

Brindamos bienestar cuidando la vida

San Vicente Fundación:
Patrimonio en salud para todos

Informe de Gestión 2020



Contenido

1. Información general, Gobierno y Estrategia

1. Declaración de la presidencia.....	3
2. Nombre e identificación de la organización.....	4
3. Entidades que hacen parte de la familia San Vicente Fundación.....	4
4. Gobierno y estructura corporativa.....	5
5. Plataforma estratégica.....	8

2. Servicios de salud de excelencia

1. Mercados servidos.....	10
2. Capacidades, actividades e indicadores asistenciales.....	12
3. Medicina para la vida.....	14
4. Atención Humanizada.....	20
5. Calidad y excelencia.....	22

3. Educación, Investigación e Innovación

1. Educación en Salud.....	29
2. Producción científica.....	30
3. Innovación.....	32

4. Nuestros Colaboradores

1. Estrategias ante pandemia.....	34
2. Algunos indicadores.....	35

5. Gestión eficiente y alianzas que generan valor

1. Gestión eficiente.....	36
2. Alianzas que generan valor.....	39

6. Sostenibilidad financiera

1. Informes financieros consolidados.....	42
---	----

1. Información general, Gobierno y Estrategia

1. DECLARACIÓN DE LA PRESIDENCIA

Tesón y gratitud para seguir cuidando la vida: El 2020 fue el año para ratificar que vivir un día a la vez, construyendo paso a paso nuestra visión de futuro, con un propósito claro, es el camino para cumplir nuestra misión: brindar bienestar, cuidando la vida.

Los Hospitales San Vicente Fundación enfrentamos este año, con valía y dedicación, los retos que la Pandemia y el nuevo contexto social y económico nos fueron trayendo. No fuimos inferiores a ellos y confirmamos nuestro compromiso de servir a la Región, como lo hemos hecho siempre, especialmente en los momentos más difíciles de la historia del País.

Veníamos de momentos financieros complejos y estos contextos no nos hicieron más fácil el camino. Sin avances en el Acuerdo de Punto Final y el alto nivel de cartera de nuestros Hospitales, tanto por su alta rotación, como por el significativo valor que corresponde a EPS en liquidación, nos siguen haciendo difícil el recaudo. La complejidad de este escenario nos ratificó que las alianzas son esenciales para el cumplimiento de nuestros objetivos, por eso, el 2020 también es el año de la gratitud con todas las personas y organizaciones que creen en nuestra labor y que nos acompañan a cumplir nuestra misión.

Quiero hacer un reconocimiento especial a cada uno de ellos, empezando por nuestros colaboradores, quienes siguen creyendo en San Vicente Fundación y enfocan su día a día en cumplir la misión que nos inspira, personas que, sin importar los riesgos, estuvieron al frente, con la seguridad de contar siempre con los elementos de protección personal que con grandes esfuerzos, tuvimos que incrementar. A nuestros benefactores y al empresariado antioqueño, porque sin su respaldo no hubiese sido posible el crecimiento de nuestras UCI y la adecuada respuesta al reto de la Pandemia; y de igual manera, nuestro reconocimiento a la banca y a los proveedores, por su actitud de escucha y receptividad en las negociaciones, gracias por apoyarnos con su espera.

También debo agradecer al Gobierno por su confianza en el conocimiento de nuestro equipo humano y por las acciones para paliar el sistema, con iniciativas como el PAEF y el pago por disponibilidad. A la Asociación Colombiana de Hospitales y Clínicas, porque como agremiación, juntos, logramos una voz más fuerte y certera. Gracias infinitas a la comunidad por seguir confiando en nosotros y en nuestro compromiso con su bienestar.

No quiero finalizar sin hacer un reconocimiento especial a nuestra Junta Directiva por su acompañamiento permanente, por vivir día a día con nosotros este camino, que hoy resumimos en las páginas de este informe: una muestra del tesón y el amor con que cuidamos la vida.

Mauricio Tamayo Palacio
Presidente
San Vicente Fundación

2. NOMBRE E IDENTIFICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

El Hospital San Vicente Fundación es una institución privada fundada en 1913, sin ánimo de lucro, que presta Servicios de Salud de alta complejidad mediante el establecimiento, dotación y administración de una o varias unidades hospitalarias, clínicas, u otros establecimientos asistenciales o de investigación científica en el ramo de la medicina, la ciencia y ramas auxiliares de ellas; prevaleciendo la inclusión social y la excelencia en la práctica clínica.

Actualmente cumple su misión en 2 hospitales de alta calidad, acreditados en salud por el Icontec; estos hospitales tienen sede en Medellín y Rionegro:

HOSPITAL MEDELLÍN

Razón Social: Fundación Hospitalaria San Vicente de Paul

Nit. 890.900.518

Dirección: Calle 64 #51D-154 Medellín-Antioquia-Colombia

Personería Jurídica: reconocida según resolución del 28 de febrero de 1914

HOSPITAL RIONEGRO

Razón Social: Fundación Hospital San Vicente de Paul-Rionegro

Nit: 900.561.353

Dirección: Vereda La Convención Km 2.3 Vía Llanogrande Rionegro-Antioquia-Colombia

Personería Jurídica: según resolución 19935 del 28 de octubre de 2008

3. ENTIDADES QUE HACEN PARTE DE LA FAMILIA SAN VICENTE FUNDACIÓN

En el transcurso de su historia, la fundación hace presencia con entidades que apoyan el cumplimiento de su misión hospitalaria; hoy, esta participación está representada por:

Corpaul: es la Corporación de Fomento Asistencial del Hospital Universitario San Vicente de Paúl, que a través de sus líneas de negocio, provee insumos y presta servicios a los hospitales San Vicente Fundación y otras empresas tanto del sector salud como de otros sectores de la economía donde puede tener participación.

Hospital Infantil: hace parte del Hospital de Medellín, en un bloque exclusivo para la atención pediátrica.

Servicios de Salud: es una entidad con personería jurídica independiente, que opera dentro de los Hospitales mediante la prestación de servicios diagnósticos de alta tecnología, como imagenología y resonancia magnética.

Unión Temporal SanVicente-CES: entidad creada en alianza con la Universidad y LA Clínica CES, para proveer el personal médico de los Centros Integrales de Salud-CIS Comfama, quienes prestan servicios de atención básica en salud a la población de la EPS Sura donde tienen presencia.

4. GOBIERNO Y ESTRUCTURA CORPORATIVA

Junta Directiva Corporativa San Vicente Fundación:

En 2020, la Junta Corporativa apoyó la gestión de los Hospitales San Vicente Fundación mediante el seguimiento de los resultados, el cumplimiento de la estrategia y las diferentes acciones realizadas para enfrentar la pandemia por COVID-19, a través de sus sesiones ordinarias mensuales virtuales y otras extraordinarias dadas las circunstancias, el Comité Financiero y el Comité Laboral. Es éste el máximo órgano de gobierno de la Fundación, y sus miembros son:

1. Mauricio Palacio Botero, Presidente de Junta
2. Luis Gabriel Botero Peláez
3. Iván Hurtado Restrepo
4. José Domingo Penagos Vásquez
5. Monseñor Iván Moreno Agudelo
6. Fernando Ojalvo Prieto

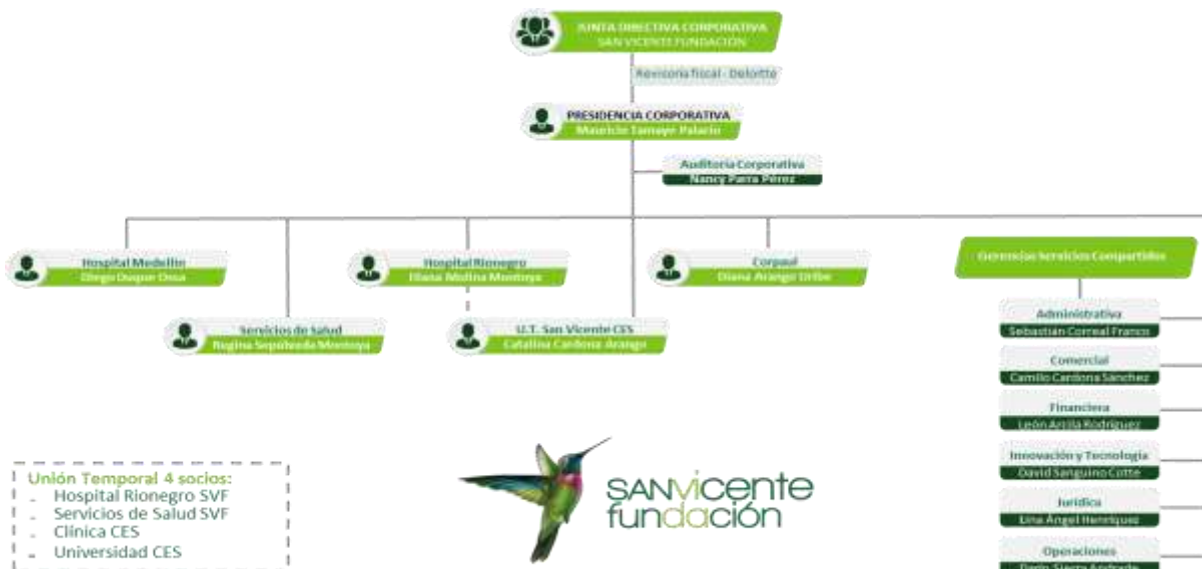
Entre los principales retos asumidos y cumplidos por la Junta Corporativa, se destacan:

1. Gestión de donaciones.
2. Asesoría y acompañamiento en relacionamiento con Bancos, Empresariado y Gobierno para superar la crisis por la pandemia.
3. Asesoría en proyectos claves de los hospitales y en la toma de decisiones ante los retos que se presentaron durante el año con la pandemia.

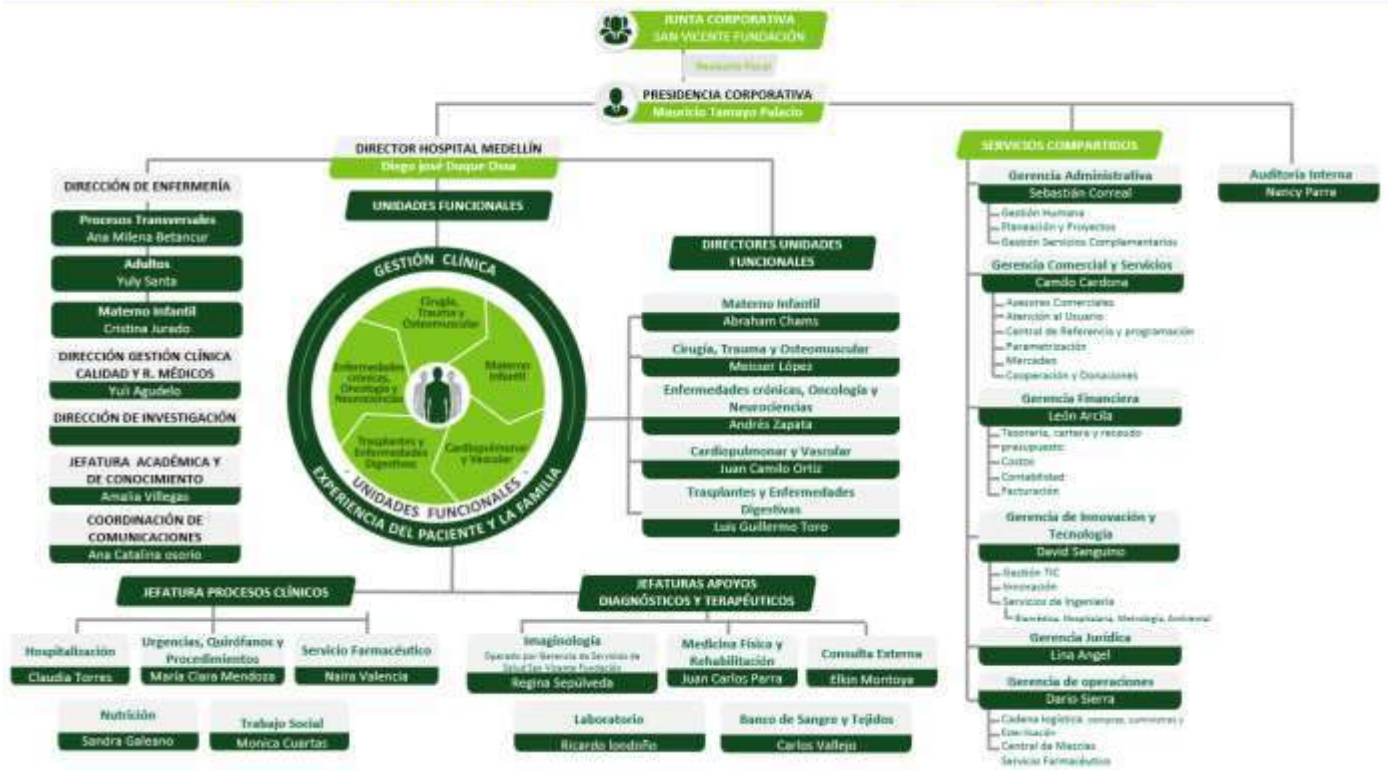
El gobierno y la administración directa de los Hospitales de la fundación está a cargo de:

1. Mauricio Tamayo Palacio, Presidente Corporativo San Vicente Fundación
2. Diego Jose Duque Ossa, Director General Hospital Medellín
3. Diana Maria Molina Montoya, Directora General Hospital Rionegro

Organigrama Corporativo y de Hospitales:



ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL HOSPITAL SAN VICENTE FUNDACIÓN MEDELLÍN



ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL HOSPITAL SAN VICENTE FUNDACIÓN RIONEGRO



Código de buen gobierno y ética:

Las decisiones y los lineamientos para promover y afianzar la gobernabilidad, la transparencia, los valores y la ética con las que se orienta y opera la Fundación están consagrados en el Código de Buen Gobierno y Ética, adoptado por la Junta Corporativa de La Fundación Hospitalaria San Vicente de Paúl -San Vicente Fundación-.

La organización es consciente de la importancia de la interacción con sus públicos de interés, como una verdadera estrategia de inclusión, de sostenibilidad y para consolidar la responsabilidad social. Por esto, las disposiciones estatutarias y los lineamientos consagrados en el Código de Buen Gobierno y Ética están dirigidos a: paciente y su familia, colaboradores y su grupo familiar, comunidad, pagadores, proveedores, gobierno, academia, benefactores y cooperantes; quienes son el pilar fundamental para el cumplimiento de la misión de la institución.

Los Hospitales San Vicente Fundación, enmarcados en lineamientos éticos y de transparencia, han implementado el Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT), dando cumplimiento a las disposiciones de la Superintendencia Nacional de Salud, con el fin de prevenir la materialización de riesgos asociados a estos delitos en el relacionamiento con nuestros públicos de interés.

Tratamiento de Datos Personales: los datos personales recopilados, almacenados y procesados de la historia clínica son tratados bajo políticas de seguridad de la información, roles y perfiles, conservando la confidencialidad y seguridad de los mismos.

Los comités de Habeas data se constituyeron como grupos de naturaleza asesora para cada Hospital de la Fundación, en atención a los lineamientos establecidos en el marco legal para el tratamiento y la privacidad de los datos personales de nuestros grupos de interés y de todas las personas con quienes nos relacionamos.

Mapa de Riesgos Estratégicos de San Vicente Fundación: con el apoyo de la Universidad EAFIT dimos inicio al proyecto para presentar el consolidado de Riesgos a nivel corporativo de San Vicente Fundación.

Conscientes de la mirada holística que debemos brindar a cada uno de los frentes de trabajo de nuestra Organización, tanto a nivel interno como externo, con la asesoría de la Directora de la Maestría de Riesgos de la Universidad Eafit y la participación de 21 líderes de nuestras entidades, bajo la coordinación del Área de Riesgo, iniciamos un trabajo que tiene como objetivo presentar el consolidado de estos riesgos a nivel corporativo, buscar sinergias con nuestros pilares estratégicos y trabajar con los líderes designados, con el objetivo de encontrar aspectos positivos y evitar la materialización de dichos riesgos.

A la fecha, el trabajo presenta un avance del 80%, y nos encontramos en la divulgación a los diferentes públicos de interés, para lograr empoderamiento de los responsables y trabajar conjuntamente con ellos en dichos riesgos, con el pleno convencimiento de que al avizorar estos aspectos encontraremos factores para hacernos más sólidos como Fundación.

Participación activa en la creación y aplicación normativa: la masiva reglamentación del Sistema de Salud, genera un gran impacto en los procesos administrativos y asistenciales de San Vicente Fundación, de ahí la importancia de nuestra participación activa en la expedición de normas y el acompañamiento para su monitoreo, difusión, implementación y seguimiento.

En 2020 comentamos ante las autoridades competentes, 35 proyectos de norma y se difundimos al interior de San Vicente Fundación, a través del boletín jurídico, capacitaciones y el normograma, 656 normas.

Los procesos internos con mayor impacto normativo fueron Facturación, Cartera y Gestión Clínica con temas como: limitaciones y reapertura de servicios, Telesalud, proceso administrativo de cadáveres, flujo de caja para IPS, compra de cartera, reservas técnicas, anticipos de canastas, tarifas máximas para atención COVID-19, PAEF, alternativas laborales (jornadas, prima, etc.), elementos de protección personal, incapacidades y aislamiento, disponibilidad de camas, pruebas Covid-19 y reconocimiento económico al talento humano en salud.

Por el pago de anticipo por disponibilidad de camas UCI y UCE, nuestros Hospitales fueron beneficiados en el año 2020 con \$4.242 millones correspondiente a los meses de junio a diciembre. Los pagos por la disponibilidad de noviembre y diciembre serán efectuados en febrero y marzo de 2021.

5. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

El hospital San Vicente Fundación continua con su propósito acorde a las tendencias del entorno y del sector salud; su *Misión, Visión y Valores* son ratificados en una plataforma estratégica con visión integral de futuro, enmarcado en el sentido social que lo destaca y por el que apostaron los fundadores.

Misión: contribuimos al bienestar humano con atención integral de la condición de la salud de las personas, mediante la prestación de servicios de alta calidad y la participación en educación e investigación en salud, con base en los principios fundacionales de un hospital para todos, orientado por la ética, el humanismo, la inclusión social y la excelencia en la práctica clínica.

Visión: el Hospital San Vicente Fundación se consolidará en Colombia y Latinoamérica como líder referente de la prestación integral de servicios de salud centrados en las personas, mediante la generación, aplicación y gestión del conocimiento en salud, soportados por el humanismo, el sentido social, la excelencia clínica y la innovación.

Valores:

Responsabilidad
Solidaridad
Respeto

Liderazgo
Humanismo
Honestidad

Estrategia

En el primer semestre del 2020, todos los esfuerzos de nuestra Organización se enfocaron en sobrevivir a la crisis económica que se dio por la Pandemia, mientras nos preparábamos para atender la inminente llegada de nuevos pacientes con el apoyo del empresariado antioqueño. Sin embargo, esto no impidió que realizáramos un ejercicio de planeación que nos permitiera el diseño de diferentes escenarios ante la nueva realidad.

Junto con la Alta Dirección de San Vicente Fundación y los Hospitales, priorizamos nuevamente los proyectos, de acuerdo a las reuniones sostenidas con diferentes grupos de interés y teniendo en cuenta las expectativas de la evolución de la Pandemia. Todo enmarcado dentro de la plataforma estratégica de la Fundación.

Priorizamos un total de 14 proyectos para el segundo semestre de 2020 e inicio del 2021, los cuales marcan la ruta que se propone para los Hospitales y su continuidad estratégica.

Planeación 2021 - 2024: de sobrevivir a florecer

Matriz de proyectos estratégicos 2020-2021

Pilar	Objetivo estratégico	Objetivo operacional
I Sostenibilidad	Proyecto Horizonte	Emisión de bonos
	Reingeniería de la cadena de suministros	Gestión de proveedores de insumos y servicios mejorando la cadena de suministro
	Ciclo de facturación	Ajustar el proceso del ciclo económico de la atención
	Diferenciación Hospital Infantil	Ajustar las tarifas para hacerlo autosostenible
II Servicios de Salud	Gestión de salud poblacional y Comunitaria en redes	Implementar la Red de EPS Sura y crear un modelo de atención integral del paciente y de grupos poblacionales de riesgo.
	Deslocalización de servicios y Cuidado ambulatorio	Estrategia para aumentar la participación de ambulatorios en los Hospitales.
	Segmentación, Diferenciación e Internacionalización	Trasplante médula Oncología • Neurociencias Quemados
IV Fortalecimiento de capacidades y eficiencia operativa	Nuevo Hospital	Estructuración del proyecto
	Infraestructura crítica	Intervenir los espacios en riesgo de infraestructura en el Hospital de Medellín
		Potencializar infraestructura del Hospital de Rionegro con aliados estratégicos
Servicios de salud	Alcanzar metas de ingresos y utilidad. Potencializar el servicio	

2. Servicios de salud de excelencia

1. MERCADOS SERVIDOS

En San Vicente Fundación estamos cada día más cerca de nuestros pacientes por medio de la atención virtual y domiciliaria.

La misión centenaria de San Vicente Fundación de brindar bienestar, cada día se enfrenta a cambios culturales, epidemiológicos, de acceso y de tecnología de nuestra población; y en 2020, por supuesto, por la contingencia que representó la emergencia sanitaria por COVID-19. Por eso, en nuestras instituciones de salud, evolucionamos para ofrecer mayores posibilidades de atención a los pacientes, de cara a los modelos de atención donde ellos están siempre en el centro de nuestra gestión. Es así como, a través de dos modalidades rompimos las barreras del acceso para estar más cerca de los usuarios: Telesalud y medicina domiciliaria.

Telesalud: Resultados en atención virtual

La Telesalud se entiende como el conjunto de actividades relacionadas con la salud, servicios y métodos que se llevan a cabo a distancia, con ayuda de las TIC -Tecnologías de la información y las comunicaciones-, incluyendo entre otras la Telemedicina y la Teleducación. Escenario sobre el cual nuestros Hospitales en Medellín y Rionegro venían planeando y trabajando con el objetivo de atender las necesidades de la población de manera remota, sumando nuestra experticia en atención de alta complejidad para ampliar la cobertura a un mayor número de personas, conservando los estándares de calidad en términos de oportunidad para el acceso, agilidad, seguridad y continuidad en la atención.

En 2019, nuestro Hospital de Medellín ya había tenido las primeras experiencias en atención virtual con pacientes afiliados a la EPS SURA, y fue en 2020 cuando reforzamos todas las acciones para hacer de esta modalidad una realidad en San Vicente Fundación, en tres líneas de trabajo:

- Telemedicina: teleconsulta médica general y especializada interactiva y no interactiva, telemonitoreo de pacientes para seguimiento y alertas, y teleexperticia para apoyo a decisiones clínicas.
- Teleducación: para el paciente, su familia, la comunidad y el personal de salud.
- Teleorientación y Teleapoyo: experiencia virtual realizada por médicos y enfermeras.

Atención domiciliaria

En el Hospital de Rionegro consolidamos los servicios domiciliarios de laboratorio clínico, que ya se han venido posicionando en el Oriente, y sumamos a la estrategia algunas ayudas diagnósticas de cardiología.

El servicio ambulatorio más fortalecido en el Hospital de Rionegro, fue la toma de muestras de laboratorio clínico a domicilio en el Oriente Antioqueño, con el cual damos cobertura a 8 municipios, alcanzando un total de 1.449 atenciones en esta modalidad en 2020. Finalizando el año, ampliamos la estrategia de domicilios con tres apoyos diagnósticos de cardiología,

donde iniciamos con 8 electrocardiogramas, 3 HOLTER y 3 MAPA. Esperamos que estos sean servicios de gran crecimiento para el año 2021.



La Central de Referencia sigue aportando a la alta complejidad de nuestros Hospitales

En promedio 1.300 pacientes al mes ingresan a nuestros Hospitales a través de la Central de Referencia.

Por medio de la Central de Referencia y Contrareferencia se gestiona de manera adecuada el ingreso y traslado de pacientes en los Hospitales de San Vicente Fundación, de acuerdo al diagnóstico, disponibilidad del recurso y red de prestación por asegurador, favoreciendo el relacionamiento con EPS e IPS. Aceptamos 21.364 pacientes, que requirieron atención hospitalaria o ambulatoria, de los cuales ingresaron efectivamente el 74%.

En atención hospitalaria pasamos de un 33,1% de aceptación en 2019 a un 37,4% en 2020, permitiendo un incremento en la hospitalización de pacientes de alta complejidad de hasta un 11% en comparación con el año anterior.

En 2020, el 43,3% de los ingresos hospitalarios del Hospital de Medellín, fueron recibidos a través de la Central de Referencia y en Rionegro fue de 20,8%.

La mayoría de los pacientes que ingresan por este medio requieren manejo por especialidades quirúrgicas y subespecialidades, lo que contribuyó al incremento del Índice de complejidad en el Hospital de Medellín de 1,44 en 2019 a 1,50 en 2020. Por su parte, en el Hospital de Rionegro mantuvimos este indicador dentro de su estándar alto, en 1,82, incluso a pesar de los cierres obligados por el COVID-19 de los procedimientos electivos que más aportan a este resultado.

Adicionalmente, incrementamos hasta en un 29% la gestión de trámites de medicina domiciliaria, lo que demuestra el compromiso con nuestros clientes externos.

2. CAPACIDADES, ACTIVIDADES E INDICADORES ASISTENCIALES

Capacidades: Crecimos en cuidado crítico para atender la Pandemia y fortalecer la complejidad. Gracias al apoyo, principalmente, del empresariado antioqueño, aumentamos a 183 camas UCI adultos en nuestros Hospitales.

La atención de pacientes en cuidado crítico, que incluye Unidades de Cuidado Crítico -UCI- y de Cuidados Especiales -UCE-, se había definido como uno de los servicios estratégicos para la complejidad y la sostenibilidad de nuestros Hospitales. La llegada de la Pandemia se convirtió en un momento clave para avanzar en ello y, ante todo, dar respuesta oportuna al gran reto que el COVID-19 significó para nuestra sociedad.

En febrero de 2020, dimos inicio al plan de acción que nos permitió dar frente a la Emergencia, reestructuramos diferentes áreas de los Hospitales y sus procesos, para atender a todos nuestros pacientes con las mejores condiciones de calidad, seguridad y humanización, en Urgencias, Hospitalización, Cirugía, Consulta y Apoyos Diagnósticos y Terapéuticos.

Gracias a las donaciones del Grupo Empresarial Antioqueño, específicamente de la Fundación Grupo Argos y la Fundación SURA, nuestros Hospitales ampliaron su capacidad en UCI: en Rionegro, crecimos en 42 unidades (2 con recursos propios), pasando de 16 a 58 UCI, lo que significa 3,6 veces nuestra capacidad de UCI adultos pasando a tener la mayor cantidad en la Subregión; mientras en Medellín ampliamos en 34 unidades, pasando de 93 a 127 UCI. Este proyecto también contempló acondicionamiento de salas en urgencias, observación y hospitalización básica, además de llevarnos a definir rutas diferenciales de atención en los diferentes servicios, garantizando la ubicación y el acceso separado para los pacientes con dificultades respiratorias.

La inversión total para el proyecto de ampliación para ambos Hospitales fue de \$8.738 millones y tuvo un ahorro del 20,4% frente a las proyecciones iniciales.



El proyecto nos permitió dar respuesta a las necesidades de la comunidad y en Rionegro destacarnos como la Institución con mayor capacidad de UCI adultos del Oriente Antioqueño, correspondiente al 55% de camas disponibles para la atención de la alta complejidad en la Subregión.

La posibilidad de adaptarnos a las necesidades de la población es un factor clave para prestar el mejor servicio, de acuerdo con las condiciones de los pacientes, razón por la cual habilitamos y transformamos áreas de acuerdo con las realidades que se nos iban presentando. Para el cierre de 2020 estas fueron las capacidades en nuestros Hospitales:

Capacidades	Hospital de Medellín			Hospital de Rionegro		
	COVID	NO COVID	TOTAL	COVID	NO COVID	TOTAL
Camas Básicas	13	336	349	27	84	111
Camas UCE Adultos	29	75	104	4	20	24
Camas UCI Adultos	41	79	120	44	14	58
Total Camas Hospitalización	97	476	573	75	118	193
Camillas Urgencias	0	69	69	21	40	61
Capacidad Total	97	545	642	96	158	254
Sin Urgencias	97	476	573	150	236	386

Estas nuevas capacidades nos permitieron, en 2020, atender 959 pacientes diagnosticados con COVID-19 en Rionegro, de los cuales 209 requirieron hospitalización en cuidados intensivos. Y en el Hospital de Medellín recibimos un total de 1.081 pacientes con el Virus, de los cuales 489 requirieron UCI para su atención.

Actividades e indicadores asistenciales: En el siguiente cuadro se detallan las principales actividades asistenciales de los hospitales, y los indicadores de gestión, calidad y seguridad en la atención que se consideran mas relevantes.

Hospital Medellín			Hospital Rionegro		
Complejidad acum.	2019	2020	% Ocupación de camas	2019	2020
	1,44	1,41		92,80%	85,50%
Días de estancia media	2019	2020	# pacientes egresados	2019	2020
	9,56	8,86		30.750	28.077
Mortalidad – IMAR	2019	2020	# cirugías realizadas	2019	2020
	0,83	0,78		19.394	17.871
Eventos adversos	2019	2020	# exámenes de laboratorio	2019	2020
	6,99	11,05		887.255	799.280
Tasa de infecciones	2019	2020	# imágenes diagnósticas	2019	2020
	2,71	3,04		90.505	85.809
Reingreso evitable de pacientes	2019	2020	# Consultas externas	2019	2020
	4,33%	1,24%		42.904	35.099
Satisfacción de usuarios	2019	2020		2019	2020
	95,66%	97,05%		98,00%	97,50%
					

3. MEDICINA PARA LA VIDA

Servicios médicos destacados en los Hospitales San Vicente Fundación durante el año 2020, con los retos impuestos por la pandemia por COVID-19.

- **Clínica de Epilepsias: Integralidad al servicio de los pacientes:**

Las epilepsias son consideradas unas de las enfermedades neurológicas crónicas más frecuente en el mundo, presentando alteraciones no solo a nivel orgánico, sino también consecuencias a nivel emocional, familiar y social para los pacientes y sus familias. Por eso, nuestro Hospital de Medellín decidió crear una clínica de epilepsias integral, la cual hace parte de la Unidad Funcional de Enfermedades Crónicas, Oncología y Neurociencias, e inició con el propósito de aportar en el logro de mejores resultados en salud para los pacientes afectados por esta condición.

Fue en 2020 cuando logramos consolidar un equipo multidisciplinario alrededor de las epilepsias, que incluye la especialidad de Neurocirugía de Epilepsias, teniendo como enfoque el manejo integral de los pacientes, brindando continuidad, oportunidad, accesibilidad y seguridad en la atención.

Durante ese año atendimos en la consulta de Epileptología 70 pacientes nuevos, 117 pacientes de control en la modalidad presencial y 20 más en la modalidad virtual.

Caracterización de la Población Activa en nuestra Clínica de Epilepsias:



- **Heart Team con especialistas certificados en Terapia de Reemplazo de Válvula Aórtica Transcatéter:**

En la Unidad Funcional Integral Cardiopulmonar y Vascular de los Hospitales de San Vicente Fundación contamos con un equipo humano altamente calificado, conformado por profesionales en: cirugía cardiovascular, anestesia cardiovascular, cardiología

intervencionista, cardiología ecocardiografista, instrumentación quirúrgica cardiovascular, perfusión y enfermería cardiovascular. Dos de los integrantes de este Heart Team: el Dr. Sergio Franco Sierra, Cirujano Cardiovascular, y el Dr. Juan Camilo Ortiz Uribe, Cardiólogo Intervencionista; obtuvieron en 2020 el certificado en Terapia de Reemplazo de Válvula Aórtica Transcatéter - TAVI -, logrando así fortalecer la atención en salud de alta complejidad, en nuestros Hospitales.

Otro de los grandes beneficios que nos trae esta certificación de nuestros subespecialistas, es la autonomía al momento de realizar procedimientos idóneos, sin necesidad de solicitar asistencia de médicos de otras instituciones o compañías, lo que, además, agiliza el proceso de atención y brinda mayor oportunidad a los pacientes. Con un total de 25 TAVI realizados desde 2015, de los cuales 10 fueron en 2020, y con una efectividad del 100%, se consolida este servicio como uno de los grandes diferenciadores de nuestra Fundación y específicamente, de esta Unidad Funcional.

- **Cultura en el manejo del dolor:**

Desde el servicio de Urgencias del Hospital San Vicente Fundación de Rionegro nos sumamos a la estrategia mundial "Hospital Sin Dolor" y estamos contribuyendo, desde varias áreas de la Institución, para hacer de ésta una política fundamental en lo que respecta a calidad en la atención.

Durante 2020 logramos que todo el personal del Servicio entendiera el manejo del dolor como una prioridad para la atención de los pacientes, teniendo en cuenta que la mayoría de quienes acuden a Urgencias, tienen dolor dentro de su cuadro clínico; esto sumado a la realidad de nuestro Hospital, donde el trauma osteomuscular es el principal motivo de consulta en Urgencias.

Entendiendo entonces la importancia del control del dolor en este tipo de traumas, el equipo de urgentólogos se entrenó en bloqueo anestésico del nervio femoral guiado por ecografía, logrando beneficiar a los pacientes que ingresan con fractura de fémur proximal, con resultados que mejoran su confort, facilitando la movilización y disminuyendo la necesidad de analgésicos opiáceos que generan efectos adversos leves como náuseas o rash cutáneo, hasta efectos colaterales graves como delirium, anafilaxia e incluso parada respiratoria.

- **crecimiento e integralidad en Oncología:**

El 2020 fue un año de retos para el mundo y, especialmente, para el sector salud, retos que no fueron ajenos a las Unidades Integrales de Enfermedades Crónicas, Oncología y Neurociencias de nuestros Hospitales de San Vicente Fundación, que en medio de la Pandemia debían responder a las necesidades de la comunidad en un área de la salud donde, hasta el momento, no éramos referentes. Ante las dificultades de personal y las iniciativas mundiales para atender el COVID-19, no debíamos dejar de lado la detección y tratamiento del cáncer en adultos.

Con el fin de consolidar los equipos y el personal con el cual contábamos, y poder estructurar dos Unidades Oncológicas fuertes, se define que ellas estarán lideradas por especialistas en Oncología Clínica, como profesionales integradores de las demás especialidades y

subespecialidades, clínicas y quirúrgicas; todo ello sumado al compromiso de alcanzar un mejor aprovechamiento de los espacios y la tecnología con que se cuenta en ambos Hospitales.

En nuestro Hospital de Medellín el esfuerzo estuvo centrado, especialmente, en la consolidación de ese equipo humano multidisciplinario, un trabajo en equipos de alto desempeño y especializados en diferentes tipos de tumores, que nos permitió contar con protocolos, guías y rutas de atención. Un ejemplo de los logros que tuvimos con estas iniciativas es la Clínica de Sarcomas (tumor de los tejidos blandos y los huesos) que ha sido aceptada como primer centro en Colombia en formar parte de la Red Europea y Latinoamericana de Sarcomas (SELNET), lo que hoy nos llena de orgullo y nos permitirá fortalecer nuestros resultados en investigación, referenciación y calidad.

Sumado a esto, en el Hospital de Rionegro se pone como centro de la estrategia, el adecuado aprovechamiento de los espacios y la tecnología, buscando hacer de la Unidad de Oncología, la mejor opción para los pacientes del Oriente Antioqueño, además de convertirla en un pilar fundamental en el cumplimiento de las ventas ambulatorias de la Institución.

Para el 2020, en nuestra Entidad en el Oriente Antioqueño, nos propusimos dar un mejor aprovechamiento a los servicios ambulatorios de Quimioterapia y Radioterapia, logrando que estos pacientes significaran el 92% y el 79%, respectivamente, en cada una de esas dos modalidades de atención. El resultado en facturación, para estos dos Servicios corresponden a:



Para 2021 los retos de crecimiento para ambos Hospitales son grandes y en el Hospital de Medellín los centramos en tres grandes propósitos: la renovación tecnológica del Acelerador Lineal, la reactivación del servicio de Trasplante de Médula Ósea y mejores negociaciones con los aseguradores, siendo este último fundamental para ambas Instituciones.

Con estos resultados positivos para la Unidad de Oncología de ambos Hospitales, es hora de enfrentar su gran reto compartido: seguir creciendo para continuar dando respuesta a las necesidades de los pacientes, aportando desde la experiencia y la integralidad que ha

caracterizado siempre a la Fundación; sin dejar de lado la importancia del aporte económico que deben dar a los resultados financieros de la Organización.

- **Fortalecimiento en Terapia Intravenosa y Accesos Vasculares**

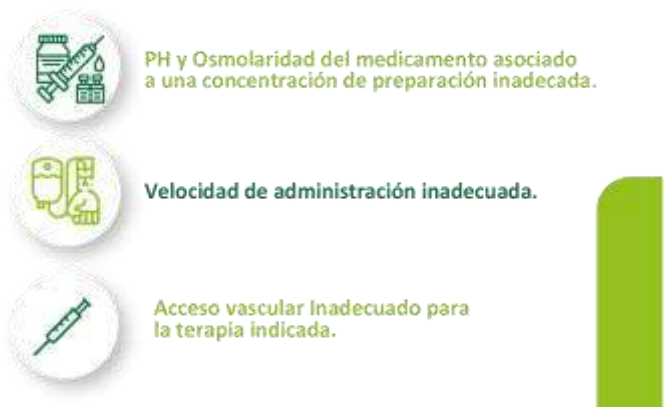
Lograr una práctica más eficiente, efectiva, segura y oportuna para la inserción y mantenimiento de dispositivos intravasculares, con el menor riesgo para el paciente, fue desde 2017 el propósito del equipo de enfermería de nuestro Hospital de Rionegro, logrando finalizar la estructuración e iniciar la implementación de esta nueva iniciativa en 2019 y mostrando los primeros resultados en el 2020.

Nuestro equipo de Terapia Intravenosa está liderado por enfermería y busca dar respuesta desde la selección del acceso vascular adecuado, la inserción de catéter periférico (PICC) - pasando por su cuidado y mantenimiento - hasta la adecuada preparación de medicamentos, con un aporte importante por el área de Apoyo Farmacológico y la Central de Mezclas. Para ello, utilizamos la tecnología Sherlock 3CG con la que hemos aportado al bienestar del paciente al realizar el procedimiento en su habitación y poder garantizar un mínimo trauma en la inserción, el uso de venas profundas del brazo con guía ecográfica, la medición de la ocupación del vaso por el catéter, la confirmación de la punta del catéter con visualización virtual y el electrocardiograma intracavitario.

Uno de los principales objetivos de esta iniciativa es impactar en la reducción de las flebitis, que para 2020 siguieron constituyendo el principal evento relacionado con el uso de catéter venoso periférico - 148 eventos - que comparado con el resultado de 2019 - 257 eventos - mostraron una mejora del 57%.

La flebitis es una complicación común de la terapia intravenosa que se administra mediante cánulas venosas periféricas y pueden dividirse en varias categorías, según su clasificación. Según los estándares de la Infusion Nurses Society (INS), la tasa aceptable de flebitis es igual o inferior al 5% y nuestro resultado de 2020 fue de 2,3%, acercándonos cada vez más a nuestra meta de llegar a 0 flebitis en el Hospital.

La principal incidencia de estos eventos ha sido en las clasificadas como flebitis química, con una participación de 61% en 2019 y 57 % en 2020, mostrando entonces una mejora del 53% a causa de tres principales razones:



Sabemos que la mejora se logra identificando adecuadamente las causas e interviniendo interdisciplinariamente, con un excelente trabajo en equipo.

El equipo de Terapia Intravenosa del Hospital termina 2020 con otro gran logro referente al avance en la inserción de los catéteres centrales por vía periférica guiados por ecografía, lo cual beneficia al paciente con la oportunidad y la seguridad, al permitirles realizar el procedimiento en la habitación, sin necesidad de desplazarse a otros servicios y aportar así a la eficiencia institucional al no requerir equipos de Imaginología y poder enfocar el uso de estos últimos en otros procedimientos de alta complejidad.

A partir de julio de 2020, en medio de la pandemia por COVID -19, se identifica que el acceso vascular de elección, para los pacientes en terapia de pronación, es el PICC. Partiendo de esto y buscando oportunidad en la inserción, además del riguroso seguimiento de los mismos, se empieza a evidenciar un incremento en el número de catéteres insertados por enfermería, permaneciendo en los últimos tres meses del año por encima del 50%.

Este ha sido un trabajo en equipo, incluso de la mano de los radiólogos intervencionistas que eran quienes estaban al frente de dichos procedimientos, por eso es destacable cómo ellos también resaltan y animan al Equipo: “Más que insertar catéter PICC, enfermería apoya al cuidado integral y el seguimiento del acceso vascular en todos los pacientes, siendo de gran importancia sobre todo para aquellos cuyos accesos son valiosos.

- **En el Hospital de Rionegro tenemos un nuevo grupo de electrofisiólogos que fortalece la alta complejidad.**

La Unidad Funcional Integral Cardiopulmonar y Vascular de nuestro Hospital de Rionegro, cuenta con un nuevo equipo de especialistas en Electrofisiología, para la realización de procedimientos de última generación y de la más alta complejidad.

Con el ingreso de este nuevo Grupo se fortalecen entonces los procedimientos para el tratamiento de arritmias complejas, implante de dispositivos de estimulación eléctrica cardiaca, pruebas diagnósticas cardiovasculares, y el más reciente procedimiento de cierre de auriculilla percutáneo con eco intracardiaco. Los resultados obtenidos en 2020 demuestran cómo con este Equipo se ha fortalecido el Servicio en el Hospital:



Estos profesionales son reconocidos por su trayectoria y reciben a diario pacientes de todas las edades, con síntomas como: desmayos, palpitaciones, antecedentes familiares o personales de muerte súbita, taquicardia, bradicardia, entre otros. Su experticia, su calidad humana y la alta tecnología con equipos de última generación con que cuenta el Hospital, son una excelente combinación, que garantiza la mejor atención.

- **Por el bienestar de los niños: Renovación de áreas y equipos del Hospital Infantil**

Durante el año 2020, nuestro Hospital Infantil inició un proceso de renovación de espacios físicos y de equipos biotecnológicos, gracias a la generosidad de muchos benefactores de diferentes sectores económicos quienes nos acompañan para hacer posible una mejor calidad en la atención de nuestros niños, haciéndonos, además, competitivos en el sector.

Uno de los cambios más extraordinarios que hicimos fue el proyecto de decoración y señalización de nuestro Hospital Infantil, donde nos inspiramos en los diversos ecosistemas Colombianos, para llenar de colores, animales y naturaleza, cada piso, así: en el Quinto viajamos a los nevados , y luego descendimos al Pacífico en el Cuarto piso, desde el cual saltamos al desierto que nos acoge en el Piso tres, el cual le da paso a la Amazonia que está en el Segundo, mientras el Primer piso está lleno de bosques, para finalizar en las Llanuras con una divertida granja en el piso -1. Actualmente, estamos diseñando los espacios de neonatos y maternidad.

Los nuevos colores e imágenes impactan positivamente en la recuperación de los niños, con un ambiente alegre que aporta a disminuir los niveles de estrés, facilita la orientación de las familias y mejora el ambiente laboral de médicos y enfermeras.

Adicionalmente, mejoramos la infraestructura de la sala de espera de Urgencias Infantiles, que incluyó un espacio automatizado de productos, para que la espera sea una experiencia más agradable. Esto, teniendo en cuenta, también, que tenemos como meta que el tiempo de permanencia del paciente pediátrico en urgencias no supere las 6 horas, agilizando la definición de su ubicación definitiva y manejo, para ser más eficientes y oportunos.

Otro logro fue la adecuación de la sala de aislamiento respiratorio y tipo C en urgencias del Infantil, además del sellado de todas las habitaciones, permitiendo adecuados aislamientos en un mayor número de cuartos individuales. Se instaló también todo el sistema de agua caliente.

También en este año, avanzamos en la aprobación del proyecto de adecuación de salas de familia, donde la idea es brindar comodidad a los acompañantes de nuestros niños en los espacios definidos en el segundo y cuarto piso. En igual sentido avanzamos en el diseño de Hemato-Oncología infantil que tendrá cuatro etapas, con recursos listos para las dos primeras.

Además de la renovación de espacios, las alianzas y donaciones nos posibilitaron adquirir nuevos equipos para la mejor atención de los niños, como:

Donación del equipo de oximetría avanzado y del ecocardiógrafo, en el marco del convenio con Global Health, en asociación con Nicklaus Children's y la Fundación LPR, para el diagnóstico precoz en etapa prenatal de cardiopatías congénitas.

Adquisición de 24 monitores y una central de monitoreo para UCE Pediátrica y para Urgencias del Infantil.

Neopuff para reanimación de recién nacidos.

Está en proceso de adquisición un laparoscopio neonatal, que beneficiaría a más de 100 neonatos y lactantes anualmente.

Equipo de oximetría avanzado (recurso 100% donado) valorado en \$13.549.890 y ecocardiógrafo (recurso 100% donado) valorado en \$114.869.966

24 monitores y una central de monitoreo para UCE Pediátrica y para Urgencias del Infantil (Recurso 100% donado) valorado en \$ 240.000.000

Neopuff (Recurso 100% donado por donaciones internacionales Global Giving) Valorado en \$7.800.000

La inversión total en equipos estuvo valorada en: \$376.219.856, recurso en un 100% obtenido en donación.

Gracias a estos logros, durante el año 2020, tuvimos un adecuado índice de satisfacción, por encima del 90%, e impactamos la calidad de la atención y la eficiencia, disminuyendo la estancia y mejorando la experiencia de nuestros niños. También mejoraron los indicadores de servicios de apoyo como aseo, alimentación y transporte.

Nada de esto hubiera sido posible sin el apoyo de nuestros benefactores. Personas naturales y jurídicas que conocen nuestro trabajo y que confían en el aporte que como Fundación, brindamos a la comunidad. Gracias a cada una de esas personas que a través de sus donaciones, validaron nuestra labor y nos impulsaron a seguir dando lo mejor para cumplir con nuestra misión.

4. ATENCIÓN HUMANIZADA A LOS PACIENTES DURANTE LA PANDEMIA

Estar cerca del paciente, apoyando su proceso de salud en todas las dimensiones del ser, es nuestro compromiso misional

La atención de pacientes con sospecha o positivos por COVID-19 ha hecho que las instituciones de salud repensemos el concepto y las acciones de humanización, dado que, con la necesidad de aislamiento indicada por las autoridades y la Organización Mundial de la Salud, se alteró la manera como los pacientes interactúan con sus seres queridos.

En respuesta a esta situación y convencidos del impacto que tiene el vínculo con las familias en la recuperación de nuestros pacientes, los Hospitales de San Vicente Fundación implementamos diferentes iniciativas para intentar acercarlos, sin afectar la condición de salud de ninguna de las partes.

Dentro de las principales estrategias tuvimos El Cartero, donde, como intermediarios en la interacción, les hicimos llegar los mensajes que enviaban los familiares, y según la condición del paciente, los leímos, entregamos y/o pusimos en lugares visibles para que pudieran verlos

con frecuencia y se sintieran acompañados y motivados. Son muchos los mensajes que recibimos a diario, calculamos 1.144 cartas en Medellín y 285 en Rionegro en lo corrido de 2020 en ambos Hospitales, que se convirtieron en 1.429 razones para seguir luchando.

Ahora bien, el COVID-19 no fue el único diagnóstico para los pacientes de nuestras Unidades de Cuidado Crítico, sin embargo, sí fue la causa de las dificultades en las visitas, por ello, también tomamos mano de la tecnología y facilitamos la conexión a través de llamadas y video llamadas que los acercaran a los suyos. Tan solo en el Hospital de Medellín, durante entre junio y diciembre del 2020 a los familiares de salas COVID se les realizaron 9.979 llamadas, y entre julio y octubre en salas no COVID fueron 7.002 contactos. Esto sumado a las facilidades brindadas a los pacientes de Rionegro.

Todo lo anterior realizado con el acompañamiento de los colaboradores de Trabajo Social y Experiencia del paciente, que dieron una posibilidad de acceso a las palabras de aliento de las familias.

Destacado:

“La idea surgió de la necesidad de crear un acercamiento del paciente aislado con su familia y conservar los lazos afectivos entre ellos a pesar del distanciamiento y la enfermedad”.

Mónica Cuartas, Coordinadora de Trabajo Social del Hospital de Medellín

También, en el Hospital de Medellín, los días 24 y 31 de diciembre realizamos un encuentro grupal, de forma virtual, con las familias de pacientes COVID, que tenía como nombre "Un encuentro de corazón". Para que desde la reflexión, el acompañamiento y el sentir del otro, vivieran una fecha diferente pero sintiendo que estábamos con ellos. Para finalizar el año, además, tuvimos encuentros virtuales con los líderes espirituales de los pacientes, según las creencias de cada uno para dar soporte a esta dimensión de su ser.

A través de llamadas por parte del médico, respuesta de inquietudes por correo electrónico, entrega de donaciones, conversaciones por WhatsApp, cortas visitas desde el pasillo, encuentros virtuales con el líder espiritual, novenas navideñas virtuales y otras ideas encontradas día a día, mantuvimos nuestro compromiso misional: una atención humanizada, segura y de calidad.

Estas iniciativas participaron en la convocatoria Medellín Me Cuida, realizada por la Secretaría de Salud, donde, el pasado 18 de diciembre, la Alcaldía de Medellín reconoció la experiencia del Hospital Universitario, denominada “Juntos por siempre”, como una experiencia de humanización exitosa en el cuidado de la salud durante la Pandemia.

Estas estrategias se siguen implementando en 2021, donde, desde ambas Instituciones seguimos comprometidos con buscar estrategias que humanicen la atención en tiempos donde parece imposible, indagando a diario por la mejor manera para que los pacientes se sientan acompañados y apoyados, porque sabemos que quién está en esa cama puede ser nuestro papá, nuestra mamá, nuestro primo, nuestra abuela, o cualquier persona amada.

5. CALIDAD Y EXCELENCIA

- **Comprometidos con la calidad: Acreditación y Habilitación**

Uno de los grandes retos para los sistemas de salud y, especialmente, para las instituciones prestadoras de servicios de salud en el mundo durante la contingencia por COVID-19, ha sido brindar una atención humana, segura y con calidad. Nuestros Hospitales, comprometidos con su misión de contribuir al bienestar humano con una atención integral, decidieron continuar sus procesos y certificaciones de calidad.

Nuestros dos Hospitales continúan Acreditados en Salud del Icontec: La decisión de presentarse para obtener la Acreditación en Salud es voluntaria y enmarca el compromiso de las instituciones con el mejoramiento continuo de la calidad en la atención en salud.

Nuestro Hospital de Medellín, la obtuvo por primera vez en el año 2010; posteriormente, en el 2018, obtuvimos la renovación del tercer ciclo y para el mes de marzo del 2020 teníamos programada por el ICONTEC la primera visita de seguimiento, sin embargo, por la Pandemia, debió aplazarse. Por solicitud del Hospital se reprogramó, incluso en un momento donde los esfuerzos, tanto humanos como tecnológicos, estaban concentrados en la atención de la contingencia por COVID-19

El seguimiento se realizó, por primera vez de forma virtual, por parte de dos evaluadoras, los días 25, 26 y 27 de noviembre del 2020. Entre otras, evidencian como grandes fortalezas: El compromiso de los líderes y del personal en general, con el mejoramiento continuo de la calidad de los servicios; El cierre de brechas de calidad detectadas en evaluaciones anteriores de acreditación; Los avances en telemedicina, teleeducación y teleorientación

Destacaron, especialmente, el trabajo adelantado por nuestra Institución para responder en forma efectiva, oportuna y eficiente a la atención por la Pandemia, resaltando las inversiones realizadas en tecnología, adecuación de unidades, organización del personal, disposición de elementos de protección personal, esquemas de aislamiento y demás medidas acorde con nuestra complejidad e importancia como centro de referencia.

De igual forma, nos recomendaron concentrar nuestros esfuerzos en avanzar en las acciones para precisar los diagnósticos finales de egreso y ajustar la información sobre diagnósticos institucionales, seguir trabajando en la definición de estándares de suficiencia de personal y ajustar metas de cumplimiento de determinados indicadores.

El 11 de febrero de 2021, el ICONTEC comunicó que, una vez analizado el informe de la visita, la Junta de Acreditación en Salud, aprobó mantener la categoría de Institución Acreditada a nuestro Hospital de Medellín.

En el mismo sentido, nuestro Hospital de Rionegro también se encuentra Acreditado por ICONTEC desde el 2016, manteniendo los estándares que nos han permitido permanecer con dicho reconocimiento hasta el año pasado, cuando debíamos iniciar con la renovación del ciclo para la reacreditación. A través de un oficio emitido por la Junta de Acreditación en Salud,

en consideración por la Pandemia, otorgó la ampliación de la vigencia de nuestro certificado de Acreditación y decidió ampliar los términos de su certificado en 12 meses.

En este sentido, el Certificado de Acreditación de Rionegro tiene una nueva vigencia hasta octubre de 2021. Es importante tener en cuenta que, estos plazos no afectan el desarrollo de la Institución en su mejora continua, ni los tiempos establecidos en la ruta crítica del proceso, por lo cual estaremos entregando nuestro informe de autoevaluación en el próximo mes de agosto.

Habilitación de servicios especializados quirúrgicos y de consulta externa oncológicos: El Sistema Único de Habilitación que forma parte del Sistema de Garantía de la Calidad en Salud, establece las condiciones que deben cumplir los prestadores de salud para habilitar sus servicios e implementar el componente de auditoría para el mejoramiento de la calidad en la atención. A diferencia de la Acreditación en Salud, las instituciones deben tener habilitados sus servicios para poder ofertar la atención.

Por esto, buscando beneficiar a la comunidad con la prestación de servicios de alta complejidad, nuestro Hospital de Medellín asumió el reto, en medio de la Pandemia, de solicitar visita previa de habilitación bajo la nueva resolución 3100, vigente a partir del 25 de noviembre de 2020 para los servicios especializados oncológicos de consulta externa de cirugía oncológica, medicina nuclear y radioterapia, y para los servicios quirúrgicos de cabeza y cuello, cirugía oncológica y cirugía de tórax.

Siete auditores de la Secretaría de Salud nos visitaron los días 7 y 8 de enero del 2021, hizo una revisión exhaustiva de los servicios a habilitar, verificando los estándares de talento humano, infraestructura, dotación, medicamentos, dispositivos médicos e insumos, procesos prioritarios, historia clínica y registros e interdependencias; con la excelente noticia, tanto para la comunidad hospitalaria como para la Ciudad, de habilitar la prestación de los servicios mencionados, siendo la primera institución en Medellín en presentarse y habilitar servicios bajo la nueva resolución de Habilitación en Salud.

- **Reconocimiento a nuestros servicios**

Trasplante Riñón-Páncreas: líderes en la región y referentes en Colombia: nuestro Hospital de Rionegro es la única IPS en Antioquia que actualmente realiza trasplante combinado riñón-páncreas.

El trasplante simultáneo riñón-páncreas constituye el tratamiento de elección en la diabetes tipo 1 ó 2 insulino-requiriente, asociada a enfermedad renal crónica terminal o preterminal (diálisis o prediálisis), siendo la única terapia que consigue el estado euglicémico (insulino-independiente) en el paciente diabético. Colombia es el tercer país en Latinoamérica con más programas activos que trasplantan estos dos órganos de forma simultánea.

Nuestro Servicio es el más antiguo en el país, con la realización del primer procedimiento en 1988 en el Hospital de Medellín, y siendo actualmente el único programa activo en Antioquia, con un acumulado de 56 trasplantes desde sus inicios y 18 trasplantes en los últimos siete

años. Según informe del Instituto Nacional de Salud, publicado en junio de 2020, hasta esta fecha éramos la única IPS del País que realizó este tipo de trasplante durante la Pandemia, lo cual ratifica nuestro compromiso con la calidad de vida de los pacientes y la alta complejidad en salud.

La madurez de nuestro equipo de trasplantes, la adecuada selección del donante y del receptor, así como el refinamiento en la técnica quirúrgica, asegura que los resultados de estos procedimientos sean de una mínima morbilidad, bajo uso de transfusiones y corta estancia hospitalaria, la cual fluctúa entre siete a diez días.

Se espera en 2021, continuar siendo una Institución de referencia e incrementar el número de pacientes beneficiados, destacando el apoyo permanente de Endocrinología, como especialidad clínica que acompaña todo el proceso y evalúa la correcta evolución y mejoría de los niveles de glucemia en los pacientes.

Crecimos en ecoendoscopia para seguir posicionándonos como líderes en en la Ciudad: aunque son varios los centros en Antioquia que prestan este servicio, somos uno de los dos en Medellín que realiza este procedimiento con intervencionismo avanzado

La ecoendoscopia o ultrasonido endoscópico, es un estudio que combina las imágenes endoscópicas y ecográficas con el fin de evaluar con mayor precisión, no solo la pared del tracto gastrointestinal, sino también los órganos que lo rodean, permitiendo, además, tomar biopsias guiadas de las lesiones identificadas. Éste es un medio diagnóstico utilizado de forma rutinaria en muchos centros de gastroenterología en el mundo.

El entrenamiento de uno de nuestros gastroenterólogos en Ecuador, ha permitido el rápido crecimiento de este nuevo servicio en nuestro Hospital de Medellín, pasando de 37 procedimientos en 2019 a 155 en 2020 y posicionándonos como uno de los servicios en la Ciudad con mayor volumen.

Los logros más importantes que nos ha permitido la inclusión de esta tecnología son:

- Prestar un servicio con altos estándares de calidad, tecnología de punta y personal altamente calificado.
- Simplificar la atención, haciendo que los pacientes tengan un diagnóstico más rápido y preciso, disminuyendo la necesidad de otras ayudas diagnósticas y con la opción de realizar drenajes o toma de muestra para biopsias en los casos necesarios.
- Incrementar en un 418% estos procedimientos en relación a 2019.

Clínica de Porfirias, un programa con reconocimiento internacional: somos el único centro no europeo experto en Porfirias en latinoamérica en la Red Europea de Porfirias.

Las porfirias son un grupo de enfermedades raras de origen genético, que pueden afectar diversos sistemas del cuerpo humano provocando discapacidad y secuelas funcionales, e incluso la muerte. En Latinoamérica no hay antecedente de un programa de atención exclusivo para estos pacientes. En la Unidad Fundación de Enfermedades Crónicas, Oncología

y Neurociencias de Medellín dimos inicio a la creación de una clínica especializada en el manejo integral de los pacientes con porfirias.

Resultados principales de la Clínica de Porfirias



A través de un modelo de atención integral y la participación de un equipo multidisciplinario, ofrecemos acompañamiento, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación a los pacientes afectados y a sus familias, mediante la gestión individualizada de casos y haciendo uso de las tecnologías disponibles en el mundo.

La excelente gestión realizada en la Clínica ha permitido a nuestro Hospital ser reconocido como el primer y único centro no europeo experto en porfirias en latinoamérica por parte de la Red Europea de Porfirias. Un logro que nos permitirá hacernos visibles en la comunidad internacional y formar alianzas académicas e investigativas a futuro.

Por tercer año fuimos reconocidos en el Galardón a la Excelencia en Nutrición Hospitalaria otorgado por la OES: en el 2020 nuestro Hospital de Medellín alcanzó el segundo lugar en este Reconocimiento.

En la tercera versión del Galardón a la Excelencia en Nutrición Hospitalaria de la Organización para la Excelencia en Salud - OES -, nuestro Hospital San Vicente Fundación de Medellín, fue doblemente reconocido. Este logro ha sido posible gracias al trabajo constante del equipo de Nutrición y a la redefinición del proceso a la luz de altos estándares de calidad.

Desde el año 2016, la OES comenzó la creación de un Modelo de Atención Nutricional Hospitalario, con el objetivo de disminuir los riesgos de desnutrición de los pacientes e impactar con el abordaje nutricional los resultados en su salud. A partir de este modelo, al año siguiente, nació el Galardón a la Excelencia en Nutrición Hospitalaria como una estrategia de reconocimiento y referenciación de las IPS a nivel nacional, a través de la cual se busca abrir espacios para compartir e intercambiar experiencias en pro del mejoramiento y la generación de aprendizajes colectivos.

La participación del Hospital en el Galardón ha sido activa y constante, postulándose en las tres versiones que hasta el momento se han llevado a cabo; esto ha permitido alcanzar logros importantes que han evidenciado el compromiso que tiene nuestra Institución por el mejoramiento continuo de su proceso de nutrición. Es así como, en la segunda versión del Galardón obtuvimos el reconocimiento al Mejoramiento de la Nutrición Hospitalaria, al ser la

institución que presentó mayor porcentaje de mejoramiento (61%) con relación a la postulación previa.

Gracias a la participación constante de nuestro Hospital Universitario en las diferentes versiones del Galardón, logramos redefinir el proceso de nutrición a la luz de altos estándares de calidad, contando con una Política de Nutrición que se encuentra articulada a las políticas institucionales. Sumado a esto, consolidamos un trabajo colaborativo entre las diferentes áreas con el propósito de mejorar la atención nutricional.

A partir de estos logros, se desencadenan una serie de retos para el área de Nutrición donde se reconoce como fundamental el mantenimiento del proceso en un ciclo de mejoramiento continuo a la luz de los más altos estándares de calidad.

Orden San Nicolás el Magno para nuestro Hospital de Rionegro: finalizando 2020, el Concejo Municipal de Rionegro nos hizo entrega de la máxima condecoración de dicha Corporación, “a aquellas personas naturales o jurídicas que se hubiesen distinguido por sus servicios a la ciudad”, reconociendo nuestro compromiso como entidad de salud y especialmente la respuesta que hemos dado frente a la Pandemia. En esta oportunidad nos fueron entregadas tres condecoraciones en Categoría Oro: una para el Hospital, una específica para el equipo humano y otra para el área de Comunicaciones.

Estamos entre las 100 empresas con mejor reputación en Colombia, según Merco: en 2020, nuestro Hospital de Medellín estuvo nuevamente en el ranking de empresas con mejor reputación corporativa en Colombia, realizado por Merco, Monitor Empresarial de Reputación Corporativa.

Obtuvimos la posición número 70, logrando así, escalar varios puestos en comparación con el año anterior, donde ocupamos la plaza 86. El compromiso social y el aporte científico de la Institución, siempre soportado por la calidad humana de sus colaboradores, son elementos esenciales para lograr este reconocimiento.

Merco, ya catalogado como uno de los motores de referencia en el mundo, no solo registró al Hospital en la casilla 70 del ranking global; además, le otorgó el puesto 4 en el ranking del sector salud del País, donde está acompañado de otras nueve instituciones.

De igual forma, volvimos a estar presentes en Merco Talento, en la posición 75 de las 100 empresas que mejor atraen y retienen talento humano en Colombia.

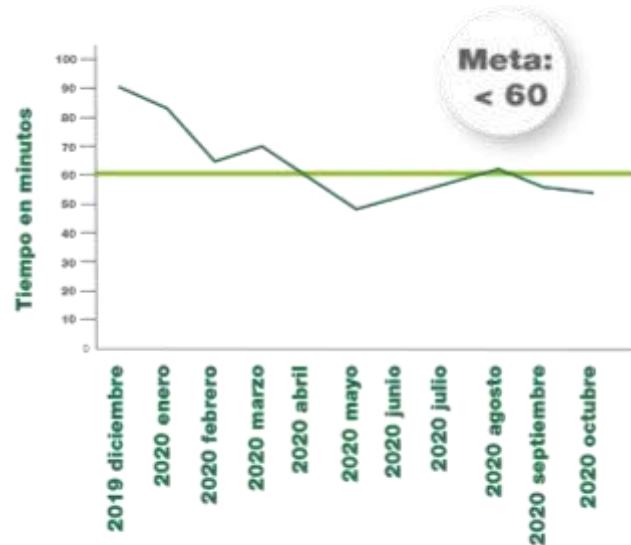
Somos categoría Gold en la atención de ACV según la World Stroke Organization: el Ataque Cerebro Vascular (ACV) es la segunda causa de muerte a nivel mundial y es considerado una emergencia médica ocasionada por la interrupción del flujo de sangre al cerebro con consecuencias dramáticas para el paciente, pérdida de funcionalidad y años de vida productiva de manera importante.

Desde la Unidad Funcional de Enfermedades Crónicas, Oncología y Neurociencias de nuestro Hospital de Medellín, lideramos la creación de una estrategia denominada “CÓDIGO DE ACV”,

para permitir un trabajo multidisciplinario y ofrecer un tratamiento integral a los pacientes con ACV isquémico agudo.

Con el desarrollo de un protocolo de atención que permite mejorar el trabajo en equipo, establecer metas de calidad en atención y brindar una mejoría en los tiempos de las diversas intervenciones, nuestro Hospital entró a formar parte de la World Stroke Organization, asociación médica sin fines de lucro que trabaja para crear conciencia sobre la prevención y el tratamiento del accidente cerebrovascular, quien además nos reconoció en la categoría oro por el manejo adecuado de estos pacientes.

Durante el año 2020 atendimos 254 pacientes en Medellín, siguiendo los lineamientos de este protocolo, lo que nos permite demostrar una mejoría importante con relación a los estándares internacionales, siendo el más importantes el tiempo puerta-aguja, que es el indicador más preciso de oportunidad en la atención de este tipo de pacientes, como lo muestra la siguiente gráfica:



Programa de Farmacovigilancia del Hospital de Medellín se consolida como el mejor calificado de la Región por la DSSA: con un 94% de cumplimiento nos convertimos en referentes en la Región y el País en este Programa.

La experiencia que hemos acumulado en el Hospital de Medellín, a través del Programa de Farmacovigilancia, ha sugerido que los medicamentos son, en parte, causa directa o contribuyente de problemas de seguridad en los pacientes. La descripción de los medicamentos y el manejo del problema relacionado con el mismo, nos ha ayudado a implementar medidas de control que contribuyen al uso adecuado y racional de los medicamentos en nuestra Institución, permitiendo realizar intervenciones oportunas que facilitan la recuperación de los pacientes.

Con un acumulado de 9.219 casos en la base de datos institucional y gestionados entre los años 2005 y 2020, el Programa ha sido referente en la Región y en el País, sirviendo de modelo y asesoría para otras organizaciones; fortaleciendo cada vez más las metodologías de captación activa y pasiva que han llevado a tener una evolución importante en el número de casos evaluados cada año.

A su vez, nuestro Programa fue calificado por el INVIMA y la Dirección Seccional de Salud de Antioquia - DSSA - como el mejor de la Región, dado su grado de implementación, desarrollo y alto nivel de reportes. Dicha calificación cuenta con la aplicación por parte de los entes regulatorios de la “Escala de HENRI PFV para la clasificación de la implementación del Programa de Farmacovigilancia en IPS”, donde obtuvimos un 94% de cumplimiento.

Finalmente, retomando los casos evaluados en el último año y el detalle de causas asociadas, cabe resaltar que aunque se presentó un mayor número de casos evitables, se tomaron los correctivos con el personal asistencial y/o administrativo, uno a uno, para mitigar su impacto e implementar barreras de seguridad de tipo transversal en toda la Institución. De igual forma, los casos no evitables, asociados en su mayoría a reacciones adversas a medicamentos de tipo idiosincrásico, muestran que si bien representaron un problema de salud en los pacientes, eran efectos esperados y no se derivan de una mala atención.

Nuestra Clínica Cardiobstétrica fue nominada al premio VBHC 2020: Medicina basada en valor. Solo 13 iniciativas en el mundo fueron seleccionadas por brindar mayor valor al paciente.

El premio a la atención médica basada en valor - VBHC Prize -, reconoce iniciativas inspiradoras que han adoptado una línea de pensamiento fundamentalmente nueva para crear un valor excelente para el paciente en términos de resultados esperados, conexiones reales y un lenguaje común. Dicho premio es entregado por el Centro Europeo de Atención Médica Basada en Valor.

En el año 2020 se postularon 90 iniciativas de todo el mundo, de las cuales 13 fueron nominadas al Premio, entre ellas la Clínica Cardiobstétrica de nuestro Hospital de Medellín, al ser reconocidas como iniciativas innovadoras que inspiran por la atención del paciente de forma integral y con un valor superior.

De las iniciativas nominadas, solo tres eran del continente americano y las 10 restantes eran de Europa. Como novedad, el VBHC Prize 2020 tuvo un premio por elección de la comunidad, donde fuimos la segunda iniciativa más votada.

3. Educación, Investigación e Innovación

1. EDUCACIÓN EN SALUD

Somos universitarios por tradición y por excelencia: La vocación académica de nuestra Fundación, data del inicio de nuestra propia historia y el reconocimiento como Hospital Universitario, que recibimos para Medellín, reafirma nuestro compromiso docente de más de 100 años.

A través de los convenios docente asistenciales con diferentes instituciones del País, en 2020 contamos con un total de 4.218 rotaciones en nuestros Hospitales, así:



En 2020, entró en vigencia la ley de Residencias Médicas en Colombia y con nuestro Hospital de Medellín, firmamos un contrato especial con 302 residentes de las 11 especialidades médico quirúrgica de base.

Los resultados de nuestra encuesta de estudiantes, siguen por encima del 90% de satisfacción durante su proceso de aprendizaje, lo cual demuestra que continuamos cumpliendo nuestra misión en la formación del talento humano.

De otro lado, desde 2019 nuestro Hospital de Rionegro viene trabajando para obtener, también, la certificación como Hospital Universitario, fortaleciendo los procesos de docencia servicio con un alto compromiso desde las directivas, para presentar todos los requisitos en el segundo semestre de 2021.

Cinco años de Educación virtual en San Vicente Fundación: el 14 de octubre de 2020 celebramos el primer quinquenio de Educación San Vicente, una línea de negocio dedicada a formar profesionales de la salud de todo el país, apalancados en la experiencia, trayectoria profesional y académica, y el espíritu docente de nuestros médicos, enfermeras y demás personal asistencial, quienes comparten su conocimiento para crear cursos en modalidad virtual, presencial, mixta y cursos con simulación clínica.

En estos cinco años, hemos tenido más de 20.000 estudiantes externos, el 55% de ellos eran de Antioquia, el 42% de otros Departamentos y 3% internacionales.

Actualmente ofrecemos 66 cursos al personal interno de San Vicente Fundación y 39 a público externo. Esto nos permitió tener en 2020 un total de 13.584 estudiantes de nuestras Entidades y 10.145 externos, con una satisfacción del 97% en nuestros cursos.

Cabe resaltar que en 2020, por la Emergencia sanitaria, volcamos parte de nuestros esfuerzos en la formación interna, con la que impactamos 319 personas desde la virtualidad y 2.312 en cursos con taller presencial de simulación clínica con temas como: pronación en pacientes con sospecha o diagnóstico de COVID-19, ventilación mecánica, y toma de muestras COVID.

2. PRODUCCIÓN CIENTÍFICA

Cerramos el 2020 participando en 29 ensayos clínicos con la Industria Farmacéutica y en 24 estudios sobre COVID-19: una de las fortalezas de los Hospitales de San Vicente Fundación, es la capacidad de nuestro equipo humano para la generación de nuevo conocimiento, dada su participación en ensayos clínicos multicéntricos con la Industria Farmacéutica. Estos estudios, además de promover la participación de nuestro personal médico especializado, de enfermería y de apoyo terapéutico en investigaciones de alta calidad, generan ingresos económicos a la Fundación.

La Unidad de Ensayos Clínicos de nuestra Dirección de Investigaciones, busca tener contacto permanente con las grandes empresas multinacionales que desarrollan investigación científica con el fin de acceder a factibilidades y participar en ensayos clínicos a desarrollarse en el País. Así es como, cerramos el año 2020 con 15 ensayos clínicos en reclutamiento y seguimiento de pacientes, ocho en proceso de cierre dado que terminaron el seguimiento de pacientes, tres en proceso regulatorio y tres en firmas finales de contrato.

Estudios relacionados con COVID-19 en curso en nuestros Hospitales

Asimismo, nuestros Hospitales, como instituciones de alto nivel de complejidad, se comprometieron con la responsabilidad de atender a gran parte de la población de Antioquia y particularmente de los Valles de Aburrá y San Nicolás, con infección por SARS-COV-2, incluyendo a quienes requerían tratamiento en Unidades de Alta Dependencia.

En ese contexto, respondiendo a la vocación de generación de nuevo conocimiento, para contribuir a buscar el mejor manejo posible de estos pacientes, vimos la necesidad y oportunidad de realizar investigación tendiente a caracterizar las poblaciones infectadas, identificar las mejores pruebas diagnósticas, determinar los factores de riesgo asociados a peores desenlaces e identificar las medidas terapéuticas más eficaces para la prevención y tratamiento de la enfermedad.

En 2020, iniciamos la participación en 24 estudios con pacientes con infección por COVID-19, los cuales en su mayoría son colaborativos con otras instituciones.

Temáticas de estudio proyectos que incluyen pacientes con COVID-19:

Temáticas de estudio proyectos que incluyen pacientes con COVID-19



4 Pruebas diagnósticas en COVID-19	3 Manejo farmacológico	3 Caracterización población adulta
3 Caracterización población pediátrica y adolescentes con COVID-19	2 Manejo ventilatorio del COVID-19	2 Enfermedad cardiovascular, mortalidad y COVID-19
2 Compromiso hepático y COVID-19	1 Respuesta inmunológica del COVID-19	1 Eventos toxicológicos y COVID-19
1 Costos derivados de la atención de COVID-19	1 Cambios emocionales en época de pandemia por COVID-19	1 Cirugías y COVID-19

Temáticas en total **24**



3. INNOVACIÓN

Nuevas ideas la transformación y futuro de San Vicente Fundación: la innovación es uno de los pilares estratégicos de San Vicente Fundación y, por eso, en 2020, le apostamos a fortalecer esta cultura. Dada la llegada del COVID-19, nos enfocamos en buscar nuevas soluciones que nos permitieran resolver necesidades y así continuar con ese permanente deseo de innovar.

Para lograrlo, fortalecimos los vínculos institucionales a través de la virtualidad con distintas estrategias como: Embajadores de innovación, donde participaron 145 colaboradores de nuestras entidades, con el objetivo de desarrollar capacidades en las diferentes áreas de la Organización.

Nos importan tus ideas, es un aplicativo web en el cual hasta 2020 contábamos con 39 ideas matriculadas, a través del descubrimiento e incubación, las cuales fueron evaluadas bajo el modelo propuesto en nuestra Organización que prioriza en problemáticas sociales y visión estratégica. Siete de ellas ingresaron el año pasado cuando tuvimos como foco hallar soluciones a problemas relacionados con la Pandemia, donde se destacaron, además de los desarrollos de software, temas como:

- **Descontaminación de las mascarillas N-95:** Dada la escasez mundial en insumos y elementos de protección personal en 2020, incluidas las mascarillas N95, entes reguladores internacionales autorizaron diferentes técnicas de descontaminación de dichos elementos en el contexto de posibles desabastecimientos, con el fin de disminuir el riesgo de contagio del personal de salud. Por lo cual, creamos un grupo multidisciplinario de ambos Hospitales con quienes realizamos una simulación para el proceso de desinfección de mascarillas N95 con luz UVC. Hicimos las validaciones correspondientes en tiempo, ambiente de esterilización y costos, para obtener el análisis de factibilidad para la implementación del sistema de esterilización o desinfección de las mascarillas N95.
- **Asistencia remota por personal especializado:** Una de las estrategias dirigidas a manejar la escasez de personal crítico durante la Emergencia, fue una tecnología que permitía prestar apoyo, direccionamiento, educación y soporte por parte de especialistas vía remota usando lentes con cámara y visor conectados a un smartphone que transmitieran audio y video en tiempo real a médicos. Realizamos pruebas con dos tecnologías diferentes: 1) la solución de tele asistencia Clinical Eye que Boston Scientific nos facilitó por un año para el uso de dos de estos dispositivos, 2) las Google Glass, facilitadas por el proveedor de correo electrónico de la Fundación. Ambos dispositivos fueron testeadas por un Coordinador de Cuidados Intensivos y nuestra área de Ingeniería Biomédica, determinando que su uso sería solo para casos excepcionales dadas las buenas condiciones con las cuales se adecuaron las UCI de nuestros Hospitales.
- **Cabina para la intubación de pacientes COVID:** Iniciativa a nivel mundial para la fabricación de cabinas en acrílico usadas para la intubación de pacientes con diagnóstico positivo, con el fin de proteger al personal de salud, previniendo el contagio por partículas. En el Hospital de Medellín, recibimos como donación de HACEB algunas

cabinas, sobre las cuales realizamos innovación incremental al hacer validaciones y mejoras junto a un equipo de intensivistas y anesthesiologists, para permitir la maniobra al momento de la intubación, asegurar la ergonomía y evitar riesgo de contagio en el personal de salud. Sin embargo, éstas presentaban inconvenientes y de acuerdo con el manejo dado por las autoridades y la rotación de pacientes, decidimos no usarlas, más se convierte en un ejemplo de trabajo integrado.

Nuestro reto es implementar el proceso basado en la norma ISO 56002 “Sistema de Gestión de la Innovación” en San Vicente Fundación en 2021 e implementar el Centro de Innovación en Salud SVF-CES y el convenio para generar soluciones innovadoras a las situaciones presentadas en San Vicente Fundación SVF-UPB, por medio de la metodología de solución creativa de problemas.

Gracias al apoyo y compromiso de la Alta Dirección, estos esfuerzos se transforman en soluciones que generen sostenibilidad y desarrollo para la Fundación.

Sumamos dos pasos en la gestión de conocimiento en imaginología: Una de las innovaciones más importantes de Servicios de Salud de San Vicente Fundación en 2020, entidad que realiza los apoyos diagnósticos en nuestros hospitales, fue la incorporación de una nueva plataforma de código abierto, es decir un software libre, el cual nos permite gestionar proyectos de investigación con imágenes médicas, alojar desarrollos de inteligencia artificial e interactuar con los diferentes sistemas del servicio de Imaginología: Sistema de comunicación y almacenamiento de imágenes - PACS -, Tomógrafo , Resonador y servidores de procesamiento de datos.

De otro lado, con un enfoque proactivo y alineado a la seguridad del paciente, a la estandarización de procesos y a la eficiencia operativa, implementamos un modelo de capacitación diferente, dirigido al personal de Radiología para mejorar su desempeño y gestión de la tecnología en las modalidades de tomografía y mamografía del Hospital de Medellín.

Primeros pasos en Inteligencia Artificial: Nuestra Organización dio sus primeros pasos en la aplicación de Inteligencia Artificial - IA - en el servicio de imágenes diagnósticas. Con el liderazgo de Servicios de Salud, estamos desarrollando un modelo que predice en un 80% si un paciente tiene alguna patología cerebral. Así, en San Vicente Fundación iniciamos nuestra apuesta en la adopción de tecnologías de la cuarta revolución industrial para seguir fortaleciendo nuestros servicios de alta complejidad.

Así será el proceso propuesto:



4. Nuestros Colaboradores

1. ESTRATEGIAS ANTE PANDEMIA

Desde el área de Gestión del talento humano se implementaron estrategias para responder a las necesidades del medio ante la pandemia por Covid-19, y para mitigar el impacto de la crisis. Entre estas estrategias las mas relevantes estan:

Programa #Te Cuido: Priorizando el bienestar de nuestros colaboradores. Uno de los frentes más importantes en la Pandemia fue el cuidado y desarrollo de nuevas habilidades en los colaboradores de nuestras Instituciones, teniendo como foco importante, el manejo de las emociones y la gestión del cambio.

Es por ello que, recurrimos a aliados y amigos de San Vicente Fundación para conseguir como donación por parte de importantes organizaciones, dentro y fuera de Colombia, formaciones de acuerdo con las áreas de oportunidad detectadas y señaladas por los líderes. Dentro del amplio espectro de temas en ambos Hospitales, podemos resaltar las habilidades técnicas de preparación para el COVID-19 y las acciones para contribuir al bienestar de los colaboradores y sus familias, las cuales se encuentran dentro del Programa denominado #TeCuido.

Estas acciones estuvieron enmarcadas en programas de seguridad y salud en el trabajo, teniendo presente los cercos de las diferentes cohortes presentadas, y continuarán siendo implementado en el 2021, con ajustes y énfasis en la cultura y la formación de líderes.

La siguiente gráfica muestra la cobertura del Programa en Medellín y Rionegro respectivamente:




Optimizamos el talento humano y respondimos a nuestros equipos de trabajo:

Para dar respuesta a los retos impuestos por la Pandemia, implementamos estrategias que nos permitieron hacer frente a la reducción de ingresos. La llegada del COVID-19 al País, contrajo la demanda en nuestros Hospitales, especialmente en abril donde los ingresos de ambos sumaron fueron -30% vs. el promedio del 2019, afectación que continuó durante los siguientes dos meses. Este ajuste tan inesperado en la facturación hizo necesaria la implementación de varias estrategias para la optimización del talento humano:

- Aprovechamiento de la reducción del aporte de las pensiones por dos meses. Este ahorro solo se vio reflejado en el flujo de caja porque el Gobierno definió que se deben volver a cotizar.
- Gestión del Programa de Apoyo al Empleo Formal -PAEF-
- Reducción del tiempo laboral en áreas administrativas y asistenciales, para evitar despidos. Este fue un proyecto difícil de implementar por los impactos para los colaboradores, pero en su gran mayoría comprendieron que era una necesidad debido a la realidad de la demanda en cada uno de los servicios y áreas.
- Ajustes de tiempos en especialidades de acuerdo a la demanda de servicios actual y proyectada después de la pandemia, logrando acuerdos con especialistas. Adicional ajuste del cargo de auxiliares de enfermería considerando salarios del medio y un nuevo nivel de responsabilidades relacionadas con la administración de medicamentos.

2. ALGUNOS INDICADORES

H. Medellín	
	
# Colaboradores contratados	
2019	2020
2.353	2.287
# contratistas asistenciales	
2019	2020
132	139
% ausentismo causa médica	
2019	2020
3,20%	4,10%
Índice accidentalidad laboral	
2019	2020
8,30%	5,20%

H. Rionegro	
	
# Colaboradores contratados	
2019	2020
659	642
# contratistas asistenciales	
2019	2020
140	133
% ausentismo causa médica	
2019	2020
1,40%	2,80%
Índice accidentalidad laboral	
2019	2020
6,30%	6,90%

5. Gestión eficiente y alianzas que generan valor

1. GESTIÓN EFICIENTE

Un año retador exigió nuevas formas de trabajo que nos ayudaran a optimizar los recursos y atender las necesidades de prestación de servicios de manera eficiente. Los principales logros en los hospitales San Vicente Fundación en esta materia fueron:

Medicamentos en dosis unitaria, una estrategia de sostenibilidad y seguridad: con las capacidades de nuestras Centrales de Mezclas y sus eficiencias operativas, logramos ahorros importantes para nuestros Hospitales.

Con las centrales de mezclas de diez años en Medellín y tres años en Rionegro, los Hospitales de San Vicente Fundación enfocaron sus esfuerzos en la eficiencia operativa de la líneas productivas y la generación de unidosis, especialmente para tratamientos oncológicos, lo que permite grandes ahorros, disminuye los desperdicios, libera tiempos de enfermería y ante todo, brinda mayor seguridad a los pacientes.

La implementación y fortalecimiento de las unidosis en ambos Hospitales, nos llevó entonces, en 2020, a tener los siguientes ahorros:

Hospital Medellín

Para Oncología, se acondicionaron 16.521 unidades, las cuales representan un aumento del 22% respecto al año anterior, y se optimizaron \$ 1.542.991.050 (a precio de venta) en medicamentos citostáticos. Para unidosis no oncológicas, se tiene contratada la actividad con la empresa UNIDOSSIS S.A., dando cobertura a todos los pacientes pediátricos y logrando un total de 52.131 unidosis en el año, superando los datos de 2019 donde teníamos un promedio de 450 unidosis por mes. Adicionalmente, esta actividad generó un ahorro en compra de medicamentos de \$203.213.744

Hospital Rionegro

Obtuvimos un aumento del 4% en los ingresos por aprovechamiento en la línea de oncología y 34% en la línea de otros medicamentos estériles, que sumados representan alrededor de \$99.000.000. De igual manera, en cuanto a unidades producidas de medicamentos estériles se tuvo un incremento del 28% frente al 2019. Otro logro derivado del aumento de las unidades de cuidados intensivos y la escasez de algunos medicamentos críticos para la atención, fue que la central de mezclas incluyó dentro de su portafolio de productos, la preparación de bolos listos para utilizar de Midazolam y Fentanilo, con el objetivo de disminuir la carga laboral del personal de enfermería y de controlar más la disponibilidad de los medicamentos. En total durante 2020, con la implementación de estas iniciativas, ahorramos \$860.819.940.

Para garantizar la permanencia de los resultados obtenidos, es necesario que en ambas Centrales, sigamos dando un cumplimiento estricto de las buenas prácticas y un buen sistema

de gestión de calidad. En cuanto a lo operativo debemos mejorar en el apoyo logístico y en el manejo a conciencia de las unidades con el proceso asistencial y de la Cadena de Suministros.

Gestión de servicios de apoyo: en 2020 logramos mantener los costos en servicios de apoyo de nuestros Hospitales ante la caída de la ocupación de nuestros Hospitales en 2020, resultado de la Emergencia sanitaria, desde el área de Gestión de Servicios Complementarios, en los cuales se incluyen: aseo, camillería, vigilancia, esterilización y alimentación, realizamos ajustes en su oferta, buscando mantener una relación saludable con los costos, lo que generó ahorros de \$766 millones en la facturación promedio.

Estos ajustes los realizamos tras un análisis continuo de la demanda real y esperada, sumados a otros cambios a largo plazo. Ello, nos permitió tener el siguiente nivel de gastos durante el año, manteniendo un nivel menor de crecimiento cuando los ingresos totales por servicios de salud decrecieron el -0.1%.

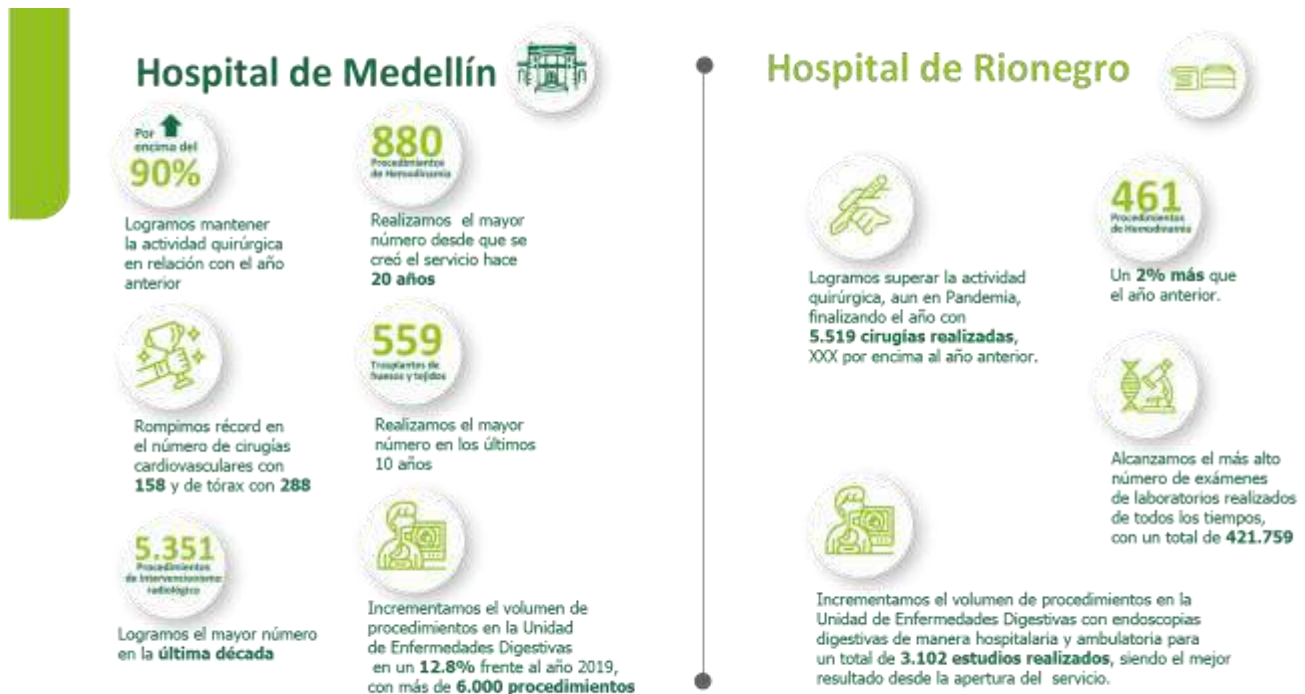
Aumentamos la capacidad de los quirófanos sin inversión en infraestructura: en nuestro Hospital de Rionegro, incrementamos 20 horas semanales de tiempo quirúrgico y crecimos un 1,43%, a pesar de los cierres por la Emergencia.

Para finales de 2019, en el Hospital San Vicente Fundación de Rionegro era creciente la demanda de cirugías electivas y urgentes. Teníamos una ocupación del tiempo quirúrgico disponible para cirugía electiva superior al 80%, pero una utilización de la capacidad instalada cercana al 50%, por lo que decidimos apostarle al horario nocturno y de los fines de semana, planteando estrategias que apuntaban a una mejor utilización de la capacidad instalada:

- Empezamos a programar cinco quirófanos de lunes a viernes y cuatro los sábados.
- Programamos una de las salas de cirugía electiva hasta las 10:00 p. m. de lunes a viernes, logrando aumentar en 20 horas semanales la disponibilidad de salas.
- Adaptamos una de las salas de procedimientos como quirófano tipo C, para cirugías de muy baja complejidad de cirugía plástica, de lunes a viernes.
- Una vez definidas estas acciones, a pesar de las restricciones debidas al estado de emergencia sanitaria desencadenado por la Pandemia y las incapacidades y aislamientos por cercos epidemiológicos, logramos alcanzar los siguientes logros:
- Incrementamos el número de cirugías realizadas (1.43%) con respecto a 2019, 5441 cirugías en 2019 vs 5519 cirugías en 2020.
- Disminuimos la proporción de cancelación de cirugías de 5.82% a 4.8%. La mejor disponibilidad de horarios quirúrgicos nos permitió cancelar 90 cirugías menos que el año anterior.
- Mejoramos la ocupación de los quirófanos, pasando de 66.42% en 2019 a 75.7% en 2020, manteniendo la ocupación de los quirófanos electivos en 89% (86% en 2019) y el urgente en 57.56% (43.5% en 2019).
- Mejoramos el uso de la capacidad instalada pasando de 52.9% a 68.32%.
- Con estos resultados evidenciamos el crecimiento de los quirófanos y el mejoramiento en su eficiencia, lo que nos reta a continuar con esta tendencia positiva, en un 2021 lleno de incertidumbres.

Nos retamos a mantener la eficiencia en nuestros Hospitales, incluso durante la Pandemia: Si bien la Pandemia representó cambios y retos en todos los escenarios, para nuestros Hospitales siempre fue clave mantener la misión y la estrategia como faro en el actuar. Por eso, también, en nuestros servicios estratégicos nos retamos a mantener los indicadores en niveles superiores, incluso alcanzando mejores resultados en varios casos.

Estas son algunas de las cifras que demuestran nuestra eficiencia en el 2020 en nuestros servicios asistenciales:



Mejoramos la estancia y aportamos a la sostenibilidad de nuestros hospitales: mantener abierta una cama hospitalaria de alta complejidad cuesta aproximadamente mil millones de pesos al año. La difícil situación financiera por la que atraviesa el sector salud ha provocado el cierre de cientos de camas en Colombia en los últimos años. Según la OMS, en el 2013 en Colombia había en promedio 2,7 camas por cada 1.000 habitantes, cifra que en actualidad ha bajado a 1,7 camas.

Durante 2020 los Hospitales de San Vicente Fundación nos comprometimos con disminuir los días de estancia y permitir así un mejor y mayor acceso a los servicios de salud de alta complejidad, alcanzando una reducción de 1,1 días en Medellín y 2.51 días en Rionegro. Estas cifras nos permitieron entonces tener un movimiento de camas más ágil, que se traduce en una mejor oportunidad en la atención y una mayor oferta de disponibilidad de camas hospitalarias.

Otro de los grandes impactos de este logro se ve reflejado en el aporte financiero, teniendo en cuenta que al poder recibir un mayor número de pacientes, es posible incrementar la

facturación y aportar así a la sostenibilidad. Al pensar este logro en dinero, es posible entonces decir que el ahorro en estancia del Hospital de Rionegro nos permitió facturar 700 millones de pesos más mensualmente, cifra que se refleja en Medellín, con el ahorro alcanzado.

En las instituciones de salud tenemos la responsabilidad de hacer un buen uso de los recursos hospitalarios y es allí donde la estancia tiene mayor relevancia, razón por la cual, en ambos Hospitales, implementamos estrategias de impacto que nos permitieron el ahorro mencionado. En el Hospital de Rionegro nos enfocamos en detectar, a través de un minucioso seguimiento, las causas que prolongaban la hospitalización, implementando de la siguiente metodología:

- Conocer al detalle los procesos hospitalarios, identificando cómo hacerlos más sencillos, cumpliendo con el objetivo.
- Identificar la cultura hospitalaria que pueda interferir con la estancia y plantear soluciones.
- Hacer seguimiento a los tiempos de respuesta de los apoyos diagnósticos y terapéuticos.
- Hacer seguimiento al tiempo de respuesta de las interconsultas.
- Gestionar la oportunidad quirúrgica.
- Gestionar la Central de Referencia para garantizar el ingreso pertinente.
- Revisar la contratación con miras a que aumente la eficiencia hospitalaria.
- Garantizar la disponibilidad de medicamentos e insumos.
- Recoger la información obtenida y priorizar las causas más repetidas para implementar los planes de mejoramiento pertinentes.

Por otro lado y acorde a las necesidades particulares, en el Hospital de Medellín buscamos fortalecer el manejo de las estrategias de Semaforización de la Estancia y Fecha Probable de Alta. Para ello cambiamos el formato de semaforización y la calificación de la estancia injustificada, y creamos un indicador que nos arroja las principales causas, para su evaluación y mejoramiento.

El seguimiento a la estancia es estrecho, diariamente verificamos que las estrategias implementadas estén dando la respuesta que necesitamos y vamos ajustando aquellas situaciones que afectan el día a día, retroalimentando a los equipos y trabajando en conjunto por este objetivo de alto impacto para todos.

2. ALIANZAS QUE GENERAN VALOR

En San Vicente Fundación le apostamos a la prestación de servicios en Redes Integradas de Atención: Comprometidos con la implementación del Modelo de Acción Integral Territorial - MAITE - y de las Redes Integradas de Atención en Salud - RIAS -, nuestro Hospital de Medellín viene realizando la atención a pacientes de la comuna Nororiental de la Ciudad afiliados a SURA y su Red Responsable de Cuidado - RRC -.

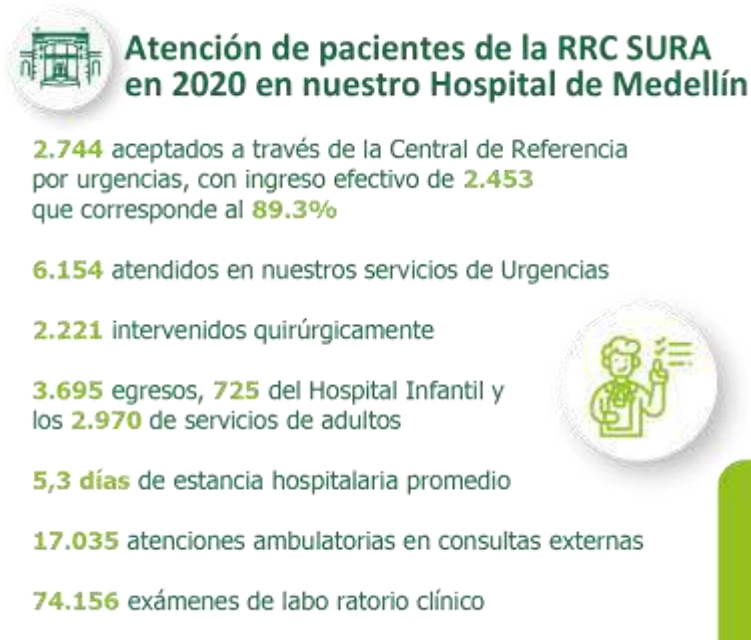
El Ministerio de Protección Social y Salud se adhirió a los modelos de integración propuestos en la OMS y la OPS desde 2014, con la Política de Atención Integral en Salud - PAIS -, que fue reforzado en 2020 con la definición de MAITE, el cual regula a los actores del Sistema General

de Seguridad Social y Salud para modificar sus modelos de prestación de servicios con el fin de cumplir con una atención integral que desemboque en comunidades saludables.

Nuestro Hospital, buscando consolidar lo establecido por norma y convencido de que el modelo de integración de los servicios de salud será el camino para mejores resultados, se comprometió desde agosto de 2019 en una alianza con SURA EPS y otros grandes prestadores de servicios, en el lanzamiento de la primera Red Responsable del Cuidado de SURA en Medellín, que beneficia a los afiliados de esta EPS residentes en las comunas Manrique y Aranjuez.

Hacemos parte de la Red junto a otras instituciones de primero, segundo y tercer nivel de atención; articulando la prestación de servicios con calidad y continuidad. Para ello, establecimos una serie de actividades relacionadas con: la conformación del Comité operativo de la RRC, estudio de la población objeto de atención, estudio del perfil de morbilidad, estudio de frecuencia de uso de los servicios, capacidad instalada y adecuación de la logística para dar respuesta y priorización de la prestación de servicios de salud. A la vez que diseñamos un proceso de gestión diferencial para el paciente hospitalizado y ambulatorio.

El proceso de atención para los pacientes de esta RRC en 2020 fue exitoso en términos asistenciales.



Además, los indicadores de gestión de la calidad en la atención, nos reportaron un acceso a la atención ambulatoria programada del 83,9% y en teleconsulta 96.3%, con un promedio de asignación de la consulta de 26 días y de teleconsulta de 10 días. La proporción de realización de cirugías fue del 93.4%, con seguridad en la atención bajo los estándares esperados. La satisfacción al egreso, para el último mes del año, fue del 97.58%.

Desarrollo de la Red Responsable del Cuidado en la Unión Temporal

De igual manera, a través de Unión Temporal San Vicente CES, también nos integramos a la Red Responsable de Cuidado de SURA brindando atenciones en el primer nivel, donde para inicio su inicio en agosto de 2019 teníamos una población de 140.795 usuarios, que a diciembre de 2020 ya era de 161.085 usuarios.

Establecimos un nuevo relacionamiento comercial con nuestros proveedores estratégicos: Desde febrero de 2020 nos trazamos el objetivo de buscar acuerdos con los proveedores estratégicos de la Fundación y establecer un nuevo relacionamiento comercial que dinamizara la compra y respondiera a las obligaciones vencidas de cartera. Como resultado a esta iniciativa, logramos firmar 11 acuerdos, con excelentes resultados y con impactos no solo en el relacionamiento, sino también, económicos.

Sumado a esto, con los acuerdos a la gestión de pagos, generamos disminuciones significativas en las deudas que teníamos con ellos, con dineros que adquirimos como resultado de la mejoría en los recaudos, pasando de una deuda de \$73.000 millones a \$47.000 entre los años 2019 y 2020.

Con estos importantes logros pudimos operar de una forma más ágil la atención de los pacientes, especialmente de aquellos que por su alta complejidad, tenían una mayor demanda de insumos de alto costo, resultados que nos hacen plantear un acercamiento con un segundo grupo de proveedores estratégicos en 2021 y así lograr nuevos acuerdos en beneficio de ambas partes.

Nuevos espacios de comunicación en nuestras Entidades: teniendo en cuenta los cambios que trajo consigo la Pandemia, era necesario buscar otras maneras de comunicarnos con nuestros grupos de interés y seguir generando valor, acorde a sus necesidades y expectativas. Es por ellos que desde los Hospitales, creamos nuevos espacios que nos permitieran, desde la distancia, seguir sintiéndonos cerca.

Es por ello que, desde comienzo de año nos enfrentamos al reto de la implementación de grandes cambios, en poco tiempo, y necesitábamos un medio cercano y ágil que nos permitiera informar a los colaboradores, las novedades y directrices que cambiaban a diario. Así nace “Hospital al Día”, un programa virtual diario de 10 minutos, donde cada Director tenía un invitado que profundizó el tema a tratar. Al avanzar los meses, el Programa comienza a disminuir su periodicidad para terminar el año con una transmisión semanal donde se actualiza la situación con respecto a la Pandemia y se informa de novedades en diferentes áreas, convirtiéndose entonces en un nuevo medio de comunicación interna que permanecerá en el tiempo.

Con el pasar de los meses, se fueron generando dudas, rumores y falsas noticias que ponían en riesgo la seguridad de todos. Por ello, en el Hospital de Rionegro creamos un espacio llamado “Conversemos sobre Covid”, donde nuestros especialistas en infectología derribaron mitos y respondieron preguntas de empleados y familiares. Este espacio de interacción se abrió también a los equipos directivos de empresas aliadas como el Centro Comercial San Nicolás, Mi Oriente, Grupo Argos y Tuya, con quienes además generamos contenidos para informar a sus públicos. Esta iniciativa permanece abierta para ser programada cada que se considere y/o se solicite.

Pero la comunidad no era la única que necesitaba información, las IPS de primer nivel, de los 23 municipios de Oriente, nos pedían preparar a su personal para la atención en Urgencias de pacientes con COVID-19, situación que le dió vida al programa virtual “Pregúntele al Especialista”, un espacio con el personal asistencial, donde además de presentarles información que considerábamos relevante, abríamos el espacio para que comentaran los casos de sus pacientes y resolvieran sus inquietudes, con nuestros urgentólogos. Teniendo en cuenta la receptividad que se tuvo y el beneficio de tener esa cercanía con las IPS que nos remiten su alta complejidad, decidimos mantener la actividad de manera bimensual.

En el Hospital de Medellín, creamos un programa de podcast, es decir de audio, interno, que llamamos “Hospital Seguro”, otra manera de acercarnos desde la virtualidad, permitiéndonos llegar a los equipos de trabajo de las diferentes áreas, a través de WhatsApp, para contar las medidas más importantes de seguridad y uso de elementos de protección personal, y hablar, además, sobre experiencias relacionadas con el cuidado en medio de la Pandemia. Al finalizar el año, cargamos los podcast grabados en una plataforma en la web.

6. Sostenibilidad financiera

1. INFORMES FINANCIEROS CONSOLIDADOS

		
Activo	388.261 — -8,2%	280.824 — 7,1%
Pasivo	226.130 — -9,2%	167.683 — 2,3%
Patrimonio	162.131 — -6,7%	113.141 — 15,2%
Total ingresos	346.008 — 1,0%	153.528 — 6,1%
Excedente operación	(5.586) — -113,8%	(7.535) — -12,9%
Excedente neto	(17.339) — -27,3%	(15.037) — -8,1%

*Resultados al 31 de diciembre de 2020 en millones de pesos y porcentaje de variación frente a 2019