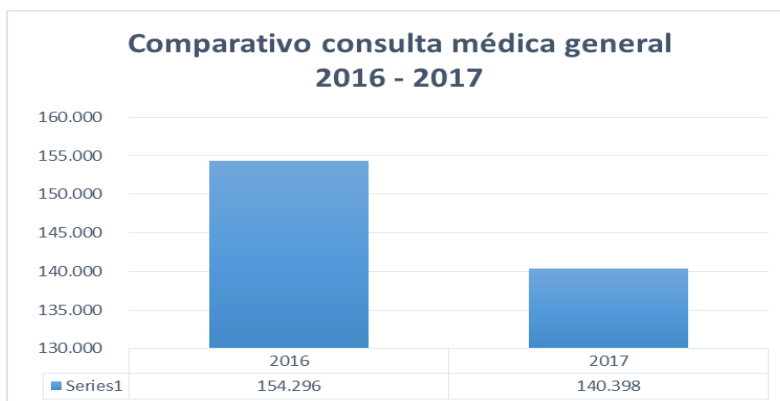
- Adultos 11 camas
- Obstetricia 8 camas
- Pediatría 6 camas

El número de egresos hospitalarios durante el 2017 fue de 2.771, con un aumento del 8% frente al 2016 (2.536). Con respecto a los indicadores de giro cama se obtuvo como resultado el 9.2, promedio estancia 2.5 días y un porcentaje de ocupación 68.4%, siendo estos resultados satisfactorios para la vigencia 2017.

Con respecto a sala de parto para la vigencia 2017 se atendieron 296 partos con un aumento del 10% frente a la vigencia 2016 (270).

4.3 SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

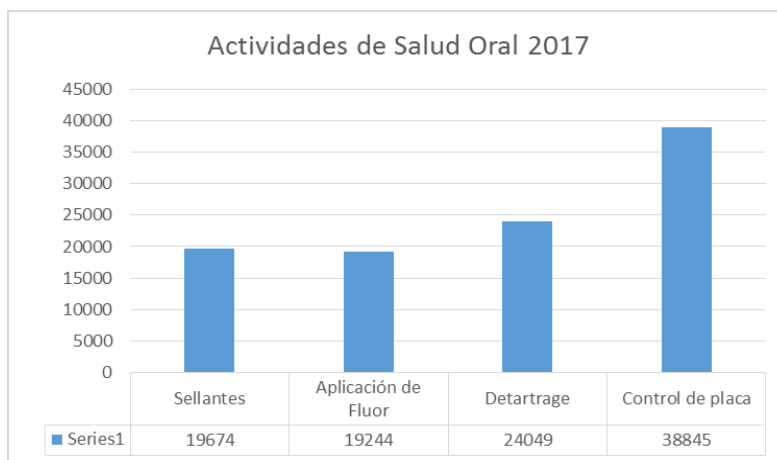
Consulta médica general: En este año se presenta una disminución del 10% en la producción este servicio. Para el **2016** tuvimos un total de producción de 154.296 y en el **2017** un total de 140.398.



Consulta odontología general: En este año se presenta una disminución del 9% en la producción para este servicio, debido a la implementación de estrategias para el cumplimiento de las metas de Protección específica y detección temprana (PE y DT) donde se prioriza lo preventivo sobre la morbilidad.



Actividades de Salud Oral: En este ítem se ubican las actividades realizadas por el personal de higienistas u odontólogos como lo son: Aplicación de Sellantes, Detartarje, Control de Placa Bacteriana y Aplicación de Flúor, obteniendo los siguientes resultados para la vigencia 2017:



Protección específica y detección temprana: La ESE con el fin identificar en forma oportuna y efectiva la enfermedad, facilitar su diagnóstico precoz, el tratamiento oportuno, la reducción de su duración y el daño causado, evitando secuelas, incapacidad y muerte, desarrolló los siguientes programas:

Programa Gestación y parto con amor, un compromiso de tres"



Se cuenta con un equipo interdisciplinario distribuido así:

- Médico
- Enfermera
- Auxiliar de enfermería
- Odontólogo
- Psicopedagoga Reeducadora
- Nutricionista
- Psicóloga
- Ginecobstetra

Durante la vigencia se obtuvieron los siguientes resultados de indicadores:

Nombre del Indicador	Resultado 2017
Captación temprana (Antes de la semana 12 de gestación)	63%
Porcentaje de adherencia al programa (Cuatro o más controles)	79%



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8**

Adherencia al curso psicoprofilactico	9%
Porcentaje de cobertura en atención especializada por Ginecobstetra de gestantes objeto contractual remitidas por el médico general	65%
Medición del porcentaje de adolescentes embarazadas menores de 15 años inscritas al programa control prenatal	2%
Cobertura de gestantes a consulta odontológica	64%
Cobertura de gestantes a consulta psicológica a la población según objeto contractual	66%
Adherencia a consulta de control del puerperio	69%
Adherencia a consulta de control del recién nacido	49%
Porcentaje de gestantes inscritas en control prenatal con diagnóstico de sífilis gestacional	30%
% de sífilis congénita en la población perteneciente a la Red	0.35%

Programa Crecer un gesto de Amor”

Se cuenta con un equipo interdisciplinario distribuido



así:

- Médico
- Enfermera
- Auxiliar de enfermería
- Odontólogo



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8**

Durante la vigencia se obtuvieron los siguientes resultados de indicadores:

Nombre del Indicador	Resultado vigencia 2017
Porcentaje Adherencia a la norma técnica de DT del crecimiento y desarrollo	97%
Porcentaje de Adherencia al programa en menores de 2 años	53%
Bajo peso al nacer	3%

Programa Siempre Sanos



Se cuenta con un equipo interdisciplinario distribuido así:

- Médico
- Enfermera
- Auxiliar de enfermería
- Odontólogo

Durante la vigencia se obtuvieron los siguientes resultados de indicadores:

Nombre del Indicador	Resultado vigencia 2017
Total de mujeres con citología alterada	48%
Proporción de mujeres entre 25 y 69 años con toma de citología	33%

Programa Riesgo Cardiovascular



RCV

Se cuenta con un equipo interdisciplinario distribuido así:

- Médico
- Enfermera
- Auxiliar de enfermería
- Odontólogo



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8**

- Nutricionista
- Psicóloga
- Consulta de Medicina Interna
- Actividad física

Durante la vigencia se obtuvieron los siguientes resultados de indicadores:

Nombre del Indicador	Resultado vigencia 2017
Porcentaje de usuarios con adherencia adecuada al tratamiento farmacológico	80%
Porcentaje de usuarios con adherencia adecuado a los controles del programa	73%
Cobertura del programa de RCV (HTA) >44 años	37%
Cobertura del programa de RCV (DM) >44 años	11%
Adherencia a la guía de Hipertensión arterial	99%
Prevalencia de usuarios del programa de RCV diagnosticados con DM y HTA que han requerido valoración especializada	5%

Programa de Atención domiciliar PADO



Se cuenta con un equipo interdisciplinario distribuido así:

- Médico
- Fisioterapeuta
- Auxiliar de enfermería

Durante la vigencia se obtuvieron los siguientes resultados de indicadores:

Nombre del Indicador	Resultado vigencia 2017
----------------------	-------------------------



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8**

Cobertura de atención a los pacientes que solicitan el servicio del PADO.	100%
Porcentaje de pacientes remitidos a nivel de mayor complejidad	100%
Evaluar la oportunidad de visita médica domiciliaria	3 días
Promoción de estilo de vida saludable	100%

Programa Servicio Amigable



Se cuenta con un equipo interdisciplinario distribuido así:

- Médico
- Enfermera
- Auxiliar de enfermería
- Odontólogo
- Psicóloga
- Trabajadora Social

Durante la vigencia se obtuvieron los siguientes resultados de indicadores:

Nombre del Indicador	Resultado vigencia 2017
Porcentaje de educación a jóvenes y adolescentes	100%
Porcentaje de capacitación a instituciones educativas	100%
Accesibilidad del joven o adolescente a la consulta de planificación familiar	72%
Adherencia a la ruta integral de salud	100%
Porcentaje de satisfacción del programa	100%



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8**

Cobertura a la toma de citología

100%

Programa Ambulatorio de Sustitución con Metadona PASRED”



Se cuenta con un equipo interdisciplinario distribuido así:

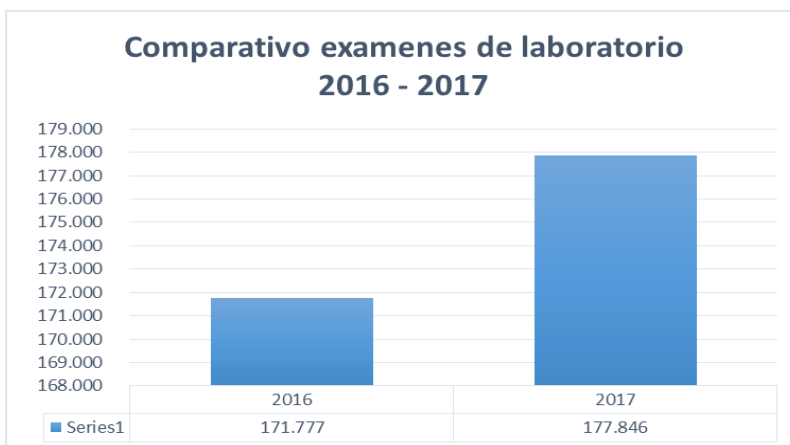
- Médico
- Enfermera
- Auxiliar de enfermería
- Odontólogo
- Psicóloga
- Trabajadora Social

Durante la vigencia se obtuvieron los siguientes resultados de indicadores:

Nombre del Indicador	Resultado vigencia 2017
Permanencia de usuarios en el programa	45%
Adherencia en asistencia a consultas por médico general	100%
Intervenciones educativas grupales a familiares de usuarios	4%
Visitas de seguimiento a usuarios con beneficio de toma en casa.	38%

4.4 SERVICIO APOYO DIAGNOSTICO – TERAPEUTICO

Durante la vigencia 2017 se prestaron servicios de apoyo diagnostico como toma de imagenologia de baja complejidad, así mismo se realizaron 177.846 exámenes de laboratorio con un aumento del 3% frente a la vigencia 2016.



5. GESTION DE LA TECNOLOGIA

En lo corrido de la vigencia 2017, se realizó la gestión de algunas compras y contratos acorde a las necesidades de la institución, estos están detallados a continuación:

- Renovación de Un (1) año de 320 licencias de Antivirus ESET ENDPOINT SECURITY para estaciones de trabajo y servidores de archivos y consola de administración de Red Salud Armenia ESE. (\$ 17.421.600,00).
- Servicio de alquiler del servicio de interconexión con la sede principal de Red Salud Armenia E.S.E. mediante un hilo de fibra óptica spam 200 Mono Modo para los Centros de Salud: El Paraíso, La Milagrosa, La Clarita, Miraflores, Santa Rita y Los Quindos, incluye equipos activos, transceiver y equipos pasivos con capacidad de hasta 1 Gbps. Y mediante enlaces inalámbricos con capacidad de hasta 20 Mbps para los Centros de Salud: La Patria, Nueva Libertad, Los Fundadores y El Caimo. (\$ 70.142.328,00)
- Servicio para realizar a todo costo la reconexión de la fibra óptica derivada de una ruptura comprendida entre los Centro de Salud CAA del Sur y Piloto Uribe garantizando el restablecimiento del servicio de transmisión de datos, Incluye, mano de obra, Insumos, fusionada y tendido de fibra óptica de 24 Hilos y recuperación y tendido de fibra óptica de 12 Hilos. (\$ 3.609.555,00)
- Servicios de mantenimiento preventivo y correctivo a todas las UPS con las que actualmente cuenta Red Salud Armenia E.S.E. y Suministro 70 baterías



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8**

de 12 voltios – 7 amperios para reemplazar las baterías de UPS que ya cumplen su ciclo de funcionamiento. (\$ 8.598.940,00)

- Suministro del servicio de renta de impresoras y duplicador hasta el 31 de diciembre de 2017, para lo cual instalara Impresoras multifuncionales laser de alto rendimiento en las áreas de Financiera, Administración Tercer Piso, Central de Fotocopias, Secretaria de Gerencia y Archivo Central en el Centro de Salud La Clarita, e Impresoras láser de alto rendimiento en el Área de Bienes y Servicios, Enfermería y Médicos Urgencias y Facturación Urgencias, y Un Duplicador de Alto Rendimiento en el área de Central de Fotocopias. (\$ 45.000.000,00)
- Servicios de mantenimiento preventivo a treientos (300) equipos de cómputo distribuidos en todos los centro de salud y Hospital del Sur de Red Salud Armenia E.S.E. (\$ 4.950.000,00)
- Servicio de mantenimiento al software visor de imágenes diagnosticas del área de imagenologia de Red Salud Armenia E.S.E. y que se encuentra instalado en el servidor principal para que este realice el cargue de imágenes diagnósticas a la historia clínica del sistema de información Dinámica Gerencial .Net. (\$ 3.000.000,00)
- Servicio para realizar a todo costo el mantenimiento de la fibra óptica comprendida entre la sede Unidad Intermedia del Sur y el Centro de Salud Correa Grillo garantizando el restablecimiento del servicio de transmisión de datos, Incluye, mano de obra, Insumos, fusionada y tendido de fibra óptica de 24 Hilos y recuperación y tendido de fibra óptica de 12 Hilos. (\$ 2.600.000,00).

6. GESTION FINANCIERA

6.1 PRESUPUESTO

El valor total del presupuesto de recursos propios aforado para la vigencia fiscal 2017, aprobado por Junta Directiva de Red Salud Armenia E.S.E, mediante Acuerdo No. 15 del 20 de Diciembre de 2016 y Resolución de Comfis No. 1288 del

30 de diciembre de 2016, corresponde al proyectado en el escenario financiero del Programa de Saneamiento Fiscal y Financiero –PSFF- y asciende a la suma de **\$23.451.445.164**. Ahora bien, durante el transcurso del año, este presupuesto surtió algunas modificaciones por adiciones de la disponibilidad inicial por valor de **\$6.200.600.572**, y transferencias por parte del municipio de armenia por valor de **\$4.378.170.488**; así mismo, con el objetivo de ajustar el presupuesto a la realidad económica de la entidad, se realizó reducción por valor **\$1.600.000.000** lo cual deja a la entidad con un presupuesto definitivo de **\$32.380.689.449**, tal como se muestra a continuación:



INGRESOS

De acuerdo al comportamiento en los ingresos, estos se muestran así:

EJECUCIÓN INGRESOS POR GRUPO

(En millones de pesos)

Grupo	Presupuesto anual	Recaudado	% Avance
VENTA DE SERVICIOS DE SALUD	20.610.811	18.359.563,00	89%
VENTA DE OTROS BIENES Y SERVICIOS	\$ 14.255,00	52.146,00	365%
INGRESOS DE CAPITAL	\$ 79.704,00	650.267,00	815%
APORTES	4.278.170	4.278.170	100%
CUENTAS POR COBRAR VIGENCIAS ANTERIORES	1.197.144	444.748	37%
DISPONIBILIDAD INICIAL	6.200.600	6.200.600	100%
TOTAL	32.380.684	29.985.494	75%



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8**

De acuerdo a la información en cuadro anterior, el recaudo por ventas de servicios de salud, que es básicamente el ingreso que soporta el gasto de la operación de la entidad en cumplimiento a su misión, se recaudó el 89%, mientras que en el recaudo de cuentas de vigencias anteriores, se recaudó el 37%, dado que no se ha podido lograr finiquitar las liquidaciones de los contratos de cápita de vigencias anteriores, donde está representada el mayor valor de la cartera, aun con las gestiones realizadas por parte de Red Salud, adicionalmente algunos contratos fueron adicionados en otro si, para la vigencia 2017. No obstante al tener en cuenta los recursos que son de destinación específica (proyecto infraestructura Hospital del Sur, fondo contingencias, aportes patronales) el avance global alcanzado está por encima de lo esperado.

El comportamiento del recaudo en las últimas tres vigencias, se muestra de la siguiente manera:

EJECUCION INGRESOS	
VIGENCIA	VALOR
2015	31.684.971.285,00
2016	28.262.127.900,00
2017	29.985.494.527,00

En cuanto a la facturación generada y debidamente radicada antes las diferentes EAPB, el promedio asciende a la suma de \$ 20.200 millones de pesos, con un promedio mensual de \$1.683 millones de pesos.

El ingreso básico de la entidad, se representa en ventas de servicios de salud por cápita, que corresponde a un 86% de lo facturado

GASTOS

En relación al comportamiento de ejecución de gastos, este arroja un resultado positivo respecto a lo proyectado, gracias a los esfuerzos desplegados para hacer una mayor austeridad y la reducción realizada en el presupuesto. En consecuencia,

La red que cuida de ti

Av. Montecarlo Urbanización Guaduales de la Villa CP 630001

Conmutador: 7371010

www.redsaludarmenia.gov.co



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8**

el grupo de gastos de funcionamiento que concentra aproximadamente el 63% del total del presupuesto definitivo, obtuvo una ejecución del 86%, lo cual determinó junto con la no ejecución de los recursos del proyecto de infraestructura y la reducción gradual de los gastos para atender el servicio de la deuda, en última medida, que la ejecución global en los gastos estuviera por debajo del parámetro de referencia.

Lo anterior se puede apreciar en cuadro que a continuación se muestra.

EJECUCIÓN GASTOS POR GRUPO

Grupo	Presupuestado	Comprometido	% Ejecucion
GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	20.430.561	17.681.875	86%
GASTOS DE OPERACIÓN COMERCIAL Y DE SERVICIOS	3.558.017	3.330.760	94%
GASTOS DE INVERSIÓN	8.119.521		0%
SERVICIO DE LA DEUDA	272.463	222.734	82%
TOTAL	32.380.684	21.235.370	55%
2017	21.235.370.000,00		

El cuadro anterior, muestra una disminución vigencia tras vigencia en promedio del 92%.

DEFICIT Y/O SUOPERAVIT

RESULTADO DE LA EJECUCION PRESUPUESTAL 2017

CONCEPTO	INGRESO	GASTO	Déficit/Superavit
Valor total	29.985.494	21.235.370	8.750.124

La red que cuida de ti

Av. Montecarlo Urbanización Guaduales de la Villa CP 630001

Conmutador: 7371010

www.redsaludarmenia.gov.co



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8**

Finalmente, el balance entre los ingresos recaudados y los gastos incurridos, muestran un superávit, producto básicamente de los dineros que se recibieron con destinación específica y los cuales todavía no se ejecutan

6.2 CARTERA

Se realizó un comparativo de la cartera de acuerdo a la vigencia 2016, con el fin de evaluar su comportamiento, tal como se muestra a continuación:

TOTAL CARTERA REGIMEN CONTRIBUTIVO A DICIEMBRE DE 2017

AÑO	Hasta 60	De 61 a 90	De 91 a 180	De 181 a 360	Mayor 360	Total Cartera Radicada
2017	77.013.534	14.994.844	73.017.680	70.262.563	245.952.355	481.240.976
2016	61.432.102	25.030.589	45.685.103	62.203.021	315.748.733	510.099.548

TOTAL CARTERA REGIMEN SUBSIDIADO A DICIEMBRE DE 2017

AÑO	Hasta 60	De 61 a 90	De 91 a 180	De 181 a 360	Mayor 360	Total Cartera Radicada
2017	655.411.907	91.878.045	446.837.774	1.127.309.652	2.470.653.630	4.792.091.008
2016	659.917.231	83.678.943	185.067.342	507.164.697	2.331.145.132	3.766.973.345

Así mismo, se realizó comparativo de la cartera de acuerdo a la vigencia 2016, de las EAPB principales, en cual se evidencia un incremento de la cartera mayor a 360 días, ya que por falta de compromiso por parte de las EAPB, no ha sido posible lograr las liquidaciones de los contratos, pese al continuo proceso de cobro a través de informes del estado de la cartera, de las gestiones realizadas a través de la Secretaria de Salud Departamental bajo la circular 030, tal como se muestra a continuación:

CAFESALUD						
AÑO	Hasta 60	De 61 a 90	De 91 a 180	De 181 a 360	Mayor 360	Total Cartera Radicada
2017	112.353.388	18.602.099	55.992.420	76.953.454	1.553.956.010	1.817.857.371



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8**

2016	44.782.125	44.131.847	161.499.021	128.122.919	1.546.896.108	1.925.432.020
------	------------	------------	-------------	-------------	---------------	---------------

MEDIMAS

AÑO	Hasta 60	De 61 a 90	De 91 a 180	De 181 a 360	Mayor 360	Total Cartera Radicada
2017	86.754.182	\$ -	10.839.702	\$ -	\$ -	97.593.884
2016	-	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -

ASMET SALUD

AÑO	Hasta 60	De 61 a 90	De 91 a 180	De 181 a 360	Mayor 360	Total Cartera Radicada
2017	411.484.016	3.545.470	164.101.011	781.007.607	12.544.908	1.372.683.012
2016	424.996.579	24.165.877	40.281.380	235.231.373	9.779.993	734.455.202

SALUD VIDA

AÑO	Hasta 60	De 61 a 90	De 91 a 180	De 181 a 360	Mayor 360	Total Cartera Radicada
2017	27.657.731	1.261.628	35.422.240	64.420.461	348.138.263	476.900.323
2016	56.151.350	2.753.868	31.672.646	100.843.369	159.752.357	351.173.590

NUEVA EPS

AÑO	Hasta 60	De 61 a 90	De 91 a 180	De 181 a 360	Mayor 360	Total Cartera Radicada
2017	151.507.147	71.437.892	114.656.821	152.170.376	355.426.541	845.198.777
2016	90.851.989	38.092.414	99.636.165	105.808.047	89.358.864	423.747.479

De igual forma, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1797 de 2016, el proceso de cartera, realiza la depuración y conciliación permanentemente de la cartera con las diferentes EAPB, con el fin que estas cancelen y se pueda efectuar el respectivo saneamiento contable.

Durante el proceso de depuración de la cartera, base de la medida, se ha logrado depurar el 143,3 % esto incluye 3 de los más grandes deudores de nuestra institución; Saludcoop en liquidación de este prestador aún estamos a la espera de un resultado, Caprecom en liquidación este prestador ya dio respuesta del recurso de reposición presentado donde acepto alrededor de \$400 millones de los cuales a

La red que cuida de ti

Av. Montecarlo Urbanización Guaduales de la Villa CP 630001
Conmutador: 7371010
www.redsaludarmeria.gov.co



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8**

pagado solo \$130 millones el resto lo negó. Con Cafesalud se encuentra a la espera de que definan el proceso para la reclamación de las acreencias pendientes.

Finalmente, la vigencia 2017, cierra con una cartera total de \$ 6.397. millones de pesos, correspondiente a un 15% de incremento respecto a la vigencia 2016, tal como se muestra a continuación:

AÑO	Hasta 60	De 61 a 90	De 91 a 180	De 181 a 360	Mayor 360	Total Cartera
<u>2017</u>	798.419.124	124.548.405	1.030.113.784	1.269.705.894	3.174.325.638	6.397.112.845
<u>2016</u>	764.978.268	120.934.092	273.927.354	633.414.905	3.655.960.678	5.449.215.297

6.3 CONTABILIDAD

El proceso contable, desde el área financiera, actúa como base para rendición de cuentas de todos los entes de control y tributarios.

Es así como la presentación oportuna y cumplimiento de todas las obligaciones generó una calificación positiva ya que esto evitó sanciones o cualquier tipo de inconvenientes que pudieran afectar económicamente la E.S.E.

El cumplimiento y pago oportuno de las obligaciones, además de la reducción del gasto dio como resultado un superávit por valor de \$3.102.623.421

En cuanto a los Estados Financieros, que son el reflejo del crecimiento de la institución, estos fueron avalados y presentados de acuerdo a los requerimientos de los diferentes entes y terceros.

6.4 PROGRAMA DE SANEAMIENTO FISCAL Y FINANCIERO

En cuanto al Programa de Saneamiento Fiscal y Financiero, Red salud Armenia E.S.E fue categorizada en riesgo alto, en la vigencia fiscal 2014, según la resolución N° 2090 de mayo de 2014 del Ministerio de Salud y Protección Social.

Se presentó el Programa de Saneamiento Fiscal y Financiero acorde con el programa territorial de reorganización, rediseño y modernización de las redes de empresas sociales del estado del departamento del Quindío presentado y aprobado por el Ministerio de Salud y Protección Social, según comunicado



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8**

N°20142300678172 del 13 de junio de 2014. De acuerdo a lo anterior el programa se extiende hasta el 2012.

Durante las vigencias 2015 y 2016, Red Salud, ha sido categorizada sin Riesgo, aun así debe continuar dentro del programa y reportar los informes respectivos a la Secretaría de salud Departamental, quien sigue haciendo el seguimiento a dicho programa.

NOTA DE CUMPLIMIENTO DE NORMAS INTERNACIONALES NIIF.

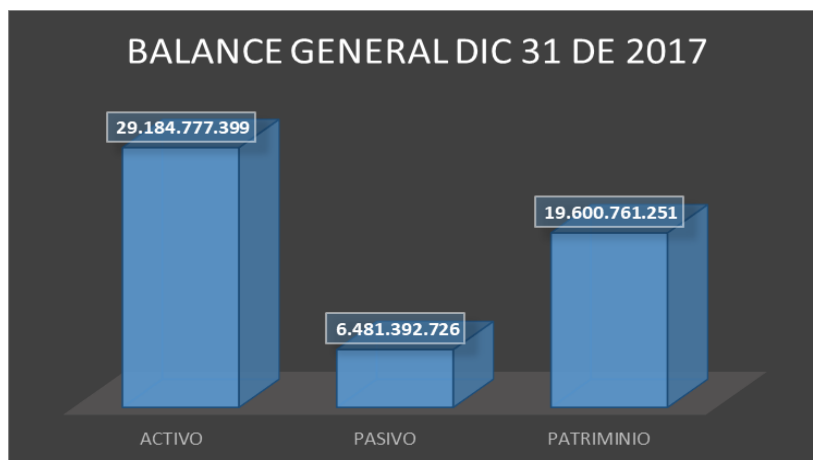
De acuerdo a la resolución 663 del 30 de diciembre de 2015 se amplió el plazo hasta el 1 de enero de 2017 para aplicar normas internacionales a las empresas que conforman el sistema general de salud.

Sin embargo Red Salud Armenia ESE, realizó el balance de apertura con corte a 31 de Diciembre de 2014 el cual fue registrado en la plataforma Chip de la Contaduría General de la Nación, antes del 30 de noviembre de 2015 según la exigencia por parte de la Contaduría General de Nacional. Además según la resolución 414 de 2014, la Súper Salud, se acogió a lo normativo y directrices de la Contaduría General de la Nación, para lo cual, Red Salud cumplió según esta resolución.

Para la vigencia 2016 bajo la normativa Resolución 663 de CGN. La E.S.E elaboró un nuevo balance de apertura con corte a diciembre 31 de 2015, el cual bajo esta resolución fue registrado en la plataforma CHIP de la Contaduría General de la Nación el 15 de septiembre del 2016 como base para la implementación plena a partir del 1º de enero del año 2017.

En la vigencia 2017 la E.S.E, aunque cuenta con un sistema enmarcado bajo la norma local, realizó la convergencia bajo los parámetros de la norma en forma manual y cumplió con la información durante los 4 trimestres, esto con el fin de entrar en plena a partir de la vigencia 2018, para lo cual se está homologando el sistema actual.

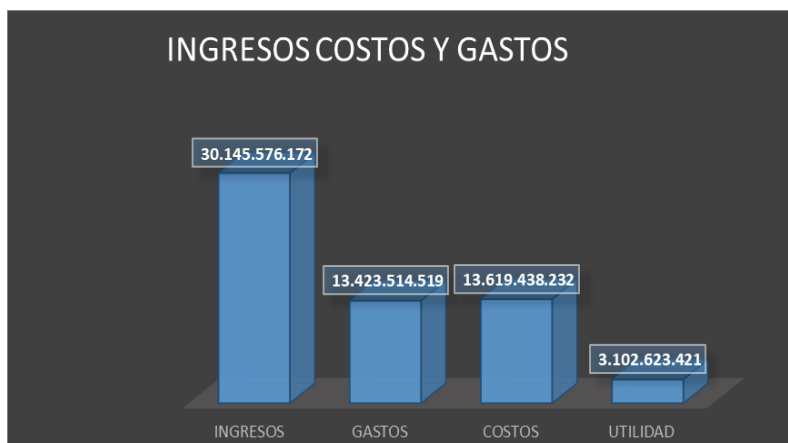
6.5 ESTADOS FINANCIEROS



En cuanto al comportamiento en los activos, estos muestran una tendencia de crecimiento del 14.58 %, mientras que los pasivos disminuyen en 18%

Por lo tanto, el Patrimonio se incrementa, reflejado en la utilidad del periodo en el 1.5%.

ESTADO DE ACTIVIDAD ECONOMICA Y SOCIAL



Aunque el comportamiento de los ingresos de la vigencia no fue el esperado, y con una reducción de los costos y gastos se presentó un superávit de \$3.102.623.421, superando la vigencia 2016, desde luego, basado notablemente en una



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8**

transferencia de cuentas maestras, las cuales son de destinación específica (Infraestructura), que supera los márgenes de rentabilidad contable.

7. GESTION DE LA CALIDAD

7.1 SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA CALIDAD

Medición y análisis de los indicadores de calidad según la circular única de la Superintendencia de salud, circular de alerta temprana, resolución 256 de 2016, resolución 1552 del 2013 relacionados con la ley anti trámite:

De forma mensual se realiza el reporte de estos indicadores de calidad a cada una de las aseguradoras con las cuales se tiene vínculo contractual en medio físico y al correo electrónico, además de presentar los resultados en el comité de calidad.

A continuación, se presenta los resultados de los indicadores para la vigencia 2017:

DOMINIO SEGURIDAD



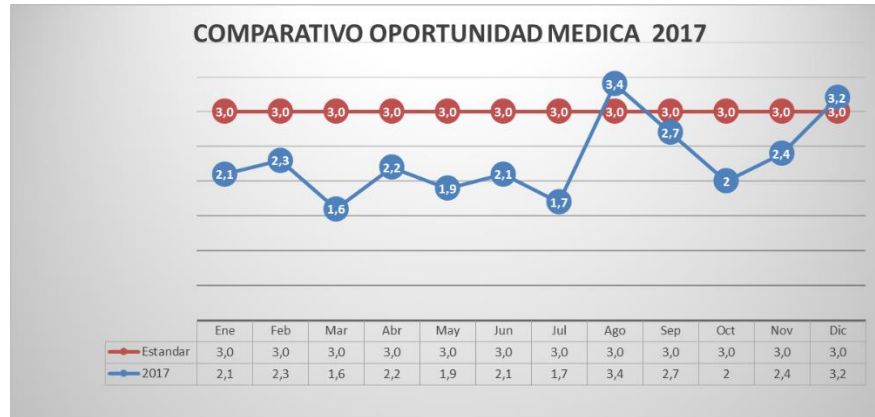
**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8**

DOMINIO	CODIGO	INDICADOR	ANUAL		
SEGURIDAD	P.2.4	Porporción de endometritis pos parto vaginal	2	338	1%
	P.2.6	Tasa de caída de pacientes en el servicio de hospitalización	3	6741	0,000
	P.2.7	Tasa de caída de pacientes en el servicio de urgencias	4	39367	0,000
	P.2.8	Tasa de caída de pacientes en el servicio de consulta externa	1	172165	0,000
	P.2.9	Tasa de caída de pacientes en el servicio de apoyo diagnóstico y complementación terapéutica	1	199851	0,000
	P.2.10	Porporción de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en hospitalización	0	2770	0%
	P.2.11	Porporción de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en urgencias	10	39367	0%
	P.2.12	Tasa de úlceras por presión	0	6741	0,000
	P.2.13	Proporción de reingreso de pacientes al servicio de urgencias en menos de 72 horas	359	39363	1%
	P.2.14	Tasa de reingreso de pacientes hospitalizados en menos de 15 días	80	2770	0,029

Durante la vigencia no se reportaron desviaciones en este grupo de indicadores.

DOMINIO EXPERIENCIA DE LA ATENCION:

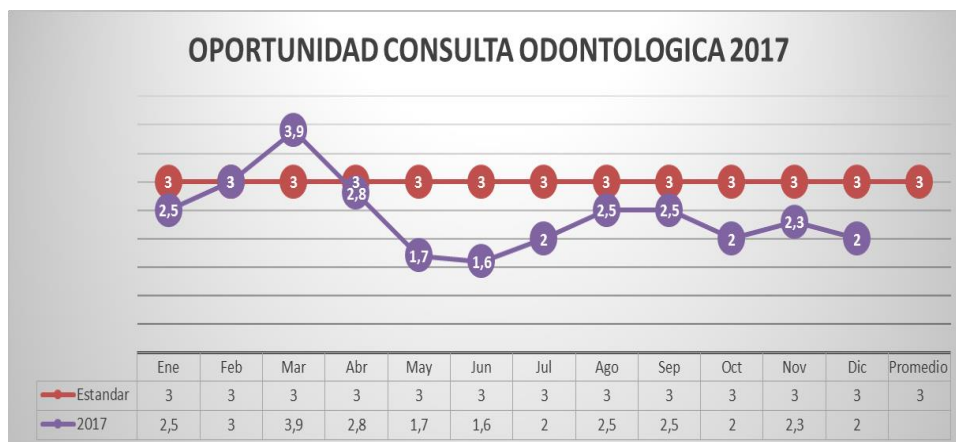
P.31 - OPORTUNIDAD EN MEDICINA GENERAL:



Fuente: Oficina de Calidad

La oportunidad en medicina general para la vigencia 2017 en promedio se obtuvo como resultado en 2.1 días para acceder a las consultas de primera vez, el mes que presento mayor número de días, fue el agosto, sin embargo, se encontraba dentro del estándar nacional.

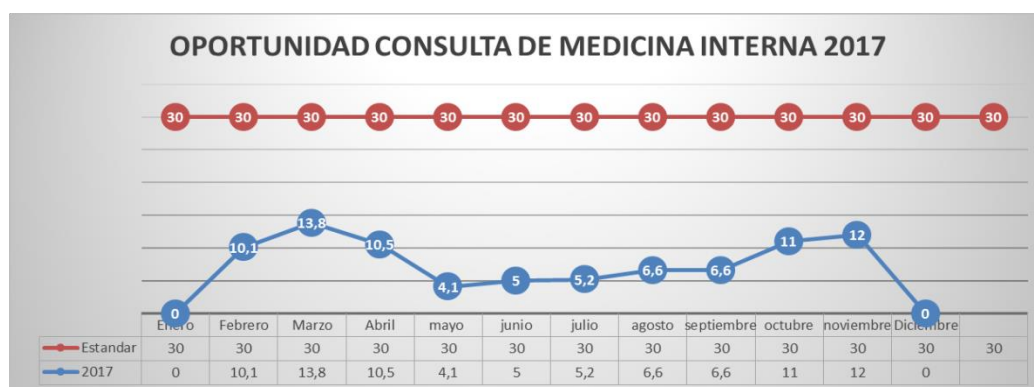
P.3.2 - OPORTUNIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA GENERAL



Fuente: Oficina de Calidad

En promedio para la vigencia se obtuvo 2.4 días para acceder a la cita de primera vez en odontología, durante el mes de marzo se presentó una desviación, razón por la cual se implementaron correctivos como el seguimiento continuo de la agenda, aumento de horas en las sedes donde se observó la brecha. Para los meses de abril y mayo se vio reflejado el impacto positivo de las acciones de mejora implementadas.

P.3.3 OPORTUNIDAD EN ATENCIÓN ESPECIALIZADA DE MEDICINA INTERNA:



Fuente: Oficina de Calidad

La oportunidad en promedio para la atención por primera vez los pacientes de medicina interna en el programa de riesgo cardiovascular, fue de 7.9 días hábiles, se debe tener en cuenta que durante el mes de enero y diciembre no se oferto el servicio. El resultado de este indicador, se encuentra dentro de los estándares esperados.

P.3.6 -OPORTUNIDAD EN ATENCIÓN ESPECIALIZADA DE GINECO-OBSTETRICIA:





**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8**

Fuente: Oficina de Calidad

La oportunidad promedio para la atención a la gestante por parte del especialista inferior a los cinco días hábiles en la mayoría de los meses excepto para el mes abril; sin embargo, este aumento se dio debido a un error en el proceso de asignación de citas. El promedio de oportunidad en esta atención durante el año fue de 2.3 días.

P.3.10 OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN CONSULTA DE URGENCIAS TRIAGE II:



Fuente: Oficina de Calidad

La oportunidad de la atención de triage II, se observó por debajo del estándar nacional. Con la implementación del personal auxiliar de enfermería previamente capacitado a realizar la clasificación del triage, se han obtenido resultados objetivos y coherentes. El total de atenciones de triage II para la vigencia 2016 se presentó un promedio de tiempo de espera de 23.7 minutos.

P.3.14 PROPORCION DE SATISFACCION GLOBAL DE USUARIOS:

La encuesta de satisfacción se realizó durante el año, obtuvo los siguientes resultados:

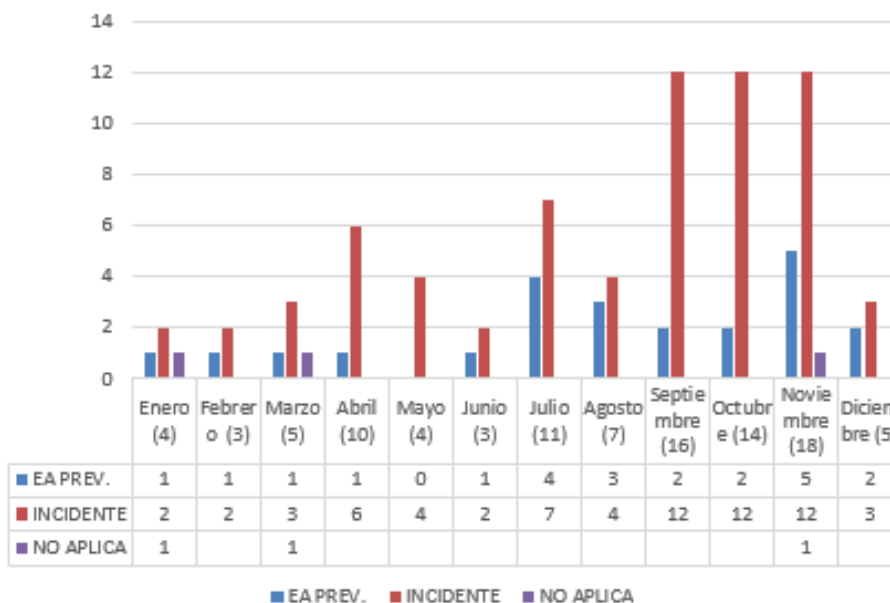
CONSOLIDADO ANUAL 2017		
Satisfaccion Global de la Atencion		
muy buena	2010	55%
buena	1513	41%
regular	128	3%
mala	10	0%
TOTAL	3661	100%

CONSOLIDADO ANUAL 2017		
Recomendaría la IPS		
definitivamente si	3177	87%
probablemente si	418	11%
probablemente no	14	0%
definitivamente no	52	1%
TOTAL	3661	100%

De las 3661 encuestas aplicadas en los diferentes servicios y centros de atención de la red, el 96% refiere satisfacción de los servicios usados y el 98% de los usuarios recomendarían los servicios de la institución a otras personas, siendo estos resultados satisfactorios para la ESE.

7.2 PROGRAMA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE:

ATENCIONES INSEGURAS REPORTADAS 2017



Fuente: Programa de seguridad del paciente

Durante el año 2017 se recibió el reporte de 94 atenciones inseguras las cuales fueron analizadas y clasificadas en el comité de seguridad del paciente, el porcentaje de los eventos adversos prevenibles detectados y gestionados con



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8**

relación al número de atenciones inseguras reportadas fue del 22%; dichos eventos estuvieron relacionados con:

- Caída de usuario
- Complicación toma de muestra
- Caída de camilla
- Infección pos parto
- Complicaciones mediatas
- Error en traslado de pacientes
- Error de análisis
- Reacción a medicamentos
- Entrega inoportuna de laboratorios
- Flebitis
- Intoxicación

Para mitigar la ocurrencia de nuevos eventos adversos se suscribieron planes de mejoramiento, incluidos los incidentes, en la vigencia 2017 se suscribió 144 actividades de mejoramiento, a las cuales se les está realizando seguimiento de manera bimensual.

Se dio cumplimiento en un 100% al cronograma de ejecución del comité de seguridad del paciente con un total de 12 reuniones ordinarias realizadas, en las cuales se cumplió con el desarrollo de los temas programados, además se cumplió con cronograma de capacitación, rondas de seguridad y aplicación de listas de chequeo en un 100%.

7.3 INFORME DE GESTION DE GERENTE

Referente al informe del cumplimiento de la Resolución 710 y 743 de los indicadores para evaluación de gestión de gerente, este se entregara en el tiempo estipulado por el Ministerio de Salud inmerso en dicha resolución.

MAGDA LUCIA CARBAJAL IRIARTE
Gerente