

**RENDICIÓN
DE CUENTAS**

SECTOR SALUD

CUENTAS CON SALUD

2019



INFORME DE GESTIÓN

2 0 1 9



Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud

Norte E.S.E.

Alcaldía de Bogotá

INFORME EJECUTIVO

El Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un Nuevo País”, se propuso en el Pilar 2: Colombia equitativa y sin pobreza extrema, reducir las brechas poblacionales y territoriales en la provisión de servicios de calidad en salud, educación, servicios públicos, infraestructura y conectividad, de esta manera se pretende mejorar las condiciones de salud de la población Colombiana y propiciar el goce efectivo del derecho a la salud, en condiciones de calidad, eficiencia, equidad y sostenibilidad.

De igual forma, el Plan Distrital de Desarrollo “Bogotá Mejor para Todos” 2016-2020, busca desarrollar el esquema de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, a partir de la identificación e intervención del riesgo en salud, basándose en un modelo de salud urbana y en una estrategia de atención primaria en salud resolutive.

Producto de la articulación de los dos planes ya mencionados, se puso en marcha el Plan Territorial de Salud, y con esto nos enfrentamos a grandes desafíos en materia de salud y calidad de vida, lo que nos llevó a implementar estrategias con el propósito de garantizar el acceso, calidad, permanencia y disfrute de los servicios en salud a la población del Distrito Capital.

Es así como la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte ESE definió a través de la formulación del plan de desarrollo institucional 2016-2020 y los planes operativos anuales, las estrategias para la implementación del nuevo modelo de atención en salud, buscando la reducción de diferenciales presentes en las localidades, bajo un enfoque de gestión del riesgo en salud y el fortalecimiento de la atención primaria y especializada.

Hemos enfocado nuestros esfuerzos en la promoción y el fomento de la salud en los espacios vivienda, trabajo, educación y espacio público; la reorganización y operación de los servicios nos condujo a la implementación y fortalecimiento de las actuales trece (13) unidades de servicios de salud, once (11) Centros de Atención Prioritaria - CAPS y las cuatro (4) Unidades Médicas Hospitalarias Especializadas – UMHES.

Gestionamos la tecnología mediante la modernizamos de la infraestructura física y tecnológica como soporte a la gestión administrativa y asistencial, contribuimos con el proyecto estratégico “Plataforma Única Bogotá Salud Digital”, adelantamos adquisición y compra de equipos biomédicos para las diferentes unidades que conforman la Subred.

Reordenamos y mejoramos los espacios para la prestación de los servicios, a través de intervenciones y adecuaciones en nuestras instalaciones, realizamos apertura del servicio de unidad renal y hemodinamia, pusimos en funcionamiento la unidad de urgencias pediátricas en el Centro de Servicios Especializado de Suba, implementamos el servicio de atención médica domiciliaria, entre muchos otros logros

Producto de toda la gestión, y como retroalimentación de los resultados alcanzados durante el cuatrienio 2016-2020, presentamos este documento a toda la comunidad y públicos de interés, que da cuenta de la gestión misional, estratégica, administrativa y financiera de la entidad, y permite establecer un diálogo enmarcado en los principios de buen gobierno, eficiencia, eficacia y transparencia de la gestión pública a cargo de la prestación de los servicios de salud en el Distrito Capital.

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte ESE formuló a partir de un ejercicio de direccionamiento estratégico su Plan de Desarrollo Institucional para el periodo 2017 – 2020.

Este Plan se elaboró en concordancia con la plataforma estratégica, donde previamente se realizó una reflexión sobre la razón de ser la entidad, el objeto para el cual fue creada, los grupos de valor a los cuales debe dirigir sus servicios, los principales problemas y necesidades que está llamada a resolver y el valor público que debe generar.

Como parte de las acciones desarrolladas para el cumplimiento de las 15 metas propuestas en el Plan de Desarrollo Institucional, se realizan seguimientos periódicos que dan cuenta de un resultado satisfactorio, el cual presenta a nivel general un cumplimiento superior al 95%.

Tabla. Seguimiento PDI

OBJETIVO	ESTRATEGIA	META 2020	2017	2018	2019 ¹
1. Formular e implementar un modelo de atención integral que dé respuesta efectiva a las necesidades en salud de la población.	Implementación del modelo distrital de atención en salud a través de la reorganización del portafolio de servicios de la Subred Norte ESE, ajustándolo a las necesidades de la población usuaria caracterizada.	Organización de portafolio de servicios unificado Subred.	100%	100%	100%
	Fortalecer el uso y ocupación de la capacidad instalada en las diferentes unidades para cada uno de los procesos misionales, obteniendo resultados de eficiencia y calidad frente a la atención al usuario.	Alcanzar una eficiencia en la capacidad instalada del 90%.	67%	91%	98,2%
	Implementación y sostenibilidad del proyecto del Sistema de Información Hospitalaria HIS, articulando los procesos misionales administrativos y financieros para propender por el desarrollo del modelo de atención en salud.	Sistema de información unificado e implementación de historia clínica sistematizada.	100%	81%	97,8%
2. Impactar positivamente la satisfacción del cliente interno, externo y sus familias a través de un	Trabajar armoniosamente en la relación de corresponsabilidad con los usuarios desde el cumplimiento institucional de la promesa de servicio hasta el cumplimiento de los deberes de nuestros usuarios, alcanzado la percepción de	Satisfacción del usuario del 95%.	100%	100%	100%

¹ Información preliminar con corte a junio 2019
Sede Administrativa: CAPS Chapinero Calle 66 No. 15 -41
PBX: 4431790
www.subrednorte.gov.co

OBJETIVO	ESTRATEGIA	META 2020	2017	2018	2019 ¹
modelo de atención integral.	satisfacción frente a la atención brindada y su fidelización.				
	Implementar estrategias encaminadas al mejoramiento de las condiciones de vida laboral basadas en las oportunidades identificadas en la evaluación del clima organizacional, desplegadas en las líneas de bienestar laboral, incentivos, seguridad y salud en el trabajo.	Satisfacción de cliente interno del 80%	100%	100%	100%
3. Participar activamente en formación de talento humano en salud, con desarrollo sostenido de la investigación.	Fortalecer las relaciones de docencia servicio basadas en un proceso de planeación efectiva en las áreas académica, administrativa y de investigación que permitan contribuir a la formación del talento humano en salud competente, con sentido ético, de responsabilidad y compromiso frente al usuario en el proceso de atención en salud.	Convenios docencia servicio desarrollados sobre capacidad instalada ofertada.	78%	83%	48,4%
4. Lograr equilibrio operacional de la ESE de manera sostenible.	Alcanzar equilibrio operacional de la Subred.	Mayor o igual a 1	100%	100%	N/A
	Realizar seguimiento de los costos de producción de servicios fomentando la eficiencia en el uso de los recursos disponibles.	Generar informes semestrales de costos por servicios encaminados a la toma de decisiones.	100%	100%	100%
	Aumentar los recursos provenientes de venta de servicios de salud a pagadores diferentes a Fondo Financiero Distrital de Salud y entidades del régimen subsidiado.	Incrementar en un 10% las ventas a pagadores diferentes a FFDS y Capital.	100%	100%	100%
	Potencializar los servicios ofertados por la Subred Norte ESE que son diferenciadores y referentes a nivel distrital y nacional, como lo son unidad de quemados y el servicio de salud ocupacional.	Incrementar la capacidad instalada del servicio de quemados en un 30%, aumentado la facturación por este concepto.	N/A	100%	100%

OBJETIVO	ESTRATEGIA	META 2020	2017	2018	2019 ¹
	Realizar la intervención y mejoramiento en el proceso de facturación y formalización contractual de venta de servicios para disminuir las glosas definitivas en la facturación de venta de servicios de salud.	Disminuir el porcentaje de glosa definitiva al 3%	100%	100%	100%
5. Adoptar e implementar el modelo de atención integral en salud con enfoque en acreditación y hospital universitario.	Generar una cultura de mejoramiento continuo basada en el desarrollo de los componentes del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad y que propendan por la prestación de servicios de salud con los más altos estándares de calidad.	Dar curso a 4 ciclos de mejoramiento como preparación para la presentación al ente acreditador.	100%	100%	100%
6. Desarrollar y fomentar en el talento humano las competencias que faciliten la implementación del modelo de atención integral.	Implementar el programa de capacitación dirigidos al talento humano de la Institución, acorde a las oportunidades de mejora identificadas en pro de la implementación del modelo de atención con calidad y con el fin de aportar al desarrollo de sus competencias laborales y comportamentales.	Ejecución del 90% de programa institucional de capacitación.	100%	100%	100%
7. Diseñar e implementar un sistema de gestión del conocimiento e innovación.	Desarrollar actividades encaminadas a organizar y distribuir la información, así como el conocimiento de la Institución.	Ejecución de PINAR 90%	100%	100%	84%
8. Estimular y apoyar la investigación en los procesos clínicos y administrativos que faciliten el desarrollo de la atención integral en salud	Fortalecer los espacios institucionales destinados al desarrollo de proyectos de investigación, permitiendo de esta forma avanzar en la categorización de los equipos y la publicación de investigaciones.	Conformar un grupo de investigación de Subred con reconocimiento Colciencias.	N/A	100%	N/A
	En caminar acciones para logara la certificación institucional en buenas prácticas clínicas.	Proceso de certificación en buenas prácticas clínicas.	N/A	N/A	N/A

Fuente: Oficina Desarrollo Institucional

PUESTA EN MARCHA DEL MODELO DE ATENCIÓN

El Modelo de Prestación de Servicios de Salud de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte ESE, organiza la oferta de servicios de salud garantizando el cuidado continuo, integral e integrado que privilegie la atención a las necesidades de salud de su población usuaria. De esta manera, considera los compromisos establecidos en la política de prestación de servicios, integrando y articulando las unidades de atención.

El centro del Modelo lo constituyen los usuarios, sus familias y la comunidad, alrededor de sus necesidades en salud se consolida una organización de prestación de servicios que articuladamente ofrece la atención de manera integral. La base para conocer y coordinar las acciones a brindar a la población usuaria, está inicialmente en la caracterización poblacional y luego en la valoración del riesgo de acuerdo a factores que marcan la condición de vida y salud, como lo son la edad, género, raza, estilo de vida y salud, entre otros.

Para el año 2019 la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte, cuenta con 11 CAPS distribuidos por localidad, sobre los cuales, se realiza el proceso de referenciación con base en la población asignada por cada EAPB la cual es enviada mensualmente a la Subred.

La georreferenciación realizada permitió alcanzar una asignación de CAPS al 86,5% (N:149.488) de la población asignada, para la población restante 13,4%, no fue posible la asignación debido a inconsistencias en la dirección reportada, por lo anterior, es importante resaltar que la subred realiza búsqueda y confirmación de direcciones utilizando como insumo las cohortes o bases que se manejan institucionalmente lo que ha permitido alcanzar el porcentaje reportado, para la EAPB Capital Salud de los 157.537 usuarios asignados corte al mes de junio se tienen georreferenciados 86.4% (n=136.165), los cuales son importante tenerlos en cuenta dado que es con esta población con la que se viene realizando el proceso de adscripción a los CAPS.

Tabla. Georreferenciación población Asignada Subred Norte septiembre 2019

Aseguradora	Población		
	Total	Georeferenciada	%
Capital Salud	157.537	136.165	86,4
Unicajas	7.028	5.091	72,4
Población Pobre No Asegurada	8.232	8.232	100
Total	172.797	149.488	86,5

Fuente: base de asignación EAPB Capital Salud y Unicajas

Con relación a la distribución por CAPS se observa que la Localidad con mayor población asignada es Suba con el 35.6% seguida de Engativá con el 35.3%, Usaquén 16,7% y por ultimo las localidades de Chapinero, Barrios Unidos y Teusaquillo con 12.3%.

Tabla. Georreferenciación población por CAPS

LOCALIDAD	CAPS	Población Georeferenciada	%
ENGATIVA	BOYACA REAL	12220	9,0
	CALLE 80	14.254	10,5
	GARCES NAVAS	6.233	4,6
	EMAUS	15405	11,3
CHAPINERO/ BARRIOS UNIDOS/TEUSAQUILLO	CHAPINERO	16.786	12,3
SUBA	GAITANA	19940	14,6
	RINCON	16603	12,2

	USQUEN	11971	8,8
	SAN CRISTOBAL	13074	9,6
	VERBENAL	9679	7,1
	TOTAL	136165	100

Fuente: Base de Asignación EAPB Capital salud

El avance en el proceso de adscripción esta dado a través de la articulación que se tienen dentro del prestador primario en relación al fortalecimiento de los equipos de cabecera de cada CAPS, estrechando la comunicación permanente con los equipos de gestión del riesgo que son quienes buscan la población inasistente a la ruta de promoción y mantenimiento de la Salud, de la misma forma la estrategias que cada una de las unidades ha venido desarrollando para la captación de los usuarios que asisten.

Adicionalmente la gestión de la información se realiza mediante cruce de bases de datos con las consultas de la ruta de promoción y mantenimiento de la salud, la consulta médica general resolutoria, valoración por odontología consultas médicas especializadas como ginecología y obstétrica, medicina interna, medicina familiar y pediatría y consultas de apoyo como terapias, nutrición y psicología. (ver figura 5).

Tabla. Resultado Adscripción de la población asignada corte septiembre 2019

CAPS	Diciembre 2018			Junio			Julio			Septiembre		
	Adscrita	Referenciada	%									
San Cristóbal	5.367	11.550	46,5	10.815	13.074	82,7	12.078	13.074	92,4	12.833	13.074	98,2
Verbenal	4.474	12.901	34,7	8.387	9.679	86,7	9.649	9.679	99,7	10.076	9.679	104,1
Suba	2.436	13.957	17,5	9.661	11.971	80,7	10.923	11.971	91,2	11.722	11.971	97,9
Gaitana	14.165	35.757	39,6	14.278	19.940	71,6	15.539	19.940	77,9	17.111	19.940	85,8
EMAUS	5.568	16.365	34	12.174	15.405	79,0	13.436	15.405	87,2	14.645	15.405	95,1
Calle 80	10.934	34.593	31,6	11.371	14.254	79,8	12.633	14.254	88,6	14.339	14.254	100,6
Chapinero	7.804	22.716	34,4	12.695	16.786	75,6	13.957	16.786	83,1	15.250	16.786	90,8
Boyacá Real				9.731	12.220	79,6	10.993	12.220	90,0	11.867	12.220	97,1
Rincón				12.654	16.603	76,2	13.916	16.603	83,8	15.316	16.603	92,2
Garcés Navas				5.515	6.233	88,5	6.777	6.233	108,7	7.335	6.233	117,7
Total Subred	50.748	147.839	34,3	107.281	136.165	78,8	119.901	136.165	88,1	130.494	136.165	95,8

De acuerdo con el curso de vida se observa la población con mayor avance son primera infancia y juventud con porcentajes de cumplimiento del 100%, seguidos de infancia y adolescencia con cumplimiento por encima del 90% y finalmente se encuentra vejez con el 88.9%

Tabla. Adscripción población por CAPS

CAPS	Primera Infancia			Infancia			Adolescencia		
	Adscrita	Refer	%	Adscrita	Refer	%	Adscrita	Refer	%
San Cristóbal	1.207	1.004	120,2	995	1.074	92,6	1.327	1.306	101,6
Verbenal	944	729	129,5	781	803	97,3	1.028	1.085	94,7
Suba	929	805	115,4	865	871	99,3	1.154	1.146	100,7
Gaitana	1.281	1.329	96,4	1.382	1.696	81,5	1.627	2.123	76,6
EMAUS	1.173	1.028	114,1	1.033	1.194	86,5	1.530	1.638	93,4
Calle 80	1.097	887	123,7	1.306	909	143,7	1.327	1.306	101,6
Chapinero	1.125	962	116,9	1.241	1.363	91,0	1.586	1.679	94,5

Boyaca Real	787	575	136,9	666	806	82,6	1.108	1.222	90,7
Rincon	1.164	1.160	100,3	1.098	1.241	88,5	1.451	1.678	86,5
Garces Navas	578	338	171,0	583	409	142,5	683	581	117,6
Total Subred	10.285	8.817	116,6	9.950	10.366	96,0	12.821	13.764	93,1

CAPS	Juventud			Adultez			Vejez		
	Adscrita	Refer	%	Adscrita	Refer	%	Adscrita	Refer	%
San Cristóbal	1.884	1.812	104,0	4.381	4.757	92,1	3.039	3.121	97,4
Verbenal	1.499	1.310	114,4	3.350	3.544	94,5	2.474	2.208	112,0
Suba	1.751	1.644	106,5	4.111	4.498	91,4	2.912	3.007	96,8
Gaitana	2.441	2.715	89,9	6.747	7.532	89,6	3.633	4.545	79,9
EMAUS	1.951	1.969	99,1	5.909	6.048	97,7	3.049	3.528	86,4
Calle 80	1.887	1.802	104,7	5.434	5.420	100,3	3.288	3.930	83,7
Chapinero	2.189	2.255	97,1	5.984	6.511	91,9	3.125	4.016	77,8
Boyaca Real	1.619	1.477	109,6	4.711	4.709	100,0	2.976	3.431	86,7
Rincon	2.083	2.098	99,3	6.146	6.388	96,2	3.374	4.038	83,6
Garces Navas	1.102	783	140,7	2.496	2.468	101,1	1.893	1.654	114,4
Total Subred	18.406	17.865	103,0	49.269	51.875	95,0	29.763	33.478	88,9

Fuente: Bases de seguimiento Ruta PYM y Rutas de riesgo.

Las UMHES cuentan cada una con una clara definición de su especialidad y la reorganización del portafolio de servicios se dio desde el año 2017 para dar cumplimiento a las mismas, con la apertura de nuevos servicios se busca continuar fortaleciendo estas unidades:

- Inauguración Unidad Renal en Simón Bolívar con 26 modernas unidades con tecnología de punta y 15 profesionales de la salud, con capacidad para 1.872 sesiones de hemodiálisis mensuales que beneficiará a decenas de pacientes.
- Puesta en funcionamiento del 8 piso del Simón Bolívar, con 16 Unidades de Cuidado Intensivo (UCI) y un área de hospitalización con 15 habitaciones unipersonales, que beneficiarán a una población potencial de 288.000 usuarios. Inversión aproximada de \$1.592 millones
- Modernización tecnológica de la unidad neonatal UMHES Centro de Servicios Especializados, con una oferta de 16 cunas de cuidado básico, 6 incubadoras de cuidado intermedio y 7 incubadoras de cuidado intensivo. La inversión alcanzó los \$1.500 millones de pesos.
- Remodelación sala de cirugía de la Unidad de Quemados, con dotación en equipo biomédico y una inversión de \$58 millones. Obra fundamental para el mejoramiento de la calidad técnico – científica de los servicios ofertados a nuestros usuarios.
- Puesta en marcha de la unidad de alta dependencia obstétrica en UMHES CSE con 6 camas para la atención integral y continua de la gestante con factores de morbilidad materna extrema.

Para el cuatrienio se observa que los indicadores de eficiencia del proceso de hospitalización han tenido un impacto positivo, lo que indica la buena gestión de la cama hospitalaria, el promedio de egresos en los tres primeros años fue de 55.929 y a septiembre 2019 van 46.518, esperando que al finalizar el año en curso el impacto sea positivo con relación al 2018.

El manejo de la cama hospitalaria optimizó la atención integral de los pacientes de la Subred Norte mejorando la oportunidad, continuidad, calidad, pertinencia, seguridad e integralidad, especialmente los direccionados a la alta complejidad con la apertura e implementación de los servicios nuevos: unidad renal, hemodinamia y la ampliación en capacidad instalada de UCI Adultos y hospitalización general adulto.

La ubicación de los pacientes se hace de acuerdo a la especialización de los servicios y la complejidad de atención requerida por los usuarios, en el CAPS Chapinero, Emaús, o las UMHEs Simón Bolívar, Calle 80 Engativá, CSE Suba o Fray Bartolomé.

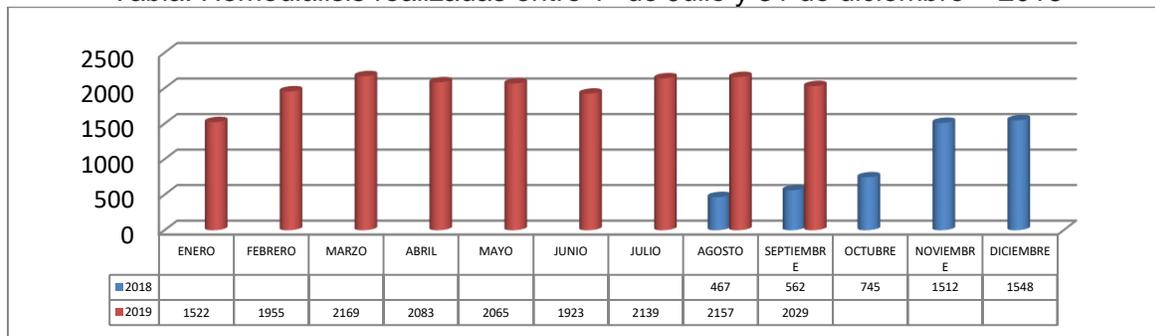
APERTURA DE NUEVOS SERVICIOS

Unidad Renal

En agosto de 2018 se puso en funcionamiento la Unidad Renal con el objetivo de mejorar la sobrevivencia y calidad de vida del paciente con enfermedad aguda y garantizar el soporte en las terapias de hemodiálisis, para paciente ambulatorio y hospitalizado, con una capacidad instalada de 26 unidades en la sala de Hemodiálisis, 3 máquinas para el cubrimiento de las Unidades de cuidado crítico y 3 turnos, para el año de 2019 teniendo en cuenta el alta demandada se hace apertura del 4 turno y 2 máquinas adicionales para complementar la demanda de los servicios de Unidades de cuidado crítico.

Para el año 2018 se realizaron 4834 y para el 2019 se realizaron 10313 con una variación del 113.3%

Tabla. Hemodiálisis realizadas entre 1° de Julio y 31 de diciembre – 2018



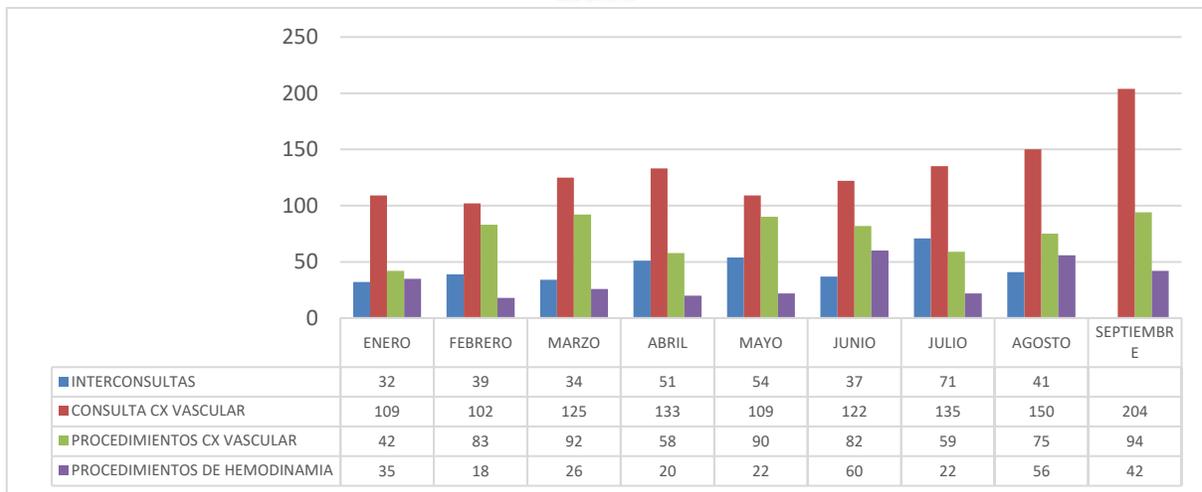
Fuente: Informe Estadística Unidad Renal UMHEs Simón Bolívar

Servicio de Hemodinamia

En enero de 2019 se da inicio a la prestación del servicio de Hemodinamia, con el objetivo de diagnosticar enfermedades que afectan al corazón o al pulmón, provocan alteraciones en las presiones dentro del sistema cardiovascular, mejorar la oportunidad en el pronóstico, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación del paciente.

Para el año 2018 se realizaron 359 Interconsultas, 1189 consulta de cirugía vascular, 301 procedimientos de vascular.

Tabla. Hemodiálisis realizadas entre (enero a septiembre 2019)



Fuente: Informe Estadística Servicio de Hemodinamia

Ampliación de la oferta de Cuidado Intensivo Adulto

En Julio de 2018 se inició con la oferta de 16 camas quedando en total 26 para la Unidad de cuidado crítico adulto, cuyo objetivo era ampliar oferta debido a la alta demanda que tiene esta atención de alta complejidad y brindar un cuidado integral a aquellas personas en condiciones críticas de salud.

Tabla. Atenciones Cuidado Critico Adulto

2016	2017	2018	2019
1390	1566	1560	3341

Para el año 2017 se presenta una variación del 12.6% positiva respecto del 2016, y a septiembre de 2019 existe una variación positiva del 114% frente a 2018.

Programa de Atención Domiciliaria

Durante lo corrido de la presente vigencia, este programa ha ido aumentando el número de atenciones por alta temprana y extensión domiciliaria, con mayor notoriedad las consultas domiciliarias a pacientes con discapacidad que se les dificulta el desplazamiento a los diferentes centros de atención.

El 62% de los pacientes atendidos en el Programa de enero a septiembre de 2019, viven en la localidad de Suba, el 18% en Engativá y el resto en las localidades de Usaquén, Chapinero, Barrios Unidos y Teusaquillo.

Tabla. Número de Pacientes Atención Domiciliaria 2019

MODALIDAD PAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT
EXTENSIÓN HOSPITALARIA	14	26	32	19	34	26	25	51	34
ALTAS TEMPRANAS	7	13	7	13	14	17	18	45	34
CONSULTA SEGUIMIENTO DOMICILIARIO	2	12	143	96	123	78	236	284	264
TOTAL INGRESOS	23	51	182	128	171	121	279	381	332

Fuente: Programa de Atención domiciliaria

El número de actividades realizadas en domicilio han crecido de acuerdo al incremento del número de pacientes ingresados en el programa, con atenciones por parte de medicina general, enfermería, terapias física, ocupacional y respiratoria, nutrición, entre otros.

Tabla. Usuarios por Localidad 2019

LOCALIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP
USAQUEN	5	17	11	7	11	18	17	14	16
SUBA	7	19	156	109	108	60	237	192	149
ENGATIVA	8	13	8	6	15	20	20	166	38
CHAPINERO	2	0	4	1	34	1	3	4	56
BARRIOS UNIDOS	1	2	3	5	3	0	2	4	3
TEUSAQUILLO	0	0	0	0	0	22	0	0	70

Fuente: Programa de Atención domiciliaria

Para la vigencia 2017 se realizó el diagnóstico del estado de las actividades de atención hospitalaria que manejaban los antiguos hospitales, para la estructuración del programa en el Marco de la Subred Norte ESE. Esto implicó el reporte de novedades de cierre y aperturas de servicio, levantamiento de los procedimientos que permitieran la descripción, mantenimiento y seguimiento del programa; con el fin de disponer con la estructura del proceso contando con el talento humano y la infraestructura necesaria para hacerlo realidad.

Para la Subred Norte ESE es muy importante disponer de este programa por los beneficios y el impacto que otorga a sus pacientes, al llevar el proceso de atención a la comodidad de la casa, con el acompañamiento de las familias, lo que provee una sensación de seguridad y dignidad que aporta en el mejoramiento del estado de salud de los pacientes.

Una vez sentados las bases del programa, en la vigencia 2018 se potencian estrategias encaminadas a la búsqueda activa de pacientes hospitalizados en las sedes de la Subred, que cumplieran con los requisitos para ser atendidos en casa.

Atención Prehospitalaria APH

Durante la vigencia 2016 – 2019 la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E. en asocio con el Fondo Financiero Distrital de Salud, ha celebrado varios convenios interadministrativos con el objetivo de “Fortalecer la gestión integral en la respuesta sanitaria en el ámbito prehospitalario en las urgencias, emergencias y potenciales desastres dentro del sistema de emergencias médicas...”. Dentro de los cuales se encuentran; el 1856 de 2016, 1222 de 2017 y 870121 de 2019 que organizan la prestación del servicio en las 11 localidades del Distrital Capital asignadas.

Con la puesta en marcha de la Unidad Funcional APH Norte, se logró dar cobertura e impacto a más de 108.000 despachos emitidos desde el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias CRUE, derivados de los llamados realizados por la comunidad mediante el Número Único de Seguridad y Emergencias NUSE -123.

Tabla. Consolidado despachos unidad funcional APH 2018

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
5343	7885	4970	8190	7709	7553	7859	9434	9131	9162	8300	8224	93760

Fuente: Dirección de servicios complementarios - APH

Con las estrategias desarrolladas la Unidad Funcional de APH Norte durante el 2018 alcanzó una facturación nunca antes registrada en lo que concierne al servicio Prehospitalario, alcanzando un total de \$4.576'676.245.

Para el 2019, se da continuidad a la Unidad Funcional de APH Norte con una cobertura a más de 58.500 despachos emitidos desde el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias CRUE.

Tabla. consolidado despachos unidad funcional APH 2019

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	TOTAL
7235	7254	8913	9963	8733	7842	8088	7925	7343	73296

Fuente: Dirección de servicios complementarios - APH

Tabla. Consolidado despachos Unidad Funcional APH – TAM - TAB 2019

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	TOTAL
TRASLADOS	611	578	669	813	684	608	641	650	597	5851
VALORACIONES	333	268	280	337	309	310	305	299	267	2708
FALLIDOS	498	533	566	676	624	622	672	582	510	5283
TOTAL:	1442	1379	1515	1826	1617	1540	1618	1531	1374	13842

	CONSOLIDADO TAB									
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	TOTAL
TRASLADOS	2369	2250	2799	3136	2555	2366	2513	2379	2412	22779
VALORACIONES	626	609	767	867	759	658	665	768	678	6397
FALLIDOS	2798	3016	3832	4134	3802	3278	3292	3247	2879	30278
TOTAL:	5793	5875	7398	8137	7116	6302	6470	6394	5969	59454

Fuente: Dirección de servicios complementarios – APH

COMPONENTE DE INVERSIÓN

Gestión de la Información y TICS

En la Subred Norte ESE la adopción de las tecnologías de la información y comunicaciones está orientada por la política de gestión de la tecnología en la que nos comprometemos a gestionar permanentemente la tecnología, mediante un proceso racional de adquisición, mantenimiento, recambio y disposición final, dando respuesta a las necesidades y expectativas de nuestros usuarios y colaboradores.

Dicha política se encuentra alineada con el Plan de Desarrollo Distrital “Bogotá Mejor Para Todos”. Para el desarrollo de las estrategias y políticas se identificaron los programas intersectoriales a ser ejecutados por las diferentes entidades distritales, se definió el proyecto estratégico “Plataforma Única Bogotá Salud Digital” que se enmarca en el

Sede Administrativa: CAPS Chapinero Calle 66 No. 15 -41

PBX: 4431790

www.subrednorte.gov.co

programa estratégico “Modernización de la Infraestructura Física y Tecnológica en Salud que contribuye al Pilar de “Igualdad de Calidad de Vida.

Con el apoyo de la Secretaria Distrital de Salud en la modernización de la infraestructura física y tecnológica para el soporte de la información hospitalaria la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte ESE a la fecha del presente informe cuenta con un avance del 72,64%.

En 2017 la adquisición de servidores, unidades de almacenamiento y switch para el montaje del Sistema de Información Clínica Suite Enterprise se realizó a través de convenio Interadministrativo por valor de \$ 8,990,409,658.

Servidor y Equipos de Computo	\$4,794,290,742
Networking	\$2,649,224,074
Seguridad Perimetral	\$202,300,000
Licenciamiento	\$1,344,594,842
TOTAL PROYECTO	\$8,990,409,658

Fuente: Oficina Sistemas de Información TICS

Gestión del Ambiente Físico y Tecnológico

La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte ESE., propende por generar espacios seguros y cómodos con tecnologías innovadoras, acordes a las necesidades de nuestra población usuaria que redundan en forma directa en su bienestar y el de sus familias.

El plan de trabajo sobre modernización de infraestructura física y tecnológica para la vigencia 2019 estuvo encaminado al reordenamiento de la infraestructura física y tecnológica con el fin de mejorar la calidad y humanización en la prestación de los servicios de salud, para ello se han desarrollado intervenciones en infraestructura y adquisiciones de equipos Biomédicos en cada una de las Unidades que conforman la Subred.

Se resalta en la Unidad de Servicios de Salud Simón Bolívar el reordenamiento y mejora de espacios de consulta externa: consultorios de otorrinolaringología, dermatología, cardiología, oftalmología con cuatro cubículos especializados, reordenando consultorios y ambientes para los procedimientos de láser y angiografía y 22 consultorios de consulta general. Inversión que asciende a la suma de \$74 millones de pesos, incluida la mano de obra.

De otra parte y teniendo en cuenta la demanda generada frente al servicio de Unidad Renal se estableció la necesidad de ampliar en 22 equipos de diálisis para un total de 48 máquinas lo cual permitirá atender un mayor número de usuarios.

En la actualidad la Unidad Simón Bolívar presta el servicio de Gastroenterología e imagenología atendiendo las necesidades generadas por la ciudadanía, para ello se hizo necesario la reorganización de los espacios garantizando seguridad, comodidad y calidad tanto para los usuarios como para sus acompañantes.

Adicional a lo anterior y gracias a las gestiones realizadas por la administración se obtuvieron recursos de donación, los cuales se verán reflejados en adecuación de infraestructura y dotación de equipos biomédicos en la Unidad de quemados del 7 piso (Ampliación a 18 camas), Unidad de quemados del 4 piso (22 camas en cumplimiento de requisitos de habilitación), independización servicio de Urgencias Pediátricas en el sótano de la edificación, para un total de 16 camas de observación, en urgencias adulto se mejoraran las salas de espera y el área para estancia corta con 36 sillas; la inversión asciende a \$4.575 millones de pesos

En las UMHES Centro de Servicios Especializados y Engativá - Calle 80 el reordenamiento y mejora de espacios en infraestructura se realiza atendiendo las necesidades prioritarias reportadas a través de la plataforma RUN, por lo cual se realizó cambio y ajuste de cielo raso, muros, unidades sanitarias, reemplazo de luminarias en las áreas de alistamiento de alimentos, habitaciones de hospitalización, salas de cirugía, unidad de cuidado intensivo neonatal lactario y salas de partos, garantizando condiciones de calidad y seguridad, y contribuyendo a la mejora en la prestación de servicios.



Foto. Pasillo y sala de espera Consulta Externa



Foto. Sala de espera y consultorio Sala de Partos

En el CAPS Garcés Navas fueron organizadas y adecuadas sus instalaciones garantizando servicios tales como medicina general, odontología, vacunación, enfermería, toma de muestras de laboratorio, entre otras especialidades, dichas adecuaciones ascendieron a la suma de \$ 220 millones de pesos.

Foto. Fachada CAPS Garcés Navas



En los CAPS de Gaitana, Chapinero, Emaús, San Cristóbal, Verbenal, Suba, Calle 80, Rincón, Fray Bartolomé de las Casas y Boyacá Real se realizaron actividades de mantenimiento orientadas principalmente a su reordenamiento, garantizando ampliación de consultorios en consulta externa, adecuación de baños para población en condición de discapacidad, mantenimiento general en cielo raso y pintura, embelleciendo espacios avalando mejores condiciones de limpieza y desinfección, de otra parte es importante resaltar el mantenimiento realizado al sistema de circulación vertical (ascensores) como es el caso específico del CAPS Verbenal el cual fue objeto de modernización. Las reparaciones mencionadas accedieron a la suma de \$537 millones de pesos.

La Unidad de Servicios de Salud Codito fue sometida a un mantenimiento general en sus dos niveles, siendo necesario su impermeabilización en la placa de cubierta dado que presentaba fuertes filtraciones, se intervino con pintura consultorios, salas de espera, áreas administrativas y de servicios generales, además de reemplazar luminarias deterioradas por de tipo LED. La inversión estimada ascendió a \$22 millones de pesos que incluye los materiales y la mano obra utilizada.

El servicio de producción de Aire Medicinal el cual se encuentra catalogado como un medicamento esencial fue objeto de adecuación del área destinada para este sistema en las Unidades de Servicios de Salud Calle 80, CSE y Simón Bolívar, lo cual permite generar una mejor calidad y efectividad en los diferentes tratamientos requeridos por nuestros usuarios. La inversión realizada para ello ascendió a la suma de \$34 millones de pesos incluyendo los materiales y la mano de obra.

Gráfico. Sistema de Producción de Aire Medicinal



Con base en los procesos de gestión de la tecnología, priorizando la seguridad, eficiencia, capacidad administrativa y calidad de los dispositivos médicos, la Subred Integrada de Servicio de Salud Norte E.S.E implemento el programa de renovación tecnológica donde se establecen los mecanismos para la adecuada gestión de la tecnología en sus ciclos de planeación y disposición final, con el fin de garantizar que esta cumpla con las características de confiabilidad, seguridad y calidad.

Por lo anterior es necesario resaltar los avances tecnológicos reflejados en la adquisición y reposición de equipos biomédicos los cuales impactan de manera positiva en la atención de usuarios tanto ambulatorios como hospitalarios mejorando su diagnóstico y tratamiento.

Tabla. Adquisición, Reposición e Inversión de Equipos

Año	Inversión	Equipos adquiridos
2017	\$ 5.047.944.732	1.388
2018	\$ 5.978.393.588	684
2019	\$ 1.084.159.021	1546

Fuente. Dirección Administrativa

IMPACTOS GENERADOS

Excelencia e Investigación

A través de los proyectos de investigación se levantaron estadísticas minuciosas en los servicios, que permitieron establecer una línea de base comparativa para identificar oportunidades de mejora.

Para 2019 se presentaron proyectos orientados a evaluación de factores de riesgo de diversas patologías, evaluación de técnicas y terapias en diversas áreas, perfil epidemiológico en pacientes con trauma térmico, evaluación de acciones dirigidas a pacientes crónicos, percepciones de pacientes y trabajadores y un proyectado orientado al área ambiental. Se considera destacable para este año el proyecto “Evaluación de la Clínica de Diabetes de la USS Bachué - Subred Integrada de Servicios de Salud Norte. Pilar Angarita, Carlos González, Sonia Sánchez”.

En 2018 se desarrollaron proyectos orientados a estudiar la percepción de los usuarios, efectividad de técnicas, prevalencia de patologías, factores de riesgo y complicaciones, caracterización de quemaduras y varios proyectos enfocados en el bienestar de neonatos y familia. Se destacaron para este año los proyectos:

“Medición de niveles del ruido en una Unidad Pública de recién nacidos de III nivel de Bogotá”. Ammy Andalif Mustafa, Luz Astrid Celis. (Universidad El Bosque- Subred Norte E.S.E.)

“Georreferenciación para Intervención en Prevención de Quemaduras”. Jorge Luis Gaviria, Adriana Velandia, Cristian Balanta, Natalia Santamaría. (Subred Norte E.S.E.)

“Programa Neopadres: Acciones de Promoción y Prevención en Unidades Neonatales” Johanna Rodríguez, Fanny Galindo Triana, Estudiantes Práctica IX semestre UMB, Grupo de profesionales Unidad Recién Nacidos – USS Simón Bolívar. (Universidad Manuela Beltrán- Subred Norte E.S.E.)

Se desarrollaron en 2017 proyectos que evaluaron calidad de vida de usuarios y trabajadores, así como caracterización de población, evaluación de factores de riesgo asociados a diferentes patologías y consejería a maternas entre otros. El proyecto destacado fue “Efecto de un nuevo enfoque en consejería en lactancia materna exclusiva en la duración de la lactancia materna, la velocidad de crecimiento de niños menores de cuatro meses de edad y la pérdida de peso en el postparto de las mujeres con exceso de

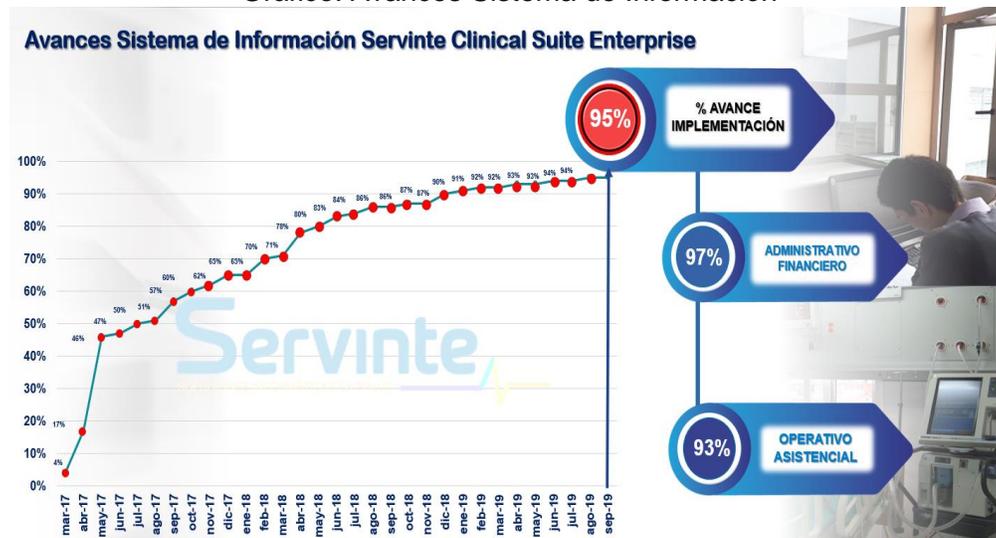
peso”. Gilma Olaya Vega, Mary Fewtrell, Fanny Aldana Parra, Gladys Becerra Díaz- (Universidad Javeriana y Subred Norte E.S.E.)

Muchas de las investigaciones planteadas desde 2017 aún se encuentran en curso; el compromiso de los investigadores es presentar los resultados finales del estudio con recomendaciones para la institución.

Sistema de información e infraestructura TICS

La Subred Norte avanzó en la implementación de un único sistema de información Servinte Clinical Suite Enterprise, alcanzando la funcionalidad de 40 módulos de 43 programados, con un resultado de cumplimiento del 95%. La implementación de la historia clínica se realizó en el 100% de las 26 unidades de prestación de servicios, resaltando el uso de esta herramienta en la UMHES Simón Bolívar por primera vez, que beneficia a todos los usuarios en una atención integral y oportuna.

Gráfico. Avances Sistema de Información



Fuente. Oficina Sistemas de Información TICS

Se actualizaron servidores físicos y equipos activos (Switch, Core, firewall, VOZ IP, AP WIFI) en el centro de cómputo, permitiendo mejora en la velocidad de transmisión y centralización de datos, a través del flujo adecuado de información interna y externa, para que la operación de la entidad fluya y se dé una apropiada interacción con los usuarios.

Para el proyecto “Plataforma Única Bogotá Salud Digital” la Subred Norte ESE aporta el 69,9% de la información, con ello la ciudad cuenta con una plataforma tecnológica virtual que, por mecanismos de interoperabilidad permite unificar y centralizar la operación de la información administrativa, técnica y financiera de la Red Integrada de Servicios de Salud, con el fin de acercar al ciudadano a los servicios de salud y facilitar su acceso, utilizando las tecnologías de información y comunicación disponibles para procesos tales como pedir una cita, fórmula médica y consultar su historial médico.

Durante la vigencia 2019 se han implementado herramientas de monitoreo de los equipos de comunicaciones y servidores tales como: canales de datos, internet, latencia de los

equipos activos, seguimiento CPU, memoria y red de los 35 servidores e histórico de alarmas.

En este sentido, se ha contribuido al mejoramiento de la gestión apoyando los procesos, alcanzando una mayor eficiencia y transparencia en su ejecución, facilitando la administración y el control de los recursos y brindando información objetiva y oportuna para la toma de decisiones en todos los niveles.

Actualización de interfaces en línea del sistema de información Servinte Clinical Suite Enterprise en los diferentes módulos administrativos, financieros, con la creación de un tablero de mando en línea para el seguimiento y control de inconsistencias.

Implementación de lector de código de barras (cédula) en el área de admisiones, con el fin de disminuir los errores de digitación de los datos de los pacientes en el sistema de información.

Integración del sistema información Clinical Suite Enterprise con el LIS (Sistemas de Información de laboratorio) permitiendo la interface de los resultados en nuestro HIS, que además genera una alerta en el correo del paciente, permitiendo así visualizar los resultados de forma automática.

De igual manera, avanzando hacia la interoperabilidad de la historia clínica en el Distrito Capital, con el fin de mejorar la eficiencia administrativa, reducir costos, impulsar la autonomía de la Subred y facilitar la integración con otros operadores se realizó la entrega de los CDA, que se constituyen en la llave para que el sistema de información de la Subred se comunique con el de las otras ESES distritales.

Acceso a Servicios de Salud

Con la estrategia “Cero Filas” mejoramos la oportunidad para el acceso a los servicios a través de la generación de ventanillas integrales de atención, la eliminación de las barreras físicas, la eliminación de trámites administrativos a cargo del usuario, el despliegue de cero autorizaciones, la apertura de canales telefónicos y virtuales para la asignación de citas, la ampliación de los horarios de atención, aumento del talento humano y mejoras en la imagen e identificación de los servidores.

Impactamos de manera favorable en el control de la inasistencia a las citas médicas por parte de los usuarios, gestionamos integralmente las necesidades de los usuarios de los servicios de Hospitalización y Urgencias, atendimos oportunamente las necesidades en salud de la población migrante eliminando barreras administrativas. Finalmente trasformamos la cultura del ciudadano y mejoramos la confianza en el Estado.

A continuación, presentamos estadísticas importantes de lo trabajado:

Tabla. Satisfacción de los Usuarios

SATISFACCIÓN GLOBAL	2016	2017	2018	2019 IIIT
Subred Integrada Servicios Salud Norte	91,6	93,5	96,1	96,5

Fuente. Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano

Tabla. Registro sistema de información distrital y de monitoreo del acceso SIDMA

REGISTRO SIDMA	2016	2017	2018	2019	TOTAL
Atenciones individuales Orientación	5.943	20.184	22.175	8814	57.116
Atenciones individuales problemas acceso	2.229	1.633	2.550	762	7.174
Capacitaciones Grupales	45.198	253.427	233.771	167506	699.902
Orientaciones grupales	570.782	775.960	1.033.099	826580	3.206.421
Gestión y Seguimiento	47	84	336	51	518
Orientaciones Telefónicas	7.617	40.258	24.022	9193	81.090
Orientaciones Web	0	0	1.584	29	1.613
TOTAL	631.816	1.091.546	1.317.537	1.012.935	4.053.834

Fuente. Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano

Se fortaleció la Participación Social en el eje de asistencia técnica a las organizaciones sociales en salud con estrategias diferenciales que han permitido identificar y compartir experiencias exitosas de gestión con una mayor incidencia de la ciudadanía en las decisiones de la administración; y en el eje de rendición de cuentas permanente con la estrategia de Diálogos con la Gerencia y la ciudadanía, que en la sinergia entre la administración y las comunidades organizadas evidencian criterios diferenciales en la participación, destacando: la participación protagónica y autónoma de las Juntas Asesoras Comunitarias en la Audiencia de Rendición de Cuentas, el cumplimiento con las expectativas ciudadanas manifestadas a través de las instancias de participación impactando en la satisfacción de los integrantes de las organizaciones y fortaleciendo el compromiso y permanencia.

Fortalecimiento de Mecanismo de Participación Comunitaria

Empoderamiento de la Ciudadanía y las Organizaciones sociales en salud mediante la articulación con diferentes actores en el desarrollo de un plan de capacitación dirigido a Formas e Instancias que favorezca la participación y la humanización de los servicios, soportada en la aplicación de los valores institucionales: respeto, vocación de servicio, tolerancia, responsabilidad, lealtad institucional, probidad y honestidad.

De acuerdo con lo normado por el Acuerdo No. 641 y Decreto 475 de 2016, se llevó a cabo la conformación de las Juntas Asesoras Comunitarias, un logro más en el avance de la construcción de la ciudadanía activa en salud, este proceso se llevó a cabo desde el 06 de junio hasta el 24 de agosto de la vigencia 2017.

En ese periodo de tiempo se llevaron a cabo las capacitaciones a las formas de participación, se realizó el acompañamiento en las Asambleas de Elección y además se hace el proceso de convocatoria a las EAPB con las cuales tuvimos una respuesta favorable para la conformación de la nueva instancia. Finalmente, y luego de cumplir todos los requisitos, se instalaron cinco Juntas Asesoras Comunitarias. Así mismo las JAC adelantaron tres acciones que les permitieron dar inicio a sus actividades, realizaron la elección de presidente, aprobaron sus reglamentos internos y por último, crearon un cronograma de actividades para el último trimestre del año a manera de plan de acción.

Al finalizar este periodo de administración y luego de dos años de conformadas podemos decir que se cumplió con el objetivo y superaron las expectativas del alcance de las nuevas instancias de participación, claramente se notan empoderados y con incidencia marcada en la evaluación contante y en construcción de propuestas de mejora en la prestación de los servicios de salud, en esta última vigencia fue tal el nivel de preparación que tuvieron un lugar protagónico en la rendición de cuentas, pues fueron ellos quienes intervinieron a nombre de la ciudadanía no solo para informar de la gestión realizada, sino los compromisos adquiridos con la administración los cuales son objeto de seguimiento para el cumplimiento de los mismos.

Reorganización Laboratorio Clínico

La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte ESE adelantó todas las acciones necesarias para organizar el quehacer del laboratorio clínico de cara a la georeferenciación y localidades objetivo, reorganizando los puntos de toma de muestras, garantizando el acceso al usuario, el traslado de muestras y el procesamiento centralizado en la UMHES Simón Bolívar. Así mismo, se reorganizó el servicio del laboratorio de patología centralizando el procesamiento en la UMHES Simón Bolívar, dándose la garantía del traslado de las muestras provenientes de los servicios ambulatorios y hospitalarios de las diferentes unidades que conforman la Subred.

El laboratorio clínico del servicio transfusional y patología lograron grandes avances en materia de:

- Unificación y consolidación de un solo pedido de insumos y reactivos para toda la Subred, lo que garantiza el seguimiento y control del gasto.
- Interfase de comunicación entre el sistema de información de la Subred y el Liss del laboratorio clínico, mejorando la oportunidad de consulta de resultados por parte de los profesionales en cualquiera de las sedes, ya que pueden ser observados en tiempo real una vez se validen los resultados.
- Acceder a los resultados vía correo electrónico una vez sean validados por el Laboratorio, si el usuario da el consentimiento en el momento de la toma muestras, puede acceder a los resultados vía correo electrónico una vez sean validados por el Laboratorio.
- Implementación del software E-Delphyn con el objetivo de automatizar los registros transfusionales, para optimizar los procesos que se desarrollan en este servicio

Continuar siendo el referente de procesamiento del programa de VIH Distrital y centro de capacitaciones para profesionales de la rama de la salud en este programa especial, disponible de infraestructura, tecnología y equipo humano en el Laboratorio Centralizado de VIH ubicado en la Sede Fray Bartolomé de las Casas.

Renovación Tecnológica

La Subred Integrada de Servicio de Salud Norte E.S.E implementó el programa de renovación tecnológica donde se establecen los mecanismos para la adecuada gestión de la tecnología en sus ciclos de planeación y disposición final, con el fin de garantizar que la tecnología adquirida cumpla con las características de confiabilidad, seguridad, calidad, cumplimiento de normatividad y especificaciones técnicas requeridas.

La dotación de equipo biomédico con alta tecnología y suficiencia administrativa, garantiza condiciones seguras y el mejoramiento de la calidad de la prestación de ellos servicios.

Tabla. Adquisición Equipo Biomédico

Año	Equipos adquiridos	Inversión
2017	1.388	\$ 5.047.944.732
2018	684	\$ 5.978.393.588
2019	1546	\$ 1.084.159.021

Fuente. Dirección Administrativa

FORTALEZAS PARA DESTACAR Y MANTENER

Desarrollo de Proyectos

La adecuada formulación, seguimiento, evaluación y control de los proyectos gestionados durante el periodo 2016 -2019 nos permitió alcanzar los objetivos propuestos en materia de proyectos:

- Adecuación del área de urgencias del Centro de Servicios Especializados, este proyecto fue aprobado en el Plan Bienal de Inversiones Públicas en Salud 2016-2017 y se realizó mediante la suscripción del convenio 0506-2017 con valor \$728.361.548, con un aporte de recursos propios de \$641.638.452.
- Adquisición y reposición de servicios de no control especial para cumplir con los requisitos de habilitación y acreditación de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte, proyecto de inversión por valor de \$7.496.048.811 para la compra de 205 equipos, con lo cual se realizó un avance en la actualización tecnológica en las diferentes unidades de la ESE, asegurando la prestación de servicios de salud con calidad y seguridad para nuestros usuarios.
- Adquisición de dotación para reposición de los servicios de: imágenes diagnósticas, uci e intermedio adulto y pediátrico, nefrología, uci coronaria, cirugías: cardiovascular, implantes, trasplantes de órganos y tejidos, ortopédica y neurológica; este proyecto de inversión tiene un valor de \$13.497.194.000, con lo cual se realizará un avance en la actualización tecnológica de los equipos de la Unidad de Servicios de Salud Simón Bolívar, asegurando la prestación de servicios de salud con calidad y seguridad para nuestros usuarios. Fecha terminación: diciembre de 2019.

Gestión de Archivos

La creación del Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivos de la Subred – SIGA, el cual está conformado por el Archivo de Gestión, el Archivo Central, la Ventanilla Única de Correspondencia – VUC, el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA, y el Sistema Interno de Conservación SIC.

Así mismo, se formuló la Política de Gestión Documental, aprobada en el comité de gestión y desempeño el 28 de junio de 2019 que cuenta con 10 indicadores para su medición, el diseño del Plan Institucional de Archivos PINAR que se encuentra alineado a los

Sede Administrativa: CAPS Chapinero Calle 66 No. 15 -41

PBX: 4431790

www.subrednorte.gov.co

macroprocesos de la entidad, la Administración del Listado Maestro de Documentos publicado en la Intranet donde se pueden consultar los formatos y documentos institucionales (Programas, Protocolos, Procedimientos, Instructivos, Planes, Otros).

La elaboración, aprobación, convalidación e implementación de la Tabla de Retención Documental aprobada por el Consejo Distrital de Archivo para la Subred Norte, con un porcentaje de cumplimiento del 86% a la fecha.

La Subred Norte ESE cumple con la publicación de los instrumentos archivísticos exigidos por la Ley 1712 de 2014, compilado en el Decreto 1080 de 2015 Art.2.8.3.1.2 en materia de gestión documental.

1. El Registro de Activos de Información.
2. El índice de Información Clasificada y Reservada.
3. El Esquema de Publicación de Información.
4. El Programa de Gestión Documental.
5. Las Tablas de Retención Documental.

Gestión de la Calidad

Durante el periodo enero- septiembre de 2019, el sistema único de habilitación realizó actualización en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud de las novedades de los servicios, acorde con la dinámica en la reorganización de la Subred, como parte de la implementación del modelo de atención en salud.

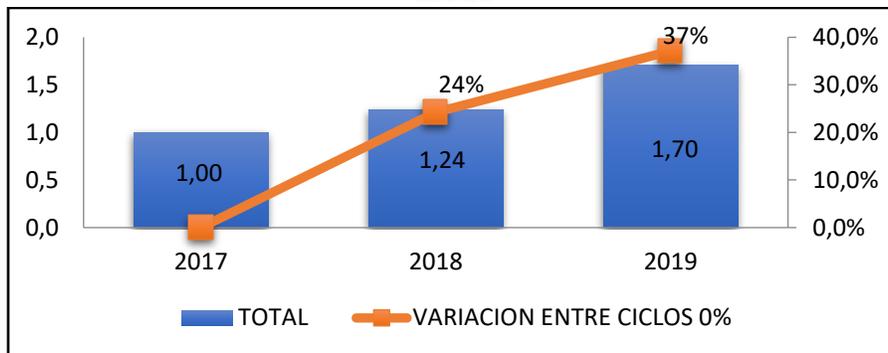
La Subred durante la vigencia 2016-2017 obtiene la certificación de 6 de sus USS ((Buenavista, Boyacá Real, Española, Bachué, San Cristóbal) y continua con el monitoreo del cumplimiento de los requisitos mínimos para la prestación de los servicios de salud.

En referencia al objetivo estratégico de “Adoptar e implementar el modelo de atención integral en salud con enfoque en acreditación y hospital universitario”, la Subred tiene establecido como eje articulador de la mejora, el Sistema Único de Acreditación, realizando autoevaluación frente a estándares superiores de calidad teniendo en cuenta los avances y oportunidades de mejora detectadas en sus planes SUA.

El desarrollo de la metodología establecida en la Guía de planeación y preparación para la evaluación de la acreditación, arrojó como resultado de la autoevaluación realizada en 2019, una calificación cuantitativa de 1.7, alcanzando la meta establecida para este periodo de una evaluación igual o superior a 1,49.

La calificación cuantitativa de autoevaluación en los diferentes ciclos desarrollados en la Subred evidencia una mejora gradual frente a estándares superiores de calidad.

Gráfica. Comparativo autoevaluación cuantitativa sistema único de acreditación



Fuente. Oficina de Calidad

El proceso de mejoramiento continuo de la calidad a través del adecuado cumplimiento a los planes de mejora vigencia 2017 (840 acciones desarrolladas para un cumplimiento del 91.5%) y vigencia 2018 (1015 acciones desarrolladas para un cumplimiento del 91,6%) proporcionaron a la Subred un aprendizaje organizacional significativo, el cual se vio reflejado en los resultados identificados con la implementación de la estrategia Hilos Mágicos, dándonos herramientas para formular los planes de mejora de la vigencia 2019 (1124 acciones a desarrollar) orientados hacia un enfoque evaluado y mejorado, implementación de procesos y apropiación de conocimientos.

El avance en el seguimiento de planes de mejora SUA 2019 obtiene un cumplimiento en su con corte 30 de junio de 2019 del 82.76%, observando un aumento gradual en el cumplimiento de las acciones, igualmente se continúa con el desarrollo de los equipos primarios para el fortalecimiento y el logro de los objetivos.

Para el 2019 se define como meta realizar la medición de las guías de práctica clínica priorizadas de acuerdo al perfil epidemiológico de la Subred, evaluando con corte a 30 de septiembre un total de 2982 historias clínicas.

Se realizan durante las vigencias 2017, 2018 y 2019, **11.667** auditorías de las diferentes guías de atención incrementando sustancialmente la muestra y las guías y evidenciando mejora gradual en sus resultados.

Para el logro del objetivo estratégico “Impactar positivamente la satisfacción del cliente interno, externo y sus familias a través de un modelo de atención integral”, La Subred cuenta con una política de Humanización que se operativiza a través de su programa de humanización el cual cuenta con tres líneas de intervención: Línea Sirviendo con Vocación, Línea Formando Tejedores, y Línea Ambientes amables y Seguros

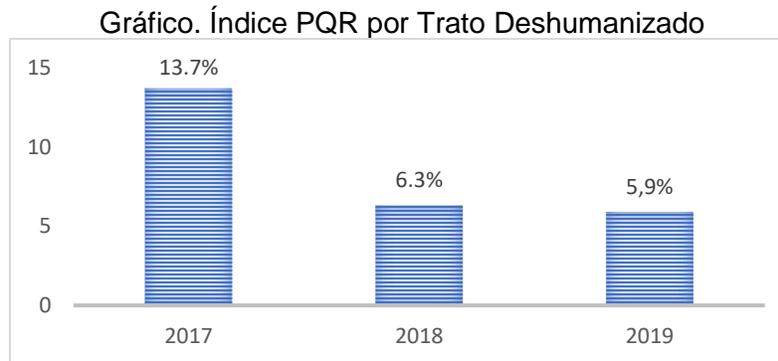
Dentro de sus fortalezas a destacar para este periodo 2019, el programa avanza en el desarrollo de su plan de trabajo anual con un cumplimiento para el tercer trimestre de 91% Se cuenta con espacios de escucha para colaboradores, los cuales tienen una aceptabilidad del 95.5% (Café del viernes y Una cita con Calidad).

La estrategia “Yo Soy Ejemplo” cuyo objetivo es fortalecer la aplicación de principios y valores de cara al usuario, y que pertenece a la línea Formando tejedores, desarrolla actividades para posicionar y apropiar los 10 pasos de la Ruta de Oro del servicio- decálogo del buen trato, Saludando construimos equipo, resaltando la importancia del saludo, para

lo cual se creó un sketch con frases alusivas a la importancia del salud y se realizó una dramatización “Así Siiiiii y así Noooo”.

Se evidencia un incremento en el tiempo en el cumplimiento de las acciones del programa de humanización (2017-2020) pasando de un 83% al 91%

Otro logro importante del programa de humanización durante estas vigencias es la disminución en las quejas por trato deshumanizado avanzando en el posicionamiento y legitimidad de la subred frente al usuario



Fuente: Oficina Calidad Programa Humanización

El Programa de Humanización de la Subred fue reconocido por la SDS en 2018, como una Experiencia Exitosa en la Implantación de prácticas humanizantes en la atención gineco obstétrica en el Nodo liderado por el Minsalud y la SDS (Nacimiento Humanizado: Bienvenid@s al mundo).

Durante el 2019 se consolidó el Equipo de Gestión Operativa de la Donación, liderado por un referente coordinador; mediante la modalidad de Coordinación Intrahospitalaria de la Donación de Órganos y Tejidos con fines de Trasplantes, se desarrolla igualmente jornadas de Carnetización de Donación de órganos y tejidos en la página del Instituto Nacional de Salud y el Simposio Anual de la Donación de Órganos y Tejidos, el cual va en su tercera versión.

Durante las vigencias 2017 - 2019 se ha logrado fortalecer la implementación del Programa de Donación y Trasplantes a través de un plan de capacitaciones y sensibilización a todas las Unidades, al igual que la realización de dos Caminatas en Pro de la Donación de Órganos y Tejidos, en marzo y octubre de 2018 y octubre de 2019.

La Subred Norte obtuvo el reconocimiento otorgado por el Concejo de Bogotá en conmemoración del día de la Donación en la categoría “Subredes Integradas de Servicios de Salud que realizan detección, notificación, mantenimiento y generación de donantes efectivos en el área de influencia de la coordinación Regional” como la Subred que más ha trabajado en el tema de Donación de órganos y tejidos en el periodo comprendido entre febrero de 2017 y marzo de 2018.

Gestión del Talento Humano

El Plan Institucional de Capacitación - PIC, para la Subred Norte, trazó como objetivo, contribuir al desarrollo y fortalecimiento de las competencias y habilidades de los servidores de la Entidad, con un cronograma de actividades en tres grandes grupos: Inducción – Reinducción, Capacitación y Entrenamiento, éstos incluyeron los diferentes temas del Diagnóstico de Necesidades de Aprendizaje Organizacional (DNAO), los cuales se abordaron en modalidad virtual (plataforma Moodle Quirón), presencial (proveedor interno y externo) y socialización (piezas comunicativas digitales).

Mediante el cronograma de actividades en cada vigencia, se dio cumplimiento a los objetivos propuestos, es así como con el uso de tecnologías masivas de capacitación a través de la plataforma virtual Moodle – Quirón, hemos avanzado de manera gradual; para el 2017 se implementó el proceso de Inducción institucional virtual, que a diciembre del mismo año registró la participación de 4628 funcionarios, de igual forma, teniendo como prioridad el cumplimiento de estándares de calidad se abordaron temáticas de gran relevancia para personal asistencial y administrativo.

En una curva creciente para el 2018, fueron publicados 10 cursos más, que alcanzaron cobertura de 7279 participantes en las diferentes cohortes y durante el 2019 asciende a 9154 participantes, en los 20 cursos disponibles en la plataforma.

La oferta de capacitación presencial se realizó a través de alianzas con entidades públicas y privadas como el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, Universidad del Bosque, Aseguradora de Riesgos Laborales y expertos temáticos de la Subred Norte, con una cobertura de 5176 participantes.

Ilustración. Plan Institucional de Capacitación



Fuente: PIC en línea - <https://capacitacion.serviciocivil.gov.co/>
Bases plataforma virtual Moodle Quirón

Fuente. Dirección de Talento Humano

El Programa de Bienestar Social e Incentivos de la Subred Norte E.S.E., propende por generar un clima organizacional que propicie en sus servidores, motivación y calidez

Sede Administrativa: CAPS Chapinero Calle 66 No. 15 -41
PBX: 4431790
www.subrednorte.gov.co

humana en la prestación de los servicios al interior de la E.S.E, y se refleje en el cumplimiento de la Misión Institucional, aumentando los niveles de satisfacción en la prestación de los servicios de salud, generando espacios de conocimiento, esparcimiento e integración familiar, a través de proyectos y/o programas que fomenten el desarrollo integral del trabajador.

A partir del diagnóstico de necesidades realizado a través de encuesta virtual con la participación de 498 funcionarios, durante el periodo 2016 – 2019, se priorizaron acciones ambientales, recreativas, culturales y de reconocimiento al talento humano de la entidad, brindando a los funcionarios la posibilidad de acceder a una amplia gama de actividades que involucraron además a sus familias.

Se definieron dos grandes áreas de intervención: Calidad de vida laboral y protección y servicios generales, que abarcaron los siguientes temas: Clima organizacional, seguridad social integral, incentivos, salud ocupacional, desarrollo de carrera, recreación y cultura, estilos de dirección, desvinculación laboral asistida, gerencia del cambio y solución de conflictos. La cobertura fue de 19157 participantes en las 86 actividades desarrolladas en el periodo 2016 – 2019, con un cumplimiento del 100% de lo programado.

Para el 2018 se midió la cultura organizacional a través de encuesta donde participaron 4190 funcionarios, alcanzando un umbral del 90,10% y donde se evidencia que los tres aspectos a mejorar en la cultura de servicio están todos relacionados con el liderazgo ejercido por los líderes y su coherencia con los valores de cultura de servicio promocionados: supervisión respetuosa, capacitación promovida hacia los colaboradores y reconocimiento del talento humano.

Durante la feria de Calidad del 2019, 1431 funcionarios recibieron información sobre Cultura Organizacional: conceptualización, normatividad, objetivos, líneas y componentes. Otras actividades generadas con el objetivo de mejorar la cultura dentro de la Subred incluyeron, espacios de escucha, actividades con líderes y prevención del riesgo psicosocial, con una cobertura 410 participantes.



Fuente. Dirección de Talento Humano

RETOS Y DIFICULTADES ENCONTRADAS

- Continuar con la reposición de Equipo Biomédico con tecnología de punta, adelantar la intervención en mantenimiento preventivo y correctivo de las diferentes unidades, con el fin de para garantizar condiciones seguras y mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio.
- Abordar de manera integral la gestión de archivos, de manera tal que se esté en condiciones de elaborar inventario para las tablas de valoración documental, centralizar el archivo de historias clínicas, gestionar condiciones de Infraestructura de las bodegas destinadas a almacenamiento de documentos y recursos para la preservación de los documentos e implementar los requisitos de integridad, autenticidad, inalterabilidad, disponibilidad, preservación y metadatos de los documentos electrónicos de archivo en el Sistema de Gestión de Documento Electrónico.
- Seguir impulsando la investigación e innovación en la Subred, fortalecer el semillero de investigación, buscar centros de excelencia a través de los proyectos de investigación y las buenas prácticas clínicas y generar espacios para asesoría continua a los colaboradores, con el fin de robustecer las líneas de investigación.
- Fortalecer la infraestructura tecnológica para soportar el sistema de información Servinte Clinical Suite Enterprise, dar continuidad al proceso de estabilización del sistema de información, fortaleciendo el uso y apropiación del mismo, adecuar el cableado estructurado en cada una de las sedes para evitar las caídas eléctricas y bloqueos e implementar herramientas tecnológicas a nivel institucional para optimizar las funcionalidades del sistema de información y soportar las necesidades tanto del cliente interno como externo.
- Implementación de los módulos de costos, pym, nutrición, salud mental, hospital seguro, funcionalidades HC, tablero de seguimiento de tiempos, plantilla de anestesia, integración de software de imagenología, interoperabilidad con dispensación de medicamentos.
- Avanzar en el ejercicio sistemático y progresivo que realiza la institución en la preparación para la postulación a la acreditación, fortalecer las competencias del equipo auditor, obtener la certificación de habilitación de todas las USS de la Subred.
- Continuar favoreciendo a la población con discapacidad a través de la entrega de Dispositivos de Asistencia Personal, lo que favorece su independencia, autonomía e integralidad como persona, así mismo mejorar la calidad de vida de sus cuidadores y/o familias. Fortalecer con los usuarios y/o cuidadores la corresponsabilidad frente a los procesos planteados para el otorgamiento de ayudas técnicas y participación en espacios con cuidadores y autocuidadores.
- Garantizar la oportunidad de pago de la facturación de los servicios de salud por parte de las EAPB, por devoluciones injustificadas que actualmente afectan la gestión financiera de la Subred.