


Clínica Las Vegas

Grupo  quirónsalud



INFORME DE GESTIÓN 2020

LÍNEA DE TIEMPO

28 años evolucionando en salud

• 1992

Puesta en marcha.
Se recibe el primer paciente en el servicio de Urgencias.

• 1993

Comienza a funcionar la Fase II, con 70 nuevos consultorios y 212 habitaciones.

• 1995

Inauguración quirófanos en Fase II.

• 2002

Inicia Plan Padrino, programa quirúrgico para menores de escasos recursos.

• 2008

Nuevo servicio de cardiología. Inauguración de sala de hemodinamia y electrofisiología.

• 2010

Apertura Fase III. Área con modernas instalaciones, sala de urgencias, servicio de imagenología y habitaciones de hospitalización.

• 2012

20 años ofreciendo servicios especializados, con un equipo humano calificado conformado por más de 500 personas.

• 2015

Ampliación y modernización del laboratorio y lanzamiento de la categoría Premium.

• 2016

Primer implante dispositivo TAVI. Programa de reemplazos articulares posicionado como uno de los mejores del país.

• 2017

Celebración de los 25 años de la Clínica Las Vegas. Lanzamiento de Plan Social, nueva central de mezclas, instalación y puesta en operación del nuevo tomógrafo y resonador.

• 2018

Clínica Las Vegas ingresa al Ranking de las mejores instituciones de salud de la revista AMÉRICA ECONOMÍA.

• 2019

Clínica Las Vegas es adquirida en su mayoría por el grupo español Quirónsalud.

• 2020

Clínica Las Vegas enfrenta la pandemia por COVID-19 pensando en la humanización y la seguridad del paciente.



INFORME DE LA ADMINISTRACIÓN JUNTA DIRECTIVA Y GERENCIA

El 2020 fue un año de grandes retos no solamente porque empezamos a ser parte del Grupo Quirónsalud, lo que implicó cambios en la forma en que hacíamos las cosas desde los enfoques administrativo y asistencial, sino también porque nos enfrentamos a la pandemia por COVID-19, que puso a prueba nuestras capacidades e implicó que nos reinventáramos.

Con el personal de la clínica se inició el proyecto de cambio cultural liderado por el área de Gestión Humana con un acercamiento a la filosofía del grupo Quirónsalud, estrategia que se continuará durante el año 2021 buscando que todos los empleados conozcan ampliamente la cultura del corporativo.

En el ámbito asistencial los resultados en el año 2020 fueron atípicos, teniendo en cuenta que tuvimos un aislamiento de más de 3 meses y que la reactivación en la prestación de servicios de salud se ha visto influenciada por varias alertas (naranja y roja) que han limitado el tipo de procedimientos e intervenciones que podemos realizar.

Conservar los puestos de trabajo de todos los colaboradores, establecer mecanismos para propender por la seguridad de pacientes y visitantes y seguir proyectando la institución, fueron algunas de las estrategias del año 2020, que implicaron aumentar los niveles de adaptabilidad y sobre todo aprender de otros países, personas y organizaciones.



PRINCIPALES INDICADORES GESTIÓN CLÍNICA

Dentro de la gestión clínica durante el año 2020 con corte al 31 de diciembre podemos destacar los siguientes resultados desde lo asistencial:

Número de atenciones por urgencias: 25.571
Número de consultas externas: 47.871
Número ayudas diagnósticas imagenología: 63.383
Número de procedimientos quirúrgicos: 21.797
Intervenciones quirúrgicas ambulatorias: 6.388
Intervenciones quirúrgicas totales: 11.386
Número de ingresos hospitalización: 8.816
Días de estancia en hospitalización: 34.695
Número de egresos hospitalarios: 7.571
Número de ingresos UCI: 378
Días de estancia UCI: 3159
Número de egresos UCI: 77
Número de ingresos UCE: 649
Días de estancia UCE: 2.318
Número de egresos UCE: 128

Desde la declaratoria de emergencia sanitaria, la clínica estableció medidas a la par con cada contexto regulatorio expedido por el gobierno nacional y los gobiernos departamental y municipal, desarrollando desde el Comité de Emergencias GRI (Grupo de Reacción Inmediata), reuniones quincenales y mensuales para dar cumplimiento a los planes de acción de acuerdo al comportamiento de la pandemia, acciones correctivas producto de requerimientos o recomendaciones de actividades administrativas.

En el mismo contexto, se desarrolló el plan de comunicaciones COVID-19 para garantizar los canales de información con empleados, pacientes y comunidad en general: <https://www.clinicalasvegas.com/coronavirus>

Enfrentar la pandemia por la COVID-19, puso a prueba todas las capacidades de la institución.

A continuación se presentan las cifras más relevantes en cuanto a la atención de pacientes con coronavirus con corte al 31 de diciembre de 2020.

Total pacientes atendidos: 1.662

Descartados: 9

Negativos: 985

Positivos: 656

Positivos de alta: 577

Positivos fallecidos: 53

URGENCIAS

La puerta de la Clínica que es el servicio de Urgencias aseguró, de manera estratégica, la atención de pacientes, reacomodando la infraestructura destinada a la atención de pluripatologías con altas ocupaciones, para dividirla en zonas para atención exclusiva de pacientes respiratorios y pacientes con otro tipo de enfermedades. Esta conversión de áreas fue parte de la matriz de contingencia institucional para afrontar la pandemia.

Esta distribución claramente identificada, a su vez, fue acompañada de liderazgo y entrenamiento académico continuo, intenso y detallado de todo el talento humano del servicio acerca del manejo y abordaje de esta nueva enfermedad; lo que implicó también la documentación y elaboración de procesos para la atención de pacientes COVID-19 desde su ingreso a la institución.



HOSPITALIZACIÓN

El servicio de hospitalización fue el soporte para la internación de pacientes; en el 2020 el abordaje de la pandemia implicó la redistribución de los pisos y la expansión del servicio en los picos de la pandemia. Se aseguraron todas las medidas desde la logística, redistribución de espacios y capacitación del personal, de cara a garantizar una atención segura tanto a los pacientes COVID-19 como de los pacientes hospitalarios de otras patologías.

CIRUGÍA

El servicio de cirugía es la unidad estratégica de negocio que mayor porcentaje aporta a los ingresos de la institución, a su vez permite mejorar el giro cama, la estancia hospitalaria y la oportunidad en atención de servicios como: urgencias, hospitalización y unidad de cuidado intensivo.

Con la expansión de Sars - CoV2 y la declaración de emergencia en el país, seguido de las constantes alertas, se crearon estrategias de priorización para la realización de cirugías consideradas prioritarias durante los diferentes momentos de la pandemia, lo que hizo personalizar cada atención para considerar los riesgos previstos a los cuales podría ser sometido un paciente al realizar o no una cirugía programada.



UCI-UCE

Las unidades de cuidados especiales e intensivos se vieron también en la necesidad de ampliar la capacidad instalada para tratar de satisfacer las altas exigencias derivadas de la pandemia. Se pasó de una unidad de cuidados intensivos de 7 camas a 13 camas, quedando ubicadas en el sexto piso de la fase 1. Así mismo, se amplió la unidad de cuidados especiales, la cual originalmente era de 6 camas y finalmente se habilitaron 10 camas, ubicadas en el 4 piso fase 1.

PARA DESTACAR

En cuanto a la gestión asistencial se destaca la consolidación de la unidad de cardiología no invasiva, con la adquisición de un ecocardiografo, equipos de monitoreo holter y mapas de presión arterial. Así mismo, se realizó convenio con el grupo de vascular periférico, lo cual permitió a la unidad de hemodinámica fortalecer la consulta y la oportunidad de respuesta a pacientes con enfermedades vasculares que requieren manejo endovascular.

Las áreas diagnósticas como laboratorio e imagenología brindaron un acompañamiento permanente para la realización de pruebas y la atención de pacientes COVID-19.

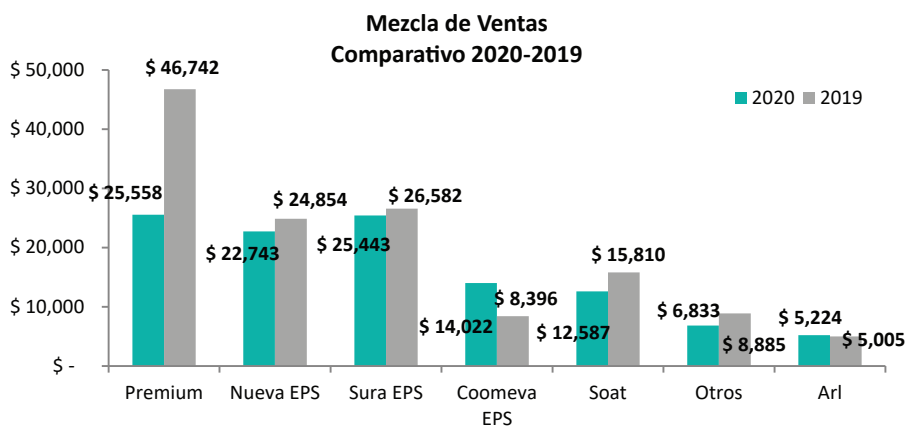
PRINCIPALES INDICADORES GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Desde la parte Administrativa y Financiera se buscaron eficiencias (control de los gastos operacionales, control del ciclo económico, control constante a las glosas, devoluciones, honorarios médicos, gestión de proveedores, gastos de administración y costo de medicamentos y dispositivos médicos) con miras a tener unos márgenes al cierre de año en ebitda y utilidad neta que garantizaran el cumplimiento de al menos el punto de equilibrio de la empresa, que se ha afectado por comportamiento atípico debido a la pandemia por COVID-19.

En la mezcla de ventas de la clínica se puede observar un cambio en la composición, el 2020 la Categoría Premium representó un 23% de la facturación, al igual que Sura EPS, Nueva EPS representó un 20% y SOAT el 11%.

Empresa	2020	%	2019	%
Premium	\$ 25,558	23%	\$ 46,742	34%
Nueva EPS	\$ 22,743	20%	\$ 24,854	18%
Sura EPS	\$ 25,443	23%	\$ 26,582	20%
Cooameva EPS	\$ 14,022	12%	\$ 8,396	6%
Soat	\$ 12,587	11%	\$ 15,810	12%
Otros	\$ 6,833	6%	\$ 8,885	7%
Arl	\$ 5,224	5%	\$ 5,005	4%
TOTAL	\$ 112,410	100%	\$ 136,275	100%

En la gráfica que se muestra a continuación, se pueden comparar los resultados de la facturación de los años 2019 - 2020.



¿A qué más le apostamos en el 2020?

Certificación como hospital seguro para el manejo de COVID 19: se recibió visita de parte de la empresa APPLUS y se obtuvo de manera satisfactoria el certificado como hospital seguro para el manejo de COVID 19, donde se certificó que los protocolos implementados por la institución cumplen requisitos del referencial de higiene y control de APPLUS y están debidamente documentados e implementados en nuestras instalaciones.

Implementación proyecto NPS: el 30 de noviembre se dio inicio a la medición del NPS (Net Promoter Score) un indicador para medir la satisfacción y confianza del cliente (lealtad) y detectar puntos de mejora. Se realizó capacitación a los jefes de procesos en la gestión de los detractores en la plataforma Opinat. El proceso empezó formalmente el 30 de noviembre. Se culminó el año con NPS global de 60,98 para un total de 387 encuestas contestadas

Reestructuración Comité de Seguridad del Paciente: con miras a lograr un mayor empoderamiento por parte de los líderes de procesos y la implementación de las metas de seguridad de paciente alineadas a las directrices del nivel corporativo. Así mismo, se cuenta con representante por parte de la clínica en la comisión corporativa de seguridad de paciente.

Implementación de indicadores de los objetivos corporativos: se generan reportes trimestrales a España, (dirección corporativa de calidad).

Total de indicadores a abordar	53
Por implementar	8

En cuanto al nivel de cumplimiento de los indicadores se resaltan los siguientes datos:

Estado de cumplimiento indicador	#	%
Cumplen meta	44	83.00%
No cumple meta	9	17.00%
TOTAL	53	100.00%

Modelo de calidad: durante el 2020 se ajustó el modelo de mejoramiento de calidad, se incorporaron los valores corporativos y se realizó socialización al personal.

Centro de excelencia en reemplazos articulares: se dio inicio a un proyecto de excelencia en reemplazos articulares con la empresa Johnson & Johnson. Es un programa integral de gestión y calidad que permite mejorar los niveles de atención clínica a través de una estrategia virtuosa (mejor calidad y mayor eficiencia) y sostenible para competir exitosamente contribuyendo a desarrollar modelos innovadores de acceso.

Autoevaluación estándares de habilitación: en el marco del Sistema obligatorio de Garantía de Calidad en Salud se realizó la autoevaluación frente a estándares de habilitación y se hicieron ajustes en la capacidad instalada habilitada, se deshabilitaron servicios odontológicos no prestados por la institución y se habilitó cardiología no invasiva.

PAMEC: se dio inicio al ciclo de un nuevo PAMEC con enfoque de identificación de riesgos basado en la metodología AMFE; el objetivo es formular, según los hallazgos de las brechas de desempeño, un plan de mejoramiento para las prácticas objeto de mejora que permita disminuir la brecha entre calidad observada y calidad esperada; y promover el aprendizaje organizacional mediante la retroalimentación de los resultados.

Unidad integral de cardiología para adultos: se consolidó el proyecto con la prestación de los siguientes servicios: cardiología clínica, hemodinámica, electrofisiología, marcapasos y arritmias, cirugía cardiovascular, cirugía vascular, cardiología no invasiva, consulta externa especializada (cardiología, electrofisiología, reprogramación de marcapasos, neurointervencionismo). Así mismo, se habilitó la realización de electrocardiogramas, Monitoreo Ambulatorio de Presión Arterial (MAPA), electrocardiografía dinámica (todo el sistema Holter) y ecocardiogramas.

Modelo de interventorías: se dio inicio al modelo de interventorías a terceros prestadores de servicios que la clínica tiene contratados para garantizar la integralidad de la atención.



Principales inversiones

Dentro de las principales inversiones en equipos durante el año 2020 la clínica tuvo las siguientes: ecocardiógrafo VIVID E95 R3, ventilador Servo I adulto, monitor de nervio laríngeo y facial, equipo portátil de RX, equipos e instrumental para torre de artroscopia Smith & Nephew, monitores para hemodinamia, monitor ambulatorio de presión arterial modelo OnTrak™, marca Spacelabs. Así mismo, se adquirieron los equipos necesarios para la implementación de los proyectos: contact center, unidad integral de cardiología y cambio de luminarias.

Otra inversión importante y avance en herramientas tecnológicas fue la implementación de la versión integrada de historia clínica digital que permite disponer de información detallada y confiable del paciente. Así mismo, la Clínica completó la posesión del 100 % de Radiodiagnóstico y luego de liquidada la sociedad todos los activos y pasivos quedaron para la operación del servicio de radiología.

Galardones, reconocimientos y certificaciones

En cuanto a responsabilidad ambiental la clínica recibió el certificado de energía verde EPM que certifica que la energía que se usa en la institución es generada a partir de fuentes de energía 100% renovables, como energía solar, eólica e hidráulica, energías catalogadas como respetuosas del medio ambiente pues en su producción no se emiten gases efecto invernadero causantes del cambio climático.

Se tuvo visita de inspección, vigilancia y control sanitaria por parte de la Secretaría de Salud y se recibió concepto favorable.

En conjunto con la Unidad Médica Las Vegas P.H. se gestionó contrato con EPM para garantizar el cumplimiento de la resolución 631 de 2015 referente al manejo de vertimientos.

Para la gestión de los pacientes COVID-19 se desarrolló la Matriz de Contingencia Clínica Las Vegas proyecto condecorado por la Alcaldía de Medellín en el galardón Medellín Me Cuida en la categoría la pandemia un desafío para ser mejores.

Recertificación en buenas prácticas de producción de gases medicinales por parte del INVIMA. El certificado tiene una vigencia de 3 años y certifica que nuestro proceso de producción de gases medicinales es eficiente y seguro para los pacientes.

Auditorías externas: se recibieron 8 auditorías por parte de los entes de control y aseguradoras con las que poseemos convenios, todas ellas con resultados favorables para la clínica.

En cuanto a los temas normativos, se certifica que las contribuciones a la seguridad social, aportes parafiscales y las diferentes obligaciones laborales (salarios, primas, cesantías, intereses a las cesantías y vacaciones), se cancelaron oportunamente.

De acuerdo con lo exigido en el artículo 87 de la Ley 1676 de 2013 se deja constancia que durante el año 2020 no se entorpeció la libre circulación de las facturas emitidas por los proveedores de bienes y servicios.

La clínica cumple con las normas de propiedad intelectual respecto a la utilización de software y en desarrollo de esta política se adelantan actividades encaminadas a la revisión de las licencias que se utilizan en la Institución. Así mismo, se cuenta con políticas de restricción de instalación de software y se han adelantado acciones tendientes al cumplimiento de esta Ley.

En cuanto al Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo, desarrollado por el Banco de la República para dar cumplimiento a la Circular Básica Jurídica 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia, la Clínica también cumple con el seguimiento y respectivos reportes.

También se cumple con las normas de protección de datos de que trata la Ley 1581 de 2012 y su Decreto reglamentario 1377 de 2013, para lo cual se han realizado todos los actos tendientes a la protección, cuidado y manejo responsable de dicha información.

Gracias

Por creer, por darnos su confianza, por permitir que estos sueños se hagan realidad y ante todo, por ver el cambio como una oportunidad de crecimiento.


JUAN CARLOS POSADA TOBÓN
Gerente