



INFORME DE GESTIÓN 2023



TABLA DE CONTENIDO

CARTA DE LA GERENCIA GENERAL

1. PERFIL CORPORATIVO

- 1.1. Sobre Previsalud
- 1.2. Marco Estratégico
- 1.3. Presencia Nacional
- 1.4. Áreas Principales
- 1.5. Nuestros Servicios
- 1.6. Innovación e Investigación
- 1.7. Responsabilidad Social
- 1.8. Centro de Contacto Especializado en Salud
- 1.9. Certificaciones y Mejora Continua
- 1.10. Clientes Corporativos
- 1.11. Aliados Estratégicos

NUESTRA GESTIÓN EN SALUD

2. GESTIÓN DE CENTROS MÉDICOS

- 2.1. Cohorte de Riesgo Cardiovascular
 - 2.1.1. Resultados en Salud Departamento del Atlántico
 - 2.1.2. Resultados en Salud Departamento del Cesar
 - 2.1.3. Resultados en Salud Departamento de Norte de Santander
- 2.2. Cohorte de Gestantes de Alto Riesgo
 - 2.2.1. Resultados en Salud Departamento del Atlántico
 - 2.2.2. Resultados en Salud Departamento del Cesar
 - 2.2.3. Resultados en Salud Departamento de Norte de Santander
- 2.3. Cohorte de Respiratorios Crónicos, Programa EPOCAS
- 2.4. Cohorte de Artritis Reumatoide
- 2.5. Programa de Atención Domiciliaria - PAD
- 2.6. Hospitalización
- 2.7. Laboratorio Clínico

3. GESTIÓN DE MEDICAMENTOS E INSUMOS MÉDICOS

- 3.1. Logros
- 3.2. Cobertura
- 3.3. KPIs
- 3.4. Retos

GESTIÓN CON USUARIOS

4. EXPERIENCIA DEL USUARIO

- 4.1. Tasa de queja por mil usuarios
- 4.2. Satisfacción global de usuarios
- 4.3. Tiempos de atención en sede

GESTIÓN CORPORATIVA

5. GESTIÓN HUMANA

6. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

7. EXPANSIÓN Y ASUNTOS CORPORATIVOS

- 7.1. Comunicaciones Corporativas
- 7.2. Centro de Investigación e Innovación en Salud - CIIS -

8. CALIDAD Y MEJORAMIENTO

9. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

10. INTELIGENCIA DE NEGOCIOS

11. GESTIÓN TIC

12. CENTRO DE CONTACTO

GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

13. GESTIÓN SOCIAL

14. GESTIÓN AMBIENTAL

15. DESEMPEÑO FINANCIERO

CARTA DE LA GERENCIA GENERAL

Estimados accionistas, colaboradores y aliados de Previsalud:

Es con gran satisfacción que presentamos el Informe de Sostenibilidad correspondiente al año 2023 de Previsalud, un hito que refleja nuestro compromiso continuo con la excelencia en la gestión integral de riesgos en salud y en la provisión de medicamentos e insumos médicos de alta calidad en Colombia.

Durante el año pasado, hemos consolidado nuestros esfuerzos para fortalecer nuestra posición como líderes en el sector de la salud, manteniendo un enfoque constante en la innovación, la responsabilidad social y el cumplimiento de nuestros compromisos éticos y ambientales.

Queremos destacar algunos de los logros más significativos que hemos alcanzado:

1. Excelencia en la Gestión Integral de Riesgos en Salud: Hemos reafirmado nuestro compromiso con la calidad y la seguridad en la atención médica, implementando rigurosos protocolos y procedimientos para garantizar la protección de la salud y el bienestar de nuestros pacientes en todas nuestras operaciones.

2. Innovación y Tecnología: Durante el año 2023, hemos realizado importantes inversiones en tecnología de vanguardia, optimizando nuestros procesos internos y mejorando la experiencia del paciente a través de soluciones digitales innovadoras.

3. Responsabilidad Social Corporativa: Seguimos contribuyendo activamente al desarrollo social y comunitario, apoyando iniciativas de salud pública, educación y bienestar en las comunidades donde operamos, como parte de nuestro compromiso con el desarrollo sostenible.

4. Gestión Ambiental: Continuamos implementando prácticas ambientales responsables en nuestras operaciones, con el objetivo de minimizar nuestro impacto en el medio ambiente y promover la sostenibilidad a largo plazo.

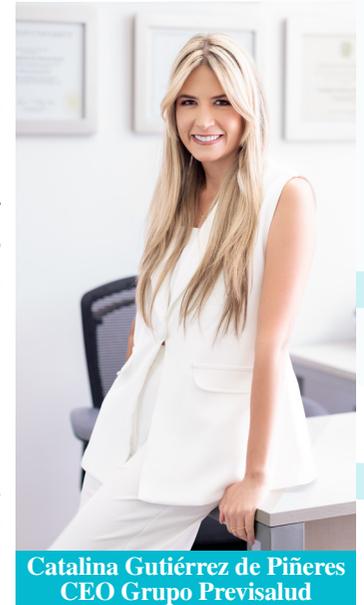
5. Crecimiento y Expansión: A pesar de los desafíos económicos y sanitarios del año pasado, logramos mantener un crecimiento sostenido y expandir nuestra presencia en nuevos mercados, fortaleciendo así nuestra posición como líderes del sector.

Nuestro compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas nos impulsa a compartir estos logros con ustedes, nuestros stakeholders, quienes son fundamentales para nuestro éxito continuo. Reconocemos que aún enfrentamos desafíos importantes, pero confiamos en que, con su apoyo y colaboración, seguiremos avanzando hacia un futuro más saludable y próspero para todos.

Agradecemos sinceramente su confianza en Previsalud y esperamos seguir contando con su valioso respaldo en los próximos años.

Atentamente,

CATALINA GUTIÉRREZ DE PIÑERES
CEO de Previsalud



Catalina Gutiérrez de Piñeres
CEO Grupo Previsalud

1. PERFIL CORPORATIVO

1.1. Sobre Previsalud

Previsalud, tu opción confiable en salud

Previsalud es un grupo empresarial 100% colombiano, conformado por centros médicos integrales, centros de ayudas diagnósticas y una eficiente red de farmacias, que ha desarrollado un modelo de atención para acompañar a los pacientes durante todas las etapas de su vida, bajo un enfoque de prevención de riesgo en salud.

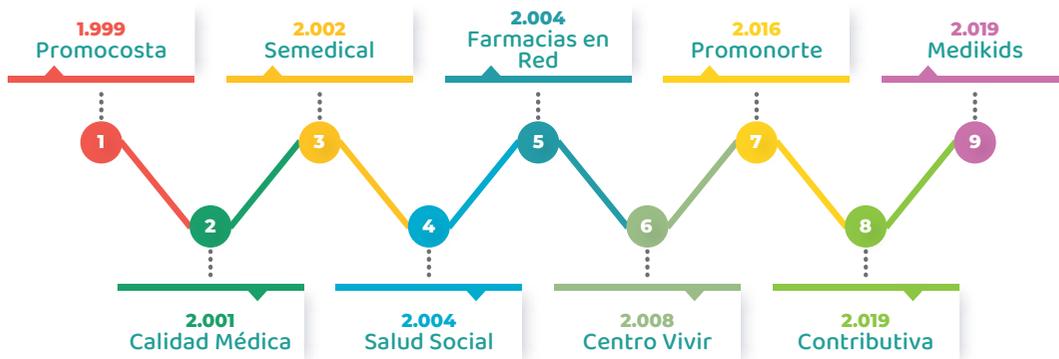


Más de 25 años cuidando el bienestar y la salud de los colombianos..

Durante más de 25 años, Previsalud se ha constituido y consolidado, comprometiéndose con la salud y el bienestar de los colombianos, a través de un cuidado personalizado y un acompañamiento humanizado.

Línea de tiempo

Previsalud 25 años 1.999 - 2025



1.2. Marco Estratégico

Misión

Previsalud es un grupo empresarial de centros médicos, apoyo diagnóstico y red de farmacias con presencia nacional, enfocado en la prevención y gestión del riesgo en salud, generando valor y bienestar.

Visión

En 2028 Previsalud será referente nacional en gerenciamiento del riesgo en salud y gestión farmacéutica, elevará el nivel de complejidad en sus servicios y con un enfoque en calidad, investigación e innovación, ampliará la operación a mercados internacionales, fortaleciendo confianza y satisfacción.

Modelo de Atención CEOS



Comunicación

Es comprender las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas, y hacer que se cumplan.



Efectividad

Es lograr el resultado e impacto esperado con eficiencia en el uso de los recursos.



Oportunidad

Es resolver la necesidad en el tiempo requerido para que el beneficio sea mayor que el riesgo.



Seguridad

Es la capacidad de controlar o minimizar el riesgo.

Valores Corporativos SAC



Solidaridad

Demostramos sentido de pertenencia a la sociedad y el ambiente.



Amor

Demostramos esmero en lo que hacemos por los demás y el ambiente.



Calidad

Buscamos constantemente la excelencia en el ser y el hacer de las cosas.



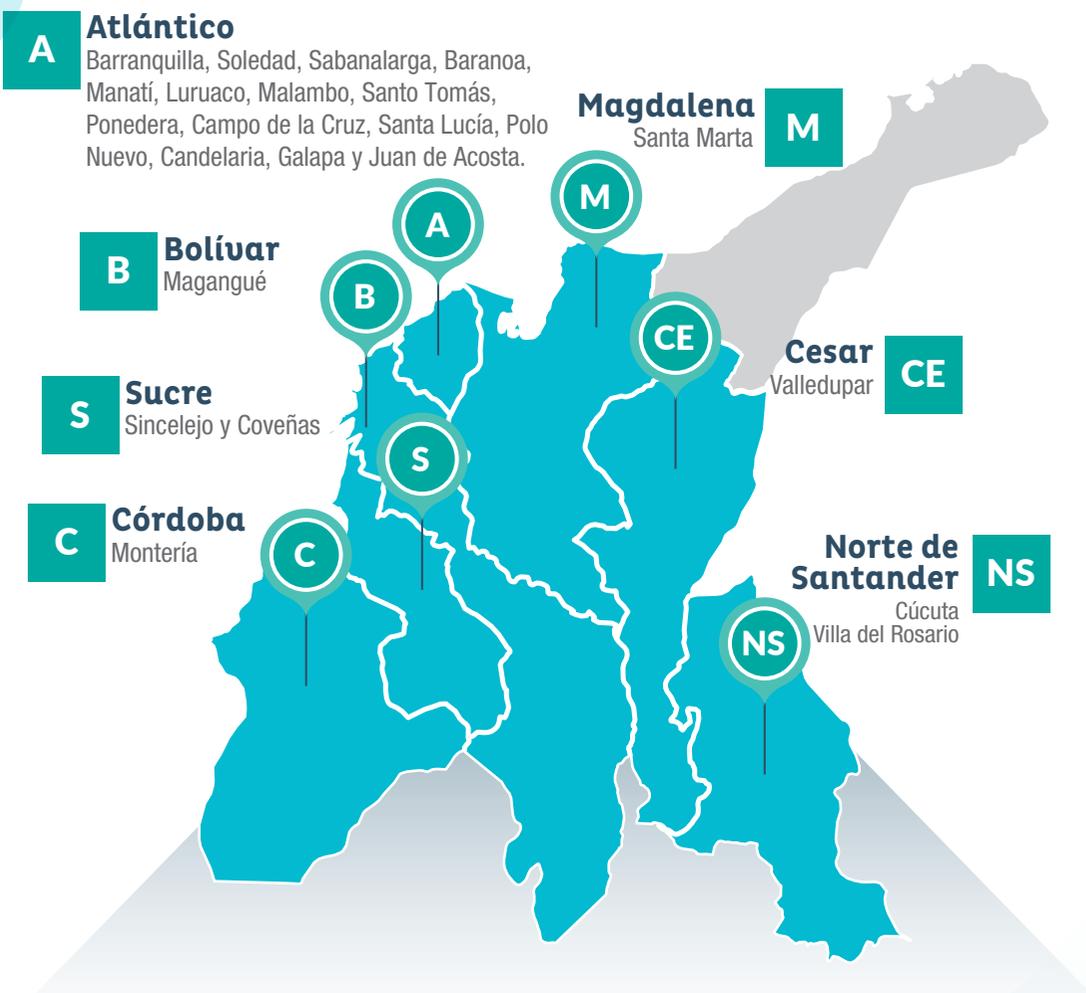
Políticas Corporativas

Todas las empresas Previsalud cuentan con doce (12) Políticas Corporativas, que les dan los lineamientos para desarrollar su cultura organizacional:

1. Política de **Humanización**.
2. Política de **Gestión del Riesgo**.
3. Política de **Seguridad del Paciente**.
4. Política de **Prestación de Servicios**.
5. Política de **Seguridad y Salud en el Trabajo**.
6. Política de **Responsabilidad Social**.
7. Política de **Gestión Ambiental**.
8. Política de **Gestión de la Tecnología**.
9. Política de **Manejo de la Información**.
10. Política de **Ambiente Físico**.
11. Política de **Talento Humano**.
12. Política de **Calidad**.

1.3. Presencia Nacional

Presencia en Colombia



Previsalud atiende a más de 1 millón de colombianos en 20 municipios, distribuidos en 7 departamentos, incluidas sus capitales, a través de 65 sedes. Actualmente, Previsalud se constituye como una red de servicios integrales en salud.

1 millón de usuarios - 20 municipios - 7 departamentos - 65 sedes

1.4. Áreas Principales

Atención dividida en 5 grandes áreas

Previsalud ofrecemos atención y acompañamiento a través de 5 grandes áreas:

**Centros Médicos Integrales.
Centro de Ayudas Diagnósticas.
Red de Farmacias.
Salud en Casa y Hospitalización
Wellness Corporativo (nuevo servicio)**

1.5. Nuestros Servicios

Desde programas de Gestión Integral del Riesgo en Salud hasta atención domiciliaria, Previsalud se ocupa de cada aspecto del bienestar de sus usuarios.

Los programas están basados en la implementación de las Rutas Integrales de Atención (RIAS) con enfoque multidisciplinar, centrado en los pacientes y sus familias, logrando adherencia, continuidad, control y buenos resultados en salud, disminuyendo la siniestralidad y consigo los costos médicos en niveles superiores de complejidad.

Programa EPOCA

Programas de Reumatología Reuma Kids y Adultos Sin Límites

Programa de Riesgo Cardiovascular - RCV

Programa Materno Fetal y Obstetricia

Programa de Nefroprotección

Programa de Neurodesarrollo

Programa de Salud Mental

1.6. Innovación e Investigación

Previsalud cuenta con un **Centro de Investigación e Innovación en Salud (CIIS)**, que trabaja para aportar nuevo conocimiento en el tratamiento de diferentes patologías.

El CIIS ha publicado 20 artículos, de los cuales 7 están en revistas indexadas. Además, ha realizado 3 simposios (2 en Barranquilla y 1 en Cúcuta), con 962 asistentes (presenciales y virtuales)

El CIIS está registrado y avalado por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación de Colombia.

1.7. Responsabilidad Social

Previsalud está comprometida en potenciar las iniciativas de responsabilidad social corporativa que busquen generar desarrollo en las comunidades donde opera, y bienestar a sus pacientes y familiares, bajo un enfoque de integración al modelo de atención en salud.

1.8. Centro de Contacto Especializado en Salud

Previsalud garantiza la contactabilidad de sus usuarios a través de su propio Centro de Contacto Especializado en Salud, el cual está conformado por 45 agentes de servicio que brindan experiencias memorables:

**Tiempo de respuesta en menos de 60 segundos.
Más de 140.000 necesidades atendidas/mes**

1.9. Certificaciones y Mejora Continua

Todos los Centros Médicos de Previsalud, así como su Red de Farmacias, están certificados por el ICONTEC desde el año 2.006 en Calidad (ISO 9001), Ambiente (ISO 45001) y Seguridad y Salud en el Trabajo (ISO 14001).

Las certificaciones obtenidas por Previsalud respaldan la excelencia técnica y la mejora continua de todos sus procesos.

    SC4414-1 OS-CER96165 SA-CER596157	    SC4414-1 OS-CER96165 SA-CER596157	   SC-CER514764 ST-CER964764
   SC-CER514764 ST-CER964764	   SC-CER514764 ST-CER964764	   SC-CER747471 ST-CER979947
   SC-CER758481 ST-CER977868	   SC-CER640775 CER915179-1	   SC-CER725593 CER915179-2

1.10. Clientes Corporativos



1.11. Aliados Estratégicos



*En Previsalud, trabajamos por tu bienestar, porque tu salud es nuestra prioridad.
Gracias por confiar en nosotros.*



2 GESTIÓN DE CENTROS MÉDICOS

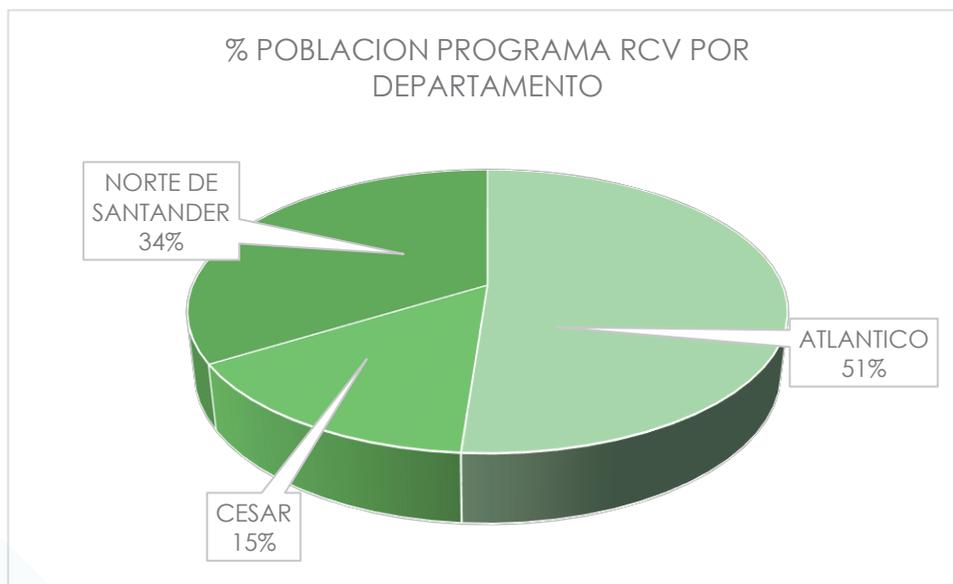
2. Grupo Empresarial Previsalud

Durante los 25 años de funcionamiento de las IPS que conforman la red de prestadores del grupo empresarial Previsalud, la gestión integral del riesgo en las poblaciones a cargo ha sido el punto de enfoque de nuestros servicios de salud dando respuesta a las necesidades de atención en salud, promoción y mantenimiento de la salud, la detección temprana, el control de los riesgos en las enfermedades crónicas en los tres departamentos donde tenemos presencia. Hoy con cerca de 1 millón de colombianos atendidos distribuidos en 7 Cohortes o grupos de riesgo contribuyendo al bienestar de la población asignada logrando mantener buenos resultados en salud en los indicadores medidos por el Ministerio de Salud y la Cuenta de Alto Costo para el caso de las cohortes donde aplica el reporte a la Cuenta de Alto Costo – CAC.

A continuación, referenciaremos los principales resultados en las Cohortes de grupos de riesgo que manejamos en los tres departamentos donde operan nuestras IPS.

2.1 Cohorte de Riesgo Cardiovascular

El programa de Riesgo Cardiovascular – RCV y el programa de Nefro Protección es sin duda el programa bandera de nuestras instituciones manejando una Cohorte de más de 37 mil usuarios en tres departamentos.



Grafica X % de población distribuida por departamento.

La población está distribuida en los tres departamentos siendo el Departamento del Atlántico donde manejamos la cohorte más grande con 19.980 (51%) pacientes, le sigue Norte de Santander con 12.570 (34%) pacientes y finalmente el Departamento del Cesar con 5.610 (15%) de la población de la cohorte. La población del Departamento del Atlántico está dividida entre la población del distrito de Barranquilla (9.780) asignados a nuestra IPS SALUD SOCIAL y la población de los municipios del Atlántico (10.200) asignados a nuestra IPS PROMOCOSTA.

Recordemos que la Cohorte de RCV está compuesta por pacientes con diagnóstico de Hipertensión Arterial – HTA, Diabetes Mellitus – DM, Obesidad o Enfermedad Renal Crónica – ERC. Actualmente la Cohorte de esta compuesta a nivel nacional de un 55% de pacientes Hipertensos, 10% son pacientes con DM y el 35% son pacientes Duales, es decir, que tienen ambos diagnósticos (HTA + DM)

Hablemos de los resultados en salud obtenidos en el programa de atención a la Cohorte de pacientes RCV. Se han definido unos indicadores trazadores que da cuenta del estado de los pacientes en la Cohorte de RCV y del control de su enfermedad, estos indicadores son de referencia Nacional para la cooperación según el Ministerio de Salud en el reporte anual de la Cuanta de Alto Costo – CAC.

2.1.1 Resultados en Salud Departamento del Atlántico

Los resultados en el departamento del Atlántico presentados por nuestras dos IPS en el territorio son los siguientes:

SALUD SOCIAL IPS con el manejo de la población en el Distrito de Barranquilla presenta lo siguientes resultados en salud:

Salud social termina el año 2023 con una población de riesgo cardiovascular de 9784 usuarios, No se presenta incremento con relación al año anterior de la población intervenida. El 25% de los pacientes se encuentra clasificado como riesgo extremo, el 74% como riesgo alto y el 1% en riesgo latente.

Distribución de pacientes activos y patologías de base de los pacientes del programa RCV

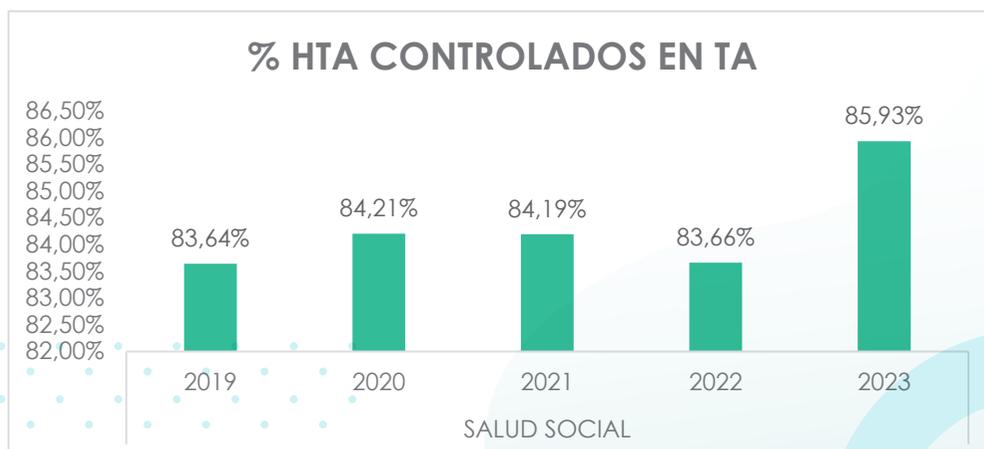
Diagnostico	1. Riesgo latente	2. Riesgo Alto	3. Riesgo Extremo	Total, General	%
DM	0	940	103	1043	11%
HTA	70	4028	1225	5323	54%
HTA+DM	0	2491	927	3418	35%
Total, general	70	7459	2255	9784	100%

La distribución de las patologías de base de los pacientes del programa RCV fue: HTA con el 58%; HAT + DM con el 32%; y diabetes con el 10%.

Cerramos el año 2023 con un total de 9784 pacientes en la cohorte del programa, El 54% de nuestra cohorte cardiovascular corresponde a Hipertensos Puros, el otro 46% corresponde a población Diabéticos y/o Hipertensos con comorbilidades asociadas.

Los resultados de los Indicadores trazadores son los siguientes:

Pacientes HTA con su enfermedad controlada: El 86% de los pacientes de la Cohorte de RCV con diagnóstico de HTA están Controlados en la medición de su Presión Arterial en los últimos 6 meses.



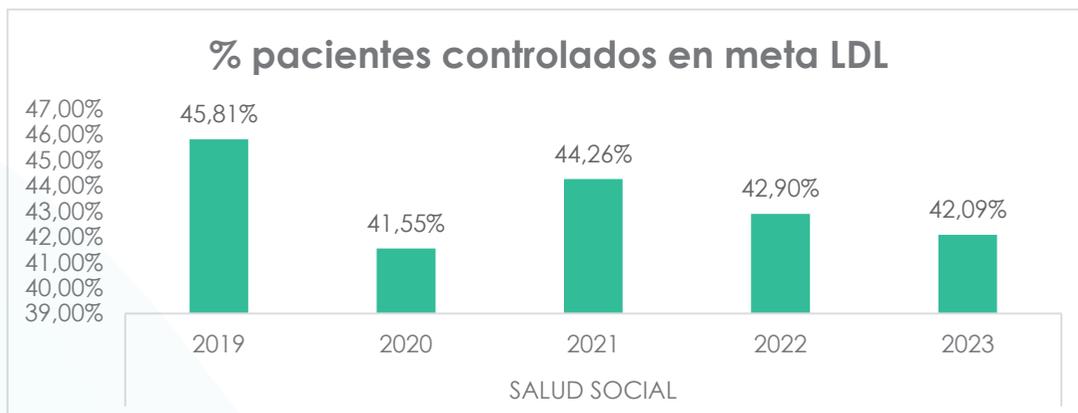
Para salud social El indicador se encuentra en una meta óptima subiendo 2,27% con respecto al año anterior, preservando la tendencia a la mejora. Se ha intervenido 1220 paciente con PA descontrolada de los cuales 428 han logrado controlar su presión con ajuste de tratamiento IECA y ARA 2 los cuales son el 90% de la formulación y Manejo en NUES.

Para el caso de los pacientes con diagnostico de Diabetes Mellitus – DM el 62% de los pacientes DM tiene sus cifras de Hemoglobina Glicosilada en limites normales o deseables lo que significa que tienen su enfermedad controlada.

% DM atendidos controlados en HbA1c (resultado en los últimos 6 meses)	META	SALUD SOCIAL				
		2019	2020	2021	2022	2023
promedio de Pacientes DM atendidos en el año que cumplen meta de HbA1c (menor de 60 años < 7%, mayor o igual a 60 años <8%)	Opt: >50% Acep: 40% - 50% Def: <40%	1064	1028	734	769	1598
promedio de DM atendidos en el año		2051	1898	1343	1268	4629
% DM controlados en HbA1c		51,88%	54,16%	54,65%	60,65%	62,58%

La estrategia se concentró en trabajar los pacientes menores de 60 años para llevarlos a meta por debajo de 7 en la Hemoglobina glicosilada, se realizó intervención de 324 pacientes con reporte mayor a 9 por parte Diabetología y NUES, este indicador tiene una tendencia marcada a la mejora se evidencia avance en los pacientes menores de 60 años Indicador con excelente comportamiento en menores de 60 con HB glicosilada vigente de 6 meses se evidencia un cumplimiento para el final del año del 58% y en población total del 63%.

Otro indicador clave del programa RCV es el % de pacientes que tienen sus cifras de colesterol LDL controlados, lo resultados son:

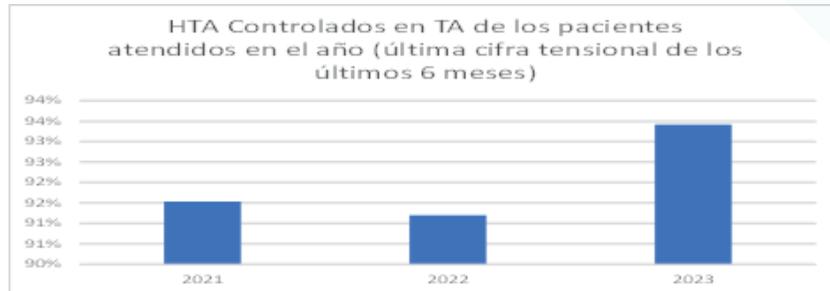


Para la población de Barranquilla en el programa se evidencia un cumplimiento del 42,09% de pacientes con sus lípidos controlados. se Intervención de pacientes con Dislipidemia, 2879 de los intervenidos en el año han logrado metas, y se han atendido 2814 en NUES de 4131 con Dislipidemia para un 68% de cobertura NUES.

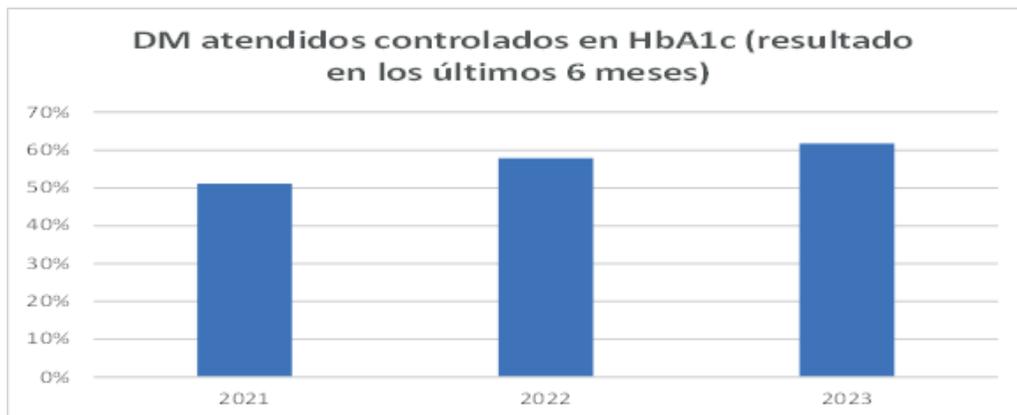
PROMOPCOSTA IPS está a cargo de la población de la Cohorte RCV con domicilio en los municipios del departamento del Atlántico, a corte de diciembre de 2023 Promocosta tiene una población activa de 10.200 pacientes en 10 municipios, el comportamiento de los indicadores trazadores de la Cohorte indica una buena gestión en el control de los riesgos de los pacientes con enfermedades crónicas no trasmisibles en los

municipios del departamento del atlántico donde tenemos presencia.

Para el caso de los pacientes Hipertensos Crónicos en el 2023 el 93% presentaron cifras tensionales controladas con una tendencia por encima del 80% de pacientes controlados en los últimos tres años.



Para el caso de los pacientes diabéticos el Durante el año 2023 se evidencia un aumento significativo de DM controlados en HbA1c con un 62%, En comparación a años anteriores 2021 -2022 se observa incremento en el porcentaje de los diabéticos que logran disminución de la hemoglobina glicada lo cual impacta positivamente los resultados de estilo de vida en nuestros pacientes.



Otro factor importante es la medición de los lípidos en la sangre, encontrado que el 44% de los pacientes de la Cohorte lograron una reducción de sus niveles de LDL.



En el año 2023 se intensificaron las actividades grupales e individuales en búsqueda de mejorar el indicador tales como el plan estratégico de "semaforización de alimentos, plato saludable", visita domiciliaria, red de apoyo con farmacia, búsqueda activa de pacientes en corregimientos, articulando actividades con las ESE municipales; Cabe resaltar que influyen factores socioeconómicos que intervienen de manera negativa en lograr llegar a la meta del indicador.

En términos generales los resultados en la Cohorte de Pacientes RCV durante el año 2023 fue excelente con

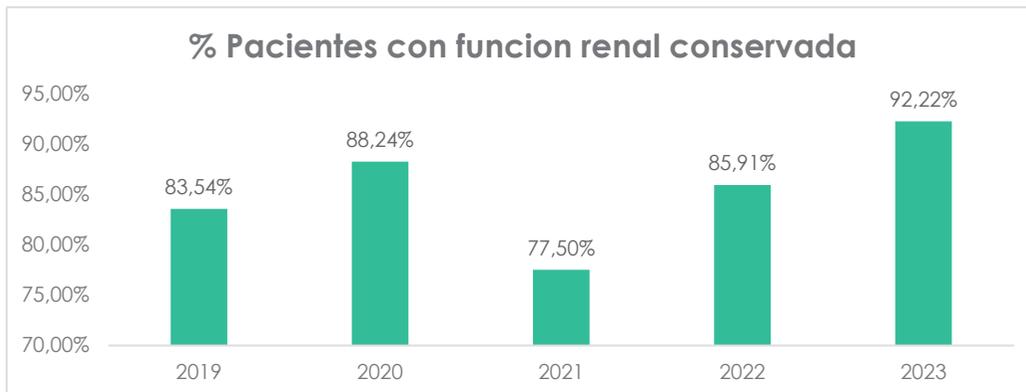
una tasa de hospitalización baja, menor al 5% en los últimos tres años:



Para el caso de los pacientes con Enfermedad Renal Crónica – ERC estos representan el 12% (4.400) de la Cohorte. Para el 2023 se incrementa la población del programa Nefroprotección en un 66% sin embargo la adherencia arroja un 76,62% proporcional a los ingresos, comorbilidades y a la edad media de los pacientes de cohorte

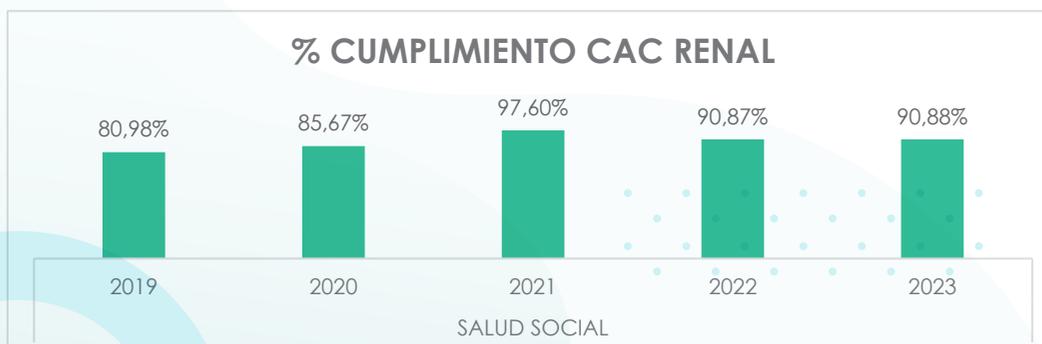
También se evidencia que un 66% de los pacientes Nefrópatas tienen Hipertensión arterial de base, el 30% tiene HTA + DM y el 4% DM, el 93% son mayores de 60 años.

El 54% se encuentran en estadio Renal 3B, el 34% estadio 4 y el 4% estadio 5.



El 92% de los pacientes con estadios renales 3^a, 4 y 5 mantuvieron o mejoraron su estadio renal lo que significa que su enfermedad NO progresa durante el 2023.

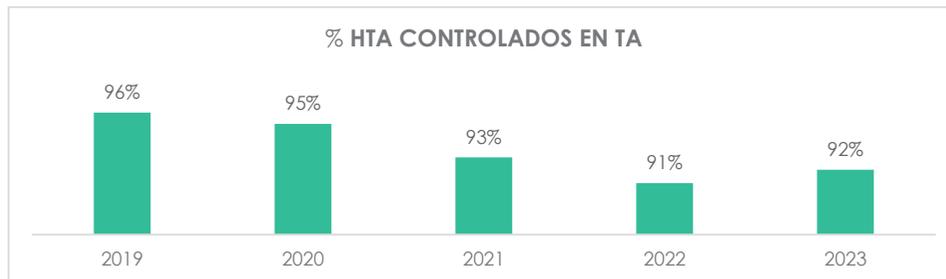
El Cumplimiento de la Cuenta de Alto Costo – CAC mide la adherencia de los programas en la ejecución de las intervenciones obligatorias en los pacientes con diagnósticos de HTA, DM y ERC y su reporta a la CAC del Ministerio de Salud. Para el año 2023 el cumplimiento de la CAC en el Departamento del atlántico se mantuvo encima del 90% teniendo un comportamiento positivo en mabas IPS.



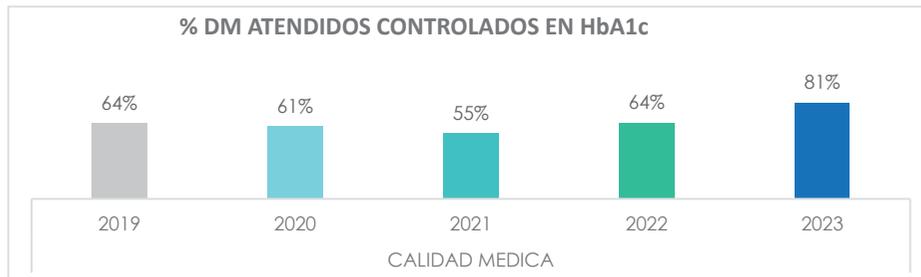
2.1.2 Resultados en Salud Departamento del Cesar

Calidad Medica IPS es una institución prestadora de servicios a cargo de la Cohorte de pacientes de RCV en el departamento del Cesar donde tenemos a corte de Diciembre de 2023 5.688 pacientes, el 15% de la población total de la Cohorte de RCV del Grupo Previsalud. El 68% de nuestros pacientes son HTA (3.881) el 9% son DM (533) y el 22% (1.274) son duales (HTA + DM), el 54% de estos pacientes han sido catalogados como de Alto Riesgo.

Los resultados de los indicadores trazadores de Calidad Medica IPS destacan que el 92% de los pacientes HTA en el 2023 tiene su enfermedad controlada



Los pacientes con Diabetes Mellitus – DM por su parte se encuentra con su enfermedad controlada el 81% de ellos tiene en su última medición los niveles de Hemoglobina Glicosada en metas.



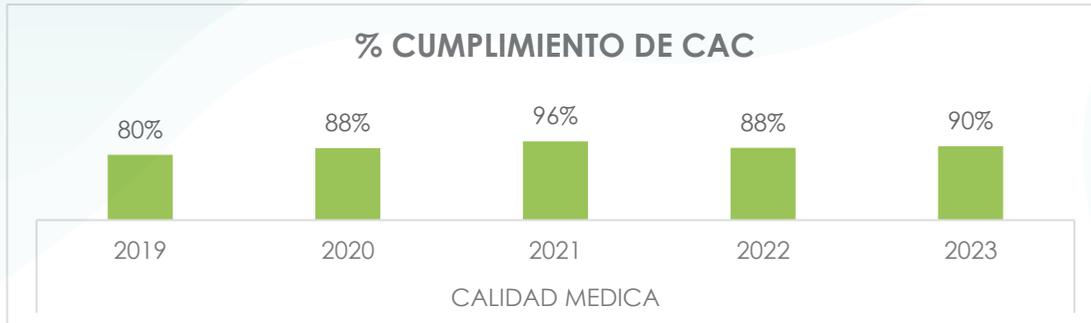
Se observa una mejoría sustancial en este indicador que además es trazador del funcionamiento de la Cohorte y su adherencia al tratamiento y a las medidas No farmacológicas.

Para el 2023 se intensificó la educación a los usuarios con la estrategia NUES (talleres grupales, consulta de nutrición, laboratorios nutricionales) lo cual permitió la constante en el comportamiento del indicador de hipertensos controlados en sus cifras en los últimos 3 años y una mejora considerable en el control de Hemoglobina glicosada.

El 62% de los pacientes lograron un control o reducción de sus niveles de LDL dentro del periodo 2023.

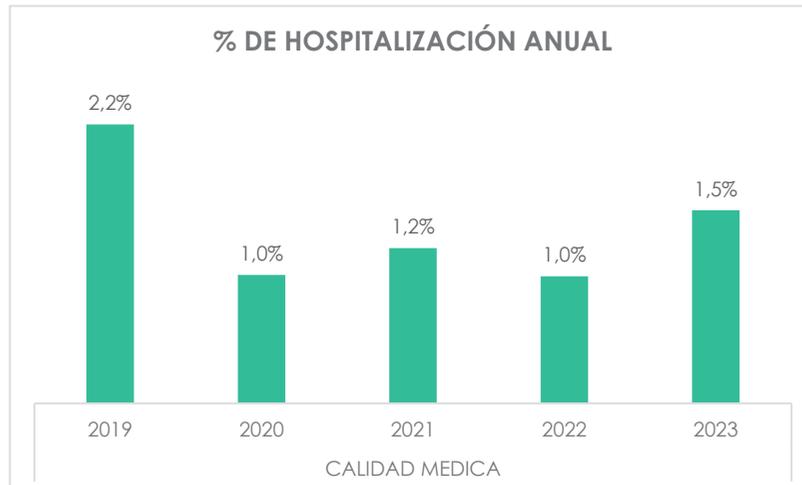


Para la finalización del mes de junio del 2023 se logra un cumplimiento del 90% pacientes con CAC completa.



La vigencia 2023 reportó un % de hospitalización cercano a la tendencia de los años anteriores, manteniendo muy por debajo del estándar aceptable para el cliente (5%).

Entre las causas de mayor hospitalización para el año, se destaca la hipertensión (1.2%) Diabetes mellitus e insuficiencia cardíaca (0.9%) y cardiopatía isquémica (0.8%)



2.1.3 Resultados en Salud Departamento de Norte de Santander

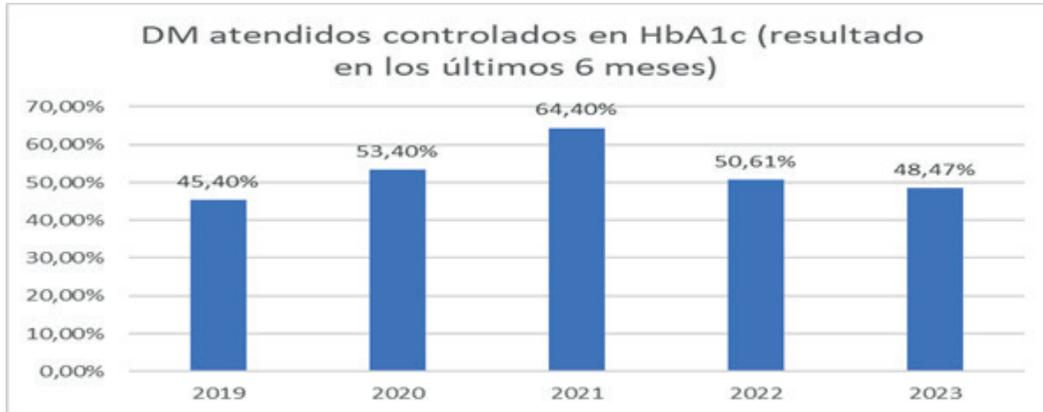
PROMONORTE IPS nuestra IPS en la ciudad de Cúcuta maneja la población del departamento de Norte de Santander asignada a Previsalud que para el caso de la Cohorte de RCV se trata de más de 12.500 pacientes que representan el 34% de la cohorte general a nivel nacional. El 55% de la cohorte corresponde a pacientes HTA y la prevalencia del DM es del 9%, el 36% de los pacientes son duales (HTA + DM).

Durante el año 2023 los resultados de salud de la Cohorte de Riesgo Cardiovascular siguieron con una tendencia positiva en el incremento en el número de pacientes que logran tener su enfermedad controlada, entre los principales resultados tenemos:



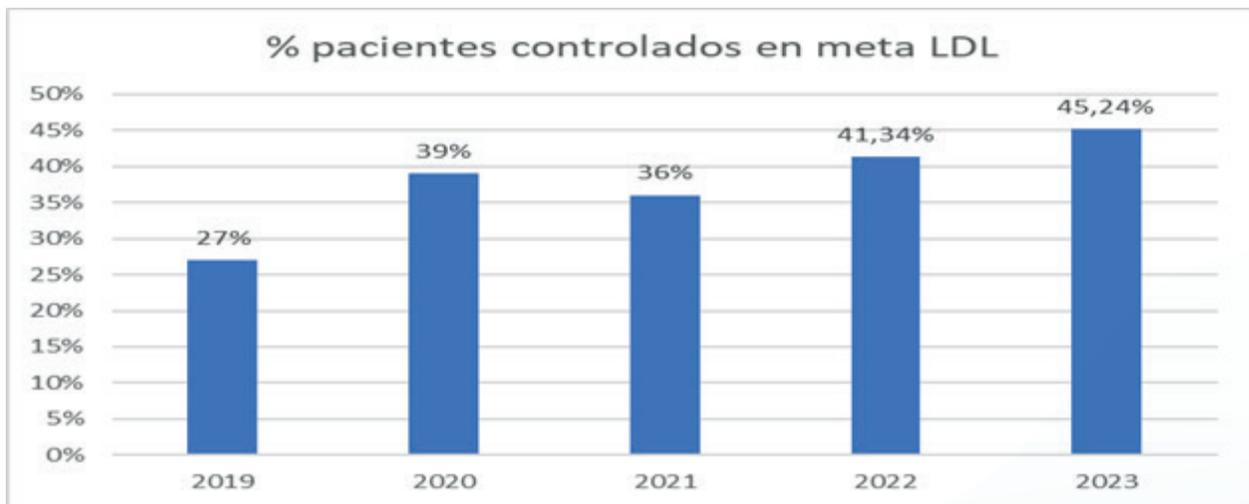
El 79% de los pacientes Hipertensos tiene su enfermedad controlada si bien el indicador bajo un poco frente aprendió de los años 2020 y 2021 se logró una recuperación importante con respecto al año 2022, la alta movilidad de la población flotante afiliada en el régimen subsidiado que cruzan la frontera hace difícil su contactabilidad y su intervención, siendo este el principal factor de los resultados, aun así, cerca del 80% de los pacientes controlados en un resultado adecuado.

En el caso de los pacientes Diabéticos el 48% de los pacientes lograron terminar le 2023 con su enfermedad controlada.

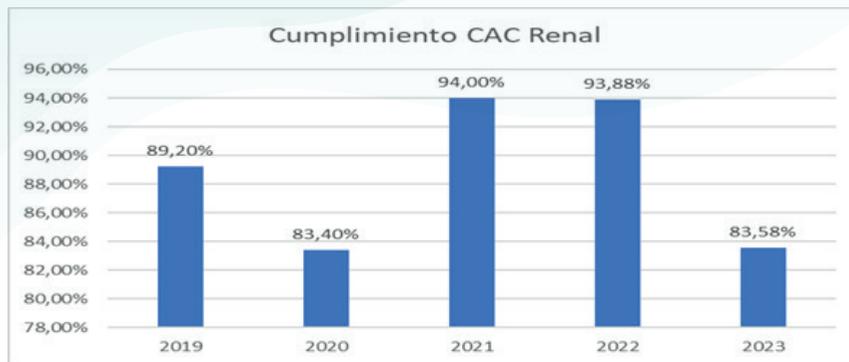


El número de pacientes diabéticos ha disminuido en el programa en los últimos tres años sin embargo pese a su tendencia hacia la disminución el enfoque para la nueva vigencia es lograr llevar estos resultados la 50% que es la media nacional para el grupo Previsalud.

En el 2021 hubo un leve descenso de los pacientes controlados en LDL, debido a la no adhesión de los usuarios a las dietas ordenadas por el equipo de salud, y se ha venido trabajando en estrategias que ayuden a mejorar estas cifras en la próxima vigencia, esto se puede ver reflejado en el aumento reflejado en el año 2022 y 2023 con resultado del 45.24%.



Referente al cumplimiento de Cuanta de Alto Costo – CAC Se realizó un trabajo de depuración de pacientes que no estaban recibiendo atención del programa por no encontrarse en la ciudad, otros fuera del país y los que solicitaron alta voluntaria del programa, para contar con la población activa en la base de datos y optimizar esfuerzos para captar nuevos pacientes mediante la demanda inducida.



La vigencia 2022-2023 cerro con un 83% de efectividad, la meta mínima es del 90% sin embargo el resultado demuestra el esfuerzo de la IPS para solventar las barreras de accesibilidad y contactabilidad que representa la población de Cúcuta y su área metropolitana.

Finalmente los resultado de la Cohorte de Riesgo Cardiovascular son excelentes logrando en los 37 mil usuarios de los tres departamentos mas de 80% de pacientes hipertensos controlados, el 50% de los diabéticos con su enfermedad controlada, cifras que están por encima de la media nacional según fuentes del Ministerio de Salud y la Cuenta de Alto Costo.

2.2 Cohorte de Gestantes de Alto Riesgo

En PREVISALUD nos hemos especializado en el manejo del Alto Riesgo Obstétrico – ARO desde donde siguiendo las intervenciones de la Ruta Materno Perinatal garantizamos una atención integral al binomio madre hijo con condiciones de riesgo que ponen en peligro la vida de ambos, con atenciones y seguimientos atendemos de manera anticipada los riesgos de las gestantes y su producto con el fin de llevar gestaciones a un final sano y feliz.

La muerte materna (MM) es un tema de gran preocupación en Colombia, ya que es uno de los países con las tasas más altas de mortalidad materna en América Latina. Según el Instituto Nacional de Salud (INS), en 2020 se registraron 347 muertes maternas en el país. En 2021, la situación empeoró aún más, con un aumento del 20% en la tasa de mortalidad materna. A nivel local el panorama no es diferente, se encuentra un reporte del año 2020 con una tasa de mortalidad materna de 11.9 sobre 100.000 nacidos vivos.

A corte de diciembre de 2023 en el grupo empresarial Previsalud atendimos en nuestro programa de ARO a 6.122 Gestantes en los tres departamentos. A corte de diciembre de 2023 teníamos 3.083 gestantes activas en el programa

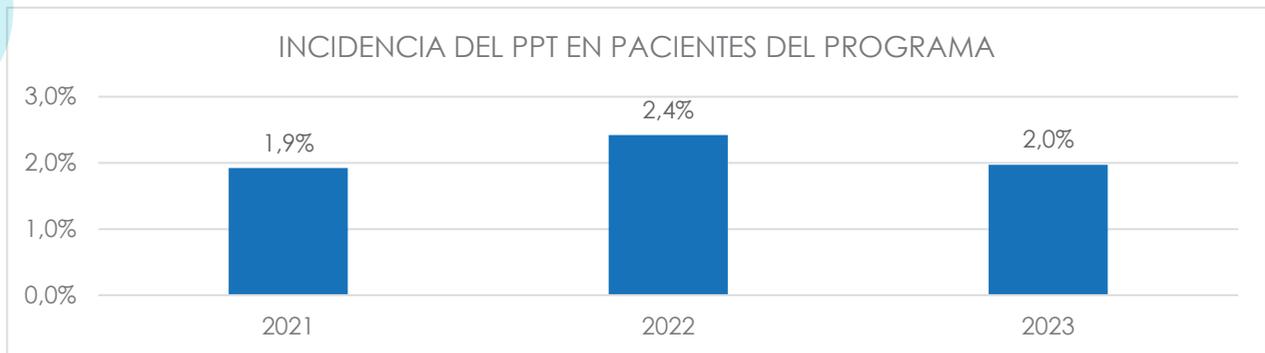


2.2.1 Resultados en Salud Departamento del Atlántico

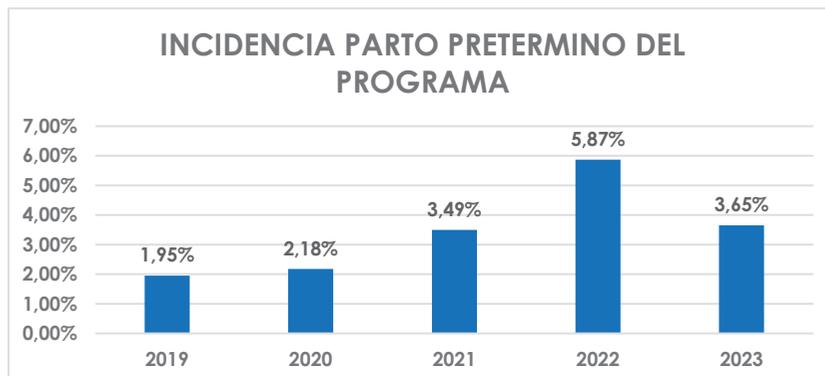
La población de Gestantes en el programa de ARO esta dividida entre la población del distrito de Barranquilla a cargo se SALUD SOCIAL IPS y las gestantes con domicilio en los municipios del departamento a cargo de PROMOOOSTA IPS ambas IPS ofrecen los servicios integrales para cubrir las intervenciones incluidas en la RIA Materno Perinatal. Los principales resultados obtenidos durante la vigencia 2023 en este grupo de pacientes son:

CERO muertes maternas en el año 2023 y CERO muertes perinatales en las gestantes de la cohorte en el Departamento del atlántico.

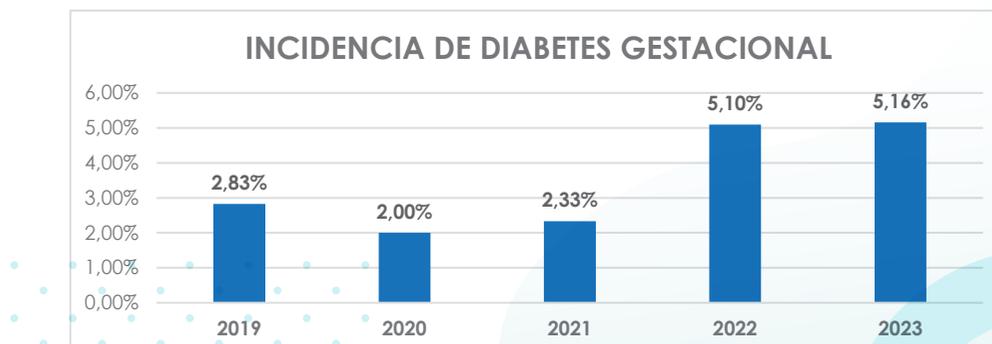
La incidencia de parto pretérmino no supero el 5% como se esperaba situándose en 3,4% y 2% en Barranquilla y Municipios del departamento respectivamente.



En Promocosta se ha mantenido en menos del 3% en los últimos tres años como se observa en la grafica arriba. Y en Salud Social IPS la incidencia de parto pretérmino está por debajo del 4%.

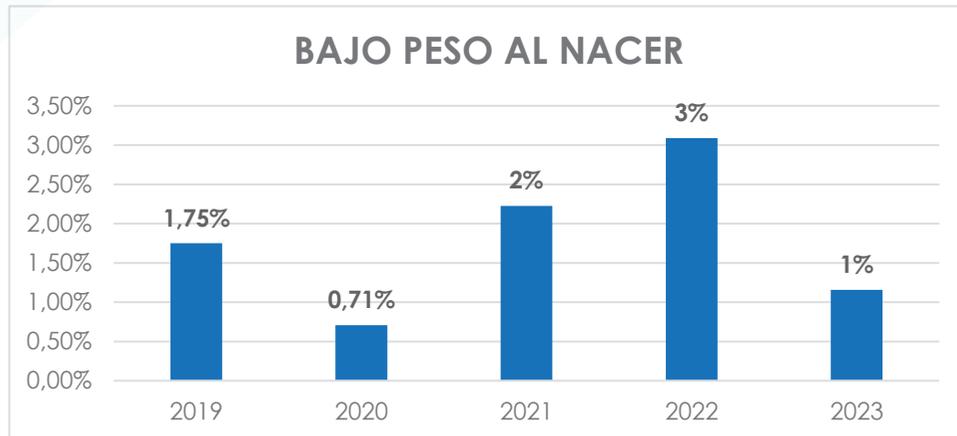


Otros indicadores importantes de este programa es la incidencia de Sífilis Congénita y la de Diabetes gestacional.

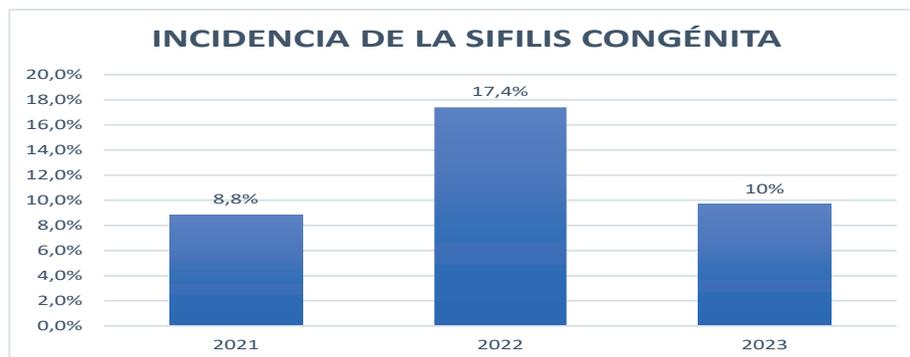


La incidencia de Diabetes gestacional para el 2023 fue del 5.16% un resultado por debajo de la media nacional que se contrasta con el indicador de cero muertes materna y perinatales demuestra la adecuada gestión de los riesgos en el binomio madre e hijo.

La incidencia de Bajo peso al nacer en la población gestante del programa en el Departamento del Atlántico se situó en el 1% con una mejora significativa en comparación a los años anteriores.



La Sífilis Congénita, que es una condición de gran impacto y alta prevalencia en el Departamento del atlántico a nivel general, sin embargo, en nuestra Cohorte de pacientes activas durante el 2023 la incidencia fue del 10% una cifra que, aunque alta está por debajo de los índices nacionales y del departamento del atlántico.



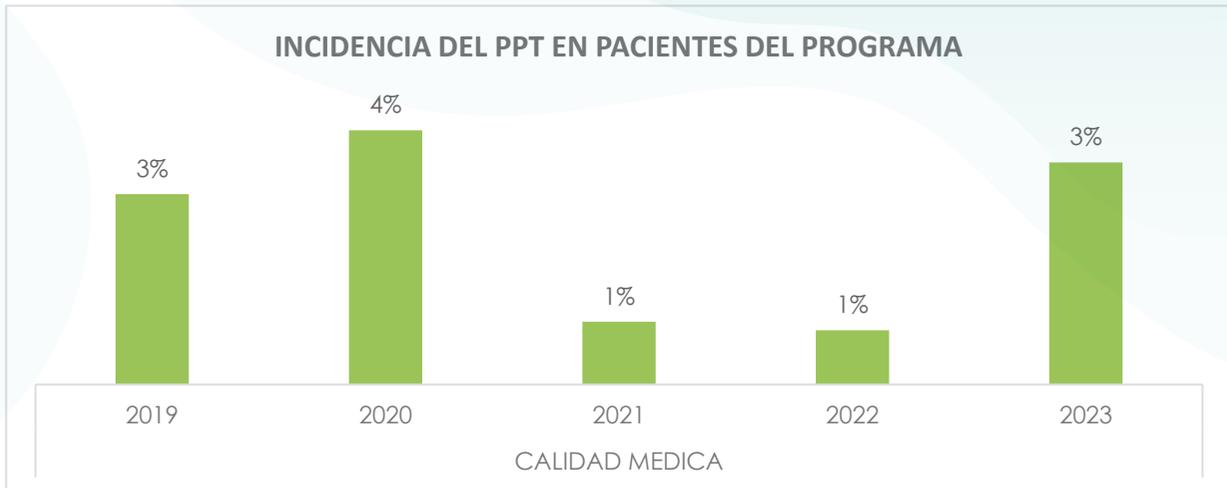
2.2.2 Resultados en Salud Departamento del Cesar

Calidad Medico IPS durante el año 2023 atendió en el programa de ARO a 1.247 pacientes gestantes, de las cuales a diciembre se encontraban activas 462.

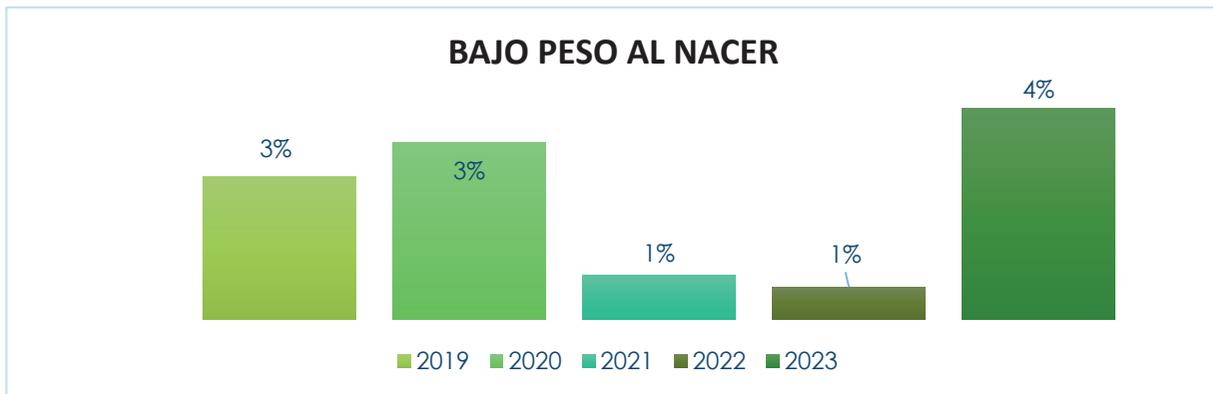
Calidad Medica IPS es una institución con amplia trayectoria en la Gestión de riesgo obstétrico en la ciudad de Valledupar y algunos municipios del departamento del Cesar; a continuación, se presentan los resultados de los indicadores de impacto.

En los últimos tres años NO se han presentado Muertes maternas en pacientes de la Cohorte de Gestantes asignadas a Calidad Medica IPS en el Departamento del Cesar. Tampoco hemos tenido muertes Perinatales en madres gestantes del programa en los últimos tres años.

La incidencia de Parto Pretérmino a corte de 2023 se situó en el 3% con un comportamiento por debajo de 5 en los últimos 5 años.



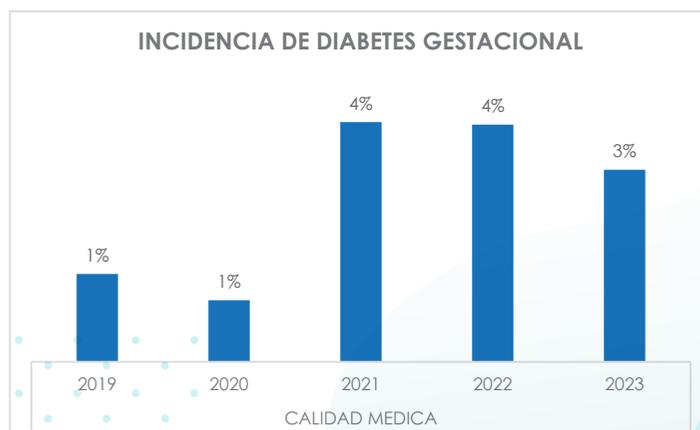
En el caso del Bajo Peso al Nacer los resultados son relevantes cerrando el 2023 con un 4% de las mujeres que terminaron gestación en la cohorte en el periodo.



El comportamiento de estos dos indicadores demuestra la gestión del riesgo en lograr terminaciones de embarazo con mejor salud para el binomio madre hijo.

Otros indicadores como la Incidencia de Sífilis congénita y la Diabetes Gestacional muestran comportamientos adecuados dentro de lo esperado para la población general

La incidencia de diabetes gestacional mostró un pico desde 2021 que va en descenso para el 2023 con un 3% con 28 usuarias con este diagnóstico, las cuales fueron intervenidas por el servicio de Nutrición y medicina interna del programa.



La sífilis gestacional puede transmitirse de la madre al bebé durante el embarazo, el parto o el posparto. Si no se trata, la sífilis gestacional puede causar graves problemas de salud en el bebé, como ceguera, sordera, retraso mental y muerte.

En los últimos tres años en la IPS se evidencia un incremento de usuarias diagnosticadas con sífilis, sin embargo, la intervención por parte del programa reporta un resultado satisfactorio de cero (0) nacimientos con sífilis congénita hasta la fecha.

La estrategia de intervención consiste básicamente en hacer un diagnóstico temprano y seguimiento estricto a la aplicación del tratamiento.

INCIDENCIA DE LA SIFILIS CONGÉNITA	CALIDAD MEDICA				
	2019	2020	2021	2022	2023
No. Casos de Sífilis Congénita de pacientes del programa reportados en el último semestre	0	0	0	0	0
Total, de usuarias con sífilis gestacional egresadas de Programa	11	12	38	39	31
INCIDENCIA DE LA SIFILIS CONGÉNITA	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

2.2.3 Resultados en Salud Departamento de Norte de Santander

En el departamento de Norte de Santander nuestra IPS PROMONORTE atendió durante el 2023 a 1.358 gestantes en su programa de ARO, a corte de diciembre 612 pacientes e encontraban activas en el programa con un gestación en curso.

Promonorte se ha caracterizado por la atención de las gestantes de Alto Riesgo Obstétrico – ARO en la ciudad de Cúcuta y área metropolitana en trabajo conjunto con las IPS de atención básica y la IPS de mediana y alta complejidad que hacen parte de la red de Coosalud EPS.

La condición de movilidad de la población en esta zona del país donde un número importante de personas cruzan la frontera con el vecino país de Venezuela hacia Colombia en búsqueda de servicios médicos y luego retornan a su país anulando la posibilidad de un adecuado seguimiento, este fue el caso de la única muerte materna presentada en la Cohorte en el año 2022 la cual se trató de una paciente de 15 años con un embarazo de alto riesgo de nacionalidad venezolana y que recibió atención en nuestra IPS, luego viajó a Venezuela y no acudió a sus controles volviendo ya en estado complicado recibiendo manejo en institución hospitalaria de alta complejidad donde fallece, esto revela la dificultad que adicional a la gestión del riesgo debe enfrentar el equipo de la EPS para lograr resultados positivos en esta población. Durante el 2023 NO se presentaron muertes Maternas.

Para el 2023 se presentó una mortalidad perinatal, debido a que presentaba una malformación incompatible con la vida, 1 menos que el año inmediatamente anterior, para lo cual se tomaron medidas como la intervención grupal por parte de auditoría hacia los profesionales y la continuidad de la evaluación de la calidad del dato, además del continuo seguimiento a las gestantes por parte de la líder del programa.

Referente a los otros indicadores trazadores observamos que para el último año la incidencia de parto prematuro se ubicó cercana al 3%.



Y para el caso del bajo peso al nacer la cifra para el 2024 fue del del 3% mostrando un comportamiento esperado para las cifras nacionales



Los indicadores de enfermedades de riesgo y de gran impacto como la Sífilis congénita y la Diabetes gestacional se mantuvieron controlados a lo largo del año cerrando el 2023 con una Incidencia de Sífilis congénita en 5% de la cohorte y para el caso de la Diabetes Gestacional con una cifra bastante baja 0,87% siendo la incidencia mas baja a nivel nacional en tola cohorte de Gestantes a cargo de las IPS de Previsalud.



En términos generales los resultados de la Cohorte de Gestantes de Alto Riesgo Obstétrico son excelente con Cero muertes materna en el año 2023 a nivel nacional y con indicadores de riesgo e incidencia dentro de lo esperado para el nivel nacional

2.3 Cohorte de Respiratorios Crónicos, Programa EPOCAS

Uno de los programas más innovadores en Previsalud es sin duda el Programa de Pacientes Respiratorios Crónicos, “EPOCAS de respirar mejor” que agrupa la cohorte de pacientes con diagnóstico de EPOC y ASMA. Este programa obedece a uno de los 16 grupos de riesgo priorizados por el Ministerio de Salud de Colombia, sin embargo, al no se dé obligatoria ejecución son muy pocas las experiencias a nivel nacional con este tipo de programas y el Grupo Previsalud pone a disposición de los usuarios afiliados a Coosalud EPS los servicios de un programa integral de gestión del riesgo para sus pacientes con diagnóstico de EPOC (Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica) y Asma Bronquial tanto en adultos como en niños.

A corte de diciembre del 2023 este programa se está ejecutando en nuestras IPS PROMONORTE y PROMOCOSTA IPS en los departamentos de Norte de Santander y Atlántico respectivamente, con un total de 2.000 pacientes en los 2 departamentos.

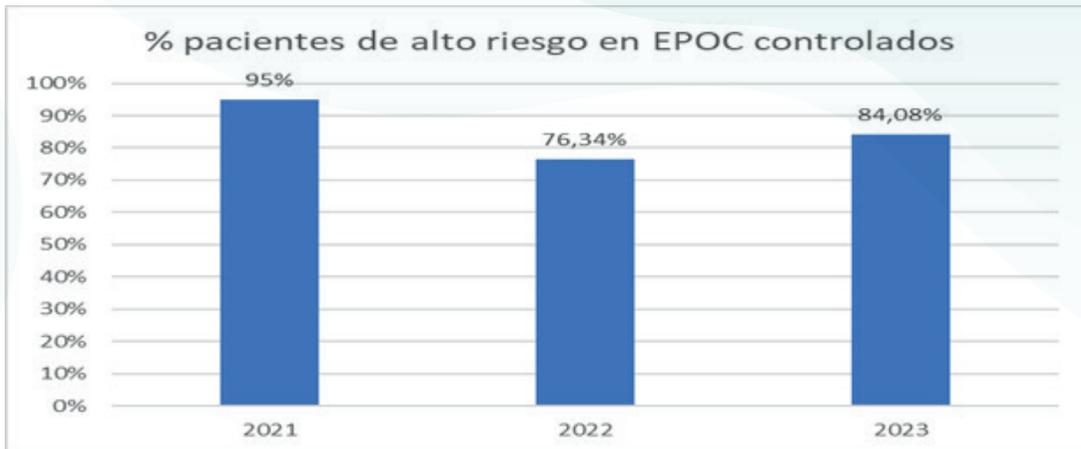


El 55% de los pacientes en Atlántico tiene Dx de EPOC y el 45% Asma Bronquial, en Norte de Santander el 84% de ellos pacientes tiene EPOC y el 16% de ellos tiene diagnóstico de Asma Bronquial.

El objetivo principal del programa EPOCAS es que los pacientes que padecen estas enfermedades estén controlados y no presenten crisis de agudización de su enfermedad lo que genera deterioro en su calidad de vida y aumento en los costos al sistema de salud.

El impacto del programa se mide por el número de pacientes que están controlados (sin crisis en los últimos seis meses) lo que indica buena gestión y resultados en salud.

Los resultados para la Cohorte a cargo de PROMOCOSTA IPS y PROMONORTE IPS es que a 31 de diciembre de 2023 el 84% de los pacientes con EPOC tenían su enfermedad controlada.



En los últimos tres años este indicador se ha mantenido sobre el 70% demostrando un gran impacto no solo en la calidad de vida de los pacientes sino en los costos para el sistema de salud.

En el Caso de los Pacientes con Asma Bronquial Crónica mas del 90% de los pacientes en ambos departamentos logran tener su enfermedad controlada, es de aclarar que un alto porcentajes de estos pacientes son menores de 18 por lo que el impacto en la mejora de la calidad de vida no es solo del paciente sino de sus padres y familiares cercanos.



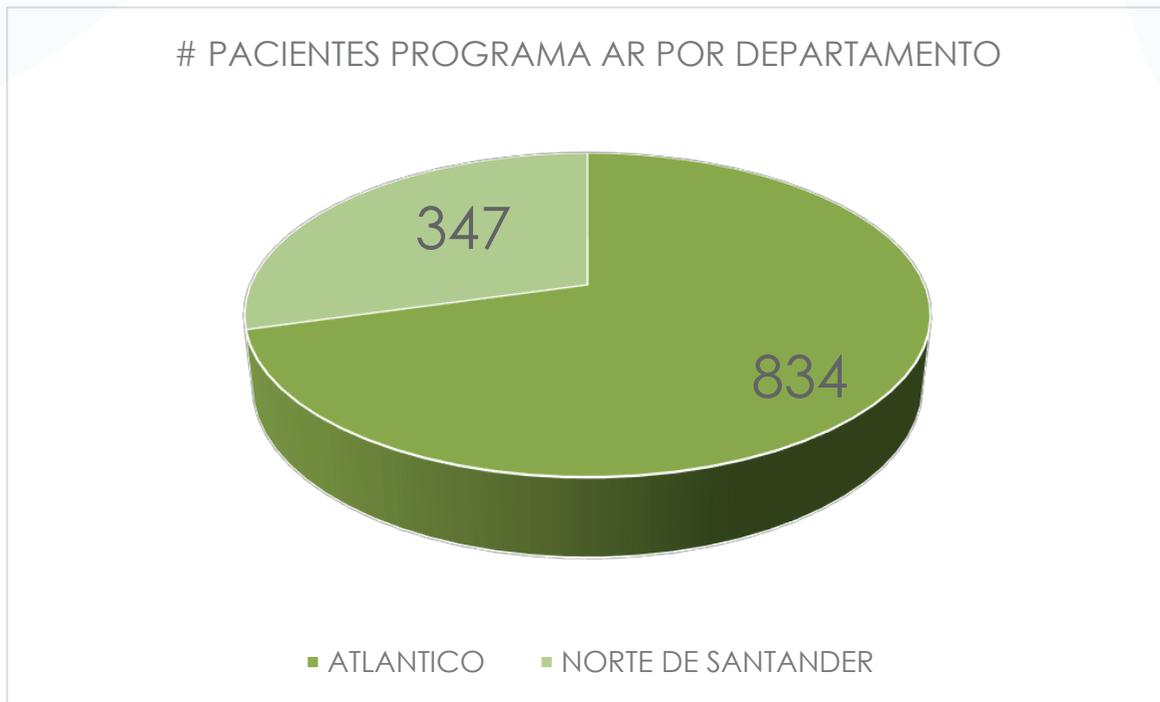
2.4 Cohorte de Artritis Reumatoide

La artritis reumatoide (AR) es un trastorno inflamatorio crónico de las articulaciones que afecta principalmente las manos y los pies. Aunque se desconoce la causa de esta enfermedad, se sabe que consiste en un trastorno autoinmune, es decir, que el cuerpo produce sustancias que contribuyen a este estado inflamatorio constante. Cuando la inflamación no es controlada apropiadamente puede llevar a la deformación, rigidez y pérdida de capacidad funcional. Sin embargo, con un adecuado control médico y seguimiento puede controlarse la progresión de la enfermedad. El objetivo del tratamiento médico es lograr la remisión o baja actividad de la enfermedad medido, entre otras variables, por el número de articulaciones dolorosas en los pacientes .

En Colombia, a partir de la Resolución 1393 de 2015 se estableció la obligatoriedad del reporte de esta población a la Cuenta de Alto Costo (CAC) por parte de los aseguradores. Se estima que existen 10 casos por cada 100.000 habitantes y por tratarse de una enfermedad latamente incapacitante es de vital importancia su control y vigilancia.

Por ello Previsalud le ha apostado al manejo de la Cohorte de pacientes con este diagnóstico con el fin de mantenerlos bajo control médico y lograr control de los síntomas, mejorando la calidad de vida de los pacientes con este padecimiento.

Actualmente Previsalud maneja una cohorte de 1.181 pacientes con AR en los departamentos de Atlántico (834) y Norte de Santander (347) manejados por las IPS PROMOCOSTA y PROMONORTE respectivamente.



Los resultados en salud referente al % de pacientes controlados es del 24% para el caso de Atlántico y del 26% en Norte de Santander.

Como ya se menciona se trata de una enfermedad de reporte a la CAC y para la vigencia 2022 – 2023 PROMOCOSTA reporto cumplimiento del 90% de su Base de datos a la CAC y PROMONORTE por su parte también alcanzó el 90% en su reporte.

Durante los tres últimos años ambas IPS han recibido reconociendo por parte de la Cuenta de alto Costo ubicándose en el Rankin de las 5 mejores IPS en el manejo de la gestión de los riesgos de los pacientes con AR. Ubicándose PROMOCOSTA en el 2° lugar a nivel nacional en IPS Medinas y PROMONORTE en el 4° lugar a nivel nacional en IPS Pequeñas.

2.5. Programa de Atención Domiciliaria - PAD

Programa de atención domiciliaria PREVISALUD SALUD SOCIAL IPS

El programa de atención domiciliaria (PAD) es un programa dirigido a usuarios que por su condición clínica, social y familiar, no pueden movilizarse por sus propios medios a una entidad de salud, debido a que se encuentran en estado de postración o presentan algún grado de discapacidad física, mental o social que los limita a realizar desplazamientos; PAD ofrece asistencias de salud básicas conformadas por un grupo interdisciplinario que presta servicios de enfermería, terapias integrales enfocadas a mejorar la calidad de vida de los pacientes teniendo en cuenta alteraciones físicas, musculo esqueléticas y funcionales; visitas médicas, profesionales que le realizan intervención en medicina general, psicología y nutrición; asistencia a usuarios oxígeno requirentes, para los cuales es necesario una supervisión y acompañamiento por parte del equipo de salud, el cual incluye intervenciones orientadas a la verificación del uso adecuado de los equipos dirigidos al cuidador y los miembros de la familia; Hospital día servicio que ofrece el monitoreo de signos vitales ante el suministro de medicamentos de alto costo. Todo esto se logra disponiendo de un talento humano idóneo, bajo condiciones de infraestructuras adecuadas por el domicilio, manteniendo la calidad en la atención con enfoque de prevención del riesgo, garantizando la adecuada prestación del servicio, y con la participación del grupo familia.

El programa de atención domiciliaria tiene cobertura en 23 municipios del departamento Atlántico, distribuidas sus atenciones en diferentes líneas.



LINEAS ATENCION PAD

EVENTO

2 pacientes atendidos por evento (otras sucursales) que generó 19 atenciones en el mes, correspondiente al **0.19%** de la población atendida.

HOSPITAL DIA

Con promedio de **19** pacientes en la línea de Hospital día con unas **44** aplicaciones, correspondiente al **1.78%** de la población atendida

CLINICA DE HERIDAS

Durante el mes de noviembre se cierra la sede de clínica de heridas ambulatorio por cambios en la contratación, los pacientes de esta línea pasaron a línea 57.

CUIDADO EN CASA

Se realizan alrededor de **4161** atenciones a una población de **908** paciente del programa PAD, en la línea de cuidado en casa corresponde a un **85.1%** de la población atendida

HOSPITALIZACION EN CASA

con **27** pacientes activos en la línea de hospitalización en casa con **1544** actividades , correspondiente al **2.53%** de la población atendida

OXIGENO Y CPAP

Con promedio de **111** pacientes en la línea de Oxígeno CPAP, con **149** seguimientos correspondiente al **10.4%** de la población atendida



CUIDADO EN CASA

Los servicios que ofrecemos dentro de estas líneas de servicio son:

Cuidados de enfermería:

- Curaciones simples y con tecnología
- Administración Medicamento
- Cambio de sonda vesicales
- Servicio de toma de muestra de laboratorios
- Entrenamiento a cuidadores.

Atenciones médicas:

- Seguimiento Médico General domiciliario
- Consulta Nutrición
- Consulta Psicología.

Terapias Integrales:

- Terapia Física
- Terapia Respiratoria
- Terapia Ocupacional
- Fonoaudiología.

Se realizan mensualmente un promedio de 6000 atenciones a una población alrededor de **1000** pacientes del programa PAD, en la línea de cuidado en casa corresponde a un **85.1%** de la población atendida.

HOSPITALIZACION EN CASA

Es la atención ambulatoria en el domicilio para los pacientes con patologías crónicas y con incapacidad funcional severa, para esta atención contamos con Cuidado de enfermería: Dependerá del estado del paciente y contamos con asistencia:

- 24 horas: Alto soporte
- 12 horas: Mediano soporte
- 08 horas: Bajo soporte
- Psicología
- Nutrición
- Medico domiciliario
- Servicio de Toma de muestra
- Rehabilitación.

Con **27** pacientes activos en la línea de hospitalización en casa, correspondiente al **2.5%** de la población atendida.

OXIGENO Y CPAP.

Pacientes que por su condición crónica o aguda respiratoria requieren valoración médica e intervención por rehabilitación para modificación en el suministro de oxígeno domiciliario interviniendo los riesgos por el uso continuo y prolongado de este medicamento.

Suministro de oxígeno domiciliario.

Suministro de equipos de ventilación no invasivo como CPAD y BPAC

Rehabilitación integral e intervención de los factores de riesgo modificables como el nutricional y el de acondicionamiento físico y de los músculos de la cintura escapular, intercostales,

Con promedio entre **125 a 130** pacientes en la línea de Oxígeno CPAP mensuales, correspondiente al **10.4%** de la población atendida.

CARACTERIZACION

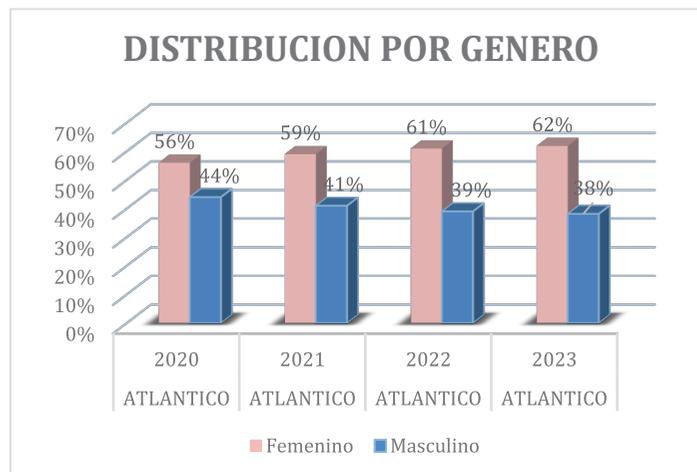


Gráfico 1.

El programa de atención domiciliar cuenta con un promedio de 1000 pacientes distribuidos en las diferentes líneas donde prevalece el sexo femenino 62% d la población.

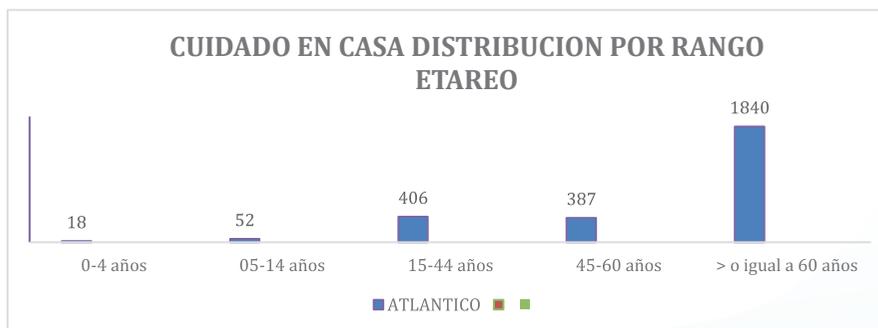


Gráfico 2t.

El grupo de más alto riesgo con 68% se encuentra en la población comprendida entre mayor o igual a 60 años siendo una población más propensa a presentar enfermedades crónicas, con criterios de ingreso según su patología al programa domiciliario y de las necesidades según su enfermedad.

PERFIL EPIDEMIOLOGICO

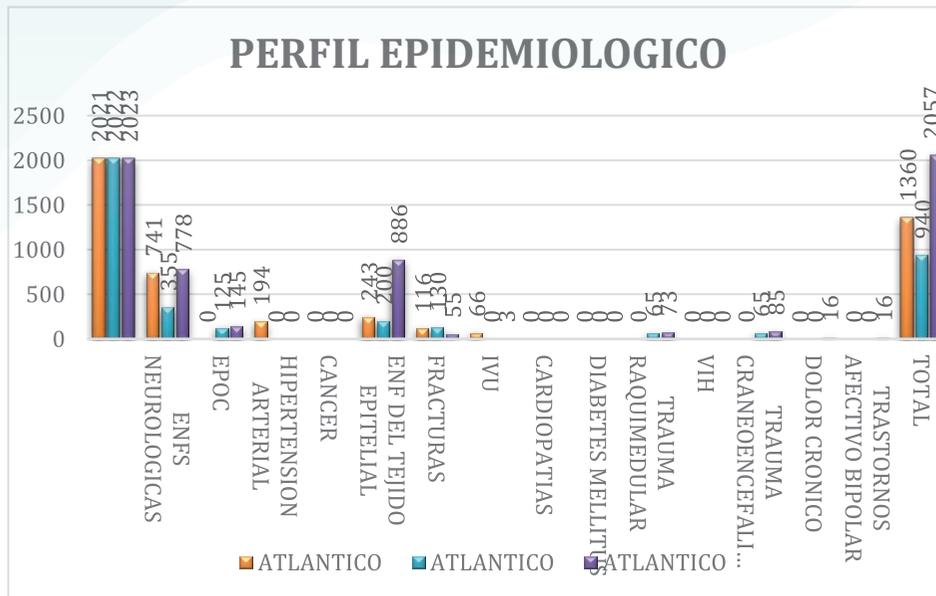


Gráfico 3.

Este gráfico muestra en detalle los diagnósticos principales (CIE-10) de la población de atención domiciliar, en orden de frecuencia.

Las secuelas de enfermedad cerebro vascular constituyen el principal diagnóstico de ingreso a PAD, (eventos isquémicos, hemorrágicos o no definidos como alguno de los anteriores) y las lesiones en piel (ulceras, UPP) con un 80%, además se añaden las secuelas de traumatismo intracraneal con un 4.3 %compromiso crónico, secuelas de fracturas crónicas 6.2% de intervención en rehabilitación 7% enfermedad pulmonar obstructiva 9,5% con seguimiento por oxígeno y CPAP.

INGRESOS

602 INGRESOS DE PACIENTES AL PROGRAMA CUIDADO EN CASA

REPORTE ESPECIFICO DE INDICADOR
2023-02-26, 14:59

Valores capturados												
	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
2022	123,00	187,00	72,00	122,00	167,00	163,00	120,00	112,00	167,00	146,00	122,00	130,00
2023	121,00	N.R.	N.R.	147,00	136,00	134,00	144,00	193,00	236,00	188,00	217,00	176,00

Notas: Unidad de medición: Numerico



Teniendo en cuenta el promedio de pacientes atendidos mensual 1200 pacientes, se mantienen 712 pacientes activos en el programa en un 59%, casos nuevos 188 pacientes mensuales con un 16 % y solicitudes mensuales para seguimiento en la atención 300 pacientes con un 25% distribuidos en las diferentes líneas de atención plan de atención domiciliaria

EGRESOS

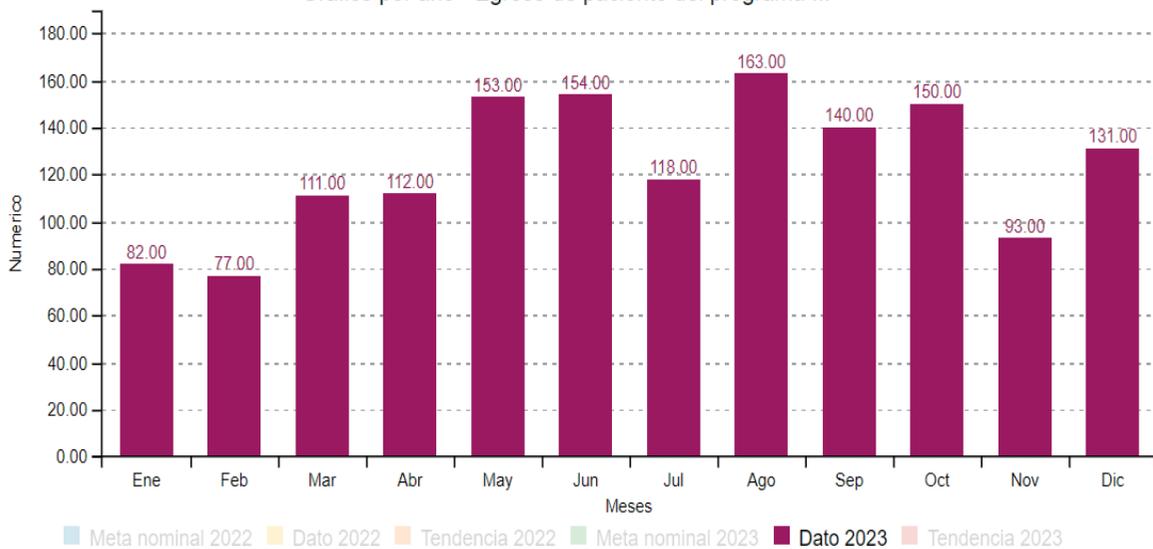
603 EGRESOS DE PACIENTES DEL PROGRAMA CUIDADO EN CASA

REPORTE ESPECIFICO DE INDICADOR
2023-02-26, 15:00

	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
2022	65,00	48,00	81,00	64,00	114,00	73,00	100,00	105,00	100,00	89,00	76,00	69,00
2023	82,00	77,00	111,00	112,00	153,00	154,00	118,00	163,00	140,00	150,00	93,00	131,00

Notas: Unidad de medición: Numérico

Grafico por año - Egreso de paciente del programa ...



ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
CURACIONES	11	10	13	14	22	16	21	27	14	18	5	13
TERMINACION DE TRATAMIENTO	9	8	12	4	13	10	15	14	10	16	16	9
FISIOTERAPIA	15	10	25	36	51	59	30	43	37	33	28	33
T.Ocupacional	6	2	0	5	10	9	4	8	5	8	8	6
FONOAUDIOLOGIA	7	4	6	6	10	19	6	13	12	18	7	7
PSICOLOGIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MEDICO	1	3	2	0	0	2	1	6	12	9	3	8
DISENTIMIENTO	3	2	3	4	0	4	6	8	3	3	4	3
HOSPITALIZACION	24	30	29	33	28	24	14	33	33	28	15	27
VIAJE	2	2	4	2	4	4	5	0	3	5	1	8
FALLECIDOS	4	6	17	8	15	7	16	11	11	12	6	17
TOTAL	82	77	111	112	153	154	118	163	140	150	93	131

En lo transcurrido del año, se evidencia una tendencia de egreso, para lo cual se utilizaron diferentes estrategias; pacientes que cumplieron con los objetivos esperados y de planes caseros iniciales a todos los pacientes con soportes de entrega, recomendaciones diarias soportadas en las historias clínicas y escuela de cuidador a pacientes a egresar, logrando promedio de egreso 110-120 pacientes mensuales aproximadamente.

PACIENTES DE REHABILITACION CON MEJORIA EN LA ESCALA DE BARTHEL

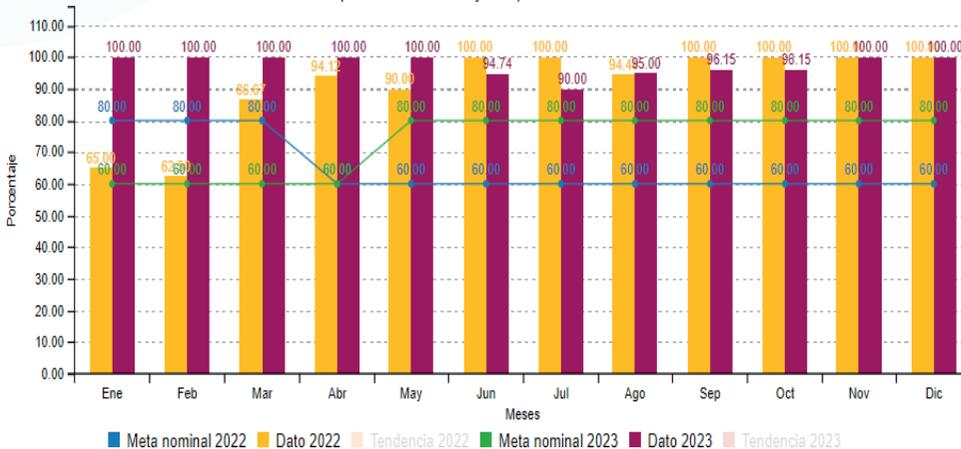
535 % PACIENTES DE REHABILITACIÓN QUE EVIDENCIAN MEJORÍA DE ACUERDO A ESCALA DE BARTHEL
 REPORTE ESPECÍFICO DE INDICADOR
 2022-12-17, 9:34



	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
2022	65,00	62,50	86,67	94,12	90,00	100,00	100,00	94,44	100,00	100,00	100,00	100,00
2023	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	94,74	90,00	95,00	96,15	96,15	100,00	100,00

Notas: Unidad de medición: Porcentaje

Grafico por año - Porcentaje de pacientes de rehab...



Promedio202

2: 91.06 %

Promedio2023:

97.67 %

Teniendo en cuenta que la mayoría de nuestros pacientes son crónicos, se seleccionan los pacientes que tiene probabilidad de tener mejoría y Rehabilitar, así mismo se utilizan estrategias de educación y se deja plan casero inicial con el fin de comprometer al familiar con la recuperación del paciente. En el Año 2023 se Evidencia una tendencia positiva con un promedio en los cambios de cumplimiento de 97.67%.

CUIDADORES CAPACITADOS POR EL SERVICIO DE REHABILITACION

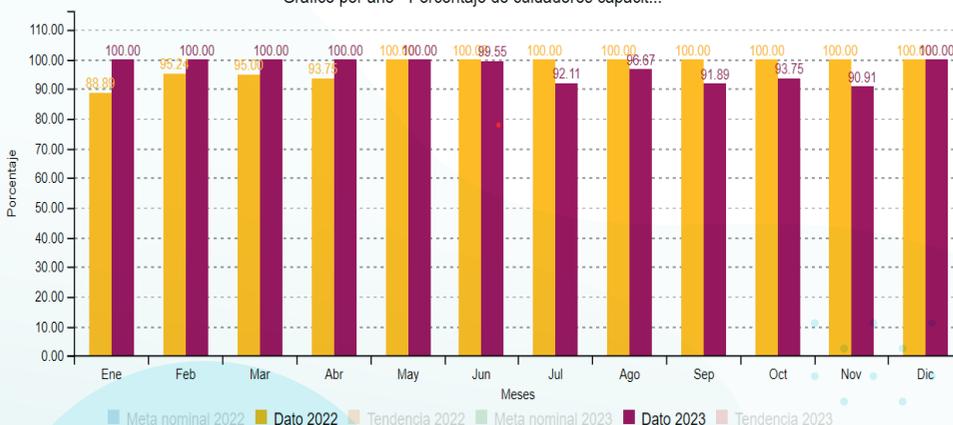
687 %CUIDADORES CAPACITADOS EN EL MES EN SERVICIO DE REHABILITACIÓN
 REPORTE ESPECÍFICO DE INDICADOR
 2022-12-17, 10:37



	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
2022	88,89	95,24	95,00	93,75	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
2023	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,55	92,11	96,67	91,89	93,75	90,91	100,00

Notas: Unidad de medición: Porcentaje

Grafico por año - Porcentaje de cuidadores capacit...



Promedio

2022: 97.74%

Promedio

2023: 98%

En lo transcurrido del año, se evidencia una tendencia positiva, para la cual se utilizaron estrategias como entrega de planes caseros iniciales a todos los pacientes con soportes de entrega, recomendaciones diarias soportadas en las historias clínicas y escuela de cuidador a pacientes a egresar, logrando educar 200 pacientes aproximadamente.

PACIENTES CON DESTETE DE OXIGENO DURANTE EL AÑO

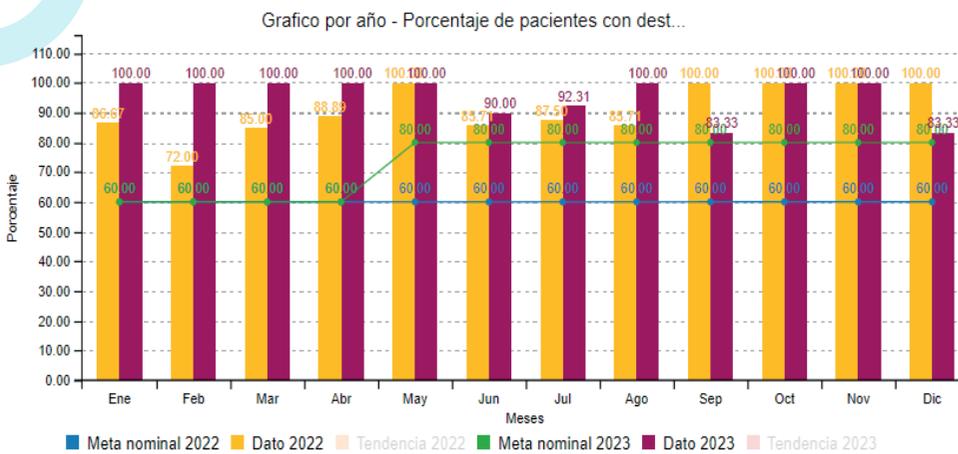
534

PORCENTAJE DE PACIENTES CON DESTETE DE OXIGENO
PAD
REPORTE ESPECIFICO DE INDICADOR
2024-01-25, 14:55



Valores capturados												
	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
2022	86,67	72,00	85,00	88,89	100,00	85,71	87,50	85,71	100,00	100,00	100,00	100,00
2023	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	90,00	92,31	100,00	83,33	100,00	100,00	83,33

Notas: Unidad de medición: Porcentaje



Promedio
2022: 90.96%

Promedio
2023: 95.96%

Teniendo en cuenta que la mayoría de los pacientes oxígeno requirentes del plan de atención domiciliaria son crónicos, se propuso realizar destete de oxígeno a 59, de los cuales se logró realizar a 56, se logró mediante estrategias como:

1. Seguimientos por parte de terapeutas 2 veces en la semana y manejo interdisciplinario con fonoaudiología.
2. Seguimiento y vigilancia de signos vitales (oximetría)
3. Educación al familiar y paciente, se entrega plan de ejercicios respiratorios.
4. Seguimiento por parte de líder de rehabilitación en ruta con terapeutas que permitió realizar ajuste a planes de tratamiento.
5. Intervención nutricional, sociología y médico.
6. Articulación con el programa de EPOCA de promocosta.

OPORTUNIDAD EN LA ATENCION

Estamos comprometidos a prestar servicios de salud domiciliarios oportunos y con altos estándares de calidad, generando satisfacción y tranquilidad a nuestros usuarios, con una oportunidad de atención establecida de acuerdo con el tipo de servicio a prestar:

- o Administración de Medicamento: Tiempo de atención de 0 a 24 Horas
- o Curaciones simples y/o con tecnología: Tiempo de atención de 1 a 3 Días
- o Cambio de sondas vesical: Tiempo de atención de 1 a 15 Días
- o Terapias Integrales: Tiempo de atención de 1 a 5 Días
- o Consultas de Nutrición y Psicología: Tiempo de atención 15 Días
- o Consulta Médica General: Tiempo de atención 1 a 1

OPORTUNIDAD DE ATENCIÓN	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Aplicación de medicamentos	0.11	0.07	0.7	0.25	1	1	1.78	1	1	1	0.8	1
Cambio de sonda	5.33	2.61	6.46	4.82	5.35	3.44	4.12	3.31	4.27	4.21	3.28	5.42
Curaciones	2.25	1.69	1.73	2.66	1.96	1.94	2.38	2.69	2.17	2.15	2.31	2.57
Seguimiento por nutrición	7.51	11.2	8.23	9.49	7.43	10.2	11.82	10.56	7.62	6.52	8.56	12.13
Seguimiento por Psicología	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5.4
Terapia integral	4.36	3.48	3.04	3.17	2.49	3.1	3.48	3.22	2.84	2.69	3.69	3.88
Toma de muestra de laboratorio	1.28	2.36	1.72	1.89	2.56	1.71	1.62	1.93	2.36	1.89	2.36	1.88
total	2.98	3.06	3.13	3.18	2.97	3.06	3.60	3.24	2.89	2.64	3.00	4.61



Dra. Madis Castro

2.6. Hospitalización

HOSPITALIZACION PREVISALUD SALUD SOCIAL

El servicio de Hospitalización de Salud Social IPS está creado para entregar un Cuidado hospitalario integral con calidad, en un entorno humanizado, seguro y cómodo, a pacientes adultos y pediátricos con:

- Enfermedades crónicas que requieren intervención para integrar al paciente y su familia en el autocuidado de su patología y educación no formal a través de nuestra escuela de cuidadores para un manejo integral seguro en casa
- Enfermedades con diferentes niveles de discapacidad que requieran rehabilitación a través de terapias integrales
- Pacientes que requieran cuidados hospitalarios durante tratamientos a corto plazo, garantizando la adecuada finalización de la atención y su posterior seguimiento

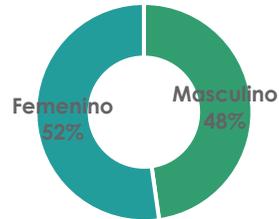
La prestación de servicios de salud se realiza través de nuestro equipo de talento humano calificado, conformado por médicos y enfermeras, disponible las 24 horas, para entregar un excelente servicio y acompañamiento a los pacientes y sus familias durante su estancia y apoyados con tecnología biomédica que cumple estándares de calidad, además del Equipo Humano de Terapia y Rehabilitación, conformado por Terapia Física y Respiratoria, Terapeuta ocupacional, Fonoaudiología, Psicología, Nutricionista bajo la asesoría permanente de un intensivista y una médico pediatra y Servicios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico: Laboratorio Clínico, Radiología e Imágenes Diagnósticas, Servicio Farmacéutico

Tenemos un servicio adjunto de Hospital día para la administración de medicación que requiere monitoria durante su infusión como inmunomoduladores, aplicación de biológicos para patologías de alto costo, como artritis reumatoidea y enfermedades huérfanas, lo cual ha favorecido el control y adherencia de los pacientes al tratamiento y ha propiciado una mejor calidad de vida.

CARACTERIZACION DE LA POBLACION/HOSPITALIZACION 2023

Distribucion por sexo de los pacientes atendidos en el servicio de Hospitalizacion durante el año 2023: 53 pacientes de sexo masculino que representan el 48% y 58 pacientes de sexo femenino que representan 52% de los 111 pacientes atendidos

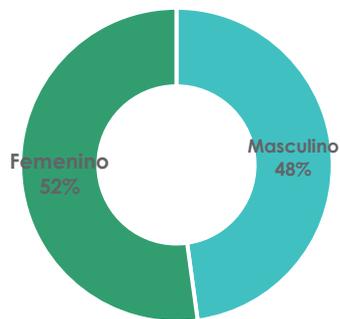
Distribucion de pacientes atendidos por sexo
2023



Distribución por sexo en pediatría

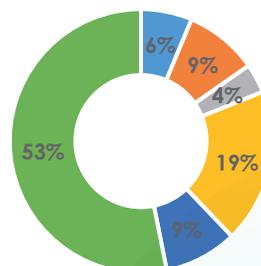
La distribución por sexo en la población atendida (23 pacientes) en Pediatría en el 2023 corresponde a 12 pacientes de sexo femenino (52%) y 11 de sexo masculino (48%)

Distribucion por sexo en pediatría



Rango etario

Distribucion por grupo etario
2023

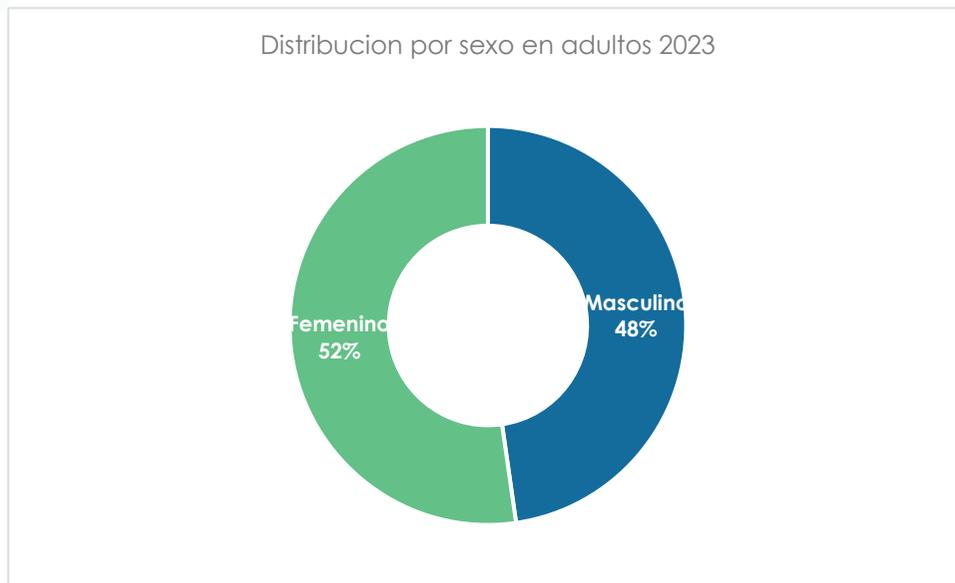


■ < 1 año ■ 1-4 años ■ 5-14 años ■ 15-44 años ■ 45-60 años ■ > 60 años

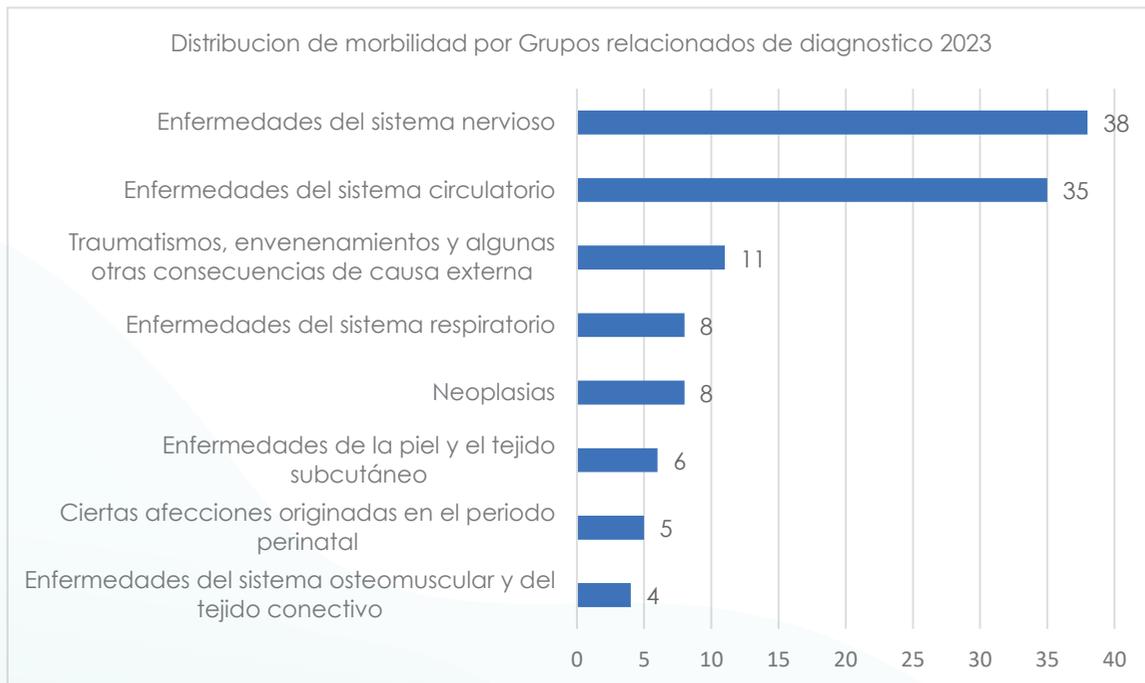
El rango etario de nuestros pacientes ubica a las personas mayores de 60 años en el primer lugar de pacientes atendidos con un 53%, y en segundo lugar el rango de 15-44 años

Distribución por sexo en adultos

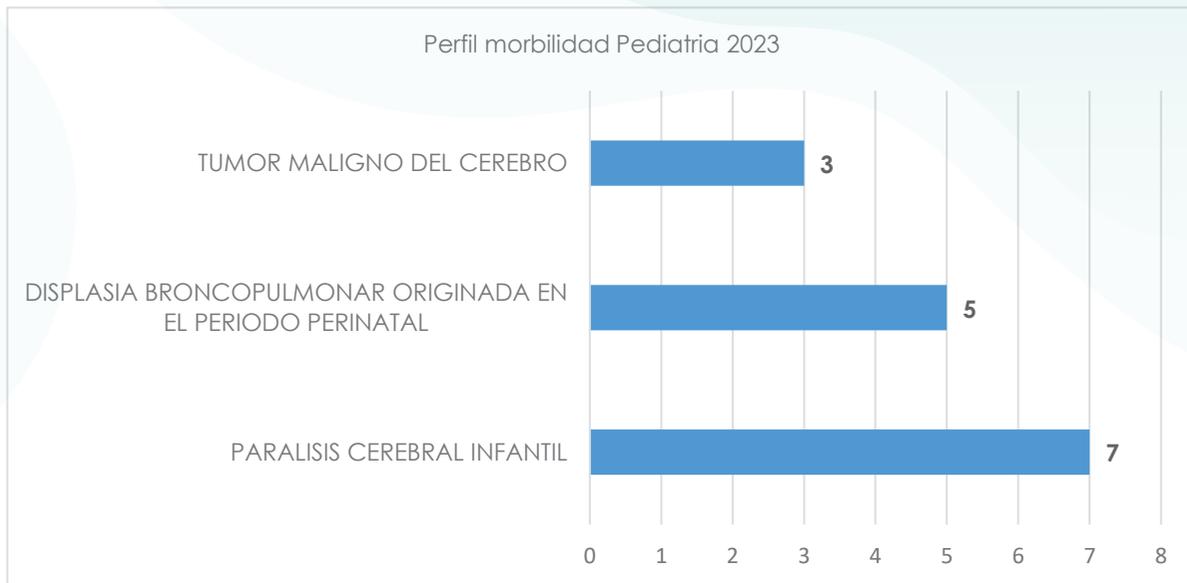
La distribución por sexo en población adulta atendida en hospitalización en 2023 corresponde a 42 pacientes de sexo masculino (48%) y 46 de sexo femenino (52%)



Diagnósticos más frecuentes

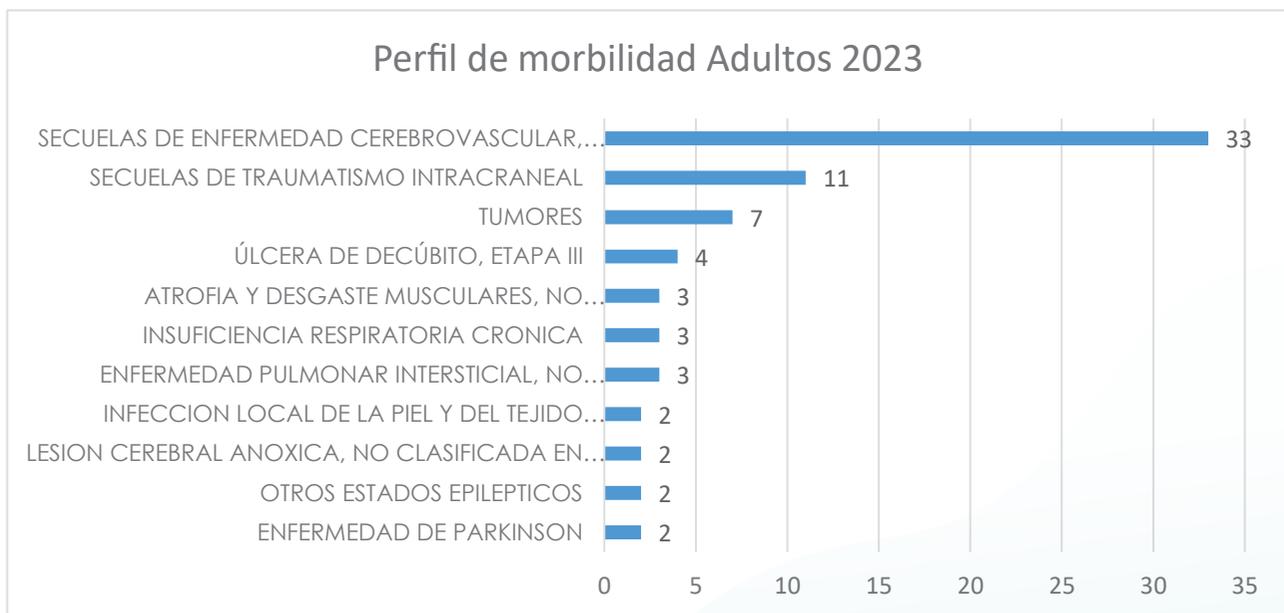


Este grafico muestra en detalle los diagnósticos principales (CIE-10) de los pacientes en 2023 agrupados por diagnósticos relacionados siendo las causas cardiovasculares y del sistema nervioso las patologías más frecuentes, en tercer lugar, las secuelas por trauma craneoencefálico predominantemente en adultos;



Este gráfico muestra en detalle los diagnósticos principales (CIE-10) de la población pediátrica atendida en nuestra institución el 2023, Los trastornos del sistema nervioso central constituyen el principal diagnóstico de ingreso a la unidad pediátrica (cuya etiología se ha desarrollado en la etapa prenatal, perinatal o postnatal, daño cerebral adquirido por causa externa (trauma, anoxia, tumor cerebral, cirugía neurológica, o sin trauma) con compromiso motor leve, moderado o severo, compromiso sensorial, cognitivo, de la comunicación, conducta y epilepsia residual en la mayoría de casos que requieren atención especial y rehabilitación integral, individualizado y, apoyo de la intervención del cuidador, en la mayoría de casos los padres, para suplir las necesidades básicas diarias y contribuir al mantenimiento integral debido a su discapacidad o limitación física y mental

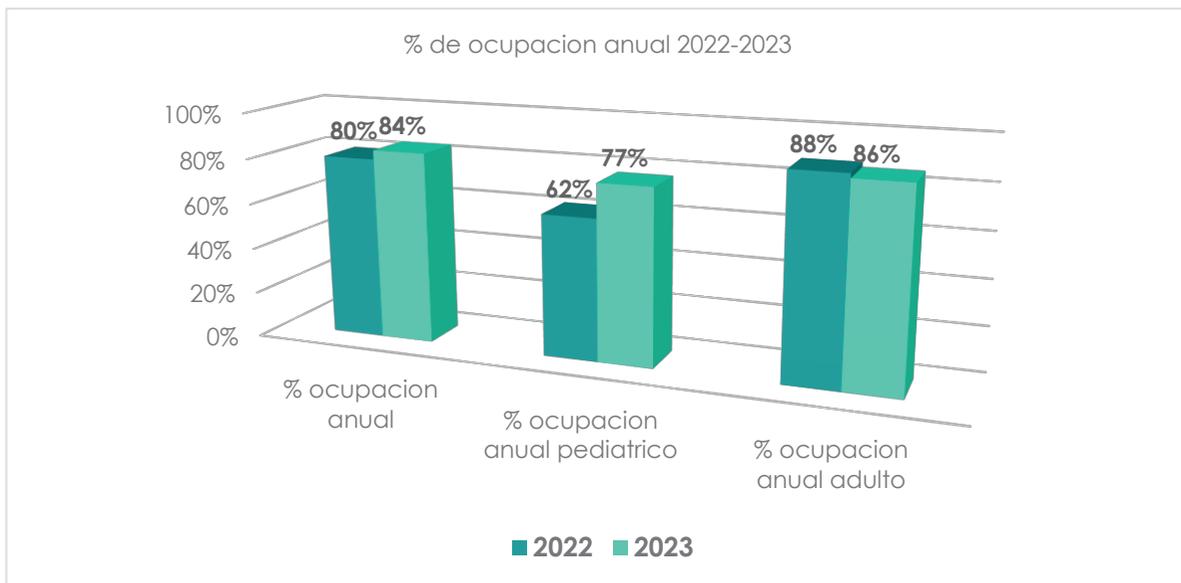
Diagnósticos más frecuentes en adultos



Este gráfico muestra en detalle los diagnósticos principales (CIE-10) (mayor o igual a 2 casos) de la población adulta atendida en hospitalización 2023,

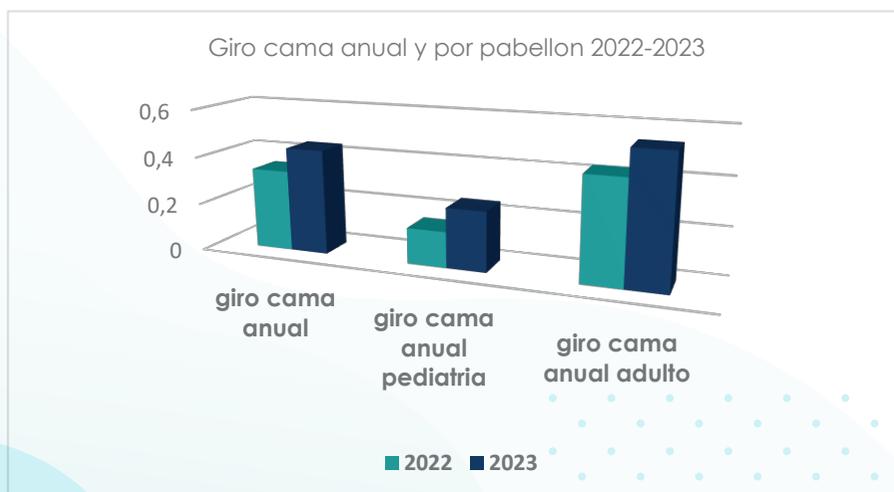
Ocupa el primer lugar las secuelas de las enfermedades cerebrovasculares y de las no especificadas (eventos isquémicos, hemorrágicos o no definidos como alguno de los anteriores), algunas de cuales asocian secuelas neurológicas de la lesión cerebral anóxica (estado neurovegetativo); en segundo lugar las secuelas neurológicas por traumatismo craneoencefálico severo (compromiso motor leve, moderado o severo, compromiso sensorial, cognitivo, de la comunicación, de la percepción o conducta y epilepsia residual en la mayoría de casos que requieren atención especial y rehabilitación integral, individualizado y con la intervención del cuidador); nuevos casos de pacientes con tumores malignos diversos en tratamiento radio/quimioterapia; otros diagnósticos relacionados a infección que requirieron manejo intrahospitalario de antibioterapia a largo plazo, úlceras por decúbito para manejo por clínica de heridas o rehabilitación a corto plazo en pacientes con ostomias

Porcentaje de ocupación anual



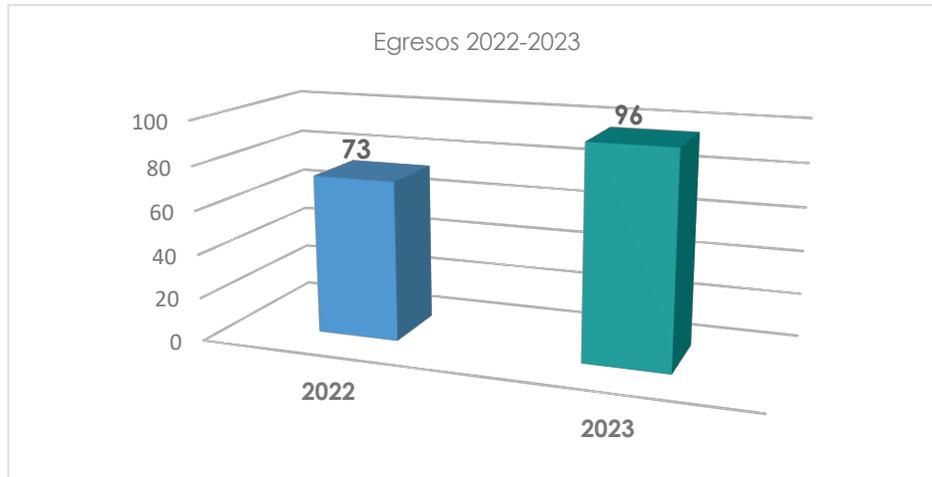
En el grafico comparativo se observa el aumento del porcentaje de ocupación anual con respecto al 2022 en 4 puntos porcentuales, además de un aumento importante en el porcentaje de ocupacion en pediatría desde un 62% en 2022 alcanzando 77% en 2023 y disminución en 2 puntos porcentuales el porcentaje de ocupacion en pabellón adultos

Giro cama anual



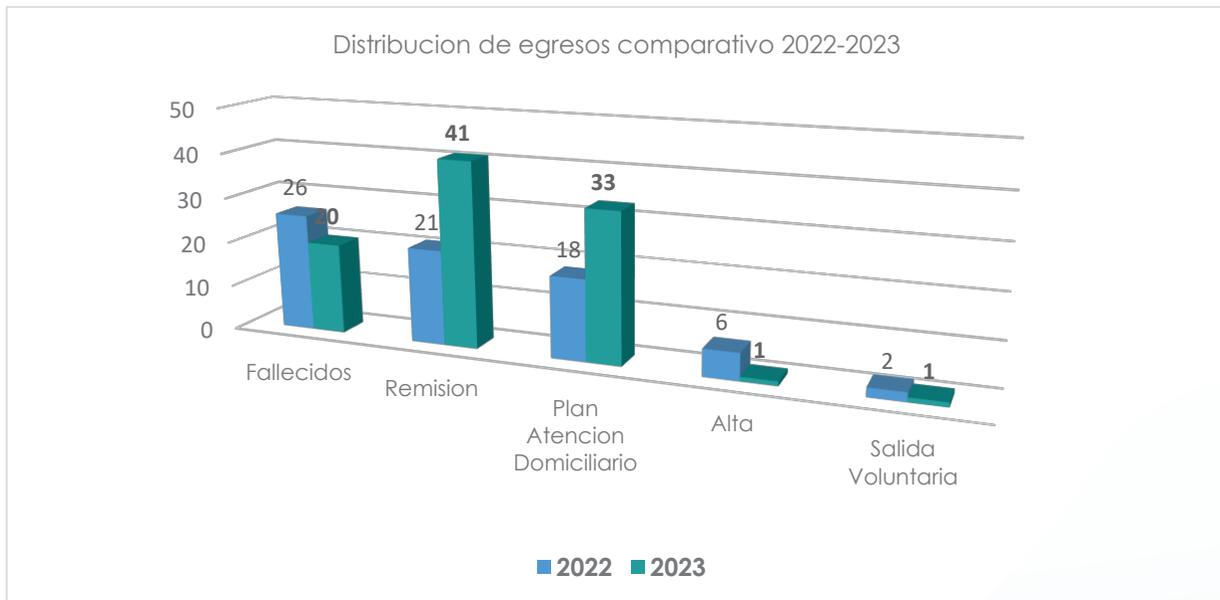
El giro cama anual en hospitalización no muestra variación significativa, 1 paciente ocupa una cama durante el mes, a causa de nuestra población atendida con patología crónica, pacientes pluripatológicos que requieren manejo integral prolongado, rehabilitación por deterioro funcional secundario a patologías neurológicas, no neurológicas (encamamiento, politraumatismos), cuidados paliativos, por lo que la duración de la estancia se ajusta al cuadro específico que presenta cada paciente por lo que la rotación de camas es baja en pediatría y adultos

Egresos



Comparativo de los egresos anuales 2022/2023 que muestra un aumento en los egresos 2023

Principales Causas de egresos



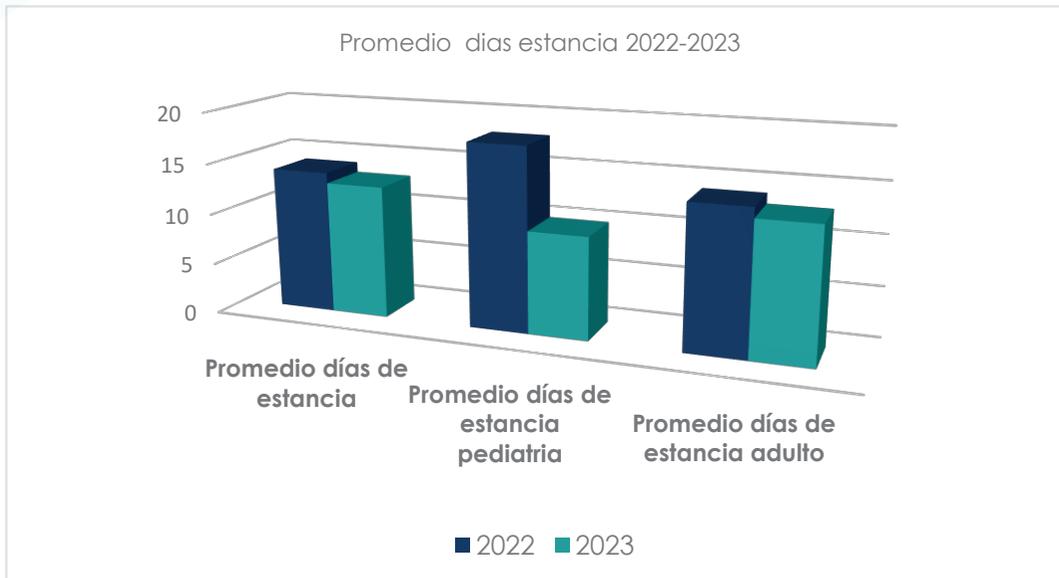
Este gráfico comparativo expone las principales causas de egreso del servicio de hospitalización, mostrando una disminución en fallecidos en 2023 (20 fallecidos) respecto a 2022 (26 fallecidos), aumento de las necesidades de remisiones (referencias efectivas) con respecto a 2022 por manejo que requiere alta complejidad u otros procedimientos, disminución de altas y aumento en egresos a nuestro programa de Cuidado Domiciliario

Porcentaje de mortalidad

	2022	2023
Fallecidos	26	20
% De mortalidad	9.0	7.0

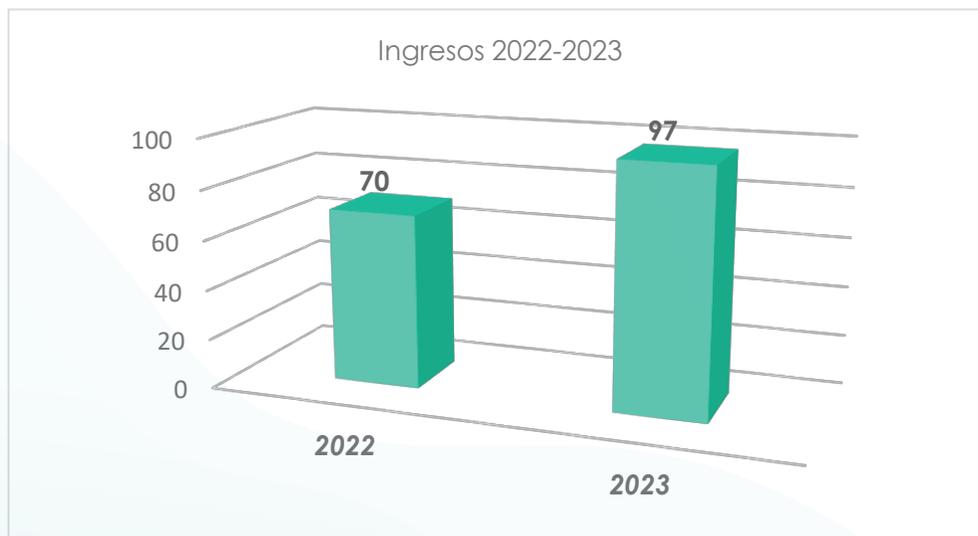
Muestra disminución de eventos de mortalidad comparado con 2022

Promedio días de estancia

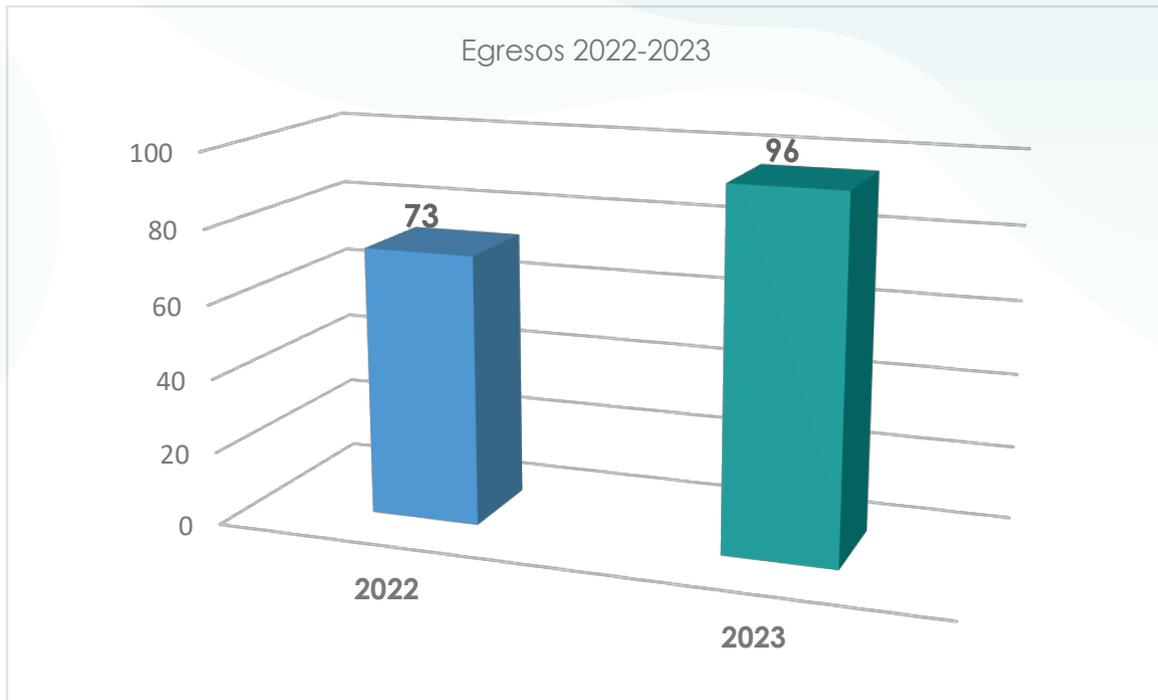


El promedio días estancia (número total de días de estancia de los pacientes egresados en un período, dividido entre el número total de pacientes egresados de ese período) ha mostrado disminución en 2023 con respecto a 2022

Ingresos y egresos en hospitalización



La gráfica muestra el aumento de ingresos en 2023 en comparación a 2022



En este grafico se observa el aumento de egresos durante el año 2023

Infecciones asociadas a la atención en salud

- Tasa de infecciones asociadas a la atención en salud (IAAS) por 1.000 días estancia 2023: 3.3 por 1000 días estancia. Se observó una **disminución** en comparación con el 2022 que había reportado una tasa de 3.8 por 1000 días estancia
- Tasa de bacteriemias asociadas a catéter central (BAC) por 1.000 días catéter 2023: 3.2 por 1000 días dispositivo. En 2022 la tasa reportó 1,6 casos por 1000 días catéter, que refleja un caso con 634 días de uso de dispositivo y en 2023 se reporta aumento de la tasa de 3,2 casos por 1000 días catéter con la presentación de 2 casos con 620 días de uso de dispositivo catéter central
- Tasa de neumonía asociada al ventilador (NAV) por 1.000 días ventilador 2023: 3.3
- Tasa de infecciones del tracto urinario asociadas a sonda vesical (ITU) por 1.000 días catéter 2023: 6.8 por 1000 días dispositivo. En el 2022 la tasa reportó 3.8 por 1000 días dispositivo
- Tasa de flebitis asociada a catéter periférico 2023: 6.7 por 1000 días dispositivo En 2022 la tasa fue de 11.4, observándose la disminución en el 2023

PORCENTAJE DE PACIENTES DE HOSPITALIZACION CON DESTETE DE OXIGENO



2022: 90%
2023: 100%

PORCENTAJE DE PACIENTES DE HOSPITALIZACION QUE EVIDENCIAN MEJORIA DE ACUERDO CON ESCALA DE BARTHEL



2022: 87,5%
2023: 98,4%

Se observa un aumento con relación al año 2022

PORCENTAJE DE PACIENTES CON DESTETE DE VENTILADOR SEDE HOSPITALIZACION



2022: 70,8%
2023: 63,4%

DETECCION DEL RIESGO NUTRICIONAL

Se realiza tamizaje nutricional a través del instrumento MNA-SF para adultos y pediátrico como parte integral del ingreso del paciente a nuestra hospitalización con intervención por el equipo médico y nutricionista. Se ha logrado adherencia a la detección por médico en turno con el uso de este instrumento con una adherencia al diligenciamiento y clasificación del 100% en 2022 y 2023

DETECCION DEL RIESGO PSICOSOCIAL

Se realiza tamizaje de paciente con herramienta de Riesgo Psicosocial al ingreso de pacientes lográndose una adherencia al diligenciamiento y clasificación del riesgo en 100% por el personal médico, necesario para iniciar la intervención del riesgo con el equipo encargado de visitas en campo

CAMBIOS Y MEJORAS EN LA INFRAESTRUCTURA DE HOSPITALIZACION AÑO 2023

Obras civiles en infraestructura externa para mejorar la apariencia de la entrada a nuestra edificación

Adecuación de espacios y zonas de ruta de desechos

Reparaciones a sistema de climatización artificial de la sede

Reparaciones de techos y paredes

APERTURA DE NUEVA SEDE DE CRONICOS

El 30 de septiembre de 2023 se trasladan los primeros 5 pacientes a la nueva sede denominada sede 2 la cual se encuentra ubicada en las instalaciones de la fundación Campbell con la tercerización de algunos servicios, pero bajo la dirección técnica de los líderes del servicio de la sede principal, y con la prestación directa de otros servicios por parte de nuestro personal como el servicio de curaciones. Cuenta con pabellón exclusivo para los pacientes, donde se prestará atención a pacientes que requiere continuar su atención individualizada y cada habitación cuenta con baño, zona de actividades recreativas y lúdicas de pacientes, ventilación e iluminación natural a través de grandes ventanas. Con esta sede que tiene 10 camas habilitadas se realiza extensión de nuestro servicio y permite ingreso de nuevos pacientes a sede.

La apertura de la sede 2 se dio a finales del mes de septiembre y estos son los indicadores del servicio.

2023	INDICADORES MOVIMIENTOS HOSPITALARIOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total
1	Nº de Camas	0	0	0	0	0	0	0	0	10	10	10	10	40
2	Egresos	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	6	5	13
3	Días Estancias	0	0	0	0	0	0	0	0	5	12	63	50	130
4	Promedio Días Estancias = (3/2)	#DIV/0!	5,0	12,0	10,5	10,0	#DIV/0!							
5	Días Camas Disponibles	0	0	0	0	0	0	0	0	300	310	300	310	1220
6	Días Camas Ocupadas	0	0	0	0	0	0	0	0	5	196	216	217	634
7	Giro Cama = (2/1)	#DIV/0!	0,10	0,10	0,60	0,50	0,39							
8	Porcentaje Ocupación = (6/5)	#DIV/0!	4,7	63,2	72,0	70,0	#DIV/0!							
9	Ingresos	0	0	0	0	0	0	0	0	5	3	8	4	20
10	Atendidos por mes	0	0	0	0	0	0	0	0	4	7	14	12	37
11	Fallecidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	3	8

2.7. Laboratorio Clínico

Aspectos para resaltar en el 2023

Durante el 2023 todas las sedes de Laboratorio mantuvieron el numero de prueba promedio procesadas entre todas, pese a que ya este año se dejó de realizar captación inducida para la Detección de COVID y nuestro principal cliente asegurador nos restringió en temas de presupuesto.

En este año se amplió el portafolio de la Sede Salud Social con nuevas pruebas especiales dando cobertura a la necesidad de todas las regiones donde hace presencia Previsalud.

Se logro la implementación del nuevo software de Calidad Analítica en todas las sedes para la medición de Indicadores de Competencia Técnica que no permite mejorar la especificidad y precisión de las pruebas del Laboratorio.

Laboratorio Sede Cúcuta - Promonorte

Cuenta con 1 Coordinadora, 3 Bacteriólogos tiempo completo, 12 auxiliares y Recepcionistas compartidos en línea de frente de todas las sedes.

Secciones: Química, Hematología, Inmunología, Coagulación, Microscopia, Especiales y Microbiología

Exámenes por Mes Promonorte

PROMEDIO PRUEBAS 2022: 27220

PROMEDIO PRUEBAS 2023: 29517

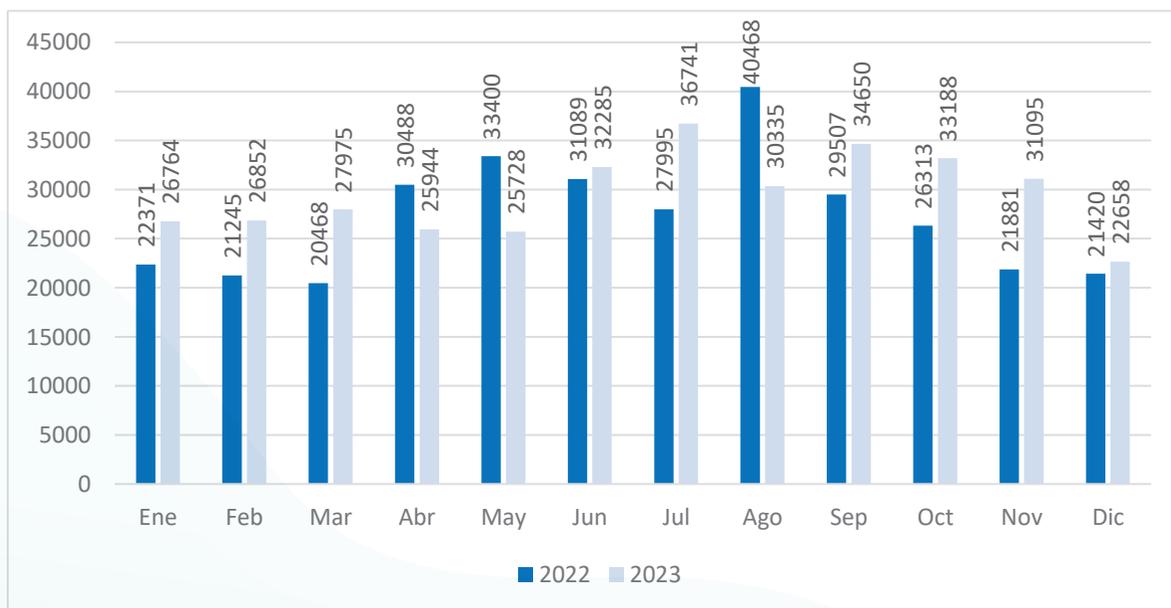


Gráfico N°1

Las pruebas de mayor incidencia en el Paretos de la Sede son las que están dentro del Programa de Riesgo cardiovascular.

Laboratorio Sede Valledupar – Calidad Medica

Cuenta con 2 Bacteriólogas tiempo completo, 2 auxiliares y 2 Recepcionistas compartidos.
Secciones: Química, Hematología, Inmunología, Coagulación, Microscopia y Microbiología manual

PROMEDIO PRUEBAS 2022: 16582

PROMEDIO PRUEBAS 2023: 14940

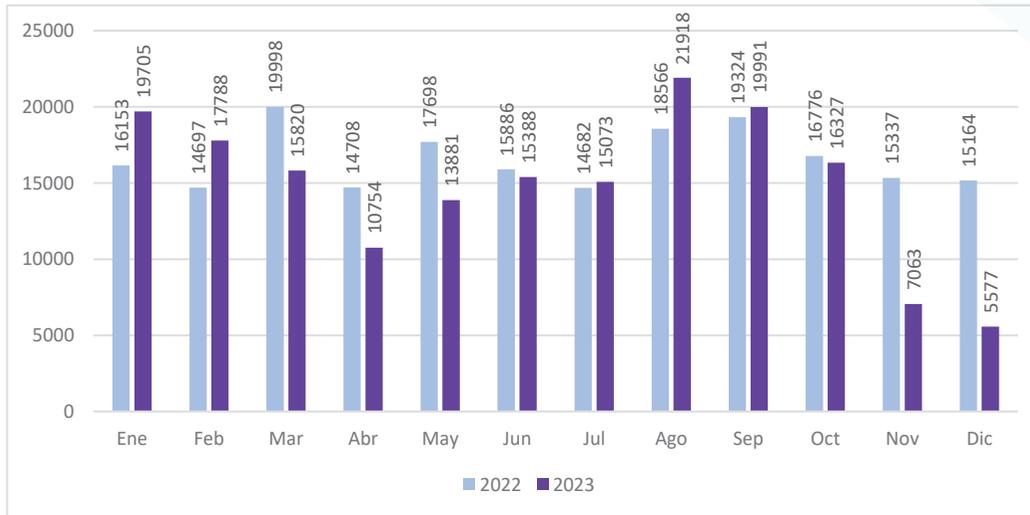


Gráfico N°2

Dentro del Pareto de esta sede, las pruebas de mayor incidencia son las de Programa de Riesgo cardiovascular seguidas por las realizadas a Gestantes.

Laboratorio Sede Barranquilla - Salud Social

Barranquilla: Laboratorio Salud Social

Cuenta con 1 Coordinadora Laboratorio, 6 Bacteriólogas tiempo completo, 7 auxiliares, 2 Recepcionista y 1 Auxiliar administrativo COVID

Secciones: Química, Hematología, Inmunología, Coagulación, Microscopia, Microbiología automatizada, Especiales y Especiales Elisa

PROMEDIO PRUEBAS 2022: 60414

PROMEDIO PRUEBAS 2023: 57960

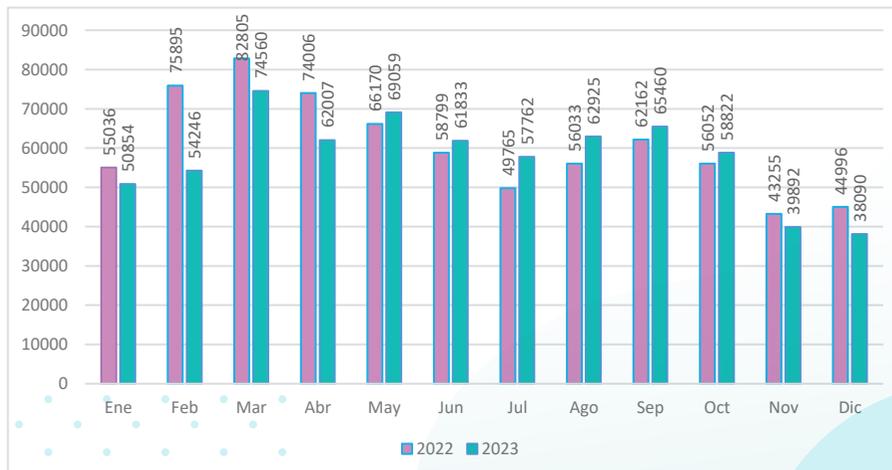


Gráfico N°3

Ordenamiento por Clientes Sede Barranquilla 2023

En el año 2023 se recibieron muestras de las sedes de Salud Social Calle 17 y Alkarawi, de las 11 sedes de Promocosta en Barranquilla y Municipios y de nuestras sedes de Calidad Medica en Valledupar y Promonorte en Cúcuta.

La entidad con más número de pruebas ordenadas es Promocosta.

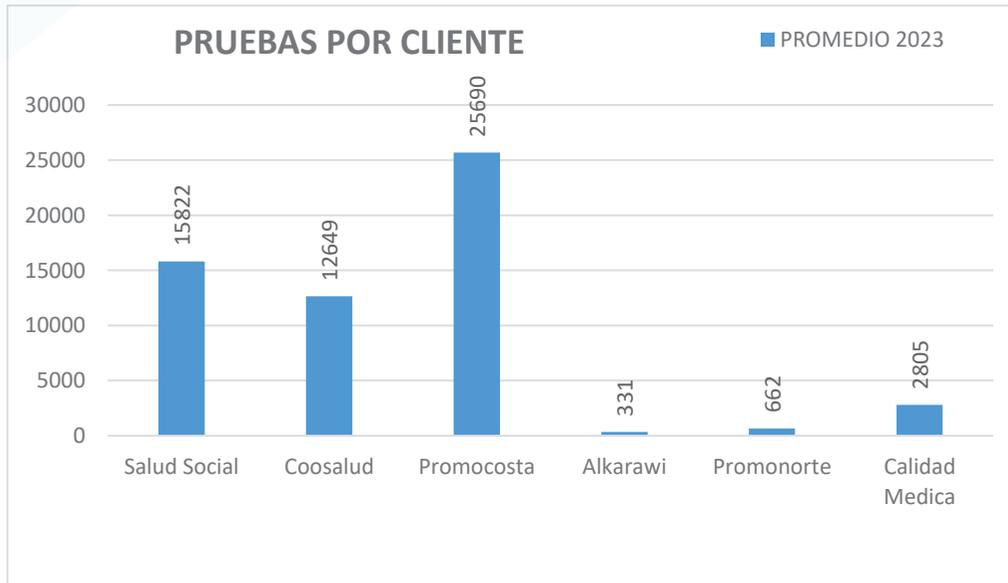


Gráfico N°4

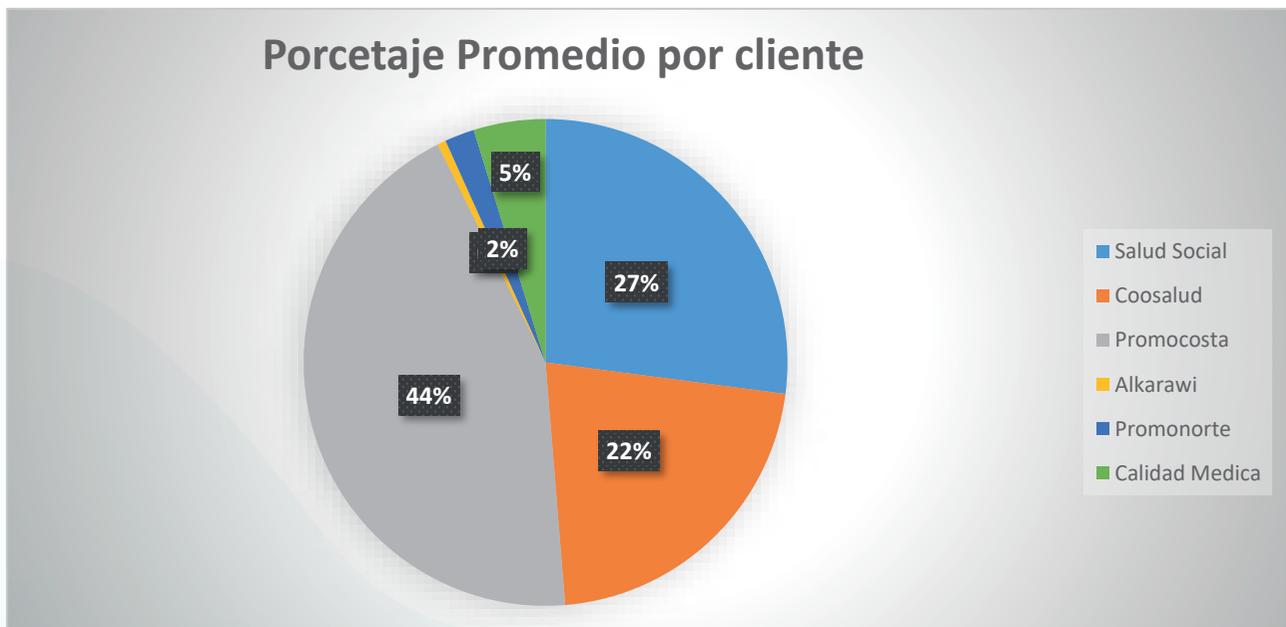


Gráfico N°5

En el año 2023 las pruebas que más impactaron en el Pareto de Prueba/costo fueron las relacionadas con el Programa de Riesgo Cardiovascular y Nefrología, especialmente en los meses de febrero a mayo debido a cierre CAC y a nivel de especialistas fueron las relacionadas las enviadas por Alergología (RAST Alergenos), Genética, Ginecología y Endocrinología.

LOGROS

- ✓ Implementación de 20 nuevas pruebas en el Laboratorio Clínico, 15 en el equipo nuevo de Microelisa DSX y las restantes en el equipo de Química (Amilasa, Lipasa y GGT) y el de Quimioluminiscencia (Vitamina B12 y Vitamina D25), logrando disminuir el número de pruebas remitidas.

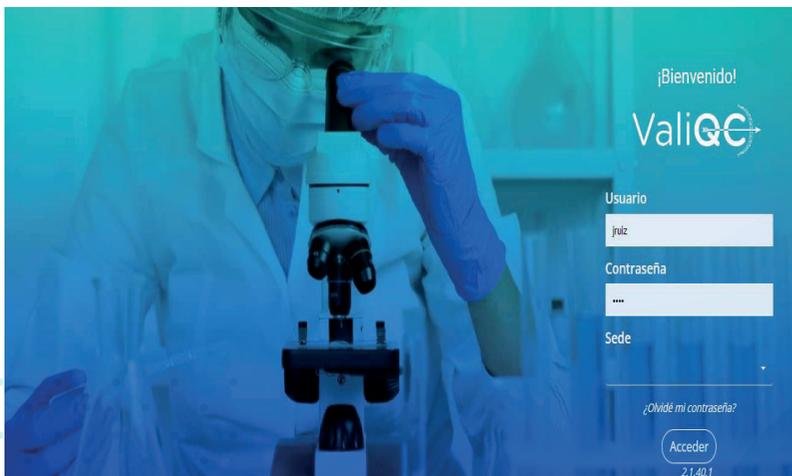


Equipo DSX Técnica ELISA

CCP	ANTICUERPOS ANTICITRULINA
ANAE	ANTICUERPOS ANTINUCLEARES ANAS
ENAS	ANTICUERPOS NUCLEARES EXTRACTABLES TOTALES [ENA] SS-
ACDNAI	ANTIDNA ANTICUERPOS
BETAGLIM	BETA 2 GLICOPROTEINA IGM
BETAGLIG	BETA 2 GLICOPROTEINA IgG
CARG	CARDIOLIPINA ANTICUERPOS IGG
CARM	CARDIOLIPINA ANTICUERPOS IgM
H1G	HERPES I ANTICUERPOS IgG
H1M	HERPES I ANTICUERPOS IgM
H2G	HERPES II ANTICUERPOS IgG
H2M	HERPES II ANTICUERPOS IgM
IGE	INMUNOGLOBULINA E [IG E] TOTAL POR EIA
TPA	TIROIDEOS PEROXIDASA (MICROSOMALES) ANTICUERPOS
AATT	TIROIDEOS TIROGLOBULINICOS ANTICUERPOS

- ✓ Implementación del Software de Calidad Analítica ValiQC en todas las sedes, que nos permite revisar nuestros controles internos en tiempo real y documentar dentro del mismo Software las acciones realizadas en casos de desviación.

De manera mensual el Software nos permite revisar el comportamiento de los controles internos para determina Error Total y Seis Sigma, ayudándonos a mejorar nuestra especificidad y precisión.



- ✓ Capacitación a Profesionales en bacteriología de las diferentes sedes en un Diplomado en Calidad Analítica, siendo soporte científico a los resultados del Software.
- ✓ Implementación de Pruebas POCT en consultorios y sede de crónicos.
Con soporte de Secretaria de Salud se implementaron en las diferentes sedes la realización de Pruebas rápidas de HIV – HEPATITIS B y TREPONEMA para las gestantes que acuden por primera vez.
Y en Sede Hospitalización colocamos un equipo POCT para realización de exámenes de Química de Urgencia.



RETOS

- ✓ Mantener los sistemas de garantía de la calidad
- ✓ Implementar Indicador que nos permite hacer seguimiento al comportamiento de los resultados de Competencia Técnica (Seis Sigma) y realizar acciones que nos lleven al mejoramiento continuo
- ✓ Mantener los controles periódicos de insumos y procesos a cargo auditoria de Laboratorio
- ✓ Trabajar de la mano con a las IPSs para regular el ordenamiento
- ✓ Ampliar nuestra cobertura de atención a más clientes
- ✓ Afianzar el área Microbiología con Bacterióloga especializada
- ✓ Implementar nuevas pruebas y tecnología acorde al crecimiento de las sedes

3. GESTIÓN DE MEDICAMENTOS E INSUMOS MÉDICOS

3. Introducción

El año 2023 se caracterizó por retos importantes que nos guiaron a enfocar todos los esfuerzos en la estabilización financiera de Multifarma, con el fin de llegar a un equilibrio entre las fuentes de ingreso y el uso de estos recursos. No obstante, todavía hay camino que recorrer, teniendo en cuenta que el 2022 se lograron mejores resultados financieros. Desde octubre 2023, se cuenta con la nueva contratación a través de la cual se alcanza el equilibrio financiero con un modelo mixto de cápita y PGP para Semedical, y se presenta propuesta de modelo PGP para Farmacias en Red que esperamos celebrar a principios del 2024.

En la cultura organizacional, se ha enfocado en estar centrados en el cliente y en acompañar a las personas en su camino hacia el bienestar. Se implementó un rediseño organizacional que permite brindar mayor apoyo y presencialidad a nuestros 20 Centros de Atención Farmacéutica en todo el Atlántico y seguimiento a los servicios tercerizados, fortaleciendo con empatía el servicio.

Multifarma se ha esforzado por formar y apoyar a sus colaboradores en su crecimiento y desarrollo, implementamos indicadores en la operación cualitativos y cuantitativos para medir el impacto de nuestras acciones. Así mismo, el control constante fue un pilar principal que se ejerció a través de auditorías y reuniones periódicas para evaluar y dar seguimiento a los resultados, para el año 2024 estarán siendo implementados a través de Power Bi.

La Nueva estructura organizacional nos ha permitido tener un mayor control y seguimiento de la operación, con una presencialidad y constancia en los puntos de Atención Farmacéutica, sin embargo, la alta rotación del personal genera un impacto directo en el indicador de Errores de Digitación principalmente en el NO PBS, en el cual seguimos trabajando con estrategias para mayor cobertura en conocimiento extendida a más colaboradores en la organización.

Con los Avances y Tendencias en la Tecnología en la Industria Farmacéutica que en el año 2023 forjaron los cimientos para el Futuro, nos espera un año 2024 Retador que nos invita a fortalecernos en Blockchain en Pharma y a utilizar los grandes beneficios que trae la Inteligencia Artificial (IA) y la Nanotecnología para la entrega dirigida de Medicamentos. Esto no solo mejorará la eficacia de los tratamientos, sino que también minimizará los efectos secundarios, mejorando la experiencia del paciente, como pilares para seguir creciendo en el año 2024.

3.1 Logros

1. Infraestructura Física

- Nuevos Locales: La Manga, Promocosta, Campo de la Cruz, Santa Lucia y Santo Tomas
- Adecuaciones: Salud Social, Sede principal, Bodegas.
- Seguridad: Cámaras, sensores de movimientos, Control de apertura y cierres en todos los dispensarios.

2. Tecnología y canales digitales

- Construcción de tableros de inteligencia de negocios para el monitoreo permanente de KPI de la Operación.
- Internet de respaldo como contingencia para los CAF de municipios.
- En nuestros canales digitales actualizamos y dinamizamos nuestra página web, se implementa el CHATBOT y el numeral 110.
- Construcción de nuevo modelo de abastecimiento con mayor claridad en aumentos de demanda, revisión de costos y evaluación de proveedores.
- Construcción e implementación de Usuario 360 y plan CAF Padrino para atacar la generación de pendientes.
- Construcción de tableros de distribución, líneas de picking y despacho para Logística.

3. Procesos

- Se mejoró en 17.33 puntos porcentuales los resultados de las auditorias del cliente en el segundo semestre del año 2023.
- Recertificación en las normas ISO 9001 e ISO 45001 para las empresas Semedical y Farmacias en Red.
- Reducción del tiempo de cierre de las ordenes de abastecimiento pasando de 15 días a 10 días lo que representa una disminución del 42%
- Automatización del análisis de abastecimiento y planeación de la distribución en Semedical.
- Se implementó evaluación de proveedores 360 donde se mide OTIF (A tiempo y completo de ordenes) y la robustez de acuerdos comerciales.
- Se creó el proceso de centralización de productos próximos a vencer, inmovilizados y averiados en el CEDI.
- Se implementó el comité de inmovilizados y próximos a vencer entre Compras, Dirección Técnica y Logística para mayor control y seguimiento.
- Se creó el proceso de CxP de Compras en conjunto de Tesorería, Contabilidad y Auditoría.

4. Financieros

- Ahorros en acuerdos comerciales y revaluación de precios por un monto de \$770 millones de pesos (aumento en 63% respecto al año anterior).
- Disminución en un 64% (\$49.158.000) las horas extras con respecto al año 2022.
- Aumento de los días de pago en 15 días gracias a instrumentos financieros de factoring con bancos y terceros.
- Aumento de días de plazo de pago y cupo de crédito con 5 proveedores en el segundo semestre de 2023.
- Los domicilios tercerizados lograron un ahorro significativo.

5. Inventarios

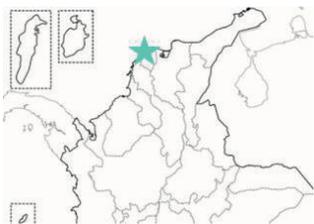
- Se logró un 99,98% de exactitud de los inventarios en las bodegas.
- La exactitud (\$) de los CAF fue de 99,18% (30 puntos porcentuales más que en el 2022).
- La exactitud de Inventarios (\$) global fue de 99,2% (0,7 puntos porcentuales más con respecto al año 2022).
- Se implementó la estrategia de inventarios cíclicos bajo la dirección de la Gerencia de Riesgos donde se realizaron más de 300 inventarios en promedio mensual.

6. La satisfacción general mejoró en 21.44 puntos porcentuales en el cierre del segundo semestre respecto al cierre del primer semestre del 2023.

7. Se adquirió nuevo vehículo tipo furgón para ampliar la capacidad de distribución.

8. El clima organizacional mejoró en 1.40 puntos porcentuales respecto al año 2022, obteniéndose un resultado de 84.40.

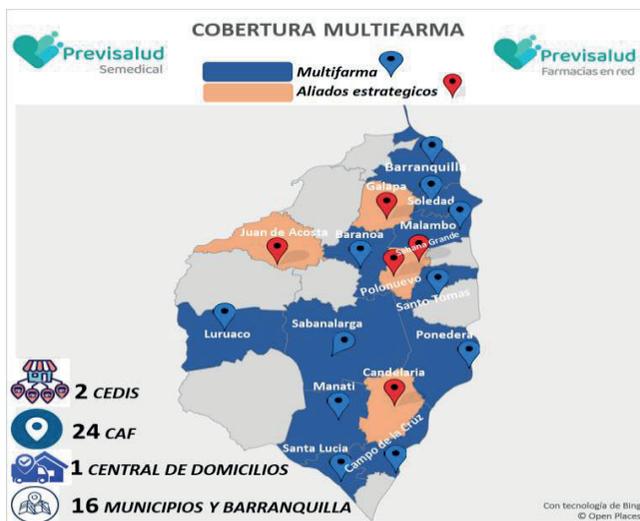
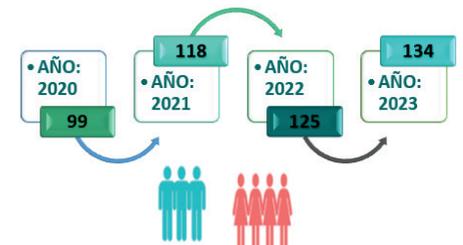
3.2 Cobertura Multifarma



16 Municipios

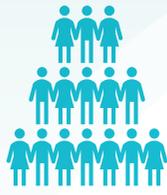
5 CAF

Aliados estratégicos



- CAF LA MANGA (BQUILLA)
- CAF PONEDERA
- CAF POLO NUEVO
- CAF BARANOA
- CAF CAMPO DE LA CRUZ
- CAF LURUACO
- CAF MALAMBO
- CAF MANATI
- CAF SABANALARGA (SEME...)
- CAF SANTO TOMAS
- CAF SANTA LUCIA
- CAF SOLEDAD
- CAF GALAPA
- CAF CANDELARIA
- CAF JUAN DE ACOSTA
- CAF SABANAGRANDE
- CAF PRADO
- FARMACIAS EN RED (NO PBS)
- CAF SALUD SOCIAL
- CEDI-SEMEDICAL - FARMACI...
- CAF PUEBLITO
- CAF PROMOCOSTA
- CAF LA PLAYA
- CAF CORDIALIDAD

Nuestra organización está conformada por 134 empleados, los cuales son el pilar fundamental para garantizar nuestros procesos misionales de Recepción, Almacenamiento, Distribución y Dispensación de medicamentos en 16 municipios del departamento del atlántico y 24 Centros de Atención Farmacéuticos (CAF)



347.488
Población
Asignada

 **Cientes**



25.948	321.540
Contributivo	Subsidiado
7%	93%

Contamos con mas de 152 proveedores nacionales y multinacionales, nuestros principales clientes son Coosalud EPS, Salud Social IPS, Promocosta IPS, Calidad Medica IPS.

En promedio la población capitada que tenemos asignada mensualmente es de 347 mil pacientes, de los cuales, el 93% son del régimen contributivo.

3.3. KPIs

Nombre del Indicador	MODELO CEOS	Meta del Indicador	2021	2022	2023	BIMENTRE 6 2023
% Exactitud de inventario (\$)	Efectividad	Optimo: > 99.5% Aceptable: 98.5- 99.5% Deficiente: < 60%	96,90%	98,50%	99,20%	99,70%
% Exactitud de inventario ítems	Efectividad	Optimo: > 90% Aceptable: 80 - 90% Deficiente: < 80%	70,21%	67%	87%	90,40%
% Resultados de auditoría del cliente	Efectividad	Optimo: > 90% Aceptable: 85 - 90% Deficiente: < 85%	86,80%	85%	86,30%	95,10%
Fill Rate de proveedores	Oportunidad	Optimo: >95% Aceptable: 90- 95% Deficiente: < 90%	95%	93.8%	94,50%	95,40%
Medicamentos vencidos	Efectividad	Optimo: < 0,1% Aceptable: 0,1% - 0,5% Deficiente: >0,5%		0,10%	0,04%	0,01%
Próximos a vencer	Efectividad	Optimo: < 0,5% Aceptable: 0,5% - 1,5% Deficiente: >1,5%	0,50%	1,67%	0,40%	0,30%
Oportunidad en la entrega de medicamentos (max 5 días de cada mes)	Oportunidad	Optimo: > 98% Aceptable: 97 - 98% Deficiente: < 97%	97,66%	96,01%	95,26%	96,90%
Medicamentos inmovilizados 45 días	Seguridad	Optimo: <1% Aceptable: 1- 2% Deficiente: > 2%	14%	1,10%	1,69%	1,30%
OTIF	Efectividad	Optimo: >50% Deficiente: <50%			33,80%	34,20%
Efectividad en la dispensación NO PBS	Efectividad	Optimo: > 95% Aceptable: 90 - 95% Deficiente: < 90%			76%	81%

Para el año 2023 la exactitud del inventario en dinero fue del 99.20% y la exactitud en ítems del 87%. Gracias a los controles implementados, como lo es, los inventarios cíclicos y aleatorios, en el último bimestre del año se obtuvieron mejores resultados, cumpliéndose con las metas establecidas.

El resultado acumulado de las auditorias del cliente fue del 86.30% en el 2023. Gracias a los cambios en la estructura organizacional, facilitaron el seguimiento y cumplimiento a los planes de mejoras trasados con el cliente, con lo cual, se logró cumplimiento en el último bimestre del año con un resultado de 95.10%

El fortalecimiento del seguimiento a nuestros proveedores y las alianzas estratégicas, dieron un resultado positivo en cuanto al cumplimiento de las solicitudes, con un 94.5% de cumplimiento global.

Con las estrategias de evaluación y rotación permanente de los inventarios, se logró reducir en 0.06% el porcentaje de medicamentos vencidos y en 1.27% el porcentaje de medicamentos próximos a vencer, respecto al año 2022.

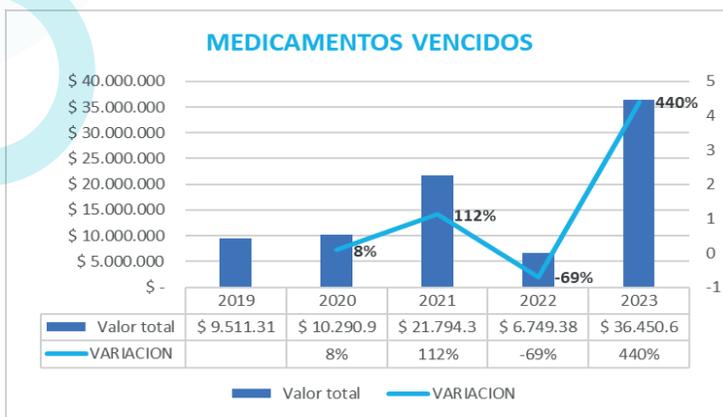
La oportunidad en la entrega de los medicamentos se vio afectada por las diferentes situaciones de escasez de medicamentos en la industria y por el modelo de contratación con el cliente. Con la nueva contratación se logró mejorar el presupuesto de compras y el abastecimiento en el ultimo bimestre del año.

El porcentaje de medicamento inmovilizados aumentó respecto al año 2022 debido a los nuevos medicamentos que pasaron del NO PBS al PBS y que no tenían rotación.

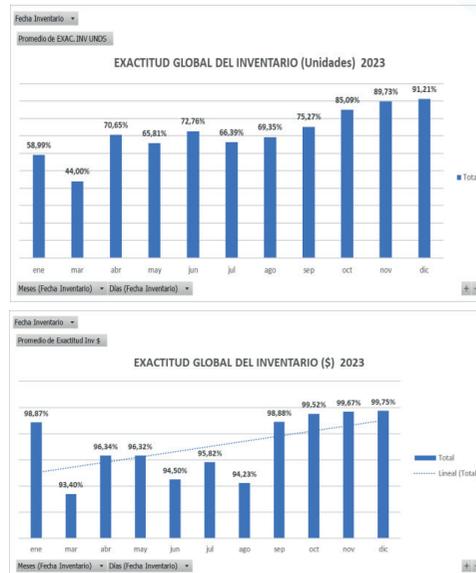
El cumplimiento de la promesa de entrega de los proveedores en cuanto a completitud y oportunidad fue el 33,80%, por lo cual, se trazarán alianzas y planes de mejoras con los cuales se optimice la cadena de suministros.

La efectividad en la entrega de medicamentos NO PBS se vio afectada por la rotación del personal en los dispensarios, lo cual, llevó a cometer errores en el proceso.

- Se evidencia un aumento en el valor de los medicamentos vencidos, el cual, el Pareto se encuentra en los medicamentos que pasaron al PBS en el 2021 y que no tuvieron rotación por su alta complejidad, además, haberlos dispensado a usuarios en el PBS hubiese incentivado la prescripción para mantener dichos tratamientos en el tiempo.



Resultados de Inventarios



- A partir del mes de julio con los cambios en la estructura organización y los controles establecidos en los procesos, se logró mejorar los resultados de los inventarios, los cuales, se vieron reflejados en los indicadores de exactitud en ítems y en dinero.

Gestión de la tecnología e infraestructura

Nombre del Indicador	MODELO CEOS	Meta del Indicador	2021	2022	2023
% Cumplimiento de mantenimiento preventivo equipos de cómputo	Seguridad	Optimo: > 95% Aceptable: 90%- 95% Deficiente: < 90%	98%	46%	95%
% Cumplimiento de calibración de equipos	Seguridad	Optimo: > 95% Aceptable: 90%- 95% Deficiente: < 90%	100%	98%	100%
% Cumplimiento de mantenimiento infraestructura e inmuebles	Seguridad	Optimo: > 95% Aceptable: 90%- 95% Deficiente: < 90%	97%	99,5%	87%

Para el año 2023 se logró mejorar el cumplimiento de los mantenimientos preventivos de equipos de cómputo y el cumplimiento en las calibraciones de equipos, sin embargo, se presentaron diversas dificultades para lograr cumplir con todos los mantenimientos de infraestructura e inmuebles, por lo cual, se evaluarán nuevas opciones como contingencias para lograr cumplir con el indicador en el año 2024.

• **Otros resultados**

Nombre del Indicador	MODELO CEOS	Meta del Indicador	2021	2022	2023
Índice de Clima Laboral	Comunicación	Optimo: > 80 Aceptable: 75 - 80 Deficiente: < 75		79	80,40
Índice de Cultura Organizacional	Comunicación	Optimo: > 80 Aceptable: 75 - 80 Deficiente: < 75	79.20	83.60	
Cumplimiento del plan de formación	Comunicación	Optimo: > 90% Aceptable: 85% – 90% Deficiente: < 85%	97%	77%	100%
Rotación de personal	Comunicación	Optimo: < 2% Aceptable: 2% – 5% Deficiente: > 5%	3%	3,7%	3,7%
Inducción de personal	Comunicación	Optimo: > 90% Aceptable: 85% – 90% Deficiente: < 85%	79%	98%	95%

El clima laboral mejoró en 1,4 puntos porcentuales respecto al año 202, dentro de las principales oportunidades de mejoras tenemos: desempeño y modelo de liderazgo.

La cultura organizacional mejoró en 4,4 puntos porcentuales respecto al año 2022, dentro de las principales oportunidades de mejoras tenemos: liderazgo hacia los equipos y énfasis estratégico.

Se logró el cumplimiento del 100% de las capacitaciones y/o formaciones planeadas en el año 2023 con un 99% de eficacia.

El indicador de rotación de personal se mantuvo en 3,7%, esto debido en su mayoría al proceso de interventoría realizado a mediados de año.

La disminución del indicador de inducción se debe al ingreso de personal para reemplazos inmediatos y de forma provisional o personal

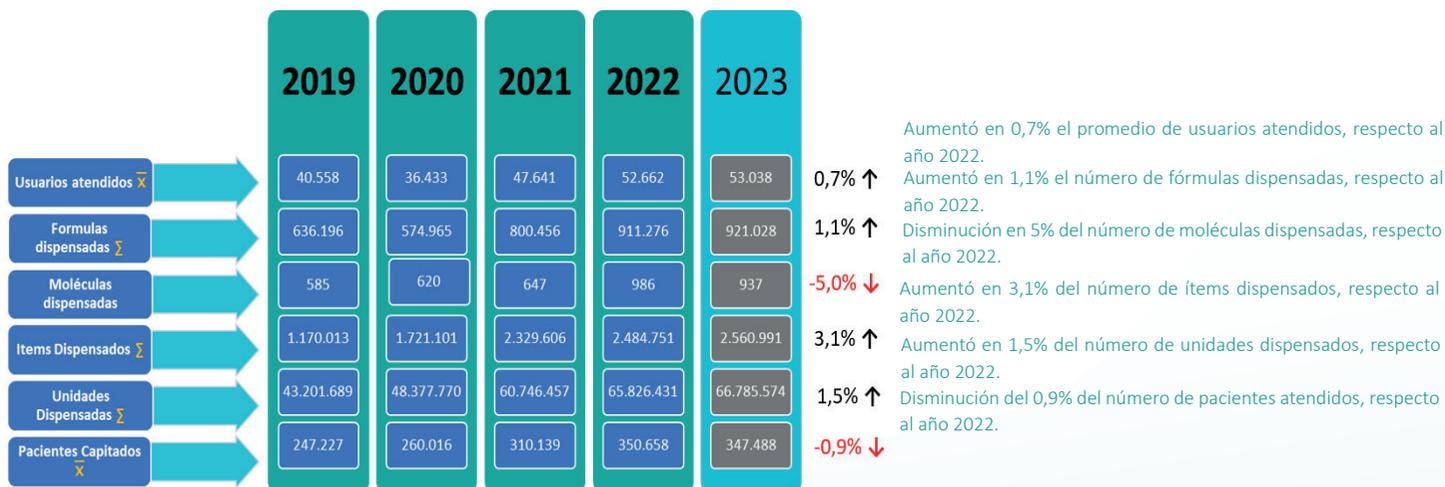
Otros resultados

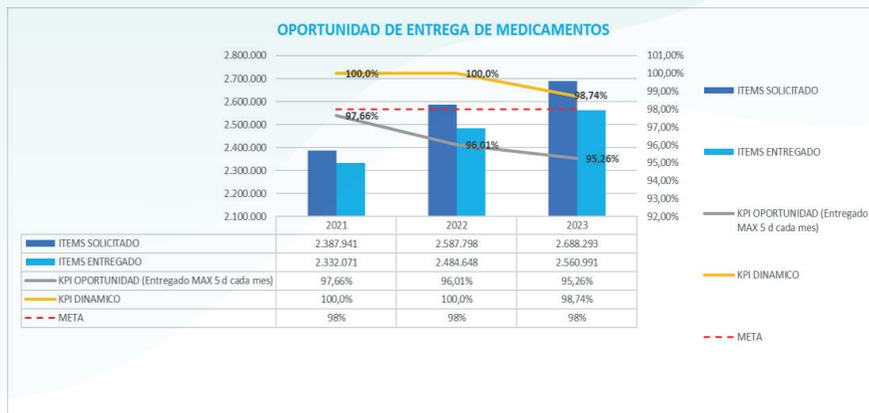
EMPRESA	2021	2022	2023	INC
PROMOCOSTA	\$299.003 <i>(Miles de pesos)</i>	\$383.205 <i>(Miles de pesos)</i>	\$405.462 <i>(Miles de pesos)</i>	6% ↑
(*) SALUD SOCIAL	\$549 <i>(Millones de pesos)</i>	\$713 <i>(Millones de pesos)</i>	\$781 <i>(Millones de pesos)</i>	10% ↑
(*) CALIDAD MEDICA	\$151 <i>(Millones de pesos)</i>	\$ 60 <i>(Millones de pesos)</i>	\$58 <i>(Millones de pesos)</i>	3% ↓
(*) PYC			\$14 <i>(Millones de pesos)</i>	Nuevo
(*) RED-MEDIHOS SAS			◆CONTRATO EVENTO: Medicamentos para enfermedades huérfanas \$2.118 <i>(Millones de pesos)</i>	Nuevo
COOSALUD EPS (Contrato cápita)		\$30.929 <i>(Millones de pesos)</i>	\$33.928 <i>(Millones de pesos)</i>	9,7% ↑

(*) Cifras en millones de pesos

Para el año 2023 se iniciaron 2 nuevos contratos (Red-MEDIHOS S.A.S y PYC) y se presentaron incrementos en los ingresos de los contratos con Salud Social IPS, Promocosta y Coosalud, este ultimo representó el mayor ingreso teniendo en cuenta que se ajustaron los valores contractuales.

KPI's Semedical





- Se ha aumentado progresivamente los ítems solicitados y los ítems entregados.
- El KPI de oportunidad de entrega en Pendientes se vio afectado en el 2023 con el cierre de los domicilios.
- En el 2023 se sobrepasó todas las metas que tenemos frente al cliente.

Experiencia del usuario

Nombre del Indicador	MODELO CEOS	Meta del Indicador	2021	2022	2023	Bimestre 6 (2023)
% de Satisfacción Global del Usuario/Paciente	Comunicación	Optimo: > 90% Aceptable: 85 - 90% Deficiente: < 85%	88,36%	81,80%	72,32%	81,62%
% Usuarios que recomiendan la farmacia a un familiar o conocido	Comunicación	Optimo: > 95% Aceptable: 90 - 95% Deficiente: < 90%	95,10%	91,28%	82,76%	89,61%
Amabilidad	Comunicación	Optimo: > 95% Aceptable: 90 - 95% Deficiente: < 90%	91,08%	86,68%	77,41%	87,76%
Rapidez	Comunicación	Optimo: > 95% Aceptable: 90 - 95% Deficiente: < 90%	86,39%	84,67%	71,37%	82,66%
Tasa de Quejas de Pacientes	Comunicación	Optimo: < 1.5 Aceptable: 1.5 - 1.9 Deficiente: > 1.9	0,12	0,84	1	0,88

En el 2023 los indicadores de satisfacción disminuyeron respecto al año 2022, la mayor insatisfacción de los usuarios se vio reflejada por los medicamentos pendientes, tiempos en sala y servicio, sin embargo, para el segundo semestre del año 2023 se realizaron muchas mejoras en cuanto al abastecimiento para garantizar en mayor oportunidad la disponibilidad de los medicamentos, se ajusto el presupuesto para compras, se realizaron optimizaciones en el proceso de dispensación para reducir los tiempos de espera en sala, se mejoró la infraestructura física en varios dispensarios, se implementó el chatbot para agendamiento de pendientes, se realizaron capacitaciones en humanización a los colaboradores, todo esto se vio reflejado en los resultados obtenidos en el ultimo bimestre donde se evidencia mejores resultados en los indicadores y tienen una tendencia positiva.

¿De qué se quejan nuestros usuarios en 2023?

CATEGORIA DE IMPACTO	No PQRS	Suma de Consecutivo
MEDICAMENTO PENDIENTE	569	96%
REFERENTE A SERVICIO	21	4%
Total general	590	100%

Durante el año 2023 se recibieron un total de las 590 quejas de los usuarios, de las cuales, el 96% corresponden a medicamentos pendientes y un 4% corresponde a servicio.

Resultados financieros (*) Cifras en millones de pesos

Nombre del Indicador	Meta del Indicador	2021	2022	2023
Ingresos Operacionales	---	\$ 22,125	\$ 31,630	\$ 35,324
Ing no oper / Ing Op		0,33%	0,81%	1,77%
Margen Bruto	Optimo > 25% Aceptable: 20- 25% Deficiente: < 20%	36,56%	27,47%	19,81%
Margen Neto	Optimo >18% Aceptable: 16%- 18% Deficiente: < 16%	19,93%	14,05%	10,26%
Razón de endeudamiento	30%- 50%	52,69%	63,30%	64,45%
Días Ciclo de caja	----	-25	-11	-1
Cuentas por cobrar en días	-----	53	49	68
Cuentas por pagar en días	-----	95	89	94
Días De Existencia De Inventarios	-----	16	29	24
Porcentaje de Glosas	Optimo < 3% Aceptable: 3%- 5% Deficiente: > 5%		1,95%	6,87%

Los ingresos operaciones aumentaron en un 12% con respecto al año 2022.

La razón de los ingresos no operacionales aumentó en un punto porcentual con respecto al año 2022.

El margen bruto disminuyó en 8 puntos porcentuales y el margen neto en 4 puntos porcentuales respecto al año 2022, esto debido al aumento en los costos de los medicamentos, aumento en los gastos y a las tarifas pactadas con el cliente que no favorecieron a la organización.

La razón de endeudamiento subió en un punto porcentual respecto al año 2022, esto debido al incremento en los pasivos.

El ciclo de caja mejoró sustancialmente debido al aumento en la ampliación en el plazo de pago a proveedores (5 días adicionales respecto al 2022).

El plazo en días de cartera clientes aumentó en 20 días respecto al año 2022.

El plazo en días de proveedores aumentó en 5 días respecto al año 2022.

Los días de existencias de inventarios disminuyeron en 5 días respecto al 2022.

El porcentaje de glosas aumento en 5 puntos porcentuales respecto al año 22, sin embargo, fueron subsanadas oportunamente.

Otros resultados

Nombre del Indicador	MODELO CEOS	Meta del Indicador	2021	2022	2023
Índice de Frecuencia por accidentalidad global	Seguridad	Optimo: < 1% Aceptable: 1%- 1.5% Deficiente: > 1.5%	5,38%	4,81%	1,94%
Índice de severidad por accidentalidad	Seguridad	Optimo: < 2,5% Aceptable: 2,5%- 7% Deficiente: > 7%	19,35%	43,27%	2,91%
Ausentismo por causa medica	Seguridad	Optimo: < 3,5% Aceptable: 3,5%- 6% Deficiente: > 6%	2,69%	2,24%	4,12%

Durante el año 2023 se presentó un siniestro vial y dos eventos que generaron golpes, contusiones o aplastamientos.

KPI's Farmacias en Red



Experiencia del usuario

Nombre del Indicador	MODELO CEOS	Meta del Indicador	2022	2023	Bimestre 6 (2023)
% de Satisfacción Global del Usuario/Paciente	Comunicación	Optimo: > 90% Aceptable: 85 - 90% Deficiente: < 85%	87,15%	88,54%	88.86%
% Usuarios que recomiendan la IPS a un familiar o conocido	Comunicación	Optimo: > 95% Aceptable: 90 - 95% Deficiente: < 90%	94,76%	93,73%	94.57%
Amabilidad	Comunicación	Optimo: > 95% Aceptable: 90 - 95% Deficiente: < 90%	91,53%	91,24%	94.71%
Rapidez	Comunicación	Optimo: > 95% Aceptable: 90 - 95% Deficiente: < 90%	89,34%	82,47%	89.43%
Tasa de Quejas de Pacientes	Comunicación	Optimo: < 1.5 Aceptable: 1.5 – 1.9 Deficiente: > 1.9	1,29	2,14	1,70%

En el 2023 los indicadores de satisfacción disminuyeron respecto al año 2022, la mayor insatisfacción de los usuarios se vio reflejada por los medicamentos pendientes y medicamentos por fuera de la nota técnica pactada con la EPS, sin embargo, gracias a las intervenciones que se realizaron estratégicamente con la EPS, para el último bimestre del año se obtuvieron mejores resultados.

¿De qué se quejan nuestros usuarios en 2023?

CATEGORIA DE IMPACTO	No PQRS	Suma de Consecutivo
MEDICAMENTO PENDIENTE	53	94%
REFERENTE A SERVICIO	3	6%
Total general	56	100%

Durante el año 2023 se recibieron un total de las 56 quejas de los usuarios, de las cuales, el 94% corresponden a medicamentos pendientes y un 6% corresponde a servicio.

Resultados financieros (*) Cifras en millones de pesos

Nombre del Indicador	Meta del Indicador	2021	2022	2023	
Ingresos Operacionales	----	\$ 17,397	\$ 15,039	\$ 17,290	Los ingresos operaciones aumentaron en un 15% con respecto al año 2022.
Ing no oper / Ing Op	----	1,99%	3,03%	3,69%	La razón de los ingresos no operacionales aumentó en 0,66 puntos porcentuales con respecto al año 2022.
Margen Bruto	Optimo > 25% Aceptable: 20- 25% Deficiente: < 20%	21,55%	19,28%	18,18%	El margen bruto disminuyó en 1 punto porcentual respecto al año 2022, esto debido al aumento en los costos de los medicamentos.
Margen Neto	Optimo >18% Aceptable: 16%-18% Deficiente: < 16%	15%	10,78%	15,83%	El margen neto aumentó en 5 puntos porcentuales con respecto al año 2022.
Razón de endeudamiento	30%- 50%	52,12%	67,98%	62,37%	La razón de endeudamiento disminuyó en 6 puntos porcentuales respecto al año 2022, esto debido al incremento en los activos.
Días Ciclo de caja	----	83	92	125	El ciclo de caja desmejoró debido al aumento en el plazo en días de cartera del cliente (30 días) y a la disminución en el plazo de pago a proveedores (3 días menos que el año 2022).
Cuentas por cobrar en días	-----	157	163	194	El plazo en días de cartera clientes aumentó en 30 días respecto al año 2022.
Cuentas por pagar en días	-----	83	92	89	El plazo en días de proveedores disminuyó en 3 días respecto al año 2022.
Días De Existencia De Inventarios	-----	9	21	20	Los días de existencias de inventarios disminuyó en un día respecto al 2022.

▪ **Otros resultados**

Nombre del Indicador	MODELO CEOS	Meta del Indicador	2021	2022	2023
Índice de Frecuencia por accidentalidad global	Seguridad	Optimo: < 1% Aceptable: 1%- 1.5% Deficiente: > 1.5%	5,88%	5,88%	0%
Índice de severidad por accidentalidad	Seguridad	Optimo: < 2,5% Aceptable: 2,5%- 11,76% Deficiente: > 11,76%	11,76%	64,61%	0%
Ausentismo por causa medica	Seguridad	Optimo: < 4,5% Aceptable: 4,5%- 6% Deficiente: > 6%	2,26%	3,71%	3,90%

Durante el año 2023 no se presentaron accidentes laborales.

3.4 Retos 2024

Con la llegada de este nuevo año, vienen Nuevos Retos y estaremos enfocados principalmente en avanzar para lograr ejecutar a cabalidad los Proyectos definidos como grupo Corporativo dentro de nuestra Planeación Estratégica, por mencionar algunos de ellos:

INFRAESTRUCTURA FISICA

- Proyecto de paneles solares en municipios.
- Finalización de obras en Semedical Calle 17, ampliación Sala CAF SALUD SOCIAL y Traslado CAF PUEBLITO.
- Unificación de CAF PRADO – FRED BARRANQUILLA, y Unificación CAF SABANALARGA – FRED SABANALARGA.

PROCESOS

- Optimizar el proceso de agotados y no disponible con integración de las IPS.
- Optimizar el proceso para disminuir los pendientes y mejorar la oportunidad de entrega.
- Afianzar el programa de aliados estratégicos con proveedores.
- Fortalecer la fidelización del personal para disminuir la rotación.
- Expandir línea de negocio al canal comercial con el proyecto PREVIPHARMA.
- Fortalecer la medición y mejora del servicio postventa.
- Medir el desempeño de la cadena de suministros desde la gestión de compras hasta la dispensación y entrega al usuario final.
- Mejoraremos nuestro programa de seguimiento farmacoterapéutico.

TECNOLOGIA Y TRANSFORMACION DIGITAL

- Avanzar con la Estructura en la Big Data para encontrar señales de valor y extrapolar su uso en el mejoramiento continuo de los procesos.
- Implementaremos con IA alertas que nos ayuden a prevenir y/o identificar posibles errores en la dispensación
- Mejorar la atención a través de los canales digitales, ampliando la cobertura de nuestros servicios para optimizar la usabilidad de las herramientas tecnológicas implementadas como la página Web, Chat Bot, Agendamed, entre otras y probando nuevos servicios, como el agendamiento de citas para reclamar medicamentos NO PBS o Pendientes, Turno Virtual para la entrega de Medicamentos, entre otros.

- Implementar proyecto donde el usuario solicite el envío de su fórmula medica asumiendo el valor del domicilio, proyectando como una línea de negocio.
- Optimizar el sistema de información Solint y apoyar con desarrollos externos.
- Disponer de termohigrómetros inteligentes que arrojen alertas sobre desviaciones de temperaturas en los medicamentos refrigerados.
- Implementar Identificación biométrica que nos permita desmaterializar la formula, mitigar el riesgo en la suplantación de usuarios y optimizará los tiempos de espera, disminuir los costos de papel y optimizará los tiempos de digitalización de Actas de Entrega permitiéndonos mayor oportunidad en Respuesta a PQR, entre otros beneficios.

COMUNICACION

Ampliar y continuar desarrollando estrategias que nos permitan seguir llegando a toda nuestra red de usuarios y grupos de interés.

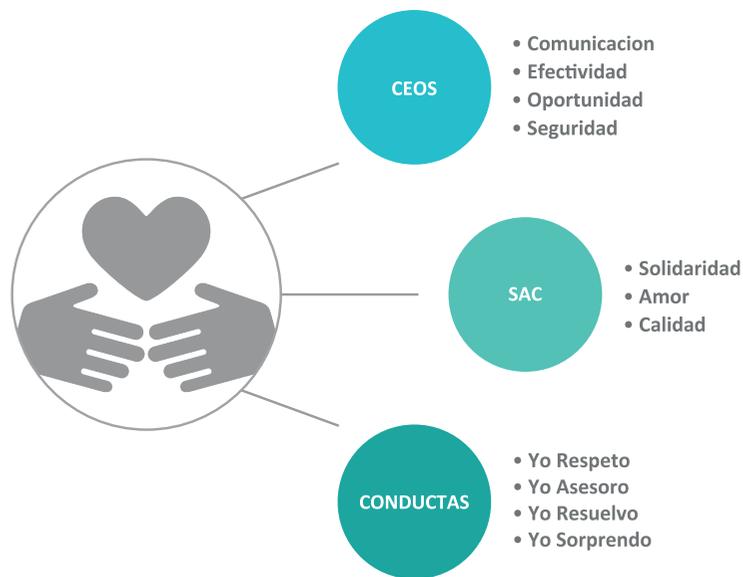


4. GESTIÓN CON USUARIOS

El año 2023 presentó desafíos en la prestación de los servicios para el grupo Previsalud, que trajeron consigo oportunidades para demostrar nuestra capacidad de adaptación, innovación y compromiso con la satisfacción del usuario.

La alta demanda de servicios nos llevó a implementar diferentes estrategias para asegurar el acceso a los servicios garantizando disponibilidad y oportunidad en todo momento. Este enfoque nos permitió no solo satisfacer las necesidades actuales sino también anticiparnos a las futuras demandas.

Además, seguimos trabajando en el desarrollo de nuestra cultura organizacional en nuestro talento humano, haciendo énfasis en nuestro modelo de atención CEOS, nuestros valores SAC y nuestras conductas de servicio. Estos aspectos siguen siendo reforzados en todas nuestras empresas como parte de nuestro compromiso constante con la excelencia en la Calidad.



A continuación, se mencionan los resultados más importantes relacionados con la experiencia al usuario:

4.1. Tasa de queja por mil usuarios

A nivel de IPS las empresas Salud Social, Promocosta y Calidad Médica se mantuvieron en meta del indicador. En el caso particular de Promocosta y Calidad Médica mejoraron con respecto al año anterior disminuyendo la tasa de quejas. Por su parte, Promonorte también tuvo una mejora significativa en cuanto a la tasa de quejas, pasando de 3.31 en 2022 a 1.78 en 2023, pese a ello aún continúa fuera de los niveles óptimos esperados.

INDICADOR	META	IPS	2020	2021	2022	2023
Tasa de Quejas x 1000 Usuarios atendidos	Optimo: < 1,3 Aceptable: 1,3 - 1,5 Deficiente: > 1,5	Salud Social	0.49	0.12	0.84	0.94
		Promocosta	0.20	0.70	1.80	0.40
		Calidad Médica	0.21	0.6	1.20	0.58
		Promonorte	4.80 *	0.40	3.31	1.78

Los principales motivos de quejas durante el año 2023 fueron:

Salud Social	Promocosta	Calidad Médica	Promonorte
<ul style="list-style-type: none"> • Demora para la asignación de citas • Atención poco amable • Demora para la atención del profesional • Demora para la facturación o confirmación de citas • Mal direccionamiento del usuario 	<ul style="list-style-type: none"> • Demora para la asignación de citas • Agenda no disponible • Referente al servicio • Problema con el agendamiento • Demora en la realización de juntas médicas • Usuario no logra comunicación con el centro de contacto 	<ul style="list-style-type: none"> • Demora para la facturación o confirmación de citas • Mal direccionamiento del usuario • Demora para la asignación de citas • Atención poco amable 	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda no disponible • Demora para la asignación de citas • Cancelación de cita sin previo aviso • Referente a servicio • Demora en la atención de posconsulta

Como respuesta a las quejas presentadas, se implementaron diferentes estrategias para garantizar la accesibilidad, oportunidad, continuidad y mejorar la experiencia en la prestación de los servicios. Entre las principales estrategias estuvieron:

- La apertura de nuevos canales de atención gestionados por el centro de contacto como Whatsapp, #110, Blaster para el envío masivo de mensajes de voz, flujogramas de Chatbot, servicio Callback para la devolución automática de llamadas y el agendamiento por páginas web.
- El redireccionamiento de las llamadas telefónicas a Whatsapp para asegurar la contactabilidad de los usuarios que no hayan accedido al servicio en su primer intento.
- La campaña ¡Hola!, ¿cómo estás? con la personificación de Doña Gentileza en Salud Social.
- La apertura de una nueva sede de Promocosta en Santa Marta.
- En Promonorte se realizó una reingeniería del proceso de agendamiento con la instalación de teléfonos rojos en sedes principales, la asignación de la coordinación operativa, campañas masivas de comunicación, proceso de posconsulta y agendamiento de programas desde el centro de contacto.
- Participación permanente de la Liga de Usuarios en las actividades y capacitaciones de la Oficina de Participación Ciudadana del Distrito de Barranquilla.
- Mesas de trabajo con entes territoriales y asegurador para intervenir oportunamente quejas de los usuarios.

• Farmacias

En cuanto a las farmacias, se evidenció en 2023 un aumento en el indicador de tasa de quejas con respecto al 2022 en ambas empresas.

INDICADOR	META	FARMACIA	2021	2022	2023
Tasa de Quejas x 1000 Usuarios atendidos	Optimo: < 1,3 Aceptable: 1,3 - 1,5 Deficiente: > 1,5	Semedical	0.12	0.84	1.00
		Farmacias en Red	0.07	1.29	2.14

Los principales motivos de quejas estuvieron relacionados con medicamentos pendientes (96%) y referente al servicio (4%). Para esto se ha estado mejorando los inventarios en cada empresa interviniendo los procesos de compra, logística y operativos. Además, se tuvo otras situaciones ajenas como las novedades por desabastecimiento de moléculas por la industria.

- Pese al incremento en el número de quejas, el grupo empresarial se ha comprometido con mejorar la experiencia del usuario. Es por lo que se han implementado diferentes acciones que han redundado en una mejor percepción frente a los servicios de las farmacias. Entre estas acciones se encuentran:
- La visualización de los pendientes de los CAF por parte del centro de contacto para un mejor direccionamiento de los pacientes.
- El desarrollo de un Chatbot para el agendamiento de entrega de pendientes de medicamentos.
- La implementación de una fila rápida en dispensarios para la atención de usuarios con fórmulas iguales o menores a 3 medicamentos.
- La habilitación de centros de atención farmacéutica para la dispensación de medicamentos de control especial en Luruaco, Malambo y Campo de la Cruz.
- La ampliación y mejora de la infraestructura física de los dispensarios de la Manga, Promocosta, Campo de la Luz, Santa Lucía y Santo Tomás.
- Ampliación de los horarios de atención de los dispensarios.
- Ampliación en el agendamiento inteligente de nuevos servicios.
- Mejoramiento en el proceso de emisión de fórmulas por parte de las IPS.
- Implementación de digiturnos en dispensarios.
- Aumento de personal en líneas de frente de dispensarios en horarios críticos

Con ello seguimos enfocándonos en la mejora de nuestros procesos internos para garantizar la eficiencia y la calidad de nuestros servicios.

4.2. Satisfacción global de usuarios

• IPS

De las encuestas realizadas a los usuarios durante el año 2023 se observa que la percepción de la satisfacción global de usuarios para las empresas Salud Social, Promocosta y Promonorte disminuyó en el año 2023 con respecto al año anterior. Por su parte, en Calidad Médica aumentó. La mayoría de los resultados no satisfactorios se evidenciaron durante el primer semestre del año cuando durante la curva de aprendizaje con la implementación del nuevo software operativo Dinámica Gerencial. No obstante, continuamos mejorando la prestación de nuestros servicios para lograr resultados óptimos en la percepción del usuario.

INDICADOR	META	IPS	2020	2021	2022	2023
% Satisfacción Global del usuario	Optimo: > 95% Aceptable: 90 - 95% Deficiente: < 90%	Salud Social	98.6%	94.7%	94.4%	92.9%
		Promocosta	98.0%	96.0%	90.7%	90.0%
		Calidad Médica	97.0%	96.0%	96.0%	98.0%
		Promonorte	97.0%	98.3%	98.0%	89.0%

Por otro lado, en cuanto a la medición del indicador de recomendación de la IPS a un familiar o conocido, se evidenció una mejoría en los resultados de las empresas. En el caso de Promonorte, aunque no logró estar en rango óptimo, mostró una tendencia positiva hacia la mejora gracias a los esfuerzos que se han venido adelantando para mejorar la experiencia en la atención.

INDICADOR	META	IPS	2020	2021	2022	2023
% Usuarios que recomendarían a la IPS a familiares y conocidos	Óptimo: > 95% Aceptable: 90 - 95% Deficiente: < 90%	Salud Social	98.6%	98.2%	98.2%	97.0%
		Promocosta	-	-	94.9%	95.3%
		Calidad Médica	97.0%	98.0%	95.0%	98.0%
		Promonorte	-	98.0%	90.0%	93.8%

• Farmacias

Para las farmacias, los resultados de percepción de la satisfacción de los usuarios se mantienen por debajo de la meta esperada, con una leve mejoría evidenciada en Farmacias en Red.

INDICADOR	META	FARMACIA	2021	2022	2023
% Satisfacción Global del usuario	Óptimo: > 95% Aceptable: 90 - 95% Deficiente: < 90%	Semedical	88.4%	81.8%	72.3%
		Farmacias en Red	82.0%	87.2%	88.5%

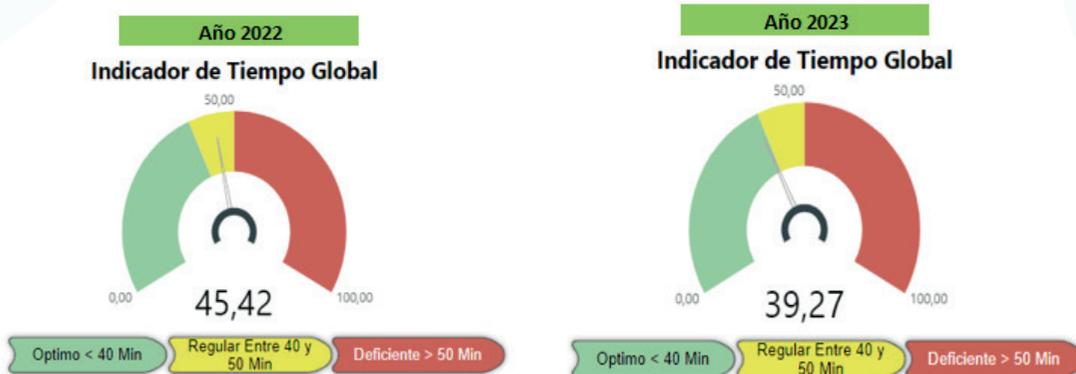
En cuanto al indicador de recomendación de las farmacias a familiares y conocidos ambas instituciones presentaron una variación negativa en los resultados.

INDICADOR	META	FARMACIA	2021	2022	2023
% Usuarios que recomendarían a la farmacia a familiares y conocidos	Óptimo: > 95% Aceptable: 90 - 95% Deficiente: < 90%	Semedical	95.1%	91.3%	82.8%
		Farmacias en Red	-	94.8%	93.7%

Dentro de los aspectos a los que se ha hecho mayor seguimiento a través de las encuestas están la amabilidad en la atención por parte del personal y la rapidez, los cuales han venido mejorando si se compara el comportamiento del primer semestre del año 2023 con respecto al segundo semestre. En todo caso, se continúa trabajando en la mejora continua de los diferentes procesos internos para impactar en los resultados y prestar un mejor servicio a los usuarios.

4.3. Tiempos de atención en sede

En términos generales durante el 2023 se obtuvo una reducción de 6.15 minutos promedio en el tiempo global desde que el usuario ingresa hasta que finaliza la atención del primer contacto con el usuario en línea de frente, en comparación con el 2022. La evaluación continua de los tiempos a través de los digiturnos y la intervención frente a las desviaciones en las filas de mayor volumen, han permitido asegurar resultados cada vez más eficientes para la atención de los usuarios.



Para el 2024, se proyecta la implementación de digiturnos para todas las sedes de IPS con la migración a una nueva tecnología y proveedor que permitirá la medición y gestión de todo el ciclo de atención, ya no sólo hasta la atención en líneas de frente y tomas de muestras, sino también en los diferentes servicios de las IPS. Con ello, esperamos seguir impactando en los tiempos de atención durante todo el viaje del usuario por la institución.

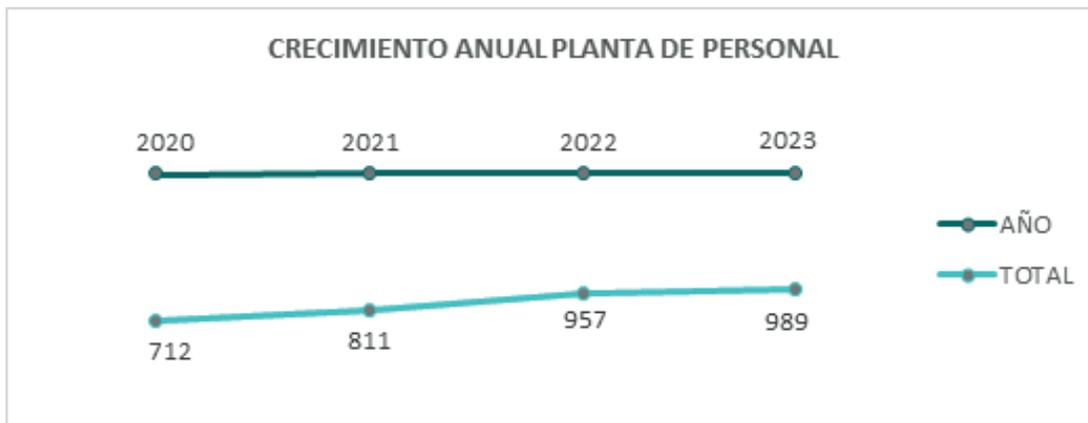


5. Gestión Humana

5.1. NUESTRO TALENTO Y CULTURA

El talento y la cultura son dos pilares fundamentales para el éxito de las empresas del grupo empresarial. Es a través del talento, que hemos venido avanzando en proyectos de expansión, innovación, productividad y sostenibilidad empresarial.

Como parte de nuestra expansión, el 2023 tuvimos un crecimiento de 32 colaboradores, cerrando el año con 989 colaboradores con respecto al año 2022 que cerró con 957 colaboradores. Esto también aporta al fortalecimiento de la empleabilidad donde se observa un crecimiento de la planta de colaboradores en los últimos años.



5.1.1. Demografía y grupos generacionales

Como parte de las estrategias que resaltamos el modelo de contrato a término indefinido, como la principal estrategia de fidelización del talento, el cual representa un 63.3% sobre el total de la planta de personal. Así mismo, aportamos a la construcción de la empleabilidad donde las mujeres representan una alta participación en la atracción y contratación de personal, representado en el 66% con 654 mujeres contratadas.

335 HOMBRES - 34%

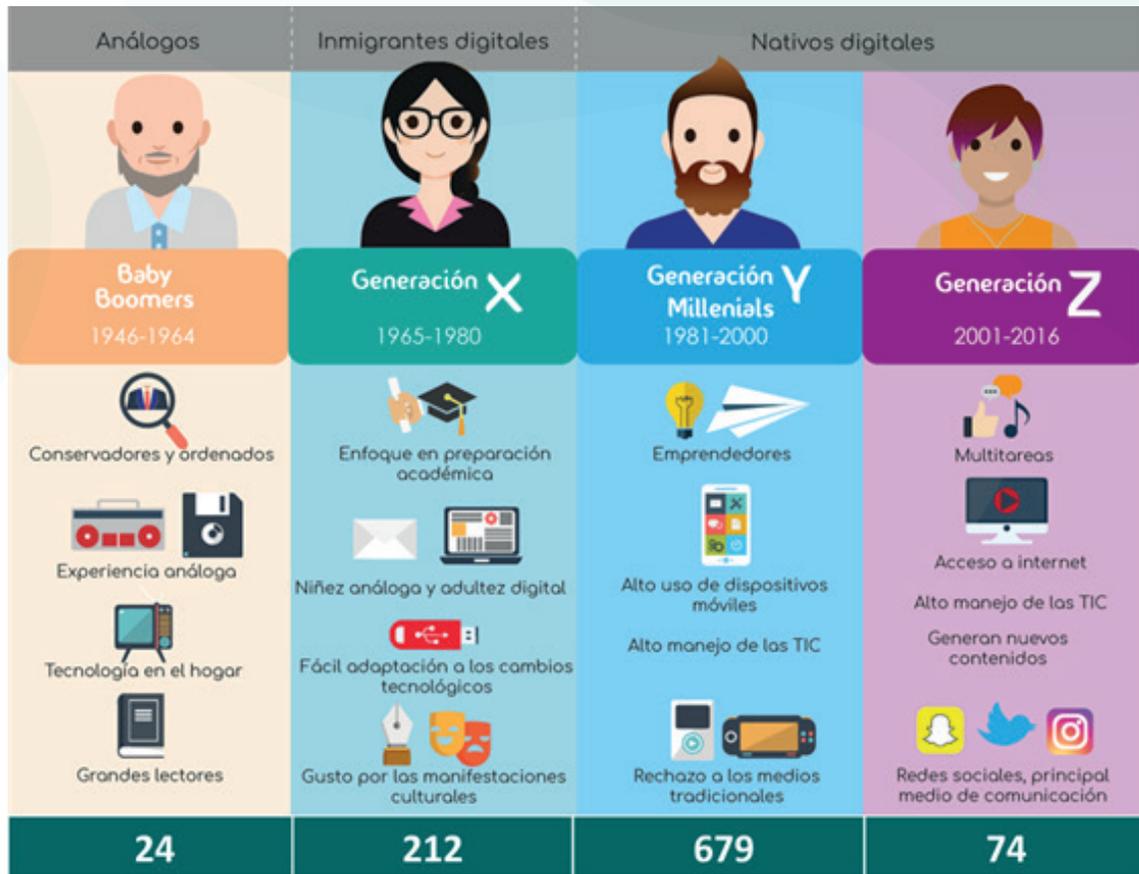


654 MUJERES - 66%



Como organización nos consideramos una empresa inclusiva, en la que la equidad de género y la igualdad de los derechos en hombres y mujeres tienen un peso importante. Muestra de ello, la participación igualitaria de hombres y mujeres en cargos de liderazgo operativo y estratégico, evidenciando con ello la equidad de género en nuestro modelo de liderazgo. Al cierre del 2023, contábamos con 116 líderes (operativos y estratégicos), en los que el 50% son hombres y el 50% son mujeres.

Otra de las fortalezas del grupo empresarial, es su variedad de generaciones con las que cuenta en los diferentes equipos de trabajo y compuesta por cuatro generaciones que juntas han logrado apalancar los resultados.



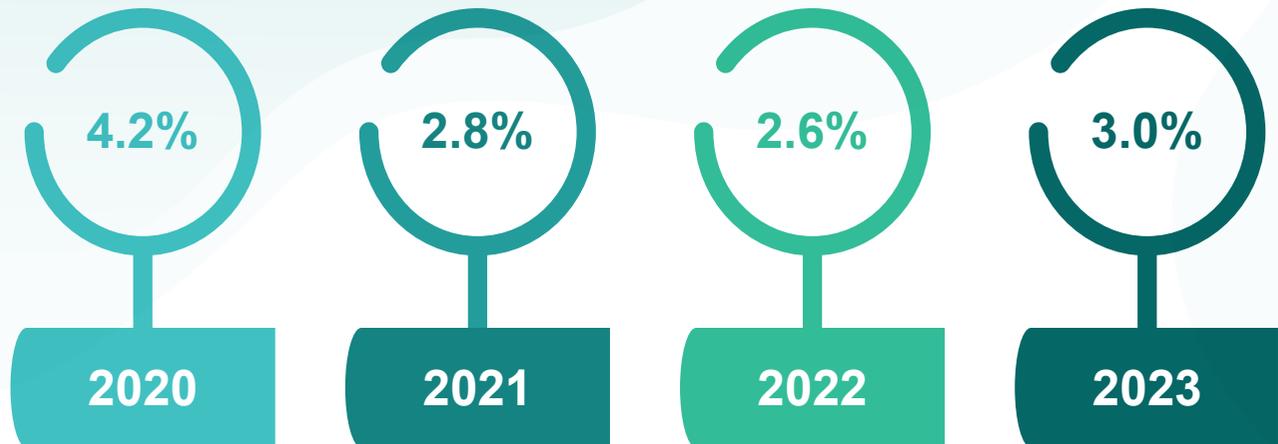
5.1.2. FIDELIZACIÓN DE TALENTO

Para la organización, el ciclo de vida laboral de un colaborador lo comprende las diferentes etapas por las transita durante su permanencia e inicia con la atracción y selección de personal hasta el proceso de desvinculación. Cada etapa vivida va generando necesidades y expectativas individuales, por lo que es vital la gestión efectiva para lograr fidelizar al talento humano y construir una cultura organizacional sólida y sostenida.

El enfoque en el que se centra la gestión de fidelización es totalmente centrado en las personas porque consideramos que la fidelización es la inversión estratégica más importante y que genera una relación ganar - ganar entre la empresa y el colaborador; adicionalmente porque cuando se trabaja en el bienestar integral del colaborador, se fortalece el sentido de pertenencia y se crea la conexión de fidelidad que se traduce en mejores resultados para la organización.

Son todas las estrategias internas las que, como empresa, nos han permitido mantener unos indicadores de rotación por debajo del 3%; y aunque consideramos que es el sector salud uno de los sectores con más fuga de talento en el mercado local, estamos convencidos que hemos logrado aunar esfuerzos por la fidelización de nuestro talento hemos y nos hemos venido consolidando como una organización que se preocupa por el bienestar de sus colaboradores. Es el indicador de rotación un medidor de pulso de la fidelidad de nuestra gente y por ello, nos esforzamos contantemente por cuidarlos con amor.

Vemos en la gráfica que sigue, como se ha comportado la rotación en los últimos años.



5.1.3. Experiencia en la asignación oportuna de recurso

A partir de 2022, se implementó la evaluación de la calidad, oportunidad y satisfacción de los procesos entregados; esta encuesta es aplicada a los líderes de manera mensual, permitiéndonos escuchar la voz de nuestro cliente interno, obtener unos datos precisos de satisfacción en el proceso de selección lo cual también termina siendo clave en la gestión de nuestros líderes.

Las encuestas realizadas a nuestros líderes en el 2023 arrojaron resultados de satisfacción del 94%, logrando mejorar los resultados en seis (6) puntos con respecto al del año 2022 en el que el resultado de todas las empresas nos generó un promedio del 88%.

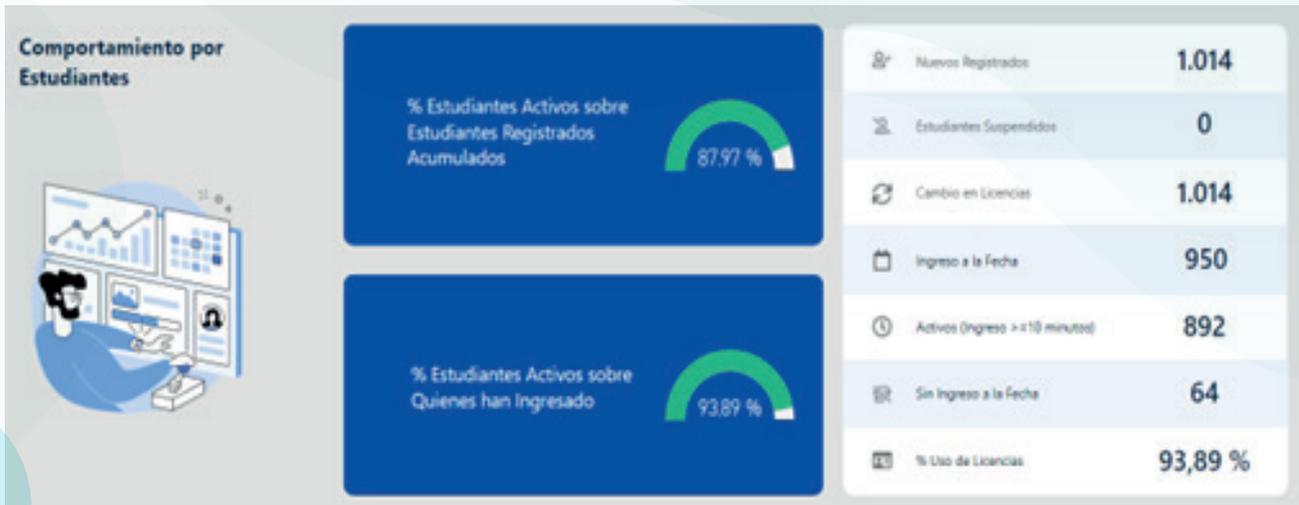


Finalmente podemos concluir que venimos en camino hacia la mejora del proceso y la generación de entregables que permitan colaboradores competentes y líderes satisfechos con el recurso asignado.

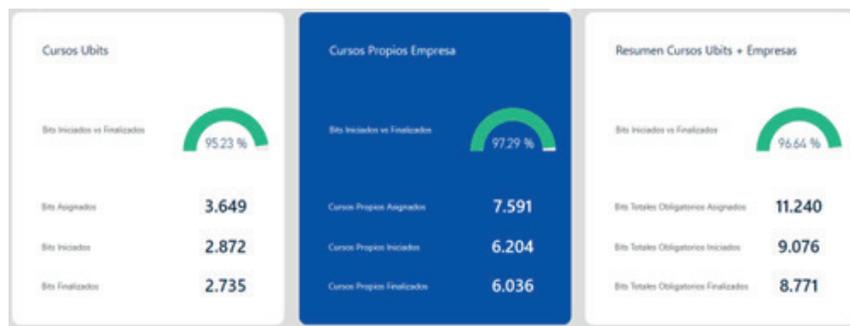
5.1.4. Onboarding y gestión del conocimiento

Para la organización, el proceso de Onboarding es crucialmente importante, toda vez que representa la primera etapa de integración a la empresa y cuyo objetivo es lograr que el colaborador se adapte rápidamente a la nueva empresa, a su nuevo rol, que se le haga fácil familiarice con la cultura organizacional, que se sienta acogido y motivado para alcanzar los objetivos de vida personal, familiar y profesional trazados.

Una estrategia totalmente ganadora en la gestión de conocimiento ha sido la implementación de la Academia CEOS a través de la plataforma UBITS que sin duda ha evidenciado ser una herramienta valiosa para el desarrollo personal, profesional, el fortalecimiento de competencias y transferencia de conocimiento.



Muestra de la gestión de conocimiento son los avances en la gestión del año 2023 cuyos resultados alcanzan un cumplimiento del 93.89% en la asignación de licencias a los colaboradores, cerrando con 950 licencias ingresadas.



Las métricas y tableros de resultado nos muestran un cumplimiento del 95.23% de cursos UBITS iniciados y finalizados, mientras que en la gestión de cursos propios de la empresa el resultado alcanzó un 97,29% siendo este uno de los resultados más altos en lo largo del tiempo de uso de esta herramienta.

El éxito de los resultados antes evidenciado y la fidelización de los colaboradores, se ratifica en la percepción obtenida a través de la Encuesta de Impacto UBITS Q4 - realizada al cierre del año 2023 en la que el 84.58% percibe que el capacitarse constantemente ha incrementado la intención de permanencia en la compañía.

A su vez, Previsalud fue escogida como #1 en el Top 50 de las Mejores Estrategias en Entrenamiento Online en Latinoamérica 2023, Skilled Awards.

5.1.5. Cuidamos con amor nuestro talento

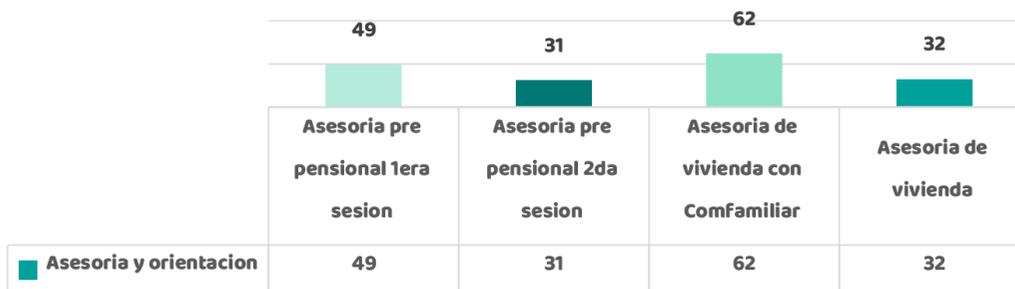
Como organización estamos comprometidos con el bienestar de nuestra gente buscando ser competitivos y desarrollar una cultura centrada en la gente. Nuestro programa de bienestar "TE CUIDAMOS CON AMOR", es una estrategia clave para la fidelización del talento humano a través del desarrollo de cada pilar, entregamos un enfoque de bienestar integral de los colaboradores con los que se entrega beneficios tangibles para ellos y sus familias.

A continuación, detallamos los pilares con lo que la organización ha decidido conciliar la vida laboral y familiar de los colaboradores:

ORIENTACIÓN Y ASESORÍA A LA FAMILIA <ul style="list-style-type: none"> * Terapias de duelo * Asesoría financiera * Asesoría Pensional * Vela de solidaridad * Asesoría en vivienda 	PROGRAMA BALANCE VIDA TRABAJO <ul style="list-style-type: none"> * Día de cumpleaños * Día de grado * Permisos remunerados * Licencias por luto * descansos en navidad 	RECONOCIMIENTO AL COLABORADOR <ul style="list-style-type: none"> * Gala de antigüedad * Reconocimientos colaborador del mes * Encargaturas * Promociones * Detalles futuros padres y madres * Reconocimiento al desempeño (boletas de cine)
AREA RECREATIVA, DEPORTIVA Y SOCIAL <ul style="list-style-type: none"> * Celebración fechas especiales * Vacaciones recreativas * Fiestas de fin de año * Navidad de los niños * Convenios de recreación y Cultura * Día de la familia * Convenio de gimansios 	CUIDARTE ES AMARTE <ul style="list-style-type: none"> * Cuidamos tu salud mental * Atención médica periódica * Atención médica con descuentos especiales * Rumbaterapias * Espacios de relajación 	BENEFICIOS AL COLABORADOR <ul style="list-style-type: none"> * Créditos directos por calamidad a 0%. * Convenio Libranzas * Seguro de vida * Afiliación cooperativa * Anticipo de nómina * Formación virtual ilimitada * Plan Exequial * Contrataos indefinidos

Los resultados de satisfacción de los colaboradores para el 2023 evidencian una disminución de 4 puntos con respecto al año inmediatamente anterior, lo cual nos reta a redefinir nuestro programa, haciendo que, a través de las actividades de cada pilar, podamos situarnos como empresa familiarmente responsable.

Participación en las asesorías



Dentro de los beneficios al colaborador se encuentran las terapias de duelo para colaboradores y familiares. Se les brinda asesoría telefónica y virtual de manera ilimitada. Al cierre del 2023, contamos con datos de 16 colaboradores que recibieron asesoría psicológica por duelo.

Durante el mes de abril, se entregaron reconocimientos a nuestros colaboradores por su antigüedad en la organización, incluyendo pergaminos a 123 colaboradores con 2 años de antigüedad, y una cena de quinquenios con la participación de más de 48 colaboradores homenajeados. También celebramos el día del trabajador con la entrega de detalles corporativos a 1,325 colaboradores.

En otras festividades, impactamos a 195 profesionales en el día de la enfermera(a), a 609 mamitas en el día de las madres, y a 320 papás en su día. Reconocimos la labor de nuestros médicos y futuros padres con detalles especiales, y realizamos actividades para la salud mental y física de nuestros colaboradores, con el respaldo de aliados estratégicos. Además, proporcionamos vacaciones recreativas para los hijos de nuestros colaboradores, culminando con éxito el programa de bienestar con altas tasas de participación en Barranquilla (63%), Cúcuta (100%) y Valledupar (90%).



5.1.6. Transformamos la cultura y fortalecemos el clima organizacional

Como organización, trabajamos por mantener ambientes de trabajo armoniosos y en la transformación de una cultura positiva y centrada en las personas con la que le apostamos a lograr excelentes resultados y ser sostenibles en el tiempo. Estamos convencidos que invertir en el bienestar de nuestros colaboradores y en crear un ambiente de trabajo positivo es una estrategia clave para el éxito a mediano y largo plazo.

Nuestra meta es medir el pulso y obtener resultados tanto en las encuestas de clima organizacional en la que evidenciamos un resultado de en el Índice de clima organizacional de 82.20 con respecto al año 2022 que obtuvimos un resultado de 84.40. Escuchando la voz del cliente, las oportunidades de mejora visualizadas se ubican en necesidades como:

- Flexibilidad laboral
- Tiempo libre para compartir en familia
- Mejoras en la remuneración salarial
- Fortalecer los reconocimientos económicos
- Mejorar las condiciones en cuanto a algunos puestos de trabajo

Nuestra cultura se fortalece con actividades varias en las que podemos destacar e iniciamos un recorrido de experiencias con Salud Social IPS en la que se logró impactar con una cobertura del 89% con el encuentro de humanización, cultura y transformación y otros espacios que fortalecen la cultura como la feria de acreditación, el boletín somos, los espacios tomándonos un café con calidad y el libro verde.



Momentos memorables también vivió Promonorte que quedaron en el corazón de nuestra gente alcanzando a 142 asistentes para un 94% de cobertura.



Promocosta disfrutó con un 96% de la participación en los encuentros de Humanización, cultura y transformación. Así mismo, aprovechó para reconocer el talento y las conductas positivas CEOS y SAC en su equipo de trabajo.



En Calidad Médica se logró impactar a un 97% de los colaboradores citados.



Finalmente, los resultados de Semedical y farmacias en Red, muestran los momentos memorables en los colaboradores que vivieron esta bonita experiencia de transformación.



6. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

El siguiente informe presenta los resultados obtenidos en materia de seguridad y salud en el trabajo en el grupo Previsalud durante el período 2023. En este documento se destacan los logros alcanzados, se identifican los desafíos encontrados y se proponen acciones estratégicas para fortalecer aún más nuestro compromiso con la protección y el bienestar de nuestros colaboradores.

6.2.1. Frecuencia y severidad de la accidentalidad

Durante el periodo 2023 se presentaron 26 accidentes de trabajo que generaron 96 días perdidos, logramos una disminución del 31% de la accidentalidad respecto al año 2022. Así mismo, la tasa de incidencia para la severidad se ubicó en 44,43% y la tasa de accidentalidad en un 16,02%, dato calculado por cada 100 colaboradores.

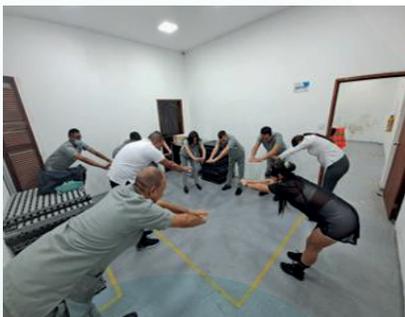
Los mecanismos de accidentalidad fueron los siguientes:

- Caídas de personas (10)
- Lesiones por sobreesfuerzos o falsos movimientos (4)
- Agresiones físicas por partes de los pacientes (4)
- Pinchazos (4)
- Accidente de tránsito (1)
- Mordedura de animal en domicilios (1)
- Lesión involuntaria por parte de paciente (1)
- Caída de objetos (1)

6.2.2. Programa de Vigilancia Biomecánico

El Programa de Vigilancia Epidemiológica de los factores de riesgo biomecánico está orientado a la prevención de desórdenes músculo esqueléticos y está dirigido a todos los trabajadores de las IPS del grupo. Consiste en identificar el personal expuesto a riesgos biomecánicos como el manejo de video terminales, posturas prolongadas, movimientos repetitivos, levantamiento y manipulación de cargas, herramientas y equipos, entre otros.

Durante el 2023, se logró el 77,5 % de cumplimiento de las actividades del programa. Entre las actividades que se realizaron estuvieron los seguimientos a los casos confirmados y sospechosos con alteraciones osteomusculares, intervenciones individuales a los cargos críticos por exposición al riesgo, jornadas lúdicas de pausas activas, inspecciones de puesto de trabajo, seguimiento y revisión del ausentismo relacionado con diagnósticos asociados a los desórdenes musculo – esquelético.





En 2023 se obtuvo una tasa de prevalencia de enfermedades relacionadas con el riesgo del 0,43% como resultado de un caso de enfermedad calificada como laboral en la empresa Salud Social IPS.

6.2.3. Programa de Vigilancia Psicosocial

El propósito de la vigilancia epidemiológica de los factores de riesgo psicosocial se sitúa en el contexto de la prevención primaria, que se orienta por las políticas de salud y seguridad y el control en la fuente de los factores de riesgo. Todas las actividades preventivas, correctivas y educativas relacionadas con el acoso laboral, estarán basadas de acuerdo con la norma en la ley 1010 de 2006.

Durante el 2023 se realizaron (3) actividades en el contexto del programa:

- **Aplicación de la encuesta escala de Mars Maslach**

A través de esta encuesta se evaluaron las siguientes variables: agotamiento emocional, despersonalización, realización personal.

Con el apoyo de la ARL Axa Colpatria durante los meses marzo, abril y mayo del 2023, se realizaron los abordajes de manera individual a los colaboradores que manifestaron en la encuesta sentirse agotados, en estos espacios los colaboradores recibieron la orientación en estilos de afrontamiento adecuados ante situaciones intra y extralaborales que puedan desencadenar en sintomatología asociada al estrés y fatiga.



⚠️ Capacitación Lideres Promonorte, Ley 1010 de 2006, Prevención del Acoso Laboral.

Jornada Lideres Gestores del Cambio



En el día de hoy se llevó a cabo el Taller " Comunicación Asertiva y Estilos de Liderazgo", como parte del proceso de implementación del Programa de Prevención del Cansancio y Fatiga.

¡¡¡¡¡Gracias por su participación!!!!

Drx. Angelica Conquett –Gerente
Mary Puertas - Dirección SST
Jhony Melgarejo –Analista SST

• Aplicación de la encuesta Evaluación del funcionamiento familiar FF-SIL

La cual evalúa Armonía, Comunicación, Permeabilidad, Afectividad, Roles, Adaptabilidad en la familia del colaborador determinando foco de intervención en familias disfuncionales y severamente disfuncionales.

Abordaje de 12 colaboradores y sus familias bajo metodología videollamada, en donde recibieron orientación psicología en temas:

- **Familias asertivas:** En este eje se incluyeron temas como comunicación asertiva, técnicas de negociación y resolución de conflictos.
- **Familias Resilientes:** En este eje se incluyeron tema como Inteligencia emocional, Manejo del estrés y estrategia de afrontamiento.
- **Familias Equilibradas:** En este eje se incluyeron como manejo del tiempo, balance vital y finanzas familiares.
- **Familias conectadas:** En este eje se incluyeron temas como proyecto de vida, redes de apoyo y relaciones interpersonales.

• Aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial

El objetivo general de la evaluación de riesgos psicosociales es determinar nos permiten tener una visión respecto de las diversas condiciones implicadas en el trabajo, que pueden constituirse tanto en factores protectores o de riesgo para la salud de las personas, los equipos de trabajo y la organización.

Durante los meses septiembre, octubre y noviembre del 2023, se aplicaron 542 encuestas para identificar factores de riesgo psicosocial, la muestra tomada corresponde a 100% colaboradores que a corte de julio 2023 tenían un año laborando con la organización.

Por otro lado, en los meses de junio y julio 2023, dentro del marco Mes de la Salud Mental se realizaron diferentes actividades lúdicas y pedagógicas a los colaboradores del grupo empresarial logrando una cobertura del 70% (558 colaboradores)



Por su parte, con la iniciativa del compañero Wilmar Hernández – líder SST en la empresa Calidad Médica se realizó las Olimpiadas de SST para la promoción de factores protectores y prevención frente al riesgo de salud mental.



6.2.3.1. Resultados generales riesgo psicosocial (intra+extra+estrés)

Con base en los resultados arrojados por los instrumentos aplicados, en el siguiente cuadro se muestran los niveles de riesgo psicosocial por cada empresa. El reto para el año 2024 estará en ejecutar los planes de intervención con las actividades de asesoramiento y recuperación (nivel individual), a nivel extralaboral con el desarrollo humano y fortalecimiento de los programas del Plan de Bienestar del Colaborador, en atención de las demandas del trabajo, demandas emocionales y demandas de carga mental.

CONSOLIDADO GENERAL POR EMPRESA



FACTOR	ARIZO (4)	CALIDAD MEDICA (81)	COPALNOR (3)	CYPAG (18)	FARMACIAS EN RED (5)	HUELLAS CON FUTURO (4)	INVERSIONES MULTIFARMACIA (1)	MAG (9)	PREVISALUD (2)	PROMOCOSTA (112)	SALUD SOCIAL - PROMONORTE (76)	P&C (36)	SALUD SOCIAL (129)	SEMEDICAL (61)
INTRA	MEDIO	MEDIO	ALTO	BAJO	BAJO	ALTO	BAJO	BAJO	SIN RIESGO	BAJO	MEDIO	ALTO	MEDIO	MEDIO
EXTRA	ALTO	MEDIO	MUY ALTO	BAJO	BAJO	MEDIO	BAJO	MEDIO	SIN RIESGO	MEDIO	MEDIO	ALTO	MEDIO	MEDIO
PROMEDIO	MEDIO	MEDIO	ALTO	SIN RIESGO	BAJO	ALTO	BAJO	BAJO	SIN RIESGO	BAJO	MEDIO	ALTO	MEDIO	MEDIO
ESTRÉS	ALTO	MEDIO	MEDIO	BAJO	BAJO	MUY ALTO	ALTO	BAJO	BAJO	MEDIO	MEDIO	ALTO	MEDIO	MEDIO
FRECUENCIA	ANUAL	2 AÑOS	ANUAL	2 AÑOS	2 AÑOS	ANUAL	ANUAL	2 AÑOS	2 AÑOS	2 AÑOS	2 AÑOS	ANUAL	2 AÑOS	2 AÑOS

- Sin riesgo y riesgo bajo
- Medio
- Alto y muy alto

6.2.4. Gestión de emergencias

Comprometidos con garantizar las respuestas oportunas ante situaciones de emergencias, en el año 2023 continuamos con las estrategias y acciones de entrenamiento y capacitación de las brigadas de emergencias, así mismo la ejecución de simulacros de emergencias de acuerdo con nuestro análisis de vulnerabilidad y procedimientos operativos normalizados.

Con éxito se llevaron a cabo las jornadas de entrenamiento y capacitación de las brigadas de emergencias en las **IPS CALIDAD MEDICA Y PROMONORTE**, en total se capacitaron 55 brigadistas en temas de primeros auxilios, manejo de equipos contraincendios y técnicas de evacuación y rescate.

Calidad Médica



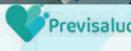
Cobertura 100% Brigadistas

Promonorte



Cobertura 92% Brigadistas



Por su parte, en el departamento del Atlántico realizamos el 3er encuentro de Brigadistas por un día, con la participación de 70 brigadistas de las empresas Salud Social, Promocosta, Semedical, Farmacias en Red y empresas de apoyo.



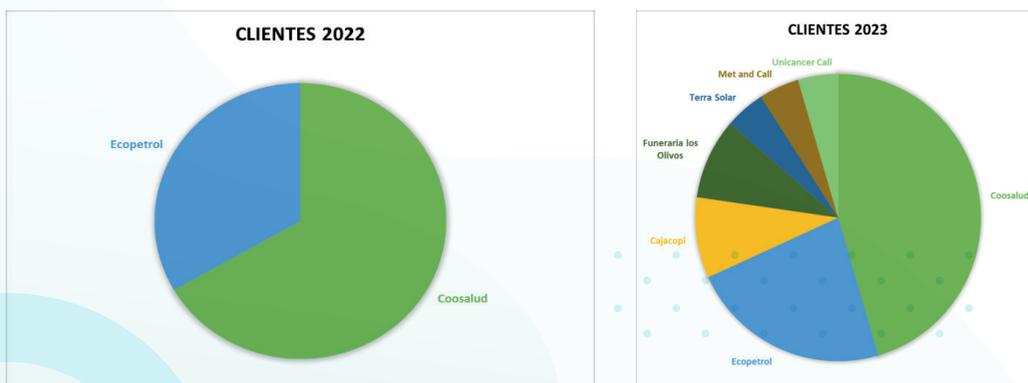
7. EXPANSIÓN Y ASUNTOS CORPORATIVOS

Con satisfacción, comunicamos el éxito en la consecución de objetivos durante el segundo año de operaciones de expansión. Este logro evidencia nuestro compromiso continuo con la eficiencia y excelencia en todas las áreas operativas.

La expansión inteligente, la investigación innovadora y las alianzas estratégicas nos posicionan como líderes en el sector de salud, contribuyendo positivamente al entorno y cumpliendo con los estándares de sostenibilidad. En este informe se destacan las prácticas sostenibles implementadas en el área de Expansión y Asuntos Corporativos durante el año 2023, con un enfoque estratégico y resultados tangibles.

Cientes Previsalud

Consolidamos nuestra presencia en el mercado de salud, atrayendo y manteniendo a clientes bajo el paraguas de Previsalud.



Además, establecimos sólidas relaciones con empresas de alto perfil, ampliando nuestra cartera en sectores como ARL, EPS, regímenes especiales y otras IPS. A continuación, se presenta el avance en la gestión de clientes corporativos a diciembre 2023:

Clientes ARL

Clientes ARL	Comercial	Visita Técnica	Solicitud de documentos	Contratación
Axa Colpatria	100%	100%	100%	100%
Sura ARL	100%	0%	0%	0%
Positiva	100%	0%	0%	0%

Clientes EPS

Clientes EPS	Comercial	Visita Técnica	Solicitud de documentos	Contratación
Sura EPS	100%	100%	0%	0%
Mutual ser	100%	0%	0%	0%
Cajacopi	100%	100%	100%	100%
Nueva Eps	100%	100%	100%	0%
Sanitas	100%	0%	0%	0%

Regímenes Especiales

EMPRESA	Apertura de proceso	Presentación de la propuesta	Adjudicación del contrato	Firma del contrato
FOMAG	100%	100%	0%	0%
Fondo PPL	100%	100%	0%	0%

Otras IPS

EMPRESA	Comercial	Visita Técnica	Solicitud de documentos	Contratación
UNICANCER CALI	100%	100%	100%	100%

Wellness Corporativo

Como parte integral de nuestra estrategia de crecimiento, nos complace informar sobre las gestiones iniciadas para la incorporación de destacados clientes a nuestro portafolio de servicios de Wellness Corporativo. Este programa, diseñado meticulosamente, se enfoca en la promoción del bienestar integral en entornos laborales. Para el año 2024, estamos programando reuniones estratégicas con entidades líderes como Salud Familiar, Serfinanza, Universidad Libre, Clínica La Misericordia, Triple AAA, Quimiosalud, Saitemp SA y Grupo Coomeva. Estas reuniones no solo buscan establecer asociaciones sólidas, sino también adaptar nuestra oferta a las necesidades específicas de cada organización, asegurando un enfoque personalizado y efectivo en el fomento de la salud y el bienestar de sus colaboradores.

EMPRESA	Comercial	Visita Tecnica	Solicitud de documentos	Contratacion
Serquerer	100%			
Funeraria los olivos	100%	100%	100%	100%
Distribuidora Shaddai	100%	100%	100%	
Met&Cal	100%	100%	100%	100%
Clinica Porto Azul	100%			
Universidad del atlantico	100%	100%	100%	
Terra solar colombia sas	100%	100%	100%	100%
Salud familiar	100%			
Serfinanza	100%			
Unversidad libre	100%			
Clinica la misericordia	100%			
Triple AAA	100%			
Quimiosalud	100%			
Saitemp sa	100%			
Clinica la Misericordia	100%			
Grupo Coomeva	100%			
Clinica Reina Catalina				
Clinica Bonadona				
Clinica la Merced				

Como parte de las actividades desarrolladas por nuestro servicio de Wellness Corporativo, se realizó campaña Extramural exámenes periódicos a 89 trabajadores de planta de la empresa Funeraria los Olivos, servicio prestado en su lugar de trabajo evitando el desplazamiento de colaboradores.



Además, se realizó un desayuno estratégico con directores de gestión humana con el objetivo de presentar nuestro programa Wellness Corporativo. Durante el evento, buscamos establecer un diálogo directo con estos líderes para compartir información detallada sobre cómo nuestro programa puede contribuir significativamente al bienestar general de los empleados. A través de esta iniciativa, destacamos los aspectos clave de nuestro programa Wellness, resaltando sus beneficios tanto para la salud física como mental de los colaboradores.



Salud Express

En respuesta a las demandas del mercado y nuestro compromiso con la salud integral, implementamos exitosamente los paquetes integrales de salud del programa Salud Express. Este servicio aborda las necesidades de salud de los clientes con soluciones convenientes y personalizadas, destacando nuestra capacidad de adaptación y compromiso con la calidad. Los paquetes garantizan evaluaciones exhaustivas y soluciones a medida, promoviendo un enfoque integral y proactivo hacia la salud.

Servicios

- Consultas especializadas Adultos
- Consultas especializadas pediátricas
- Imágenes diagnosticas
- Laboratorios (rutina, hormonas, especializados, oncológicos)
- Seguridad y salud en el trabajo

sedes

Atlantico – Barranquilla

- ✓ Alkarawi Carrera 51B # 90 – 127
- ✓ Contributiva Carrera 59 #75 – 171
- ✓ Medikids Calle 76 #58 – 54
- ✓ Salud Social Calle 17 # 18 – 23

Cesar

- ✓ Sede Calle 18 - Calle 18 # 12 – 83

Atlantico – Municipios

- ✓ Soledad Calle 19 # 21 – 174
- ✓ Santo Tomás Calle 8 # 12 – 50
- ✓ Campo de la Cruz Calle 6 # 8 - 80
- ✓ Ponedera Carrera 14 # 18-98
- ✓ Malambo Calle 8 # 12 – 83
- ✓ Manatí Calle 4 # 12 – 54
- ✓ Luruaco Carrera 21 # 18 – 62

Norte de Santander

- ✓ Sede Parque Av. 2 # 19 – 20
- ✓ Villa del Rosario Calle 8 # 6 - 02



Paquetes Salud Express

- ✓ Salud masculina Plus
- ✓ Salud masculina Premium
- ✓ Salud femenina Plus
- ✓ Salud Femenina Premium
- ✓ Salud cardiovascular y metabólica Plus
- ✓ Salud cardiovascular y metabólica Premium
- ✓ Chequeo ejecutivo hombre
- ✓ Chequeo ejecutivo mujer
- ✓ Paquete salud mental



canales de atención



333 0509555



www.previsalud.com.co

7.1. Comunicaciones Corporativas

Fortalecimos nuestra imagen corporativa y reputación en el sector de salud en Colombia, destacando tanto las estrategias de comunicación interna como externa que han contribuido significativamente a mejorar nuestra presencia y alineación con la nueva identidad corporativa.

Estrategias de Comunicación Interna

Durante el 2023, nos enfocamos en consolidar una comunicación interna efectiva, cohesionando a nuestro equipo y difundiendo la cultura corporativa bajo la nueva marca. A continuación, se presentan las principales estrategias implementadas:

- **Fortalecimiento de la Imagen Corporativa:**

Se implementaron medidas para consolidar y estandarizar la imagen corporativa bajo la nueva marca, asegurando coherencia y reconocimiento en todos los canales de comunicación. Además, se logró que los colaboradores conocieran y adoptaran la nueva marca, teniendo como base el Manual de Identidad Corporativa. Hasta diciembre de 2023, fueron intervenidas el 100% de nuestros centros médicos, con la actualización de su respectiva nueva identidad corporativa. Para el año 2024 está proyectada la intervención en los CAF de Semedical y Farmacias en Red.

- **Nuevos Canales Internos:**

Introducimos el uso del mailing corporativo para agilizar la transmisión de información clave. Además, creamos la cuenta de Instagram "Somos Previsalud" (@somosprevisalud) destinada exclusivamente para colaboradores, fortaleciendo la conexión interna a través de contenido relevante y experiencias compartidas. Se cerró el año 2023 con 706 colaboradores conectados, de los 1.015 en total, lo que corresponde al 71%.

- **Campañas de WhatsApp**

Implementamos campañas interactivas a través de WhatsApp, promoviendo la participación y el flujo de información.

- **Nuevos medios:**

Introducimos el Boletín CEOS de Acreditación y "Un Café con Calidad" como herramientas efectivas para la divulgación de noticias, logros y reconocimientos internos. Durante el año 2023 se divulgaron 14 ediciones del Boletín CEOS de Acreditación y se produjeron 4 episodios de Un Café con Calidad

- **Boletín SOMOS:**

Culminamos el año con el lanzamiento de la primera edición del nuevo Boletín SOMOS, nuestro Newsletter oficial, consolidando un medio informativo completo y accesible para todos los colaboradores.

- **Fortalecimiento de redes sociales**

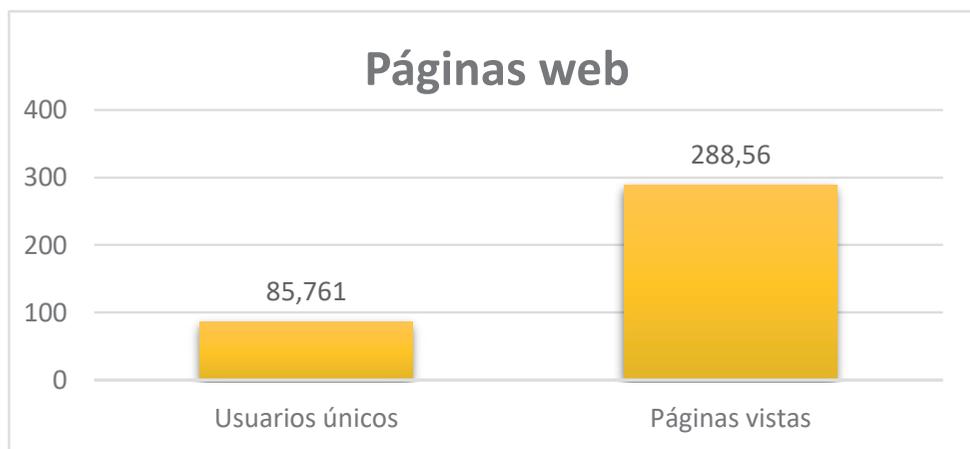
Durante el año 2023 continuamos con la gestión de 7 cuentas de Instagram y de Facebook, con las cuales alcanzamos cerca de 12.000 seguidores (Instagram 5.976 y Facebook 5.963). En total, se hicieron 175 publicaciones (88 post y 87 historias), para un promedio de 14 publicaciones mensuales. Además, creamos la cuenta corporativa de Previsalud en LinkedIn, como otra opción de relacionamiento, sobre todo con profesionales de la salud, la cual cuenta con 512 seguidores, de los cuales 25 contactos son colaboradores Previsalud.

Estrategias de Comunicación Externa

La comunicación externa se centró en proyectar una imagen sólida y transparente hacia nuestros usuarios y stakeholders, destacando la participación en eventos sectoriales y el inicio del relacionamiento con medios de comunicación. Entre las principales estrategias destacan las siguientes:

• Lanzamiento de Páginas Web

Presentamos nuestras páginas web renovadas, proporcionando información clara y accesible sobre nuestros productos y servicios. Importante destacar que las páginas web pasaron de ser estáticas a permitir la interacción con los visitantes, con opciones de comunicación en doble vía, como la posibilidad de acceder al ChatBots, actualizar datos, interponer PQRS, y en general, con contenidos actualizados. Contamos con 6 páginas web, las cuales durante el periodo julio-diciembre de 2023 tuvieron 85.761 usuarios únicos, los cuales visitaron 288.560 veces las secciones de las diferentes páginas.



• Campañas con Usuarios y Chatbots

Fortalecimos las relaciones con nuestros usuarios a través de campañas interactivas, incluyendo el uso del numeral #110, sin costo para usuarios LOV y TIGO. Desde noviembre de 2023 a diciembre del mismo año, se recibieron 319 llamadas a través del #110.

Por su parte, implementamos para todas las IPS y CAF el chatbot denominado SALMA, para una atención más ágil para nuestros usuarios, con las opciones de agendar, cancelar y reprogramar citas, descargar resultados de laboratorio, solicitud de información, agendamiento de medicamentos pendientes, entre otros. En total, se tuvieron 533.831 interacciones a través de SALMA; es decir, 271% más que en el año 2022, cuando se registraron 143.906 interacciones.

• Posicionamiento de Marca y Relacionamiento con Medios

Iniciamos el camino hacia el posicionamiento de la marca participando activamente en eventos sectoriales relevantes. Para ello, se establecieron relaciones con medios de comunicación, resultando en publicaciones y fortalecimiento de pautas radiales y presencia en redes sociales, tanto con medios de Atlántico, como de Cesar y Norte de Santander. En la actualidad contamos con 4 convenios comerciales con emisoras de Barranquilla, Santo Tomás, Valledupar y Cúcuta.

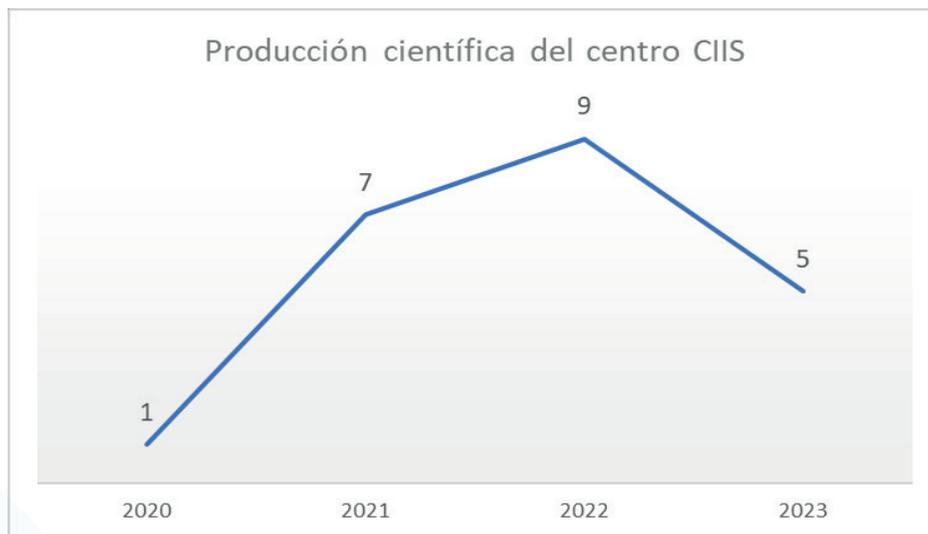
Por otro lado, se estableció una alianza interinstitucional con la Secretaría de Salud Distrital de Barranquilla y el canal CTV para la producción de 3 programas que se emitirán en el magazine de salud Tu médico en línea, durante 2024.

Además, hemos obtenido free press en diferentes medios regionales y nacionales con el cubrimiento de la alianza LOV+Previsalud+SBO



7.2. Centro de Investigación e Innovación en Salud - CIIS -

Nuestro Centro de Investigación e Innovación en Salud – CIIS, alcanzó hitos significativos durante el año 2023, desde avances en tecnología hasta descubrimientos científicos innovadores. Desde su creación en diciembre 2020 en tiempos de pandemia de Covid-19 hasta hoy, nuestro equipo ha estado comprometido con la generación de conocimiento y la excelencia en la investigación. En total el centro CIIS ha desarrollado 22 productos científicos cuya tendencia se muestra en el siguiente gráfico:



Entre los principales resultados a resaltar del centro de investigación durante el año 2023 están los siguientes:

- **Certificaciones y reconocimientos**

En el ámbito de las certificaciones y reconocimientos, la centro CIIS obtuvo la certificación de buenas prácticas clínicas (BPC) otorgada por el INVIMA el pasado mes de febrero de 2024. Adicionalmente, ha sido reconocida como centro de investigación por MinCiencias y ha recibido el premio Interfaz Política Alberto Taborda de la Asociación para el Avance de la Ciencia.

- **Publicaciones**

Se realizaron 5 publicaciones nacionales y 10 internacionales, además del lanzamiento del libro Atomic Study and Influence of UV Radiation on Evolution.

• **Presencia en eventos académicos Nacionales e Internacionales**

A lo largo del año, la institución marcó presencia en diversos eventos académicos de alto nivel tanto a nivel nacional como internacional. Participó en el congreso DEVICETALKS WEST en California, el prestigioso Congreso Mundial de ISPOR en Dinamarca, expuso posters en el Primer Congreso Iberoamericano de Genética y Medicina Genómica, y también estuvo presente en el congreso conjunto de ACAAI y ACOI donde nuevamente presentó posters. Esta activa participación evidencia su compromiso con la difusión del conocimiento y la actualización constante en diversas áreas de la salud.

• **Proyectos, estudios y ensayos clínicos**

En cuanto a proyectos finalizados y estudios de nuevos productos, se destaca el éxito de Kidsmile, un dispositivo médico para niños con parálisis cerebral que, al combinarse con la terapia tradicional, mostró resultados significativamente mejores que la terapia sola.

Adicionalmente, se completó un estudio piloto sobre la eficacia de una loción en roll-on de cannabis para el tratamiento del dolor crónico. A partir de los resultados, se establecieron recomendaciones para la definición de líneas de distribución de cannabis medicinal a través de las empresas del grupo.

• **Alianzas**

Generamos alianzas estratégicas con diferentes actores del sector como Cámara de Comercio de Barranquilla, Liga Contra el Cáncer Seccional Cucuta, Bioaccess, Red Nacional de Cáncer Instituto Nacional de Cancerología, Asociación Colombiana de Genética Humana, Sociedad Española de Inmunología, Asociación Colombiana de Asma Alergia e Inmunología, Colegio Americano de Asma Alergia e Inmunología y la Sociedad de Asma Alergia e Inmunología.

• **Ensayos Clínicos**

En el ámbito de los ensayos clínicos, la organización ha desarrollado diversas actividades para fortalecer su participación en este campo. Se recibió asesoría por parte de la Cámara de Comercio de Barranquilla para la implementación de procesos de gestión de calidad para el acceso a investigaciones clínicas, con el objetivo de generar nuevos negocios en el Clúster Salud del Atlántico.

Asimismo, se estableció una alianza estratégica con CRO BIOACCESS, empresa líder en investigación clínica. Esta alianza permitirá fortalecer las capacidades de la organización para la realización de ensayos clínicos. Lo anterior sumado a la mencionada certificación para la realización de ensayos clínicos otorgada por el INVIMA.

• **Simposio Previsalud**

Realizamos con éxito dos simposios en el año 2023 cuyos ejes centrales estuvieron relacionados con el riesgo cardiovascular y el manejo del alto riesgo obstétrico, fomentando el intercambio de conocimientos y fortaleciendo nuestra posición en el sector.



8. CALIDAD Y MEJORAMIENTO

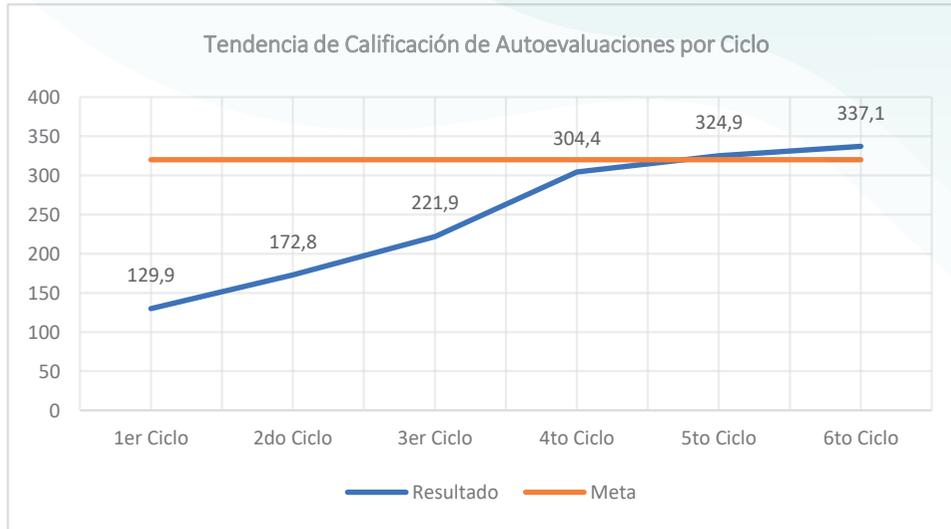
Una cultura de la calidad se construye con acciones continuas. Es la respuesta consciente al compromiso de la organización con la sociedad, el sector salud y el país. Este compromiso se expresa en nuestro direccionamiento estratégico, que busca satisfacer las necesidades presentes y futuras de todas nuestras partes interesadas. La calidad y el mejoramiento continuo son el camino para lograr la excelencia. Por eso, nos comprometemos a cumplir nuestro direccionamiento, mejorar continuamente nuestros procesos, adoptar mejores prácticas, incorporar nuevas herramientas que faciliten el desarrollo de las actividades y formar a nuestro talento humano.

8.1 Acreditación

Durante el año 2023 se realizó el 6to ciclo de autoevaluaciones entre los meses de febrero y marzo. En total se autoevaluaron 190 estándares. Las autoevaluaciones fueron realizadas por 10 equipos de autoevaluación de estándares (EAE´s) que estuvieron conformados por 62 personas entre líderes de procesos, colaboradores de diferentes áreas, equipo directivo y terceros de la institución.



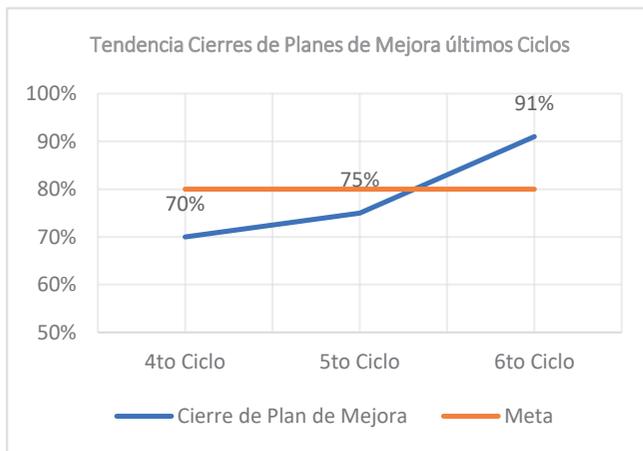
Como resultado de las autoevaluaciones del sexto ciclo se obtuvo un puntaje de 337 sobre 500, mejorando el resultado con respecto al quinto ciclo que fue de 324.



Plan de Mejora Visita de Otorgamiento ICONTEC

Producto de la visita de otorgamiento de Acreditación realizada por ICONTEC en el año 2022 se identificaron 150 oportunidades de mejora, para las cuales se formuló un plan de mejora compuesto de 273 acciones. Estas oportunidades se homologaron con las identificadas en el sexto ciclo de autoevaluaciones, de tal manera que se trabajaran de manera integral.

Al cierre del 6to ciclo, se logró un 90.1% de ejecución del plan, mejorando el resultado con respecto al cierre de anteriores ciclos de mejora.



Plan de Mejora Equipos de Autoevaluación	% Cierre 2022 5to Ciclo	% Cierre 2023 6to Ciclo
PACAS Ambulatorio	58%	89%
PACAS Hospitalario	72%	93%
PACAS Habilitación y Rehabilitación	76%	100%
Sedes integradas en Red	79%	93%
Direccionamiento y Gerencia	68%	90%
Gerencia Ambiente Físico	88%	86%
Gerencia Información	91%	93%
Gestión Tecnología	91%	94%
Mejoramiento	81%	80%

En noviembre del año 2023 se recibió la visita complementaria por parte ICONTEC con el fin de evaluar el cierre de las oportunidades de mejora identificadas en la visita de otorgamiento. Esta visita tuvo un balance muy positivo para todo el equipo de Salud Social IPS gracias a que se evidenciaron avances y resultados significativos para el cierre de dichas oportunidades de mejora. Al final de la visita, el equipo evaluador dio lectura a los aspectos más relevantes entre los que se destacaron 12 fortalezas y 10 nuevas oportunidades de mejora que marcan el derrotero para formular nuevos planes.

El informe del ICONTEC con los resultados de la visita complementaria será anunciado durante el primer trimestre del año 2024, luego que dicho documento, preparado por el equipo auditor, sea revisado, avalado y ratificado por parte de la Dirección Nacional de Acreditación, la Junta Nacional de Acreditación y el Consejo Directivo del ICONTEC.

3era Feria de Acreditación

Se realizó la 3ra Feria de Acreditación en la institución, estrategia enfocada en capacitar a los participantes sobre aspectos clave de los estándares y ejes de Acreditación, y socializar los principales resultados producto del desarrollo de las oportunidades de mejora del 6to ciclo de mejoramiento. La actividad se desarrolló en Comfamiliar Sede Norte de la ciudad de Barranquilla los días 7 y 28 de octubre y contó con la participación de 293 personas entre colaboradores, liga de usuarios, miembros de junta directiva y terceros invitados, logrando una cobertura del 85.2% del público objetivo.



Durante la jornada, la gerencia y dirección de calidad realizaron el lanzamiento del Libro Verde de la Acreditación en su quinta versión, el cual es una guía de consulta rápida para todos los colaboradores y partes interesadas donde se resume todo lo que se necesita saber sobre la Acreditación. Este documento cuenta con una versión física y digital que se les entrega a todos los colaboradores, terceros y liga de usuarios para su conocimiento y apropiación.



8.2. Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud

Durante el año 2023 se dio un cumplimiento favorable al 100% de las visitas de habilitación realizadas por entes de control territorial a las sedes de IPS del grupo empresarial. En estas auditorías no se encontraron incumplimientos con respecto a la normatividad legal vigente que generaran algún tipo de sanción.

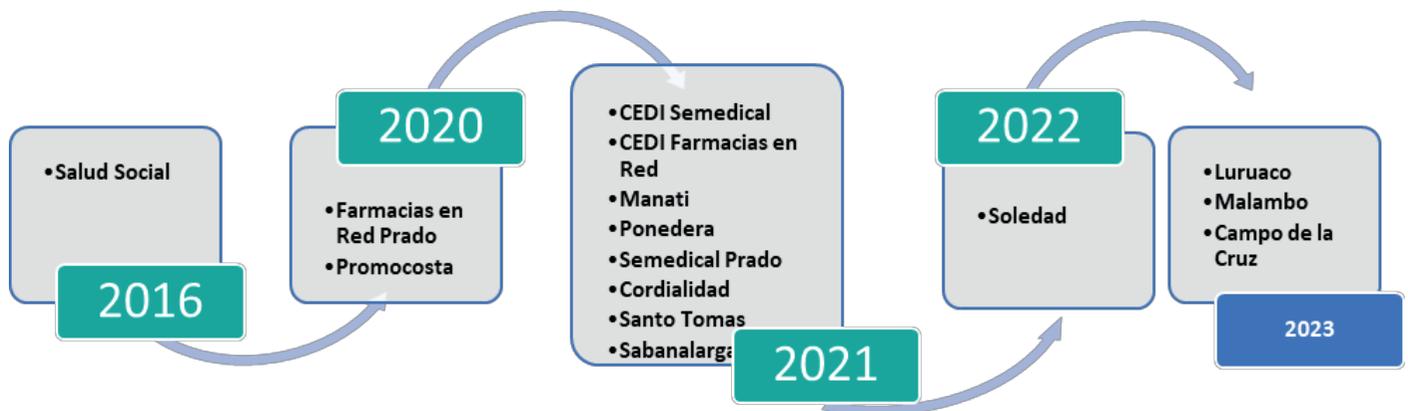
Por otro lado, se realizó el cargue oportuno de los reportes obligatorios del Sistema de Información para la Calidad tanto al Ministerio de Salud y Protección Social como a Supersalud, con un cumplimiento del 100% del total de reporte sin extemporaneidad. Así mismo, se ha venido realizando el reporte de información oportunamente en la plataforma SAMI de nuestro cliente Coosalud.

En el segundo semestre del año se realizó la apertura de una nueva sede de Promocosta en la ciudad de Santa Marta mejorando la cobertura y acceso a los servicios de consulta externa general y especializada a la población que atendemos en el departamento del Magdalena.



En relación con las farmacias, se recibieron visitas de verificación en los 19 CAF y bodegas de Multifarma, las cuales obtuvieron conceptos favorables otorgados por las secretarías de salud Distrital y departamental para la recepción, almacenamiento y dispensación de medicamentos.

Además, se logró la habilitación de **4 nuevos CAF** para la dispensación de medicamentos de control especial. Con este logro, llegamos a 15 puntos de dispensación que facilitan el acceso y oportunidad en la entrega de este tipo de medicamentos a la población en el departamento del Atlántico.



8.3. Certificación y auditoría

Este año como es habitual se implementó el plan de seguimiento y renovación de las certificaciones ISO 9001, ISO 45001 e ISO 14001 a todas las empresas del grupo. Como parte del mejoramiento continuo se logró la ampliación de alcance a la sede de Promocosta Soledad. Con lo anterior llegamos a un total de 34 sedes certificadas con sellos de calidad, de las cuales 17 corresponden a sedes de IPS y 17 CAF, incluyendo las dos bodegas de distribución de medicamentos.

En cuanto al programa de auditorías con alcance a las normas técnicas ISO se cumplió en un 90%, teniendo en cuenta que la auditoría interna de Multifarma programada para el segundo semestre del año, se pospuso para el mes de enero del 2024. De las auditorías realizadas en el año se identificaron 187 no conformidades, de las cuales 138 se originaron de auditorías internas y 49 de auditorías externas. A corte del mes de diciembre de 2023, se ha logrado un cierre del 86% de los hallazgos evidenciados en auditoría. En la siguiente tabla se muestra el detalle y avance de cierre de las no conformidades.

EMPRESA	NC INTERNA	NC EXTERNA	ABIERTAS	CERRADAS	% CIERRE
CALIDAD MÉDICA	16	16	0	32	100%
SEMEDICAL	36	3	8	31	79%
PROMONORTE	5	17	0	22	100%
SALUD SOCIAL	47	10	17	40	70%
PROMOCOSTA	34	3	7	30	81%
TOTAL	138	49	32	155	86%

Para el año 2024 se proyecta trabajar en la ampliación de alcance a las sedes faltantes de Promocosta y 2 nuevos dispensarios de Multifarma. En el caso de Promocosta, se incluirá la norma ISO 14001 de gestión ambiental dentro del nuevo alcance. Por su parte, la empresa P&C aspirará por primera vez a la certificación ISO 9001 de gestión de calidad.

Este año se realizaron auditorías de monitoreo de red por parte de la empresa Expert Medical, empresa contratada por la EPS Coosalud. Estas auditorías generaron planes de acción principalmente debido a la adecuación de los formatos de historias clínicas de los programas de PYMS y por la generación de PQRS por la oportunidad de los servicios y los pendientes de medicamentos. Frente a estos hallazgos, se han venido generando planes de acción que han evidenciado mejoría en las calificaciones tanto en IPS y dispensarios durante las auditorías de segundo semestre con respecto a las de primer semestre.

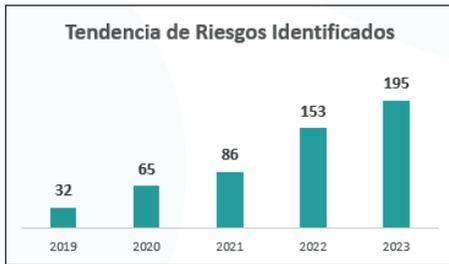
8.4. Gestión de Riesgos

Durante el año se realizó la actualización del Programa de Gestión Integral de Riesgos incorporando las categorías de riesgo en Salud, Actuarial, Crédito, Liquidez, Mercado de Capitales, Grupo y SARLAFT dando cumplimiento a los requerimientos de la Circular Externa 20211700000004-5 de Supersalud y el Decreto 441 de 2021 del Ministerio de la Protección Social. Estas nuevas categorías han permitido ampliar el radio de identificación y valoración de nuevos riesgos desde otros ámbitos que anteriormente no se tenían y con ello la implementación de controles para tratarlos.

Para su implementación, se llevó a cabo en el mes de junio de 2023 un taller teórico-práctico en la ciudad de Barranquilla con la participación de todas las gerencias, directores y líderes de procesos.



En este mismo sentido, se actualizó la matriz de riesgo institucional adoptando las nuevas categorías según la normatividad y se logró identificar 42 nuevos riesgos llegando a 195. Finalmente, se alinearon los riesgos con indicadores de proceso para realizar una evaluación objetiva de los controles según los resultados en el tiempo.



CATEGORIAS DE RIESGO	2023
ESTRATEGICO – ACTUARIALES	2
ESTRATEGICO – CREDITO	1
ESTRATEGICO – GRUPO	2
ESTRATEGICO – LEGAL	2
ESTRATEGICO – LIQUIDEZ	3
ESTRATEGICO – LIQUIDEZ Y CREDITO	3
ESTRATEGICO – REPUTACIONAL	1
ESTRATEGICO – SARLAFT	3
OPERATIVO – PROCESOS	115
SALUD – CLINICO	36
SALUD – PRIMARIO	6
SALUD – TECNICO	21
Total general	195

Mapa de Calor – 2023

EFFECTIVIDAD CONTROLES

Riesgo Bruto	1. MUY BAJO	3. MEDIO	4. ALTO	5. MUY ALTO	Total general
5. MUY ALTO	1		5	4	10
4. ALTO		8	7	22	37
3. MEDIO		2	99	6	107
2. BAJO		12	23	5	40
1. MUY BAJO			1		1
Total general	1	22	135	37	195

Riesgo residual	2023	2022
ACEPTABLE	171	106
DE ALERTA	23	45
NO ACEPTABLE	1	2
Total general	195	153

Política de SARLAFT y SICOF

Para 2023 avanzamos en la implementación de la política y el programa SARLAFT y su subsistema SICOF, dando cumplimiento a los requerimientos legales aplicables a Salud Social IPS. Se designó al doctor Mauro Nieto, abogado del área jurídica, como oficial de cumplimiento para el seguimiento y evaluación del cumplimiento de la política. Además, se definieron canales para reportes internos como correo electrónico y teléfono, en los cuales se pueden realizar denuncias.

Se logró hacer **despliegue de la política al 100% de los colaboradores** a través de la Academia CEOS y la difusión en los medios de comunicación institucionales como correos y grupos de Whatsapp institucionales. Así mismo, se realizó la socialización a los terceros por medio de una reunión presencial y de un comunicado que se envió vía correo electrónico.

Para apoyar el proceso de monitoreo, este año se **adquirió la plataforma Risk Consulting** para la verificación de antecedentes por medio de la cual se hizo la revisión a 389 colaboradores y 107 proveedores con sus respectivos representantes legales, dando como resultado que ninguno cuenta con reseñas en listas restrictivas.

Seguridad del Paciente

En el 2023 gracias a las recomendaciones recibidas en la visita de otorgamiento se trabajó en el fortalecimiento de los lineamientos, estrategias y herramientas para la implementación de la política de seguridad del paciente.

En este sentido, se revisaron y actualizaron la política, el programa, los paquetes instruccionales y las listas de chequeo de Seguridad del Paciente, alineando los objetivos, metas, responsabilidades y líneas de intervención. Además, se crearon 3 nuevos paquetes instruccionales de ayudas diagnósticas, prevención del cansancio y enfermedad mental. Con base en estos lineamientos, se documentó el plan operativo anual del programa al cual le hizo seguimiento el comité de seguridad del paciente y tuvo un **cumplimiento del 92% de ejecución al cierre del año**.

Por su parte, se fortaleció el despliegue para llegar a todos los públicos de interés a través de la implementación de diferentes estrategias como: la Academia CEOS, folletos educativos, el Boletín CEOS, la Semana de Seguridad del Paciente, Un Café con Calidad, simulacros en sede, el Briefing semanal, los grupos de Whatsapp institucionales, el Libro Verde, la Feria de Acreditación y charlas en salas de espera.



En diciembre del 2022 se hizo el lanzamiento del **aplicativo App Security** para el reporte y gestión de las novedades en materia de seguridad. Para el 2023 se trabajó en la apropiación y adherencia en el uso del aplicativo por parte de todas las áreas, así como en el perfeccionamiento de los formularios y en la generación de informes para el análisis de información. Con ello se ha mejorado la calidad de los reportes facilitando la clasificación según su taxonomía y el análisis causal gracias a que se estandarizaron en la herramienta las metodologías de protocolo de Londres, Algoritmo de Naranja, 5 Ms y 5 Porqués.

Con la captura de la información desde el aplicativo, **se creó un tablero de control en Power Bi** que permite visualizar los resultados del programa en relación con la gestión de eventos presentados.



Para el año 2024 se proyecta avanzar con el desarrollo de la versión 2.0 del aplicativo incorporando las listas de chequeo, los planes de mejora producto de los análisis de eventos en materia de seguridad, una actualización en los formularios y fortalecer el módulo de reportes.

8.5. Referenciación comparativa

Este año se fortaleció la referenciación comparativa en el grupo empresarial con la revisión y actualización del proceso y formatos detallando aspectos relacionados con responsabilidades, alcance, presupuesto y la documentación de un plan de referenciación.

En enero de 2023 a través de un grupo focal con la participación de las gerencias y parte del equipo directivo se identificaron y priorizaron 9 focos estratégicos a evaluar, lográndose intervenir 8 de ellos: **agendamiento de citas, laboratorio clínico, programas de riesgo, cuenta de alto costo, bienestar del colaborador, comunicación interna, gestión de pendientes de medicamentos, humanización**. A cada uno de los cuales se asignó un líder de referenciación y un representante de calidad para realizar acompañamiento metodológico, así como también se sugirieron instituciones a referenciar para iniciar proceso de solicitud. Entre las instituciones referenciadas estuvieron el Hospital de Méderi, Laboratorio Clínico Colcán, Viva 1A, la Clínica Shaio, Javesalud, el Hospital San Vicencia de Paul y Auna.

A partir de las referenciaciones realizadas se formularon planes de mejora que algunos están en curso y a través de los cuales se han obtenido los siguientes resultados:

- Se parametrizaron en el software ValidQC del laboratorio clínico las temperaturas de neveras, ambientes para el control sistematizado de las condiciones ambientales.
- Se están implementando indicadores de competencia técnica Six Sigma en el laboratorio clínico en los analitos de las áreas de química y hematología, para la autovalidación de resultados a través de la herramienta Deltacheck en Annarlab
- Se adquirió el equipo de DSX para Elisa con inversión de 16 millones mensuales en reactivos, ampliando el portafolio en 21 pruebas de laboratorio.
- Se realizó la actualización de los perfiles de cargo del personal de laboratorio y la estandarización del plan de inducción para estos perfiles.
- Se capacitó a todo el personal de laboratorio en la resolución 1916 de 2015 sobre estándares de calidad de Laboratorio y RELAB.
- Se está implementando una herramienta automatizada para los reportes críticos en Annarlab.
- Se implementó la Sala de lactancia materna en Salud Social Calle 17, con inversión de 25 millones dando cumplimiento normativo y mejorar el estado de bienestar de las gestantes.
- Se implementó el boletín SOMOS Previsalud como nuevo canal informativo institucional.
- Se implementó la cuenta cerrada institucional en Instagram SOMOS Previsalud.

Así mismo, se recibió en Salud Social IPS referenciación comparativa por parte de la Clínica Nuestra de Cali al proceso de Mejoramiento.



8.6. Implementación Software Daruma

Este año continuamos con el plan de implementación del software Daruma con el fin de alinear los sistemas de gestión de las empresas del grupo. En 2023 logramos cerrar con un avance del 80% de implementación en todas las empresas.

EMPRESA	MÓDULOS				% Implementación
	DOCUMENTOS	ACTAS	INDICADORES	PLANES	
CALIDAD MÉDICA	86%	100%	100%	100%	97%
SEMEDICAL	100%	100%	100%	50%	90%
PROMONORTE	50%	100%	30%	100%	66%
SALUD SOCIAL	100%	100%	100%	100%	100%
PROMOCOSTA	78%	100%	50%	0%	46%
TOTAL	83%	100%	76%	70%	80%

Como parte de las acciones adelantadas estuvo la integración de los softwares de Dinámica Gerencial y Daruma con el fin de mejorar la minería, oportunidad y calidad de los datos para el análisis de la información y toma de decisiones. En 2023 se realizaron diferentes mesas de trabajo con el proveedor TiQal para definir el alcance y los requerimientos técnicos para desarrollar la interfase. Se evalúa la viabilidad técnica y se define como etapa inicial la migración de indicadores relacionados con el módulo de historias clínicas de Dinámica Gerencial.

En el primer trimestre de este año se espera contar con la interfase por parte del área de sistemas e iniciar el proceso de minería desde Dinámica Gerencial para la obtención de los indicadores. Una vez se haya estandarizado este proceso, se busca desarrollar un tablero en Power Bi alimentado directamente desde Daruma donde se muestren los resultados de los principales indicadores trazadores de todas las empresas.

Unificación de instancias de Daruma

En el año 2024 se formuló el proyecto de unificación de instancias de Daruma para contar con una única instancia corporativa. Lo que se busca es tener en un mismo entorno a todas las empresas incluyendo al corporativo, de tal manera que, con un mismo usuario y sus credenciales, se pueda tener acceso a la información de una u otra, sin necesidad de entrar a varias instancias.

Se propone realizar este proyecto en paralelo a la modalidad actual hasta finalizar el contrato actual con el proveedor que llega a 2025. En este tiempo, se plantea como etapa inicial definir la estructura e integración de las instancias, y en la segunda proceder con la migración de instancias de manera escalonada. Una vez se logre la minería, se procederá a hacer la inactivación de las instancias que actualmente se tienen.

8.7. Participación en eventos nacionales e internacionales de calidad

Este año el Grupo Previsalud hizo presencia en dos de los eventos más grandes de Calidad organizados por ICONTEC.

El primero con la participación del director de calidad del grupo empresarial, Carlos Hernández Lalinde, fue en el VIII Foro Nacional de Acreditación en Salud 2023, desarrollado en Bogotá en el mes de julio donde se tocaron temas orientados a las buenas prácticas en el eje de responsabilidad social. En este espacio se presentaron diferentes estrategias que han implementado con éxito instituciones acreditadas como la Fundación Santa Fe de Bogotá, la Fundación Valle de Lili, la Clínica Imbanaco, el Hospital Pablo Tobón Uribe, la Fundación Cardiovascular de Colombia y el Instituto Roosevelt, entre otras.



El segundo, con la participación de la coordinadora de calidad de Promocosta IPS, Claudia De la Vega Montero, fue el XIII Foro Internacional de Calidad 2023 cuyo tema central fue la Calidad en la era de la transformación digital. En este evento se expusieron tendencias y novedades a nivel mundial sobre la cuarta revolución industrial, nuevas tecnologías y procesos para alinear el sistema de gestión de calidad a estas necesidades de la industria 4.0.



9. GESTION ADMINISTRATIVA

9.1. Activos fijos

Durante el año 2023 se fortalecieron las bases para la gestión de activos fijos, como actualización del manual e instructivos para cada proceso. Además, centralizamos las compras de equipos de cómputo con el fin de tener mejor control desde la bodega principal de P&C. A través del módulo de Dinámica Gerencial, se empezó a llevar el control de las asignaciones de activos con el fin de mejorar el proceso y sistema contable de los mismos.

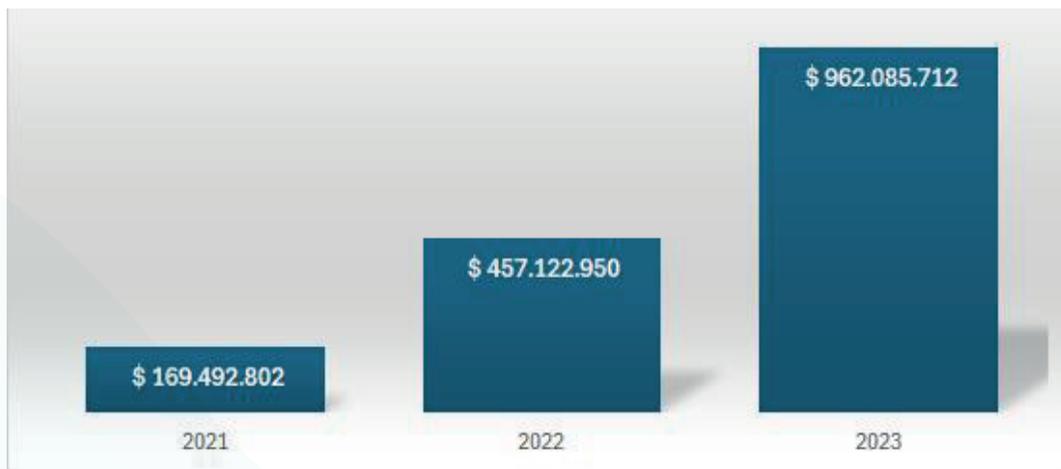
En la actualidad, el grupo corporativo cuenta con un total de **19.138** activos distribuidos de la siguiente manera:



	SALUD SOCIAL	PROMOCOSTA	SEMEDICAL	P&C	CYPAG	PREVISALUD	PROMONORTE	CALIDAD MEDICA
Total Activos	3699	5988	2401	142	833	461	3560	2054
% de participación	19,33%	31,29%	12,55%	0,74%	4,35%	2,41%	18,60%	10,73%

9.2. Recaudo de Copago y Cuota Moderadora

Gracias a los seguimientos que se han implementado desde el área de tesorería con la conciliación de los recaudos de manera periódica, en 2023 se logró aumentar más del 100% el total recaudado por las empresas en comparación con el año anterior.



	SALUD SOCIAL	PROMOCOSTA	CALIDAD MEDICA	SEMEDICAL	FARMACIAS EN RED
2021	\$ 31.751.022	\$ 113.865.659	\$ 23.874.100	\$ -	\$ -
2022	\$ 280.564.871	\$ 118.300.157	\$ 37.325.400	\$ 20.930.500	\$ -
2023	\$ 478.134.512	\$ 328.485.565	\$ 62.634.611	\$ 99.086.601	\$ 6.800.100

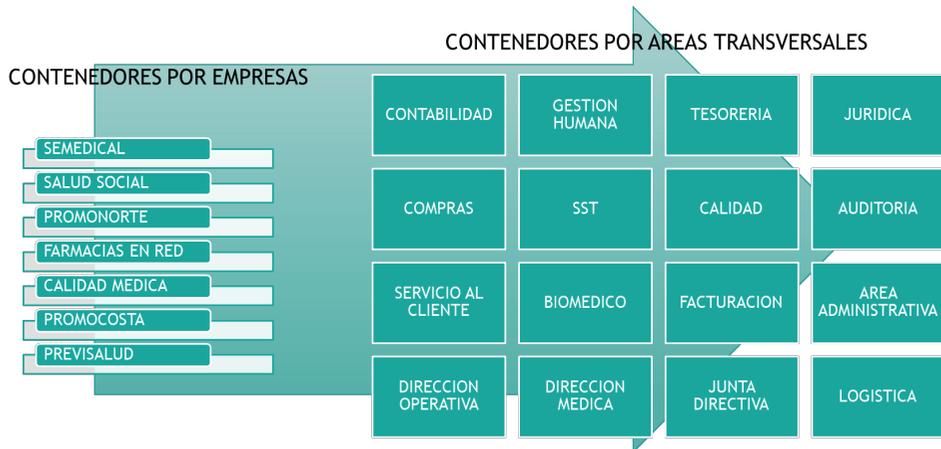
9.3. Gestión Documental

Dando cumplimiento a la normatividad legal vigente y aprovechando los avances en la tecnología, se desarrolló el proyecto de gestión documental **Less Paper**, el cual busca la disminución del uso de papel en los procesos diarios de las empresas, así como también la eficacia en la respuesta de los requerimientos de información.

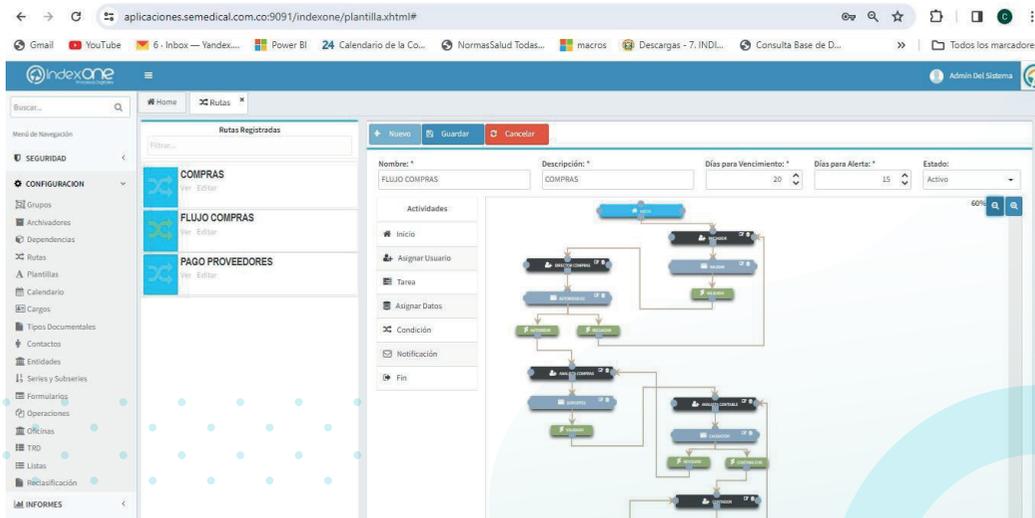
Contamos con más de 140.000 registros digitales de todas las empresas del grupo, además de las fórmulas médicas de la empresa Semedical, la cual sobrepasa los 600 mil registros.

	ARIZO	CYPAG	MAG	PROMOCOSTA	SALUD SOCIAL	JUNTA DIRECTIVA	CALIDAD MEDICA	FARMACIAS EN RED	
PORCENTAJE DEL TOTAL	0,2%	0,16%	0,70%	25,21%	34,98%	0,08%	19,28%	5,47%	
	MULTIFARMA	PROMONORTE	SMART	SERQUERER	COPALNOR	HUELLAS CON FUTURO	PYC	PREVISALUD	STRATEGIC
	2,24%	8,20%	0,02%	0,02%	0,08%	0,04%	3,15%	0,09%	0,06%

El proyecto de gestión se dividió en dos fases. La primera fase consistió en ampliar la cobertura de solo las farmacias y el área de facturación, a todas las empresas del grupo, incluyendo todas las áreas de estas. Este cambio permite la gestión no solo para cada una de las empresas de manera individual, sino también la visión corporativa para las áreas y líderes que así lo requieren.



La segunda fase consistió en iniciar la implementación de flujos de trabajo sobre IndexOne, enmarcados dentro del proceso de transformación digital del grupo empresarial y la tendencia de Cero uso de papel para los procesos. Para tal fin se inició con el proceso de compras sobre una empresa piloto, desde la requisición hasta el pago al proveedor y su registro contable. Asimismo se identificaron otros procesos para continuar durante el 2024.

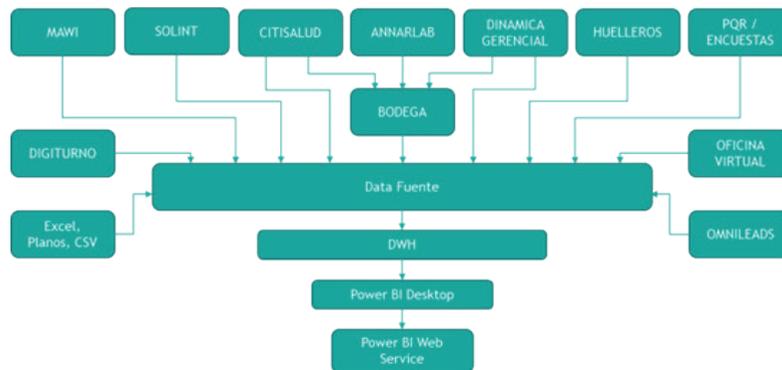


10. INTELIGENCIA DE NEGOCIOS

El año 2023 muestra el compromiso de la organización para tomar decisiones informadas y el área de inteligencia de negocios cumple un rol muy importante para este fin, no solo por la disposición de la información, sino también como catalizador de prácticas sostenibles. Una muestra de dicho compromiso fue el fortalecimiento del área con un jefe y dos analistas, así como la ampliación de la infraestructura tecnológica para los procesos inherentes a esta tarea.

Con el liderazgo del jefe del área, se fortaleció la adopción de las mejores prácticas para cubrir los aspectos fundamentales de la inteligencia de negocios y soportados sobre la herramienta Microsoft Power Bi por sus capacidades. Además, por el rápido crecimiento de los procesos manejados por el área para dar cumplimiento a las crecientes necesidades de información, se movieron la bodega de datos y algunos de los procesos automatizados para la ingesta de datos a un servidor independiente, instalado en nuestro Data Center.

Arquitectura de Inteligencia de Negocios

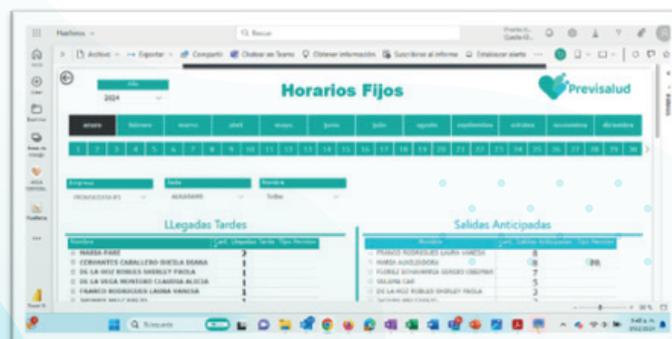


Otra de las mejoras implementadas fue la inclusión de un tipo de solicitud en la mesa de ayuda de QSystem y la creación de un formato de declaración de necesidades, apoyado en metodologías ágiles para la alineación de los objetivos y cumplimiento de las expectativas de los clientes. Esto permitió fortalecer el proceso atendiendo de manera más efectiva las necesidades.

Por parte del área se desarrollaron diferentes proyectos, con los cuales se buscó la optimización de procesos existentes que derivaran en el aprovechamiento de la información por oportunidad y confiabilidad de esta. Estos proyectos fueron los siguientes:

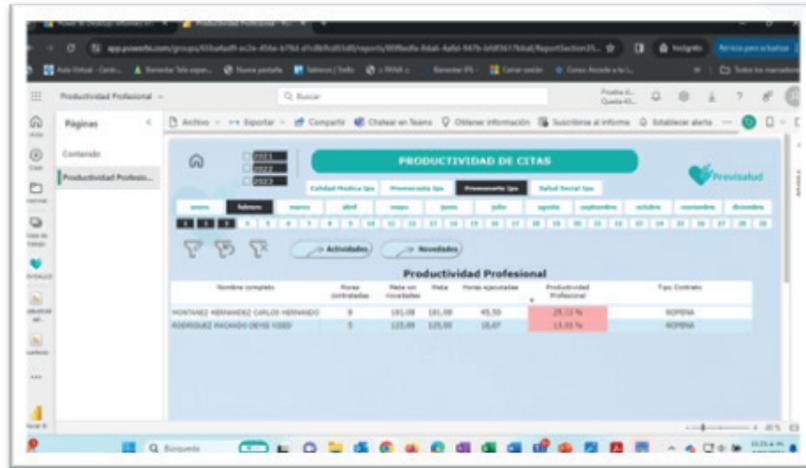
- **Proyecto de Huelleros**

Se realizó la centralización en una sola base de datos y la migración del proyecto de una ejecución por SP mediante unos Linkedserver, a una ejecución de Python automatizada en el servidor utilizando dataframes y optimizando los tiempos de ejecución en las consultas.



- **Tablero Bi de productividad profesional**

Este proyecto se desarrolló gracias a la implementación del software Dinámica Gerencial Hospitalaria y la integración de Project, el aplicativo de Gestión Humana, para mapear desde las mismas novedades que a ese nivel se tienen.



- **Diseño y construcción de procesos automatizados**

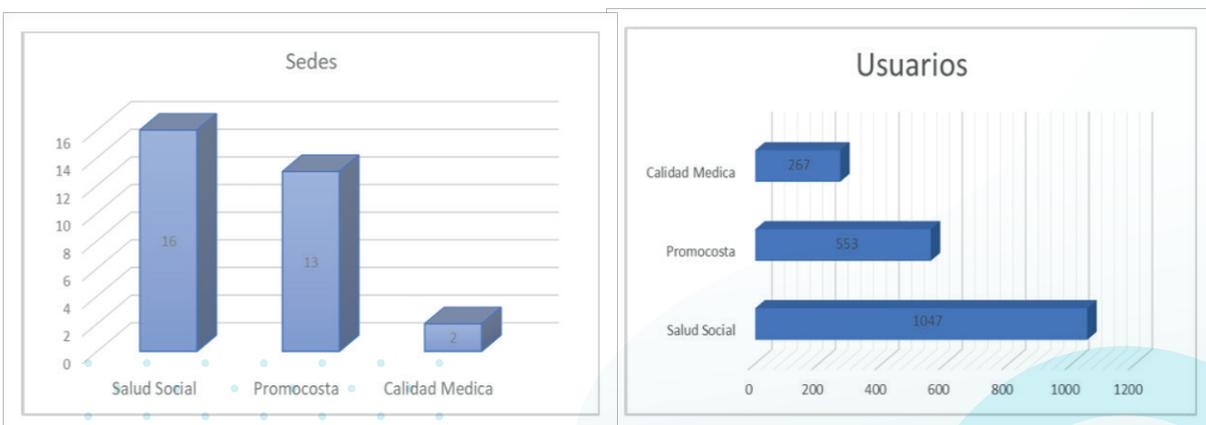
Los procesos automatizados daban alcance a actividades como el envío diario vía correo electrónico de información relevante para el seguimiento a diferentes aspectos del negocio, entre los que se destacan:

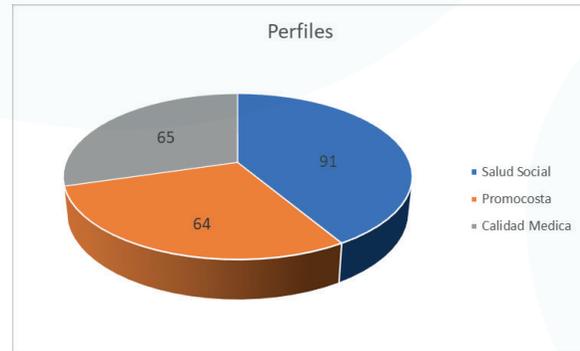
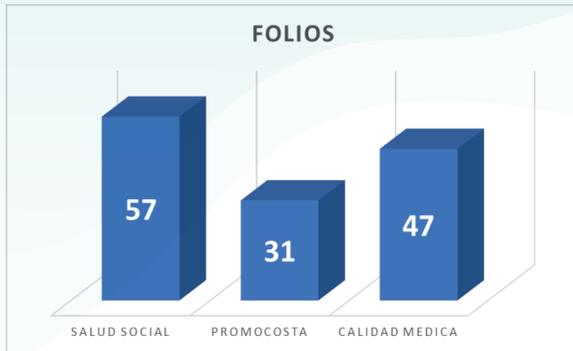
- Envío diario a la alta dirección de un correo con reportes trazadores para el seguimiento al negocio.
- Envío de reporte diario de la facturación a nivel de empresas y por contratos.
- Proyección de agendas, valorizando las citas por contrato, plan de beneficio y cups, para cada una de las sedes de las empresas. Este reporte se envía diariamente de manera automatizada, lo cual permite hacer un seguimiento y control estricto al cumplimiento del presupuesto de facturación de las IPS del grupo.
- Envío diario del censo del PAD, con el cual se hace seguimiento a la disponibilidad diaria de camas por Hospitalización en casa, Hospitalización crónicos y Hospitalización crónicos Externos.

11. GESTIÓN TIC

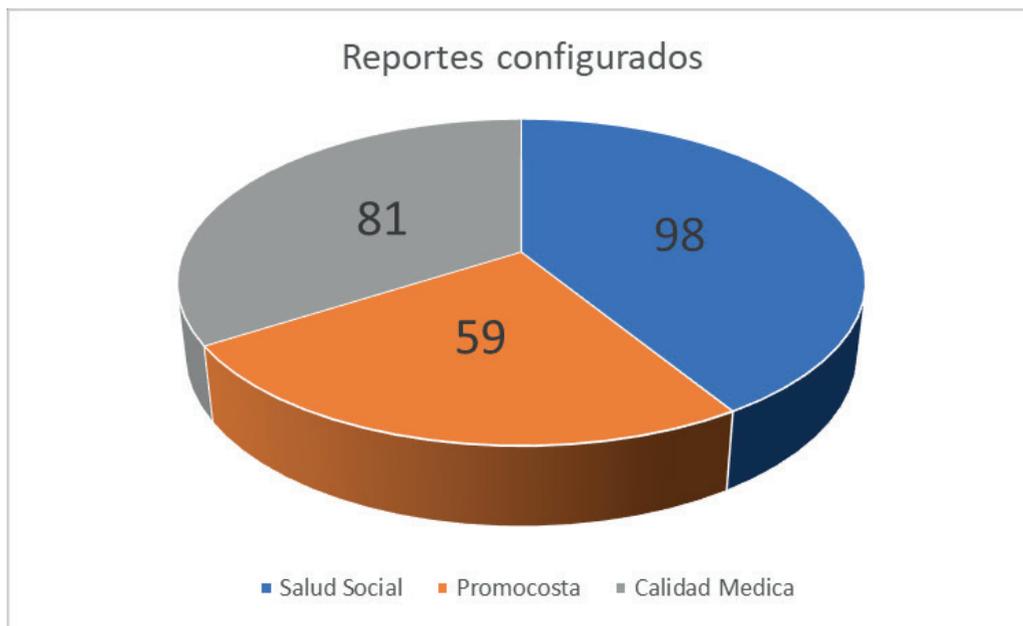
11.1. Implementación de Dinámica Gerencial Hospitalario

En febrero de 2023 se completó la implementación del software Dinámica Gerencial Hospitalaria para la empresa Calidad Médica, tanto para la sede ambulatoria como para el PAD, iniciando operaciones el primero de marzo. Con esta etapa se finalizó el proyecto,





quedando en producción lo siguiente:



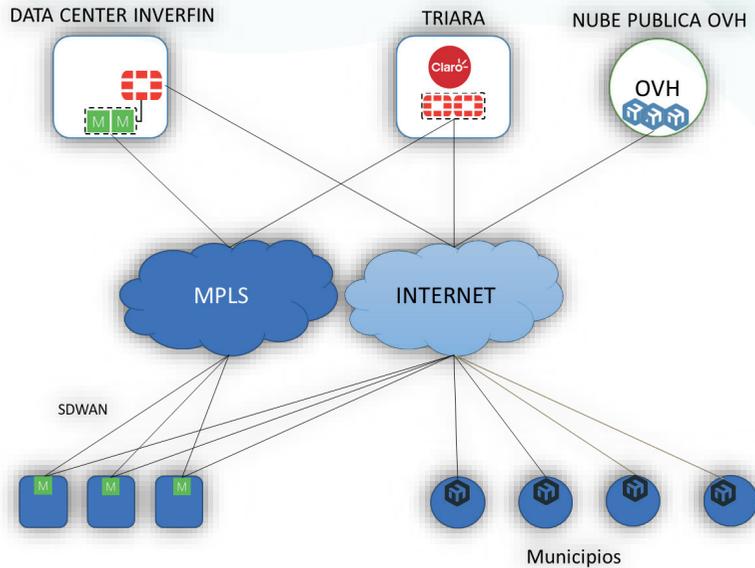
11.2. Adecuación Data Center Corporativo

Con el fin de asegurar una infraestructura tecnológica adecuada para soportar el crecimiento de las empresas, se mejoraron las condiciones de temperatura, energía eléctrica y seguridad física del cuarto de comunicaciones, conformando el Data Center físico del grupo.

Para tal fin se instaló una segunda UPS para distribución de cargas y alimentación de la segunda fuente de potencia para aquellos equipos que cuentan con esa opción. Además, se incorporó una unidad de Aire Acondicionado para garantizar una temperatura estable de operación para los equipos allí ubicados. A nivel de Telecomunicaciones se instaló un Switch Gestionable con una mayor capacidad de procesamiento y conmutación, dado el papel que cumple ese nodo al ser el punto central de la red de datos del grupo empresarial.

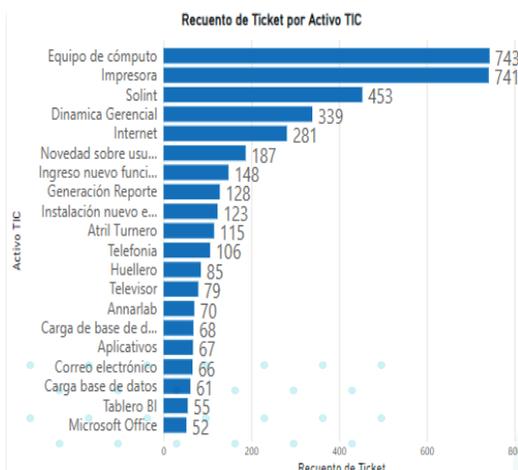
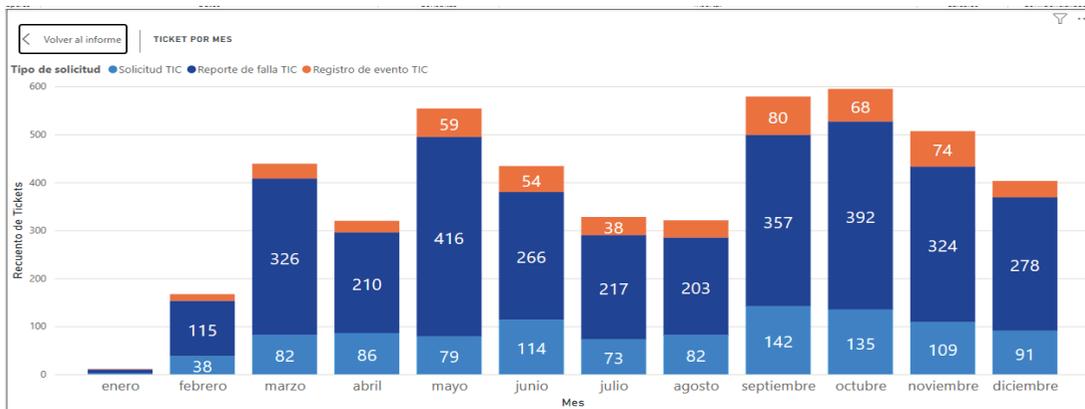
Este Data Center alberga servidores físicos, que en conjunto con los ubicados en el Data Center de Triara y la nube de OVH, se constituyen en la nube híbrida que soporta toda la operación del grupo y sus compañías.

Arquitectura de Servidores y Telecomunicaciones



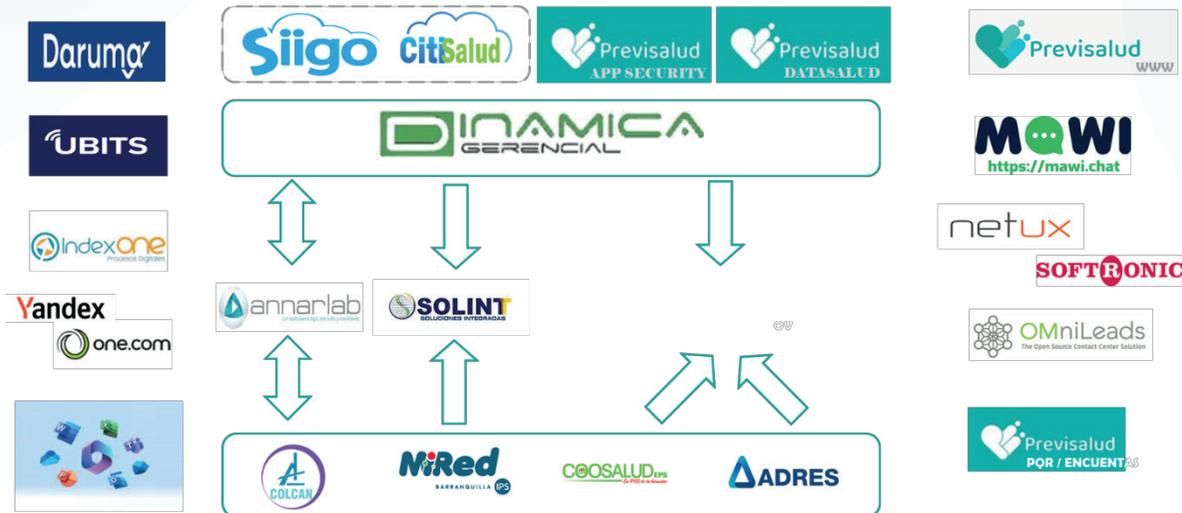
11.3. Mesa de ayuda corporativa

En el año 2023 se implementó la mesa de ayuda unificada para todas las empresas del grupo, consiguiéndose una importante adherencia de los usuarios con el transcurso de los meses. En total se generaron **4659** registros en la mesa de ayuda durante al año. En las siguientes gráficas se muestra la tendencia de solicitudes por mes, tipo y empresa.



11.4. Aplicativos y plataformas tecnológicas

En el 2023 se puso en operación el aplicativo **App Security**, dirigido a gestionar los eventos e incidentes que a nivel de seguridad del paciente se presenten en todas las sedes de las IPS. El aplicativo permite el registro y clasificación de los casos, así como la documentación del análisis y seguimiento a los planes de mejora que se deriven de ellos, aspecto fundamental para apoyar el proceso de Acreditación de Salud Social.



APLICATIVOS Y PLATAFORMAS TECNOLOGICAS

11.5. Nuevo sistema de Digiturnos para las IPS

Duante el año 2013 se inició un proyecto ambicioso enfocado en mejorar la gestión de la experiencia de usuario en las IPS, a través de la implementación de un sistema de digiturnos que no solo agregara valor al proceso, sino que ampliara la cobertura a todas las sedes de las IPS del grupo. Lo anterior teniendo en cuenta que la cobertura de digiturnos en las sedes era de sólo el 28%, lo que impedía tener información centralizada y estandarizada para la toma de decisiones sobre el tablero de BI.

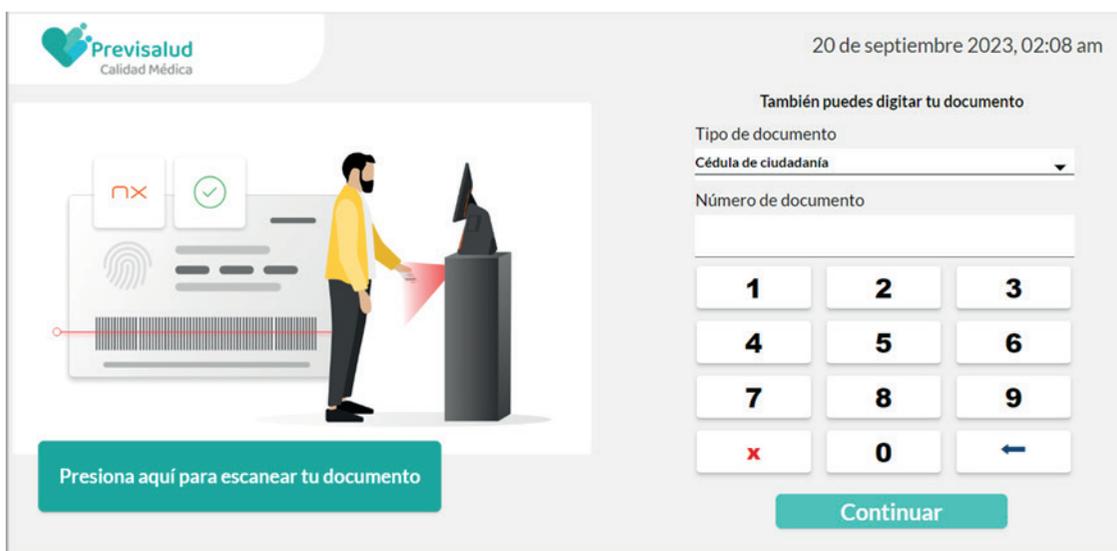
Al finalizar el proyecto en el año 2024 se espera pasar de 3 a 4 departamentos, subir de 4 a 15 municipios y lograr llegar a 25 sedes, versus 7 que se tenían inicialmente.



El cambio en la plataforma permitirá la integración de la asignación y gestión de turnos con el agendamiento de citas, facilitando el direccionamiento del paciente con base en el servicio agendado y la proximidad de su atención, y no solo por el orden de llegada.

Asimismo, la extensión del llamado al paciente desde el consultorio del profesional brindará la posibilidad de medir todo el ciclo de atención y la experiencia del paciente durante toda su estancia en la sede y en cada una de las fases o etapas de la atención.

Uno de los grandes logros del proceso ha consistido en la estandarización de los flujos para todas las sedes, manteniendo una estructura con la agrupación de servicios, tipo de cliente y manejo de atenciones priorizadas para embarazadas, adultos mayores a 65 años, niños menores de 5 años o población con discapacidad, al tiempo que se ajustado a la oferta particular de servicios de cada IPS.



Previsalud
Calidad Médica

20 de septiembre 2023, 02:08 am

También puedes digitar tu documento

Tipo de documento
Cédula de ciudadanía

Número de documento

1 2 3
4 5 6
7 8 9
x 0 ←

Presiona aquí para escanear tu documento

Continuar

12. CENTRO DE CONTACTO

El año 2023 fue de transformación para nuestra organización, con diversas iniciativas para mejorar la calidad del servicio y la visibilidad de nuestros procesos a los clientes. Colaboramos estrechamente con ellos, guiados por información crítica sobre protocolos de atención y tecnologías de vanguardia. Además, abarcamos cada canal establecido, cumpliendo los tiempos de atención y dimensionamientos precisos.

El dinamismo del mercado nos llevó a realizar inversiones estratégicas en nuevos servicios. Implementamos iniciativas clave en planificación y dirección, consolidando nuestro compromiso con las mejores prácticas y aspirando a destacarnos en nuestro sector. Nuestro objetivo es superar las expectativas, ofreciendo un servicio excepcional que refleje nuestro compromiso con la excelencia y la satisfacción del cliente.

Dentro del plan operativo del centro de contacto, se lograron desarrollar varias estrategias con el fin de mejorar accesos y atenciones a nuestros usuarios, entre las que se encuentran las siguientes:

- Proyecto para el autoagendamiento por las páginas web de cada IPS.
- Implementación de envío de información por medio de audios pregrabados (Blaster de Voz).
- Centralización de las sedes de Promocosta Municipios para la atención desde el centro de contacto.

- Implementación en canal de acceso por Whastapp para Semedical, siendo el primer acceso transaccional con el que contamos.
- Implementación para medición del canal de Outbound para determinar productividad y efectividad en los agentes.
- Implementación de encuestas en cada uno de los ChatBOT de las empresas y farmacias del grupo.
- Implementación de devolución de llamadas para ejecutar la demanda insatisfecha por medio de un CallBack para todas las líneas de atención
- Implementación de canal de acceso WhatsApp Business para las empresas Calidad Médica, Farmacias y Ventas a particulares.
- Implementación del # para todas las IPS y Farmacias del grupo.
- Implementación de remisión de mensajes por via Whastapp por medio de plantillas y para inicio de conversación.
- Implementación de registro de PQRSF desde los Chatbot de las empresas, para ser transaccionales sin paso a agente.

12.1 Canal de atención telefónico (Inbound)

• Llamadas entrantes totales por año

El volumen de llamadas para el año 2023 decreció un 23% con respecto al año 2022. Este comportamiento es producto de la implementación de nuevos canales de atención para nuestros usuarios como el WhastApp Business, el cual nos ha permitido ampliar accesos y modificar el dimensionamiento operativo para poder determinar respuestas en menor tiempo.

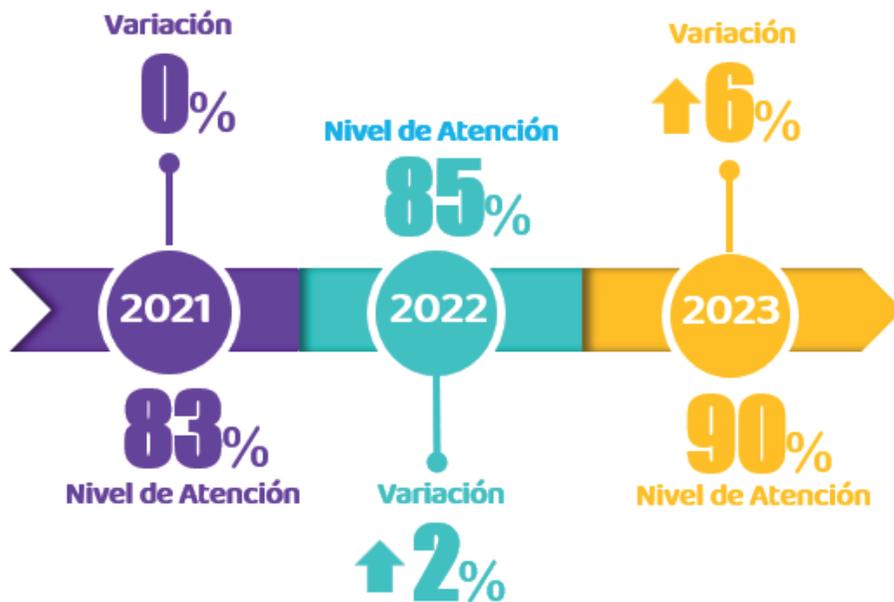


Las IPS Promocosta y Salud Social se mantienen con la mayor participación del total de llamadas entrantes. Para el año 2023, se activaron en Promonorte dos líneas de teléfonos rojos en las sedes de El Parque y Lleras, permitiendo una mejor participación en llamadas.

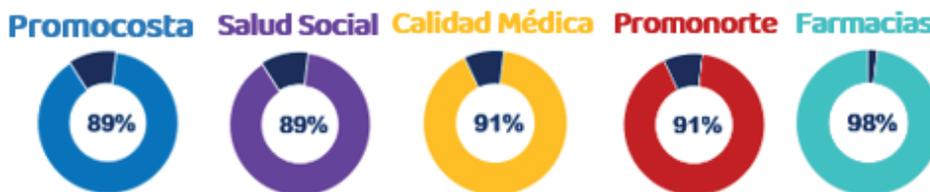


- Acuerdo de Nivel de Atención (ANA)**

Durante los últimos tres años, hemos mantenido una consistente adherencia al indicador, superando el umbral del 80% en las llamadas entrantes. El éxito alcanzado este año se atribuye a mejoras notables, incluyendo la implementación de nuevos accesos y la continua revisión de indicadores con planes de acción específicos. Para el 2024, ajustaremos el umbral al 90%, como parte de nuestra estrategia para brindar un servicio aún más destacado a nuestros clientes.



A nivel individual, cada cliente del grupo empresarial experimentó un crecimiento significativo en el indicador, superando el umbral mínimo en al menos un 5% particularmente con respecto al año anterior.



- Llamadas Salientes (Outbound)**

Experimentamos una variación positiva del 22% en las interacciones, reflejando un aumento notable en las solicitudes realizadas en comparación con el año anterior. Los mecanismos para medir la gestión de llamadas salientes, están consagrados en forma manual y a través de predicción. El montaje se hace por campañas de acuerdo con bases de datos y procedimientos internos conciliados con cada empresa.



12.2. Gestión envío de mensajes de texto

La funcionalidad de envío de mensajes de texto (SMS) se encuentra disponible para todas las empresas del grupo. A través de esta plataforma, se facilita la notificación inmediata o programada de eventos a nuestros usuarios, asegurando una confirmación inmediata de la recepción. En 2023 se presentó un aumento del 43% con respecto al año anterior, dando alcance a las encuestas de satisfacción por medio de mensajes de texto, las cuales motivaron este incremento.



12.3. Gestión WhatsApp Business y ChatBOT

El año 2023 cerró con un incremento significativo del 271% en la utilización de chats en nuestro centro de contacto, lo que se atribuye a la implementación exitosa de esta modalidad de comunicación. La incorporación de tres nuevas empresas a este canal ha ampliado la interacción con los usuarios, generando un aumento notable en la demanda de servicios y consultas a través de esta vía. Este cambio refleja nuestra adaptabilidad y el continuo esfuerzo por ofrecer diversas opciones de contacto para satisfacer las crecientes necesidades de nuestros usuarios.



12.4. Gestión Mesa de Servicios Centro de contacto y Web

La plataforma de tickets en el año 2023 demostró ser una herramienta esencial para los gestores de salud del asegurador y clientes internos de Previsalud. Su eficacia en la gestión de solicitudes y la mejora continua en la experiencia del usuario han fortalecido la eficiencia operativa y la calidad del servicio, consolidándose como un componente integral en la optimización de la atención.

En 2023 se evidencia una disminución del 23% en el número de tickets en comparación con el año anterior, motivado por el uso de los otros canales y mejoramiento en la velocidad de respuesta a los usuarios que prefieren comunicarse directamente con nosotros que utilizar el puente de los gestores de salud del asegurador.



CUMPLIMIENTO DEL TIEMPO DE RESPUESTA

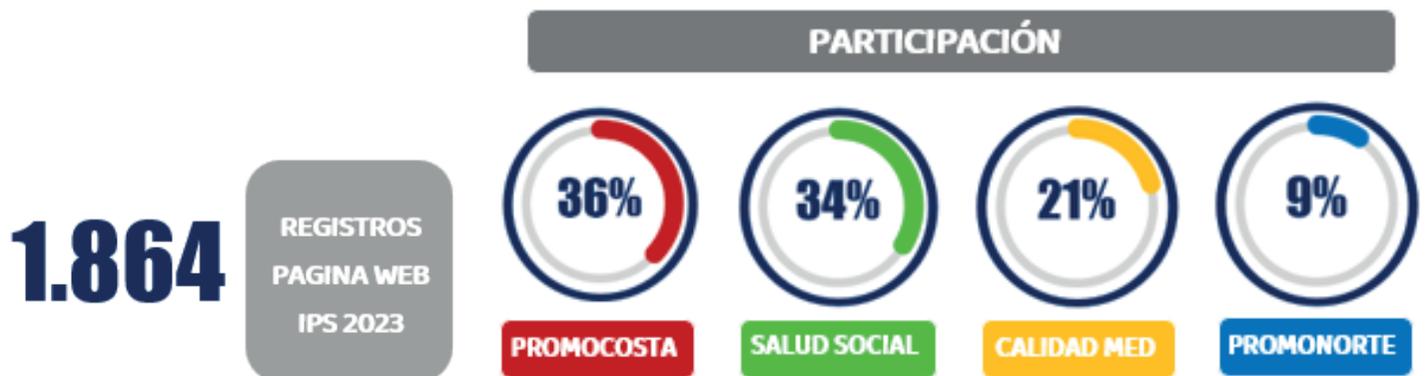


EFFECTIVIDAD EN EL CIERRE



12.5. Otras estrategias

En el año 2023 se hizo el lanzamiento del servicio de solicitud de citas a través de nuestra página web. Esta funcionalidad, gestionada por el equipo de backoffice del centro de contacto, busca mejorar la accesibilidad y comodidad para los clientes, ofreciéndoles una alternativa eficiente y moderna para agendar sus citas de salud de manera rápida y sencilla. Esta iniciativa refleja nuestro compromiso continuo con la mejora de la experiencia del usuario y la adopción de tecnologías que facilitan el acceso a nuestros servicios.



La introducción exitosa de la solicitud de citas en línea ha marcado un hito crucial, permitiendo a los usuarios agendar sus citas de manera eficiente a través de la página web, optimizando la accesibilidad y la comodidad. Simultáneamente, el énfasis en el uso de chats ha diversificado y mejorado las opciones de comunicación, evidenciando una adaptación a las preferencias tecnológicas emergentes. La eficacia de la plataforma de tickets ha fortalecido la gestión de solicitudes de salud, proporcionando un canal estructurado fundamental para mantener una atención al cliente interno de manera eficiente y de calidad.

Mirando hacia el 2024, se proyecta una continuación de estas tendencias positivas. La solicitud de citas en línea (Asistente virtual 24/7) y el uso estratégico de chats se consolidarán aún más como elementos fundamentales en la interacción con los usuarios. Se espera una mayor colaboración entre las empresas asociadas, promoviendo sinergias para un servicio más completo.



Previsalud

GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL



13. GESTIÓN SOCIAL

El Área de Gestión Social de Previsalud se dedica al apoyo integral de la familia y población vulnerable. Diseñamos, planeamos y ejecutamos programas de desarrollo social que buscan el bienestar de nuestros usuarios, sus familias, la comunidad y colaboradores. En 2023, iniciamos la planeación y aprobación de nuevos proyectos para atender las necesidades del grupo empresarial y las comunidades aledañas a las IPS. Además, ampliamos la oferta de servicios sociales a los usuarios, articulándonos con entidades públicas y privadas especializadas en diferentes áreas de interés.

Debido al crecimiento exponencial en la implementación y ejecución de los diferentes programas y estrategias que realizan el equipo de Gestión Social en las regionales Atlántico, Cúcuta y Cesar, se amplió el equipo de trabajo y su interdisciplinaridad, constituyendo el Área de Gestión Social como un grupo que integra y trazabilidad los procesos, para dar respuesta a los indicadores de impacto.

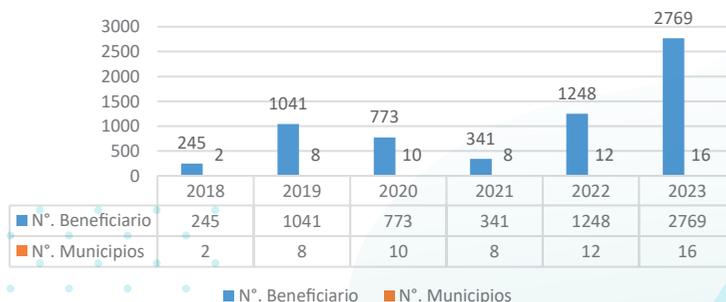


13.1 Programa aMAMAntar

El programa aMAMAntar se consolida como un modelo de atención integral para gestantes en Atlántico, Norte de Santander y Cesar. En 2023, impactó a 2.769 mujeres y familias, promoviendo el autocuidado durante el embarazo, el bienestar físico y mental de madre e hijo, y la lactancia materna exclusiva durante los primeros 6 meses de vida. Las participantes reciben herramientas pedagógicas personalizadas según su edad gestacional, incluyendo: cuidados prenatales, nutrición, lactancia materna, vínculo afectivo y actividad física.

Desde sus inicios en 2018, el programa ha experimentado un crecimiento constante desde su inicio, evidenciando su éxito en el acompañamiento a las mujeres durante este importante período de sus vidas.

Evolución de beneficiarias y cobertura de municipios del programa aMAMAntar



Además, en el marco de la ejecución del programa aMAMAntar, se gestionó la afiliación al sistema de salud a 1.812 menores nacidos de madres pertenecientes al programa.

- **Encuentros Pedagógicos**

En 2023, se realizaron 386 encuentros pedagógicos en los municipios del Atlántico (186), Norte de Santander (74) y Cesar (127), con asistencia promedio del 97% de la población beneficiaria. Se abordaron temas de salud materna y familiar, incluyendo cuidados prenatales, lactancia materna y prevención de riesgos. Se implicó a los padres en talleres para fortalecer vínculos familiares y se exigió el Registro Civil para permanecer en el programa, entregando 1,424 registros.



El cumplimiento de las actividades pedagógicas propone un plan de incentivos representado en kits complementarios para el cuidado del bebé y la madre, higiene y maternidad. Se detalla a continuación las entregas realizadas por Departamento.

KITS COMPLEMENTARIOS 2023								
Departamento	Bienvenida	Kit Bañera	Kit de Primeros Auxilios	Kit pañalera	Extractor	Cojín de Lactancia	Kit de Alimentación complementaria	TOTAL
ATLANTICO	330	237	107	187	0	123	34	1018
CUCUTA	67	119	9	54	30	59	7	345
VALLEDUPAR	59	100	0	83	83	172	136	633
TOTAL	456	456	116	324	113	354	177	1.996

Por otro lado, se ofrecieron cursos de preparación para la maternidad y paternidad responsable, centrado en cuidados prenatales, posnatales y puericultura, dirigido a gestantes del grupo Previsalud y sus familiares. El programa abarca diversas etapas gestacionales e incluye actividades de cierre con certificados de reconocimiento. Los talleres cubren temas como control prenatal, cambios físicos y psicológicos durante la gestación, lactancia materna, cuidado del recién nacido y prevención de enfermedades. En 2023, se beneficiaron 5,023 mujeres y familias en el Atlántico, Cesar y Cúcuta, graduando a 1,503 gestantes.

- **Estrategias Gestantes al parque y Escuadrón de lactancia.**

La estrategia de gestantes al Parque promovió actividades recreativas para mejorar el bienestar de las gestantes. En 2023, 178 participaron en actividades en el parque, con la colaboración de Johnson & Johnson, TENA, AMI y Abbott, abordando temas como Risoterapia, cuidado del recién nacido y planificación familiar.

Por su parte, desde la estrategia de Escuadrón de Lactancia se realizaron 154 visitas domiciliarias en el Atlántico, Cesar y Cúcuta para verificar la adherencia a la lactancia materna exclusiva y brindar asesoramiento sobre diversos temas como la planificación familiar, signos de alarma en el recién nacido, depresión posparto, higiene en el hogar y derechos garantizados.



- **Siempre Coontigo: Estrategia para la atención psicosocial de gestantes con diagnóstico de sífilis y VIH**

En el marco de la estrategia Siempre Coontigo, se realizaron 58 seguimiento telefónico y 10 visitas domiciliarias a las gestantes reportadas con diagnóstico de Sífilis y VIH, donde se verificó la adherencia al tratamiento de la gestante y su pareja, recibieron orientación sobre la importancia del autocuidado, seguimiento de controles médicos, medicamentos y lectura de resultados, uso de preservativo y planificación familiar, sensibilización sobre el DX, recomendaciones y cuidados en pareja (tratamiento) y alimentación saludable.

- **Estrategia de Atención Materna Perinatal en Salud Mental de las beneficiarias del Programa aMAMAntar**

El Área de Gestión Social, realizo talleres psicoeducativos enfocados salud mental y bienestar emocional, signos y síntomas de Depresión, prevención del suicidio, recomendaciones y actividad didáctica con habladores con situaciones verdaderas y falsas. Se aplicaron pruebas de tamizaje como son: Escalas de Depresión de Beck – BD1- II y Escala de Edimburgo distribuido en los departamentos del Atlántico, Cúcuta y Valledupar para un total de 268 en el año 2023.



13.2 Programa Vinculo Solidario

El programa de Vínculo Solidario se enfoca en personas en situación de vulnerabilidad debido a su salud o circunstancias sociales. Los casos son derivados por el personal médico de diferentes IPS, momento en el cual el equipo psicosocial del Área de Gestión Social inicia la intervención con una visita domiciliaria para evaluar las condiciones del usuario, incluyendo su entorno, situación económica y dinámica familiar. Cuando la derivación proviene del programa de Hospitalización, se evalúa el riesgo psicosocial del paciente antes del alta, y durante la visita domiciliaria se examinan las condiciones del lugar asignado para la recuperación, así como la red de apoyo familiar y cuidador.

Desde 2018 se han gestionado 253 casos a través del programa, siendo recibidas 110 solicitudes en 2023, mayormente por riesgo psicosocial, baja adherencia a programas de riesgo y vulnerabilidad económica. Para la gestión de los casos se articularon acciones con diversas entidades como alcaldías, ICBF, comisarías y programas sociales, entre otros, cerrando 26 casos y reportando 4 fallecimientos.

13.3 SALMA: Cuidando Cuidadores

Este programa busca brindar estrategias para que los cuidadores de familiares dependientes puedan administrar mejor su rol. Se enfoca en la salud mental del cuidador, brindando herramientas para disminuir riesgos y aumentar sus capacidades. En 2023, 60 cuidadores participaron del programa. En el 2023 se logró el apoyo a 60 cuidadores y se realizaron 16 encuentros. Además, se avanzó en la implementación de los diferentes componentes del programa entre los que se destacan los siguientes:

- Caracterización: visitas domiciliarias para evaluar la situación del cuidador y del familiar dependiente (40% completado).
- Aprendamos a cuidar: talleres sobre higiene del sueño, alimentación saludable, manejo de pacientes críticos (50% completado).
- ¿Hacia dónde voy?: orientación sobre proyecto de vida y ruta emprendedora (40% completado).
- Mente sana en cuerpo sano: talleres sobre autoestima, inteligencia emocional, manejo del estrés, risoterapia y salud mental (100% completado).
- Me cuido, te cuido: jornada de higiene facial y masaje corporal, clases de yoga (40% completado).
- Redes de apoyo: talleres sobre fortalecimiento personal, manejo del duelo y búsqueda de la felicidad (70% completado).



13.4 Guardianes del medio ambiente

El proyecto de educación ambiental Guardianes del Medio Ambiente busca crear conciencia ambiental en colaboradores e IPS del Grupo Previsalud. En 2023, la segunda fase del proyecto se centró en el uso correcto del agua y la energía, y en la gestión de residuos peligrosos.

Los jóvenes líderes del programa impactaron a 74 colaboradores y 22 usuarios en diferentes sedes de la institución, utilizando material impreso a modo de cartilla que se tituló "Guardianes del Medio Ambiente". También aplicaron 27 listas de chequeo para evaluar la cultura ambiental y la correcta segregación de residuos. Los resultados mostraron que:

- 89% de los colaboradores mantienen orden y limpieza en sus puestos de trabajo.
- 92% realiza una correcta segregación de residuos.
- 100% de los colaboradores fueron receptivos a las charlas.

En general, el proyecto ha logrado generar conciencia ambiental y promover prácticas sostenibles en el Grupo Previsalud.



13.5 Huertas Urbanas

El proyecto "Huerta Casera" de la IPS Salud Social Calle 17 busca garantizar la seguridad alimentaria de sus pacientes con la producción de alimentos saludables. En 2023 se capacitó a un grupo de 10 participantes en dos puntos: Previsalud y Jardín Botánico. Se les entregó un kit de siembra y se dictaron 10 talleres teórico-prácticos sobre:

- Primeros pasos para una huerta.
- Siembra de diferentes hortalizas y aromáticas.
- Fertilizantes, repelentes y compostaje.
- Protección de polinizadores.



13.6 Crisálida - Alianza SENA

El proyecto Crisálida brindó formación en emprendimiento y transformación social a 155 mujeres gestantes en Atlántico, Cúcuta y Valledupar. Los cursos abarcaron manicure, pedicura, bioseguridad, decoración de globos y tejido. El proyecto también apoya la creación de una Casa Taller y facilita el acceso a capital semilla.

En 2023, se completaron 3 Retos del Fondo Emprender y se espera enviar y sustentar la propuesta de negocio en 2024. Crisálida ha empoderado a las mujeres gestantes, brindándoles las herramientas para construir un futuro mejor para ellas y sus familias.



Dentro de las historias de transformación, se logró identificar que de las beneficiarias que participaron en el proyecto Crisálida, 12 actualmente están trabajando, 13 tienen su propio emprendimiento en la línea de belleza (manicura y pedicura) y 3 gestantes tienen su emprendimiento en venta de productos en tejido, donde elaboran ropa, lencería, accesorios, bolsos, tapetes y herramientas didácticas para bebés.



13.7 Escuela de vida: Sano es + Bacano

Estrategia centrada en fortalecer el autocuidado y autorresponsabilidad en la salud de los adolescentes y jóvenes participantes. Con esta iniciativa se logró intervenir a 30 adolescentes donde se abordó el tema: Derechos Sexuales y Reproductivos (cambios físicos y psicológico en el desarrollo, cuidado e higiene, abordaje en la prevención del abuso sexual y señales de alarmas y manejo de las emociones de la infancia y adolescencia)



13.8 Voluntariado Corporativo

El Área de Gestión Social implementó la estrategia de voluntariado corporativo para fomentar la participación altruista de los colaboradores en actividades beneficiosas para diversas poblaciones. En 2023, se llevaron a cabo actividades de divulgación y acciones para mejorar la calidad de vida de los pacientes, incluyendo jornadas de belleza, entrega de 13 kits de aseo y donación de prendas de vestir, herramientas didácticas, insumos de bebés, una silla de rueda y mercados. Además, se organizaron eventos navideños con la participación de voluntarios corporativos y se recibieron 326 donaciones internas en diferentes departamentos.



13.9 Alianzas Estratégicas

Sin el trabajo colaborativo con otras instituciones, la misión de Gestión Social no sería la misma. Por esto, en los tres departamentos donde se desarrollan los programas, se ha logrado la articulación con diferentes entidades que permiten, no solo ampliar la oferta de servicios en beneficio de los usuarios, sino también visibilizar la labor de Huellas, con las personas más vulnerables. En el año 2023, el área de Gestión Social logro consolidar 26 aliados estratégicos en los departamentos de Atlántico, Cesar y Cúcuta.



A continuación, se relaciona las entregas realizadas por los aliados estratégicos, dando cumplimiento de las actividades pedagógicas del programa de gestantes que propone un plan de incentivos. Se detalla a continuación las entregas realizadas por Departamento

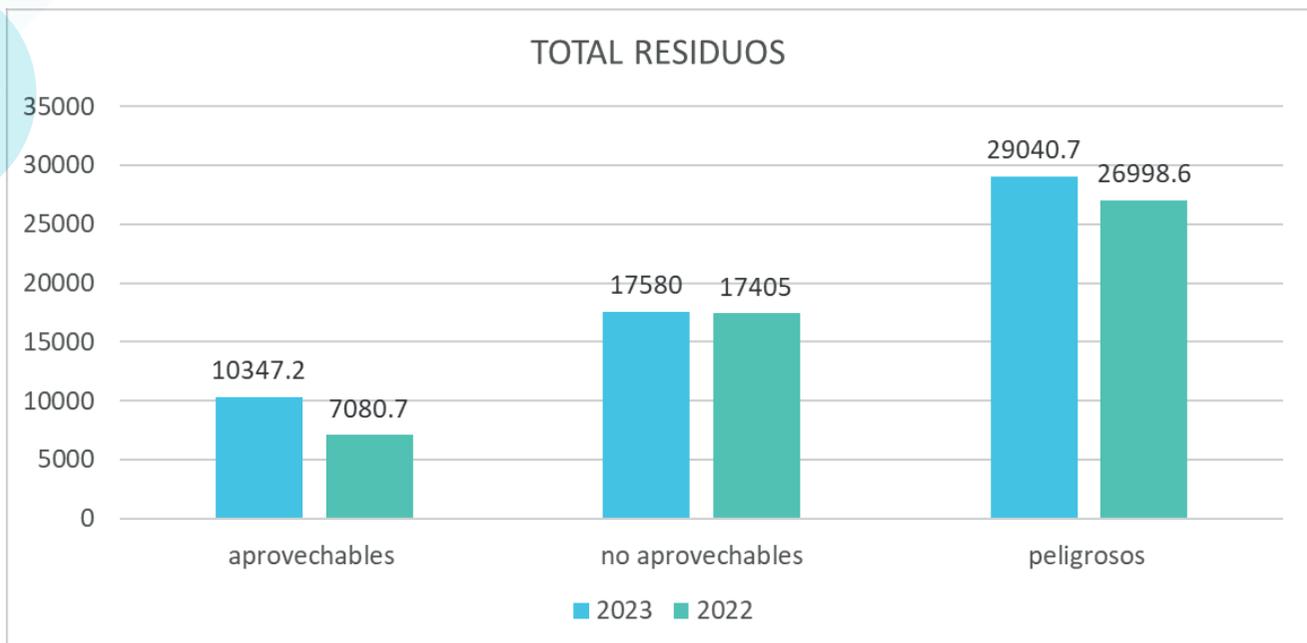
SOUVENIRS ALIADOS 2023													
Departamento	LOV	KIT MI CAJITA DEL EMBARAZO	SOUVENIRS (PROCAPS)	VIDA NUEVA	TENA	JOHNSON & JOHNSON	ABBOTT	TECNOQUIMICAS	AIR-E	ENFABEBE	LIBRETAS DE COOSALUD	COOSALUD	TOTAL
ATLANTICO	540	632	147	459	245	1017	17	0	112	0	0	0	3169
CUCUTA	274	379	0	0	0	0	39	109	54	26	144	170	1.195
VALLEDUPAR	280	477	312	10	0	0	0	0	0	0	0	0	1079
TOTAL	1094	1488	459	469	245	1017	56	109	166	26	144	170	5.443

14. GESTIÓN AMBIENTAL

Este informe muestra los resultados de la gestión ambiental de nuestra empresa, reflejando nuestro compromiso con la sostenibilidad y la conservación del medio ambiente. En este se ofrece un análisis detallado de nuestras iniciativas y logros ambientales, resaltando nuestros avances, identificando áreas de oportunidad y proponiendo estrategias para mejorar nuestra contribución a la protección del entorno.

14.1. Comportamiento global de residuos

Previsalud sigue comprometido con el cuidado del medio ambiente gestionando correctamente sus residuos, dando cumplimiento a los requisitos legales para Gestión Integral de Residuos Generados en la Atención en Salud.



Para el 2023 se evidencia un aumento del material aprovechable, gracias a las nuevas alianzas con gestores como MUTA en Barranquilla y COOMETAL en Cúcuta. Es importante señalar que a través de MUTA, contamos con un aplicativo móvil que brinda soluciones digitales para el seguimiento a las recolecciones, entrega del material, rutas y tratamiento del material. Además, dentro su aplicativo se puede tener el seguimiento al beneficio económico obtenido por cada recolección de material.

Para los residuos no aprovechables estos se mantienen en un rango aproximado de 18.000 kilogramos en todas las empresas. Se continuará fortaleciendo la cultura de correcta segregación de residuos entre colaboradores y usuarios.

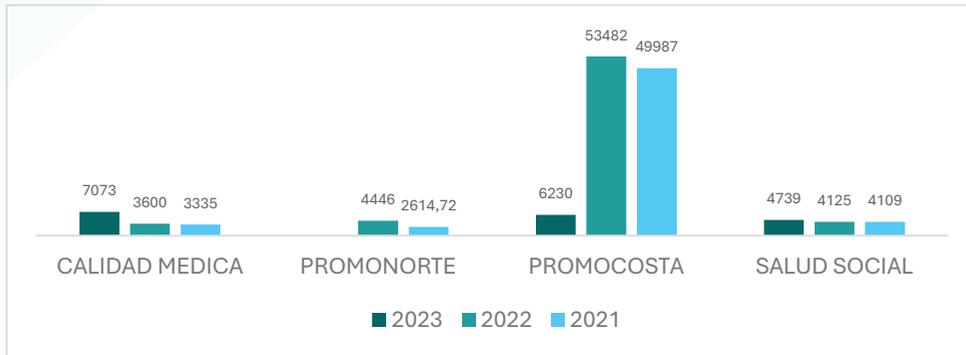
Cabe resaltar que el material aprovechable generado por Promonorte no era aprovechado debido a que no contaban con un gestor para la compra de este material. Además, la empresa Promocosta en el periodo 2022 tampoco contaba con un gestor para todas las sedes, únicamente para cra 54 y con el nuevo gestor MUTA la recolección se extiende a todas sus sedes.

En cuanto a los residuos peligrosos en el periodo 2023 aumento en un 8% en comparación al periodo 2022, este aumento es proporcional a las atenciones prestadas durante al año.

14.2 Programa de Uso Eficiente de Recursos Naturales

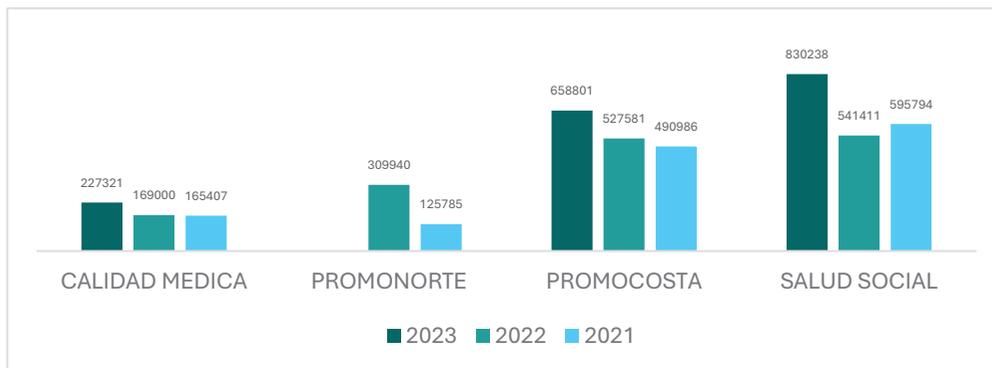
14.3 Consumo agua m3

Para el consumo de agua en las empresas de salud se identificó un aumento del 27% en los m3 en comparación al 2022. La IPS con mayor consumo de m3 fue Promocosta, seguida de Salud Social y Calidad Médica.



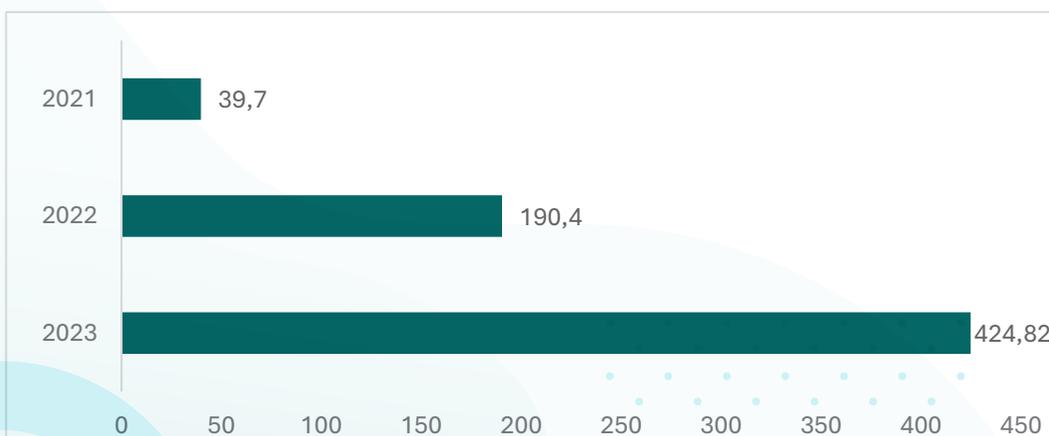
14.4 Consumo energía KWH

El consumo de energía en el 2023 aumentó el 11% de KWH con respecto al año 2022. La IPS con mayor consumo de energía fue Salud Social, seguida de Promocosta y Calidad Médica. Estos aumentos son proporcionales al número de atenciones en cada IPS y el número de colaboradores.



14.5 Programa de Post Consumo

Los programas de posconsumo son una forma de aprovechar los residuos especiales con el fin de darle una correcta disposición a través de los programas ofrecidos por el ministerio de ambiente. En el 2023 se entregaron 424.82 kg de residuos RAEE, aumentando el 123% con respecto al 2022.

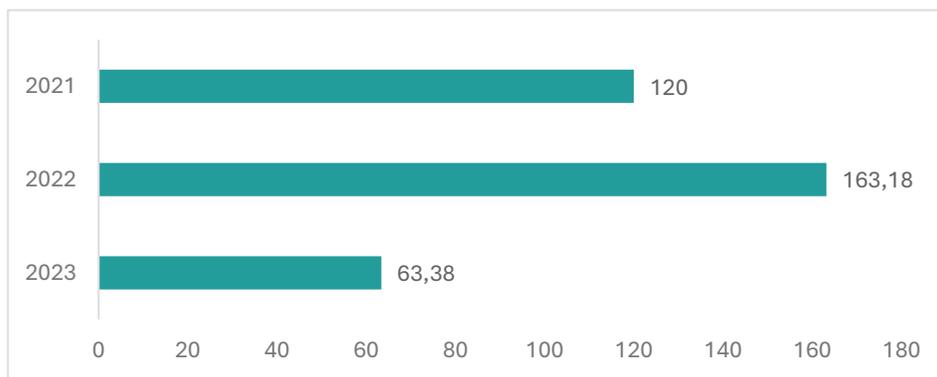


Como grupo contribuimos al aprovechamiento de residuos especiales y al cuidado del medio ambiente, alargando el ciclo de vida de los rellenos sanitarios y disminuyendo el impacto a la contaminación del suelo. En este sentido se impartieron diferentes capacitaciones de sensibilización a colaboradores y usuarios por parte de nuestro gestor LITO.



14.6 Pilas con el Ambiente

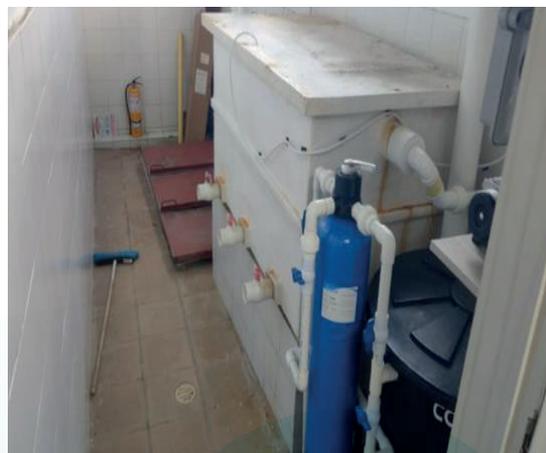
El programa Pilas con el Ambiente recoge, transporta y da aprovechamiento a las pilas y/o acumuladores usados, con el propósito de cerrar el ciclo de vida del producto en beneficio del ambiente. Para el 2023 disminuyó en un 61% a diferencia del 2022. esta disminución se debe a la baja generación de pilas dentro de los servicios. Como organización tenemos el reto de sensibilizar a los colaboradores y usuarios en la disposición correcta de estos residuos especiales.



14.7 Otras estrategias implementadas en materia ambiental

Se realizó el mejoramiento del sistema de tratamiento de aguas residuales en la sede de Salud Social Calle 17. Durante el mes de junio se realizaron las adecuaciones a la planta de tratamiento, añadiendo un sistema Anaerobio (presencia o inyección de oxígeno) al sistema ya existente (aerobio) dentro de las instalaciones, lo que permite una óptima remoción de sólidos, cloración y desinfección, y disminuyendo la presencia de DBO5 & DQO a niveles permitidos.

Finalmente, se desarrolló un ejercicio de estimación del cálculo de los gases de efectos invernaderos generados por las actividades realizadas en Salud Social. La huella de carbono de la IPS para el año 2023 fue de 165.594 Kg CO2 equivalentes.



15. NUESTRO DESEMPEÑO FINANCIERO

El presente informe tiene por objeto presentar el análisis de los Resultados financieros consolidados de los grupos previsalud y multifarma, de las cifras acumuladas con corte al 31 de diciembre de 2023 comparadas con el periodo de 2022, de las empresas:

- **SALUD SOCIAL SAS**
- **PROMOCOSTA SAS**
- **CALIDAD MEDICA SAS**
- **SEMEDICAL SAS**
- **FARMACIAS EN RED SAS**

El contenido del presente informe incluye un análisis en 3 dimensiones financieras:

- Eficiencia: uso racional de los recursos.
- Capital de trabajo neto operativo.
- El Nivel de Endeudamiento de las empresas

15.1. Análisis de Eficiencia

15.1.1. Ingresos

En los ingresos operacionales consolidados de los grupos previsalud y multifarma, acumulados a diciembre de 2023, presentan un incremento del 9% con relación al 2022; las empresas con mayor incremento fueron PROMOCOSTA SAS con un 16,9% pasando de \$25.012.989.849 a \$ 29.211.813.649; FARMACIAS EN RED con 14,77% pasando de \$ 15.039.684.040 a \$ 17.261.387.270.

INGRESOS COMPARATIVOS 2022 VS 2023						
EMPRESAS	2.022	% PART	2.023	% PART	DIFERENCIA 22-23	%INC / RED
SALUD SOCIAL	\$ 53.157.009.215	38%	\$ 56.443.383.172	37%	\$ 3.286.373.957	6,18%
SEMEDICAL	\$ 31.630.818.082	22%	\$ 35.324.695.226	23%	\$ 3.693.877.144	11,68%
CALIDAD MEDICA	\$ 16.265.397.462	12%	\$ 15.716.936.207	10%	-\$ 548.461.255	-3,37%
FARMACIAS EN RED	\$ 15.039.684.040	11%	\$ 17.261.387.270	11%	\$ 2.221.703.230	14,77%
PROMOCOSTA	\$ 25.012.989.849	18%	\$ 29.211.813.649	19%	\$ 4.198.823.800	16,79%
TOTAL	\$ 141.105.898.648	100%	\$ 153.958.215.524	100%	\$ 12.852.316.876	9,11%

Para el 2023 los ingresos de SALUD SOCIAL representaron un 37% sobre el total de los ingresos de los dos grupos.

En este mismo período, los ingresos de SEMEDICAL representaron un 23% sobre el total de los ingresos de los dos grupos; es decir 1 punto porcentual más con relación al periodo anterior. De igual manera en el 2023 los ingresos de FARMACIAS EN RED aumentaron un 17 % con relación al periodo anterior y representan 1 punto porcentual adicional en la participación de los ingresos de los dos grupos.

15.1.2. Costos

Para el 2023 los costos de los grupos Previsalud y Multifarma presentan un incremento del 10% con relación al periodo anterior; Los principales rubros que impactan en la estructura de costos para el año 2023 comparados frente 2022 son los siguientes:

COMPARATIVO PRINCIPALES RUBROS ESTRUCTURA DE COSTOS DIC 2022 VS 2023						
COMPONENTE	2022	% REL	% VAR	2.023	% REL	% VAR
MEDICAMENTOS (COSTO DISPENSACION Y VENTA)	\$ 32.431.693.464	30%	26%	\$ 38.643.266.723	33%	19,15%
REACTIVOS / MEDICAMENTOS / MATERIAL MEDICO QUIRURGICO IPS	\$ 6.451.096.433	6%	-32%	\$ 6.301.038.416	5%	-2,33%
NOMINA IPS/FARMACIAS	\$ 18.081.615.139	17%	11%	\$ 21.967.232.760	19%	21,49%
HONORARIOS	\$ 12.864.538.135	12%	25%	\$ 14.943.180.289	13%	16,16%
OTROS SERVICIOS	\$ 7.474.408.381	7%	47%	\$ 6.444.605.330	5%	-13,78%
OTROS COSTOS	\$ 30.405.073.378	28%	21%	\$ 30.211.196.310	25%	-0,64%
TOTAL	\$ 107.708.424.931	100%	17%	\$ 118.510.519.828	100%	10,03%

Cabe resaltar:

- Incremento del 19% en el componente de medicamentos (costo de dispensación y costo de venta): lo cual se dio como consecuencia del incremento de la cobertura de productos de cápita de medicamentos concertada en octubre de 2022 (en la cual se incluyeron todas las moléculas nuevo PBS de acuerdo con la resolución 2292 de 2021).
- Incremento de 21% en el componente de nómina / prestaciones sociales / seguridad social.
- Incremento del 16% en el componente de honorarios.

15.1.3. Utilidad Antes de Impuestos

La Utilidad Antes de impuestos de los grupos Previsalud y Multifarma, para el 2023 presento una reducción de -\$ 773.050.223; lo que corresponde a un -6% de reducción frente al periodo del 2.022, Pasando de \$ 13.212.649.738 a \$ 12.439.599.515; La participación en la Utilidad antes de impuestos de cada una de las 5 empresas se presenta a continuación:

UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS COMPARATIVOS 2022 VS 2023						
EMPRESAS	2022	% PART	2023	% PART	DIFERENCIA	% INC / RED
SALUD SOCIAL SAS	\$ 4.339.730.395	32,8%	\$ 4.948.047.014	39,8%	\$ 608.316.619	14%
SEMEDICAL SAS	\$ 2.310.426.742	17,5%	\$ 958.467.068	7,7%	-\$ 1.351.959.674	-59%
CALIDAD MEDICA SAS	\$ 1.531.290.218	11,6%	\$ 1.407.587.151	11,3%	-\$ 123.703.067	-8%
FARMACIAS EN RED	\$ 1.979.903.451	15,0%	\$ 1.572.081.357	12,6%	-\$ 407.822.094	-21%
PROMOCOSTA SAS	\$ 3.051.298.931	23,1%	\$ 3.553.416.924	28,6%	\$ 502.117.993	16%
TOTALES	\$ 13.212.649.738	100%	\$ 12.439.599.515	100%	-\$ 773.050.223	-6%

La mayor reducción en la utilidad antes de impuestos se presentó en la empresa SEMEDICAL SAS como consecuencia de una sobrejecución de la capita de medicamentos en lo corrido del periodo febrero a septiembre 2023.

En segundo lugar la reducción de la utilidad antes de impuestos obedece a un incremento de los costos de las tecnologías NO PBS nutricionales y pañales en el 2023, mientras que el precio de venta en algunas referencias nutricionales por el contrario se redujo de acuerdo al anexo técnico del asegurador.



15.1.4. Utilidad EBITDA

Comparativamente con el 2022 podemos identificar un incremento de la utilidad EBITDA de las empresas de los grupos previsalud y multifarma de \$ 3.454.925.875, lo que corresponde a un incremento del 32%; pasando de \$ 10.663.266.441 en el 2022 a \$ 14.118.192.316 en el 2023

UTILIDAD EBITDA COMPARATIVA 2022 VS 2023						
EMPRESAS	2022	%UE	2023	%UE	DIFERENCIA	% INC / RED
SALUD SOCIAL SAS	\$ 4.150.676.329	8%	\$ 6.158.980.432	11%	\$ 2.008.304.103	48%
SEMEDICAL SAS	\$ 2.227.600.398	7%	\$ 874.333.556	2%	-\$ 1.353.266.842	-61%
CALIDAD MEDICA SAS	\$ 1.419.239.678	9%	\$ 1.987.189.149	13%	\$ 567.949.471	40%
FARMACIAS EN RED	-\$ 446.063.634	-3%	\$ 1.286.169.439	7%	\$ 1.732.233.073	-388%
PROMOCOSTA SAS	\$ 3.311.813.670	13%	\$ 3.811.519.741	13%	\$ 499.706.071	15%
TOTALES	\$ 10.663.266.441	8%	\$ 14.118.192.316	9%	\$ 3.454.925.875	32%

En cuanto al % de la Utilidad Ebitda presenta un incremento de 1 punto porcentual con relación al año anterior. La reducción de la Utilidad Ebitda en la empresa SEMEDICAL tiene relación directa con la sobre ejecución de la capita de medicamentos en lo corrido del periodo febrero a septiembre 2023.

15.2. Análisis de capital de trabajo neto operativo KTNO

El presente análisis evaluaremos los componentes del capital de trabajo neto operativo (KTNO) para los grupos previsalud y multifarma, de manera comparativa, de los periodos 2022 y 2023:

KTNO = CXC (cuentas por cobrar) + INVENTARIOS – CXPBS (cuentas por pagar de bienes y servicios)

15.2.1. Rotación de las Cuentas por Cobrar

En el acumulado a diciembre de 2023, del consolidado del grupo previsalud, los ingresos operacionales crecieron un 7% con relación al periodo anterior pasando de \$ 94.435.396.526 en el 2022 a \$ 101.372.133.028 en el 2023; las cuentas x cobrar disminuyeron el 20% con relación al año anterior, pasando de \$ 22.042.436.916 en el 2022 a \$ 17.658.046.964 en el 2023 (es decir las CXC decrecieron 20 puntos porcentuales mientras que las ventas crecieron un 7%). Lo anterior tuvo un impacto significativamente favorable en el indicador de rotación de las CXC, en promedio las cuentas x cobrar en el periodo 2022 rotaron 4,28 veces, es decir rotaron en promedio cada 84,03 días; para el periodo 2023 las cuentas x cobrar rotaron en promedio 5,74 veces, es decir rotaron en promedio cada 62,71 días; comparando el resultado del indicador en el 2023 frente a la meta esperada menor a 105 días (3,42 veces en el año) identificamos cumplimiento de la meta y comparando contra el periodo anterior identificamos una reducción de 22 días promedio de rotación de las cuentas x cobrar pasando de 84,03 días en el 2022 a 62,71 en el 2023, lo cual significo un mejor flujo de efectivo para el grupo previsalud durante el 2023.

INDICADOR DE ROTACION DE CUENTAS X COBRAR	META	PREVISALUD		
		2022	2023	% INC
INGRESOS OPERACIONALES		\$ 94.435.396.526	\$ 101.372.133.028	7%
CUENTAS POR COBRAR		\$ 22.042.436.916	\$ 17.658.046.964	-20%
ROTACION CXC VECES/AÑO	> 3,42	4,28	5,74	
ROTACION CXC DIAS	< 105 DIAS	84,03	62,71	

En el acumulado a diciembre de 2023, del consolidado del Grupo Multifarma, las cuentas x cobrar decrecieron un -49% con relación al año anterior pasando de \$14.647.446.176 en el 2022 a \$7.414.866.798 en el 2023; mientras que las ventas crecieron un 13% pasando de \$ 46.670.502.122 en el 2022 a \$ 52.586.082.496 en el 2023. Lo anterior representa una significativa mejoría en el indicador de rotación de las CXC, ya que para el periodo 2022 las cuentas x cobrar rotaron en promedio 3,19 veces, es decir rotaron en promedio cada 112 días; Para el 2023 las cuentas x cobrar rotaron en promedio 7,09 veces, es decir en promedio cada 50,76 días; comparando el resultado del 2023 frente a la meta esperada identificamos cumplimiento de meta; adicional se observa una reducción significativa en los días promedio de rotación de cartera en 62 días promedio con relación al periodo anterior.

INDICADOR DE ROTACION DE CUENTAS X COBRAR	META	MULTIFARMA		
		2.022	2023	% INC
INGRESOS OPERACIONALES		\$ 46.670.502.122	\$ 52.586.082.496	13%
CUENTAS POR COBRAR		\$ 14.647.446.176	\$ 7.414.866.798	-49%
ROTACION CXC VECES/AÑO	> 3,42	3,19	7,09	
ROTACION CXC DIAS	< 105 DIAS	112,99	50,76	

15.2.2. Rotación de los inventarios

En el consolidado del Grupo Previsalud, el saldo de la cuenta de inventario a corte de dic 2023 disminuyó en un -43% con relación al periodo 2022, el costo de venta del inventario aumentó en un 12% entre 2022 y 2023 pasando de \$ \$ 6.679.494.672 en el 2022 a \$ 7.453.106.049 en el 2023. Los días promedio de rotación de inventarios pasan de 57,21 días en el 2022 a 29,13 días en el 2023, es decir el inventario roto en promedio 6,29 veces en el periodo 2022 y en promedio 12,36 veces en el periodo 2023, Frente a la meta esperada del indicador se identifica cumplimiento para el 2023; así como que el inventario roto en promedio 28 días por debajo del resultado en el 2022.

INDICADOR DE ROTACION DE INVENTARIOS	META	PREVISALUD		% INC
		2022	2023	
INVENTARIO		\$ 1.061.459.473	\$ 603.127.126	-43%
COSTO DE VENTA (INVENTARIO)		\$ 6.679.494.672	\$ 7.453.106.049	12%
ROTACION INVENTARIO VECES/AÑO	> 0 = 8	6,29	12,36	
ROTACION INVENTARIO DIAS	< 45 días	57,21	29,13	

En el consolidado del Grupo Multifarma, el costo de venta del inventario aumentó en un 19% entre 2022 y 2023. El saldo de inventario a cierre del periodo 2023 aumentó en un 6% con relación al periodo anterior; En este sentido los días promedio de rotación de inventarios pasan de 28 días en el 2022 a 25 días en el 2023, es decir el indicador se encuentra en cumplimiento de meta y frente al periodo anterior los días de rotación de disminuyeron en 3 días inventario.

INDICADOR DE ROTACION DE INVENTARIOS	META	MULTIFARMA		
		2.022	2023	% INC
INVENTARIO		\$ 2.533.079.970	\$ 2.691.260.642	6%
COSTO DE VENTA (INVENTARIO)		\$ 32.431.693.464	\$ 38.682.587.732	19%
ROTACION INVENTARIO VECES/AÑO	> 0 = 8	12,80	14,37	
ROTACION INVENTARIO DIAS	< 45 días	28,12	25,05	

15.2.3. Rotación de las cuentas por pagar

En el consolidado del grupo Previsalud a corte diciembre 31 de 2023 las Cuentas X pagar de Bienes y servicios disminuyeron en un -35% con relación al año anterior, los costos y gastos crecieron un 4% y los días promedio de rotación pasan de 49 días en el 2022 a 30 días en el 2023; las cuentas por pagar pasan de rotar en promedio 7,3 veces en el periodo 2022 a rotar en promedio 11,66 veces en el periodo 2023.

INDICADOR DE ROTACION DE CXP BIENES Y SERVICIOS	META	PREVISALUD		
		2022	2023	% INC
CXPBS		\$ 11.954.338.386	\$ 7.764.679.338	-35%
COSTO + GASTOS		\$ 87.247.290.971	\$ 90.560.954.116	4%
ROTACION CXPBS VECES /AÑO	< 6 y > 4	7,30	11,66	
ROTACION CXPBS DIAS	> 60 y < 90 días	49,33	30,87	

En el consolidado del grupo Multifarma a corte 31 de diciembre de 2023 las Cuentas X pagar de Bienes y servicios crecieron en un 26% con relación al año anterior; los costos y gastos crecieron un 10% entre 2022 y 2023 y los días promedio de rotación de cuentas por pagar pasan de 74 días en promedio en el 2022 a 84 días promedio en el 2023; las cuentas por pagar rotaron en promedio 4,86 veces en el periodo 2022 y en promedio cada 4,24 días en el 2023.

INDICADOR DE ROTACION DE CXP BIENES Y SERVICIOS	META	MULTIFARMA		
		2.022	2023	% INC
CXPBS		\$ 9.457.052.753	\$ 11.837.513.606	25%
COSTO + GASTOS		\$ 45.924.890.115	\$ 50.526.422.229	10%
ROTACION CXPBS VECES /AÑO	< 6 y > 4	4,86	4,27	
ROTACION CXPBS DIAS	> 60 y < 90 días	74,13	84,34	

En este sentido El KTNO (capital de trabajo neto operativo) requerido por el grupo previsalud disminuyo de \$ 11.149.558.003 en el periodo de 2022 a \$ 10.496.494.752,29 en el periodo 2023 lo que corresponde a una reducción del -6% con relación al periodo de 2022; lo anterior teniendo en cuenta que las ventas en el mismo periodo incrementaron en un 7%; es decir aun que las ventas se incrementaron en un 7% el requerimiento de capital de trabajo neto operativo (KTNO) disminuyo en un -6% toda vez que el resultado del indicador de rotación de cuentas por cobrar para el 2023 presento una mejora significativa en favor del flujo de efectivo del grupo previsalud. Lo anterior significa que aun cuando el nivel de ventas aumento el capital de trabajo neto operativo KTNO requerido para la operación del año 2023 fue inferior al KTNO del 2022 gracias a una mejor rotación de cartera clientes.

INDICADOR DE ROTACION DE CUENTAS X COBRAR	META	PREVISALUD		
		2022	2023	% INC
INGRESOS OPERACIONALES		\$ 94.435.396.526	\$ 101.372.133.028	7%
CUENTAS POR COBRAR		\$ 22.042.436.916	\$ 17.658.046.964	-20%
INVENTARIO		\$ 1.061.459.473	\$ 603.127.126	-43%
CXPBS		\$ 11.954.338.386	\$ 7.764.679.338	-35%
KTNO	2022 > 2023	\$ 11.149.558.003,26	\$ 10.496.494.752,29	-6%
PRODUCTIVIDAD CAPITAL DE TRABAJO	< Margen EBITDA	11,81%	10,35%	
EBITDA		\$ 8.881.729.677	\$ 11.957.689.322	35%
MARGEN EBITDA	> 12%	9,41%	11,80%	
DIAS CICLO DE CAJA	< 60 días	91,91	60,97	

El indicador de Productividad de capital de trabajo (PKT), el cual representa la cantidad de pesos que se requieren de capital de trabajo para la operación x cada 100 pesos en ventas. Para el periodo de 2023 presenta una tendencia positiva toda vez que se redujo en 1 punto con relación al 2022; es decir en el 2022 se requirieron 11,81 pesos para capital de trabajo x cada 100 pesos en venta; para el año 2023 el resultado del indicador de PKT presenta una mejor cifra ya que se requieren 10,35 pesos para capital de trabajo x cada 100 pesos en venta. Lo anterior representa una mejora del indicador frente al periodo anterior y con relacion a la meta esperada del indicador (< Margen EBITDA, es decir menor a 11,8%) esto significa que se espera que el

requerimiento de capital de trabajo neto para operar sea suplido con la utilidad EBITDA.

El resultado del indicador de los días de ciclo de caja que pasa de 91 días en el periodo de 2022 a 60 días en el 2023 tiene estrecha relación con la disminución de los días promedio de rotación de cartera y de inventario.

El KTNO (capital de trabajo neto operativo) requerido por el grupo multifarma disminuyó de \$ \$ 7.723.473.393,00, en el periodo 2022, a -\$ 1.731.386.165,84 en el mismo periodo de 2023, lo que corresponde a una reducción del -122%; mientras que las ventas incrementaron en un 13%. Esto quiere decir que a pesar del incremento del 13% en ventas se redujo el capital de trabajo neto operativo. Lo anterior tiene relación con la recuperación de cartera.

		MULTIFARMA		
INDICADOR DE ROTACION DE CUENTAS X COBRAR	META	2022	2023	% INC
INGRESOS OPERACIONALES		\$ 46.670.502.122	\$ 52.586.082.496	13%
CUENTAS POR COBRAR		\$ 14.647.446.176	\$ 7.414.866.798	-49%
INVENTARIO		\$ 2.533.079.970	\$ 2.691.260.642	6%
CXPBS		\$ 9.457.052.753	\$ 11.837.513.606	25%
KTNO	2022 > 2023	\$ 7.723.473.393,00	-\$ 1.731.386.165,84	-122%
PRODUCTIVIDAD CAPITAL DE TRABAJO	< Margen EBITDA	16,55%	-3,29%	
EBITDA		\$ 1.781.536.763	\$ 2.160.502.994	21%
MARGEN EBITDA	> 12%	3,82%	4,11%	
DIAS CICLO DE CAJA	< 60 días	66,97	-8,53	0,00

Para el periodo de 2022, en el grupo multifarma, el indicador de Productividad de capital de trabajo (PKT) presenta una reducción frente al periodo 2022 pasando de 16,55% en el 2022 a -3,29% en el 2023; frente a la meta esperada el resultado del indicador de PKT (-3,42) es menor que el margen EBITDA (4,11%). Para el 2022 se requirieron 16,55 pesos de capital de trabajo x cada 100 pesos en venta; para el 2023 se requirieron -3,42 pesos para capital de trabajo por cada 100 pesos en venta. De igual manera se espera como meta que el indicador de PKT, sea inferior al margen EBITDA; esto significa que se espera que el requerimiento de capital de trabajo neto operativo sea suplido con la utilidad EBITDA.

En cuanto al indicador de los días de ciclo de caja que pasa de 66 días en el periodo de 2022 a 8 días en el 2023, lo cual indica cumplimiento de la meta esperada de (60 días). Lo anterior tiene relación directa con la reducción en los días promedio de rotación de cartera del grupo multifarma.

15.3. Análisis de Endeudamiento

Teniendo en cuenta los objetivos estratégicos relacionados con el crecimiento en ventas del grupo previsalud y multifarma y el interés de participar en procesos de licitación (contratación pública) se hace necesario la evaluación de los indicadores de endeudamiento que hacen parte de los requisitos habilitantes de capacidad financiera en procesos de licitación pública.

15.3.1. Índice de Liquidez

REQUISITOS HABILITANTES CAPACIDAD FINANCIERA	META	PREVISALUD	
		2022	2023
ACTIVO CORRIENTE		\$ 60.932.934.717	\$ 30.415.402.671
PASIVO CORRIENTE		\$ 20.174.922.186	\$ 9.972.866.794
INDICE DE LIQUIDEZ	> 2%	302%	305%

El índice de liquidez determina la capacidad de la organización para cumplir con sus obligaciones de corto plazo, para tal fin previsalud cumple ampliamente con la meta esperada del indicador.

Para el caso de multifarma también cumple ampliamente con la meta esperada del indicador.

REQUISITOS HABILITANTES CAPACIDAD FINANCIERA	META	MULTIFARMA	
		2022	2023
ACTIVO CORRIENTE		\$ 20.670.325.646	\$ 25.509.381.849
PASIVO CORRIENTE		\$ 15.697.216.930	\$ 19.259.244.893
INDICE DE LIQUIDEZ	> 2%	132%	132%

15.3.2. Índice de Endeudamiento

REQUISITOS HABILITANTES CAPACIDAD FINANCIERA	META	PREVISALUD	
		2022	2023
PASIVO TOTAL		\$ 60.572.197.832	\$ 29.089.796.716
ACTIVO TOTAL		\$ 76.365.342.441	\$ 51.253.746.413
INDICE DE ENDEUDAMIENTO	igual o < 60%	79%	57%

Este índice evalúa el grado de endeudamiento en la estructura de financiación (pasivos y patrimonio); a mayor índice de endeudamiento, eventualmente le resulta más complejo a la organización cumplir con sus pasivos. Para el caso de previsalud en el 2023 se cumple con la meta esperada y frente al periodo anterior se observa una disminución del índice en 22 puntos porcentuales; lo cual resulta favorable por la empresa.

REQUISITOS HABILITANTES CAPACIDAD FINANCIERA	META	MULTIFARMA	
		2022	2023
PASIVO TOTAL		\$ 16.117.560.073	\$ 19.679.588.036
ACTIVO TOTAL		\$ 21.185.834.735	\$ 26.287.074.124
INDICE DE ENDEUDAMIENTO	igual o < 60%	76%	75%

Para el caso de multifarma se observa una leve mejora en el resultado del indicador frente al periodo anterior; sin embargo, el resultado se encuentra por fuera de la meta esperada < 60%.



Previsalud

