



clínica
antioquia
por tu bien



Informe de Gestión 2021



Contenidos

Capítulo 1

Informe de la Gerente

Capítulo 2

Perfil de la Clínica

Capítulo 3

Gestión Financiera

Capítulo 4

Gestión Administrativa

Capítulo 5

Gestión Asistencial

Capítulo 6

Gestión del Conocimiento

Capítulo 7

Gestión de Calidad

Capítulo 8

Gestión del Talento Humano

Capítulo 9

Gestión de las Tecnologías de la Información



Miembros de la Junta Directiva

Presidente

Mauricio Vélez Cadavid

Miembros Principales

Mauricio Vélez Cadavid
Giovanny Mesa Escobar
Andrés Lozano Sardi

Miembros Suplentes

Javier Orlando Ramírez Sarmiento
William Ferney Gómez Jiménez
Francisco Gil Gómez

Revisoría Fiscal

Ana María Patiño González

Miembros del Equipo Directivo

Gerente General

Lady Ruth Bedoya Ramírez

Directora Administrativa y Financiera

Eibar Lucía Alzate Guarín

Directora Médica

Paula Andrea Muñoz Holguín

Directora de Calidad

Diana Patricia Botero Botero

Directora de Gestión Humana

Mariela Gómez Perdomo

Directora de Enfermería

Ana María Correa Delgado

1. Informe de la Gerente



Mensaje de nuestra Gerente General

El camino que recorrió la Familia CASA durante el año 2020 llenó de motivación e inspiración para afrontar el 2021 con un nuevo propósito. Este año fue la oportunidad para retomar la normalidad que por la pandemia perdimos. Nuestros proyectos y aspiraciones volvieron a tomar vuelo.

Retomamos nuestra Cultura de Servicio, trabajamos con nuestros colaboradores en el mejoramiento del modelo de atención, fortalecimos competencias y acogimos a nuestros usuarios en los momentos más críticos del Segundo y Tercer pico de COVID, logrando la continuidad de nuestro propósito asistencial y financiero. En nuestra Gestión Administrativa y Financiera cerramos un ciclo de incertidumbre cuyo resultado nos reta para el año 2022.

Retomamos nuestro plan de bienestar institucional y las actividades de humanización, elementos claves para fomentar el cuidado del colaborador, del usuario y su familia.

Los indicadores asistenciales de seguridad del paciente y gestión de calidad marcan el camino de mejora hacia la consolidación de una prestación de servicio más segura y humana.

Este año que finalizó fue la hoja de ruta para que en el año 2022 continuemos consolidando todo lo pausado desde que inició la pandemia, y que nuestros proyectos lleguen a buen término y beneficien a toda la Familia Casa.

Sin lugar a dudas los aprendizajes de este año fueron la resiliencia, valentía y el

propósito de mejorar. Estos tres elementos se convierten en la base de nuestra certeza de estar en el camino correcto hoy.

Pondremos todo nuestro empeño en lograr los retos trazados para este nuevo año 2022 y seguir consolidándonos como una de las Clínicas líderes en la atención humanizada y de calidad centrada en los pacientes y sus familias.


Lady Ruth Bedoya Ramírez
Gerente General

Nuestro direccionamiento Estratégico



Misión

Trabajamos comprometidos con la calidad, la humanización, la seguridad y la gestión del riesgo en la prestación de servicios de salud, buscando el bienestar de los usuarios y la confianza de nuestros clientes.

Visión

En el año 2025, ser una clínica reconocida por la humanización en la atención, la excelencia en la gestión clínica, la prestación de servicios costo – efectivos y la confianza de nuestros clientes.

Respeto

Reconocemos, aceptamos y valoramos los intereses y necesidades del otro, lo que nos permite generar un ambiente de confianza y sana convivencia.

Honestidad

Tomamos decisiones basados en la verdad, garantizando integridad y rectitud en nuestro actuar.

Empatía

Reconocemos y comprendemos los sentimientos de los demás, conectándonos con sus necesidades para solucionarlas.

Compromiso

Comprendemos la importancia de nuestra labor, trabajamos con pasión para cumplir con nuestras responsabilidades.

2. Perfil de la Clínica

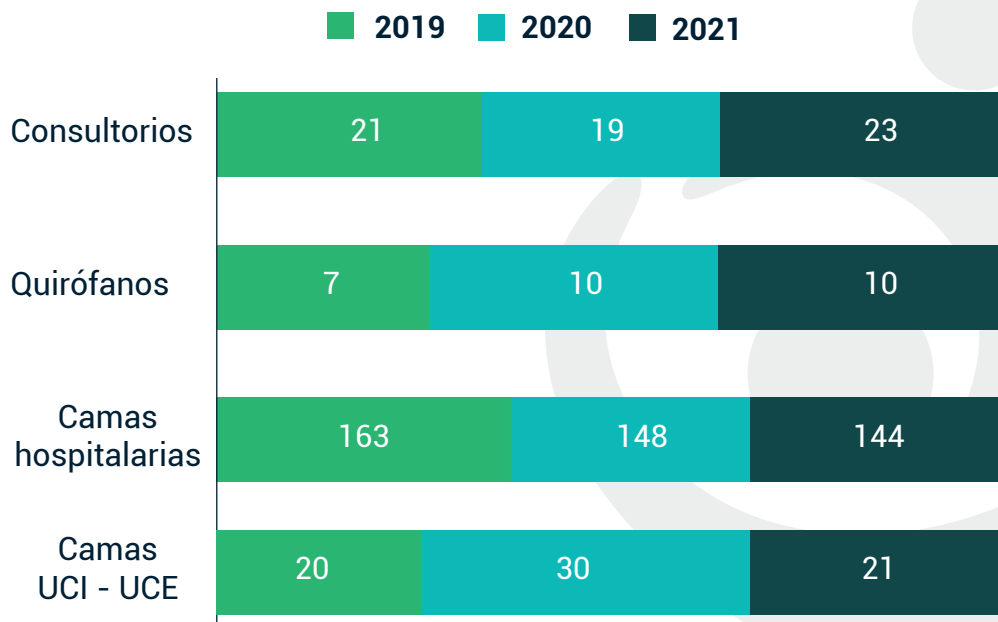
La Clínica Antioquia es una institución privada, que presta servicios de salud a la comunidad del departamento de Antioquia; está ubicada en los municipios de Bello e Itagüí, en el área Metropolitana del Valle de Aburrá.

A diciembre de 2021 contaba con un total de:



De los cuales el 11% son proveedores de servicios complementarios de salud.

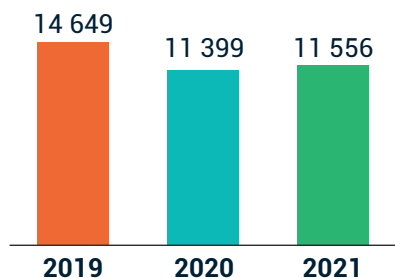
Capacidad Instalada Hospitalaria



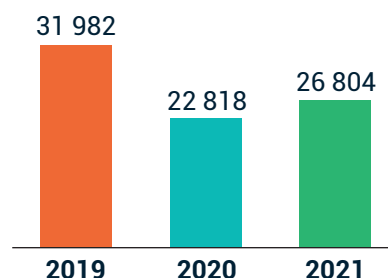
4
Sedes

Cuantía de Servicios Hospitalarios

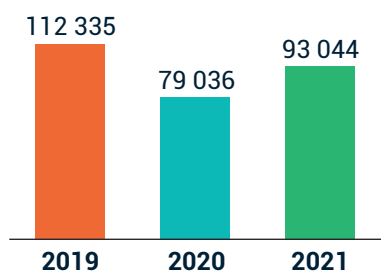
Egresos Hospitalarios 2019 - 2021



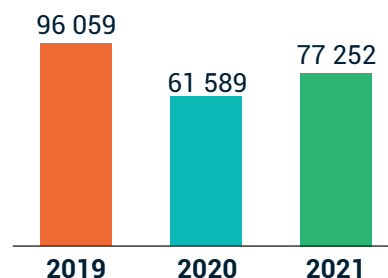
Procedimientos Quirúrgicos 2019 - 2021



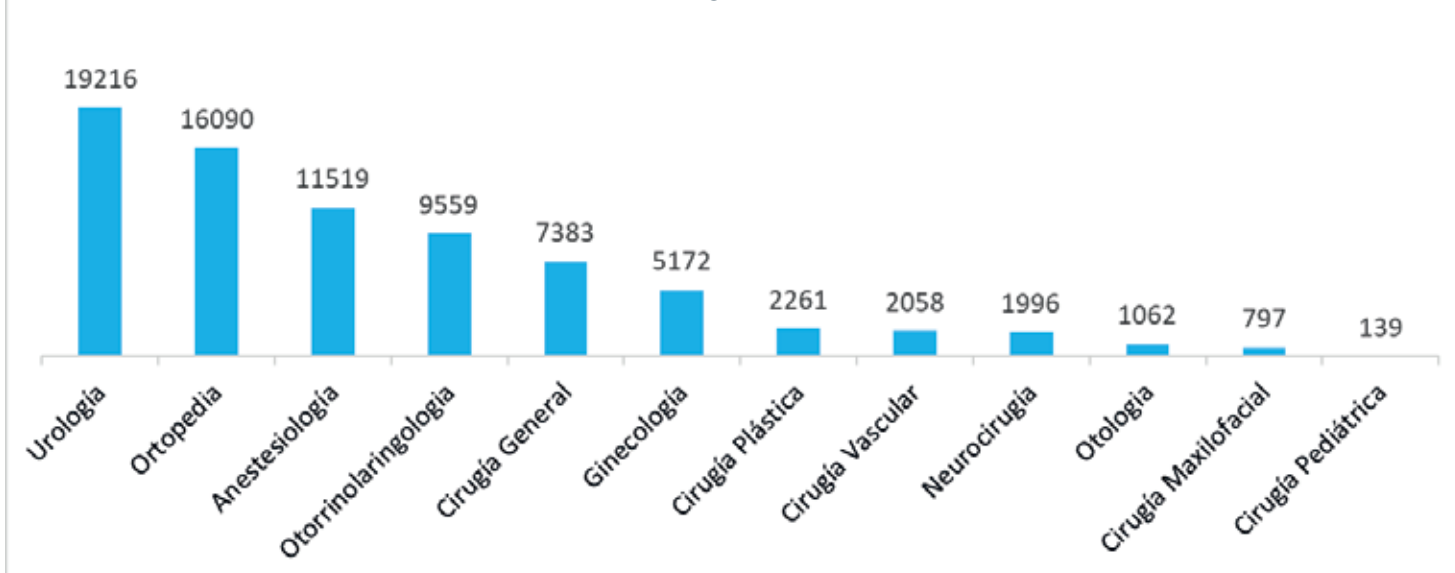
Atención en Urgencias 2019 - 2021



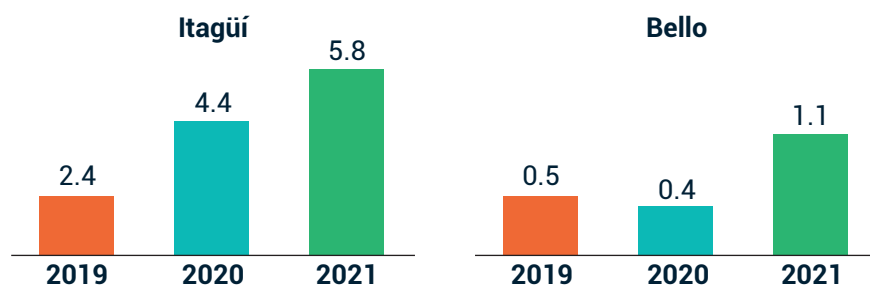
Consultas Especializadas 2019 - 2021



Consulta por Tipo de Especialidad 2021



Tasa de Mortalidad x1000 Egresos 2019 - 2021



Modelo de Atención

El modelo de atención en salud de la Clínica está basado en la gestión del riesgo individual, encaminado al cumplimiento de la cuádruple meta en salud y articulado con la visión empresarial, buscando mejorar la salud de la población, enfocándose en la prevención y el bienestar, proporcionando una atención centrada en el paciente de manera consistente, al costo per cápita más justo y mejorando la satisfacción de los empleados.

Para garantizar la gestión del riesgo adecuado en la Clínica, se establecen estrategias que buscan integrar los diferentes niveles de atención, a través de la red proporcionada por el asegurador y así ofrecer intervenciones coordinadas, que hagan posible la obtención del mejor resultado clínico, de satisfacción del usuario y satisfacción del prestador del servicio.

Grupos de Interés

La Clínica Antioquia define los grupos de interés, como aquellas personas, grupos o entidades sobre las cuales se tiene influencia o que influyen a la Clínica. Con estos grupos de interés se tienen mecanismos para identificar las necesidades, expectativas y oportunidades, que permiten generar una relación de confianza y bienestar mutuo. **Ver Gráfico.**

Grupos de Interés





3. Gestión Financiera



Contenidos

- Estado previsible de la sociedad.
 - Continuidad de la empresa o negocio en marcha.
 - Estado de cumplimiento de las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor por parte de la sociedad.
 - Proceso del sistema SARLAFT.
 - Obligatoriedad de aceptación de endoso.
 - Acontecimientos importantes acaecidos después del ejercicio.
 - Reporte jurídico de la sociedad.



Gestión Financiera

Continuidad de la empresa o negocio en marcha

Clínica Antioquia S.A. a través de sus diferentes indicadores financieros y administrativos, da cuenta de su gestión, la cual se vio impactada de manera importante por la pandemia del COVID-19 desde el mes de marzo de 2020 y parte de estos efectos se extendieron hasta el año 2021; basados en lo anterior, los resultados disminuyeron en cuanto a ingresos y utilidad neta; el principal efecto en los ingresos del 2021 fue la conciliación de los PGP reflejando una disminución por la repesa de procedimientos, recobros y riesgo compartido. Sin embargo, se contó con la liquidez suficiente para mantener la operación y flujos de caja positivos que denotan la continuidad de la empresa en el tiempo; así mismo, no existe ninguna intención, por parte de la asamblea general, ni Junta Directiva, ni la gerencia, de que la clínica vaya a suspender actividades o de entrar en procesos de liquidación.

Estado de cumplimiento de las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor por parte de la sociedad

En cumplimiento de la ley 603 sobre propiedad intelectual y derechos de autor del software la Clínica respeta y acata las normas sobre propiedad intelectual utilizando software adquirido legalmente mediante licencia, y cuenta además con los mecanismos de control para verificar la instalación de software legal en todos sus equipos de cómputo.

Para la vigencia del año 2021 y lo que va corrido del 2022, certifico que se han liquidado y pagado correctamente los aportes a la seguridad social integral de todos los trabajadores y que La Clínica no se encuentra en mora por concepto de aportes al sistema de seguridad social y parafiscales.



Gestión Financiera

Proceso del sistema SARLAFT

La Superintendencia Nacional de Salud – Supersalud emitió la circular externa 00009 de abril 21 de 2016, donde establece la obligación, de que las entidades de salud vigiladas por ella, implementen el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo SARLAFT; para este efecto la Clínica Antioquia, a través de su Junta Directiva, nombró al oficial de cumplimiento y su suplente y así mismo aprobó el manual de políticas y procedimientos para la aplicación del proceso.

Durante el año 2021 se le da continuidad al proceso del SARLAFT y se presentan oportunamente los informes requeridos por la UIAF Unidad de Investigación y Análisis Financiero; así mismo, se realiza capacitación a través del aula virtual.

Durante este año se dio continuidad al proceso LAFT, de identificación, verificación y monitoreo en listas restrictivas para todos los actores. Se continuó con la matriz de segmentación.

El 15 de septiembre de 2021 la Supersalud emitió la circular 202117000000055 en la cual solicitan la actualización del manual SARLAFT para el año 2022.

Adicionalmente, se continúa con todo el proceso de control y seguimiento, basados en lo establecido en el manual de políticas.



Gestión Financiera

Obligatoriedad de aceptación del endoso

Dejamos constancia que en ningún momento se ha entorpecido la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores, dando cumplimiento a la obligatoriedad de la aceptación de endoso; adicionalmente, tampoco se ha realizado restricción alguna ante la libre competencia. De acuerdo con lo anterior, se da cumplimiento a lo establecido en el artículo 778 del Código de Comercio, en su parágrafo 2, el cual establece que "Los Administradores de las Sociedades Comerciales están obligados en la memoria de gestión anual, a dejar constancia de que no entorpecieron la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores".

Acontecimientos importantes acaecidos después del ejercicio

Con posterioridad al 31 de diciembre de 2021 y hasta la fecha de este informe, declaramos que no se ha presentado ningún tipo de situación o acontecimiento que afecte o comprometa nuestra evolución económica, financiera u operacional.

Reporte jurídico de la sociedad

Enfoque Jurídico, empresa de asesoría para todos los efectos legales certifica que se encuentran en curso 15 procesos, calificados de la siguiente manera: 9 posibles, remoto 1 y 5 probables, para los cuales se ha realizado la provisión necesaria para cubrir los riesgos inherentes a los procesos.

Clínica Antioquia S.A

Estado de Resultado Integral

Años que terminaron al 31 de diciembre de 2021 y 2020

(Expresados en miles de pesos)

	NOTAS	2021	2020
Ingreso de actividades ordinarios	17	86.814.594	75.555.585
Costo de prestación de servicios	18	(77.438.300)	(66.895.216)
Utilidad bruta		9.376.294	8.660.369
Gastos de Administración y Venta	19	(10.721.912)	(7.780.978)
Utilidad o Pérdida Operacional		(1.345.618)	879.391
Otros ingresos	20	1.159.346	1.084.476
Otros gastos	20	(411.549)	(210.899)
Ingresos financieros	20	104.073	105.513
Gastos financieros	20	(649.664)	(1.096.741)
Utilidad o pérdida antes de impuestos		(1.143.312)	761.740
Gastos por Impuesto corriente	14		(444.362)
Ingreso (gasto) por impuesto diferido	15	(344.704)	214.719
Utilidad o pérdida neta		(1.488.116)	532.097
Otros resultados integrales			
Otro resultado integral neto de impuestos		9.012.037	(3.883.991)
Total otro resultado integral		9.012.037	(3.883.991)
Total resultados integrales		7.523.921	(3.351.894)

Firmado en el original.

Gestión Financiera

Ingresos Operacionales

Para este periodo se cumple con el presupuesto de ingresos quedando en una **ejecución del 100.72%**.

Costo de ventas

La participación del costo pasa del 88.54% en el año 2020, a 89.20% en el año 2021, aumentando 0.66 puntos su participación frente a los ingresos en este periodo; **este aumento está dado principalmente por la disminución de los ingresos dada por la conciliación de los PGP y por el incremento en el valor de diferentes insumos, todo esto por la pandemia del COVID-19.**

Gastos operacionales

Los gastos administrativos pasan del 10.30% en 2020 al 12.35% en el 2021, aumentando en 2.05 puntos su participación frente a los ingresos con respecto al año anterior. Esta variación se da principalmente por el aumento en el gasto de provisión de cartera en el año 2021, esto es, para tener un mayor cubrimiento de la cartera con algún grado de riesgo bajo las condiciones actuales del sector salud; de esta forma alcanzamos un cubrimiento suficiente acorde a nuestra realidad. El valor que se incrementa se realiza con base en el cálculo del deterioro de la cartera de acuerdo con lo definido en las normas internacionales para la contabilidad; es así como para el año 2021 se continúa con un valor de deterioro suficiente para cubrir los riesgos señalados y no se requirió el registro de provisión para este periodo.

Utilidad operacional

La Utilidad Operacional pasa de **\$879 millones en 2020 a Pérdida Operacional por –(\$1.345) millones en 2021**, y representó un 1.16% y -1.55% de participación frente a los ingresos respectivamente.

Gastos financieros

Los gastos financieros pasan de **\$1.097 millones en 2020 a \$650 millones en 2021** y su participación con respecto al ingreso quedó en un 1.45% en 2020 y 0.75% en 2021.

Utilidad o pérdida antes de impuestos

La utilidad antes de impuesto pasa de **\$762 millones en 2020 a pérdida por –(\$1.143) millones en 2021**.

Utilidad o pérdida neta

En el cierre del año 2020 la utilidad neta fue de **\$532 millones** y para el año 2021 fue pérdida por **–(\$1.488) millones**.

EBITDA

El EBITDA de la Clínica se ubica en **\$4.129 millones en el año 2020 y en el año 2021 fue de \$3.376 millones**, lo que representa un 5.46% y un 3.89% de los ingresos respectivamente.

Provisión de impuestos

No se registró impuesto de renta para el año 2021, esto es, dada la pérdida neta obtenida, dentro de la normatividad fiscal está definido que, en el caso de pérdida, se calcula por renta presuntiva y para el año 2021 la tasa de impuestos por este método quedó en 0%; y en el impuesto diferido se calcula bajo las normas NIIF y fue de \$345 millones.

Clínica Antioquia S.A
Estado de Situación Financiera
 Años que terminaron al 31 de diciembre de 2021 y 2020
 (Expresados en miles de pesos)

	NOTAS	2021	2020
Activos		(En miles de pesos)	
Activos corrientes			
Efectivo y equivalentes	5	5.127.209	8.204.546
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	6	19.305.809	12.685.972
Activo por impuesto corriente	7	2.531.640	1.845.832
Inventarios	8	645.829	299.418
Otros activos no financieros	9	162.980	277.535
Total activos corrientes		27.782.467	23.313.303
Activos no corrientes			
Inversiones en sociedades	9	-	252.111
Propiedad, Planta y Equipo	10	35.417.029	29.736.945
Deudores comerciales largo plazo	6	2.822.344	3.019.584
Total de activos		66.021.840	56.321.943
Pasivos corrientes			
Obligaciones financieras	11	736.219	1.674.182
Proveedores y cuentas por pagar	12	18.379.951	15.002.539
Obligaciones laborales	13	2.782.624	2.395.347
Pasivos por impuestos corrientes	14	319.096	296.032
Total pasivo corriente		22.217.890	19.368.100
Pasivos no corrientes			
Obligaciones financieras LP	11	4.583.401	2.518.359
Pasivo por impuesto diferido	15	6.861.406	8.800.262
Total de pasivos		33.662.687	30.686.721
Patrimonio			
Capital social	16	5.497.350	5.497.350
Prima de emisión	16	6.430.316	6.430.316
Reservas	16	2.455.772	2.402.562
Utilidad o pérdida del ejercicio	16	(1.488.116)	532.097
Utilidad acumulada	16	2.525.425	2.846.538
Efectos conversión NIIF	16	212.323	212.323
Otro resultado integral (P P y E)	16	16.726.073	7.714.036
Patrimonio total		32.359.143	25.635.222
Total de patrimonio y pasivos		66.021.840	56.321.943

Firmado en el original.

Gestión Financiera

Los principales rubros del Estado de Situación Financiera quedan como sigue:

La estructura del Estado de Situación Financiera al **31 de diciembre 2021** cuenta con **activos totales por \$56.322 millones y en el 2021 por \$66.022 millones**, lo que representa un aumento del 17.22% con respecto al año anterior.

Cartera y provisión

La cartera **antes de provisión representa un 31.96% del total de activos de 2021, con un valor total de \$21.103 millones**. El deterioro de cartera llevada al Estado de Situación Financiera se ubica en \$3.173 millones al final del año.

Pasivos

Los pasivos totales pasan de **\$30.687 millones en 2020 a \$33.663 millones en 2021**.

Patrimonio

El patrimonio de los accionistas **pasa de \$25.635 millones en 2020 a \$32.359 millones en 2021**.





4. Gestión Administrativa

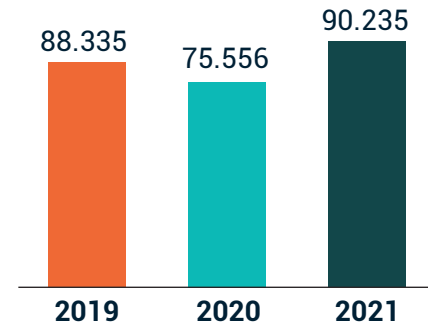
Contenidos

- Facturación.
- Radicación y gestión de la cartera.
- Recaudo y cadena de abastecimiento.

Los ingresos del año 2021 presentaron un **incremento del 19%** con relación al año 2020, y superior a lo facturado en el año 2019. A pesar de continuar la expansión de la pandemia y de sus efectos adversos en el sector salud, **se cuenta con aliados más que clientes**, pues ven en Clínica Antioquia una opción de calidad para atender a su población.

Así mismo se logró el cumplimiento de las metas establecidas en el presupuesto de operación.

Facturación Anual



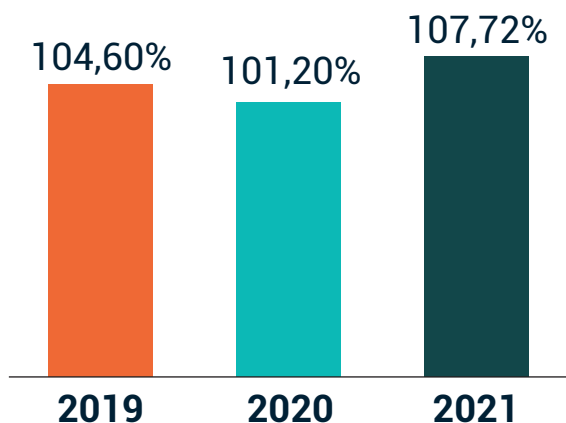
Ingresos de los principales aseguradores

Ingresos de los principales aseguradores 2019 - 2020 - 2021						
Cliente	Ingresos Acumulados					
	2019	%	2020	%	2021	%
Salud Total S.A	31.742	36%	27.890	37%	30.764	34%
EPS Sura S.A	22.792	26%	22.495	30%	26.318	29%
Nueva EPS S.A	16.654	19%	11.840	16%	16.667	18%
EPS Sanitas S.A	6.405	7%	5.488	7%	4.983	6%
SOAT	5.839	7%	4.292	6%	4.636	5%
Otros Clientes	5.903	7%	3.551	5%	6.863	8%
Total	89.335	100%	75.556	100%	90.231	100%

Radicación y Gestión de la Cartera

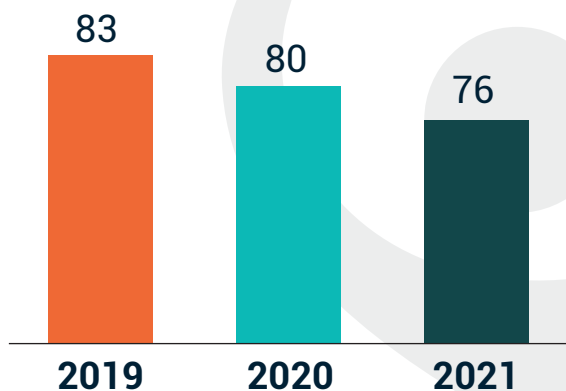
La pandemia generó una reingeniería en los procesos de la Clínica, fortaleciendo el apoyo de los sistemas de información minimizando trámites; es así como **se logró superar las metas gracias a procesos tecnológicos de radicación y el esfuerzo mancomunado de todo el equipo de trabajo.**

Porcentaje de Radicación



Se logró una disminución en los días de Cartera, **de 4 días con relación al año inmediatamente anterior; gracias al trabajo articulado con todos los aliados estratégicos.**

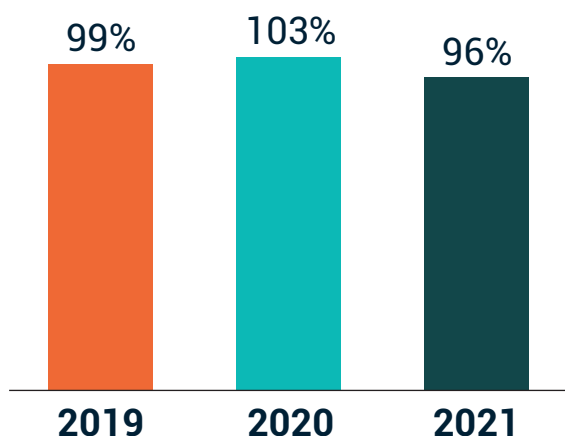
Rotación de Días de Cartera



Recaudo y cadena de abastecimiento

Se observa una disminución de **7 puntos porcentuales con relación al año anterior en la meta anual de recaudo**; continuamos fortaleciendo el relacionamiento y los procesos internos de cara a los clientes para mejorar este indicador.

Porcentaje de Radicación



Cadena de abastecimiento

Clínica Antioquia **cuenta con un proceso definido** para garantizar la cadena de abastecimiento que permite el cumplimiento de su objeto social principal: "la prestación de servicios de salud con calidad y buscando el bienestar de todos los usuarios"; **en este proceso destacamos el cumplimiento de todos los aspectos legales para la contratación de bienes y servicios con los diferentes proveedores**, garantizando el abastecimiento de todos los insumos y medicamentos que se requieren para cada servicio y/o procedimientos.

La evaluación periódica de los criterios de calidad y oportunidad de los proveedores, ha permitido definir su continuidad o establecer acciones de mejoramiento continuo. Se tiene contrato con las principales aseguradoras para la atención de sus usuarios, ofreciendo la prestación de servicios con calidad, seguridad, humanización y gestión del riesgo en salud, lo que ha permitido la continuidad contractual.



5. Gestión Asistencial



- ♥ Cuantía de servicios hospitalarios.
- ♥ Tasa de IAAS.
- ♥ Gestión asistencial Ospedale.
- ♥ Modelo de atención.
- ♥ Gestión asistencial frente al COVID-19.





Gestión Asistencial

Los resultados de la gestión asistencial se impactaron en el primer semestre del año debido a la pandemia y a la alerta roja hospitalaria; en el segundo semestre, se fue retornando a la normalidad, lo que permitió aumentar la productividad de los servicios y mejorar algunos indicadores asistenciales como Promedio Día Estancia.

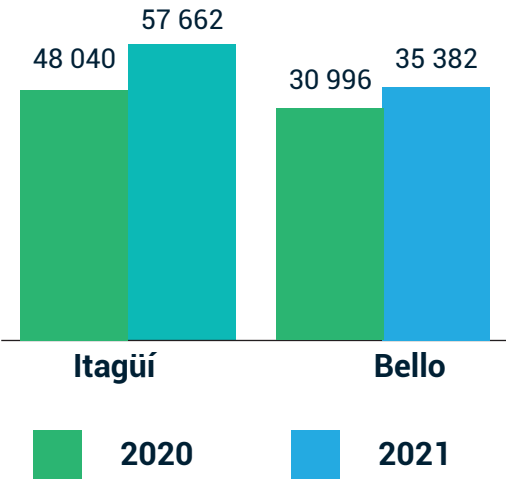
Atenciones en urgencias

En el año 2021, se presentó un aumento de las atenciones en urgencias frente al año 2020, en la sede Itagüí, fue del 20% y en la sede bello del 14%.

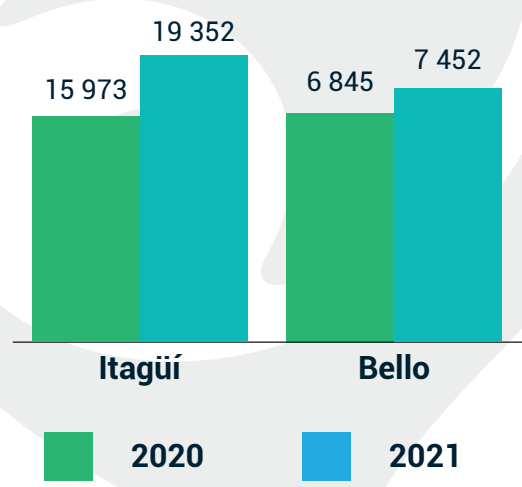
Procedimientos quirúrgicos

En el año 2021, se levantó la alerta roja hospitalaria, lo que permitió aumentar la productividad de los quirófanos desde el mes de julio, al compararlo con el año 2020 en la sede Itagüí se aumentó en un 21% y en la sede Bello en un 9%.

**Atenciones de Urgencias
2020 - 2021**



**Procedimientos Quirúrgicos
2020 - 2021**





Gestión Asistencial

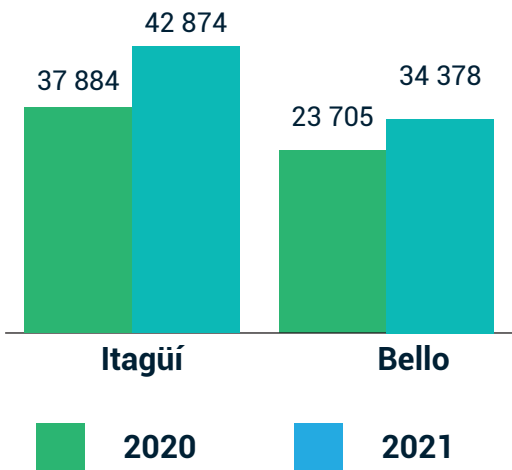
Consulta Externa

Con el levantamiento de la alerta roja en el segundo semestre del 2021 se generó un mayor número de consultas especializadas, presentándose frente al 2020 un crecimiento del 13% en Itagüí y del 45% en Bello.

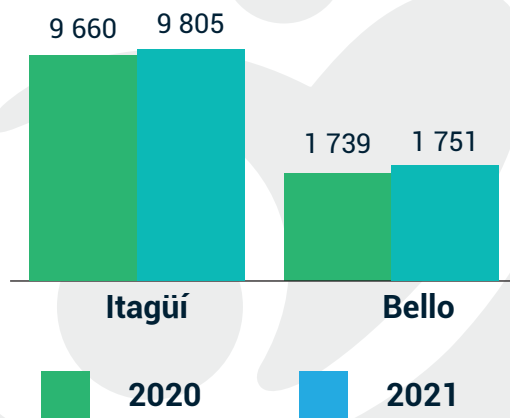
Egresos Hospitalarios

En cuanto a los egresos hospitalarios también se presentó un ligero aumento en el año 2021 frente al año 2020, aumentando en un 2% en la sede Itagüí y un 1% en la sede Bello.

Consultas Especializadas 2020 - 2021



Egresos Hospitalarios 2020 - 2021





Gestión Asistencial

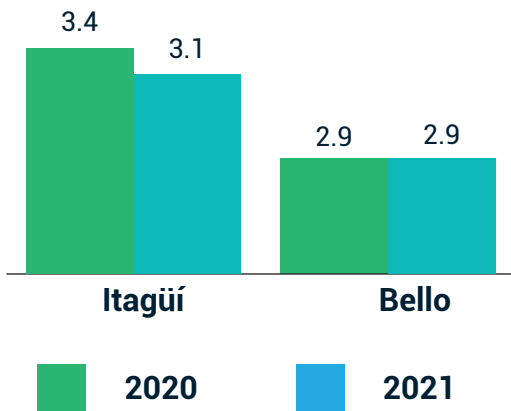
Estancia Hospitalaria

La estancia hospitalaria del año 2021 frente al 2020, tuvo un ligero mejoramiento en Itagüí, pasando de 3.4 a 3.1 días, y se mantuvo estable en la sede bello con 2.9 días.

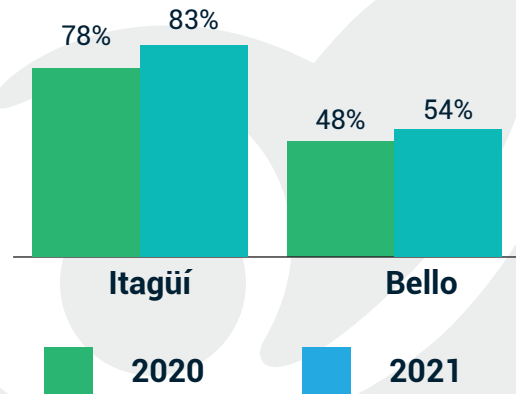
Ocupación Hospitalaria

En el año 2021 se mejoró la ocupación en la institución con un incremento de 5 puntos y de 6 puntos en bello

Estancia Hospitalaria 2020 - 2021



Ocupación Hospitalaria 2020 - 2021



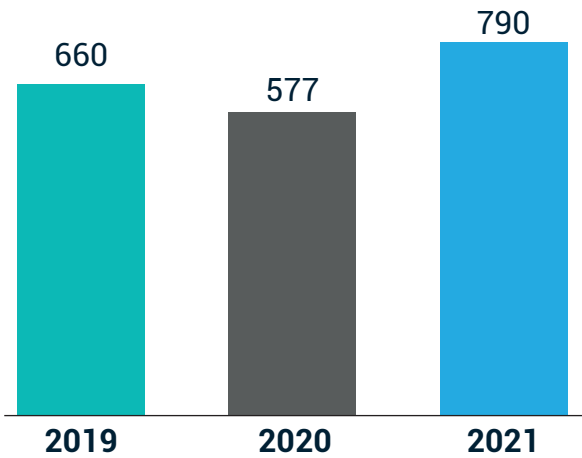


Gestión Asistencial Itagüí

Egresos UCI

En el año 2021 comparado con el año 2020 se aumentó en un 37% los egresos de la UCI, comportamiento explicado por los picos de la pandemia.

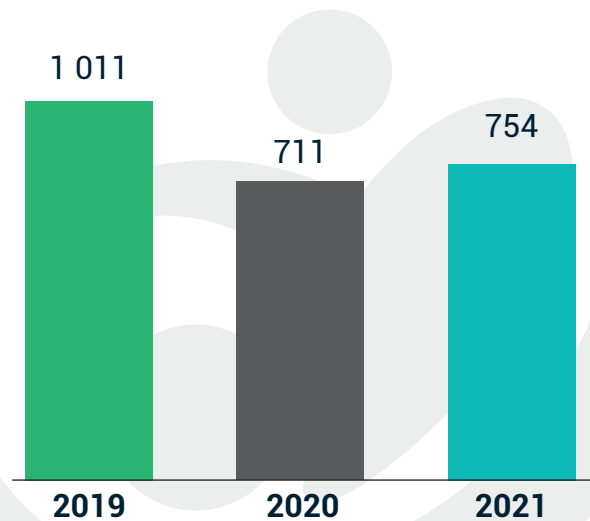
Egresos de UCI 2019 -2021



Egresos UCE

Al comparar el año 2020 con el año 2021 se observa un crecimiento del 6% en los egresos de la UCE, comportamiento explicado por los picos de la pandemia.

Egresos de UCE 2019 - 2021



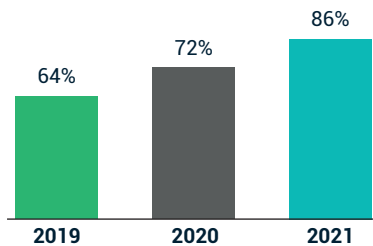


Gestión Asistencial

Ocupación UCI

El porcentaje de la ocupación de la UCI aumentó 8 puntos respecto al 2020 comportamiento que se ve reflejado desde el 2019.

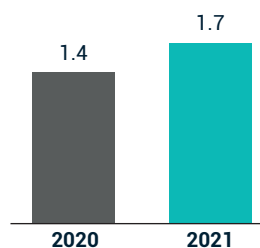
Porcentaje de Ocupación UCI 2019 - 2021



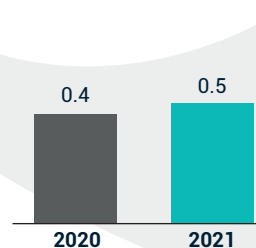
Tasa de IAAS

A pesar de que en el año 2021 se presentó un ligero aumento de la tasa de infecciones asociadas a la atención en salud en las dos sedes, afectado por los resultados del primer semestre; se observó un mejoramiento en el segundo semestre mediante la implementación de estrategias como: Capacitaciones en prevención al personal asistencial, Evaluación de la calidad de la limpieza de superficies en quirófanos mediante el uso de luminometrías y Verificación del cumplimiento de la profilaxis antimicrobiana. Se continúa el entrenamiento en notificación de eventos, para disminuir el riesgo de subregistro.

Tasa IAAS x1000 Itagüí 2020 - 2021



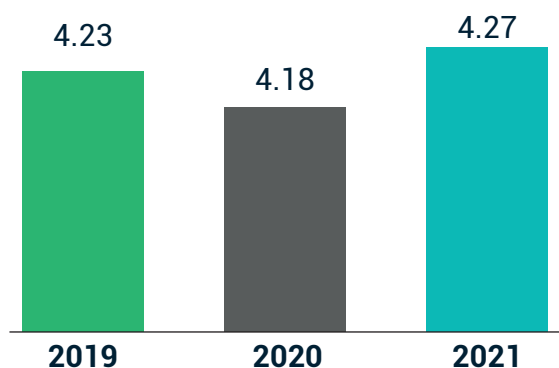
Tasa IAAS x1000 Bello 2020 - 2021



Gestión Asistencial Ospedale

En la evaluación que realiza el Grupo Ospedale a la Gestión Asistencial se ha mantenido un resultado por encima de 4 en los últimos años, siendo mayor en el año 2021. El servicio que afecta la calificación negativamente es el servicio de urgencias, en los indicadores de Promedio Estancia en Observación y de Estancias Prolongadas en Urgencias; explicado en el mayor número de atenciones de este servicio frente a la capacidad instalada.

Gestión Asistencial Ospedale 2019 - 2021

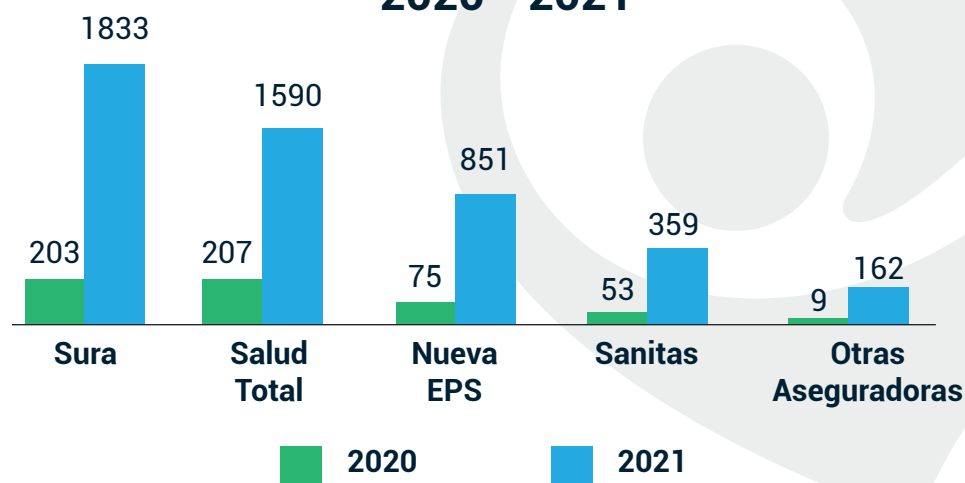


Modelo de Atención

Gestión del Riesgo

En el programa de gestión de riesgo, se avanza en un trabajo mancomunado con el asegurador, reportando diariamente la información relevante para pacientes en las diferentes cohortes con el fin de gestionar un adecuado manejo en programas. Los usuarios reportados por asegurador se presentan en el siguiente gráfico.

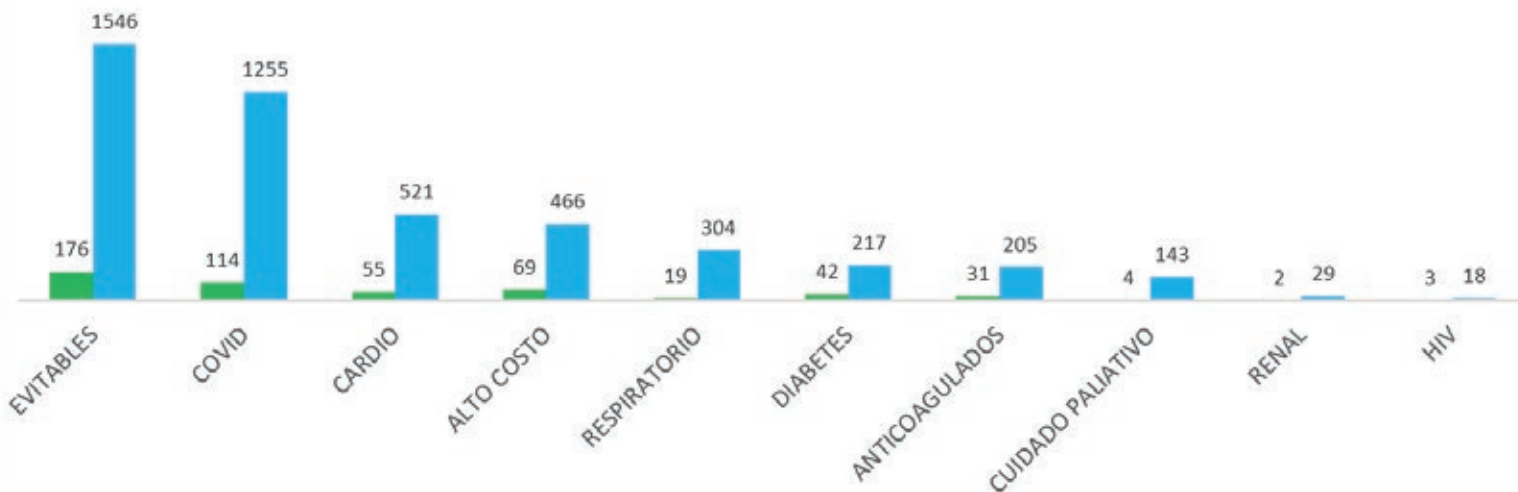
Número de Pacientes Gestionados por el Asegurador 2020 - 2021



Modelo de Atención

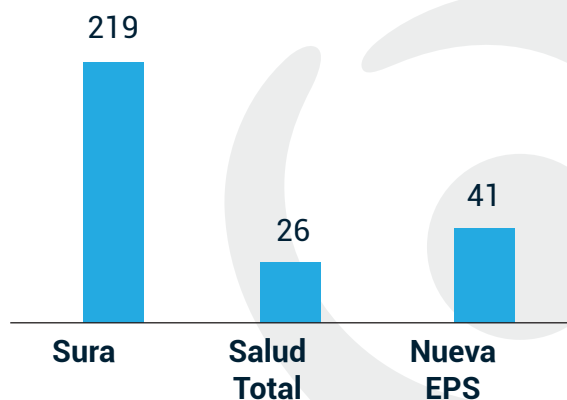
En cuanto a la gestión del riesgo por patología el 60% corresponde a pacientes con patologías evitables y pacientes COVID; el número de pacientes gestionados en la línea de riesgo es el siguiente:

Numero de Pacientes Gestionados por Cohorte
2020-2021



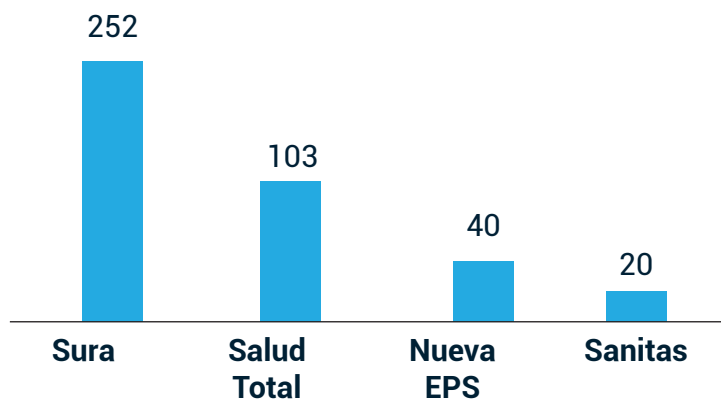
A partir del año 2021 se realiza gestión a las biopsias de pacientes con alto riesgo oncológico, buscando impactar la oportunidad de manejo y valoración por especialista oncológico en el asegurador, garantizando la continuidad del tratamiento para estos pacientes; los datos reportados son los siguientes:

Resultados Críticos Gestionados con el Asegurador 2021



Se reporta también al asegurador, aquellos usuarios considerados como policonsultantes, con el objetivo que desde el asegurador y la IPS básica se realice la gestión pertinente para cada grupo, los usuarios reportados son los siguientes:

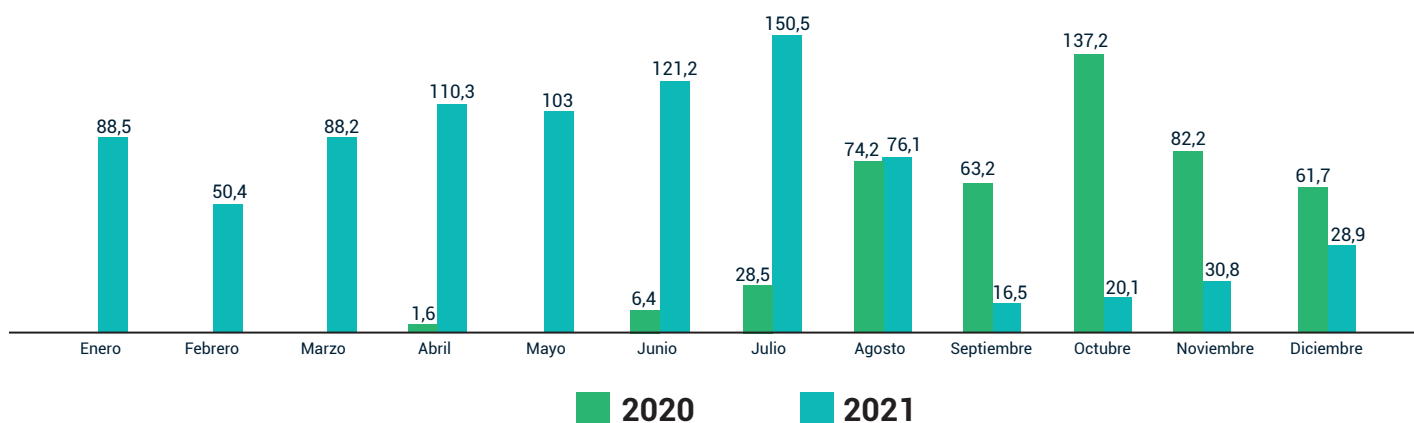
Gestión de Reporte de Policonsultantes 2021



Ocupación Hospitalización Itagüí COVID-19

El porcentaje de ocupación en el área COVID en la sede Itagüí tuvo un crecimiento en el primer semestre, siendo su pico máximo de ocupación el mes de Julio. Comportamiento que se venía reflejando desde el segundo semestre del 2020. Para el segundo semestre del 2021 empezó a disminuir, explicado en el menor número de casos de la enfermedad por las estrategias definidas desde el Ministerio de Salud.

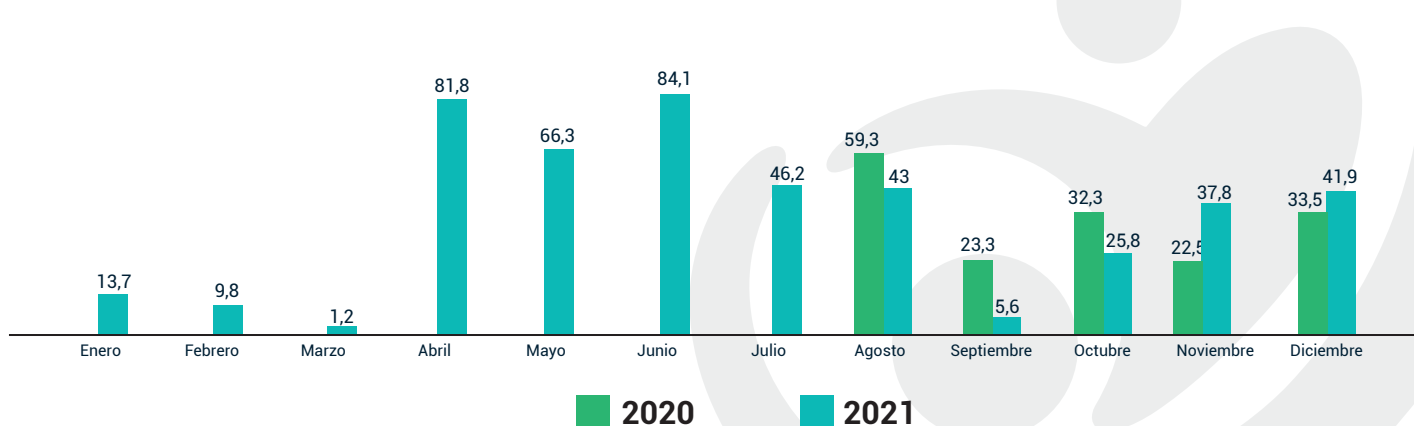
Porcentaje de Ocupación de Pacientes COVID-19 - Sede Itagüí



Ocupación Hospitalización Bello COVID-19

El porcentaje de ocupación en el área COVID en la sede Bello tuvo un crecimiento en el primer semestre, siendo su pico máximo de ocupación el mes de Junio. Comportamiento que se venía reflejando desde el segundo semestre del 2020. Para el segundo semestre del 2021 empezó a disminuir, explicado en el menor número de casos de la enfermedad por las estrategias definidas desde el Ministerio de Salud.

Porcentaje de Ocupación de Pacientes COVID-19 - Sede Bello



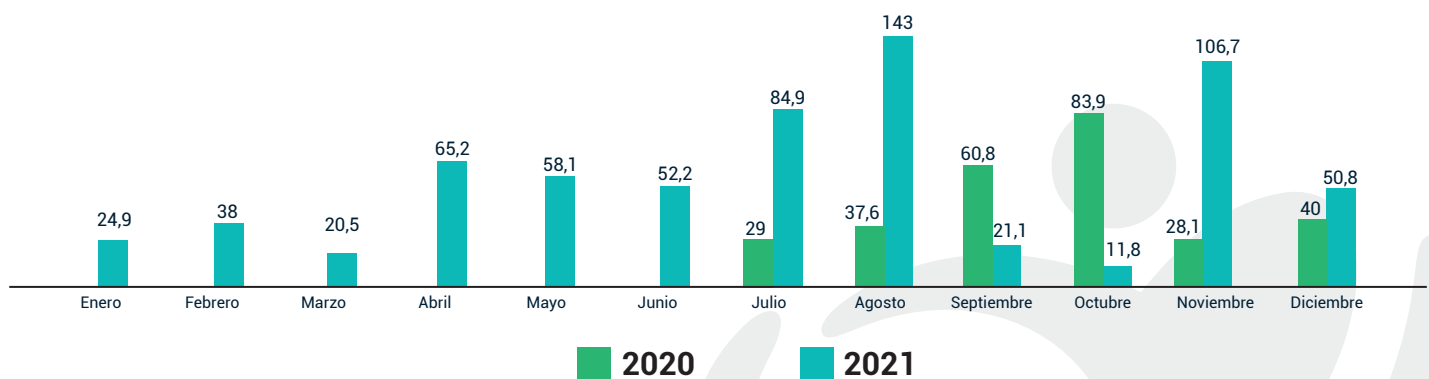


Gestión Asistencial COVID-19

Ocupación UCI COVID-19

Respecto a la ocupación del área COVID el pico máximo del 2021 fue en el mes de Agosto, un nuevo pico en el mes de Noviembre y empezando su disminución en el mes de Diciembre.

Porcentaje de Ocupación de Pacientes COVID-19 en UCI





6. Gestión del Conocimiento

Las prácticas originadas en las diferentes escuelas de medicina, los avances tecnológicos y los cambios de la industria farmacéutica; hacen necesario la estandarización de la práctica clínica, para lograr el mejor resultado clínico al costo per cápita más razonable. Adicionalmente, en pro del mejoramiento de la calidad técnica en la prestación del servicio, de la actualización del conocimiento, y del reconocimiento personal e institucional se fortalecen espacios académicos y de investigación.

Publicaciones académicas

En el año 2021 se publicó en la Revista Mexicana de Urología el siguiente artículo:

Clínica Antioquia. (2021, noviembre). Efectos de la primera ola de la pandemia por COVID 19 en la atención urológica de urgencias en Colombia: Estudio multicéntrico. (N.o 6). <https://revistamexicanadeurologia.org.mx/index.php/rmu/article/view/766>

Revisiones académicas

Se revisaron los siguientes temas académicos:

Revisiones de temas	Expositores	Fecha
"The Leukocyte Esterase Test for Periprosthetic Joint Infection Is Not Affected by Prior Antibiotic Administration".	Dr. Aníbal Olier	15/09/2021
Polypharmacy, hospitalization, and mortality risk: a nationwide cohort study.	Diana Arcila	29/09/2021
The cost-utility of point-of-care troponin testing to diagnose acute coronary syndrome in primary care.	Laura Grajales Campuzano	06/10/2021

Use of diagnostic testing in the emergency department for patients presenting with non-traumatic abdominal pain.	Dr. Jaime Paillier	17/10/2021
Sentinel visits in emergency department patients with diabetes mellitus as a warning sign for hyperglycemic emergencies.	Daniela Jaramillo	13/10/2021
Multicentre analysis of hyperglycaemic hyperosmolar state and diabetic ketoacidosis in type 1 and type 2 diabetes.	Dr. Iván Argote	20/10/2021
Effects of tranexamic acid on death, vascular occlusive events, and blood transfusion in trauma patients with significant haemorrhage (CRASH-2): a randomised, placebo-controlled trial	Dr. Santiago Alzate	03/11/2021
Moderate-Intensity Insulin Therapy Is Associated With Reduced Length of Stay in Critically Ill Patients With Diabetic Ketoacidosis and Hyperosmolar Hyperglycemic State	Dra. Katherin Portela	27/10/2021
Effect of early treatment with fluvoxamine on risk of emergency care and hospitalisation among patients with COVID-19: the TOGETHER randomised, platform clinical trial	Dr. Esteban Jaramillo Arroyave	10/11/2021
Inmovilizaciones en miembros inferiores y superiores: aspectos prácticos en el servicio de urgencias Gastroprofilaxis: ¿Qué hay de la evidencia?	Dr. Juan Manuel Romero Ante. Dr. Julio Alejandro Morales Fernández .	14/07/2021 25/07/2021
Responsabilidad médico legal en tiempos de COVID19 (continuación) Evaluación y tratamiento del paciente con bradicardia y retraso en la conducción cardíaca Sepsis y shock séptico.	Jorge Agudelo Gómez. Dr. Diego Mauricio Vanegas Cardona. Dr. Isaías Garcerant Campo.	18/06/2021 02/06/2021 7/05/2021
Ventilación mecánica en paciente con Covid19 Inducción de secuencia rápida, sedación y analgesia Sobre infecciones y coinfecciones en el paciente COVID 19 ¿Qué es la investigación en salud.	Dr. Marco González Dr. Diego Rincón Flórez Dr. Franco Montúfar Dr. Jaime Paillier	30/04/2021 05/06/2021 03/08/2021 17/11/2021



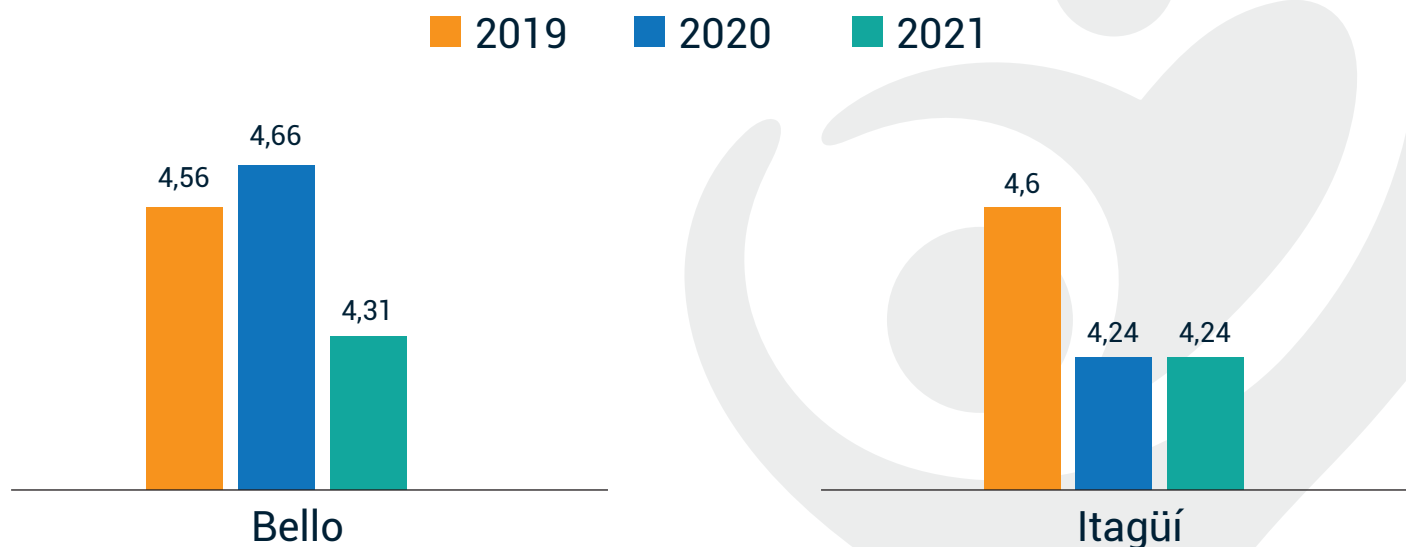
7. Gestión de Calidad

En el año 2021 se dió continuidad a las estrategias orientadas al cumplimiento del direccionamiento estratégico de la clínica en relación con el usuario como centro de la prestación del servicio.

Satisfacción del usuario

Con el objetivo de garantizar la satisfacción de los usuarios se dió continuidad a las siguientes estrategias: campañas de humanización, celebración de cumpleaños de los usuarios, flexibilización de las visitas, te acompaño en la distancia y la oficina de información a las familias. El resultado de la medición de Invamer es el siguiente.

Encuesta de satisfacción INVAMER



En la sede de Bello el resultado se vió afectado respecto al año anterior; por la percepción que tienen los usuarios en cuanto a la calidez del personal, a la facilidad de acceso y a la confianza, seguridad y respaldo que le genera la Clínica.

En la sede Itagüí, se mantiene la calificación del año anterior, siendo muy positivo la percepción que se tiene de los médicos (4.65); y afectado por el servicio de admisiones, servicio al que se le realizó plan de mejora el año anterior, lo que contribuyó a que aumentara la percepción de satisfacción en 0.20.

Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

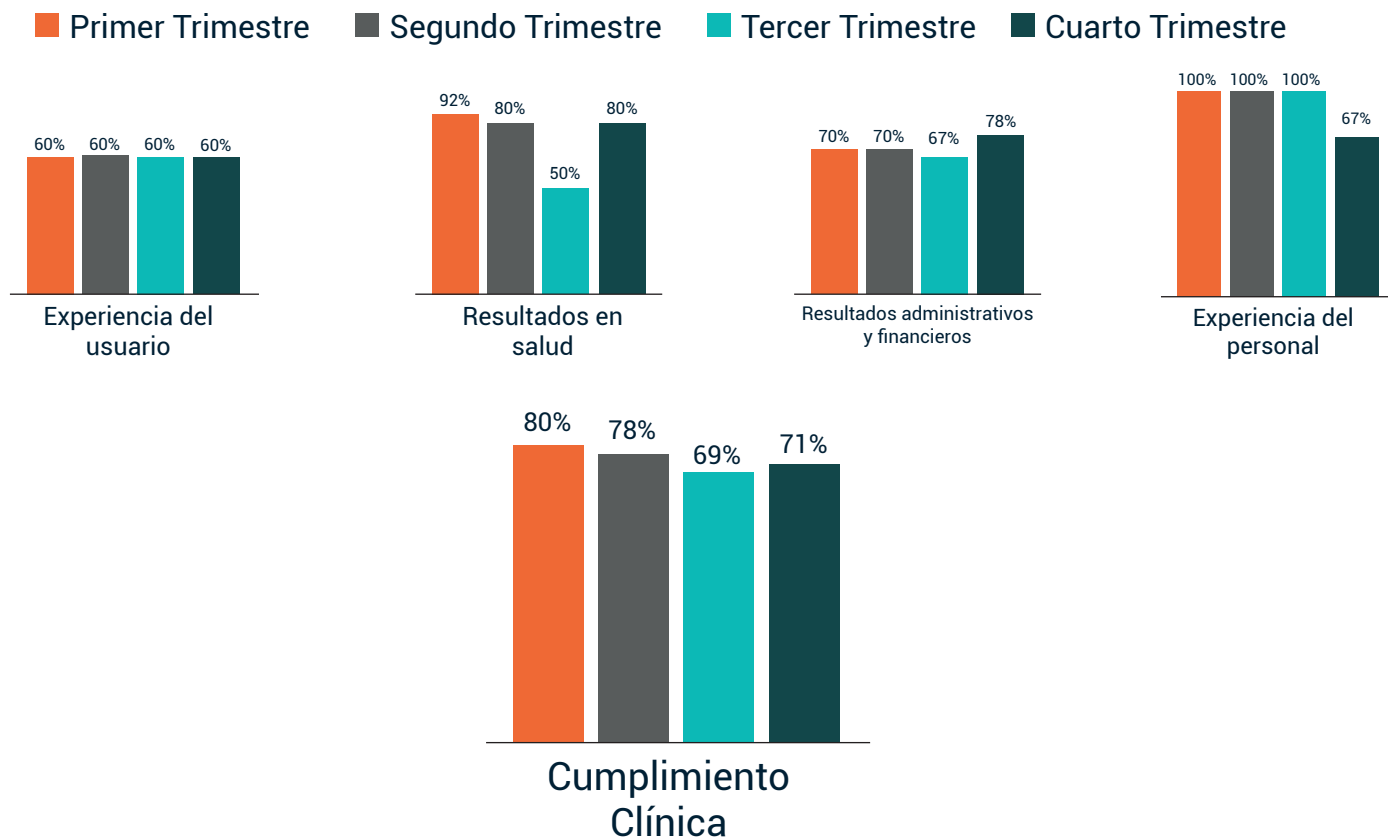
En el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad, se continua con la creación y actualización de los documentos, adicionalmente se realizó la autoevaluación de habilitación frente a la Resolución 3100 por sede, se presentan los resultados obtenidos.

	Itagüí	Bello
Todos los servicios	79%	79%
Cirugía	72%	74%
Consulta Externa	85%	92%
Hospitalización	78%	77%
Radiología Ionizante	66%	73%
Radiología No Ionizante	82%	83%
Terapias	80%	90%
UCI/UCE	79%	
Urgencias	73%	73%

Se viene cumpliendo la ruta crítica del PAMEC, donde se priorizaron los procesos de acceso a la clínica (admisiones de urgencias, ingreso al servicio de consulta externa, de imágenes y de cirugía); con la implementación del PAMEC se obtuvo mejoramiento en el 57% de los indicadores de Bello y en el 54% en los indicadores de Itagüí.

Se ejecutó el Plan Operativo Anual (POA), donde se mitigaron el 71% de los riesgos priorizados, el resultado de los indicadores de cara a la cuádruple meta en salud es el siguiente:

Componente cumplimiento de indicadores Cuádruple Meta en Salud

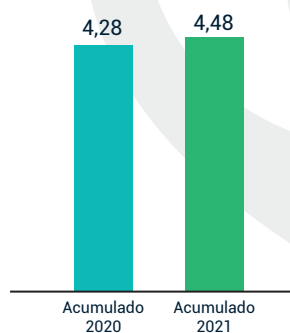


Seguridad del Paciente

Se continúa con el fortalecimiento de la cultura de seguridad a través de diferentes estrategias de capacitación, evaluación y retroalimentación, reporte y análisis de los eventos en el aplicativo del SGC, el programa de Gestores de Seguridad del Paciente, la evaluación de la percepción de seguridad y las estrategias de seguimiento como rondas de seguridad, adherencia a protocolos y auditoría de paciente trazador.

Los resultados se observan en la evaluación de seguridad de CMI, donde se obtuvo mejoramiento del acumulado del 2020 vs el acumulado del 2021. El indicador que más afecta la calificación es el de tasa de IAAS, que ya está cumpliendo meta:

Seguridad CMI



Otros

Se obtuvieron los siguientes reconocimientos por parte del municipio de Itagüí: Empresas que inspiran, Aporte a la gestión en salud, Participación social en salud, Desempeño sobresaliente en el manejo hospitalario de COVID-19 y La seguridad alimentaria y nutricional.





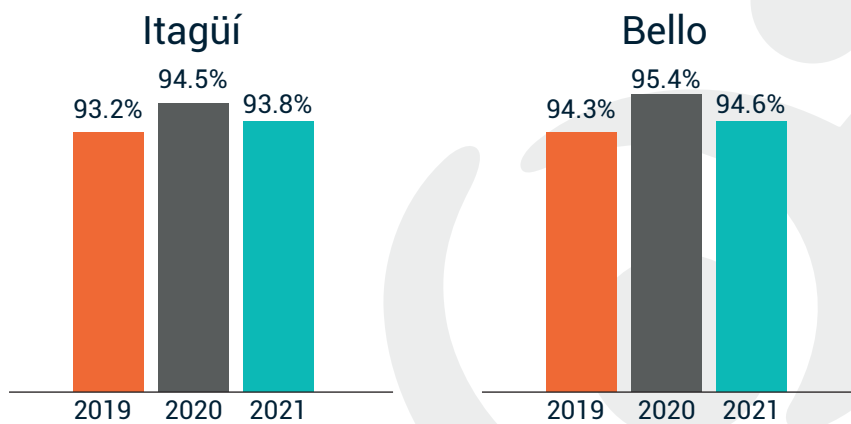
Humanización

Humanización en la CASA

En la Clínica es fundamental brindar un trato digno, humano y respetuoso a todos los usuarios, es por ello que se continúa fortaleciendo la Política de Humanización a través del acompañamiento familiar, el incentivo al personal y la cualificación de los servicios.

En el transcurso del 2022 se retomará el programa de HUCI humanizada con el objetivo de fortalecer la política de humanización de la Institución.

Percepción de Humanización Sede Itagüí - Bello





8. Gestión del Talento Humano

La Gestión de Talento Humano continuó las estrategias definidas para lograr **Una cultura para la humanización del servicio**; este año se buscó fortalecer las competencias de los líderes y mejorar el clima laboral.

Se realizó todo el ejercicio de socialización y divulgación del Modelo de Competencias, se entrenó a los líderes en Gestión del Desempeño, brindándoles herramientas de observación, evaluación, retroalimentación y seguimiento a sus equipos de trabajo.



El enfoque está en los valores institucionales de la Clínica Antioquia

Se afianzarán los valores a través de estrategias mensuales potenciar e interiorizar la **Honestidad, el Respeto, el Compromiso y la Empatía**, haciéndolos evidentes en los comportamientos del día a día.





Gestión del Talento Humano

Durante todo el año y de manera sistemática se realizó la Escuela de Liderazgo, buscando fortalecer la comunicación, el trabajo en Equipo e inteligencia emocional a través de herramientas de Coaching y retroalimentación.

Se inició la primera evaluación de desempeño basada en Competencias, con la finalidad de tener un diagnóstico del Nivel de competencias e identificar las competencias a desarrollar en todos los grupos de colaboradores.

Se continuaron las estrategias de fidelización de los empleados con acciones que conectan desde lo emocional y lo familiar: Celebraciones y fechas especiales, sentimientos CASA, reconocimiento y apoyo psicológico.





Gestión del Talento Humano

Se inició con la implementación de las redes sociales como mecanismo de exposición social para la Clínica (Instagram, Linked In), logrando una mayor visibilidad de la Clínica tanto interna como externamente. Además, permitiendo ampliar los canales de comunicación de la institución publicando convocatorias, reconocimientos, días especiales, actividades institucionales, entre otras.



Se obtuvo más de 250 seguidores en el primer mes de la cuenta.



Se integró a más de 100 colaboradores en el primer mes de apertura de la cuenta.

Fortalecimiento de la cultura organizacional a través de los grupos primarios y rondas por los servicios.



Se realizó la **Encuesta de Clima Laboral**, y se quedó en un Nivel aceptable con oportunidades para mejorar. Las fortalezas fueron: **Claridad organizacional, trato, sentido de pertenencia, trabajo en equipo, recursos y estabilidad**. Los aspectos para fortalecer fueron: Liderazgo, apoyo del jefe y retribución.

Promoción y nivelación de colaboradores



Se realizó la nivelación salarial de los cargos más críticos y de difícil consecución, tanto de las áreas asistenciales como administrativas.

Se promovió la selección interna, teniendo en cuenta a nuestros colaboradores para pasar a otros cargos potencializando y desarrollando sus capacidades.

Gestión del Talento Humano



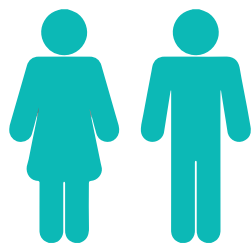
Seguridad y Salud en el Trabajo - SST

Se obtuvo un cumplimiento del 90% de los protocolos de seguridad, manteniendo las condiciones seguras de los empleados, entregando los EPP y promocionando el cuidado de la Salud Mental.

Se inmunizó al 99.9% del personal contra el COVID-19 y se evidenció una disminución de enfermedad laboral por este virus. Se tuvo una incidencia de la enfermedad en los empleados del 10.6%

Distribución del personal por género

445 mujeres



145 hombres

Personal Clínica Antioquia

La planta de personal tuvo un incremento de 48 colaboradores más este año. **Llegando a diciembre de 2021 a 590 activos.**

590

Personal Activo
Clínica Antioquia

Distribución del personal por edad

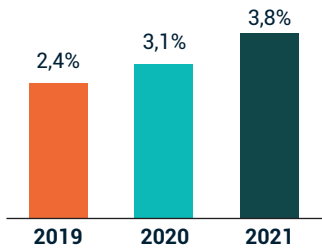
Edad	Número de Colaboradores
19 - 25	89
26 - 40	371
41 - 50	95
51 o más	35



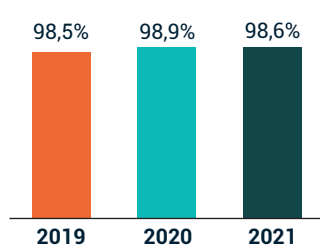
Gestión del Talento Humano

Indicadores

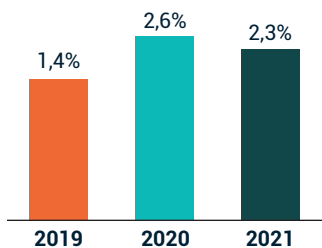
Rotación del personal



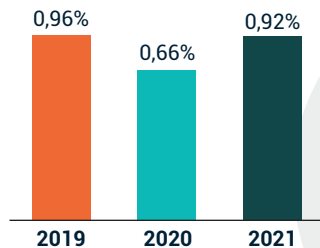
Retención del personal



Ausentismo



Accidentalidad laboral



Bienestar laboral

El 2021 fue un año lleno de retos donde se continuó con el Plan de Bienestar Laboral de la institución invirtiendo **\$193.732.198** en las siguientes actividades:

Privilegios CASA

- ♥ Horario flexible.
- ♥ Tiempo para tu familia.
- ♥ Programa de retiro laboral.
- ♥ Tarde o día de cumpleaños.
- ♥ Día adicional de vacaciones (para brigadistas).
- ♥ Felices grados.
- ♥ Cambio de turno adicional (para brigadistas).
- ♥ Prejubilados.
- ♥ Condolencias a fallecimientos.
- ♥ Nacimientos.
- ♥ Matrimonio.
- ♥ Hospitalización de un familiar.
- ♥ Hospitalización de un colaborador (más de 15 días).



9. Gestión de las Tecnologías de la Información

Cambio de proveedor tecnológico para Facturación Electrónica

En el año 2021 se dió continuidad al proyecto de facturación electrónica con el proveedor Transfiriendo, implementando y saliendo a producción el 1 de Octubre de ese año, dando cumplimiento a los requisitos normativos y continuando con las pruebas de la resolución 506 de 2021, la cual fue aplazada para marzo de 2022.

Implementación de Nómina Electrónica

La Clínica contrató al proveedor Cadena para dar cumplimiento a la Resolución 000013 del 11 de febrero de 2021 logrando interface con el Software Kactus, para nómina electrónica.

Quedando en producción en el mes de septiembre y realizando el primer envío a la DIAN en octubre del año 2021.

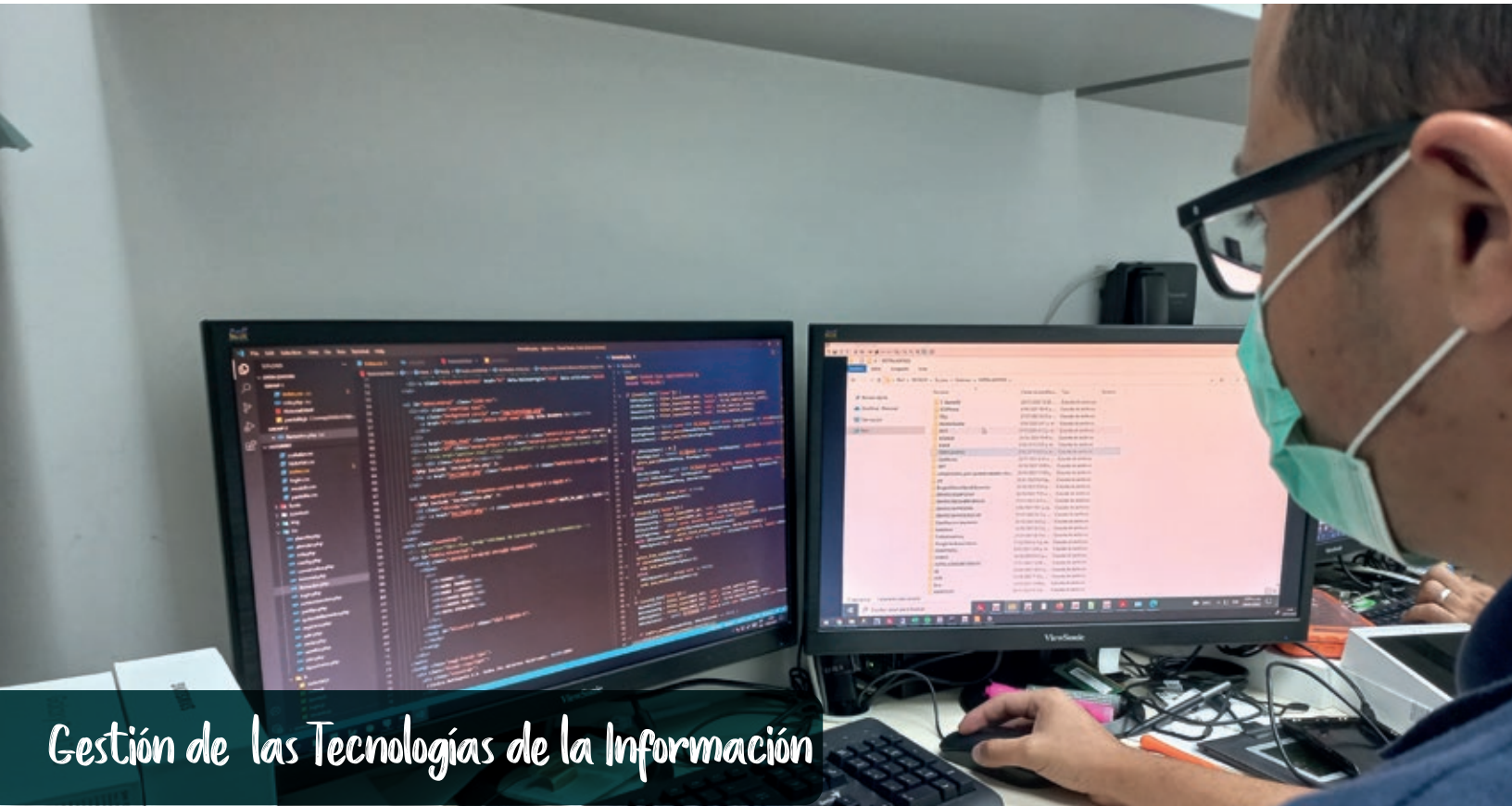
Protección de datos personales

Se da cumplimiento a la Ley estatutaria 1581 de 2012 avanzando con:

- Avisos de Privacidad y de Protección de datos en diferentes espacios y líneas de comunicación de la Clínica
- Boletines de Protección de Datos para generar cultura.

Kactus-HCM
by Ophelia © Digital Ware





Gestión de las Tecnologías de la Información

Estabilización de infraestructura

La Clínica tiene participación activa en el **Grupo de tecnologías de la Información y comunicaciones de Instituciones Prestadoras de Salud de Medellín y el área metropolitana-GTIC Salud - GTIC Salud**, conformada por 33 instituciones, las cuales se han propuesto como objetivo aportar herramientas para fortalecer y crear una cultura de seguridad Informática y de Protección de Datos Personales, además de tratar todos los temas afines del área de TI y del sector Salud. Trabajando en las siguientes líneas:

- ✔ Seguridad informática.
- ✔ Protección de Datos.
- ✔ Normatividad sobre interoperabilidad de Historia Clínica.



Carta de la gerente

El año 2021 fue un año enfocado en la recuperación económica y operativa de la institución, en la reingeniería de los procesos asistenciales y en el fortalecimiento de lazos humanos buscando la estabilidad de nuestros colaboradores y la atención humanizada para nuestros pacientes.

Si bien dimos grandes pasos hacia el logro de nuestro objetivo somos conscientes del reto que representa el 2022 en la consolidación de una Clínica saludable financiera y operativamente.

Agradecemos a todo el personal de la Clínica que con su esfuerzo demostró que juntos somos más, aportamos más y logramos las metas propuestas.

Agradecemos a la Junta Directiva por su apoyo incondicional en la toma de decisiones y de entregar todo, pensando en el bienestar de cada una de las personas que hace parte de la organización.

Al grupo Ospedale por el trabajo en equipo y el direccionamiento, para juntos avanzar más rápido.

Gracias a los aseguradores, a los entes reguladores y comunidad en general que hicieron parte importante de un año complejo, pero que con fortaleza se logró superar.



Lady Ruth Bedoya Ramírez
Gerente General





clínica
antioquia
por tu bien

clínica
antioquia
por tu bien

AMBULANCIA