

# 2023

INFORME DE  
SOSTENIBILIDAD



Fundación  
Santa Fe de Bogotá

## CONTENIDOS

### 01

Mensaje a nuestros grupos de interés

PÁG. 06

### 02

Presentación institucional

PÁG. 10

¿Quiénes somos?, PÁG. 12

¿Qué hacemos?, PÁG. 14

¿Dónde estamos?, PÁG. 16

### 03

Nuestra estrategia y enfoque de sostenibilidad

PÁG. 20

Generamos valor por condiciones clínicas y líneas de servicio, PÁG. 22

Somos compromiso de salud sostenible y cuidado de la vida, PÁG. 28

### 04

Actuamos de manera ética y transparente

PÁG. 38

Tomamos decisiones con ética y transparencia, PÁG. 40

Comunicación responsable y centrada en las personas, PÁG. 51

Filantropía para la sostenibilidad, PÁG. 64

Sostenibilidad financiera, PÁG. 66

### 05

Cuidamos integralmente la salud de personas, familias y comunidades

PÁG. 72

**Sección 1: Servicios para la atención y el cuidado de la salud, PÁG. 74**

Hospital Universitario Fundación Santa Fe de Bogotá, PÁG. 75

Hospital Serena del Mar, PÁG. 104

**Sección 2: Modelo médico y de cuidado, PÁG. 115**

Desenlaces superiores en salud, PÁG. 116

La más alta calidad y seguridad para nuestros pacientes, PÁG. 130

Desempeño médico y su mejoramiento continuo, PÁG. 140

**Sección 3: Salud poblacional, PÁG. 151**

Trabajamos junto a las comunidades para superar retos de salud poblacional, PÁG. 152

### 06

Cuidamos a nuestros colaboradores y apoyamos sus proyectos de vida

PÁG. 170

Nos une nuestra cultura, PÁG. 173

Somos un equipo de alto compromiso y vocación, PÁG. 176

Promovemos el desarrollo profesional y la mejora continua, PÁG. 182

Garantizamos la mejor experiencia de todos nuestros colaboradores, PÁG. 186

Cuidamos la salud y seguridad de nuestra gente, somos un entorno seguro y saludable, PÁG. 190

Somos éticos, diversos e inclusivos, PÁG. 195

Lideramos con el ejemplo, PÁG. 196

Talento humano en el Hospital Serena del Mar, PÁG. 198

### 07

Innovamos en el cuidado de la vida y el ambiente

PÁG. 216

El cuidado de la salud de la mano del cuidado del ambiente, PÁG. 218

Innovación para el cuidado de la vida, PÁG. 238

Transformación digital, PÁG. 244

### 08

Generamos y transferimos conocimiento en salud

PÁG. 254

Formamos integralmente a los profesionales de la salud, PÁG. 256

Brindamos conocimiento actualizado y especializado en salud, PÁG. 268

Transferimos conocimientos y experiencias exitosas para el cuidado de la salud, PÁG. 272

Llevamos a cabo investigaciones de alto impacto, PÁG. 274



## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

01.	NUESTRO PROPÓSITO SUPERIOR, MEGA Y SUBMEGAS	PAG. 13
02.	CONDICIONES CLÍNICAS Y LÍNEAS DE SERVICIO	PAG. 23
03.	MODELO DE SOSTENIBILIDAD FUNDACIÓN SANTA FE DE BOGOTÁ	PAG. 30
04.	ESTRUCTURA DE GOBIERNO FUNDACIONAL Y ADMINISTRACIÓN	PAG. 41
05.	EXPERIENCIA DE NUESTROS PACIENTES	PAG. 98
06.	ENFOQUE CONCEPTUAL PROPIO DE MEDICIÓN DE DESENLACES	PAG. 126
07.	RESULTADOS DE ADHERENCIA EN RONDAS DE SEGURIDAD - HOSPITAL UNIVERSITARIO FSFB	PAG. 134
08.	PORCENTAJE DE ADHERENCIA A LAS METAS DE SEGURIDAD EN HOSPITALIZACIÓN Y URGENCIAS - HOSPITAL SERENA DEL MAR	PAG. 134
09.	MODELO DE GOBERNANZA COMPARTIDA	PAG. 144
10.	CAÍDAS DE PACIENTES. FUENTE: NDNQI NURSING QUALITY INDICATORS DATABASE	PAG. 146
11.	INTRAVENOSOS PERIFÉRICOS. FUENTE: NDNQI NURSING QUALITY INDICATORS DATABASE	PAG. 147
12.	CICLO DE EVALUACIÓN DEL DOLOR PEDIÁTRICO. FUENTE: NDNQI NURSING QUALITY INDICATORS DATABASE	PAG. 148
13.	MODELO DE CULTURA FUNDACIONAL	PAG. 174
14.	DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES POR GÉNERO - FSFB	PAG. 176
15.	EQUIPO DE TRABAJO - HOSPITAL SERENA DEL MAR	PAG. 198
16.	CONSUMO DE AGUA (M <sup>3</sup> ) - FSFB	PAG. 226
17.	CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA (GJ) - FSFB	PAG. 227
18.	CONSUMO ENERGÉTICO HOSPITAL SERENA DEL MAR (GJ)	PAG. 233
19.	RESIDUOS GENERADOS HOSPITAL SERENA DEL MAR (KG)	PAG. 235
20.	HUELLA DE CARBONO HOSPITAL SERENA DEL MAR 2021	PAG. 237
21.	INDICADORES DE EDUCACIÓN CONTINUADA	PAG. 268
22.	FACTOR DE IMPACTO E ÍNDICE H - FSFB	PAG. 274
23.	REDES COLABORATIVAS DE AUTORES	PAG. 276

## ÍNDICE DE TABLAS

01.	RESULTADOS NPS POR LÍNEA DE SERVICIO	PAG. 25
02.	VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO	PAG. 67
03.	VOLUMEN DE SERVICIOS HOSPITALARIOS - HOSPITAL UNIVERSITARIO FSFB	PAG. 76
04.	VOLUMEN DE SERVICIOS AMBULATORIOS - HOSPITAL UNIVERSITARIO FSFB	PAG. 77
05.	PROGRAMA DE EDUCACIÓN NUTRICIONAL	PAG. 90
06.	VOLUMEN DE SERVICIOS HOSPITALARIOS - HOSPITAL SERENA DEL MAR	PAG. 105
07.	VOLUMEN DE SERVICIOS AMBULATORIOS - HOSPITAL SERENA DEL MAR	PAG. 106
08.	ÍNDICE DE EVENTOS DE SEGURIDAD POR CADA 100 PACIENTES	PAG. 133
09.	DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES Y CUERPO MÉDICO POR TIPO DE CONTRATO Y GÉNERO - FSFB	PAG. 177
10.	DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES DIRECTOS POR TIPO DE CARGO - FSFB	PAG. 178
11.	NUEVAS CONTRATACIONES POR RANGO DE EDAD, GÉNERO Y TIPO DE CARGO - FSFB	PAG. 179
12.	RETIROS DE PERSONAL POR RANGO DE EDAD, GÉNERO Y TIPO DE CARGO - FSFB	PAG. 181
13.	INDICADORES DE FORMACIÓN A EMPLEADOS - FSFB	PAG. 183
14.	COLABORADORES QUE RECIBIERON EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO - FSFB	PAG. 185
15.	RESULTADOS DE MEDICIÓN DE CLIMA LABORAL 2021-2023	PAG. 187
16.	INDICADORES DE ACCIDENTALIDAD LABORAL - FSFB	PAG. 192
17.	COMPARATIVO TASA DE ACCIDENTALIDAD LABORAL SECTOR SALUD COLOMBIA Y BOGOTÁ	PAG. 192
18.	TOTAL DE COLABORADORES POR TIPO DE CONTRATO Y GÉNERO - HSM	PAG. 199
19.	TOTAL DE COLABORADORES DIRECTOS POR TIPO DE CARGO Y GÉNERO - HSM	PAG. 200
20.	TOTAL DE NUEVAS CONTRATACIONES POR TIPO DE CARGO, EDAD Y GÉNERO - HSM	PAG. 200
21.	TOTAL DE RETIROS DE EMPLEADOS POR TIPO DE CARGO, EDAD Y GÉNERO - HSM	PAG. 201
22.	GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS - FSFB	PAG. 223
23.	HUELLA DE CARBONO FUNDACIÓN SANTA FE DE BOGOTÁ	PAG. 229
24.	CONVENIOS DOCENCIA - SERVICIO 2023	PAG. 257
25.	RELACIÓN DE PERSONAL EN FORMACIÓN 2022-2023	PAG. 259
26.	ROTACIONES DE ESTUDIANTES DE LA ZONA CAFETERA	PAG. 261
27.	GRADUADOS EN EL DIPLOMADO EN EDUCACIÓN PARA PROFESIONALES DE LA SALUD	PAG. 265



## MENSAJE A NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

6



7



**Dr. Henry Gallardo**

Director General de la Fundación Santa Fe de Bogotá.

“ Con gran orgullo y satisfacción en el 2023 celebramos 51 años de servicio, cuidando de la salud de personas, familias y comunidades con los más altos estándares de calidad, la mejor evidencia científica que respalda nuestras decisiones, y el compromiso permanente de generar y transmitir conocimiento útil para el cuidado de la salud. ”

Agradezco profundamente a los **más de 4.400 colaboradores que hacen parte de nuestro equipo**, quienes, con su vocación de servicio, responsabilidad y trabajo comprometido, hacen posible que día a día cumplamos los objetivos que nos trazamos y sigamos entregando una experiencia en salud alineada con las expectativas. El compromiso con nuestros colaboradores es respaldar sus proyectos de vida, su desarrollo profesional y camino hacia la excelencia, así como priorizar su bienestar, salud y seguridad.

Las circunstancias históricas por las que atraviesa el país y el sector salud nos han invitado a tener el máximo foco en nuestro propósito superior de liderar e influir positivamente en el bienestar de individuos y comunidades. Hoy más que nunca seguimos avanzando con convicción, mística y el entusiasmo que nos caracteriza, **reafirmando nuestro compromiso de salud sostenible y cuidado de la vida, para perdurar y dejar huella positiva a nivel local, regional y global.**

Como muestra de ello, en el año 2023 estructuramos un modelo innovador y diferencial de sostenibilidad, en el que articulamos la estrategia fundacional con acciones concretas y tangibles que nos permitirán seguir cuidando la vida de las personas, del planeta y de la Institución.

Seguimos liderando las discusiones de sostenibilidad en el sector de la salud, participando activamente del **Centro de Sostenibilidad de Ginebra**, una iniciativa de la Federación Internacional de Hospitales que nos brinda herramientas para facilitar la gestión de nuestros impactos a la sostenibilidad, a la vez que nos ayuda a inspirar a aliados y otros actores del mercado en la implementación de las mejores prácticas que potencializan nuestro impacto colectivo.

**Actuar de manera ética y transparente** es nuestra promesa frente a la sociedad en general, y todas nuestras decisiones y acciones están inspiradas en los principios y valores superiores que nos entregaron nuestros fundadores, con prioridad en el cuidado centrado en las personas.

Nos entregamos con pasión para **cuidar integralmente la salud de las personas, familias y comunidades** a las que servimos. Por ello, seguimos implementando las mejores prácticas de seguridad, calidad, innovación y desempeño clínico en los servicios hospitalarios y ambulatorios que prestamos en el **Hospital Universitario Fundación Santa Fe de Bogotá y sus sedes, así como en Cartagena, donde operamos el Hospital Serena del Mar.**

Perseguimos proactivamente el cumplimiento de los más altos estándares internacionales de calidad, servicio y humanización. **Contamos con acreditaciones nacionales e internacionales por Joint Commission International (JCI), Planetree, Icontec ISO 14001, ISO 45001, entre otras**, que nos certifican como un lugar humano, seguro y de vanguardia. A la fecha tenemos **19 centros de cuidado clínico certificados por JCI** siendo así la entidad con más centros de excelencia certificada globalmente, y uno de los más importantes referentes internacionales

**para la adopción de las mejores prácticas de calidad y seguridad en el cuidado de la salud.**

Desarrollamos **modelos de intervención comunitaria con un enfoque poblacional**, permitiéndonos contribuir activamente en la formulación y evaluación de políticas de salud pública y en la atención de retos de salud colectiva con enfoque en acciones para la prevención y el control de enfermedades, la salud mental, la seguridad alimentaria, la salud sexual y reproductiva, y en todo el continuo del cuidado de la salud.

**Generar y compartir conocimiento en salud hace parte de nuestro legado.** Estamos comprometidos con la formación de profesionales y especialistas del sector salud, y es así como hemos respaldado a más de 16.000 estudiantes en los últimos 15 años, hemos establecido 26 convenios de docencia en el país y contamos con convenios con universidades internacionales como Johns Hopkins y Yale. Por otro lado, en educación continuada logramos impactar a más de 76.000 personas con 223 eventos académicos donde brindamos conocimiento teórico y práctico para la atención de patologías, además de experiencias exitosas de clínicas y hospitales referentes en la región y el mundo.

Además, estamos **entre las cinco entidades de salud con mayor investigación en Latinoamérica**, seguimos siendo referentes en el desarrollo de oportunidades de educación continuada y transferimos conocimiento especializado a organizaciones de Colombia y la región.

Esta edición de nuestro Informe de Sostenibilidad es evidencia de trabajo en equipo y liderazgo. Aquí encontrarán con mayor detalle los resultados de nuestros esfuerzos y las historias que queremos seguir escribiendo de la mano de todos ustedes.

Con gran optimismo, un abrazo inmenso,

Henry Gallardo  
Director General



## PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL

10

¿Quiénes somos?,  
PAG. 12

¿Qué hacemos?,  
PAG. 14

¿Dónde estamos?,  
PAG. 16

11



## ¿Quiénes somos?

**Somos cuidado y compromiso de Salud Sostenible desde hace 51 años.** Nacimos con vocación de cuidado para todos y nos llena de orgullo seguir entregando lo mejor de nosotros para que personas, familias y comunidades en Colombia y la región tengan más y mejor salud.

La Fundación Santa Fe de Bogotá es una entidad privada de carácter social sin ánimo de lucro, creada desde 1972 con el propósito fundamental de **servir, liderar e influir positivamente en el sector de la salud para contribuir al bienestar de individuos y comunidades.**

## Nuestro propósito superior, mega y submegas

**Nuestro propósito superior: Liderar e influir positivamente en el sector salud para contribuir al bienestar de los individuos y las comunidades**

## Mega: Más y mejor salud para Colombia y la región

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



Ilustración 1

## ¿Qué hacemos?

Estamos presentes en todas las etapas del continuo del cuidado de la salud entregando resultados superiores de vida y creando una experiencia que va más allá de lo esperado.



Mediante acciones articuladas en los siguientes frentes:

Brindamos educación con excelencia para formar los profesionales de la salud del presente y el futuro

Trabajamos de la mano con comunidades en todo el país para superar retos de salud poblacional

Generamos investigación y conocimiento útil para la acción, la toma de decisiones y la construcción de mejores políticas públicas en salud

14 Estamos en todas las etapas del continuo del cuidado:

01 **Protección de la salud**

02 **Promoción de la salud**

03 **Prevención de la enfermedad**

04 **Restauración de la salud**

Prestamos servicios de salud con la más alta calidad y basados en la mejor evidencia disponible







**En Cartagena**  
Hospital Serena del Mar



**En Bogotá**  
Hospital Universitario Fundación  
Santa Fe de Bogotá

## ¿Dónde estamos?

Estamos presentes en todo Colombia e incluso hemos trascendido las fronteras llegando a diferentes países de la región, con servicios estructurados y alianzas estratégicas que movilizan nuestro impacto y propósitos fundacionales.

### Red de servicios ambulatorios

#### • En Bogotá:

- Hospital Universitario Fundación Santa Fe de Bogotá – Carrera 7 No.117 – 15 Bogotá D.C.
- Edificio Ambulatorio - Calle 119 entre las carreras 7ma y 9na
- Centro de Atención Osteomuscular - Carrera 7 #123-35, piso décimo
- Instituto de Cáncer - Calle 120 A No. 7-86
- Instituto de Cáncer expansión
- Unidad Materno Fetal - Calle 119 A N. 7-57
- Centro diagnóstico para la mujer - Calle 119 No. 7-14 (Segundo Piso)
- Centros de atención prioritaria FSFB +Cerca (En Chicó y los centros comerciales Unicentro, Fontanar y Gran Estación)
- Edificio Jardín – (en desarrollo)

#### • En Cartagena:

- Operamos el Hospital Serena del Mar – Vía al Mar, Km 8

#### • En el Eje Cafetero:

- Proyecto Tatamá-Fundación Santa Fe – (en desarrollo)

### Salud Poblacional

- Hacemos presencia en todas las regiones del país mediante proyectos e iniciativas con alcance departamental, nacional e internacional.

### Educación

- Contamos con **26 convenios de docencia-servicio con universidades de todo el país** para formar a los mejores profesionales de la salud.
- Transferimos conocimiento a instituciones de salud nacionales, e internacionales en países como Ecuador, Panamá, República Dominicana y Perú.



## Sobre este informe

Este informe de sostenibilidad ha sido elaborado de conformidad con los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2023, utilizando la última versión disponible de los Estándares actualizada en 2021 (GRI 1: Fundamentos; GRI 2: Contenidos Generales; GRI 3: Temas materiales).

Aquí se consolida la información sobre nuestro desempeño de manera integrada, incluyendo la gestión propia de la Fundación Santa Fe de Bogotá, y como operadores del Hospital Serena del Mar en Cartagena.

Este documento se presenta con una periodicidad anual, siendo esta la tercera edición en la que utilizamos como marco metodológico los Estándares de la Global Reporting Initiative (Estándares GRI).

Cualquier información adicional puede ser solicitada por medio de nuestros canales habituales de contacto, o a los correos electrónicos: [info@fsfb.org.co](mailto:info@fsfb.org.co) y [mercadeoyprensa@fsfb.org.co](mailto:mercadeoyprensa@fsfb.org.co)

La información contenida en el presente Informe no fue objeto de verificación externa. Sin embargo, aplicamos de manera rigurosa los principios de calidad de la información para asegurar la verificabilidad de los datos acá publicados.





## NUESTRA ESTRATEGIA Y ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD

20

Generamos valor por condiciones clínicas y líneas de servicio.  
PAG. 22

Somos compromiso de salud sostenible y cuidado de la vida.  
PAG. 28



21



## Generamos valor por condiciones clínicas y líneas de servicio

La revisión permanente de nuestra estrategia nos ha permitido evolucionar en la manera como nos aproximamos a la sociedad y cuidamos integralmente de la salud.

Actualmente generamos valor a través **diez condiciones clínicas y 29 líneas de servicio**, cuyo despliegue nos permite entender y gestionar con integridad, alto nivel de detalle y a un costo controlado las necesidades de salud de personas, familias y comunidades.

### Condiciones clínicas y líneas de servicio

#### Cáncer



- Colorectal
- Genitourinario
- Hematológico
- Patología pancreática
- Patología prostática
- Pulmón
- Sistema nervioso central
- Tiroides
- Tracto gastrointestinal
- Tumores musculo esqueléticos

#### Enfermedades Neuropsiquiátricas



- Neurodegenerativos
- Neurovascular
- Salud mental

#### Osteomuscular



- Columna
- Degenerativas
- Deporte
- Trastornos inflamatorios articulares
- Trauma

#### Mujer y Niño



- Binomio madre-hijo
- Diagnósticos ginecológicos

#### Enfermedades Digestivas



- Enfermedad ácido péptica
- Hepáticas

#### Infeciosas



- Digestivas
- Respiratorias
- Sistema genitourinario

#### Enfermedades Cardiovasculares



#### Enfermedades Respiratorias



#### Quemados



#### Situaciones Quirúrgicas Abdominales



Ilustración 2



Durante 2023 trabajamos de forma intencional en aumentar la alineación organizacional para posicionar y garantizar la generación de valor por condiciones clínicas, a través de la **consolidación de un modelo de gobierno y ejecución transversal**. Para esto, consolidamos comités directivos para cada condición clínica, con periodicidades definidas y de índole resolutivo, en los que se discuten temas y se toman decisiones con los actores clave que participan día a día en la operación y gestión administrativa.

También motivamos escenarios permanentes de discusión alrededor de los roles y perfiles que hacen parte de las condiciones y líneas de servicio, de manera que se planteen ajustes o se evidencien nuevas necesidades para seguir enriqueciendo el desempeño y la construcción de la estrategia.

### Medición de desenlaces clínicos

Como parte de la ejecución integral de la estrategia, implementamos un nuevo tablero de indicadores con componentes de educación, investigación, entre otros, que nos permiten aprender en conjunto y gestionar los retos y metas de cada condición clínica de forma aterrizada y apalancada por los actores involucrados.

Este tablero nos ha permitido medir desenlaces clínicos, la mayoría de estos con referentes en la literatura y medición en otras instituciones de salud, lo que nos permite tener una comparación dentro de la práctica clínica para dar cuenta de nuestro desempeño. Por su parte, aquellos que no tienen referentes registrados realizamos seguimiento mes a mes para generar un comparativo interno con relación al año 2022.

A la fecha hemos medido 94 indicadores de desenlaces clínicos para pacientes pertenecientes a 15 líneas de servicio priorizadas de acuerdo con el despliegue de la estrategia.







Adicional a esto, actualmente contamos con 27 desenlaces con línea base en construcción o en espera de cumplir 1 año de medición.



### Medición de la experiencia del paciente por línea de servicio

En el año 2023 nos propusimos determinar una línea base para el indicador de NPS por líneas de servicio, buscando potenciar la experiencia de cuidado para nuestros pacientes. Los resultados identificados se han logrado a través del trabajo conjunto de diferentes áreas para garantizar el acompañamiento del paciente durante toda su experiencia, generar herramientas educativas y mejoras en la oportunidad en la atención.

#### Resultados NPS por línea de servicio

Condición Clínica	Línea de Servicio	NPS por Línea	NPS por Condición
 Binomio madre - hijo	Mujer - niño	68%	75%
	Diagnósticos ginecológicos	85%	
 Quemaduras	Quemados	91%	91%
 Enfermedades neuropsiquiátricas	Neurodegenerativos	89%	88%
	Neurovascular	90%	
	Salud mental	86%	
 Cáncer	Tiroides	88%	89%
	Colorrectal	86%	
	Genitourinario	92%	
	Hematológico	91%	
	Patología pancreática	92%	
	Patología prostática	85%	








Condición Clínica	Línea de Servicio	NPS por Línea	NPS por Condición
 <b>Cáncer</b>	Pulmón	92%	
	Sistema nervioso central	89%	
	Tracto gastrointestinal	94%	
	Tumores óseos musculo esqueléticos	92%	
 <b>Enfermedades respiratorias</b>	Enfermedades respiratorias	77%	77%
 <b>Infecciosas</b>	Digestivas	62%	63%
	Respiratorias	61%	
	Sistema genitourinario	69%	
 <b>Movilidad</b>	Deporte	85%	76%
	Clínica de artritis	78%	
	Degenerativas	91%	
	Trauma	74%	
	Columna	72%	
 <b>Situaciones quirúrgicas</b>	Situaciones quirúrgicas (abdominales)	72%	72%
 <b>Enfermedades digestivas</b>	Enfermedad ácido-péptica	72%	79%
	Hepáticas	89%	
 <b>Enfermedades cardiovasculares</b>	Enfermedades cardiovasculares	78%	78%

Tabla 1



### ¿Qué es Net Promote Score (NPS)?

Es una medición estandarizada que permite identificar la fidelidad de los usuarios hacia la marca y su experiencia en los servicios de la Fundación Santa Fe de Bogotá. En términos generales, un resultado superior a 50% indica resultados sobresalientes, y mayor a 80% refleja los más altos niveles de satisfacción y fidelidad de los pacientes.

Para **2024** nos proponemos mantener la línea base identificada este año, así como continuar brindando la mejor calidad de servicios a toda nuestra comunidad de pacientes.

### Proyectos de crecimiento en infraestructura

En el año apalancamos el crecimiento y la ampliación del Instituto de Cáncer, siendo la Condición Clínica de Cáncer una de las priorizadas para crecer en capacidad y generar los espacios más propicios para brindar una atención de la mejor calidad para Colombia y la región.

Otros proyectos que destacaron durante el año fueron las aprobaciones de crecimiento y traslado de los servicios de cardiología, neurología, entre otros, así como el desarrollo del Edificio Ambulatorio. Este último tuvo una configuración intencional según el modelo de atención por líneas de servicio y condiciones clínicas, ya que cada espacio se pensó para apalancarlo.

## Somos compromiso de salud sostenible y cuidado de la vida

En 2023 estructuramos nuestra estrategia de sostenibilidad consolidando un modelo innovador de salud sostenible y cuidado de la vida que potencializa la marca Fundación Santa Fe de Bogotá y constituye un valor agregado para afrontar los desafíos del futuro.

Entendemos la sostenibilidad como el cuidado integral de la vida, generando resultados superiores en salud, responsabilidad financiera y un gobierno responsable de la vida de las personas, la vida institucional y protección del planeta; a través de prácticas seguras, innovadoras y sostenibles sustentadas en la investigación, la evidencia científica y el trabajo en equipo entre colaboradores y aliados fundamentales, para liderar e influir positivamente en el sector salud y contribuir al bienestar de individuos y comunidades dejando una huella positiva a nivel local, regional y global.



Teniendo como base la estrategia fundacional (propósito superior, mega y submegas), el eje articulador de nuestro modelo es el **compromiso permanente con el cuidado de la VIDA**, entendida de manera integral como los atributos que diferencian nuestro actuar y posicionan nuestro liderazgo:



De estos atributos se desprenden los cinco compromisos generales de sostenibilidad que surgen como resultado del análisis de materialidad, y que llevamos a la práctica desde las cuatro dimensiones que manifiestan nuestro impacto en ciudades, regiones y el mundo: **vida de las personas, vida institucional, vida del planeta y alianzas para la vida.**

## Modelo de sostenibilidad Fundación Santa Fe de Bogotá

### Alienado con la estrategia Fundacional



Este modelo se diseñó con el liderazgo de la recién estructurada **Gerencia de Filantropía y Sostenibilidad**, y la colaboración de todas las áreas de la Fundación para generar valor agregado a nuestro accionar, basado en aportes concretos a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y al continuo del cuidado de las personas para ampliar el alcance de nuestra huella positiva.

Este Informe de Sostenibilidad, primero de nuestros informes de gestión en recibir este título, se articula al modelo descrito para dar cuenta de los resultados de impacto que durante 2023 alcanzamos según nuestros cinco temas materiales. **De esta forma construimos la línea base para articular nuestros proyectos, acciones e iniciativas con los compromisos que hemos adoptado para el logro de una salud sostenible en Colombia, la región y el mundo.**



## Aporte a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)



Todas nuestras acciones se orientan a **promover la salud y el bienestar de individuos y comunidades del país y la región**, por esto el ODS 3 se constituye como el eje fundamental de nuestro impacto en sostenibilidad.

También generamos importantes aportes a los ODS 8, 13 y 17, siendo este nuestro principal aporte y compromiso con el desarrollo sostenible.

### Metas priorizadas de los ODS principales:

ODS principales	Metas priorizadas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3.1. Reducir las tasas de mortalidad materna.</li> <li>• 3.2. Poner fin a las muertes evitables de recién nacidos y niños menores de 5 años.</li> <li>• 3.3. Poner fin a las epidemias del SIDA, la tuberculosis, la malaria y las enfermedades tropicales desatendidas.</li> <li>• 3.4. Reducir la mortalidad por enfermedades no transmisibles.</li> <li>• 3.5. Prevenir y tratar el abuso de sustancias adictivas.</li> <li>• 3.7. Garantizar el acceso universal a salud sexual y reproductiva.</li> <li>• 3.8. Lograr la cobertura sanitaria universal y el acceso a servicios de salud esenciales de calidad y a medicamentos y vacunas seguros, eficaces, asequibles y de calidad para todos.</li> <li>• 3.9. Reducir el número de muertes y enfermedades por productos peligrosos y mala calidad del aire.</li> <li>• 3.a. Fortalecer Convenio Marco de la Organización Mundial de la Salud para el Control del Tabaco.</li> <li>• 3.b. Apoyar investigación y desarrollo medicamentos y vacunas.</li> <li>• 3.c. Aumentar financiación, contratación y capacitación de personal de salud.</li> <li>• 3. d. Reforzar la capacidad institucional para la gestión de riesgos de salud.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 8.3. Promover actividades productivas, creación de puestos de trabajo, emprendimiento e innovación.</li> <li>• 8.5. Lograr empleo productivo y trabajo decente.</li> <li>• 8.8. Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 13.1. Fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima.</li> <li>• 13.2 Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales.</li> </ul>

ODS principales	Metas priorizadas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 13.3 Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana.</li> <li>• 17.14 Mejorar la coherencia de las políticas para el desarrollo sostenible.</li> <li>• 17.16 Movilizar e intercambiar conocimientos, especialización, tecnología y recursos financieros.</li> <li>• 17.17 Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil.</li> </ul>

### ODS complementarios:

Además, reconocemos la contribución complementaria a otras metas que fortalecen nuestro impacto a la sostenibilidad.

ODS	Metas priorizadas	ODS	Metas priorizadas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2.2 Poner fin a todas las formas de malnutrición y abordar las necesidades de nutrición de las adolescentes, las mujeres embarazadas y lactantes</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 9.5 Aumentar la investigación científica y mejorar la capacidad tecnológica.</li> <li>• 9.a Facilitar el desarrollo de infraestructuras sostenibles y resilientes</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4.4 Aumentar el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 10.2 Potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su condición.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 5.2 Eliminar todas las formas de violencia contra todas las mujeres y las niñas.</li> <li>• 5.5 Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 11.5 Reducir muertes relacionadas a desastres naturales y de personas afectadas por ellos.</li> <li>• 11.6 Reducir el impacto ambiental negativo teniendo en cuenta la calidad del aire y los desechos.</li> <li>• 11.b Aumentar el número de ciudades que implementan políticas de uso eficiente de recursos, mitigación y adaptación al cambio climático.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 6.3 Mejorar la calidad del agua reduciendo la contaminación, fomentando el tratamiento y reúso.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 12.5 Reducir la generación de residuos y desperdicio de alimentos</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 7.2 Contribuir a la proporción de energía renovable en el conjunto de fuentes energéticas.</li> <li>• 7.3 Promover la eficiencia energética.</li> </ul>		

## Participación con el Centro de Sostenibilidad de Ginebra (GSC)



La Federación Internacional de Hospitales creó en 2022 el Centro de Sostenibilidad de Ginebra (GSC), con el fin de dar soporte a los hospitales con herramientas que faciliten la gestión de sus impactos a la sostenibilidad.

34 Alineados con nuestro propósito de servir, liderar e influir positivamente en el sector, en 2023 nos unimos a esta iniciativa para aprender haciendo, soportados en las herramientas y redes de conocimiento que nos facilita el hacer parte de esta asociación.

Es así como hicimos parte del ejercicio piloto de implementación del SAT (*Sustainability Accelerator Tool*), una herramienta de diagnóstico y medición de la gestión en sostenibilidad de los hospitales, que permite tener un marco estratégico para impulsar mejoras y crear consciencia sobre el impacto de los efectos del cambio climático en la salud de las personas y el planeta, entre otros temas.

La herramienta mide la gestión según tres ejes principales: **impacto ambiental, equidad en salud y bienestar, y liderazgo y grupos de interés**, mediante 56 preguntas sobre los procesos, prácticas y estrategias implementadas para apalancar la sostenibilidad en las instituciones.

### Resultados:



- Madurez organizacional
- Uso de recursos ambientales
- Gestión de la cadena de suministros
- Análisis y reporte de impacto ambiental
- Resiliencia de infraestructura y servicios
- Cuidado bajo en carbono: servicios operacionales
- Cuidado bajo en carbono: prácticas clínicas

- Madurez organizacional
- Determinantes ambientales y sociales de la evaluación en salud
- Evaluación de la vulnerabilidad de la salud
- Equidad en salud
- Direccionamiento de los determinantes en salud



- Madurez organizacional
- Gobernanza
- Procesos de seguimiento y reporte ASG
- Participación y empoderamiento de empleados
- Participación y colaboración de grupos de interés

Estos resultados son evidencia de las estrategias que hemos venido implementando para garantizar la sostenibilidad de nuestras acciones, y manifiestan retos importantes para seguir liderando en el sector en aspectos relevantes como la adaptación al cambio climático, así como el desarrollo de iniciativas bajas en carbono y que faciliten el acceso equitativo a los servicios de salud, siempre cuidando de los pacientes, sus familias y las comunidades.

## Alianzas y colaboraciones

Reconocemos la importancia del trabajo colaborativo para potencializar el impacto de nuestras acciones. Por ello, apalancamos iniciativas por medio de alianzas estratégicas con organizaciones públicas y privadas que confían en nuestro liderazgo transformador y se suman a nuestro propósito de brindar más y mejor salud para Colombia y la región.

36



### Alianzas y colaboraciones nacionales

- Alcaldía de Duitama
- Alcaldía de Paipa
- Alcaldía de Sogamoso
- Alianza para el cuidado
- Aon Risk Services Colombia
- Asociación Colombiana de Hospitales y Clínicas
- Asociación Colombiana del Asma
- Best Buddies Colombia
- Caja de Compensación Compensar
- Centro Internacional de Vacunas
- Colombia sin quemados
- Consejo Colombiano de Seguridad
- Don Doctor
- Federación Colombiana de Gestión Humana
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF)
- Fondo de Población de Naciones Unidas
- Fundación Anaas
- Fundación Cakike
- Fundación Cardioinfantil
- Fundación Carlos Haime
- Fundación Corona
- Fundación del paciente quemado
- Fundación Éxito
- Fundación Motiva
- Fundación para la Reconciliación
- Fundación Saldarriaga Concha
- Fundación Santo Domingo
- Fundación Serena del Mar
- Fundación Soydoy
- Gobernación de la Guajira
- Gobernación de Risaralda
- Gobernación del Cesar
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
- Instituto Nacional de Salud
- Javesalud
- Ministerio de Educación Nacional
- Ministerio de Salud y Protección Social
- Niñez más
- OES – Organización para la excelencia en salud
- OPAIN
- Organización Panamericana de la Salud
- Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)
- Red de calidad de enfermería
- Secretaria Distrital de Salud de Bogotá
- Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA)
- Universidad de Antioquia
- Universidad de Cartagena
- Universidad de los Andes
- Universidad El Bosque
- Universidad ICESI
- Universidad Industrial de Santander
- Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia
- Universidad Simón Bolívar

37

### Alianzas y colaboraciones internacionales

- Alianza de reference Site con Phillips
- Alianza Latinoamericana de Instituciones de Salud (ALIS)
- Boston University
- Centro de Sostenibilidad de Ginebra
- CitiesRise
- International Hospital Federation
- Johns Hopkins University
- King's College London (KCL)
- London School of Economics
- Metropolitan University of Toronto
- Novonordisk
- Planetree
- Seechange
- Seoul National University, Hospital's Smart Hospital Alliance
- SUN Colombia
- Unisanté
- Universidad Cayetano Heredia
- Universidad de Buenos Aires
- Universidad de Dartmouth
- Université de Laussane Suisse
- University of Geneva
- Yale University



## ACTUAMOS DE MANERA ÉTICA Y TRANSPARENTE

38

Tomamos decisiones con  
ética y transparencia,  
PAG. 40

Comunicación responsable  
y centrada en las personas,  
PAG. 51

Filantropía para la  
sostenibilidad,  
PAG. 64

Sostenibilidad financiera,  
PAG. 66



39

## Tomamos decisiones con ética y transparencia



Entendemos que las decisiones que tomamos, la manera como nos comportamos y relacionamos con los demás, los servicios que ofrecemos y los propósitos que nos planteamos son el reflejo de nuestros valores y principios.

Es nuestro compromiso liderar desde el ejemplo y apalancar un modelo de gobierno que facilite la participación de nuestras partes interesadas, y que oriente de forma ética y transparente la toma de decisiones hacia la sostenibilidad y el cuidado permanente de la salud.



## Gobierno fundacional

### Estructura de gobierno fundacional y administración

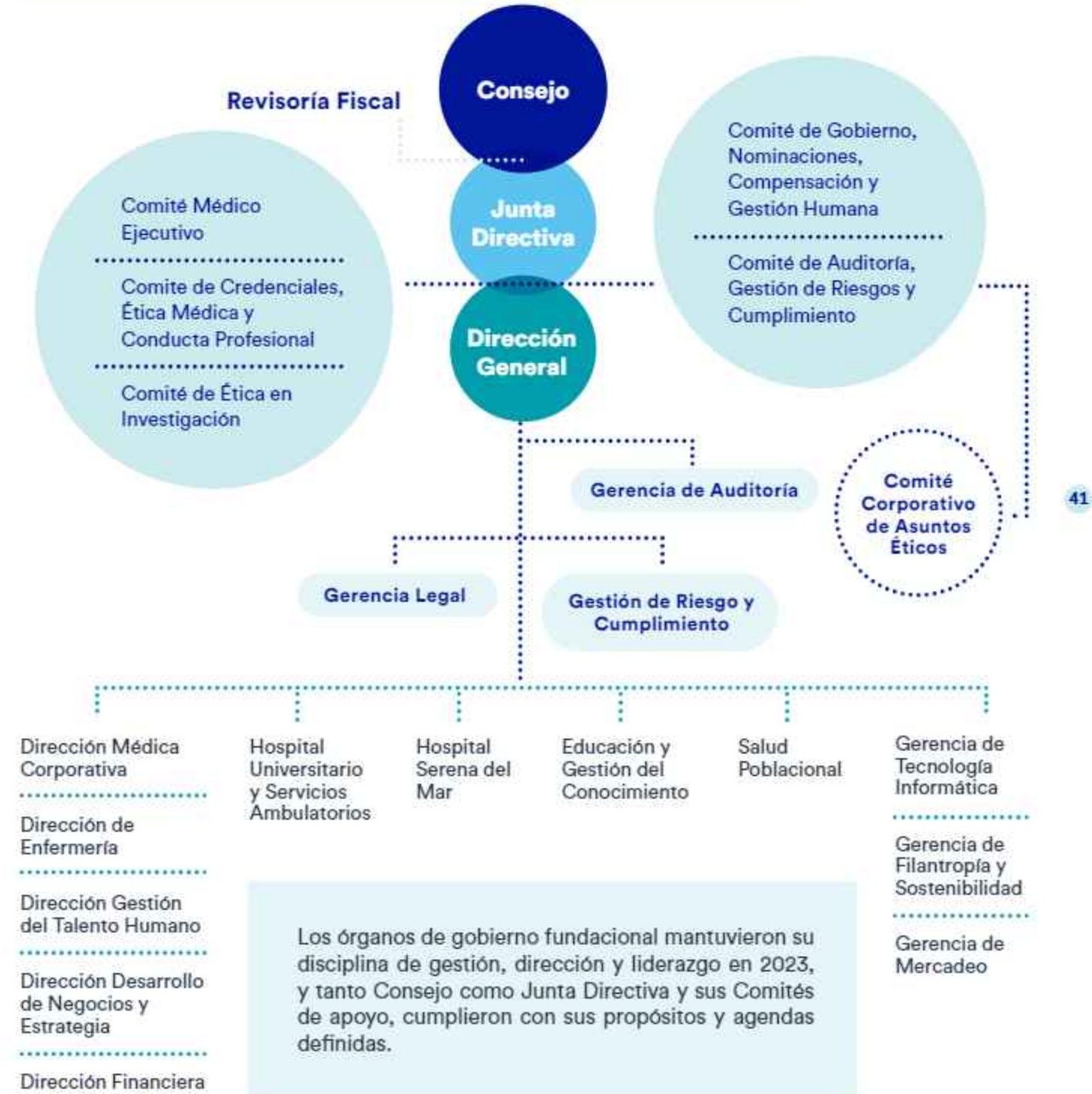


Ilustración 4



## Consejo

Velar por la preservación y proyección de los Fundadores es la principal atribución del Consejo, de allí que se erija como la máxima autoridad de la Fundación Santa Fe de Bogotá. Su misión es aprobar la formulación de la visión estratégica de largo plazo, designar los miembros de la Junta Directiva, decidir la estrategia competitiva, aprobar la formulación de la visión estratégica de largo plazo, el propósito fundamental y los valores institucionales, y aprobar los estados financieros, entre otras esenciales funciones (Estatutos, art. 10).

### Composición

- Nueve consejeros.
- 100% independientes, sin cargos ejecutivos en la Fundación.
- Periodo de nombramiento: 5 años en ejercicio como consejeros de la Fundación, reelegibles.
- Elegidos por su conocimiento y experiencia en asuntos corporativos y de gobierno, por su carácter decidido, firme y leal, con historia de logros y éxito en su gestión.
- Evalúa periódicamente y por lo menos una vez cada cinco años su composición a la luz de los perfiles requeridos.

Durante el 2023 el Consejo continuó acompañando la implementación de la estrategia fundacional, mantuvo su disciplina de gestión, se reunió con la periodicidad prevista en los Estatutos – cada cuatro meses-, y dos de sus sesiones se realizaron con la Junta Directiva.

De acuerdo con sus deberes estatutarios cumplió con sus funciones de revisión y aprobación de estados financieros previa conformidad del Comité de Auditoría, Gestión del Riesgo y Cumplimiento y de la Junta Directiva. Además, autorizó la reinversión de excedentes del año anterior según los requisitos del Régimen Tributario Especial, analizó la evolución de los horizontes de proyectos y estrategia fundacional, así como la gestión de prestación de servicios de salud en las diferentes sedes. Se resalta igualmente que en el Consejo se estudiaron los posibles efectos de las diferentes reformas que, en materia de salud, laboral y pensional se presentaron en el país.

## Junta Directiva

Compuesta por siete miembros designados por el Consejo, las principales responsabilidades de la Junta son determinar la estructura organizacional, enriquecer y validar la estrategia, fijar las políticas generales de la Fundación; aprobar el presupuesto y sus modificaciones, así como los planes operativos anuales y el plan de inversión de la Fundación, entre otros (Estatutos art. 23 y 24).



### Composición

- Siete miembros.
- 100% independientes, sin cargos ejecutivos en la Fundación.
- Periodo de nombramiento: 2 años en ejercicio en la Junta Directiva de la Fundación, reelegibles.
- Elegidos por su conocimiento y experiencia en asuntos corporativos y de gobierno.
- Realiza autoevaluación cada dos años: una evaluación de pares de donde resultan acciones de mejoramiento y desarrollo, y una evaluación como cuerpo colegiado.

Para asegurar una lectura proactiva del entorno sectorial y de la agenda de reformas que cursaron en el Congreso, en todas las sesiones mensuales de la Junta durante 2023 se analizaron los diferentes proyectos de ley, sus posibles impactos en la Institución en forma detallada, así como la situación coyuntural del sector.

Como temas centrales en las sesiones de la Junta se revisaron los avances en la gestión de condiciones clínicas, la prestación de servicios de salud en Bogotá y en Cartagena, las acciones de educación y gestión del conocimiento, salud poblacional, riesgos, evolución de la estrategia fundacional y proyectos. Además, temas relacionados con talento humano, dirección médica y de enfermería, calidad y seguridad de la atención, ejecución presupuestal a lo largo del año, actualización de aspectos jurídicos y legales, transformación digital, innovación, alianzas, entre otros.

Igualmente, la Junta Directiva estuvo informada permanentemente de la gestión de comités especializados y asesores que le reportan, lo que permitió profundizar en temas fundamentales para la Institución y hacer las recomendaciones pertinentes de acuerdo con la naturaleza de cada Comité.



### Comité de Auditoría, Control Interno y Gestión de Riesgo

Como encargado de velar por el adecuado funcionamiento de los sistemas de gestión financiera y de control de riesgos, así como de supervisar el cumplimiento de las instrucciones y disposiciones de la Revisoría Fiscal (Estatutos art. 32 y 33), el Comité se reunió de acuerdo con la agenda anual prevista, mantuvo la disciplina de seguimiento a la implementación de las diversas recomendaciones en materia financiera, de ciberseguridad, revisoría fiscal y riesgos, y analizó al detalle la operación que tiene a su cargo la Fundación Santa Fe de Bogotá en el Hospital Serena del Mar. Igualmente, conservó la disciplina de auto evaluación de sus miembros y cumplió con su agenda de trabajo anual.

44

#### Composición

- Cuatro miembros.
- 100% independientes, sin cargos ejecutivos en la Fundación.
- Dos miembros de Junta Directiva, un miembro de Consejo y uno externo a la Fundación.
- Elegidos por su experiencia en los sistemas de gestión financiera y de control de riesgos.
- Cuenta con un reglamento interno en donde se establecen, entre otros, criterios de evaluación y gestión del desempeño frente a la supervisión de impactos.

### Comité de Gobierno, Nominaciones, Compensación y Gestión Humana

Encargado de colaborar con el mantenimiento del más alto nivel de desempeño del gobierno Fundacional a nivel de Consejo y Junta Directiva; así como de proponer, evaluar y ajustar las políticas de gestión humana de la Fundación, incluyendo aspectos de compensación, y proponer candidatos al órgano respectivo para los cargos de miembros de la Junta Directiva, miembros de los distintos comités especializados y asesores de la Junta Directiva y Director General (Estatutos art. 32 y 34).

#### Composición

- Ocho miembros.
- Seis independientes y dos con cargos ejecutivos dentro de la Fundación.
- Elegidos por su experiencia y conocimiento en asuntos de gobierno corporativo, relaciones laborales y gestión humana.
- Dos miembros de Consejo, dos miembros de Junta Directiva, dos externos a la Fundación, junto con el Director General y el Director de Talento Humano.
- Hace sugerencias sobre los criterios que deben cumplir los Consejeros para asegurar el desempeño y la supervisión de impactos.

En 2023 mantuvo una dinámica agenda, cumplió con la revisión de asuntos propuestos a principio de año y profundizó en la gestión del desempeño del talento humano. También analizó la implementación que hizo la Fundación de la normatividad laboral y estudió proactivamente los efectos que en esta materia se vislumbran.

### Comité Médico Ejecutivo

Encargado de formular y adoptar las medidas y políticas médicas necesarias para el mantenimiento de los más altos niveles científicos, académicos y técnicos de todos los programas y servicios de la Fundación, así como de velar por la calidad y el continuo fortalecimiento del cuerpo médico y odontológico institucional (art. 32 y 35).



#### Composición

- 12 miembros.
- Miembros del cuerpo médico y jefes de departamentos de la Dirección Médica de la Fundación.

Durante 2023 el Comité cumplió con su agenda anual y continuó con la gestión de fortalecimiento del gobierno médico a través de la ejecución de sus decisiones y recomendaciones en el ámbito de su competencia.

### Comité de Credenciales, Ética Médica y Conducta Profesional

Encargado de estudiar las credenciales de los candidatos a pertenecer al Cuerpo Médico y Odontológico de la Fundación, así como de velar por el cumplimiento del Código de Conducta del Cuerpo Médico y Odontológico (art. 32 y 36); este Comité se reunió en forma permanente para el cumplimiento de dicha gestión. Es así como, en el 2023 la actividad tuvo una alta dinámica de cara a todas las funciones que le competen, y estudió y analizó las hojas de vida de quienes solicitan ingresar al cuerpo médico de la Fundación en sus diferentes modalidades.

45

#### Composición

- Nueve miembros.
- Todos pertenecientes al cuerpo médico de la Fundación.
- Uno con cargo ejecutivo.

### Comité de Ética en la Investigación

Encargado de velar en todo momento por el cumplimiento de la normatividad nacional e internacional en materia de investigaciones y, ante todo, por el más alto comportamiento ético y la protección de los sujetos de investigación en los estudios institucionales y aquellos financiados por la industria farmacéutica (Estatutos art. 32 y 37).

#### Composición

- 16 miembros.
- Cuatro independientes (dos miembros de la comunidad y dos químicos farmacéuticos externos a la Fundación).
- Cuatro con puestos ejecutivos dentro de la Fundación (cuerpo médico y Gerencia Legal).
- Ocho pertenecientes al cuerpo médico de la Fundación.

46

Este grupo multidisciplinario a través de sus sesiones permanentes evaluó y realizó el seguimiento de los protocolos de investigación originados en la institución y los promovidos por la industria farmacéutica, asegurando el respeto, los derechos, la dignidad y la seguridad de los participantes en el marco de la investigación, el adecuado tratamiento de los datos personales y de la información confidencial así como el cumplimiento de las disposiciones legales nacionales e internacionales en materia de investigación.

Además, en el año, este comité gestionó y desarrolló la Política de Gobierno y Manejo de Datos en Investigación, realizó el seguimiento, monitorias y auditorías a los estudios institucionales y farmacéuticos activos.

### Comité Corporativo de Asuntos Éticos

Actuó como instancia de reparto y seguimiento de los asuntos en materia ética, de sana convivencia y de respeto; y gestionó, intervino o solicitó actuación de los otros comités competentes en esas materias.

#### Composición

- 10 miembros.
- Dos del Consejo
- Dos de la Junta Directiva
- La participación del Director de Gestión Humana, Director Financiero, Dirección médica, Dirección de enfermería y Dirección del Hospital Universitario.



El Consejo, la Junta Directiva y los comités de la Junta Directiva y los comités asesores, cuentan con sus respectivos reglamentos, mecanismos de autoevaluación y disposiciones rigurosas sobre conflictos de interés.

### Debida diligencia y gestión de riesgos

El proceso general de evaluación del riesgo y de debida diligencia es permanente y preventivo. Contamos con diferentes instancias para evaluar y controlar los riesgos:

1

Cada jefatura, área o dirección tiene la obligación y las competencias para analizar y administrar sus propios riesgos.

2

Contamos con una Jefatura de Riesgos que analiza la matriz general de riesgos que es alimentada, expuesta y analizada de manera permanente.

3

Los riesgos son presentados en forma recurrente al Comité de Auditoría, Control Interno y Gestión de Riesgos.

Los resultados de análisis de la debida diligencia son considerados para la toma de decisiones a nivel institucional con el fin de prevenirlos o mitigarlos. La Junta Directiva avala, supervisa y hace seguimiento a las recomendaciones del Comité de Auditoría, Control Interno y Gestión de Riesgos, y dependiendo del nivel de criticidad, las decisiones son ejecutadas por la administración o aprobadas por la Junta.

Este mismo Comité se encarga de supervisar la efectividad del sistema de control de riesgos de manera integral, considerando aspectos finan-

cieros, ambientales, sociales, jurídicos, normativos y contables.

Por su parte, la Dirección General como órgano de dirección y administración, en su función de dirigir la Fundación Santa Fe de Bogotá de conformidad con las decisiones del Consejo y la Junta Directiva, guía, orienta y garantiza que a nivel institucional y corporativo se cumplan con las declaraciones de propósito y valor de la Fundación, y a la vez propone y analiza con las direcciones cómo se ejecutan los servicios y actividades para que contribuyan al desarrollo sostenible del país y la región.

47

### En 2023

resaltamos la continua gestión para garantizar el cumplimiento de las mejores prácticas corporativas en los órganos de gobierno y en los comités institucionales; lo cual, junto con el accionar jurídico de las líneas de defensa, contribuyó al logro de nuestra misión institucional en un marco de sostenibilidad legal.





## Documentamos y compartimos nuestro modelo de gobierno

Presentamos ante el Consejo el **Modelo de Gobierno de la Fundación Santa Fe de Bogotá en su versión 1.0**, en el cual explicamos el contexto, la evolución histórica y sus principales términos, con el fin de ofrecer herramientas de interpretación y análisis de nuestro sistema de gobierno. Es un documento consultivo y dinámico cuya intención a futuro es que sea compartido a otras entidades sin ánimo de lucro, como una contribución de la FSFB.

La primera versión del modelo enfatizó que el gobierno corporativo debe evolucionar progresivamente con base en los aprendizajes institucionales y las innovaciones necesarias para hacer frente a los retos del futuro, por lo cual será indispensable enriquecerlo de manera permanente.

Este hito evidencia el compromiso institucional en documentar su Modelo de Gobierno de cara a la sostenibilidad institucional y consta de 17 capítulos, que están disponibles para consulta y comentarios por parte de los miembros de la Junta y el equipo corporativo.

## Sostenibilidad jurídica

Durante 2023 la gestión jurídica se prestó a nivel institucional en forma transversal y se continuó fortaleciendo en forma estratégica por medio de las líneas de acción definidas misionalmente en la Gerencia Legal:

01. **Gestión en gobierno corporativo e instancias institucionales**
02. **Aseguramiento jurídico estratégico**
03. **Ejercicio de la defensa jurídica institucional**
04. **Gestión contractual**

Debe resaltarse la alta dinámica legal que se presentó en el año, debido a la situación coyuntural del país, a las reformas que cursaron en el Congreso de la República, y a la hiperinflación legislativa, asuntos que fueron objeto de intervención permanente para asegurar la sostenibilidad jurídica de la Institución.

El **propósito** de la Gerencia legal alrededor de garantizar el cumplimiento de la ley, de los Estatutos y de la normatividad interna para asegurar la **sostenibilidad jurídica**, se ejecutó con los resultados de la Jefatura de Asuntos Legales y la Jefatura de Gestión Contractual.

## Asuntos legales

La Jefatura de Asuntos Legales tiene como misión la **defensa jurídica institucional**, la que se concibe desde dos perspectivas:

- La primera, en una defensa que se activa como respuesta ante los requerimientos judiciales y administrativos. En estos escenarios se ejerció una defensa audaz, oportuna y con suficiencia argumentativa a nivel técnico y jurídico que sustentan las sólidas líneas de defensa institucional, en coherencia con una esmerada cultura de cuidado y bienestar que influye de manera positiva en mejor salud de individuos y comunidades.
- Una segunda perspectiva que se fortaleció en el 2023 es la gestión jurídica anticipatoria, que pretende acompañar la operación de la organización en la visualización y reconocimiento de las expectativas jurídicamente protegidas de la institución como de los diversos actores que en ella convergen.

En el 2023, Asuntos Legales también asumió una intensa la **lectura normativa y del entorno** jurídico del país, facilitando una interpretación que permitiera el mejor entendimiento de la ley para su adecuada asunción en la organización.

Se garantizó el acceso y la implementación adecuada de los cuerpos normativos tales como resoluciones, decretos, leyes, además de las interpretaciones que del sistema jurídico hacen las altas cortes mediante su jurisprudencia, cumpliendo la delicada tarea de interpretación autorizada de obligaciones, deberes, derechos y libertades.

Se cumplió con un rol de articulación entre el profundo conocimiento técnico, científico, y el conocimiento jurídico con que cuenta la organización, lo que permitió la participación, análisis y observación de los procesos de configuración normativa que permitieron espacio de deliberación y construcción sectorial. De esta forma, la

sostenibilidad jurídica se retroalimenta del propósito organizacional lo que permite liderazgo en la opinión sobre la normativa sectorial.

En el aseguramiento jurídico estratégico planteamos mayores prácticas de **asesoría jurídica hospitalaria**, acompañando permanentemente las reflexiones de los servicios asistenciales y médicos hospitalarios cuando involucran tensiones entre los derechos de los pacientes y en los que se ve inmersa la toma de una decisión médica.

Con esto, garantizamos la entrega de información relevante y oportuna, consolidando una línea abierta de acompañamiento permanente y sentando criterios institucionales a disposición de todos los servicios, comités asistenciales y académicos de la Fundación Santa Fe de Bogotá, mediante la cual promovemos la reflexión sobre el impacto legal de las decisiones de la práctica médica.

## Gestión contractual

En 2023 la Jefatura de Gestión Contractual, tuvo como objetivo profundizar en las dinámicas y necesidades de las áreas en el proceso de Gestión Contractual Institucional, para definir y regular las actuaciones de contratación de bienes y servicios.

En consecuencia, la permanente interacción con las diferentes áreas de la Fundación permitió un trabajo colaborativo para ser unos verdaderos co-arquitectos de los negocios y acuerdos contractuales, otorgando las herramientas conceptuales necesarias para garantizar:

- La efectiva y eficiente prestación de servicios en salud para nuestros usuarios.
- La permanente realización de eventos educativos y la participación en proyectos de salud poblacional e investigación.
- La efectividad de los derechos e intereses de la Institución, pacientes, familias, contratistas y proveedores.

Con la participación en las negociaciones estratégicas del proceso de renovación tecnológica, así como en todas aquellas que resultaron necesarias para la ampliación de la capacidad instalada de la Institución, se generaron beneficios de diversa índole con impacto en el corto, mediano y largo plazo.

En 2023 el equipo de trabajo de la Jefatura de Gestión Contractual tuvo un rol activo en la concreción de los contratos, dando respuesta a 3.309 trámites relacionados con el proceso de contratación de bienes y servicios, 13% más que en 2022 y con una participación del 56% del total de actividades realizadas en la Gerencia Legal.

En esta gestión fue de vital importancia que los acuerdos de voluntades gozaran de garantías suficientes relacionadas con el origen y la destinación específica de los recursos de la Fundación, por medio de una gestión robusta, completa, dinámica y segura en materia de contratación.

50 Un nuevo hito en la innovación legal para la institución, promovida desde la Gerencia Legal se generó con la adquisición de la plataforma de firma

electrónica, iniciando con la capacitación de los administradores de la herramienta y la estructuración del plan piloto de implementación, identificando beneficios como:

- Organización, seguimiento y control de los acuerdos de voluntades que se firman en la FSFB, mayor seguridad, confidencialidad e integridad de los documentos.
- Impacto positivo ambiental: ahorro significativo de papel para impresión de documentos, disminución del almacenamiento de información en espacios físicos y reducción de gastos administrativos.
- Eliminación de pérdidas de oportunidad: se minimiza el riesgo por pérdidas de oportunidad en la negociación de precios, calidad y experiencia de los contratistas, con la formalización de acuerdos en muy corto tiempo, evitando desplazamientos y traslados. Esto nos permitió trazar un nuevo camino alineado a las buenas prácticas empresariales de sostenibilidad.



## Comunicación responsable y centrada en las personas

En el marco de nuestro constante compromiso con la excelencia y la responsabilidad social, entendemos el valioso aporte de la comunicación responsable, de ayuda genuina e incluyente que ofrezca más y mejor salud para todos.

Por ello, seguimos generando valor e impacto positivo al compartir conocimiento en salud por medio de campañas y contenidos educativos y de fácil acceso que alcanzan las expectativas de nuestros públicos de interés. Es así como aportamos, desde la comunicación y el mercadeo, en la promoción, protección y restauración de la salud con acciones que han contribuido a posicionarnos como uno de los hospitales más reconocidos y queridos por los colombianos<sup>1</sup>.

Pensando en las necesidades, deseos y expectativas de todas las audiencias de interés, consolidamos un ecosistema físico (offline) y digital (online) para llevar contenido de valor en salud y lograr experiencias de aprendizaje y de acción que van más allá de lo esperado.

51

Llegamos así a los **51 años** dejando huella en el bienestar y el futuro de todos los colombianos, hito que celebramos día a día con las historias de vida de pacientes, de sus familias, donantes, comunidades, aliados y, por supuesto, de nuestra gente.



<sup>1</sup> Estudio Ipsos Healthcare Hospitales y Centros de Salud 2022, Bogotá y alrededores.

## Construimos y fortalecemos relaciones de confianza con nuestros grupos de interés



La comunicación y el mercadeo responsable, y de ayuda, nos permitió dar continuidad al posicionamiento de la Fundación Santa Fe de Bogotá, como marca líder en el sector de la salud. Los contenidos compartidos han fortalecido nuestros beneficios diferenciales de una salud sostenible para todos, que abarca todo el continuo del cuidado, desde la prevención hasta la rehabilitación de la salud para Colombia y la región.

### Compromisos con nuestros grupos de interés

52



#### Comunidades

Basados en la investigación y la acción participativa, entregamos una comunicación de valor, con acciones que aportan a la mejora de su calidad de vida y a la salud poblacional.

#### Pacientes

Excedemos sus expectativas con un trato humano, centrado en la persona, con desenlaces superiores en salud y una experiencia memorable.



#### Sus familias y cuidadores

Mantenemos contacto y relacionamiento con claridad en la información, empatía y ayuda genuina.



53

#### Aliados, proveedores y clientes

Enfocados en nuestro propósito superior, mantenemos una relación gana – gana.



#### Colaboradores

Mantenemos una comunicación clara, de valor y motivadora que logre mantener el sentido de pertenencia y orgullo por la FSFB.



#### Estudiantes y residentes

Aportamos a la construcción de sus proyectos profesionales y de vida al establecer relaciones abiertas.



#### Donantes

Construimos relaciones de alta confianza basadas en la filantropía y en la gratitud.



## Canales de interacción y relacionamiento permanente

Relacionamiento uno a uno y escucha social:



### Portales web

- [www.fundacionsantafedebogota.com](http://www.fundacionsantafedebogota.com)
- [www.hospitalserenadelmar.com](http://www.hospitalserenadelmar.com)
- [www.tatama.org](http://www.tatama.org)



### Correo electrónico

- [mercadeoyprensa@fsfb.org.co](mailto:mercadeoyprensa@fsfb.org.co)



### Redes sociales

- Facebook.com/fsfb.org
- fsfb\_salud
- @fsfb\_salud
- Fundación Santa Fe de Bogotá
- fsfbsalud
- Google My Business



### Medios de comunicación

**Podcast:** Cuida tu Salud @ tanto de audio en las plataformas Spotify, Deezer, Amazon podcast, Google podcast, Apple podcast, y en video en Youtube.

**Revista digital:** Cuida tu Salud @ en la plataforma ISUU alojada en la página web y emitida a través de las redes sociales, y en campañas de e-mailing marketing.

**App:** Fundación Santa Fe de Bogotá

**Canal Vital:** más de 50 pantallas en todas nuestras sedes que transmiten contenidos, novedades, información relevante y turnos.

Relacionamiento a través de plataformas y comités:



### Plataformas de salud pública

- [www.quenocundaelpánico.co](http://www.quenocundaelpánico.co)
- [www.hablalo.com.co](http://www.hablalo.com.co)
- [www.sexperto.co](http://www.sexperto.co)
- [www.piensalo.co](http://www.piensalo.co)
- [www.porquequieroestarbien.com](http://www.porquequieroestarbien.com)
- [www.embarazados.co](http://www.embarazados.co)



### Comités especializados

- Grupos de comunidades

## Ecosistema digital de alto alcance e interacción

Teniendo en cuenta las necesidades de nuestras diferentes audiencias, en 2023 relanzamos el portal web logrando que, por medio de un nuevo dominio, los usuarios tengan mejor navegabilidad, experiencias óptimas y rápido acceso a los contenidos de valor. Además, para que en un lugar puedan consultar y acceder a los diferentes servicios, consultar información relevante del continuo cuidado, y que así puedan entender más sobre diferentes enfermedades, sus características y cómo actuar cuando sea necesario.

Desde su puesta en marcha en marzo de 2023, hemos obtenido los siguientes resultados:



\*Datos con corte a 31 de diciembre de 2023 que corresponden al nuevo portal web desde su relanzamiento.

## Nuestra presencia en redes sociales:

54.988 seguidores

12% más que en 2022



28.181 seguidores

30% más que en 2022



17.621 seguidores

4% más que en 2022



51.556 seguidores

21% más que en 2022



20.202 seguidores

46% más que en 2022



## Podcast Cuida Tu Salud® ¡Llegamos a nuestros primeros 100 episodios!

En 2023, nuestros más de 100 episodios de podcast han contribuido a brindar más y mejor salud a todos sus oyentes y comunidades impactadas, informando, educando y motivando a conocer más de diversos temas como la salud mental, la salud femenina, el cáncer, el poder del cerebro, la complejidad y detalle del sistema osteomuscular, el corazón, la diabetes, la salud sexual, la maternidad, la innovación, la responsabilidad social y la salud poblacional, entre muchos otros.



## Al cierre de 2023:

- 120 episodios, 64% más que en 2022.
- +637 mil visualizaciones.
- +79 mil horas de reproducción.
- +7 mil descargas.
- +22 países alcanzados con nuestro contenido: Colombia, México, Estados Unidos, Alemania, entre otros.
- Episodios disponibles en: YouTube, Spotify, Deezer, Apple Podcast, Google Podcast y Amazon Podcast.



### 100 podcast, 100 árboles: Seguimos contribuyendo con la salud de las personas y del medio ambiente

Haciendo un homenaje a la salud, la vida, la naturaleza y todo el medio ambiente, cuando llegamos al episodio 100 de nuestro podcast quisimos celebrarlo de una manera muy especial: sembrando esa misma cantidad de árboles en Choachí, un municipio de Cundinamarca.

En conmemoración de los pacientes, la comunidad, los profesionales de medicina y de enfermería y todos nuestros colaboradores que han hecho posible los episodios de nuestro podcast: Cuida Tu Salud® sembramos un árbol por cada episodio al aire.

Celebrarlo, además, refleja el legado que nos han dejado nuestros fundadores: la Salud Sostenible.



## Revista digital Cuida tu Salud®

Es un canal de comunicación para nuestros pacientes, familias, cuidadores, colaboradores, aliados, población y audiencia en general, que tiene como objetivo crear creativos y valiosos contenidos para la salud y el bienestar de las personas, para el continuo de su cuidado y, así prevenir enfermedades y tener mejor calidad de vida. Para este año 2023 hemos entregado al público 10 ediciones de nuestra Revista digital Cuida Tu Salud® Fundación Santa Fe de Bogotá.



\*Datos con corte al 31 de diciembre de 2023

La Revista ha tenido alcance nacional e internacional en Colombia, México, Estados Unidos de América, Perú, Ecuador, España, Argentina, Costa Rica, Aruba. Todas nuestras ediciones generan lectores por su contenido relevante en el cuidado de la salud.

Para conocer las ediciones de la revista digital **Cuida tu Salud®** visite nuestra página web: <https://fundacionsantafedebogota.com/revista-cuida-tu-salud>

### Campañas para el posicionamiento y la acción en prevención, protección y restauración de la salud

Mediante la ejecución del plan estratégico de mercadeo y comunicaciones, en 2023 compartimos contenidos y campañas enfocadas en la educación a los pacientes, familias, cuidadores y comunidades en general, incentivando la adopción de hábitos saludables, entregando conocimiento a las personas acerca de las principales características de las enfermedades para identificar los signos, los síntomas, las causas y el cómo actuar ante signos de alarma.

De una manera innovadora, hemos llevado nuestros contenidos a:

- Más de 31 millones de personas alcanzadas.
- 50 entrevistas de nuestros profesionales de la salud, directamente con medios de comunicación nacionales e internacionales.
- Cerca de 90 mil espectadores impactados en 36 salas en Cine Colombia.
- Más de 200 publicaciones en medios de comunicación masivos nacionales y regionales.
- Más de 3.000 contenidos para condiciones clínicas y líneas de servicio, así como servicios transversales hospitalarios, entre videos, historias de vida y salud, blogs, podcast, publicaciones en redes sociales, revista digital, portal web, artículos, eventos, ferias, congresos y mucho más.



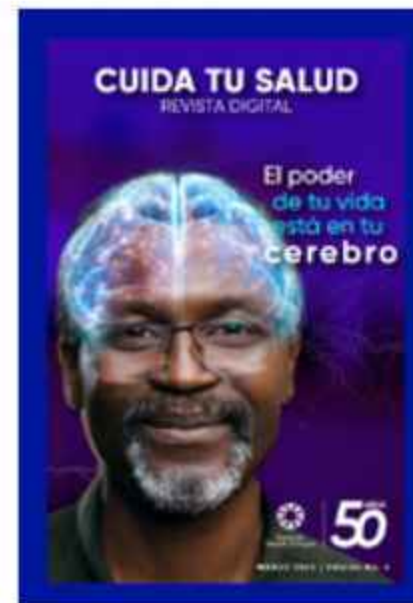
Caracol TV - Nota sobre presidente electo en la Federación Internacional de Hospitales



Revista Semana - Empresas que construyen país (agosto 26 de 2023)

### Las campañas más relevantes de 2023

**“El poder de tu vida está en tu cerebro”. Condición clínica: Neuropsiquiátricas**



Cuidamos y tratamos de manera profunda este órgano vital, que impulsa los más sencillos movimientos, permite relacionarnos y coordina cada parte de nuestro cuerpo para que desarrollemos acciones increíbles como respirar, sentir, pensar, imaginar e incluso amar. Durante el año 2023, planteamos campañas enfocadas en la prevención y tratamiento de patologías innatas o adquiridas.

- 53 publicaciones en redes sociales, generando un alcance de 1.101.904 personas.
- 13 publicaciones en prensa con 759.023 de audiencia.
- 106 notas mediante *free press* impactando a más de 20 millones de lectores.
- 13 publicaciones sobre hidrocefalia de presión, mediante relaciones públicas con un alcance de más de 144.000 personas.
- 12 publicaciones sobre día mundial del cerebro con una audiencia de 461.974 personas.

### “Todo para entender el cáncer, todo para cuidarte de él”. Condición clínica: Cáncer

Campaña para concientizar a la población frente a los factores de riesgo de esta condición y la importancia de realizar chequeos continuos, los cuales permitan diagnosticar de manera temprana cualquier tipo de cáncer, tanto en adultos como en niños.

Mes a mes, exaltamos la labor de la institución con el fin de mejorar la oportunidad en la consulta con nuestros especialistas, la disponibilidad de espacios más amplios para la quimioterapia, cuidados paliativos y demás servicios que ofrece el Instituto de Cáncer de la Fundación Santa Fe de Bogotá.

Nuestra campaña abarca la prevención, la restauración y rehabilitación del cáncer, en un concepto que manifiesta: “el cáncer visto y atendido como debe ser”



60

### “Modo Rosa” y “Modo Mostacho”. Condición clínica: seno y cáncer de próstata

La campaña **Modo Rosa** se enfoca en la promoción y el diagnóstico temprano del cáncer de seno; y **Modo Mostacho** es nuestra campaña enfocada en la importancia de la salud masculina, para la detección temprana de enfermedades benignas como la hiperplasia prostática benigna (agrandamiento de la próstata), la incontinencia urinaria, el cáncer de próstata, cáncer de riñón y testículo, entre otros.



### “Elige vivir una vida sin humo de cigarrillo”. Condición clínica: Cáncer de pulmón

En el año posicionamos nuestro **Programa de Cesación Tabáquica**, por medio de mensajes educativos y de fácil acceso que informaban sobre la importancia de vivir una vida libre de tabaco y sus beneficios para alcanzar una vida saludable.

Presentamos la sección de la página web, la cual es un recorrido frente a qué pasa en la vida de las personas cuando fuman, cuando no fuman, sus entornos, las precisiones frente al vapeo y cómo el **Programa de Cesación Tabáquica** le ofrece a los fumadores y a sus familias, la oportunidad de vivir una vida sin tabaco.



### Enfermedades infecciosas más frecuentes

Como parte de las actividades realizadas para la línea de **enfermedades infecciosas respiratorias, digestivas y genitourinarias**, desarrollamos una estrategia digital en el portal web, que ofrece información para la comunidad como vacunas claves, factores de riesgo, diagnóstico, cuándo acudir a urgencias, uso de antibióticos y cuidados en casa, entre otros. Destacamos la campaña de vacunación para prevenir la influenza, mediante la cual logramos la vacunación de 1.500 colaboradores y más de 150 personas a nivel externo.

61

### “Muévete más” y “Promoción de hábitos de vida saludable”. Condición clínica: osteomuscular

En la edición de abril de la revista digital **Cuida Tu Salud@** publicamos “La revolución de los pequeños cambios” escrito por la Dra. Vanessa Preciado, especialista en Medicina del Deporte. Allí compartimos pequeños cambios que tienen el potencial de convertirse en hábitos para frenar el sedentarismo, tener más energía, prevenir enfermedades crónicas y poco a poco sentirnos mejor.

En esta misma edición, escribimos “Por una movilidad sostenible, muévete más”, donde combinamos conceptos ambientales con el impacto en la salud, la actividad física el sedentarismo y la economía.





### Muro de Filantropía

Es un espacio único dentro del hospital para reconocer, honrar y homenajearla generosidad de personas, familias y organizaciones que confían en nuestra misión y en los proyectos que impactan a miles de personas y a la comunidad en Colombia y la región.

### 51 años Fundación Santa Fe de Bogotá

El pasado mes de noviembre, en conmemoración de los 51 años de la Fundación Santa Fe de Bogotá, reconocemos el legado de cada uno de nuestros fundadores, quienes se enfocaron en la salud de las personas y la comunidad, con un legado que aún permanece en el ADN de nuestra Institución.



### Hospital Serena del Mar

Trabajamos de la mano con la región Caribe para lograr un hospital sostenible y en línea con la excelencia que caracteriza a la Fundación Santa Fe de Bogotá. Con el objetivo de llegar a más personas, relanzamos nuestro portal web el 19 de abril para ofrecer un directorio médico online, agendamiento de citas, una línea de comunicación directa por WhatsApp y más. A diciembre de 2023, logramos más de 324.000 visitas únicas en Colombia, Estados Unidos, República Dominicana, España, entre otros países.

Mantuvimos una activa presencia en redes sociales, logrando crecimiento en cada una de ellas: Instagram 127% más que 2022, Facebook 51% más que 2022 y Twitter (X) 255% más que 2022. De igual forma, incrementamos las publicaciones de free press en 270% llegando a más de 320 publicaciones, destacándose las notas en medios nacionales y locales.

### Proyecto Tatamá – Fundación Santa Fe

Nuestro proyecto en el Eje Cafetero, Tatamá – Fundación Santa Fe, cuya idea nace en 2016 con el objetivo de mejorar los servicios en salud del occidente del país por medio de la construcción de un hospital de alta complejidad, beneficiará a más de 3 millones de personas en Risaralda, Quindío, Caldas, Norte del Valle y Chocó.

Teniendo en cuenta las cambiantes necesidades de la población, en 2023 trabajamos en conjunto con promotores, personal directivo, administrativo, consultores y arquitectos para materializar este sueño. Alcanzamos a más de 700 mil personas en todas las publicaciones, realizamos 25 encuentros con donantes, autoridades y aliados, así como 9 encuentros con promotores.



Hospital Serena del Mar operado por la Fundación Santa Fe de Bogotá.



## Filantropía para la sostenibilidad

Desde nuestros inicios, la filantropía y la generosidad de las personas han sido fundamentales para el desarrollo de proyectos estratégicos en salud, que representan un impacto concreto, permanente y de largo plazo en la sociedad.

En línea con nuestro modelo de sostenibilidad y la apuesta institucional por liderar la salud sostenible, en 2023 buscamos evolucionar la estrategia de filantropía fortaleciendo la cultura a nivel interno y a nivel externo para acercarnos y construir relaciones con nuestros donantes y colaboradores.

Gracias a estos esfuerzos colectivos logramos obtener recursos por **\$8.208 millones de pesos**, destinados de la siguiente manera:

**Recaudo:**  
**\$8.208**  
millones de pesos

Recaudo FSFB: \$4.305  
Recaudo Tatamá: \$3.903

Retención de aportantes:  
**26%**

No. de aportantes:  
**151**

No. de aportantes FSFB: 144  
No. de aportantes Tatamá: 15

Compromisos:  
**\$9.815**

Compromisos FSFB: \$5.262  
Compromisos Tatamá: \$4.553

En el **desarrollo de nuevos proyectos**, logramos apalancar parte de los recursos necesarios para la construcción y puesta en marcha del Edificio Ambulatorio, el Instituto de Cáncer y el Edificio Jardín.

Además, junto con la Fundación Tatamá y Gressa, logramos la consecución de recursos por más de **\$3.903 millones para apalancar el proyecto Tatamá Fundación Santa Fe de Bogotá**, orientado a la atención de más de 3 millones de personas en el Eje Cafetero, Chocó y norte del Valle del Cauca.

De otro lado, nos sentimos profundamente agradecidos por la confianza y el apoyo de nuestros aliados estratégicos, quienes nos han permitido seguir avanzando en nuestra misión a través de la **Cena C4 "Sinergia que cambia vidas"**, en la cual contamos con el apoyo de 32 organizaciones, que nos permitieron recaudar **más de \$840 millones de pesos** para avanzar en la creación, certificación y recertificación de los **Centros de Cuidado Clínico**, y así lograr impactar la vida de más personas.

Además, contamos con el aporte en efectivo y en especie de organizaciones aliadas y donantes para obtener tecnología superior para el diagnóstico de condiciones y la atención de pacientes en los Departamentos de Urología y Neurología, incluyendo polisomnógrafos, un ecógrafo, entre otros equipos para obtener resultados clínicos superiores.

Gracias a aliados como Compass y Hasbro complementamos el cuidado físico de los pacientes con iniciativas que favorecen la recuperación en

todos los aspectos, en especial frente a la atención de pacientes pediátricos con largas estancias hospitalarias, y el acompañamiento en alimentación a familiares y cuidadores de pacientes con condiciones de vulnerabilidad.

Participamos en el desarrollo de alianzas con el eje de salud poblacional, uniendo esfuerzos con RCN para promover el bienestar y la salud mental en Colombia, mediante el desarrollo y creación de contenidos que estarán disponibles en radio y televisión y que llegarán a regiones apartadas para crear conciencia, otorgar herramientas de regulación emocional y entendimiento de las situaciones de salud física y mental.

Gracias a la generosidad de nuestros donantes y aliados, logramos apalancar recursos para promover la investigación en áreas críticas como salud mental, gastroenterología, urología, imágenes diagnósticas y cirugía. Además, logramos vincular a médicos investigadores, cuya labor ha sido fundamental para el éxito de nuestros proyectos científicos.



## Sostenibilidad financiera

Los importantes resultados del año 2023 se deben a la suma de esfuerzos de todos los miembros de la Fundación, el direccionamiento estratégico y el firme compromiso de seguir brindando más y mejor salud para Colombia y la Región.



### Valor económico generado y distribuido

**100.362**

Valor económico retenido

**731.842**

Valor económico distribuido

**832.204**

Valor económico generado

### Valor económico generado y distribuido

	2022	2023
<b>Valor Económico Generado (VEG)</b>		
• Ingresos operacionales	689.482	811.905
• Ingresos no operacionales	30.046	17.420
• Recaudo donaciones	6.731	2.879
<b>Total</b>	<b>726.259</b>	<b>832.204</b>
<b>Valor Económico Distribuido (VED)</b>		
• Costos y gastos operacionales	202.458	228.701
• Salarios y beneficios de los empleados	169.144	210.405
• Pagos a proveedores insumos y medicamentos	181.427	205.801
• Pagos al Gobierno/Estado	2.080	1.966
• Inversión en la comunidad	5.171	5.869
• Inversión en transferencia de conocimiento	8.375	12.920
• Inversión en investigación clínica	2.145	2.510
• Provisiones	2.299	15.840
• Gastos no operacionales	17.882	47.831
<b>Total</b>	<b>590.981</b>	<b>731.842</b>
<b>Valor económico retenido (VEG - VED)</b>		
• Valor económico retenido	135.278	100.362

Tabla 2.

\*Cifras en millones de pesos colombianos. No incluye recursos gestionados por filantropía correspondientes al proyecto Tatamá recibidos en un patrimonio autónomo por \$3.903 millones de pesos y recursos gestionados con otros mecanismos por un valor de \$1.426 millones de pesos.

Los resultados financieros de 2023 fueron positivos, alcanzando ingresos operacionales por **\$811.905 millones de pesos**, 4,2% superior al presupuesto, y 17,8% más que los ingresos del año anterior.

68

El presupuesto del año contemplaba el crecimiento de áreas tales como salas de cirugía y resonancia magnética con apertura en 2022, así como lograr eficiencias en el flujo hospitalario, definir objetivos por condición clínica y líneas de servicio alineadas con la intencionalidad estratégica, y la apertura de proyectos importantes para la Fundación hacia el segundo semestre del año.

En cuanto a la ejecución de costos y gastos correspondientes a salarios y beneficios de los empleados, presentamos un incremento del 24% frente al año anterior, debido entre otros, a que durante el año 2023 ajustamos la capacidad del recurso humano consecuente con los crecimientos en capacidades de prestación de servicios, normalizamos la estructura organizacional después de los años de pandemia y fuimos adoptando la transición indicada por la ley 2101 de 2021 de reducción de jornada laboral. Adicional a esto, fortalecimos los equipos que apalancan estrategias de innovación y transformación digital de los servicios de salud, buscando fortalecer la capacidad y competitividad institucional en el mediano plazo.

También registramos crecimiento en las provisiones de cartera del 589% frente a 2022 y del 195% superior frente al presupuesto, resultado del modelo de pérdidas esperadas. Este incremento está relacionado con el mayor reto que ha ido representado el recaudo de cartera por la menor liquidez del sistema de salud y la intervención de entidades como Famisanar EPS.

El año termina con una posición positiva de caja y sin endeudamiento financiero. Adicionalmente, con liquidez en dólares buscando proteger inversiones futuras frente al riesgo cambiario. La variación negativa no operacional está relacionada a la pérdida por diferencia en cambio que se genera al contar con estos recursos en moneda extranjera, junto a la provisión por el método de valor razonable de los préstamos realizados como operadores al Hospital Serena del Mar.

## Resultado de la estrategia

La estrategia de la Fundación sigue fortaleciéndose. Para 2023 las líneas de servicio priorizadas representaron el 63,1% de la facturación, debido a una mayor profundización y alcance de la estrategia por condición clínica y líneas de servicio.

Dichas líneas priorizadas reflejan adicionalmente un crecimiento del 15,5% frente al año anterior, cumpliendo el presupuesto y objetivos establecidos, acompañadas de resultados importantes en salud poblacional, educación e investigación.

## Inversión en proyectos de crecimiento estratégico

Durante el año realizamos una inversión de \$160.503 millones de pesos, 75% superior al año anterior y consecuente con la terminación de proyectos estratégicos como la expansión del Instituto de Cáncer y el desarrollo del Edificio Ambulatorio, proyectos que son el resultado de buena parte de la reinversión de excedentes de los últimos años, contribuyendo de manera contundente a ampliar la capacidad de servicios ofrecidos por la Fundación a la sociedad.

Adicional a esto, como parte de la ejecución de inversiones, realizamos la apertura en el mes de septiembre de un centro médico y de atención prioritaria en Chicó, sede que cuenta con 9 consultorios de atención prioritaria y programada, 1 sala de procedimientos, 1 rayos X, 2 ecógrafos, 1 eco cardiógrafo, toma de muestras y cubículos de reincorporación ampliando la capacidad de atención de la Fundación Santa Fe de Bogotá + Cerca.

Logramos importantes avances en la construcción del proyecto Edificio Jardín, inversión que fortalecerá la capacidad de atención de pacientes en el servicio de hospitalización, aumentando la capacidad hospitalaria en 100 camas acompañadas de espacios diseñados para la sanación y recuperación.



69



El proyecto Tatamá continúa dando pasos firmes. Seguimos consolidando la estrategia de filantropía en la consecución de recursos por el orden de \$3.903 millones de pesos recibidos en un patrimonio autónomo con destinación específica. Estos recursos son muy importantes para lograr el cierre financiero del proyecto que viene siendo realizado en alianza con la Fundación Santo Domingo y Fundación Tatamá.

## En el 2023

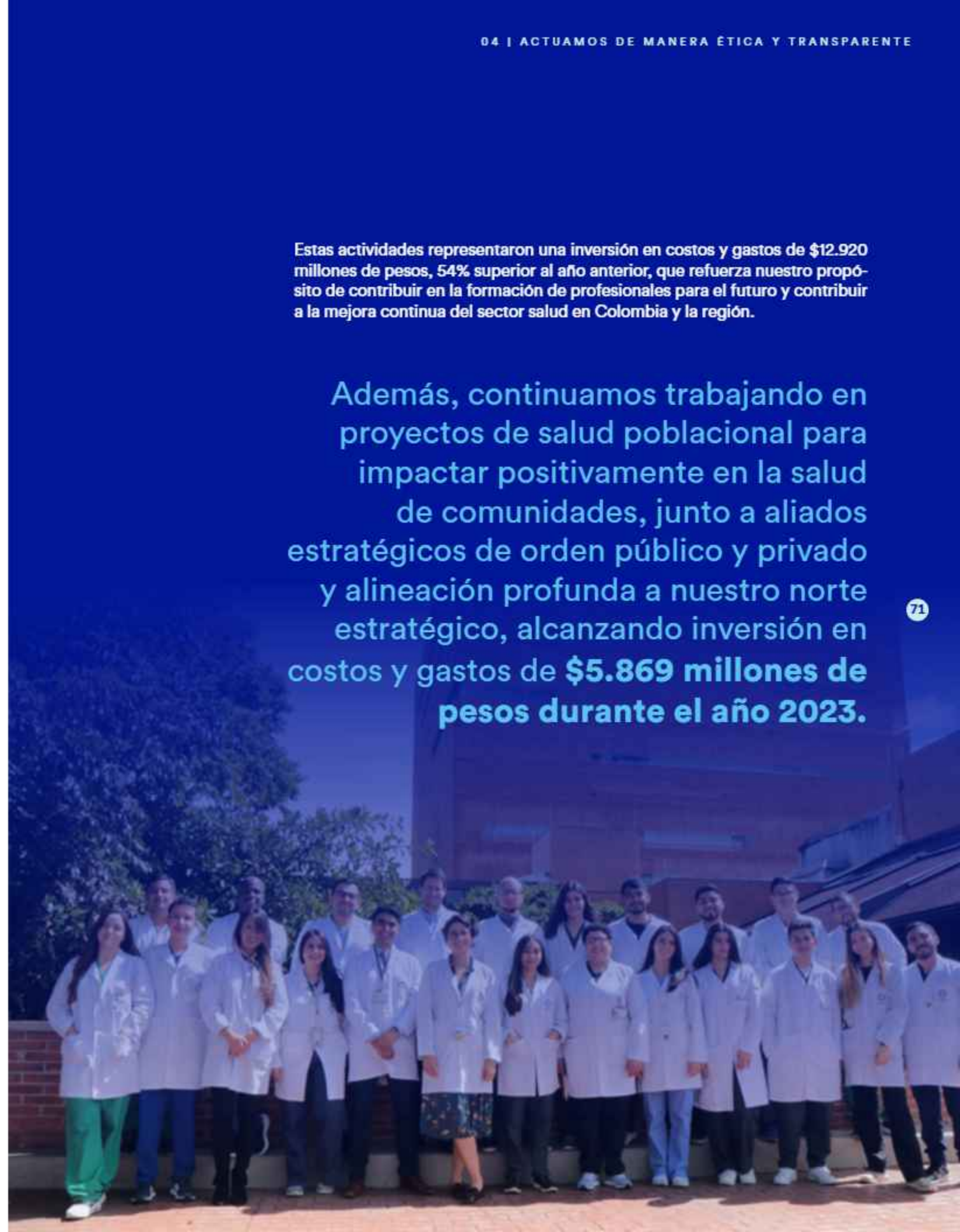
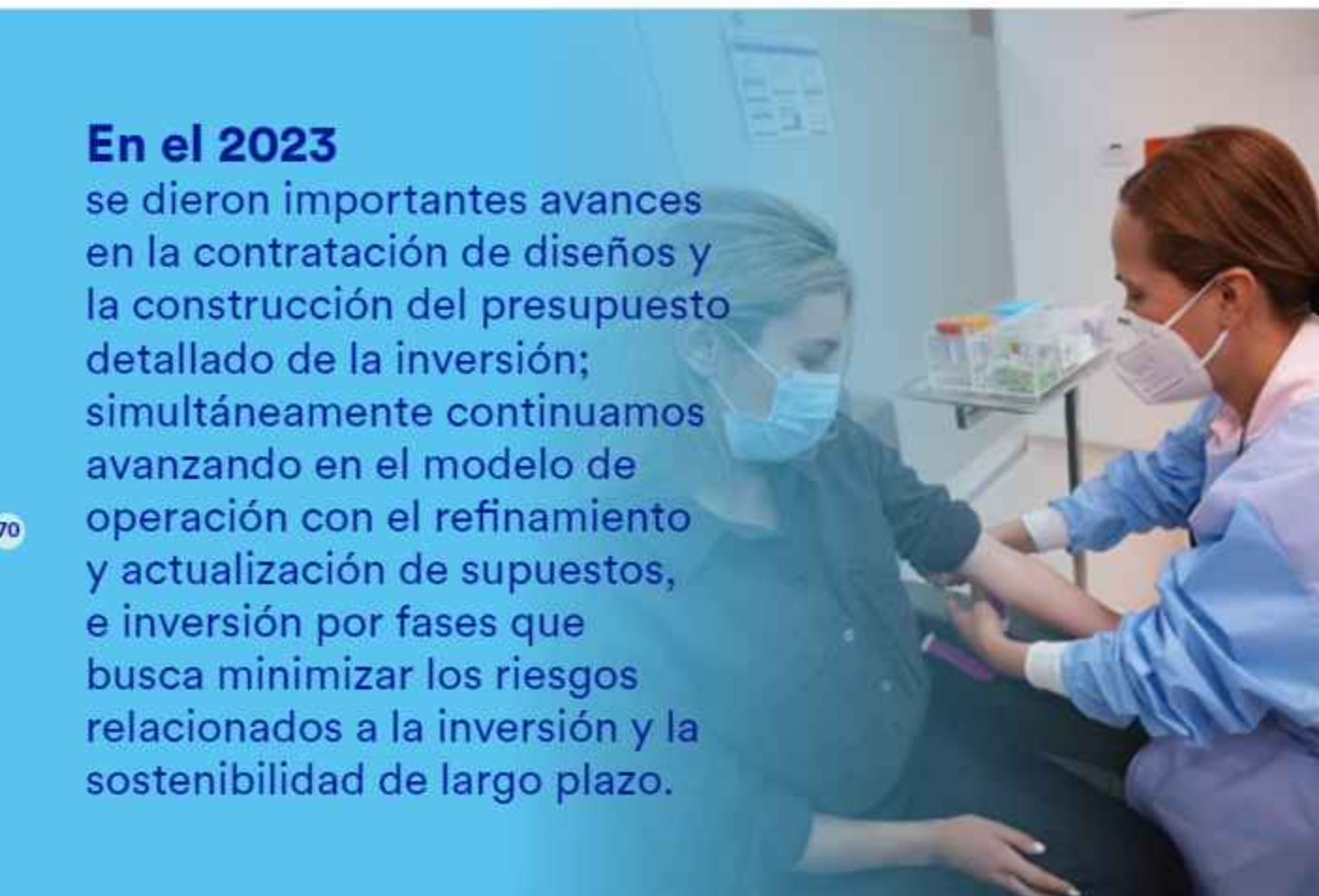
se dieron importantes avances en la contratación de diseños y la construcción del presupuesto detallado de la inversión; simultáneamente continuamos avanzando en el modelo de operación con el refinamiento y actualización de supuestos, e inversión por fases que busca minimizar los riesgos relacionados a la inversión y la sostenibilidad de largo plazo.

## Transferencia de conocimiento y salud poblacional

Logramos un crecimiento notable en la transferencia de conocimiento liderada por el eje de educación, mediante actividades de educación continuada con impacto en 76.000 asistentes, en educación formal consolidando 26 convenios docencia servicio, más de 200 rotaciones en cerca de 50 programas, de los cuales 14 son posgrados propios. Adicional a esto, una fuerte estrategia de transferencia de conocimiento a nivel nacional e internacional.

Estas actividades representaron una inversión en costos y gastos de \$12.920 millones de pesos, 54% superior al año anterior, que refuerza nuestro propósito de contribuir en la formación de profesionales para el futuro y contribuir a la mejora continua del sector salud en Colombia y la región.

Además, continuamos trabajando en proyectos de salud poblacional para impactar positivamente en la salud de comunidades, junto a aliados estratégicos de orden público y privado y alineación profunda a nuestro norte estratégico, alcanzando inversión en costos y gastos de **\$5.869 millones de pesos durante el año 2023.**





## CUIDAMOS INTEGRALMENTE LA SALUD DE PERSONAS, FAMILIAS Y COMUNIDADES

72

Sección 1: Servicios para la atención y el cuidado de la salud.

PAG. 74

Sección 2: Modelo médico y de cuidado.

PAG. 115

Sección 3: Salud poblacional.

PAG. 151

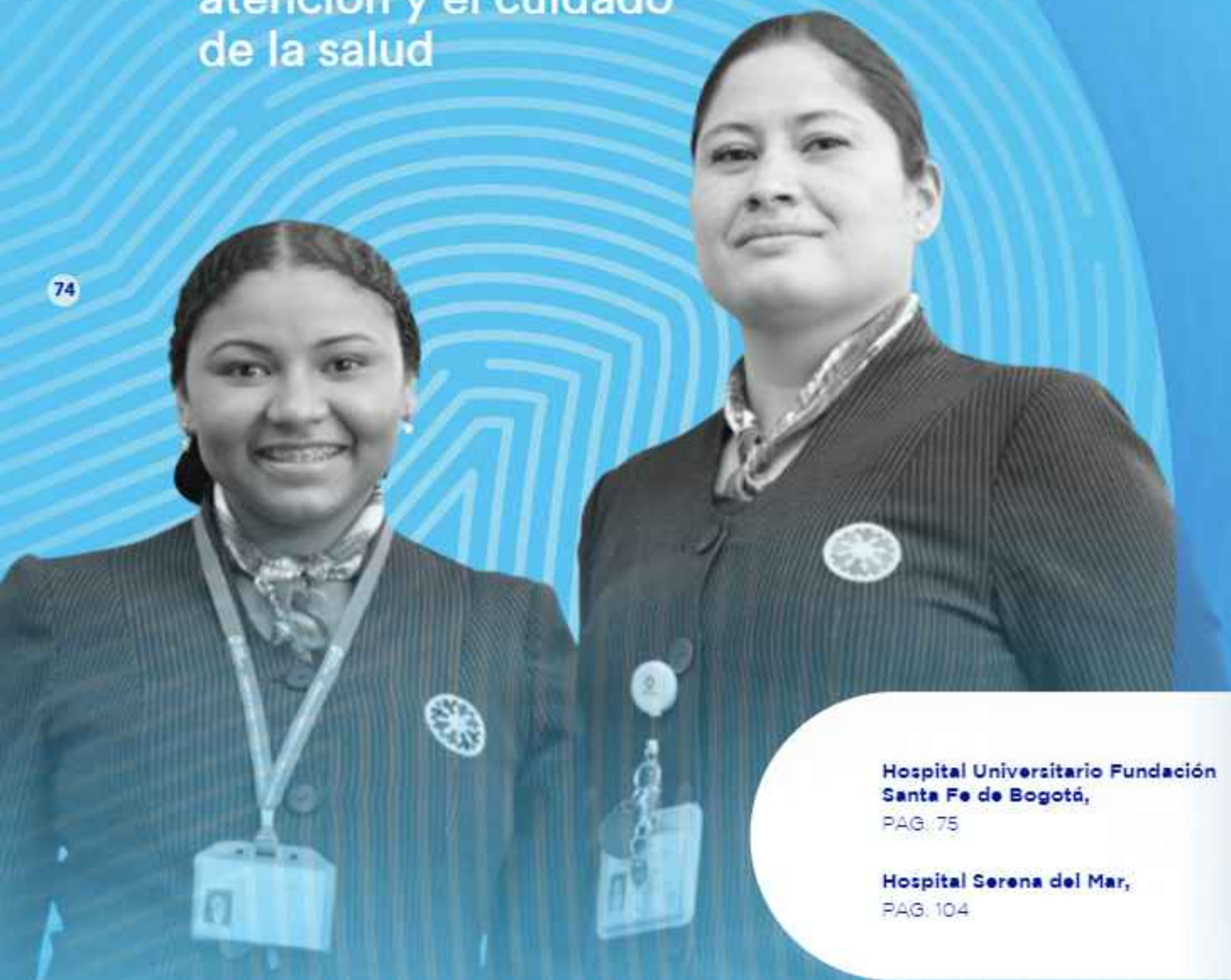


73

## Sección 1:

### Servicios para la atención y el cuidado de la salud

74



Hospital Universitario Fundación Santa Fe de Bogotá,  
PAG: 75

Hospital Serena del Mar,  
PAG: 104

## Hospital Universitario Fundación Santa Fe de Bogotá

2023 fue un año muy dinámico para el Hospital Universitario y las sedes ambulatorias de la Fundación Santa Fe de Bogotá. Los retos de crecimiento para prestar más y mejores servicios de salud para nuestros pacientes y sus familias, definieron los puntos especiales de acción en los que nos enfocamos:

- Una clara orientación en aumentar la oferta de servicios con nuevas sedes ambulatorias.
- Seguir trabajando en mejorar la eficiencia hospitalaria para resolver el déficit actual de camas y garantizar la cobertura de pacientes en programas de continuidad de la atención.
- Apalancar la estrategia fundacional por condiciones clínicas.

### Capacidad instalada y servicios

#### Servicios hospitalarios



75

### Volumen de servicios hospitalarios – Hospital Universitario FSFB

Concepto	2021	2022	2023
Egresos hospitalización	18.095	20.724	21.179
Giro cama <sup>3</sup>	48,13	59,38	60,85
Días promedio de estancia	9,57	5,85	5,82
Porcentaje de ocupación	81,13%	81,86%	83,15%
Cirugías	14.088	18.318	19.407
Procedimientos quirúrgicos	25.699	34.022	37.390
Estudios de imagenología	259.827	286.463	311.873
Estudios de laboratorio	1.705.882	1.650.981	1.777.000
Consultas urgencias	67.089	88.503	95.503

76

Tabla 3

### Servicios ambulatorios



<sup>3</sup> Indicador que mide el número de pacientes que en promedio pasan por una cama en un período determinado de tiempo.

### Volumen de servicios ambulatorios – Hospital Universitario FSFB

	2021	2022	2023
Consulta externa médica	111.075	139.567	203.619
Procedimientos diagnósticos	61.643	77.585	81.193
Procedimientos terapéuticos	9.592	11.487	15.826
Servicios programa domiciliario	25.837	28.232	21.861
Terapias	112.024	133.672	177.906
FSFB + Cerca Unicentro	14.646	18.742	22.267
FSFB + Cerca Fontanar	6.979	9.746	11.201
FSFB + Cerca Gran Estación	6.293	8.134	8.749
FSFB + Cerca Chico	--	--	2.851

77

Tabla 4

### Servicios por sede:





5.089 radioterapias

Unicentro (Bogotá):  
22.267 usuarios

Fontanar (Chía):  
11.201 usuarios

Gran Estación (Bogotá):  
8.749 usuarios

Chico (Bogotá):  
2.851 usuarios

Fundación Santa Fe de Bogotá  
**+cerca**  
Centros de Atención Prioritaria FSFB +Cerca

**Atención domiciliaria**



**Apoyo diagnóstico y terapéutico**



**Instituto de medicina del ejercicio y rehabilitación – IMER**  
104.413 sesiones de las cuales el 71% corresponden a pacientes hospitalizados



**Nuevo edificio ambulatorio**

En el año desarrollamos con éxito el nuevo proyecto de **Edificio Ambulatorio** el cual cuenta con un ambiente moderno e innovador bajo premisas diferenciadoras de acceso, oportunidad, puntualidad, integralidad, continuidad, educación al paciente y su familia y desenlaces clínicos exitosos.

Con este nuevo edificio ofrecemos un amplio portafolio de servicios para la atención integral de las diferentes condiciones clínicas de nuestros pacientes, generando eficiencias y optimizando los ciclos de cuidado.

El Edificio Ambulatorio, inaugurado el 16 de diciembre de 2023, ha sido pensado para cubrir las necesidades en servicios ambulatorios para los pacientes, organizando en un solo lugar el ciclo de consulta, diagnóstico y tratamiento de condiciones agudas y crónicas, lo cual facilita la innovación, la continuidad e integralidad en la atención y el acceso sin barreras a servicios de salud de la más alta calidad.

**Principales impactos:**

- Esperamos atender a más de 100.000 pacientes en el primer año de operación.
- Generaremos mayores eficiencias en el uso de los recursos físicos, humanos y tecnológicos de la Fundación.
- Ofreceremos una experiencia optimizada para nuestros pacientes con los mejores ambientes físicos de bienestar, agilidad y comodidad.
- Lograremos eficiencias en el consumo de energía y agua, así como en la generación de emisiones y huella de carbono institucional.
- Entregaremos valor y experiencia al darle ahorros las personas en su proceso de atención.





## Acceso y continuidad de la atención en salud

En 2023 mantuvimos el esfuerzo constante por crear y entregar a nuestros pacientes una experiencia omnicanal, conveniente, fácil, fluida y sin fricciones, con mejoras en nuestros canales digitales y tradicionales para el acceso y continuidad de los servicios de salud.

### Central de acceso

Potenciamos nuestra plataforma digital de agendamiento de citas, creada de manera conjunta con nuestro aliado Don Doctor, incorporando funcionalidades para la autogestión por parte de nuestros pacientes, así como herramientas para la optimización de recursos.



**El 22%**

de las citas gestionadas en el año fueron realizadas mediante auto agendamiento a través del APP de la Fundación y el portal de agendamiento: [fundacionsantafedebogota.com](http://fundacionsantafedebogota.com)

**Gestión de citas por WhatsApp:** incorporamos mecanismos para la confirmación, cancelación y reprogramación de citas vía WhatsApp. Desde el mes de agosto de 2023:

- 24.764 citas agendadas
- 21.676 citas confirmadas
- 2.073 citas canceladas
- 1.012 citas reprogramadas

**Gestión de sobrecupos:** compensamos la inasistencia de los pacientes a las citas programadas con:

- 37.485 sobrecupos gestionados
- Ausentismo corregido de 4,90%

**Educación a pacientes:** cuando un paciente no asiste a una cita, el día siguiente recibe un mensaje que busca generar conciencia en la importancia de la cancelación de las citas, para liberar el espacio y que de esta manera pueda ser utilizado por otro paciente que requiere el servicio.

- 23.637 pacientes recibieron mensajes de educación y concientización.

**Reserva de procedimientos:** habilitamos funcionalidades que permiten a los pacientes reservar la agenda para la realización de sus procedimientos médicos, cuyas condiciones médicas y preparaciones son validadas con posterioridad para confirmar la cita.

- 1.388 pacientes utilizaron la reserva para la solicitud de sus procedimientos.

**Listas de priorización:** herramienta para capturar y gestionar las necesidades de pacientes frente a un servicio en particular que no puede ofrecerse de manera inmediata por indisponibilidad de agenda.

- 30.877 servicios gestionados y agendados mediante listas de priorización.

### Asistente virtual Elena

Elena, nuestro canal virtual de acceso, sigue teniendo como activo digital sus actualizaciones y nuevas versiones. En el último trimestre implementamos una mejora sustancial en su funcionamiento con la incorporación de herramientas de inteligencia artificial, de manera que pueda tener lenguaje más natural, reconocer sinónimos o errores de digitación, entre otros.

- 3.087 pacientes utilizaron este canal para recibir notificaciones proactivas sobre el estado de su cirugía y 42.634 para solicitar información general (como sedes, horarios, entre otros).



### Kioscos digitales

Con este modelo simplificamos la experiencia de los pacientes a su llegada a nuestras instalaciones, a la vez que facilitamos la trazabilidad de su atención de punta a punta.

- Instalamos 25 nuevos kioscos, llegando a un total de 43 kioscos en la Fundación.
- 848.032 pacientes utilizaron los kioscos para sus trámites.
- 72% de los usuarios tuvieron tiempos de espera inferiores a 10 minutos.

### Central de autorizaciones

El equipo de la central de autorizaciones acompañó a 205.896 pacientes durante su proceso de atención, realizando 160.925 autorizaciones para disminuir los trámites administrativos a realizar por el paciente. Así mismo, apoyó proactivamente el agendamiento de 72.681 servicios garantizando así la continuidad de la atención y una experiencia de servicio superior.





## Flujo hospitalario

Implementamos un sistema de trazabilidad para registrar los tiempos de traslado de pacientes a sus habitaciones luego de la asignación de camas, mejorando el porcentaje de pacientes que llegan a sus habitaciones designadas en menos de dos horas (34% en 2022 frente a 66% en 2023).

Creamos ubicaciones específicas en la unidad de cuidados intensivos que siempre están disponibles para pacientes en estado crítico, lo cual nos permitió aceptar a 389 pacientes de alta complejidad de la línea de servicios para personas con quemaduras y con accidentes neurovasculares, incluso con todas nuestras unidades de cuidado intensivo ocupadas.

Consolidamos el modelo de administración hospitalaria mejorando la identificación de daños en la infraestructura y la priorización de correcciones antes de que los pacientes y sus familias los identifiquen.

Iniciamos el proyecto de monitoreo remoto de administración de medicamentos en el hogar, aumentando nuestra capacidad de atención domiciliar de manera segura y priorizando el cuidado integral de enfermería para los pacientes en casa. Esta eficiencia nos ha permitido tener más enfermeras profesionales disponibles para brindar atención integral a los pacientes a través de la tele monitoria.

Implementamos el tablero de egresos institucional que permite llevar la trazabilidad y seguimiento diario del proceso de salida de los pacientes, con lo cual hemos logrado reducir los tiempos

desde el cierre de historia clínica hasta la salida física del paciente. De esta manera, el porcentaje de pacientes con salida física desde el cierre de la historia en menos de dos horas fue de 56,5% en 2023.

Adicionalmente, implementamos el uso del Bot de prealta carey creado con inteligencia artificial, el cual ha mejorado la coordinación de los procesos de entrega de ordenes de salida y optimizado el uso de recursos, identificando las necesidades puntuales de cada paciente 24 horas antes de su egreso.

Por otro lado, reconociendo el papel fundamental de planificar una transición segura para los pacientes al ámbito ambulatorio, implementamos programas de seguimiento médico y enfermería después del alta hospitalaria del que se han beneficiado 212 pacientes en postoperatorios de cirugías de cabeza y cuello.

Creamos un grupo para adultos mayores enfocado en educar a pacientes y cuidadores en temas como cuidado de la piel, delirio, nutrición, importancia de la red de apoyo, entre otros. De esta manera, logramos reducir a cero los reingresos hospitalarios relacionados con estos temas en esta población.

Avanzando con la implementación de modelos ambulatorios, creamos el servicio de *Estancia Corta de Falla Cardíaca* para permitir a nuestros pacientes con este diagnóstico recibir manejo ambulatorio, así como reducir su estancia en los ingresos hospitalarios.

## La mejor experiencia para nuestros pacientes, sus familias y cuidadores

El diseño e implementación de una experiencia extraordinaria, basada en la filosofía de **Atención Centrada en la Persona**, ha sido uno de nuestros objetivos estratégicos de 2023, dando continuidad al compromiso organizacional de brindar una atención integral, humanizada, con altos estándares de calidad, seguridad del paciente, con fluidez de los procesos y amplio grado de personalización.



Actualmente contamos con una calificación de nivel oro, en un nivel de excelencia superior denominado **“Distinción por liderazgo e innovación”**, reconocimiento con el que contamos solo tres instituciones en el mundo.



### ¿Qué es la Atención Centrada en la Persona para la Fundación Santa Fe de Bogotá?

Es la atención cálida, empática, compasiva, segura y oportuna, fundamentada en el respeto por la autonomía, necesidades, expectativas y valores de nuestros pacientes y sus familias, brindada por un equipo humano apasionado por el servicio y el compromiso social y ambiental.

## 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**



**Allmentos 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

## Interacciones humanas empáticas



### • Lenguaje del cuidado – (*Language of Caring®*)

Es una metodología que hemos implementado desde 2022 para elevar la compasión, la colaboración y la eficacia del equipo médico con los pacientes y compañeros de trabajo. De esta manera venimos fortaleciendo las habilidades de comunicación, ayudando al equipo humano a hacer que su compasión y cuidado sean intencionales, visibles, impactantes y genuinos.

Con el liderazgo de 10 facilitadores institucionales, durante 2023 se completaron 7 de los 8 módulos del programa de entrenamiento dirigido a 125 médicos especialistas

### • Programa de entrenamiento en servicio

Tiene como objetivo brindar herramientas para el fortalecimiento de las competencias y habilidades de servicio que garanticen aptitudes en el equipo asistencial y administrativo. Este se desarrolla en 8 módulos de la siguiente manera:

#### Módulo 1

Nuestra Cultura de Servicio Humanizado



#### Módulo 2

Protocolo de Servicio



#### Módulo 3

Nuestra Mejor Versión (Actitud de Servicio)



#### Módulo 4

Gestión de Emociones



#### Módulo 5

Trabajo en Equipo



#### Módulo 6

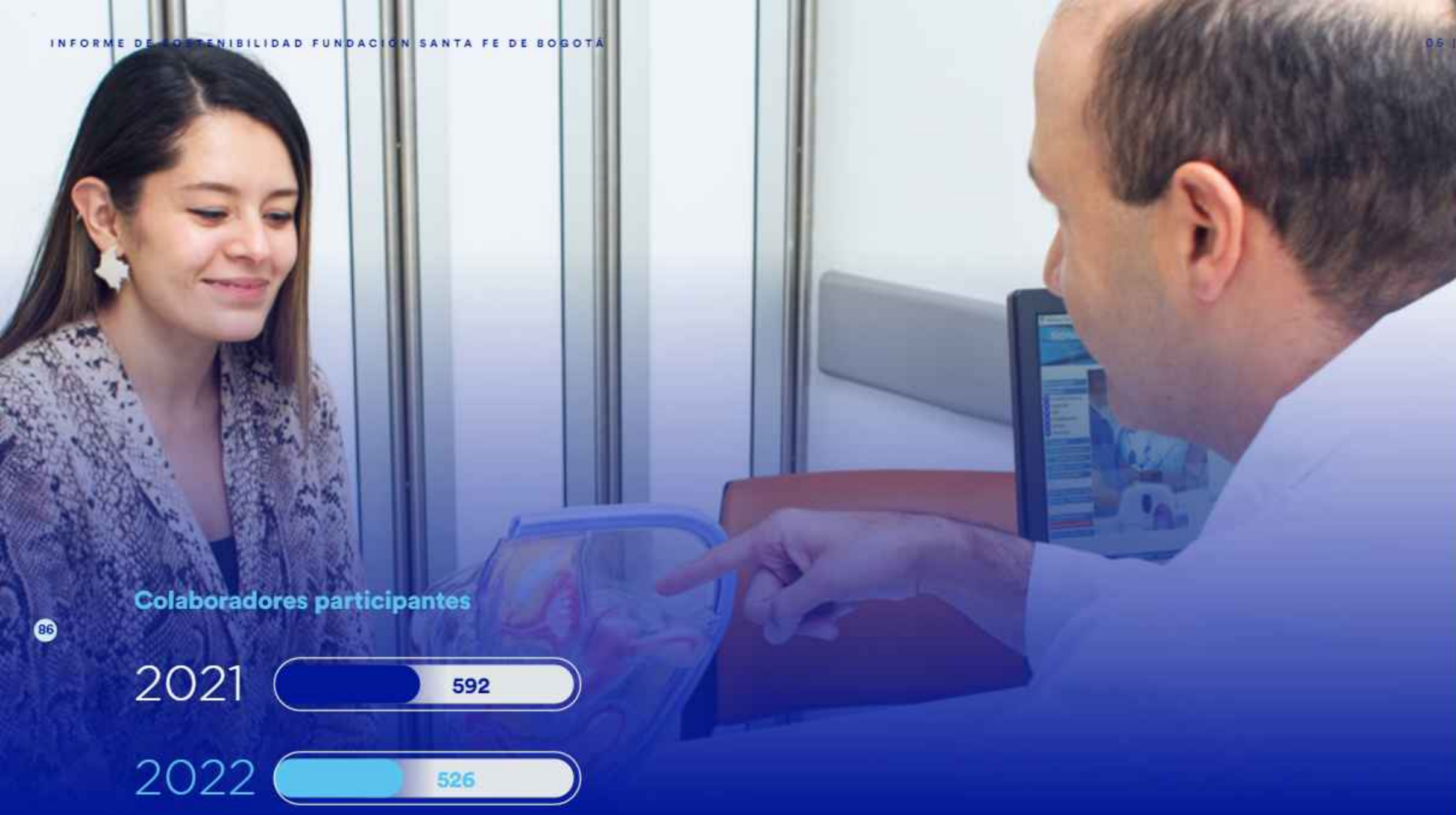
Comunicación Efectiva



#### Módulo 7

Protocolo de Contacto Empático





Colaboradores participantes

86



El **90%** de los participantes en 2023 percibe que el entrenamiento fue relevante en el fortalecimiento de sus habilidades de empatía, calidez y compasión.

87

• Sesiones de inmersión en la filosofía de atención centrada en la persona

Talleres de cinco horas cuyo contenido hace énfasis en el concepto de **Atención Centrada en la Persona**, en sus componentes y los atributos de empatía, compasión y creatividad.

El primer taller fue dictado en 2017 y hasta agosto de 2023 han participado 3.870 colaboradores.

• Sesiones de inmersión *Planetree* para médicos

Talleres de 2,5 horas con énfasis en los aspectos de empatía médica y la atención centrada en la persona. Son dictadas por los facilitadores Planetree de la Fundación, y hasta el mes de septiembre de 2023 ha tenido una cobertura de más de 1.000 médicos.

## Alimentos sanos y agradables para todos



Contamos con un modelo propio de atención nutricional que aborda de manera integral las necesidades particulares de nuestros pacientes aportando al cuidado de su salud.

Para **pacientes hospitalizados** identificamos las necesidades nutricionales, definimos planes de alimentación y dieta, y hacemos seguimiento permanente de los requerimientos nutricionales específicos según sus condiciones clínicas, necesidades y expectativas.

## En 2023:

- Aplicamos el modelo de atención nutricional a **23.160 pacientes hospitalizados**, 94% del total.
- Realizamos **cribado nutricional a 17.270 pacientes**, 93% de los ingresos del hospital, proceso en el cual identificamos:
  - **13.098 pacientes con riesgo nutricional bajo**, a quienes ajustamos su dieta y realizamos seguimiento semanal.
  - **4.172 pacientes con riesgo nutricional medio y alto**, a quienes solicitamos interconsulta por nutrición clínica o grupo de soporte nutricional según su condición clínica.
- Realizamos **interconsulta de nutrición y dietética a 2.304 pacientes**, de los cuales el 59% fueron diagnosticados con desnutrición y/o riesgo de desnutrición. A estos pacientes realizamos el ajuste de dieta intrahospitalaria y/o repleción nutricional según su condición clínica.
- Realizamos **seguimiento nutricional a 1.498 pacientes con diagnósticos de desnutrición** y una estancia hospitalaria mayor a cinco días.
- Entregamos recomendaciones nutricionales por escrito según patología del paciente o promoción



de hábitos saludables con apoyo del plato saludable para adulto con malnutrición y pacientes gestantes.

De otro lado, con **pacientes ambulatorios** realizamos seguimiento nutricional y brindamos información relevante para el bienestar nutricional según sus necesidades de atención.

- Programamos **5.079 consultas por nutrición y dietética** para pacientes adultos, pediátricos y gestantes con diferentes condiciones clínicas.
- De estos, **4.080 pacientes tuvieron una intervención de primera vez**, con seguimiento nutricional a 999 de ellos.

### Plato Saludable



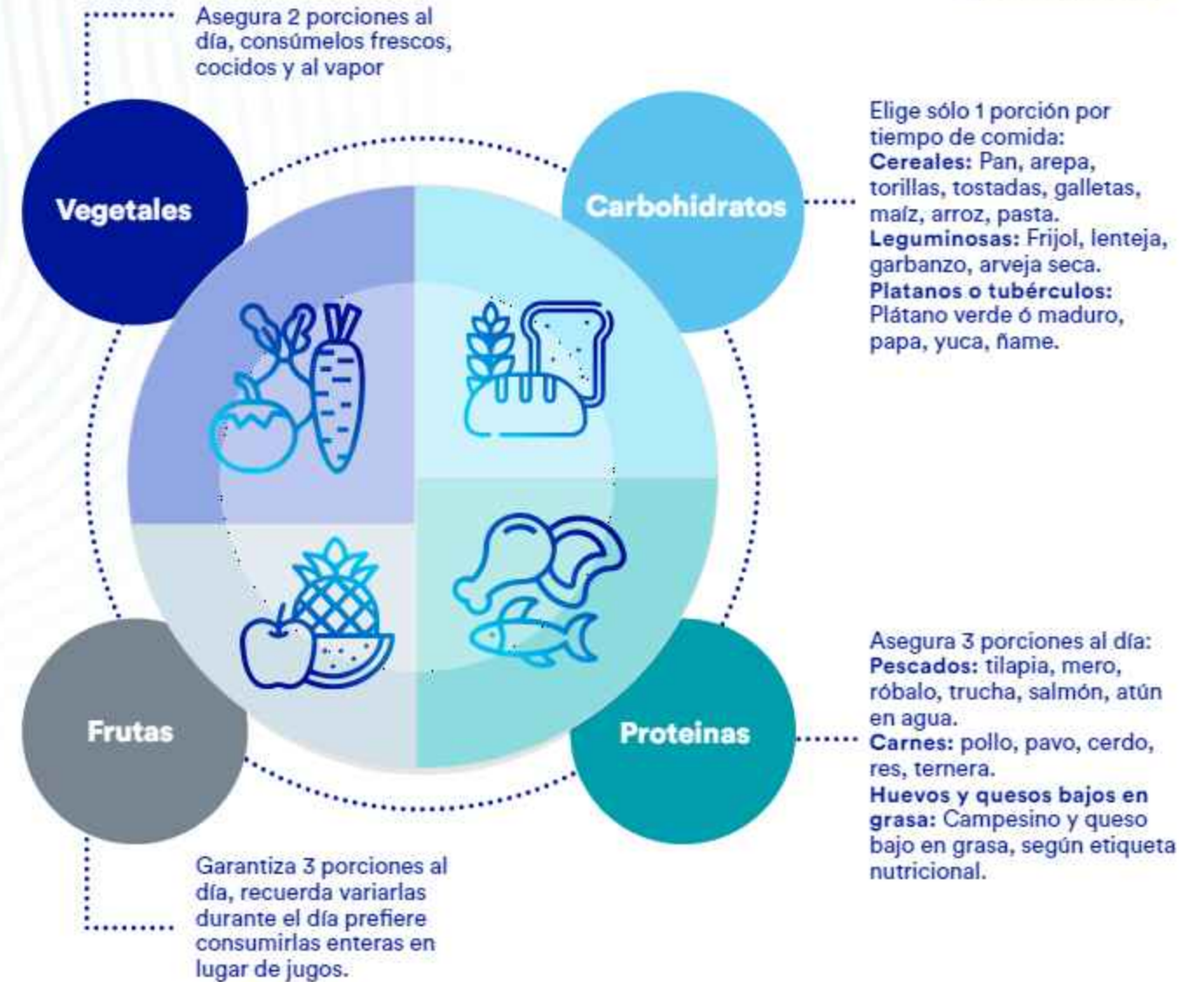
#### AGUA

consume 6 a 8 vasos de agua al día  
Elige bebidas sin azúcar y lácteos descremados.



#### GRASAS

Utiliza aceites vegetales (Girasol, canola, maíz) para cocinar. Incluye 1 a 2 veces por semana 1 porción de aguacate ó frutos secos (maní, almendras, nueces)



Adaptado de Healthy Eating Plate, Harvard Medical School

**Plato saludable** es una herramienta para la difusión de información nutricional con recomendaciones específicas para coadyuvar en el tratamiento de diferentes patologías y promover hábitos de vida saludable en nuestros pacientes, colaboradores y comunidad en general.

## Programa de educación nutricional

- Creamos e implementamos el **protocolo de educación nutricional para el paciente hospitalizado** incluyendo el plato saludable para adultos con malnutrición y la población gestante o madres en puerperio.



- Diseñamos **recomendaciones nutricionales a nivel general** y de acuerdo con patologías específicas.

- Llevamos a cabo **27 jornadas de educación nutricional enfocadas a pacientes y familiares** en diferentes programas y espacios de la Fundación

- Alcanzamos **19.028 registros de educación por parte de pacientes**, de los cuales 1.170 mencionan la aplicación del plato saludable.

90



- Realizamos la capacitación por áreas sobre **bioimpedancia y hábitos de vida saludable**, con la participación de **170 colaboradores**.

- Compartimos temas de interés relacionados con **nutrientes, actividad física y alimentación**, así como noticias sobre talleres y actividades del programa educativo.



- Implementamos la campaña **"Agua de Vida"** aplicando una **encuesta a los colaboradores de la institución con un total de 241 respuestas**.

- Incluimos **opciones más saludables en los menús y cafeterías** de la Fundación.

91

- Realizamos **diez publicaciones en el Boletín Artesano y Boletín institucional** abordando temas sobre la importancia de los macro y micronutrientes, alimentación en temporada navideña, grupos de alimentos, agua e hidratación, entre otros.



- Realizamos **seis publicaciones en la Revista Digital Cuida tu salud** sobre alimentación en mujeres mayores de 40 años, alimentación en época de fiestas, y nutrición y prevención del cáncer.

- Realizamos **ocho publicaciones en redes sociales**, Instagram y Facebook, con un alcance de más de **835 personas**.



## Acceso a la información y educación

Contamos con un **programa de educación al paciente y su familia** el cual permite a los pacientes, familiares, cuidadores y la comunidad que acude a la Fundación, la posibilidad de acceder a la información, comunicación y educación en salud de alto valor y en correspondencia a sus necesidades, preferencias, desarrollo de habilidades y gestión del cuidado de su salud, junto al favorecimiento del desarrollo de habilidades para tomar decisiones informadas y acompañadas por parte del equipo de salud.

El programa se desarrolla a través de los siguientes ejes de acción:

- **Intervenciones directas a pacientes, familias y cuidadores en los servicios hospitalarios**, en las que se brinda información y orientaciones sobre las conductas para evitar riesgos de caídas, lesiones de piel o lesiones por adhesivos, así como sobre el uso de dispositivos, manejo efectivo de residuos, planes de emergencia, cuidados en casa, entre otros aspectos que incentivan una atención más segura.



## En 2023:

- Más de 23.876 registros educativos en acciones educativas e informativas para sensibilizar frente a riesgos.
- 6.413 validaciones del nivel de conocimiento y decisiones que podría tomar el paciente con lo que sabe frente a estas recomendaciones.
- **Educación y entrenamiento para el plan de egreso**, el cual favorece en el paciente la entrega de información, habilidades y fortalecimiento de su confianza, incluyendo el reconocimiento de sus propias condiciones de salud, recomendaciones para una alimentación saludable, la inclusión de la actividad física conforme a sus capacidades, el reconocimiento de signos y síntomas, y orientación en el uso de medicamentos.

- 2.049 validaciones de conocimiento de preparación para el egreso.
- Más de 1.000 refuerzos para la orientación en situaciones en las que el paciente puede beneficiarse de una intervención educativa.
- **Educación y comunicación para la alfabetización en salud**, la promoción del bienestar y la prevención de enfermedades.
- **Campañas de sensibilización del riesgo en temas de alto interés** como cáncer de mama, cáncer de próstata, cuidado de la salud masculina, mes de la lactancia materna, día del orgullo trans, entre otros.
- **Realización de material educativo** en formatos físicos y audiovisuales, integrados a los diferentes canales de la FSFB.
- **Desarrollo de micrositiros específicos** en temas relacionados con las interacciones más frecuentes de nuestros usuarios y líneas de servicio.
- **Más de 10 publicaciones** en los diferentes canales de comunicación de la Fundación para la comunidad.
- Desarrollo del programa **Paciente Experto** mediante el cual, de manera voluntaria **34 pacientes decidieron formarse para apoyar a otras personas en el trasegar de sus condiciones clínicas**.

## Apoyo a la población vulnerable

Alineados con el compromiso institucional de brindar una atención holística a los pacientes y familias, así como de contribuir con la superación de barreras de acceso a la salud, gestionamos y movilizamos recursos para población vulnerable que asiste desde las diferentes regiones del país, identificando aquellos pacientes y familias en condición de vulnerabilidad que requieren de apoyo diferencial durante el proceso de atención.

De esta manera, durante 2023:

- **Brindamos apoyo para la alimentación a más de 350 familias** de pacientes con hospitalizaciones prolongadas, representadas en 5.117 entregas de alimentación básica (desayunos, almuerzos y cenas).
- **Entregamos más de 2.567 auxilios** a pacientes y familias representados en vestuario, elementos de aseo e insumos.



## Programa de acompañamiento espiritual

Con este programa brindamos soporte a las necesidades espirituales de pacientes, familias y colaboradores, a través de espacios tranquilos dispuestos para la reflexión y la oración, sin importar el credo religioso de las personas, además de actividades tales como:

- Respuesta a las **solicitudes realizadas por los pacientes y/o familiares para ser visitados por representantes de su creencia religiosa:** 5.140 solicitudes de católicos, 135 de judíos, 8 de cristianos, entre otras.

- **Celebraciones católicas** como eucaristías, miércoles de ceniza, exposición de imágenes religiosas, entre otros.
- En agosto realizamos el **primer encuentro de reflexión sobre temas de conflicto en instituciones de salud**, dirigido a los capellanes y personal pastoral, contando con la asistencia de 25 personas.
- **Tres retiros espirituales** con la asistencia de 17 personas en promedio a cada encuentro.

### Exposiciones y talleres de arte:

- Realizamos cinco exposiciones de arte en las cuales contamos con 93 obras expuestas.
- Acompañamos a nuestros pacientes oncológicos y pediátricos con cinco talleres de arte ofrecidos por diferentes artistas con el apoyo de 6 miembros del voluntariado, logrando la participación de 56 pacientes.

## Arte y entrenamiento

Consideramos el arte como generador de bienestar, así como un apoyo muy importante en los procesos de recuperación de la salud de nuestros pacientes, y en la disminución del estrés de los colaboradores. Por eso, nuestro **Programa ARTESANO** cuenta con diferentes estrategias que se complementan:

94



### Programa "Hospital lleno de música":

- **213 acompañamientos musicales en los espacios de la Fundación con músicos voluntarios y profesionales en los diferentes servicios asistenciales.**
- **4.421 sesiones individuales y grupales de musicoterapia en la UCI Pediátrica, UCI Neonatal, UCI Adultos, hospitalización y en el Instituto de Cáncer impactando a un promedio de 1.800 pacientes y familias.**

### Atención amigable con la infancia y la adolescencia

- 5.638 sesiones de acompañamientos lúdicos, pedagógicos y escolares a 2.260 menores entre los 2 y los 17 años durante la hospitalización.
- Más de 60 actividades grupales artísticas, culturales, sobre temas en salud y educación ambiental en la ludoteca.
- 60 sesiones de musicoterapia grupales.
- Más de 24 recorridos por el hospital y el laboratorio como una oportunidad de los niños y niñas para aprender más sobre la cultura de la salud y la medicina.
- 12 talleres de promoción y prevención en salud dirigidos a padres e hijos.
- Acompañamiento escolar a 282 menores escolarizados, en articulación con sus familias y las instituciones educativas.



### Tardes de cine para pacientes y familias

Con el apoyo de Cine Colombia y su proyecto, la Ruta 90, realizamos el **Día del Cine**, un espacio que brinda la oportunidad de llevar el entretenimiento fuera de las salas de cine, en esta oportunidad y por primera vez llegando a un Hospital. De esta manera, somos la primera institución hospitalaria en brindar una experiencia inolvidable para más de 250 pacientes y familiares que asistieron a la función.

95





96



### Programa de mascotas

#### “Amigos de cuatro patas”

Es una iniciativa mediante la cual facilitamos el ingreso de animales de compañía y mascotas para visitar a los pacientes hospitalizados (con una estancia mayor o igual a tres días), y de esta manera hacerlos parte del proceso de recuperación.

- En 2023 recibimos 32 visitas de mascotas a pacientes hospitalizados con una estancia mayor o igual a tres días.
- Desde 2017 nos han visitado 121 mascotas para dar soporte anímico y apoyar la recuperación de la salud de nuestros pacientes.
- También garantizamos el ingreso sin barreras a las ayudas vivas que sirven como asistencia para personas con diversidad funcional que así lo requieran.



### Programa “Descartes V” 2023 - artista

#### invitado: Mundo Arte

Descartes es una iniciativa que se inspira en la reutilización de elementos descartados en la atención en salud y otros oficios, como por ejemplo en la mecánica, y que posiblemente van a parar a algún lugar con impactos ambientales y daños a nuestros ecosistemas, para transformarlos en monumentales obras de arte que generan nuevas condiciones en los espacios, transmitiendo un mensaje de sostenibilidad ambiental.

En esta oportunidad llevamos a cabo la quinta exposición de obras de arte denominada “Descartes V” en ocasión a la semana de la sostenibilidad y el mes de la atención centrada en la persona, durante septiembre y octubre de 2023. Esta exposición se instaló en una plazoleta abierta para colaboradores y visitantes en el edificio de expansión del Hospital Universitario, transmitiendo un mensaje de conservación de la naturaleza, salud y bienestar para nuestros pacientes y familias.

Descartes V contó con la participación de un artista invitado reconocido en redes como Mundo Arte, liderado por Huber Huertas y Carlos Huertas, padre e hijo que han encontrado especial fascinación por la soldadura industrial, convirtiéndola en fascinantes obras de arte con el ensamble de diferentes partes metálicas en desuso.



### Voluntariado

Es una estrategia que motiva a nuestros colaboradores a donar parte de su tiempo para acompañar en el desarrollo de actividades que mejoran el bienestar de pacientes.

En 2023, nuestros voluntarios acompañaron y contribuyeron al bienestar integral de más de 653 pacientes y familias, en especial pacientes con diagnósticos oncológicos y en condición de quemados, dedicando un promedio de 1.633 horas en actividades individuales y grupales de entretenimiento como lectura, música, juegos de mesa, conversación, talleres, entre otros.



97

## Evaluación de la experiencia de nuestros pacientes y sus familias

La evaluación de la experiencia es un mecanismo de aprendizaje que nos permite tener una retroalimentación directa, así como identificar y aprovechar las oportunidades de mejora para desarrollar planes que impacten de manera positiva la experiencia de nuestros pacientes.

Esta medición la hacemos escuchando la voz de los pacientes a través de diferentes canales:

- Identificación de expectativas de los pacientes y sus familias a través de grupos focales y entrevistas en profundidad.
- Visitas diarias de las relacionistas.
- Espacios de participación y representación de pacientes y familias:
- Comité Asesor de paciente y familia (9 pacientes)
- Comité de Ética hospitalaria (1 paciente)
- Comité de Atención Centrada en la Persona (2 pacientes)
- Programa Paciente Experto (30 pacientes)
- Conversatorios con pacientes (entre 4 y 8 pacientes)
- Comunicaciones de los usuarios a través de peticiones, quejas, sugerencias y felicitaciones.
- Encuestas de satisfacción internas y externas

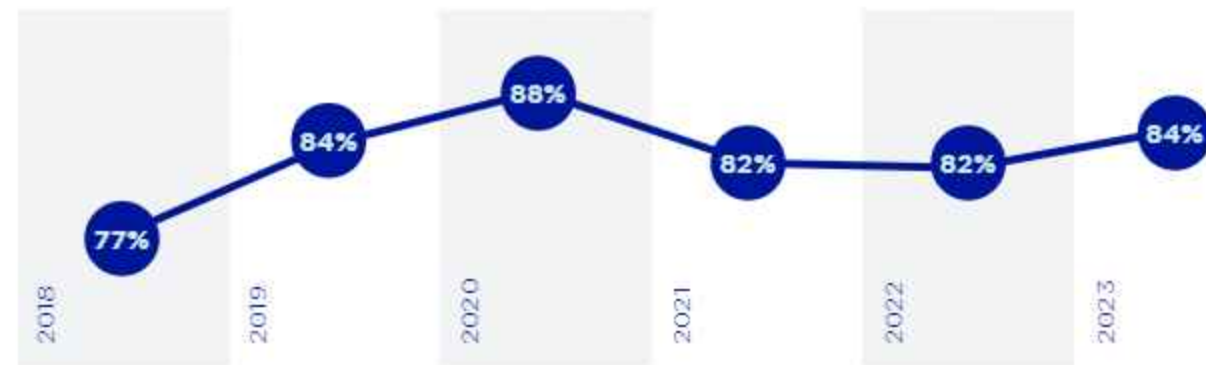
Además, monitoreamos de manera permanente dos métricas estratégicas que nos dan una mirada global de la experiencia de nuestros pacientes:

98

**Net Promoter Score - NPS**

Permite conocer el índice de recomendación de los pacientes y cuáles de ellos son embajadores de nuestra marca.

### Net Promote Score



99



**Customer Satisfaction - CSAT**

Métrica de experiencia que permite conocer el cumplimiento de las necesidades y deseos de los pacientes de manera inmediata. Los resultados que se obtienen con esta medición indican la proporción de pacientes que se sienten satisfechos con nuestros servicios.

### Customer Satisfaction

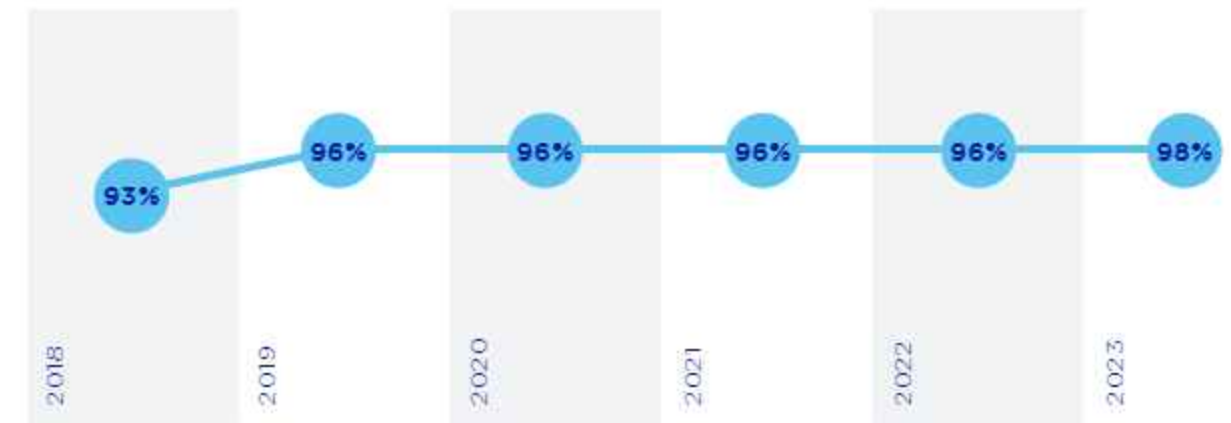


Ilustración 5.

## Abastecimiento seguro y oportuno de medicamentos e insumos

### En 2023

mantuvimos relaciones comerciales con **431 proveedores** donde se destacan principalmente laboratorios farmacéuticos, fabricantes de dispositivos médicos u otros productos farmacéuticos como elementos y reactivos de laboratorio clínico, accesorios y repuestos de equipos biomédicos.



Con ellos hemos venido creando alianzas que van más allá de la relación transaccional, buscando de manera activa generar valor que se vea reflejado en beneficio de los pacientes, sus familias y las comunidades. Durante este año nos enfocamos en fortalecer la alineación de nuestra cadena de suministros con estrategias clave para la Fundación, tales como el despliegue de nuestra estrategia por condiciones clínicas y los lineamientos de sostenibilidad.



### Debida diligencia en la selección de proveedores



Contamos con un proceso de selección de proveedores que garantiza el cumplimiento de requerimientos legales, así como el apego a estándares de cumplimiento y gestión de riesgos relacionados con el lavado de activos y la financiación del terrorismo. Además, para aquellos proveedores de productos críticos realizamos visitas técnicas para validar criterios de legalidad, calidad y seguridad de sus procesos.

**Desde 2023 hemos iniciado a indagar sobre las estrategias de sostenibilidad implementadas por parte de nuestros proveedores, con el fin de alinearnos con los objetivos establecidos en nuestro modelo de sostenibilidad.**

Así mismo, consolidamos una matriz para verificar la adherencia a programas de sostenibilidad en los ámbitos económico, ambiental y social, la cual servirá de base para los procesos de selección que empezamos a realizar a partir de 2024.

## Aseguramiento de la calidad



Hacemos seguimiento a la calidad y seguridad de medicamentos e insumos médicos a lo largo de toda la cadena de suministros a partir de evaluaciones de seguridad, costo, efectividad y eficacia en los diferentes procesos críticos de la cadena. De esta manera aseguramos que las decisiones sean tomadas según criterios técnicos y orientadas a obtener desenlaces clínicos con la calidad esperada.

- En la **selección de proveedores** participamos activamente en el comité de farmacia y terapéutica para aprobar tecnologías, medicamentos e insumos según criterios de calidad y seguridad para nuestros pacientes.
- Garantizamos el apego a las **mejores prácticas de almacenamiento, así como el cumplimiento del marco normativo y altos estándares de calidad.**
- Mediante nuestros **procesos de dispensación y distribución de medicamentos y dispositivos médicos** aseguramos la **oportunidad en la entrega y administración a nuestros pacientes, a través de la red de farmacias que hacen parte de nuestro servicio farmacéutico.**
- Contamos con un **equipo asistencial multidisciplinario que valida la seguridad y calidad**

**de los medicamentos e insumos médicos que son administrados a nuestros pacientes, haciendo seguimiento y educación durante la hospitalización e incluso en el ámbito ambulatorio.**

Para la evaluación de nueva tecnología contamos con diferentes instancias de verificación que garantizan la calidad, seguridad y eficacia de los equipos adquiridos:

- El **Comité Médico Ejecutivo** es el ente rector que determina cuáles avances tecnológicos para los procesos de atención cuentan con la suficiente evidencia científica y generación de valor en comparación con las tecnologías que actualmente usamos.
- El **Comité de Adquisiciones**, liderado por la Dirección General, aprueba la dotación y/o renovación de los nuevos equipos biomédicos y no biomédicos que se requieren, y que previamente han cumplido a satisfacción los criterios de evaluación asociados a su funcionalidad e ingeniería biomédica.
- Esta evaluación valida los **criterios de seguridad, eficacia y costos comparativos**, teniendo en cuenta las alternativas disponibles en el mercado.

- Por último, el **Comité de Farmacias y Terapéutica** define la inclusión y/o exclusión de medicamentos y dispositivos médicos al listado Farmacoterapéutico de la institución, validando el cumplimiento de los criterios de calidad, seguridad, eficacia y costo favorable para ser utilizados en la atención de nuestros pacientes. Esto a su vez incluye la validación de los proveedores que abastecen estas tecnologías.

## Evaluación de desempeño



Llevamos a cabo evaluaciones mensuales de nuestros proveedores para garantizar que los estándares de calidad se mantengan en el tiempo. Estas evaluaciones incluyen el seguimiento al cumplimiento de las órdenes de compra, de los ítems entregados y de la oportunidad en las entregas, cuyos resultados son retroalimentados con planes de mejora en los casos en los que se identifiquen novedades.

Además, una vez al año evaluamos a la totalidad de proveedores reportando a cada uno de ellos los resultados de las retroalimentaciones y planes de mejora a fin de lograr el mejoramiento continuo de su servicio.

Así mismo, de acuerdo con el estándar de seguridad del paciente de *Joint Commission International*, en 2023 seleccionamos 51 productos a los cuales realizamos seguimiento y trazabilidad en toda la cadena de suministros, desde el origen de la producción hasta su distribución en Colombia.

## Resultados de abastecimiento en 2023

El año 2023 representó un reto importante en cuanto a los costos de inversión por la magnitud e importancia en la dotación de los proyectos estratégicos que se desarrollaron en el año, tales como la ampliación del Instituto de Cáncer, el Edificio Ambulatorio, el Centro Médico Chicó, entre otros.

Esto demandó rigurosidad en las evaluaciones necesarias para poder aprobar en el Comité de Adquisiciones mensual cada una de las tecnologías biomédicas, no biomédicas y de mobiliario, según criterios de calidad, seguridad, costo y retorno de la inversión.

Por otra parte, logramos óptimos resultados en la negociación de compras recurrentes de medicamentos y dispositivos médicos, con incrementos muy por debajo del IPC anual. Para lograrlo:

- Aprobamos alternativas genéricas de medicamentos que cumplieran con todos los requerimientos exigidos de calidad, eficacia y seguridad.
- Iniciamos el uso de biosimilares con la inclusión de tres medicamentos de este tipo (Rituximab, Bevacizumab y Trastuzumab), cuya selección se llevó de acuerdo con el modelo de evaluación de biosimilares definido por la Institución.
- Negociamos acuerdos corporativos con los laboratorios fabricantes que mejoraron el costo directo en lugar de notas crédito, bonificaciones o rebates.
- Revisamos y ajustamos los proveedores y productos que cumplen con los criterios para ser adquiridos bajo modalidad de consignación, optimizando así la capacidad de almacenamiento y la operatividad asociada al manejo de estos productos.

## Hospital Serena del Mar

Ubicado en la ciudad de Cartagena, el Hospital Serena del Mar brinda a toda la región Caribe del país y a los países vecinos un servicio diferencial de alta complejidad con los más altos estándares de calidad.

Además, somos el primer Hospital en América Latina en contar con una alianza estratégica y colaborativa con el HSS (*Hospital for Special Surgery*) de Nueva York, para la atención integral y multidisciplinaria de cualquier patología del sistema musculoesquelético, lo cual también nos permite mantener oportunidades de referenciación para fortalecer nuestro modelo de atención, así como intercambiar conocimientos y experiencias.

### Capacidad instalada y servicios

#### Servicios hospitalarios



### Volumen de servicios hospitalarios – Hospital Serena del Mar

SERVICIOS	2022	2023
Cirugía de mediana y alta complejidad	2.000	3.427
Hospitalización adultos (noches ocupadas)	6.725	20.588
UCI Adultos (noches ocupadas)	1.634	4.489
Hospitalización pediátrica (noches ocupadas)	3.499	6.987
UCI Pediátrica (noches ocupadas)	1.014	2.695
UCI Neonatos (noches ocupadas)	326	2.381
Pacientes atendidos en urgencias	18.270	45.111

Tabla 6.



106

### Servicios ambulatorios

Ofrecemos a habitantes y visitantes de la región caribe colombiana servicios de:

- Consulta externa especializada
- Chequeo ejecutivo
- Unidad de Salud Cardiovascular
- Laboratorio clínico y patología
- Endoscopia
- Imágenes diagnósticas: rayos x, fluoroscopia, ecografía, mamografía, densitometría, tomografía y resonancia magnética
- Hemodinamia e intervencionismo
- Medicina Nuclear (PET/CT y Gammagrafía, entre otras)
- Instituto de cáncer: consulta externa, quimioterapia y radioterapia
- Unidad obstétrica
- Rehabilitación integral

Servicios	2022	2023
Procedimientos de gastroenterología (endoscopia y colonoscopia)	1.171	2.084
Oncología (quimioterapias y radioterapias)	331	689
Procedimientos en sala de hemodinamia / angiografía	370	903

Tabla 7.

En 2023 fortalecimos los canales de acceso para nuestros pacientes con el agendamiento de citas para consulta externa, imágenes diagnósticas y procedimientos a través de call center, WhatsApp y página web. Así mismo, establecimos procesos para la confirmación de asistencia a citas programadas.

### La mejor experiencia para nuestros pacientes, sus familias y cuidadores

Adoptamos el modelo de servicio centrado en la persona con el fin de ofrecer una experiencia extraordinaria más allá de las expectativas de los pacientes y sus familias, dando respuestas integrales a las necesidades identificadas en el contexto de la región.

De esta manera, enfocamos los atributos de la atención en las necesidades particulares de cada persona trabajando incansablemente para que las vivencias individuales y familiares sean excepcionales.

En 2023 llevamos a cabo actividades para sensibilizar, fortalecer y divulgar la cultura de atención centrada en la persona en todos nuestros colaboradores, logrando capacitar al 96,6% de nuestra planta de personal en Filosofía de Atención Centrada en la Persona, a la vez que implementamos programas que dan vida al modelo de servicio y que buscan generar experiencias memorables, con impacto en más de 2.000 pacientes, sus familias y comunidades.



107

### Volumen de servicios ambulatorios – Hospital Serena del Mar

Servicios	2022	2023
Consulta externa	24.665	44.774
Exámenes de laboratorio clínico	147.121	301.985
Estudios de anatomía patológica	3.508	5.644
Imágenes diagnósticas	30.885	61.271
Estudios de medicina nuclear y PET-CT	786	1.387
Procedimientos de cardiología	5.071	13.613

## Hospital en la comunidad

### Comunidad en el Hospital

Consiste en vincular a la comunidad y hacerla parte de las diferentes actividades que brinda el Hospital Serena del Mar. En 2023:

- Constituimos el comité asesor de pacientes y familias (asociación de usuarios).
- Creamos el comité de atención centrada en la persona, encargado de liderar y hacer seguimiento a las estrategias de nuestra filosofía de atención centrada en la persona.

### Hospital en la comunidad

Busca generar valor en la comunidad y áreas de influencia del Hospital mediante actividades educativas en zonas como Manzanillo, Tierra Baja y La Boquilla. En 2023:

- Educamos a más de 400 personas de las comunidades en temas de interés como lactancia materna, cáncer de mama, accidente cerebrovascular y diabetes. Información educativa en nuestras redes sociales con más de 26.000 usuarios activos.

## Acompañamiento integral a pacientes y familias en el final de la vida

Brindamos una experiencia humanizada, respetuosa y compasiva a los pacientes y sus familias en las etapas finales de la vida, ofreciendo un ambiente de servicio cálido y compasivo que garantiza un proceso de muerte digna. Además, brindamos servicios de atención paliativa y control de síntomas, junto con actividades personalizadas tales como:

- Atención espiritual
- Reuniones familiares
- Atención de la aflicción
- Acompañamiento en servicios fúnebres
- Acompañamiento últimas voluntades (visita de mascota, matrimonios, etc.).



## Apoyo espiritual

Ofrecemos acompañamiento espiritual cálido y oportuno a nuestros pacientes, familiares, acompañantes y colaboradores que así lo requieran, dando alcance a sus necesidades en dicho aspecto sin distinción del credo o la creencia que profesen. De esta manera, realizamos eucaristías, validación de creencias y apoyo en su consecución durante la estancia, bautizos, bodas, entre otros.

## Programa de arte y entretenimiento

Ofrecemos diferentes ambientes de entretenimiento al paciente, familia y/o cuidador en el ámbito ambulatorio y hospitalario, con el propósito de asegurar una experiencia extraordinaria durante su estancia en el Hospital Serena del Mar.

- **Pinta tu vida, píntala tú:** Talleres de pintura para nuestros pacientes y exposiciones de arte.
- **Hospital Lleno de música:** Conciertos, recorridos musicales por las habitaciones.
- **Palabras que acompañan:** Mensajes escritos por nuestros colaboradores para pacientes.
- **Luce bien, siéntete mejor:** Actividades para pacientes en tratamientos oncológicos.
- **Otras actividades:** Picnic literario, celebraciones de cumpleaños, visita de mascotas a pacientes de larga estancia, visitas de voluntarios, tardes de cine, entre otros.

Estos programas han llegado a más de 2.000 pacientes y familias que han experimentado un trato cálido, empático y compasivo que llega para transformar el Modelo de Atención recibido en Cartagena y la Región Caribe.

### Educación al paciente y su familia

Nos esforzamos por entregar información oportuna, clara y completa antes, durante y después del ingreso al Hospital, con el propósito de asegurar la participación informada de nuestros pacientes y sus familias en el proceso de atención.

En 2023 educamos a más de 600 pacientes durante su proceso hospitalario, además fortalecimos escenarios educativos sobre la salud a través de las siguientes actividades:

- **Celebraciones de días especiales en el ámbito de la salud:** nos sumamos a las celebraciones internacionales de salud para promover

estilos de vida saludable y generar consciencia acerca diferentes patologías. En el 2023, celebramos 34 fechas conmemorativas como día mundial de la salud, día mundial de la lucha contra el cáncer de mama, día mundial de la diabetes, entre otras; impactando a más de 900 personas.

- **Cápsulas Educativas:** espacios diseñados para orientar a pacientes y familiares y coadyuvar en el proceso de recuperación. En el año realizamos seis cápsulas educativas en los servicios de consulta externa y hospitalización.

### Evaluación de la experiencia de nuestros pacientes y sus familias

Con el desarrollo de estos programas hemos fortalecido el compromiso institucional de brindar una atención centrada en la persona, lo cual se evidencia en mejores resultados de las mediciones de satisfacción de nuestros usuarios.



Hospital Serena del Mar operado por la Fundación Santa Fe de Bogotá

### Atención de PQRS

Aseguramos una comunicación abierta entre colaboradores, pacientes, familias y cuidadores, así como valoramos cada una de sus opiniones para mejorar continuamente en la prestación de nuestros servicios.

#### Canales para la recepción y atención de PQRSF:

Tipo de Canal	Detalle
 <b>Presencial</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Más de 20 buzones de sugerencias, ubicados en los diferentes servicios del hospital.</li> <li>• Oficina de Atención al Paciente y su Familia (1 piso).</li> </ul>
 <b>Telefónico</b>	(605) 693 1501
 <b>Correo electrónico</b>	<a href="mailto:experienciadeusuario@chsm.com">experienciadeusuario@chsm.com</a>
 <b>Canal web</b>	<a href="https://www.hospitalserenadelmar.com/contactanos">https://www.hospitalserenadelmar.com/contactanos</a>
 <b>Encuestas de satisfacción</b>	Mensualmente verificamos los comentarios registrados por los pacientes y/o familias durante la realización de las encuestas de satisfacción, clasificándola según correspondan.
 <b>Redes sociales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instagram – Facebook : @hospitalserenadelmar</li> <li>• X ( antes twitter): @HSerenadelMar</li> <li>• LinkedIn – YouTube: Hospital Serena del Mar</li> </ul>

En 2023 recibimos y atendimos un total de 2.040 comunicaciones por medio de los canales dispuestos, cuyas principales temáticas fueron:

- Tiempos de espera
- Información
- Accesibilidad
- Actitud

Estos resultados hacen parte integral de los insumos que tomamos en cuenta para nuestros procesos de mejora continua.



## Abastecimiento seguro y oportuno de medicamentos e insumos

La cadena de abastecimiento del Hospital Serena del Mar ha enfrentado varios desafíos, tales como la apertura en medio de la pandemia con una demanda reducida en algunos productos y aumentada súbitamente en otros, la necesidad de mejorar la precisión de las previsiones de acuerdo a las aperturas de nuevos servicios y ampliación de la capacidad instalada en otros, la protección de la cadena de suministro frente al creciente aumento de alertas sanitarias generadas por los entes reguladores, la puesta en marcha de sistemas automatizados que permi-

tan una mayor trazabilidad, la optimización de la red de distribución, entre otros.

Por esto, la visibilidad de la cadena de abastecimiento y de su fortalecimiento sigue siendo nuestro compromiso para garantizar la eficiencia y transparencia en todas las actividades a lo largo de la cadena, desde la selección de nuestros proveedores, recepción técnica y administrativa de productos, pasando por los distintos procesos de transporte y almacenaje, hasta su dispensación al paciente de manera segura y oportuna.

### ¿Quiénes son nuestros proveedores?

112

**En 2023 contamos con 242 proveedores y contratistas que apalancaron el abastecimiento seguro y oportuno del Hospital Serena del Mar.**

Nuestro proveedores y contratistas son:

- Laboratorios farmacéuticos que suministran medicamentos, dispositivos médicos y reactivos para laboratorio clínico.
- Distribuidores mayoristas autorizados de medicamentos y dispositivos médicos.
- Fabricantes o compañías con quienes adquirimos equipos biomédicos.
- Proveedores para insumos adicionales como papelería, aseo, dotación para el personal, entre otros.
- Proveedores de servicios de alimentación, seguridad, limpieza y aseo de las instalaciones.
- Proveedores de mantenimiento, calificación y validación de sistemas y procesos productivos.



Hospital Serena del Mar operado por la Fundación Santa Fe de Bogotá.

En el año demandamos el uso de **5.654 referencias de productos** para el desarrollo de nuestra operación actual



113

### Criterios para la selección de proveedores

La selección de proveedores, contratación y manejo se realiza con total objetividad, procurando en todo momento la mejor negociación para los intereses de la institución, sobreponiendo la seguridad de los pacientes.

En general, el proceso de selección de proveedores de medicamentos e insumos médicos se basa en criterios de eficacia, seguridad, calidad, disponibilidad y costo. Para ello, nos basamos en el listado básico de medicamentos y dispositivos médicos, el cual contiene los medicamentos y dispositivos médicos con los que se debe contar en el Hospital Serena del Mar, para atender las principales necesidades en salud de nuestra población, garantizando su acceso oportuno y seguro.

### Seguimiento a la calidad y seguridad del abastecimiento

La calidad y seguridad de los medicamentos e insumos médicos es fundamental en cada etapa de la cadena de abastecimiento. Entre las medidas que adoptamos para asegurar estos criterios se encuentran:

**Proveedores:** los medicamentos e insumos médicos adquiridos deben seguir estrictos estándares y regulaciones para asegurar que los medicamentos e insumos médicos se produzcan de manera segura y consistente. Esto implica:

- Contar con fabricantes debidamente certificados en Buenas Prácticas de Manufactura (BPM).
- Productos con permiso de distribución en todo el territorio nacional a través del INVIMA.

Hospital Serena del Mar operado por la Fundación Santa Fe de Bogotá.



- Distribuidores debidamente autorizados que cumplan con las condiciones legales, técnicas y de seguridad establecidas en la normativa y validadas a través de auditorías.

**Almacenamiento:** Aseguramos la distribución adecuada de los medicamentos según las condiciones de almacenamiento declaradas por el fabricante para preservar su calidad y eficacia. Esto incluye mantener condiciones de temperatura y humedad controladas, así como protección contra la luz y otros factores ambientales que puedan afectar la integridad de los medicamentos e insumos médicos.

**Transporte:** contamos con un centro logístico y zona franca que realiza el transporte interno a las diferentes farmacias. Durante el transporte, los medicamentos e insumos médicos son manipulados y transportados de manera segura para evitar daños y garantizar su integridad, incluyendo el uso de contenedores adecuados y condiciones de transporte controladas para los medicamentos e insumos médicos que requieren cadena de frío.

**Distribución:**

- La distribución de medicamentos e insumos médicos es realizada por personal entrenado y calificado en nuestras instalaciones.
- Realizamos revisiones de los alistamientos para cada paciente en cumplimiento a los estándares establecidos para asegurar que los medicamentos e insumos médicos lleguen a su destino final de manera segura.

- Implementamos controles de trazabilidad para monitorear el flujo de medicamentos desde su ingreso hasta el paciente.

- Contamos actualmente con una farmacia principal que cubre todas las necesidades de los pacientes de hospitalización adulto y pediátrica, pacientes en UCI neonatal, UCI pediátrica y UCI adulto.

- Una farmacia satélite de urgencias que cubre las necesidades de los pacientes de observación adulto y pediátrica, dos salas de traumas y de reanimación, pacientes en triage.

- Una farmacia de obstetricia que cubre los pacientes atendidos en hospitalización obstétrica y ginecológicas, dos salas de cesárea.

- Una farmacia satélite de cirugía que cubre todas las necesidades de cinco salas de cirugía y una sala de hemodinamia e intervencionismo.

**Atención farmacéutica:** Los químicos farmacéuticos y otros profesionales de la salud juegan un papel crucial en la seguridad de la administración de los medicamentos y en el cumplimiento de los objetivos terapéuticos.

Durante la estancia de los pacientes los químicos farmacéuticos asistenciales revisan las historias clínicas y validan las prescripciones para dispensar medicamentos de manera segura, asegurándose de que los pacientes reciban el medicamento correcto, en la dosis, frecuencia y vía correcta, con las instrucciones adecuadas y que se eviten interacciones peligrosas con otros medicamentos.

## Sección 2:

### Modelo médico y de cuidado



**Desenlaces superiores en salud,**  
PAG. 116

**La más alta calidad y seguridad para nuestros pacientes,**  
PAG. 130

**Desempeño médico y su mejoramiento continuo,**  
PAG. 140

## Desenlaces superiores en salud

Es nuestro compromiso generar desenlaces superiores en salud basados en la mejor evidencia científica disponible, con servicios médicos de la más alta calidad, que cuidan en todo momento la seguridad de las personas y orientados a la mejora continua.



116

### Centros de cuidado clínico

Los **Centros de Cuidado Clínico** son una estrategia para el manejo de patologías específicas mediante los cuales garantizamos la construcción de altos desempeños clínicos y desenlaces superiores, alineando los siguientes elementos de atención integral:

- La definición de indicadores de desenlace centrados en las necesidades del paciente.
- Los procesos de educación al paciente, familia y/o acompañante y personal asistencial.
- El cumplimiento de los más altos estándares de calidad y seguridad durante la atención de los pacientes.
- La prevención y promoción de la enfermedad con un alcance relevante en los cambios en estilos de vida saludable.
- La protocolización y estandarización de modelos de atención a partir de la mejor evidencia científica disponible a nivel mundial.
- La conformación de equipos multidisciplinarios para la atención integral de patologías.

### Certificación internacional de Centros de Cuidado Clínico

La certificación de **Centros de Cuidado Clínico** se obtiene al cumplir estándares superiores de calidad y seguridad, así como al lograr resultados iguales o superiores al referente internacional. Actualmente contamos con **19 Centros de Cuidado Clínico** certificados por la **Joint Commission International (JCI)**, siendo la institución con mayor número de **Centros de Cuidado Clínico** certificados por fuera de Estados Unidos.



117

Al cierre de 2023, nuestros centros de cuidado clínico certificados:

- Incrementaron su volumen de atención en un 15,3% respecto al año anterior.
- Obtuvieron un NPS del 94% superando la meta institucional del 84%.
- Redujeron la estancia hospitalaria en 15,15% respecto a 2022, a partir de la revisión de nueva evidencia clínica y reuniones de consenso.
- El 100% de nuestro personal asistencial ha recibido capacitación en el manejo de estas patologías, contribuyendo así a la subespecialidad de nuestros profesionales.



### Nuevos Centros de Cuidado Clínico:

En el año entregamos al servicio del país y de la región **dos nuevos Centros de Cuidado Clínico**, siendo estos primero y únicos centros a nivel mundial, lo cual nos convierte en referentes internacionales para el manejo de estas patologías:



### Cáncer Epitelial de Ovario

- Quinta causa de muerte por cáncer en el mundo.
- Cáncer ginecológico más letal / no hay tamización
- 1 de 70 mujeres lo padecen.
- Media al diagnóstico 63 Años / 75% se presentan en estadio III.
- Desde el centro de cuidado clínico hemos contribuido en el manejo y desenlaces positivos de 46 pacientes.



### Cáncer de Pulmón

- En Colombia, el 75% de casos se diagnostican en estados clínicos avanzados.
- Es la primera causa de muerte en hombres y tercera en mujeres.
- **A la fecha hemos contribuido al manejo y desenlaces superiores de 49 pacientes.**

Además, iniciamos el proceso de definición, estandarización e implementación de protocolos para la atención integral de pacientes con patología de **Endometriosis y de Epilepsia**, permitiendo en el mediano plazo garantizar altos estándares de atención en salud, continuidad en los procesos de atención y mayor costo efectividad en la atención de estas patologías.

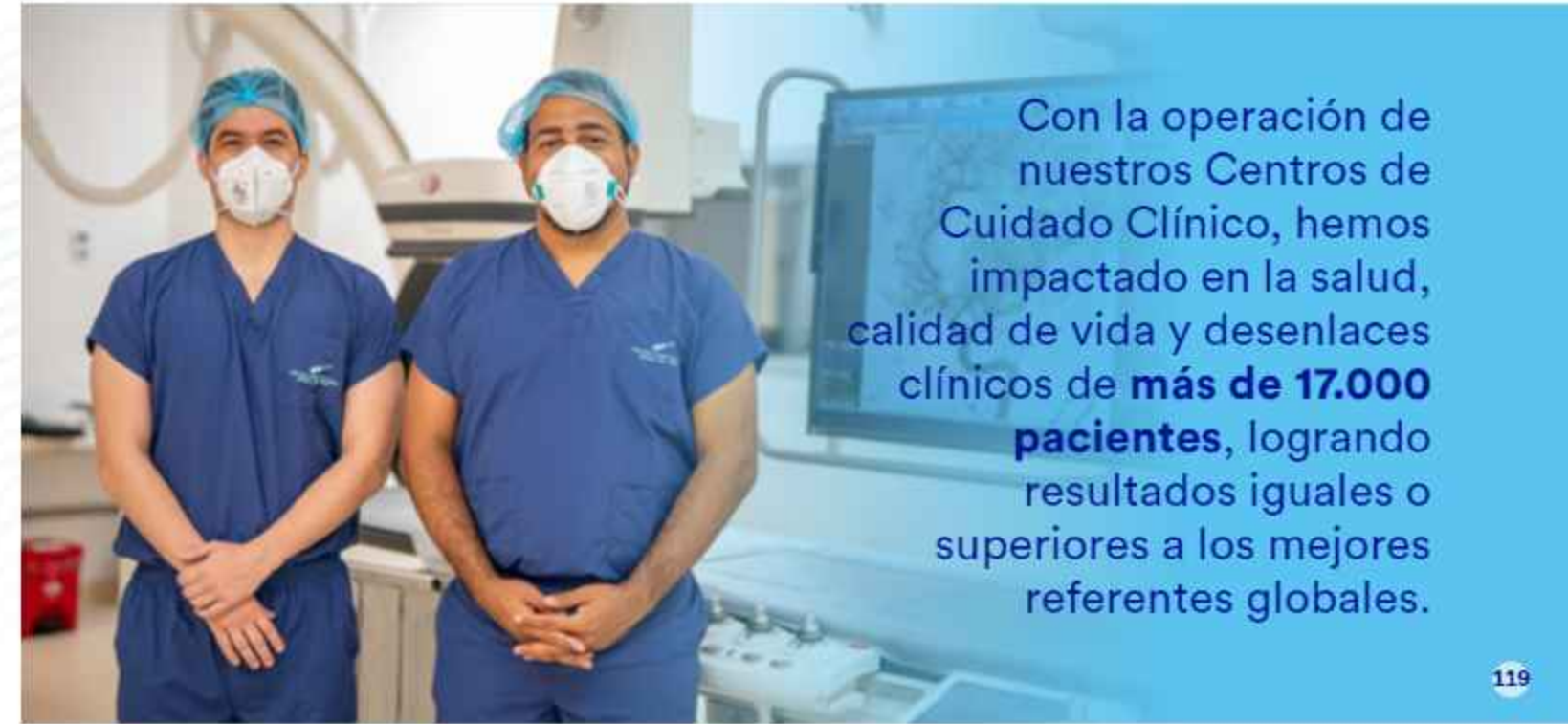
#### Recertificaciones:

En 2023 realizamos la **recertificación de tres Centros de Cuidado Clínico<sup>3</sup>**, así como el reporte inter-ciclo de 18 meses a la JCI de ocho Centros de Cuidado Clínico.

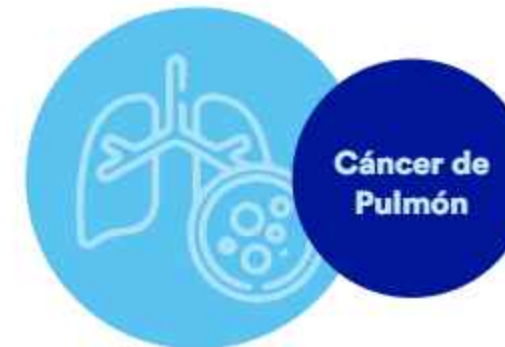
Es importante mencionar que por decisión estratégica institucional no se recertificó el centro de artritis reumatoide; cambios sustanciales en el volumen de pacientes atendidos y en la configuración interna del centro nos lleva a tomar esta decisión, ratificando así la capacidad de transparencia y de alineación con nuestros principios. Acordamos con JCI aplazar la visita de recertificación para 2024.

Como parte de los procesos de mejoramiento continuo resaltamos los resultados obtenidos durante las visitas del ente certificador (JCI), que demuestran la sinergia colectiva, el compromiso de la alta dirección, la estandarización de procesos con impacto en la homogeneidad de la práctica clínica, la reducción de la variabilidad y por ende la racionalización de los costos y gastos.

### Impacto en la salud, calidad de vida y desenlaces superiores para nuestros pacientes



#### Algunas cifras destacadas:



### Cáncer de Pulmón

El 100% de los pacientes que son llevados a cirugía con intención curativa con resultados R0 es del 100%, resultado superior al reportado en el referente (95%): *Osa-rogiagbon, R. U., Lin, C. C., Smeltzer, M. P., & Jemal, A. (2016). Prevalence, Prognostic Implications, and Survival Modulators of Incompletely Resected Non-Small Cell Lung Cancer in the U.S. National Cancer Data Base. Journal of Thoracic Oncology.*

El 86.67% de los pacientes inician quimioterapia adyuvante dentro de los 42 días siguientes a la cirugía de citorreducción, resultado superior al reportado en el referente (59,1%): *El Naggar AC, Hade EM, O'Malley DM, Liang MI, Copeland LJ, Fowler JM, et al. Time to chemotherapy in ovarian cancer: Compliance with ovarian cancer quality indicators at a National Cancer Institute-designated Comprehensive Cancer Center. Gynecologic Oncology. 2018 Dec;151(3):501-5.*



### Cáncer Epitelial de Ovario

<sup>3</sup> Diabetes Mellitus, Hidrocefalia con Presión Normal y Cáncer de Próstata.



### Ortogeriatría

El 95,2% de nuestros pacientes son llevados a cirugía antes de 48 horas logrando disminuir la mortalidad, estancia hospitalaria y complicaciones de adultos mayores. Cifra mayor a la reportada por el referente (57,8%): Denis A, Montreuil J, Reindl R, Berry GK, Harvey EJ, Bernstein M. *Time-to-Incision for Hip Fractures in a Canadian Level-1 Trauma Centre: Are We Respecting the Guidelines?* *Can Geriatr J.* 2022 Mar 2;25(1):57-65.

El 49,9% de nuestros pacientes tienen cumplimiento de la triple meta, superior a la reportada en la literatura que es apenas del 22,2%.



### Quemados adultos y niños

Tenemos un 1,95% de mortalidad intrahospitalaria global, mejor cifra que la reportada por American Burn Association, Estados Unidos, en donde es de 3,3%.

En nuestro centro presentamos un 2,8% de reingresos durante los 30 días siguientes al egreso por causas cardiovasculares, cifra menor que la reportada por el referente (11,3%): *Elevation Myocardial Infarction in the United States: A Nationwide Readmission Database Analysis.* *J Am Heart Assoc.* 2023 Aug;12(15):e029738. doi: 10.1161/JAHA.123.029738.



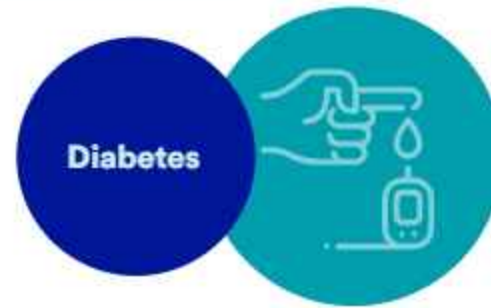
### Infarto Agudo del Miocardio

El porcentaje de satisfacción global frente a la calidad de la atención clínica del total de pacientes atendidos por nuestros centros de cuidado clínico es del 98%; lo que ratifica el alto desempeño ofrecido y nos ubica en niveles superiores a los de nuestros referentes: promedio de hospitales en EEUU 93%; y al promedio de los cuatro hospitales top de EEUU 96%.



### Satisfacción de pacientes

Además, en sinergia con la Subred Norte hemos sido pioneros en la creación de alianzas público-privadas para la atención del Accidente Cerebro Vascular, ACV, a nivel distrital, incrementando el acceso a servicios de salud de alta complejidad de 43 pacientes.



### Diabetes

## Somos referentes nacionales e internacionales

Actualmente somos referentes mundiales en el manejo de pacientes de **Hidrocefalia con presión normal y Neoplasias del Peritoneo**, para otros Centros de Cuidado Clínico.

Así mismo, impactamos en el conocimiento y en la implementación de procesos de valor superior en el sector salud, sirviendo de referentes a diferentes instituciones, tales como:

- Fundación Cardio Infantil.
- Clínica Imbanaco, transferencia de conocimiento para centros de cuidado clínico en Ortogeriatría.
- Referenciación PANAMA CLINIC- Centro de cuidado clínico de cáncer de próstata
- Visita de 3M de Colombia - Dr Kurt Hudson director Global Portafolio.
- Preceptoría KCI - 3M – quemados.
- Taller presencial: con el Clúster de Salud de Bucaramanga quien reunió 20 instituciones de

salud de Bucaramanga, dentro de ellos Foscal, Hospital internacional de Colombia con sus diferentes sedes, Clínica Chicamocha, consultorios odontológicos, laboratorios clínicos, etc.

Alineados con la intención fundacional de transferir conocimiento, fuimos reconocidos por JCI como el centro de centros de referencia para todas las organizaciones hospitalarias que cuentan con centros certificados; de esta forma, en el año participamos en la revisión de la tercera edición de los Estándares, aportamos conocimiento para la construcción de la cuarta edición del manual y participamos activamente en el panel de expertos para cerrar la edición final del manual que entra en vigencia a partir del 1 de enero de 2024.

Además, se realizó un artículo sobre la experiencia en el proceso de certificación de nuestros centros de cuidado clínico, el cual fue publicado en la página oficial de *Joint Commission Internacional*. Igualmente participamos en el 46° congreso mundial de hospitales en Lisboa, en un panel de expertos globales para hablar sobre el valor de la acreditación desde todas las perspectivas.



## Acreditaciones y certificaciones de calidad

De cara a los procesos institucionales de certificaciones en calidad, mantenemos el estatus de acreditado a nivel internacional por parte de la Joint Commission International y seguimos trabajando en forma permanente por optimizar la eficiencia y seguridad de todos nuestros procesos.

Desde el Sistema de Acreditación Nacional, en diciembre de 2023 recibimos la visita de acreditación para el nuevo ciclo por parte del ICONTEC, cuyo informe aún está pendiente. No obstante, en la visita de cierre el ente certificador resaltó las siguientes fortalezas del Hospital Universitario:

- Alto compromiso del gobierno corporativo y del gobierno clínico.
- Modelo médico, de Enfermería y de condiciones clínicas como fundamento de la promesa de valor.
- Gestión de proyectos y gestión financiera en beneficio de los pacientes.
- Nivel científico y compromiso con la investigación.
- Avances en la transformación digital.
- Comité de seguridad y de mejoramiento como pilares de la cultura.
- Gestión de la salud poblacional como parte de la responsabilidad social.
- Reconocimiento de los usuarios y alto nivel de satisfacción.

Todo lo anterior se materializa por el compromiso de nuestros equipos de trabajo y el liderazgo del grupo directivo.



### Hospital Serena del Mar

Como parte de los objetivos estratégicos del Hospital Serena del Mar, desde 2022 iniciamos la planeación del proceso destinado a obtener la **Acreditación en Salud bajo el Sistema Único de Acreditación Nacional**, el cual requiere completar al menos tres ciclos evidenciables de mejora continua.

En consecuencia, durante 2023 avanzamos en las siguientes actividades de cara a este proceso:

- Realizamos la capacitación del equipo primario en los conceptos generales de Acreditación en Salud y en las herramientas de evaluación.
- Completamos nuestro primer ciclo de autoevaluación del 100% de los estándares aplicables, cuyos resultados nos brindan los insumos para iniciar la primera fase de mejoría que iniciará en 2024.

Así mismo, iniciamos la **ruta a la certificación Planetree**, la cual busca impulsar la calidad y acelerar los procesos y programas para conseguir la excelencia en la atención al paciente, su familia y el personal de salud. Es así como, en cumplimiento de los objetivos de nuestra intencionalidad estratégica, en el año consolidamos los siguientes avances:

- Implementamos las sesiones de inmersión en Atención Centrada en la Persona - Planetree con una cobertura del 96,6% de nuestros colaboradores.
- Completamos el primer informe que consta de 5 guías y 26 criterios, logrando la presentación formal del Hospital Serena del Mar a esta certificación.

## Métricas de desempeño clínico

Llevamos a cabo análisis estructurados del desempeño clínico y administrativo de los diferentes grupos de trabajo de la Fundación, con soporte en información estandarizada y de calidad sobre las principales características clínicas y no clínicas de la atención de nuestros pacientes. Esto nos ha permitido conocer y analizar el funcionamiento de nuestros servicios, así como brindar insumos para la toma de decisiones, la identificación de oportunidades de mejora y asegurar el cumplimiento de altos estándares de desempeño.

### Inteligencia de negocios y analítica de datos

124

Hemos venido trabajando en la estandarización y automatización de las diferentes fuentes primarias y secundarias de datos disponibles en los procesos de la Fundación, a fin de garantizar flujos de información sostenibles, escalables y confiables que proporcionen una visión integral de los pacientes y de los procesos relacionados a su atención.

El procesamiento y análisis de estos datos es realizado mediante metodologías de Grupos Diagnósticos Relacionados (GDR), cuya aplicación nos permite identificar las variables clínicas relevantes de los pacientes y asignarlos a grupos clínicamente homogéneos, minimizando así el sesgo de comparación entre ellos.

Como resultado, el análisis de datos nos permite entender los patrones de comportamiento en la atención de patologías específicas, así como precisar información relevante que puede ser leída a nivel hospitalario, por especialidad, servicio o departamento, e incluso a nivel individual.

### Utilidades del análisis de datos en la Fundación:



#### Perfiles globales epidemiológicos de nuestros pacientes

Conocer de manera agregada perfiles de morbilidad, mortalidad, grupos etarios, severidades de las enfermedades e intervenciones.



#### Productividad

Analizar los volúmenes de atenciones y sus características intrínsecas (ámbitos de atención, sexo, edad, especialidades, productividad por médico), así como sus variaciones y comparaciones entre dos momentos en el tiempo.



#### Eficiencia

Adicionar información financiera (costos) relacionada con la atención de los pacientes, y de esta manera analizar el comportamiento del consumo de recursos frente a un grupo homogéneo de pacientes.



#### Indicadores funcionales

Realizar cálculos sobre el manejo eficiente de las estancias y complejidades frente a normas estadísticas históricas propias o externas, y de esta manera saber qué tan eficientes somos en el manejo de dichas estancias y complejidades.



#### Perfiles a nivel de grupos de práctica y prestador individual

Conocer el comportamiento de variables clínicas (perfil de pacientes atendidos), administrativas (estancia hospitalaria) y financieras para cada médico de la Fundación, así como realizar comparaciones individuales y con sus pares, permitiendo observar la variabilidad intra y entre especialidades médicas.



#### Potenciales desviaciones

Realizar análisis de variabilidad dentro de una misma tipología de pacientes o patología, usando indicadores de eficiencia o resultado, con soporte en los datos discriminados de manera granular hasta el nivel de médicos y especialidad.

Para esto, hemos adoptado el uso de tecnologías que apalancan actividades y proyectos orientados a la medición del desempeño clínico, tales como:

- El uso de **minería de datos en las historias clínicas** sobre targets específicos de comorbilidades no registradas y resultados de exámenes paraclínicos de laboratorio y de imágenes diagnósticas, nos ha permitido mejorar el entendimiento de la complejidad real de los pacientes atendidos.
- Hemos avanzado en la construcción de un **ecosistema digital propio** llamado **TuRecuperación**, que servirá de herramienta de reservorio para recopilar, con todos los protocolos de seguridad, la información recabada de los pacientes con la cual se construyen los análisis de desenlaces.
- Mediante el software **Teamcoder** avanzamos en la identificación y revisión del uso potencial

de la estancia esperada de los pacientes hospitalizados, confrontándola con la real al final de su hospitalización, permitiendo realizar análisis de eficiencia y pertinencia del uso de la estancia hospitalaria.

También hemos desarrollado la capacidad de estandarizar, procesar y analizar información del **Hospital Serena del Mar** en Cartagena, de la misma forma que se hace para el Hospital Universitario Fundación Santa Fe de Bogotá, y de esta manera generar procesos de referenciación entre las dos instituciones.

### Mediciones enfocadas a desenlaces en salud

Alineados con la estrategia de Valor Superior y la creación de Condiciones Clínicas, desde 2021 venimos trabajando en la **capacidad de medir los resultados finales de los procesos de atención de los pacientes** (desenlaces o outcomes), mediante una unidad especializada -pionera en el entorno hospitalario colombiano- en el diseño y medición de desenlaces a los pacientes atendidos en las condiciones clínicas priorizadas.

De esta manera, el desarrollo de la **Unidad de Medición de Desenlaces** nos ha permitido, entre otras cosas, pensar en cómo hacer seguimiento a pacientes que incluso ya no están siendo atendidos dentro de la Fundación, y que la medición del desenlace no necesariamente esté amarrada a un proceso de atención. Esto teniendo en cuenta que muchas de estas mediciones deben hacerse por un periodo de tiempo prolongado, a intervalos espaciados, que pueden llegar hasta el año posterior a la primera atención dentro de la Fundación.

Del mismo modo, nos ha permitido **diseñar e implementar un enfoque conceptual integral propio de medición de desenlaces** que va más allá de los desenlaces clínicos tradicionales.

125

Tras revisar diferentes modelos de medición de este tipo, optamos por crear uno que integrara el ámbito clínico de cambio en el estado de salud de los pacientes, junto con otras dimensiones relevantes tales como la recuperación funcional, los desenlaces en salud mental y aquellos reportados por el paciente en los cuales no interviene el juicio de ningún profesional de la salud (PROM, por sus siglas en inglés de *Patient Reported Outcomes Measures*).

### Enfoque conceptual propio de medición de desenlaces

01.

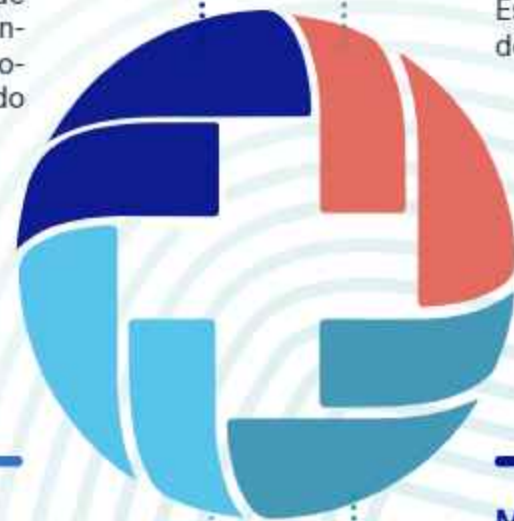
#### CLÍNICO

Se refiere a la recuperación de la estructura anatómica, detención del progreso de una patología o el no tener un resultado nocivo para el paciente.

02.

#### FUNCIONAL

Es la recuperación de la función de un órgano o sistema.



03.

#### PROMS (PATIENT REPORTED OUTCOMES MEASURES PROMS)

Mediciones de la evolución de los resultados de una intervención o patología desde la óptica del paciente.

04.

#### MENTAL

Se refiere a los estados de salud mental de los pacientes (principalmente riesgo de depresión y/o ansiedad).

Este enfoque se ha venido implementado gradualmente desde 2021 en **26 condiciones clínicas**, abarcando **153 diferentes tipos de desenlaces** a casi **23.000 pacientes**.

Ilustración 8.

El haber adoptado este enfoque de medición ha desarrollado varias fortalezas internas, de las cuales hay tres para resaltar:

- **Medir desenlaces desde la óptica misma del paciente**, donde él o ella sea quien valore su grado de recuperación a través de su autopercepción, sin que el equipo de cuidado intervenga en la valoración de su estado de salud.
- **Incorporar métricas que actualmente están en la frontera de conocimiento** a nivel mundial, como son los PROMs.
- **Reconocer qué tan bien lo estamos haciendo** a través de referentes externos o históricos propios.

Métricas con referentes externos

**(87%)**

83% de las medidas con un nivel igual o superior al reportado por el referente.



Métricas con referente histórico propio

**(13%)**

58% de las medidas presentan mejoras frente a la medición inicial.



Algunos ejemplos de medición de desenlaces:



#### En la condición clínica de pacientes quemados

Realizamos mediciones clínicas de mortalidad, integración de los injertos, infecciones, entre otros, así como desenlaces de recuperación de la funcionalidad medida como la capacidad de deambulación e independencia funcional, junto con el riesgo de ansiedad y depresión y mediciones de su calidad de vida.



### En los servicios de salud oral

Intervenimos a pacientes con disfunción temporomandibular en desenlaces de salud mental tales como ansiedad y depresión, y realizamos seguimiento a las infecciones asociadas a la atención en salud en sitio quirúrgico, reintervención quirúrgica no programada, parálisis facial, dolor crónico, apertura y función mandibular.



### En el departamento de otorrinolaringología

Hacemos seguimiento a la recuperación de los síntomas de obstrucción nasal antes y después de cirugía nasal.



### En el departamento de neurología

Evaluamos los cambios de severidad de los síntomas en los pacientes en tratamiento de insomnio.



### En el servicio de la Unidad de Cuidado

#### Intensivo adultos

Hacemos seguimiento a los pacientes que presentan reingresos a la unidad y la mortalidad según el riesgo del diagnóstico específico.



El análisis de estas mediciones hace parte del sistema integral de seguimiento y gobernabilidad de la estrategia de Condiciones Clínicas, lo cual implica que los resultados son presentados en diferentes instancias de gobernabilidad, desde la Junta Directiva hasta comités clínicos de los equipos responsables de la prestación de servicios.

## Impacto de la información generada

La información generada a partir de la medición del desempeño clínico es utilizada para promover espacios informados de discusión y toma de decisiones a diferentes niveles y actores dentro y fuera de la Fundación:

- Interactuamos con diferentes áreas clínicas y administrativas institucionales para traducir información de sus objetivos estratégicos en indicadores, y apoyarlos en la mejora de sus procesos de atención e investigación, participando así de una **gobernanza compartida de la estrategia corporativa**.
- **Adaptamos la información para presentarla a instituciones externas** y que pueda ser usada para convenios con aseguradores, planes y prestadores de alta hospitalaria, referenciaciones entre hospitales, rankings nacionales e internacionales.
- **Nos alineamos con estándares internacionales de medición**, consultando y aplicando fuentes como el Consorcio Internacional para la Medición de Desenlaces (ICHOM) para orientación en el diseño de las métricas, siempre y cuando tengan una validación en español e, idealmente, para Colombia. Aplicamos mediciones estandarizadas y de uso a nivel mundial a través de escalas validadas.
- **Nos referenciamos con instituciones líderes a nivel internacional** y experiencias publicadas

en revistas internacionales indexadas, para presentar cuál es el nivel de desempeño que hemos tenido como objetivo en diferentes condiciones y poblaciones.

Una de las pretensiones de medir desenlaces es llevar nuestros datos a la generación de nuevo conocimiento, para lo cual la información almacenada y analizada se ha protocolizado en estudios observacionales que dan a conocer nuestra experiencia en el manejo de condiciones específicas. Actualmente se encuentran en curso dos estudios aprobados en el comité de ética e investigación:

- Prevalencia y factores sociodemográficos asociados al riesgo de depresión postparto en el hospital universitario Fundación Santa Fe de Bogotá.
- Evolución de síntomas ansioso-depresivos en pacientes con quemaduras del hospital universitario Fundación Santa Fe de Bogotá.

Publicamos desenlaces en la página web institucional en función de la transparencia y responsabilidad con la ciudadanía, conscientes de la importancia de comunicar nuestros resultados con el público general, así como lo realizan otros hospitales alrededor del mundo. Un primer acercamiento es visible en <https://fundacionsantafede-bogota.com/indicadores-de-desenlaces-outcomes-indicators-proms>



## La más alta calidad y seguridad para nuestros pacientes

El mejoramiento continuo y la búsqueda permanente de estándares superiores de calidad como premisa básica para consolidar los proyectos institucionales, y garantizar el desarrollo y crecimiento de la Organización, estuvo presente en la gestión del día a día de nuestros procesos y servicios durante todo el año 2023.



### Mejoramiento de la calidad

Consolidamos los seguimientos a la gestión documental, gestión de indicadores y gestión de planes de mejora, como pilares fundamentales que soportan el mejoramiento de la calidad institucional.

### Gestión documental

Durante el año consolidamos la emisión de informes mensuales optimizando las estrategias con cada una de las áreas para dar cumplimiento a los lineamientos de gestión documental, y lograr una adecuada actualización de los documentos de la Fundación.

#### Resultados:

- Contamos con un total de 5.221 documentos agrupados en 22 clases.
- Creamos 557 documentos nuevos (11% del total), relacionados con el crecimiento institucional.
- Actualizamos 409 documentos (8% del total) acorde a los tiempos de vigencia de cada tipo de documento.

### Gestión de indicadores

En cuanto al seguimiento de los indicadores institucionales, fortalecimos la generación de informes mensuales para mejorar el control de la gestión de las áreas, y optimizamos el trabajo conjunto con los líderes para garantizar el cumplimiento de las fichas de indicadores, la pertinencia de las mediciones y el análisis de su comportamiento.

#### Resultados:

- Alcanzamos el 89% de cumplimiento respecto al diligenciamiento de los parámetros de los indicadores.
- El promedio del porcentaje de oportunidad en la medición de los indicadores fue del 70%.
- El indicador global de cumplimiento de metas fue del 67%, por lo cual seguiremos trabajando en la consolidación de una cultura de medición.

### Gestión de planes de mejora

Monitoreamos el cumplimiento de los planes de mejora institucionales que resultan de las diferentes fuentes de mejora tales como auditorías internas, auditorías externas (Invima, Secretaría de Salud de Bogotá), acreditaciones en salud (*Joint Commission International*, ICONTEC), certificaciones ambientales y de seguridad y salud en el trabajo, entre otros.

#### Resultados:

- Realizamos el cierre del 82% de los planes de mejora que venían de 2022.
- Aumentamos la capacidad de verificación y cierre de las oportunidades, logrando un 91% de cumplimiento en esta gestión.
- Incrementamos la adherencia en el uso del módulo de planes de mejoramiento, duplicando la creación de oportunidades de mejoramiento en el sistema (423 en 2022 vs. 841 en 2023), lo que nos permite tener una mejor trazabilidad del desarrollo de las acciones de mejoramiento.

### Requisitos normativos

- Cumplimos con la entrega oportuna del 100% de reportes regulatorios.
- Verificamos el 100% de las condiciones de habilitación de las diferentes áreas para la apertura del Edificio Ambulatorio y el centro de Atención Prioritaria de Chicó, así como para la remodelación del Instituto de Cáncer.
- Mejoramos de manera significativa el reporte de la cuenta de ato costo de cáncer a fin de garantizar información de calidad para la gestión de enfermedades de alto costo, y de la data requerida como aporte al sistema de información colombiano.



## Seguridad de pacientes, sus familias y cuidadores



El **Programa Atención Confiable**, tiene un enfoque centrado en el paciente, su familia y en nuestro equipo de salud, soportado en un sistema de promoción de prácticas seguras y aprendizaje institucional, a partir del seguimiento e intervención de los eventos de seguridad para la construcción de entornos seguros de atención.

En 2023 continuamos trabajando de manera conjunta con los líderes de los procesos, en la implementación de acciones para disminuir los eventos de seguridad de mayor ocurrencia, tales como fallas en la toma y procesamiento de muestras, lesiones de piel, caídas y eventos asociados a medicamentos.

En esta gestión destacamos la evolución hacia un enfoque proactivo y preventivo con la premisa de “garantizar que todo salga bien”, y no solo “evitar que algo salga mal”, de acuerdo con la teoría de Safety II, con lo cual buscamos elevar el nivel de seguridad reconociendo y reforzando las acciones positivas y no las negativas.

De otro lado, ante la ocurrencia de los eventos graves que requieren un acompañamiento adicional, hemos potencializado la gestión del “segundo afectado” como estrategia de protección para nuestros colaboradores y el protocolo de resarcimiento a los pacientes, mejorando la respuesta institucional ante estos eventos.

### Eventos de seguridad

En el **Hospital Universitario Fundación Santa Fe de Bogotá** registramos 3.722 eventos de seguridad durante 2023, 22% menos que los presentados en 2022.

- **74,23%** eventos potenciales que no generaron daño al paciente.
- **25,76%** eventos adversos en los cuales se generaron afectaciones de leves a moderadas en los pacientes (clase I y II).
- **0,05%** eventos centinela de mayor gravedad y afectación al paciente (clase III).

## Índice de eventos de seguridad por cada 100 pacientes

TIPO EVENTO	2022	2023	META
Clase I	2,67	2,33	< 2.5 / 100
Clase II	1,23	0,80	< 1.1 / 100
Clase III	0,00	0,00	< 0.009/ 100

Tabla 8.

Para el caso del **Hospital Serena del Mar**, registramos 1.882 reportes de eventos de seguridad, con un aumento de cuatro veces respecto al año anterior.

- 49,8% eventos clase I
- 49,7% eventos clase II
- 0,5 % eventos clase III

En cuanto a los indicadores asociados a las metas internacionales de seguridad del paciente presentamos los siguientes resultados para el Hospital Serena del Mar:

- **Índice de eventos relacionados con comunicación efectiva:** 0,049 eventos por cada 100 pacientes atendidos.
- **Índice de eventos relacionados con identificación de pacientes:** 0,13 eventos por cada 100 pacientes atendidos.
- **Tasa de caídas en hospitalización:** 0,59 caídas por 1.000 días de estancia
- **Tasa de caídas en urgencias:** 0,19 caídas por cada 1.000 pacientes atendidos.

Para 2024 fortaleceremos la gestión integral de los eventos de seguridad con la construcción del proceso para el acompañamiento y resarcimiento a los pacientes que presentaron eventos de seguridad graves.



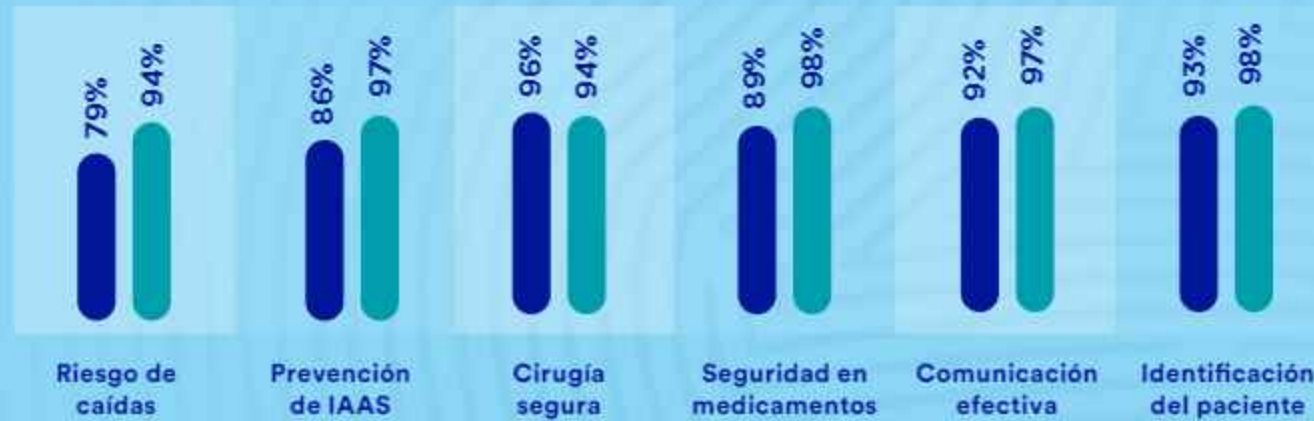
### Rondas de seguridad

Mediante esta estrategia monitoreamos de manera permanente el cumplimiento de las políticas de seguridad del paciente en los servicios ambulatorios, hospitalarios y en ambiente específico de cirugía.

En 2023 realizamos 472 rondas de seguridad en los diferentes servicios de hospitalización del Hospital Universitario, aumentando significativamente su volumen frente a las realizadas en 2022. El porcentaje global de adherencia fue de 96%.

Ilustración 7.

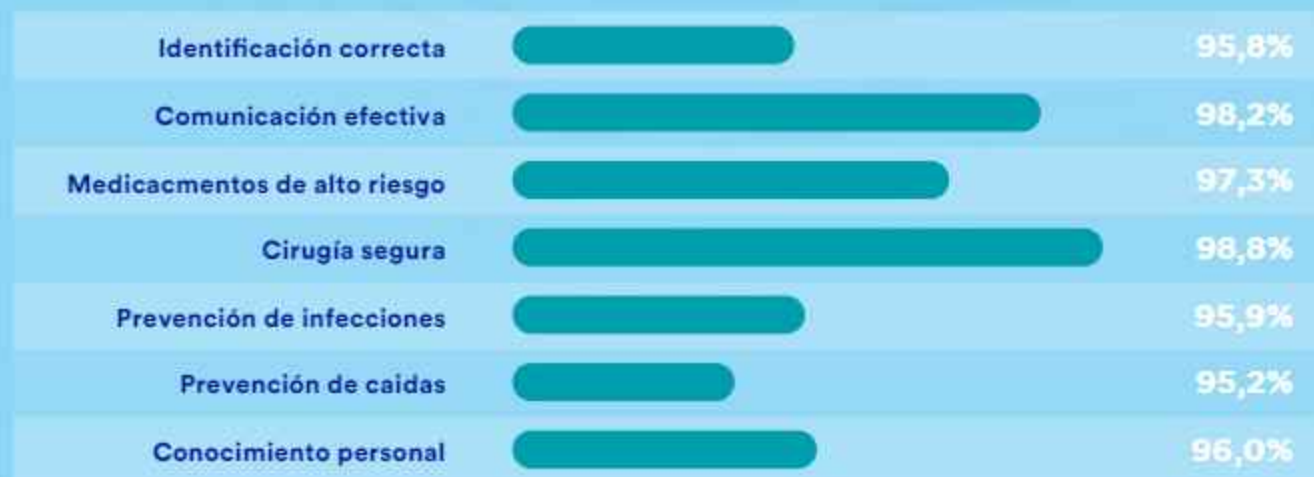
### Resultados de adherencia en rondas de seguridad - Hospital Universitario FSFB



Para el caso del **Hospital Serena del Mar**, en las rondas de seguridad que llevamos a cabo resaltamos los resultados de adherencia obtenidos en relación con las políticas de seguridad del paciente, con un promedio general de **96,7%**:

Ilustración 8.

### Porcentaje de adherencia a las metas de seguridad en hospitalización y urgencias - Hospital Serena del Mar



Destacamos la implementación de las “Rondas de Atención Confiable” en las Unidades de Cuidado Intensivo, iniciando en marzo de 2023 en la Unidad de Cuidado Intensivo Adultos y posteriormente en la Unidad de Cuidado Intensivo Pediátrica y Neonatal del Hospital Serena del Mar.

### Cultura de seguridad del paciente

En el año mantuvimos la medición de la cultura de seguridad con la aplicación conjunta de la encuesta con la Alianza Latinoamericana de Instituciones de Salud (ALIS). Además, realizamos una publicación en la revista *British Medical Journal Open Quality* de los resultados obtenidos en 2021, como aporte importante en el entendimiento del comportamiento en cultura de seguridad en nuestra región.

Así mismo, capacitamos a 3.985 personas para el cumplimiento de prácticas seguras y una cultura de aprendizaje institucional, 38% más que el año anterior.

En el Hospital Serena del Mar realizamos la conmemoración del Día Mundial de la Seguridad del Paciente con la realización de la “Semana de la Seguridad”, logrando impactar en el fortalecimiento de las políticas institucionales con una participación de 420 colaboradores. Además, aplicamos por primera vez la encuesta de Cultura de Seguridad del Pacientes, con la participación del 77% de nuestros colaboradores.

### Seguridad de medicamentos e insumos médicos

Optimizamos la gestión de los eventos de seguridad relacionados con medicamentos con la ejecución de un proyecto integral de gestión de medicamentos, y con la consolidación de nuestro programa institucional de farmacovigilancia.

En consecuencia, los programas de farmacovigilancia y tecnovigilancia del Hospital Universitario se enfocaron en la detección, evaluación y seguimiento de la calidad, seguridad y eficacia de los medicamentos y dispositivos médicos, a través de procesos de capacitación y acompañamiento continuo a las áreas asistenciales y Centros de Cuidado Clínico.



**Principales resultados:**

- Gestionamos 1.302 eventos, 960 de farmacovigilancia y 342 de tecnovigilancia.
- A través de la plataforma de *VigiFlow del Upsala Monitoring Center* reportamos a la Secretaría de Salud de Bogotá (SDS) y al INVIMA, 59 eventos con medicamentos entre reacciones adversas y fallos terapéuticos.
- A través de la página del INVIMA, realizamos seis reportes masivos de eventos con dispositivos médicos, en los que notificamos 108 casos por problemas de calidad y otros dos reportes de eventos clase III.
- Adelantamos la evaluación de 789 perfiles de dispositivos médicos y 43 perfiles de medicamentos.
- Ejecutamos 106 rondas de seguridad en los servicios de hospitalización y en los servicios ambulatorios, para hacer seguimiento al cumplimiento de las prácticas seguras en el uso de medicamentos y dispositivos médicos.
- Revisamos, divulgamos e hicimos seguimiento a 13 alertas sanitarias de medicamentos y a 295 alertas sanitarias de dispositivos médicos (equipos médicos, consumibles y software) emitidas por el INVIMA.
- Dimos cumplimiento a los análisis de casos y gestión de retiro de dispositivos médicos
- Capacitamos a 2.410 personas en temas de uso seguro de medicamentos, incluyendo a 1.726 personas con el curso virtual de farmacovigilancia y 684 residentes en inducción.

**En el Hospital Serena del Mar:**

- A través de las rondas de farmacovigilancia intervenimos aquellas situaciones de riesgo relacionadas con el uso de los medicamentos en todos los servicios del Hospital.



- Alcanzamos niveles de adherencia entre el 80% y 92%, relacionados con carro de paro, medicamentos de control especial, carro y cuarto de medicamentos.
- Aquellos servicios o áreas con desviaciones fueron intervenidos a través de capacitaciones que permitieron fortalecer la correcta práctica de farmacovigilancia y tecnovigilancia, concientizando a todo el personal sobre la importancia del uso seguro de medicamentos.
- En articulación con las diferentes áreas del Hospital, consolidamos espacios para la gestión de eventos relacionados con la prescripción, dispensación y administración de medicamentos, y el uso adecuado de dispositivos y equipos biomédicos. En estos espacios concertamos estrategias articuladas para mejorar la vigilancia de los dispositivos y equipos biomédicos.
- Creamos una encuesta exclusiva para los servicios farmacéuticos incluyendo almacén principal, la cual se realizará a partir de enero de 2024 en conjunto con aseguramiento de la calidad del servicio farmacéutico.

**Prevención de infecciones**

Desde este frente de acción implementamos estrategias preventivas para favorecer la disminución de infecciones asociadas a la atención en salud.

**Principales resultados:**

- Capacitamos a 2.269 colaboradores asistenciales en procesos de prevención de infecciones y áreas de apoyo, y a 2.759 pacientes en cuidados de prevención de infecciones con dispositivos invasivos.
- Realizamos dos campañas globales de higiene de manos en los meses de mayo y octubre.
- Hicimos seguimiento a 8.676 pacientes para identificar complicaciones posteriores a sus procedimientos quirúrgicos, los cuales se realizan a los 15, 30 y 90 días mediante WhatsApp y llamadas telefónicas.
- Verificamos la adherencia a los protocolos de higiene de manos en tiempo real usando el aplicativo Tableau, alcanzando un porcentaje de adherencia del 92,39% frente al 81,2% registrado en 2022.
- Alcanzamos un 88% de adherencia a las prácticas de cuidado, frente a 84% registrado en 2022.

**En el Hospital Serena del Mar:**

- Capacitamos a 901 personas del área asistencial en procesos de prevención de infecciones y áreas de apoyo.
- Realizamos dos campañas globales de higiene de manos donde contamos con la participación de los colaboradores del área asistencial, administrativa y servicios tercerizados, con un total de 464 participantes en mayo y 400 en octubre.
- Fortalecimos los procesos de capacitación en temas asociados a la prevención de infecciones.



- El índice general de infecciones en pacientes hospitalizados se mantuvo en control clínico la mayor parte del año. En el mes de septiembre se presentó una desviación en la ocurrencia de casos, sin embargo, tras la generación de planes de mejora logramos retornar a las metas institucionales, con un promedio de 2,47% (meta <3%).
- Mantuvimos la verificación de adherencia a higiene de manos en tiempo real, usando la encuesta definida en el sistema de gestión de información ALMERA. El indicador de adherencia a corte de diciembre 2023 fue de 90%.
- Evidenciamos mayor apropiación sobre las precauciones de aislamiento hospitalario pasando de una adherencia de 68,7% en el tercer trimestre de 2021 a 91,4% para el mismo periodo de 2023.



138

## Vigilancia epidemiológica

Frente a la gestión asociada al programa de vigilancia de eventos de interés en salud pública (SIVIGILA), en el año realizamos las siguientes acciones:

- Notificamos 2.995 eventos, con un descenso importante frente a años anteriores por el número de notificaciones asociadas a Covid-19.
- Llevamos a cabo 19 sesiones de capacitación al personal médico en el proceso de notificación de eventos al SIVIGILA.
- 8 unidades de análisis de eventos solicitados por la Secretaría Distrital de Salud.
- Recibimos 16 visitas del ente regulador para verificar el proceso de notificación.



### Desde el Hospital Serena del Mar:

- Notificamos 28 Eventos de Interés en Salud Pública, con 120 casos de obligatoria notificación y 1.040 eventos individuales con corte a semana epidemiológica No 50.
- Llevamos a cabo 26 sesiones de capacitación al personal médico y asistencial en el proceso de notificación de eventos al SIVIGILA.
- 4 unidades de análisis de eventos solicitados por Departamento Administrativo Distrital de Salud – DADIS.
- Recibimos 6 visitas del ente regulador para verificar el proceso de notificación.
- Gestionamos ante el DADIS y la Gobernación de Bolívar la adquisición de tratamiento y biológicos para la atención de los diferentes eventos de interés en salud pública atendidos en la institución como tuberculosis, violencia sexual, malaria, IRA y agresiones por animales potencialmente transmisores de rabia (APTR).

Adicionalmente, trabajamos de forma transversal en las distintas áreas con el desarrollo o actualización de estándares de prevención de infecciones para afianzar prácticas seguras, y el mantenimiento en la gestión de estrategias de prevención y atención de pacientes COVID, atención de pacientes con diagnóstico clínico de Dengue, así como en las medidas de prevención de infecciones asociadas al cuidado de la salud.



## Gestión Asistencial

Realizamos seguimiento al cumplimiento de los atributos de calidad, a través de la revisión diaria de los registros clínicos de los pacientes con visión preventiva e interacción concomitante con el equipo de salud para su abordaje. De esta manera, realizamos **21.055 intervenciones por hallazgos** relacionados con pertinencia, proyección de plan de manejo, accesibilidad y continuidad.

Llevamos a cabo 47 sesiones del Comité de Gestión Hospitalaria, en los cuales analizamos y gestionamos **82 casos de larga estancia** de los cuales alcanzamos una proporción de egreso del 86,5%. En 71 de estos casos logramos superar barreras de tipo social, administrativo y asistencial.

En cuanto a la **evaluación de calidad para los servicios ambulatorios** realizamos auditorías a diferentes procesos que resultaron en retroalimentaciones y planes de mejora:

- Paciente trazador, con un cumplimiento global del 67%.
- Calidad de historia clínica cerrada médica y de enfermería con un resultado del 74%.
- Calidad de otras disciplinas, con cumplimiento del 54%.
- Seguimiento a la calidad del consentimiento informado con un 62% de cumplimiento.
- Evaluación de la "Guía de práctica clínica para el diagnóstico y tratamiento de la enfermedad renal crónica" del servicio de nefrología, con un resultado del 51%.

En relación con el **programa de auditoría interna al servicio de trasplante**, continuamos con el seguimiento a los procesos de trasplante hepático, renal, pulmonar, de córnea, de progenitores hematopoyéticos, implante de tejidos osteomusculares y piel según las directrices del decreto 2493 de 2004. Además, avanzamos en la documentación e implementación del **programa de garantía de la calidad de donación de órganos y tejidos con fines de trasplantes**, proyecto institucional denominado "Hospital generador de vida".

139

## Desempeño médico y su mejoramiento continuo

Enfocados en la mejora de la práctica profesional del cuerpo médico basada en la evidencia científica, en el incremento de la calidad del servicio prestado y la entrega de desenlaces homogéneos por los cuales vela la Dirección Médica Corporativa, hacemos seguimiento a la monitorización y evaluación continua del cuerpo médico, con referencia en el estándar de acreditación de la *Joint Commission International* (SQE 11).

Este proceso nos permite evaluar en nuestro cuerpo médico las dimensiones de conductas, crecimiento profesional y resultados clínicos, mediante una metodología propia y que ha sido reconocida por la *Joint Commission International*, que facilita la comparación

### Puntos destacados de nuestra metodología:

- Hemos digitalizado y sistematizado las hojas de vida de nuestro cuerpo médico, lo cual nos permite evidenciar el seguimiento y la mejora continua.
- Contamos con datos individualizados por médico que facilitan la comparación consigo mismo, con sus pares y con referentes internacionales.
- Los hallazgos, las recomendaciones y los planes de acción son documentados en nuestro sistema de información institucional (Infofe) para su seguimiento.
- Es un modelo integrador, confiable, dinámico y basado en la evidencia.
- Permite ver los resultados clínicos de la práctica médica global por departamento, referenciados con los mejores.

### Resultados 2023:

A través de esta metodología, en el año evaluamos a **862 médicos** cuyos indicadores de desempeño nos permitieron identificar los avances y las oportunidades de mejora de la práctica individual y colectiva de cada uno de los departamentos médicos de la Fundación, mediante la identificación de los porcentajes más altos y los más bajos respecto al cumplimiento de las metas en las dimensiones consideradas, teniendo como base las metas establecidas y su ponderación.

En términos generales alcanzamos un porcentaje de cumplimiento alrededor del 82% frente a las metas planteadas, en donde destacamos los siguientes resultados:

- Los indicadores asociados a antecedentes ambulatorios, antecedentes hospitalarios y siglas, los cuales se evalúan en los registros que realizan los médicos en las historias clínicas, tuvieron un incremento ponderado del 2% frente al año anterior.
- Los indicadores asociados a quejas por actitud y quejas por información / comunicación tuvieron un cumplimiento del 100%. En efecto, pasa-

mos de recibir en promedio 2 quejas por estos conceptos en 2022, a cero quejas recibidas durante 2023.

- Los indicadores asociados a la infección del sitio operatorio de cirugía limpia y limpia contaminada mantuvieron los rangos de cumplimiento en 2% y superaron el referente internacional.
- La oportunidad de lectura, proporción de ingresos a la UCI, adherencia de guías de práctica clínica, eventos en la prescripción de medicamentos de alto riesgo, registros oportunos, entre otros indicadores definidos por cada área médica, presentaron valores de cumplimiento de sus metas que van del 85% al 100%.
- Identificamos oportunidades de mejora en el cumplimiento de indicadores relacionados con siglas hospitalarias, avales y profilaxis, con una posibilidad de incremento alrededor del 2,75%.

En comparación con los resultados obtenidos en 2022, evidenciamos una mejora en todas las dimensiones del desempeño médico y su mejora continua, pasando del 73% al 80%.

### Para destacar:

A finales de 2023 presentamos a la *Joint Commission International* el desempeño continuo de los integrantes médicos de los nuevos Centros de Cuidado Clínico de Cáncer epitelial de Ovario y Cáncer de Pulmón, con un desempeño promedio total del 80%.

Los resultados del desempeño médico SQE 11 fueron presentados en los Informes de Gestión de los Departamentos, Institutos y Servicios de la Dirección Médica del año 2023, evidenciando las mejoras, fortalezas y oportunidades en comparación con los resultados de 2022.



## Guías de práctica clínica

La implementación y adherencia de guías de práctica clínica nos permite fortalecer el concepto de medicina basada en la evidencia, junto con un desempeño asistencial relevante que facilita la generación de desenlaces favorables para nuestros pacientes.

Actualmente contamos con **más de 200 Guías de Práctica Clínica**, las cuales se fundamentan en una metodología institucional basada en los componentes de la Guía Metodológica del Ministerio de Salud y Protección Social y los estándares del Manual de Acreditación en Salud.

### Resultados de adherencia a guías de práctica clínica 2023:

- Evaluamos 22.464 historias clínicas en las cuales identificamos un porcentaje de adherencia institucional del 92,63%, frente a 92,20% alcanzado en 2022.
- La medición de indicadores de los Centros de Cuidado Clínico basada en guías de práctica clínica cumple con porcentajes de adherencia entre el 90% y el 100%.
- El Instituto de servicios médicos de emergencia y trauma lleva periódicamente el seguimiento de adherencia a sus Guías (vías urinarias, dolor abdominal, eda, cefalea, urolitiasis y neumonía) con una adherencia promedio del 88,4%.
- La medición de la adherencia a las guías de práctica clínica hace parte integral de la evaluación de desempeño del cuerpo médico.

### Otros hechos destacados del año:

Desarrollamos un formato para sistematizar los pasos que se deben cumplir en el momento de elaborar las guías de práctica clínica institucionales,

el cual quedó publicado para su uso en nuestro sistema de información institucional (Infofe).

Hemos venido actualizando en todo su contexto las guías que hacen parte de las líneas de servicio por condiciones clínicas. Como ejemplo de ello, para la guía de infección urinaria realizamos una redefinición de los indicadores de adherencia y desenlaces en consenso con el grupo de trabajo correspondiente, gestión que sirvió de prueba piloto para la estandarización de los datos en el sistema.

Así mismo, junto con los equipos médicos del Hospital Universitario Fundación Santa Fe de Bogotá y el Hospital Serena del Mar, actualizamos las guías de los departamentos y servicios de gineco-obstetricia, pediatría, unidad de cuidado intensivo, anestesia, gastroenterología y quemados, con la redefinición de sus indicadores.

**La cultura del trabajo en equipo para lograr la integración, actualización, desarrollo y medición de las Guías de Práctica Clínica nos permite garantizar su conocimiento, una mejor adherencia y lograr mejores desenlaces para el manejo integral de nuestros pacientes.**

## Políticas institucionales de atención en salud

Continuamos actualizando y desarrollando las Políticas Institucionales de Atención en Salud, según requerimientos organizacionales, de norma y de los procesos de acreditación.

En el año desarrollamos nuevas políticas las cuales cuentan, como todas las demás, con un sistema de medición a partir de indicadores para evidenciar su cumplimiento. Estas nuevas políticas son:

- Política de respeto a la diversidad y gestión de enfoque diferencial en salud.
- Política de gobierno y gestión de datos e información con fines de investigación.

Además, actualizamos las siguientes políticas:

- Política IAMII- Promoción, protección, atención y apoyo en salud y nutrición a la población materna e infantil en la Fundación Santa Fe de Bogotá, incluyendo indicadores de medición y seguimiento tales como:
  - Proporción madres en postparto con nacidos vivos que egresan con actividades de apoyo en lactancia materna, con una meta de 100% la cual se cumple totalmente.
  - Proporción de niños que cumplen los criterios de funcionalidad para el proceso de amantamiento.
- Política de criterios de ingreso y egreso de pacientes adultos a la Unidad de Quemados, con la participación de los equipos médicos de la Fundación Santa Fe de Bogotá y Serena del Mar.



## Mejoramiento continuo del cuidado de enfermería

En 2023 focalizamos la práctica clínica y el mejoramiento continuo del cuidado de enfermería en diferentes procesos orientados a posicionarnos como referentes de una enfermería de talla mundial.

### Gobernanza compartida para la toma de decisiones

Uno de los principales logros que hemos apalancado desde la Dirección de Enfermería es el posicionamiento, visibilidad y gestión de la **gobernanza compartida**, modelo de liderazgo clínico fundamentado en la descentralización del gobierno, donde el personal asistencial que cuida a la cabecera del paciente toma gran relevancia en la toma de decisiones organizacionales, el direccionamiento estratégico clínico y los planes de mejora de calidad y atención.

### Modelo de gobernanza compartida



Durante 2023 alcanzamos tres objetivos principales de la gobernanza compartida, focalizados en fortalecer las buenas prácticas de sostenibilidad de la Fundación:

- Involucramos al equipo asistencial interdisciplinario y a pacientes y familias en la toma de decisiones relacionadas con la calidad, la seguridad y la satisfacción de clientes internos y externos durante el proceso de atención.
- Incorporamos una gobernanza de cuidado clínico transformacional que fundamenta su

gestión y mejoramiento en decisiones éticas transparentes direccionadas a favorecer a los tres actores del proceso: pacientes y familias, equipo asistencial y la organización

- Fomentamos la satisfacción y fidelización del recurso humano por medio de una cultura de gobierno descentralizado que promueve la autonomía y el desarrollo profesional del equipo de Enfermería.

A la fecha contamos con **13 grupos de trabajo** de gobernanza compartida interdisciplinaria que lideran la gestión en temas organizacionales de gran relevancia.



El 86% del personal que hace parte de estos equipos son mujeres y como principal logro dentro de su gestión se encuentra su aporte en educación y gestión de la calidad en la atención en enfermería, así como en la mejora de los procesos asistenciales, riesgos del paciente y humanización en el cuidado.

La metodología para la definición, diseño e implementación de la gobernanza compartida se basa en los lineamientos y soportes teóricos encontrados en la literatura y en los referentes experienciales de los hospitales Magnet. Los fundamentos principales se basan en las diferentes publicaciones de Tim Porter-O'Grady, EdD, RN., además de metodologías de liderazgo participativo, estructuras organizativas cuánticas y redárquicas.

En 2023, la gobernanza compartida fue elegida por la **Federación Internacional de Hospitales (IHF)** como un modelo de liderazgo clínico referente para el mundo en lo que refiere a gestión de salud global.

### Gestión de prevención de caídas

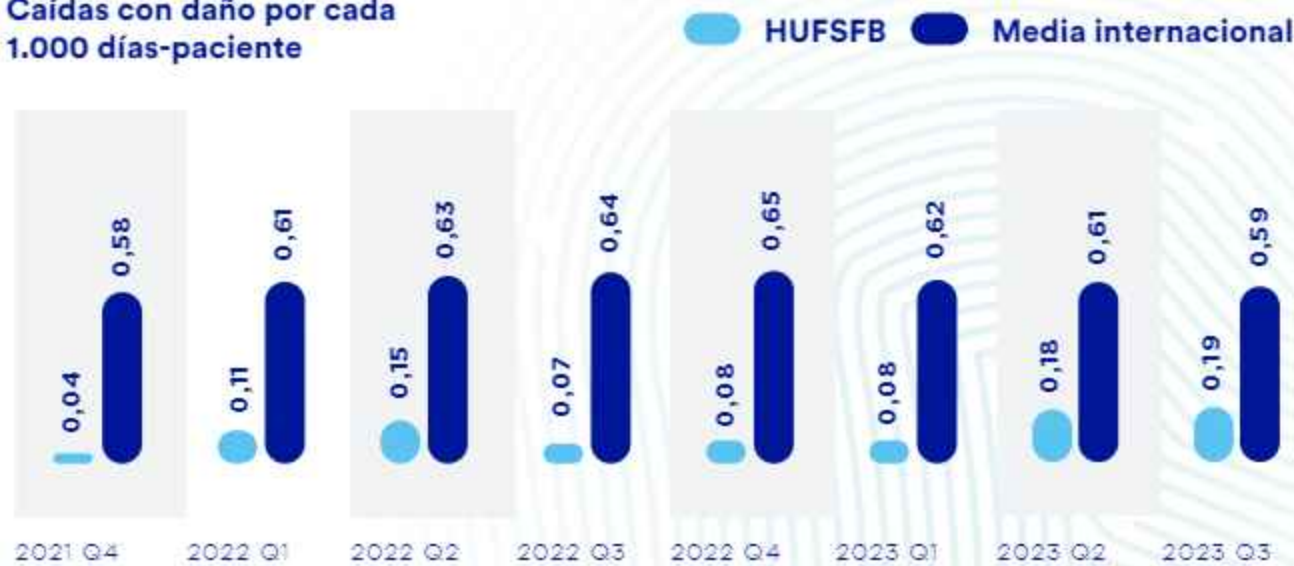


Según el informe de 2022 de la *Joint Commission International*, las caídas ocupan el primer evento centinela en clínicas y hospitales a nivel mundial que generan grave daño a los pacientes.

Gracias a nuestra gestión interdisciplinaria y al genuino interés directivo por entregar a los pacientes y sus familias procesos asistenciales de alta seguridad, calidad y servicio, hemos logrado mantenernos por diferentes años consecutivos por debajo de los referentes mundiales en desenlaces relacionados con caídas con y sin daño, demostrando que somos una organización altamente confiable y segura.

### Caídas de pacientes.

Caídas con daño por cada 1.000 días-paciente



Fuente: NDNQI Nursing Quality Indicators Database

Ilustración 10.

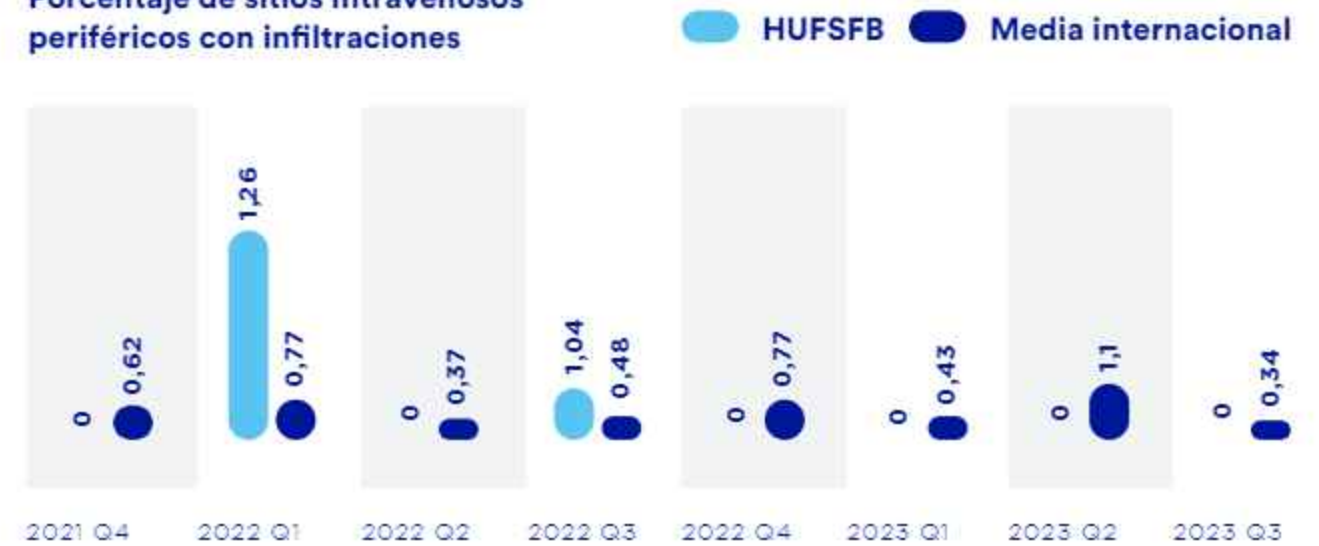
### Infiltración venosa pediátrica

Los pacientes niños, niñas y adolescentes son de gran interés para el cuidado de enfermería en tanto que mantener resultados de nivel superior en sus procesos de atención es muestra de profesionalismo, idoneidad e implementación de competencias especializadas.

En 2023 las áreas de cuidado pediátrico mantuvieron en cero los indicadores de gran reto y esfuerzo como lo son la infiltración venosa pediátrica, incluso en pacientes con alto riesgo.

### Intravenosos periféricos.

Porcentaje de sitios intravenosos periféricos con infiltraciones



Fuente: NDNQI Nursing Quality Indicators Database

Ilustración 11.

### Revaloración del dolor

Una de las maneras de aportar evidencia de un cuidado humanizado es garantizar una gestión integral del manejo del dolor en todas las unidades de cuidado y en todas las etapas de ciclo vital, bajo la premisa de la escucha permanente a los pacientes y la concertación de cuidado.

Actualmente y acorde a las comparaciones internacionales de cuidado de enfermería generada por medio de Press Ganey, la gestión integral del dolor hace parte de nuestra identidad de humanismo en la práctica clínica.

## Ciclo de evaluación del dolor pediátrico

Porcentaje de evaluación completa del dolor



Fuente: NDNQI Nursing Quality Indicators Database

Ilustración 12.

## Preferencias de pacientes

Una promesa de valor de la Enfermería Fundacional es cuidar la salud de familias y comunidades mediante una práctica profesional ejemplar. La manera de alcanzarla es garantizar de manera permanente la implementación de estrategias de atención centrada en la persona.

De esta manera, en 2023 incorporamos la **estrategia de preferencia de pacientes**, que refiere al respeto por las perspectivas, expectativas y metas para la salud y la vida de cada persona que cuidamos, mediante el respeto a sus rutinas de sueño, aseo general, entorno, espiritualidad y alimentación, lo cual garantiza resultados de satisfacción y seguridad.

Algunos resultados destacables:

- El 92% del personal de enfermería se ha adherido a la estrategia.
- De un total de 423 pacientes entrevistados, el 96% manifiestan que sus preferencias se escucharon y respetaron.



## Actividades de prevención y mantenimiento de la salud

Nuestro equipo de enfermería lideró actividades para la prevención y mantenimiento de la salud, tales como:

### Toma el control de una vida saludable:

- Estrategia que consiste en educar a las personas y hacerlas conscientes de sus hábitos y riesgos que predisponen la ocurrencia de enfermedades, evaluando los conocimientos aprendidos y realizando un tamizaje para identificar el riesgo personalizado y así direccionar al usuario al servicio que requiere.

- Actividad realizada en los centros de atención FSFB + Cerca, con enfoque en los Centros de Cuidado Clínico de ACV, diabetes, obesidad e IAM.

- Cuatro sesiones realizadas en el año con 168 participantes, entre pacientes, familiares y colaboradores.

### Intervenciones poblacionales:

- En alianza con el operador del Aeropuerto el Dorado (OPAIN), realizamos intervenciones en comunidades vulnerables de Engativá, Fontibón y Funza.

- En estas intervenciones, educamos sobre quemaduras con el propósito de influir en la disminución de su incidencia, aplicando escalas pre y post intervención para identificar si existe el entendimiento sobre cómo prevenir quemaduras en el hogar.

- 279 personas beneficiadas entre niños, niñas, padres, profesores y cuidadores.





## Mejoramiento de habilidades de enfermería

En 2023 implementamos los **cursos de entrenamiento especializado de enfermería**, como una oportunidad de desarrollo para profesionales que se especializan en algún tema clínico específico. Los cursos desarrollados fueron: cuidado del paciente oncológico, cuidado intensivo del paciente adulto y cuidado intensivo pediátrico. La formación de las personas en este cuidado especializado ha permitido cubrir necesidades propias de las áreas y dar oportunidades de desarrollo a las personas.

También llevamos a cabo el **segundo curso de investigación en enfermería**, en alianza con la subdirección de estudios clínicos, la Universidad de los Andes y la Universidad de la Sabana, con la participación de 32 enfermeros profesionales. Como resultado se desarrollaron 8 proyectos de investigación y 7 de enfermería basada en la evidencia, 4 de los cuales se llevan a cabo en el Hospital Serena del Mar.

Por último, luego de cinco años de formación académica y de la definición, diseño, implementación y divulgación de diferentes estrategias de atención centrada en la persona, la coordinadora de calidad y gestión de cuidado de enfermería logró alcanzar la **certificación profesional en atención centrada en la persona (Fellow, person-centered care) dada por Planetree Internacional**. Esta distinción nos llena de orgullo y permite seguir abonando el camino hacia la excelencia en la prestación de nuestros servicios.

## Escalera de liderazgo clínico de enfermería

Tras un juicioso proceso de revisión y comprensión de los programas de liderazgo clínico de enfermería existentes a nivel mundial, en el año lanzamos oficialmente nuestra propia escalera de liderazgo clínico, la cual permite reconocer la formación, experiencia y aportes a la excelencia de nuestro equipo de enfermería.

Esta escalera establece tres niveles de desempeño clínico para los profesionales de enfermería responsables de la atención directa de los pacientes (Enfermero (a), Enfermero (a) experto y enfermero (a) especialista). Cada uno de estos cuenta con unas responsabilidades, objetivos y remuneración diferenciales.

## Sección 3:

### Salud poblacional



Trabajamos junto a las comunidades para superar retos de salud poblacional,  
PAG. 152

## Trabajamos junto a las comunidades para superar retos de salud poblacional

Impactamos en la salud y bienestar de individuos y comunidades en todo el país, mediante el desarrollo de modelos de salud poblacional diferenciales, sostenibles, generadores de valor, escalables y con impacto en el diseño de políticas públicas.

### Caterísticas de nuestros modelos de salud poblacional:



**Modelos de intervención con impacto positivo sobre la salud de las comunidades y las políticas**

En 2023 enfocamos nuestro trabajo en cinco líneas de intervención y tres líneas transversales, con el apoyo de diferentes aliados para el desarrollo de investigaciones que motivan la acción e inciden en el bienestar de las comunidades:

### Líneas de acción de salud poblacional

Prevención y control de enfermedades transmisibles



Salud mental y convivencia



Vida saludable y enfermedades crónicas no transmisibles



Seguridad alimentaria y nutricional



Salud sexual, reproductiva y materno infantil



Incidencia en política pública



Economía de la salud



Salud digital



## Prevención y control de enfermedades transmisibles

Estudiamos la epidemiología de las enfermedades infectocontagiosas de mayor prevalencia, incidencia y relevancia social en el país y en especial en las áreas de influencia de la FSFB con el fin de desarrollar estrategias de solución desde la vigilancia, prevención y control.

### Nuestros aliados

- Universidad de los Andes
- Universidad El Bosque
- Instituto Nacional de Salud
- Secretaría Distrital de Salud
- PorkColombia
- Federación Colombiana de Ganaderos - Fedegan
- Federación Colombiana de Acuicultores - Fedeacua
- Instituto Colombiano Agropecuario - ICA
- Asociación de Sociedades Científicas
- Asociación Colombiana de Infectología
- Asociación Colombiana de Gerontología y Geriatría: Acgg
- Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura - FAO
- Federación Nacional de Avicultores de Colombia - FENAVI
- Centro internacional de Vacunas
- Asociación Colombiana de Neumología y Cirugía de Tórax

## Proyectos



**Proyecto: Impacto de la infección por SARS-COV-2 en los profesionales de la salud del Hospital Universitario de la Fundación Santa Fe de Bogotá (CoVIDA-FSB)**

**Estado:** Finalizado

**Objetivo:** Determinar la infección reciente y pasada por SARS-COV-2 y los factores de riesgo para infección en el personal que labora en la Fundación Santa Fe de Bogotá en un periodo de seis meses.

**Impactos:**

- El papel de la vigilancia epidemiológica en el contexto de las enfermedades emergentes es crucial, y nuestro estudio demuestra su valor para comprender la dinámica del COVID-19 entre los trabajadores sanitarios.
- Los resultados ponen de relieve la importancia de las características individuales -como el nivel socioeconómico, las infecciones víricas previas y el tamaño del hogar- y las medidas de protección que influyen en el riesgo de infección en entornos hospitalarios.

**Proyecto: Inmunogenicidad de una dosis de refuerzo heteróloga de vacuna contra COVID-19 en trabajadores de la Fundación Santa Fe de Bogotá.**

**Estado:** Finalizado

**Objetivo:** Estimar los cambios en la inmunidad humoral y celular producidos por una dosis de refuerzo heteróloga de vacuna contra COVID-19 en un grupo de trabajadores de la salud de la Fundación Santa Fe de Bogotá, con un periodo de seguimiento de seis meses.

**Impactos:**

- Nuestro estudio proporciona información sobre la respuesta inmunitaria humoral a largo plazo a la infección por SARS-CoV-2, y la inmunogenicidad humoral y celular de un refuerzo de ARNm-1273 en personas previamente vacunadas con dos dosis de BNT162b2.
- Esto proporciona una visión global de la respuesta inmunitaria, teniendo en cuenta la respuesta natural, la inducida por la vacuna y la híbrida. Información útil para la toma de decisiones en esquemas de vacunación para la población colombiana.



**Proyecto: Evaluación de la efectividad e inmunogenicidad de las vacunas anti-COVID-19 en Colombia.**

**Estado:** En curso. Fase final de desarrollo.

**Objetivo:** Estimar la efectividad de las vacunas utilizadas en Colombia en prevenir hospitalización por COVID-19 en la población objetivo del Plan Nacional de Vacunación, mediante parámetros clínicos e inmunológicos.

**Impactos:**

- Dimos apoyo a las ciudades del estudio en el diagnóstico oportuno de infección confirmada por laboratorio por COVID-19. Además de apoyo en la identificación de casos sospechosos sintomáticos de COVID-19 a través de un seguimiento semanal de síntomas.
- Formación de 15 centros de investigación para implementar estudios y buenas prácticas clínicas, para 101 colaboradores del proyecto, entre investigadores, coordinadores, asistentes técnicos y administrativos, y agentes del centro de atención telefónica.
- Presentación de resultados en congresos nacionales e internacionales.



**Proyecto: Programa de investigación para la vigilancia y mitigación de la resistencia a los antimicrobianos (RAM) en Colombia con un enfoque en One Health.**

**Estado:** En curso hasta 2025.

**Objetivo:** Monitorear la resistencia a antimicrobianos en las aguas residuales teniendo en cuenta un enfoque de One Health, con el propósito de fortalecer el Plan Nacional de Vigilancia de la RAM en Colombia. Lugar de estudio: Bogotá, Soacha, Chía y Facatativá.

**Impactos:**

- Dada la necesidad de un enfoque One Health, se mapearon diversos actores de salud animal, salud humana y salud ambiental, lo cual permitió identificar potenciales aliados públicos y privados en la estructuración de la propuesta de un nuevo Plan Nacional de Vigilancia de la RAM.
- Con el objetivo de fortalecer el Plan, nos hemos integrado a la mesa intergremial de alianza en la lucha contra la RAM. Esta mesa convoca organismos gubernamentales (como el Ministerio de Salud, el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural y el ICA), gremios pecuarios y entes internacionales (como la FAO).

- A mediano y largo plazo, los insumos de este proyecto servirán como punto de partida para desarrollar estudios orientados a la detección de trazas de antibióticos en las aguas residuales y la generación de estrategias para reducir el riesgo eco-toxicológico de los antibióticos.
- Estamos creando un conjunto de conocimientos que servirán a entidades gubernamentales y tomadores de decisiones como insumo para acciones, estrategias o programas que promuevan el uso responsable de los antibióticos.

**Proyecto: Características clínicas, epidemiológicas y costos económicos del virus sincitial respiratorio (VSR) en pacientes adultos en Colombia: un estudio retrospectivo.**

**Estado:** En curso.

**Objetivo:** Evaluar las características clínicas y epidemiológicas de las infecciones por virus sincitial respiratorio en pacientes adultos en Colombia y comprender los costos directos atribuidos a estas infecciones.

**Impactos esperados:**

- El Virus Sincitial Respiratorio (VSR) es uno de los agentes más importantes a nivel mundial y nacional de la Infección Respiratoria Aguda, principalmente estudiado en la población pediátrica. En Colombia se desconoce el comportamiento del VSR en población adulta, así como los costos derivados de la atención en los servicios de salud.
- Los hallazgos brindarán información para el desarrollo de políticas públicas e intervenciones, como estrategias de vacunación y de vigilancia específica. Los resultados también pueden contribuir a una mejor comprensión de la epidemiología del VSR en el país.

**Proyecto: Consenso colombiano de recomendaciones de inmunización para adultos en Colombia.**

**Estado:** En curso.

**Objetivo:** Generar recomendaciones de programas de inmunización para adultos mediante un consenso de expertos de diferentes especialidades médicas y quirúrgicas, con el fin de disponer de la mejor evidencia respecto a los esquemas de vacunación más apropiados para esta población.

**Impactos esperados:**

- Brindar insumos para la estructuración de un plan estratégico nacional de inmunización de adultos mayores que impulse cambios de comportamiento en la población y en los proveedores que conforman el sistema de salud, con el propósito de garantizar tasas de cobertura más altas que impacten en la morbilidad, la mortalidad y los costos sociales de las enfermedades prevenibles por vacunación.
- Mejorar el conocimiento de los actores del sistema de salud y de las comunidades sobre recomendaciones de vacunación para el adulto mayor apropiadas para el contexto colombiano.
- Aumentar el compromiso estatal para incentivar la vacunación de adultos.
- Integrar las sociedades científicas en la generación de consensos y guías de práctica clínica para el cuidado del adulto mayor en Colombia



**Publicaciones científicas**

- The lancet Count Down on health and climate change: Policy brief Colombia
- Incidence and risk factors related to SARS-CoV-2 infection, reinfection, and seroconversion: Analysis of a healthcare workers cohort from a university hospital in Colombia  
(<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2772707623000942>)



## Salud mental y convivencia social

Desarrollamos iniciativas para disminuir el estigma y la brecha de atención en salud mental, así como para generar programas en promoción, prevención, intervención, evaluación y escalonamiento en salud mental para la población colombiana.

### Nuestros aliados

- Prosperidad Social
- *King's College London*
- Universidad de Los Andes
- *Boston University*
- Universidad de Lausanne
- *University College London*
- Universidad Cayetano Heredia
- Universidad de Buenos Aires
- Unidad de Víctimas
- Ministerio de Salud y Protección Social – Salud Mental
- *Toronto Metropolitan University*
- *SeeChange*
- Canal RCN

### Proyectos

**Proyecto: Mejorando la salud mental y fomentando el capital humano: desarrollo de una intervención de salud mental para el programa jóvenes en acción en zonas de posconflicto en Colombia.**

**Estado:** En curso.

**Objetivo:** Diseñar, desarrollar y evaluar la factibilidad, aceptabilidad y el impacto potencial de una intervención en salud mental integrada en el programa "Jóvenes en Acción" (JeA), que tenga como objetivo mejorar las comorbilidades de síntomas y trastornos emocionales, y que a su vez auspicie un incremento de capital humano y las oportunidades económicas de los beneficiarios del programa en tres municipios PDET en Colombia.

#### Impactos esperados:

- Identificar las perspectivas e ideas de la comunidad de Jóvenes en Acción para diseñar conjuntamente una intervención en salud mental que responda a sus necesidades y sea sostenible a largo plazo.
- Lograr que la intervención sea efectiva en el alivio de ansiedad, depresión, y estrés postraumático cuando se presentan como condiciones aisladas o en comorbilidad.
- Motivar que los cambios emocionales tengan un efecto positivo en la acumulación de capital humano en los participantes, y que esto a su vez les permita progresar de manera exitosa en el programa.
- Dejar capacidad instalada en el programa para que la intervención sea escalable a nivel nacional y replicable en otros contextos similares.



**Proyecto: Fortalecimiento de la salud mental y del capital humano en un programa social para jóvenes vulnerables en Colombia.**

**Estado:** En curso.

**Objetivo:** Codesarrollar, implementar y evaluar el impacto de una intervención de salud mental sostenible y escalable entre jóvenes vulnerables del programa Jóvenes en Acción en Colombia, y aportar evidencia para su escalamiento en Colombia y otros países de bajos ingresos.

#### Impactos esperados:

- Salud mental: Reducir la proporción de participantes con síntomas iniciales de depresión, ansiedad o TEPT.
- Resultados educativos postsecundarios: Hacer seguimiento al progreso de los beneficiarios de JeA en sus estudios de posgrado, bajo criterios académicos de participación, rendimiento, progreso y esfuerzo.
- Resultados socioeconómicos a mediano plazo: Hacer seguimiento a la inserción al mercado laboral y el mejoramiento de los ingresos en los jóvenes participantes.



### Publicaciones científicas

- Co-designing and piloting a mental health intervention among young adults in poverty enrolled in post-secondary education in post-conflict areas regions in Colombia: a study protocol: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10686213/>





## Vida saludable y enfermedades crónicas no transmisibles

Estudiamos las condiciones y estilos de vida saludable en los espacios cotidianos de las personas, familias y comunidades, así como las condiciones crónicas prioritarias y prevalentes para contribuir a disminuir la carga de enfermedad evitable y la discapacidad en Colombia. De igual manera, propiciamos la identificación de grupos y conductas de riesgo para detectar e intervenir de manera temprana.

### Nuestros aliados

- Novo Nordisk
- Universidad de los Andes
- Fundación Otero Liévano
- Fundación Frisby

### Proyectos

#### Proyecto: Modelos de atención a la multimorbilidad desde la perspectiva poblacional.

**Estado:** En curso. Fase de análisis de información.

**Objetivo:** Evaluar el estado actual de los modelos de atención a pacientes con enfermedades crónicas con multimorbilidad, retos y oportunidades regionales para implementar un modelo de gestión integral considerando el contexto territorial.

#### Impactos:

- 59 instituciones participantes, 5 EPS y 54 IPS de Bogotá, Valledupar, Pereira, Villavicencio, Cartagena, Medellín, Cali y Bucaramanga.
- Avanzamos en la identificación del estado actual de los modelos de atención a pacientes crónicos con múltiples condiciones crónicas, a fin de proporcionar información para mejorar la calidad de la atención de estas poblaciones.
- Se identificaron retos y oportunidades para la implementación de un modelo enfocado en la multimorbilidad, relacionados con la articulación y consolidación del equipo multidisciplinario, la interoperabilidad y articulación con otras instituciones que realizan la atención, las acciones que se realizan a nivel poblacional, entre otros.

### Publicaciones científicas

- Addressing Malnutrition in Vulnerable Communities: Innovation in Hybrid Training for Healthcare Professionals in Challenging Contexts (<https://worldhospitalcongress.org/>)
- Educational experience: breastfeeding and relactation counseling in hard-to-reach areas in Colombia (<https://revistas.unal.edu.co/index.php/revsaludpublica/article/view/103645/88438>)



## Seguridad alimentaria y nutricional

Contribuimos al mejoramiento de la seguridad alimentaria y nutricional mediante la generación de conocimiento y el desarrollo de intervenciones para armonizar los sistemas alimentarios de una manera sostenible y autosuficiente. De esta manera, buscamos disminuir las brechas existentes respecto a la doble carga nutricional, como un asunto complejo asociado a diferentes determinantes sociales.

### Nuestros aliados

- Universidad Libre de Pereira
- Instituto Colombiano de Agricultura - ICA
- Fundación ÉXITO
- Red SUN
- NIÑEZ YA
- Gobernación de Antioquia
- Hospital Infantil Concejo de Medellín
- Hospital Universitario San Jorge
- Clínica Santa Ana de Medellín
- Universidad de Antioquia
- WWB Foundation

### Proyectos

#### Proyecto: Carga de la desnutrición aguda y crónica en Colombia y su impacto económico. Un análisis desde la perspectiva de la sociedad.

**Estado:** En curso. Fase de recolección y análisis de información.

**Objetivo:** Estimar la carga de la enfermedad atribuible a la desnutrición infantil en Colombia y su impacto económico, desde la perspectiva de la sociedad.

#### Impactos:

- Analizamos el estado del arte de la carga de la enfermedad global y local para desnutrición, su historia natural, duración y pesos de discapacidad asociados.
- Recolectamos y describimos los parámetros demográficos y epidemiológicos propios que son

necesarios para la estimación de carga de la enfermedad atribuible a desnutrición.

- Estamos estimando los años de vida perdidos por muerte prematura (APMP) y los años de vida perdidos por discapacidad (APD) por desnutrición aguda para cada departamento del análisis y en proceso de recolección de datos para determinar los costos directos e indirectos asociados.
- Los resultados del proyecto servirán como insumo para la formulación de políticas públicas que permitan atender de manera definitiva la desnutrición infantil, con información relevante en términos de productividad y costos para el sistema de salud.



**Proyecto: Fortalecimiento de organizaciones productivas, a través la red de soberanía alimentaria, inclusión y productividad hacia una mejor calidad de vida "RESIPROCA" de Risaralda.**

**Estado:** Aprobado por comité de ética y el Ministerio de Ciencias, en espera de resultado de proceso, pues dicha entidad suspendió varios meses la convocatoria.

**Objetivo:** Contribuir a la disminución de la prevalencia de desnutrición en el municipio de Pueblo Rico, a través de la implementación de la Red de soberanía alimentaria, inclusión y productividad hacia una mejor calidad de vida "RESIPROCA".

**Impactos esperados:**

- Mejorar el acceso a una alimentación adecuada a través de estrategias basadas en el diálogo de saberes, con el enfoque de ecosalud que permitan el desarrollo, implementación, y validación de mejoras en los procesos productivos de las organizaciones y/o comunidades campesinas, basados en ciencia, tecnología e innovación. Se tendrá alcance de 60 huertas de acuaponía y 4 huertas escolares que comercializan excedentes.
- Se fortalecerá la capacidad instalada, a través del mejoramiento de la productividad, uso de tecnologías agrícolas limpias y tecnologías de información con cuatro asociaciones campesinas.
- Se desarrollará una estrategia de transferencia y adopción efectiva de conocimientos prácticos (aprender haciendo) que contribuyan al fomento de capacidades locales y permita la adopción del conocimiento en las comunidades. Así mismo, se deberá priorizar la participación de jóvenes y mujeres rurales buscando su visibilización y empoderamiento.
- Se implementará un sistema de monitoreo y evaluación al interior del proyecto y a través de un sistema de evaluación del estado nutricional para la detección temprana de los casos de desnutrición y aportar al mejoramiento nutricional y la disminución de barreras para la soberanía alimentaria.



**Proyecto: "En la cuna del hambre mi niño estaba": comprensión de la determinación social de la desnutrición aguda infantil en Chocó y Risaralda en 2023, estudio de caso comparado.**

**Objetivo:** Comprender los procesos de configuración de la determinación social de la DNT aguda en niños y niñas menores de 5 años en los departamentos de Chocó y Risaralda, considerando las narrativas polifónicas de madres, cuidadoras y otros actores.

**Estado:** En curso. Fase de recolección de información. Financiado por WWB Foundation.

**Impactos esperados:**

- *Policy Brief* con soporte para la planificación de estrategias para abordar los nodos problemáticos en el desenlace de desnutrición aguda, así como para la prevención de muertes por desnutrición en las familias participantes.
- Divulgación de conocimiento sobre las políticas alimentarias y nutricionales en el país.



**Publicaciones científicas**

- Primer autor del capítulo "Desnutrición y seguridad alimentaria y nutricional: análisis de políticas públicas en Colombia 1945-2020" y coautor del capítulo "Abordaje metodológico", en el libro "Caracterización de Políticas Públicas en Salud (PPS): Ruta de Revisión Documental (RRD)" ISBN 978-84-19900-79-1

## Salud sexual, reproductiva y materno infantil



Promovemos la sexualidad placentera y responsable, asegurando el acceso a servicios de salud reproductiva de calidad y respetuosos de la diversidad e implementando acciones que generen hábitos de vida saludable en los niños, niñas y adolescentes.

### Nuestros aliados

- Universidad del Rosario
- Asociación Bogotana de ginecología y obstetricia (ASBOG)
- Subredes centro oriente y sur de la secretaria distrital de salud
- Tecsalud
- Federación Nacional de Cafeteros
- Suma Social

### Proyectos

**Proyecto: Diseño de una herramienta digital basada en las necesidades de las gestantes, sus familias y la primera infancia.**

**Objetivo:** Desarrollar una herramienta digital que permita seguimiento y canalización de mujeres gestantes, puérperas y lactantes con el fin de promover el bienestar, prevenir la aparición y severidad de los eventos que pongan en riesgo la salud materna e infantil.

#### Impactos esperados:

- Seguimiento y canalización de mujeres gestantes, puérperas y la primera infancia.
- Mejorar la autonomía por medio de la educación, en personas con capacidad de gestar, parejas y cuidadores en términos de planificación de la gestación, el cuidado gestacional y puerperal
- Mejorar las prácticas de crianza ejercidas por los cuidadores en la primera infancia.



**Proyecto: Prevención de embarazo temprano en Colombia.**



**Objetivo:** Co-diseñar e implementar un programa para la prevención del embarazo temprano intersectorial y adaptado al contexto, incluyendo acciones comunitarias y en servicios de salud.

#### Impactos esperados:

- Reducción de uniones tempranas en los territorios de intervención.
- Mejorar el conocimiento en derechos sexuales y reproductivos en niñas, niños, adolescentes y cuidadores.
- Reducir la violencia asociada a estereotipos de género presentada en los territorios de intervención.
- Reducir la proporción de embarazos en niños, niñas y adolescentes de 10 a 19 años en los territorios de intervención.



## Incidencia y gestión de políticas públicas

Con esta línea transversal buscamos generar evidencia científica y acciones para incidir en política pública en salud en los ámbitos municipal, departamental, nacional e internacional.

### Nuestros aliados

- |  |  |
|--|--|
| • Asociación Colombiana de Neumología y Cirugía de Tórax - Asonemocito | • Universidad del Bosque                           |
| • Asociación Colombiana de medicina Familiar                           | • Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia |
| • Asociación de neumología pediátrica                                  | • Secretaría de Salud de Duitama                   |
| • RedPapaz   | • Procaps  |
| • Fundación Anaás  | • Fundación DIS                                    |
| • Fundación Colombiana del Corazón                                     | • Secretaría Distrital de Salud                    |
| • Universidad Javeriana  |  |
| • Universidad de los Andes   |  |



## Proyectos

### Proyecto: Prevalencia y factores psicosociales asociados al consumo de Sistemas Electrónicos de Administración de Nicotina (SEAN) en población universitaria de Bogotá.

**Objetivo:** Desarrollar una estrategia de incidencia en política pública para lograr la regulación de los SEAN como productos sucedáneos del tabaco.

**Impactos:**

- Realización y publicación del documento de recomendaciones de política para la regulación de los SEAN.
- Presentación de resultados de investigación y recomendaciones de política en evento organizado por el Ministerio de Salud y Protección Social.
- Presentación de resultados en eventos universitarios: Fundación Universitaria del Área Andina, Universidad de los Andes.
- Uso de los resultados de investigación y del documento de recomendaciones de política en dos audiencias públicas en la Cámara de representantes para la discusión de proyectos de ley sobre la regulación de SEAN.
- Participación en grupo de seguimiento a los proyectos de ley de regulación de productos de tabaco y SEAN. Grupo conformado por investigadores en salud, sociedades científicas (Asonemocito, Asociación Colombiana de medicina Familiar, Asociación de neumología pediátrica), organizaciones de la sociedad civil como RedPapaz y la Fundación Anaás.
- Incidencia en la actualización de la política de espacios libre de humo de tabaco y aerosoles de SEAN en la Universidad de los Andes y Universidad Javeriana.

### Proyecto: Diseño de la política de respeto a la diversidad y gestión de enfoque diferencial en salud.

**Objetivo:** Diseñar y concertar un documento marco para el fortalecimiento de la Fundación Santa Fe de Bogotá en el enfoque diferencial en salud (Población LGBTQ+, discapacidad, interculturalidad, etc.).

**Resultados:**

- Con este documento somos una de las primeras organizaciones de salud en Colombia en contar con una política de respeto a la diversidad y enfoque diferencial en salud.
- Llevamos a cabo capacitaciones para el fortalecimiento del equipo de la Fundación Santa Fe de Bogotá en el trato a poblaciones diversas (Población LGBTQ+, discapacidad, interculturalidad, etc.).
- Conformamos la clínica de procesos de reafirmación de género en el Hospital Universitario FSFB.
- Promovemos el aumento de la investigación con enfoque diferencial en lo relativo a población LGBTQ+, personas con discapacidad, interculturalidad, etc.
- Somos referentes de la atención en salud a población LGBTQ+, discapacidad, interculturalidad, etc.

### Proyecto: Política de salud mental del municipio de Duitama.

**Objetivo:** Realizar una revisión y análisis del documento de Política de Salud Mental del municipio de Duitama (Boyacá).

**Impactos esperados:**

- Promover acciones que respondan de manera oportuna a las necesidades en materia de salud mental del municipio y minimicen los factores de riesgo identificados en la población, mediante la garantía de derechos, la articulación intersectorial y la participación individual y colectiva.
- El municipio de Duitama tendrá una política pública en salud mental que le permitirá generar intervenciones para responder oportunamente a las necesidades de salud mental del municipio.



### Publicaciones científicas

- "Apuntes de Gestión y Políticas públicas" de la Escuela de Gobierno de la Universidad de los Andes. <https://gobierno.uniandes.edu.co/es/publicaciones/apuntes-de-gestion-y-politicas-publicas/apuntes-de-gestion-y-politicas-publicas-no-10>.
- Representación social y prácticas de consumo de Sistemas Electrónicos de Administración de Nicotina en población universitaria de Bogotá.
- *Validity and reliability of Spanish version of the EQ-i: YV[S] in Colombian children and youth.* <https://doi.org/10.21500/20112084.5677>



## Economía de la salud

Estrategia transversal para las líneas temáticas de salud poblacional, siendo una herramienta cuantitativa para apoyar la toma de decisiones con resultados asertivos y eficientes dentro del contexto del sistema de salud, buscando siempre el máximo bienestar de la sociedad y de sus miembros con el mejor uso de los recursos disponibles.

## Proyectos

### Proyecto Delfos

**Objetivo:** Evaluar la costo-efectividad de la detección prenatal de cardiopatías congénitas y sus consecuencias mediante ecografía obstétrica convencional comparada con la ecografía convencional asistida por inteligencia artificial en Colombia.

**Impactos:**

- Identificamos que, en la etapa actual del desarrollo de la inteligencia artificial, aún no es costo-eficiente de cara a la ecografía convencional. Lo anterior se debe a que se requiere de más tiempo para que la IA aprenda y se retroalimente para poder generar resultados más específicos y sensibles. Se espera que con un mayor procesamiento de imágenes (en un mayor periodo de tiempo) la herramienta pueda ir mejorando y ser eventualmente costo-efectiva.

- Se espera que la IA logre ser útil para la lectura de imágenes diagnósticas tradicionales para detectar efectiva y oportuna cardiopatías congénitas. Lo anterior podría potencialmente traducirse en una atención más efectiva de la condición, el ahorro de tiempos de detección y atención, y la minimización de costos asociados.



## Salud digital

Diseñamos, estructuramos e implementamos iniciativas que, soportándose en el uso de la tecnología, contribuyen al cumplimiento de los objetivos del eje de Salud Poblacional y de cada línea temática con las que se articule.

### Nuestros aliados

- Fundación Santo Domingo
- Fit Pal
- Federación Nacional de Cafeteros
- Ecopetrol
- SCARE
- Suma Social
- Canal RCN

## Proyectos

### Programa: Porque quiero estar bien

**Objetivo:** Brindar apoyo en salud mental a través de canales virtuales (tele orientación y tele consulta) a personas del público general que presentan algún tipo de malestar emocional.

**Resultados:**

- A la fecha se han atendido 367.805 tele orientaciones y 4.352 tele consultas. El 85,8% de los usuarios del servicio han manifestado un alivio en su malestar emocional.





## CUIDAMOS A NUESTROS COLABORADORES Y APOYAMOS SUS PROYECTOS DE VIDA

170

Nos une nuestra cultura,  
PAG. 173

Somos un equipo de alto  
compromiso y vocación,  
PAG. 176

Promovemos el desarrollo  
profesional y la mejora continua,  
PAG. 182

Garantizamos la mejor experiencia  
de todos nuestros colaboradores,  
PAG. 186

Cuidamos la salud y seguridad de  
nuestra gente, somos un entorno  
seguro y saludable,  
PAG. 190

Somos éticos, diversos e inclusivos,  
PAG. 195

Lideramos con el ejemplo,  
PAG. 196

Talento humano en el Hospital  
Serena del Mar,  
PAG. 198

171



Con el propósito de impactar positivamente la vida de las personas que hacen parte del equipo de la Fundación Santa Fe de Bogotá y de aportar a nuestro propósito de entregar Más y Mejor Salud para Colombia y la región, la Dirección de Gestión Humana trabaja con una estrategia basada en seis pilares:

- Evolucionar la cultura organizacional.
- Asegurar la sostenibilidad en términos de su gente.
- Garantizar la mejor experiencia de todos nuestros colaboradores.

- Hacer de la Fundación Santa Fe de Bogotá un ejemplo de diversidad, inclusión y ética.
- Impulsar todas las iniciativas fundacionales.
- Influir en la sociedad con visión exógena.

De esta manera, trabajamos para asegurar el cuidado de las personas, contribuyendo y alineando el propósito de vida personal con el propósito de la Institución, y creando un ambiente propicio para el buen desarrollo de la gestión de cada uno.

## Nos une nuestra cultura

A partir del legado que hemos recibido de nuestros fundadores, creemos que la **Cultura Fundacional** es el pilar fundamental que nos permite asegurar la sostenibilidad de nuestras acciones.



### ¿Cómo definimos nuestra Cultura Fundacional?

Es el conjunto de valores, principios, creencias, pensamientos y emociones compartidas, cuyo resultado son los comportamientos visibles que le dan a la Fundación Santa Fe de Bogotá su identidad y la capacidad para lograr su intencionalidad estratégica, como expresión de nuestro propósito fundamental y compromiso con la sociedad. Todo esto en el marco de un entorno seguro, de compromiso y confianza para quienes somos parte de la Fundación, nuestros pacientes y sus familias.

La expresión de nuestra Cultura Fundacional nos permite:

- **Organizar las experiencias:** interpretamos las realidades de nuestra cotidianidad exaltando la importancia de aprender de las experiencias para entregar más y mejor salud para Colombia y la región, y desarrollar nuestra mejor versión.
- **Orientar las acciones:** nuestros comportamientos reflejan los principios y valores organizacionales; somos ejemplo de respeto, compromiso social, servicio, excelencia, cuidado y liderazgo.
- **Generar cohesión:** nos sentimos parte y somos representantes de nuestro propósito fundamental. Cada una de nuestras acciones aporta para liderar e influir en el sector y contribuir al bienestar de individuos y comunidades.

Hemos desarrollado acciones focalizadas para que todos nuestros colaboradores conozcan, expresen y apropien nuestro modelo de Cultura Fundacional, el cual representa nuestros 5 rasgos de actuación:

Ilustración 13.

## Modelo de Cultura Fundacional

### Nos une Nuestra Cultura

Esta es nuestra forma de hacer las cosas

Creamos un **mejor futuro** en salud buscando la excelencia **a través de la educación**, el cambio y la innovación.

**Cuidamos integralmente** la salud de pacientes familias y comunidades.

**Incluimos la diversidad**, trabajamos en equipo y así logramos **Más y Mejor**.

**Lideramos** inspirados en nuestro **propósito superior**.

**Somos** nuestro **compromiso** con la sociedad.

174



175

## En 2023

desarrollamos un plan de trabajo orientado a fortalecer nuestra Cultura Fundacional que incluyó:

- **Comunicación** transversal sobre nuestros rasgos y comportamientos.
- Desarrollo de la **sesión estratégica** con el concepto **Cultura Más Estrategia**, con la participación de 112 de nuestros líderes.
- **Comunidad de líderes de Cultura** con 185 líderes con los que se generaron redes de interacción y participación alrededor de la Cultura Fundacional.
- **Pulsos de Cultura** con más de 1.500 participaciones, logrando monitorear a lo largo del año la conexión y vivencias asociadas a nuestros rasgos.
- **Clubes de Cultura Más Estrategia**, más de 450 participantes en conversaciones alrededor de sus contribuciones en el desarrollo de la estrategia fundacional, a partir de los comportamientos que reflejan nuestros rasgos culturales.
- **Nos Une Nuestra Cultura** con 12 videos a lo largo del año. Es una iniciativa en la que, en formato entrevista, compartimos las historias de algunos representantes de nuestra Institución que se destacan por vivir la Cultura Fundacional en su día a día y por promover, a través del ejemplo, las prácticas y comportamientos que son el marco de actuación de nuestra cultura.
- **Realizamos más de 1.200 reconocimientos** a colaboradores por su alineación con nuestro modelo de cultura.



## Somos un equipo de alto compromiso y vocación

En 2023 contamos con un equipo de trabajo de **4.236 personas**, 5% más que el año anterior, quienes con su alto compromiso y vocación apalancaron el cumplimiento de nuestros propósitos. En términos de diversidad, la participación de las mujeres en nuestro equipo laboral fue del 70%.



176

### Distribución de colaboradores por género - FSFB

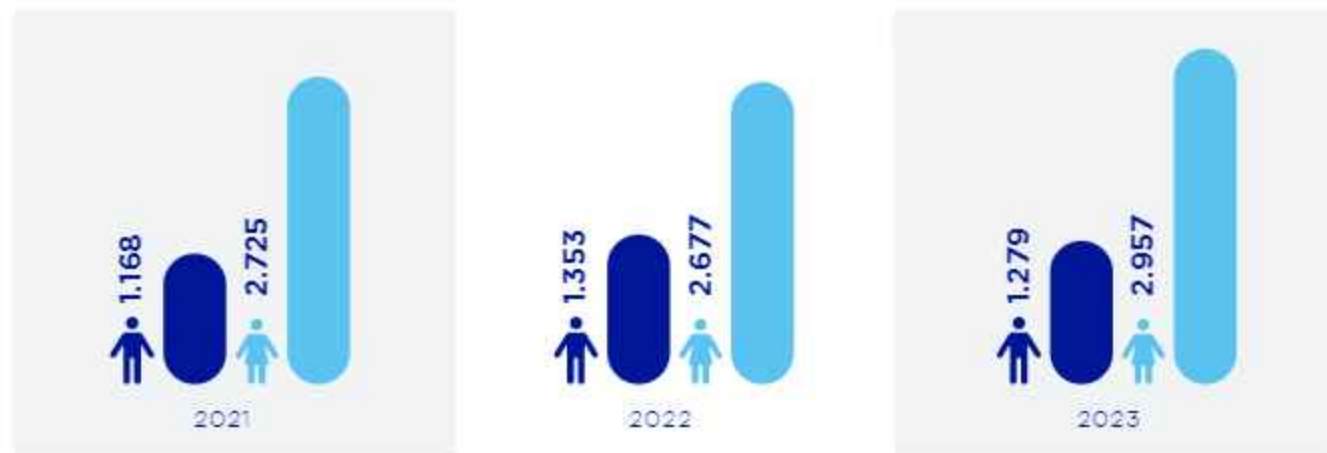


Ilustración 14.

Desde el primer día de la vinculación laboral aseguramos la formalidad legal, contractual y documental, manteniendo siempre una responsabilidad recíproca enmarcada en una relación de buen trato, confianza y respeto mutuo.

### Distribución de colaboradores y cuerpo médico por tipo de contrato y género – FSFB

Tipo de Contratación	2022		2023	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Cuerpo médico con distintas modalidades de contratación	416	312	426	348
Contrato directo a término indefinido	519	1.799	603	2.029
Contrato directo a término fijo	66	48	36	25
Contrato temporal	73	28	8	35
Contrato de aprendizaje con el SENA	73	30	24	82
Estudiantes en práctica profesional	5	6	2	9
Empleados tercerizados	201	454	180	429
<b>Total</b>	<b>1.353</b>	<b>2.677</b>	<b>1.279</b>	<b>2.957</b>
<b>Participación por género</b>	<b>34%</b>	<b>66%</b>	<b>30%</b>	<b>70%</b>

177

Tabla 9.



### Distribución de colaboradores directos por tipo de cargo - FSFB



Tabla 10.

### Nuevas oportunidades de empleo de calidad

Durante el año contratamos a **727 nuevas personas** quienes se sumaron a nuestro equipo de trabajo para apoyar con sus talentos el logro de los objetivos de cada una de las Direcciones y Gerencias de la Fundación. De estas personas, el 57% corresponde a talento joven (entre 18 y 30 años).

### Nuevas contrataciones por rango de edad, género y tipo de cargo - FSFB

Tipo de Cargo	Entre 18 y 30 Años		Entre 31 y 50 Años		Mayores de 51 Años	
	Varones	Mujeres	Varones	Mujeres	Varones	Mujeres
Administrativo	28	47	23	46	2	-
Asistencial	51	177	43	130	1	-
Apoyo asistencial	34	81	12	52	-	-
<b>Total</b>	<b>113</b>	<b>305</b>	<b>78</b>	<b>228</b>	<b>3</b>	<b>-</b>

Tabla 11.

De otro lado, registramos **428 retiros de personal**, con mayor impacto en las áreas asistenciales y de apoyo asistencial.



**Retiros de personal por rango de edad, género y tipo de cargo - FSFB**

Tipo de Cargo	Entre 18 y 30 Años		Entre 31 y 50 Años		Mayores de 51 Años	
						
<b>Administrativo</b>	6	23	25	28	2	2
<b>Asistencial</b>	14	58	26	121	1	17
<b>Apoyo asistencial</b>	18	29	14	39	1	4
<b>Total</b>	38	110	65	188	4	23

Tabla 12

## Promovemos el desarrollo profesional y la mejora continua

Desde el momento de su incorporación, aseguramos que todos nuestros colaboradores puedan desempeñarse en un entorno de crecimiento y desarrollo, generando estrategias para su entrenamiento, reentrenamiento, formación y desarrollo de habilidades que aporten a su crecimiento personal y profesional.



### Formación y desarrollo de las personas

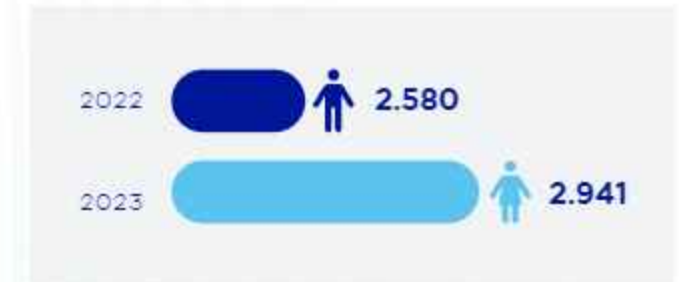
En 2023 fortalecimos nuestra **Universidad Corporativa**, logrando establecer planes de formación para todas las personas y equipos de trabajo. Además, creamos e implementamos **más de 250 mallas curriculares o rutas de aprendizaje** específicas para las necesidades de cada rol, de acuerdo con su área de desempeño y contribución a la estrategia fundacional.

Actualmente nuestra Universidad Corporativa cuenta con 98 cursos de libre acceso para todos los colaboradores.



Con soporte en la Universidad Corporativa y la estrategia de formación y desarrollo profesional, en el año impartimos **49.049 horas de formación** con la participación de más de **2.900 colaboradores**. En promedio cada persona recibió **16,7 horas de formación**.

#### Colaboradores formados



#### Horas de formación



### Indicadores de formación a empleados - FSFB

Tipo de cargo	Colaboradores formados		Horas de Formación		Promedio de Horas de formación	
	Icono 1	Icono 2	Icono 1	Icono 2	Icono 1	Icono 2
Administrativo	239	430	1.845	4.350	8	10
Asistencial	469	1.170	5.457	30.632	12	26
Apoyo asistencial	210	423	2.156	4.609	10	11
<b>Total</b>	<b>918</b>	<b>2.023</b>	<b>9.458</b>	<b>39.591</b>	<b>10,3</b>	<b>19,6</b>

Tabla 13.

**Acciones destacadas:**

Generamos **cuatro cursos especializados para Enfermería (45 personas)**, con el fin de asegurar el desarrollo de nuestro talento en áreas especializadas, de forma que, al presentarse una oportunidad de crecimiento en estas áreas, sea cubierta por personas internas que ya cuenten con la formación necesaria y el entrenamiento práctico.

Asignamos auxilios para el acceso a programas de educación formal y continua extramural a **92 personas** en las siguientes modalidades:

- **Especialización en Educación para Profesionales de la salud:** 8 instrumentadoras quirúrgicas.
- **Curso de ultrasonido para accesos vasculares:** 20 enfermeros y 7 médicos de urgencias.
- **Carrera Tecnológica en Citohistotecnología:** 3 auxiliares de laboratorio con beca del 100%.
- **Otras Maestrías, Especializaciones, Diplomados y Cursos:** 54 personas de roles administrativos y asistenciales.

**Evaluación de desempeño**

A través de nuestro Sistema Integral de Gestión del Desempeño logramos que:

- La estrategia de la Institución se traduzca en acciones en todos los niveles.
- Todas las personas articulen sus acciones para cumplir nuestro propósito superior.
- Los líderes desarrollen a sus equipos y aseguren los resultados.

El Sistema Integral de Gestión del Desempeño se divide en tres fases: establecimiento de metas, seguimiento y evaluación final. El sistema incluye resultados de los objetivos planteados, valoración de competencias y evaluación de liderazgo.

**2.517** colaboradores recibieron evaluación de desempeño durante el año, correspondientes al 93% de nuestros colaboradores. Los resultados de estas evaluaciones son insumo para los planes de desarrollo personal y profesional de nuestra gente.



**Colaboradores que recibieron evaluación de desempeño - FSFB**

Categoría Laboral	2022		2023	
	Icono Hombre	Icono Mujer	Icono Hombre	Icono Mujer
Administrativo	139	305	227	400
Asistencial	206	1.032	232	1.041
Apoyo asistencial	129	270	142	475
<b>Total</b>	<b>474</b>	<b>1.607</b>	<b>601</b>	<b>1.916</b>

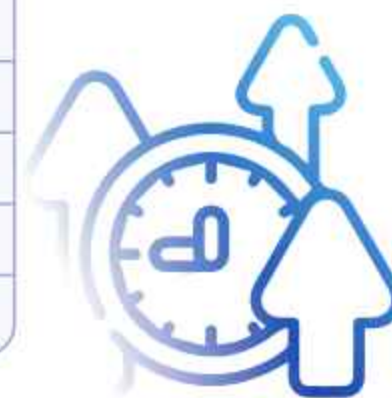


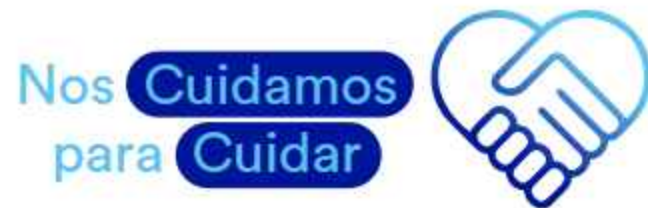
Tabla 14.

**Iniciativas para mejorar el desempeño de las personas:**

Iniciativa	Descripción y Resultados del Año
<b>Planes individuales de desarrollo</b>	• Diseñamos y gestionamos <b>76 planes individuales de desarrollo</b> para los colaboradores identificados como talento clave, utilizando la metodología 70-20-10.
<b>Programas para mejorar las habilidades de los colaboradores</b>	• Llevamos a cabo talleres experienciales en diferentes áreas del Hospital Universitario, reforzando competencias para la gestión del cambio con <b>más de 600 colaboradores</b> .
<b>Onboarding</b>	• Contamos con la participación de más de <b>1.000 colaboradores en la jornada de inducción corporativa</b> ; el 95% calificó entre excelente y sobresaliente el proceso de selección.
<b>Programa de Liderazgo Fundacional</b>	• <b>150 líderes participaron en el programa de liderazgo</b> que incluye 5 sesiones de aprendizaje sobre habilidades para desarrollar sus equipos y asegurar resultados estratégicos; y dos experiencias de liderazgo a través del arte (cine y música).
<b>Bilingüismo English at Work</b>	• <b>40 personas</b> iniciaron su formación en segunda lengua.

## Garantizamos la mejor experiencia de todos nuestros colaboradores

Fortalecimos la estrategia **Nos cuidamos para Cuidar**, por medio de la cual consolidamos estrategias como consejería psicológica, campañas de prevención, toma de áreas, charlas con expertos y experiencias de cuidado que apuntan al abordaje de sus cinco pilares:



### Pilares



Esta estrategia ha permitido co-crear con diferentes profesionales de la Institución generando experiencias exitosas. En 2023 registramos **más de 13.000 interacciones en las diferentes actividades**, generando así un alto impacto con componentes innovadores que permiten dimensionar nuestro cuidado y el de los demás de manera efectiva.



## Clima laboral

Manteniendo el marco conceptual que propone **Great Place to Work® Colombia**, orientadas a 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.

En el año realizamos una nueva medición del clima laboral, logrando la participación del 95% de los colaboradores (2.295 encuestas) y del 64% del cuerpo médico (550 encuestas).

Como resultado de esta medición obtuvimos la Certificación™ **Great Place To Work®** en Colombia, con un **Trust Index® Regional** de 80% de aceptación. Esto significa que **8 de cada 10 personas consideran que la Fundación Santa Fe de Bogotá es un gran lugar para trabajar.**

### Resultados de medición de clima laboral 2021-2023

Dimensión	Colaboradores		Cuerpo Médico	
	2021	2023	2021	2023
Credibilidad	83%	83%	87%	85%
Respeto	78%	78%	81%	80%
Imparcialidad y ecuanimidad	73%	74%	74%	78%
Camaradería y compañerismo	81%	77%	85%	83%
Orgullo	92%	87%	91%	89%
Aceptación general	95%	91%	91%	88%

Tabla 15.



Certificación™ **Great Place To Work®** en los siguientes países /regiones: **Colombia.**

**Trust Index® Regional de 80% de aceptación**

¡8 de cada 10 personas consideran que nuestra Fundación Santa Fe de Bogotá es un gran lugar para trabajar!



188

## Balance entre el trabajo y la familia

Con el propósito de aportar a la percepción de balance, durante el 2023 se realizaron acciones que impactaron de forma positiva a las familias de nuestros colaboradores y cuerpo médico.

- En el primer trimestre convocamos a **Actívate, olimpiadas deportivas**, con una asistencia de más de 560 personas en modalidades recreo deportivas como: atletismo, rana, natación, tenis de mesa, bolos, fútbol, vóley playa, entre otros.
- Estuvimos presentes en **carreras de la ciudad como la Carrera Verde, la Media Maratón de Bogotá y la Carrera de la Mujer**, donde participaron más de 300 personas entre colaboradores y miembros del cuerpo médico.
- Fomentamos la actividad física constante con el **programa + de 500.000 pasos**, en el que grupos de cuatro personas debían completar tres millones de pasos que equivalen a un recorrido Bogotá – Hospital Serena del Mar (Cartagena) – Bogotá.

- En el segundo semestre, **más de 130 hijos de nuestros colaboradores** participaron en nuestras vacaciones recreativas, un espacio de cuatro días en el periodo de receso escolar con distintas actividades para ellos. En diciembre tuvimos dos grandes actividades:
  - **Celebramos la fiesta de los niños** con la participación de más de 2.900 asistentes en las instalaciones de Salitre Mágico.
  - **Conmemoramos del Día Internacional del Médico** con una participación de más de 700 invitados.
- Continuamos con el **Programa de Reconocimiento, Cuidado y Descanso** el cual consiste en invitar a equipos para que disfruten actividades que fortalecen la camaradería. En las 17 jornadas participaron más de 600 colaboradores del equipo asistencial.

## Gestión de factores de riesgo psicosocial

Con los resultados obtenidos en la medición de riesgos psicosociales llevada a cabo en 2022, desarrollamos más de 100 espacios de formación e intervención, llegando a más de 1.200 participaciones en diferentes áreas de la Fundación.

Así mismo, junto a la Dirección de Enfermería consolidamos un equipo de Gobernanza Compartida (PARES), el cual cuenta con 26 miembros entre jefes y auxiliares de Enfermería con el objetivo de fortalecer los factores protectores del riesgo psicosocial enmarcados en las relaciones sociales en el trabajo.

El 78% de los colaboradores reportan una vinculación alta y muy alta, lo cual en términos generales permite destacar las acciones que hemos promovido para mantener un modelo de atención centrado en las personas, el cual es percibido e impacta positivamente la relación que se tiene con la labor desarrollada y con el lugar de trabajo.

## Cuidado de la salud mental

Continuamos trabajando para incentivar en nuestros colaboradores el cuidado de su salud mental, a través de la apropiación de prácticas, aptitudes y actitudes que faciliten el afrontamiento y adaptación ante diversas situaciones que se pueden presentar en el día a día.

Por medio de la alianza estratégica con el Departamento de Salud Mental de la Fundación Santa Fe de Bogotá, consolidamos el apoyo para la creación y el diseño de mecanismos orientados a la protección de la salud mental de nuestros colaboradores.

Entre estos, gestionamos **más de 530 espacios efectivos de consejería individual en salud mental**. De esta manera, hemos realizado acompañamiento a más de 170 colaboradores durante 2023.

## Estrategias de prevención y autocuidado

En el mes de octubre de 2023 realizamos el **Círculo Orientado a Actitudes Seguras (COAS)**, el cual tiene como objetivo promover en todos los colaboradores una cultura de prevención y autocuidado.

En este espacio contamos con la participación de **más de 2.400 personas**, incluidos personal de áreas administrativas, asistenciales, cuerpo médico, terceros y personal en formación. Durante la jornada se desarrollaron 18 espacios de capacitación.

La temática desarrollada este año fue **huella cero**, implementando estrategias para disminuir el impacto ambiental y aportar a la sostenibilidad organizacional.



## Comité PARES

El comité de gobernanza compartida PARES es una estrategia que pretende fomentar espacios de construcción, discusión y análisis que fortalezcan las relaciones sociales del personal de enfermería, buscando la satisfacción, la pertenencia y el bienestar de la Enfermería Fundacional.

En el primer semestre de 2023 realizamos una maratón en cada servicio de la Fundación, con el fin de que enfermeros y auxiliares –miembros del comité–, puedan promover y fomentar una comunicación positiva y respetuosa que mejore las relaciones entre PARES en sus líneas de servicio.

189

## Cuidamos la salud y seguridad de nuestra gente, somos un entorno seguro y saludable

Nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) refleja el compromiso institucional con el cuidado de nuestra gente. Su aplicación tiene alcance al **100%** de los colaboradores directos, personas con contrato temporal, cuerpo médico en las diferentes categorías, personal de servicios tercerizados y personal en formación (estudiantes, internos y residentes) desde el ingreso a la Institución y hasta el término de su vinculación.



190

El 2023 nos permitió la consolidación de la estrategia institucional enfocada en el cuidado de nuestra gente. En este sentido, logramos la **certificación de nuestro sistema bajo la norma ISO 45001** que representa la búsqueda de la excelencia institucional enfocada en la mejora continua.

Esta norma es referencia internacional de un sistema de alto nivel y a su vez una muestra de responsabilidad social empresarial. Con este proceso, consolidamos un marco integral de gestión proactiva y efectiva de riesgos laborales, abordando la salud y seguridad como un conjunto de prácticas que garantizan un entorno laboral seguro y saludable para todos los colaboradores.



## Acciones destacadas del año

En alineación con la estrategia Institucional y la consolidación de nuestros rasgos de cultura en torno al cuidado integral, algunas de las acciones que destacamos durante el 2023 son:

- Realizamos **más de 400 espacios de capacitación** en temas determinantes para el cuidado de la salud, logrando más de 11.000 participaciones por parte de nuestros colaboradores.
- Realizamos la entrega del **100%** de elementos de protección personal.
- Realizamos el proceso de evaluación del cumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo con la ARL AXA Colpatría, obteniendo un resultado de **100%** en cumplimiento de estándares mínimos.
- Actualizamos el **100%** de las matrices de riesgo en materia ocupacional, determinando con ello los controles necesarios para evitar la materialización de los riesgos.
- Implementamos la fase III del proyecto de Teletrabajo, la cual permitió la formalización de **50 colaboradores** bajo modalidad de teletrabajo suplementario, marcando con ello un diferencial en el sector salud.

191

## Accidentalidad

En 2023 registramos 122 accidentes laborales con una tasa de accidentalidad de 4,3. Resaltamos el seguimiento a cada uno de los eventos de accidentalidad en el trabajo reportados en busca de la mejora continua y la prevención de nuevos eventos.

Entre estos, hemos establecido planes de acción para fortalecer el cuidado de los colaboradores, aportando a la promoción del autocuidado y la prevención de los incidentes en el desarrollo de las actividades diarias. Además, en las áreas de mayor impacto realizamos acompañamientos permanentes desde el área de Seguridad y Salud en el Trabajo.



### Indicadores de accidentalidad laboral - FSFB

Indicadores	2022	2023
Número de accidentes fatales	0	0
Tasa de accidentes fatales	0	0
Número de accidentes laborales	95	122
Tasa de accidentalidad laboral	4,0	4,3

Tabla 16.

Con referencia a los datos reportados por Fasecolda y Saludata, nos ubicamos por encima de la tasa de accidentalidad del sector salud en Colombia.

### Comparativo tasa de accidentalidad laboral sector salud Colombia y Bogotá

FSFB Sector Salud Colombia Saludata Sector Salud Bogotá

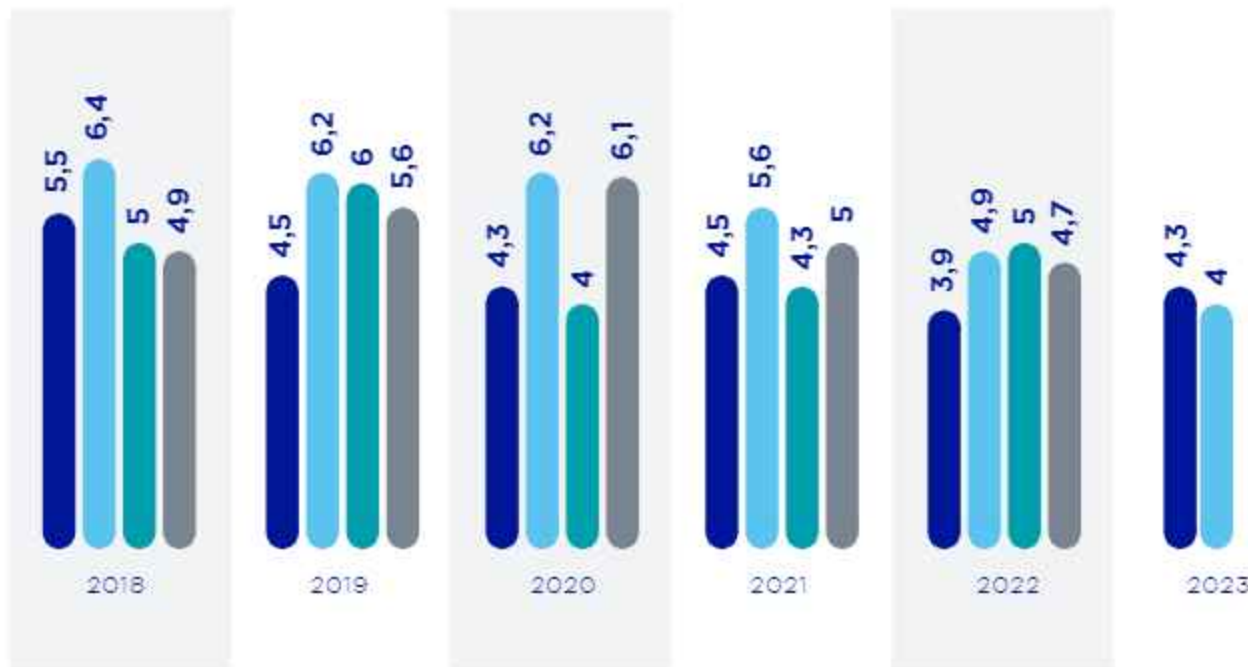


Tabla 17.

### Riesgos de accidentalidad laboral

#### Tipo de riesgos



#### Biomecánico

#### Mecanismos de gestión



Consolidamos el sistema de vigilancia epidemiológica en prevención de lesiones osteomusculares, con el cual logramos el seguimiento oportuno a las condiciones de salud reportadas por nuestros colaboradores. A partir de la vigilancia se implementan subprogramas de cuidado como:

- **Movilización segura de pacientes** enfocado en el uso de herramientas mecánicas para favorecer la movilización de los pacientes y garantizar el cuidado de la salud de los colaboradores.
- **Higiene postural**, proceso de formación y desarrollo de habilidades enfocadas en prácticas laborales adecuadas.
- **Gimnasia laboral**, se establece como proceso de pausas activas en la jornada de trabajo enfocada en la prevención de las lesiones osteomusculares y la gestión de la fatiga laboral.
- **Reintegro laboral**, se establece para garantizar el proceso adecuado de reintegro de los colaboradores que por condición de salud requieren seguimiento, ajuste y validación de recomendaciones laborales.

Adicional, realizamos seguimiento periódico al estado de salud de los colaboradores para garantizar su cuidado de forma preventiva.



#### Locativo

De forma periódica, realizamos inspecciones locativas a las diferentes áreas, acompañadas de capacitaciones y entrenamientos en prevención de riesgos locativos, acorde a las necesidades de cada área o servicio.

Promovemos el reporte de actos y condiciones inseguras por parte de los colaboradores por medio de plataformas digitales habilitadas para este fin.

Disponemos de señalización acorde a las necesidades de cada área o servicio. El área de infraestructura garantiza los mantenimientos preventivos y correctivos a los espacios e instalaciones.

Tipo de riesgos

Mecanismos de gestión



Biológico

Contamos con el **Manual de Bioseguridad** que establece los lineamientos para la gestión del riesgo biológico a nivel institucional. Este soporte nos permite alinear la estrategia institucional, el cumplimiento normativo correspondiente y las recomendaciones del Comité de Infecciones institucional.

De forma periódica, realizamos capacitaciones en bioseguridad. Hacemos entrega de elementos de protección personal acorde con la exposición al riesgo.

Realizamos inspecciones y sensibilizaciones frente a la adherencia al uso de elementos de protección personal. Contamos con una política de aislamientos hospitalarios acorde al manual de bioseguridad.

Manejamos un estándar operacional para la correcta disposición de residuos cortopunzantes, frente al cual disponemos de elementos y mecanismos que minimizan la exposición al riesgo biológico.

**Formación para la gestión de entornos seguros**

Promovemos entornos seguros para nuestros colaboradores, cuerpo médico, estudiantes pacientes, familias y visitantes, con los siguientes espacios de formación desarrollados en 2023:

Formación	Participantes
Charlas de seguridad en salas de bienvenida	38.211
Capacitación de brigadistas	146
Divulgación plan de emergencias	5.179
Capacitación de extintores	4.942
Capacitación cultura de seguridad	2.205
Simulacros de emergencia	69

**Somos éticos, diversos e inclusivos**

Buscamos que nuestra manera de actuar, las actividades que realizamos y los logros que alcanzamos, tengan como fundamento nuestros principios y valores. Así mismo, esperamos que el profesionalismo y la responsabilidad ética caractericen el trabajo de cada uno de nuestros colaboradores, y que sean modelo del liderazgo y la identidad de nuestra Institución.

**Nuestros principios y valores**



Para ello, contamos con el **Código de Conducta Ética** en el que definimos las expectativas de comportamiento de nuestros colaboradores, y brindamos orientaciones sobre la manera de actuar en el desarrollo de sus funciones y el relacionamiento con nuestros públicos de interés.

También contamos con la **guía para el manejo de conflicto de interés**, con directrices que permiten a todos los colaboradores, contratistas, contratantes, vinculados, aliados y/o contrapartes, identificar, documentar, y poner en conocimiento aquellas situaciones que generen posibles conflictos de interés, así como los criterios de evaluación y tratamiento.

Así mismo, el **Comité de Convivencia Laboral** conformado por colaboradores de la Institución, tiene la función de atender las posibles actuaciones que van en contra de los principios éticos, valores institucionales y posibles casos de acoso laboral. De igual modo, vela por fortalecer la sana convivencia en los espacios de trabajo de la institución.

Con el objetivo de fortalecer el compromiso institucional frente a la ética e integridad, en 2023 adelantamos las siguientes acciones:

- Formalizamos la **Política de Diversidad e Inclusión** orientada a fortalecer a la Fundación Santa Fe de Bogotá como ambiente de trabajo inclusivo y diverso para el desarrollo de nuestros colaboradores, donde se promuevan la diversidad y la inclusión como factores determinantes para la buena convivencia y contribución a la sostenibilidad de la organización.
- Definimos el **Manual para el fortalecimiento de nuestra cultura de cero tolerancia con el maltrato, el acoso, la amenaza y la discriminación**, con el propósito de establecer mecanismos y procesos prácticos de acceso simple que garanticen el respeto y la inclusión como manifestación de nuestra cultura.
- Fortalecimos los lineamientos institucionales para el reporte de relaciones de tipo sentimental y/o amorosa entre nuestros colaboradores, así como para manifestar el compromiso ético con los procesos de enseñanza-aprendizaje.
- Consolidamos diversas formas de comunicación para socializar con todos nuestros colaboradores la Cultura Ética de la Institución.



196

## Lideramos con el ejemplo

### Proyectos estratégicos

Desde la Dirección de Gestión Humana acompañamos los proyectos estratégicos de la Fundación enfocando nuestra gestión en los siguientes frentes:

- Selección de personal
- Seguridad y salud en el trabajo
- Gestión del cambio
- Comunicaciones internas
- Bienestar de las personas
- Seguridad física

En 2023 apoyamos la apertura del Centro Médico y de Atención Prioritaria FSFB +Cerca Chicó, el traslado de los equipos de Contabilidad, Facturación y Cartera y Acceso a una nueva sede y la puesta en operación del Edificio Ambulatorio.

De esta manera, aseguramos que nuestros equipos cuenten con entornos seguros y saludables que aporten a su cuidado, bienestar y desarrollo.

### Influimos en el cuidado de los trabajadores del Sector Salud

En el 2023 la Fundación Santa Fe de Bogotá, en alianza con el Consejo Colombiano de Seguridad, conforman el primer Comité Técnico Sectorial para el Sector Salud. Este espacio tiene como objetivo promover prácticas de cuidado de los trabajadores del sector y establecer espacios de conversación sobre la gestión de riesgos laborales.

197

### Transferencia de conocimiento

Compartimos conocimiento y prácticas exitosas de gestión humana con la sociedad mediante el desarrollo de eventos con diferentes temáticas:

- Master Class: ¿Cómo hacer de nuestra institución de salud un lugar más seguro?
- Master Class: La sostenibilidad desde la visión de administración de personas.
- Master Class: Una Cultura Organizacional que traspasa fronteras.
- Master Class: Gestionar nuestras emociones: clave para un buen clima organizacional.

• Master Class: ¿Cómo influye la comunicación interna en el orgullo y sentido de pertenencia de una organización?

• Master Class: Hablemos de Burnout.

• Master Class: Desafíos de la seguridad y salud en el trabajo en el sector salud.

• I Simposio Experiencias en gestión del riesgo laboral en enfermería.

• III Simposio de Gestión Humana, Conversaciones efectivas y soluciones simples.

En estos eventos contamos con la participación virtual y presencial de más de **800 personas** y conexiones en diferentes países como Canadá y Venezuela.

## Talento humano en el Hospital Serena del Mar

En un mundo cada vez más competitivo y en constante cambio, el recurso más valioso que tenemos son las personas que forman parte de nuestro equipo de trabajo. En el Hospital Serena del Mar somos conscientes de ello y, por ende, nuestra propuesta de valor se enfoca en garantizar la mejor experiencia de todos nuestros colaboradores, creando un ambiente propicio para que cada uno pueda desarrollar su máximo potencial e impulsar el mejoramiento de su calidad de vida y de sus familias.

Adoptamos un enfoque estratégico en la gestión de nuestro talento humano que nos permite atraer a los mejores profesionales del mercado, aquellos que poseen las habilidades y conocimientos necesarios para llevar a nuestra organización al siguiente nivel, generando oportunidades de crecimiento y desarrollo que incentivan la motivación y el compromiso de nuestro equipo.

En 2023, a tan solo dos años de operación del Hospital, fuimos reconocidos por *Great Place to Work*® como un **Gran Lugar Para Trabajar**, siendo la primera Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS) en Cartagena en recibir este reconocimiento, lo cual ratifica nuestro compromiso de desarrollar personas íntegras de alto desempeño y construir para ellos el mejor lugar para trabajar.

## Nuestro equipo de trabajo

En 2023 consolidamos nuestro talento humano con **1.268 personas**, compuestas por trabajadores vinculados a término indefinido, temporales, ofertas mercantiles y empleados tercerizados para atender funciones de seguridad física, aseo y limpieza, servicio de alimentación, entre otros. De estas, el 68% son mujeres y el 32% hombres.

## Equipo de trabajo - Hospital Serena del Mar

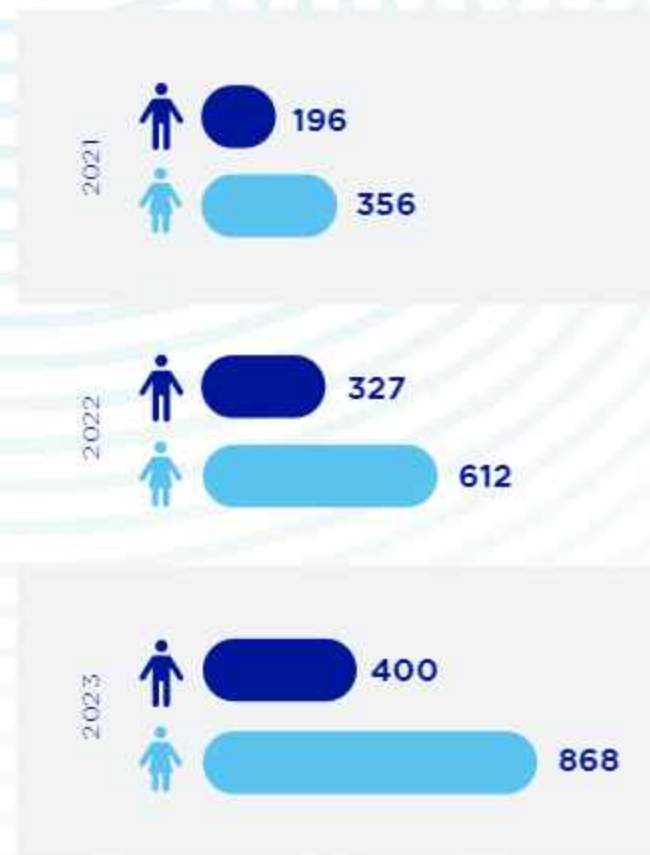


Ilustración 15.

## Total de colaboradores por tipo de contrato y género - HSM

Tipo de contratación	2021		2022		2023	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Cuerpo médico	42	21	68	26	143	114
Contrato directo a término indefinido	86	248	156	453	150	572
Contrato directo a término fijo	0	2	0	3	1	2
Contrato temporal	4	10	11	25	11	40
Contrato de aprendizaje con el SENA	2	10	3	12	6	16
Estudiantes en práctica profesional	0	0	0	0	2	3
Empleados tercerizados	62	65	89	93	87	121

Tabla 18.

**El 69%** de nuestros trabajadores, 224 hombres y 655 mujeres, son colaboradores directos del Hospital Serena del Mar.



### Total de colaboradores directos por tipo de cargo y género - HSM

Tipo de Cargo	2021		2022		2023	
	♂	♀	♂	♀	♂	♀
Administrativo	35	86	56	140	72	163
Asistencial	53	174	103	328	152	492
Apoyo asistencial	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>260</b>	<b>159</b>	<b>468</b>	<b>224</b>	<b>655</b>

Tabla 19.

### Nuevas contrataciones y rotación de empleados

En el año registramos la contratación de 455 nuevas personas que ahora hacen parte de nuestro equipo de trabajo. Este importante crecimiento se generó en parte por la ampliación de la capacidad instalada del Hospital y la apertura de nuevos servicios, constituyendo una oportunidad importante para fomentar la diversidad e inclusión, así como la vinculación de talento humano de diferentes ciudades, con distintas capacidades y habilidades.



### Total de nuevas contrataciones por tipo de cargo, edad y género - HSM

Tipo de Cargo	♂		♀	
	Entre 18 y 30 Años	Entre 31 y 50 Años	Entre 18 y 30 Años	Entre 31 y 50 Años
Administrativo	23	19	54	34
Asistencial	30	48	104	143
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>67</b>	<b>158</b>	<b>177</b>

Tabla 20.

De otro lado, el número de retiros de empleados fue de 162, con una tasa de rotación del 22%.

### Total de retiros de empleados por tipo de cargo, edad y género - HSM

Tipo de Cargo	♂			♀		
	Entre 18 Y 30 Años	Entre 31 Y 50 Años	Mayores De 51	Entre 18 Y 30 Años	Entre 31 Y 50 Años	Mayores De 51
Administrativo	4	5	2	7	22	1
Asistencial	7	20	1	23	70	
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>25</b>	<b>3</b>	<b>30</b>	<b>92</b>	<b>1</b>

Tabla 21.

### Nos une nuestra cultura

En el año definimos una **Política de Reconocimientos** para reconocer e incentivar a aquellos grupos y personas que, a través de sus comportamientos, demuestran adherencia al modelo de cultura organizacional, así como a nuestros principios y valores corporativos.

Dentro de las acciones estratégicas en esta política, destacamos la implementación de la iniciativa "**Embajadores de Cultura**", en la que se obtuvo una cobertura promedio del 76 % de la planta de personal y 129 reconocimientos a colaboradores, destacando por ser reflejo de nuestra cultura.

### Promovemos el desarrollo profesional y la mejora continua

Cuando invertimos en el crecimiento y desarrollo de nuestro talento humano, estamos invirtiendo en el futuro de nuestra organización. Por ende, buscamos potenciar las competencias de nuestros colaboradores facilitando escenarios de crecimiento personal y profesional, alineados con la estrategia corporativa y los pilares estratégicos de gestión humana.



### Estrategia de formación y desarrollo profesional

Durante 2023 facilitamos actividades de formación encaminadas al fortalecimiento de las habilidades técnicas de los colaboradores y a la actualización continua de sus conocimientos. Además, llevamos a cabo programas de desarrollo enfocados en potenciar el crecimiento

Llevamos a cabo **15.972 horas de formación** para nuestros empleados, con un **crecimiento del 171% en comparación con las registradas durante 2022.**



#### Para destacar...

En 2023 iniciamos el proceso para ser un hospital seguro para la atención de pacientes con síntomas asociados a accidente cerebrovascular (ACV), mediante la socialización de la estrategia de la organización Angels y la realización de cursos sobre manejo y protocolo de atención de pacientes con esta patología que ingresan al servicio de urgencias.

En el marco de estas acciones capacitamos a 211 colaboradores entre emergenciólogos, médicos generales, enfermeras y auxiliares de enfermería, así como personal asistencial que tiene relación con la atención de estos pacientes, como rehabilitación integral, laboratorio clínico, imágenes diagnósticas, guardas de seguridad, personal de apoyo y acceso.

#### Otros hechos destacados del año:

- **Talleres de enfermería:** Realizamos los primeros talleres sobre cuidado integral del paciente oncológico hospitalizado, certificando a 92 colaboradores.
- **Programa de Liderazgo Institucional "ALCATRAZ":** Llevamos a cabo el "Desafío Alcatraz", un *outdoor training* para poner en práctica los conocimientos adquiridos durante las sesiones realizadas en 2022 sobre las cinco dimensiones clave para el desarrollo integral del liderazgo; logrando una participación de 38 líderes del hospital.
- **Inglés institucional:** Logramos un avance del 62% en la modalidad de clases grupales con la participación de 9 líderes. Así mismo, 6 líderes se vincularon al programa personalizado quienes recibieron herramientas para fortalecer su conocimiento y manejo del idioma.
- **Enfermería que Trasciende - Liderazgo y Empoderamiento:** Con este programa buscamos potenciar el liderazgo de los profesionales de enfermería, orientándolo a la autogestión, la gestión de equipos y la consecución de resultados. En su desarrollo, durante 2023 contamos con la participación 119 enfermeros.
- **Coaching para líderes:** Al identificar y desarrollar líderes internos, aseguramos una sucesión efectiva y una continuidad en la dirección estratégica. Por este motivo, implementamos esta estrategia con el acompañamiento de un coach profesional que entrenó a cuatro líderes clave de la institución.

#### Evaluación de desempeño

Nuestro sistema de gestión del desempeño nos permite valorar y reconocer la contribución de los colaboradores a los resultados corporativos, estableciendo una conexión entre la estrategia y la cultura organizacional.



Este sistema es un proceso dedicado al establecimiento de acuerdos de desempeño, al seguimiento y medición de avances y al desarrollo de los colaboradores con respecto a los objetivos, el propósito y valores de la organización, logrando así:

- Valorar y reconocer la contribución de los colaboradores.
- Asegurar que cada colaborador conozca y articule su trabajo con los objetivos y el propósito del Hospital Serena del Mar.
- Generar espacios de retroalimentación entre el jefe inmediato y colaborador.
- Identificar a tiempo los elementos que favorecen o dificultan el logro de los objetivos planteados.
- Desarrollar personas íntegras de alto desempeño.

Fases del sistema de gestión del desempeño



Esta herramienta se estructura como una oportunidad para la gestión de los equipos, clave para lograr objetivos y fortalecer su desarrollo personal y profesional. En 2023 logramos una cobertura de 605 colaboradores vinculados en el primer semestre del año, quienes participaron activamente en todas las fases del ciclo.



Garantizamos la mejor experiencia de todos nuestros colaboradores

Nuestros colaboradores son el corazón de la organización; su satisfacción y bienestar tienen un impacto directo en la productividad y compromiso con el Hospital. Por esto, durante 2023 continuamos con el firme propósito de cuidarlos y proporcionarles un entorno de trabajo positivo que fomentara su motivación, a través de las siguientes iniciativas:

Nos cuidamos para cuidar

Estrategia institucional para cuidar a los colaboradores y sus familias y apoyarlos en sus proyectos de vida, con acciones claves orientadas al cuidado de la salud mental, salud física, relaciones sociales, familia y economía.

En 2023

llevamos a cabo **22 actividades** que permitieron a nuestros colaboradores disfrutar de espacios de entretenimiento, educación y promoción de hábitos saludables. Además, ofrecimos **1.620 experiencias de salud y bienestar para las personas.**



Por otro lado, realizamos intervenciones individuales para que cualquier persona que labore dentro del Hospital Serena del Mar pueda acceder a atención personalizada o grupal en las que se brindan herramientas para la gestión de su salud mental.

### Café con la Dirección

Gestionamos espacios de diálogo para construir y fortalecer el relacionamiento de los colaboradores con la Alta Dirección. Estos espacios contribuyen al crecimiento de la institución mediante la participación y la comunicación.

En 2023 realizamos 21 encuentros que contaron con la participación de aproximadamente 129 colaboradores.

### Intervenciones de equipo

Nuestros colaboradores son la principal fuente de información que tenemos para crear un ambiente laboral positivo que promueve el balance personal y profesional. En 2023 llevamos a cabo intervenciones de equipo para escuchar sus expectativas y apoyarnos en la retroalimentación para identificar e implementar iniciativas que fomentan las condiciones necesarias para impulsar su máximo potencial profesional.



### Equilibrio entre la vida familiar y laboral

Llevamos a cabo actividades e iniciativas que permiten integrar a las familias y fortalecer los lazos entre los colaboradores y nuestra organización. Así mismo, facilitamos el sano equilibrio entre vida personal y laboral, a través de diferentes acompañamientos y beneficios, entre los cuales destacamos:

- La entrega de 15 donaciones económicas a la Fundación Serena del Mar en honor a familiares, en primer grado de consanguinidad y primero civil, que fallecieron durante 2023.
- La celebración de la Semana de la Salud y Bienestar y la Fiesta de los Niños en la que participaron 300 colaboradores junto con sus hijos (390 niños y niñas).

Nuestra apuesta es contar con **un equipo de trabajo excepcional que, además de demostrar capacidades y habilidades técnicas, posea características únicas que enriquezcan la cultura de nuestra organización, el trato amable hacia los demás y la pasión por el trabajo.**



## Valoración del clima organizacional

Alineados con nuestro imperativo estratégico de “desarrollar personas íntegras de alto desempeño” en 2023 realizamos por primera vez la valoración de Clima Organizacional en alianza con **Great Place to Work®** Colombia, con el fin de:

- Identificar fortalezas en las diferentes áreas, departamentos y /o servicios.
- Generar a partir de los resultados planes de mejora con impacto en dimensiones física, mental y emocional.
- Promover un ambiente laboral más agradable que favorezca la productividad, la innovación y consecuentemente el cumplimiento de los objetivos de la organización.

En esta primera medición, logramos una importante participación de los colaboradores correspondiente al 95% (703 colaboradores) con un margen de error de solo el 0,2% y un nivel de confiabilidad en los resultados del 95%. En cuanto a los resultados, **alcanzamos un 94 % de apreciación general**, considerando orgullo, credibilidad, respeto, compañerismo y ecuanimidad.

También destacamos que el instrumento de medición **Great Place To Work® Trust Index®** incluye dos afirmaciones para medir la adherencia a nuestro modelo de atención a la persona, en las cuales presentamos niveles de aceptación superiores al 90%:

- “Aquí tenemos una orientación clara por el servicio”, 94% de aceptación.
- “Nuestro trabajo prioriza un enfoque de humanización e interés por la persona”, 90% de aceptación.

Realizaremos esta valoración cada dos años para seguir impulsando estrategias de intervención y mejora continua del clima organizacional en conjunto con nuestros líderes y colaboradores.



208

## Ética, diversidad e inclusión

Contamos con un **Código de Ética** que define las conductas y parámetros para que cada uno de nuestros colaboradores trate de manera justa, profesional, digna y respetuosa a sus compañeros, superiores, colaboradores y colegas, a la vez que propicie un ambiente laboral positivo que se caracterice por el trabajo en equipo, la comunicación abierta y respetuosa, el interés por el desarrollo de cada persona y, ante todo, el compromiso permanente de servicio hacia los distintos usuarios.

En ese mismo sentido, creemos profundamente que la calidad de vida mejora cuando reconocemos, respetamos e incluimos las diferentes formas de ser, sentir y creer de los demás, por eso desde nuestro Modelo de Cultura contemplamos un rasgo fundamental con indicadores conductuales que afirma que, **en el Hospital Serena del Mar, “incluimos la diversidad, trabajamos en equipo y así logramos Más y Mejor”.**

De acuerdo con lo anterior, durante 2023:

- De acuerdo con los datos sociodemográficos recolectados en nuestra primera valoración de clima organizacional, el 3% de las personas se reconoció como parte de la comunidad LGBTI+.
- Realizamos cuatro espacios para conversar sobre el respeto a la diversidad y fortalecer la cero tolerancia con el maltrato, el acoso, la amenaza y la discriminación que contaron con la participación de 384 experiencias.
- Aseguramos la oportuna atención a toda solicitud que presente alguien que considere un trato que vulnera la sana convivencia, a través de nuestro Comité de Convivencia Laboral, elegido en mayo de 2023 y con la participación de ocho colaboradores de diferentes áreas de la institución.

## Somos un entorno seguro y saludable

En el Hospital Serena del Mar contamos con un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) orientado a garantizar un ambiente seguro y saludable para todas las personas. Este sistema ha sido desarrollado en el marco de la normatividad vigente (Decreto 1072 del 2015 y Resolución 0312 de 2019) con un porcentaje de cumplimiento del 99% para 2023, 2,6% por encima de los resultados del año anterior.

El SG-SST tiene un alcance sobre el 100% de los colaboradores directos, personas con contrato temporal, cuerpo médico, personal de servicios tercerizados y personal en formación desde su ingreso al Hospital Serena del Mar y hasta el término de su vinculación.

En su implementación durante 2023 diseñamos diferentes experiencias para contribuir al cuidado integral de la salud de los colaboradores (física, mental y social), la gestión eficaz de los riesgos laborales y la promoción de prácticas seguras y saludables.

209



### Cuidado de la seguridad en el trabajo

Gestionamos los peligros y riesgos derivados de cada una de las actividades de nuestros colaboradores, mediante un estándar operacional basado en la guía técnica **GTC45 "Guía para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en Seguridad y Salud en el Trabajo"**, la cual nos permite reconocer, evaluar, valorar y mitigar los peligros y riesgos en el trabajo.

Con los resultados obtenidos, establecemos medidas de control que garantizan el mejoramiento continuo del sistema para evitar accidentes de trabajo y enfermedades laborales. Además, tenemos sistemas de vigilancia epidemiológica con los que monitoreamos y analizamos la incidencia de enfermedades y lesiones en el trabajo.

210

#### Resultados de accidentalidad 2023:

- 30 accidentes de trabajo registrados.
- El 56,6% asociados a riesgos biológicos, y el 33,3% de origen locativo.
- La tasa de frecuencia de accidentalidad en 2023 fue de 3,7, menor que la registrada en 2022 de 4,7.
- El 100% de los trabajadores accidentados se encuentran recuperados sin generar ausentismos.
- Con respecto a la accidentalidad laboral del Sector Salud en Colombia nos encontramos 3,7% por debajo del promedio nacional.



Desde la apertura del hospital y hasta la fecha hemos diagnosticado **CERO** enfermedades de origen laboral.

### Gestión de los principales riesgos y peligros de accidentalidad en el trabajo:

#### Tipo de riesgo



Riesgo biológico



Riesgo locativo

#### Mecanismos de gestión

Contamos con un manual de bioseguridad que establece los lineamientos para la gestión del riesgo biológico y la realización de las siguientes actividades:

- En los requisitos de los exámenes médicos de ingreso realizamos titulaciones para hepatitis B, varicela y tuberculina, para inmunizar al nuevo colaborador si tiene titulaciones alteradas.
- Socializamos a todo el personal los principales riesgos y peligros, incluido el riesgo biológico y las medidas de prevención con las que contamos.
- Llevamos a cabo espacios de socialización y entrenamiento periódicos del manual de bioseguridad
- Hacemos entrega de monogafas y elementos de protección individual al 100% del personal asistencial.
- Realizamos campañas de inmunización contra la influenza, hepatitis B y varicela.
- Desarrollamos inspecciones de bioseguridad.
- Adquirimos equipos libres de agujas.

211

De forma periódica realizamos inspecciones locativas en las distintas áreas y servicios del hospital para asegurar la seguridad de pacientes, colaboradores y visitantes.

Teniendo en cuenta los hallazgos establecemos un plan de mejora para a las áreas afectadas y dar gestión de los riesgos. Adicionalmente, en los servicios donde se han presentado accidentes locativos generamos espacios de formación.



### Riesgo psicosocial

Aplicamos la batería de factores psicosociales establecidas por el Ministerio del Trabajo en las Resoluciones 2646 de 2008 y 2404 de 2019, con el fin de identificar las percepciones de los colaboradores en torno a las condiciones y demandas de sus tareas, del entorno organizacional y las relaciones sociales existentes en el trabajo, el reconocimiento y la recompensa.

Según los resultados de 2022 estamos en un nivel de riesgo medio, por lo que en 2023 desarrollamos acciones preventivas con alcance a 417 personas.



### Riesgo osteomuscular

Contamos con un sistema de vigilancia epidemiológica en prevención de lesiones osteomusculares, orientado a la prevención de lesiones y gestión del riesgo. En 2023:

- **Movilización segura y sostenible de pacientes e higiene postural:** Realizamos jornadas de transferencia de conocimiento sobre temas relacionados con la adecuada adopción de posturas, manipulación de cargas, práctica segura en traslado de pacientes y forma correcta de trabajar con pantallas de visualización.
- **Gimnasia laboral:** Ejecutamos el programa de pausas saludables, contando con la participación de personal administrativo y asistencial.
- **Reintegro laboral:** Hicimos seguimiento a los colaboradores con síntomas biomecánicos, teniendo en cuenta recomendaciones de su médico tratante.



### Formación en seguridad y salud en el trabajo

En 2023 generamos **1.693 experiencias de formación y transferencia de conocimientos**, con un incremento del 15,4% con relación a 2022, en las siguientes líneas de desarrollo:

- **Inducción:** Socializamos a los nuevos colaboradores las políticas, manuales y estándares relacionados con SST, a la vez que compartimos los canales para el reporte de incidentes, condiciones y actos inseguros, accidentes de trabajo y cualquier necesidad u oportunidad de mejora del SG-SST.
- **Educación continuada:** Espacios de transferencia de conocimiento periódicos para abordar temas en relación con los diferentes peligros y riesgos, uso de elementos de protección personal, informar a los colaboradores sobre los posibles riesgos en su entorno laboral y proporcionarles las medidas preventivas necesarias para evitar accidentes o lesiones.
- **Formación específica del puesto de trabajo:** De acuerdo con los peligros y riesgos identificados en la Matriz IPVR, realizamos entrenamientos para evitar enfermedades o accidentes laborales, como el manejo de sustancias químicas, exposición a radiaciones ionizantes, etc.

### Lideramos con el ejemplo

En 2023 realizamos por primera vez un evento de educación continua para compartir conocimientos en torno a la gestión de la cultura organizacional, los retos que esto implica y buenas prácticas para garantizar una adecuada integración cultural.

El evento denominado “**Una cultura organizacional que traspasa fronteras: experiencia Fundación Santa Fe de Bogotá y Hospital Serena del Mar**” contó con la participación en línea de 117 profesionales de diferentes países como Colombia, México, Estados Unidos y Paraguay.

De otro lado, en conjunto con la Fundación Serena del Mar, lanzamos el proyecto “**Plan Semilla**”, un espacio generado para favorecer la formación en salud de habitantes de las comunidades aledañas al Hospital, a través de la participación en módulos educativos brindados directamente por nuestros profesionales y tutorías individuales que les permitan favorecer conceptos técnicos y habilidades blandas.

Este programa nace con el objetivo de patrocinar a estudiantes en la carrera técnica en Auxiliar de Enfermería y con características compatibles a nuestra cultura organizacional, mediante oferta cerrada con el SENA. **En 2023 iniciamos la primera cohorte con 25 estudiantes que iniciaron su proceso de formación en el último trimestre.**

Por otra parte, resaltamos nuestra iniciativa de **acompañamiento en el proceso de Orientación Vocacional de estudiantes de grado 11º de la Institución Educativa de Tierra Baja**, otra de las zonas de influencia del Hospital en Cartagena, mediante la cual brindamos información relevante sobre las distintas profesiones que ejercen nuestros colaboradores en las áreas asistenciales, favoreciendo el conocimiento sobre los campos de acción en el sector salud y su relevancia en la sociedad.



Hospital Serena del Mar operado por la Fundación Santa Fe de Bogotá.

Hospital Serena del Mar operado por la Fundación Santa Fe de Bogotá.



214



### Gestión de comunicaciones internas

Aseguramos una comunicación abierta con nuestros colaboradores y entre los equipos de trabajo, y valoramos cada una de sus opiniones para mejorar continuamente en la prestación de nuestros servicios y la experiencia de cada uno de ellos en la institución.

Por lo anterior, hemos dispuesto diferentes estrategias que se ejecutan de manera interdisciplinar con diversas áreas, con el propósito de incentivar una comunicación empática y efectiva que contribuya a la consecución de la estrategia y el desarrollo institucional.

### Descripción y resultados 2023

### Estrategia / canales

- **Papel tapiz:** protectores de pantalla de los computadores institucionales para socializar información de interés para los colaboradores, tales como fechas especiales, eventos y campañas de comunicación. Cobertura del 100% de los ordenadores del hospital.
- **Correo electrónico interno:** herramienta de comunicación asincrónica para la comunicación entre colaboradores y para el envío de campañas y comunicaciones importantes de la institución.
- **Connect:** en octubre de 2023 realizamos el lanzamiento de esta aplicación de comunicaciones internas que mantiene la comunicación con todos los colaboradores, de una manera más cercana, interactiva y medible; a través de contenidos informativos y recursos relevantes que impulsan el direccionamiento estratégico a todas las áreas. A cierre de año, se contaban con 971 licencias activas y 92 publicaciones realizadas.

### Canales Internos Digitales



215

### Comunicaciones internas Hospital Serena del Mar:

### Estrategia / canales

### Descripción y resultados 2023

### Inducción de Comunicaciones Institucionales



Mediante la cual divulgamos los lineamientos institucionales que contribuyen al fortalecimiento de la cultura de la comunicación en el Hospital y consolidan la identidad corporativa.

Se desarrolla de manera mensual comunicando acerca del proceso, canales y políticas de marca y reputación para garantizar una comunicación efectiva y adecuada.

473 colaboradores impactados en 2023.

**Comité Conectados con el HSM:** espacio híbrido de comunicación interna diseñado para promover la comunicación abierta y transparente con los colaboradores del Hospital Serena del Mar, incentivando la integración y conocimiento sobre la actualidad de la institución. Participación promedio de 115 colaboradores por sesión (un evento mensual).

### Presenciales y/o híbridos





## INNOVAMOS EN EL CUIDADO DE LA VIDA Y EL AMBIENTE

216

El cuidado de la salud de la mano del cuidado del ambiente,  
PAG. 218

Innovación para el cuidado de la vida,  
PAG. 238

Transformación digital,  
PAG. 244

217

## El cuidado de la salud de la mano del cuidado del ambiente

Un medio ambiente saludable es un requisito indispensable de la buena salud de todas las formas de vida, incluidos los diferentes ecosistemas existentes en el planeta y los servicios que dependen de ellos. Ya desde 2012, la Organización Mundial de la Salud puso de manifiesto que la reducción de la contaminación del aire, el agua y las sustancias químicas puede evitar hasta una cuarta parte de la carga mundial de morbilidad. Según la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible (Rfo+20), esta situación representa una gran oportunidad para que el mundo reconozca y aproveche los vínculos inextricables que existen entre la salud humana y el desarrollo sostenible.

Los efectos del cambio climático, la contaminación, la alteración de los servicios ecosistémicos naturales, entre otros, tienen un impacto directo y cada vez más evidente en la salud de las comunidades y en la prestación de servicios médicos. En este sentido, los hospitales y organizaciones de atención médica tenemos una responsabilidad y compromiso colectivo de brindar atención segura y de calidad, que proteja y mejore el potencial de salud de personas y comunidades, asegurando el menor daño posible al medio ambiente y los recursos naturales.

En la Fundación Santa Fe de Bogotá ratificamos este compromiso y lideramos en el sector, con objetivos orientados a mejorar la cultura organizacional y reducir los impactos de nuestras acciones sobre el medio ambiente. Así mismo, trabajamos de la mano con otros actores globales para que este compromiso se convierta en parte integral de todos los aspectos de la prestación de servicios de salud.

### Referentes de nuestro sistema de gestión ambiental:



### Certificaciones ambientales obtenidas y en proceso gestionadas en los nuevos proyectos:



### Nuestro compromiso con el medio ambiente

La gestión ambiental de la Fundación Santa Fe de Bogotá tiene como propósito fundamental proteger el medio ambiente, respondiendo a las condiciones ambientales cambiantes en equilibrio con el cuidado de nuestros pacientes, familias, colaboradores, visitantes, aliados estratégicos y todas las partes interesadas.

Para ello, trabajamos de manera estructurada en los siguientes componentes:

- La mitigación de impactos ambientales potenciales y de los efectos adversos de las condiciones ambientales de nuestra institución.
- El cumplimiento de los requisitos legales de la legislación nacional y otros requisitos voluntarios y/o reglamentarios.
- La evaluación sistémica de nuestros procesos para mejorar el desempeño ambiental con la perspectiva del ciclo de vida.
- El logro de beneficios financieros y operacionales mediante estrategias de economía circular, entre otras.



### Certificación ISO 14001

Desde 2022 iniciamos el proceso de acercamiento e implementación de la NTC ISO 14001: 2015, con la vinculación de 30 líderes de diferentes áreas de la institución quienes recibieron formación como auditores internos en los sistemas integrados de gestión HSEQ. De esta manera buscamos fortalecer los procesos asociados a la implementación de esta norma y apalancar los mecanismos de mejora continua de cara a la certificación de nuestro sistema de gestión ambiental.

En 2023, avanzamos con el entendimiento y consolidación del sistema, contando con el liderazgo activo de la alta dirección, lo que nos permitió cumplir con éxito las tareas trazadas y el cronograma definido para la visita de certificación por parte del ICONTEC, la cual fue llevada a cabo en el mes de noviembre.



### Características de nuestro sistema de gestión ambiental:

- **Abarca todas las actividades de la prestación de servicios de salud**, incluyendo todas las áreas estratégicas y la operación de las 9 sedes de la Fundación.
- Se soporta en una **Política Ambiental actualizada**, la cual incluye objetivos y criterios relevantes para la protección del medio ambiente como el cumplimiento de requisitos legales y la integración de la cadena de abastecimientos, entre otros.
- Integra de manera activa a **todas las áreas de la Fundación junto con el liderazgo de la alta dirección**, para el cumplimiento de los compromisos establecidos y la mejora continua.
- Se alinea con las **expectativas globales de sostenibilidad y responsabilidad frente a los impactos ambientales**, así como con las de nuestros pacientes, comunidades y demás grupos de interés.

### Política Ambiental

Nuestro compromiso con el medio ambiente se materializa en los siguientes objetivos:



**Prevenir la contaminación**



**Proteger la biodiversidad y los ecosistemas** asociados al cuidado de la salud y la prestación de servicios de salud



**Fomentar el desarrollo sostenible** mediante acciones individuales y colectivas que impacten positivamente en el desempeño ambiental



**Promover el ahorro y uso eficiente** de los recursos no renovables



**Cumplir los requisitos legales** y otros requisitos aplicables a la Gestión Ambiental de la FSFB



**Generar un ambiente hospitalario** seguro, confortable, saludable y respetuoso con el entorno, en la prestación de servicios de salud



## Plan estratégico de gestión ambiental

Es el mecanismo mediante el cual materializamos y hacemos operativos los compromisos adoptados en la Política Ambiental, a la vez que integramos nuestras acciones con el aporte a los Objetivos de Desarrollo Sostenible priorizados, mediante la ejecución y seguimiento de iniciativas concretas.

### Plan Estratégico de Gestión

#### Ambiental

**Objetivo:** Mejorar la huella ambiental de la fundación Santa Fé de Bogotá, mediante la prevención, mitigación y control de los impactos ambientales negativos que se puedan generar en la prestación de servicios de salud.

222



Innovamos en el cuidado de la vida y el ambiente

## Gestión integral de residuos

En el año generamos en el Hospital Universitario Fundación Santa Fe de Bogotá y sus sedes un total de 1.065,9 toneladas de residuos, de los cuales el 49% corresponden a residuos peligrosos y el 51% a residuos no peligrosos.

### Gestión integral de residuos – FSFB

#### Residuos no peligrosos

Tipo de Residuos	Residuos	Tratamiento	2022	2023
No aprovechables	Servilleta, toallas de papel, envolturas	Relleno sanitario	200.320,1	199.492
Orgánicos	Restos de alimentos	Compostaje y uso como abono	141.702,3	190.352
Aprovechables	Papel, cartón, plegadiza (cajas de medicamentos rasgadas o cajas de guantes), vidrio, PET, Plástico, otros.	Reincorporación en cadenas productivas	132.734,8	150.272,7
<b>Total de residuos no peligrosos</b>			<b>474.757,2</b>	<b>540.117,8</b>

223

Tabla 22



**Residuos peligrosos**

Tipo de Residuos	Residuos	Tratamiento	2022	2023
<b>Biosanitarios</b>	Tapabocas, gasas, guantes, jeringas sin aguja, gorros, polainas, otros	Autoclave y relleno sanitario	370.564	382.793,8
<b>Anatomopatológicos</b>	Partes y tejidos, tubos con muestras, biopsias, otros	Incineración y celdas de seguridad	62.760,4	63.615,4
<b>Cortopunzantes</b>	Agujas, hojas de bisturí, lancetas	Incineración y celdas de seguridad	8.933,6	10.015,8
<b>Fármacos</b>	Medicamentos parcialmente consumidos, vencidos, frascos de medicamentos.	Incineración y celdas de seguridad	39.331	45.956,8
<b>Reactivos</b>	Formol, xilol y colorantes.	Incineración y celdas de seguridad	29.280,1	23.397,9
<b>Otros</b>	Aparatos electrónicos y eléctricos	Aprovechados	3.715	4.050
<b>Total de residuos peligrosos</b>			<b>514.584,10</b>	<b>529.829,7</b>

224

Para la gestión integral de los residuos llevamos a cabo las siguientes estrategias:

- Disponemos de canecas debidamente señaladas para la separación y clasificación de los residuos en todas las áreas de nuestras instalaciones.
- Entre estos, contamos con galones y tanques de recolección exclusivos para el almacenamiento de residuos químicos.

- Llevamos a cabo actividades de capacitación a los colaboradores para garantizar el entendimiento de los residuos y sus impactos, así como su adecuada segregación.
- Adelantamos procesos de verificación de los residuos para validar su peligrosidad y para identificar aquellos insumos descartables que se puedan esterilizar y reutilizar.

- Los residuos con riesgo biológico, como partes y tejidos, son congelados para evitar su derrame y los impactos asociados a contaminación.
- Los residuos orgánicos son sometidos a procesos de compostaje para luego ser usados como abono en nuestros jardines.
- Llevamos a cabo auditorías y visitas en ciclos permanentes a las plantas de tratamiento de residuos, con el fin de asegurar la correcta disposición final según el tipo de residuo.

**Eficiencia en el consumo de agua**

El agua es un recurso esencial que nos permite garantizar la atención segura de nuestros pacientes, así como soportar la prevención de infecciones. Su uso está relacionado con todos los procesos de atención en salud, y de manera particular en actividades puntuales como el lavado de manos, la limpieza y desinfección de instalaciones sanitarias, la preparación de alimentos, el aseo de los pacientes y en algunos procesos industriales como la generación de vapor por medio de calderas.

Para garantizar la calidad del agua suministrada por estos tanques, llevamos a cabo controles de limpieza y lavado periódicos, basados en protocolos de desinfección que permiten la eliminación de microorganismos que puedan estar presentes en este medio de almacenamiento. Además, solicitamos y efectuamos servicios para la caracterización del agua potable en cada uno de los tanques, en los cuales se valida a través de muestreos y pruebas de laboratorio, el cumplimiento de los parámetros de calidad del agua potable establecidos en la Resolución 2115 de 2007 del Ministerio de Protección Social y Ambiente.

Para 2023, registramos 88.309 m<sup>3</sup> de agua consumida en el Hospital Universitario y demás sedes de la Fundación, lo cual representa un aumento del 0,17% frente al consumo de 2022.

225

Para satisfacer la demanda de este recurso contamos con 20 tanques de abastecimiento de agua potable, disponibles en toda la infraestructura hospitalaria y las diferentes sedes de la Fundación.



## Consumo de agua (m³) - FSFB



Ilustración 16.

### Medidas para la optimización

#### del consumo de agua:

- Contamos con un sistema de **aprovechamiento de agua lluvia** proveniente de las terrazas, el cual garantiza la gestión eficiente de este tipo de agua para evitar inundaciones en las inmediaciones de la infraestructura. Esta agua es reciclada principalmente para uso sanitario y el riego de jardines, logrando ahorros cercanos al 25% en el uso de agua potable.
- Hemos instalado **dispositivos ahorradores de agua** en las diferentes áreas de uso común de las sedes, con las cuales se minimiza el consumo del recurso para el lavado de manos, aseo y limpieza.
- Hemos ubicado **contadores de agua en zonas estratégicas** de nuestra infraestructura, mediante los cuales medimos y controlamos el consumo de agua de manera permanente.

### Vertimiento de agua residual:

Contamos con tres plantas para el tratamiento de agua residual, con un sistema automático, autónomo y totalmente efectivo, el cual cuenta con un Controlador Lógico Programable (PLC), que nos muestra en tiempo real distintos datos relevantes como la cantidad de agua tratada, la presión de los equipos, posibles filtraciones, entre otros.



El funcionamiento de estas plantas nos permite garantizar el correcto cumplimiento de los parámetros físicos y químicos de calidad de las aguas vertidas establecidos en el Decreto 1076 de 2015 de la Secretaría Distrital de Ambiente.

## Eficiencia energética

En 2023 el consumo de energía eléctrica del Hospital Universitario y demás sedes de la Fundación fue de 38.355,65 GJ, lo cual representa un aumento del 2,89% frente al año anterior. Un aumento menor en proporción a los m2 construidos de nuevas obras y remodelaciones además del uso del agua en el desarrollo de estas.



## Consumo de energía eléctrica (GJ) - FSFB



Ilustración 17.

Para lograr la eficiencia energética avanzamos en las siguientes iniciativas:

- **Modernización de subestaciones eléctricas:** Finalizamos la modernización de las dos subestaciones principales que suplen la demanda energética de nuestras operaciones, garantizando la más alta confiabilidad del sistema eléctrico con instalaciones y componentes de última tecnología, así como mayor eficiencia energética, control de pérdidas y seguridad optimizada.
- **Cargadores para carros eléctricos:** Realizamos la instalación de cuatro cargadores para carros eléctricos en el parqueadero de la Fundación, con el objetivo de promover el uso de las energías limpias y aportar a la movilidad sostenible. De esta manera, somos el primer hospital en instalar esta tecnología al servicio de pacientes, visitantes y colaboradores.
- **Sistema termo solar Edificio ICCAL:** Instalamos un sistema fotovoltaico en el edificio ICCAL, cuya operación soportará el calentamiento del agua usado en los diferentes servicios de aseo y limpieza ofrecidos a nuestros pacientes.



228

## Huella de carbono

En el año participamos en el proyecto “**Estimación de la huella de carbono del sector salud en Colombia**” liderado por el Ministerio de Salud y Protección Social y la organización no gubernamental Salud sin Daño, cuyo objetivo fue el de estimar la huella de carbono del sistema de salud colombiano con datos del año 2021.

Este proyecto se enmarca en los compromisos que adquirió Colombia al sumarse al Programa de salud de la COP26 de Glasgow, y en él participaron 26 instituciones de salud como la Fundación Cardio Infantil, la Clínica Shaio, los Centros Médicos de Cafam, Méderi, entre otros de la ciudad de Bogotá y alrededores.

Para esto se realizaron dos jornadas de huellatones, en las cuales se realizó el cálculo simultáneo

de la huella de carbono mediante el registro y reporte de las actividades que pueden ser generadoras de gases de efecto invernadero, utilizando la herramienta de monitoreo del impacto climático desarrollada por la organización Salud sin Daño.

Los resultados del Proyecto fueron socializados el pasado 22 de noviembre en las instalaciones del Ministerio de Salud y Protección Social, en donde se destacó que esta medición es inédita en el mundo por el alcance de datos de 261 instituciones prestadoras de salud.

Adicionalmente, de manera voluntaria realizamos este mismo ejercicio para el cálculo de la huella de carbono del año 2022, con el propósito de contar con una línea base para el desarrollo de acciones de mitigación y compensación de emisiones.

## Huella de carbono Fundación Santa Fe de Bogotá

Alcance	Fuente de Emisión	2021*	2022*
<b>Alcance 1</b> (emisiones directas)	Combustión estacionaria	804,63	624,58
	Combustión móvil	4,77	NE
	Emisiones fugitivas (refrigerantes, extintores de incendios, gases medicinales y anestésicos)	277.457,8	186.142,48
	<b>Total Alcance 1</b>	<b>278.267,2</b>	<b>186.767,07</b>
<b>Alcance 2</b> (emisiones indirectas por el consumo de electricidad)	Compra de energía eléctrica	1.242,63	1.286,2
	<b>Total Alcance 2</b>	<b>1.242,63</b>	<b>1.286,2</b>
<b>Alcance 3</b> (otras emisiones indirectas)	Viajes de trabajo	30,91	304,23
	Traslados del personal	1.326,51	1.326,51
	Inhaladores	443,21	625,79
	Pérdidas por distribución y transmisión de electricidad	132,7	137,35
	Residuos	855,32	1.259,18
	Cadena de suministros	245.411,43	36.315,61
	<b>Total Alcance 3</b>	<b>248.200,07</b>	<b>39.968,67</b>

Tabla 23.


\* Datos estimados, expresados en Toneladas de CO<sub>2</sub>-equivalente.

229

**Análisis de resultados:**

- El mayor impacto en emisiones de nuestras actividades corresponde al Alcance 1, en donde el uso de gases medicinales y anestésicos aporta la mayor parte de la huella de carbono.
- En las emisiones de Alcance 3, las actividades de la cadena de suministro generan el mayor aporte al cálculo, siendo los productos farmacéuticos los que mayor impacto generan.
- En términos de eficiencia en la generación de emisiones presentamos el cálculo desagregado por empleados, pacientes atendidos y camas ocupadas:

**Indicadores de eficiencia en la generación de GEI:**

	2021	2022
<b>Ton CO2-e / empleado</b>	221,07	90,99
<b>Ton CO2-e / paciente</b>	0,283	0,09
<b>Ton CO2-e / cama ocupada</b>	1.426,24	662,85

**Otras actividades para la gestión de impactos ambientales**

Adicional a la gestión de los impactos en residuos, agua, energía y emisiones, en el año llevamos a cabo las siguientes actividades en el marco de nuestro plan estratégico y sistema de gestión ambiental:

- Medición y seguimiento a las mediciones atmosféricas y la calidad de aire de nuestras calderas con informes en cumplimiento.
- Desarrollo y radicación del Plan de Podas, mismo que ya fue aprobado y será parte de los cronogramas de ejecución del equipo de gestión ambiental.
- Cumplimiento con el cronograma de control de plagas y activación de actividades especiales cuando hay algún evento relacionado.
- Se llevó a cabo el COAS (circuito orientado a acciones seguras) un evento de 2 días con alcance a todos los colaboradores de la FSFB para socializar aspectos relevantes con ambiente físico y este año con un enfoque en Gestión Ambiental con su política y objetivos, así como proyectos desarrollados.
- Actividades de toma de conciencia y participación en eventos de carácter ambiental.
- Seguimiento estricto a las comunicaciones radicadas por los diferentes entes de control relacionadas con la gestión ambiental asegurando la respuesta oportuna y su trazabilidad.
- Todos los proyectos de crecimiento estratégico Edificio Ambulatorio, Edificio Jardín y proyecto Tatamá - Fundación Santa Fe fueron diseñados y están siendo construidos con certificación sostenible EDGE.
- El Edificio Expansión tiene certificación LEED

**Gestión ambiental Hospital Serena del Mar**

Trabajamos cada día para ser un hospital responsable con el medio ambiente y gestionar de manera eficiente los recursos. Para ello, hemos definido una Política Ambiental orientada a la prevención de los impactos ambientales negativos relacionados con la prestación de servicios de salud, asegurando el cumplimiento de los parámetros en los límites permisibles y de la legislación vigente.

De esta forma, la gestión ambiental del Hospital Serena del Mar se enfoca en la vigilancia en la calidad de agua, la gestión integral de residuos, el control de enfermedades transmitidas por vectores y la educación ambiental.



**Calidad del agua**

El recurso hídrico que consumimos es abastecido por la red de acueducto municipal, operada por la Empresa de Servicios Públicos Mixta ACUACAR.

El consumo de agua es de tipo doméstico, utilizada principalmente para procesos de limpieza y desinfección, lavado de manos, aseo personal de pacientes y/o acompañantes, en el sistema de riego de jardines, para el consumo humano y procesamiento de alimentos (lavado, cocción, lavado de platos y utensilios), así como en procesos de esterilización de instrumental médico.

Para optimizar el consumo y asegurar la eficiencia, hemos implementado diversas estrategias entre las cuales destacamos:

- Instalación de lavamanos, duchas y sanitarios con filtros ahorradores de agua.
- Optimización del riego en jardines del Hospital.
- Programas educativos para empleados y colaboradores sobre el uso responsable del agua y la energía.
- Monitoreo diario del consumo a través del medidor de la empresa de servicio público e inspección en las áreas sanitarias, administrativas y externas del Hospital para revisar la infraestructura, controlando posibles daños y fugas.

## En 2023

registramos un consumo de 37.853 m<sup>3</sup> de agua, cuyos mayores picos se presentaron en los meses de marzo y septiembre, atendiendo a las características de los servicios prestados durante estos meses.



De otro lado, los vertimientos de agua residual, también de tipo doméstico, son realizados en la planta de tratamiento que opera CNC, empresa de alcantarillado de Serena del Mar. Además, contamos con un tanque especial para recibir el agua residual generada desde el Laboratorio Clínico y de Patología, un tanque de decaimiento para el agua residual del servicio de Medicina Nuclear y con tres trampas de grasa.

232 Previo a su vertimiento vigilamos los parámetros físicos, químicos y biológicos de calidad de las aguas residuales para prevenir impactos relacionados con la contaminación del recurso.

### Eficiencia energética

Entre los impactos ambientales más relevantes del Hospital Serena del Mar se encuentra el consumo de energía, debido a las características climáticas de la región donde nos ubicamos. El 70% de la energía es consumida por los equipos del sistema de climatización y ventilación – HVAC y el 30% restante está distribuido entre los demás sistemas de apoyo como elevadores, iluminación, equipos biomédicos, entre otros.

En consecuencia, una de las iniciativas implementadas para la eficiencia energética es la reducción de los horarios de encendido de los equipos que permanecían 24 horas en funcionamiento y en las luces de la edificación, así como la estandarización de luminarias que generen mejor impacto en el consumo energético.

Además, contamos actualmente con dos plantas de 1.500 KW de potencia cada una a base de ACPM, las cuales brindan soporte para la generación de energía. Para su control, realizamos diariamente toma de datos desde el panel de control de combustible, así como un arranque programado semanal para comprobar el comportamiento de los equipos.

## Para 2023

el consumo energético del Hospital Serena del Mar ascendió a 41.921,28 GJ, 32% más que el año anterior, debido a el mayor volumen de servicios prestados.



### Consumo energético Hospital Serena del Mar (GJ)



Ilustración 18.

Para el 2024 proyectamos el inicio de utilización de energías renovables, implementando paneles solares en las cubiertas de las diferentes torres del Hospital, lo que impactará en una reducción aproximada del 10% del consumo total.

### Gestión de residuos

Otro de los impactos ambientales negativos más relevantes del Hospital Serena del Mar es la generación de residuos provenientes de la prestación del servicio, los cuales son clasificados en no aprovechables, aprovechables, orgánicos y peligrosos (riesgo biológico y químico).

Estos residuos generan impactos ambientales relacionados con la contaminación del suelo, aire y agua, así como los asociados a su transporte, tratamiento y disposición final, lo cual se traduce en huella de carbono.

Por lo anterior, realizamos la segregación en la fuente a través de contenedores de 10, 20 y 45 litros identificados por colores según los residuos que se generen en las distintas áreas, y luego son gestionados en alianza con un gestor externo que opera dentro de nuestras instalaciones. Con ellos realizamos seguimiento diario y auditorías anuales para verificar el cumplimiento de nuestra Política Ambiental.



#### Características de gestión y tratamiento de residuos sólidos:

Tipo de residuos	Método de almacenamiento y manipulación	Método de reciclaje, reutilización o eliminación
<b>Aprovechable</b>		Reincorporación cadena productiva
<b>No aprovechable</b>	Almacenamiento temporal y selección y clasificación manual de residuos	Eliminación en relleno sanitario
<b>Residuos orgánicos</b>		Proceso de compostaje o eliminación en vertedero.
<b>Residuos peligrosos (anatomopatológico, biosanitario, citotóxico, químicos)</b>	Separación en origen y retirada con gestor autorizado	Disposición en celda de seguridad y/o incineración.

### En 2023

generamos 262.204 kg de residuos sólidos, 92% más que el año anterior, de los cuales el 44% fueron peligrosos y el 56% no peligrosos. En términos de eficiencia encontramos que en promedio se generaron 6,34 kg por cama por día.



#### Residuos generados Hospital Serena del Mar (kg)



Tabla 19.

Hemos implementado las siguientes estrategias de aprovechamiento, circularidad y/o de reducción de residuos:

- Proceso de compostaje con residuos orgánicos no contaminados.
- Reutilización de algunos insumos.
- Implementación plan piloto basura cero con la inclusión de algunos elementos que anterior-

mente no se aprovechaban en la ciudad de Cartagena como el vidrio, tetrapack, plástico de mecató y vasos de papel.

- Reemplazo de ropa desechable por ropa de tela.
- Actualmente estamos incursionando en el reemplazo de bolsas plásticas hechas con nuestro propio material reciclado.

### Huella de carbono

Participamos en el primer estudio de medición de la huella de carbono del sector salud, a partir del cual se emitirán recomendaciones concretas para el desarrollo del componente de mitigación del Plan Integral de Gestión del Cambio Climático Sectorial (PIGCCS) del sector, usando la herramienta de Monitoreo del impacto climático desarrollado por Salud sin Daño. Dicha herramienta fue basada en la metodología del Estándar Corporativo de Contabilidad y Reporte del Protocolo de GEI (GHGP).

Considerando los sistemas de registro de información con los que actualmente cuentan las IPS en Colombia y la disponibilidad de datos que era viable esperar, las instituciones convocantes determinaron los siguientes alcances y fuentes de información para la estimación de la huella:



De esta manera, estimamos una huella de carbono de 2.138,1 ton CO<sub>2</sub>-e para el año base 2021, distribuida por alcance de la siguiente manera:

### Huella de carbono Hospital Serena del Mar 2021

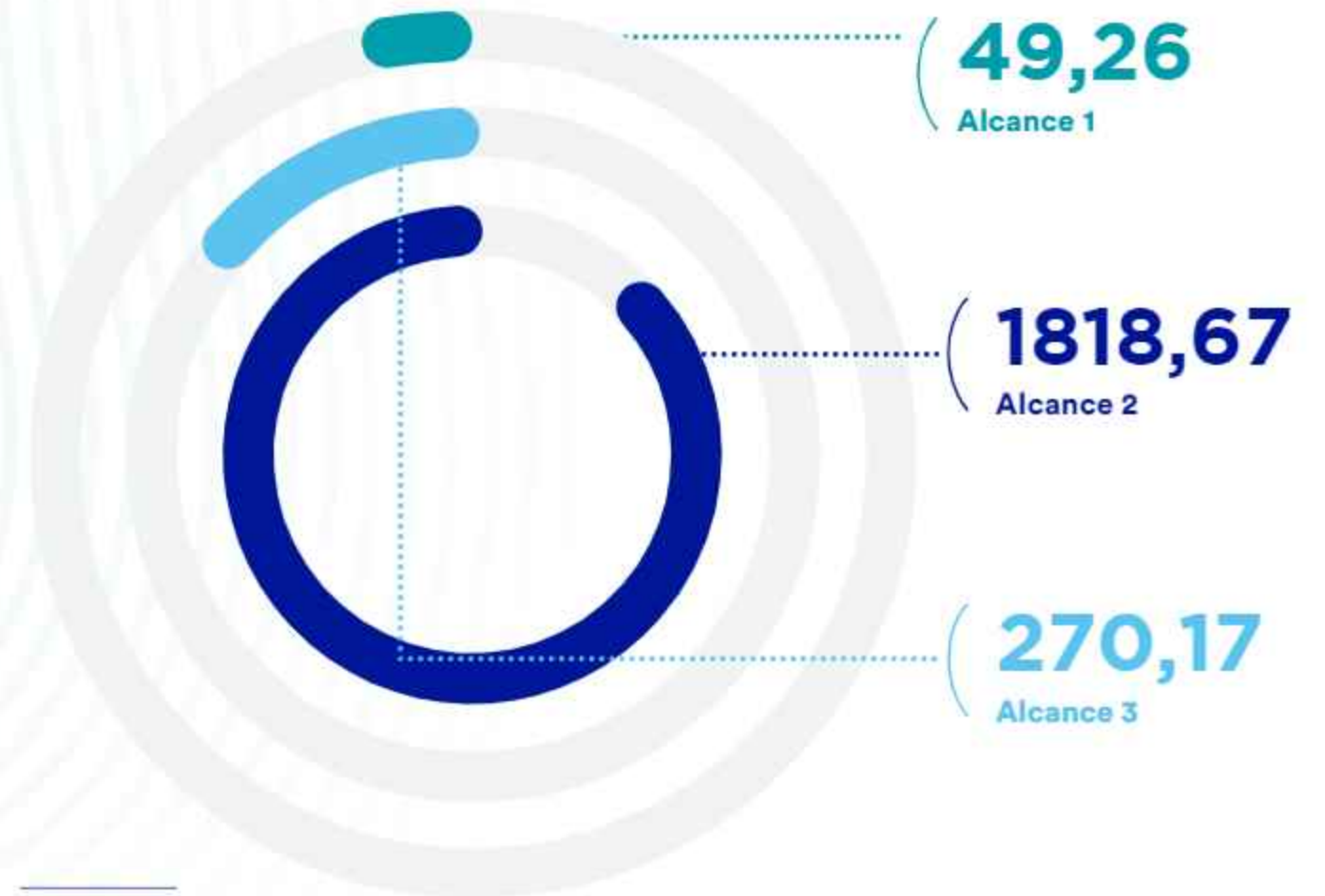


Ilustración 20:

### Educación ambiental

El objetivo principal de llevar la inducción en gestión ambiental a los colaboradores es brindar herramientas para minimizar los impactos negativos asociados a la prestación del servicio en salud desde cada uno de sus roles, logrando impactar en 2023 a 607 colaboradores, 27% más que en 2022.

En dichos espacios hacemos énfasis en las siguientes temáticas:

- **Socialización política ambiental institucional:** Identificación y evaluación de aspectos ambientales, legislación ambiental y sanitaria aplicable al sector salud.
- **Gestión Integral de Residuos Sólidos:** Segregación de residuos, movimiento interno, almacenamiento, riesgos ambientales y sanitarios por el inadecuado manejo de los residuos hospitalarios y similares.

## Innovación para el cuidado de la vida

Entendemos la innovación como un habilitador del cambio cultural que hemos venido estructurando en la Fundación Santa Fe de Bogotá, así como un elemento transversal que nos permite movilizar nuestra estrategia y enfoque de valor hacia la transformación del bienestar y salud de las personas con proyectos de alto impacto y resultados.

### Aprender haciendo

Luego de un ciclo de dos años de iteración constante del modelo de gestión de la innovación, y en paralelo con la estabilización de la nueva forma de gestionar la estrategia institucional, en 2023 reunimos los aprendizajes necesarios para puntualizar el valor que aporta la capacidad de innovación en la Fundación Santa Fe de Bogotá, definiendo metas concretas que permitan ejecutar estas apuestas y medir objetivamente el avance de cada iniciativa:



#### Trascender límites físicos

En cinco años incrementar en un 10% nuestra capacidad de atención médica



#### Transformar datos en salud personalizada y predictiva

Soportar decisiones médicas en herramientas tecnológicas construidas a partir del uso de datos



#### El conocimiento como oportunidad de mercado

En cinco años tener 10 proyectos de base tecnológica en salud avanzados, y el 30% usados en pacientes

Poner en marcha proyectos de alto impacto y mantenerlos hasta etapas de desarrollo avanzado implica la conformación de equipos de trabajo que permitan resolver requerimientos técnicos y operativos del hospital, experiencia en procesos de gestión clínica, y por supuesto, aplicar el conocimiento científico que solo puede aportar el cuerpo de profesionales médicos de la institución.

Por esto, mantuvimos el concepto de "célula de innovación" como unidades multidisciplinarias, que responden por resultados concretos que trascienden el diseño y ejecutan, bajo una

dinámica de co-creación, conformamos equipos en los que participaron aproximadamente 25 personas de áreas como: Flujo Hospitalario, Tecnología de la Información, Educación, Salud Poblacional, Enfermería; y servicios como Cardiología, Radiología, Cirugía, Salud Mental, Enfermería, entre otros.

La propuesta de valor desplegada por las líneas estratégicas de innovación tuvo algunos resultados que aportan al cuidado integral de la salud de las personas, familias y comunidades, los cuales vale la pena resaltar.

#### • Trascender límites físicos

Objetivo	Resultados
<b>Agilidad:</b> Cerrar los ciclos de desarrollo de proyectos en tiempos óptimos pero responsables y obteniendo resultados progresivos.	Durante 2023 logramos mantener disponibles 1.678,6 noches y atender 787 pacientes, a través del programa de monitoreo remoto <b>Contigo en casa</b> , enfocado en pacientes post quirúrgicos de baja complejidad.
<b>Abrir nuevos mercados:</b> Identificar las mejores oportunidades de mercado que le permitan a la FSFB desarrollar nuevos proyectos.	En el último trimestre del año pusimos en marcha el piloto de <b>rehabilitación cardíaca a distancia</b> , diseñando un protocolo de atención basado en la evidencia científica disponible, y en parámetros de seguridad para los pacientes. A la fecha realizamos 40 sesiones virtuales, en las cuales participaron 7 pacientes.  Además, iniciamos la etapa de desarrollo de <b>AURORA</b> , plataforma tecnológica que nos permitirá explorar nuevos mercados en organizaciones que deseen proveer servicios de bienestar emocional a sus colaboradores, a través de una solución para el manejo terapéutico y acompañamiento de la salud mental de personas con síntomas de ansiedad y depresión.





• Transformar datos en salud personalizada y predictiva

Objetivo	Resultados
<b>Agilidad:</b> Cerrar los ciclos de desarrollo de proyectos en tiempos óptimos pero responsables y obteniendo resultados progresivos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Construimos un <b>modelo de gestión de riesgo cardiovascular</b> basado en la evidencia científica, usando los datos históricos de 33.000 pacientes categorizados en 5 niveles de riesgo. Además, clasificamos a 18.000 pacientes para determinar el riesgo asociado al desarrollo de diabetes.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Con el fin de derivar nuestros pacientes a programas de prevención y promoción de salud, estructuramos <b>2.541.000 datos</b> asociados a hábitos como tabaquismo, consumo de alcohol y actividad física.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pusimos en marcha la etapa de funcionamiento operativo del software <b>GÉMINIS</b> que permitirá a los líderes del servicio de urgencias de la FSFB tomar decisiones informadas basadas en la capacidad predictiva de la herramienta, optimizando los recursos humanos y físicos del servicio, y disminuyendo el indicador de demanda no atendida por congestión.</li> </ul>

240

• El conocimiento como oportunidad de mercado

Objetivo	Resultados
<b>Abrir nuevos mercados:</b> Identificar las mejores oportunidades de mercado que le permitan a la FSFB desarrollar nuevos proyectos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Durante el año implementamos la tecnología de <b>impresión 3D de guías quirúrgicas</b> en tres procedimientos de escoliosis, permitiendo optimizar el tiempo de la cirugía en 30 minutos aproximadamente y aumentando la calidad del desenlace para el paciente.</li> <li>• Establecimos una alianza estratégica con la <b>Fundación Cardiovascular</b> con el fin de explorar escenarios de producción y comercialización de las tecnologías <b>SKINGO</b>, que cuenta con patente otorgada, y <b>Cinturón de drenes</b> que cuentan con registro de diseño industrial otorgado.</li> <li>• Solicitamos el <b>registro de patente para cuatro tecnologías adicionales:</b> Molino de solución salina, Catéter para venas véricas, Dispositivo escafolunar y Clip para biopsia de mama.</li> </ul>

Innovación y sostenibilidad

El equipo de Innovación viene liderando en conjunto con el área de Sostenibilidad, algunas iniciativas que responden a los objetivos estratégicos de impacto social, medio ambiental y financieros, contenidos en el modelo estratégico de sostenibilidad que se construyó durante 2023.

Programa de cirugía sostenible

Programa orientado a la implementación de prácticas sostenibles manteniendo excelentes desenlaces clínicos y sin afectar el aspecto financiero. El piloto se está desarrollando sobre el procedimiento quirúrgico de COLELAP, con el objetivo inicial de desarrollar una metodología que sea escalable al servicio de cirugía general para determinar una línea base de huella de carbono por procedimiento.

Este ejercicio de entendimiento ha tenido en cuenta el volumen de procedimientos realizados por año, el consumo de insumos quirúrgicos, medicamentos, gases anestésicos, proceso de esterilización, así como el consumo de dispositivos médicos y el consumo energético general de la sala, traducidos a Kg equivalentes de CO<sub>2</sub>.

Según los primeros ejercicios realizados, la huella de carbono para un procedimiento programado de COLELAP puede oscilar en promedio entre 111,47 y 185,85 kg CO<sub>2</sub>-eq.

De esta manera buscamos priorizar las áreas de oportunidad identificadas en los diferentes momentos del proceso para disminuir el impacto en la huella de carbono. Para esta medición se parte de algunos supuestos que nos permiten obtener una imagen preliminar del impacto ambiental, ya que no es un área que haya sido ampliamente documentada para el sector de la salud, por lo que vemos potencial en este primer ejercicio para sentar un precedente.

241

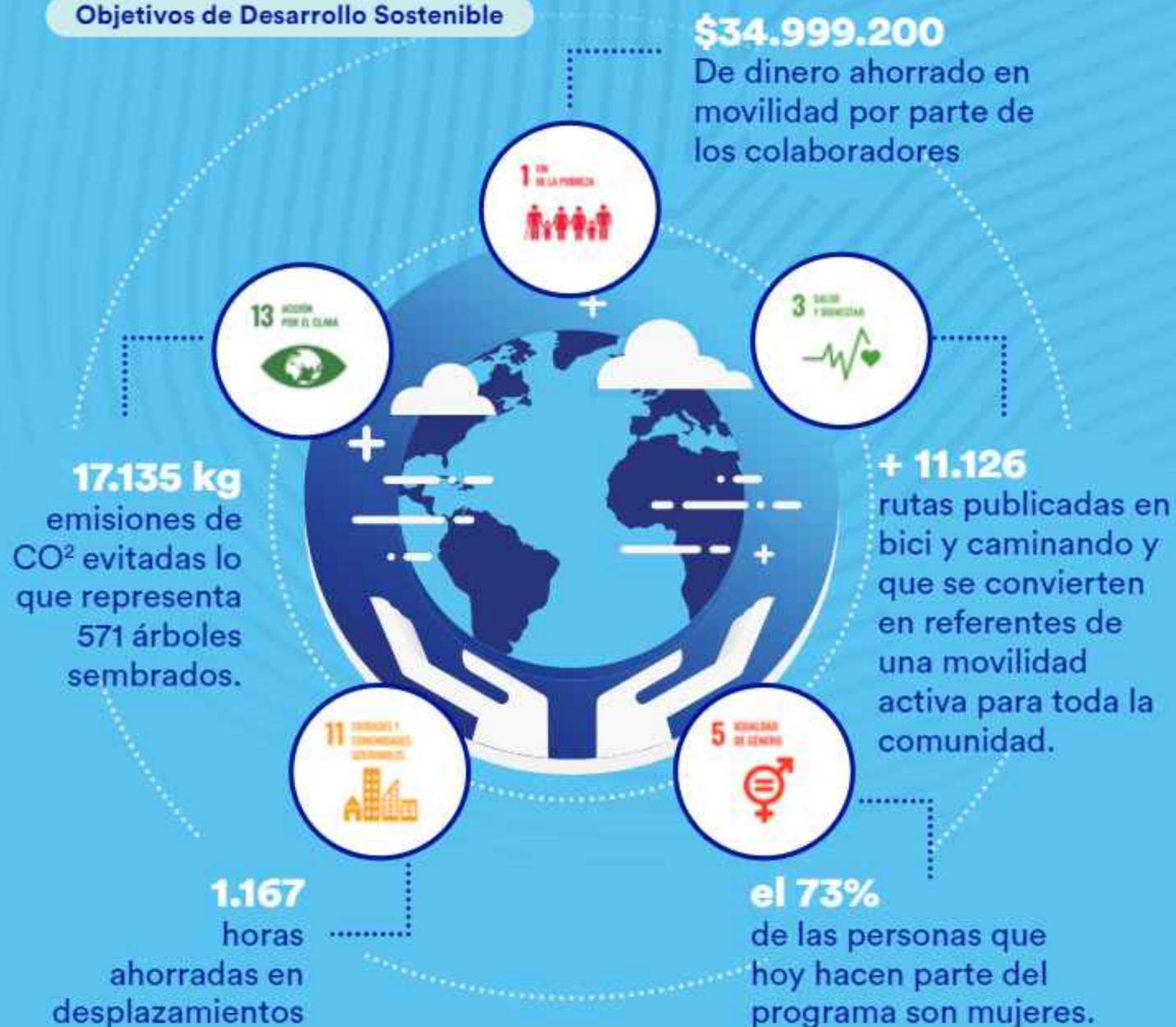


## Movilidad sostenible

Programa enfocado en promover formas sostenibles de movilidad dentro de nuestra comunidad, para reducir el impacto ambiental que se genera por emisiones de gases efecto invernadero.

Este programa ha sido ejecutado desde julio de 2023 con la ayuda de la plataforma Try My Ride, y a diciembre de 2023 se han compartido más de 20.060 rutas para toda la comunidad, de las cuales 13.047 publicaciones corresponden a modalidades de movilidad activa. Así mismo, se han generado más de 3.150 viajes compartidos a través de 843 usuarios registrados.

### Objetivos de Desarrollo Sostenible



242

## Cultura de la innovación

Es fundamental reconocer que estos resultados no serían posible sin que la innovación sea una capacidad que puede ser desarrollada en las diferentes áreas de la operación para formar embajadores de este pensamiento. Por esto, en el año llevamos a cabo eventos orientados a consolidar nuestra cultura de la innovación.

### Semana de la innovación

Evento que tuvo lugar del 28 de agosto al 1 de septiembre en la Fundación Santa Fe de Bogotá, con el objetivo de ser el epicentro de conversaciones que rompieran paradigmas y construyeran los espacios propicios para nutrir e inspirar el ADN innovador a todos los niveles.

De esta manera, reunimos a líderes de pensamiento, emprendedores visionarios y especialistas destacados de diversas disciplinas durante esta semana para fomentar un ambiente colaborativo y creativo, propicio para compartir ideas, conocimientos y experiencias.

- El evento se desarrolló en modalidad híbrida, con una asistencia total de 1.077 personas.
- Contamos con más de 30 conferencistas nacionales e internacionales, quienes, desde sus contextos y conocimientos, aportaron su perspectiva a una pregunta que nos reunía a todos: **¿Cómo podemos seguir transformando la salud en Colombia y la región a través de un enfoque centrado en la innovación y la sostenibilidad?**

La semana estuvo llena de aprendizajes valiosos, se enfatizó en la importancia de crear pensando en el usuario, entendiendo que para crear vale la pena involucrar y conformar equipos multidisciplinarios, no solo en cuestión de profesión, sino también de jerarquía, contextos, etc., de modo que se pueda contar con un entendimiento integral de la realidad y de las necesidades que solo se identifican con quienes lo viven en su día a día.



### Hackathon Pereira

Al hacer de nuestra estrategia de innovación un eje transversal de ejecución para los proyectos, decidimos trascender los límites físicos y convocar nuestra Hackathon en la ciudad de Pereira, siendo este un evento de innovación abierta, en donde se buscaba darle solución a retos que vive hoy la Fundación Santa Fe de Bogotá en la prestación de sus servicios a los pacientes, familias y comunidades.

En esta ocasión se llevaron tres retos:

- ¿Cómo brindar atención integral a los cuidadores de pacientes con enfermedades neurológicas?
- ¿Cómo predecir alteraciones en la salud de los pacientes con enfermedades crónicas no transmisibles, por medio de la recolección de sus datos de salud?
- ¿Cómo brindar planes de rehabilitación cardiovascular y pulmonar, de manera segura en el domicilio de los pacientes?

Los grupos seleccionados para participar debían pasar por diferentes etapas de entendimiento y diseño de su propuesta para finalmente poder presentárselo a un jurado, quienes decidían tres ganadores.

**En total recibimos 24 grupos postulados de los cuales 8 pasaron a la etapa de participación y se otorgó un reconocimiento económico a los ganadores.**

En este mismo evento, se dio lugar a una convocatoria de posters de investigación, siendo un evento abierto para estudiantes o profesionales que desearan postular posters de investigación sobre un tema de salud de interés. Estos fueron sustentados frente a un selecto jurado, quienes seleccionaron dos posters como ganadores.

243

## Transformación digital

Nuestra estrategia de transformación digital busca generar fluidez en la experiencia de los pacientes y sus familias, diferenciando la propuesta de valor institucional y aumentando la competitividad, a través de iniciativas orientadas a unificar silos, disminuir fricciones y ofrecer una experiencia humana, intuitiva y conveniente.

De esta manera, alineamos las iniciativas con la ruta del paciente y las nuevas áreas que han surgido dentro de la Fundación, teniendo en la actualidad cuatro ecosistemas digitales asociados a acceso, flujo hospitalario, seguimiento clínico y educación.



### Ecosistema de acceso

Enfocado a la entrega de una experiencia omnicanal, conveniente, fácil, fluida y sin fricciones durante el acceso y la continuidad de la atención en la FSFB, que permita satisfacer las necesidades de nuestros usuarios y aumentar los volúmenes de pacientes efectivamente atendidos.

244

Activo digital	Descripción	Resultados asociados
<p><b>Central de acceso</b></p>	<p>Plataforma de gestión de citas y agendamiento omnicanal, construida en conjunto a la Healthtech Don Doctor y que agrupa los canales de agendamiento web, WhatsApp y telefónico para todos los servicios ambulatorios de la FSFB.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ 45 mil usuarios registrados en la web de citas</li> <li>+900 mil transacciones asociadas a la gestión de citas tramitadas por este activo</li> <li>+40% de transacciones autogestionadas por el paciente con un CES promedio del 76%</li> <li>Los canales de autogestión se posicionan como los preferidos para cuidadores de menores de edad y por la población entre los 25 y 44 años (45% de nuestros usuarios) versus una marcada preferencia de los canales tradicionales por parte de los usuarios mayores a 45 años (55% de nuestra población).</li> </ul>

Activo digital	Descripción	Resultados asociados
<p><b>APP Fundación Santa Fe de Bogotá</b></p>	<p>Activo digital pensado para que el usuario pueda llevar a la FSFB en sus manos. Permite la gestión de citas, pagos en línea, solicitud de turnos, consulta de resultados de exámenes y solicitud de historia clínica, trámites más frecuentes para los usuarios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ 35 mil descargas de la aplicación</li> <li>+ 40 mil consultas de resultados</li> <li>+ 1.700 solicitudes de historia clínica</li> <li>60% de los usuarios reclaman sus exámenes por canales digitales</li> <li>En promedio al mes dejaron de venir a nuestras sedes 2.000 usuarios a reclamar sus resultados de exámenes médicos</li> </ul>
<p><b>Kioscos digitales</b></p>	<p>Implementación de modelo homogéneo e ideal para todas las zonas del hospital. Brinda una experiencia intuitiva y trazable que nos permite moldear nuestras capacidades en tiempo real para responder a la demanda cambiante de usuarios y monitorear el cumplimiento de puntualidad en los diferentes servicios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modelo implementado en 25 salas de bienvenida de las sedes ya existentes y en todas las salas de bienvenida del nuevo Edificio Ambulatorio.</li> <li>+690 mil usuarios de los kioscos digitales con un cumplimiento de la promesa de servicio en el 75% de las atenciones (atención máx. 10 minutos después de la hora de cita)</li> <li>Lanzamiento de la funcionalidad de auto pago en kioscos digitales</li> </ul>
<p><b>Central de ingreso y continuidad</b></p>	<p>Modelo de acompañamiento de usuarios a lo largo de sus trámites administrativos (confirmación, autorización y gestión de continuidad) enfocado en brindar una experiencia de acceso, fácil, fluida y sin fricciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ de 1.200 citas confirmadas por día</li> <li>+ de 80.000 autorizaciones de consulta externa</li> <li>+ de 110.000 eventos gestionados</li> <li>CES promedio 85%</li> <li>Incremento de la productividad de los agentes hasta el 47% usando activos digitales</li> </ul>

245

## Ecosistema de flujo hospitalario

La visión de este ecosistema es ofrecer una experiencia omnicanal, conveniente, fácil, fluida y sin fricciones durante la atención, enmarcado en los procesos de admisiones, hospitalización y egreso en la FSFB que permita satisfacer las necesidades de nuestros usuarios y aumentar la eficiencia de la operación.

Activo digital	Descripción	Resultados asociados
 <p><b>Prealta</b></p>	<p>Es un activo digital que monitorea el alta proyectada por los médicos tratantes y que proactivamente valida la fecha real de egreso del paciente para poder anticipar actividades administrativas como devoluciones, facturación, educación y otras que puedan prolongar el tiempo de egreso.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de 600 pacientes candidatos a prealta promedio mes</li> <li>• Adherencia del 45% en respuesta al chat prealta por parte de médicos tratantes</li> </ul>
 <p><b>Traslados inteligentes</b></p>	<p>Este activo digital fue implementado en 2022 y durante 2023 enfocamos su uso en estandarizar y optimizar las operaciones de traslados de pacientes y traslados genéricos, priorizando la seguridad del paciente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• + 9.000 traslados de pacientes por mes gestionados a través del aplicativo</li> <li>• + 8.000 traslados genéricos por mes gestionados a través del aplicativo</li> <li>• Reducción de tiempos de traslado a 18 min promedio</li> </ul>
 <p><b>Gestión de personal de alistamiento y desinfección</b></p>	<p>Activo digital implementado en las operaciones de desinfección y alistamiento de habitaciones y salas de cirugía, con la finalidad de tener una línea base de tiempos de ejecución de tareas y despliegue de estrategias de optimización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• +3.000 alistamientos realizados desde julio de 2023 con trazabilidad</li> <li>• Reducción de tiempo promedio de alistamiento de 90 minutos a 53 minutos.</li> </ul>

Activo digital	Descripción	Resultados asociados
 <p><b>Salida digital</b></p>	<p>Es una iniciativa que busca promover un proceso de alta más fácil y fluido para los pacientes, ofreciéndoles la posibilidad de realizar todo su trámite de salida desde WhatsApp.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En promedio, el 65% de pacientes se adhieren al proceso de salida digital</li> <li>• La reducción de los desplazamientos físicos permitió la reasignación de tareas y reducción de los tiempos de trabajo, llevando a un 60% de los procesos de facturación realizados en tiempos inferiores a 30 minutos.</li> </ul>
 <p><b>Gestión de flujo en salas de cirugía</b></p>	<p>Este activo digital ha sido desarrollado e implementado junto con la Healthtech argentina Wúru. Esta solución conecta a los profesionales con la data de las salas de cirugía por medio de su ecosistema digital, de manera estructurada para optimizar la gestión de los recursos y mejorar los procesos operativos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimización del uso de tiempo de quirófano, maximizando los ingresos y al mismo tiempo brindando atención de calidad al paciente.</li> <li>• Identificación de desviaciones en la programación versus el comportamiento histórico de ejecución de procedimientos ginecológicos</li> <li>• Incremento de la capacidad de los quirófanos para cirugías ginecológicas del 20% e histeroscopias del 33%</li> </ul>



De igual manera, pusimos en marcha la solución de **Trazabilidad**, un activo digital destinado a monitorear y alertar las diferentes fases de atención por las que pasa un usuario a lo largo del continuo de su cuidado desde la atención en urgencias hasta su egreso.

## Ecosistema de seguimiento clínico

Portafolio de activos estratégicos orientado a garantizar un esquema de seguimiento clínico, funcional y mental de nuestros pacientes durante el continuo del cuidado, a la vez que permita simplificar la forma como medimos desenlaces y escalas.

Activo digital	Descripción	Resultados asociados
 <p><b>Tu Recuperación</b></p>	<p>Solución para habilitar y gestionar el seguimiento clínico, funcional y mental a nuestros pacientes después de la atención de manera masiva a través de la medición de escalas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Desenlaces para 16 líneas de servicio, con 90 escalas digitalizadas</b></li> <li>• <b>+3.000 pacientes medidos y 12.689 escalas aplicadas</b></li> <li>• <b>64 monitoreos remotos a pacientes registrados</b></li> <li>• <b>Integración al sistema de omnicanalidad</b></li> </ul>

248

También hicimos entrega a usuarios del activo digital "Flujo clínico", el cual busca integrar información sociodemográfica, administrativa y clínica de los pacientes, para coordinar a los actores que intervienen durante el flujo completo de atención, permitiendo detectar barreras o alertas que se gestionen para facilitar el cuidado de los pacientes. En enero de 2024 iniciaremos la operación de este activo digital para la línea de servicio de cáncer de pulmón y cáncer de colon.



## Ecosistema digital de educación

Con el propósito de empoderar a los pacientes en el cuidado de su salud, hemos desplegado una serie de iniciativas transversales orientadas a transformar el proceso educativo abordando enfoques preventivos, de manejo de enfermedades y promoción de estilos de vida saludables.

Activo digital	Descripción
 <p><b>Portal principal FSFB – Sección el ABC de tu cuidado</b></p>	<p>Interacción en el diseño del sitio web principal enfocado a informar y educar a los usuarios desde todos los frentes de nuestra institución y que represente la estrategia organizacional usando tecnologías que faciliten la accesibilidad y fluidez en la experiencia.</p> <p>Esta sección recopila la información asociada a definiciones de patologías, factores de riesgo, síntomas, métodos diagnósticos, tratamientos y prevención de diferentes patologías, validada por los comités científicos de la Fundación y adaptados al lenguaje de los usuarios.</p>
 <p><b>Intelecto</b></p>	<p>Con Intelecto buscamos revolucionar el acceso a la información de salud, transformando la manera en que profesionales de la salud, la industria y pacientes, junto con sus familias, comprenden y abordan el cuidado de la salud. Nos proponemos ser el epicentro educativo, equipando a cada usuario con conocimientos pertinentes y actualizados para impulsar una toma de decisiones informada y mejorar la calidad de vida.</p> <p>En un mundo donde la información es clave, Intelecto se erige como el principal portal web que fusiona la experiencia de usuario de plataformas de streaming con la profundidad de contenido especializado en salud. Nuestra plataforma innovadora proporcionará un acceso sin precedentes a recursos visuales, documentales y series educativas, ofreciendo una experiencia de aprendizaje cautivadora y adaptada a las necesidades específicas de cada audiencia.</p>

249

Activo digital



Descripción



En Intellecto creemos en la inclusión y la accesibilidad. Nuestra plataforma estará disponible para usuarios de todo el mundo, sin importar su nivel de conocimiento previo en salud. Además, implementaremos herramientas interactivas y funciones de personalización para adaptarnos a las preferencias individuales, garantizando una experiencia educativa única y enriquecedora gracias a la potencia de la inteligencia artificial.



Embarazados

Es una plataforma alineada con la causa materno infantil que busca acompañar a las familias a lo largo de su ciclo vital, brindando información de calidad, herramientas útiles de trazabilidad y de orientación con personal especializado, todo para ayudar a tener un embarazo saludable y seguro, así como una transición suave a la paternidad.

El portal ofrece una amplia variedad de recursos educativos, incluyendo artículos informativos sobre la preconcepción, el embarazo y el cuidado infantil temprano. También hay herramientas para ayudar a las familias a planear su embarazo y parto, incluyendo la opción de diligenciar su carné materno perinatal y plan de nacimiento en línea.

Además, el portal cuenta con la capacidad de agendar controles prenatales y de pediatría en línea, lo que significa que las familias pueden programar fácilmente sus citas desde la comodidad de su hogar. Este portal ha sido diseñado para hacer que la experiencia del embarazo y la paternidad sea lo más suave y satisfactoria posible.

Estas iniciativas nos han permitido poner en marcha el ecosistema más transversal a la fecha, involucrando a los equipos de salud poblacional, educación, enfermería, cuerpo médico, educación al paciente y su familia, estrategia, innovación y mercadeo.

Para 2024 este ecosistema profundizará en el uso de inteligencia artificial para incrementar la productividad en la generación de contenido, a la vez que trabajaremos para hacer más humanas e intuitivas las experiencias de los usuarios en todos nuestros portales.

Seguridad de la información y de los datos personales

Hemos definido una estrategia de ciberseguridad basada en los mejores marcos de referencia, teniendo en cuenta que el sector de la salud se encuentra ubicado en el quinto lugar de los sectores más ciber atacados, con un volumen de más de 1.387 ataques semanales.

Esta estrategia se basa en los procesos, personas y tecnologías y como base se distribuye en cuatro pilares importantes:

- Gestión de riesgo
- Datos, Privacidad, Cultura
- Ciberseguridad asistencial, clínica e infraestructura hospitalaria
- Gestión de la cadena de suministro

De esta manera, en el año realizamos cambios innovadores significativos orientados a proteger a pacientes, empleados y los datos sensibles y de la mayor confidencialidad que manejamos en nuestros sistemas. Entre estos:

- Implementamos capacidades de inteligencia artificial que nos permiten modelar comportamientos de dispositivos, usuarios y flujos de información cuando esto se sale de los parámetros normales con la intervención requerida desde ciberseguridad.
- Realizamos monitoreo de nuestra marca a nivel de internet y dark-web, con el fin de poder tener una respuesta anticipada y prevenir ataques sobre la Fundación.
- Iniciamos la implementación de controles de ciberseguridad en 500 dispositivos biomédicos, que nos alertan en tiempo real sobre los riesgos y vulnerabilidades de estos dispositivos.
- Desarrollamos una nueva herramienta para la gestión de incidentes y requerimientos con la cual hemos mejorado la efectividad en las soluciones brindadas. Registramos un total de 5.750 incidentes y requerimientos relacionados con planes de mejoramiento de vulnerabilidades y mejora continua de la redes e infraestructura.

**En el año garantizamos la disponibilidad de los servicios tecnológicos para la atención oportuna de nuestros pacientes. Así mismo, no registramos pérdidas, robos ni fugas de información que pudieran terminar en afectaciones a las personas o a la Institución.**

## Proyecto Enlace

• FSFB + digital + conectada •

El Proyecto Enlace nace de la necesidad de contar con un sistema de información que nos permita fortalecer y enriquecer la estrategia institucional de generación de valor por condiciones clínicas y líneas de servicio. Para esto, nos hemos aliado con el proveedor Philips, para el desarrollo de una herramienta tecnológica ajustada a nuestras necesidades institucionales orientada a:

- Facilitar la comunicación en línea de los diferentes procesos asistenciales y administrativos.
- Brindar información, reportes y resultados de diagnóstico de manera oportuna a nuestros pacientes mediante portales digitales de comunicación.
- Mejorar la agilidad y eficiencia de los procesos llevados a cabo por nuestros pacientes, sus familias y cuidadores.
- Asegurar la continuidad de los programas de salud poblacional.

El avance del proyecto Enlace durante 2023 se enfocó en la salida de consulta externa y servicios ambulatorios, para lo cual la fase de registros ha sido base y clave en la estructuración del proyecto. Logramos la definición sobre la información y modelo para garantizar la calidad, validez y veracidad de los datos, así como los maestros requeridos para el sistema de información, vinculando en este proceso a personas clave de las áreas de backoffice, apoyo y asistencial.



## GENERAMOS Y TRANSFERIMOS CONOCIMIENTO EN SALUD

254

Formamos integralmente a los profesionales de la salud.  
PAG. 256

Brindamos conocimiento actualizado y especializado en salud.  
PAG. 268

Transferimos conocimientos y experiencias exitosas para el cuidado de la salud.  
PAG. 272

Llevamos a cabo investigaciones de alto impacto.  
PAG. 274

255





Es nuestro compromiso permanente generar y compartir conocimiento que promueva altos estándares de calidad, innovación y sostenibilidad en la práctica médica y el cuidado de la salud de las personas.

## Formamos integralmente a los profesionales de la salud

En los últimos nueve años hemos sido escenario de formación y aprendizaje para más de 12.000 estudiantes de diferentes niveles formativos en medicina, enfermería, farmacia, psicología y demás profesiones de la salud.

En 2023 continuamos promoviendo el desarrollo de profesionales integrales mediante el liderazgo y gestión de estrategias que fortalecieron la relación docencia – servicio con las Instituciones de Educación Superior y el SENA, así como nuestro compromiso con la gestión y transferencia del conocimiento en salud desde la educación formal.

### Convenios docencia – servicio

En el año mantuvimos 26 convenios docencia – servicio vigentes con importantes instituciones de educación superior en diferentes regiones del país, mediante los cuales aseguramos la generación y entrega de conocimiento útil y práctico para la formación integral de profesionales de la salud.



### Convenios docencia – servicio 2023

Región	Institución	Vigencia	Niveles			
			Técnico	Tecnología	Pregrado	Posgrado
Caribe	Universidad del Norte*	Junio de 2027			X	
	Universidad de Cartagena*	Abril de 2031			X	X
Centro	Universidad Industrial de Santander*	Abril de 2031			X	X
	SENA	Julio de 2033	X	X		
	Universidad Nacional de Colombia*	Julio de 2032			X	X
	Universidad del Valle*	Septiembre de 2031				X
	CES de Medellín*	Septiembre de 2032			X	X
	Universidad Pedagógica y Tecnológica de Tunja*	Marzo de 2026			X	X
	Universidad de Antioquia*	Febrero de 2027				X
	ICESI*	Febrero de 2029			X	
	Universidad del Tolima*	Diciembre de 2030			X	X

Región	Institución	Vigencia	Niveles			
			Técnico	Tecnología	Pregrado	Posgrado
Centro	Fundación Tecnológica Autónoma de Bogotá	Agosto de 2031	✗	✗		
	Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud – FUCS*	Agosto de 2031	✗	✗	✗	
	Universidad Surcolombiana*	Febrero de 2031				✗
	Universidad de Santander – UDES	Julio de 2031	✗	✗		
	Pontificia Universidad Javeriana*	Agosto de 2031			✗	✗
	Universidad de los Andes*	Octubre de 2027			✗	
	Universidad del Bosque*	Febrero de 2031			✗	✗
	Universidad de la Sabana*	Abril de 2025			✗	✗
	Fundación Universitaria del Área Andina*	Noviembre de 2025		✗	✗	
	Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario*	Mayo de 2031			✗	✗
Eje Cafetero	Universidad Militar Nueva Granada*	Abril de 2032			✗	✗
	Universidad Tecnológica de Pereira*	Abril de 2032			✗	✗
	Universidad Libre – Seccional Pereira*	Febrero de 2033			✗	✗
	Fundación Universitaria del Área Andina – Seccional Pereira*	Enero de 2033		✗	✗	
	Universidad de Caldas*	Marzo de 2032				✗

\* Instituciones con Acreditación de Alta Calidad

En cumplimiento de lo estipulado en los convenios docencia-servicio, al cierre del año dimos cumplimiento en un 94% de comités con las 26 Instituciones de Educación Superior que nos relacionamos, en los cuales verificamos y evaluamos el cumplimiento de lo establecido en el decreto 2376 de 2010, a la vez que revisamos la ejecución de los planes de largo plazo acordados entre las instituciones vinculadas.

### Estudiantes en formación y práctica

**1.631 estudiantes** de pregrado y posgrado participaron en espacios formativos y de práctica en nuestra institución durante 2023.

### Relación de personal en formación 2022-2023

	2022	2023	Tendencia
Estudiantes de pregrado en medicina (5-10 semestres)	403	334	-17%
Internos obligatorios	88	94	+5%
Residentes posgrados base (Universidades de los Andes, Bosque y Rosario)	194	217	+12%
Residentes selectivos	245	273	+6%
Pregrado de otras disciplinas diferentes a la medicina	179	246	+37%
Pasantes nacionales	17	16	-6%
Internos selectivos	270	340	+2%
Pasantes escolares	4	5	+1
Fellows selectivos	15	11	-26%
Fellows Institucional	9	7	-22%
Entrenamientos propios	16	22	+37%
Entrenamiento Avanzado en Medicina	2	3	+1
Pasantes extranjeros	37	63	+68%
<b>Total</b>	<b>1.475</b>	<b>1.631</b>	<b>+10%</b>

Tabla 25.

Respecto al año anterior registramos un crecimiento del 5% en el número de estudiantes o personal en formación que accedieron a procesos de aprendizaje en nuestro hospital, siendo mayor el aumento en estudiantes de otras disciplinas diferentes a la medicina. Esto evidencia modificaciones en las decisiones y actitudes de los futuros profesionales de la salud, quienes están inclinándose hacia carreras con un enfoque más práctico, técnico y tecnológico.

A nivel regional, generamos un impacto significativo en la región Caribe mediante las rotaciones de **nuestros primeros tres residentes en el Hospital Serena del Mar**, uno de la Especialización de Pediatría de la Universidad de los Andes, otro

de la Especialización en Psiquiatría de la Universidad de Cartagena y uno de la Especialización de Medicina Crítica y Cuidado Intensivo de la Universidad de Cartagena, siendo este el primer paso de una serie de iniciativas encaminadas a edificar proyectos de educación y excelencia en el ámbito de la salud para Cartagena y la región Caribe de Colombia.

También logramos fortalecer nuestra presencia en el Eje Cafetero con la firma de cuatro convenios docencia-servicio con la Universidad Católica de Manizales y la Universidad del Quindío, además de contar con un total de 17 profesionales de la salud que rotaron en nuestro hospital universitario:



### Rotaciones de estudiantes de la zona cafetera

Universidad	Estudiantes	Residente Selectivo	Total
Universidad de Caldas	0	10	10
Fundación Universitaria del Área Andina – Seccional Pereira	6	0	6
Universidad Tecnológica de Pereira	0	1	1
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>17</b>

Tabla 26.



### Bienestar para los estudiantes en formación

Garantizar procesos de formación para nuestros estudiantes, internos, residentes y fellow también implica pensar en estrategias que les ayuden en su salud mental y física, una política de bienestar que los invite a estar bien y en espacios seguros mientras se forman en nuestro hospital.

Por ello, durante el 2023 creamos e implementamos un espacio en el que por una hora nuestros profesionales de la salud en formación realizaron actividades como sesiones de lectura y escritura creativa, yoga, artes marciales, combate, rumba, mándalas, acondicionamiento físico, clases de culinaria, plastilina, pintura, entre otros.

De esta manera fomentamos el aprendizaje y desarrollo de nuevas habilidades mediante actividades que mejoran la memoria, la concentración, la creatividad y el pensamiento crítico y brindan una salida saludable para el estrés y las emociones negativas que se puedan presentar ante las cargas académicas.

**En total participaron 669 estudiantes en formación del desarrollo de estas actividades.**

## Formación especializada - posgrados

A nivel de formación especializada, junto con la Universidad de los Andes hemos tenido importantes avances para consolidar una oferta educativa de posgrados con los más altos estándares de calidad y pertinente ante las necesidades del mercado.

De esta manera, en el año logramos el registro calificado de la **Especialización en Urología** por parte del Ministerio de Educación Nacional, a la vez que lideramos la solicitud del registro calificado de dos especializaciones médico-quirúrgicas: **Ginecología y Obstetricia y Cirugía General**.

Además, con base en la ruta estratégica que formulamos en el 2022, iniciamos el diseño de seis nuevas especializaciones:

### Nuevas especializaciones en proceso de diseño:



En cuanto a estudiantes en las especialidades que ofertamos, hemos logrado duplicar el número de profesionales en formación, lo que refleja nuestro compromiso con la excelencia académica y consolida nuestra posición como líderes en la formación y desarrollo de talento en las diversas disciplinas médicas.

## En 2023:

- Continuamos formando residentes en **Psiquiatría**, especialidad para la que este año llegamos a 19 profesionales.
- Contamos con **35 profesionales en Pediatría**, de los cuales 11 se graduarán en el primer semestre del 2024, siendo nuestra primera cohorte en dicho campo.
- **Ocho profesionales** de la salud en proceso de formación en **Patología**.

De otro lado, con la Universidad del Rosario trabajamos en la acreditación de alta calidad de tres programas de especialización:

- Ortopedia y Traumatología
- Medicina Crítica y Cuidado Intensivo
- Medicina de Urgencias

En cuanto a posgrados de enfermería, hicimos entrega a la Universidad de los Andes del 100% del diseño curricular del **Posgrado de Enfermería en Cuidado Crítico Pediátrico**, el cual será presentado a Consejo Académico de la Universidad y al Ministerio de Educación para su aprobación. Además, el posgrado de Enfermería Oncológica presenta un avance del 95%.

## Entrenamientos Avanzados en Medicina (EAM)

Continuamos fortaleciendo los procesos de formación especializada con los denominados **Entrenamientos Avanzados en Medicina (EAM)**, los cuales hemos creado bajo los lineamientos y el sistema de calidad para el desarrollo profesional permanente de la Asociación Colombiana de Facultades de Medicina (ASCOFAME).

Esto nos ha permitido ser pioneros en este tipo de procesos con la oferta del primer Entrenamiento Avanzado avalado por ASCOFAME en el país, así como ser referentes académicos para su creación.

En el 2023 logramos avanzar con la creación de cinco EAM con dos Instituciones de Educación Superior, los cuales se encuentran en fase de cierre.



**EAM en fase de cierre:**



A su vez, estamos en fase de construcción de EAM en:

- Cuidado Intensivo Neurológico
- Cirugía de Hombro y Codo
- Cirugía Reconstructiva de Cadera y Rodilla
- Imágenes de la Mujer

Proyectamos también la realización de otros seis EAM con la Universidad de los Andes, la Universidad El Bosque y la Universidad del Rosario en áreas de la salud como anestesia, ortopedia, patología y cirugía.

**Formación en educación para profesionales de la salud**

El desarrollo e implementación de las líneas de transferencia del conocimiento conlleva la promoción y gestión de espacios destinados a la formación y cualificación profesional de nuestros expertos. En este contexto, en 2023 participamos 44 profesionales de la salud de nuestro hospital en el Diplomado en Educación para Profesionales de la Salud, un programa de formación en alianza con la Universidad de la Sabana y con el que graduamos dos cohortes.

**Graduados en el Diplomado en Educación para Profesionales de la Salud**

Cohorte	Fecha	Graduados
Primera	Marzo 2023	21
Segunda	Septiembre 2023	23
Tercera	Por graduarse (proyección para primer semestre de 2024)	29

Tabla 27.



Así mismo, formamos 61 profesionales de la salud con el curso **Teaching Skills Workshop** con la Universidad John Hopkins, un espacio en el que se brindaron herramientas innovadoras para el desempeño de nuestros docentes en el hospital.

Finalmente, avanzamos en el proceso de formación especializada en educación de ocho profesionales de la salud en Instituciones de Educación Superior como la Universidad de los Andes, la Pontificia Universidad Javeriana, la Universidad del Rosario, la Universidad El Bosque y la Universidad de la Sabana.

Cabe destacar que para 2024 se han inscrito 10 instrumentadores quirúrgicos y un profesional de la sección Cardiología para la **Especialización en Educación para Profesionales de la Salud** con la Universidad del Rosario.

## Líderes en escenarios de investigación y educación

Como parte de nuestro liderazgo y compromiso con la investigación y la educación de profesionales de la salud, destacamos nuestra participación en el Segundo Congreso Mundial sobre Educación Médica, del 28 y 29 de septiembre de 2023 en Cartagena.

Este evento propició el encuentro entre Instituciones de Educación Superior, Hospitales Universitarios y destacados líderes del sector de la salud, un espacio en el que participamos con la conferencia titulada: **Hospitales Universitarios: puentes entre la educación médica y la atención en salud**, liderada por el Dr. Roosevelt Fajardo, Director del Eje de Educación y Gestión del Conocimiento de la Fundación. En esta se abordó la importancia de configurar los Hospitales Universitarios como espacios de reflexión permanente y vías de realización en la formación de futuros profesionales y especialistas del sector salud.

Además, se abordó el tema sobre cómo sostener la relación con la academia y los escenarios clínicos como la oportunidad más pertinente para promover, prevenir y atender los retos de salud de la población.

Por otra parte, el Dr. Roosevelt Fajardo participó de manera destacada en el panel de discusión acerca de la **Internacionalización de los programas de posgrado**, debate en el que se analizó la proyección de los programas de posgrado en Colombia, considerando la normativa colombiana y las iniciativas impulsadas desde diversos actores del ámbito de la salud y la educación.

Así mismo, se hizo una exhibición de pósteres académicos con el Departamento de Urgencias y el Departamento de Medicina Crítica y Cuidado Intensivo de nuestro Hospital Universitario.



## Referenciación e impacto regional

En conjunto con Facultades de Medicina y Hospitales Universitarios del centro del país, en el año iniciamos el acompañamiento y asesoramiento a la red pública de Bogotá para iniciar su proceso de autoevaluación y reconocimiento como Hospital Universitario.

En consecuencia, a través de diferentes encuentros mensuales acompañamos visitas en campo, conversatorios, espacios de diálogo y simulacros de visita que han permitido compartir experiencias en torno a la gestión y la transferencia del conocimiento, entre los cuales destacamos:

- Espacios adecuados de bienestar para el personal en formación
- Actividades programadas para el bienestar, tanto físico como mental, dirigidas a estudiantes y docentes
- Capacitaciones en ambientes seguros de aprendizaje
- Programa de bienestar estructurado e implementado
- Evaluación del impacto de programas de bienestar
- Caracterización de estudiantes para la planeación de actividades



## Red de Egresados FSFB

En 2023 reactivamos el relacionamiento con las redes de egresados de la Universidad de los Andes, la Universidad de El Bosque y la Universidad del Rosario, con quienes proyectamos una articulación que, en el largo plazo, tenga un impacto significativo en el proceso de consolidar la red de egresados del Hospital Universitario Fundación Santa Fe de Bogotá.

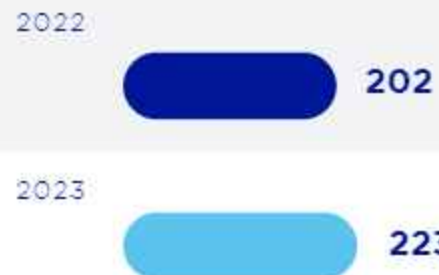
Así, iniciamos el análisis, revisión y rediseño de la Comunidad de Egresados FSFB, que contempla una identidad de marca y estrategia de mercadeo y la actualización de base de datos mediante herramientas de investigación cualitativa y cuantitativa.

## Brindamos conocimiento actualizado y especializado en salud

Apoyado por expertos en medicina y enfermería, en el año realizamos 223 eventos académicos donde brindamos conocimiento teórico y práctico para la atención de patologías, además de experiencias exitosas de clínicas y hospitales referentes en la región y el mundo.

### Indicadores de educación continuada

#### Eventos de educación continuada



#### Personas impactadas

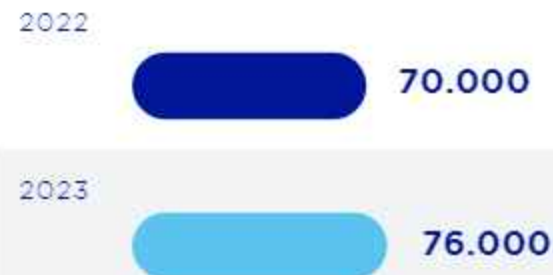


Ilustración 21.

#### Además, entre nuestros resultados del año destacamos:

- El 87% de nuestros eventos fueron realizados en modalidad híbrida (presencial y virtual), logrando llegar a personas en diferentes partes de Colombia y el mundo.
- Realizamos 20 eventos en Cartagena y Pereira abordando temas de urología, ginecología, enfermería y cirugía, con impacto en más de 12.000 personas.
- Implementamos 5 escuelas FSFB de gestión de conocimiento para pacientes, cuidadores y familias.
- Realizamos 36 encuentros académicos para pacientes, cuidadores y familias a través de las Escuelas FSFB.
- Contamos con 1.200 pacientes, cuidadores y familiares en la comunidad digital de Facebook Más Vida, un espacio de inspiración, motivación y exploración de temas vitales relacionados con cáncer.
- Graduamos a nueve fisioterapeutas nacionales y tres internacionales en el Entrenamiento Avanzado Vojta, lo cual nos permitirá brindar nuevas oportunidades a niños, adultos y familias.
- Desarrollamos tres diplomados académicos en alianza con Eclass.

Mediante la implementación encuestas de satisfacción a los cerca de 76.000 asistentes a nuestros eventos, construimos un portafolio con nuevas temáticas a implementar en 2024 tanto para personal en salud como para pacientes y sus familias.

### Escuelas FSFB

Estos espacios están diseñados para que nuestros pacientes, padres, cuidadores y familias puedan aprender sobre el cuidado de la salud y la prevención de enfermedades, con base en información médica y real que nuestros especialistas transfirieron de primera mano.

En 2023 implementamos cinco Escuelas FSFB:



- Escuela para padres**
  - 5 cohortes del curso de preparación para la maternidad y paternidad
  - Master Class en lesiones de niños deportistas
  - Talleres para padres en gastro pediatría
  - Conversatorios en lactancia materna exclusiva
  - 1.135 padres y madres de familia certificados
- Escuela Corporativa**
  - Capacitaciones a la medida de las necesidades organizacionales para la prevención y atención de la salud
  - 197 personas capacitadas con la Master Class de Burnout
- Escuela de la mujer**
  - Tres eventos académicos sobre endometriosis, cáncer de ovario y preclampsia, con la participación de 422 pacientes de manera virtual
  - Dos conversatorios para pacientes sobre cáncer de colon y recto, y enfermedades de transmisión sexual
- Escuela del deporte**
  - Curso de lesiones deportivas en alianza con Millonarios Fútbol Club, con la participación de 350 personas

## Intelecto 2.0 FSFB

2023 fue un año de grandes innovaciones en educación continuada. Potencializamos nuestro portal Intelecto FSFB (<https://intelecto.fsfb.edu.co>) mejorando la experiencia de usuario para integrar los diferentes momentos que hacen parte de nuestros procesos de formación continua. De esta manera, desde un único portal los participantes podrán inscribirse, conectarse a las transmisiones en vivo y disfrutar de las memorias de nuestros eventos.

Este novedoso portal está desarrollado con los más altos estándares de calidad de desarrollo y cuenta con inteligencia artificial como apoyo en las búsquedas especializadas de contenido. Al cierre del año nuestra plataforma cuenta con:

- Más de 3.500 contenidos tipo memorias de los eventos
- Más de 1.000 memorias subidas al año
- Más de 80.000 visitas por año

De otro lado, en el proceso de seguir creando trayectos atractivos de aprendizaje, emitimos **7.000 insignias digitales** para aquellos programas académicos de más de 6 horas de transferencia de conocimiento, lo cual nos permite mayor interactividad con los participantes, así como generar metadatos.

## Entrenamiento avanzado en terapia Vojta

Vojta es una técnica de estimulación en ciertos puntos del cuerpo que activa patrones de movimiento reflejo, en donde puede mejorarse la capacidad motora y funcional en los pacientes de todas las edades. Esta terapia devuelve a los pacientes la esperanza de llevar una vida basada en el desarrollo de la independencia, y actualmente tiene un desarrollo escaso en el país y la región.

Luego de dos años de capacitación, en 2023 logramos que 9 fisioterapeutas colombianos y 3 del resto de Latinoamérica se graduaran en 'Entrenamiento Avanzado en Terapia Vojta', una certificación internacional realizada en alianza con la Sociedad *Internationale Vojta Gesellschaft e.V.* de Alemania, con una duración de más de 400 horas y la atención a más de 120 pacientes de la región.

Actualmente estamos desarrollando el montaje del servicio para brindar esta terapia como parte del tratamiento integral que entregamos a nuestros pacientes.



## Portafolio de educación continuada de enfermería

Realizamos 22 eventos de educación continuada de enfermería entre simposios, congresos, cursos y talleres, de los cuales cinco se llevaron a cabo en la ciudad de Cartagena y tres en la ciudad de Pereira. Con estos cursos llevamos conocimiento especializado de enfermería a las diferentes regiones, con un alcance de más de 4.800 asistentes a nivel nacional e internacional.

Dentro de estos eventos se destaca el **Primer Simposio de Enfermería** realizado en el marco del Foro internacional OES, en el cual se abordaron temas de trascendencia para el desarrollo de la profesión de enfermería en el país.

## CEO DAY Latinoamericano en salud

Desarrollamos nuestra sexta edición del CEO DAY Latinoamericano en Salud, donde contamos con 100 líderes de diferentes empresas del sector, instituciones públicas y privadas, academia de Colombia y Latinoamérica, espacio que permite generar una red para fortalecer el sector de la salud y debatir temas importantes como la reforma a la salud que se está discutiendo en el gobierno colombiano.





## Transferimos conocimientos y experiencias exitosas para el cuidado de la salud

Hemos enfocado nuestra estrategia integral de consultoría en apoyar la transferencia del conocimiento y sus experiencias exitosas hacia la expansión de servicios de salud en Latinoamérica, la promoción del desarrollo profesional en salud y la contribución a la sostenibilidad en el sector.

Esto mediante un enfoque sistémico que abarca la asistencia técnica, asesoría y transferencia de conocimientos para organizaciones de la salud en Colombia y Latinoamérica enfocada principalmente en las siguientes temáticas:

- Educación y Gestión del Conocimiento
- Desarrollo Estratégico
- Gestión Hospitalaria
- Tecnología Informática en Salud
- Gestión de Calidad
- Seguridad del Paciente
- Infraestructura Hospitalaria
- Modelo de Liderazgo en Enfermería
- Modelo de Atención Centrada en la Persona
- Gestión de Métricas

El año 2023 ha sido testigo de una expansión significativa en nuestra contribución a la salud sostenible y el bienestar global. Nuestra visión futura incluye una continua expansión de proyectos sostenibles y la consolidación de alianzas internacionales para ampliar la sostenibilidad en la salud, trabajar en estrecha colaboración con instituciones nacionales e internacionales y seguir liderando el camino hacia prácticas más eficientes y sostenibles en la atención médica.

## Nuevos proyectos para la cobertura de salud

En el año asesoramos el desarrollo de proyectos con altos estándares de calidad con el objetivo de aportar a la ampliación de la cobertura de servicios de salud en la región, alineados con las metas establecidas en el objetivo 3 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible: Salud y bienestar. Entre estos se destacan:

- Asesoría para la implementación de centros médicos ambulatorios en República Dominicana (Medex)
- Implementación del Proyecto Hospital Universitario Semedic en Ecuador

## Asesoría en educación e investigación

Nuestra labor en asesoría a instituciones como IPS Rangel en Bogotá, impulsa la formación y el desarrollo de profesionales de la salud y la generación de nuevos avances. Esto se traduce en un aporte al ODS 4 sobre educación de calidad y al ODS 9 sobre industria, innovación e infraestructura.

## Gestión de talento humano

Nuestra experiencia en gestión humana ha sido clave para atraer a otras instituciones interesadas en garantizar la contratación del mejor personal en salud y contribuir al ODS 8 sobre trabajo decente y crecimiento económico. Además, la implementación de estándares elevados de manejo de talento humano refuerza nuestro compromiso con el ODS 3.

## Consultoría en infraestructura sostenible

En nuestra asesoría sobre infraestructura sostenible, buscamos crear espacios amigables con el medio ambiente, alineándonos con el ODS 11 sobre ciudades y comunidades sostenibles y el ODS 13 sobre acción por el clima. Como prueba de ello, podemos mencionar nuestro apoyo al Proyecto Hospitalario Semedic en Guayaquil y los centros ambulatorios de Medex en República Dominicana.



## Transferencia de conocimiento en atención integral en cáncer

Apoyamos al Hospital Metropolitano en Ecuador para establecer los mejores estándares y resultados en tratamientos oncológicos, impactando positivamente en el ODS 3 y en la mejora de la salud y el bienestar.

## Desarrollo profesional en enfermería

Trabajar en conjunto con organizaciones como la Clínica Internacional del Perú en Modelo de Liderazgo en Enfermería contribuye al crecimiento y reconocimiento de esta profesión en el sector salud.



## Apoyo a certificaciones nacionales e internacionales

Facilitar la certificación de instituciones refuerza el impacto positivo en la salud global y la sostenibilidad del sector. Por ello, hemos extendido nuestro compromiso al apoyar a instituciones en la obtención de certificaciones nacionales e internacionales, reafirmando nuestra contribución a estándares globales de calidad y sostenibilidad.

Nuestro asesoramiento técnico ha respaldado el Hospital de Los Valles en Ecuador en su búsqueda de la certificación por la Joint Commission International (JCI), lo cual refuerza nuestro aporte a la mejora de estándares de calidad a nivel internacional.

Así mismo, en Colombia apoyamos al Instituto Cardiovascular del Cesar en la consecución de la certificación nacional Icontec, y a través de nuestro convenio de cooperación con Confasalud de Manizales al logro del mismo objetivo.

## Referencias internacionales y especiales

Actuar como facilitadores en referencias contribuye a mejores resultados clínicos y sostenibilidad económica y social.

El 2023 nos ha permitido transferir conocimientos y experiencias exitosas beneficiando a instituciones en República Dominicana, Perú, Ecuador, Panamá, Valledupar, Manizales y Bogotá, respaldando nuestra contribución al ODS 17 y la promoción de buenas prácticas.

## Llevamos a cabo investigaciones de alto impacto

### Producción científica en revistas internacionales indexadas y arbitradas

De acuerdo con los compromisos institucionales planteados a inicio del 2023, nos propusimos continuar con la meta de producción científica en relación con el Factor de Impacto y el Índice H.

#### Factor de Impacto e Índice H - FSFB

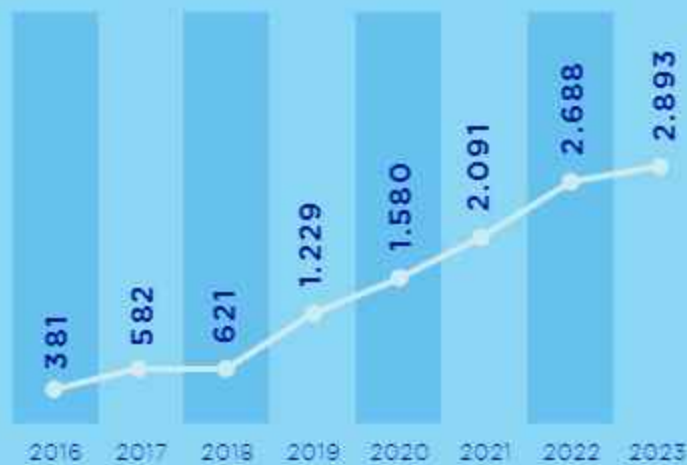
##### Factor de impacto

Indica el nivel de producción e importancia científica en revistas internacionales indexadas y arbitradas

##### Índice H

Mide el número de citas en relación con la cantidad de publicaciones en revistas indexadas de alto impacto científico

#### Factor de Impacto - FSFB



#### Índice H - FSFB



Ilustración 22

### En 2023:

- El número de publicaciones en revistas indexadas en la base de datos "Web of Science" y "Scopus" fue de 388, de las cuales aproximadamente la mitad (51,4%) se publicaron en revistas Q1, el 19% en revistas Q2, 13,8% en revistas Q3 y 15,8% en revistas Q4.
- El Factor de Impacto de la FSFB alcanzó un valor de 2.892,8, superando en aproximadamente 500 puntos la meta propuesta para el año.
- Evidenciamos, además, un aumento de alrededor de 200 puntos respecto a lo obtenido en el año 2022 (2.688,1), y un valor cuatro veces mayor al presentado en el 2018 (621,1).
- El índice H ha venido incrementado de manera constante de 32 puntos en el 2016 a 69 puntos en 2023.

Este crecimiento ha sido posible gracias a estrategias sólidas de investigación, colaboraciones interdisciplinarias y un enfoque estratégico en áreas de estudio clave como la oncología, patología, imágenes diagnósticas, áreas quirúrgicas y la alineación con la estrategia de condiciones clínicas y líneas de servicio.

El sobresaliente desempeño en el Factor de Impacto y el Índice H durante el año ha consolidado nuestra posición como un referente indiscutible en la comunidad científica nacional e internacional. Este logro ha repercutido significativamente en la reputación de la institución, consolidando nuestro rol como líderes en la generación de conocimiento científico de vanguardia.

La repercusión directa de este éxito se manifiesta en la calidad de la atención médica brindada en nuestras instalaciones, así como en la mejora notable de los protocolos de tratamiento, conduciendo a resultados más efectivos y personalizados para los pacientes.

### Investigación para el desarrollo sostenible

En el año demostramos nuestro firme compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible al publicar un total de 118 artículos científicos, sumando así un impresionante conjunto de alrededor de 800 publicaciones vinculadas directamente con estas metas universales. Estas contribuciones han reflejado el compromiso multidisciplinario de la Fundación en la promoción del desarrollo sostenible en diversas áreas.

El desglose de estas publicaciones revela un enfoque particular en varios Objetivos de Desarrollo Sostenible. Destacándose en primer lugar, el Objetivo 3 de Salud y Bienestar, lo que subraya la prioridad concedida a la mejora de la salud y el bienestar de las comunidades. A este le sigue el compromiso hacia el Objetivo 4 de Calidad de Educación, el Objetivo 2 de Hambre Cero, así como el Objetivo 11 y el Objetivo 10, evidenciando un abordaje integral y transversal para abordar desafíos como la sostenibilidad urbana y la reducción de desigualdades.

Estos artículos científicos han sido producidos por un conjunto diverso de autores, representando diferentes perfiles y áreas del conocimiento. Esta amalgama de perspectivas y experticias subraya la naturaleza interdisciplinaria de los esfuerzos de investigación de la Fundación, propiciando así un enfoque integral y holístico para abordar los retos planteados por los ODS.



## Redes colaborativas de autores



La figura representa la red de autores que han trabajado los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en temáticas de impacto para la población colombiana y de la región.

Ilustración 23.



## Influencia positiva en investigación

El año 2023 marcó un hito significativo para la Fundación Santa Fe de Bogotá al fortalecer lazos de colaboración tanto a nivel nacional como internacional, consolidando una red de referencias estratégicas con diversas instituciones de renombre en el ámbito de la salud y la investigación científica.

**A nivel nacional,** realizamos diferentes referencias con instituciones destacadas como el Instituto Cardiovascular del Cesar, la Fundación Valle de Lili, el Hospital Mederi, el Hospital San Ignacio y el Centro de Investigación de Zipaquirá.

Estas alianzas se centraron en promover la investigación científica mediante el intercambio de conocimientos, recursos y la planificación conjunta de proyectos que aborden problemáticas de relevancia nacional en el campo de la salud.

**A nivel internacional,** consolidamos alianzas estratégicas con instituciones de reconocido prestigio como *The Panamá Clinic* y *Johns Hopkins*, destacados referentes en investigación médica a nivel global. Esta colaboración internacional no solo enriquece la diversidad de perspectivas y enfoques en la investigación, sino que también abre oportunidades para el intercambio de metodologías avanzadas y el desarrollo de proyectos innovadores con impacto en la región.

De otro lado, establecimos una colaboración con el Hospital Albert Einstein en Brasil, la Clínica Alemana en Chile y el Hospital Austral en Argentina, para estandarizar un modelo de registro de bases de datos para desarrollo de investigaciones colaborativas centradas en abordar desafíos específicos que impactan en la salud y el bienestar de la región.

Estas alianzas estratégicas enriquecen el panorama de investigación de la Fundación, a la vez que fortalecen el compromiso con la generación de soluciones innovadoras y aplicables a nivel local, nacional e internacional, demostrando un compromiso claro con el avance científico y el impacto positivo en la salud de las comunidades.

## Estudios clínicos

Durante el año 2023, un total de 182 individuos se involucraron activamente como participantes en 40 estudios clínicos que se llevaron a cabo en nuestras instalaciones.

Estos estudios, realizados en áreas especializadas como inmunología, infectología, hematología, oncología, cardiología adulta y pediátrica, representan un compromiso tangible con la innovación terapéutica y la mejora de la calidad de vida de pacientes que enfrentan patologías diversas y complejas.

## Proyectos

Impulsamos una serie de proyectos de investigación que abarcan diversas áreas críticas de la atención médica para adultos mayores en Bogotá y la región, ofreciendo estudios cruciales que tienen el potencial de transformar la calidad de vida y la atención médica especializada.

Estos proyectos aportan datos clínicos valiosos, y representan una oportunidad para mejorar la atención médica y la calidad de vida de la creciente población en diferentes áreas del país y la región. Entre estos se destacan los siguientes:





## Ginecología

El Dr. Andrés Sarmiento lideró el estudio titulado "*Cost-effectiveness analysis of spontaneous vaginal delivery versus elective cesarean section for maternal outcomes in Colombia*", el cual representa la primera evaluación económica que compara dos alternativas de nacimiento en Colombia, mostrando al parto vaginal espontáneo como la alternativa más costo-efectiva, hallazgo que podrá dar insumo a tomadores de decisiones en el planteamiento de políticas locales o nacionales.

Como resultado de esta publicación se planteó el estudio "**Factores determinantes en la vía del nacimiento en Bogotá, Colombia entre 2008 y 2021**" que tiene como objetivo identificar las características de las madres y del contexto que influyen en la vía del nacimiento en los hospitales de Bogotá. El equipo de trabajo se conforma por investigadores de la Fundación Santa Fe de Bogotá, la Secretaría Distrital de Salud y la Universidad de los Andes.

Resaltamos esta iniciativa de trabajo conjunto que permitirá obtener información propia de la ciudad para la toma de decisiones y mejora de la salud obstétrica. Conocer los factores determinantes que influyen en la vía del nacimiento en Bogotá y el aumento de la tasa de cesárea, nos permitirá construir estrategias dirigidas a la mitigación de los riesgos para el binomio madre e hijo.



## Unidad de Quemados

El Dr. Jairo Moyano lidera el ensayo clínico "*Vitamin C in Thermal injury: The VICTORY Trial: A phase III multi-center randomized trial*", estudio que contará con la participación institucional de miembros del Departamento de Anestesia, Clínica de Dolor, Cirugía Plástica y Condición de Quemados y busca evaluar el uso de dosis altas de vitamina C intravenosa sobre desenlaces de mortalidad y disfunción orgánica en pacientes críticos a raíz de quemaduras de >20% de superficie corporal.

Hacemos parte de esta iniciativa liderada por el Dr. Daren Heyland, Director de *Clinical Evaluation Research Unit de Queen's University*.



## Imágenes diagnósticas

La Dra. Bibiana Pinzón del Departamento de Imágenes Diagnósticas se encuentra liderando desde la Fundación Santa Fe de Bogotá el proyecto "**Dataset multistitucional para evaluar la capacidad de generalización de la inteligencia artificial**", en conjunto con investigadores de la Universidad de Harvard y el Hospital Monte Sinai en Toronto, Canadá.

El estudio propone un gran esfuerzo internacional multiinstitucional para construir un conjunto de datos de validación con el fin de evaluar los modelos de interpretación de radiografías de tórax, favoreciendo la rápida respuesta y reduciendo el error por medio de métodos de *machine learning*.

El proyecto generará un repositorio público de datos de diversos entornos clínicos y poblaciones a nivel internacional, que permitirá comprender los alcances y límites de la generalización de los modelos de aprendizaje automático, y su aplicación a poblaciones de otra institución.



## Urología

El Departamento de Urología realizó una investigación que resalta la importancia de la evaluación de la salud mental en pacientes con síntomas urinarios bajos, una patología muy frecuente en la consulta externa, donde dejan claro que es fundamental indagar sobre posibles síntomas relacionados con el ámbito mental en la consulta de urología para realizar las oportunas derivaciones y posterior manejo.

Los resultados de esta investigación se encuentran bajo el título “*Anxiety and depression in association with lower urinary tract symptoms: results from the COBaLT study*”, publicados en la prestigiosa revista de *World Journal of Urology*.



## Neurología

280

Se realizaron estudios de investigación en patologías de alto impacto como la epilepsia y el accidente cerebrovascular (ACV) cuyo objetivo consistió en comparar la mortalidad y el riesgo de epilepsia después de diferentes tipos de convulsiones sintomáticas agudas después de un ACV isquémico.

En este estudio, las personas con accidente cerebrovascular y convulsiones sintomáticas agudas que se presentaban como estado epiléptico tenían una mayor mortalidad y riesgo de epilepsia en comparación con aquellas con convulsiones sintomáticas agudas breves o sin convulsiones. Esta investigación permite orientar la práctica clínica para mejorar la supervivencia de los pacientes atendidos con estas condiciones.



## Cardiología

El Dr. Carlos Andrés Sánchez lidera el estudio “*External validation of the ACC/AHA ASCVD risk score in a Colombian population cohort*” publicado este año en la revista *Scientific Reports*.

Este es el primer estudio realizado en población latinoamericana con el fin de contar con un instrumento confiable para identificar el riesgo cardiovascular y orientar la toma de decisiones para mejorar la salud en toda la población de riesgo.

Otro estudio que incluyó población latinoamericana fue el titulado “*Global Variations in Heart*



*Failure Etiology, Management, and Outcomes*” cuyo objetivo consistió en examinar las diferencias en la etiología, el tratamiento y los resultados de la insuficiencia cardíaca entre grupos de países con diferentes niveles de desarrollo económico. El estudio toma importancia porque la mayoría de los estudios epidemiológicos sobre insuficiencia cardíaca (IC) se han realizado en países de ingresos altos con datos comparables limitados de países de ingresos medios o bajos.

Los autores realizaron un registro multinacional de insuficiencia cardíaca de 23.341 participantes en 40 países de ingresos altos, medio-altos, medio-bajos y bajos, incluido Colombia, con un seguimiento de dos años. Este estudio de pacientes derivados de 4 niveles económicos diferentes demostró diferencias en la etiología, el tratamiento y los resultados de la insuficiencia cardíaca. Estos datos pueden ser útiles en la planificación de enfoques para mejorar la prevención y el tratamiento de la insuficiencia cardíaca a nivel mundial.

281



## Hospital Serena del Mar

Durante el año 2023 la Jefatura de Estudios clínicos y Epidemiología Clínica del Hospital Serena del Mar trabajó constantemente con la Subdirección de Estudios Clínicos y Epidemiología Clínica (ECEC) de la Fundación Santa Fe de Bogotá en la gestión del desarrollo de la investigación en el Hospital.

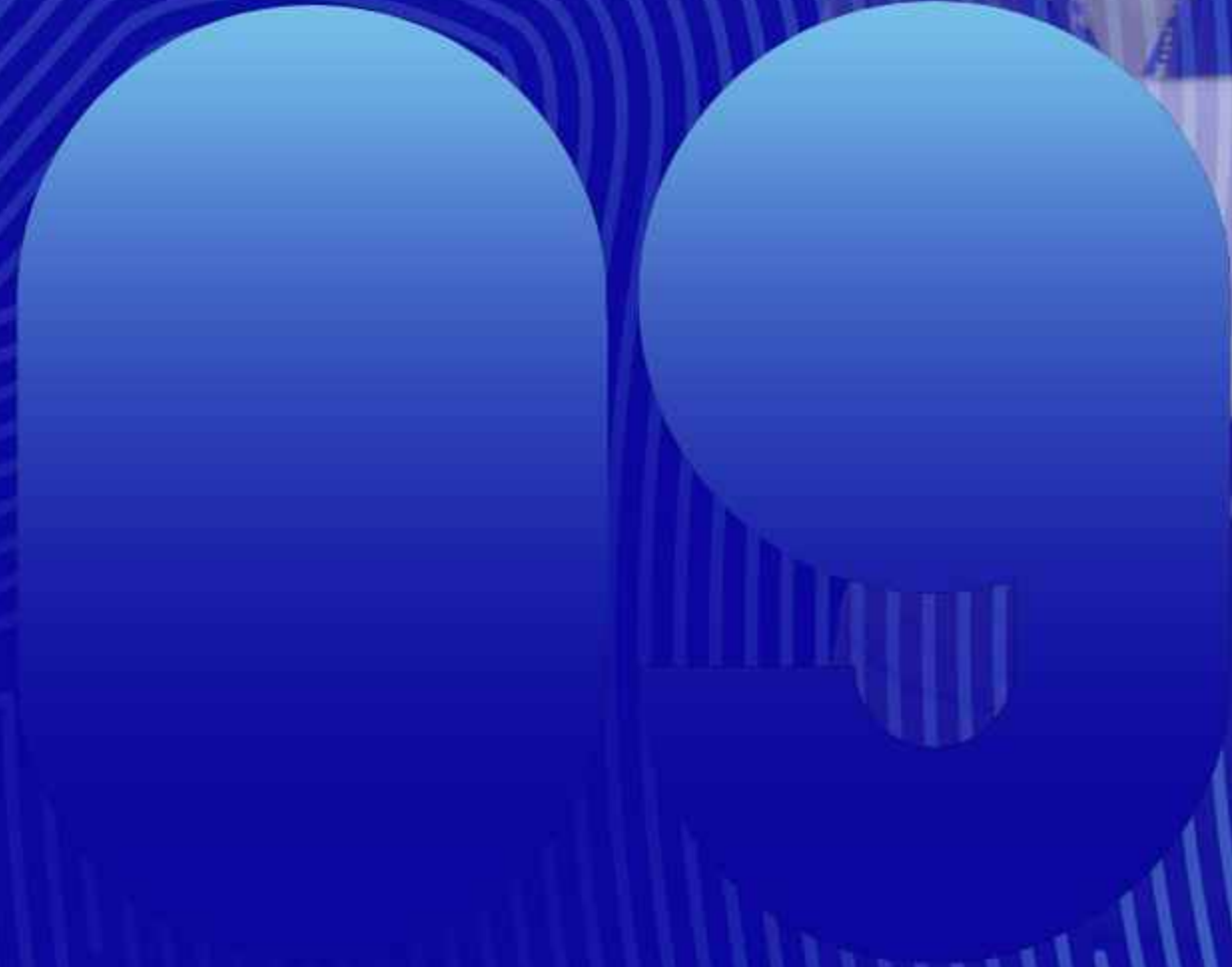
De esta manera, se lograron 30 publicaciones (superando en un 25% el número de publicaciones respecto al 2022) con un factor de impacto de publicaciones científicas en revistas indexadas de 112 puntos (superando los 78 puntos obtenidos en el 2022), cumpliendo así el objetivo propuesto.

Además, el Hospital participó de varias jornadas académicas, webinars y capacitaciones brindadas por la Subdirección ECEC de la FSFB sobre diferentes estrategias para realizar investigación y se llevó a cabo el curso taller de investigación “Redacción de Revisiones Sistemáticas y Metaanálisis”, en la cual se capacitaron a líderes en investigación de cada departamento.



## ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

282



283



<b>Declaración de uso</b>	La Fundación Santa Fe de Bogotá ha reportado de conformidad con los Estándares GRI para el periodo entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2023
<b>GRI 1 utilizado</b>	GRI 1: Fundamentos 2021
<b>Estándares Sectoriales aplicables</b>	No aplica

Estándares GRI / Otras fuentes	Contenidos	Ubicación
<b>Contenidos generales</b>		
	2-1 Detalles organizacionales	p. 12 - 17
	2-2 Entidades incluidas en el reporte de sostenibilidad de la organización	p. 18
	2-3 Periodo reportado, frecuencia y punto de contacto	p. 18
	2-4 Re expresión de información	No hubo lugar a re expresión de información publicada en informes previos
	2-5 Verificación externa	p. 18
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones de negocio	p. 14, 15, 100-103, 112-114
	2-7 Empleados	p. 176-178, 198-200
	2-8 Trabajadores que no son empleados	p. 177, 199
	2-9 Estructura y composición de gobierno	p. 40 - 46
	2-10 Nombramiento y selección del máximo órgano de gobierno	p. 40 - 46
	2-11 Presidente de máximo órgano de gobierno	p. 42, 43
	2-12 Rol del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	p. 42 - 47
	2-13 Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos	p. 42 - 47
	2-14 Rol del máximo órgano de gobierno en el reporte de sostenibilidad	p. 42, 43
	2-15 Conflictos de intereses	p. 47
	2-16 Comunicación de preocupaciones críticas	p. 42 - 47
	2-17 Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno	p. 42 - 47
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	p. 42 - 47

284

Estándares GRI / Otras fuentes	Contenidos	Ubicación
<b>Contenidos generales</b>		
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	p. 42 - 47
	2-19 Políticas de remuneración	p. 44
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	Información omitida por confidencialidad
	2-21 Ratio de compensación total anual	Información omitida por confidencialidad
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	p. 8, 9, 28 - 35
	2-23 Compromisos políticos	p. 28 - 31
	2-24 Incorporación de compromisos políticos	p. 34, 35
	2-25 Procesos para remediar impactos negativos	p. 48 - 50
	2-26 Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes	p. 48 - 50
	2-27 Cumplimiento con leyes y regulaciones	p. 48 - 50
	2-28 Pertenencia a asociaciones	p. 36, 37
	2-29 Enfoque de relacionamiento con grupos de interés	p. 52 - 63
	2-30 Acuerdos de negociación colectiva	La Fundación Santa Fe de Bogotá no cuenta con acuerdos de negociación colectiva con sus colaboradores
<b>Temas materiales</b>		
	3-1 Proceso para determinar los temas materiales	p. 28 - 31
	3-2 Lista de temas materiales	p. 30, 31
<b>Tema material: Actuamos de manera ética y transparente</b>		
	3-3 Gestión de temas materiales	p. 40 - 71
	201-1 Valor económico generado y distribuido	p. 66 - 71
	Nuestra presencia en medios digitales y redes sociales	p. 54, 55
	Campañas de posicionamiento y acción para la promoción, protección y restauración de la salud	p. 58, 63
	Gestión de filantropía	p. 64, 65

285

Estándares GRI / Otras fuentes	Contenidos	Ubicación	
<b>Tema material: Cuidamos integralmente la salud de personas, familias y comunidades</b>			
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de temas materiales	p. 74	
<b>Contenidos propios</b>	Capacidad instalada y servicios	p. 75, 79, 104 - 107	
	Acceso y continuidad de la atención en salud	p. 80 - 82	
	La mejor experiencia para pacientes, familias y cuidadores	p. 83 - 99, 107 - 111	
	Abastecimiento seguro y oportuno de medicamentos e insumos	p. 100 - 103, 112 - 114	
	Centros de cuidado clínico	p. 116 - 121	
	Acreditaciones y certificaciones de calidad	p. 122, 123	
	Métricas de desempeño clínico	p. 124 - 129	
	Calidad y seguridad para pacientes	p. 130 - 139	
	Desempeño médico y su mejoramiento continuo	p. 140 - 143	
	Mejoramiento continuo del cuidado de enfermería	p. 144 - 150	
	Salud poblacional	p. 152 - 169	
	<b>GRI 413: Comunidades locales</b>	413-1 Operaciones con relacionamiento con las comunidades locales, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	p. 152 - 169
	<b>Tema material: Cuidamos a nuestros colaboradores y apoyamos sus proyectos de vida</b>		
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de temas materiales	p. 172 - 175	
<b>GRI 401: Empleo</b>	401-1 Nuevas contrataciones y retiros de empleados	p. 179, 181, 200, 201	
<b>GRI 403: Seguridad y salud en el trabajo</b>	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	p. 193, 194, 211, 212	
	403-6 Promoción de la salud del trabajador	p. 190, 191, 210	
	403-9 Lesiones relacionadas con el trabajo	p. 191, 192, 210	
<b>GRI 404: Formación y educación</b>	404-1 Horas de formación promedio al año por empleado	p. 183, 202	
	404-2 Programas para mejorar las habilidades de los empleados y de asistencia al retiro	p. 184, 185, 203	
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones de desempeño y de desarrollo de carrera	p. 185, 204	

Estándares GRI / Otras fuentes	Contenidos	Ubicación
<b>Tema material: Innovamos en el cuidado de la vida y el ambiente</b>		
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de temas materiales	p. 228 - 223
<b>GRI 303: Agua y efluentes</b>	303-4 Vertido de agua	p. 226
	303-5 Consumo de agua	p. 226, 232
<b>GRI 302: Energía</b>	302-1 Consumo energético	p. 227, 233
<b>GRI 305: Emisiones</b>	305-1 Emisiones Alcance 1	p. 229, 237
	305-2 Emisiones Alcance 2	p. 229, 237
	305-3 Emisiones Alcance 3	p. 229, 237
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	p. 230
<b>GRI 306: Residuos</b>	306-3 Residuos generados	p. 223, 224, 235
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	p. 223, 224
	306-5 Residuos destinados a eliminación	p. 223, 224
<b>Contenidos propios</b>	Enfoque de innovación	p. 238 - 240
	Innovación y sostenibilidad	p. 241, 242
	Cultura de la innovación	p. 243
	Transformación digital	p. 244 - 250
	Seguridad de la información	p. 251, 252
<b>Tema material: Generamos y transferimos conocimiento en salud</b>		
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de temas materiales	p. 256
<b>Contenidos propios</b>	Educación forma	p. 256 - 267
	Educación continuada	p. 268 - 271
	Transferencia de conocimiento	p. 272 - 273
	Producción científica: artículos en revistas indexadas, Factor de impacto fundacional, Índice H Fundacional	p. 274 - 281





Fundación  
Santa Fe de Bogotá

[www.fundacionsantafedebogota.com](http://www.fundacionsantafedebogota.com)