

Memoria de
gestión
de la
administración
2019



Fundación
Santa Fe de Bogotá



Tabla de contenido

04	1. Sobre la FSFB	86	VII. Gestión de Donaciones
06	2. Carta de la Dirección General	88	VIII. Gestión de Proyectos Estratégicos
10	3. Nuestra organización y su estrategia	91	IX. Gestión de Riesgos
13	4. Gobierno fundacional	92	7. Distinciones y reconocimientos
15	5. Nuestra gestión en salud	95	8. Participación nacional e internacional
16	I. Servicios de Salud	98	9. Resultados Financieros
16	a. Servicios Hospitalarios	101	10. Evolución previsible de la de la Fundación Santa Fe de Bogotá
29	b. Servicios Ambulatorios	104	11. Cumplimiento de normas de propiedad intelectual y derechos de autor
35	c. Servicios Domiciliarios	104	12. Cumplimiento de la Ley de Habeas Data
36	II. Educación y Gestión del Conocimiento	104	13. Cumplimiento de los aportes patronales
37	a. Educación formal	104	14. Cumplimiento reporte indicadores a la Superintendencia Nacional de Salud
40	b. Educación continuada	105	15. Cumplimiento de la libre circulación de facturas
43	c. Consultoría	105	16. Cumplimiento con la obligación de expedir facturación electrónica
46	III. Salud Poblacional	105	17. Cumplimiento y actualización de las Normas Internacionales de Información Financiera, NIIF 9.15 y 16
50	6. Nuestra gestión corporativa	106	18. Cumplimiento en el Reporte de Información a la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF) y Superintendencia Nacional de Salud
51	I. Gestión Humana	107	Glosario
61	II. Dirección Médica		
68	III. Dirección de Enfermería		
79	IV. Gestión de Tecnología y Comunicaciones		
82	V. Gestión Jurídica		
84	VI. Gestión Financiera		

I. Sobre la FSFB



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

Tema dominante

Generar, apropiar, aplicar y gestionar conocimiento para dar más y mejor salud individual y colectiva.

Mega Institucional

Más y mejor salud para Colombia y la región a través de:

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,

La Fundación Santa Fe de Bogotá completó 47 años de continuo esfuerzo y entrega de resultados al país y la región, contribuyendo a brindar más y mejor salud para individuos y comunidades. Se ha hecho un trabajo deliberado para ofrecer un servicio de valor para los ciudadanos, entendido como el mejor desenlace clínico, una experiencia destacada para pacientes, familias y cuidadores; formando talento profesional y produciendo conocimiento útil de impacto en salud poblacional.

Durante el 2019, alineados con nuestro propósito fundacional, y siempre trabajando en equipo, ejecutamos una serie de proyectos, fortalecimos la estrategia institucional, realizamos acciones de mejoramiento y seguimos educando e impactando a la comunidad. Me permito destacar algunos resultados en este año:

01

Recibimos la visita de la Joint Commission International (JCI) para refrendar nuestro estatus como Centro Académico al Cuidado de la Salud. Fue un gran momento que asumimos como equipo, en donde demostramos nuestros avances, identificamos oportunidades, y aprendimos individual y colectivamente.

02

Durante el último trimestre del año recibimos las visitas correspondientes para recertificar cuatro Centros de Cuidado Clínico y sometimos a evaluación dos nuevos: Infarto Agudo del Miocardio y Manguito Rotador. De esta manera, completamos 12 Centros de Excelencia certificados, logrando que la Fundación sea la entidad de salud fuera de los Estados Unidos con más Centros de Cuidado Clínico certificados en el mundo.

03

En el 2019, progresamos en la consolidación de nuestras alianzas. La firma y puesta en marcha de una alianza con algunos de los más relevantes hospitales de América Latina (Hospital Albert Einstein, Clínica Austral y Clínica Alemana) cuyo objetivo principal es liderar la entrega de servicios de valor para la región, lo cual ha tomado una interesante y positiva dinámica.

Al mismo tiempo, con la Universidad de Yale hemos fortalecido el trabajo compartido, poniendo como ejemplo la realización en conjunto del evento del grupo de Bellagio 4.0., dedicado a repensar la educación global.

En paralelo, la alianza con la Universidad de Los Andes sigue consolidándose. El Posgrado en Pediatría entra en su tercera cohorte de residentes, y los de Psiquiatría y Patología se encuentran en aprobación final en el Ministerio de Educación.

Adicionalmente, con el Hospital Johns Hopkins logramos avanzar en los renovados objetivos para el año, siendo de especial relevancia los diversos eventos y actividades de aprendizaje realizados para el país, como lo fue el III Curso de Manejo del Politrauma.

04

A cierre del 2019, completamos más de 153 eventos académicos que llegaron a más de 32 mil participantes, y sumamos a la lista de personas en formación dentro de la Fundación a más de 360 estudiantes de pregrado, 98 internos y 169 de posgrado.

05

La Dirección Médica y sus departamentos continuaron el esfuerzo por entregar más y mejor institucionalidad, con un cuerpo médico que en su mayoría desarrolla toda su actividad profesional y académica en la Fundación. Un resultado que ejemplifica esta positiva dinámica, es el factor de impacto en investigación que logró alcanzar más

de 1.200 puntos. Igualmente, el crecimiento y desarrollo de todos los departamentos es evidente, en asocio con una enfermería dinámica, con prácticas avanzadas y con un renovado modelo de gestión que seguirá liderando la transformación de la profesión para el país con el fin de llevarla a los niveles más altos de desarrollo posible.

06

De la mano del cuerpo médico y de enfermería, y con el firme liderazgo de la Gerencia de Estrategia, nuestro proyecto de servicios ambulatorios en la calle 119 sigue tomando forma, completando su etapa de planeación para así avanzar en su ejecución en el 2020. Para reorganizar espacios administrativos y asistenciales, se hizo necesario adquirir nuevas sedes, entre ellas son de destacar los cuatro pisos adquiridos en el Edificio de Cosme & Damian.

07

En Salud Poblacional, continuamos ejecutando ocho proyectos, dentro de los cuales se destacan los esfuerzos en salud materno infantil, salud mental y enfermedades intectocontagiosas. Todas estas acciones reflejan nuestro fuerte arraigo comunitario y se acompañan de innovadores componentes digitales con plataformas como Sexperto.co, Embarazados.co y Háblalo.com.co.

08

La evolución de los sistemas de información de la Fundación viene en camino. Hemos desarrollado una muy positiva alianza con una de las compañías de salud más importantes del mundo, quien nos llevará de la mano en la implementación de un software de clase internacional y una estrategia de transformación digital con nivel mundial que estará centrada en las personas.

09

La estrategia de consolidación de la FSFB por condición clínica sigue avanzando. Ejemplo de esto es nuestro nuevo Centro de Atención Osteomuscular, dedicado a atender de manera integral y completa las situaciones que afectan la movilidad de las personas, el crecimiento del Instituto de Cáncer Carlos Ardila Lülle, entre otros.

Todos estos retos los hemos asumido trabajando con un equipo compuesto por 2.032 personas en contratación directa, 101 aprendices Sena, 509 colaboradores en servicios tercerizados y 717 médicos (380 institucionales).

Lo más especial y estimulante es que los desafíos los hemos asumido con orgullo y energía, centrándonos siempre en el bienestar de las personas, buscando la innovación y el respeto a nuestros principios y valores.

Esta historia continúa, porque tenemos frente a nosotros los proyectos de Cartagena y el Eje Cafetero; la nueva expansión del Hospital Universitario y la renovación del Edificio Tradicional; el crecimiento del Instituto de Cáncer Carlos Ardila Lülle, el continuo desarrollo de los Centros de Atención Prioritaria, y la potente sinergia y alineación que estamos implementando por condición clínica.

Por todo el esfuerzo, compromiso y resultados, y por todo lo que viene, quiero expresar un profundo agradecimiento a todos y cada uno de los integrantes de la Fundación Santa Fe de Bogotá. Agradecimiento que viene sobre todo de los ciudadanos, pacientes y familias que cuidamos.

Es un privilegio inmenso ser parte de este equipo y seguimos enteramente comprometidos por entregar más y mejor salud para Colombia y la región.

Gracias a todos.

Henry Mauricio Gallardo

Director General



3. Nuestra Organización y su *estrategia*



La Fundación Santa Fe de Bogotá 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 mayor bienestar a individuos y comunidades. Año tras año se trabaja arduamente para entregar más y mejor salud para el país y la región y así aportar al desarrollo social de Colombia.

Desde hace 47 años, la institución ha buscado crecer y evolucionar día a día para consolidarse 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 que sirve. Fiel a su 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.

Estrategia:

La estrategia FSFB se ha seguido fortaleciendo en torno a la generación de valor para pacientes y familias.

El 2019 fue un año clave para confirmar la evolución de la estrategia hacia la generación de valor por condiciones clínicas. Cáncer y Movilidad avanzaron en la alineación de sus equipos, la construcción de metas y el desarrollo de proyectos clave. En paralelo, se obtuvieron avances significativos en los análisis para desagregar, entender y seleccionar el resto de las condiciones clínicas y sus líneas de servicio.

En Cáncer, tuvimos la oportunidad de referenciar internacionalmente modelos de gestión exitosos por condición clínica e identificar grandes aprendizajes de cara a nuestra evolución. Esto se complementó con un proceso de entendimiento colectivo sobre la situación actual de la FSFB, soportado en entrevistas y sesiones de discusión con equipos amplios e interdisciplinarios. Como conclusión, se identificaron los grandes retos, factores clave de

éxito y se definieron ajustes a la estructura para garantizar una adecuada gestión de esta condición clínica.

Movilidad también tuvo avances en la definición de retos y en el diseño de los ajustes organizacionales para afrontar su evolución. No obstante, los esfuerzos se enfocaron principalmente en desarrollar una apuesta diferencial en el ámbito ambulatorio por medio de un modelo de atención integral y completo con los especialistas que componen el sistema osteomuscular. Ser exitosos en este nuevo modelo de atención permitirá demostrar el valor de una atención centrada en las necesidades y expectativas de los pacientes y sus familias.

Por otro lado, hacia finales de año, se decantó el diseño general de la estrategia en términos de su composición entre condiciones clínicas y líneas de servicio. Para alcanzarlo, se realizó un proceso estructurado y metódico liderado por un equipo interdisciplinario responsable de guiar los análisis y sus conclusiones. Se establecieron validaciones clave con expertos temáticos por condición y se hicieron revisiones posteriores por parte de instancias decisorias tanto clínicas como administrativas.



Jornada de alineación estratégica 2019

El 2020 será el año de la gestión por condiciones clínicas y líneas de servicio. Estamos confiados en que esta nueva configuración va a garantizar una atención más integral, continua y fluida, con los debidos alcances poblacionales y de educación en alineación a pacientes y profesionales, de manera que podamos alcanzar la mejor experiencia y eficiencia posible, produciendo así más valor para la sociedad.

4. Gobierno *fundacional*



Durante el 2019 la Fundación Santa Fe de Bogotá continuó ejerciendo las buenas prácticas establecidas para el correcto desempeño y continua consolidación de su Gobierno Corporativo. La activa gestión de los sistemas de evaluación y autoevaluación de resultados de su 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 fueron parte de las actividades ejecutadas.

El Consejo y la Junta Directiva sesionaron de acuerdo con los planes previstos y 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 y reportaron sus avances sistemáticamente.

El Comité de Auditoría, Control Interno y Gestión del Riesgo, con su renovado reglamento, asesoró a la administración en el análisis de riesgos estratégicos, la información financiera sectorial en el seguimiento del cumplimiento de requisitos como ESAL y

en las implicaciones de la implementación de normas financieras internacionales.

Por su parte, el Comité de Gobierno, Nominaciones, Compensación y Gestión Humana aportó decididamente en la revisión, gestión y seguimiento de las políticas y fortalecimiento de la gestión humana. También profundizó en el modelo de liderazgo fundacional, en los avances en clima organizacional, sistemas de compensación y en la definición de planes de sucesión y desarrollo.

Así mismo, el Comité de Desarrollo Institucional asesoró a la Junta Directiva y a la Administración frente a proyectos estratégicos como el necesario desarrollo de los servicios ambulatorios, el futuro Centro Hospitalario Tatamá en el Eje Cafetero, el crecimiento hospitalario en Bogotá y Cartagena y en la estrategia de transformación digital.

El Comité Corporativo y demás comités internos funcionaron adecuadamente con derroteros claros, seguimiento a objetivos, comunicación abierta, confianza y profundo respeto a la diversidad; siendo muy importantes para promover la incorporación de mejores prácticas y la referenciación.

5. Nuestra gestión *en salud*



I. Servicios en Salud

En el año 2019 los servicios de salud en la Fundación Santa Fe de Bogotá presentaron grandes avances en el ámbito ambulatorio, dando una mayor oferta en varias especialidades y subespecialidades, obteniendo un aumento en el número de pacientes atendidos. De igual forma, esto contribuyó a nuestra promesa de valor en la continuidad de la atención, introduciendo más servicios en el portafolio del Programa de Atención Domiciliaria, para lograr mantener nuestro crecimiento en la cobertura de la atención en salud de nuestros pacientes en sus casas, garantizando desenlaces superiores.

a) Servicios hospitalarios:

Dando continuidad a la cultura de calidad y seguridad de nuestros pacientes, familias y colaboradores, se realizó durante los primeros 10 meses del año la autoevaluación de los diferentes procesos y estándares en las diversas áreas, departamentos e institutos del Hospital Universitario, con una metodología estandarizada de evaluación para lograr obtener desenlaces superiores desde el aspecto clínico, superando las expectativas de nuestros pacientes y sus familias, pero así mismo garantizando un control adecuado de costos, lo cual hace de la FSFB una institución con cultura de mejoramiento continuo en los procesos.

Capacidad instalada total de la Expansión del Hospital Universitario	
Camas Hospitalización	234
Camas Cuidado Intensivo	37
Camas Cuidado Intermedio	31
Unidad Hemodiálisis	23
Quirófanos	13
Habitaciones Instituto de Cáncer Carlos Ardila Lülle	5
Total camas	330

Reforzando el propósito fundacional de influir positivamente en el sector salud, a finales de mayo, y gracias a la alianza con la Organización para la Excelencia en Salud (OES), tuvimos la participación de 13 conferencistas de la institución, logrando más de 20 participaciones en el 28° Foro Internacional de la OES y 4° Foro Regional Latinoamericano Isqua. En el marco de este evento se realizó por segunda vez y organizado por la FSFB el CEO Day, logrando reunir a más de 50 directores generales de diferentes instituciones a nivel nacional e internacional, y el Segundo Encuentro de Directores Médicos, en el cual se inició el planteamiento de una dirección médica global para garantizar un cuerpo médico alineado a las estrategias de alta calidad y seguridad en la atención.

Adicionalmente, se recibieron más de 15 visitas por parte de las diferentes áreas de la Secretaria de Salud y del Ministerio de Salud, demostrando los requerimientos por parte de estos entes y mostrando la vocación de la institución por el mejoramiento continuo en los procesos, garantizando así la apertura de nuevos servicios como la Unidad de Quemados, fortaleciendo la atención de estos pacientes y logrando mostrar que los indicadores de resultados en ellos, en muchas ocasiones, superan la meta y expectativa a nivel mundial.

En el mes de noviembre se recibió la visita por parte de la JCI para reafirmar una vez más que nuestro modelo de atención en salud cumple con los máximos estándares de calidad, logrando la reacreditación del Hospital Universitario por tres años más, y así mismo la FSFB fue reconocida por los evaluadores como una organización que está dentro de las 100 mejores instituciones a nivel mundial, destacando la atención centrada en el paciente, el Programa de Humanismo, el rol de enfermería, resaltado por la articulación con los diferentes procesos de mejoramiento y su participación en la educación de los pacientes y familia y en la investigación.

A su vez, a finales de noviembre se recibió nuevamente la visita por parte de la JCI, logrando en esta ocasión reacreditar dos Centros de Cuidado Clínico: Ataque Cerebrovascular y Canal

Lumbar Estrecho. Así mismo, dando continuidad a nuestro mejoramiento, en otros procesos de atención se logró la acreditación de dos nuevos Centros de Cuidado Clínico: Manguito Rotador e Infarto Agudo del Miocardio, llegando así a un total de 12, los cuales también han avanzado en el cumplimiento de la estrategia y mega institucional, garantizando una homogeneidad en nuestra práctica médica y logrando mostrar los diferentes indicadores de proceso y desenlace.

Este tema ha hecho pensar dentro de la estrategia fundacional, en una atención de nuestros pacientes en líneas de servicio basadas en *condiciones clínicas* y así es como a mediados del mes de diciembre se realizó apertura del Centro de Atención Osteomuscular, en el cual se garantiza una atención estandarizada, humanizada y sistemática de nuestros pacientes según la condición clínica, haciendo aún más alto el reto de estandarizar este modelo y que sea replicable y sostenible; logrando establecer métricas de desempeño y llegando a datos con un nivel superior de granulación, para compararnos entre departamentos, secciones y médicos. Con esto logramos una vez más dar cumplimiento a nuestro modelo de atención en salud articulado con nuestro modelo del cuerpo médico institucional.

Paralelamente, en diciembre se recibió la visita del nuevo ciclo de Acreditación con Excelencia por parte de ente acreditador interna-

cional Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (Icontec). Durante cuatro días se realizó la evaluación del cumplimiento de estándares de calidad, seguridad de la atención, salud poblacional, gestión de riesgo, entre muchos otros procesos. En esta ocasión el reto fue mayor, debido a la decisión corporativa de presentar a la FSFB como una institución con sedes integradas en red. Al final de este proceso el Icontec reiteró la fortaleza institucional de reproducir en una de nuestras sedes (el Instituto de Cáncer Carlos Ardila Lülle), los estándares de calidad y seguridad implantados en el Hospital Universitario, logrando la renovación de la Acreditación con Excelencia.

Humanización y servicio

Durante el 2019 se avanzó en la consolidación de la cultura enfocada en brindar servicios cada vez más humanizados y centrados en la persona, los cuales se han medido a través de estándares nacionales e internacionales. En este camino, se inició la implementación de los nuevos criterios de Planetree para el cumplimiento de la nueva categoría de Oro con Excelencia, los cuales tienen un enfoque hacia la innovación, la investigación y el impacto hacia la comunidad a través de la aplicación de estrategias de atención centrada en la persona. Es de resaltar que Planetree es una organización de nivel mundial que orienta y reconoce las mejores prácticas en salud en esta área. Con su experiencia y



Actividades dentro de la celebración del Mes de la Atención Centrada en la Persona

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.

Buscando fortalecer esta cultura, se desarrollaron diferentes estrategias multidisciplinarias de alto impacto, entre ellas la celebración en el mes de octubre del Mes de la Atención Centrada en la Persona, periodo en el cual se realizaron 117 actividades, con una asistencia de más de 3.700 personas, incluyendo conferencias, talleres, exposiciones de arte y música para niños y adultos. En este mismo marco,

Componentes que dan vida a *nuestra filosofía* de Atención Centrada en la Persona



Procesos asistenciales con altos estándares de calidad y seguridad



Ambiente terapéutico con arquitectura sanadora y enfoque medioambiental



Interacciones humanas empáticas



Alimentos sanos y agradables para todos



Acceso a la información y educación



Disponibilidad de terapias complementarias



Apoyo y participación de familia y cuidadores en el proceso de atención



Programa de espiritualidad



Arte y entrenamiento



Integración hospital y comunidad

se desarrolló el II Foro Nacional de Atención Centrada en la Persona, con asistencia de aproximadamente 100 personas.

Así mismo, se dio continuidad a las sesiones de inmersión en esta misma filosofía, logrando una cobertura acumulada del 99% de los colaboradores, y se iniciaron los talleres de inmersión para médicos, contando con una asistencia superior al 90% de los profesionales. Se fomentaron espacios de participación para pacientes, como el Comité Asesor de Paciente y Familia, conversatorios y el voluntariado en el Hospital Universitario. Además, se fortalecieron los programas de Entrenamiento en Servicio, Acompañamiento al Final de la Vida, Derechos y Deberes, Espiritualidad y Hospital en la Comunidad.

El abordaje nutricional para pacientes, familias y colaboradores, se consolidó por medio del Modelo de Atención Nutricional, formalizando la Política y el Modelo de Cultura Nutricional. Se participó así 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 del evaluador de la OES a finales de 2018 y en una ceremonia celebrada en el mes de febrero de 2019 se otorgó a la FSFB el segundo lugar del Galardón. En el año 2019 se trabajaron los aspectos que se identificaron como oportuna-

des de mejora, para recibir nuevamente la visita y poder participar de esta iniciativa en 2020.

Siguiendo con innovaciones exitosas, se dio mayor alcance al Programa de Arte y Entretenimiento “Arte-Sano”, mediante la inclusión y fortalecimiento de varias actividades que componen este programa como: “Luzca Bien, Siéntase Mejor” para los pa-



Entrega del Galardón a la Excelencia en Nutrición Hospitalaria, entregado por la Organización para la Excelencia en Salud (OES).

cientes oncológicos, “Palabras que Acompañan” del Programa de Atención Amigable con la Infancia, exposiciones de arte, boletín Arte-Sano para pacientes y, finalmente, “Hospital Lleno de Música”, que incorpora músicos voluntarios y profesionales en los diferentes servicios asistenciales. Cabe resaltar el Programa de Musicoterapia, pues ha generado una gran satisfacción y resultados en pacientes y familias, el cual se ha desarrollado en la UCI Pediátrica y en el Instituto de Cáncer Carlos Ardila Lülle.

Se continuó 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.



Actividades “Hospital Lleno de Música”

Este servicio acompañó de manera permanente a sus pares de Cuidados Paliativos, Geriátrica, y Unidades de Cuidado Intensivo, entre otros, durante las revistas diarias. En el 2019 se realizaron 170 interconsultas de las cuales 47 fueron solicitadas por familiares o pacientes y seguimiento durante las revistas, incluyendo este año la de la Unidad de Cuidado Intensivo de Recién Nacidos.

Las actividades de educación continuada dentro del servicio de Humanismo y Bioética se realizaron a través de seminarios (un total de 63 con la participación de 445 estudiantes de Posgrado de Cuidados Paliativos y de Medicina Crítica) y conferencias en los distintos servicios (21 en total con 663 asistentes). Se realizaron también conversatorios que abordaron temas de interés relacionados con bioética, contando con la participación en promedio de 12 personas, dos veces al mes. En 2019 rotaron 14 estudiantes de Maestría en Bioética y residentes de Cuidado Paliativo, Medicina Crítica y Medicina Interna.

Adicionalmente, se continuaron fortaleciendo los Comités de Ética: Ética de investigación con seres humanos, Ética hospitalaria, Trasplantes y Humanismo y bioética. Se inició el acompañamiento en el Comité de alteraciones congénitas y se creó con un enfoque educativo y de formación el Comité de Bioética para Enfermería.

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.

Finalizando el año se iniciaron actividades de investigación sobre temas pertinentes de Bioética Clínica, mediante la elaboración de un protocolo para evaluar las percepciones de dignidad y respeto

en las Unidades de Cuidado Intensivo, el cual ya se desarrolló y está pendiente de su publicación académica.

El servicio avanzó con el Programa de Acompañamiento Integral al Paciente y la Familia en la Etapa Final de la Vida con una cobertura cercana al 95% de todos los pacientes fallecidos en la institución, y se desarrolló el Programa de Acompañamiento Espiritual, estrategia apoyada también en la nueva infraestructura de la sala de reflexión, cuyas puertas están abiertas a las diferentes creencias religiosas.

Por otro lado, este programa aumentó 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. Y para el caso de adultos mayores se entrenaron a familiares y cuidadores en el cuidado en los traslados de estos pacientes. El 98% de los encuestados consideraron estas temáticas como “muy útiles” para su recuperación y vida.

Además, el Programa de Paciente Experto ha venido fortaleciéndose con el incremento del número de participantes, estrategia de crecimiento alienada a las patologías y servicios foco de la organización, como es el caso de Cáncer y Orto geriatria.

Se celebró la Jornada de Educación al Paciente y la Familia para niños y adultos, desarrollando durante dos días el “Expreso de la

Salud”, cuyo objetivo fue promover y prevenir, comprometiendo a los asistentes en el autocuidado con temas de nutrición, actividad física, buen trato, tabaquismo, prevención de caídas, entre otros. Se brindaron espacios pedagógicos mensuales, adhiriéndose a las coyunturas nacionales e internacionales, con eventos como la Semana del corazón en septiembre, el Día Mundial de la Donación de Órganos en octubre, entre otros.

Trabajando en el diseño de experiencia para los pacientes, se adquirió una nueva herramienta para aplicación y análisis de las encuestas de satisfacción, se desarrollaron líneas de servicio para las condiciones clínicas de oncología y de movilidad y se llevó a cabo una innovación en la medición externa de la satisfacción, consolidando un enfoque de medición de 5 atributos: tangibilidad, seguridad, factibilidad, capacidad de respuesta y empatía. Como logro muy relevante, en 2019 se superaron las metas de satisfacción del paciente, logrando un 96% sobre una meta de 95% y en medición de NPS, con un 84% de calificación global sobre una meta del 82%.

Fortalecimiento asistencial

Como complemento a los servicios que necesitan los pacientes y sus familias, la Farmacia Ambulatoria del Hospital Universitario, ubicada en el segundo piso del Edificio de Expansión se ha fortalecido, generando continuidad de la atención y mayor contacto de

los pacientes con el servicio farmacéutico en aras de mejorar la utilización de los medicamentos y dispositivos médicos.

La Farmacia Ambulatoria logró dispensar más de 10.000 fórmulas médicas, aportando en la educación sanitaria del paciente y evaluando la experiencia del mismo en términos de educación recibida, atención y condiciones de la farmacia y precio del medicamento, obteniendo un Net Promoter Score promedio del 87% y una satisfacción promedio del 99%.

La Farmacia Ambulatoria lanzó el servicio de dispensación al egreso hospitalario, llegando a la habitación de los pacientes antes de su salida junto con los medicamentos prescritos en el plan de alta, con el fin de facilitar la continuidad del tratamiento en casa y evitar desplazamientos adicionales del paciente. En este servicio se lograron dispensar las prescripciones de alta hospitalaria de más de 900 pacientes, entregando los medicamentos de manera informada, completa y personalizada. Así mismo, dando soporte a los Centros de Atención Prioritaria, y en el marco de las estrategias de cobertura y continuidad de la farmacoterapia, se obtuvo un aumento promedio general del 14% en la cobertura de fórmulas atendidas respecto al 2018. Lo anterior ha permitido un crecimiento por encima del 50% de la red de farmacias ambulatorias.

Para la farmacia del Instituto de Cáncer Carlos Ardila Lülle se consolidó el plan de trabajo asistencial sin dejar de apoyar el

componente operativo, logrando así la disposición a tiempo completo de un químico farmacéutico dedicado a la validación farmacéutica del paciente programado para quimioterapia ambulatoria y a la inducción y entrega de quimioterapia oral, generando intervenciones en el marco de los estándares de calidad nacional e internacional que permiten al paciente acceder a tratamientos oncológicos de forma segura.



Celebración de la Semana de concientización de uso de antibióticos

Como parte del apoyo en las farmacias de urgencias, se implementó un piloto con la apertura de la farmacia en el primer piso de este servicio, lo que evidenció un impacto positivo en la atención, logrando mejores tiempos de dispensación, pasando de 12 a 4 minutos en promedio para la entrega de medicamentos y dispositivos. Esto seguirá en monitoreo constante a fin de validar el piloto como un aporte importante al Servicio de Urgencias y a la experiencia del paciente.

Además, el Programa de Gerenciamiento de Antimicrobianos se fortaleció con distintas actividades y estrategias. Su comité sesiona bimensualmente y ha recibido dos visitas de la Secretaria Distrital de Salud, obteniendo un concepto favorable y dando cumplimiento normativo a los lineamientos nacionales e internacionales. Se finalizó el año con la evaluación como nuevo estándar en la JCI, obteniendo un cumplimiento total.

Vale destacar que el programa ha tenido participación en distintos espacios educativos como:

- V Congreso Colombiano de Atención Farmacéutica.
- V Congreso de Servicios Farmacéuticos de la Fundación Santa Fe de Bogotá.
- II Simposio de Resistencia Antimicrobiana de la Fundación Santa Fe de Bogotá.

- Semana de Concientización sobre el Uso de Antibióticos de la Fundación Santa Fe de Bogotá.

En temas de educación e intervención en pacientes se resaltan resultados como:

- 1.723 personas con educación en el Programa de Gerenciamiento de Antimicrobianos.
- 317 pacientes hospitalizados con seguimiento a guías de práctica clínica.



Celebración cirugía robótica número 500

- 500 pacientes con seguimiento en auditoria prospectiva.
- Estrategias de intervención guiadas por el seguimiento establecido.

Por otro lado, el Programa de Cirugía Robótica llegó a realizar la cirugía número 500 dentro de la institución, diversificando las especialidades que acceden a procedimientos asistidos por robot, tales como cirugía bariátrica, de colon y recto, hepatobiliar y cirugía general (resección de hernias complejas).

Complementando la oferta de tecnología diagnóstica, la FSFB finalizó el 2019 con la instalación de un segundo PET de última generación que permitirá disminuir dosis de radiación, mayor sensibilidad y exactitud en la estadificación de las lesiones. Además, se adquirió un angiógrafo biplano en donde la dosis de medio de contraste se puede reducir a la mitad y se tiene la posibilidad de obtener dos proyecciones en forma simultánea, lo cual da una menor duración del procedimiento y una menor tasa de complicaciones.

De igual manera, se compró un ecógrafo de alta complejidad que permite una mejor resolución en las imágenes, en menor tiempo y con mayor precisión en el diagnóstico de algunas enfermedades hepáticas (hígado graso). Se avanzó en la adquisición de un videoendosonógrafo bronquial (EBUS), tecnología que permite



Línea Especial de Urgencias Adultos (LEUA) para atención a pacientes triage IV y V

diagnosticar de forma rápida el cáncer de pulmón y determinar simultáneamente el estadio de la enfermedad. Y por último, se adquirió para la cirugía cardiovascular un equipo de circulación extracorpórea.

Los avances en infraestructura hospitalaria continuaron en curso con la creación de modelos de atención innovadores, con la creación de un espacio para desarrollar la Línea Especial de Urgencias Adultos (LEUA) que permite un modelo óptimo de atención para los pacientes triage IV y V.

Además, se realizó el traslado del grupo de patólogos a una casa diseñada para concentrar a los especialistas en un entorno más



Nuevas oficinas de Patología

amplio y confortable, que permitió liberar área para el proyecto de crecimiento del laboratorio clínico que se desarrollará en 2020. Dentro de las intervenciones previstas en las áreas de soporte del Hospital Universitario, se comenzó la renovación de dos ascensores en el Edificio Tradicional, el cambio de dos calderas y la remodelación de las habitaciones del primer piso de Pediatría, para ofrecer una estancia hospitalaria con estándares superiores de infraestructura.

El modelo de relacionamiento con aseguradoras y terceros pagadores continuó fortaleciéndose, logrando crecer con entidades del



Visita de la JCI para la reacreditación del Hospital Universitario

sector que reconocen los altos estándares de calidad, seguridad y servicio para garantizar mejor atención de pacientes y familias. Así, el mercado de aseguradores nacionales participa en el 83% de las ventas totales del Hospital Universitario, donde el 10.6% corresponde al mercado internacional y el 6.5% a pacientes que solicitan servicios de forma particular. El 59% de los servicios prestados corresponden al ámbito hospitalario y el 35% al ámbito ambulatorio; reflejando un modelo de atención integral que garantiza la continuidad de la atención del paciente y así gestionar óptimos desenlaces en la salud de la población. A nivel internacional, la prestación de servicios creció un 54% con respecto al año anterior. La consolidación de estos convenios permitió aumentar la participación del mercado internacional colocando a la FSFB como referente en salud en países del Caribe y Latinoamérica.

El trabajo estructurado y el enfoque en atención centrada siempre en la persona le permitieron al Hospital Universitario generar 20.040 egresos hospitalarios (con un promedio de estancia de 5,33 días), realizar 16.588 cirugías y 28.596 procedimientos quirúrgicos; prestar en el laboratorio clínico 1.464.157 exámenes; realizar 249.143 imágenes diagnósticas, 1.744 chequeos ejecutivos y atender 92.804 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.

Comparativo datos Hospital Universitario

Concepto	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Egresos Hospitalización	13292	13488	13.586	13.560	13.519	16.687	19.092	19.864
Giro Cama	66,31	65,78	67,93	67,46	66,93	56,76	58,93	61,12
Dias Promedio de Estancia	5,27	5,26	5,38	5,44	5,59	5,18	5,30	5,3
% Ocupación	83%	85%	88%	88%	86,7%	72,7%	78%	81%
Cirugías	12.347	13.146	13.313	13.482	13.610	14.589	15.838	16.312
Procedimientos Quirúrgicos	19.136	20.419	20.275	21.278	22.062	24.234	26.593	28.260
Estudios de Imagenología	189.499	196.977	206.480	208.073	218.094	227.710	241.190	247.012
Estudios de Laboratorio	927.419	987.476	1.038.728	1.115.808	1.129.138	1.197.387	1.303.095	1.448.834



Instituto de Cáncer Carlos Ardila Lülle

b) Servicios ambulatorios

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

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 alta acogida por parte de pacientes, familias y aseguradores.

El Instituto de Cáncer logró implementar todas las consultas que un paciente con esta patología puede necesitar, entre ellas la de oncología clínica y hematología para adultos y niños, mastología, cuidado paliativo, nutrición, psico-oncología, ortopedia, cirugía oncológica general, cirugía plástica oncológica, ginecología oncológica, toma de colposcopia, medicina del deporte, rehabilitación física, genética, entre otras; logrando realizar durante este año alrededor de 14.600 atenciones de consulta externa.

Bajo la filosofía de atención centrada en la persona e implementando los estándares propios de Planetree, se atendió en el área



Instalaciones Instituto de Cáncer Carlos Ardila Lülle

de quimioterapia a 325 pacientes nuevos. Al mismo tiempo, 1.517 pacientes pudieron recibir tratamiento o cuidado 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.

Con un cuidado interdisciplinario médico, de enfermería, psicología y nutrición, enfocado a pacientes en etapa terminal (entendida como expectativa de vida menor a 6 meses) y dirigida al control de síntomas, alivio y disminución del sufrimiento, mejora de la calidad de vida y acompañamiento para un buen morir, en el servicio de Hospitalización para la Atención Integral al Paciente con Cáncer se atendieron 121 pacientes durante el año.

Adicionalmente, el instituto generó espacios de actualización académica a nivel interno y externo. En educación a pacientes y familias se implementaron 16 talleres con asistencia de 173 pacientes, que buscan dar un balance entre el tratamiento y la vida personal, entre ellos: estrategias para lucir bien sentirse mejor y turbantes, mitos y realidades de la nutrición en pacientes con cáncer y bebidas saludables, intervención en crisis y comunicación asertiva de emociones, sexualidad y calidad de vida.

Centro Ambulatorio Gustavo Escallón Cayzedo (Madrid, Cundinamarca)

El centro realizó cerca de 13.567 actividades asistenciales en servicios de medicina general y especializada, odontología y servicios de apoyo diagnóstico. Se contó con una población asignada de 12.953 usuarios en promedio, y se continuó atendiendo usuarios en bajas proporciones de planes complementarios y medicina prepagada. Este año se atendieron 341 colaboradores de dos empresas para controles periódicos de programas de salud ocupacional.



Décimo aniversario del Centro Ambulatorio Gustavo Escallón Cayzedo

Los niveles de servicio alcanzados tuvieron un promedio de 98.2% en NPS y 99% en satisfacción general.

Se continuó con la rotación de estudiantes de la Universidad de los Andes en todas las áreas y el trabajo comunitario de agricultura urbana y los programas educativos comunitarios Diversalud y SaberSalud.

Servicios Integrales en Genética – SIGEN

Con el objetivo de brindar un servicio integral de consejería y diagnóstico genético, con un equipo interdisciplinario apoyado en técnicas de diagnóstico de última generación, que acompaña al médico tratante, al paciente y su familia en la definición de su diagnóstico, se realizaron más de 567 consultas, con un crecimiento del 56%, y 92 pruebas de diagnóstico con un crecimiento del 56% en comparación del año anterior. El gran reto de este emprendimiento será seguir construyendo un modelo de atención en donde los aseguradores participen del proceso diagnóstico para los pacientes y así poder anticipar situaciones de salud que manejadas preventivamente generen beneficios a todos los actores.

Adicionalmente, se inició en la Universidad de los Andes el proceso de análisis de los datos crudos de las pruebas genéticas, con el fin de iniciar la validación del sistema de información de la universidad, para entregar informes clínicos de las variantes genéticas

asociadas a patologías específicas. También se realizaron dos cursos de genómica con la participación de aproximadamente 40 personas, fortaleciendo los pilares de investigación y educación, establecidos como eje fundamental del desarrollo del proyecto.

Consulta Externa

Durante el 2019 y bajo el modelo de filosofía de atención centrada en la persona, se avanzó en el trabajo de continuidad e integralidad de la atención. Es así como se dio inicio al proyecto de innovación digital de la central de autorizaciones, que tiene como fin garantizar a los pacientes de la FSFB acceso y continuidad en la atención de una manera sencilla, informada y con el menor trámite administrativo posible, a través de la interacción de los diferentes procesos y el uso de herramientas tecnológicas.

En esta misma línea, en el segundo semestre del año se puso en marcha la nueva herramienta digital, en su primera fase de ejecución (agendamiento digital de cara a todos los funcionarios de la Fundación y el call center), la cual permitirá realizar de manera más eficiente los procesos de agendamiento. En su segunda fase, que se espera pueda estar en ejecución en los primeros meses del año 2020; será el usuario quien directamente interactúe con ella y pueda realizar el agendamiento digital de todos los servicios de la FSFB. De esta manera se continúa mejorando el acceso a los usuarios, alineados a la estrategia de transformación digital.

En el último trimestre del año, se dio inicio a la consulta externa en el Centro de Atención Osteomuscular Calle 123, comenzando la consolidación del trabajo bajo condiciones clínicas, en este caso la osteomuscular. Una infraestructura moderna que cuenta con 21 consultorios, una sala de procedimientos, sala de yesos y servicio de farmacia; acompañada de tecnología que permitirá gestionar los tiempos de espera para los pacientes, autogestionar las citas y consolidar la central de autorizaciones.

Cabe destacar que en 2019, la consulta externa tuvo un crecimiento del 15% en volumen, y alcanzó más de 138.000 consultas al año.



Centro de Atención Osteomuscular Calle 123



Centros Médicos y de Atención Prioritaria FSFB + Cerca

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 Chía, se han consolidado como un modelo de atención orientado a atender los problemas de salud más frecuentes en la población, con alta oportunidad y sin congestión.

En la sede de Unicentro se realizaron cerca de 11.000 consultas prioritarias y fueron atendidas más de 5.000 personas en servicios programados como consultas y exámenes de imagenología. Los desenlaces obtenidos muestran que el 90,4% 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 91% 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.

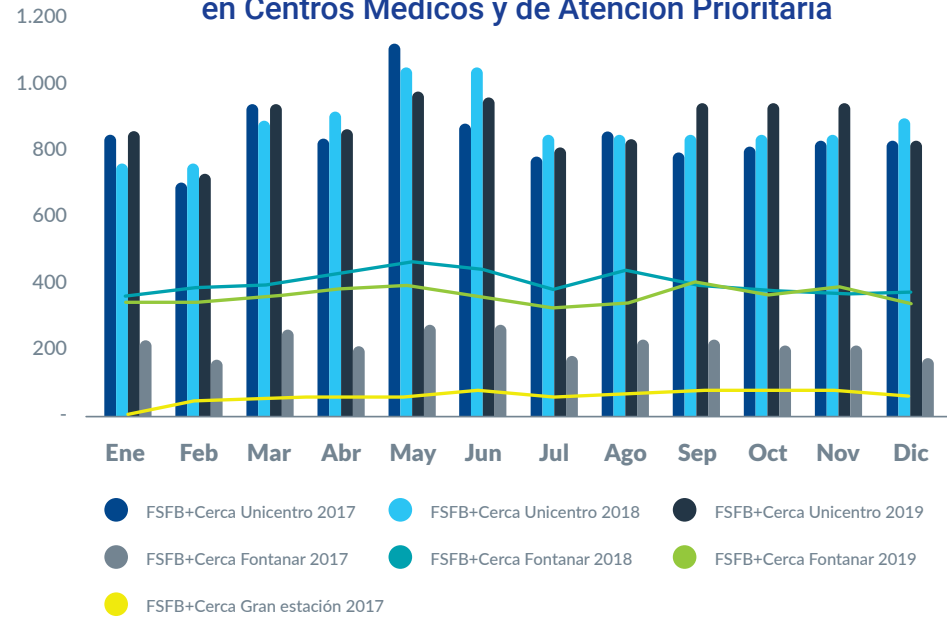
En la sede de Fontanar se cerró el año con cerca de 4.500 consultas prioritarias, mostrando una disminución del 10% con respecto al año anterior, en gran parte debido al efecto de la nueva Clínica de Marly. Sin embargo, se logró recuperar pacientes vía servicios programados, alcanzando una cifra importante de cerca de 6.000 pacientes. Se obtuvo una satisfacción con el servicio general del 100% y un NPS superior al 95%. La generación de ingresos fue superior a la del año anterior en un 6% y se continúan diseñando estrategias de servicio y mercadeo para fidelizar y atraer usuarios.

En el mes de enero se inauguró la sede del centro comercial Gran Estación Costado Esfera, en la cual se atendieron durante el año 1.500 pacientes en consulta prioritaria, alcanzando la meta que se tenía planteada para el primer año, y logrando niveles de satisfacción y NPS altos. Además, con esta nueva sede también se dio apertura a los servicios programados, logrando atender cerca de 3.600 pacientes.

Es importante mencionar que en 2019 fue presentada ante la Junta Directiva de la FSFB la evaluación del modelo de funcionamiento de los Centros Médicos y de Atención Prioritaria de Fundación Santa Fe de Bogotá + Cerca, mostrando indicadores cuantitativos y cualitativos que evidencian la viabilidad del modelo y el aporte que estos realizan para el crecimiento de la institución. Entre los indicadores están la generación de demanda de nuevos pacientes de las sedes de los Centros Médicos, con un aporte del 7% en cantidad de pacientes; la fidelización de pacientes demostrando que el 46% que acuden a estas sedes regresan para ser atendidos de nuevo. También se resalta el posicionamiento de la marca FSFB, y el trabajo constante de la institución para estar más cerca de los pacientes desde distintos puntos geográficos.

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
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
Gran estación	2019	11	96	109	113	129	162	122	134	172	162	169	122

Cantidad de pacientes atendidos en consulta prioritaria en Centros Médicos y de Atención Prioritaria





c) Servicios domiciliarios

En 2019 se logró consolidar los servicios domiciliarios y se continuó fortaleciendo el crecimiento del servicio de hospitalización en casa, obteniendo un crecimiento del 54% en servicios prestados frente al año anterior.

Se prestaron más de 9.600 servicios en los hogares, de los cuales 268 pacientes fueron atendidos en hospitalización domiciliaria, con un total de 4.211 visitas de enfermería; más de 1.100 tomas de muestras que representaron cerca de 8.700 laboratorios procesados; 220 curaciones de heridas; 2.400 sesiones de terapia, y más de 1.800 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 92% en asocio con desenlaces clínicos positivos, sin reporte de eventos adversos.

II. Educación y Gestión *del* Conocimiento

Uno de los ejes de la Fundación Santa Fe de Bogotá es la Educación y Gestión del Conocimiento, que se encarga de generar, apropiar, aplicar y gestionar conocimiento para contribuir a la formación y el desarrollo continuo y permanente de los profesionales de la salud en Colombia y la región, quienes asumen responsabilidades de liderazgo para el fortalecimiento y funcionamiento del sistema de salud. Para ello, la institución centra sus esfuerzos educativos en las líneas de educación formal, educación continuada y transferencia de conocimiento, siempre apoyada en el desarrollo e implementación de soluciones innovadoras y replicables que utilicen tecnologías de la información y comunicación.

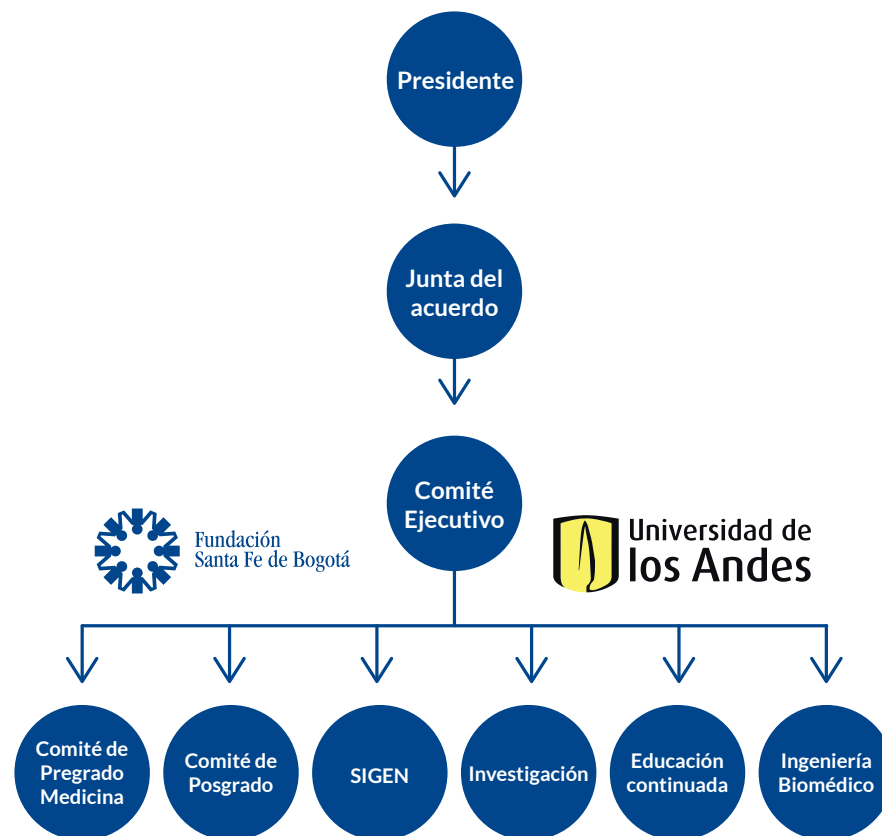


En el 2019, los principales logros fueron:

A) Educación Formal:

Se lideraron y orientaron todos los aspectos propios de relacionamiento con instituciones de educación y profesionales afines a la salud, que tienen el interés y la necesidad de realizar sus prácticas formativas acorde a las necesidades del país y la región, con altos estándares de calidad, producción científica permanente y prácticas basadas en la evidencia. Con el objeto de trabajar de manera integral en beneficio de la salud y el desarrollo social del país, se veló por el cumplimiento de los 22 Convenios Docencia Servicio, dos convenios con instituciones de orden internacional (entre ellas la Universidad de Yale) y la alianza macro con la Universidad de los Andes.

La renovación de la alianza con la Universidad de los Andes trajo desde hace dos años el reto de construir y poner en marcha más de cinco posgrados médico-quirúrgicos,



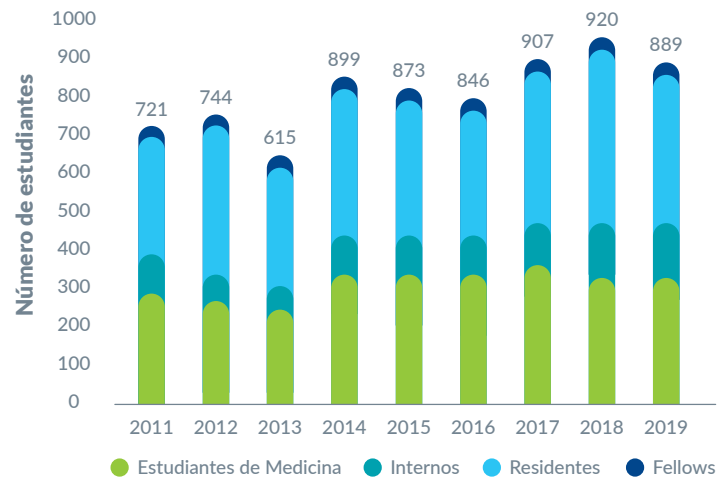
el fortalecimiento de la investigación conjunta, la articulación y creación de nuevos desarrollos desde la ingeniería biomédica, la transferencia de conocimiento a través de educación continuada en diferentes regiones del país; el fortalecimiento del currículo y las orientaciones propias del Pregrado en Medicina y la puesta en marcha de un centro de genética con oferta de servicios para la población colombiana.

En cuanto a los convenios docencia servicio suscritos con diferentes instituciones de educación del país, es importante resaltar que éstos tienen como único fin establecer un vínculo funcional entre las instituciones educativas y el Hospital Universitario, para permitir la formación del talento humano en salud a través de procesos de planificación académica, administrativa e investigativa de largo plazo. Por lo anterior, este último logró beneficiar a más de 1.300 personas de diferentes áreas del conocimiento: desde estudiantes de enfermería, ingeniería biomédica, bacteriología, instrumentación quirúrgica, físicas médica y medicina, entre otros.

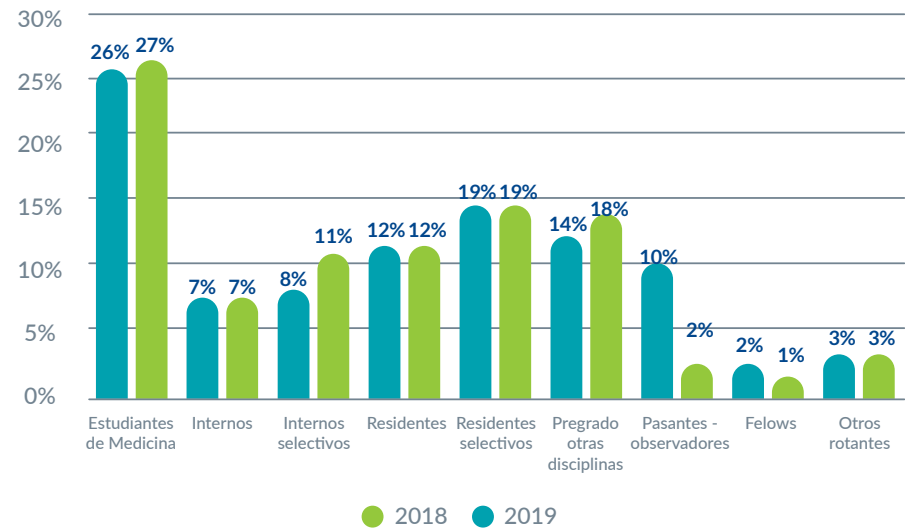


Celebración grados de internos y residentes de primer semestre 2019

Personal médico de pregrado y posgrado 2019



Personal en formación (comparativo 2018 - 2019)



B) Educación Continuada:

En el 2019 se estudiaron las necesidades del mercado en Educación Continuada para así consolidar un robusto portafolio de más de 20 especialidades en salud a través de **153 cursos en educación no formal**, liderados en conjunto con los departamentos de la institución. Así, se logró la **participación de 32.400 asistentes**, lo cual representa un crecimiento del 39% en comparación al 2018, abarcando **22 departamentos del país y 13 países en la región**.

Para el 2019 se tenía el reto de generar un portafolio académico que estuviera alineado con las condiciones clínicas, por esta razón, se crearon **91 cursos** que apuntaron a la estrategia organizacional y **62** que estuvieron alineados con la agenda pública del país.

Entre ellos se encuentran el XXI Congreso de Ginecología y Obstetricia, I Simposio de Hematología Pediátrica, Foro de Calidad, I Congreso del Manejo del Paciente Quemado, III Simposio del Manejo del Politrauma, II Encuentro Regional Actualización en Urología y Simposio de Psiquiatría de Enlace y el Entrenamiento Avanzado en Terapia Vojta.

Así mismo, se generaron herramientas de discusión y transferencia de conocimiento que ayudaron a liderar e influir en el sector. En el mes de mayo se realizó la **"Sesión CEO"** en el marco del Foro de Calidad, que abordó 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 51 dirigentes del sector público, privado, industria farmacéutica y académica de la salud.

Este espacio generó un trabajo en equipo y consolidó iniciativas, con el fin de trabajar en conjunto temas de liderazgo, talento humano, trabajo en red e innovación.

Durante el segundo semestre, la institución fue anfitriona de la iniciativa **"Bellagio 4.0"**, que durante 3 días contó con 25 representantes de altos cargos directivos del sector salud de países como India, China, Estados Unidos, Perú, Italia e Israel, quienes discutieron sobre la responsabilidad social en la educación, capacitación y práctica de los profesionales de la salud a nivel global.



XXI Congreso de Ginecología y Obstetricia



XIII Congreso Internacional de Fundación del Quemado en alianza con el I Congreso Mundial Interdisciplinario de Innovación en el Manejo del Paciente Quemado y en colaboración con Médicos por la Paz

Además, en el mes de noviembre, durante la II Jornada de Actualización en Cardiología, se firmó la alianza Universidad de Yale - Fundación Santa Fe de Bogotá, que busca formar a profesionales de la salud en conjunto a través de cursos de educación continuada y rotación de estudiantes de pregrado en ambas instituciones. En este espacio, se realizó la capacitación de 65 médicos institucionales no radiólogos en el Curso de Ecografía Clínica Dirigida.

Por su parte, la alianza de transferencia de conocimiento con Johns Hopkins International continuó con una excelente gestión en áreas clínicas y administrativas. Se logró la visita de los departamentos de Cirugía y Ortopedia, para conocer mejores prácticas de la integralidad de dos servicios que a futuro trabajarán en conjunto para desarrollar mejores desenlaces clínicos de valor superior en la institución. A través de ésta alianza, también se llevó a cabo el I Curso de Liderazgo Clínico Femenino y el Curso de Liderazgo para Líderes Médicos.

Junto a la Universidad de Los Andes, se cumplió con uno de los objetivos de la alianza: realizar 22 eventos de forma conjunta, logrando así capacitar a 4.500 profesionales.

Adicionalmente, la sección de Servicios Virtuales logró generar 21 eventos académicos online, en modalidades “blended learning” y virtualidad total, con una cobertura de 6.500 participantes, 32 actividades educativas a través de *Webinar* en los que participaron 4.250 personas y se logró la adherencia de más departamentos de la institución que lideraron este tipo de programas académicos.



III Curso de manejo del politrauma con el Hospital Johns Hopkins



Bellagio 4.0



IV Congreso de Medicina de Emergencias: urgencias cardiovasculares



II Jornada de Actualización en Cardiología, en la que se firmó la alianza Universidad de Yale - Fundación Santa Fe de Bogotá



Visita referenciación con Hospital de los Valles - Quito, Ecuador



Implementación Centro de Atención Integral del Cáncer en Hospital Metropolitano en Quito, Ecuador

C) Consultoría:

Dándole cumplimiento a la misión de la institución, se llevaron a cabo proyectos que permitieron la transferencia de conocimiento de experiencias exitosas de la gestión general de la FSFB, por medio del portafolio de Consultoría, en el cual se priorizaron las líneas de Educación, Gestión Clínica y Liderazgo en Enfermería.

Se realizaron referenciaciones de diferentes procesos con instituciones de salud nacionales e internacionales y se consolidaron proyectos concretos en implementación de nuevos procesos de atención en salud en Ecuador, República Dominicana y Panamá.

En Colombia, se realizó el acompañamiento a la Fundación Hospital Infantil Napoleón Franco Pareja, para fortalecer el modelo de educación y la administración eficiente de los convenios docente asistenciales, lo cual impacta positivamente en Cartagena y en la región de influencia, al ser el principal hospital en la atención pediátrica y vulnerable.

También se solidificó el relacionamiento con el Centro Hospitalario Serena del Mar, proyectando futuros convenios de atención para la atención de UCI Pediátrica, entre otros servicios de interés conjunto.

Además, se realizó el acompañamiento para la implementación de un Centro de Atención Integral del Cáncer, en el Hospital Metropolitano de Quito. En esa misma ciudad se inició una asesoria

ría técnica para el acompañamiento en acreditación y desarrollo de modelo de educación en el Hospital de los Valles.

El Director General, Director de Educación, Gerente del Hospital Universitario y el Subdirector de Gestión Clínica de la FSFB tuvieron la oportunidad de intercambiar experiencias en temas corporativos, gobierno estratégico, educación y procesos de calidad y negociación, con líderes del Hospital de los Valles y de la Universidad de San Francisco de Quito. Esto abrió las puertas para una referenciación de doble vía y la oportunidad de observar los esquemas de aseguramiento y desarrollo de otros hospitales de la región.

Otra de las visitas realizadas fue al Hospital General Plaza de la Salud en República Dominicana, en compañía de la Dirección



Acompañamiento Modelo de Educación Hospital de los Valles en Ecuador

Médica de la institución, en donde se realizó una conferencia magistral: El Modelo Médico como Corazón de la Marca.

Esta charla estuvo dirigida a líderes que gestionan los servicios médicos y de educación, y se tuvo la oportunidad de compartir experiencias sobre la actualidad en la educación y los resultados desde la academia, con el Decano de la Facultad de Medicina de UNIBE. Se logró un convenio de cooperación académica con esta universidad, quien tiene el mejor programa de medicina en República Dominicana.

En este país también se hizo la medición de expectativas sobre el liderazgo de enfermería, con la Directora de Enfermería de la FSFB, quien visitó varias instituciones de salud y conoció de cerca la realidad de este servicio, sus debilidades y oportunidades. Fruto de esta visita se realizaron los contenidos para presentación de propuestas de acompañamiento para el liderazgo de enfermería, elaboración de guías, manejo de hospitalización y salas de cirugía. Así mismo, se realizó la visita de reconocimiento del entorno y análisis de mercado para el desarrollo de educación continuada en la República Dominicana; la medición sobre temáticas y oportunidades fue realizada por la Jefe de Educación Continuada y la Coordinadora de Mercadeo del Eje de Educación.

Por su parte, en el Hospital Pacífica Salud de Panamá, se finalizó la asesoría técnica sobre el modelo de educación y se presentó la propuesta de puesta en marcha del modelo para el año 2020,

para realizar el acompañamiento en la implementación de los procesos para convertirse en un centro de práctica con resultados eficientes. Esta gestión fue realizada por el Director del Eje de Educación y la Jefe de Educación Formal. Durante el desarrollo de este proyecto se realizó la conferencia: Experiencia de un Hospital Universitario dirigido a líderes de gobierno corporativo y grupos médicos asistenciales del hospital.

Ayudando el desarrollo de actividades académicas, la FSFB participó en la Jornada de Actualización Clínica de Pacífica Salud, apoyando el Pre-congreso de Docencia, con la participación de la Dra. Natalia Mejía, Decana de la Facultad de Medicina de la Universidad de los Andes, quien presentó la conferencia: Camino



Referenciación servicios de cirugía del Hospital Pacífica Salud de Panamá

hacia un Centro Médico Académico; compartiendo la experiencia como Hospital Universitario y desde la academia. El Curso Pre-congreso fue realizado en conjunto con Johns Hopkins Hospital, y se logró la contratación del curso de docencia dirigido al personal administrativo y asistencial que hace parte del desarrollo del modelo en el Hospital Pacífica Salud, curso en alianza con la Universidad de los Andes.

Además, la FSFB estuvo presente en el Primer Foro Interdisciplinario Diagnóstico de Cáncer de Recto, con el apoyo del grupo de Radiología y de Patología de la Fundación Santa Fe de Bogotá.

Se elaboró la política de referenciación de la FSFB, asumiendo la gestión de la referenciación externa. Se recibieron en total 32 instituciones para actividades de referenciación, lo cual fue reconocido como fortaleza en la visita de acreditación de Icontec, al permitir espacios de aprendizaje al interior de nuestra institución y retroalimentación permanente de los diferentes líderes responsables de los procesos de atención.

Los procesos de mayor demanda durante este año fueron el modelo de educación en el Hospital Universitario, atención centrada en el paciente y su familia, seguridad del paciente, acreditación de hospitales, cuentas médicas, farmacia, educación al paciente y Centros de Cuidado Clínico.

III. Salud Poblacional

En el 2019, el Eje de Salud Poblacional de la Fundación Santa Fe de Bogotá continuó trabajando con en el propósito de entregar más y mejor salud para Colombia y la región, por medio de la ejecución y dirección de proyectos y programas que generen conocimiento para la acción, con el fin de incidir en las políticas públicas del país mejorando la salud y bienestar de individuos y comunidades.

Este aporte se hizo desde las líneas de trabajo en salud materna e infantil, enfermedades transmisibles y salud mental.

Salud Materno Infantil

Se creó la plataforma digital Embarazados todos por la vida (www.embarazados.com), la cual alcanzó el registro de más de 3.257 usuarios, quienes pudieron consultar más de 30 artículos sobre control prenatal, identificación de signos de alarma, derechos sexuales y reproductivos, lactancia materna y cuidados de la madre y el bebé.

En esta misma línea, se continuó con la segunda etapa de intervención de la población menor de un año con riesgos y desnutrición crónica. Gracias a este trabajo y a la Alianza por la Nutrición de la Niñez, convocada por la Primera Dama de la Nación, se entregó la Primera Guía de Prevención y Atención para Combatir la Desnutrición Crónica. Esta guía es el resultado de la revisión sistemática de la



Entrega Guía de Prevención y Atención para Combatir la Desnutrición Crónica

evidencia y el pilotaje de una intervención de 18 meses, logrando una adherencia del 75% a todas las actividades de la intervención. Al final, el 43,1% de los participantes lograron un resultado positivo sobre su indicador de la talla para su edad. Se resalta así, que sí es posible recuperar a los niños que sufren desnutrición crónica, siempre y cuando esto se haga en los primeros 1.000 días de vida.

En el marco de esta alianza, se promovió la formación de evaluadores externos y consejeros en alimentación del lactante y niño pequeño, donde participaron y se certificaron más de 146 profesionales de la salud de diferentes territorios del país.

En paralelo, se ha venido desarrollando la primera guía de participación comunitaria “Identificación de liderazgos”, para la conformación de redes de apoyo en salud materno e infantil. Copacabana, Cartagena, Barranquilla y Sincelejo se vieron beneficiados, logrando la certificación de más de 152 líderes.

Adicionalmente, y gracias a un trabajo conjunto, la plataforma digital Sexperto.co sigue siendo un referente tecnológico. En 2019 llegó a casi a 1.700.000 consultas al cumplir dos años en



Lanzamiento oficial de las plataformas digitales www.piensalo.co y www.hablalo.com.co

funcionamiento, contando ya con una base de 1.025 preguntas con respuesta, lo cual hizo que participara en el evento TICSO: Tecnología, Innovación y Cooperación para el Impacto Social, donde se intercambió conocimiento y experiencia alrededor de la cuarta revolución industrial.

Enfermedades transmisibles

Desde el lanzamiento oficial del proyecto Eliminación de Malaria: un reto para Colombia, se realizó la toma de sangre de 350 personas en los barrios de la Comuna cinco del municipio de Tumaco (Nariño). Las personas que arrojaron positivo para malaria, recibieron el esquema de tratamiento completo y fueron remitidas al servicio de salud correspondiente para hacer los controles pertinentes.

Además, se avanzó el trabajo entomológico en los barrios seleccionados para identificar las especies de vectores transmisores de la malaria o paludismos, donde se capacitaron cerca de 30 funcionarios, técnicos y personal de enfermedades transmitidas por vectores (ETV) en buenas prácticas de investigación.

Por su parte, el proceso de intervención y escalamiento de estrategias exitosas para el control de vectores en tres países (México, Brasil y Colombia) tuvo continuidad en 2019, teniendo como resultados en Colombia, la desaparición del Dengue en las comunida-

des intervenidas en Armenia, donde se obtuvo una participación coordinada y proactiva con diferentes sectores de la comunidad.

Salud mental

Por otra parte, se continuó con la ejecución del proyecto “Camino hacia la reconciliación: investigando el impacto de las Escuelas de Perdón y Reconciliación (ESPERE) en el bienestar psicológico y social”, se trabajó en cinco zonas del país:



Proyecto Eliminación de malaria: un reto para Colombia



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

Más de **330** personas participaron del análisis del efecto del perdón y la reconciliación

Por otra parte, se dio la ejecución de la tercera fase de implementación y evaluación del proyecto “Latin America: Mental Health Interventions and Comorbidity (LAMHIC)” con cuatro grupos, en la región de Montes de María (María la Baja y San Juan de Nepomuceno) y a las afueras de Bogotá (Madrid y Funza).

Continuando con esta línea de investigación, se realizó la prueba piloto del programa APEGA (Atiendo, Pienso, Entiendo, Gobierno y Actuó) en el municipio de Sogamoso, Boyacá; en niños entre los 8 y 12 años de edad, a sus padres y docentes, en el marco de las Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS). En esta prueba se logró tener una medición inicial de la inteligencia emocional y las estrategias de afrontamiento de los participantes de la muestra

seleccionada; al mismo tiempo, se pudieron tener instrumentos de medición de estas dos intervenciones que son válidas y que el país puede usar para niños entre los 8 y 12 años.

Finalmente, se llevó a cabo el lanzamiento oficial de www.piensalo.co y www.hablalo.com.co, plataformas digitales dirigidas a la población en general que brindan información clara, sencilla y veraz, totalmente gratuita, sobre el autocuidado y bienestar emocional.

Piénsalo.co



Información sobre 57 sustancias psicoactivas

87 artículos disponibles al usuario



2098 personas atendidas por chat

Háblalo.com.co



70 artículos,
30 foros abiertos con más
188 comentarios



1670 usuarios registrados

6. Nuestra gestión corporativa



I. Gestión Humana

Desde la Dirección de Gestión del Talento Humano se continuó trabajando el camino hacia la transformación de la experiencia de nuestros colaboradores. En esta línea, en 2019 se inició el programa de incorporación y bienvenida Onboarding, a través del cual se busca impactar la experiencia de los nuevos colaboradores en su encuentro con la organización, para que así logren integrarse rápidamente, y desempeñar sus funciones de forma eficiente, con todas las herramientas necesarias para familiarizarse con la Fundación y su cultura. Este año, 1.100 colaboradores asistieron a las sesiones de Onboarding.

En la institución se tiene claro que una de las mayores responsabilidades de los líderes es generar entornos saludables, promover el desarrollo de los colaboradores a través de la retroalimentación y el reconocimiento, empoderarlos para que asuman el control de su propio desarrollo profesional y, además, estimular el autoconocimiento para ser mejores líderes. En esta vía, se continuaron las acciones de desarrollo del ADN del líder FSFB, con el programa *"Un paso adelante en el fortalecimiento de nuestro ADN"* a través de sesiones colectivas para impulsar y fortalecer las cinco características del modelo de liderazgo, haciendo énfasis en las variables que obtuvieron menor resultado en las valoraciones anteriores y recogiendo las prioridades y compromisos identificados.

Adicional a esto, se siguieron fortaleciendo las estrategias formativas y la potencialización de nuestro Campus Virtual, que además de actualizarse, contó con nuevos cursos, entre ellos: protección de datos personales, higiene de manos, transfusiones, ACV y toma de muestras.

Por su parte, el Departamento de Administración de Personal, gestionó de manera satisfactoria todos los frentes relacionados con la contratación de personal, pagos de nómina y seguridad social, cumpliendo de manera organizada con los cronogramas establecidos. En cuanto a la gestión de salarios, se actualizó nuestro estudio salarial y en el marco de nuestra política institucional se realizaron nivelaciones salariales para fortalecer la equidad y competitividad institucional y los ajustes salariales realizados a algunos cargos críticos se hicieron con el fin de garantizar su ubicación adecuada en la escala de sueldos, buscando promover su fidelización con la organización.



Acciones de desarrollo del ADN del líder FSFB

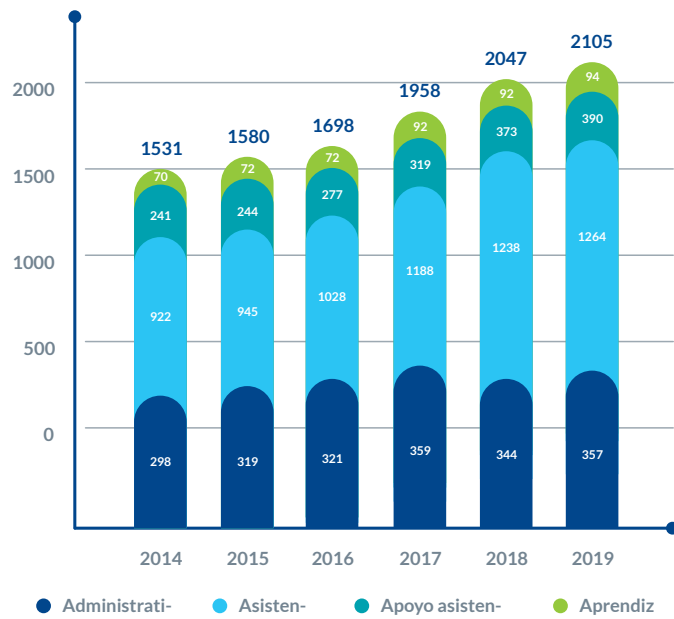


Actualización Campus Virtual

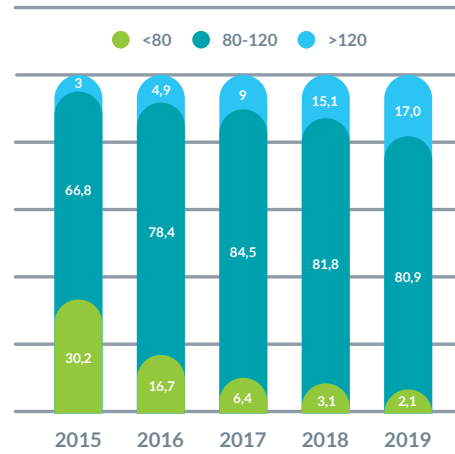
También se avanzó positivamente con la alineación de los jefes y coordinadores, reforzando las acciones que faciliten la gestión de personas de cara al alcance de los retos y normas institucionales, fortaleciendo el liderazgo de estos cargos. Nuestro trabajo, enfocado siempre en mantener el buen nombre de la Fundación Santa Fe de Bogotá fue reconocido en las diferentes visitas de certificación y acreditación, por la organización y cumplimiento de nuestros procesos.

Por su parte, la gestión de la cultura de seguridad y autocuidado en la Institución se realizó a través de estrategias que promovieron en nuestros colaboradores el compromiso con estilos de vida saludables y la práctica de habilidades en la cotidianidad, que favorezcan sus estados de salud y bienestar, lo cual permitió continuar con el fortalecimiento de la FSFB como un entorno seguro y saludable, reflejado en una disminución del 8% en eventos de

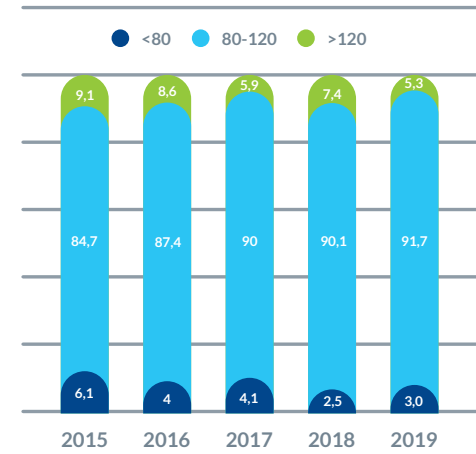
Evolución de nuestro headcount



Competitividad (externa)



Equidad (interna)



accidentalidad laboral con respecto al año 2018. Se resalta que la tasa de accidentalidad laboral de la institución se encuentra un 29% por debajo de la tasa del sector salud en Colombia.

Además, se fortalecieron nuestros factores protectores psicosociales, con el desarrollo de planes de acción planteados por las diferentes áreas, los cuales incluyeron cambios en los procesos de trabajo y actividades que permitieron la consolidación de interacciones interpersonales efectivas, el trabajo en equipo, la gestión efectiva del tiempo y espacios de comunicación con los líderes de las áreas.

Transversalmente se desarrollaron iniciativas para la gestión de la fatiga, la prevención del consumo de tabaco, alcohol y otras sustancias psicoactivas y para el fortalecimiento de habilidades de afrontamiento a situaciones desencadenantes de estrés.

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo dio cobertura a todos los tipos de contratación de la FSFB en los temas prioritarios para la gestión de riesgos, respetando y cumpliendo siempre con lo establecido en la normatividad legal vigente. La institución es referente en las prácticas de seguridad y salud en el trabajo, y comparte la gestión con diferentes instituciones del país.

En cuanto a la gestión de clima laboral, se continuaron generando acciones en conjunto con nuestros líderes, manteniendo el marco conceptual que propone Great Place to Work® Colombia:





Campaña hábitos saludables

fortalecer la confianza (credibilidad, imparcialidad y respeto) que inspiran los líderes y la institución, la camaradería presente en el grupo de trabajo y el orgullo que produce el trabajo, el equipo y la organización.

Además, se realizó la medición bianual que evidenció un incremento en la participación de **1.493 (89,3%)** encuestas diligenciadas en el 2017 a **1.692 (92%)** en el 2019. En el cuerpo médico incrementó la participación de **487 (78,8%)** encuestas diligenciadas en el 2017 pasando a **612 (89,3%)** en el 2019.





Además del incremento en la participación, también se evidenció la mejora en los resultados de todas las dimensiones tanto en el personal directo como en el cuerpo médico. Los resultados de la medición nos proponen el orgullo (90%) de pertenecer a la FSFB como un recurso fundamental.

Resultados medición de clima laboral
2015 - 2017 -2019
(Colaboradores directos FSFB)

Dimensión	2015	2017	2019
 Credibilidad	67	77	81
 Respeto	57	70	74
 Imparcialidad	50	63	68
 Camaradería	57	72	77
 Orgullo	79	88	90
Apreciación general	75	87	91

Resultados Medición clima laboral 2019. GPTW.

Resultados medición de clima laboral
2015 - 2017 -2019
(Cuerpo Médico)

Dimensión	2015	2017	2019
 Credibilidad	80	82	84
 Respeto	69	72	75
 Imparcialidad	62	65	70
 Camaradería	73	77	81
 Orgullo	85	88	89
Apreciación general	82	85	89

Resultados Medición clima laboral 2019. (Cuerpo Médico) GPTW.

Para el bienestar de los colaboradores, se organizaron 31 eventos en el transcurso del año, en los que participaron más de 9.415 asistentes entre colaboradores y sus familias. Estos eventos tuvieron como objetivo fomentar la participación, la camaradería y buscar el equilibrio entre la vida laboral y familiar. Entre las actividades realizadas, se destacan la celebración del Día de la Familia con 2.557 personas y las jornadas Para Cuidarte, Actívate, con 1.850 asistentes.

Este año se resalta el programa de reconocimiento que fomentó la celebración en colectivo de los logros de la institución. Se realizó el reconocimiento a 3.573 personas entre colaboradores y miembros del Cuerpo Médico y se destaca una jornada donde toda la organización participó en la actividad celebremos juntos.

También se continuó con la intervención del personal asistencial con el programa “Reconocimiento, Cuidado y Descanso” que da prioridad a los servicios de mayor tensión asistencial para disminuir el riesgo psicosocial, en donde participaron 356 colaboradores.

El Departamento de Seguridad enfatizó sus esfuerzos en su responsabilidad social y pensando en la seguridad de sus colaboradores, visitantes y la comunidad en general implementó un sendero seguro con la incorporación de dos binomios caninos con el fin de generar un mejor entorno para todos, continuando



Taller Ser más Fuerte

además su trabajo articulado con Secretaría de Movilidad y los cuadrantes de la policía. Se continuó con la participación y liderazgo en el Comité de Seguridad Zonal y Comité de Jefaturas de Seguridad de Hospitales y Clínicas.

El indicador de pérdidas de activos fijos a diciembre fue de 0.0015% (en el año se presentaron 4 eventos de pérdida). Como medida para atacar este tipo de sucesos, el Departamento de Seguridad aumentó las charlas de prevención y autocuidado específicamente en las áreas de laboratorio, Clínicas Urológicas, central de mezclas, ICCAL



Concurso Pasos x 4

y hospitalización 1° piso. Por su parte, el indicador de eventos de pérdida de pertenencias de pacientes hospitalizados, fue de un **0.2%**.

Se realizaron numerosas actividades de información y educación preventiva como capacitación en el plan de emergencias y manejo de extintores, que tuvo la participación de **849** colaboradores cuya adherencia continúa en el 100%; charlas de seguridad en salas de espera, sobre cómo actuar en caso de emergencia, con **36.738** pacientes ambulatorios y visitantes participantes;

30 simulacros de emergencia en diferentes áreas del Hospital Universitario y las demás sedes e intervención activa del personal administrativo en el simulacro distrital.

Además, se fortaleció el grupo de brigadistas de emergencias, realizando cuatro sesiones de formación “Brigadista por un Día” y una jornada extramural donde se logró la participación de **111** nuevas personas, fortaleciendo la brigada con un total de 265 brigadistas.

Continuando con el mejoramiento en la interacción y atención al usuario **MS+MS (Más Seguridad + Mejor Servicio)** y con el apoyo del Departamento de Atención al Paciente y su Familia, se ha recibido reentrenamiento al 50% de los Auxiliares de Seguridad en actitud de servicio, lo cual refleja una mejor atención de estos frentes para nuestros usuarios, visitantes y colaboradores quienes han expresado su opinión a través de **81** comunicados de felicitación.

Por su parte, la Oficina de Comunicaciones Institucionales centró su trabajo en apoyar de manera transversal los objetivos internos y externos de la FSFB, a través de diferentes estrategias y manejo de medios de comunicación (impresos, digitales, audiovisuales y presenciales).

En el 2019 los porcentajes de crecimiento en redes sociales fueron: Facebook (47.3%), Twitter (7.4%). Adicionalmente, dos nuevas redes sociales institucionales salieron al aire: LinkedIn e Instagram.

Comunicación Externa

Con el objetivo de continuar posicionando la marca Fundación Santa Fe de Bogotá y sus ejes, se realizaron más de diez campañas y eventos dirigidos a público externo, dentro de los cuales se destacan: Cena de Fortalecimiento del Centro de Centros de Cuidado Clínico, Mes de la Atención Centrada en la Persona, Semana Multicolor, Día de la Educación al Paciente y su Familia y Semana Rosa.

Entendiendo la importancia de consolidar y renovar la arquitectura de marca de la Fundación, se realizó el proceso de actualización del Manual de Marca, en el cual se definió una gestión precisa y efectiva de nuestra marca.

Adicionalmente, este año se estructuró el Manual de Crisis, una herramienta guía de planificación y mitigación del impacto reputacional que puede afrontar la Fundación Santa Fe de Bogotá en los diferentes escenarios de crisis.

En cuanto al relacionamiento con medios de comunicación, se tuvo presencia en medios digitales, impresos, radio y televisión, con contenidos que hicieron referencia a temas de prevención y educación en salud y portafolio de servicios y especialidades, aportando así al posicionamiento institucional.

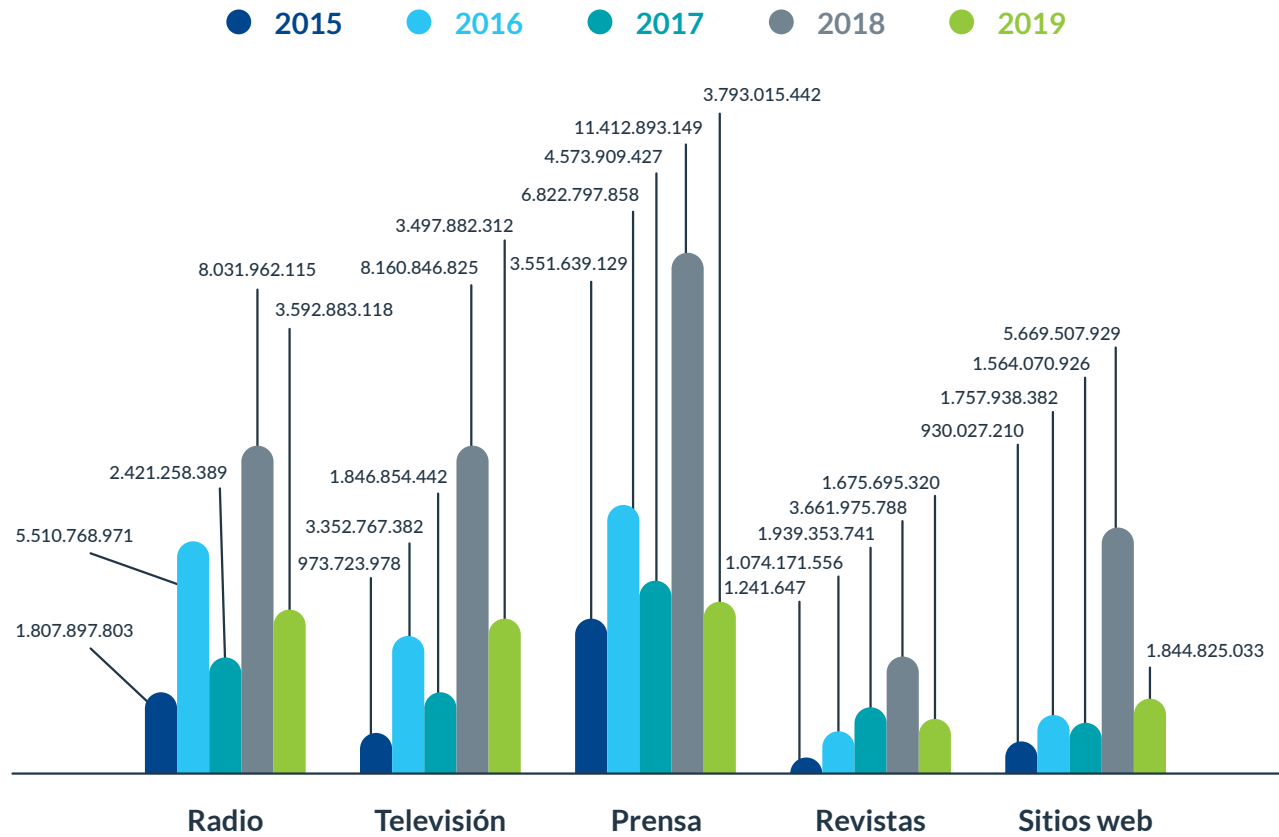


Actividad en el marco de mes de la Atención Centrada en la Persona



Conmemoración de la Semana Rosa por la lucha contra el Cáncer de Seno

Comparativo de freepress de 2015 a 2019



Comunicación Interna

Apoyando el fortalecimiento de la cultura organizacional de la Fundación, durante el 2019 se realizaron tres eventos dirigidos a nuestro público interno: Actividad de alineamiento estratégico: pintando nuestro rumbo, difusión de la Estrategia FSFB: las condiciones que nos mueven y el Cuadragésimo Séptimo Aniversario de la Institución.

Además, se ejecutaron 18 campañas internas, a través de las cuales se manejaron procesos de cambio organizacional y fortalecimiento de cultura. Dentro de estas se destacan: Estrategia FSFB 2019, refuerzo de derechos y deberes de los pacientes, recorrido por nuestra cultura de acreditación y estrategia Instituciones Amigas de la Mujer y la Infancia Integral (IAMII).

Adicionalmente, y con el fin de desarrollar en el año 2020 un plan que nos permita acercarnos aún más a las expectativas y necesidades de los colaboradores, incrementar su conocimiento sobre la organización y fortalecer su sentido de pertenencia; durante el segundo semestre del año se llevó a cabo el diagnóstico de comunicación interna de la FSFB.



Difusión de Estrategia 2019 FSFB: Las condiciones que nos mueven

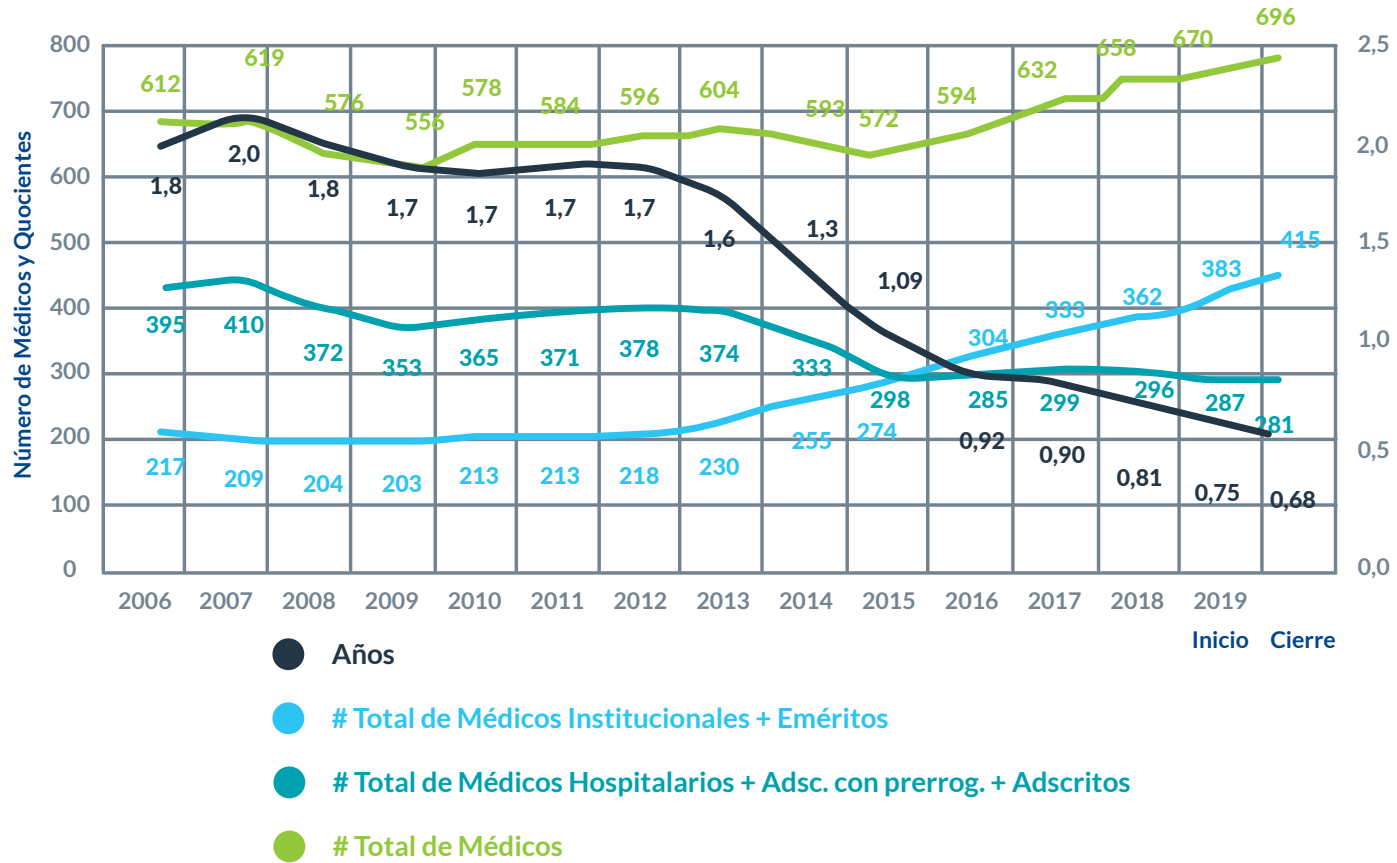
II. Dirección Médica

Desde el liderazgo de la Dirección Médica en 2019 hemos continuado la consolidación del cuerpo médico, fortaleciendo los niveles y conceptos de institucionalidad. Este desarrollo es central en la generación de desenlaces de nivel internacional, mejor servicio, mayor eficiencia, y una cultura con desempeño desatacadado. El indicador de institucionalidad llegó a 0,68, cumpliendo así la meta prevista y reflejando la esperada evolución coherente con la mayor generación de valor que se observa en otros indicadores de la institución.



Participación en eventos internacionales

Cociente del cuerpo médico de 2006 a 2019



Al mismo tiempo, la Subdirección de Métricas de Desempeño Clínico se centró en cinco objetivos estratégicos, al margen de las tareas operativas propias del área:

- 1.** Diseñar un reporte individualizado (de pacientes hospitalizados) a nivel médico, que sirva para hacer un seguimiento al comportamiento del profesional medido a través de indicadores de productividad, calidad y seguridad. El modelo de este reporte sirvió como parte de la estrategia de evaluación de desempeño de los médicos y fue reconocido por Joint Commission International como un avance relevante respecto a los nuevos y exigentes estándares de este ente acreditador.
- 2.** El diseño de un modelo de medición de resultados clínicos a través de un Índice de cuidado perfecto, el cual se discutió y pilotó con la sección de Reemplazos Articulares de Cadera, Hombro y Rodilla. Este índice es la potencial evolución de la medición de indicadores individuales, hacia la medición agrupada de intervenciones de una condición clínica.
- 3.** La evaluación de la homogeneidad del comportamiento de las estancias hospitalarias, lo cual derivó en un proyecto de seguimiento del cumplimiento de las estancias ajustadas por severidad frente a estándares internacionales.

- 4.** Evaluación conjunta con una aseguradora sobre el comportamiento de los pacientes de esa organización atendidos dentro del Hospital Universitario Fundación Santa Fe de Bogotá, generando un proyecto demostrativo replicable centrado en desenlaces clínicos para el paciente desde ambas perspectivas (asegurador-prestador).

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. De esta forma, siguiendo con el compromiso de garantizar la continuidad de la atención y una adecuada transición del cuidado del Hospital Universitario al domicilio, se apoyaron los egresos con requerimientos complejos, verificando e interviniendo las necesidades del paciente y su familia para un óptimo regreso a casa.

Cabe resaltar que en 2019 la demanda de planes de hospitalización domiciliaria (PHD) aumentó. La respuesta a la confianza de pacientes, familias y médicos tratantes para continuar su hospitalización en casa fue atendida con una alta efectividad y un incremento del 16% de los egresos en hospitalización domiciliaria, evitando así 7.463 días de hospitalización.

Además, el grupo de alta se consolidó como el catalizador de los egresos, impactando los indicadores de flujo de pacientes del

Hospital Universitario. Así, en el año anterior, el 40% de egresos se realizaron antes del mediodía. Estas acciones, sin duda contribuyen a mantener la meta de giro cama y optimizar el promedio de estancia general, mejorando la oportunidad y tránsito en servicios de urgencias y hospitalización.

Centros de Cuidado Clínico

Comprometidos con impactar la salud y calidad de vida de nuestros pacientes, familias y cuidadores, los Centros de Cuidado Clínico cuentan con la mejor evidencia disponible, personal idóneo capacitado, tecnología de punta y un servicio respetuoso y humanizado.

En 2019, se logró la certificación internacional por parte de la JCI, de dos nuevos Centros de Cuidado Clínico. Uno para lesiones de Manguito Rotador, convirtiéndose en el primer Centro especializado de este tipo certificado en América, y otro en Infarto Agudo del Miocardio, el cual demostró atención integral de alto desempeño con desenlaces superiores centrados en el paciente. Dando continuidad a este proceso de mejoramiento continuo y al compromiso con nuestros pacientes, este año también recertificamos ante la JCI los Centros de Cuidado Clínico de Reemplazos Articulares – Cadera, Rodilla y Hombro, Ataque Cerebrovascular y Canal Lumbar Estrecho. Así, continuamos posicionando a la Fundación Santa Fe de Bogotá como la primera institución en



Acreditación JCI Centro de Cuidado Clínico Canal Lumbar Estrecho



Acreditación JCI Centro de Cuidado Clínico Manguito Rotador

el mundo, fuera de Estados Unidos, con mayor número (12) de Centros de Cuidado Clínico certificados.

Como parte de la consolidación, se trabajó la plataforma para el registro de seguimiento realizados a los pacientes y de esta forma garantizar la prestación de servicios de valor superior a través del trabajo multidisciplinario, el continuo del cuidado y desenlaces superiores que le interesan al paciente.

Igualmente se agrupó y publicó el tablero de indicadores de los Centros de Cuidado Clínico, el cual cuenta con 89 indicadores estratégicos, lo cual permite a la institución demostrar resultados de nuestros procesos y desenlaces comparables a través del tiempo, tanto para la toma de decisiones como para referenciación interna y externa.

Adicionalmente, el Programa de Centros de Cuidado Clínico participó en el Foro de la OES, con la presentación “De la gestión clínica a la certificación. Un mejoramiento continuo y homogéneo”, como parte de la gestión del conocimiento.

Guías de práctica clínica

En 2019, se actualizó el perfil epidemiológico para los diagnósticos más frecuentes a nivel hospitalario y ambulatorio, teniendo



Acreditación JCI Centro de Cuidado Clínico Infarto Agudo de Miocardio

como base los datos de los egresos registrados en el sistema del año inmediatamente anterior. Este perfil sirve para el desarrollo de nuevas guías y el seguimiento de adherencia a las mismas, realizado mediante la revisión de historias clínicas con la posterior retroalimentación a los profesionales médicos evaluados.

Además, con el propósito de facilitar el proceso de adopción de Guías de Práctica Clínica se desarrollaron mecanismos de registro estandarizados y se realizaron actividades de referenciación para fortalecer esta práctica.

Digitalización experiencia del cuerpo médico e indicador de resultado clínico

En este año, y después de varios meses de desarrollo, se publicó en el Sistema de Gestión Integral la plataforma digital de las hojas de vida del cuerpo médico y odontológico teniendo como base las diferentes fases de la documentación tradicional, pasando a un documento virtual, el cual se convierte en una fuente dinámica de información de las competencias, conocimiento, desarrollo, monitorización y evaluación continua del profesional médico, permitiendo una gestión integral proactiva para todas las direcciones, departamentos y servicios.



Celebración Aniversario 47 Fundación Santa Fe de Bogotá

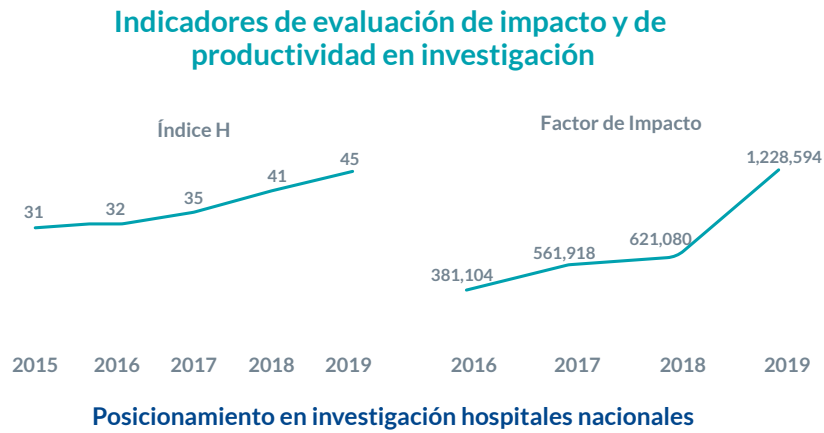
Esta plataforma fue el preámbulo para la publicación del Indicador de Resultado Clínico, medido para cada médico, comparado con sus pares y con referentes internacionales. Proyecto que abre el camino para establecer una estrategia de mayor potencia para planes de desarrollo y educación profesional. Este esfuerzo involucró el trabajo colectivo y colaborativo de los Departamentos Médicos, el grupo de Alta Hospitalaria, las Subdirecciones de Métricas de Desempeño Clínico; Estudios clínicos y Epidemiología Clínica, y de Gestión Clínica.

Producción científica en revistas internacionales indexadas y arbitradas

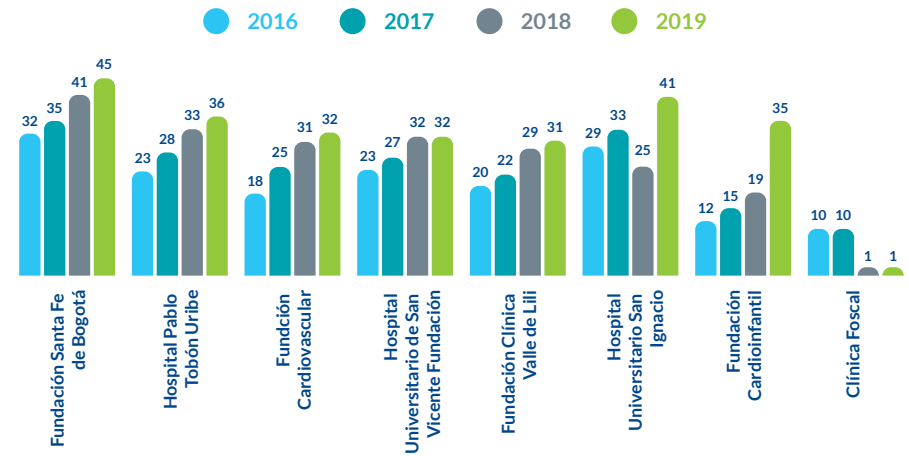
El factor de impacto de la Fundación Santa Fe de Bogotá, indicador que mide el nivel de producción e importancia científica en revistas internacionales indexadas y arbitradas, alcanzó en el año 2019 un valor de 1.228,94, duplicando el puntaje del año 2018 (621,6), logrando además estar tres veces por encima del valor del año 2016 (381).

Por otro lado, el índice H, que mide el número de citas en relación con la cantidad de publicaciones en revistas indexadas de alto impacto científico, ha venido incrementado de manera constante de 31 puntos en el 2015 a 45 puntos en 2019. 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.

Tendencia de indicadores de evaluación de impacto y de productividad en investigación



Posicionamiento en investigación hospitales nacionales



III.

Dirección de Enfermería

Elevar el nivel de la profesión de enfermería consiste en llevar las capacidades asistenciales, de gestión administrativa y técnico científicas al mejor nivel de desempeño, por lo cual la Dirección de Enfermería durante el 2019 abordó iniciativas estratégicas que le permiten contribuir de manera efectiva con la sostenibilidad de los resultados sobresalientes en la organización:



1. Implementar una práctica profesional diferenciada:

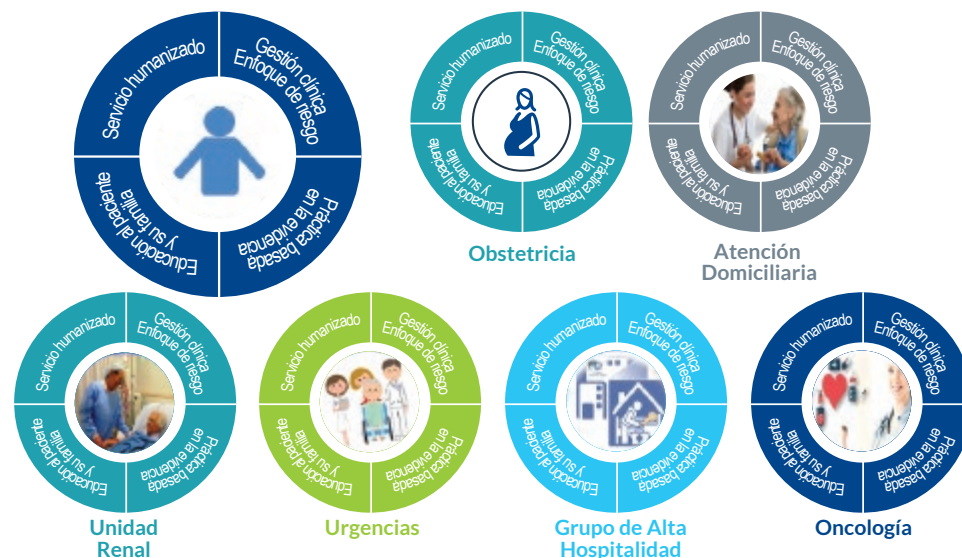
La práctica profesional diferenciada hace referencia a la incorporación, apropiación y gestión de conceptos transformadores que llevan la enfermería de la Fundación Santa Fe de Bogotá a la vanguardia en aspectos de desarrollo y liderazgo. Para el logro de esta iniciativa se definieron cuatro dimensiones de gestión:

- Identidad
- Mejores referentes mundiales
- Experiencias de cuidado extraordinarias
- Desenlaces clínicos exitosos

Identidad:

Consiste en asegurar que la entrega de cuidados de enfermería en la institución se realice de manera sistemática y a través de procesos estructurados, evaluados y mejorados de manera permanente.

Alcanzar la consolidación y apropiación del modelo de práctica profesional de enfermería en las diferentes áreas y servicios del Hospital Universitario ha permitido construir, definir e implementar comportamientos, aptitudes y métricas específicas para evolucionar



el cuidado de enfermería acorde con la condición clínica y las expectativas de los pacientes.

Para esto, durante el 2019 se realizaron 20 talleres con más de 50 líderes de enfermería clínica de las diferentes áreas, con el propósito de definir los aspectos específicos que caracterizan los componentes del ejercicio de la enfermería en la institución:

- Servicio humanizado
- Gestión clínica con enfoque de riesgo
- Práctica basada en la evidencia
- Educación al Paciente y su Familia

Mejores referentes mundiales:

A nivel mundial se han desarrollado perfiles de práctica avanzada de la enfermería en diferentes áreas del cuidado, los cuales han demostrado ser la mejor expresión del ejercicio profesional de enfermería dados los resultados en salud que generan para los pacientes, las familias y los equipos interprofesionales de los que hacen parte.

Surge entonces el interés en identificar las mejores prácticas y roles de desempeño clínico de enfermería en el mundo y trazar el camino para llevar a la Fundación a este nivel. Una vez reconocidos dichos roles de práctica avanzada y acorde con las condiciones clínicas priorizadas por la estrategia organizacional, se definió fortalecer el desempeño del ejercicio profesional de enfermería en cáncer.

Con el fin de identificar las fortalezas, brechas y oportunidades a desarrollar, se hizo un análisis comparativo del perfil de enfermera especialista en oncología y el perfil de práctica avanzada de una Clinical Nurse Specialist of Oncology (CNS), encontrando oportunidades de desarrollo enfocadas en la necesidad de ampliar el alcance del rol de la enfermera en el servicio de Oncología, definiendo así trabajar en dos aspectos principalmente: conocimiento y liderazgo.

Vale la pena resaltar que en 2019, una de nuestras enfermeras especialistas en oncología fue certificada por la Asociación de Enfermeros en Hematología/Oncología Pediátrica (APHON) en administración segura de agentes citotóxicos y bioterapéuticos a niños y adolescentes. Como resultado, se generó el estándar institucional de administración de medicamentos citostáticos en hospitalización y áreas ambulatorias incorporando mejores prácticas en el cuidado del paciente oncológico pediátrico.

Así mismo, se llevó a cabo un observership en el Departamento de Oncología del Hospital Johns Hopkins con tres de nuestras enfermeras del Instituto de Cáncer Carlos Ardila Lülle, visita que obtuvo nuevos aprendizajes en temas de seguridad, investigación y liderazgo para la gestión integral del cuidado del paciente con y la familia.

Experiencias de cuidado extraordinarias:

Superar las expectativas de los pacientes en torno a las experiencias de cuidado se ha convertido en una de las prioridades del equipo de enfermería, por esto en 2019, con el liderazgo de enfermeras de servicios especializados se avanzó en la implementación de una serie de intervenciones enfocadas a fortalecer la interacción enfermera paciente en términos de servicio, confianza y conocimiento, las cuales sin duda continúan transformando la entrega de cuidados de enfermería en nuestra institución.

Dichas intervenciones se pueden expresar de la siguiente manera:



Algunos de los ejemplos relevantes de avances por condición clínica son:

Cáncer:

- Plan de cuidado específico para la atención del paciente hospitalizado que recibe quimioterapia.
- Construcción e implementación de protocolos específicos

para la administración segura de quimioterapias hospitalarias y ambulatorias.

- Implementación de la consulta, valoración y educación de enfermería antes, durante y después de la administración de quimioterapia.
- Detección temprana e intervención oportuna de complicaciones asociadas a la administración de quimioterapia en el paciente hospitalizado y ambulatorio a través de consulta telefónica de seguimiento.
- Implementación de procesos estructurados de educación al paciente y su familia relacionados con el manejo de efectos de la administración de quimioterapia.
- Implementación de procesos para la identificación temprana de necesidades de cuidado y control de síntomas del paciente al final de la vida.

Materno-infantil:

- Planes de cuidado específico según patología materno perinatal.
- Definición y desarrollo de competencias de cuidado básico del recién nacido para los padres.
- Educación especializada en lactancia materna.
- Gestión del riesgo y detección temprana de complicaciones post alta a través de la consulta telefónica de enfermería.

Desenlaces clínicos exitosos:

La búsqueda permanente de la excelencia en la práctica clínica es el principio orientador de esta iniciativa ya que promueve la incorporación de estándares de cuidado de alta calidad nacional e internacional. Siendo consecuentes con esto, la innovación, el liderazgo participativo y el afianzamiento de estrategias como la gobernanza compartida han sido fundamentales para apalancar los resultados clínicos y las prácticas de cuidado directo del equipo de enfermería.

La gobernanza compartida de enfermería es una expresión de innovación gerencial que legitima el control de las enfermeras asistenciales sobre la práctica, propende la articulación entre la asistencia y la administración y favorece los resultados clínicos y la experiencia de cuidado de pacientes y familias.

Durante el 2019 se estructuró e implementó la estrategia de gobernanza compartida teniendo en cuenta los lineamientos de la Asociación Americana de Enfermeras, la Organización Mundial de la Salud y los fundamentos teóricos de su inventor Tim Porter-O'Grady.

A través de este método se gestionan prácticas asociadas al cuidado de la salud como:

- Prevención de caídas
- Prevención de lesiones por presión

- Prevención de infecciones
- Experiencias extraordinarias de cuidado
- Uso seguro de medicamentos

Actualmente, se cuenta con más de 200 colaboradores entre profesionales y auxiliares de enfermería que forman parte de los equipos de líderes de gobernanza compartida, y quienes alternan su práctica clínica con la gestión para el mejoramiento de los resultados de atención en salud en diferentes áreas del Hospital Universitario.

Un ejemplo de esta gestión es el equipo de líderes de prevención de lesiones por presión, que con la orientación y el liderazgo de las enfermeras especialistas de la Clínica de Heridas y la participación de enfermeras de diferentes áreas asistenciales a través de la estrategia Piel Sana durante el 2019 logró:

- Mantener la medición trimestral y gestión de prevalencia de punto con una cobertura de 1.280 pacientes valorados en relación con el riesgo de lesiones de piel en todas las áreas asistenciales del Hospital Universitario.
- Disminuir en un 70% la tasa de lesiones por presión grado dos o más en comparación con más de 2.000 hospitales a nivel mundial, esto por medio de la estrategia Piel Sana.

- P**rimero *Valoración*
- I**dentificar *variables afectadas*
- E**stablecer un *plan de cuidado*
- L**ibere presión, evite cizalla y fricción

- S**oportar *aporte nutricional* y aporte hídrico
- A**poio con *educación* involucrando a los cuidadores
- N**o realice prácticas *inadecuadas*
- A**segurar un seguimiento frecuente y registrar en *historia clínica*

Retar a la enfermería fundacional a alcanzar niveles superiores de calidad y servicio acorde con los mejores estándares mundiales ha sido uno de los esfuerzos más relevantes en la gestión del cuidado. Haciendo uso de los recursos de la base de datos internacional de indicadores de calidad de enfermería NDNQI (National Database Nursing Quality Indicators), ha sido posible evaluar e intervenir el impacto de las acciones del personal, sobre los resultados de los pacientes y comparar nuestro desempeño con instituciones similares a nivel mundial.

2. Fortalecer la capacidad de gestión

Además de asegurar las mejores prácticas de cuidado, es necesario asegurar que el equipo de enfermería entienda y atienda las necesidades de la organización en aspectos como la expansión de los servicios asistenciales.

Para el Hospital Universitario, y en un trabajo alineado con la Gerencia del mismo, se acordó trabajar en cinco temas transversales:

a. Gestión de medicamentos oncológicos: Surge como una prioridad en el ajuste de procesos para la consolidación de la condición clínica de cáncer. Involucra diferentes áreas como: Servicio farmacéutico, Facturación, Admisiones, ICCAL, Auditoría Médica y Tecnología Informática. Algunos avances son:

- Mapeo detallado de acceso a medicamentos oncológicos desde la prescripción hasta la administración.
- Implementación de mejoras en la ruta administrativa del proceso de atención del paciente con cáncer a nivel institucional.
- Asignación exclusiva de espacios en el Hospital Universitario para la hospitalización del paciente con cáncer.

b. Gestión del costo y gasto: Se enfocó en generar eficiencias operacionales, en donde junto a la Subdirección de Ingeniería y



Reconocimiento a Unidades Pediátricas y Neonatales

Tecnología Informática se implementaron mecanismos de control para optimizar la gestión de insumos consumibles en las áreas. En 2019 se obtuvo una disminución del 23% del costo de operación de los servicios de hospitalización en el Edificio Tradicional del Hospital Universitario.

c. Servicios ambulatorios y domiciliarios: El foco principal fue asegurar la adecuada expansión de los servicios, y se obtuvieron avances como:

- Construcción de mapas de riesgos.
- Apertura y puesta en marcha de la sedes Materno Infantil y Osteomuscular.
- Estandarización de perfiles y roles por cargo y área.

d. Cultura de servicio: Se realizó una intervención foco en obstetricia en relación al abordaje y acompañamiento del paciente con pérdidas, así como la humanización del equipo asistencial.

e. Nuevas prestaciones en enfermería: Consistió en contribuir con el crecimiento sostenible de la organización a través de la implementación y cobro de procedimientos realizados por enfermería, como:

- Inserción de sonda nasogástrica en paciente pediátrico.
- Inserción de catéter PICC guiado por ecografía.

- Normotermia regulada en paciente neurocrítico en UCI adultos.

Para el cierre 2019 se logró un incremento del 7% en la facturación de procedimientos de enfermería con respecto al año anterior.

Informe de ventas Dirección de Enfermería

	2019	2018
Nombre ámbito	VLR	VLR
Hospitalario	1.315.219.933	1.188.649.085
Ambulatorio	256.844.998	288.965.744
Urgencias	152.724.113	135.001.902
Total general	1.724.789.044	1.612.616.731

Finalmente, con respecto al Centro Hospitalario Serena del Mar, se avanzó en el alistamiento de procesos para la apertura en aspectos como:

- Selección del personal que conformará el equipo para el ámbito ambulatorio.

- Definición del 100% de los estándares transversales de cuidado.
- Definición de métricas de gestión del cuidado de enfermería así como las listas de verificación de adherencia de procesos.
- En alineación con ingeniería biomédica se realizó la clasificación, asignación por área y ajuste de requerimientos de equipos biomédicos y mobiliarios necesarios para la operación.
- Revisión y ajuste de flujos de atención de pacientes acorde con la normatividad vigente.
- Diseño y definición de procesos para la administración segura de medicamentos a partir de la integración de diferentes tecnologías y la construcción de la farmacoteca para la unidad de cuidado intensivo.

3. Transferir conocimiento y desarrollar profesionales

La educación continuada de enfermería de la Fundación Santa Fe de Bogotá es altamente reconocida por el liderazgo permanente en la transferencia de conocimiento a otros profesionales a nivel nacional. Por esto, y con el ánimo de ampliar el alcance de estas iniciativas, durante el 2019 se definió incursionar en la metodología webinar; completando 17 temáticas diferentes a través de las cuales se obtuvo la participación de más de 3.000 personas, con un NPS de 100% y satisfacción del 90%.

Adicionalmente, se realizaron 13 eventos académicos presenciales con la asistencia de más de 400 personas y satisfacción del 97%.

Otro aspecto de gran importancia fue el desarrollo de competencias de cuidado del equipo, el cual se logró a través del plan de formación interna, realizado acorde a las prioridades estratégicas de la organización. Por esta razón, se generaron espacios específicos para el desarrollo de competencias clínicas en los cuales se dio cobertura a cerca de 4.000 personas y se trabajaron temas como cuidado del paciente oncológico adulto, cuidado integral del binomio madre hijo, y todos aquellos relacionados con los Centros de Cuidado Clínico.

Para el logro efectivo de estos procesos, a través de la alianza con la Universidad de los Andes se incorporaron aspectos de simulación clínica, evaluación del desarrollo de la competencia y el nivel de conocimiento adquirido, los cuales favorecen el ejercicio de prácticas estandarizadas y nos pone a la vanguardia de los procesos asistenciales.

Otra línea de acción en transferencia de conocimiento ha sido la docencia, en donde actualmente tenemos seis convenios docencia servicio con diferentes universidades reconocidas del país. En 2019 se recibieron 114 estudiantes, entre ellos 76 profesionales de enfermería e instrumentación en la modalidad de pregrado y posgrado y 38 estudiantes técnicos en etapa lectiva y productiva con



Programa de formación: Herramientas para el mejoramiento de procesos - Escuela de Calidad

cumplimiento de expectativas en el nivel de excelente de 86,3% con un NPS de 100%. Como resultado de estas rotaciones, se generaron más de 15 proyectos de gestión aplicados en las diferentes áreas de práctica.

Atendiendo las necesidades del país y de nuevo en concordancia con las definiciones estratégicas organizacionales, en conjunto con Educación Formal se avanzó en la construcción de dos proyectos de posgrado en enfermería con la orientación del Comité de Posgrados de la alianza con la Universidad de los Andes.



Reconocimiento a equipo de enfermería por parte de la Dirección de Gestión Humana

A la fecha, el documento maestro de la Especialización en Enfermería Oncológica se encuentra en ajustes finales y además se elaboró la propuesta de malla curricular del programa de Especialización de Enfermería en Cuidado Crítico Pediátrico.

4. Influir en la transformación del ejercicio profesional

Transformar el ejercicio profesional implica abordar dimensiones diferentes a la asistencial, desarrollar nuevas competencias para ge-

nerar conocimiento útil, apropiar roles de docencia e investigación y ocupar espacios académicos y de debate sectorial que permiten influir en la construcción de un trabajo en enfermería diferenciado y posicionado como un referente de evolución a nivel nacional.

Parte de esta estrategia consiste en promover, facilitar y acompañar la producción científica. Para lograrlo, actualmente se cuenta con 30 profesionales de enfermería que forman parte del equipo de líderes de investigación en enfermería (GrupLIE) quienes durante el 2019 lograron los siguientes avances:

- Investigación: 14 proyectos activos; dos de ellos en alistamiento para publicación arbitrada.
- Práctica Basada en la Evidencia (PBE): En fase traslación.
- Publicación de la *Revista "Actualizaciones en Enfermería"*: Cuenta con contenidos generados 100% por la enfermería fundacional.

Así mismo, se ha hecho necesario ampliar la visión del profesional de enfermería y por ende el alcance del rol. Con el interés de reconocer y recuperar espacios de acción en el continuo de atención en salud, se decidió hacer parte activa de las intervenciones de Salud Poblacional con el propósito de articular las capacidades y conocimientos de enfermeras clínicas con acciones específicas en la comunidad. Para este caso, tres profesionales de enferme-

ría del Hospital Universitario formaron parte activa del proyecto “Juntos por una nutrición” el cual les permitió reconocer y valorar el impacto de la educación estructurada en la modificación de los resultados en salud. Como resultado de este aprendizaje, se implementaron procesos específicos de educación a padres y familiares de niños hospitalizados con el fin de intervenir aspectos relevantes relacionados con el cuidado de la salud en el hogar.

Es así como el equipo de enfermería de la Fundación Santa Fe de Bogotá se ha convertido en referente de desarrollo y liderazgo a nivel nacional y latinoamericano, como resultado de la positiva evolución en el ejercicio profesional. Esto ha permitido hacer presencia en espacios de alto nivel académico e influencia sectorial así:

Junto al equipo de coordinadoras, la Dirección de Enfermería participó en el 28° Foro Internacional de la OES como ponente en temas de excelencia y liderazgo para la calidad en enfermería.

Como parte del grupo de líderes de enfermería clínica de la Alianza para el Cuidado, se definió enfocar la gestión en formar parte de las mesas de trabajo para la construcción del plan decenal de de-

sarrollo de enfermería en el país; cobrando especial relevancia en el capítulo de identidad y liderazgo como uno de los elementos prioritarios de intervención. Así mismo se logró formar parte del equipo de trabajo que realizó recomendaciones a la resolución 2003 y la ley 266 que regula la profesión de enfermería en el país.

Adicionalmente, se presentó la propuesta de transferencia de conocimiento en temas de liderazgo y formación de un equipo de enfermería para el Proyecto Hospitalario Punta Cana Health Center en República Dominicana.

A través de la alianza latinoamericana ALIS se realizó intercambio de conocimiento en relación con temas de desarrollo de enfermería, métricas de cuidado y experiencias de servicio. Como resultado de esta alianza, la Dirección de Enfermería fue invitada como ponente en el Congreso Internacional de la Clínica Alemana y en el Foro Internacional del IHI y el Albert Einstein.

IV.

Dirección Gestión de Tecnología y Comunicaciones

La Gerencia de Tecnología Informática y Comunicaciones lideró en 2019 diferentes iniciativas y proyectos enfocados en la generación de valor, optimización de procesos y cumplimiento de los objetivos estratégicos de la FSFB:

Se finalizó el proceso de búsqueda y selección del nuevo sistema de historia clínica digital, ERP e Interoperabilidad escogiendo a Philips con sus soluciones Tasy y Forcare de clase mundial, que serán habilitadores de la estrategia fundacional de funcionamiento bajo condiciones clínicas y proceso de transformación digital.

Este proceso se logró luego de un exhaustivo trabajo de evaluación de 15 soluciones nacionales e internacionales, contando con la participación de 325 colaboradores entre médicos, enfermeras, administrativos y personal de tecnología, realizando cerca de 105 reuniones, 38 talleres y 6 visitas de referenciación, e invirtiendo más de 31.600 horas de trabajo, para lograr así un acuerdo estratégico de largo plazo con la empresa Philips.

Además, se realizó progresivamente la arquitectura de información y la documentación de la bodega de datos institucionales con lo cual se logrará tener una efectiva identificación de la información clave de la institución y se definió el gobierno de datos que va a operar en 2020. Se crearon nueve tableros críticos de información e indicadores, destacándose el referente a la calidad y adherencia de registros en la historia clínica, el control de avales de evoluciones realizadas

por estudiantes, el plan de salida y el uso de siglas. Los tableros permitieron mejorar la gestión de los servicios en consulta externa, egresos, plan de alta, y control de suministros. Se atendieron 282 solicitudes de informes y llegamos a más de 200 reportes para el autoservicio de información de los usuarios gracias al crecimiento de la bodega de datos unificada de la institución.

En soluciones informáticas, se implementaron 14 aplicaciones para mejorar la gestión de farmacia, investigación, donaciones, facturación, pagos online, referencia y contra referencia, control de convenios para mejorar la accesibilidad de los servicios en consulta externa y la asignación de citas (motor de convenios).

También se habilitó una arquitectura de servicios para la integración de sistemas externos como el informe a familiares de pacientes en whatsapp y el agendamiento de citas desde 'DonDoctor'. Adicional a esto, se implementó el software para registro y seguimientos asistenciales en 18 servicios y se renovó el portal de pacientes para entregar una mejor experiencia de usuario en la visualización de resultados clínicos y seguimientos.

Este año se desarrolló en la herramienta Infofe un módulo para la gestión de información del cuerpo médico (hojas de vida, indicadores, certificados, investigación, contratación y prerrogativas) la cual fue muy reconocida por los entes acreditadores.



Con el análisis de vulnerabilidades en ciberseguridad realizado en 2019, se comprobó el cierre del 70% de las brechas identificadas en el análisis del 2018. Se implementaron ocho controles informáticos, fortaleciendo la seguridad en los servicios de correo electrónico, nube, ofimática, red interna y cifrado de información. Se realizaron campañas de sensibilización en seguridad de la información, enfatizando las buenas prácticas para la protección de

los datos sensibles tanto de pacientes como de colaboradores. Además, se creó el Comité de Protección de Datos Personales para monitorear el cumplimiento normativo.

Se llevaron a cabo 52 actualizaciones en el sistema de historia clínica y 91 en el sistema contable, con el objetivo de generar mayor eficiencia administrativa y asistencial. Entre ellas se destacan: administración de medicamentos en enfermería, administración de interconsultas, plan de manejo hospitalario y de estancias, mejoras en el control de acceso a historia clínica de pacientes, alertas de resultados paraclínicos críticos, modelo parametrizable de compensación, registros clínicos en oncología, entre otros. Además, fue implementada la segunda versión de facturación electrónica dando cumplimiento a los requerimientos legales.

Se cumplió con la adecuación, dotación de la infraestructura informática y ajustes de los sistemas informáticos para las nuevas sedes de la institución, destacando: Patología, Clínica de Heridas, Angiografía, PET y el Centro de Atención Osteomuscular (Calle 123).

Se garantizó la estabilidad y continuidad de la operación con un índice de disponibilidad del 99,95%, 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

Con el fin de garantizar el cumplimiento de las normas constitucionales, legales y estatutarias, y para asegurar el cumplimiento de la misión de la Fundación Santa Fe de Bogotá dentro del marco normativo, en el 2019 la Oficina Jurídica enfocó su gestión al fortalecimiento de sus procesos para cumplir con las exigencias y requerimientos a nivel corporativo, legislativo, contractual, administrativo y judicial.

El acompañamiento legal realizado durante el año consolidó así la sostenibilidad jurídica institucional que en el marco sectorial actual implica nuevos retos dentro de la complejidad del ecosistema legal. El trabajo realizado se focalizó esencialmente en:

- La atención sólida, oportuna y pertinente de los diversos requerimientos administrativos y judiciales, que tuvo como resultado la contestación del 100% de los casos dentro del plazo judicial o administrativo, eliminando así cualquier riesgo de desacato o sanción en esta dimensión.
- El análisis, discusión, elaboración y gestión de los acuerdos de voluntades requeridos por las diferentes direcciones, gerencias, subdirecciones y demás áreas de la Fundación. El 80% de la contratación estuvo representada en la Subdirección Comercial, el eje de Educación y Gestión del Conocimiento, eje de Salud Poblacional, Proyectos, Almacén y la Subdirección de Estudios Clínicos.



- El fortalecimiento de la plataforma contractual “Temis” y la constante capacitación de las áreas frente a la herramienta, lo cual permite que a nivel institucional exista seguridad jurídica y conocimiento claro de las competencias de las áreas frente a los niveles de aprobación, así como de la necesidad de contar con acuerdos de voluntades sólidas frente a la protección de derechos de la FSFB.

- El 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.
- La contestación argumentada, pertinente y dentro de los plazos judiciales, de las acciones de tutela, las cuales tuvieron un incremento de 41% frente al 2018.

Así mismo, la gestión de los acuerdos jurídicos necesarios para la viabilidad de los proyectos estratégicos institucionales, se ejecutó desde la etapa precontractual durante la cual se asesoró a los diferentes niveles de la institución para anticipar la viabilidad jurídica, la legislación pertinente, la justificación y el cumplimiento de los objetivos esperados por las áreas, lo que evidencia la trascendencia y la transversalidad de la asesoría contractual que tuvo un crecimiento del 58%, frente al año interior.

De igual forma, el acompañamiento de la Oficina Jurídica en espacios y comités estratégicos permitió un seguimiento cercano de los aspectos legales de los protocolos de investigación clínica, de gobierno corporativo, de la gestión de la calidad de la atención médica y asistencial, así como de los retos existentes en el entorno regulatorio.

VI.

Gestión Financiera

En 2019 las actividades relacionadas con la gestión financiera estuvieron enfocadas en la profundización estratégica, dando un nuevo enfoque a las cifras financieras bajo el concepto de condición clínica. La presupuestación, seguimiento, fortalecimiento de las herramientas analíticas y gestión con las áreas responsables permitieron tomar decisiones de manera oportuna, derivando en resultados superiores a los esperados.

Complementario a este proceso, el entendimiento de métricas, estadísticas de prestación de servicios, costos e indicadores de desempeño financiero, entre otros, acompañado de una mayor cultura de control y cumplimiento, fue un activo fundamental para el crecimiento de la Fundación Santa Fe de Bogotá.

Adicionalmente, se realizó un análisis profundo de la capacidad instalada de los servicios que presta la FSFB, lo cual fue base para la definición de planes e inversiones en aquellas áreas en las que se requería crecer para atender las necesidades de los pacientes.

De la misma forma, en 2019 se evaluaron financieramente proyectos relevantes de crecimiento entre los cuales se resalta la Torre Ambulatoria, planeada para iniciar su construcción en el año 2020; de esta forma se incluyeron en el modelo financiero de mediano plazo este y otros proyectos de la institución, con el fin de monitorear y analizar la capacidad propia de la organización,

así como las necesidades de endeudamiento que puedan ser requeridas para fortalecer la capacidad de prestar más y mejores servicios de salud.

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 de 2019, se desarrolló un trabajo relacionado con la documentación y preparación de sus capacidades, para dar cumplimiento a los requisitos exigidos a 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 2019, el cual se cumplió a cabalidad durante el año, haciendo uso de los excedentes de la organización en proyectos que permitieron 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, se fortalecieron los procesos financieros y contables, para el mejoramiento continuo basado en más y mejores controles que permiten disminuir la probabilidad e impacto de potenciales riesgos.

Cómo ejemplo de esto, durante el año 2019 se realizó el cálculo de la pérdida esperada de cartera requerido por la norma NIIF 9, con el modelo estadístico desarrollado para tal fin. Así mismo,

se realizó la medición comparativa con la anterior metodología buscando que hubiese congruencia cubriendo el riesgo de crédito permanente en el sector. Los resultados fueron positivos al encontrar que no hubo divergencia entre dichos modelos.

La preparación para el inicio de operación en 2020 del Centro Hospitalario Serena del Mar 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. 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 desempeño de la Fundación y la gestión responsable de caja, permitieron exceder el cumplimiento de las obligaciones financieras asumidas con los Bancos Itaú, Davivienda y Bancolombia, al realizar durante el último bimestre del año un prepago de \$20.000 millones de pesos de la deuda adquirida para la Expansión del Hospital Universitario, apalancamiento financiero que fue requerido para fortalecer la oferta de servicios en salud para la sociedad.

VII.

Gestión de Donaciones



Presentación del Centro Hospitalario Tatamá

Desde el primer obsequio generoso del terreno donde hoy está construido el Hospital Universitario Fundación Santa Fe de Bogotá, la filantropía ha desempeñado un papel fundamental en la consolidación de la FSFB como una institución líder del sector salud a nivel nacional. El apoyo de nuestros donantes ha ayudado a resolver los desafíos médicos más complejos, acelerar el trabajo de los investigadores en casi todos los campos, capacitar a la próxima generación de médicos y trabajar con las comunidades y autoridades locales para resolver problemas de salud poblacional.

En 2019 se recaudaron \$3.928 MM en donaciones contra una meta de \$3.000 MM; superando en un 47% el recaudo del año an-



Cena por el fortalecimiento de los Centros de Cuidado Clínico

terior (\$2.674 MM). Un total de 42 donantes contribuyeron financieramente a la institución. El 26% fueron personas naturales (11) y 74% personas jurídicas (31). De estos donantes, 10 aportaron más de \$30 MM, y ocho nos dieron \$100 MM o más.

Por tema de interés, los Centros Cuidado Clínico tuvieron la mayor cantidad de donantes, con un total de 28 interesados en apoyar esta causa, logrando compromisos por \$706 MM¹. En cuanto al total de fondos recaudados, los proyectos de salud poblacional fueron los que más recursos recibieron con un total de \$1.760 MM.

¹Compromisos o promesas formales hechas por un donante y aceptadas por la FSFB para dar un regalo de cualquier valor que puede ser pagado en un plazo predeterminado.

Por departamentos, institutos y servicios de la Dirección Médica se obtuvieron los siguientes compromisos de donación:

Depto. servicios e institutos	Compromisos filantrópicos
Depto. de Cirugía	\$288
Depto. de Ortopedia y Traumatología	\$170
Depto. de Neurología	\$62
Depto. de Ginecología, Obstetricia y Reproducción Humana	\$62
ICAL	\$60
Servicio de Endoscopia Digestiva	\$60
Depto. Anestesia	\$40
Depto. Urología	\$10
Depto. de Patología y Laboratorios	\$2

VIII.

Gestión de Proyectos Estratégicos



Proyección de diseño del Centro Hospitalario Serena del Mar

La gestión de proyectos estratégicos en la FSFB combina iniciativas en horizontes de corto, mediano y largo plazo. Su adecuada gestión y desarrollo resultan fundamentales para garantizar un crecimiento sostenido y efectivo, con proyección hacia el futuro, que garantiza el cumplimiento de la misión fundacional.

El Centro Hospitalario Serena del Mar siguió avanzando en la fase de construcción de su infraestructura. Además, la FSFB continuó impulsando el alistamiento de la operación de manera determinada, como operador del proyecto. En la actualidad se cuenta con un equipo en campo con dedicación exclusiva a la puesta a punto del portafolio de 18 proyectos estratégicos requeridos para el inicio de la operación del Hospital en Cartagena.

En Bogotá, el fortalecimiento ambulatorio representó el otro frente de trabajo fundacional en los proyectos de corto plazo. La puesta en marcha de la Línea Especial de Urgencias y la Consulta Osteomuscular soportados por modelos innovadores de acceso



digital se inauguraron en febrero y noviembre respectivamente. Los dos proyectos han permitido probar y entender el impacto de nuevas apuestas estratégicas de cara al crecimiento ambulatorio de mediano plazo.

La Línea Especial de Urgencias demostró su efectividad para mejorar la satisfacción de pacientes y familias en el Servicio de Urgencias. Por medio de un servicio integral, ágil y pertinente, los pacientes disminuyeron sus tiempos de atención. Por su parte, la consulta osteomuscular es una apuesta por integrar la actividad asistencial en torno a esta condición clínica. Ortopedia, Reumatología, Dolor, Fisiatría y Deporte se juntan en un mismo espacio y bajo un modelo diferencial para atender las necesidades del paciente de manera única, lo cual facilita el trabajo multidisciplinario en un espacio agradable para pacientes y sus familias.

El horizonte a mediano plazo tuvo avances relevantes en dos frentes: la estructuración detallada de la Torre Ambulatoria y la ideación de la expansión en camas hospitalarias.

La Torre Ambulatoria ya es un anteproyecto con diseños arquitectónicos finales. Además, hay avances importantes en los diseños técnicos que se esperan terminar en el primer trimestre del 2020. Se adelantaron conversaciones con la Curaduría “Urbana competente” para garantizar su conocimiento del proyecto y mitigar cambios posteriores en el proceso de obtención de la licencia de



Render de proyecto Torre Ambulatoria que iniciará construcción en 2020

construcción. El modelo financiero tuvo ajustes positivos derivados del crecimiento en área asistencial adicional. En resumen, la FSFB está lista para iniciar la construcción del proyecto una vez tenga la aprobación del plan de implantación por parte del Distrito.

En el otro frente, la expansión hospitalaria permitirá que la FSFB actualice su infraestructura tradicional y amplíe su capacidad asistencial en un plazo de cinco años. Con la intención de conservar y crecer los espacios “verdes” dentro del Hospital Universitario, se creó el concepto del Edificio Jardín que ya avanza en sus diseños arquitectónicos.

Finalmente, la Alianza con la Fundación Centro Hospitalario Tatamá ocupó la gestión a largo plazo del portafolio de proyectos estratégicos. El trabajo mancomunado entre las organizaciones ha generado frutos positivos en su fase de movilización ciudadana. El año cerró con más de 500 donantes activos, una estrategia de consecución de recursos establecida y múltiples conversaciones abiertas con grandes donantes inspirados por el propósito del proyecto. El reto es inmenso, pero la ilusión de construir y poner en funcionamiento un hospital de alto nivel de complejidad para la región del Eje Cafetero es aún mayor.

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 alivianar 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.



Maqueta del Centro Hospitalario Tatamá

IX.

Gestión de Riesgo

Durante el 2019 las actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de Riesgos estuvieron enfocadas en ampliar el alcance y fortalecer la integración sistemática y ordenada de Unidades de Riesgo, pasando de 21 totalmente cerradas en 2018, a 48 al cierre de 2019. Dentro de las nuevas inclusiones se destacan por su importancia estratégica unidades como el Instituto de Emergencias y Trauma, el Instituto de Cáncer Carlos Ardila Lülle, el Departamento de Imágenes Diagnosticas, Gestión Ambiental y los Centros de Atención Prioritaria FSFB + CERCA (Unicentro, Chía y Gran Estación).

Paralelamente se actualizó la estructura del módulo del sistema de Gestión de Riesgos dentro del sistema de gestión integral INFOFE con el objetivo de poder extraer de la matriz institucional aquellos riesgos de nivel estratégico, táctico u operativo indistintamente en el lugar que se presenten.

Frente al Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT), la Fundación Santa Fe de Bogotá participó como miembro activo en la Evaluación Nacional del Riesgo realizada por la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF) con el objetivo de contribuir a la construcción de política pública en la materia y realizó una conferencia también en conjunto con la UIAF dirigida a Oficiales de Cumplimiento del sector salud.

7. Distinciones y reconocimientos



Reacreditación por parte de la JCI del Hospital Universitario Fundación Santa Fe de Bogotá:

En el mes de noviembre, el Hospital Universitario recibió la visita y posterior reacreditación hasta el año 2022 por parte de la Joint Commission International (JCI), institución estadounidense que se encarga de evaluar la implementación y cumplimiento de los estándares superiores de calidad y seguridad para la atención de pacientes en entidades prestadoras de servicios de salud.

Recertificación por parte de JCI, de Centros de Cuidado Clínico:

Los Centros de Cuidado Clínico de Reemplazos Articulares – Sección Hombro, Cadera y Rodilla, Ataque Cerebrovascular y Canal Lumbar Estrecho fueron recertificados por parte de la JCI.

Certificación de dos nuevos Centro de Cuidado Clínico por parte de la JCI, Manguito Rotador e Infarto Agudo del Miocardio:

La Joint Commission International (JCI), certificó al Programa de

Manguito Rotador e Infarto Agudo del Miocardio de la Fundación Santa Fe de Bogotá como nuevos Centros de Cuidado Clínico. En el caso de Manguito Rotador, se convierte en el primer Centro especializado en este tipo de lesión que se certifica en América. A la fecha la institución cuenta con 12 centros de este tipo certificados por la JCI.

Capture the Fracture - Fundación Internacional de Osteoporosis:

El Centro de Cuidado Clínico de Ortopediá recibió la certificación de la Fundación Internacional de Osteoporosis en la categoría Silver por cumplir con el protocolo asistencial de excelencia para unidades de fractura. Esta iniciativa promueve la prevención secundaria de fractura a escala global.

“Angels Awards” – Organización Mundial de ACV (WSO):

El Centro de Cuidado Clínico de Ataque Cerebrovascular recibió el reconocimiento en la Categoría Oro por la información recolec-

tada durante el año 2018, siendo el primer hospital en Colombia en obtener esta distinción. Estos premios se otorgan a hospitales que proporcionan datos y pruebas de prestación, atención y tratamiento según siete criterios específicos que proporciona la organización.

Consejo Latinoamericano para la Certificación Profesional en Terapia Respiratoria (CLACPTER):

El equipo de terapia respiratoria de la FSFB recibió la certificación CLACPTER y es el único en Colombia en donde la totalidad del personal ha decidido medir sus conocimientos sin que sea de carácter obligatorio. Este programa de acreditación voluntaria, ha sido diseñado para evaluar la competencia de los profesionales de atención respiratoria en América Latina.

Reacreditación con excelencia de estándares de calidad por parte de Icontec para el Hospital Universitario Fundación Santa Fe de Bogotá y por primera vez para el Instituto de Cáncer Carlos Ardila Lülle:

En el mes de diciembre se recibió la visita del Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (Icontec), ente acreditador que se encargó de evaluar el cumplimiento de estándares de calidad, seguridad de la atención, salud poblacional, gestión de riesgo, entre muchos otros procesos. Además por primera vez se recibió la acreditación del Instituto de Cáncer Carlos Ardila Lülle, convirtiéndose en una de las fortalezas institucionales.

Galardón a la Excelencia en Nutrición Hospitalaria:

Se obtuvo el segundo lugar en esta premiación, que se fundamenta en una serie de estándares desarrollados por la Organización para la Excelencia en Salud (OES).

8. Participación nacional e internacional





En este año la FSFB siguió contribuyendo desde sus diferentes áreas en el desarrollo y progreso del sistema de salud colombiano, por medio de la participación activa en actividades y eventos de gran relevancia para el sector a nivel nacional e internacional.

Entre los eventos nacionales se destaca la participación en el 28° Foro Internacional de la OES y 4° Foro Regional Latinoamericano ISQua, en donde se contó con 13 conferencistas de la Fundación, organizando además en el marco de este Foro, el segundo CEO Day y segundo Encuentro de Directores Médicos, en donde directores generales de diversas instituciones a nivel nacional e internacionales se reunieron para debatir el planteamiento de una dirección médica global que garantice un cuerpo médico alineado a estrategias de alta calidad y seguridad en la atención.



A nivel Internacional, la institución participó en nueve eventos de promoción y agendas comerciales en Aruba, Curazao, Ecuador, Estados Unidos, Malta, Republica Dominicana, Saint Maarten y Trinidad y Tobago, los cuales permitieron aumentar la demanda de pacientes internacionales y posicionar a la FSFB con sus seguros en los mercados foco. Se destaca la intervención en la Misión de Salud Caribe, organizada por Procolombia, en donde seis organizaciones colombianas participaron en distintas actividades dirigidas a público de Aruba, Curazao y Sint Maarten.

Participación en el Open House BMI 2019 realizado en Quito, Ecuador

El equipo de Salud Poblacional, se unió a la Alianza por la Nutrición de la Niñez, convocada por la Primera Dama de la Nación, entregando la primera Guía de Prevención y Atención para combatir la desnutrición crónica. Adicionalmente, se participó en el encuentro TICSO en la ciudad de Medellín: Tecnología, Innovación y Cooperación para el Impacto Social, un espacio de intercambio de conocimiento y experiencias alrededor de la cuarta revolución industrial, en donde se presentaron propuestas contundentes que permiten alinear proyectos y nuevas fuerzas organizacionales con sentido social, que facilitan la generación de respuestas a los retos que tiene el país frente al impacto social de la tecnología y la innovación en la sociedad y las personas.

Por su parte, los profesionales de la institución recibieron reconocimientos en distintos escenarios como premiaciones en investigación y presentación en congresos y simposios; así como reconocimientos a nuestros líderes médicos por parte de asociaciones y sociedades científicas.

La activa participación sectorial de este año permitió a la institución generar aprendizaje permanente para fortalecer el compromiso de mejoramiento continuo y la adopción de mejores prácticas; la identificación de aliados y pares con quienes fortalecer el despliegue de nuestros compromisos misionales; el crecimiento y desarrollo de nuestro talento humano y la comunicación de nuestras experiencias exitosas para el progreso de otros.



Participación en el 28° Foro Internacional de la OES



Entrega primera Guía de Prevención y Atención para combatir la desnutrición crónica, en el marco de la Alianza por la Nutrición de la Niñez.

9. Resultados financieros



Los resultados financieros de la Fundación Santa Fe De Bogotá son el reflejo de la puesta en marcha de una innovadora visión de la atención de pacientes y familias desde sus condiciones clínicas específicas. De esta forma, en 2019 se logró un crecimiento del 13% en los ingresos operacionales, frente lo presentado en el 2018.

Se destaca que este crecimiento se concretó en gran medida por el impulso que se dio con la ampliación de los servicios ambulatorios de la institución y la extensión de nuestras sedes de atención de consulta externa.

Adicionalmente el 2019 se destacó por la implementación de exitosas estrategias de uso óptimo de las capacidades instaladas del Hospital Universitario, principalmente en el ámbito quirúrgico. Es de esta forma que el margen bruto de la FSFB aumentó en 1.5 puntos porcentuales, al pasar del 27.7% en 2018 a 29.2% al cierre de 2019, producto de los rendimientos marginales incrementales que se dieron por su capacidad operativa, con el estable mantenimiento y control de costos operacionales.

A pesar del continuo deterioro del sector salud, la Fundación Santa Fe de Bogotá 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 \$42.035 millones de pesos. Estas cifras afectan de manera seria la capacidad de servir al país, impiden 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.

El continuo despliegue y profundización de la estrategia, junto con una estricta gestión de control de costos y gastos operacionales, permitieron que el margen operacional pasara de 11.8% a 14.5%. Así mismo, el excedente neto se incrementó en igual sentido, producto de un destacable desempeño operacional y por la diferencia en cambio derivada de los recursos en dólares que son usados para la compra de tecnología, basándonos en una estrategia de cobertura natural al riesgo de tipo de cambio.

Estos resultados permitieron, no solamente cumplir con los planes de pagos establecidos con nuestros financiadores, sino adicionalmente realizar algunos pagos anticipados de deuda de largo plazo por \$20.000 millones, cerrando el saldo de esta en \$98.495 millones de pesos.

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, 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- 18	Presupuesto Dic- 19	Dic- 19
Ingresos op.	450,635	488,615	509,063
Costos	325,764	349,120	360,603
Excedente bruto	124,871	139,494	148,460
Gastos adm.	71,776	87,971	74,713
Excedente operacional	53,095	51,523	73,748
O. Ing. - O. Egre.	-7,959	-8,794	-3,440
Excedente neto	45,136	42,729	70,308

Estado de resultados	Dic- 18	Dic- 19	Variación	%
Activos	678,163	732,366	54,203	8.0%
Pasivos	212,071	195,966	-16,105	-7.6%
Fondo social	466,092	536,400	70,308	15.1%

10. Evolución previsible de la Fundación



Para el 2020 y los años siguientes, el compromiso de la Fundación Santa Fe de Bogotá por entregar más y mejor salud para el país y la región se fortalecerá.

Para ello, continuará la evolución en la generación de valor en salud, entendida como la entrega de los mejores desenlaces clínicos, con una experiencia óptima para pacientes y familias y con eficiencia en un contexto académico y de servicio a la salud poblacional y colectiva. Adicionalmente, y cómo viene progresando, la FSFB profundizará su estrategia a través de líneas de servicio constituidas por condición clínica, incluyendo acciones en los campos de educación formal, continuada, transferencia de conocimiento y salud poblacional, generando aún más valor superior en todos los servicios que ofrece.

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

Dentro de estos proyectos estratégicos, la Fundación espera recibir parte de la infraestructura dotada del Centro Hospitalario Serena

del Mar en Cartagena y una vez esto suceda tiene listos los planes de apertura para la operación de este Centro Hospitalario. Por otra parte, la institución continuará apoyando el desarrollo del proyecto Centro Hospitalario Tatamá, un hospital de alto nivel de complejidad para servir en el occidente del país, ubicado en el Eje Cafetero.

Al mismo tiempo, iniciará con recursos propios en este caso, la ejecución de los proyectos para expandir y complementar sus servicios asistenciales ambulatorios y hospitalarios en Bogotá. Entre ellos se encuentra la construcción de una Torre de Servicios Ambulatorios con un innovador modelo de atención integral y la planeación de la siguiente expansión del Hospital Universitario.

Además, la Fundación Santa Fe de Bogotá continuará aumentando el impacto de sus alianzas nacionales e internacionales y realizará una activa gestión de conocimiento, referenciaciones nacionales y globales, y exploración de los más exigentes estándares de prestación de servicios, educación en salud e impacto poblacional para así apalancar el cumplimiento de su propósito e impacto social y sectorial.

En paralelo, la Fundación persistirá en su lectura activa del entorno sectorial, nacional e internacional, para enfrentar los retos y oportuni-

dades derivados de las tendencias de la industria a nivel global, y de la dinámica en los activos mercados de la salud en Colombia y la región.

Entre los aspectos que seguramente marcarán la evolución de los mercados y la industria son de especial atención los nuevos recursos digitales que trasformarán las interacciones de las personas y sus condiciones de salud; las innovaciones tecnológicas que cambiarán las prácticas clínicas y de los profesionales de la salud, y la llegada y salida de actores nacionales e internacionales.

El entorno sectorial, 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 debe seguir buscando e implementando soluciones para alcanzar el mayor foco posible en la entrega de mejor calidad en sus servicios, mayor acceso, equidad, generación de confianza de la ciudadanía y sostenibilidad con mirada de largo plazo. Para ello, una activa colaboración y articulación entre los actores del sector y del sistema es crítica para el logro de los objetivos superiores que debe alcanzar el país y para cumplir las expectativas de los ciudadanos.

En este espacio honramos y exaltamos la presencia permanente entre nosotros del Doctor Jose Feliz Patiño. Hablar de su legado

significa abarcar dimensiones académicas, científicas, humanistas y culturales; campos en los cuales deja huella no solo por su gran conocimiento en cada uno de ellos, sino por sus grandes enseñanzas y obras.

El Dr. Patiño dedicó su vida a la educación y salud en nuestro país, fue docente y Rector de la Universidad Nacional de Colombia, institución a la cual donó en 2017 más de 11.000 libros y más de 1.000 discos de su colección personal para la inauguración de la biblioteca que lleva su nombre; Ministro de Salud, miembro fundador de la Fundación Santa Fe de Bogotá y de la Facultad de Medicina de la Universidad de los Andes, Director de la Federación Panamericana de Asociaciones de Facultades de Medicina y Presidente de la Academia Nacional de Medicina.

En su memoria seguiremos siempre comprometidos con nuestra labor para brindar más y mejor salud en Colombia y la región.

Por último, y con especial preocupación se deberá abordar la evolución de la pandemia por COVID-19, asunto que requerirá la rápida reorganización, fortalecimiento, preparación y liderazgo de la Fundación Santa Fe de Bogotá para la adaptación interna, que permita apoyar al país desde diversos frentes.

11. Cumplimiento sobre normas de propiedad intelectual y derechos de autor

La Fundación Santa Fe de Bogotá 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.

12. Cumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales

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.

13. Cumplimiento en el pago de Prestaciones sociales y aportes a Seguridad Social

La Fundación Santa Fe de Bogotá 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.

14. Cumplimiento reporte indicadores a la Superintendencia Nacional de Salud

La Fundación Santa Fe de Bogotá 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.

15. Cumplimiento de la libre circulación de facturas

La Fundación Santa Fe de Bogotá 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.

16. Cumplimiento con la obligación de expedir facturación electrónica

La Fundación Santa Fe de Bogotá, 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.

17. Cumplimiento y actualización de las Normas internacionales de Información Financiera, NIIF 9, 15, 16

La Fundación Santa Fe de Bogotá 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.

18. 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.

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.

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 Animo 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.

IAMI: 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.

Ortogeriatría: Este programa, tiene como objetivo principal brindar una atención integral a los pacientes mayores de 65 años con fractura de cadera, con la intención de proporcionarles un cuidado personalizado, cálido y seguro, de acuerdo a sus necesidades. Se integraron los servicios de Ortopedia y Geriatria, quienes trabajan de la mano con las distintas áreas del hospital para cumplir con estas metas.

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.

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.

Dirección General

Oficina de Comunicaciones
Institucionales

info@fsfb.org.co

www.fsfb.org.co

 /fsfb.org

 @fsfb_salud

 @fsfb_salud

 Fundación Santa Fe de Bogotá



Fundación
Santa Fe de Bogotá

