



Fundación  
Santa Fe de Bogotá

# Memoria de gestión de la administración 2020



# Tabla de contenido

<b>1. Sobre la FSFB</b>	<b>05</b>	<b>VI. Gestión Financiera</b>	<b>145</b>
<b>2. Carta de la Dirección General</b>	<b>07</b>	<b>VII. Gestión de Donaciones</b>	<b>148</b>
<b>3. Nuestra organización y su estrategia</b>	<b>13</b>	<b>VII. Gestión de Proyectos Estratégicos</b>	<b>153</b>
<b>4. Gobierno fundacional</b>	<b>17</b>	<b>IX. Gestión de Riesgos</b>	<b>158</b>
<b>5. Estrategia funcional para el manejo de la pandemia por COVID-19</b>	<b>19</b>	<b>8. Distinciones y reconocimiento</b>	<b>159</b>
<b>6. Nuestra gestión en salud</b>	<b>27</b>	<b>9. Participación nacional e internacional</b>	<b>165</b>
<b>I. Servicios en Salud</b>	<b>28</b>	<b>10. Resultados Financieros</b>	<b>169</b>
a. Servicios hospitalarios	<b>28</b>	<b>11. Evolución previsible de la FSFB</b>	<b>173</b>
b. Servicios ambulatorios	<b>38</b>	<b>Cumplimiento de normas de propiedad intelectual y derechos de autor</b>	<b>177</b>
c. Servicios domiciliarios	<b>44</b>	<b>Cumplimiento de la Ley de Habeas Data</b>	<b>177</b>
<b>II. Educación y gestión del conocimiento</b>	<b>45</b>	<b>Cumplimiento de los aportes patronales</b>	<b>177</b>
a. Educación formal	<b>46</b>	<b>Cumplimiento en el reporte de indicadores a la Superintendencia Nacional de Salud</b>	<b>177</b>
b. Educación continuada	<b>49</b>	<b>Cumplimiento de la libre circulación de facturas</b>	<b>177</b>
c. Transferencia de conocimiento	<b>51</b>	<b>Cumplimiento con la obligación de expedir facturación electrónica</b>	<b>178</b>
<b>III. Salud Poblacional</b>	<b>54</b>	<b>Cumplimiento y actualización de las Normas Internacionales de Información Financiera, NIIF 9.15 y 16</b>	<b>178</b>
<b>7. Nuestra gestión corporativa</b>	<b>69</b>	<b>Cumplimiento en el Reporte de Información a la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF) y Superintendencia Nacional de Salud</b>	<b>178</b>
<b>I. Gestión Humana</b>	<b>70</b>	<b>12. Glosario</b>	<b>179</b>
<b>II. Dirección Médica</b>	<b>84</b>		
<b>III. Dirección de Enfermería</b>	<b>116</b>		
<b>IV. Gestión de Tecnología y Comunicaciones</b>	<b>137</b>		
<b>V. Gestión Jurídica</b>	<b>143</b>		





# 1 | Sobre la FSFB

Memoria de gestión de la administración 2020

## Propósito Fundacional

Liderar e influir positivamente en el sector salud para contribuir al bienestar de individuos y comunidades.

## Nuestros Principios

- Respeto
- Responsabilidad
- Creatividad
- Compromiso

## Nuestros Valores

- Honestidad
- Excelencia (mejoramiento continuo)
- Carácter

---

# Mega Institucional

## Más y mejor salud para Colombia y la región

### Submegas

- La entrega sistemática de desenlaces superiores, superando los más exigentes estándares internacionales en la atención y el cuidado continuo de la persona, su familia y cuidadores.
- El alto nivel científico de su práctica reflejada en investigaciones de impacto divulgadas a través de publicaciones en revistas indexadas.
- La significativa contribución al fortalecimiento de la salud poblacional en Colombia.
- La educación de profesionales de la salud que contribuyen con resultados sobresalientes para mejorar la salud y los servicios de atención en la FSFB, el país y la región.
- El profundo sentido de pertenencia de sus colaboradores, quienes manifiestan satisfacción superior con las oportunidades de desarrollo personal y profesional.



## 2

## Carta de la dirección general

Muy apreciados todos,

El 2020, sin duda, estuvo lleno de retos para todos los sectores de la economía debido a la pandemia por COVID-19, y en medio de una coyuntura que ha sido difícil para todos, el trabajo en equipo y la experiencia de todos estos años nos demostró que podemos expandirnos al máximo para servir aún más a la sociedad.

Con más fuerza que nunca desarrollamos e implementamos una estrategia que nos permitió adaptarnos y servir de forma ambidiestra, manteniendo por un lado nuestra capacidad de atender las necesidades usuales de pacientes y familias, asegurando además la prestación de servicios individuales y poblacionales para la condición respiratoria por COVID-19, lo cual implicó que todas las áreas nos flexibilizáramos y ajustáramos rápida y continuamente.

Todo lo anterior avanzó sin abandonar los proyectos estratégicos de desarrollo, el fortalecimiento de la estrategia institucional por condiciones clínicas, la ejecución de los proyectos de salud poblacional y una dinámica sólida en educación. En este sentido, destacamos algunos resultados de este año:

1

El plan definido para expandirnos durante la pandemia se ejecutó al detalle y nos atrevemos a calificarlo como exitoso. Constó de seis pilares cuyos objetivos fueron: cuidar nuestra gente, reorganizarnos logísticamente, expandir siendo ambidiestros en la atención, educar y comunicar a todas las comunidades, asegurar la sostenibilidad de corto y largo plazo, y colaborar solidaria y proactivamente con el país y la región.

A 31 de diciembre, logramos cumplir nuestra meta de multiplicar por dos nuestra capacidad hospitalaria para la atención de la pandemia y logramos crecer seis veces las Unidades de Cuidado Intensivo. La institución atendió a más de 2.600 pacientes en hospitalización aislamiento, más de 1.200 en UCI, más de 18.000 en Urgencias, superamos más de 280.000 visitas en las plataformas digitales y más de 300.000 personas vieron nuestros diversos contenidos educativos. Así mismo, realizamos más de 65.000 pruebas para COVID-19 y fortalecimos la Telesalud y el cuidado domiciliario.

2

En Salud Poblacional asumimos con fuerza el reto de apoyar al país para mitigar la pandemia al tiempo que



evolucionamos los proyectos establecidos. Se llevaron a cabo una serie de proyectos en diversas regiones que permitieron aportar en la protección de personal de salud, asegurando dotaciones adecuadas. Así mismo, desarrollamos modelos de expansión para hospitales y de modelamiento del comportamiento del virus, y pusimos en marcha plataformas para llevar al país y a la región información veraz y práctica a la población sobre el manejo y gestión de cara a la pandemia.

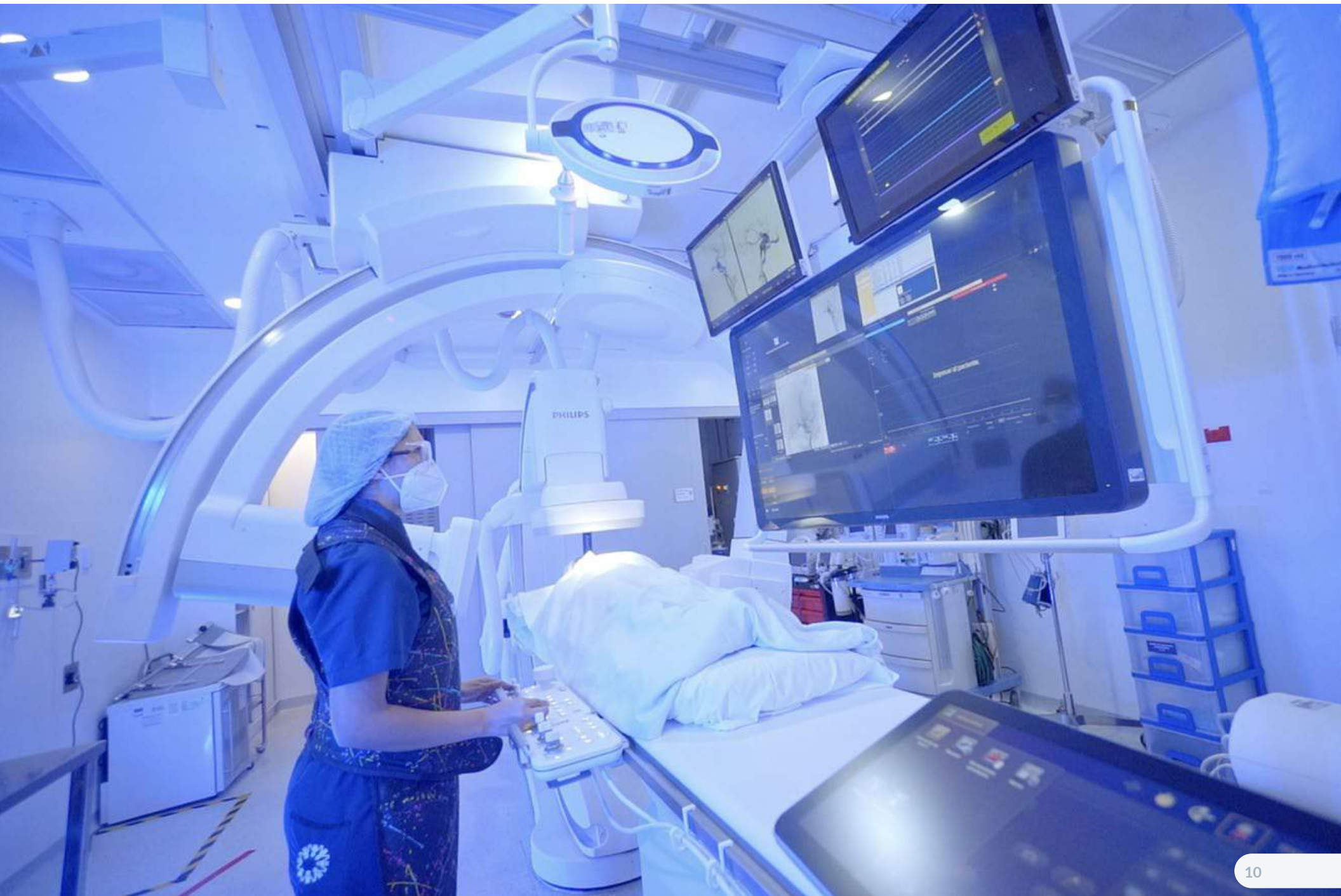
**3** Tenemos especial agradecimiento con una serie de personas y organizaciones que nos apoyaron, confiaron en nuestros planes y decidieron generosamente donar recursos para que la FSFB fuera vehículo de su filantropía.

**4** La estrategia de transformación digital progresó con solidez. Firmamos los acuerdos globales con Philips (Proyecto Enlace) y los contratos locales para la implementación de los nuevos sistemas EMR, ERP e Interoperabilidad. Así mismo, avanzamos en varios de los proyectos de transformación digital, incluyendo estratégicas participaciones en el desarrollo de empresas

digitales. Esta evolución nos habilita para potenciar aún más la estrategia de servir enfocados en el paciente, y así, la evolución hacia condiciones clínicas.

**5** Logramos la recertificación de dos Centros de Cuidado Clínico: Artritis Reumatoide e Hidrocefalia con Presión Normal y se sometieron a evaluación dos más: Diabetes Mellitus y Cáncer de Próstata, los cuales fueron certificados con éxito, posicionándonos como la primera institución en el mundo, fuera de Estados Unidos, con mayor número de Centros de Cuidado Clínico certificados para un total de 14 centros de excelencia.

**6** Avanzamos con importantes proyectos de crecimiento para la institución. En Cartagena, luego de meses de trabajo y retos, estamos recibiendo la infraestructura del Centro Hospitalario Serena del Mar para iniciar operaciones en enero del 2021. La infraestructura que recibimos consta en este momento de 22 habitaciones, un Centro de Cáncer, laboratorio, imágenes diagnósticas, dos salas de cirugía, consulta y otros servicios ambulatorios.



Con la Fundación Tatamá, ubicada en la zona del Eje Cafetero y usando los aprendizajes de la pandemia, se revisó el proyecto. Apoyamos la redefinición de la estrategia de consecución de donaciones, la cual está en ejecución, y se logró la expedición del plan parcial para este desarrollo.

La Torre Ambulatoria de la Calle 119 en Bogotá, avanzó en la aprobación del plan de implantación y se realizaron las primeras aprobaciones de la Junta Directiva para completar diseños e iniciar fases preliminares.

La adquisición de los cuatro pisos del edificio Cosme & Damián se completó con éxito junto con su adaptación para servir de apoyo a áreas administrativas y de gestión clínica.

**7** En Educación, nos adaptamos e hicimos los ajustes necesarios para volcarnos hacia la virtualidad, cuidando adecuadamente a los grupos en formación (pregrado y posgrado) y asegurando que la actividad de educación continuada atendiera tanto necesidades de la pandemia, como las definidas para el 2020. De esta manera,

aumentamos el impacto completando este año más de 113 eventos académicos con más de 44.800 asistentes. El posgrado de Pediatría con la Universidad de los Andes avanzó adecuadamente y los de Psiquiatría y Patología siguen en su proceso de aprobación con el Ministerio de Educación.

**8** Las alianzas avanzaron pese a los retos que impuso este año. Son de destacar los avances en el trabajo conjunto con la Universidad de los Andes, John Hopkins, la Universidad de Yale, la Fundación Santo Domingo y la Alianza latinoamericana de Hospitales fundada esta última con el Hospital Austral de Buenos Aires, la Clínica Alemana de Santiago de Chile y el Hospital Albert Einstein de Sao Pablo, Brasil.

**9** Tuvimos un porcentaje alto de ejecución en los planes de renovación tecnológica, quedando pendientes por definir inversiones para equipos como el acelerador lineal, microscopio quirúrgico y sistema de neuro-navegación. Los proyectos de fortalecimiento de infraestructura están en curso y esto implica que tendremos

dos nuevas salas de cirugía disponibles en el primer trimestre del 2021, un renovado laboratorio clínico, central de alimentos y servicios de procesamiento de mezclas farmacéuticas a mediados del próximo año.

**10** La Dirección Médica, la Dirección de Salud Poblacional y los Departamentos lograron sobrepasar las metas en factor de impacto establecidas. El índice H (número de citas en relación con la cantidad de publicaciones en revistas indexadas de alto impacto científico) creció hasta 51 y el factor de impacto (indicador que mide el nivel de producción e importancia científica en revistas internacionales indexadas y arbitradas) llegó a 1.554,6, superando en 326 puntos lo obtenido en el año 2019 (1.228,6).

**11** La transformación organizacional hacia la gestión por condiciones clínicas avanzó sin contratiempos. El 2020 permitió decantar los aprendizajes adquiridos hasta el momento, y trazar una ruta clara y colectiva, además de realizar un piloto con un grupo de líneas de servicio acotado que demostró éxito.

El trabajo realizado ha sido posible gracias a un equipo de 2.171 personas en contratación directa, 102 aprendices Sena, 484 colaboradores en servicios tercerizados y 751 médicos (398 institucionales) que este año más que nunca reafirmaron su compromiso con la FSFB y con el país.

Lo más especial de este año ha sido ver como nuestra cultura se ha fortalecido. Estamos más orgullosos que nunca de estar aquí y sabemos lo privilegiados que somos al ser parte de un equipo que aportó y sirvió a la sociedad en momentos tan difíciles. Los invito a seguir refrendando nuestro indeclinable compromiso para cumplir con nuestra misión y continuar sirviendo más y mejor a Colombia y a la región.

Gracias a todos,

**Henry Mauricio Gallardo**  
**Director General**



## 3 | Nuestra organización y su estrategia

La FSFB es una entidad privada de carácter social, sin ánimo de lucro, fundada el 2 noviembre de 1972 que tiene como propósito liderar e influir positivamente en el sector salud para contribuir así a entregar el mayor bienestar a individuos y comunidades, aportando así al desarrollo social de Colombia.

Desde hace 48 años, estamos en constante búsqueda de crecimiento y evolución para consolidarnos como una organización líder para el desarrollo de la salud, capaz de poner al servicio de todas las personas los más altos estándares éticos, humanos, científicos y tecnológicos en los campos en los que servimos. Fieles a nuestra misión institucional, estos campos incluyen prestar servicios en salud con la más alta calidad, brindar educación con excelencia para formar profesionales de la salud, trabajar de la mano con comunidades vulnerables para superar retos de salud poblacional; generar investigación y conocimiento útil para el entorno y contribuir a la construcción de mejores políticas en salud.



Jornada de alineación estratégica 2020

## Estrategia:



Jornada de alineación estratégica 2020

En un año marcado por la pandemia por el COVID-19, la FSFB demostró su capacidad de gestión ambidiestra y fortaleció el despliegue de la estrategia por condiciones clínicas y líneas de servicio.

El 2020 permitió decantar los aprendizajes adquiridos hasta el momento, trazar una ruta clara y colectiva de transformación

organizacional hacia la gestión por condiciones clínicas y realizar un piloto con un grupo de líneas acotado que demostró éxito.

A inicios del año, se tuvo la oportunidad de analizar colectivamente las implicaciones del proceso de transformación hacia una gestión por condiciones clínicas de grandes referentes como Cleveland Clinic (Estados Unidos) y Karolinska (Suecia). Este análisis ayudó a confirmar que la evolución de la estrategia de valor de la FSFB, centrada en condiciones clínicas y líneas de servicio es definitivamente el camino que queremos seguir recorriendo.

Una estrategia de valor que se enriquece cuando todas las aristas fundacionales (asistencia, salud poblacional, educación, investigación, entre otras) se enfocan en aportar desde su perspectiva a mejorar la experiencia, los desenlaces clínicos y la eficiencia y competitividad de la organización en torno a condiciones clínicas específicas.

Finalizando el primer semestre, se terminó la construcción de una metodología propia para el diseño de una línea de servicio. Este proceso permite alinear, entender, analizar y generar consenso colectivo sobre el norte estratégico, el modelo de operación ideal, la propuesta de valor y las expectativas de crecimiento y resultados de cada línea de servicio. Así mismo, evidencia las brechas existentes y permite construir un

portafolio de proyectos a ejecutar por horizonte de tiempo para el cierre de estas.

Empezando el segundo semestre, la FSFB decidió embarcarse en un piloto para probar la metodología diseñada y aprender de cara a un escalamiento posterior. Este ejercicio convocó a más de 80 personas, donde estuvieron representadas todas las áreas de la organización, lo cual generó una alta alineación y apropiación organizacional en torno a la evolución de la estrategia y conformó un espacio de interacción estratégica y valiosa a nivel profesional, tanto individual como grupal. Así mismo, demostró que la metodología funciona y abrió así la puerta a una planeación del escalamiento del despliegue de la estrategia.

Convencidos del aporte que entregó la profundización de la estrategia por condición clínica y líneas de servicio, a finales de año se definió un equipo con dedicación exclusiva para acompañar el escalamiento de esta metodología a más de 32 líneas de servicio en el transcurso de los próximos dos años. Los frutos de esta transformación, que inició hace ya varios años, empiezan a ser evidentes en la alta integración de la organización que aumentan día a día la generación de valor a los pacientes y sus familias. El 2021 nos exige seguir avanzando en esta travesía fortaleciendo la captura de aprendizajes en el proceso.





# Premio Humanismo en el Ejercicio Profesional 2020



## 4 | Gobierno Fundacional

La Fundación Santa Fe de Bogotá continuó ejerciendo las buenas prácticas establecidas para el correcto desempeño y la continua consolidación de su Gobierno Corporativo, el cual siguió destacándose por su gran liderazgo, orientación y apoyo constante.

El Consejo y la Junta Directiva sesionaron de acuerdo con los planes previstos, avanzaron y completaron sus agendas de manera integral. Así mismo, los Comités Especializados que reportan a la Junta Directiva progresaron en su consolidación, tuvieron una dinámica adecuada, sesionaron, cumplieron sus agendas, reportaron sus avances sistemáticamente y cerraron brechas identificadas en sus evaluaciones.

Es de especial relevancia la activa gestión de los sistemas de evaluación y autoevaluación de resultados de la Junta Directiva, su reporte al Consejo, el funcionamiento reglamentado de los Comités Especializados previstos en los Estatutos; la discusión y

análisis del direccionamiento estratégico, así como la deliberada revisión de perfiles, fortalezas y liderazgo de los miembros de los órganos de dirección y administración.

Además de los esfuerzos anteriores, fue estratégico y de gran pertinencia la gestión de los comités creados por la Junta Directiva, uno para dirigir y asegurar la implementación del proyecto de evolución de los sistemas de información de la FSFB, y un segundo para la revisión, evaluación del sistema de gestión de asuntos éticos de la FSFB y para apoyar la definición de un plan de fortalecimiento en este importante tópico.

Para 2020, el Gobierno Corporativo multiplicó su esfuerzo para acompañar la estrategia definida para atender la pandemia por COVID-19 y de forma ambidiestra asegurar, tanto la orientación y la evaluación de los avances en los asuntos coyunturales, así como de los demás proyectos previstos, destacándose por la capacidad de dirección y su generoso compromiso.



# 5 | Estrategia Fundacional para el manejo de la pandemia por COVID-19

Este año, la FSFB incluye en el informe de gestión este capítulo que detalla la estrategia y las acciones implementadas para la gestión de la pandemia con miras a aportarle al país en la mitigación y disminución de su impacto.

A comienzos de marzo del 2020, la FSFB definió un plan integral de expansión y fortalecimiento de sus servicios que incluyó estrategias de orientación y educación colectivas poblacionales, de atención individual domiciliaria, de urgencias, hospitalaria y de cuidados intensivos para así atender las necesidades adicionales de Bogotá y del país con la llegada acelerada de la pandemia por COVID-19 a Colombia. El plan consta de seis pilares:



# 1. Cuidar a nuestra gente

El objetivo ha sido proteger y cuidar integralmente el equipo de trabajo y asegurar la disponibilidad necesaria del grupo asistencial encargado de atender a los pacientes y sus familias. Esto implicó concentrar las capacidades de la FSFB y priorizar el reclutamiento y selección de profesionales y técnicos para las áreas asistenciales.

Sabíamos que la salud mental de los equipos de trabajo se podría ver afectada, por lo tanto creamos el programa “Me Cuido para Cuidar” que unió al Departamento de Salud Mental y a la Dirección de Gestión Humana para tener un proyecto proactivo de apoyo a las necesidades emocionales de nuestros equipos.

Realizamos los estudios pertinentes sobre la situación individual de cada colaborador, para así estructurar acompañamientos y soportes específicos en los cargos críticos, realizando y activando los apoyos materiales necesarios para estos. Así mismo, garantizamos esquemas de transporte, alimentación y condiciones necesarias para que nuestros equipos estuvieran protegidos.

Vale la pena resaltar que implementamos el modelo de teletrabajo para algunos de los cargos de la institución y protegimos al grupo de personas en formación (estudiantes y residentes de las especialidades), garantizando una fluida comunicación de las noticias que salían a la luz pública, para mitigar el impacto sobre nuestro equipo de trabajo.

## CONTRATACIONES 2020 PARA LA ATENCIÓN DE LA PANDEMIA POR COVID-19

		FSFB	EMP. TEMPORAL	TOTAL
ENFERMERÍA (Urgencias, UCI, UCIP, Hospitalización)	Aux. enfermería	90	27	117
	Enfermera	66	23	89
NEUMOLOGÍA	Terapeuta respiratoria	15	9	24
LABORATORIO	Biólogo bacteriólogo	9	0	9
	Auxiliar de laboratorio	0	2	2
URGENCIAS (Cuerpo Médico)	Médico general	3	0	3
	Emergenciólogo	4	0	4
REHABILITACIÓN FÍSICA	Fisioterapeuta	0	8	8
	Fonoaudióloga	0	2	2
FARMACIA	Auxiliar de farmacia	0	5	5
<b>TOTAL CONTRATACIONES</b>		<b>187</b>	<b>76</b>	<b>263</b>



## 2. Reorganización Logística

Sabíamos que teníamos que prepararnos logísticamente para aumentar nuestra capacidad de servir, lo cual implicó aumentar y garantizar la suficiencia de inventarios, equipos y medicamentos, entre otros varios aspectos. A estos aspectos, se sumó la necesaria reorganización de procesos y una estrategia de tecnología informática que nos permitió tener información permanente sobre el comportamiento de la demanda de los servicios de salud para la condición respiratoria y generar tableros de control y seguimiento a nuestra capacidad de servir.

### 3. Ambidiestralidad en la atención

Este pilar consistió en redefinir nuestro modelo de atención y servicio de pacientes con condiciones respiratorias, basados en la mejor evidencia y expandirnos en forma ambidiestra en unidades de cuidado intensivo, camas de hospitalización, aislamiento, espacios de servicios de urgencia, cuidado domiciliario, Teleconsulta, líneas tele-fónicas, servicios de orientación como Doctor Chat y servicios educativos abiertos y gratuitos para el país, a través de plataformas como [www.quenocundaelpanico.co](http://www.quenocundaelpanico.co) y [www.hablalo.com.co](http://www.hablalo.com.co).

El Programa de Humanismo tuvo un papel relevante en este proceso, garantizando que estuvieran presentes todos los comportamientos correctos de cara a las limitaciones que se presentarían en los pacientes aislados y por ende, desconectados de sus familias.

Esto le permitió a la FSFB aportar en un 4.5% al total de las camas UCI que Bogotá puso a disposición de la ciudad y del país para la atención de la pandemia por COVID-19 y nos llevó a alcanzar resultados como:



**3.134**  
pacientes  
atendidos en  
áreas COVID-19



**72** camas  
UCI  
Alcanzando atender  
**1.039** personas  
por COVID-19



**101**  
camas de hospitalización  
para aislamiento  
**2.619** personas  
atendidas por COVID-19



**23** boxes  
de Urgencias  
Atendiendo más  
**13.000** pacientes



**65.748**  
pruebas  
COVID-19  
analizadas



**6.000**  
atenciones  
domiciliarias



**18.000**  
consultas  
por Telemedicina



Más de  
**280.000**  
visitas en  
plataformas  
digitales como  
[www.quenocundaelpanico.co](http://www.quenocundaelpanico.co)  
y [www.hablalo.com.co](http://www.hablalo.com.co)



## 4. Educar y Comunicar

Ha sido un ejercicio clave tanto para nosotros como para la población colombiana, que nos ha permitido ayudar a entregar información veraz para protegernos y mitigar la propagación de la pandemia mediante la comunicación interna y externa para educar y reentrenar a los profesionales de la salud.

Para esto pusimos a disposición del país plataformas digitales como [www.quenocundaelpanico.co](http://www.quenocundaelpanico.co) y [www.hablalo.com.co](http://www.hablalo.com.co), que ofrecen orientación técnicamente sustentada sobre las medidas de prevención y los asuntos que generan preguntas frecuentes en la ciudadanía, creamos un grupo especializado para atender las necesidades internas y externas de comunicación, generamos diferentes canales que nos ayudaran a seguir fortaleciendo diariamente nuestros procesos y protocolos, nuestros estudiantes de pregrado y posgrado se vincularon en diversas actividades, aprovechando así su tiempo y sus espacios, reafirmando la vocación de servicio que los caracteriza, y al mismo tiempo protegiendo su integridad; y reorientamos nuestro portafolio de educación continuada haciéndolo 100% virtual, entregando diariamente webinars de alcance nacional e internacional.





## 5. Protección de la sostenibilidad de la organización para el corto y mediano plazo

Como entidad sin ánimo de lucro que sirve a todos los colombianos y que depende enteramente de su capacidad propia para generar recursos, la protección de la sostenibilidad implicó la austeridad, estricto control de costos y gastos, la planeación y proyecciones financieras que nos ayudaron a balancear

decisiones de corto y mediano plazo y la implementación de la campaña de donaciones “Juntos, Somos Más” para conseguir recursos que nos permitieran recibir el apoyo de empresas, familias y personas de diversos sectores.

## 6. Apoyo, colaboración y asesoría de manera proactiva y generosa a las entidades privadas y públicas que lo requieran

---

Como entidad privada sin ánimo de lucro, la FSFB decidió actuar de manera proactiva y solidaria para colaborar al país y al sector: Para eso se vinculó a grupos de trabajo que colaborativamente lograron informaciones, intercambio de conocimiento, y fortalecimiento de las prácticas, discusión y análisis de las de decisiones para mitigar el impacto. Desde la perspectiva técnica, la institución compartió su visión a través de alianzas internacionales que le permitieron observar el comportamiento de la pandemia en otros lugares y así traer la información y compartirla con otros colegas y entidades del país.

La FSFB se involucró en diversos proyectos de innovación, uno de ellos tuvo que ver con la creación de un kit para la toma de muestras PCR ante la escases de insumos presentada en su momento.

Además, la institución fortaleció sus alianzas con entidades nacionales e internacionales a las que pertenece como Presidencia de la Nación y Gerencia COVID-19, Ministerio de Salud y Protección Social, Secretaria Distrital de Salud, Instituto Nacional de Salud, ProBogotá, Asociación de Clínicas y Hospitales (ACHC) y Federación Internacional de Hospitales (IHF), Universidad de los Andes, Fundación Santo Domingo, entre otros.



# 6

## Nuestra gestión en salud

# I. Servicios en salud

---

En el 2020 la FSFB se fijaron importantes objetivos en la prestación de servicios, como fueron el garantizar el crecimiento de los servicios asistenciales por condición clínica a través de estrategias competitivas por segmentos del mercado, apalancado con los avances en proyectos de infraestructura que soportan la mayor oferta de servicios, continuar fortaleciendo nuestra propuesta de valor garantizando niveles superiores de desempeño, avanzar en la recertificación de los Centros de Cuidado Clínico de Hidrocefalia de Presión Normal y Artritis Reumatoidea, y lograr la acreditación de los nuevos Centros de Diabetes y Cáncer de Próstata.

Para fortalecer la experiencia de los usuarios y sus familias nos comprometimos a avanzar en el mejoramiento de procesos apalancando nuestra estrategia de transformación digital y la gestión de la cultura y clima organizacional, llevándonos a buscar niveles superiores de Net Promotor Score (NPS) y satisfacción de los usuarios.

## a) Servicios Hospitalarios

### Fortalecimiento asistencial

Con el firme propósito de mantener los más altos estándares de calidad y cumpliendo la promesa de servicio como complemento en la atención de los pacientes y sus familias, el área de Servicios Farmacéuticos desarrolló proyectos y estrategias encaminados al fortalecimiento de nuestra cultura de calidad y seguridad. Entre las actividades ejecutadas se resaltan el diseño del proyecto de reestructuración de la Central de Mezclas, con ampliación de las áreas de producción, nuevos espacios de trabajo, adquisición de equipos e implementación de procesos con herramientas tecnológicas que nos dejarán a la vanguardia en temas de proceso e infraestructura.

Durante este año se fortalecieron dos estrategias de cara al servicio que ayudaron a soportar la caída en número de pacientes atendidos de manera presencial. La primera de estas estrategias se relaciona con la promoción y aumento de la línea de domicilios y la segunda tiene que ver con mejorar la conexión en las líneas de dispensación al egreso hospitalario

del paciente. En la primera estrategia se logró un crecimiento del 70% con respecto al 2019; y en la segunda se logró fortalecer la línea de dispensación al egreso hospitalario con un crecimiento del 57%.

De igual manera, durante el 2020, en el Instituto de Cáncer Carlos Ardila Lülle (ICCAL), el servicio farmacéutico desempeñó un importante rol en la operación y los planes de mejora de esta sede. Los focos de intervención estuvieron dirigidos hacia la mejora en los procesos de programación de quimioterapia y la operación del servicio farmacéutico. Se logró la línea base del giro silla en programación de quimioterapia, indicador que, sin duda, permitirá establecer los planes de mejora y de intervención en el proceso de la sala de quimioterapia, parametrizando y armonizando los estándares internacionales en la operación de esta sala de forma más productiva, efectiva y segura.

El desarrollo de un nuevo modelo asistencial liderado por químicos farmacéuticos a través de una metodología estandarizada e integrada con el equipo asistencial, permitió obtener resultados de calidad superior a la esperada como impacto clínico positivo en la atención de nuestros pacientes, aumentó la cobertura del proceso asistencial por parte de los químicos farmacéuticos, la participación en actividades de mejoras continuas con el per-

sonal de enfermería y la integración con el cuerpo médico en la discusión de casos clínicos.

En educación e intervención en pacientes se resaltan resultados como:



**1.105 personas** con educación directa, incluyendo retroalimentación a personal médico y **14.130 personas** con educación indirecta en el programa de Gerenciamiento de Antimicrobianos.



**207 pacientes** hospitalizados con seguimiento a guías de práctica clínica.



**453 pacientes** con seguimiento en auditoría prospectiva.

Otro punto importante para destacar fue la implementación de un modelo de planeación, aprovisionamiento y almacenamiento de manera multidisciplinaria que permitió tener mayor control de la cadena de abastecimiento. Para ello se integraron tres aspectos que han tenido impacto en la gestión; entre los cuales se destacan:



- **Control:** seguimiento diario de los consumos y del stock de los medicamentos, identificando picos y comportamientos de la demanda.
- **Seguimiento:** apoyo por parte de los químicos farmacéuticos asistenciales, quienes de manera oportuna intervienen en el uso adecuado de los medicamentos.
- **Acompañamiento:** comunicación directa y asertiva con proveedores, permitiendo mayor efectividad en las solicitudes de compra.

Otro de los retos que se ha venido trabajando y que tiene múltiples objetivos para el siguiente año, está relacionado con el proceso de transformación digital que ha venido desarrollando la institución a través de la implementación de nuestro sistema informático, el cual no solo va a generar cambios para el personal asistencial, sino que también será de gran ayuda para iniciar con un proceso de automatización de la farmacia y del área de suministros.

En temas de tecnología biomédica de alta complejidad, durante el 2020 se logró la actualización de dos equipos de relevancia en el diagnóstico y tratamiento de patologías de alta complejidad, un resonador de 1.5 teslas y un angiógrafo. Para este último, en la actualización se incorporaron elementos

tales como *Clarity IQ*, que permite reducir la dosis para el paciente hasta en un 75%, menor sensibilidad al movimiento, mayor claridad y nitidez; *Stentboost* que permite visualizar en tiempo real y un “delay” inexistente; *Dynamic coronary roadmap*, para entregar en tiempo real un “roadmapping” de las arterias coronarias corregido por movimiento y *Heart Navigation* con una biblioteca de dispositivos virtuales.

De manera exitosa se efectuó el VI Simposio de Ingeniería Biomédica con un total de 2.880 asistentes en forma virtual, con ponencias relacionadas con temas de dispositivos médicos e inteligencia artificial.

En especial, este año las áreas de compras y logística desempeñaron un rol muy relevante en la atención de la pandemia por COVID-19 con adquisiciones por más de \$6.500 millones y ahorros por excepción de IVA por más de \$1.200 en 346 equipos adquiridos entre monitores, ventiladores y camas, entre otros.

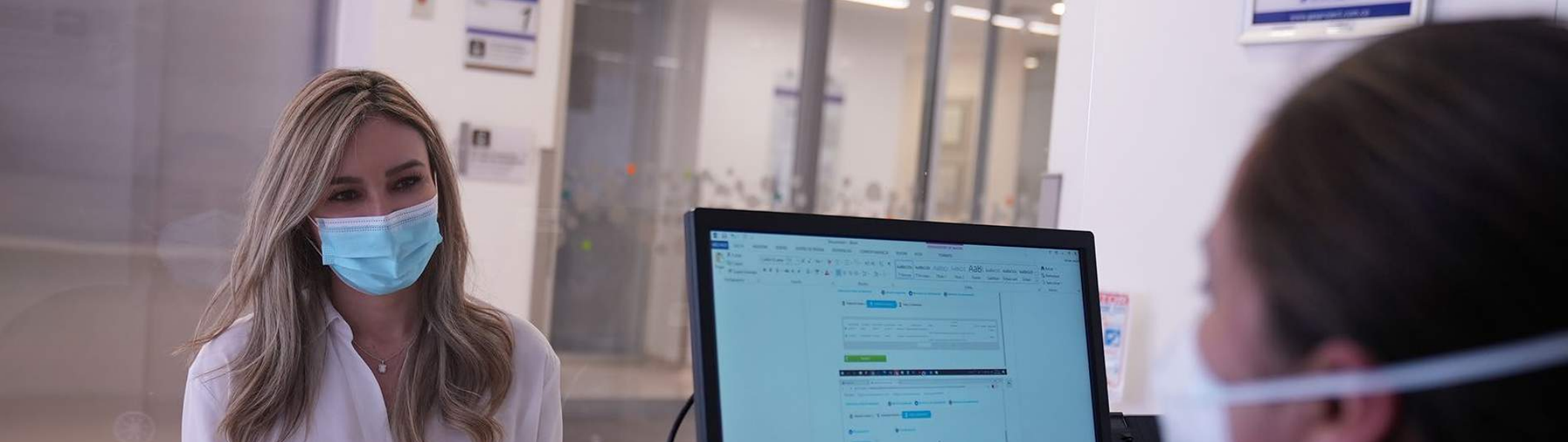
En elementos de protección personal también se hicieron compras por más de \$6.300 millones representados en la adquisición de más de 3 millones de unidades de diferentes productos. Además, se realizó un ejercicio de planeación de la demanda desde el área de logística en conjunto con compras, para tener un “stock” de seguridad que cubriera mínimo tres meses de inventario en los principales elementos requeridos en cuidado intensivo y hospitalización para la

atención de los pacientes y cuidado de nuestro personal. Así mismo, se realizaron esfuerzos importantes en la ampliación de espacios de almacenamiento en 420 Mt<sup>2</sup> dadas las condiciones de volumen de todos estos elementos.

Frente a los procesos de negociación con los proveedores, este año se lograron importantes resultados fortaleciendo relaciones a largo plazo.

En infraestructura hospitalaria, se avanzó en importantes proyectos de expansión y remodelación que generarán mayor oferta de servicios o reubicación de espacios para garantizar el crecimiento futuro de la institución:

- Cambio de ascensores del Edificio Tradicional de la FSFB, generando una mejora en la velocidad y seguridad en el desplazamiento vertical.
- Ampliación del servicio de gastroenterología supliendo la demanda actual en procedimientos ambulatorios y hospitalarios.
- Instalación del angiógrafo biplano y la actualización de los sistemas eléctricos y de aire acondicionado en el área de imágenes diagnósticas.
- Construcción de la “Zona Familiar Celeste” con una capacidad de cuatro consultorios de obstetricia, tres de trasplantes, tres de pediatría, dos de otorrinolaringología, dos de salud oral y uno de vacunación.



- Se terminó el proyecto de oficinas en el Edificio Cosme Damián, para el traslado de áreas administrativas ubicadas en las casas de las calles 119 y calle 119A, con el fin de despejar el terreno para el proyecto de Torre Ambulatoria.
- Se adecuó la nueva sede de estudios clínicos y comité de ética en una de las sedes de la calle 119A.
- Se instaló y entregó el nuevo equipo de PET en el segundo piso del edificio tradicional.
- Creación de toma de muestras de laboratorio en el edificio de la Asociación Médica de los Andes.

En temas de relacionamiento con aseguradores y comportamiento de canasta de pagadores, se presentaron importantes cambios frente a la dinámica histórica de estos segmentos.

Por el efecto de la pandemia se presentó una importante disminución de prestaciones de servicios relacionados con patologías no COVID-19, situación que evidenció cambios en la mezcla de pacientes y segmentos del mercado, así como en los volúmenes de atención. Todos los servicios ambulatorios y hospitalarios de la FSFB se vieron afectados de una manera importante especialmente en los meses de abril a junio. A partir de julio se evidenció una importante recuperación de los volúmenes de servicios no COVID-19, sin embargo, no se compensa el déficit acumulado del segundo trimestre, llevando a que las ventas por debajo de las presupuestadas para el 2020.

Así, la mezcla de pacientes lleva a los siguientes comportamientos de ventas: en el mercado de aseguradores nacionales, se contó con una participación del 93% de las ventas totales del Hospital Universitario, el 7% corresponde al



mercado internacional, con una importante baja en las ventas ocasionada por el cierre de aeropuertos y la no remisión de pacientes extranjeros. Por su parte, el pago directo participa con el 6% de las ventas totales. En cuanto al comportamiento de ventas por ámbito, el 62.5% de los servicios prestados corresponden al ámbito hospitalario y el 32.7% al ámbito ambulatorio.

En la dinámica de volúmenes de prestación, el Hospital Universitario generó 15.074 egresos hospitalarios (con

un promedio de estancia de 6,35 días), se realizaron 11.167 cirugías y 20.303 procedimientos quirúrgicos; en el laboratorio clínico se procesaron 1.267.654 exámenes; y se realizaron 187.242 imágenes diagnósticas, 913 chequeos ejecutivos y 57.985 urgencias. Todo esto soportado por el talento y compromiso de más de 3.000 personas que integran la institución y apoyan día y noche, de manera ininterrumpida, los procesos de atención y prestación de servicios en salud para Bogotá, Colombia y la región.

### HOSPITAL UNIVERSITARIO FUNDACIÓN SANTA FE DE BOGOTÁ

Concepto	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Egresos Hospitalización	13.560	13.519	16.687	19.092	19.864	15.074
Giro Cama	67,46	66,93	56,76	58,93	61,12	41,76
Días Promedio de Estancia	5,44	5,59	5,18	5,30	5,3	5,3
% Ocupación	88%	86,7%	72,7%	78%	81%	68,34%
Cirugías	13.482	13.610	14.589	15.838	16.312	11.167
Procedimientos Quirúrgicos	21.278	22.062	24.234	26.593	28.260	20.303
Estudios de Imagenología	208.073	218.094	227.710	241.190	247.012	187.242
Estudios de Laboratorio	1.115.808	1.129.138	1.197.387	1.303.095	1.448.834	1.267.654

## Experiencia del Paciente

Durante el 2020 se avanzó en la implementación del Modelo de Atención Centrada en la Persona de líneas de servicio por condición clínica, incluyendo dentro de estas la de paciente sintomático respiratorio, que exigió rediseñar muchas de nuestras estrategias, volviéndolas más flexibles y adaptables a los escenarios de pacientes con aislamiento y restricciones normativas relacionadas con la situación de pandemia por COVID-19. Desde esta perspectiva, nuestra cultura de brindar una atención humanizada y una experiencia del paciente personalizada y empática nos facilitó adaptarnos rápidamente buscando alternativas e innovando en las formas de acercarnos a los pacientes y facilitar la participación de sus familias.

Bajo este contexto, desarrollamos nuevos protocolos de información a pacientes y familias con la premisa de una comunicación asertiva, utilizando nuestro protocolo de contacto empático que contempla las fases de comprender, comunicar y actuar. Utilizamos diferentes herramientas tecnológicas para mantener la presencia de la familia durante el proceso de atención de los pacientes aislados, invitando a cuidadores, allegados y familiares a enviar todo tipo de mensajes, videos, carteleras, video llamadas, fotografías y tarjetas que representaran el apoyo moral y emocional de los seres queridos hacia el paciente.

## COMPONENTES QUE DAN VIDA A NUESTRA FILOSOFÍA DE ATENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONA



De manera paralela, se mantuvieron los programas y actividades a través de las cuales materializamos nuestra filosofía de Atención Centrada en la Persona, incluyendo la implementación de los nuevos criterios de Planetree y la preparación para la visita de recertificación de 2021.

Es de resaltar que Planetree es una organización de nivel mundial que orienta y reconoce las mejores prácticas en salud en esta área, que con experiencia y conocimiento global, apoya el camino de hospitales y clínicas en el mundo entero y trabaja por consolidar una cultura de servicio respetuosa de las diferencias, humanizada y altamente eficaz.

Fortaleciendo los temas de cultura, se desarrollaron diferentes estrategias multidisciplinarias de alto impacto, entre ellas la celebración en octubre del Mes de la Atención Centrada en la Persona, en la cual se realizaron 118 actividades presenciales y virtuales, con una asistencia de más de 7.515 personas (pacientes, familiares, cuidadores y personal de la institución), incluyendo conferencias, talleres, exposiciones de arte y música para niños y adultos. Dentro de esta celebración, se desarrolló el III Foro Internacional de Atención Centrada en la Persona en modalidad virtual, con la asistencia de 388 personas y el VI Simposio del Comité del Buen Trato, con 148 asistentes.



Actividades Mes de Atención Centrado en la Persona

Así mismo, se fomentaron espacios virtuales de participación para pacientes, como el Comité Asesor de Paciente y Familia, conversatorios y el voluntariado dentro del Hospital Universitario y se dio continuidad a los programas de Entrenamiento en Servicio, Acompañamiento al Final de la Vida, Derechos y Deberes, Espiritualidad y Hospital en la Comunidad.

El servicio nutricional para pacientes, familias y colaboradores se fortaleció con base en el mejoramiento de la ejecución del Modelo de Atención Nutricional y en el avance de la cultura nutricional.

La Institución participó por segunda ocasión en el Galardón a la Excelencia en Nutrición Hospitalaria, el cual se fundamenta en una serie de estándares desarrollados por la Organización para la Excelencia en Salud (OES). De manera multidisciplinar, se llevó a cabo la autoevaluación, se planteó el informe y se recibió la visita de los evaluadores de la OES a finales de 2019 y en una ceremonia celebrada en el mes de febrero de 2020 se otorgó a la FSFB el primer lugar del Galardón, resaltando los importantes avances en nutrición dentro de la institución.

Siguiendo con innovaciones exitosas, se logró dar mayor alcance al programa de Arte y Entretenimiento “Arte-Sano” mediante la inclusión y fortalecimiento de actividades como “Luzca Bien, Siéntase Mejor” para pacientes oncológicos, “Palabras que acompañan”, exposiciones de arte, “Hospital

Lleno de Música”, entre otras, las cuales incorporan músicos voluntarios y profesionales en los deferentes servicios asistenciales.

Con el objetivo de hacer más cálida la estancia de los pacientes, se continuó con el Programa de Mascotas en el Hospital, a través del cual se gestiona la realización de la visita de la mascota canina a los pacientes que lo solicitan, con previa autorización de su médico tratante.

Se avanzó además, con la evolución del Servicio de Humanismo y Bioética, creado en el 2013, con programas de asesoría en bioética clínica asistencial y de educación continuada. Este servicio acompañó de manera permanente a sus pares de Cuidados Paliativos, Geriátrica, y Unidades de Cuidado Intensivo durante las revistas diarias. En el 2020 se realizaron 120 interconsultas solicitadas por el equipo asistencial, familiares o pacientes.

En el mes de octubre se realizó el X Simposio Internacional de Humanismo y Bioética contando como tema principal la consultoría bioética, logrando una participación de 87 asistentes, espacio en el que también se llevó a cabo el lanzamiento del libro digital “Guía de Consultoría Bioética”.

Adicionalmente, se continuaron fortaleciendo los Comités de Ética: Ética de Investigación con Seres Humanos, Ética Hospitalaria, Trasplantes y Humanismo y Bioética. Se inició



**Lanzamiento del libro "Guía de Consultoría Bioética"**

el acompañamiento en el Comité de alteraciones congénitas y se creó el Comité de Bioética para Enfermería con un enfoque educativo y de formación.

De igual manera, se apoyaron las iniciativas de humanización de la atención a pacientes y familias desarrolladas dentro de la institución y relacionadas con la espiritualidad y la atención integral de pacientes que se encuentran al final de la vida, con un abordaje adicional orientado a la condición de pandemia, brindando apoyo de manera virtual y presencial para el manejo de pre-duelo y duelo.

Desde el programa de Educación al Paciente y la Familia, se desarrollaron múltiples herramientas para la educación, rela-

cionadas con la pandemia y haciendo énfasis en educación por vía telefónica, logrando un aumento de la cobertura de las actividades para pacientes hospitalizados y ambulatorios. Para los padres, se realizaron talleres sobre el cuidado del recién nacido y la prevención de accidentes en casa. El 97% de los encuestados consideraron estas temáticas como "muy útiles" para su recuperación y vida.

El programa de Paciente Experto inició el año de manera presencial y al pasar los meses comenzó a trabajar de manera virtual, logrando una participación muy activa de los miembros de este equipo en diferentes entornos, incluyendo su participación en la construcción de algunas de las líneas de servicio desarrolladas durante 2020 y conversatorios que permitieron a los equipos asistenciales escuchar la voz del paciente y conocer en profundidad su percepción del proceso de atención.



Se celebró una Jornada de Educación al Paciente y la Familia para niños y adultos, la cual utilizó herramientas digitales para difundir información sobre hábitos saludables de nutrición, actividad física y cuidado emocional, con alcance a pacientes adultos y pediátricos. Esta actividad tuvo un alcance de 1.911 pacientes ambulatorios, 468 pacientes hospitalizados y 2.697 colaboradores.

Se continuó el trabajo para el diseño de experiencia para los pacientes, desarrollando las líneas de servicio para las condiciones clínicas de la Unidad de Quemados, Cirugía de Columna, Cáncer de Próstata y Situaciones Quirúrgicas Abdominales.

Adicionalmente, se llevó a cabo la medición externa de la satisfacción, consolidando un enfoque de cinco atributos: tangibilidad, seguridad, factibilidad, capacidad de respuesta y empatía. Como logro muy relevante, en 2020 se superaron las metas de satisfacción del paciente, logrando un 96% sobre una meta de 95% y en medición de NPS se obtuvo un 89% de calificación global sobre una meta del 85%.

## b) Servicios Ambulatorios

Dentro de los puntos clave que fortalecieron la gestión de los servicios ambulatorios externos e internos del Hospital Universitario se encuentran:

### Instituto de Cáncer Carlos Ardila Lülle

El modelo de atención integral del Instituto logró articular los procesos asistenciales y administrativos, pensando en las necesidades y bienestar de los pacientes con cáncer y sus familias. Este modelo refuerza la creación de valor y ha tenido un crecimiento importante, reflejo de su alto reconocimiento por parte de pacientes, familias y aseguradores.

Se implementaron todas las consultas de especialidades que dan un manejo integral a pacientes con estas patologías, entre ellas la de oncología clínica y hematología para adultos y niños, mastología, cuidado paliativo, nutrición, psicooncología, ortopedia, cirugía oncológica general, cirugía plástica oncológica, ginecología oncológica, toma de coloscopia, medicina del deporte, rehabilitación física,



genética, entre otras; logrando realizar este año alrededor de 13.771 atenciones de consulta externa.

En el área de quimioterapia, se aplicaron 6.147 sesiones durante el año. Así mismo, 1.585 pacientes pudieron recibir manejo prioritario de los síntomas no controlados, derivados de los tratamientos de quimioterapia, radioterapia o de su propia enfermedad, de una manera rápida y oportuna por parte del equipo de cuidado, quienes de manera integral y como conocedores de la fase de la enfermedad, se encargaron de tomar las decisiones de diagnóstico y tratamiento pertinentes.

Se realizaron 314 biopsias de médula ósea ambulatorias para diagnóstico de pacientes. Además, en el 2020 se fortalecieron las relaciones con algunos prestadores, lo

que nos permitirá incrementar el volumen de pacientes para el 2021.

Así mismo, se trató con radioterapia a 538 pacientes, equivalentes a 9.842 sesiones de radiación con la implementación de hipo fraccionamiento, logrando reducir la cantidad de sesiones y permitiendo una mayor oportunidad y flujo de pacientes en el servicio.

Con un cuidado interdisciplinario médico, de enfermería, psicología y nutrición, enfocado en pacientes en etapa terminal (entendida como expectativa de vida menor a 6 meses) y dirigido al control de síntomas, alivio y disminución del sufrimiento y mejora de la calidad de vida, en el servicio de Hospitalización para la Atención Integral al Paciente con Cáncer se atendieron 133 pacientes.

## Consulta Externa

Teniendo en cuenta la estrategia fundacional y la alineación de los objetivos de los servicios ambulatorios a través de la consulta externa, en el 2020 se consolidó y fortaleció su prestación identificando las necesidades de los pacientes en cuanto a dimensiones de calidad y continuidad de la atención, realizando un total de 107.064 consultas en donde se evidenció una franca disminución de los volúmenes para el segundo trimestre del año (abril a junio de 2020), y una recuperación a partir del mes del mes de julio.

Estos niveles fueron apalancados desde la modalidad virtual, en donde la FSFB logró implementar el uso masivo de la telemedicina interactiva con un trabajo articulado con Tecnología Informática y el cuerpo médico, ofreciendo más de 44 especialidades y subespecialidades apoyadas por 132 profesionales. De esta manera, respondimos a los lineamientos institucionales de seguridad, privacidad y confidencialidad de la información, proceso realizado en el primer trimestre de 2020, llegando a un total de 20.704 consultas virtuales, que equivalen al 27% de la consulta asistida.

Esta mejora en la experiencia del paciente se fortaleció con el uso de herramientas tecnológicas hacia una transformación digital por medio del autoagendamiento digital de los servicios en consulta externa, proceso que se implementó de forma escalonada y que permite agendar en tiempo real 7/24 desde dispositivos móviles o de escritorio logrando una cobertura a la fecha del 100% de los servicios en el sistema de informa-

ción Don Doctor, plataforma que busca agilizar los procesos de agendamiento y aumentar el acceso de los pacientes para la asignación de citas a través del autoagendamiento.

Con estos canales de agendamiento digital, se aumentó el acceso de los pacientes para la asignación de consultas por medio de canales diferentes al *call center*. A la fecha, se cuenta con un total de 3.487 pacientes con autogestión de sus consultas, en donde además, se permite reprogramar acorde con su disponibilidad. Adicionalmente, se desarrollaron nuevos programas en la plataforma que buscaron la sinergia entre proyectos estratégicos como lo son puntualidad, demanda insatisfecha y ausentismo, programas que saldrán a producción a principios del 2021.

En el mes de agosto, se incursionó además con la modalidad de telexperticia, entregando asesoría y acompañamiento médico entre nuestros profesionales y el cuerpo médico de las UCIS de la SubRed SurOccidente, logrando revisar los casos de 69 pacientes, con 172 consultas de acompañamiento a través de la plataforma de Microsoft Teams. Se realizaron además 9 capacitaciones virtuales en distintos temas como manejo de pacientes en UCI, prácticas de enfermería y manejo de indicadores de gestión de calidad.

Finalmente, en cuanto a la experiencia del paciente en consulta externa y su percepción durante la atención en el año 2020, se mantiene el logro continuo y permanente en el tiempo, que permite un promedio año de 98% para satisfacción global de los servicios y de 88% de NPS.





## Centros Médicos y de Atención Prioritaria FSFB + Cerca

Ubicados de manera estratégica en los centros comerciales Unicentro y Gran Estación en Bogotá y Fontanar en el municipio de Cajicá, los centros se han consolidado como un modelo de atención orientado a tratar los problemas de salud más frecuentes en la población, con alta oportunidad y sin congestión.

Durante el 2020, la oferta de servicios de los Centros de Atención Prioritaria tuvo una dinámica diferente, debido al comportamiento de la pandemia por COVID-19, en donde los servicios ambulatorios estuvieron restringidos acorde con las dinámicas de apertura de los centros comerciales. Sin embargo, la dinámica de demanda de servicios en los últimos cuatro meses del año se fortaleció.

En la sede de Unicentro se realizaron 3.189 consultas prioritarias y fueron atendidas 6.993 personas en servicios programados, como consultas y exámenes de imagenología. Los desenlaces obtenidos muestran que el 90,6% de los pacientes reportaron mejoría entre los tres y cinco días

posteriores a la consulta y solo el 0,6% de los pacientes fueron remitidos al Servicio de Urgencias. Con respecto a la experiencia del paciente, en el 92% de las atenciones se cumplió nuestra promesa de valor (proceso de atención completo antes de 120 minutos), con un nivel de satisfacción general del 100% y un Net Promoter Score (NPS) de 95%. Ambos índices superan la meta planteada y reflejan la alta aceptación del modelo y su calidad.

En la sede de Fontanar, se cerró el año con 1.191 consultas prioritarias y vía servicios programados fueron atendidos 3.624 pacientes. Se obtuvo una satisfacción con el servicio general del 100% y un NPS superior al 95%. Cabe resaltar, que esta sede estuvo cerrada desde el 4 de abril hasta el 11 de septiembre de 2020, lo cual impactó de manera sustancial en sus volúmenes de atención.

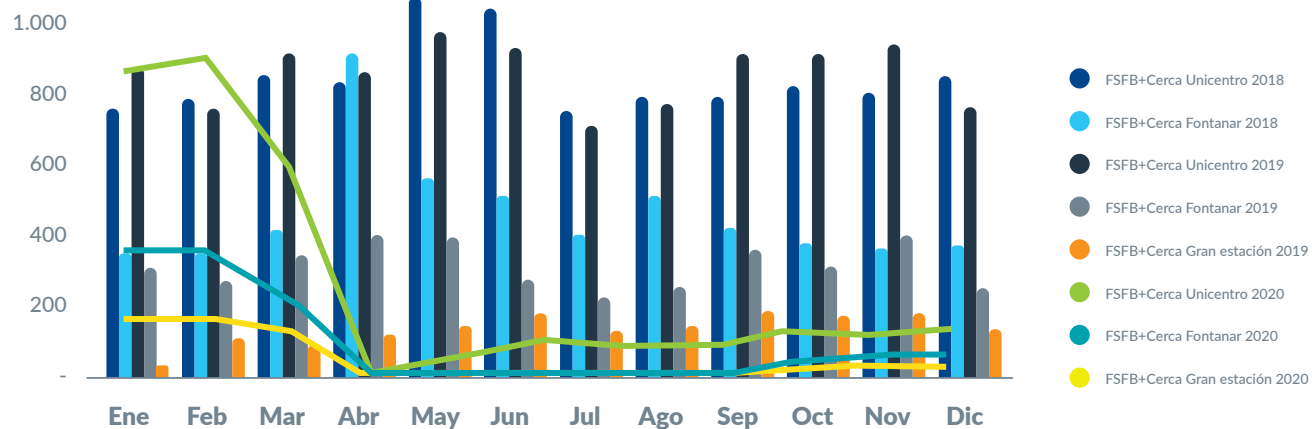
Por su parte, la sede de Gran Estación cerró el año con 566 consultas prioritarias y vía servicios programados fueron atendidos 2.571 pacientes. Se obtuvo una satisfacción con el servicio general del 100% y un NPS superior al 95%. Esta sede estuvo cerrada desde el 4 de abril hasta el 19 de septiembre de 2020.



## VOLUMEN DE ATENCIÓN POR AÑO EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN PRIORITARIA MÁS CERCA

FSFB+Cerca	año	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Unicentro	2017	856	692	907	825	1.111	818	689	789	711	762	788	757
	2018	760	770	837	909	1.066	1.039	738	779	774	809	793	848
	2019	869	748	902	853	964	931	701	768	899	898	928	749
	2020	893	928	574	8	53	105	90	84	118	112	130	105
Fontanar	2017	233	219	305	282	352	359	244	301	341	320	345	298
	2018	345	395	408	474	552	506	386	501	405	371	349	361
	2019	301	291	335	385	411	340	268	296	423	357	394	293
	2020	366	363	232	3	-	-	-	-	44	51	63	64
Gran estación	2019	11	96	109	113	129	162	122	134	172	162	169	122
	2020	170	175	134	3	0	0	0	0	9	34	27	19

## CANTIDAD DE PACIENTES ATENDIDOS EN CONSULTA PRIORITARIA EN CENTROS MÉDICOS Y DE ATENCIÓN PRIORITARIA





## © Servicios Domiciliarios

En 2020 se lograron consolidar los servicios domiciliarios y se continuó fortaleciendo el crecimiento del servicio de hospitalización en casa, obteniendo un crecimiento del 25% en servicios prestados frente al año anterior. Durante el año 2020 se prestaron, 19.300 servicios en los hogares, de los cuales 173 pacientes fueron atendidos en hospitalización domiciliaria, con un total de 4.941 visitas de enfermería; 7.029 tomas de muestras que representaron cerca de 43.493 laboratorios procesados; 3.638 tomas de RT-PCR para COVID-19; 500 curaciones de heridas; 1.780 sesiones de terapia, y 2.054 turnos de acompañamiento por auxiliares de enfermería.

Todos ellos, prestados con los más altos estándares de calidad y seguridad, alcanzando niveles de satisfacción general del

100% y niveles de NPS de 96% en asocio con desenlaces clínicos positivos, sin reporte de eventos adversos.

Para el año 2021, se está trabajando en varios proyectos de aumento de servicios de atención de manera domiciliaria:

- Programa de piel sana: Para fortalecer el acompañamiento en manejo de heridas, con el fin de que nuestros pacientes no requieran venir al Hospital Universitario para realizar sus distintas curaciones.
- Implementación del uso de bomba Elastomérica en Hospitalización Domiciliaria: Será utilizada para terapia de infusión corta y prolongada, suministro de antibióticos, manejo de dolor y quimioterapias.
- Cuidado paliativo en casa para pacientes adultos y pediátricos.

## II. Educación y gestión del conocimiento

---

A través de Educación y Gestión del Conocimiento, la FSFB genera, apropia, transfiere y gestiona conocimiento para contribuir a la formación y el desarrollo continuo y permanente de los profesionales de la salud en el país y la región.

Estos profesionales asumen responsabilidades de liderazgo para el fortalecimiento y funcionamiento del sistema de salud en nuestro país. Para ello, la institución centra sus esfuerzos educativos en las líneas de Educación Formal, Educación Continuada y Transferencia de Conocimiento, siempre apoyadas en el desarrollo e implementación de soluciones innovadoras y replicables que utilicen tecnologías de la información y comunicación. Los principales logros en educación en salud a lo largo del 2020 se destacan a continuación:



## a) Educación Formal

El Eje de Educación y Gestión del Conocimiento, a través de su área de Educación Formal, lidera y orienta todos los relacionamientos con instituciones de educación y profesionales afines a la salud, que tienen el interés y la necesidad de realizar sus prácticas formativas acordes a las necesidades del país y la región, con altos estándares de calidad, con producción científica permanente y con prácticas basadas en la evidencia.

Con el objeto de trabajar de manera integral en beneficio de la salud y el desarrollo social del país, el área vela por el cumplimiento de los veintidós (22) convenios docencia servicio, dos (2) convenios con instituciones de orden internacional (John Hopkins - Yale) y la alianza con la Universidad de los Andes.

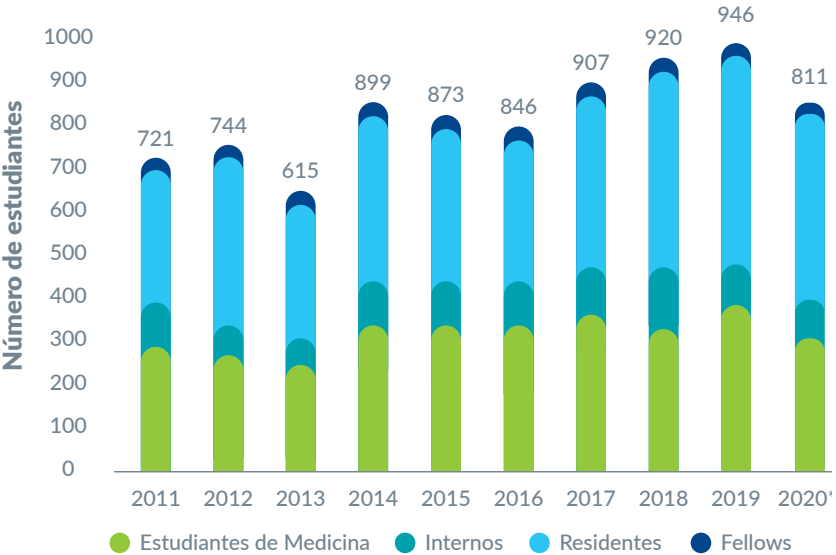
La renovación de la alianza con la Universidad de los Andes continúa con su propósito de crear y consolidar posgrados médico - quirúrgicos y de enfermería, razón por la cual durante el 2020 se trabajó en la construcción y definición de siete posgrados: Urología, Cirugía, Medicina Interna, Ginecología, Enfermería Oncológica, Enfermería en Cuidado Crítico Pediátrico y Ortopedia) Conforme ha avanzado el proceso

de cada uno de los posgrados anteriormente mencionados, se proyecta que para el primer trimestre del 2021 se inicie la solicitud de registro calificado para dos de ellos.

Frente a los Convenios Docencia Servicio suscritos con diferentes instituciones de educación del país, es importante resaltar que estos tienen como único fin establecer un vínculo funcional entre las instituciones educativas y el

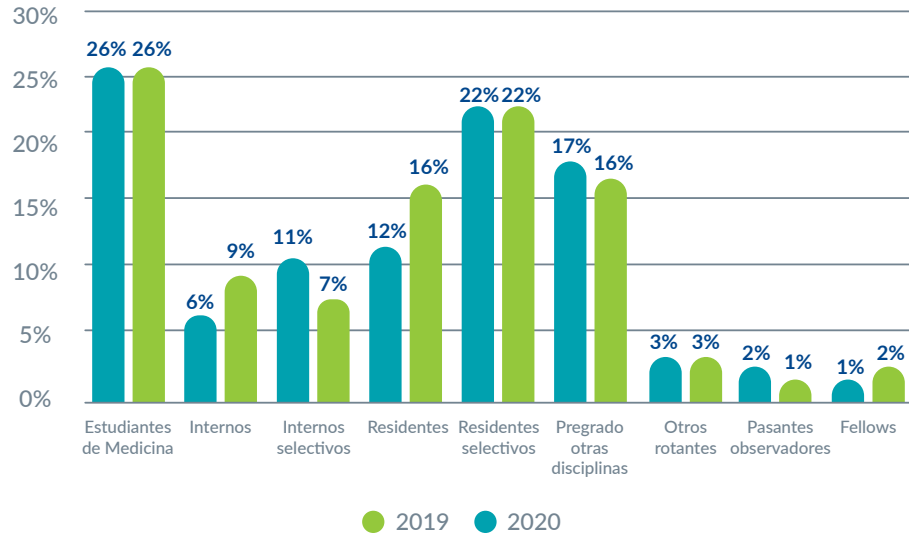
Hospital, para permitir la formación del talento humano en salud a través de procesos de planificación académica, administrativa e investigativa de largo plazo. En 2020 se logró beneficiar a más de 1.000 personas de diferentes áreas del conocimiento: estudiantes de enfermería, tecnólogos en imágenes diagnósticas, bacteriología, instrumentación quirúrgica, física médica y medicina, entre otros.

**PERSONAL MÉDICO DE PRE GRADO Y POSGRADO 2020\***



\*Corte a 17 de Diciembre de 2020.

**PERSONAL EN FORMACIÓN COMPARATIVO 2019 - 2020\***



Para este año, los retos para el área de Educación Formal debido a la pandemia llevaron a reorganizar de manera estratégica y articulada con los diferentes Convenios Docencia Servicio lo concerniente a la educación formal, que en un 90% sucede habitualmente de manera presencial. Se priorizaron todos los procesos bajo los pilares establecidos dentro de la estrategia fundacional del manejo de la pandemia (pilares descritos en la sección 5 del presente documento):

### **Cuidar a nuestra gente**

Se mantuvo el principio de no exposición a pacientes con sospecha o positivos para COVID-19, determinando así, que no serían ni primera ni segunda línea de exposición ninguno de los estudiantes o personas vinculadas bajo la categoría personal en formación.

Se estableció que bajo el programa “*Me cuido para cuidar*”, todos los colaboradores, incluyendo el personal en formación, podrían solicitar acompañamiento en momentos de ansiedad o situaciones que interfirieran con sus estados anímicos y emocionales.

### **Reorganización logística**

Se determinó que las actividades académicas de cada programa se llevarían a cabo de manera virtual. Así mismo, se disminuyó la frecuencia de rotación de los internos y residentes, integrando al equipo en formación a los nuevos esquemas o franjas horarias que se establecieron en algunos servicios, tales como Urgencias.

Adicionalmente, se trabajó con estudiantes de últimos semestres de Medicina en el apoyo a la plataforma web [www.quenocundaelpanico.co](http://www.quenocundaelpanico.co) y se realizó la recolección de material para investigaciones y actualización en materia de COVID-19.

### **Educar y Comunicar**

Se consolidó información permanente y procesos de autoformación con el apoyo del personal en formación para el diseño y desarrollo de material instruccional.





Eventos de Educación Continuada 2020



Eventos de Educación Continuada 2020

## b) Educación Continuada

En el 2020, reinventamos nuestra manera de transferir conocimiento, analizando mucho más la experiencia del consumidor para poder llevar a cabo un portafolio virtual con más de 20 especialidades en salud, a través de 113 cursos en educación no formal, liderados en conjunto con los departamentos médicos de la institución.

Se contó con la participación de 44.800 asistentes, lo cual representa un crecimiento del 41% en asistencias en comparación al 2019. Además, se obtuvo un 16% más de cobertura en el territorio nacional, y en otros países de la región como Argentina, Chile, Ecuador, Perú, Estados Unidos, Panamá y Aruba, países con mayor conectividad; un incremento de participación del 14% de inscripciones de personas naturales comparado con el 2020 y un modelo de operación 33% más rentable gracias a la modalidad virtual.

Para este año, tuvimos el reto de generar un portafolio académico que estuviera alineado con la estrategia fundacional de trabajo bajo condiciones clínicas, por esta razón, se crearon 40 eventos que apalancaron esta estrategia, sumado a la participación en las mesas de trabajo de las líneas priorizadas y la realización de 73 cursos que estuvieron alineados con la agenda pública del país. Entre ellos se encuentran el Congreso

de Enfermería que contó con la participación de diferentes conferencistas en el marco de nuestra alianza latinoamericana y “Retos del Soporte respiratorio en el paciente COVID 19 – Una experiencia de tres continentes”, evento que tuvo la participación de 4.130 asistentes y que reunió lecciones de aprendizaje y experiencias exitosas en el manejo del paciente con COVID-19. Se realizaron además cuatro cursos con enfoque en cáncer de próstata, tres de ellos orientados a urólogos de la región y uno al manejo de esta patología enfocado en pacientes y cuidadores. Así mismo, se llevó a cabo con éxito el Simposio de Medicina Interna en una modalidad asincrónica, con la participación de 1.120 participantes.

Adicionalmente, se generaron herramientas de discusión y transferencia de conocimiento que ayudaron a liderar e influir en el sector. Ejemplo de esto fue la tercera jornada “CEO - DAY” realizada en el mes de noviembre, en el marco del Foro de Calidad, que abordó el proceso de cómo tener un sistema de salud centrado en el usuario, a través de una agenda exclusiva que tuvo la participación de 72 dirigentes del sector público, privado, industria farmacéutica y académica de la salud.

Este espacio resaltó aún más la importancia del trabajo colaborativo y el sector salud como base de una sociedad orientada al servicio.

Durante el último trimestre del año se realizaron 43 eventos, dentro de los que se resalta la III Jornada de Actualización en Cardiología, realizada en alianza con la Universidad de Yale, y la cual contó con la asistencia de más de 1.324 profesionales afines con estas temáticas. Por otra parte, junto a la Universidad de Los Andes, se cumplió con uno de los objetivos de realizar 16 eventos de forma conjunta, logrando así capacitar a 8.730 profesionales.

Vale la pena resaltar que desde el primer momento de la pandemia por COVID-19 se llevó a cabo un trabajo organizado de entrenamiento y reentrenamiento de nuestro personal asistencial de la institución siendo un apoyo para la Dirección de Gestión Humana, el Instituto de Medicina y Trauma, Departamento de Medicina Crítica y Salud Mental. Se realizaron 36 cursos virtuales que capacitaron alrededor de 6.350 personas entre auxiliares de enfermería y médicos en cuidado crítico e intensivo.

Adicionalmente, transformamos nuestra App de eventos en App FSFB-COVID, en donde apalancados por el programa “*Me Cuido para Cuidar*”, todo el personal de la FSFB pudo tener información clara y confiable sobre los diferentes momentos vividos en 2020.



## **© Transferencia de Conocimiento**

El 2020 nos enfrentó a todos a grandes desafíos debido a la pandemia por COVID-19, por esto, en el área de Transferencia de Conocimiento se realizaron cambios y transformaciones en la dinámica y en la forma de desarrollarnos. Reinventamos y diversificamos nuestro portafolio, para poder seguir apalancado los objetivos estratégicos y dar cumplimiento a la misión de la institución.

Iniciamos el año con proyectos contratados en el Hospital de los Valles de Quito, Ecuador, realizando asesoría técnica en el Modelo de Educación y Acompañamiento en Acreditación. En los primeros seis meses nos concentramos en temas de acreditación y logramos realizar esta asesoría desde la generalidad y conceptos básicos para la acreditación de un hospital de tercer nivel de atención, estándares a seguir y capacitación en seguridad del paciente. Estas actividades se realizaron de forma virtual y el proyecto continuará en febrero de 2021.

Con el Hospital Metropolitano de Quito, Ecuador, a través del contrato para el desarrollo de un servicio integral del cáncer, se realizó el informe de la fase diagnóstica y se inició la estructuración del modelo conjunto, el cual se aplazó en el primer trimestre del año, por la alta ocupación del Hospital Metropolitano debido a la pandemia por COVID-19.

Durante el 2020, se continuó con el contrato de consultoría del modelo médico en servicios priorizados, en el Hospital Pacífica Salud de Panamá. Se realizaron reuniones virtuales sobre el desarrollo de las estructuras y procesos para la organización del servicio de Cirugía, se llevó a cabo la asesoría sobre los perfiles de los médicos que conforman los equipos, código de conducta, guías de manejo y procesos administrativos en salas de cirugía. Además, se ejecutó la fase de diagnóstico y se dio inicio a la segunda fase del desarrollo del modelo conjunto en el último trimestre de 2020.

Adicionalmente, se avanzó de manera virtual en la asesoría de la creación de un Centro de Investigación en el Hospital Pacífica Salud de Panamá, y se realizó el Curso de Revisiones Sistemáticas y Metaanálisis de manera presencial con el equipo del Centro de Investigaciones de la FSFB, capacitando así a 20 médicos en la Ciudad de Panamá. La asesoría técnica sobre la puesta en marcha del Modelo de Educación para este hospital se realizará en el 2021.

En medio de la emergencia por la pandemia por COVID-19, se llevaron a cabo referenciaciones en temas específicos con los hospitales en convenio de cooperación, entre ellos el manejo de la crisis, rutas de acceso, guías de manejo paciente ventilado en UCI, aspectos de bioseguridad en grupos médico-asistenciales, modelo de humanización y expansión, entre otros.

Durante el 2020, se presentaron propuestas para la transferencia de conocimiento de las experiencias exitosas en el modelo de atención de la FSFB, por medio del portafolio de transferencia de conocimiento, en el cual se priorizaron las líneas de Educación, Gestión Clínica y Liderazgo en Enfermería. Estas propuestas fueron exhibidas en instituciones de Cartagena, Pasto, Ecuador y República Dominicana. Este se envió aproximadamente a 300 instituciones en Colombia y Latinoamérica.

En Colombia, se realizó el acompañamiento a la Fundación Hospital Infantil Napoleón Franco Pareja de Cartagena, para mejorar los procesos de Centro de Práctica en Pregrado de Medicina.

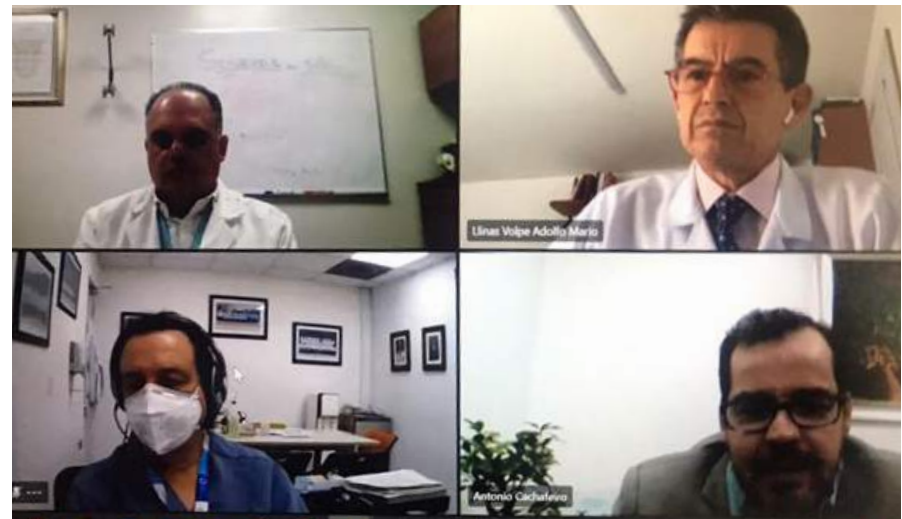
Por otro lado, desde el área de Transferencia de Conocimiento se organizó y diseñó el portafolio para el acompañamiento a las empresas en la reapertura económica luego de la estricta cuarentena que vivió el país a causa de la pandemia por COVID-19. Esto implicó el liderazgo para unir conocimiento relevante de las capacidades de la institución y ofrecer a las empresas la asesoría técnica integral en un modelo de prevención del contagio por el virus, pruebas de detección del COVID-19, telemedicina y modelos de educación a personas.

Se diseñó un portafolio que contiene un modelo de acompañamiento técnico para transformar a las empresas en un

entorno que genere bienestar y prevenga la enfermedad. Esto se logró a través de una metodología práctica y de alto impacto que cambia comportamientos en el corto plazo y que se mantienen de manera sostenible en el tiempo.

Este portafolio de valor considera el ciclo del trabajador durante la coyuntura generando un modelo de atención integral de servicios, que asegure el retorno a las actividades económicas de las empresas.

También se lideró el convenio GRESSA- FSFB, para el desarrollo conjunto de la estrategia de acompañamiento en protocolos de bioseguridad, comités de crisis y seguimiento a casos, además de la contratación de pruebas para coronavirus.



Apartes de algunos de los procesos de transferencia de conocimiento

### III. Salud Poblacional

El 2020 sin duda fue un año lleno de retos, aprendizajes y lecciones que reforzaron el propósito que tenemos como organización: liderar e influir positivamente en el sector de la salud para contribuir al bienestar de individuos y comunidades. Desde Salud Poblacional se siguió trabajando en la construcción de modelos mediante el desarrollo y ejecución de proyectos, programas e investigaciones que generen conocimiento para la acción, buscando incidir en las políticas públicas del país.

En el marco de la estrategia fundacional para el manejo de la pandemia por COVID-19 que se describe en el capítulo 5, se destacan las siguientes acciones:

#### Plataforma que no cunda el pánico:

Nació la iniciativa de crear una plataforma web que disminuyera la desinformación y visibilizara la salud mental y el bienestar emocional, en el marco de situaciones estresantes.



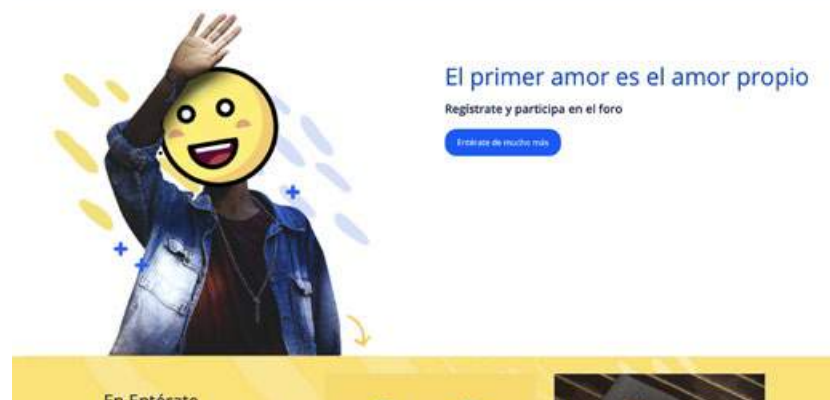
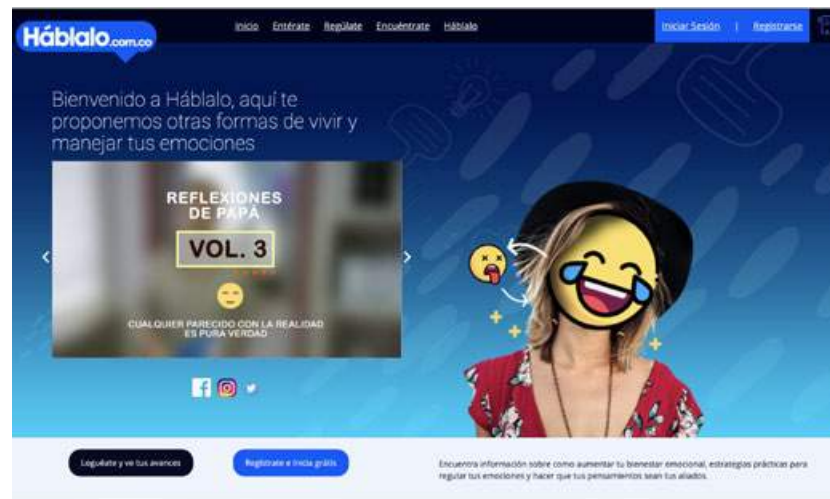
[www.quenocundaelpanico.co](http://www.quenocundaelpanico.co)

El propósito de la página ha sido brindar información con evidencia científica utilizando un lenguaje sencillo para dar conocer información general del COVID-19, medidas de protección y prevención de la COVID-19; temas de salud mental y bienestar emocional, orientación a los usuarios sobre servicios de salud y acciones para lograr tener una mejor nutrición en el hogar al menor costo posible.

## Plataforma Háblalo.com.co:

La salud mental ha cobrado cada vez más relevancia en años recientes, es por esto que Háblalo se fortalece como una herramienta de prevención de la enfermedad mental y promoción del bienestar emocional, generando contenido con información sobre el autocuidado emocional como una clave para enfrentar la situación de pandemia.

El aislamiento generó retos importantes que afectan la salud mental, como lo es el miedo al contagio, la incertidumbre, la limitación de la interacción social, problemas de convivencia, entre otros. El impacto de esto se ha reflejado en aumento de los niveles de ansiedad, depresión y consumo de sustancias psicoactivas, por eso junto al Canal RCN se creó la campaña ¡Tu mente también siente, aprende a escucharla y a regularla! para que los padres y cuidadores aprendieran a identificar las emociones de sus hijos a través de herramientas como el portal [www.hablalo.com](http://www.hablalo.com), donde se encuentran consejos prácticos que ayudan a manejar esos momentos difíciles, invitando a los padres y cuidadores a aprender a identificar los signos de alarma y actuar de manera rápida y adecuada.

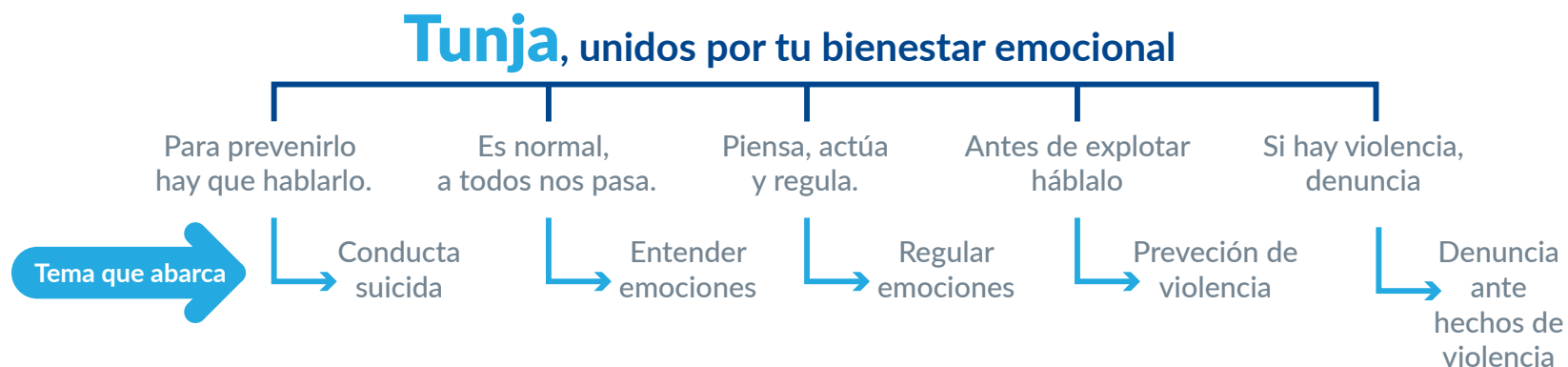


[www.hablalo.com.co](http://www.hablalo.com.co)

## Campaña ¡Tu bienestar emocional nos une! en Tunja:

Continuando con las alianzas estratégicas, este año llegamos al municipio de Tunja con esta campaña, en alianza con la Alcaldía Mayor de Tunja y su Secretaría de Protección Social,

para promover el bienestar emocional a partir del entendimiento y manejo de las emociones en la población joven de Tunja. Además de fomentar el sano relacionamiento y respeto con otros.





## **Consultoría con OPAIN (Operador Aeropuerto Internacional):**

La pandemia de COVID-19 planteó desafíos sin precedentes para las empresas e instituciones. Desde la salud pública se buscó ayudar a identificar los principales retos que enfrentaban las empresas para reanudar sus operaciones y explorar las formas en que esto podría hacerse más efectivo, de acuerdo con las regulaciones aplicables.

En esta oportunidad, Salud Poblacional presentó el acompañamiento en la conformación y ejecución del comité de pandemia de OPAIN, con el objetivo de entregar asesoría en lo relacionado al análisis de:

- Riesgos de exposición de los colaboradores.
- Determinación de conducta a seguir frente a la aparición de casos COVID-19 confirmados en la organización.
- Realización de cercos epidemiológicos.
- Asesoría en pruebas diagnósticas.
- Identificación temprana de brotes entre los trabajadores.
- Seguimiento y monitoreo a los casos y sus contactos estrechos.
- Evaluación de retornos laborales.

## **Plataforma Hospital COVID-19:**

Esta herramienta permite simular diferentes escenarios de casos COVID-19 y plasma la necesidad de recursos sanitarios para atender la pandemia, como: camas hospitalarias, unidades de cuidado intensivo (UCI), respiradores mecánicos y elementos de protección personal (EPP) para los trabajadores de la salud, además permite al usuario proyectar los casos de COVID-19 esperados en su territorio, ajustando parámetros relevantes para el hospital.

Las estimaciones de la herramienta se desarrollaron bajo el modelo SEIR (susceptible, expuesto, infectados y recuperados) y se ha ajustado al comportamiento propio de la pandemia, frente a los casos reales del país. Los escenarios expuestos allí corresponden a planteamientos teóricos validados a partir de la literatura científica y expertos clínicos.

- Aumentar la capacidad para realizar diagnóstico en personas que identifique a la población aquejada por el virus COVID-19.
- Entregar dotaciones de los elementos de protección personal, para los trabajadores del sector salud

- Formar y capacitar al personal médico en atención básica en UCI y manejo de COVID-19
- Ampliar la capacidad de tratamiento de la COVID-19 en las instituciones médicas seleccionadas.

### **Estrategia de canalización de la demanda de información y servicios de salud materna y perinatal:**

Nació con el objetivo de mitigar los efectos de la pandemia en la salud materna a través de la línea 192 (opción 7) y con la creación de la plataforma digital [www.embarazados.co](http://www.embarazados.co). Estos canales de atención además de brindar información de calidad a mujeres gestantes y lactantes, son un mecanismo de canalización de las necesidades de atención en salud o barreras de acceso a servicios. Se desarrolló en alianza con el Ministerio de Salud y Protección Social, la Organización Panamericana de la Salud, el Fondo de Población de las Naciones Unidas y en coordinación con las Secretarías Departamentales de Salud.

Dentro del proceso de cuidado de las personas que laboran dentro de la Fundación Santa Fe de Bogotá, se organizó un proyecto de tamizaje y seguimiento al personal de salud en la primera línea de atención de los pacientes con COVID-19. El estudio ha logrado incluir y seguir a cerca de 450 trabajadores y ha documentado la evolución de los anticuerpos y la aparición de infecciones nuevas en este grupo de población y al mismo tiempo, en grupos de menor exposición, se ha venido realizando un tamizado aleatorio a los demás trabajadores.

En trabajo paralelo, y sin restarle importancia, se continuó trabajando en los proyectos que se venían adelantando años atrás, como son las acciones en salud mental, enfermedades crónicas, enfermedades infectocontagiosas y sexualidad y salud materna e Infantil. Con el apoyo de las líneas transversales: Salud digital, Economía de la salud, Nutrición, Políticas e implementación y Comunicación. Los principales avances fueron:

## Salud Mental y Enfermedades Crónicas:

Avanzamos en la salud mental de los colombianos. La situación de salud mental en el país, como parte importante de la salud pública, ha sido objeto del interés mundial, en la medida en que se ha venido observando el incremento de la carga de enfermedad por los problemas y trastornos mentales y de comportamiento, acompañado de cifras elevadas relacionadas con las diferentes formas de violencia, agudizadas aún más en medio de la pandemia por COVID-19. Por esta razón, Salud Poblacional siguió con la implementación de proyectos y programas con un enfoque integral de salud mental:

### **APEGA (Atiendo, Pienso, Entiendo, Gobierno y Actúo):**

Este programa busca fortalecer la inteligencia emocional y las estrategias de afrontamiento ante situaciones amenazantes o estresores en niños y niñas escolarizados entre 8 y 12 años,

sus padres, y docentes en el municipio de Sogamoso. Todo esto en el marco de las rutas integrales de atención en salud, en la promoción y mantenimiento de la salud en la infancia.

Uno de los componentes más importantes en este programa ha sido el educativo, el cual además de fortalecer, busca incrementar las habilidades para comprender y manejar las emociones a nivel intrapersonal, fortalecer las habilidades para entender, respetar y empatizar con los sentimientos de los otros y por último, desarrollar habilidades para evaluar y afrontar situaciones problemáticas, manejar el estrés, y perseverar.

### **Proyecto Camino hacia la reconciliación:**

Se continuó investigando el impacto de las ESPERE (Escuelas de Perdón y Reconciliación) en el bienestar psicológico y social, que en su primera fase buscó indagar sobre el impacto de las escuelas de perdón y reconciliación en el bienestar psicológico y social de las víctimas del conflicto colombiano en alianza con la Fundación para la Reconciliación y el London School of Economics.

Se trabajó en 5 zonas del país, consideradas como unas de las más afectadas por el conflicto armado:

- Montes de María, Bolívar
- Timbiquí, Cauca
- Chaparral, Tolima
- Florencia, Caquetá
- San Vicente del Caguán, Caquetá

Actualmente se lleva a cabo el análisis de datos para la publicación de resultados.

Además, se dio inicio al estudio de prevalencia y factores psicosociales asociados al consumo de sistemas electrónicos de administración de nicotina (SEAN) en población universitaria de Bogotá, el cual busca identificar las características sociodemográficas y factores psicosociales de la población universitaria consumidora, describir razones de uso, percepciones y creencias presentes en el consumo y hacer recomendaciones sobre posibles estrategias de mitigación de política pública que permitan implementar medidas de

prevención y disminución del consumo de SEAN y reducir las cargas de enfermedad al sistema de salud.

El aumento de consumo, la falta de regulación y la inhalación de sustancias altamente tóxicas es la justificación del estudio, que contará con una metodología mixta que permitirá un análisis descriptivo y analítico del consumo de sistemas electrónicos de administración de nicotina en población universitaria.

## **Enfermedades Infectocontagiosas:**

Seguimos trabajando en el control de vectores y sus enfermedades relacionadas, con el fin de generar intervenciones para una adecuada prevención y control de las mismas, en especial, en las poblaciones más vulnerables.

Se finalizó el escalamiento de intervenciones innovadoras para el control del Dengue, Zika y Chicungunya en América Latina, proyecto que se viene desarrollando desde 2017, y se llevó a cabo en Brasil, México y Colombia, los tres países latinoamericanos con mayor número de casos de Dengue

en los últimos años, Chikungunya (2014-2015) y Zika (2015-2016). Los tres grupos de investigación ya habían venido desarrollando estrategias de prevención y control de dengue con enfoque de Ecosalud y con apoyo del IDRC (International Development Research Centre), por lo que en este proyecto se propuso aprovechar esta experiencia para realizar el escalamiento de las intervenciones multisectoriales.

El proyecto se desarrolló en un municipio endémico de cada país: Fortaleza (Brasil), Mérida (México) y Armenia



Actividad realizada desde Salud Poblacional

(Colombia), con áreas de intervención y controles homogéneos, en cuanto a estrato socioeconómico, cobertura de salud, tipo de hogares, acceso a suministro de agua, aguas residuales y otras características de la infraestructura del barrio tales como carreteras y espacios públicos. En él:

- Se determinaron las variables epidemiológicas y entomológicas de las enfermedades transmitidas por *Aedes aegypti* (Zika, Chikungunya y Dengue) antes, en la mitad y al final del proyecto.
- Se establecieron los costos de las tres arbovirosis para el Gobierno y para los hogares y evaluar el costo-efectivo de las intervenciones realizadas.
- Se implementaron estrategias de vigilancia epidemiológica innovadora y participativa mediante el uso de redes sociales y otras tecnologías disponibles para mejorar la detección temprana de casos y el reporte a los tomadores de decisiones.
- Se realizó el escalamiento de intervenciones novedosas para la prevención y control de enfermedades transmitidas por *Aedes Aegypti*.

El principal logro del proyecto fue lograr que los municipios adoptaran una intervención para el control de arbovirosis que fuera innovadora, costo efectiva, y que generara impacto en la transmisión en la población de vectores, teniendo gran aceptación de la comunidad.

Se contó con la participación del Gobierno, sector privado y comunidades. Se logró influencia en política más allá del nivel municipal y el fortalecimiento institucional y de los equipos de investigación.

### **Proyecto Eliminación de malaria:**

Se continuó con este retador proyecto para Colombia, el cual se desarrolla en el municipio de San Andrés de Tumaco, Costa Pacífica colombiana, financiado por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, que busca establecer el diagnóstico situacional del Programa de control y prevención de la malaria, con miras a formular un plan estratégico de intervención para su eliminación en el área urbana.

Este ha avanzado en la realización de:

- Caracterización de las actividades relacionadas con el diagnóstico y tratamiento, vigilancia epidemiológica, manejo integrado de vectores y acciones de promoción, comunicación, alianzas y colaboraciones efectuadas durante el último año.
- Determinación de la prevalencia de la malaria urbana en la Comuna 5 del municipio de Tumaco.
- Caracterización de los aspectos entomológicos de la dinámica de la transmisión de la malaria en la Comuna 5 del municipio de Tumaco.

Una vez se complete y analice el total de la información con amplia participación de la comunidad, se formulará una propuesta de plan estratégico de intervención para la eliminación de la malaria en el área urbana de Tumaco. De acuerdo al avance del proyecto, se puede apreciar que existen condiciones favorables para iniciar acciones preparatorias para una pre-eliminación de la malaria en Tumaco, pues es prioridad para el sistema de salud pública del país y de la región.



Curso Consejería en Alimentación del Lactante y Niño Pequeño

## Sexualidad, Salud Materna e Infantil:

La alta mortalidad materna y la malnutrición infantil son consecuencia del poco acceso a la información, a los servicios de salud y a las redes de apoyo. Por esto, desde Salud Poblacional trabajamos por fortalecer la salud materna y de la primera infancia en el país.

Se apoyó el camino hacia la certificación como una Institución Amiga de la Mujer y la Infancia Integral (IAMII): La FSFB se encuentra en el proceso de convertirse en una IAMII, proceso apoyado por el equipo de Salud Poblacional, liderando actividades y procesos como:

- Curso de consejería de alimentación del lactante y niño pequeño.
- Elaboración de la autorización que permitió establecer una ruta de trabajo conjunta para solicitar la visita de evaluación al Ministerio de Salud y Protección Social en el año 2021.
- Curso de atención integral para la infancia por enfermería.

Este proceso ha logrado capacitar a más de 50 profesionales de la salud de la Fundación Santa Fe de Bogotá, además de entregar recomendaciones y acciones a seguir para lograr la certificación.

Se culminó con éxito el Proyecto participación comunitaria y herramientas para brindar consejería como intervención para mejorar las prácticas de alimentación del lactante y

niño pequeño en familias usuarias de la estrategia IAMII de tres municipios de la región Caribe, fortaleciendo principalmente los pasos dos y 10 de la estrategia IAMII, y las redes de apoyo comunitario para la atención en salud y nutrición materno – infantil, tomando como referencia los lineamientos para la implementación de la estrategia IAMII y la Resolución 3280 de 2018.

Gracias a la experiencia y a estas alianzas, se inició el proyecto “Creciendo con Amor” investigación que inició el 18 de febrero del 2020 en la ciudad de Barranquilla junto a



actores claves como la IPS MiRed y la Secretaría de Salud del Distrito. Este busca demostrar que una intervención con enfoque de curso de vida, en el marco de la implementación de las Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS) para la promoción, mantenimiento y atención en salud para la población materno perinatal, contribuye a la prevención y reducción del retraso en talla en la población infantil; situación que impacta negativamente el capital social y desarrollo humano de un país.

Como parte fundamental del proyecto, se plantea el desarrollo de una intervención educativa, dirigida a la población materna e infantil y a los profesionales vinculados al *Centro de Atención Médica Integral Oportuno, Camino Bosque de María* perteneciente a la IPS MiRed de Barranquilla. De igual forma, se vincularán los líderes comunitarios del área de influencia de este centro de atención, a través de una estrategia de participación comunitaria que garantice la continuidad de la atención más allá del entorno institucional.



## Salud Digital:

En el 2020 nació una nueva línea de Salud Población enfocada a la innovación y a las nuevas tecnologías, llamada Salud Digital, como resultado de las experiencias anteriores con las plataformas Sexperto.co, Hablalo.com.co y Piensalo.co.

Salud Digital está conformada por un equipo multidisciplinario de médicos, enfermeras, psicólogas, economistas, diseñadores y un especialista en marketing y comunicación, y busca brindar información de calidad, confiable, adaptada a los gustos y con evidencia científica para enfrentar patologías priorizadas de salud pública.

Finalizando el año 2020 se construyó la plataforma cuidarnos.com.co, en alianza estratégica con el Ministerio de Educación, esta plataforma busca informar de forma didáctica a niños, niñas y adolescentes sobre el autocuidado con base en el ejercicio de las competencias socioemocionales.

Reducción del  
embarazo  
adolescente



**sexperto.co**

Orientación y  
educación durante  
el embarazo



**EMBARAZADOS.co**

Prevención del  
consumo de  
sustancias  
psicoactivas



**Piénsalo.co**

La plataforma consolida temáticas de sexualidad, promoción de la salud mental y prevención de consumo de sustancias psicoactivas.

## RESULTADOS GENERALES DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES

4.8 millones de visitas  
2.2 millones de usuarios desde 2017

17.645 usuario con atención personalizada desde 2017

Citas de anticoncepción Sexperto - Capital salud - 2.445  
Chat Línea Piénsalo - 3.000  
Chat Que no cunda el pánico - 2.500  
Usuarios registrados en Háblalo - 6.300  
Usuarios registrados en Embarzados - 3.400

Trabajo en conjunto con

Secretaría Distrital de Salud de Bogotá  
Ministerio de Educación Nacional  
Secretaría de Protección Social de Tunja

Línea 106 - Línea Púrpura - Línea ICBF -  
Línea Fundación Santa Fe de Bogotá -  
Línea 192



## Economía de la Salud:

Se continuó el trabajo sobre enfermedades raras o de baja prevalencia para lograr hacerlas visibles teniendo en cuenta no solo la prevalencia, sino otras mediciones:

### **Estudio de carga económica de la hipertensión pulmonar en Colombia:**

se pudo evidenciar que la cantidad de AVISAS (Años de vida saludables perdidos) potencialmente perdidos es similar a la EPOC (La enfermedad pulmonar obstructiva crónica), es decir una enfermedad de baja prevalencia o rara puede generar una carga similar que las enfermedades prevalentes. Se asumió la perspectiva de la sociedad, lo cual permite conocer de manera integral el impacto económico para las familias en el país. Se mostró que al dar manejo adecuado a estas enfermedades, se disminuye de manera significativa los AVISAS.

### **Estudio económico de la efectividad y seguridad del eliglustat (Cerdelga) como tratamiento prolongado de pacientes adultos con enfermedad de Gaucher tipo 1 y su impacto presupuestal en Colombia:**

Su objetivo principal fue determinar la efectividad, seguridad e impacto presupuestal del eliglustat (Cerdelga) como tratamiento prolongado de pacientes adultos con enfermedad de Gaucher tipo 1 en Colombia y específicos. Los objetivos específicos del Estudio se plantearon así:

- Comparar la efectividad y seguridad del medicamento eliglustat versus la terapia convencional en pacientes adultos con dicha enfermedad.
- Evaluar la carga de la enfermedad.
- Calcular el costo de tratamiento actual de la enfermedad.
- Estimar el costo esperado del tratamiento de la enfer-

medad de Gaucher bajo distintos escenarios de “market share” de eliglstat en Colombia y calcular el impacto presupuestal en Colombia a dos años.

### **Evaluaciones económicas en cardiopatía congénita:**

Se ha venido trabajando con la Fundación Cardioinfantil y se ha logrado demostrar que el tamizaje al nacimiento con oximetría es una estrategia costo efectiva para la detección y en este momento se consideró que lo mejor era la búsqueda de las cardiopatía durante el embarazo, organizando así un programa que se llamó DELFOS: Programa para el diagnóstico, entrenamiento, logística, formación, organización y seguimiento de pacientes con cardiopatías congénitas. Este es una aproximación multidisciplinaria que pretende determinar si las ciudades de Bogotá y Cali están preparadas para detectar y atender de forma oportuna y adecuada a los pacientes pediátricos con cardiopatías congénitas complejas.

Este programa fue concebido de forma colaborativa incluyendo los siguientes ángulos:

- Atención centrada en el paciente y su familia para mejorar la oferta de los proveedores de salud.
- Uso de la rigurosidad científica y de la recolección de datos confiables para la toma de decisiones.
- Aprovechamiento de los recursos actuales del sistema de salud.
- Enfoque en el mejoramiento del sistema de salud.

Los resultados servirán como insumo para el diseño de un programa que se pueda implementar en otras ciudades. El programa DELFOS cuenta con una alianza de cuatro entidades ejecutoras y co-ejecutoras: Universidad de los Andes, Fundación Cardioinfantil, Pontificia Universidad Javeriana (Bogotá y Cali) y la Fundación Santa Fe de Bogotá, quienes trabajarán en red con varias instituciones colaboradoras.



## 7 | Nuestra gestión corporativa

# I. Gestión Humana

---

Dada la coyuntura mundial, y alineados con la estrategia institucional del 2020, desde Gestión Humana se ajustaron los procesos para garantizar el cumplimiento de los compromisos organizacionales.

Para los procesos de selección, se actualizaron y unificaron las publicaciones de ofertas laborales, se ampliaron y mejoraron las fuentes de búsqueda y atracción de talento, logrando así mayor presencia y posicionamiento de nuestra marca empleadora a través de publicaciones en las redes sociales de la FSFB. Se generaron espacios para el fortalecimiento de las habilidades de los líderes para la toma de decisiones y la contratación del mejor talento.

Se fortaleció la diversidad e inclusión, vinculando a mujeres en roles y escenarios tradicionalmente masculinos como Servicio de Apoyo Administrativo y Almacén; y personas con necesidades y capacidades especiales en áreas como



## Entrevistas de selección modalidad virtual

Servicios Ambulatorios, la Subdirección de Servicio y la Dirección de Gestión Humana.

Unidos por un mismo objetivo, sincronizamos y agilizamos muchos de los procesos de selección durante la pandemia por COVID-19, implementando entrevistas en modalidad virtual, teniendo en cuenta las restricciones de movilidad y variables de bioseguridad. Estas estrategias permitieron la búsqueda de profesionales en ciudades como Tunja, Ibagué,



### Inducción corporativa virtual

Sogamoso, Cali, Medellín y Cúcuta, logrando así la contratación efectiva para los diferentes servicios de la institución.

Con el objetivo de fortalecer las competencias de nuestros colaboradores mediante el aprovechamiento y la innovación en el uso de las tecnologías de información, permitiendo mayor cobertura, acceso simultáneo, seguimiento al avance y evaluación, desde

el área de Formación y Desarrollo, se potencializó la formación virtual de la Fundación Santa Fe de Bogotá a través de nuevos cursos: Inducción Corporativa, Protección Radiológica, Reemplazos Articulares, IAMII, Vía Aérea. En esta misma vía, implementamos una nueva funcionalidad en la herramienta Almera: el módulo de capacitación, el cual nos permite gestionar, monitorear, consolidar y hacer seguimiento a la implementación del plan de formación de los colaboradores.



### Taller Onboarding

Además, comprometidos con la gestión y fortalecimiento de nuestros elementos culturales, y adoptando las recomendaciones y directrices del programa *Me Cuido para Cuidar*, continuamos acompañando a los equipos a través de talleres y acciones de formación continuada. Así mismo, se continuó con la gestión del mapa de talento, con la convicción de que la identificación y gestión del talento clave nos permitirán apostar al futuro asegurando resultados sostenibles.

La gestión desde el Departamento de Administración de Personal, se llevó a cabo completamente alineada con la estrategia fundacional, fortaleciendo la capacidad de atención hospitalaria con el refuerzo en la contratación de perfiles asistenciales de cara a la contingencia por COVID-19, incrementando la productividad y generando empleo y garantías de seguridad social para los trabajadores y sus beneficiarios.

### CONTRATACIONES 2020 PARA LA ATENCIÓN DE LA PANDEMIA POR COVID-19

		FSFB	EMP. TEMPORAL	TOTAL
<b>ENFERMERÍA</b> (Urgencias, UCI, UCIP, Hospitalización)	Aux. enfermería	90	27	117
	Enfermera	66	23	89
<b>NEUMOLOGÍA</b>	Terapeuta respiratoria	15	9	24
<b>LABORATORIO</b>	Biólogo bacteriólogo	9	0	9
	Auxiliar de laboratorio	0	2	2
<b>URGENCIAS</b> (Cuerpo Médico)	Médico general	3	0	3
	Emergenciólogo	4	0	4
<b>REHABILITACIÓN FÍSICA</b>	Fisioterapeuta	0	8	8
	Fonoaudióloga	0	2	2
<b>FARMACIA</b>	Auxiliar de farmacia	0	5	5
<b>TOTAL CONTRATACIONES</b>		<b>187</b>	<b>76</b>	<b>263</b>



### HEADCOUNT (PROMEDIO AÑO), CONTRATACIONES DIRECTAS FSFB

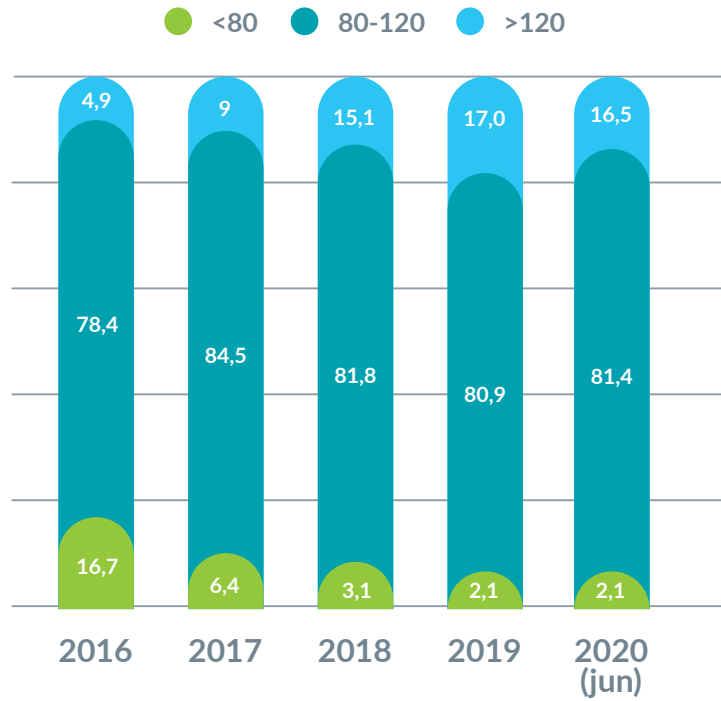


En general, las acciones relacionadas con la contratación de personal, pagos de nómina y seguridad social, se cumplieron efectivamente dentro de los cronogramas establecidos.

En cuanto a la compensación, se avanzó con algunas nivelaciones salariales, promoviendo en los cargos impactados la fidelización con la organización y fortaleciendo la equidad y competitividad institucional, enmarcada en nuestra política institucional.

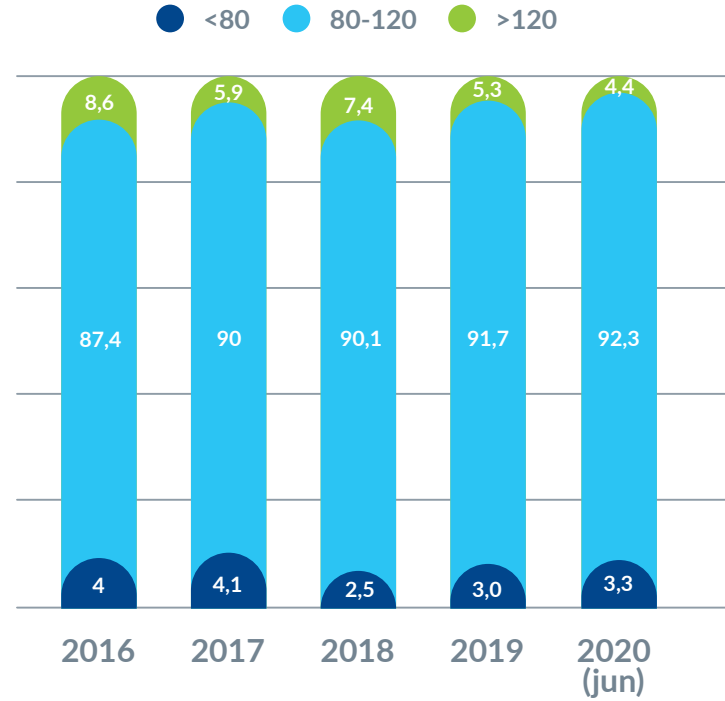
Se realizó el acompañamiento permanente a los jefes y coordinadores en la gestión de personal, fortaleciendo su liderazgo, siempre enfocados en alcanzar los retos fundacionales, y dando cumplimiento con las normas institucionales. Además, se alcanzó el reconocimiento a la gestión y organización de nuestros procesos, evidenciado en las diferentes visitas de certificación y recertificación de Centros de Cuidado Clínico por parte de la Joint Commission International.

### COMPETITIVIDAD (EXTERNA)



NPER 1725 1836 1887 1930 2040

### EQUIDAD (INTERNA)



NPER 1725 1836 1887 1930 2040

Para continuar fortaleciendo la gestión de clima laboral, se continuó generando acciones en conjunto con las áreas, manteniendo el marco conceptual que propone Great Place to Work® Colombia: fortalecer la confianza (credibilidad, imparcialidad y respeto) que inspiran los líderes y la Institución, la camaradería presente en el grupo y el orgullo que produce el trabajo, el equipo y la



Actividad de fortalecimiento de orgullo y confianza

organización. La actividad *proyecto de vida*, estuvo presente este año, a través de talleres sobre la importancia de soñar como soporte del proyecto de vida de cada persona, y así mismo sobre el reto de encontrar un balance en tiempos de pandemia, haciendo énfasis en fortalecer el orgullo del equipo por trabajar en el sector salud.

Este año más que nunca tuvimos claro que el orgullo por lo que hacemos guarda estrecha relación con el equipo de trabajo del que somos parte. Los equipos se construyen con las acciones e interacciones voluntarias que realizamos día a día, adoptando la confianza como base principal.

Por esto, si en el equipo generamos un vínculo de confianza, esto nos ayudará a trabajar de manera conjunta, apoyarnos mutuamente, comunicarnos de manera sincera y cumplir objetivos en común.

La reflexión sobre la fuerza del orgullo atravesó las diferentes acciones de la gestión de clima. Los colaboradores expresaron sus pensamientos en medio de la incertidumbre:

*“Trabajamos en conjunto y nos informamos para hacer nuestro mejor trabajo, porque el trabajo que hacemos depende de la otra persona, y formamos un gran engranaje, hasta llegar al objetivo final que es prestar un servicio con excelencia, tanto para el paciente externo e interno y compañeros de equipo.”*

**Lyda M. - Laboratorio Clínico y Patología**

*“Tengo un comportamiento enfocado hacia el paciente; escucho, respeto y llevo a cabo las decisiones tomadas en grupo”.*

**Catherine S. - IMER**

*“Realizar mi labor diaria con pasión, alegría, compromiso, y siempre enfocándome en el paciente”.*

**Camilo V. - Servicios Farmacéuticos**

*“Considero que el buen trato, la armonía, la eficiencia, el trabajo en equipo y el respeto hacia el equipo de trabajo”.*

**Yohana B. - Urgencias Enfermería**



Actividad de fortalecimiento de orgullo y confianza

Adicionalmente, se unió a nuestra fuerza de orgullo las donaciones a nuestros colaboradores recibidas durante el año, las cuales se entregaron de forma equitativa y con el propósito de fortalecer la percepción de balance. Entre ellas se encuentran:

- Servicio de transporte para 170 colaboradores al inicio de la pandemia con donación de una empresa aliada. Se continuó con rutas contratadas con un alcance de aproximadamente 500 colaboradores mensuales. También se contó con ruta para horarios administrativos y se realizó una alianza con Transmilenio.
- Hidratación y entrega de refrigerios permanente a los colaboradores y cuerpo médico en atención de primera línea a COVID-19, como una medida de cuidado.
- Gestión de la entrega de diferentes donaciones como: barras de cereal, almuerzos, o desayunos como muestra de agradecimiento de otras empresas a nuestro personal de la salud.

- Entrega de bonos de mercado como acción de compensación a las familias impactadas por la pandemia.

El reconocimiento, el esfuerzo, la dedicación y la valentía se destacaron en este año. Se hicieron 1.644 reconocimientos a equipos y colaboradores por su aporte, compromiso y servicio. Se realizaron 35 eventos de reconocimiento a nivel corporativo en las diferentes áreas de la institución. Este año, en un acto muy emotivo en el marco de nuestro aniversario 48, se hizo entrega del Premio Humanismo del Ejercicio Profesional a todos los colaboradores y cuerpo médico por su compromiso y enfoque humano en la atención de la pandemia por COVID-19.

El 2020 fue un escenario apropiado para el fortalecimiento de la Cultura de Seguridad y Autocuidado, demostrando que ¡la FSFB es un entorno seguro y saludable!

Durante el primer semestre, se desarrolló la actualización del perfil psicosocial con la participación del 92% del personal. Como resultado general, se identificó un aumento en las percepciones positivas de las variables que se consideran

como factores protectores: características del liderazgo (8%), claridad del rol (2%), consistencia del rol (2%), capacitación (3%), recompensas (7%) y satisfacción (9%).

Adicionalmente, se encontró una disminución de un 4% en el reporte de presentación de síntomas asociados al estrés. De acuerdo con las condiciones reconocidas como oportunidades de mejora, para 2021 el plan transversal de gestión de factores psicosociales se centrará en: fortalecimiento de la cultura de seguridad y autocuidado, prevención de conductas asociadas al maltrato, acoso, amenaza y discriminación y, promoción de la sana convivencia, diversidad, equidad e inclusión, gestión del cambio y fortalecimiento del programa “*Me Cuido para Cuidar*”, dentro la estrategia para cuidado de la salud mental de los colaboradores.

La gestión de la cultura de seguridad y autocuidado estuvo enmarcada en responder el primer pilar de la estrategia fundacional para la atención de la pandemia (cuidar a nuestra gente). De manera oportuna y efectiva se identificaron interdisciplinariamente, las necesidades de cuidado para el personal, de tal forma que:

- 1 Se garantizó que todos los elementos de protección para las personas cumplieran con los parámetros de calidad y confiabilidad requeridos.
- 2 Se identificó la población con condiciones de riesgo y se garantizó su protección durante todo el curso de la pandemia, asignándolas a áreas distintas a las de atención COVID-19.
- 3 Se aseguró la actualización, socialización y adaptación de los protocolos de bioseguridad requeridos para continuar prestando un servicio de valor superior, con seguridad para los colaboradores.
- 4 Se gestionó el conocimiento en prácticas seguras para el autocuidado en todos los niveles de la Institución.
- 5 En alianza con el Departamento de Salud Mental, se consolidó la estrategia para el cuidado de la salud mental de los colaboradores – ME CUIDO PARA CUIDAR-, desarrollando 120 sesiones individuales y 20 sesiones grupales (170 participantes), con personal de áreas destinadas para la atención del COVID-19.

- 6 Se realizó de manera permanente la identificación, reporte, seguimiento y retorno laboral de colaboradores que resultaron positivos para COVID-19. Durante la pandemia, dentro la institución se han presentado 408 casos, de los cuales 378 (93%) ya se encontraban recuperados y de vuelta a su lugar de trabajo a cierre de diciembre 2020. Además, vale la pena resaltar el seguimiento diario que se realizó a condiciones de salud del personal.
- 7 Se implementó el teletrabajo como estrategia para el cuidado de las personas, respondiendo así las necesidades de optimización de espacios físicos y avanzar en prácticas que continúan fidelizando nuestro talento.

De manera transversal, se desarrollaron iniciativas para la gestión de la fatiga, la prevención del consumo de tabaco, alcohol y otras sustancias psicoactivas y fortalecimiento de habilidades de afrontamiento a situaciones desencadenantes de estrés. Se realizó monitoreo de niveles de fatiga en áreas de atención a COVID-19 y con respuestas asociadas a estrés en riesgo, de acuerdo con la medición factores psicosocial.



Actividades realizadas por el área de Seguridad y Salud en el Trabajo



#### Actividades realizadas por el área de Seguridad y Salud en el Trabajo

Por otra parte, y como resultado de la consolidación de la FSFB como un entorno seguro y saludable, se alcanzó una disminución del 2% en eventos de accidentalidad laboral con respecto al año 2019. La tasa de accidentalidad laboral de la institución se encuentra un 27% por debajo de la tasa del sector salud en Colombia.

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo dio cobertura a todos los tipos de contratación de la institución

en temas prioritarios para la gestión de riesgos e incluyó la actualización de los procesos relacionados con la gestión de proveedores, contratistas y subcontratistas durante la pandemia, respetando y cumpliendo siempre con lo establecido en la normatividad legal vigente. Esto nos permitió ser referentes en las prácticas de seguridad y salud en el trabajo, y compartir la gestión con diferentes instituciones del país.

Además, se gestionó la convocatoria de todo el personal (independiente del tipo de contratación), en la encuesta de Convivencia Y Bienestar FSFB, logrando la participación de 2.110 personas (54,9%).

Por su parte, el departamento de Seguridad enfatizó sus esfuerzos este año en brindar apoyo constante que minimizara los riesgos de contagio ante la emergencia sanitaria a través de filtros y controles de ingreso a visitantes y usuarios al Hospital Universitario, exigencia del uso de mascarilla, toma de temperatura a visitantes e higienización de manos al ingreso y salida de la Institución. El personal de seguridad se preparó para estar en la capacidad de identificar posibles





pacientes con sintomatología respiratoria que pudiesen desatar contagios COVID-19 dentro de la Institución.

Con el fin de generar un mejor entorno para todos, se realizó un trabajo articulado con la Secretaría de Movilidad y los cuadrantes de la policía, apoyando en su momento el cumplimiento de la medida de aislamiento preventivo decretado por el gobierno. Se continuó con la participación y liderazgo en el Comité de Seguridad Zonal y Comité de Jefaturas de Seguridad de Hospitales y Clínicas, compartiendo información para prevenir tanto eventos de contagio, como eventos inseguros.

En conjunto con el cuadrante empresarial se realizó la verificación de antecedentes de vendedores ambulantes, do-

miciliarios, se hicieron jornadas de cultura ciudadana, entre otros.

Dadas las medidas sanitarias impartidas en el país y en la institución, se realizó la divulgación del plan interno de emergencias virtualmente, a través de la inducción general y capacitaciones propias del departamento con el acompañamiento de AXA Colpatria, incluyendo capacitación a 20 brigadistas de emergencias, donde se logró el 91% del cumplimiento del cronograma de estas actividades. Adicional a esto, se realizaron charlas de seguridad en salas de espera, en donde se explicó a visitantes o pacientes cómo actuar en caso de emergencia, con una participación de 18.495 pacientes ambulatorios y visitantes; y se hicie-

ron 24 simulacros de emergencia en diferentes áreas del Hospital Universitario.

Continuando con el mejoramiento en la interacción y atención al usuario MS+MS (Más Seguridad + Mejor Servicio) el departamento recibió múltiples reconocimientos y felicitaciones por parte de nuestros visitantes.

Para finalizar, el Departamento de Seguridad realizó el apoyo al proceso de selección del equipo de seguridad del Centro Hospitalario Serena del Mar (supervisores y coordinador), la carnetización de 35 colaboradores de dicha sede para su identificación dentro de la institución durante su entrenamiento; diseño sistemas de seguridad nuevas áreas de la institución (Edificio Cosme & Damian, Zona Familiar Celeste, central de mezclas y cocina principal) y se efectuó la capacitación virtual COAS a 128 auxiliares de seguridad, realizando 89 auditorías de seguridad aleatorias CCTV.

## Comunicaciones

En el 2020, la comunicación interna apoyó de manera transversal las acciones e iniciativas generadas por las distintas áreas y servicios de la institución en medio de la coyuntura de pandemia por COVID-19, enfocando su estrategia en la gestión de contenidos y campañas que atendieran los siguientes ejes temáticos: protocolos de bioseguridad y medidas de

autocuidado, orgullo organizacional, motivación al personal de la FSFB, cuidado de la salud mental y agradecimiento a nuestro equipo humano.

La campaña Te Abrazo FSFB nos permitió “abrazarnos con el corazón”, creando una cadena donde a través de videos, abrazos simbólicos, postales, y mensajes escritos en las instalaciones del Hospital Universitario; la comunidad FSFB se unió desde la distancia y expresó sentimientos de gratitud, orgullo, admiración, esperanza, solidaridad, resiliencia, fortaleza, empatía, entre otros.



**Campaña interna Te Abrazo FSFB**

Entrevista

## “La telemedicina ha sido uno de los bastiones en esta pandemia”

La Fundación Santa Fe celebra 48 años en medio de una crisis que puso a prueba las capacidades de todo el sistema de salud. Henry Gallardo, su director general, habla sobre las lecciones de un año difícil.

REDACCIÓN SALUD

Nadie estaba preparado para una pandemia por un coronavirus. Así que el mayor desafío surgió una preparación a contrarreloj. Cuando se anunció el riesgo de una crisis global por el virus SARS-CoV-2, que se expandía desde China, en los pasillos, oficinas y consultorios de la Fundación Santa Fe de Bogotá comenzó una profunda reorganización para convertirse en uno de los marcos de contención de la nueva enfermedad en Colombia.

Henry Gallardo, director general del centro médico ubicado en Bogotá, cuenta en esta entrevista cómo se prepararon para enfrentar una situación que alteró nuestras vidas, pero sobre todo la de los médicos y profesionales de la salud que cada mañana, durante los últimos meses, se han levantado



transformar a raíz de la Mucho silencio y h revolucionado y ajas misión. Los aporó que ver con ser más l actuar más rápido, e mas: digitalizacio, con aprender colaboe tralmente. Un tema c anual, hay que seg mundo en las estrate gización; de la aree pasadía este es uno d'ajaz que no se debe

¿De qué manera abord telemedicina durante e La telemedicina ha los bastiones en esta ralmente para maner con paquetes que res ción de condiciones generativas y otras. Es y familias para su acompañamiento po ralmente atendido co miento de la telemedi ne restricciones para requieren la presen personas, por ejemp mnes diagnósticos e reglas, reguladas, est, cina complementa, y herramienta, pero es tante su adecuado y d

¿Cree que es hora de la reformas a la salud? Mucho silencio y d

Continuando con el apoyo al direccionamiento estratégico de la organización, en el mes de febrero se llevó a cabo la actividad de despliegue de estrategia a líderes de la institución, centrada en nuestra oferta de valor por condiciones clínicas. Así mismo, se estableció y puso en marcha el plan de comunicación que apoyará durante el 2020 y 2021 el camino para lograr el objetivo de acreditarnos como una Institución Amiga de la Mujer y la Infancia Integral (IAMII).

Por su parte, la comunicación externa se enfocó en realizar un abordaje educativo y de prevención para el COVID-19, por medio de comunicados de prensa, más de 30 piezas informativas para redes sociales institucionales y presencia en medios de comunicación digital, impreso, radio y televisión con más de 15 entrevistas con nuestros especialistas. Fotos de las publicaciones

Paralelamente, la Oficina de Comunicaciones continuó apoyando a los diferentes servicios de la institución con la creación de planes para promocionar y educar a la ciudadanía sobre distintas enfermedades, sus cuidados, prevención e importancia de un diagnóstico oportuno. Ejemplo de esto fue el trabajo realizado con los Centros de Cuidado Clínico de Artritis Reumatoide, Ataque Cerebrovascular e Infarto Agudo de Miocardio. Adicionalmente, se trabajó en la difusión en medios de comunicación institucional, de contenidos para dar a conocer los nuevos Centros de Diabetes Mellitus y Cáncer de Próstata de Manejo Quirúrgico.



**HENRY GALLARDO**  
DIR. GENERAL, FUNDACIÓN SANTA FE DE BOGOTÁ

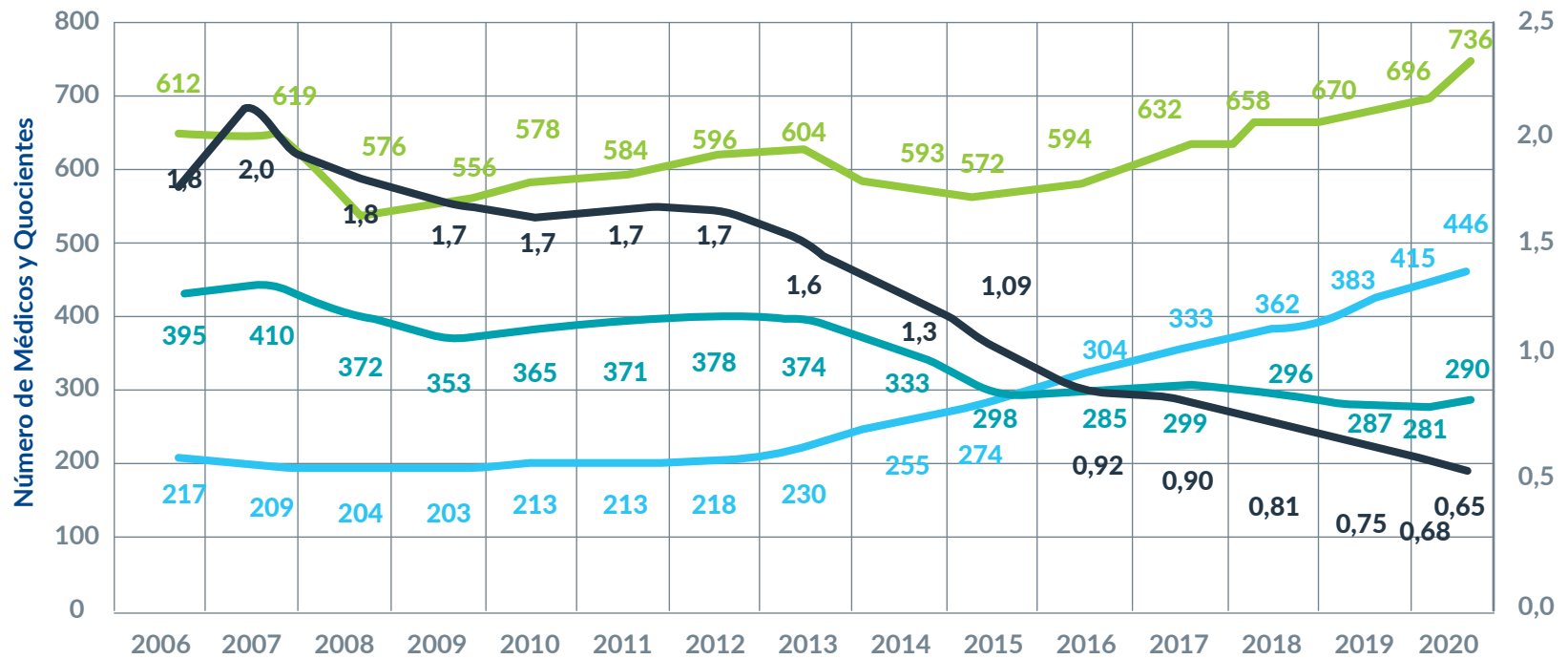
## II. Dirección Médica

---

La Dirección Médica, siguiendo la directriz trazada por la Dirección General de actuar con ambidiestralidad durante el año 2020, sostuvo las metas de desempeño acordadas previas a la pandemia y atendió las necesidades de cambios en configuración de talento humano y esquemas terapéuticos requeridas por la emergencia. Las líneas temáticas fueron las siguientes: a) consolidación de la institucionalidad e incremento del nivel de desempeño, b) estructuración del modelo de atención en salud, c) fortalecimiento del liderazgo y autonomía médica a través de la formación del talento humano, d) proyección de las buenas prácticas del modelo de atención en salud y e) desarrollo del programa de C<sup>4</sup>, condiciones clínicas y líneas de servicio.

Para el 2020, la Dirección Médica continuó consolidando el cuerpo médico para la generación de desenlaces de nivel internacional, servicio humanizado, mayor eficiencia, y una cultura con desempeño desatacadado. Se presentaron dos nuevos departamentos, Otorrinolaringología y Neurocirugía. A pesar de los desafíos planteados por la pandemia en incorporación de médicos, el indicador de institucionalidad se redujo a 0,65, alcanzando la meta propuesta de una reducción de cinco puntos.

En paralelo, se avanzó en el diseño de la dinámica del modelo médico e interacción del Centro Hospitalario Serena del Mar en Cartagena y la Fundación Santa Fe de Bogotá de acuerdo al contrato de operación y se estructuró la Dirección Médica.



- # Total de Médicos Institucionales + Eméritos + Hospitalarios de Investigación
- # Total de Médicos Hospitalarios + Adsc. con prerrog. + Adscritos
- # Total de Médicos



## Atención de la pandemia COVID-19

La situación desencadenada a la pandemia por COVID-19 requirió numerosos esfuerzos de parte de muchas instancias gubernamentales y no gubernamentales, y en particular de las instituciones de salud, tanto para mantenerse sostenibles como para lograr prepararse para atender a toda la población susceptible de requerir servicios de salud por estar afectados por este virus, y a su vez continuar garantizando una atención segura para pacientes que cursan con otras patologías.

Con el siguiente imperativo en mente: ayudar a mitigar el impacto en el país. La FSFB tomó la decisión de aumentar al máximo la capacidad de servir integral y eficientemente para lograr el bienestar de personas y comunidades. Los objetivos trazados por la organización durante este tiempo fueron; servir a la comunidad, respondiendo a sus necesidades, mantener a salvo al mayor número posible de pacientes garantizando el mejor desenlace en salud y proteger al personal de la Institución del riesgo de contagio.

Las estrategias de planeación, que trascienden más allá del cumplimiento normativo definido, y se convirtieron en ejemplo de gestión organizacional a nivel país, su implementación y los principales resultados obtenidos en 2020 fueron:

- **Fase de planeación o preparación para la atención de los pacientes con sospecha o diagnóstico con COVID-19:**

Abarcó aspectos desde el desarrollo de los procesos de capacitación y re-educación a todo el personal orientados a la prevención y control de esta nueva enfermedad; la adecuación de las diferentes áreas para lograr un concepto que nos enorgullece demostrar y es el mantenimiento de un hospital ambidiestro, separando espacios de atención para personas con sospecha o con infección por COVID-19, del resto de pacientes con cualquier otra patología. Incluyó además la extensión de plataformas de información y acceso para la comunidad en general, así como la generación de procesos específicos de educación e información a pacientes. Hasta la proyección de los recursos requeridos para la atención de pacientes.



- **Fase de atención a la pandemia:** Inició con la identificación del primer caso identificado en el país el día 6 de marzo del 2020. A cierre de diciembre se atendieron entre hospitalización, unidad de cuidado intermedio y cuidado intensivo más de 4.000 pacientes. Adicionalmente, se realizaron más de 48.000 pruebas PCR para COVID-19, y de estas, 6.660 pacientes fueron confirmados como positivos. Se atendieron más de 2.600 pacientes en hospitalización y 1.000 pacientes en unidad de cuidado intermedio y cuidado intensivo. Esta fase involucró la puesta en marcha de los procesos planeados, la expansión progresiva de los recursos requeridos llegando en el mes de agosto a la máxima capacidad proyectada con un crecimiento del 370% para cuidados intensivos de adultos, siendo este el servicio con mayor crecimiento, siendo parte importante de la solución requerida acorde al comportamiento de la pandemia en la ciudad.

La Dirección Médica, bajo el lineamiento de los seis pilares de la estrategia fundacional para el manejo de la pandemia, descritos en el capítulo cinco del presente documento, desarrolló las siguientes acciones y obtuvo los resultados que se plasman a continuación:



## Cuidar Nuestra Gente

Bajo el lema principal: “*Me Cuido para Cuidar*”, se enmarcaron las estrategias de seguridad y salud en el trabajo desarrolladas para garantizar el cuidado y protección del personal según su asignación laboral, incluyendo los procesos de capacitación y disponibilidad permanente de elementos de protección personal, pero también se involucraron las estrategias de cuidado de la salud mental de los trabajadores para su cuidado emocional, la prevención de factores de riesgo psicosocial y el fortalecimiento de los factores protectores, para garantizar así un talento humano satisfecho, tranquilo y comprometido.

La capacitación estuvo dirigida al personal asistencial y de apoyo, cubriendo los siguientes enfoques: conocimiento en la



identificación y manejo de casos, estrategias de prevención de riesgo de exposición con entrenamientos específicos para el uso correcto (postura y retiro) de elementos de protección individual y el manejo de rutas de atención seguras tanto para pacientes como para el personal.

Para el cuidado de la salud mental se resalta la gestión realizada por parte del equipo de salud mental con la generación de podcasts para entender mejor el COVID-19, diferentes campañas con consejos de cuidado a diferentes poblaciones, ejercicios de mindfulness guiados, desarrollo de playlist de música relajante, observación de turnos y tiempos de trabajo, reconocimientos a las diferentes áreas, entre otras actividades. Para llevar a cabo este acompañamiento se efectuaron encuestas de tamizaje y seguimiento en distintos momentos y se realizaron las intervenciones requeridas en los casos identificados en riesgo.

### Reorganización logística y ambientalidad en la atención

Es importante resaltar el esfuerzo organizacional liderado por a nivel directivo y la efectividad del trabajo en equipo realizado por las distintas áreas para garantizar la adquisición y disposición de los diferentes recursos para la atención de la pandemia, y para poder dar continuidad a la atención de otras poblaciones.



Se organizaron varios puntos de control orientados al seguimiento de la gestión en cada uno de los frentes, algunos de ellos fueron; el Comité Corporativo para las decisiones críticas de nivel gerencial, el Comité de Pandemia para las decisiones técnicas requeridas para la atención, el Comité de Seguimiento del Plan de Expansión (con la presencia de todas las subdirecciones con el fin de articular y coordinar todos los aspectos requeridos para hacer seguimiento a la demanda de servicios y a la ejecución del plan de expansión).

La expansión de nuestros servicios se proyectó en cuatro fases contemplando la planeación de recursos: equipos biomédicos, personal asistencial, personal médico, personal administrativo, infraestructura y dotación.

En la primera fase se adecuaron espacios en urgencias, hospitalización y cuidados intensivos, destinando áreas de atención exclusivas para pacientes con sospecha de COVID-19, incluyendo contenedores de atención de urgencias, y habitaciones en área exclusiva, y se implementaron rutas de atención diferenciales para los pacientes con infección respiratoria y/o sospecha de COVID-19. Así mismo, se implementaron acciones de bioseguridad por parte de los profesionales de la salud, de los pacientes y sus familiares con base a los criterios y estándares basados en la evidencia disponible.

En la segunda y tercera fase se duplicó la capacidad de camas para la atención de pacientes COVID-19 necesitando recursos adicionales como equipos y personal asistencial. Esta expansión se realizó en forma progresiva, pasando de 20 camas de cuidados intensivos de adultos a 94, con la asignación de 70 camas específicas para pacientes adultos con COVID-19, 13 camas en cuidados intermedios, y una expansión de camas de hospitalización general creciendo de 39 camas iniciales, a 88 exclusivas para COVID-19. Se mantuvo la capacidad de cuidados intensivos para pediatría y neonatal en 31 camas y 144 camas de hospitalización para pacientes con otras patologías. Además, se proyectó una cuarta fase de planeación de uso de hoteles para la atención de pacientes de baja complejidad de patología diferentes a COVID-19 en caso de llegar a una ocupación total de las camas hospitalarias con una capacidad de 160 camas adicionales, lo cual a la fecha no ha sido requerido.

Es importante destacar que como parte de la preparación, se realizaron dos ejercicios simulados para someter a prueba el plan diseñado, uno de los cuales contó con la participación de la Secretaría de Salud, y representantes de la Alcaldía, cuyo modelo se tomó como referencia para implementarlo en las entidades públicas de las Subredes en la ciudad, y se logró el desarrollo de un aplicativo para el modelamiento de los recursos requeridos para la atención, el cual ha sido replicado en

diferentes hospitales del país, lo que se describirá en mayor detalle en el pilar 6.

Teniendo como foco a nuestros pacientes, y extendiéndolo a las familias y a la comunidad con la premisa de “Cuidar casos sospechosos y atender pacientes con seguridad”, se desarrollaron varios subtemas enfocados en la atención centrada en la persona: Educación e información, arte y entretenimiento, nutrición, y un componente liderado desde el Comité de Bioética relacionado con la espiritualidad y final de vida, definiendo los protocolos de actuación en los casos de manejo frente la limitación de recursos, de acuerdo a las situaciones presentadas en otros países. Además, se llevaron a cabo estrategias de acompañamiento para las familias de pacientes, y el programa “Aliado para tu Cuidado”, utilizando herramientas virtuales de videollamada que facilitaron el acercamiento de las familias.

Se revisaron y ajustaron diferentes procesos de atención en sí mismos para garantizar la atención cumpliendo con los estándares y atributos de calidad construyendo el concepto de ambidiestralidad en la atención, garantizando las diferentes rutas y líneas de atención diferenciadas, con el fin de disminuir la posibilidad de contaminación cruzada, teniendo procesos de atención más seguros. Posteriormente, y acorde a las indicaciones del Ministerio y Secretaría de



Salud, se realizó la reactivación de las áreas ambulatorias autorizadas con el fin de garantizar la integralidad en la atención y apoyar la sostenibilidad del Hospital Universitario.

Para facilitar el proceso de atención ambulatoria, la FSFB implementó la consulta de telemedicina, atendiendo a la fecha en alrededor de 18.000 consultas en esta modalidad para las diferentes especialidades y subespecialidades de 58 grupos clínicos.

### **Educar y comunicar**

Desde el punto de vista de comunicación a los pacientes directamente atendidos, la Institución cuenta con el programa de Educación al Paciente, desde el cual se llevaron a cabo las acciones de educación con diferentes temas de autocuidado, incluyendo los aspectos relacionados con COVID-19. De manera actualizada se nutrieron los medios institucionales con contenidos orientados a pacientes, familias y cuidadores, y se realizaron estrategias orientadas a las poblaciones especiales como adultos mayores, maternas y pacientes crónicos en programas como Clínica de la Memoria, Clínicas Especializadas (hipertensión y diabetes), entre otras.

Frente a la información a la comunidad, se desplegaron estrategias de comunicación en nuestros medios digitales,

principalmente redes sociales y envío masivo de correos electrónicos a nuestros pacientes, buscando compartir información de calidad, enfocada en la educación y la prevención.

De cara a las comunicaciones internas, este pilar contó con la participación de distintas áreas institucionales, para lo cual se crearon varios espacios para mantener una adecuada comunicación y manejo de información permanente con los diferentes actores de la Institución, ejemplo de esto, fue el desarrollo de un webinar de ejecución inicialmente diaria liderado por la Dirección Médica, en el cual se presentaron las estadísticas mundiales de Colombia, Bogotá y de la FSFB y se presentaron diferentes temas de interés relacionados con la atención de la pandemia.

De igual manera, se contó con la reunión del Departamento de Enfermería con frecuencia diaria, la reunión liderada por Gestión Humana “Al Día con la Fundación” realizada un viernes cada quince días, y el Comité de Mejoramiento, llevado a cabo los viernes restantes en forma quincenal. Todos estos espacios están dirigidos a todo el personal institucional con el fin de mantener actualizada la información sobre todas las medidas instauradas a nivel institucional para el abordaje de la pandemia y demás temas internos de interés.

## **Protección de la sostenibilidad de la organización para el corto y mediano plazo**

Pilar orientado a la toma de medidas y decisiones que permitieron resguardar la salud financiera de la FSFB, sin detrimento de los procesos, con la calidad esperada, garantizando la optimización de los recursos requeridos para mantener la operación en la prestación de servicios de salud.

### **Apoyo, colaboración y asesoría de manera proactiva y generosa a las entidades privadas y públicas que lo requieran**

Vale la pena resaltar que fuimos referentes para la Presidencia, la Secretaría de Salud, la Asociación Colombiana de Hospitales y Clínicas, la Organización para la Excelencia en Salud (OES) y para las diferentes Instituciones de Salud, con nuestro modelo de planeación e implementación de la estrategia fundacional para el manejo de la pandemia.

Teniendo en cuenta la vocación de servicio definida en la misión de la FSFB, y con el firme propósito de apoyar a la ciudad y al país, se dio inicio al proyecto de teleexpertise con el Hospital de Fontibón, cuyo objetivo fue brindar orientación a los profesionales no especialistas en cuidado intensivo sobre el manejo de pacientes críticos en su hospital.



## Gestión Clínica - Mejoramiento de la calidad, seguridad de paciente y gestión hospitalaria

---

Desde la Subdirección de Gestión Clínica, el 2020 se caracterizó por el desarrollo de una nueva competencia, la ambidiestralidad, en donde se unieron los esfuerzos de cada una de las áreas entorno a la atención de la pandemia, siempre centrados en el paciente y en el cuidado de nuestra gente, pero garantizando de manera eficiente la continuidad en la atención de los pacientes con patologías diferentes a síntomas respiratorios. Así mismo, se logró el mantenimiento de los diferentes proyectos institucionales enfocados al mejoramiento continuo de la calidad en la organización.

Es importante señalar que desde el proceso de habilitación se realizó evaluación de los diferentes estándares a 32 servicios ante la nueva norma de habilitación emitida a finales del 2019,

generando así planes para garantizar el cumplimiento de las condiciones de habilitación para la prestación de servicios seguros, encontrando que la mayoría de los ajustes que se requieren obedecen a ajustes en la documentación de los procesos, a lo cual se le realizará seguimiento durante el primer semestre del 2021. Así mismo durante el periodo de pandemia se lideró la gestión de reportes normativos de capacidad instalada, y de gestión de recursos como parte de la planeación y respuesta acorde al plan de contingencia institucional, al igual que la recepción de múltiples visitas de verificación y cumpliendo en forma suficiente con todos los requerimientos de nuestros entes de control.

Acogiéndonos al decreto 538 de 2020 de declaración de emergencia sanitaria, se dio apertura a la modalidad de Telemedicina para todas las consultas especializadas de la institución incluyendo la sede de Instituto de Cáncer Carlos Ardilla Lülle y Osteomuscular.

Por otra parte, se dio continuidad al mejoramiento continuo tomando como fuente nuestros procesos de acredi-

tación. Se recibió informe en marzo como resultado de la evaluación de acreditación nacional realizada en diciembre de 2019 por ICONTEC, en el cual se ratificó la certificación de acreditación en calidad de “Excelencia” y se incluyó en la certificación la sede del Instituto de Cáncer Carlos Ardilla Lülle. La Junta de Acreditación en Salud resaltó muchas fortalezas, destacando entre otros aspectos: una sólida estructura de los órganos de gobierno corporativo y la alta gerencia y el continuar siendo un referente sectorial en el país como ejemplo de atención de alto nivel técnico.

A pesar de las fortalezas identificadas, nos emitieron 78 oportunidades de mejora, para las cuales las distintas áreas en forma disciplinada procedieron al análisis de las mismas y se adelantaron las acciones requeridas para intervenirlas.

Así mismo, la evaluación realizada por Joint Commission International en noviembre de 2019, generó 38 oportunidades de mejora, las cuales se revisaron al cierre

del primer semestre del 2020, destacando la gestión en torno a los ajustes del manejo de las órdenes verbales en sala de recuperación en el quirófano, aspectos de control para el riesgo en el almacenamiento de electrolitos concentrados, fortalecimiento en aspectos en los registros clínicos, adecuación de área para almacenamiento de materiales peligrosos en laboratorio clínico, documentación en el manejo de muestras quirúrgicas, ajuste en el control en la cadena de suministro para equipos y/o insumos de alto riesgo, y el ajuste al enfoque de identificación y manejo de pacientes con enfermedades infecciosas, este último altamente probado en este tiempo de pandemia. El seguimiento de estas oportunidades se suplió entre los meses de abril a julio, y se identificó un cumplimiento y cierre en un 80%.

También se continuó con el seguimiento de los planes de mejoramiento interno de los diferentes procesos institucionales como pilar fundamental para el mantenimiento de una cultura de mejoramiento continuo, gestión documentada en Infofe. Durante el año 2020 se tuvieron 5.829 acciones de

mejora y se logró el cierre de 442 acciones de mejora que estaban abiertas, originadas en años anteriores, y a noviembre 2020 se tuvieron en proceso 1.537 (26%), y cerradas 4.292 (74%).

Desde el Programa de Atención Confiable, para el año 2020, el objetivo de trabajo se centró en cuatro pilares:

- 1** Fortalecer la cultura de seguridad del paciente a nivel institucional a través de la educación al personal asistencial, haciendo énfasis en la importancia del cumplimiento de las metas de seguridad en distintos espacios de capacitación. En 2020 se divulgó el programa a un total de 1.374 colaboradores, con un aumento de capacitación del 22% con respecto al año anterior, priorizando la modalidad virtual en este proceso, y se iniciaron las intervenciones para mejorar los resultados de las dimensiones con valores más bajos en la encuesta de medición de cultura aplicada al cierre del 2019.



- 2 Fortalecer la gestión de eventos adversos. Desde el programa se robusteció el acompañamiento y el seguimiento a las áreas y a los planes propuestos. A la fecha el programa ha recibido y priorizado un total de 3.861 eventos entre adversos y potenciales, los cuales han sido analizados en conjunto con los líderes de diferentes áreas, y como resultado del análisis se generaron planes de intervención que se potencializarán en el 2021.

Se ha cumplido además con el análisis de eventos clase III y centinelas, en un tiempo no mayor a las 72 horas de reportado al programa. El resultado del acompañamiento y seguimiento a planes de intervención se ve reflejado en la disminución de eventos asociados a las metas internacionales de seguridad; en identificación correcta una disminución en un 39%, en comunicación efectiva en un 57%, y en prevención de daño en caídas en un 18%.

Es de resaltar que se optimizó el proceso de respuesta a las solicitudes de análisis de eventos por parte de los aseguradores, con el fin de dejar un mejor soporte de estas respuestas y construir planes de mejoramiento conjuntos.

- 3 Reorganizar la medición de prácticas seguras en forma proactiva, y la verificación de todas las oportunidades de mejoramiento del eje de seguridad del paciente con el fin de promover el cumplimiento institucional para garantizar una atención segura.
- 4 Gestionar riesgos. Un enfoque de vital importancia para garantizar la gestión proactiva propiciando barreras de seguridad en los diferentes momentos del proceso de atención. Para el cumplimiento de este pilar se participó activamente con los diferentes procesos y con los Centros de Cuidado Clínico en la construcción del 100% de las matrices de riesgo institucionales y con la construcción de la matriz específica para la gestión de la atención de la pandemia.

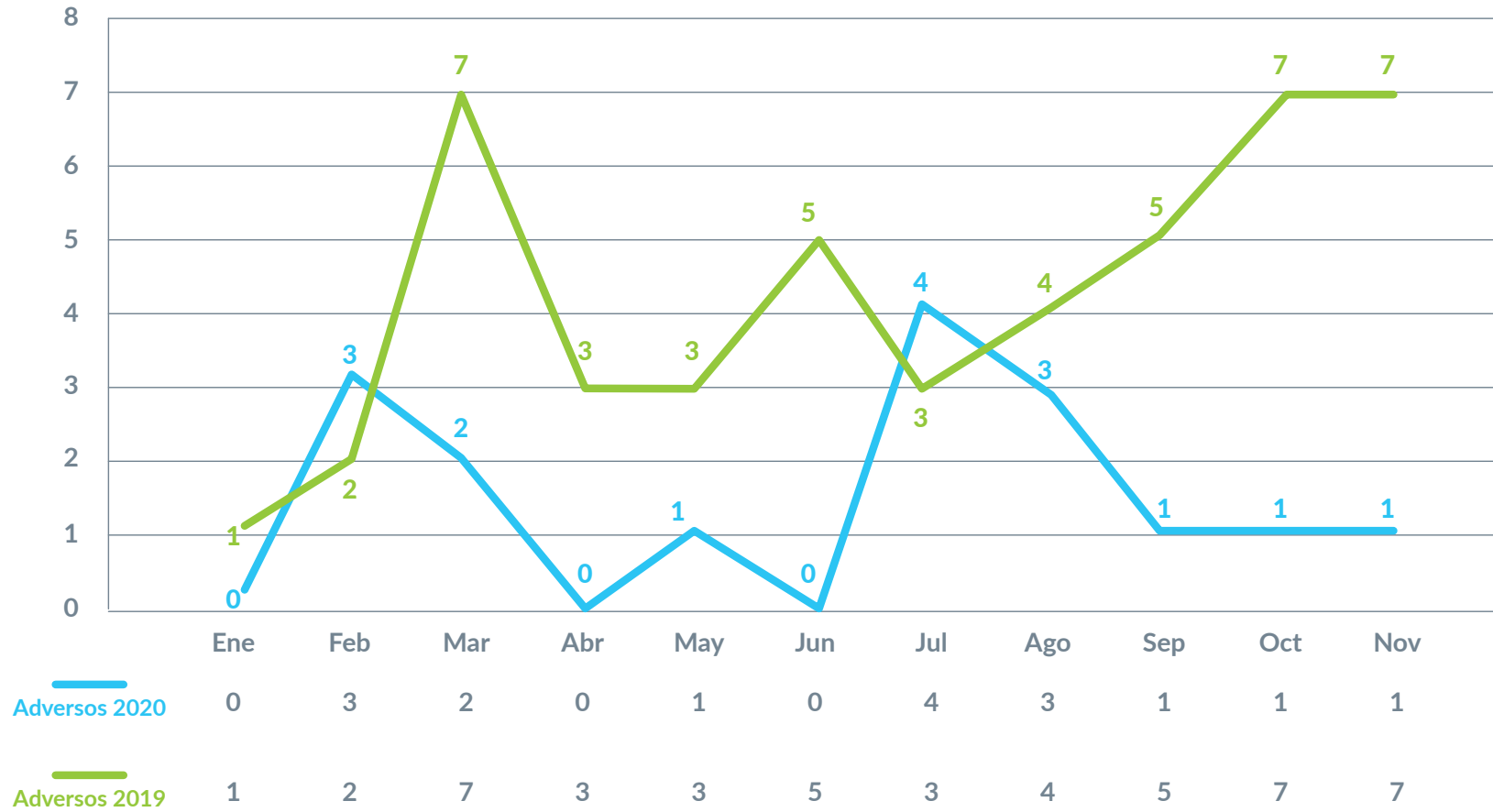
En forma complementaria, los programas de farmacovigilancia y tecnovigilancia se han enfocado en la detección, evaluación y seguimiento de la calidad, seguridad y eficacia de los medicamentos y dispositivos médicos, logrando incrementar el número de notificaciones de eventos potenciales en un 16,4% y reducir la aparición de eventos adversos en un 65,2% en comparación con el año 2019, a través de procesos de capacitación y acompañamiento continuo a las áreas asistenciales y Centros de Cuidado Clínico de manera presencial y virtual.

Como parte de la gestión frente a la calidad de los productos, se realizaron rondas de seguimiento a los dispositivos médicos y elementos de protección, auditorías y rondas de farmacovigilancia en los servicios asistenciales promoviendo el uso seguro de medicamentos y dispositivos.

En 2020 se logró aumentar los espacios de acercamiento e intervención con el área médica, servicio farmacéutico y enfermería frente a los eventos presentados con medicamentos en los procesos de prescripción, dispensación y administración, así como el planteamiento y desarrollo del proyecto de mejoramiento a la oportunidad en la dispensación de medicamentos a nivel institucional.



### COMPORTAMIENTO DE EVENTOS ADVERSOS 2019 VS 2020





## Gestión Asistencial

Las actividades que desarrolló el departamento se realizan en 3 áreas principales para poder cumplir con su objetivo de “fortalecer la experiencia del paciente y familia, los desenlaces clínicos y resultados financieros, mediante la revisión sistemática e integral del proceso de atención, con una visión preventiva, en los ámbitos hospitalario y ambulatorio (minimizar los costos de la no calidad)”:

### A nivel hospitalario

El principal proceso que se realizó es la concurrencia clínica en la cual se realiza una evaluación sistemática, continua e integral durante la atención del paciente tanto en el ámbito hospitalario como en el de urgencias, enfocada en identificar las posibles oportunidades de mejora, con el fin de poderlas intervenir oportunamente, buscando soluciones efectivas y eficientes en los procesos. Lo anterior

contribuye a que se cumpla con los atributos de calidad durante la prestación de los servicios de salud a través del seguimiento al cumplimiento de las políticas, estándares, protocolos y guías de práctica clínica. Adicionalmente se ha logrado servir como medio de enlace entre el paciente, familia, equipo de salud y el equipo administrativo del Hospital Universitario y los convenios.

Con el fin de apoyar la gestión hospitalaria en la resolución de casos con dificultades tanto asistenciales como administrativos de los pacientes hospitalizados y de urgencias, minimizando los riesgos de la no calidad, así como las pérdidas económicas para el Hospital Universitario, desde el año 2018 se creó el Comité de Gestión Hospitalaria, el cual está conformado por un equipo multidisciplinario analizando casos de pacientes hospitalizados que en ocasiones requieren una intervención más focalizada realizando un seguimiento puntual a estos casos presentados hasta su egreso. Algunos de los logros alcanzados han sido la identificación temprana de casos con posibles dificultades médicas, administrativas, jurídicas o relacionadas con el paciente, realización temprana de juntas

médicas, detección de oportunidades de mejora y ajuste de procesos. En el año 2020 se revisaron en este comité 144 pacientes, de los cuales egresaron 120 (83%) con un ahorro de 127 días de cama hospitalaria.

Con el fin de contribuir a minimizar las pérdidas del Hospital Universitario por glosas, se realizó con algunos de los convenios, la revisión y conciliación de las estancias en Unidad de Cuidado Intensivo teniendo como guía la “Política Criterios de Ingreso y Egreso de Pacientes a Unidades De Cuidado Intensivo” (APY-POL-001) y en 2020, dada la de emergencia en salud por el COVID 19, adicionalmente se tiene como referencia el “Consenso de recomendaciones sobre criterios de ingreso y egreso de pacientes adultos a la unidad de cuidado intensivo e intermedio de Bogotá D.C. orientaciones técnicas”, documento en el cual contribuimos en su elaboración como una de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud participantes.

Se realizaron auditorías sistemáticas tanto a los servicios ambulatorios del Hospital Universitario como sus sedes,

para identificar posibles riesgos y oportunidades de mejora en la prestación de servicios. Adicionalmente se realizó seguimiento a las intervenciones realizadas y acompañamiento en el cierre de oportunidades de mejora. En este año, dada la contingencia por COVID 19 se realizó en conjunto con Auditoría Interna una revisión integral del proceso de telemedicina, además del seguimiento a la reapertura durante la pandemia de los diferentes servicios (Gastroenterología, Cardiología, Clínicas Urológicas, Fundación más cerca Gran estación y Unicentro).

Teniendo en cuenta la próxima presentación de los Centros de Atención Prioritaria para su acreditación, se ha realizado la revisión del cumplimiento de los estándares relacionados al funcionamiento como sedes integradas en red.

En los Centros de Cuidado Clínico, un gestor asistencial apoyó permanentemente la creación, acompañamiento, mantenimiento y evaluación de los mismos, apoyándose en herramientas de mejoramiento, como la auditoría de paciente trazador y autoevaluación que permiten identificar

fortalezas y oportunidades de mejora para que cumplan con altos estándares de calidad.

Dentro de las actividades de Gestión Asistencial, en relación con la prescripción de tecnologías en salud no financiadas con recursos de la UPC o servicios complementarios, se realizaron las juntas de profesionales de la Salud (MIPRES) con la participación de un médico especialista por del médico prescriptor.

Se continuó con la participación permanente en los Comités y Unidades de Análisis de Mortalidad realizados por la Secretaría Distrital de Salud. Participamos en ocho Unidades de Análisis de Mortalidad por COVID-19 realizadas como parte de las actividades de vigilancia y control realizadas por la Secretaria Distrital de Salud.

Como parte del trabajo conjunto que se lleva con el Instituto de Medicina de Emergencias y Trauma (ISMET), se realizaron revisiones a la adherencia a las guías de práctica clínica de apendicitis aguda e infección de vías urinarias, con socialización de los resultados al equipo médico. Como uno de los objetivos de todas las áreas de la Subdirección

de Gestión Clínica se ha dado un acompañamiento permanente al área de Calidad del Centro Hospitalario Serena del Mar, en el establecimiento de los procesos.

Dentro de esta subdirección, el grupo de alta hospitalaria, al margen de las funciones operativas propias del área gestionó con óptimos resultados varias estrategias en la gestión de egresos de hospitalización, entre ellos:

### **Gestión de hospitalizaciones domiciliarias**

A través de la búsqueda activa de egresos y optimización de los días de estancia el cual se mantuvo estable. Esto se ve reflejado en el indicador de la proporción de egresos en hospitalización domiciliaria. Este indicador no se disminuyó a pesar de los periodos en los cuales hubo baja ocupación en el Hospital Universitario y el aumento de la complejidad de la mezcla de casos dentro de la institución, siendo esta una herramienta central para promover el giro cama a través de las distintas áreas del Hospital Universitario y contrarrestando

los efectos negativos sobre este indicador debido a la atención de pacientes por COVID-19, el cual se convirtió en el diagnóstico principal de egresos.

Gracias a la implementación de innovadoras herramientas tecnológicas y de registros clínicos, en el año 2020 la gestión del grupo de alta se ha apoyado cada vez más en la utilización de estas herramientas tecnológicas de gestión de la información, las cuales ofrecen datos sobre los pacientes hospitalizados en tiempo real y son extraídos directamente de la historia clínica y convertidos a información útil para la gestión hospitalaria. Así mismo, se fortaleció el adecuado diligenciamiento del plan de manejo hospitalario en la historia clínica, del cual se obtuvo una adherencia por el cuerpo médico de más del 98% permitiendo obtener una proyección de egresos en tiempo real. De esta herramienta se obtuvo un importante insumo para la toma de decisiones acerca de aperturas de camas durante la pandemia para áreas COVID-19 y no COVID-19.



Para finalizar, uno de los principales temas de interés para el grupo de alta ha sido la experiencia del paciente y familia. El grupo continuó acompañando el egreso oportuno y seguro a los pacientes, a través de la revisión y comunicación de toda la información relevante a pacientes, familias y aseguradores, logrando una calificación en satisfacción sobre la educación en hospitalización domiciliaria de excelente y bueno en un 91%.

Por su parte, la Subdirección de Métricas de Desempeño Clínico se enfocó en los siguientes objetivos estratégicos, al margen de las tareas operativas propias del área:

- 1** Apoyo a la Dirección General en la definición y potencial referenciación de indicadores de calidad con los hospitales participantes en la Alianza Latinoamericana (Hospital Albert Einstein de Brasil, Clínica Alemana de Chile y Hospital Universitario Austral de Argentina), con indicadores de referenciación de las siguientes áreas: Aspectos Macroeconómicos, Infraestructura, Recurso Humano, Estructura de Ventas, Educación y Gestión del Conocimiento, Estados Financieros, Indicadores y estadísticas de calidad.



- 2 Diseño y medición de un piloto de indicador de cuidado perfecto para una condición clínica de alto volumen.

En el 2020 se construyó, en conjunto con las secciones de Cadera y Rodilla del Departamento de Ortopedia, un piloto de indicador de cuidado perfecto, teniendo como base la experiencia desarrollada en el sistema de salud de la Universidad de Utah y de The National University Health System de Singapur. Este índice parte de la base de aquellos elementos del proceso de cuidado de una patología o intervención que siempre deben estar presente y cumplirse en su totalidad para cualquier paciente atendido.

- 3 Diseño y aprobación de un estudio piloto de implementación del agrupador APR DRG con el fin de determinar su implementación formal dentro de la institución.

El agrupador APR DRG es un software especializado (posiblemente el de más desarrollo tecnológico) en el procesamiento de datos para la generación de los DRGs, metodología que actualmente usa la FSFB, pero

bajo otro software. La institución obtuvo una licencia de prueba, sin costo alguno, del mencionado agrupador, siendo nuestra institución la única en Colombia que tiene este sistema. La licencia se obtuvo a través de un convenio con 3M Colombia y 3M USA.

El objetivo fue buscar los mecanismos para adaptar la información de la FSFB a los requerimientos del software, lo cual implica una serie de adaptaciones técnicas y tecnológicas al interior de la subdirección. Esto se logró en el mes de octubre, cumpliendo así el objetivo. En estos momentos se está trabajando con 3M para ver cuáles son los nuevos pasos en el análisis de la información y cómo se encuentran referenciadores a nivel internacional para comparar los datos de la institución.

- 4 Estandarización de la metodología de análisis estadístico de variabilidad clínica.

La Dirección Médica tiene una línea de trabajo que busca identificar las razones de la variabilidad clínica (en caso de existir) como una medida del desempeño en la atención de una patología o procedimiento. Dentro

de la subdirección se ha venido trabajando con el fin de construir un modelo estadístico analítico para entender y cuantificar las variaciones de un determinado proceso clínico.

Especialmente se priorizaron los análisis de datos de variación clínica de dos patologías: Infección de Vías Urinarias y Neumonía. De esta manera, se logró establecer un método de análisis estadístico analítico, el cual fue presentado y socializado dentro de la Dirección Médica y con los grupos involucrados en el trabajo: Grupo de Alta, Auditoría Médica, Subdirección de Investigación, especialistas en Medicina Interna, Urología, Infectología y Neumología. Esta línea deberá continuar para el 2021, haciéndole seguimiento estadístico a estas dos patologías, y potencialmente incorporando una adicional.

#### **5** Generación de análisis financieros de DRGs tomando como base los datos del cubo de rentabilidad

Se logró establecer una interfaz para intercambio de información entre el área de sistemas de la Subdirección

de Métricas (base de datos de egresos hospitalarios con procesamiento de DRGs) y el cubo de rentabilidad del área financiera (donde están los datos de costos y centros de costos de los egresos), con el objeto de integrar la información de severidades por enfermedad versus el costo de tratamiento de cada uno de los pacientes. En estos momentos contamos con la información financiera detallada de cada egreso hospitalario, integrada al agrupamiento por DRG, lo cual permite analizar el costo total y la distribución de los centros de costos desde una óptica global (todos los casos de una misma patología o DRG y sus severidades) hasta un análisis detallado a nivel de prestador (distribución de costos a nivel de los pacientes atendidos por un médico en una determinada patología)

Para 2021 esta información servirá para el análisis de homogeneidad de las patologías que se definan como prioritarias.

#### **6** Si bien la Subdirección de Métricas no tuvo un papel directo de atención a pacientes con COVID-19, apoyó durante el 2020 en tres aspectos clave para el entendimiento de la pandemia:

- Generación de una base de datos centralizados, con el registro de los pacientes atendidos por COVID-19 dentro de la institución, la cual está actualmente gerenciada por la Subdirección de Estudios y que sirve de apoyo a diversos grupos de estudios clínico dentro de la organización para generar artículos de publicación y generación de estadísticas.
- Procesamiento y análisis de datos de pacientes atendidos en zonas COVID-19, y su comparación con pacientes en zonas No COVID-19, con el fin de identificar las diferencias de consumo de recursos (costos, estancias, paso por UCI) y su relación con variables como paso por Unidad de Cuidados Intensivos o Mortalidad, todos estos datos ajustados por severidad.
- Difusión de datos en el espacio del Webinar de la Dirección Médica, especialmente en estadísticas de mortalidades y cambios en la complejidad del hospital a medida que iba avanzando la pandemia.





## Centros de Cuidado Clínico

Con el compromiso de generar valor superior e impactar positivamente en la salud y calidad de vida de nuestros pacientes, familias y cuidadores, los Centros de Cuidado Clínico se han consolidado año tras año como programas que cuentan con la mejor evidencia disponible, personal idóneo capacitado, tecnología de punta, un servicio respetuoso y humanizado, a través de equipos multidisciplinarios con un mismo objetivo: trabajar siempre por los más altos estándares de calidad para convertirnos en referentes nacionales e internacionales.

Para garantizar la adherencia frente a los estándares superiores de calidad se realizó el reporte de seguimiento de 18 meses a la JCI de seis Centros de Cuidados Clínicos certificados: Trasplante Hepático, Neoplasias del Peritoneo, Orto geriatria, Reemplazo Articular de Cadera, Rodilla y Hombro.

En medio de la pandemia por COVID-19 y para dar cumplimiento a las visitas de la JCI, se programaron visitas virtuales y se trabajó en 15 simulacros internos y 2 con la JCI para así garantizar el cumplimiento de todos los requerimientos externos y el ajuste a los recursos internos de conectividad y trazabilidad.



**Visita virtual de certificación Centros de Cuidado Clínico de Diabetes Mellitus y Cáncer de Próstata.**

Dando continuidad al proceso de mejoramiento continuo y al compromiso con nuestros pacientes, se recertificaron de forma virtual ante la JCI los Centros de Cuidado Clínico de Artritis Reumatoide e Hidrocefalia con Presión Normal, manteniéndonos como únicos centros en el manejo de estas patologías.

También se recibió la visita virtual de certificación internacional de dos nuevos Centros de Cuidado Clínico, uno para el manejo de la Diabetes Mellitus, y otro para Cáncer de Próstata, demostrando en ellos atención integral de alto desempeño con desenlaces superiores centrados en el paciente, familias y/o cuidadores.

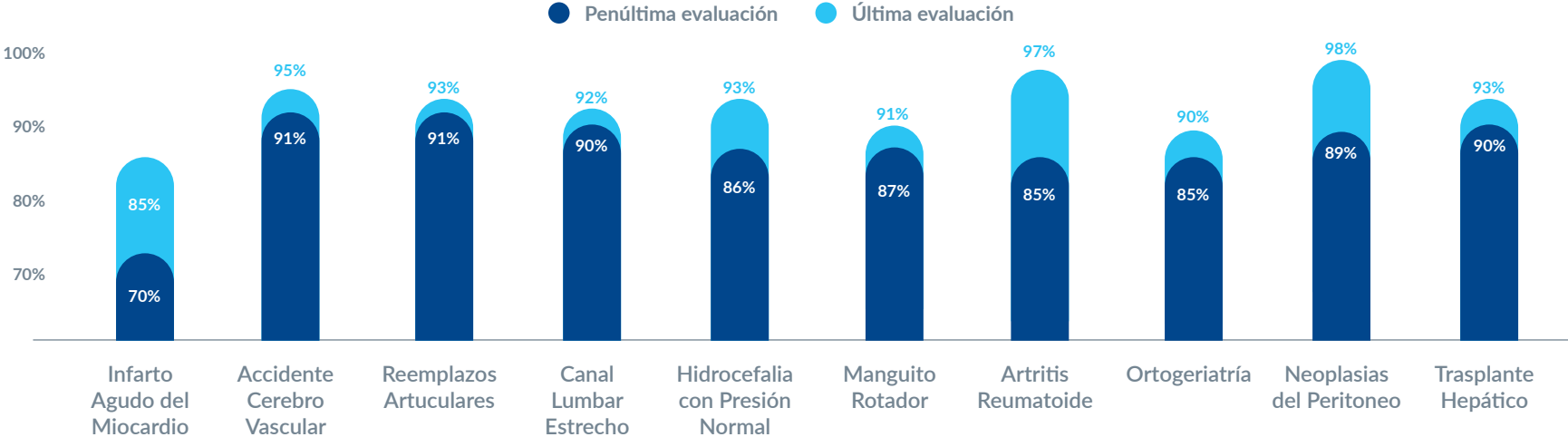
De esta forma, continuamos posicionando a la FSFB como la primera institución en el mundo, fuera de Estados Unidos, con mayor número (14) de Centros de Cuidado Clínico certificados.

Para garantizar el sostenimiento y adherencia de los Centros frente a los estándares superiores de calidad, se realizaron procesos de autoevaluación y seguimiento a los planes de mejora establecidos para el cierre de brechas dejados en las diferentes visitas de certificación y recertificación.

Adicionalmente, se trabajó de forma proactiva e innovadora en el proceso de autoevaluación y auditoría de paciente trazador frente a estándares superiores de calidad de la línea de servicio de infección respiratoria aguda para COVID-19.

El Programa de Centros de Cuidado Clínico participó en actividades de transferencia de conocimiento, con hospitales de otras regiones del país, como parte de la gestión del conocimiento.

### TERMÓMETRO DE EVALUACIÓN CENTROS CERTIFICADOS





## Guías de práctica clínica

---

El grupo de alta hospitalaria, al margen de las funciones operativas propias del área gestionó con buenos resultados varias estrategias en la gestión de egresos de hospitalización, entre ellos:

**Gestión de hospitalizaciones domiciliarias:** A través de la búsqueda activa de egresos y optimización de las estancias, se mantuvo estable el indicador de la proporción de egresos en hospitalización domiciliaria. Este indicador no se disminuyó a pesar de los periodos en los cuales hubo baja ocupación hospitalaria en medio de la pandemia por COVID-19 y a pesar del aumento de la complejidad de la mezcla de casos del Hospital Universitario, siendo esta una herramienta central para promover el flujo de pacientes a través de las distintas áreas y contrarrestando los efectos negativos sobre el giro cama debidos a la atención de pacientes por COVID-19, el cual se convirtió en el diagnóstico principal de egresos.

**Herramientas tecnológicas y de registros clínicos:** La gestión del grupo de alta se ha apoyado cada vez más en la utilización de herramientas tecnológicas de gestión de la información las cuales ofrecen datos sobre los pacientes hospitalizados en tiempo real y son sustraídos eficientemente de la historia clínica y convertidos a información útil para la gestión hospitalaria. Así mismo se promovió el diligenciamiento del plan de

manejo hospitalario en la historia clínica, del cual se obtuvo una adherencia por el cuerpo médico de más del 98%, lo cual permitió obtener una proyección de egresos en tiempo real. De esta herramienta, se obtuvo un importante insumo para la toma de decisiones acerca de aperturas de camas para áreas COVID-19 y no COVID-19.

**Transferencia de conocimiento:** Se concursó y se obtuvo el espacio para la presentación en plenaria en el Congreso de la OES, sobre la participación del grupo de alta en la experiencia exitosa en optimización de estancias en infecciones de vías urinarias, proyecto liderado por Dirección Médica y que ha logrado la reducción promedio de estancia en general de 0,8 días, así como disminución del costo promedio por atención. Así mismo, se brindaron capacitaciones a integrantes de Calidad, Auditoría y Medicina Interna del Centro Hospitalario Serena del Mar sobre los procesos del grupo de Alta Hospitalaria en FSFB.

**En Experiencia del Paciente y Familia:** El Grupo de Alta continuó acompañando el egreso seguro a los pacientes, a través de la revisión y comunicación de toda la información relevante a pacientes, familias y aseguradores, logrando una calificación en satisfacción sobre la educación en hospitalización domiciliaria de excelente y bueno en un 91%.



## Producción científica en revistas internacionales indexadas y arbitradas

---

De acuerdo con los compromisos institucionales planteados a inicio del 2020, se propuso continuar con la meta de producción científica planteada en relación con el Factor de Impacto y el índice H.

Para darle cumplimiento, se desarrolló un enfoque de ambidiestralidad, para darle continuidad a la investigación científica propia e iniciar proyectos de investigación que llevaran a la generación de nuevo conocimiento útil y de calidad relacionado con la pandemia COVID-19.

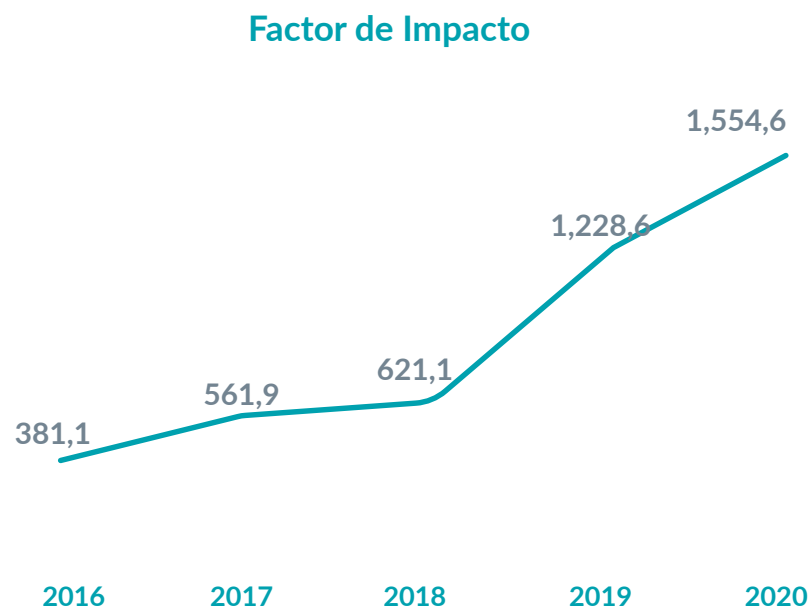
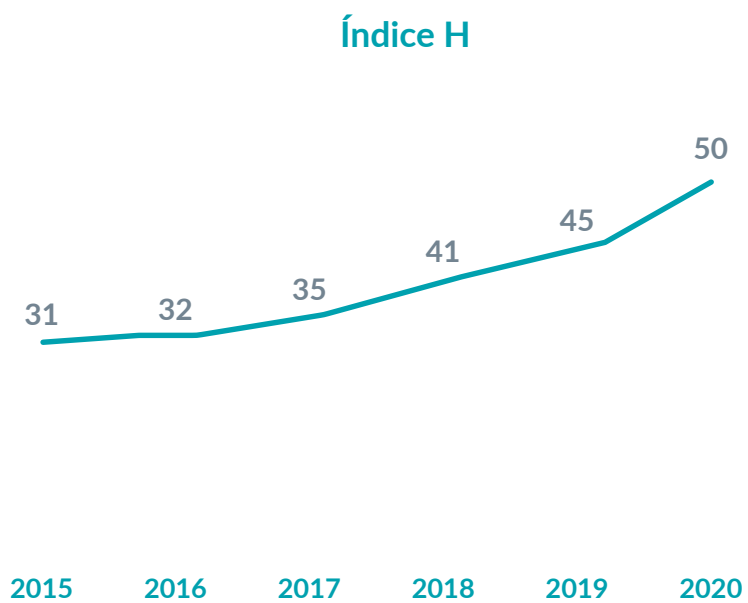
El Factor de Impacto de la FSFB, indicador que mide el nivel de producción e importancia científica en revistas internacionales indexadas y arbitradas, alcanzó en el año 2020 un valor de 1.554,6, superando en 326 puntos lo obtenido en el año 2019 (1.228,6), duplicando el puntaje del año 2018 (621,6), y logrando además estar más de cuatro veces por encima del valor del año 2016 (381). El número de publicaciones en revistas indexadas en la base de datos “Web of Science” fue de 322, un 11% de más publicaciones con relación al año 2019; de las cuales el 36,5% se publicaron en

revistas Q1; 19,2% como revistas Q2; 26,3% en revistas Q3 y 17,9% en revistas Q4. Se publicaron un total de 37 artículos en pacientes COVID-19, que aportaron 141,2 puntos al total del Factor de impacto fundacional.

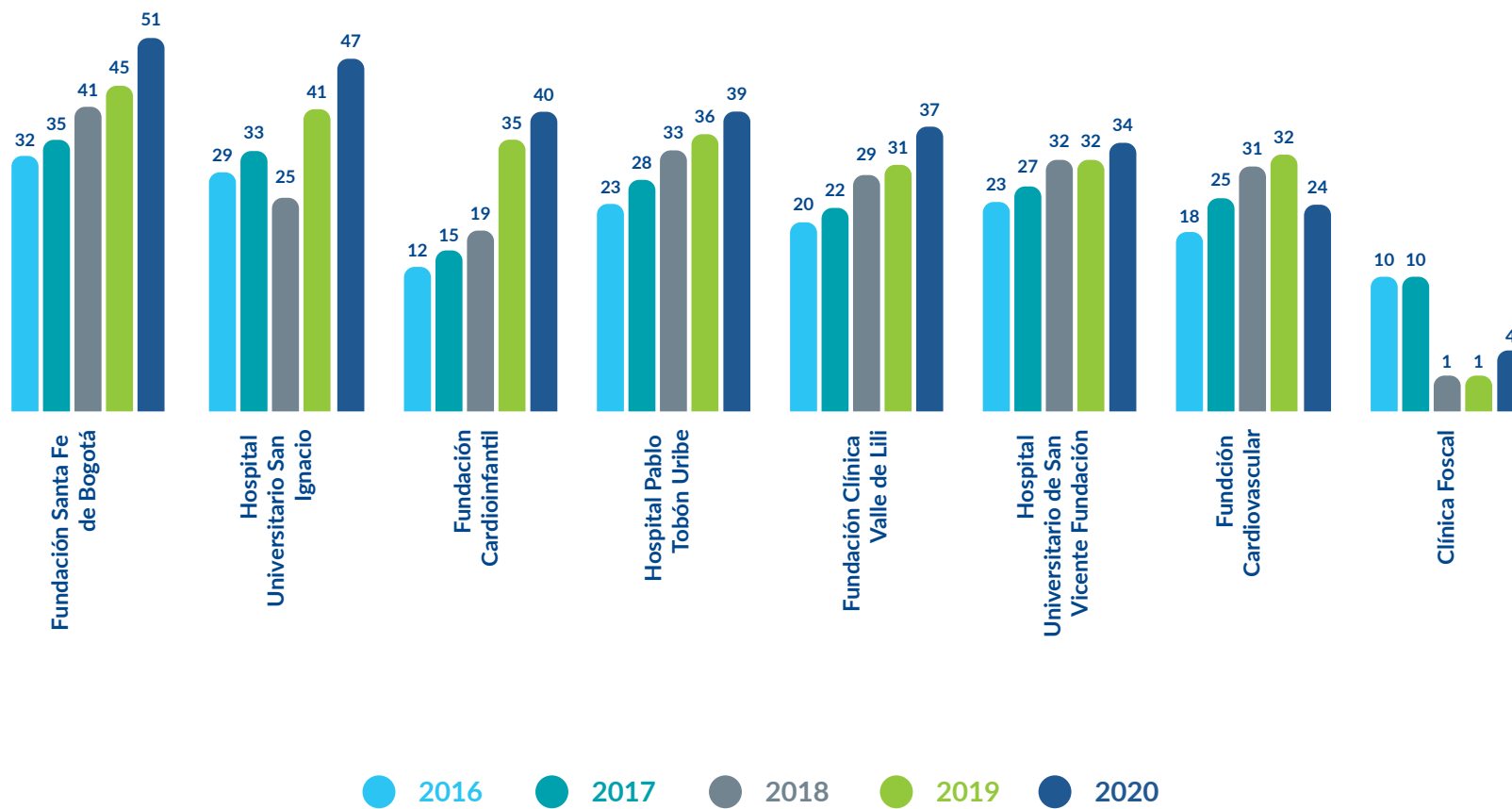
Por otro lado, el índice H, que mide el número de citaciones en relación con la cantidad de publicaciones en revistas indexadas de alto impacto científico, ha venido incrementado de manera constante de 32 puntos en el 2016, a 51 puntos en 2020. La combinación de estos dos logros, pone a la FSFB a la vanguardia de los hospitales colombianos y en un lugar privilegiado en la región.

Con el fin de poder contar con información consolidada para estudios en pacientes COVID-19, se implementó un repositorio institucional en el software *Research Electronic Data Capture*, con el apoyo de la Subdirección de Métricas y Tecnología Informática y Comunicaciones, donde se encuentran almacenados el registro de información de 3.471 pacientes con prueba positiva y sirve como repositorio de datos de 25 estudios que se encuentran activos.

## INDICADORES DE EVALUACIÓN DE IMPACTO Y DE PRODUCTIVIDAD EN INVESTIGACIÓN



## TENDENCIA ÍNDICE H HOSPITALES NACIONALES



## III. Dirección de Enfermería

---

La Dirección de Enfermería en alineación con la estrategia fundacional para el manejo de la pandemia por COVID-19, puso a prueba su capacidad de reinención, de trabajo en equipo, y de flexibilidad, elaborando un plan que permitiera afrontar este nuevo desafío de manera exitosa. A continuación se describen algunas de las acciones implementadas durante el año 2020 en enfermería partiendo de los pilares descritos en la sección cinco del presente informe:

### Cuidar a nuestra gente

Siendo conscientes que los integrantes de la Dirección de Enfermería hacen parte de la línea de frente de atención, lo cual genera desafíos personales y profesionales, se realizó el abordaje de gestión de talento humano en enfermería a través de las siguientes iniciativas:

**Rondas de gestión:** estas rondas se realizaron por los jefes de área y coordinadoras de la dirección de enfermería, con el fin

de acompañar al personal en los servicios, resolviendo dudas sobre nuevos procesos implementados, aclarando inquietudes sobre el tratamiento de los pacientes y escuchando sus dudas, temores e incertidumbres de cara a la nueva realidad.

**Webinars con la dirección y subdirección de enfermería:** este espacio permitió mantener informado al personal sobre las medidas instauradas a nivel institucional para abordar la pandemia. De manera adicional, se lograron identificar y resolver en conjunto con otras áreas del hospital (infraestructura, bienestar, farmacia, etc), necesidades relacionadas con la operación y el bienestar de la gente.

**Asignación de personal según vulnerabilidad:** con el fin de cuidar a las personas más vulnerables junto con el área de salud y seguridad en el trabajo se realizó un mapeo de las personas con condiciones de salud que debían ser ubicadas en servicios o áreas donde tuviesen menos riesgos de exposición a este nuevo virus.

**Reconocimientos a las áreas que atienden pacientes con COVID-19:** los jefes de área en conjunto con el área de bienestar, realizaron reconocimientos a las personas que atendieron a pacientes positivos y sospechosos para COVID-19, resaltando su entrega, dedicación, vocación de servicio y compromiso.

## Reorganización logística y ambidiestralidad en la atención

En estos pilares se trabajaron dos focos desde enfermería: aumentar la capacidad de atención asistencial en los servicios a expandir y generar nuevas estrategias para atender y educar a pacientes con sintomatología respiratoria.

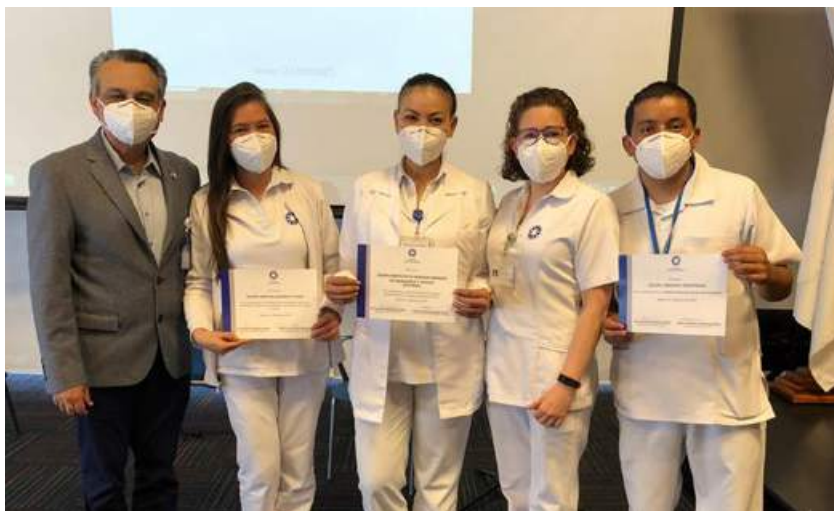
Para garantizar la capacidad de atención asistencial en enfermería y con el fin de contar con el recurso humano suficiente e idóneo para atender el aumento en la ocupación principalmente en las áreas de urgencias, cuidado intensivo adulto y hospitalización, se realizó una planeación del personal requerido por fases para la expansión teniendo en cuenta tres criterios:

- Relación enfermera-paciente y auxiliar-paciente que permita brindar dentro del escenario de contingencia un cuidado seguro, oportuno y humanizado para el paciente y una carga laboral adecuada para el personal
- Cubrimiento interno: se identificó el personal interno que en determinado momento podía reforzar estas áreas, teniendo en cuenta además la disminución en la pres-

tación de servicios ambulatorios y al disminuir la cirugía programada

- Contratación de personal adicional para el cubrimiento completo de las necesidades. El personal que se requirió de manera adicional fue calculado y revisado de manera integral con el equipo de gestión humana con el propósito de garantizar un proceso de reclutamiento y selección acorde con las necesidades logrando vincular al personal de manera oportuna y de acuerdo con las curvas de ocupación presentadas por el área de salud poblacional institucional y según el comportamiento de ocupación que se observaba día a día.

Con relación a la generación de nuevas estrategias para educar a los pacientes y las familias, la pandemia hizo que enfermería fortaleciera la utilización de herramientas como el telecuidado que permitió contactar telefónicamente a pacientes de programas como hipertensión, diabetes, artritis, trasplantes, falla cardíaca entre otros; con el fin de hacer seguimiento de su estado de salud, identificando signos de alarma, educando, orientando y derivando a los pacientes de acuerdo con las necesidades identificadas.



**Actividades realizada desde la Dirección de Enfermería**

Es importante resaltar que debido a la contingencia, además de hacer telecuidado en programas ya establecidos, se inició el telecuidado para pacientes con síntomas respiratorios, identificando necesidades de atención en casa, necesidades en salud mental y resolución de dudas acerca de la toma de muestras para covid-19.

Por último, es importante resaltar que como parte de la gestión del riesgo que es uno de los elementos diferenciadores del modelo de práctica fundacional, se implementó

el tamizaje para identificar síntomas de COVID-19 a los pacientes que previamente iban a ser sometidos a procedimientos quirúrgicos, intervencionistas o que iban a recibir quimioterapia.



**Actividades realizada desde la Dirección de Enfermería**

## Educar y comunicar

Atender las necesidades de talento humano en la expansión del Hospital Universitario de cara a la pandemia, no solo en número sino en competencias clínicas, llevó a una cuidadosa planeación e implementación de un plan de capacitación y educación para personal. Para ello, se diseñó un proceso de entrenamiento para el personal interno en áreas de cuidado intensivo y urgencias, donde se capacitaron aproximadamente 240 personas entre enfermeras y auxiliares de enfermería en temas específicos de la atención del paciente COVID-19 crítico.

Adicionalmente se apoyó la educación en todas las áreas de la institución en temas transversales como: conceptos generales de COVID-19, flujo de atención en las áreas, uso de elementos de protección personal, higienización de manos y etiqueta respiratoria, traslados, disposición y manejo de cadáver, recomendaciones de cuidado en casa y en el trabajo y divulgación del programa me cuido para cuidar.

**Proyecto enfermería-servicios domiciliarios:** en coordinación con los servicios domiciliarios se logró prestar 1.300 turnos de acompañamiento en el domicilio y en la institución



Equipo de enfermería en medio de la atención a la pandemia

por auxiliares de enfermería de la FSFB, lo cual permitió dar una mayor cobertura en este servicio garantizando a pacientes y familias el servicio de enfermería con mayor oportunidad, seguridad y humanización.

**Gestión de personal:** Con el fin de garantizar el recurso necesario en los servicios y que el personal contratado para la atención del COVID-19 siempre estuviera desempeñando actividades asistenciales de acuerdo con las

necesidades de los diferentes servicios, los jefes de área disminuyeron la contratación de personal temporal, logrando además en varios meses del año la generación de cero horas extras.

**Control de consumibles en los servicios:** esta iniciativa se desarrolló con los jefes de área de los servicios de hospitalización y las asistentes de piso. Los principales logros de este proyecto fueron: crear conciencia sobre el uso racional de los recursos en los servicios y la realización de pedidos según históricos y ocupación de los mismos.

### **Apoyo, colaboración y asesoría de manera proactiva y generosa a las entidades privadas y públicas que lo requieran**

Se lideró la creación de espacios de conversación e intercambio de experiencias y aprendizajes a nivel nacional con más de 25 líderes de enfermería de instituciones de salud del país. Actualmente dichos espacios continúan vigentes y en permanente intercambio de conocimiento.

En paralelo a la gestión realizada para la atención de la pandemia por COVID-19, la Dirección de Enfermería tuvo el reto de no decaer en el logro de sus objetivos, acompañando la estrategia Fundacional para enfrentar la pandemia por COVID-19. La adaptación, flexibilidad, innovación y perseverancia en medio de la incertidumbre fueron herramientas fundamentales para mantener los mejores resultados clínicos, la calidad en la entrega de cuidado y el desarrollo y satisfacción de nuestro talento humano, logrando así los siguientes avances:

## **1. Implementar una práctica profesional diferenciada**

---

### **a) Condiciones Clínicas**

La entrega de cuidados de enfermería por condiciones clínicas se alineó a la estrategia institucional siendo relevantes los siguientes resultados:





Estrategia gestión del cuidado en oncóloga.



Estrategia gestión del cuidado en oncóloga.

## Condición Clínica de Cáncer:

A partir del entendimiento y profundización de las diferentes fases del proceso de atención del paciente con cáncer se priorizaron las siguientes intervenciones:

### 1 **Gestión Integral de medicamentos oncológicos:**

En articulación con la Subdirección de Servicios Farmacéuticos, el Instituto de Cáncer Carlos Ardila Lülle y la Subdirección Comercial y Tecnología Informática se realizó el análisis y diagnóstico del proceso de acceso a medicamentos oncológicos con el propósito de garantizar la administración de tratamientos de quimioterapia de manera segura y oportuna. Como resultado de esta interacción se generó la herramienta “FLOW” que permite monitorear en tiempo real y de manera integral la gestión de medicamentos oncológicos desde la prescripción hasta el alistamiento para la administración en todos los pacientes del ámbito hospitalario.

### 2 **Fortalecimiento de las capacidades clínicas de enfermería:** Con el propósito de asegurar la gestión integral

del riesgo del proceso de atención de enfermería del paciente con cáncer, en los servicios de hospitalización se implementó la estrategia de gestión del cuidado especializado, basada en la intervención permanente y oportuna de la enfermera oncóloga en aspectos como:

- Actualización interdisciplinaria y divulgación de protocolos de hematología.
- Educación y entrenamiento a enfermeras de hospitalización en el cuidado integral del paciente con cáncer y en cuidado paliativo.
- Gestión de los riesgos asociados a la administración de medicamentos oncológicos.
- Educación al paciente y su familia en aspectos de autocuidado, control de síntomas físicos y resolución de dudas respecto a los tratamientos.
- Concertación y elaboración de planes de cuidado acorde con las necesidades individuales de los pacientes.
- Gestión del riesgo y validación de competencias de autocuidado posterior a la administración de quimioterapia a nivel ambulatorio.

## Condición Clínica Materno Infantil:

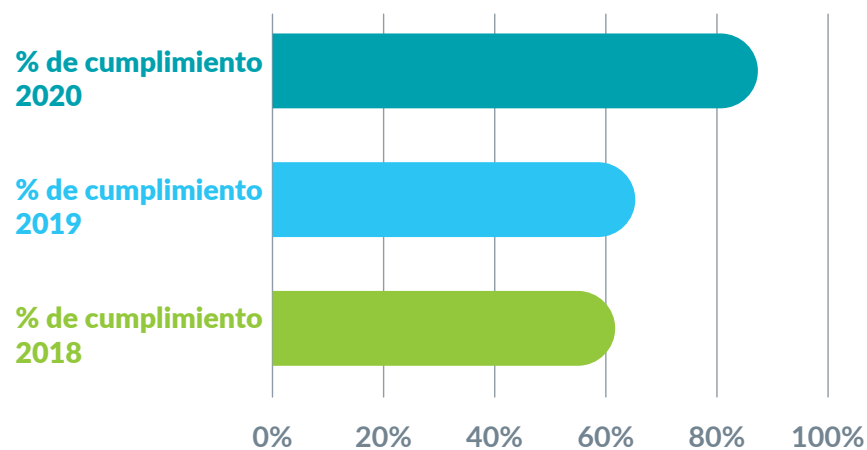
En esta condición se avanzó en el fortalecimiento de las capacidades clínicas de las enfermeras a través del desarrollo de habilidades clínicas, de comunicación y educación, para mejorar las experiencias de cuidado del trinomio madre-padre-hijo. Para ello se trabajó de manera interdisciplinaria para favorecer el acompañamiento de la mujer durante el



Contacto piel a piel madre e hijo(a)

trabajo de parto y parto, haciéndola participe de su tratamiento a través de la toma de decisiones informadas, garantizando el contacto piel a piel en el momento del nacimiento, iniciando la lactancia del recién nacido antes de las dos horas de vida, y entregando información constante a la mujer y su pareja durante el proceso de atención.

#### CUMPLIMIENTO AUTOEVALUACIÓN MAGNET 2018 A 2020 DIRECCIÓN DE ENFERMERÍA FSFB



### b) Mejores referencias Mundiales

Desde el 2018, la adopción y apropiación de los estándares del Programa de Excelencia MAGNET, liderado y gestionado por la Asociación Americana de Enfermeras, es la ruta que enfermería sigue con el fin de alcanzar dicho propósito. En el 2020 se generaron diferentes avances que afianzan y acercan a la enfermería fundacional a obtener el reconocimiento mundial por prestar cuidado excepcional a pacientes, familias, cuidadores y comunidades con un personal asistencial satisfecho en su núcleo.

**Tercera autoevaluación:** de los 70 medibles de la certificación MAGNET, el mismo contó con la colaboración de direcciones y subdirecciones del Hospital Universitario, equipos de apoyo como vigilancia epidemiológica, seguridad del paciente, educación a paciente y familia y por último, personal de enfermería tanto asistencial como administrativo.

**Aplicación de encuesta piloto de satisfacción dirigida a profesionales de enfermería NDNQ:** 136 preguntas donde se abordaron temas de gran relevancia para la profesión como autonomía y desarrollo profesional, bienestar y contexto laboral, ambiente del ejercicio profesional.

**Cierre de brechas y mejoramiento:** A partir de las autoevaluaciones, se definieron las autoevaluaciones generadas en años anteriores, afianzando diferentes estrategias que consolidan la práctica profesional y el empoderamiento estructural como la gobernanza compartida interprofesional, la gestión del conocimiento por medio de la investigación y la práctica basada en la evidencia y el posicionamiento profesional por medio de alianzas nacionales a internacionales.

## **C** Experiencias de cuidado extraordinarias

Dando continuidad a una de las prioridades del equipo de enfermería, de superar las expectativas de los pacientes en torno a las experiencias de cuidado, durante el 2020 se abordaron diferentes intervenciones que continúan afianzando la relación de confianza, comunicación y participación que debe existir entre el personal de enfermería y el equipo asistencial, entre estas intervenciones están: Proyecto de la mano virtual, Competencias de autocuidado, Telecuidado.

Proyecto de la mano virtual: Esta estrategia se estableció bajo la premisa de garantizar el acompañamiento de la familia de los pacientes que se encuentran en el ámbito hospitalario por COVID-19, como parte fundamental del manejo terapéutico por medio de herramientas tecnológicas y metodologías de acompañamiento virtual.

Esta intervención ha sido liderada por las enfermeras de la Unidad de Cuidado Intensivo, las cuales han realizado más de 2.542 acompañamientos virtuales durante todo el

proceso de atención de los pacientes, siendo momentos primordiales: la transferencia de una Unidad de Cuidado Intensivo a piso, el afrontamiento de la enfermedad y el final de la vida, entendiendo que el profesional de enfermería es un elemento clave para humanizar la muerte.

**Competencias de autocuidado:** Se definieron los diferentes instrumentos que permiten medir de manera cualitativa y objetiva las competencias de autocuidado de los pacientes, las cuales son desarrolladas durante los entornos hospitalarios bajo el liderazgo de las enfermeras especialistas y las enfermeras de hospitalización. A la fecha, el 95% de los pacientes de las condiciones clínicas de cáncer y movilidad cuentan con competencias de autocuidado, lo que favorece en gran medida que no reingresen por complicaciones y que sean autónomos en el manejo de su enfermedad o proceso de recuperación.

**Telecuidado:** Ante un año completamente retador en la prestación de servicios de salud, que exigió la reinención en la manera como se cuida la salud las personas, el grupo de enfermería decidió afianzar su estrategia de telecuidado con

el fin de garantizar la continuidad en la atención, favorecer el autocuidado en casa de los pacientes y la orientación para suplir sus necesidades relacionadas con adquisición de medicamentos, toma de laboratorios y realización de procedimientos diagnósticos y quirúrgicos pendientes.

Durante el 2020 se generaron 4.195 seguimientos a pacientes del ámbito hospitalario, ambulatorio y domiciliario, a través de la estrategia de telecuidado. El 94% de los pacientes contactados contaron con el desarrollo de competencias de autocuidado, lo que favoreció su cuidado en casa, la no aparición de complicaciones y el no reingreso por complicaciones asociadas a autocuidado. El 18% de los pacientes refirió algún signo de alarma para los cuales se les dió manejo o direccionamiento al Hospital Universitario a partir de la valoración inicial de enfermería. 36% de los pacientes necesitaron algún tipo de medicamento en casa, para lo cual el personal de enfermería orientó y gestionó la adquisición oportuna de los mismos y la preparación y administración segura en casa. Por último, un 47% de los pacientes requirieron laboratorios e imágenes diagnósticas, los cuales fueron gestionados y generados en los tiempos esperados.



Seguimiento virtual a pacientes

### Prevención de caídas:

Proyecto Prevención de Caídas en pacientes con delirium.

Se mantuvo la tasa de caídas con y sin daño por debajo del promedio mundial, acorde a la base internacional NDNQI durante los cuatro trimestres del año.

### Prevención de infecciones asociadas a atención en salud:

Implementación del grupo de enfermería especializado en gestión de prevención de infecciones en Unidades de Cuidado Intensivo.

Implementación de campaña por áreas para favorecer la higiene de manos

### Prevención de lesiones de piel:

Implementación del grupo de enfermería especializado en piel sana en pacientes de la Unidad de Cuidado Intensivo y Hospitalización.

Generación del programa de Cuidado de Enfermería para mitigar lesiones por presión en pacientes pronados.

Implementación de campaña piel sana

### Prevención de lesiones de piel:

Disminuyeron en un 59,5% los eventos adversos en comparación con el año anterior

2019: 37 eventos

2020: 15 eventos

## d) Desenlaces clínicos exitosos

El liderazgo participativo, la reinención en prácticas de cuidado y la innovación en los modelos de atención hacen parte fundamental de las iniciativas que durante este año se afianzaron para lograr resultados de valor superior en cuanto a calidad y seguridad en el cuidado de enfermería. Los equipos de gobernanza compartida de enfermería generaron diferentes intervenciones de mejoramiento en cuatro temáticas fundamentales en el cuidado directo de pacientes agudos y crónicos:

Para las cuatro temáticas se obtuvieron resultados de valor superior que exaltan y posicionan el liderazgo del cuidado de enfermería en los procesos de atención de salud.

Por otro lado, alineados con el propósito misional de influir en el sector salud, se dio inicio a la Red de Métricas de Enfermería en alianza con las siguientes instituciones de salud, Fundación Clínica Shaio, Clínica Palermo y Hospital Universitario San Ignacio. Esta red tiene como objetivo unificar la gestión del cuidado de enfermería en el país, basándose en modelos de cuidado referentes a nivel mundial.

En este año, el principal avance de la red fue la elección de las principales métricas a gestionar en las cuatro instituciones, unificando su estructura, direccionamiento e intervenciones de mejoramiento.



**Red de Métricas de Enfermería**

\*Esta foto fue tomada en febrero 2020, razón por la cual no se está utilizando el tapabocas.

## 2. Fortalecer la Capacidad de Gestión

---

### a) Transformación Digital

A través del proyecto Enlace, desde el liderazgo de enfermería se busca garantizar la implementación de la estrategia de la Dirección de Enfermería, aplicando las mejores prácticas que tenemos y que la solución nos brinda enmarcados en el Modelo de Práctica Profesional de la Enfermería Fundacional, donde el paciente y su familia siguen siendo el centro de atención, y todos los procesos que se desarrollen deben estar articulados y alineados en todos los ámbitos: ambulatorio, urgencias, hospitalización, atención domiciliaria y la comunidad.

### b) Desempeño Financiero

Para contribuir al ingreso sostenible de la institución, se trabajó junto al Comité de Gobernanza compartida de sostenibilidad y la Subdirección Comercial en: disminución de glosas de insumos y en medicamentos, crecimiento de los procedimientos facturados por enfermería. Lo anterior se desarrolló mediante el uso de estrategias de educación y divulgación de resultados, seguimiento a planes de mejoramiento por áreas y reconocimientos a las áreas con mejores desenlaces.

### c) Centro hospitalario Serena del Mar

En articulación con el área de Gestión Humana del Centro Hospitalario Serena del Mar, se llevaron a cabo los procesos de reclutamiento, selección y vinculación del recurso humano necesario para la puesta en marcha del Centro, logrando incorporar a 61 nuevos colaboradores:

Cargo	Total
Enfermeras	25
Auxiliares de Enfermería	31
Instrumentadoras Quirúrgicas	5

El programa de entrenamiento fue adaptado a las condiciones generadas por la pandemia por COVID-19 y fue desarrollado con éxito. Adicionalmente a los encuentros teóricos y virtuales,





**Equipo de Enfermería Centro Hospitalario Serena del Mar**

19 personas de este equipo recibieron entrenamiento presencial en el Hospital Universitario, asegurando de esta manera el desarrollo de conocimientos y habilidades básicas requeridas para la implementación de los procesos acorde a los estándares y políticas institucionales bajo el marco organizacional del modelo de práctica profesional.

Con el ánimo de validar el cumplimiento de los estándares requeridos para la habilitación de este Centro Hospitalario, se desarrolló una visita de verificación con líderes de las diferentes áreas del Hospital Universitario, lo cual permitió identificar y gestionar fortalezas y oportunidades de mejora generando planes de acción para el ajuste de procesos asistenciales y administrativos. Durante esta fase se desarrollaron actividades de simulación de las estrategias exitosas que han impactado en la experiencia del cuidado del paciente, como la transferencia de cuidado y las metas concertadas con el fin de adoptarlas y apropiarlas desde el inicio de la operación.

Como parte fundamental en la adherencia a procesos de gestión del cuidado y sostenibilidad, se conformaron los Comités de Gobernanza Compartida los cuales trabajarán de manera alineada con pares de enfermería del Hospital Universitario con el fin de aportar nuevas ideas y adoptar igualmente todas las estrategias que han permitido obtener los mejores resultados en los desenlaces clínicos del paciente y el cumplimiento de las metas establecidas en las métricas de cuidado.

### 3. Transferir conocimiento y Desarrollar profesionales

---

#### **a) Formación**

Uno de los principales focos de gestión de la Dirección de Enfermería ha sido la formación del talento humano, pues a través de la apropiación de conocimientos, habilidades y competencias se asegura la entrega de cuidados de enfermería de alta calidad.

Durante el 2020, en trabajo colectivo con los jefes de área de la Subdirección de Enfermería y la Jefatura de Formación y Desarrollo se definió la malla formativa de enfermería, que permite mapear y gestionar las necesidades de formación por área y cargo: requisitos de habilitación, acreditación, nuevas tecnologías, condiciones clínicas, resultados de métricas de enfermería entre otros.

La pandemia por COVID-19 impuso nuevas necesidades en temas de capacitación y entrenamiento que debieron ser atendidas de manera prioritaria. Pese a esto se continuó el desarrollo de espacios de formación planeados, garantizando el cumplimiento de las medidas de prevención y el

distanciamiento físico. Además, se digitalizaron contenidos en el campus virtual y se implementó la realización de capacitaciones a través de plataformas virtuales.



**Espacios de formación de la Dirección de Enfermería**

## b) Educación formal - Posgrado

Con la asesoría del Comité de Posgrado de la Alianza de la Universidad de los Andes, se continuó la construcción y ajuste de los documentos maestros de las especializaciones de Enfermería Oncológica y Cuidado Intensivo Pediátrico, dando cumplimiento a los requisitos del Ministerio de Educación emitidos en la resolución 021795 de noviembre de 2020. A la fecha, los avances alcanzan 80% y 60% respectivamente.

## c) Educación Continuada

Durante 2020 se realizaron 12 eventos de educación entre simposios, webinar, un congreso y un diplomado. Los cuales se volcaron a la virtualidad. Estos contaron con un total de 3.200 asistentes, con una satisfacción superior al 95% dentro de los cuales vale la pena resaltar:



Congreso de Enfermería

- Simposio Virtual Interinstitucional en alianza con la Fundación Cardioinfantil: Se realizaron cuatro jornadas y se presentaron múltiples experiencias exitosas de cuidado en tiempos de pandemia. Se contó con la participación de 616 personas.
- Diplomado de Investigación en Enfermería: Llevado a cabo en alianza con la Universidad del Bosque, tuvo la participación de 18 personas de diferentes regiones del país y en 2021 se realizará su segunda edición.
- Congreso de Emergencias, Simposio de Neurología y Congreso de Radiología: Se desarrollaron en articulación con los departamentos médicos e institutos.
- X Congreso Internacional de Profesionales de Enfermería Clínica: Este año se tituló “Liderazgo y Transformación más allá de las Fronteras”. Este espacio contó con más de 300 participantes, varios países invitados, así como la presencia de las principales agremiaciones de enfermería del país. Este evento permitió plantear conversaciones relevantes sobre los principales avances y retos de la en-

fermería tanto a nivel nacional, como regional y global. De manera especial, en el marco del congreso se realizó un concurso de narrativas que buscó reconocer y exaltar experiencias de cuidado de enfermería.



Participación de la Dirección de Enfermería en eventos virtuales

## d) Convenios docencia Servicio

Dada la coyuntura del COVID-19, se vio la necesidad de crecer nuestro talento humano, por lo cual se acordó en conjunto con las decanas de las facultades de Enfermería de la Universidad del Bosque, Javeriana y Sabana, dar continuidad a las prácticas formativas de los estudiantes de último semestre con el propósito de favorecer la graduación de nuevos profesionales de Enfermería acorde con las necesidades del país, logrando que 78 estudiantes de pregrado de Enfermería rotaran por el Hospital Universitario y 14 estudiantes de especialización y maestría en las áreas de Oncología, Cuidado Paliativo, Urgencias y Enfermería Neonatal.

Cabe mencionar que un grupo de estudiantes de pregrado que realizaron su práctica en primer semestre del 2020 y tuvieron un desempeño sobresaliente, fueron tenidos en cuenta para hacer proceso de selección y actualmente se encuentran vinculados con la institución.

En términos de formación técnica, 39 aprendices SENA desarrollaron su etapa lectiva y productiva en los programas

de Técnico Auxiliar de Enfermería y Técnico Administrativo en Salud.

Buscando fortalecer el relacionamiento con las entidades académicas, se logró un acercamiento con la Universidad de la Sabana y como resultado, la Dirección de Enfermería fue invitada a ser parte de la Subcomisión Curricular de la Facultad de Enfermería y Rehabilitación. Esto aparece como una gran oportunidad de aportar de manera directa a la formación de los profesionales de enfermería, y fortalecer temas como la investigación y las publicaciones con el apoyo de la academia.



Convenios docencia servicio

## 4. Influir en la Transformación del ejercicio profesional

---

### a) Salud Poblacional

Parte fundamental del arte del cuidado de enfermería y de los cimientos de la profesión es la prevención de la salud y la promoción de la enfermedad, por tal motivo la Dirección de Enfermería decidió incorporar dentro de su direccionamiento estratégico el desarrollo de acciones propias del cuidado de enfermería enfocadas en la prevención de la enfermedad en las condiciones clínicas de cáncer y materno – infantil.

Con la asesoría y acompañamiento de la Dirección de Salud Poblacional, se iniciaron tres proyectos relevantes bajo dos premisas fundamentales: visibilizar el rol del profesional de Enfermería en la atención primaria y favorecer las principales necesidades poblacionales a nivel país.

#### Publicaciones e investigación

Se publicó el número 22 Volumen 1 de la revista Actualizaciones en Enfermería, edición especial, que buscó resaltar la labor del personal de enfermería en tiempos de

pandemia, en ella se presentan siete narrativas elaboradas por enfermeras de la institución y que representan experiencias de cuidado en la atención del paciente COVID-19.

Por su parte, dos artículos elaborados por enfermeras de las Unidades de Cuidado Intensivo Neonatal y Pediátrico se sometieron a revistas indexadas.

En investigación, se logró la aprobación de cuatro estudios por parte del Comité de Ética:

- Afrontamiento de la enfermedad en pacientes con trasplante hepático.
- Factores relacionados con bacteriemias asociadas a catéter venoso central en pacientes con nutrición parenteral entre 2014-2018.
- Competencias de gestión del cuidado en enfermería.
- Asignación de pacientes por complejidad servicios de hospitalización.

Adicionalmente, se encuentran en construcción catorce protocolos de investigación y en proceso de traslación el proyecto PBE Validación de Escala de Medición para Lesiones de Piel en Pacientes en Salas de Cirugía.

En cuanto a enfermería basada en la evidencia, se terminó traslación de un proyecto en salas de cirugía y actualmente se desarrolla otro en hospitalización.



Los proyectos de gestión, investigación y PBE han convocado a más de 40 profesionales de enfermería que buscan generar conocimiento útil para el ejercicio de la profesión a través de la producción de conocimiento que responda a inquietudes directas de la práctica diaria.

## b) Liderazgo Sectorial

La Dirección de Enfermería de la Fundación Santa Fe de Bogotá es reconocida por el alto nivel de influencia y liderazgo en temas de vanguardia de la profesión a nivel nacional y regional. Como parte del propósito de influir en la transformación del ejercicio profesional se generaron espacios de interacción e intercambio de conocimiento:

### Alianza LATAM

A través de esta alianza se realizó intercambio de conocimiento en temas como liderazgo de enfermería, educación y entrenamiento del talento humano y prevención y gestión de eventos adversos en tiempos de pandemia.

Así mismo se formó parte activa de eventos académicos relevantes en Latinoamérica como:



- Conversatorio “Educación en Servicio” con el Hospital Universitario Austral de Argentina
- Participación en el IV Congreso Brisa de Enfermería 2020.
- Encuentro Internacional de Enfermería Auna 2020: Retos y Desafíos frente a la Pandemia.
- XXIX Foto Internacional de Calidad en Salud de la OES

### **Alianza para el cuidado**

En conjunto con las instituciones del país que hacen parte de esta alianza, se llevaron a cabo diferentes actividades a través de las cuales se busca influir en el posicionamiento de la profesión a través de la transferencia de conocimiento, el

acompañamiento y orientación en la ejecución de conceptos de desarrollo de la profesión a nivel mundial como la construcción de modelos de práctica profesional, el ejercicio profesional diferenciado y la gobernanza compartida entre otros.

Para esto, dando continuidad a la estrategia definida por la alianza se realizó el lanzamiento nacional de la misma a través de un ciclo de conferencias web.

Durante el 2020 se llevaron a cabo siete sesiones de intercambio de conocimiento con las líderes de enfermería de 25 IPS del país en relación con las estrategias y procesos implementadas en cada institución con respecto a la situación de pandemia por COVID-19.

Sin duda, a través de estos espacios académicos el equipo de la Dirección de Enfermería de la FSFB se ha consolidado como un gran referente en el desarrollo y posicionamiento de la profesión en la región.

¡Transformar el nivel de la profesión de enfermería es posible!



## IV. Gestión de tecnología y Comunicaciones

La Gerencia de Tecnología Informática y Comunicaciones se mantuvo enfocada hacia la generación de valor, el aumento de la calidad de la atención brindada, la transformación digital y la obtención de los objetivos estratégicos y operativos de la institución.

En el marco de un acuerdo estratégico global de cooperación con la empresa Philips, para desarrollar las soluciones de Historia Clínica Electrónica, ERP e Interoperabilidad, se dio inicio al proyecto 'Enlace' en el mes de octubre, el cual transformará a la institución en sus principales procesos asistenciales y administrativos y entregará interoperabilidad entre los sistemas de información.

Con su implementación, tendremos soluciones informáticas de clase mundial que nos permitirán: el desarrollo de líneas de servicio y atención por condición clínica, mayor eficiencia en los procesos tanto de usuarios internos como externos, visualización centralizada de información



**Firma de contrato con empresa Philips – Proyecto Enlace**

para la toma de decisiones, administración segura de medicamentos, integración con equipos biomédicos, contar con funcionalidades académicas y de investigación clínica, interacción con otras instituciones tanto privadas como públicas y el cumplimiento de protocolos y estándares mundiales de procesos clínicos con la mayor calidad, seguridad y trazabilidad.

El proyecto Enlace tuvo en 2020 el inicio de la localización de las soluciones adquiridas en el país y en la institución, la adquisición de la infraestructura tecnológica, la conformación de los equipos de trabajo, el inicio del levantamiento de los procesos, y la adherencia a las mejores prácticas asistenciales y administrativas que lograremos tener al culminar el proyecto.

Por otro lado, el área de Tecnología Informática tuvo entre sus más grandes desafíos este año, garantizar la prestación de todos los servicios tecnológicos indispensables para el funcionamiento de la institución respondiendo oportunamente a las necesidades que surgieron por la pandemia. Gracias a la preparación con herramientas de colaboración virtual, se logró



garantizar la tele-operación de la organización sin traumatismos. Se destaca la habilitación de telemedicina interactiva y telexperticia, y la dotación de equipos y sistemas para llevarla a cabo, envío automatizado de los resultados de pruebas COVID-19, carga en línea de los datos de pacientes COVID-19, “dashboards” para seguimiento a la operación con estadísticas en tiempo real para la estrategia de atención, generación de información para las investigaciones clínicas que lleva a cabo la institución frente a la pandemia, formularios de seguimientos para pacientes COVID-19, infraestructura tecnológica y digiturnos para la nueva zona de atención en Urgencias, cambios y configuraciones de los sistemas de historia clínica y laboratorio para las pruebas de COVID-19, registro y control de las tomas de laboratorio a domicilio, acceso remoto a la historia clínica de parte de personal administrativo y asistencial.

La implementación de Telemedicina en la FSFB fue destacada en Latinoamérica por la empresa Microsoft debido a la rapidez con la que se llevó a cabo y la eficacia de los resultados obtenidos utilizando las herramientas de Office 365 que fueron adquiridas en años anteriores.



#### Evento virtual organizado por la institución

Por otra parte, se garantizó la continuidad de los eventos que habitualmente se realizaban de manera presencial y que por la pandemia tuvieron que ajustar su formato a la virtualidad, dando cubrimiento y transmisión de: dos simulacros de emergencias COVID-19, certificaciones virtuales de Centros de Cuidados Clínicos con la JCI, más de 140 Webinar médicos y de enfermería, 30 Comités de Mejoramiento Institucional y Al Día con la Fundación, entre otros, logrando así una audiencia total de aproximadamente 12.982 asistentes virtuales.

Para el Centro Hospitalario Serena del Mar, se realizó el acompañamiento y seguimiento continuo a las actividades del plan de trabajo de tecnología para su puesta en operación, entre ellas:

- Gestión de los proveedores de los sistemas tecnológicos que se han venido instalando y se instalarán.
- Nuevos desarrollos y pruebas en el sistema de historia clínica para cambios referentes a aspectos tributarios, planeación de la demanda, recepción de remisiones, entre otros.
- Desarrollos y pruebas de nuevas integraciones para los procesos de facturación electrónica, cardiología, monitoreo de signos vitales y sistema de radiología RIS/PACS, sistema de laboratorio LIS, sistema contable y tesorería, serialización de productos y robotización de farmacia.
- Cargue de tablas y parametrizaciones del sistema de historia clínica HIS ISIS.
- Análisis y selección de los servicios integrales de tecnología que se requieren para el funcionamiento del Centro Hospitalario, como por ejemplo administración de aplicaciones, administración de servidores, gestión de mesa de ayuda, entre otros.

- Instalación de infraestructura cloud para el ambiente de pruebas de HIS ISIS e instalación de infraestructura on-premise (en las instalaciones del Centro) para la salida en producción del hospital.

Paralelamente, se llevaron a cabo diferentes iniciativas en los campos de infraestructura tecnológica, inteligencia de negocios, seguridad de la información, innovación y desarrollo:

- Adecuación y dotación de la infraestructura tecnológica para los diferentes proyectos informáticos y de infraestructura física de la institución, entre los que se encuentra: Clínica de Heridas, Sede de Atención Ambulatoria Calle 119, Urgencias, Imágenes Diagnósticas y Gastroenterología. Se llevó a cabo la evaluación, selección y contratación del nuevo proveedor del servicio de impresión, instalando e iniciando la prestación de servicio durante octubre, noviembre y diciembre. Este cambio le permitirá a la organización tener un mejor servicio, a menor costo y con mayor control de los procesos de impresión.

- Consolidación y documentación la arquitectura y repositorios de datos de la institución, insumo clave para el proyecto Enlace y parte fundamental de la estrategia de gobierno y gestión de la información, la cual a su vez se vio apalancada con la generación de 19 tableros críticos de información que permiten mejorar procesos de compras, ocupación por COVID-19, investigación, nutrición, consulta externa, facturación, atención al paciente, estadísticas vitales, cirugía, historias clínicas, dispensación de medicamentos y dispositivos, enfermería, entre otros. De los anteriores, se destaca la extracción de información para la evaluación de la calidad de historias clínicas enfocado a actualización de antecedentes, uso de siglas y proceso de avales de residentes e internos, esto permite que ahora la institución pueda hacer una revisión automatizada de todo el universo de historias clínicas procurando mejorar la calidad de la documentación y el correcto proceso de registro y avales médicos.
- Adicionalmente se atendieron 353 solicitudes que le permitieron a los servicios conocer la información originada por sus procesos y que permitió llegar a 420 re-



portes automáticos de los cuales los usuarios se pueden autoabastecer.

- Con la llegada de la pandemia, se multiplicaron los riesgos de ciberseguridad, fortaleciendo los sistemas de seguridad informática y adquiriendo soluciones de última tecnología, que aseguran los servicios de correo electrónico, nube, red interna y cifrado de información. Además, se realizó el aseguramiento del proceso de telemedicina y telexperticia implementando las mejores prácticas en seguridad de la información, y garantizando así que estos procesos sean seguros, confiables y privados para nuestros pacientes. Cabe resaltar que se logró el cierre del 30% restante de las brechas del análisis de vulnerabilidades del 2019, y a su vez, se realizó el seguimiento y monitoreo del sistema de protección de datos personales garantizando el cumplimiento normativo.
- Se culminaron 25 proyectos de soluciones informáticas e integraciones en diferentes servicios, apuntando a un mejor servicio con seguridad y eficiencia, beneficiando a distintas áreas de la institución.
- Se habilitó una arquitectura de servicios en la nube que permitió la conexión de nuestra historia clínica con servicios externos como: el agendamiento web desde la creación de pacientes hasta la reserva de citas, el registro de

tamizaje de caídas integrada al aplicativo de seguimientos ambulatorios, integración con proveedor externo para facilitar el reabastecimiento y control de inventarios de medicamentos, información para el diligenciamiento del consentimiento informado y posterior firma digital.

- Se trabajó en la implementación del software de seguimientos hospitalarios y ambulatorios en los servicios, con el fin de disminuir manualidades digitalizando procesos de generación de información para la gestión de nueve de ellos: Centro de Obesidad, Clínica de Heridas, Hidrocefalia con Presión Normal, Clínica del Dolor, Tele Consulta, Tamizaje Respiratorio, Clínicas Urológicas y Epidemiología.
- Se llevaron a cabo 136 cambios en el sistema de historia clínica y contable, para una mayor eficiencia administrativa y asistencial.

Por último, se destaca la finalización de año con 2.333 usuarios de correos electrónicos, 1.670 equipos de cómputo y 336 impresoras y se garantizó la estabilidad y continuidad de la operación con un índice de disponibilidad del 99,97%, permitiendo a los colaboradores y pacientes contar oportunamente con los recursos tecnológicos e informáticos requeridos para la prestación segura y eficaz de los servicios de salud.

## V. Gestión Jurídica

---

En medio del inmenso desafío que significó la llegada del COVID-19 a nuestro país, a nivel legal la gestión de la ambidiestralidad se reflejó en la intervención institucional de los asuntos de impacto legislativo y contractual, y en las asesorías para la gestión clínica y administrativa que requería el Hospital Universitario.

Paralelamente a la gestión jurídica recurrente, durante la pandemia se realizó una atención sólida, contundente y pertinente de la gestión contractual que se requería para la mejor protección coyuntural de los intereses de la FSFB. Se realizó también el apoyo requerido en donaciones, en la estructuración de acuerdos de colaboración con entidades que se volcaron a apoyar a la FSFB, la lectura legislativa proactiva y materialización de beneficios para el Hospital Universitario; lo cual representó un profundo trabajo institucional que tuvo todo la asesoría y las garantías jurídicas necesarias.

Paralelamente, para garantizar el cumplimiento de la ley, de la normatividad interna y con el fin de asegurar el logro de la misión institucional en un marco de sostenibilidad legal, durante el 2020 la Oficina Jurídica continuó con la gestión de las diferentes



líneas de acción en las instancias de gobierno corporativo, la lectura del entorno legislativo, gestión contractual, atención de solicitudes jurídicas internas y externas, asesorías, y requerimientos judiciales y administrativos.

La transformación de la función legal como habilitadora de la sostenibilidad jurídica institucional se vio reflejada en varios frentes:

- Presencia y acompañamiento jurídico estratégico para el Centro Hospitalario Serena del Mar, concretando no solo

las funciones del mandato que tiene la FSFB como operadora, sino que también se realizó conjuntamente con otras áreas de la institución el análisis de los niveles de aseguramiento. Paralelamente, se realizó la transferencia de conocimiento en relación a los procesos y mejores prácticas de la Oficina Jurídica de la FSFB hacia la Coordinación Jurídica de este Centro Hospitalario.

- Junto a Tecnología Informática, se culminó la arquitectura del contrato marco con la empresa Phillips, del contrato de implementación y de las soluciones de interoperabilidad, de licenciamientos respectivos, y de actualización y soporte pertinentes para la implementación del nuevo modelo de historia clínica.
- En relación al fortalecimiento de la cultura institucional de equidad, inclusión, respeto y buen trato, la Oficina Jurídica estructuró el marco normativo institucional existente, consolidó las instancias y los resultados de cada una de éstas, y estructuró en informe final de la gestión realizada con los Comités designados por el alto gobierno fundacional para tal fin.
- La gestión jurídica estratégica implicó la presencia en diversas instancias institucionales y Comités, tales como el Comité Credenciales, Ética Médica y Conducta Profesional, Comité Corporativo de Ética en Investigación, Comité de Evaluación de la Calidad, Comité de Convivencia,

Comité de Buen Trato, Comité de Facturación y Cartera y Comité de Muerte Digna, entre otros.

- Se fortaleció el trabajo jurídico e interdependiente con las direcciones, subdirecciones y áreas transversales de la institución.
- A nivel de gestión contractual, el análisis, discusión, elaboración y gestión de los acuerdos de voluntades requeridos por las diferentes direcciones, gerencias y subdirecciones tuvo una especial relevancia durante el año. El 80% de la contratación continuó representada en la Subdirección Comercial, Educación y Gestión del Conocimiento, Salud Poblacional, Proyectos, Almacén y la Subdirección de Estudios Clínicos.
- De igual forma, la gestión de los acuerdos jurídicos necesarios para la viabilidad de los proyectos estratégicos institucionales se ejecutó desde la etapa precontractual para anticipar la viabilidad jurídica, la legislación pertinente, la justificación y el cumplimiento de los objetivos esperados por las áreas.
- Acompañamiento jurídico frente a investigaciones, visitas e inspecciones de las diferentes autoridades de inspección y vigilancia, lo que representa mayor confianza y firmeza en las posiciones institucionales.



## VI. Gestión Financiera

---

El año 2020 estuvo marcado por cambios estructurales que se derivaron en proyectos y estrategias llevados a cabo por la FSFB para cumplir con la misión de la organización, sin poner en riesgo la sostenibilidad financiera de esta. Los meses de enero y febrero permitieron continuar con la senda de crecimiento abierta en el año 2019; sin embargo, el inicio de la pandemia por COVID-19 en Colombia determinó un viraje en la forma que se realizaba la gestión financiera en la organización.

La institución, al ser una entidad privada sin ánimo de lucro del sector salud, debió cumplir con el importante reto de aumentar su capacidad de prestación de servicios en momentos en los que los hospitales en Colombia tuvieron una reducción de la demanda de sus servicios, lo cual se caracterizó por producir déficit operacional durante los meses de marzo, abril y mayo.

En abril se inició el entendimiento, definición y costeo de los servicios requeridos para atender pacientes con COVID-19 y simultáneamente, se fortalecieron las capacidades de

predicción financiera adecuando los modelos de pronóstico y epidemiológicos que se realizaban en el área de Salud Poblacional. Esto ha tenido vigencia y ha sido de gran utilidad incluso para la realización del presupuesto del 2021.

Adicionalmente, el detallado ejercicio de presupuestación, seguimiento, fortalecimiento de las herramientas analíticas y de gestión con las áreas responsables, dio cabida en el mes de abril al inicio de un proyecto de eficiencia en costos y gastos, que permitió tomar decisiones de manera oportuna, reduciendo el negativo impacto financiero originado por la pandemia.

Paralelamente, se inició un programa de protección del capital de trabajo y optimización de la posición de liquidez de la organización. Estos son algunos ejemplos de las medidas implementadas:

- Negociación con los bancos del pago de la postergación del servicio a la deuda durante el segundo trimestre de 2020.

- Renuncia a tomar descuentos financieros en pagos, extendiendo las fechas de plazo sin incumplir con los proveedores y la modificación de los niveles de aprobación de costos y gastos, siendo estos exclusivamente del nivel directivo de la FSFB.
- Gestión exhaustiva de donaciones realizada por la administración con el acompañamiento y liderazgo de los órganos de gobierno.

Así mismo, por medio de Findeter, se hizo uso de un cupo de endeudamiento para capital de trabajo por 6.000 millones de pesos en condiciones preferentes de mercado.

Para el mes de mayo, bajo el entendimiento de métricas y estadísticas de prestación de servicios, alineado a los indicadores de desempeño financiero, se inició un programa que buscó el fortalecimiento de lo que la FSFB definió dentro de su estrategia fundacional como ambidiestralidad en la prestación de servicios de salud. Se dedicó parte de la ca-

pacidad hospitalaria a atender los pacientes afectados por la pandemia, llegando en un momento del año a ser el 42,4% y fijando metas para la recuperación de volúmenes de atención en cirugía y servicios ambulatorios.

El resultado de estas y otras medidas, permitió la recuperación y generación de excedentes operacionales a partir de junio, encausando los resultados financieros al importante reto de seguir buscando acercarse a lo logrado en el año 2019. Este comportamiento permitió la reactivación de inversiones y el inicio del cambio de sistema *EHR-ERP* e inicio del desarrollo de la Torre Ambulatoria, asuntos que fortalecen el equilibrio entre la gestión estratégica de corto y mediano plazo. Para el cierre del año 2020, se retomaron los niveles de aprobación de costos y gastos existentes antes del inicio de la pandemia y se disminuyó el plazo de pago a proveedores llegando a niveles que permiten hacer uso de los descuentos financieros previamente negociados.

Continuando con el cumplimiento de los requerimientos que trajo para las Entidades Sin Ánimo de Lucro (ESAL) la Reforma Tributaria y la firma de la Ley 1819 en diciembre de 2016, durante los primeros tres meses del 2020, se desarrolló un trabajo relacionado con la documentación y preparación de sus capacidades, para dar cumplimiento a los requisitos exigidos por las ESAL para la permanencia en el Régimen Tributario Especial (RTE); así mismo, finalizando el primer trimestre del año se aprobó por parte del Consejo, el plan de inversiones del 2020, el cual se cumplió a cabalidad durante el año, haciendo uso de los excedentes de la organización en proyectos que permitieron, en un complejo año, aumentar la huella fundacional en asuntos relacionados con la actividad meritoria en salud.

En conjunto con la Revisoría Fiscal y el área de Auditoría Interna, hubo un permanente análisis de la capacidad de continuidad del negocio, fortaleciendo los procesos financieros y contables.

Por su parte, la preparación del Centro Hospitalario Serena del Mar para el inicio de su operación en 2021, requirió del desarrollo del modelo operativo financiero de largo plazo, el inicio de la construcción del presupuesto del primer año de operación y el costeo de los servicios a prestarse en dicho Centro Hospitalario. Estos insumos serán de gran relevancia para el inicio de procesos pre operativos tales como la contratación con aseguradores en salud, el despliegue de la estructura de gestión y la puesta a punto para el logro de los objetivos planteados.

Finalmente, el trabajo realizado por la institución y la gestión responsable de caja, permitieron el cumplimiento de los niveles de desempeño financiero (Covenants) derivados de los contratos de crédito con los Bancos Itaú, Davivienda y Bancolombia, en un año que trajo desafíos nunca imaginados para la gestión financiera de la FSFB.



## VII. Gestión de Donaciones

---

En 2020, la unión y la confianza de 347 aportantes marcaron la historia de la FSFB. El agradecimiento es permanente y absoluto. Cada una de las personas y organizaciones que nos apoyaron y confiaron en nuestros planes donando recursos para que la institución fuera vehículo de su filantropía, fueron fundamentales para responder a los desafíos que trajo la pandemia y seguir alcanzando los mejores desenlaces clínicos para nuestros pacientes, familias y cuidadores.

La estrategia de filantropía durante el 2020 se enfocó en dos grandes ejes: el *eje tradicional*, se centró en apoyar el desarrollo y fortalecimiento de los Centros de Cuidado Clínico, los servicios del Hospital Universitario, la investigación, la tecnología y la infraestructura. El segundo eje, nació en respuesta a la necesidad de enfrentar los retos por la pandemia por COVID-19 y para ello se lanzó la campaña “*Juntos Somos Más*”.

Se logró el recaudo de \$18.330 MM, equivalente al cumplimiento del 102% sobre la meta establecida. Este crecimiento se debe en gran parte, a la solidaridad recibida a partir de la

pandemia, lo cual permitió que el 87% de los recursos obtenidos, se destinaran al apoyo de la campaña “Juntos Somos Más”.

INDICADORES DE GESTIÓN	2020			2019	2018
	Juntos Somos Más	Eje Tradicional	Total	Eje Tradicional	Eje Tradicional
<b>Aportes</b>	\$16.033.114.194	\$2.307.230.564	\$18.340.344.758	\$3.918.084.167	\$2.674.231.380
<b>Compromisos</b>	\$16.571.071.252	\$1.727.857.425	\$18.298.928.677	\$2.997.179.471	\$3.563.168.902
<b>No. Aportantes</b>	297	50	347	41	42
<b>Retención Aportantes</b>	22%*	NA	56% (23)	55% (23)	NA

\*El 22% de los donantes (11) que nos donaron para el Eje Tradicional también nos hicieron aportes para la campaña de “Juntos Somos Más”

### Eje tradicional:

Los Centros de Cuidado Clínico jugaron un rol indispensable, especialmente a través de la gestión de aportes por la tradicional cena anual, que para el 2020 alcanzó compromisos por más de \$492 MM. La credibilidad y el trabajo dedicado que por más de 10 años ha logrado esta iniciativa en salud, siguió obteniendo gran apoyo de parte de empresas aliadas a la institución.



Cena virtual por el fortalecimiento de los Centros de Cuidado Clínico

El formato de la cena se adaptó a una versión digital en respuesta a la pandemia, logrando la participación de 27 empresas, con una tasa de retención del 82% respecto al año anterior. Estos resultados superan ampliamente a los mejores referentes en filantropía en Estados Unidos.

De igual manera, el trabajo de los departamentos médicos permitió la gestión de compromisos por \$1.020 MM, principalmente para adelantar nuevos proyectos de investigación y para apoyar la formación de médicos rurales, cumpliendo con el compromiso con la educación en Colombia. Es importante destacar la labor de los departamentos de Salud Mental, Neurología y Ortopedia, que lograron el 50% de los compromisos para el 2020. El 67% de las donaciones correspondieron a aportes empresariales y el 33% restante a personas naturales, dentro de los cuales se incluyen donaciones por parte de médicos de la FSFB.

### “Juntos Somos Más”

La pandemia ha mostrado la mejor cara de la filantropía a nivel mundial y la FSFB, gracias a la confianza depositada por los donantes, no ha sido la excepción. La solidaridad ha

permitido la movilización de recursos de diferentes sectores, empresas y personas dispuestas a apoyar de manera especial la misión de la Institución. El agradecimiento es inmenso, y la responsabilidad aún más, por esto nuestro compromiso sigue intacto y trabajamos día a día para servir al país y responder de manera proactiva a los desafíos que la pandemia nos enfrenta.

Varios hitos hacen parte ahora de nuestra historia:



- 1 Por primera vez logramos realizar una campaña pública de donaciones para buscar el apoyo no solo de empresas aliadas, sino de todo tipo de actores que lograran contribuir a nuestros esfuerzos para enfrentarnos a la pandemia por COVID-19. A través de esa gestión, se logró la vinculación de 297 aportantes, de los cuales el 73% correspondió a personas naturales y el 27% a em-

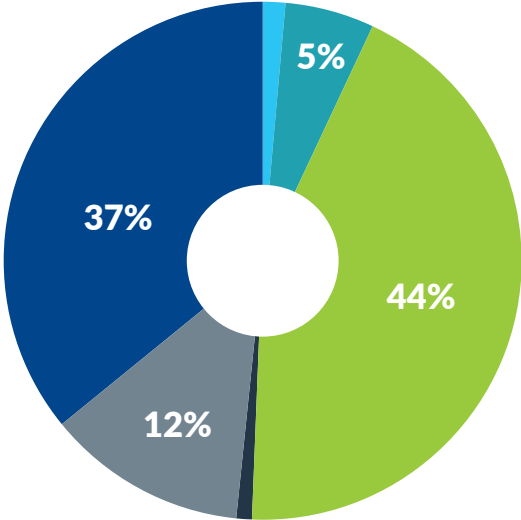
presas, fundaciones y asociaciones, mientras que en el eje tradicional esta tendencia fue totalmente opuesta ya que como se evidenció anteriormente, la mayoría de los aportes los realizan empresas.

- 2 El 64% de los aportantes fueron organizaciones no cercanas a la operación o al sector de la institución, lo que manifiesta una intención genuina por apoyar la salud en Colombia en momentos desafiantes y nuevamente, muestra una tendencia opuesta a los aportes del eje tradicional, que principalmente corresponden a aportes de proveedores cercanos a la operación de la institución.
- 3 La solidaridad también se hizo presente dentro de los equipos de trabajo. El 24% del total de aportantes, correspondió a los esfuerzos de médicos y colaboradores que decidieron unirse para apoyar esta campaña.
- 4 Por primera vez, logramos realizar una estrategia para abordar a los pacientes, y motivarlos para que a través de la organización encontrarán el vehículo para seguir cuidando la salud de las personas que más lo necesitan. La respuesta fue muy positiva, ya que el 8% de los donantes, fueron pacientes agradecidos.

Cada uno de estos aportes han permitido responder proactivamente y de manera organizada ante la contingencia por la pandemia y son un esfuerzo conjunto de todo el equipo de la FSFB, el cual nos permitió llegar contundentemente y de manera decidida a filántropos, organizaciones externas, aliados, proveedores, para seguir trabajando por la salud en Colombia y la región.

Cada uno de estos aportes han permitido responder proactivamente y de manera organizada ante la contingencia por la pandemia y son un esfuerzo conjunto de todo el equipo de la FSFB, el cual nos permitió llegar contundentemente y de manera decidida a filántropos, organizaciones externas, aliados y proveedores para seguir trabajando por la salud en Colombia y la región.

### DESTINACIÓN DE LAS DONACIONES



- Atención al paciente / Comunidades
- Cuidar a los que nos cuidan
- Fortalecimiento Hospital Universitario
- Insumos y medicamentos
- Serena del Mar
- Sin restricción





## VIII. Gestión de Proyectos estratégicos

---

La gestión de proyectos estratégicos resultan fundamentales para garantizar el crecimiento sostenido y efectivo de la institución, con proyección hacia el futuro, garantizando el cumplimiento de la misión fundacional. El año 2020 implicó poner en pausa algunos de los proyectos del portafolio y así mismo acelerar otros para responder con más fuerza a los desafíos que enfrenta la organización como prestadora de salud en medio de la pandemia por COVID-19.

La apertura del Centro Hospitalario Serena del Mar en Cartagena continúa avanzando, y se trabajó incansablemente para que este pueda brindarle a toda la región Caribe la mejor atención en salud, centrada en la persona y con los mejores desenlaces clínicos posibles. El año cerró



con más de 160 colaboradores vinculados, incluido el cuerpo médico, y se contó con los respectivos procesos de inducción y entrenamiento. Así mismo, se desarrolló la gestión documental y la implementación de los sistemas de información requeridos para la operación. Se iniciaron los procesos de licenciamiento, certificación y de autoevaluación para contar con la habilitación del Centro Hospitalario Serena del Mar e iniciar la operación en el primer trimestre de 2021.

Por otro lado, la FSFB siguió fortaleciendo sus servicios ambulatorios como preparación al desarrollo de la Torre Ambulatoria. Así, en el 2020 se reforzó la consulta externa con la Zona Familiar Celeste a partir del mes de octubre y está finalizando la construcción de dos salas de cirugía ambulatorias adicionales que se esperan terminar en el primer trimestre del próximo año. La Zona Familiar Celeste abrió nuevos servicios complementarios a la línea Materno Infantil como lo es el servicio de Vacunación. Además, permitió ampliar capacidad de consulta en esta misma condición clínica.

Ampliar vínculos con organizaciones amigas y cercanas a la institución será siempre uno de los objetivos de gestión. En ese sentido, cerrando el año, la FSFB terminó la construcción y dotación de un edificio donde compartirá espacios con la Fundación Cosme y Damián. A pesar de que cada uno tiene áreas independientes, es un paso adicional en el fortalecimiento de una relación de años con esta entidad. Además, estos espacios le permitirán a la institución reorganizar a los colaboradores que ocupan en la actualidad el lote donde se construirá la Torre Ambulatoria y generar espacios adicionales destinados a la construcción colectiva de ideas enmarcados por retos de innovación.

Conexo a lo anterior, pero en un marco de mediano plazo, está la materialización de la Torre Ambulatoria. Los diseños técnicos y arquitectónicos del proyecto se finalizaron en el transcurso del año. Las entidades correspondientes expedieron la resolución del plan de implantación para el proyecto y con esto adelantamos la radicación de las licencias de demolición y construcción. A inicios del 2021, se

iniciará la construcción del sueño y expansión ambulatoria de la FSFB.

En otro frente de acción, la pandemia demostró la necesidad que tiene el país de aumentar la prestación de servicios de calidad y alta complejidad en algunas zonas. En ese sentido, la alianza con la Fundación Tatamá se fortaleció en el 2020. La consecución de recursos por medio de la movilización ciudadana y grandes empresas avanzó positivamente. Sin embargo, los avances más relevantes estuvieron relacionados con una revisión conjunta y de fondo del proyecto a la luz de los aprendizajes derivados de la pandemia. No obstante, la coyuntura del año ha ratificado de manera colectiva la ilusión de poner en funcionamiento un hospital de alto nivel de complejidad para la región del Eje Cafetero.

Transversal a estos proyectos y con el ánimo de apalancarlos en sus horizontes de tiempo, la institución avanzó en su estrategia de transformación digital. En el frente de transformación de acceso, se logró empoderar a los pacientes



para que realicen su agendamiento de citas y procedimientos a través de un nuevo portal que los habilita para realizar este proceso desde cualquier lugar. Este proceso fue soportado por un avance significativo en la sistematización de información de convenios, logrando que la mayoría de los servicios de Consulta Externa, procedimientos menores e Imágenes Diagnósticas de Radiología convencional estén al aire.

A su vez, se dio la puesta en marcha al nuevo proceso digital para envío y firma digital de consentimientos informados y pagarés, beneficiando en una primera fase a las consultas de Telesalud y al servicio Cirugía Programada. Finalizando el año se logró una nueva experiencia de pagos en línea para nuestros pacientes a través del portal de la institución, un nuevo componente de auto servicio para pago con datafonos a través de los módulos de servicio en la Sede Osteomuscular de la Calle 123 y la fase 1.5 del aplicativo central de autorizaciones.

Buscando acelerar el ritmo de nuestra transformación digital, se reconfiguró la estructura con el fin de responder a la velocidad del mercado y nuevas expectativas del consumidor. Esta estructura quedó formalizada e implementada en el último bimestre del año robusteciendo los equipos de tecnología y transformación digital.

Transversal a estos proyectos y con el ánimo de apalancarlos en sus horizontes de tiempo, la institución avanzó en su estrategia de transformación digital. Con el propósito de mejorar la fluidez y experiencia del paciente, se gestionó un portafolio de iniciativas encaminadas a aliviar la carga administrativa de pacientes y familias, facilitar su acceso, mejorar la asertividad y oportunidad en el diagnóstico y tratamiento. Así mismo, busca mejorar la eficiencia en los procesos internos disminuyendo la manualidad y aprovechando nuevas tecnologías para aumentar el valor. El análisis de la información empieza a ser un pilar cada vez más importante en los proyectos hacia adelante.

## IX. Gestión de Riesgo

---

Durante el 2020, las actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de Riesgos estuvieron enfocadas en seguir ampliando el alcance y fortalecimiento de la integración sistemática y ordenada de unidades de Riesgo, pasando de 48 totalmente cerradas a 60 a cierre de 2020. Se continuó con la implementación metodológica del modelo basado en la norma técnica ISO 31.000, que busca apoyar cada uno de los procesos en la implementación práctica del modelo y seguimiento de los riesgos con el objetivo de mantener una adecuada gestión y control.

Dentro de las nuevas inclusiones se destacan por su importancia unidades como los Centros de Cuidado Clínico de Diabetes Mellitus, Infarto Agudo de Miocardio, Artritis Reumatoide y el Centro de Estudios Clínicos.

Paralelamente, y en medio de la coyuntura por el COVID-19, se integraron y revaloraron las matrices de riesgos administrativas y asistenciales tomando en cuenta las diversas variables relacionadas con la situación y para cada una de

ellas se han realizado los distintos controles, liderado por las áreas encargadas de gestionar el riesgo en la institución: Gestión Clínica, Vigilancia Epidemiológica y Seguridad y Salud en el Trabajo. Los tres objetivos fundamentales fueron:

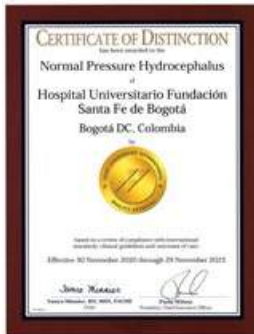
- Prevención de contagio de COVID-19 durante el proceso de atención a pacientes y sus familias.
- Prevención de contagio de COVID-19 del personal asistencial, administrativo y de apoyo.
- Adherencia a guías de práctica clínica y estándares operacionales de atención.

Frente al Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT), se aplicaron todos los protocolos establecidos en la política institucional con el objetivo de prevenir la materialización del riesgo asociado, particularmente en lo relativo al flujo de recursos derivado de donaciones.



# 8

## Distinciones y reconocimientos



## Recertificación de Centros de Cuidado Clínico

Los Centros de Cuidado Clínico de Artritis Reumatoide e Hidrocefalia con Presión Normal fueron recertificados por parte de la Joint Commission International, entidad estadounidense que se encarga de desarrollar y evaluar estándares superiores de calidad y seguridad para la atención de pacientes en instituciones prestadoras de servicios de salud.

## Certificación de Centros de Cuidado Clínico

La Joint Commission International (JCI) certificó a los Programas de Diabetes Mellitus y Cáncer de Próstata de Manejo Quirúrgico como nuevos Centros de Cuidado Clínico. A la fecha la institución completa 14 certificaciones y se consolida como la institución, por fuera de Estados Unidos con más Centros.

## Primer Puesto Galardón a la Excelencia en Nutrición Hospitalaria

El Galardón a la Excelencia en Nutrición Hospitalaria, organizado por la Organización para la Excelencia de la Salud (OES), entregó al Hospital Universitario FSFB el primer puesto de este galardón, que contó con la participación de 22 instituciones a nivel nacional. Así, ratificamos una vez más nuestro compromiso como modelo de innovación y mejoramiento continuo de la nutrición hospitalaria, por medio de la evaluación de ocho estándares, teniendo en cuenta parámetros de enfoque, implementación, resultado y mejoramiento.



## **Accreditación en Alta Calidad para el Programa Académico de Especialización en Anestesiología**

El Programa de Especialización en Anestesiología de la Universidad El Bosque y la FSFB recibió en el mes de julio la Acreditación en Alta Calidad por parte del Ministerio de Educación Nacional; resolución que acredita la calidad del programa académico, su organización, funcionamiento y el cumplimiento de su función social constituyéndose en instrumento para el mejoramiento de la calidad de la educación superior.

Para el Departamento de Anestesiología de la FSFB esta acreditación es un paso más en el cumplimiento de la misión de la institución, brindando un servicio de valor superior y cuidado especializado con altos estándares de calidad en asistencia clínica, educación e investigación; con un equipo humano comprometido, respetuoso, responsable y honesto.

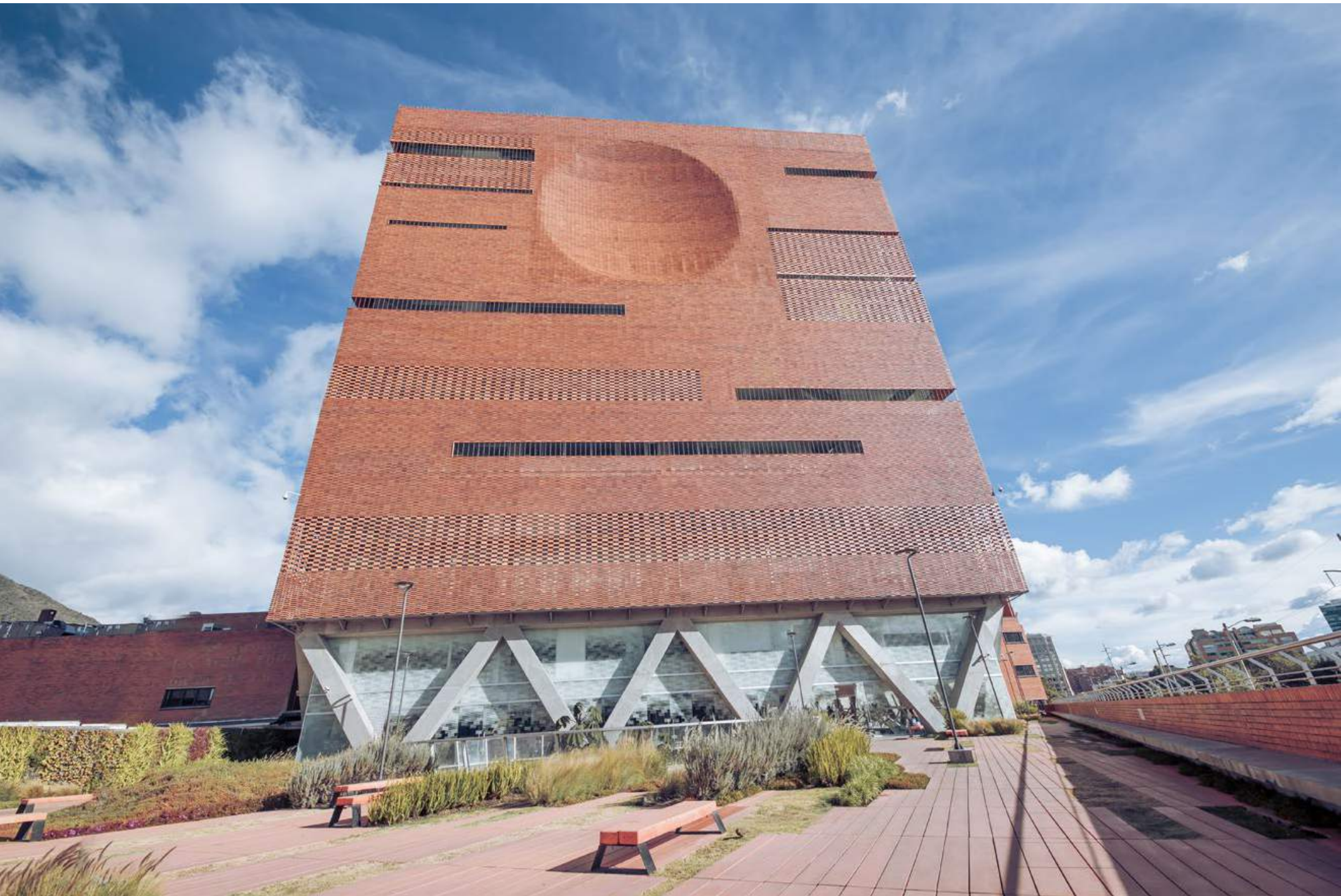
## **Accreditación de la Red Europea Global de Alergia y Asma al Centro de Referencia y Excelencia en Urticaria FSFB**

La Red Europea Global de Alergia y Asma cuenta con el programa para el desarrollo, interacción y acreditación de centros de referencia y excelencia en áreas especiales de alergia, dentro del cual se encuentran los centros de referencia y excelencia en urticaria (UCARE por sus siglas en inglés).

La Unidad de Alergia de la FSFB, junto a la Facultad de Medicina de la Universidad de los Andes, presentó su trabajo y equipos a esta acreditación que evalúa el cumplimiento de 32 requisitos, obteniendo como resultado la acreditación del segundo Centro de Referencia y Excelencia en Urticaria en Colombia.

## **Accreditación de la American Collage of Radiology (ACR) en modalidad Medicina Nuclear**

En el primer semestre del año, la ACR acreditó al Departamento de Imágenes Diagnósticas de la institución por sus altos estándares de calidad en imágenes en la modalidad de medicina nuclear.



La ACR es una asociación médica profesional con más de 39.000 miembros entre radiólogos, estudiantes de medicina, físicos médicos y radioncólogos, que vela por servir a los pacientes y a la sociedad facultando a los miembros para mejorar la práctica, la ciencia y las profesiones relacionadas con la atención médica radiológica. La acreditación ACR es reconocida como el estándar de oro en imágenes médicas, demostrando el compromiso de brindar la atención más segura y de mejor calidad posible.

### **Reacreditación de la American Collage of Radiology (ACR) en modalidad mamografía**

En el segundo semestre del año, la ACR reacreditó al Departamento de Imágenes Diagnósticas de la institución por sus altos estándares de calidad en imágenes en la modalidad de mamografía.

La ACR es una asociación médica profesional con más de 39.000 miembros entre radiólogos, estudiantes de medicina, físicos médicos y radioncólogos, que vela por servir a los pacientes y a la sociedad facultando a los miembros para mejorar la práctica, la ciencia y las profesiones relacionadas con la atención médica radiológica. La acreditación ACR es reconocida como el estándar de oro en imágenes médicas, demostrando el compromiso de brindar la atención más segura y de mejor calidad posible.

### **DNA Paris Design Awards – Categoría “Architecture-Hospitality” para el Hospital Universitario**

El edificio de Expansión del Hospital Universitario FSFB, diseñado por el arquitecto Giancarlo Mazzanti y su equipo, fue escogido como ganador en la categoría “Architecture-Hospitality” del premio internacional DNA Paris Design Awards en la edición del 2020.

Los premios DNA Paris Design Awards reconocen los diseños en las disciplinas de arquitectura, diseño de interiores, diseño de paisajes, diseño gráfico y diseño de productos; premiando a los mejores diseñadores del mundo y el trabajo de arquitectos y diseñadores internacionales, que mejoran la vida cotidiana a través de un diseño práctico e innovador.

## **RTF Architecture Awards 2020 - Mejor construcción institucional por el Edificio de Expansión del Hospital Universitario**

En el mes de octubre, se revelaron los ganadores de los RTF Architecture Awards 2020, premios realizados anualmente que tienen como objetivo identificar y promover trabajos destacados en arquitectura y diseño en todo el mundo, a través de un jurado internacional compuesto por académicos, representantes de medios de comunicación, profesionales del diseño creativo y experimentados emprendedores.

Este año, el arquitecto Giancarlo Mazzanti y el Equipo Mazzanti fueron los ganadores de la categoría construcción institucional por el Edificio de Expansión del Hospital Universitario FSFB.

## **Ranking las EPS e IPS con mejores resultados en la gestión del riesgo de enfermedades de alto costo – Primer puesto en categoría de IPS grande con los mejores resultados de gestión del riesgo en artritis**

El ranking 2020 de las EPS e IPS con mejores resultados en la gestión del riesgo de enfermedades de alto costo entregó a la FSFB y al Centro de Cuidado Clínico de Artiritis Reumatoide el primer lugar en la categoría de IPS grandes con los mejores resultados de gestión del riesgo en artritis.

Este reconocimiento lo entrega la Cuenta de Alto Costo, organismo técnico no gubernamental del Sistema General de Seguridad Social en Salud de Colombia que vela por de vigilar, evaluar y medir la gestión de las enfermedades de alto costo en el país.

## **Reconocimiento en los “WSO Angels Awards” para el Centro de Cuidado Clínico de Ataque Cerebrovascular**

Este año, el premio fue recibido con el estatus platinum en los dos primeros cuartiles del año, entregado en el marco del Congreso Mundial de ACV, que organiza la European Stroke Organization y la World Stroke Organization.

Este reconocimiento destaca los mejores resultados de los Centros Hospitalarios a nivel internacional que se han sometido a una medición para demostrar la calidad de su atención por medio de siete estándares de desenlaces médicos. Estos medibles incluyen los tiempos de ejecución para el tratamiento de los pacientes, el uso de medicamentos tempranamente como la aspirina, uso de anticoagulantes, el traslado a la unidad de ACV, entre otros.



# 9

## Participación nacional e internacional

En 2020, la FSFB continuó contribuyendo desde sus diferentes áreas en el desarrollo y progreso del sistema de salud colombiano, participando activamente en actividades y eventos de gran relevancia para el sector a nivel nacional e internacional.

En el mes de noviembre, la institución organizó la tercera jornada “CEO - DAY” en el marco del Foro de Calidad de la OES, en donde se abordaron temas como el proceso de cómo tener un sistema de salud centrado en el usuario. Allí se contó con una agenda exclusiva que tuvo la participación de 72 dirigentes del sector público, privado, industria farmacéutica y académica de la salud.

A nivel Internacional, la institución participó en diversos eventos de promoción virtuales. En el mes de marzo, participó en el evento ITIC Américas en San Juan de Puerto Rico, uno de los eventos más importantes de la industria de seguros de viajes que reunió a más de 200 profesionales de la



#### Presencia en evento ITIC Américas

\*Esta foto se realizó en los primeros días de marzo, por esta razón no se utiliza el tapabocas.



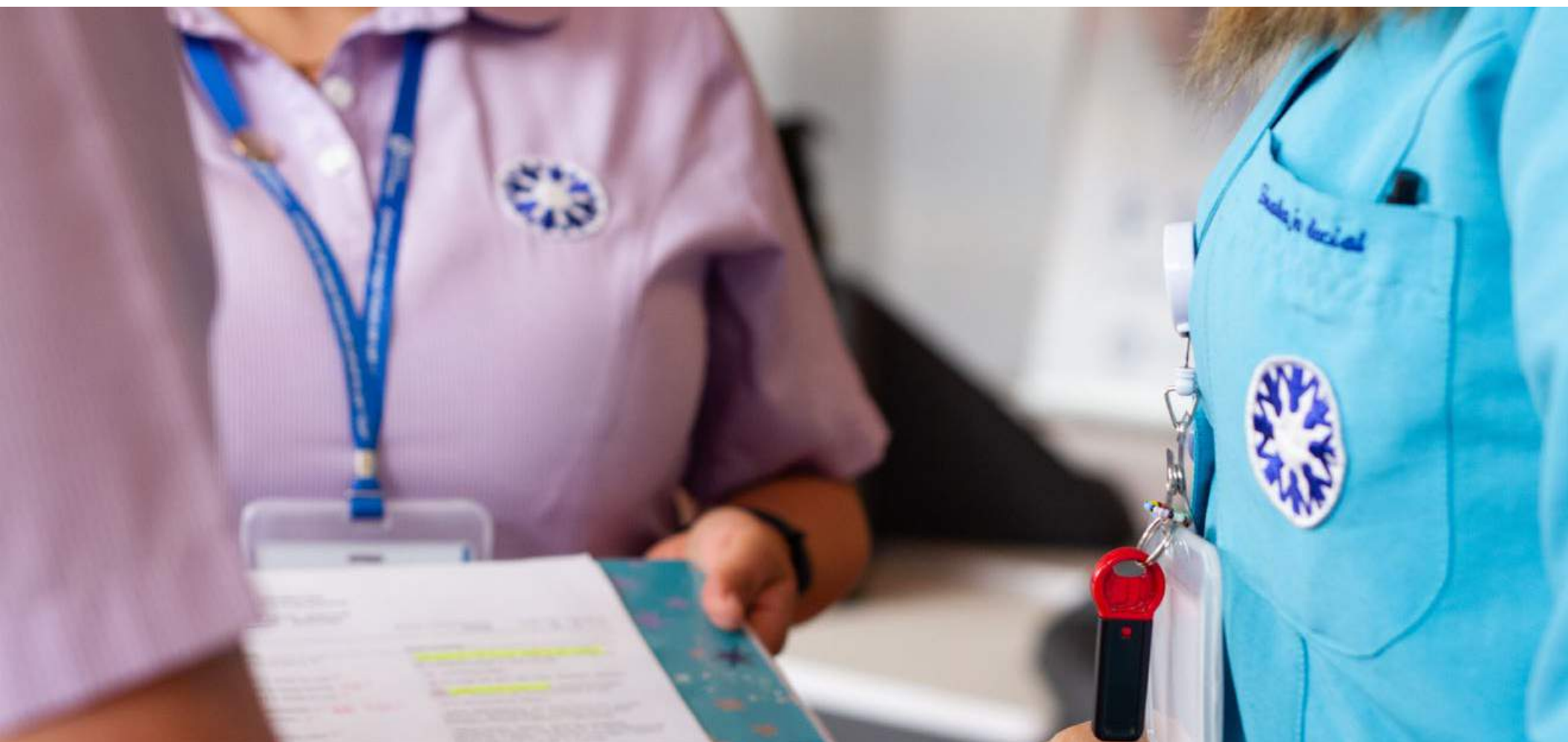
industria. Hemos participado en este evento en los últimos 3 años y los resultados se han visto reflejados en nuevos convenios internacionales y por lo tanto nuevos pacientes para el Hospital Universitario. En 2020, también estuvimos presentes con el Centro Hospitalario Serena del Mar.

Adicionalmente, hicimos parte el Primer Foro Virtual de Salud con la doctora Ana Cristina Montenegro como conferencista en la charla “La importancia en el estilo de vida, la dieta y el ejercicio para el colombiano que vive en los Estados Unidos”, la cual contó con más de 3.800 asistentes virtuales. El foro se realizó gracias al apoyo del Consulado de Miami y Procolombia.

También participamos en el Congreso Ortopedia del Caribe (TCOS) con el doctor Camilo Soto, en donde se expuso el tema de salvamento de extremidades, conferencia dirigida a 40 ortopedistas del Caribe.







# 10 | Resultados Financieros

A pesar del impacto en ocupación y demanda de servicios ambulatorios derivado de la pandemia por COVID-19, los resultados financieros de la FSFB fueron positivos.

Al inicio del 2020, se esperaba tener un incremento en los ingresos cercano al 10%, lo cual se logró durante los dos primeros meses del año. Una vez inició la cuarentena preventiva obligatoria, el impacto financiero fue negativo dada la dramática reducción de la demanda de servicios entre los meses de marzo, abril y mayo, a tal punto que los ingresos alcanzaron a estar un 26% por debajo de lo presupuestado hasta ese momento y un 20% por debajo de los ingresos registrados en el mismo periodo del año 2019. Posteriormente, gracias a estrategias planteadas por la organización que buscaban reactivar los servicios y adicionalmente dado el incremento de la atención de pacientes con COVID-19, al finalizar el 2020, el decrecimiento en los ingresos operacionales fue de tan solo el 6.7% frente al 2019 y un 15% por debajo frente de la meta presupuestal planteada antes de la emergencia.

Se destaca que esta recuperación en el segundo semestre del año se concretó en gran medida por el impulso que

se dio con la ampliación de la capacidad de camas de hospitalización y unidades de cuidado intensivo, con el fin de atender la alta demanda de pacientes con COVID-19 producto del déficit local existente. Paralelamente, se trabajó en transmitir confianza a las personas, para que continuaran con el cuidado de la salud.

Adicionalmente, el 2020 se destacó por la ágil implementación de exitosas estrategias de ahorros de costos y gastos, resultado de un proyecto que inició en marzo. Lo anterior permitió que el margen bruto tan solo se deteriorara en 6 puntos porcentuales, a pesar de la disminución de los ingresos y del incremento en consumo de elementos de protección, así como los cerca de 300 colaboradores adicionales que se contrataron para soportar el crecimiento de la capacidad y que debieron mantenerse disponibles durante todo el 2020. De esta forma, el margen bruto de la FSFB se situó en el 23.1% en 2020 menor al cierre de 2019 que había sido de 29.2%.

Contrario al continuo deterioro del sector salud, la FSFB logró mantener estables sus condiciones de recaudo y rotación de la cartera. Sin embargo, la presencia de actores de alto riesgo de cartera ocasionó un incremento en la provisión total,

llegando a tener un saldo en el balance general de fin de año de \$45.400 millones de pesos. Lo cual afecta de manera seria la capacidad de servir al país, impidiendo una dinámica de crecimiento mayor y son la expresión de una preocupación creciente con el sistema de salud y con el incumplimiento de las responsabilidades de algunas empresas promotoras de salud en su función de pagadores.

A pesar del incremento en la provisión de cartera, el continuo despliegue y profundización de la estrategia, junto con una estricta gestión de control de gastos operacionales, permitió lograr que estos se redujeran en un 2.4% frente al 2019, lo cual ayudó a que el deterioro en el margen operacional no fuera mayor. De esta manera el margen operacional paso 14.5% en 2019 a 7.8% en 2020.

El resultado neto se vio apalancado por la cifra histórica de donaciones dentro de la FSFB, así como la valorización de activos de inversión. Así que, al cubrir gastos financieros y otros gastos, se logró cerrar el año con un margen neto del 12%, cifra superior al margen operacional y tan solo 1.8 puntos porcentuales por debajo del margen neto registrado en el 2019.

A mediados del 2020 se optó por tomar un crédito el cual incrementaba el pasivo financiero en \$6,000 millones de pesos. Sin embargo, dada la estabilización en los resultados financieros del último trimestre, se realizó un prepago a la deuda adquirida por el proyecto de expansión por este mismo valor; de esta manera el saldo de obligaciones financieras cerró en \$96.892 millones de pesos, continuando así con el cumplimiento de las obligaciones financieras de la FSFB. Todas las estrategias planteadas en el 2020 permitieron mejorar la posición de liquidez de la organización, al pasar de \$63.876 millones de saldo en caja de 2019 a \$85.005 millones y la continuación en la reinversión de excedentes en proyectos estratégicos fundacionales.

En conclusión, los resultados financieros de la FSFB permitieron fortalecer su capacidad de impacto en la actividad meritoria en salud: entregar más y mejores servicios de valor superior al país en un momento único de la historia, contribuir al mejoramiento de su salud individual y colectiva y, al mismo tiempo, cumplir con todas sus obligaciones con colaboradores, proveedores, financiadores y autoridades distritales y nacionales, para garantizar su contribución social futura.

Estado de resultados	Dic- 19	Presupuesto Dic- 20	Dic- 20
Ingresos Operacionales	509,063	558,382	474,737
Costos	360,603	390,924	365,004
Excedente Bruto	148,460	167,458	109,733
Gastos Administrativos	74,713	85,619	72,926
Excedente Operacional	73,748	81,839	36,807
Otros Ing. - Otros. Egre.	-3,440	-7,803	20.021
Excedente Neto	70,308	74,036	56.828

Estado de resultados	Dic- 19	Dic- 20	Variación	%
Activos	732,366	810,512	78,146	10.7%
Pasivos	195,966	200,885	4,919	2.5%
Fondo social	536,400	609,627	73,227	13.7%





# 11

## Evolución previsible de la FSFB

Para el 2021, el avance de la Fundación Santa Fe de Bogotá por entregar más y mejor salud para el país y la región se fortalecerá. Prevemos la evolución de nuestra estrategia por condiciones clínicas, al tiempo que aseguraremos nuestra capacidad de ambidiestralidad en la gestión, para así continuar atendiendo y sirviendo al país en la mitigación de la pandemia, sin dejar de servir a individuos y comunidades para cuidar de sus necesidades usuales de salud.

La atención a la pandemia implicará asegurar las capacidades para expandirnos en la atención de pacientes con COVID-19, al tiempo que sumaremos para que el país alcance modelos exitosos de vacunación.

Respecto a la atención de las condiciones de salud usuales, prevemos estrategias para recuperar los niveles alcanzados en el 2019 a través de líneas de servicio agrupadas por condición clínica, apalancadas por proyectos y actividades en los campos de educación formal, continuada, transferencia de conocimiento y salud poblacional. De esta manera,

generaremos mayor valor en los servicios, garantizando sostenibilidad y prosperidad en esta época de pandemia.

La reinversión de todos sus recursos y esfuerzos se realizará en proyectos estratégicos y de crecimiento, y reflejará un compromiso integral con foco en las condiciones de salud que más preocupan a los ciudadanos, implementando modelos innovadores, digitales e integrales, centrados en la persona con proyección poblacional.

En este sentido, la FSFB prevé el inicio de la construcción del proyecto de Servicios Ambulatorios que contará con un modelo de atención completo, y avanzará en el detalle de la planeación de la siguiente etapa de expansión del Hospital Universitario.

En paralelo, y para replicar el modelo de intervención en salud, iniciará de forma ordenada, segura y progresiva la operación del Centro Hospitalario Serena del Mar en Cartagena. Igualmente, se espera completar la estructuración definitiva

del proyecto Centro Hospitalario Tatamá, un hospital de alto nivel de complejidad, ubicado en el Eje Cafetero, que cuidará de la salud en el occidente del país.

La FSFB fortalecerá sus alianzas nacionales e internacionales y asegurará algunas nuevas, realizando una activa gestión de conocimiento. La continua implementación de altos estándares de prestación de servicios individuales y colectivos, y de educación en salud continuarán siendo un derrotero, al tiempo que se realizarán referenciacines locales y globales para impulsar el aprendizaje de la organización y para el sector.

La institución seguirá su cuidadosa y proactiva lectura del entorno sectorial, tanto nacional e internacional, para enfrentar los retos y oportunidades derivados de la situación mundial de las renovadas tendencias de la industria, y de la dinámica en los mercados de la salud en Colombia y la región. Entre los aspectos que seguramente marcarán las actividades están la evolución de la pandemia, el desarrollo y disponibilidad

de vacunas, la fuerte tendencia de la digitalización, y los cambios en modelos descentralizados de servicios.

El entorno sectorial y su Sistema General de Seguridad Social en Salud y el desarrollo económico y social del país generarán variables que impactarán el desempeño de la FSFB. El sector seguramente debatirá sobre posibles reformas que se espera procuren mayor foco en la calidad de los servicios, acceso equitativo, construcción de confianza de la ciudadanía, competitividad y sostenibilidad. Es evidente que una evolución que busque esos objetivos superiores implicará una mejor articulación entre los actores del sector y del sistema, con profunda concentración en las necesidades de los ciudadanos.

En este espacio cerramos honrando, reconociendo y exaltando la vida de las personas que han sido víctimas de la pandemia. Confiamos con optimismo que superaremos esta etapa y vemos en un futuro próspero para el país y nuestra sociedad.





## **Cumplimiento de normas de propiedad intelectual y derechos de autor**

La FSFB cumple estrictamente con lo estipulado en la Ley 603 del 2000 sobre propiedad intelectual y derechos de autor, referente al software instalado en sus equipos de cómputo. Durante el año 2019, al igual que en los años anteriores, la Gerencia de Tecnología Informática y Comunicaciones adelantó un programa de revisión y verificación del software instalado en los equipos de la Institución, al mismo tiempo recordó a todos los colaboradores la importancia del correcto uso de estos instrumentos de trabajo.

## **Cumplimiento de la Ley de Habeas Data**

Con el fin de dar cumplimiento con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, la Fundación Santa Fe de Bogotá ha venido desarrollando durante los últimos años, actividades orientadas a garantizar el derecho en materia de tratamiento de datos personales. En consecuencia, luego de adelantadas estas actividades, la institución cumple plenamente con las disposiciones vigentes que regulan la materia.

## **Cumplimiento de los aportes patronales**

La FSFB se encuentra al día en el pago de las prestaciones sociales, los aportes al Sistema General de Seguridad Social y Parafiscales, de acuerdo a lo estipulado por la normatividad vigente incluidos los tiempos y forma de pago.

## **Cumplimiento reporte indicadores a la Superintendencia Nacional de Salud**

La FSFB cumple a cabalidad con el art. 87 de la ley 1676 de 2013 permitiéndole a sus proveedores y acreedores el flujo de información con respecto a sus facturas de ventas.

## **Cumplimiento de la libre circulación de facturas**

La FSFB cumple a cabalidad con el Art. 87 ley 1676 agosto 20 de 2013 permitiéndole a sus proveedores y acreedores el flujo de información con respecto a sus facturas de ventas.

### **Cumplimiento con la obligación de expedir facturación electrónica**

La FSFB, en el año 2019 empezó a emitir las facturas por concepto de prestación de servicios de forma electrónica, cumpliendo con lo previsto en el Decreto 2242 de 2015 y el Decreto 1625 de 2016.

### **Cumplimiento y actualización de las Normas Internacionales de Información Financiera, NIIF 9.15 y 16**

La FSFB a partir de enero de 2018 reconoció e implementó la adopción obligatoria de la NIIF 9 “Instrumentos Financieros”, y la NIIF 15 “Reconocimiento de Ingresos Procedentes de Contratos con Clientes” las cuales tienen un impacto importante no solo en temas contables, sino también en procesos y sistemas de información. Adicionalmente reveló en sus estados financieros el impacto de la NIIF 16 “Tratamiento Contable de los Arrendamientos” que iniciará la adopción obligatoria a partir de enero de 2019

### **Cumplimiento en el Reporte de Información a la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF) y Superintendencia Nacional de Salud**

Con base en la normatividad vigente y en especial lo descrito en la circular 0009 del 21 de abril de 2016 de la Superintendencia Nacional de Salud, la Fundación Santa Fe de Bogotá, durante el año 2019 presentó dentro de los periodos establecidos todos los reportes requeridos por la UIAF y la Superintendencia Nacional de Salud.



# 12 | Glosario

**ACV:** Accidente Cerebro-Vascular. Lesión en el cerebro ocasionada por la interrupción de la irrigación sanguínea.

**Arte-Sano:** Boletín de la Fundación Santa Fe de Bogotá para pacientes, cuidadores y familias. C4: Centro de Centros de Cuidado Clínico. Es un programa de salud manejado por un equipo interdisciplinario que se especializa en el manejo de una enfermedad o procedimiento específico. La Fundación Santa Fe de Bogotá cuenta con doce Centros de Cuidado Clínico certificados por Joint Commission International.

**CHSM:** Centro Hospitalario Serena del Mar.

**Cirugía Robótica:** Cirugía asistida por robot a través del Sistema Quirúrgico Da Vinci, la cual permite superar las limitaciones propias de la cirugía abierta y laparoscópica, potenciando en términos de visión, precisión y control las habilidades del cirujano.

**Condiciones Clínicas:** Integración de procesos en donde, agrupados por condiciones similares, se logra un mejor flujo y atención del paciente.

**Enlace:** Proyecto de soluciones de Historia Clínica Electrónica, ERP e Interoperabilidad, el cual transformará a la institución en sus principales procesos asistenciales y administrativos y entregará interoperabilidad entre los sistemas de información.

**Embarazados todos por la vida:** Plataforma digital de

consulta sobre control prenatal, identificación de signos de alarma, derechos sexuales y reproductivos, lactancia materna y cuidados de la madre y el bebé.

**EPS:** Entidades promotoras de Salud.

**ESAL:** Entidades Sin Ánimo de Lucro

**FSFB:** Fundación Santa Fe de Bogotá.

**FSFB + Cerca:** Centros Médicos y de Atención Prioritaria ubicados en centros comerciales de Bogotá.

**Great Place To Work:** Empresa global de investigación, asesoría y capacitación que ayuda a las organizaciones a identificar, crear y mantener excelentes lugares de trabajo a través del desarrollo de culturas de lugares de trabajo confiables. Háblalo.com.co: Plataforma digital sobre temas de salud emocional, con información sobre cómo aumentar tu bienestar emocional y estrategias prácticas para regular emociones.

**Glosa:** No conformidad que afecta en forma parcial o total el valor de la factura por prestación de servicios de salud, encontrada por la entidad responsable del pago durante la revisión integral, que requiere ser resuelta por parte del prestador de servicios de salud.

**IAMII:** Instituciones Amigas de la Mujer y la Infancia Integral.

**ICCAL:** Instituto de Cáncer Carlos Ardila Lülle.

**Icontec:** Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación.

**Infofe:** Herramienta con la que cuenta la FSFB, que le permite gestionar, evaluar, medir y orientar los procesos organizacionales, así como realizar una gestión integral de desarrollo de los miembros de la organización.

**ISQua:** International Society for Quality in Health Care.

**JCI:** Joint Commission International. Ente evaluador internacional.

**JHI:** Johns Hopkins International.

**NPS:** Net Promoter Score. Indicador que propone medir la lealtad de los clientes de una empresa basándose en las recomendaciones.

**OES:** Organización para la Excelencia en Salud.

**Piénsalo.com:** Plataforma digital para encontrar información clara y veraz sobre sustancias psicoactivas.

**Planetree:** Organización no gubernamental cuyo propósito es alcanzar estándares máximos en atención y satisfacción de pacientes, empleados y personal médico.

**Plataforma Teams:** Herramienta tecnológica de la empresa

Microsofts que permite realizar reuniones virtuales. Es la herramienta oficial de la FSFB.

**Sexperto:** Plataforma que busca orientar e informar sobre salud sexual y reproductiva, principalmente a niñas, niños, jóvenes y adolescentes.

**SIGEN:** Servicios Integrales de Genética.

**UCI:** Unidad de Cuidado Intensivo.



Fundación  
Santa Fe de Bogotá

Dirección General  
Oficina de Comunicaciones Institucionales

[info@fsfb.org.co](mailto:info@fsfb.org.co)

[www.fsfb.org.co](http://www.fsfb.org.co)

 [/fsfb.org](https://www.facebook.com/fsfb.org)

 [@fsfb\\_salud](https://www.instagram.com/fsfb_salud)

 [@fsfb\\_salud](https://www.twitter.com/fsfb_salud)

 [Fundación Santa Fe de Bogotá](https://www.linkedin.com/company/fundacion-santa-fe-de-bogota)