



# **E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL CARIBE**

EN INTERVENCIÓN POR LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD, RESOLUCIÓN  
No. 003569 DE 28/11/2016, PRORROGADO A TRAVÉS DE LA RESOLUCIÓN No. 05780 DEL 27/11/2017

## **INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2017**



**E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL CARIBE**

NIT 900 042 103 - 5

EN INTERVENCIÓN POR LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD, RESOLUCIÓN  
No. 003569 DE 28/11/2016, PRORROGADO A TRAVÉS DE LA RESOLUCIÓN No. 05780 DEL 27/11/2017

**INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2017**

**INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA Y COMUNIDAD USUARIA DE LOS  
SERVICIOS DE SALUD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL  
CARIBE - VIGENCIA 2017**

**PRESENTADO A:**

**VEEDURÍAS CIUDADANAS, COMITÉS DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA EN SALUD, ALIANZA DE  
USUARIOS DE LA E.S.E, CIUDADANOS Y HABITANTES DEL DEPARTAMENTO DE BOLÍVAR**

**RESPONSABLE DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS CIUDADANA**

**AGENTE ESPECIAL INTERVENTOR:  
FERNANDO ENRIQUE TRILLO FIGUEROA**

***“BOLÍVAR SÍ AVANZA”*  
DEPARTAMENTO DE BOLÍVAR  
CARTAGENA DE INDIAS D.T. Y C.  
E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL CARIBE  
MARZO DE 2018**



## INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2017

### Contenido

|                                                                                                                                                                          |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>INTRODUCCIÓN</b>                                                                                                                                                      | 6  |
| <b>MARCO LEGAL Y CONCEPTUAL</b>                                                                                                                                          | 8  |
| <b>INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA Y COMUNIDAD USUARIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO – HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL CARIBE</b> | 9  |
| Información General de la ESE                                                                                                                                            | 9  |
| Portafolio de servicios de la ESE Hospital Universitario del Caribe                                                                                                      | 10 |
| <b>CULTURA ESTRATÉGICA DE LOS SERVICIOS DE SALUD</b>                                                                                                                     | 11 |
| Misión                                                                                                                                                                   | 11 |
| Visión                                                                                                                                                                   | 11 |
| Principios Corporativos:                                                                                                                                                 | 11 |
| Capacidad Física Instalada de la ESE HUC                                                                                                                                 | 12 |
| <b>ORGANOS DE GOBIERNO CON PARTICIPACION SOCIAL</b>                                                                                                                      | 12 |
| Veedurías Ciudadanas                                                                                                                                                     | 12 |
| Alianzas de Usuarios                                                                                                                                                     | 12 |
| Participación Comunitaria en Salud                                                                                                                                       | 12 |
| Red de Controladores en Salud                                                                                                                                            | 13 |
| Comités Institucionales.                                                                                                                                                 | 13 |
| Admisiones y Referencia de Pacientes                                                                                                                                     | 13 |
| <b>GESTIÓN DE TRÁMITES DE LOS USUARIOS EN LA ESE</b>                                                                                                                     | 14 |
| Canales de comunicación directa para el Usuario                                                                                                                          | 14 |
| Gestión de Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Agradecimientos                                                                                                       | 15 |
| Monitoreo de la Satisfacción del Usuario.                                                                                                                                | 15 |
| Relación De Quejas, Sugerencias y Felicitaciones 2017                                                                                                                    | 16 |
| <b>PRODUCCIÓN DE SERVICIOS DE SALUD</b>                                                                                                                                  | 16 |
| Consultas de Medicina Especializada Realizadas                                                                                                                           | 16 |
| Otras consultas electivas realizadas por profesionales diferentes a médico,                                                                                              | 17 |
| Consulta Médica General y Especializada                                                                                                                                  | 17 |



## INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2017

|                                                                                          |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Egresos Hospitalarios .....                                                              | 18 |
| Total Egresos Hospitalarios .....                                                        | 18 |
| Atención Cuidado Crítico.....                                                            | 19 |
| Servicio de Quirófanos.....                                                              | 19 |
| Cantidad de Cirugías .....                                                               | 19 |
| Servicios de Apoyo Diagnostico y Terapéutico .....                                       | 20 |
| ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD.....                                                         | 20 |
| Dominio Seguridad .....                                                                  | 20 |
| Tasa de caídas en el servicio de hospitalización x 1.000 .....                           | 20 |
| Porcentaje de reingreso de pacientes al servicio de urgencias en menos de 72 horas. .... | 21 |
| Porcentaje de reingreso de pacientes en el servicio.....                                 | 21 |
| de hospitalización antes de 15 días.....                                                 | 21 |
| Porcentaje de cancelación quirúrgica .....                                               | 21 |
| Oportunidad en la asignación de citas por medicina interna por primera vez .....         | 22 |
| Oportunidad en la asignación de citas por ginecología, pacientes de primera vez .....    | 22 |
| Oportunidad en la asignación de citas por cirugía general .....                          | 22 |
| Oportunidad en la atención de Triage II .....                                            | 23 |
| Porcentaje de Satisfacción del Usuario.....                                              | 23 |
| UNIDAD FUNCIONAL DE TALENTO HUMANO.....                                                  | 23 |
| Administración y Desarrollo del Talento Humano.....                                      | 23 |
| UNIDAD FUNCIONAL DE RECURSOS FISICOS.....                                                | 24 |
| Informe Comparativo Ejecución Planes de Mantenimiento 2016 Y 2017 .....                  | 24 |
| Inversión en mantenimiento de infraestructura .....                                      | 28 |
| Equipo Biomédico .....                                                                   | 30 |
| GESTION DEL MEDIO AMBIENTE.....                                                          | 31 |
| SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....                                                             | 32 |
| Protección de los equipos de tecnología de la institución .....                          | 32 |
| Mejoramiento del Hardware.....                                                           | 32 |
| Adquisición Equipos de cómputo .....                                                     | 33 |



## INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2017

|                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------|----|
| Políticas y seguridad.....                                       | 34 |
| Equipo de auditoría de cuentas e Interventoría de contratos..... | 34 |
| CONTENCIÓN GASTOS Y COSTOS .....                                 | 36 |
| Comportamiento global del plan de acción de intervención.....    | 39 |
| Componente Técnico.....                                          | 41 |
| Componente Mercadeo.....                                         | 42 |
| Componente Financiero .....                                      | 42 |
| Componente Administrativo.....                                   | 43 |
| GESTION DE MERCADEO DE LOS SERVICIOS DE SALUD .....              | 43 |
| Contratación con EPS.....                                        | 43 |
| FACTURACIÓN .....                                                | 44 |
| Facturación por Régimen .....                                    | 44 |
| Facturación por Empresas .....                                   | 45 |
| Evolución de la Facturación.....                                 | 46 |
| ESTADO DE CARTERA POR EDADES .....                               | 48 |
| RECAUDO .....                                                    | 49 |
| ESTADOS FINANCIEROS .....                                        | 50 |
| Variación estado de actividad económica .....                    | 51 |
| (Supuesto sin aplicación política NIIF) .....                    | 51 |
| ANALISIS VARIACION PRESUPUESTAL .....                            | 53 |



## INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2017

### INTRODUCCIÓN

La ESE Hospital Universitario del Caribe en cumplimiento a lo normado en el artículo 33 de la Ley 489 de 1988, en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011, lo contenido en el documento Conpes 3654 de 2010 y el Título IV, capítulo I de la Ley 1757 de 2015, se compromete a rendir cuentas en forma permanente a los ciudadanos, sociedad civil, otras entidades públicas y a los órganos de control del país.

El proceso de Rendición de Cuentas contempla tres elementos:

- El elemento información se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de esta y el cumplimiento de sus metas misionales y las asociadas con el plan de desarrollo nacional, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de las entidades públicas. Los datos y los contenidos deben cumplir el principio de calidad de la información para llegar a todos los grupos poblacionales y de interés.
- El elemento diálogo se refiere a aquellas prácticas en que el Ministerio, después de entregar información, da explicaciones y justificaciones o responde las inquietudes de los ciudadanos frente a sus acciones y decisiones en espacios (bien sea presenciales-generales, segmentados o focalizados, virtuales por medio de nuevas tecnologías) donde se mantiene un contacto directo.
- El elemento incentivo se refiere a aquellas acciones del Ministerio que refuerza el comportamiento de servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas. Se trata entonces de llevar a cabo gestiones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y en los ciudadanos. Los incentivos estarán orientados a motivar la realización de procesos de rendición de cuentas, promoviendo comportamientos institucionales para su cualificación mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.

Cabe resaltar que a partir del 28 de Noviembre de 2016, la E.S.E. Hospital Universitario del Caribe fue intervenido por la Superintendencia Nacional de Salud mediante Resolución 003569 de 28 de noviembre de 2016 y, prorrogada mediante Resolución 05780 de 27 de noviembre de 2017.

La E.S.E. Hospital Universitario el Caribe dentro del Código de Ética y Buen Gobierno para asegurar la transparencia en la rendición de cuentas a la ciudadanía expidió en los artículos. ARTICULO 24. "Políticas de comunicación e información- del compromiso con la comunicación pública: La E.S.E. Hospital



## INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2017

Universitario del Caribe se compromete a asumir la rendición de cuentas a la ciudadanía y la información como un derecho inviolable a los entes de control, entidades de cooperación y a la población.

La entidad se compromete a realizar una efectiva rendición de cuentas cada año con el objeto de informar a la ciudadanía sobre el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en la planeación estratégica de la entidad, y de la forma como se está ejecutando el presupuesto de la entidad y de los resultados de su gestión.

Con la realización de la Audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía se cumple con el objetivo de: facilitar el ejercicio del control social a la gestión de la empresa, contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, imparcialidad, responsabilidad, efectividad, eficiencia, eficacia y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos, fomentar la interlocución directa de los funcionarios de la ESE con la ciudadanía, mejorar los procesos del nivel estratégico, misional, de apoyo y de evaluación, buscando la focalización y priorización del gastos de la institución, basados en la retroalimentación recibida del público en general”.

La entidad se compromete a gestionar, diligenciar y realizar su debido seguimiento de la información establecida en la plataforma FENIX, cuya finalidad es el acceso a la información de los avances establecidos en el proceso de intervención por parte de la Superintendencia Nacional de Salud.

**FERNANDO ENRIQUE TRILLO FIGUEROA**

Agente Interventor ESE.



## INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2017

### MARCO LEGAL Y CONCEPTUAL

Las actuaciones y ejecutorias que se plasman en el presente informe de rendición de cuentas a la ciudadanía, alianza de usuarios y comunidad de nuestra área de gestión sanitaria, se encuentran enmarcadas en el siguiente contexto legal de obligatorio cumplimiento:

- Constitución Política de Colombia: establece el derecho a conformar, ejercer y controlar el poder público en sus artículos 1, 2, 3 y 40.
- Decreto 1151 de 2008: Establece y regula el programa Gobierno en línea
- Documento CONPES 3654 de 2010 “Política de Rendición de Cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
- Decreto Ley 0019 de 2012: Política anti trámites.
- Decreto 2482 de 2012: Por medio del cual se implementa el Modelo integrado de Planeación y Gestión.
- Ley 1474 de 2011, Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

“En su acepción general la rendición de cuentas es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado”. (CONPES 3654/2010)



## INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2017

### INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA Y COMUNIDAD USUARIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO – HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL CARIBE

La Empresa Social del Estado Hospital Universitario del Caribe es una institución pública descentralizada, prestadora de servicios de salud de mediana y alta complejidad, dotada de personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, sometida al régimen jurídico previsto en la Ley 100 de 1993 y por el derecho privado en materia de contratación. A partir del 28 de Noviembre de 2016, la E.S.E. Hospital Universitario del Caribe fue intervenido por la Superintendencia Nacional de Salud mediante Resolución 003569 de 28 de noviembre de 2016 y, prorrogada mediante Resolución 05780 de 27 de noviembre de 2017.

La empresa se concibe dentro de la red de prestadores de servicios de salud del departamento como la cúspide de la referencia de pacientes. Nuestro funcionamiento está fundamentado en una fuerte alianza con la Universidad de Cartagena y la interrelación con proveedores externos de servicios.

#### Información General de la ESE

| IDENTIFICACION DE LA ESE     | CONCEPTOS                                                                  |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| Código de Habilitación       | 1300101781                                                                 |
| Departamento                 | Bolívar                                                                    |
| Municipio                    | Cartagena                                                                  |
| Convenio de Reestructuración | 2004                                                                       |
| NIT                          | 9000421035                                                                 |
| Naturaleza Jurídica          | Departamental                                                              |
| Dirección                    | Barrio Zaragocilla Calle 29 N° 50-50                                       |
| Teléfono                     | 956726017                                                                  |
| Correo Electrónico           | <a href="mailto:gerenciahucaribe@gmail.com">gerenciahucaribe@gmail.com</a> |
| Gerente                      | Fernando Enrique Trillo Figueroa                                           |
| Forma de Vinculación         | Intervención Especial de la Supersalud                                     |
| Nivel de Atención            | III                                                                        |
| Carácter de la Entidad       | Pública                                                                    |
| Empresa Social del Estado    | Hospital Universitario del Caribe                                          |
| Tipo de Acto                 | Decreto                                                                    |
| Número de Acto               | 895                                                                        |
| Fecha de Acto                | 29/12/2004                                                                 |
| Reporta a                    | Secretaría Departamental de Salud de Bolívar                               |



## INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2017

Portafolio de servicios de la E.S.E. Hospital Universitario del Caribe

| UNIDAD ESTRATEGICA<br>DE NEGOCIOS –<br>CENTROS DE COSTOS | PRODUCTOS O EVENTOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| URGENCIAS                                                | Especialistas presenciales las 24 horas del día, Dos Salas de Cirugía, Consulta de Urgencias, Reanimación Cardiopulmonar, Traumatología y Ortopedia, Observaciones en Urgencias.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| CONSULTA EXTERNA<br>ESPECIALIZADA                        | 301 Anestesia, 302 Cardiología, 304 Cirugía General, 308 Dermatología, 309 Dolor y Cuidados Paliativos, 310 Endocrinología, 313 Estomatología, 316 Gastroenterología, 320 Ginecología, 321 Hematología, 323 Infectología, 324 Inmunología, 327 Medicina Física y Rehabilitación, 329 Medicina Interna, 330 Nefrología, 331 Neumología, 332 Neurología, 333 Nutrición y Dietética, 339 Ortopedia y/o Traumatología, 340 Otorrinolaringología, 344 Psicología, 348 Reumatología, 355 Urología, 356 Otras Consultas de Especialidad, 362 Cirugía de Cabeza y Cuello, 363 Cirugía de Mano, 364 Cirugía de Mama y Tumores Tejidos Blandos, 365 Cirugía Dermatológica, 366 Cirugía de Tórax, 367 Cirugía Gastrointestinal, 368 Cirugía Ginecológica laparoscópica, 369 Cirugía Plástica y Estética, 372 Cirugía Vascular, 387 Neurocirugía, 393 Ortopedia Oncológica, 411 Cirugía Maxilofacial. |
| SERVICIO DE APOYO<br>DIAGNOSTICO Y<br>TERAPEUTICO        | 701 Diagnostico Cardiovascular, 703 Endoscopia Digestiva, 704 Neumología – Fibrobroncoscopia, 706 Laboratorio Clínico, 708 Urología - Litotripsia Urológica, 710 Radiología E Imágenes Diagnosticas, 712 Toma De Muestras de Laboratorio Clínico, 713 Transfusión Sanguínea, 714 Servicio Farmacéutico, 718 Laboratorio de Patología, 719 Ultrasonido, 730 Neumología 732 Ecocardiografía, 739 Fisioterapia, 740 Fonoaudiología                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| CIRUGIA DE MEDIANA Y<br>ALTA COMPLEJIDAD                 | 201cirugía De Cabeza Y Cuello, 203 Cirugía General 204 Cirugía Ginecológica, 205 Cirugía Maxilofacial, 206 Cirugía Neurológica, 207 Cirugía Ortopédica, 209 Cirugía Otorrinolaringología, 210 Cirugía Oncológica, 213 Cirugía Plástica Y Estética, 214 Cirugía Vascular Y Angiológica, 215 Cirugía Urológica, 217 Otras Cirugías, 231 Cirugía De La Mano 232 Cirugía De Mama Y Tumores Tejidos Blandos, 233 Cirugía Dermatológica, 234 Cirugía De Tórax, 235 Cirugía Gastrointestinal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |



## INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2017

| UNIDAD ESTRATEGICA<br>DE NEGOCIOS –<br>CENTROS DE COSTOS | PRODUCTOS O EVENTOS                                                                                              |
|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| INTERNACIÓN                                              | 101 General Adultos.<br>107 Cuidado Intermedio Adultos<br>110 Cuidado Intensivo Adultos                          |
| OTROS SERVICIOS                                          | 950 Proceso de esterilización de ropa el instrumental a vapor y en<br>frio, Educacion Continuada, investigación. |

Fuente: REPS

### CULTURA ESTRATÉGICA DE LOS SERVICIOS DE SALUD

#### Misión

*Mejorar la calidad de vida de la población usuaria del Caribe y Latinoamérica, mediante la oferta de servicios en salud de mediana y alta complejidad, generando asistencia humanizada y ética, en un ambiente de coordinación administrativa, técnica, académica e investigativa; basado en la transparencia administrativa, la calidad de los procesos, el uso de tecnología apropiada y la excelente formación profesional y moral de un talento humano comprometido e involucrado en el desarrollo continuo de los servicios y la sostenibilidad institucional; integrando la participación pública y privada, para dignificar la vida, aliviar el sufrimiento y generar confianza gubernamental.*

#### Visión

*En año 2020 la E.S.E. Hospital Universitario del Caribe será la institución hospitalaria, que dentro de una organización autónoma y empresarial, ha potencializado la especialización operativa y estratégica de los servicios asistenciales en salud de mediana y alta complejidad en el Caribe y Latinoamérica. Consagrada como entidad líder en cobertura, rentabilidad institucional y social, ha construido el escenario ideal para la generación de servicios especializados asistenciales e investigativos para la población usuaria y la formación del talento humano del sector, mediante procesos de óptima calidad, centrados en la excelencia de la atención, la innovación tecnológica, el respeto a la dignidad humana, la cultura de la calidad, la actividad docente e investigativa permanente y la concertación Inter-estamentaria e Inter-institucional.*

#### Principios Corporativos:

*Calidad; Ética; Investigación; Transparencia; Liderazgo; Eficiencia y Eficacia*



## INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2017

### Capacidad Física Instalada de la ESE HUC

| Capacidad Instalada                      | 2015 | 2016 | 2017 |
|------------------------------------------|------|------|------|
| Camas de Hospitalización                 | 280  | 245  | 235  |
| Camas de Observación                     | 74   | 55   | 55   |
| Consultorio Consulta Externa             | 28   | 22   | 19   |
| Consultorios en el Servicio de Urgencias | 4    | 3    | 3    |
| Sala de Quirófanos                       | 7    | 5    | 5    |
| Mesa de Partos                           | 1    | 0    | 0    |

Fuente: Sistema de Información Hospitalaria (SIHO) Ministerio de Salud y Protección Social

La capacidad instalada en el año 2015 estaba unificada con la sede de Mompox, debido al cierre de la Unidad Operativa Local (UOL) de Mompox en Julio del 2016, entregada a la Secretaría de Salud del Departamento de Bolívar, se generó una disminución de la capacidad instalada para el cierre de la vigencia del mismo, para el año 2017 se hace la novedad de cierre de 10 camas hospitalarias por la necesidad de aumentar el número de habitaciones unipersonales, con el fin de responder a la demanda de pacientes que requieren aislamiento por sus diferentes patologías.

### ORGANOS DE GOBIERNO CON PARTICIPACION SOCIAL

#### Veedurías Ciudadanas

Los Veedores Ciudadanos registran una labor dinámica en el acompañamiento y reclamos de los derechos de los pacientes y registran una buena relación con los actores de admisiones e información al usuario, de igual manera cuando es necesario llegar a las instancias directivas de la ESE tienen las garantías y el acceso suficiente para desarrollar su labor comunitaria.

#### Alianzas de Usuarios

Las Distintas alianzas de usuarios constituidas formalmente por la Resolución 1757 de agosto 3 de 1994 y conexas, vienen velando por la calidad de los servicios del Hospital y la defensa de sus usuarios en cada una de las entidades responsables de pago a que pertenecen y tienen presencia activa a lo interno de la dinámica de atención de los pacientes, en los casos que se requieran y lo soliciten, la administración realiza las capacitaciones solicitadas por los mismos.

#### Participación Comunitaria en Salud



## INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2017

La participación comunitaria se garantiza con la ESE Hospital Universitario del Caribe mediante las reuniones periódicas del Comité de Ética Hospitalaria, en donde dos de sus integrantes son elegidos entre los participantes de la Asociación de Usuarios, los Comités de Participación Comunitaria y las Veedurías Externas del departamento de Bolívar

### Red de Controladores en Salud

Las redes más utilizadas por la E.S.E. Hospital Universitario del Caribe para resolver algunos problemas son: Personería Distrital, Procuraduría, Fiscalía y Registraduría Nacional del Estado Civil.

### Comités Institucionales.

En la actualidad están conformados y activos los siguientes comités:

Técnico, de seguridad del paciente y calidad, ética hospitalaria, emergencias hospitalarias, de historias clínicas, de archivo, de docencia de servicios, investigación, de ética, de investigación, farmacia y terapéutica, transfusiones, vigilancia epidemiológica, de infecciones, de gestión ambiental y sanitaria, paritario y de salud ocupacional, baja de bienes inmuebles, de compras, de conciliación y revisión de glosas, saneamiento financiero, de muerte digna,

### Admisiones y Referencia de Pacientes

| IPS                       | Nivel | No. de Remisiones año 2016 | % Particip. | No. de Remisiones año 2017 | % Particip. |
|---------------------------|-------|----------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
| Gestión UCI               | 3     | 628                        | 40.2%       | 41                         | 14%         |
| Gestión Salud HMRC        | 3     | 59                         | 3.8%        | 7                          | 2%          |
| Clínica del bosque        | 3     | 106                        | 6.8%        | 24                         | 8%          |
| Simón Santander           | 3     | 21                         | 1.3%        | 4                          | 1%          |
| Jesús de Nazaret          | 3     | 83                         | 5.3%        | 0                          | 0%          |
| MEDIHELP                  | 3     | 51                         | 3.3%        | 1                          | 0%          |
| UCI Caribe                | 2     | 64                         | 4.1%        | 9                          | 3%          |
| Hospital Naval            | 3     | 5                          | 0.3%        | 1                          | 0%          |
| Nuevo Hospital Bocagrande | 3     | 129                        | 8.2%        | 81                         | 28%         |
| Clínica Crecer            | 3     | 105                        | 6.7%        | 38                         | 13%         |
| Otras                     | 3     | 313                        | 20%         | 84                         | 29%         |
| <b>Total</b>              |       | <b>1564</b>                | <b>100</b>  | <b>290</b>                 | <b>100%</b> |

Las remisiones realizadas en el año 2017 obedecen en un gran porcentaje a las patologías que presentan los usuarios siendo la más representativa el Síndrome Coronario, seguido por el Politrauma, también por



## INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2017

las especialidades que requieren las remisiones de los servicios no prestados en nuestra institución o las que no se contrataron con algunas EPS.

En cuanto a las remisiones realizadas por la ESE Hospital Universitario del Caribe la entidad más representativa es Nuevo Hospital Bocagrande con un 28% en todo el año 2017, con respecto al 2016 que fue solo de un 8.2%.

### GESTIÓN DE TRÁMITES DE LOS USUARIOS EN LA ESE

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano: En el Proceso de información y atención al usuario, está caracterizado por tres procedimientos:

1. Orientación y Atención al Usuario.
2. Gestión de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Agradecimientos.
3. Monitoreo de la Satisfacción del Usuario.

Orientación y Atención al Usuario: La Oficina cuenta con la siguiente estructura para orientar a los usuarios en todas sus inquietudes:

- Una oficina de Atención al Usuario, ubicada en el segundo piso del edificio del Hospital, que cuenta con un Supervisor del personal del SIAU y una tecnóloga para recibir todas las quejas, sugerencias, felicitaciones, orientación y todas las inquietudes que presenten los Usuarios y/o sus familiares.
- Un módulo de Atención al Usuario, ubicado en el área de Consulta Externa del Hospital, con cuatro funcionarios encargados de orientar, colaborar, revisar documentos, resolver inquietudes de los usuarios y familiares.

Canales de Comunicación:

La ESE Hospital Universitario del Caribe cuenta con canales de atención presenciales, virtuales y telefónicos:

#### Canales de comunicación directa para el Usuario

| CANAL      | MODO DE CONTACTO                              |                                                              |
|------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| TELEFÓNICO | Línea Gratuita 018000937436                   |                                                              |
|            | PBX 6724340 ext. 206-219-124                  |                                                              |
|            | Línea Celular 3215406546                      |                                                              |
| FÍSICO     | Toda correspondencia, carta, oficio o escrito |                                                              |
| VIRTUAL    | Página Web                                    | <a href="http://www.hucaribe.gov.co">www.hucaribe.gov.co</a> |



## INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2017

| CANAL      | MODO DE CONTACTO                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                 |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
|            | Correos                                                                                                                                                                                                                                                                                           | contactenos@hucaribe.gov.co     |
|            | Electrónicos                                                                                                                                                                                                                                                                                      | quejasyreclamos@hucaribe.gov.co |
| PRESENCIAL | Proceso personalizado en la oficina y en el módulo de Atención al Usuario ubicados en el segundo piso del Hospital                                                                                                                                                                                |                                 |
| BUZONES    | En todos los pisos habilitados se encuentran buzones donde los usuarios pueden diligenciar sus quejas, sugerencias y felicitaciones (en total 11 buzones). Se hace apertura de los buzones cada 8 días, realizando el procedimiento establecido para responder en el término establecido por Ley. |                                 |

Se cuenta con el apoyo de las redes sociales tales como Facebook, en donde el ciudadano logra interactuar con la institución y presentar observaciones, comentarios y solicitudes.



@hucaribe1



Hospital Universitario del Caribe



prensa.huc



www.hucaribe.gov.co

### Gestión de Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Agradecimientos

La oficina de Atención al Usuario responde de forma escrita, personal o llamada telefónica al número de contacto del usuario con base en las indagaciones realizadas por cada jefe o líder de proceso, en un término no mayor a 15 (quince) días hábiles contados desde el momento de la recepción de la solicitud.

### Monitoreo de la Satisfacción del Usuario.

La medición de la Satisfacción del Usuario, es el conjunto de actividades necesarias que debe realizar el prestador de los servicios de salud, para conocer en forma técnica y objetiva, la percepción que tienen los usuarios de la calidad en la atención en los servicios que han recibido. Se realiza a través de encuestas que evalúan el grado de satisfacción de los usuarios con diferentes servicios recibidos en el Hospital.

### Resultados indicadores satisfacción 2017

| PERIODO | RESULTADO |
|---------|-----------|
| ENERO   | 98,0%     |
| FEBRERO | 99,7%     |
| MARZO   | 99,6%     |
| ABRIL   | 99,2%     |
| MAYO    | 98,0%     |



## INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2017

| PERIODO    | RESULTADO |
|------------|-----------|
| JUNIO      | 98,6%     |
| JULIO      | 99,3%     |
| AGOSTO     | 99,7%     |
| SEPTIEMBRE | 99,4%     |
| OCTUBRE    | 99,9%     |
| NOVIEMBRE  | 99,8%     |
| DICIEMBRE  | 99,5%     |

En el siguiente resumen emitido por la oficina de sistema de información y atención al usuario se establece el comportamiento de la gestión de quejas y reclamos de los usuarios en la vigencia:

### Relación De Quejas, Sugerencias y Felicitaciones 2017

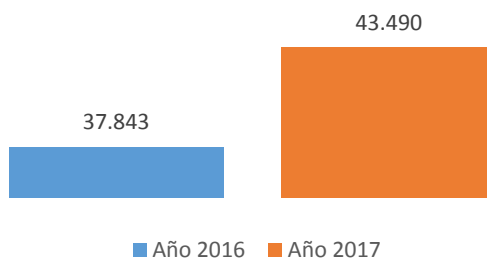
Haciendo un análisis de las 232 Quejas presentadas en el 2017, las causas de mayor frecuencia son: Incumplimiento del horario por parte de los médicos especialistas, mala atención por algunas de las enfermeras y atención demorada en el servicio de Urgencia. Con el fin de dar solución a las quejas presentadas desde las diferentes subgerencias se hacen levantamiento de planes de mejora, en los cuales se plasman las acciones correctivas las cuales se evalúan trimestralmente.

En cuanto a las Felicitaciones se dan por la conformidad con el servicio recibido por el personal de rehabilitación, felicitan por la buena atención y el buen servicio, buena atención por el personal médico y enfermeras, por la calidad y responsabilidad de estos, excelente atención, calidad humana y colaboración.

### PRODUCCIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

El comportamiento de la producción de los servicios de salud de la ESE – HUC en los últimos 2 años (2016 – 2017) es la siguiente:

#### Consultas de Medicina Especializada Realizadas



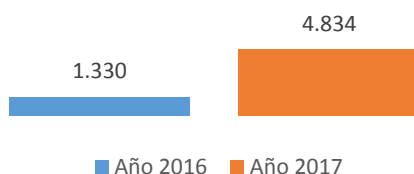


## INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2017

Fuente: Sistema Información Hospitalaria (SIHO). Min Salud

El comportamiento de la producción durante el año 2017 es creciente comparándolo con el año 2016, del 13 % que representa 5.647 consultas más realizadas, el aumento obedece a la oportunidad en la firma de los contratos durante el año 2017.

Otras consultas electivas realizadas por profesionales diferentes a médico,  
Enfermero u odontólogo (Nutrición)



Fuente: Sistema Información Hospitalaria (SIHO). MinSalud

El comportamiento en la producción del año 2017 es al incremento del 262%, que corresponde a 3.504 consultas de Nutrición más realizadas, este aumento se debe a que durante el año 2016 no se reportaban las consultas de seguimiento realizadas.

### Consulta Médica General y Especializada

| SERVICIOS                                           | 2016   | 2017   | Var    |
|-----------------------------------------------------|--------|--------|--------|
| Consulta Medicina General Urgentes Realizadas       | 18.425 | 22.216 | 17,06% |
| Consulta Medicina Especializada Urgentes Realizadas | 26.714 | 26.814 | 0.37%  |
| TOTAL CONSULTAS URGENTES REALIZADAS                 | 45.139 | 49.030 | 7.94%  |
| PACIENTES EN OBSERVACIÓN                            | 6.458  | 14.561 | 55,65% |

Fuente: Sistema Información Hospitalaria (SIHO). MinSalud

El promedio de consultas de urgencias por médico general es de 20.321, el comportamiento de este indicador para el año 2017 presentó un aumento de 17 % con respecto al 2016, el promedio de consulta especializada urgente realizada fue de 26.764.

El comportamiento del número de pacientes en observación para el año 2017 es creciente en 126%, esto se debe a la deficiencia en la red de urgencias en la ciudad de Cartagena, Pacientes con patologías infecciosas que superan la capacidad de internación del hospital y a la atención de pacientes que no son recibidos en otros hospitales sea por su patología o por la empresa responsable de pago.



## INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2017

El comportamiento de la producción durante el año 2017 aumenta en 3.792 consultas realizadas, que corresponde al 17%. Esta situación obedece al mejoramiento de la imagen corporativa durante el año 2017.

### Egresos Hospitalarios

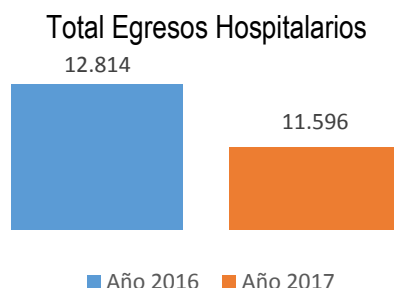
| Egresos Hospitalarios                                                                             | 2016   | 2017   | var     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|---------|
| Total Egresos                                                                                     | 12.814 | 11.596 | -10,5%  |
| ...Egresos obstétricos (partos, cesáreas y otros egresos obstétricos)                             | 277    | 0      | -       |
| ...Egresos quirúrgicos (Sin incluir partos, cesáreas y otros egresos obstétricos)                 | 4.026  | 3.030  | -32,87% |
| ...Egresos no quirúrgicos (No incluye salud mental, partos, cesáreas y otros egresos obstétricos) | 8.511  | 8.539  | 0,33%   |

Fuente: Sistema Información Hospitalaria (SIHO). MinSalud

Los egresos obstétricos para el año 2017 no se reportan por la entrega de la operación de la sede de Mompox a la Gobernación de Bolívar.

Los egresos quirúrgicos para el año 2016 evidencian un decrecimiento del 24,73% con respecto al año inmediatamente anterior, el promedio de estos constituyen el 26,4% del total de los egresos hospitalarios.

Los egresos no quirúrgicos durante la vigencia del año 2016, mostraron un comportamiento estable con respecto al año 2016; el promedio de los egresos no quirúrgicos constituyen el 73,6% del total de los egresos hospitalarios.



Fuente: Sistema Información Hospitalaria (SIHO). MinSalud



## INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2017

La disminución del total de egresos en el año 2016 fue de 9.5%, es importante tener en cuenta que para el año 2016 primer semestre, se reportaban los egresos de la sede de Mompox, la que ya no pertenece a la ESE Hospital Universitario del Caribe.

### Atención Cuidado Crítico

| Atención Cuidado Crítico             | 2016 | 2017 | var     |
|--------------------------------------|------|------|---------|
| Pacientes en Cuidados Intermedios    | 340  | 184  | -84,78% |
| Pacientes Unidad Cuidados Intensivos | 882  | 649  | -35,90% |

**Fuente: Sistema Información Hospitalaria (SIHO). MinSalud**

El comportamiento a la disminución de pacientes atendidos en Cuidados Críticos, obedece a que en el mes de Septiembre del año 2017, se inhabilitan algunas camas para realizar las adecuaciones a la unidad de Cuidados Intermedios e Intensivos por motivo de la terminación del contrato con la empresa Consorcio Gestión UCI y la ESE toma en propiedad la prestación de estos, siendo un gran avance para el hospital.

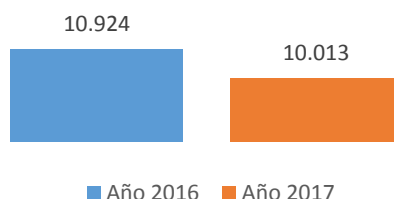
### Servicio de Quirófanos

| Servicio de Quirófanos                                       | 2016   | 2017   | var     |
|--------------------------------------------------------------|--------|--------|---------|
| Total de cirugías realizadas (Sin incluir partos y cesáreas) | 10.924 | 10.013 | -9,10%  |
| Cirugías grupos 2-6                                          | 2.181  | 1.656  | -31,70% |
| Cirugías grupos 7-10                                         | 6.288  | 6.030  | -4,28%  |
| Cirugías grupos 11-13                                        | 1.900  | 1.870  | -1,60%  |
| Cirugías grupos 20-23                                        | 555    | 520    | -6,73%  |

**Fuente: Sistema Información Hospitalaria (SIHO). MinSalud**

Se observa disminución en la cantidad de cirugías realizadas en el año 2017 del 9.10% con respecto al año 2016, este comportamiento obedece a varios factores como a la falta de disponibilidad de camas de UCI en el hospital y en la ciudad para poder atender la demanda de realización de procedimientos quirúrgicos que la requieran.

### Cantidad de Cirugías





## INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2017

Fuente: Sistema Información Hospitalaria (SIHO). MinSalud

### Servicios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico

| Servicios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico            | 2.016   | 2017    | var    |
|---------------------------------------------------------|---------|---------|--------|
| Exámenes de laboratorio                                 | 330.776 | 448.666 | 26,28% |
| Número de imágenes diagnósticas tomadas                 | 39.461  | 45.222  | 12,74% |
| Número de sesiones de terapias respiratorias realizadas | 25.561  | 46.239  | 44,72% |
| Número de sesiones de terapias físicas realizadas       | 8.671   | 16.755  | 48,25% |

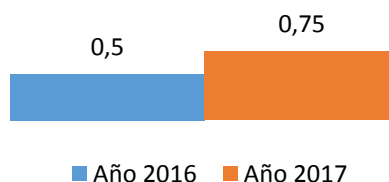
Fuente: Sistema Información Hospitalaria (SIHO). MinSalud

En cuanto a los servicios de apoyo diagnóstico en la vigencia del 2017 aumentan en un 26.28% los exámenes de laboratorio, 12.74% para las imágenes diagnósticas, 44.72 Terapias Respiratorias y 48,25% para Terapias Físicas. En general la producción en el año 2017 en apoyo diagnóstico y complementación terapéutica tuvo una tendencia al incremento.

## ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD

### Dominio Seguridad

Tasa de caídas en el servicio de hospitalización x 1.000



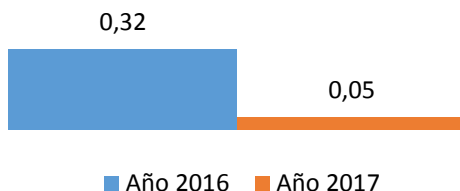
Fuente: Sistema Información Hospitalaria (SIHO). MinSalud

En el año 2017 aumenta el resultado, esto obedece al fortalecimiento del programa de Seguridad del Paciente que estimula al personal a reportar los incidentes y eventos presentados para el levantamiento de barreras de seguridad, dando garantías de no ser sancionatorio, ni punitivo el diligenciamiento de los formatos correspondientes y a que en conjunto con la Subgerencia de Enfermería se están intensificando las capacitaciones y evaluaciones de adherencia al protocolo de caídas de pacientes en toda la institución.



## INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2017

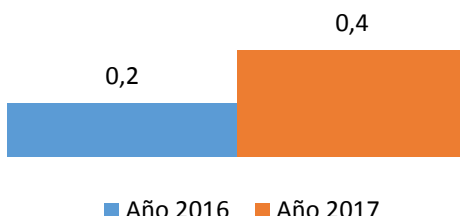
Porcentaje de reingreso de pacientes al servicio de urgencias en menos de 72 horas.



Fuente: Sistema Información Hospitalaria (SIHO). MinSalud

El comportamiento de este indicador es a la baja, esto obedece a las acciones implementadas desde el Programa de Seguridad del paciente con apoyo de la Subgerencia de Enfermería a mejorar los canales de comunicación con el paciente y su familia para mejorar la adherencia a las directrices médicas y de enfermería de cuidado en casa.

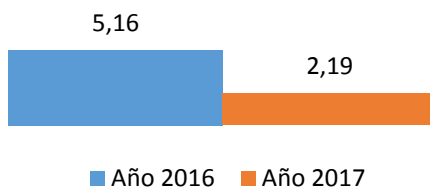
Porcentaje de reingreso de pacientes en el servicio de hospitalización antes de 15 días.



Fuente: Sistema Información Hospitalaria (SIHO). MinSalud

El resultado en el comportamiento del indicador es creciente, como acción para controlar y minimizar el riesgo de reingreso, se está intensificando la búsqueda de los casos en la urgencia y no solamente en hospitalización, se evalúan los motivos de reingreso y si es por causa institucional se levantan los planes de mejora correspondientes.

Porcentaje de cancelación quirúrgica



Fuente: Sistema Información Hospitalaria (SIHO). MinSalud



## INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2017

El resultado del indicador en el periodo de análisis es decreciente, a consecuencia de una mejor disponibilidad de insumos y material de osteosíntesis lo que garantiza la realización de casi la totalidad de las cirugías programadas.

### Oportunidad en la asignación de citas por medicina interna por primera vez

| Indicador                                                          | Unidad de medida | 2016 | 2017 |
|--------------------------------------------------------------------|------------------|------|------|
| Oportunidad de la asignación de cita en la Consulta Médica Interna | Días             | 7.3  | 29   |

Fuente: Sistema Información Hospitalaria (SIHO). MinSalud

Como se puede observar al comparar los años del análisis, el resultado del indicador ha mostrado una tendencia creciente, esta situación obedeció al aumento en la demanda del servicio, incapacidades del personal especializado, se levantaron los planes de mejora que incluyeron aumento en las horas contratadas, mejorando el resultado del indicador desde el mes de octubre de 2017.

### Oportunidad en la asignación de citas por ginecología, pacientes de primera vez

| Indicador                                                            | Unidad de medida | 2016 | 2017 |
|----------------------------------------------------------------------|------------------|------|------|
| Oportunidad de la asignación de cita en la Consulta Ginecobstetricia | Días             | 1.2  | 24   |

Fuente: Sistema Información Hospitalaria (SIHO). MinSalud

Teniendo en cuenta la meta institucional del indicador definida en 15 días, esta situación se dio por el aumento en la demanda el servicio, aumento en el número de contratos para prestar servicios a las EPS, esta situación se controla por medio de las acciones realizadas desde la alta gerencia de aumentar las horas contratadas por especialidad. En el mes de agosto el resultado del indicador se encuentra por debajo de los 17 días, para los meses de Noviembre y Diciembre se ubicó por debajo de los 10 días.

### Oportunidad en la asignación de citas por cirugía general

| Indicador                                                           | Unidad de medida | 2016 | 2017 |
|---------------------------------------------------------------------|------------------|------|------|
| Oportunidad de la asignación de cita en la Consulta Cirugía General | Días             | 12   | 17   |

Fuente: Sistema Información Hospitalaria (SIHO). MinSalud

Teniendo en cuenta la meta del indicador establecido como institucional que es de 15 días, el resultado del indicador de oportunidad en la asignación de citas por cirugía general para el año 2017, se encuentra por



## INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2017

encima de la meta promedio con una oportunidad de 17 días, este comportamiento obedeció al aumento en la demanda de pacientes, para controlar el comportamiento del indicador se aumentan las horas contratadas especialista y desde el mes de Septiembre el resultado se encuentra por debajo de los 10 días.

### Oportunidad en la atención de Triage II

| Indicador                                           | Unidad de medida | 2016 | 2017  |
|-----------------------------------------------------|------------------|------|-------|
| Oportunidad en la atención en consulta de Urgencias | Minutos          | 16.2 | 10.50 |

Fuente: Sistema Información Hospitalaria (SIHO). MinSalud

La oportunidad en la atención en la urgencia del hospital se encuentra por debajo de la meta establecida que es de 20 minutos, siendo esto muy positivo para la institución que demuestra la mejora paulatina en la capacidad resolutive para definir conducta.

### Porcentaje de Satisfacción del Usuario

| Indicador                                                                                                                                                                                                           | Unidad de medida    | 2016   | 2017  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------|-------|
| Tasa de satisfacción global (número de pacientes que respondieron: Muy buena?, o Buena? A la pregunta ¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS? | Relación porcentual | 97.52% | 98,9% |

Fuente: Sistema Información Hospitalaria (SIHO). MinSalud

El resultado de la satisfacción de los usuarios durante los periodos de análisis se encuentra por encima de la meta institucional que es del 90%.

## UNIDAD FUNCIONAL DE TALENTO HUMANO

### Administración y Desarrollo del Talento Humano

La actual Planta de Cargos de la E.S.E. Hospital Universitario del Caribe fue adoptada mediante Acuerdo 003 de 2011 de Junta Directiva. La planta de Personal de la E.S.E. Consta de treinta y nueve (39) cargos, de los cuales durante el 2017 estuvieron provistos treinta y siete (37), presentando a 31 de Diciembre de 2017, dos (02) vacantes.



## INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2017

### Indicadores de cumplimiento en el Fénix

- Monto de Deuda de Aportes a Seguridad Social
- Monto de Deuda Parafiscales
- Monto de Deuda Salarios
- Monto de deuda descuento por nómina.

Vale la pena resaltar que a 31 de Diciembre de 2017 la E.S.E. Hospital Universitario del Caribe se encontraba al día con los funcionarios pertenecientes a la Planta de Cargos, en lo relacionado con obligaciones salariales, Seguridad Social y Parafiscales; y otros conceptos como Prima de Servicios, Prima de Navidad, Bonificaciones por Servicios Prestados, Cesantías e Intereses de Cesantías; todas estas obligaciones cumplidas en los términos previstos en la norma.

Durante el 2017, la actual administración desarrolló por medio de la Unidad Funcional de Talento Humano actividades de Bienestar e Incentivos, algunas de estas fueron:

- Celebración del día internacional de la mujer, 8 Marzo de 2017
- Día de la Enfermera.
- Celebración del Día de la Secretaria 26 de Abril de 2017
- Celebración del Día de la Madre 19 de Mayo de 2017
- Celebración del Décimo Primer Aniversario de la E.S.E. realizado el 01 de Agosto de 2017.
- Semana de Estilos Saludables

De igual manera, la Gerencia y Subgerencia Administrativa de la E.S.E. Apoyaron constantemente las actividades encaminadas a desarrollar la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para todos los trabajadores que cumplen funciones en el Hospital; ejemplo de ello, la realización de la Semana de la Salud y la Seguridad en el Trabajo, contando con la participación de la ARL SURA y la asistencia de las distintas Empresas Contratistas y de las ARL en donde se encuentran afiliados sus trabajadores.

### UNIDAD FUNCIONAL DE RECURSOS FISICOS

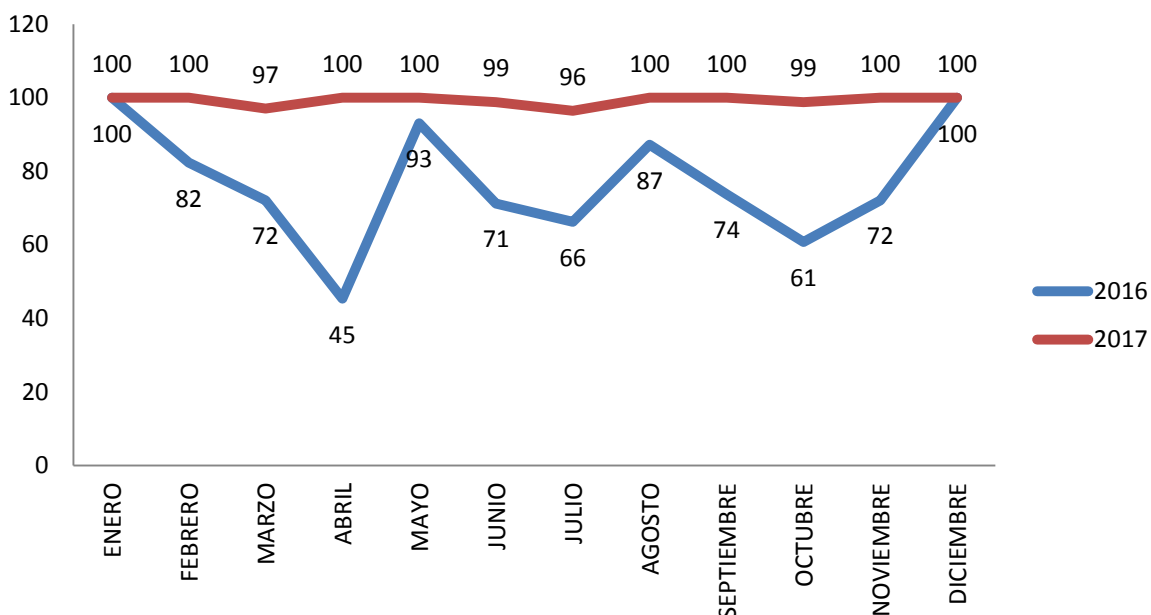
#### Informe Comparativo Ejecución Planes de Mantenimiento 2016 y 2017

En el presente informe se puede evidenciar el comportamiento de la ejecución de los planes de mantenimiento correspondiente a:

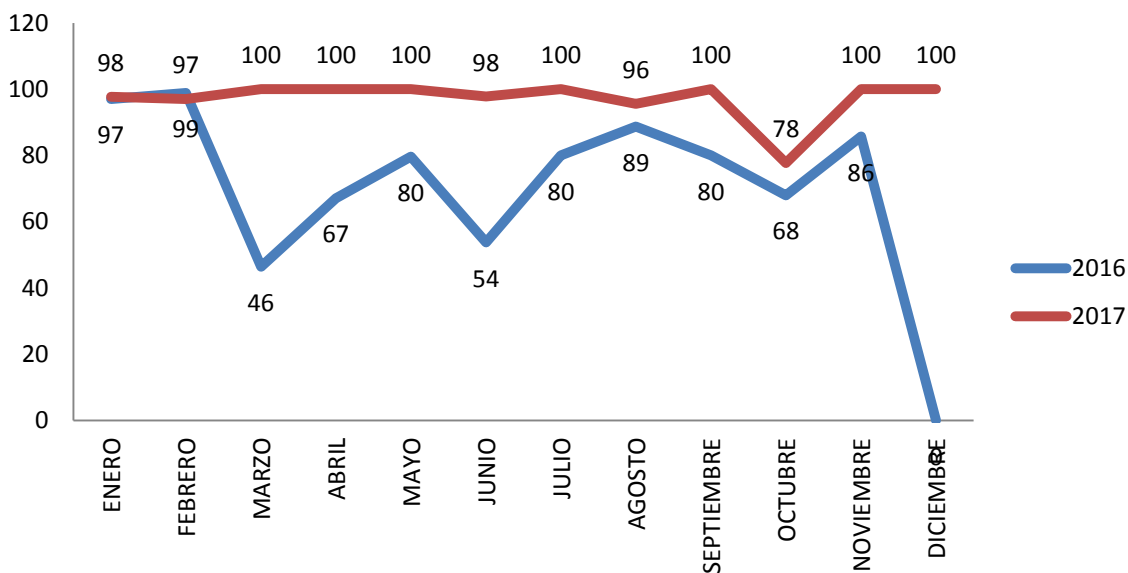


## INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2017

### Infraestructura



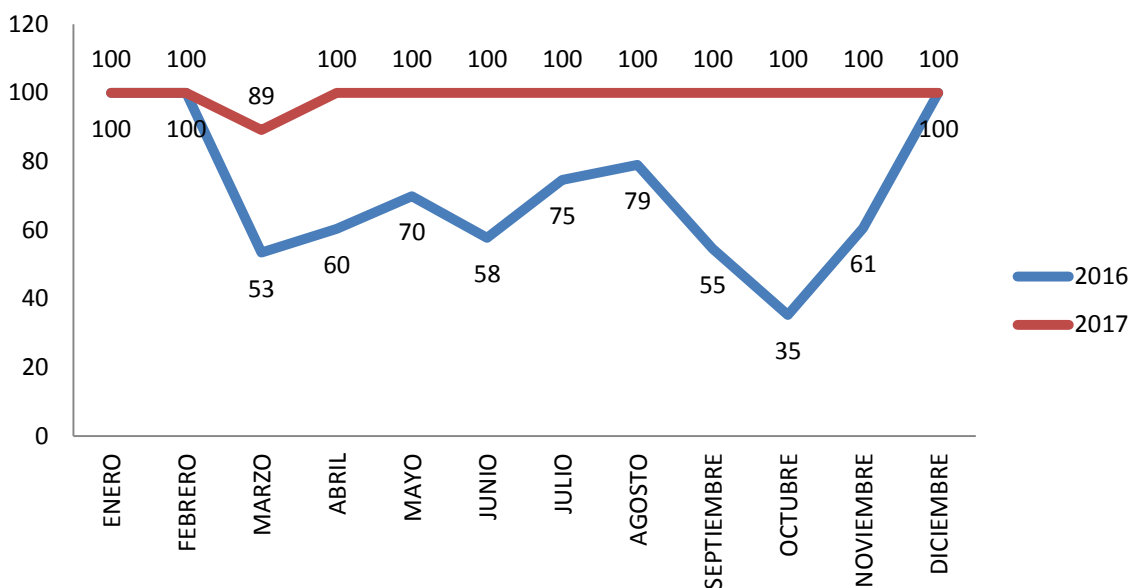
### Redes Eléctricas



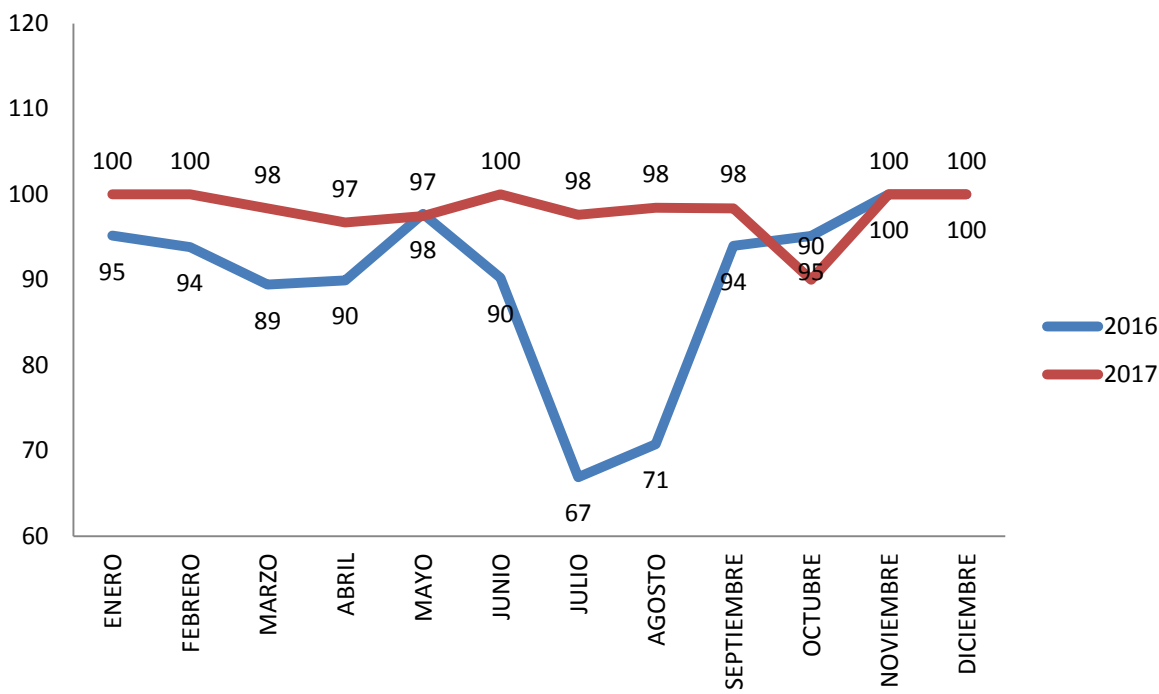


## INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2017

### Redes Hidráulicas



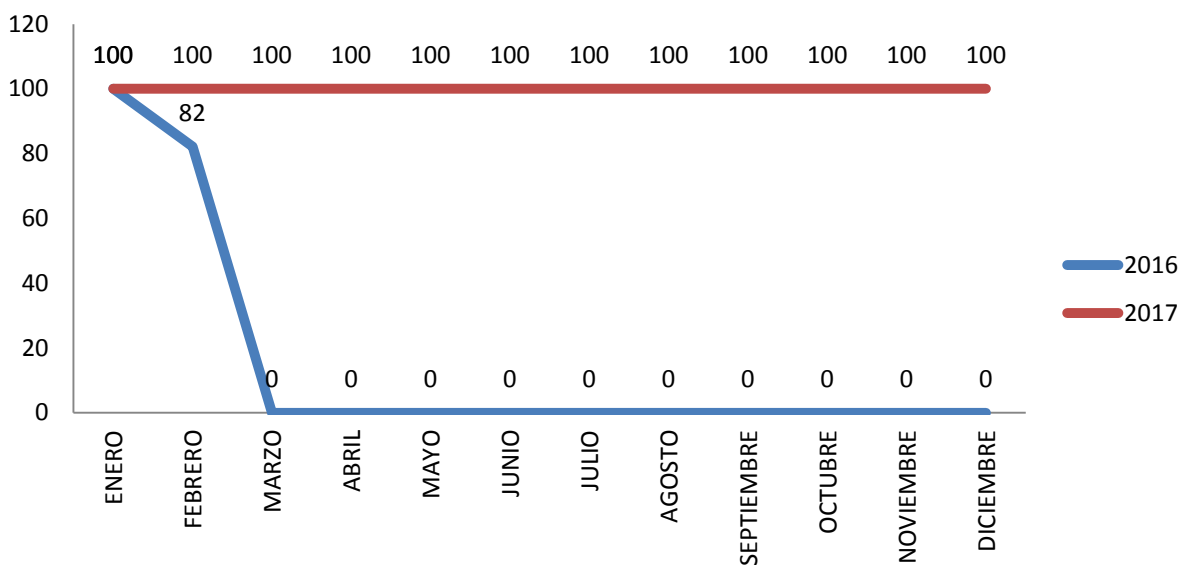
### Equipos Industriales – Aires Acondicionados



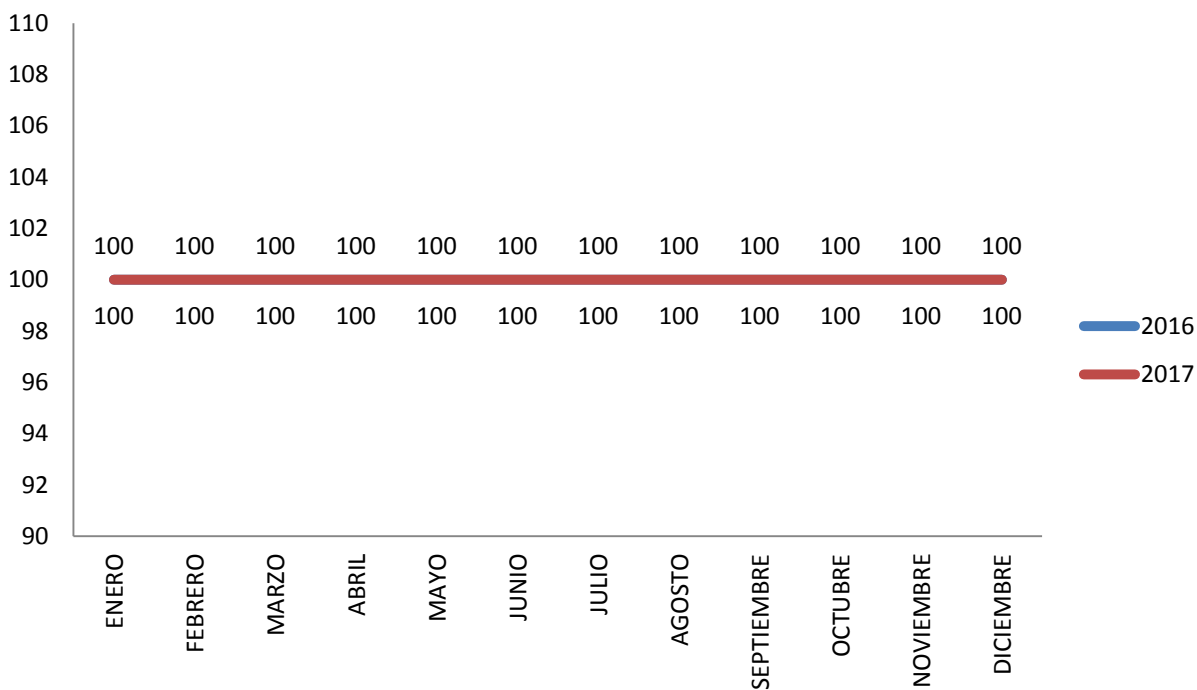


## INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2017

### Redes de Gases Medicinales



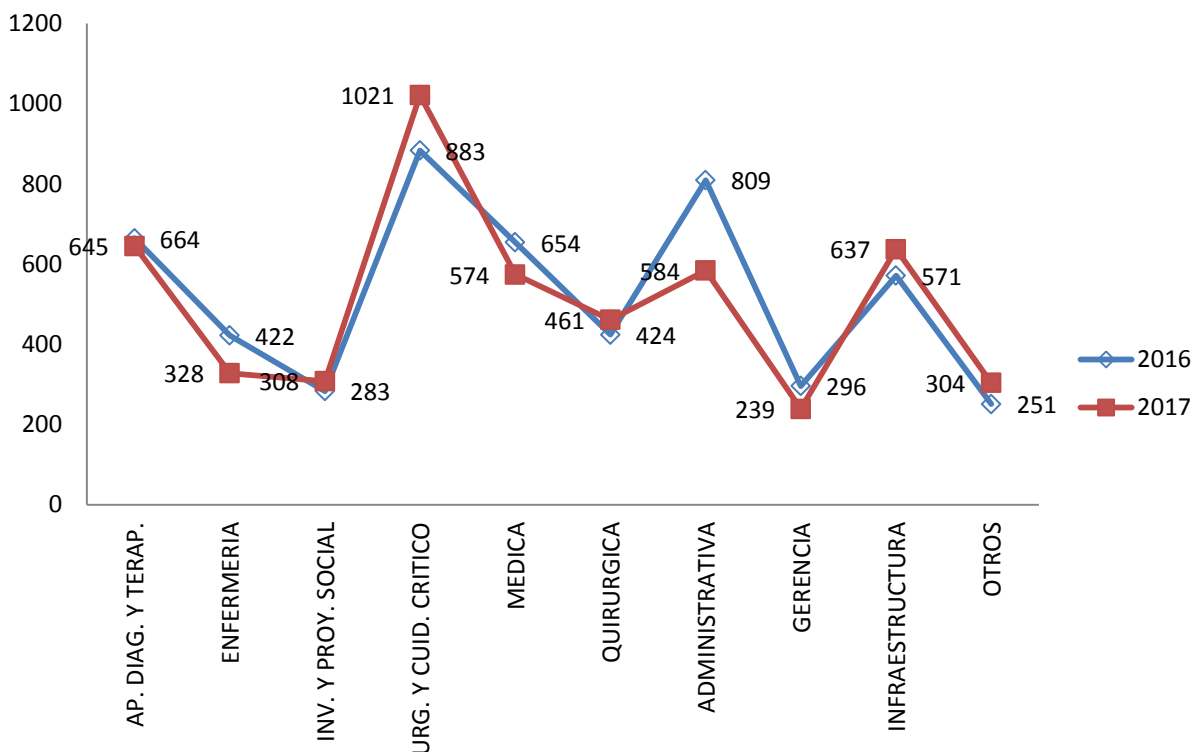
### Ascensores





## INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2017

### Atención Órdenes de Trabajo



En la gráfica se registran las órdenes de trabajo elaboradas por subgerencias durante los periodos 2016 y 2017; en esta, se puede apreciar el mayor número de órdenes de trabajo realizadas a los servicios que se encuentran a cargo de la Subgerencia de Urgencias y Cuidado Crítico. La parte que aparece como infraestructura corresponde a pasillos, azoteas y otras áreas comunes. La parte de Gerencia corresponde a los trabajos realizados a las oficinas asesoras (Desarrollo Estratégico, Jurídica y Gerencia).

### Inversión en mantenimiento de infraestructura

| INVERSIONES EN INFRAESTRUCTURA                            | Millones de pesos |               |
|-----------------------------------------------------------|-------------------|---------------|
|                                                           | 2016              | 2017          |
| Red Eléctrica(Subestación)                                | 0                 | \$ 71         |
| Encerramiento del Hospital (Rejas)                        | 0                 | \$ 139        |
| Cuidados intermedios (Mtto Correctivo de Infraestructura) | 0                 | \$ 60         |
| Lavado de tanques de agua potable                         | 0                 | \$ 7          |
| Planta Eléctrica (Mtto)                                   | 0                 | \$ 10         |
| <b>TOTAL INVERSIÓN</b>                                    | <b>0</b>          | <b>\$ 287</b> |



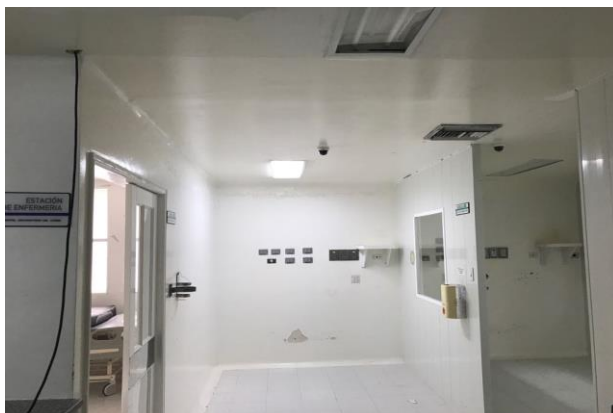
## INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2017

### UNIDAD DE CUIDADOS INTERMEDIOS

Antes



Después





## INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2017

Equipo Biomédico

Informe Comparativo Ejecución Planes de Mantenimiento Equipo Biomédico 2016 Y 2017

Teniendo en cuenta la siguiente tabla 1. En la cual se compara la programación de mantenimiento preventivo de los equipos propios del hospital de los dos años, para el 2017 aumentamos el porcentaje de cumplimiento general al 96% en comparación con el 2016 el cual se encontraba en un 88% ver gráfico 1.

| MES                    | 2016       |            |            | 2017        |             |            |
|------------------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|------------|
|                        | PROGRAMADO | REALIZADO  | PORCENTAJE | PROGRAMADO  | REALIZADO   | PORCENTAJE |
| ENERO                  | 0          | 0          | 0          | 57          | 49          | 86%        |
| FEBRERO                | 126        | 101        | 80%        | 90          | 75          | 83%        |
| MARZO                  | 127        | 121        | 95%        | 202         | 184         | 91%        |
| ABRIL                  | 1          | 1          | 100%       | 127         | 118         | 93%        |
| MAYO                   | 114        | 105        | 92%        | 105         | 104         | 99%        |
| JUNIO                  | 121        | 112        | 93%        | 121         | 116         | 96%        |
| JULIO                  | 0          | 0          | 0          | 112         | 112         | 100%       |
| AGOSTO                 | 128        | 106        | 83%        | 110         | 108         | 98%        |
| SEPTIEMBRE             | 118        | 110        | 93%        | 117         | 117         | 100%       |
| OCTUBRE                | 0          | 0          | 0          | 114         | 114         | 100%       |
| NOVIEMBRE              | 95         | 72         | 76%        | 100         | 100         | 100%       |
| DICIEMBRE              | 106        | 96         | 91%        | 115         | 115         | 100%       |
| <b>TOTAL ACUMULADO</b> | <b>936</b> | <b>824</b> | <b>88%</b> | <b>1370</b> | <b>1312</b> | <b>96%</b> |

Para el año 2017 se aumenta el porcentaje de cumplimiento general de mantenimiento de equipo biomédico al 96%. En comparación con el año 2016 durante el cual se ejecutó el plan de mantenimiento en un 88%, se registra un incremento de 8 puntos porcentuales, equivalentes a un 9.1%.

Inversión Repuestos, Accesorios y Equipo Biomédico 2016 Y 2017

Se realizó alquiler de un intensificador de imágenes (arco en c) moderno, con pantallas planas touchscreen y que permite la impresión de estudios; de igual forma, se aumentó la cantidad de elementos de protección radiológica (chalecos y protectores de tiroides) y la inclusión de las gafas plomadas.

Se realizó también alquiler de aspirador ultrasónico y motor de alta velocidad para mejorar la atención de pacientes que requerían cirugías de neuro, estereotaxica, ortopedia y maxilofacial.

Por otra parte, a partir del 1° de septiembre de 2017, el HUC asumió directamente la administración de la Unidad de Cuidados Intensivos, con lo cual se aumentó la capacidad instalada de equipo biomédico en 10 monitores de signos vitales, 10 camas eléctricas, 10 ventiladores, una central de monitoreo, un ecógrafo portátil, grúa para movilización de paciente, monitoreo pico y bombas de infusión.

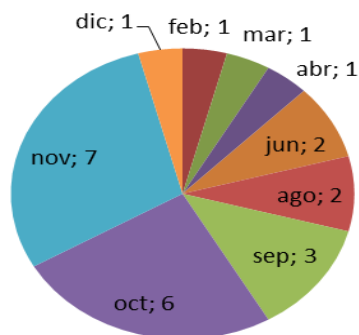


## INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2017

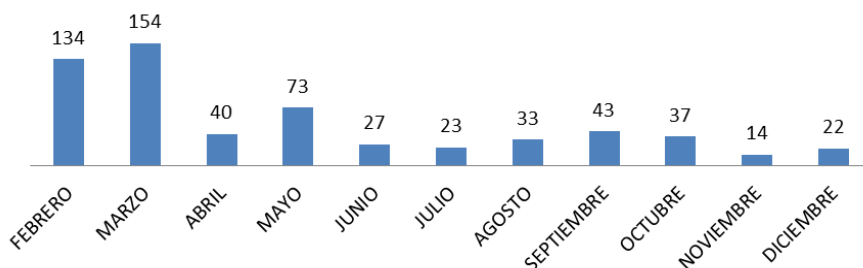
### GESTION DEL MEDIO AMBIENTE

#### Informe Comparativo Gestión del Medio Ambiente – Capacitación

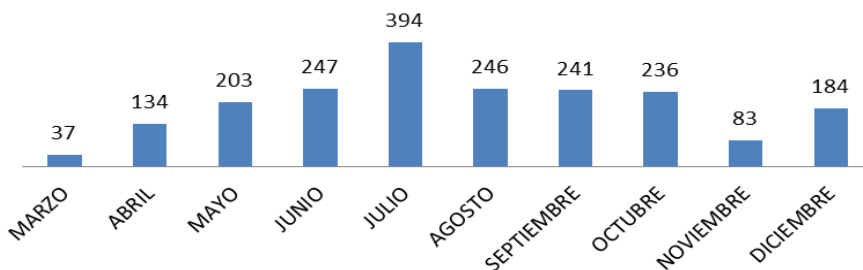
##### Numero de capacitaciones de Gestión Ambiental 2017



##### CANTIDAD DE EQUIPOS BIOMEDICOS DESINFECTADOS POR MES 2017



##### NUMERO DE RESIDUOS DESACTIVADOS EN EL 2017





## INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2017

### SISTEMAS DE INFORMACIÓN

#### Protección de los equipos de tecnología de la institución

Se realizó mantenimiento preventivo y correctivo de la UPS, lo cual permitió la protección de los distintos equipos tecnológicos de la institución en cuanto a lo que se refiere a cambios bruscos de energía eléctrica o caída del servicio.

Permitiendo con esto que:

- El sistema de información se mantenga disponible 24/7 y que no haya pérdida de la información por daño en los servidores.
- Que los procedimientos quirúrgicos que se estuvieren realizando en el momento de una caída del servicio eléctrico no tengan ninguna afectación, protegiendo con esto la integridad de los pacientes en quirófano y en recuperación.

Valor de la Inversión \$ 56.000.000

#### Mejoramiento del Hardware

- Se adquirieron memorias de 16 Gb y 8 discos duros de 2T, que permitieron recuperar y mejorar la performance del servidor que alberga las bases de datos del sistema de información, mejorando la capacidad de respuesta de los motores de bases de datos y la redundancia en discos que permita la protección de la información y el espacio suficiente para mantener los back up de la misma.
- Para el mejoramiento del rendimiento y sustitución de equipos dañados, se adquirieron 4 switch cisco 48 puertos, que permiten mejores configuraciones a nivel LAN y mejor respuesta ante potenciales fallos en los distintos segmentos de la RED, permitiendo además el soporte remoto y la asistencia virtual, mejorando así los tiempos de respuesta ante los fallos.
- También se compraron otros equipos o partes como: bahías para colocar los discos duros de los servidores de aplicaciones, rack de pared para los equipos de redes ubicados en la UCI y UCI Intermedio, switch de 8 puertos para oficinas que ampliaron el número de computadoras con ingreso a la red.
- Equipos que permiten realizar los mantenimientos y la identificación y ubicación de cableado de redes, no identificados debidamente.

Valor de la Inversión \$ 73.000.000



## INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2017

### Adquisición Equipos de cómputo

- Se compraron 16 equipos de escritorio, que permitieron la habilitación en manos del HUC de la Unidades de Cuidados Intensivos e Intermedios, con el acceso al sistema de información, más la impresora para los dos servicios.
- 4 impresoras de alto rendimiento para soportar las necesidades de impresión de la urgencia y la consulta externa.
- 3 Impresoras Multifuncionales

Valor de la Inversión \$ 63.000.000

### Sistema de Información

Se autoriza y se implementa la actualización del sistema de información de sus versiones 12.04 a la 17.01, buscando mejorar los rendimientos y la integración entre los distintos módulos que lo integran, como lo son:

- La Historia Clínica se integre con el software de imágenes y de laboratorio.
- Se ordena la configuración de medicamentos e insumos médicos, así como los productos para que pueda fluir la comunicación entre los módulos de Historia clínica y Farmacia, buscando que las órdenes médicas lleguen al módulo de farmacia y se despachen desde la solicitud del médico, en forma digital.
- Se realizó proceso de actualización de los productos en el módulo de inventario de medicamentos, solucionando problemas en el despacho de los mismos.
- Se configuran las canastas que permitan el proceso de hojas de gastos digitalmente.
- Que configuran nueva bodega que permitió depurar los productos en el almacén de medicamentos y la reactivación de las entradas y salidas desde el módulo de inventario.
- Se implementó el formulario de descripción de procedimientos menores.
- Con la actualización se evidencia notable mejoras en el módulo de enfermería.
- En el módulo de glosa se implementa las opciones de glosado por servicios, glosas masivas y respuesta masiva de glosas, mejorando la gestión de los auditores.



## INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2017

### Políticas y seguridad

- Se realizan configuraciones de los servidores institucionales, procurando la integralidad de servicios y control de los equipos de cómputo que se encuentran en la red, definiendo directorio activo a nivel de Windows 2012 R2, logrando centralizar el acceso a los recursos y se establece niveles de políticas de seguridad y restricciones.
- Se está implementando servidor de correo electrónico a nivel de intranet en busca de mejorar la comunicación entre las distintas dependencias de HUC y en busca de disminuir el gasto de papel que se genera por los distintos oficios que se remiten entre oficinas.
- Se configuro servidor de impresión para gestionar de forma remota las impresoras de alta capacidad a través de la red.
- Se está implementando un servidor de archivos que permita a las oficinas que manejan información sensible, salvaguardar los archivos, y que a su vez se pueda generar Back up en la nube.
- Se están analizando las mejores opciones de sincronización entre las Bases de Datos del sistema de información a fin de buscar la mejor per forma y alta disponibilidad del sistema, ante posibles fallos o contingencias que se presenten en los riesgos potenciales.
- Se está diseñando la actualización de la página web. Institucional, que permita mejorar la apariencia y los contenidos de forma dinámica.
- También se está desarrollando una página de intranet que le permita a la institución colgar contenidos, compartir formatos, noticias internas y manejar solicitudes de forma digital ayudando con esto a la disminución en el uso del papel, llevando a la institución a ser más amigable con el medio ambiente y disminuir costos en la compra de los mismos.

### Equipo de auditoría de cuentas e Interventoría de contratos

Dentro del contexto establecido en el artículo 2° del Decreto 895 de 2004 emanado de la Gobernación de Bolívar, según el cual “La empresa Social del Estado Hospital Universitario del Caribe, de conformidad con el artículo 194 de la Ley 100 de 1993, es una entidad pública descentralizada del orden departamental, adscrita a la Secretaría de Salud Departamental, cuyas funciones serán desarrolladas únicamente a través de contratación con terceros o convenios con entidades públicas o privadas, o mediante operadores externos, en los términos del Decreto 536 de 2004”, toman especial relevancia, los procesos de auditoría de cuentas sobre la facturación radicada a la E.S.E. por parte de las diferentes agremiaciones sindicales de especialistas, operadores, contratistas y proveedores, y de Interventoría de contratos, para garantizar el que los pagos que realiza la entidad, se den con apego absoluto a condiciones contractuales pactadas, tarifas acordadas, bienes efectivamente entregados y servicios evidentemente prestados.



## INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2017

Dentro del contexto mencionado y ante lo encontrado por la Intervención en los procesos mencionados se procede con los cambios requeridos.

### Vigencia 2016

El Proceso de Auditoria de Contratos se llevaba a cabo en el área de cartera y el proceso de Interventoría de contratos en el área de Interventoría.

El proceso de Interventoría se realizaba como requisito previo a la radicación de las facturas en el proceso de contabilidad, lo cual no permitía la causación de las facturas de manera oportuna y en consecuencia no se tenía certeza real de las obligaciones a cargo de la E.S.E.

El proceso de liquidación de contratos se realizaba en forma manual.

El proceso de Auditoria era lento y se realizaba a una muestra de facturas de forma aleatoria al paquete de facturas que presentaba cada operador, dejando la posibilidad abierta de autorización pagos no pertinentes.

En general los procesos de auditoría de cuentas e Interventoría de contratos se encontraban con retrasos.

### Vigencia 2017

A partir del 01 de marzo de 2017 el Agente Especial Interventor expide la Resolución No.17030104 por medio de la cual se modifica parcialmente la resolución 010 de 2011, reorganizando el grupo de auditoría e Interventoría de contratos ubicando un (1) solo equipo de trabajo interdisciplinario en el área de Interventoría.

Este grupo asumió el reto de poner al día los procesos de Auditoria e Interventoría de Contratos, bajo la condición de realizar el proceso de auditoría de cuentas factura a factura, es decir, revisando el 100% de las facturas radicadas y notificando glosas a los diferentes operadores y contratistas, y programando citas de conciliación de glosas, luego de las cuales, se suscriben actas de conciliación a través de las cuales se deja constancia de acuerdo entre las partes, en lo relacionado con el levantamiento o ratificación de glosas.

Luego de la firma de las actas de conciliación, cuando hay lugar a ello, se expiden los correspondientes certificados de Interventoría.

### Ventajas de Nuevo Proceso de Auditoría de Cuentas e Interventoría de Contratos:

Se conformó un grupo interdisciplinario compuesto por un profesional especializado con actividades contratadas de coordinador del equipo de trabajo, un profesional especializado con actividades contratadas de asesoría legal al equipo de trabajo, cuatro auditores de cuentas e interventores, los cuales



## INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2017

tienen asignados procesos de auditoría e Interventoría particulares pero deben revisar y firmar todos los procesos.

Mayor transparencia del proceso.

El proceso de Interventoría no depende de la auditoría de cuantas que se realice otra oficina (integralidad).

Revisión integral de los expedientes de los contratos.

Se realizan visitas periódicas de verificación de cumplimiento por parte de los contratistas de las actividades pactadas en los contratos. De estas visitas se levantan actas, se solicitan planes de mejora y se les hace seguimiento.

Se ha implementado un proceso de retroalimentación con el Ingeniero de sistemas responsable del programa sistematizado de Interventoría, a este se le hacen sugerencias de cambios acorde a las necesidades que se van presentando y el realiza los ajustes necesarios, logrando la optimización de los procesos que se llevan a cabo en dicho programa. El sistema de Interventoría permite introducir digitalmente cada una de las facturas de cobro y sus soportes, que presentan los proveedores durante los periodos ejecutados, permite realizar los descuentos por glosas y otros.

Se notifican glosas a los diferentes operadores y contratistas oportunamente dentro del marco de la resolución 3047 de 2008 y demás normas que regulan la materia.

Se mejoró la oportunidad de los procesos de Auditoría e Interventoría de Contratos.

Se revisa el 100% de las facturas radicadas.

Con el Ingeniero a cargo del programa de Interventoría se logran los ajustes necesarios para realizar la liquidación de los contratos digitalmente.

## CONTENCIÓN GASTOS Y COSTOS

### Suministro de medicamentos e insumos hospitalarios

En el siguiente cuadro se muestra el comportamiento de consumo de medicamentos e insumos hospitalarios en el período comprendido entre enero a diciembre de los años 2016 y a 2017.



## INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2017

| HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL CARIBE                                        |             |             |             |             |              |            |            |            |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|------------|------------|------------|
| CONSUMOS DE MEDICAMENTOS E INSUMOS MEDICOS                               |             |             |             |             |              |            |            |            |
| DICIEMBRE DE 2016 FRENTE A DICIEMBRE DE 2017                             |             |             |             |             |              |            |            |            |
| (cifras en miles de pesos)                                               |             |             |             |             |              |            |            |            |
|                                                                          |             |             |             |             | VARIACIÓN    |            |            |            |
| MES                                                                      | 2016        |             | 2017        |             | MEDICAMENTOS |            | INSUMOS    |            |
|                                                                          | MEDIC.      | INSUMOS     | MEDIC.      | INSUMOS     | DIFERENCIA   | PORCENTUAL | DIFERENCIA | PORCENTUAL |
| ENERO                                                                    | \$491.760   | \$266.183   | \$303.192   | \$223.635   | -\$188.568   | -38,35%    | -\$42.547  | -15,98%    |
| FEBRERO                                                                  | \$360.477   | \$224.265   | \$326.044   | \$224.158   | -\$34.434    | -9,55%     | -\$107     | -0,05%     |
| MARZO                                                                    | \$317.467   | \$229.598   | \$442.812   | \$262.476   | \$125.345    | 39,48%     | \$32.879   | 14,32%     |
| ABRIL                                                                    | \$482.573   | \$290.717   | \$329.927   | \$306.029   | -\$152.646   | -31,63%    | \$15.312   | 5,27%      |
| MAYO                                                                     | \$363.718   | \$221.307   | \$325.076   | \$193.246   | -\$38.642    | -10,62%    | -\$28.061  | -12,68%    |
| JUNIO                                                                    | \$334.156   | \$192.566   | \$341.946   | \$193.371   | \$7.790      | 2,33%      | \$804      | 0,42%      |
| JULIO                                                                    | \$379.854   | \$268.784   | \$333.691   | \$242.582   | -\$46.163    | -12,15%    | -\$26.202  | -9,75%     |
| AGOSTO                                                                   | \$384.403   | \$192.998   | \$334.127   | \$177.783   | -\$50.276    | -13,08%    | -\$15.215  | -7,88%     |
| SEPTIEMBRE                                                               | \$319.890   | \$209.164   | \$317.632   | \$217.684   | -\$2.257     | -0,71%     | \$8.521    | 4,07%      |
| OCTUBRE                                                                  | \$265.514   | \$253.056   | \$276.718   | \$251.546   | \$11.204     | 4,22%      | -\$1.510   | -0,60%     |
| NOVIEMBRE                                                                | \$318.230   | \$262.736   | \$399.060   | \$279.672   | \$80.831     | 25,40%     | \$16.936   | 6,45%      |
| DICIEMBRE                                                                | \$252.653   | \$223.832   | \$594.691   | \$295.463   | \$342.038    | 135,38%    | \$71.630   | 32,00%     |
| TOTAL                                                                    | \$4.270.694 | \$2.835.205 | \$4.324.916 | \$2.867.645 | \$54.222     | 1,27%      | \$32.440   | 1,14%      |
| Fuente: SIOS                                                             |             |             |             |             |              |            |            |            |
| Nota: Valores deflactados del 2017 al 2016. Indice de deflactacion 5.75% |             |             |             |             |              |            |            |            |

Fuente: SIOS

Nota: Valores deflactados del 2017 al 2016. Índice de deflactación 5.75%

El comportamiento del año 2017 presentó un incremento de \$54 millones que representan un 1,27% en el consumo de medicamentos. La meta propuesta se alcanzó en un 11%, debido básicamente al incremento en el número de pacientes en un 54%, sobre todo en los servicios de Urgencias y Consulta Externa, sumado a lo anterior el manejo por parte del Hospital de la UCI a partir de septiembre de 2017.

Por otro lado, el consumo de los insumos hospitalarios se incrementó en \$32 millones representando un incremento del 1,14%, por las razones antes mencionadas.

### Suministro de sangre y hemoderivados

En el año 2017 el Hospital en su política de ahorro y contención de gastos cambio de proveedor del suministro de sangre y hemoderivados, manteniéndose el consumo de estos a pesar del incremento en el número de pacientes atendidos. A continuación se muestra su comportamiento a diciembre de 2017.

Es importante recalcar que el Hospital ha logrado disminuir el precio de compra de los principales Hemoderivados como se muestra a continuación:



# E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL CARIBE

NIT 900 042 103 - 5

EN INTERVENCIÓN POR LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD, RESOLUCIÓN  
No. 003569 DE 28/11/2016, PRORROGADO A TRAVÉS DE LA RESOLUCIÓN No. 05780 DEL 27/11/2017

## INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2017

| HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL CARIBE<br>PRINCIPALES SUMINISTROS DE SANGRE Y HEMODERIVADOS DICIEMBRE 2016 - 2017<br>(cifras en miles de pesos). |            |            |              |             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|--------------|-------------|
|                                                                                                                                             | AÑO 2016   | AÑO 2017   | VARIACIÓN    |             |
| HEMODERIVADOS                                                                                                                               | CRUZ ROJA  | HEMOCARIBE | DIFERENCIA   | PORCENTUAL  |
| 1. UNIDAD DE PLASMA FRESCO CONGELADO                                                                                                        | 35.000,00  | 20.803,78  | (14.196,22)  | -41%        |
| 2. UNIDAD DE PLAQUETAS ESTANDAR                                                                                                             | 35.000,00  | 26.477,54  | (8.522,46)   | -24%        |
| 3. UNIDAD DE GLOBULOS ROJOS EN POBRES LEUCOCITOS                                                                                            | 177.000,00 | 151.300,24 | (25.699,76)  | -15%        |
| 4. UNIDAD DE SANGRE TOTAL                                                                                                                   | 177.000,00 | 145.626,48 | (31.373,52)  | -18%        |
| 5. POOL DE PLAQUETAS POR AFERESIS                                                                                                           | 935.000,00 | 756.501,18 | (178.498,82) | -19%        |
| 6. UNIDAD DE GLOBULOS ROJOS FILTRADOS                                                                                                       | 220.000,00 | 264.775,41 | 44.775,41    | 20%         |
| 7. UNIDAD DE GRPL ALICUOTA PEDIATRICA                                                                                                       | 108.500,00 | 75.650,12  | (32.849,88)  | -30%        |
| <b>PROMEDIO</b>                                                                                                                             |            |            |              | <b>-18%</b> |
| Fuente: Subgerencia Administrativa - Compras.                                                                                               |            |            |              |             |
| Valores deflactados de 2017 a 2016.                                                                                                         |            |            |              |             |

El valor promedio en disminución de estos costos oscila en un 18%; Personal asistencial en misión;

Presenta un ahorro en el año 2017 de \$1.409 millones que equivalen al 263.8% de la meta establecida. Esta situación se observa en el siguiente cuadro:

| HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL CARIBE<br>CONTRATACIÓN SERVICIOS - KONECTA LTDA<br>DICIEMBRE 2016 - DICIEMBRE 2017<br>(cifras en miles de pesos).                                                                                                                                              |              |              |                  |                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|------------------|----------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                           | AÑO 2016     | AÑO 2017     | VARIACIÓN        |                |
| MES                                                                                                                                                                                                                                                                                       |              |              | DIFERENCIA       | PORCENTAJE     |
| ENERO                                                                                                                                                                                                                                                                                     | \$1.126.509  | \$937.002    | -\$189.507       | -16,82%        |
| FEBRERO                                                                                                                                                                                                                                                                                   | \$1.071.202  | \$933.715    | -\$137.487       | -12,83%        |
| MARZO                                                                                                                                                                                                                                                                                     | \$1.035.073  | \$941.450    | -\$93.624        | -9,05%         |
| ABRIL                                                                                                                                                                                                                                                                                     | \$1.089.276  | \$954.026    | -\$135.250       | -12,42%        |
| MAYO                                                                                                                                                                                                                                                                                      | \$1.101.162  | \$934.770    | -\$166.392       | -15,11%        |
| JUNIO                                                                                                                                                                                                                                                                                     | \$1.159.589  | \$947.194    | -\$212.395       | -18,32%        |
| JULIO                                                                                                                                                                                                                                                                                     | \$1.141.973  | \$955.099    | -\$186.874       | -16,36%        |
| AGOSTO                                                                                                                                                                                                                                                                                    | \$1.107.661  | \$956.538    | -\$151.123       | -13,64%        |
| SEPTIEMBRE                                                                                                                                                                                                                                                                                | \$1.135.219  | \$1.047.707  | -\$87.512        | -7,71%         |
| OCTUBRE                                                                                                                                                                                                                                                                                   | \$1.093.002  | \$1.052.332  | -\$40.669        | -3,72%         |
| NOVIEMBRE *                                                                                                                                                                                                                                                                               | \$1.100.540  | \$1.058.720  | -\$41.820        | -3,80%         |
| DICIEMBRE *                                                                                                                                                                                                                                                                               | \$1.067.968  | \$1.101.454  | \$33.487         | 3,14%          |
| TOTAL                                                                                                                                                                                                                                                                                     | \$13.229.176 | \$11.820.007 | -\$1.409.169     | -10,65%        |
| <b>META</b>                                                                                                                                                                                                                                                                               |              |              | <b>\$534.000</b> | <b>439,00%</b> |
| NOTA: Valores pendientes de certificar por el interventor<br>*= Valores correspondientes a meses de 2017 pendientes de revisión y certificación por parte del interventoría.<br>Valores deflactados del 2017 al 2016. Índice de deflactación 5.75%<br>Fuente: Interventoría del contrato. |              |              |                  |                |



## INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2017

La situación mostrada anteriormente es producto de que se estableció una disminución en el porcentaje de intermediación pasando del 12.5% al 8%.

### Informe Comparativo Gestión del Medio Ambiente - Interventoría

#### SUMINISTRO DE BOLSAS PARA RESIDUOS

|      | Gasto Total por año Suministro de Bolsas para Residuos | Comparativo Porcentual del gasto por año | Pacientes atendidos por año | Comparativo Porcentual de atendidos por año |
|------|--------------------------------------------------------|------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------|
| 2016 | 147.063.408,80                                         | 100%                                     | 21.294                      | 100%                                        |
| 2017 | 156.007.512,50                                         | 106%                                     | 32.793                      | 154%                                        |

#### SERVICIO DE GESTION INTERNA DE RESIDUOS

|      | Gasto Total por año Servicio de Gestion Externa y Disposición final de Residuos | Incremento del gasto por año | Pacientes atendidos por año | Comparativo Porcentual de atendidos por año |
|------|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------|
| 2016 | 156.071.568,00                                                                  | 100%                         | 21.294                      | 100%                                        |
| 2017 | 168.284.577,00                                                                  | 108%                         | 32.793                      | 154%                                        |

#### SERVICIO DE ALIMENTACION

|      | Gasto Total por año Suministro de Alimentacion | Diferencia porcentual del gasto por año | Pacientes atendidos por año | Comparativo Porcentual de atendidos por año |
|------|------------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------|
| 2016 | 2.213.739.123,00                               | 100%                                    | 21.294                      | 100%                                        |
| 2017 | 2.633.468.859,00                               | 119%                                    | 32.793                      | 154%                                        |

Comportamiento global del plan de acción de intervención.

Como eje principal de la medida especial de intervención para administrar, la Superintendencia Nacional de Salud, creó un plan de acción para abordar diferentes problemáticas que aquejaban a la E.S.E. Hospital Universitario del Caribe. El plan en mención contiene cinco componentes desde los que incide directamente en los diferentes hallazgos encontrados en auditorías realizadas durante la vigencia del año 2016, los componentes que componen el plan son: Administrativo, Financiero, Jurídico, Mercadeo y Técnico científico.



## INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2017

Los componentes señalados contienen a su vez un conjunto de líneas de acción establecidas por la Supersalud, las cuales son medidas por una batería indicadores con una ponderación asignada de acuerdo con la importancia y la incidencia en los problemas encontrados en auditorías y seguimientos durante el 2016. Todo lo anterior se resume en un consolidado el cual muestra de manera gráfica la evolución de la medida especial de intervención, a continuación observamos la evolución durante la vigencia del año 2017:



Es importante señalar que la medida inició el día 28 de noviembre del 2016, encontrándose en ese momento con una ponderación global de 2.164, lo que se estableció como la línea de arranque, buscando alcanzar la meta establecida de 2.324. Como se puede evidenciar desde el inicio de la vigencia del 2017 al cierre del mes de diciembre, la tendencia ha sido positiva, alcanzando la meta establecida por la Superintendencia Nacional de Salud para el mes de Mayo del 2017 y posteriormente en el mes de agosto superando el nivel crítico.

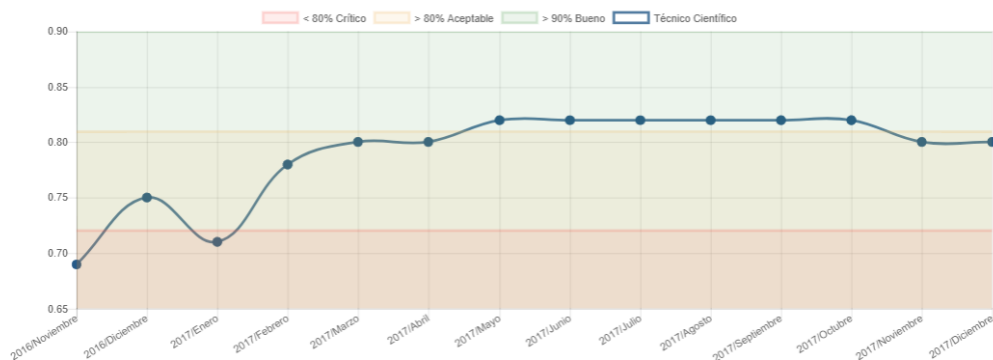
Es importante mencionar que la construcción del resultado global es la suma del comportamiento de cada uno de los componentes, a continuación se ilustra el progreso de cada uno de los componentes para comprender un poco mejor el resultado global mostrado.



## INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2017

### Componente Técnico

Componente: Técnico Científico



Este componente el cual involucra elementos de habilitación, calidad y seguridad clínica, ha mostrado un comportamiento dentro de los estándares más altos, iniciando en un nivel crítico; sin embargo, para una correcta comprensión del grafico mostrado es importante entender cuáles son los indicadores que lo conforman y de allí obtener conclusiones determinantes, a continuación se muestran los indicadores que lo componen:

- Oportunidad de la asignación de cita en la Consulta Médica Especializada (días)
- Oportunidad en la atención del Triage en Urgencias (minutos)
- Porcentaje de cancelación de cirugía programada
- Porcentaje de ocupación en urgencias
- Porcentaje de cumplimiento de requisitos de habilitación
- Porcentaje de adherencia a manual de buenas prácticas de esterilización
- Porcentaje de vigilancia de eventos adversos
- Tasa global de infección hospitalaria

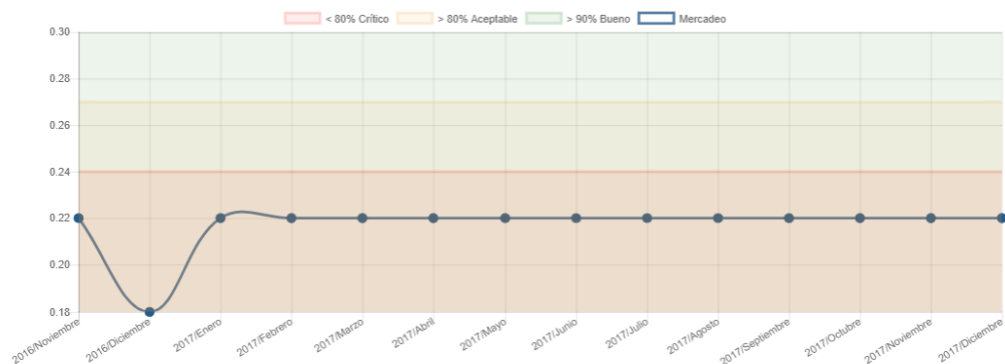
De los indicadores presentados, la tendencia positiva se refleja en todos los indicadores, es el componente con mayor evolución y permite evidenciar el trabajo mancomunado del área administrativa y asistencial, la importancia de este componente radica en que contiene la misión de la entidad y de allí se desprende la mejora en el resto de procesos de la institución.



## INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2017

### Componente Mercadeo

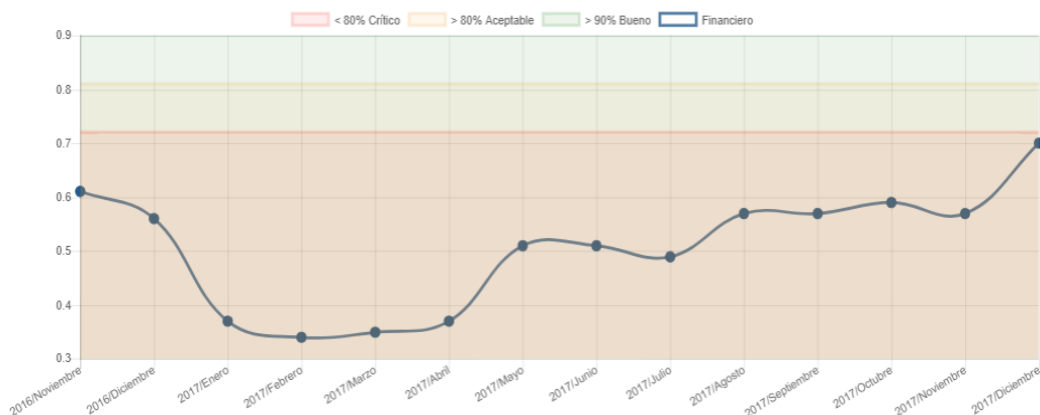
Componente: Mercadeo



Este componente el cual involucra elementos de satisfacción al cliente y la facturación mensual de la institución, ha mostrado una evolución importante, más específicamente si se mira el comportamiento de la facturación a lo largo del año 2017.

### Componente Financiero

Componente: Financiero



Es el componente central de la medida de intervención, por el cual se adoptaron medidas de vigilancia especial y posteriormente la medida especial de intervención, en este componente están los elementos propios de la contabilidad, cartera y presupuesto; a continuación se muestran los indicadores que hacen parte de este componente:

- Utilidad o pérdidas acumuladas del período.
- Razonabilidad de Estados Financieros.
- Días de rotación de cuentas por pagar.
- Monto acumulado de cuentas por pagar.
- Días de rotación de cartera.
- Porcentaje de facturación radicada.
- Porcentaje de glosa definitiva.

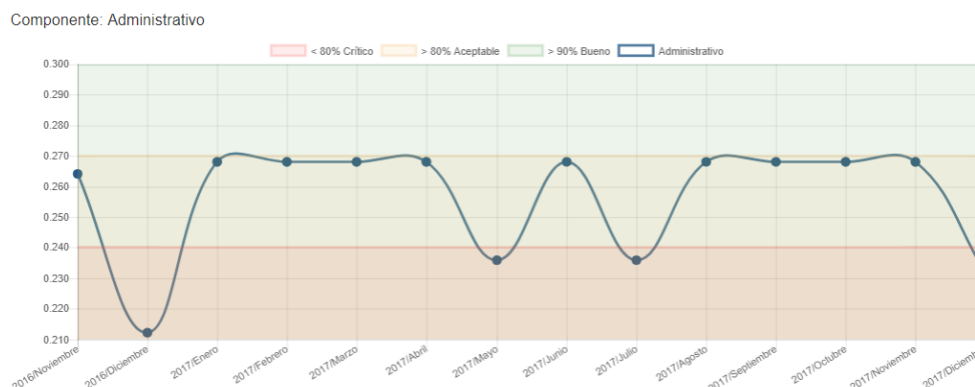


## INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2017

- Porcentaje de glosa inicial (objeción).
- Balance presupuestal con recaudo.
- Balance presupuestal con reconocimientos.

Se observa la tendencia positiva del componente, llegando a un nivel cercano de aceptabilidad acorde con los grados de medición de la S.N.S.; sin embargo, existen indicadores que no presentan una mejora significativa, toda vez que la mejoría de muchos de ellos corresponden a factores externos ligados a la recuperación de cartera, compromisos de pago de las EPS y reordenamiento de las obligaciones dentro del sistema de Salud.

### Componente Administrativo



El componente administrativo involucra los aspectos de recursos físicos y talento humano principalmente, este componente ha permanecido dentro del estándar aceptable a lo largo de la medida de intervención, con un leve decremento en el mes de diciembre debido al cambio de los lineamientos impartidos por la S.N.S., es necesario aclarar que esta administración siempre ha tenido como política el pago de la nómina en los tiempos establecidos, no solo con el fin de dar cumplimiento a los indicadores, sino como plataforma para impulsar los cambios que la administración determine en los diferentes procesos.

### GESTIÓN DE MERCADEO DE LOS SERVICIOS DE SALUD

#### Contratación con EPS

| CONTRATACION                                                 | 2016           | 2017           | var  |
|--------------------------------------------------------------|----------------|----------------|------|
| Régimen Contributivo                                         | 310,973,240    | 2,430,235,379  | 681% |
| Régimen Subsidiado                                           | 35,979,876,488 | 33,395,461,367 | -7%  |
| Población Pobre en lo No Cubierto con Subsidios a la Demanda | 1,916,516,517  | 1,000,000,000  | -48% |
| Otras Ventas de Servicios de Salud                           | 872,916,951    | 839,507,960    | -4%  |



## INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2017

|                                   |                |                |     |
|-----------------------------------|----------------|----------------|-----|
| Total venta de servicios de salud | 39,080,283,196 | 37,665,204,706 | -4% |
|-----------------------------------|----------------|----------------|-----|

Como se evidencia la contratación que realizó la ESE durante la vigencia 2017 disminuye 4%, comparado con el año 2016. En el Régimen Contributivo se realizaron contratos con las EPS COOSALUD, COMPARTA, AMBUQ, MUTUAL SER y COMFAMILIAR CARTAGENA, debido a que son las EPS con mayor número de usuarios en la ciudad y el Departamento de Bolívar. Además se obtuvo contrato con entidades como Consorcio PPL, Policía, Unisalud y Secretaría de Salud de Bolívar.

Cabe resaltar que con las demás entidades que no se logró ninguna concertación se envió carta con su respectiva propuesta invitándolos a contratar con el Hospital Universitario del Caribe pero no al final no se llegó a ningún acuerdo. Durante este año no se logró contratación con la Alcaldía de Cartagena pese a las solicitudes y gestiones realizadas por la Gerencia del Hospital.

El modelo de contratación que existe con la EPS es por evento y en el 2017 se llegó a una suma de \$37.665 millones, de los cuales el Régimen Subsidiado ocupa el 89%, el Subsidio a la Oferta el 3% y el 8% restante corresponde a contrato con otros pagadores.

## FACTURACIÓN

### Facturación por Régimen

| REGIMEN       | 2016              | 2.017             | Var     | %       |
|---------------|-------------------|-------------------|---------|---------|
| CONTRIBUTIVO  | 3.990.693.385,00  | 7.363.566.535,00  | 84,52%  | 7,87%   |
| ESPECIAL      | 2.711.396.012,00  | 2.883.185.902,00  | 6,34%   | 3,08%   |
| FOSYGA        | 46.284.282,00     | 229.131.653,00    | 395,05% | 0,24%   |
| SOAT          | 716.170.586,00    | 345.308.134,00    | -51,78% | 0,37%   |
| SUBSIDIADO    | 61.637.521.835,00 | 69.188.993.090,00 | 12,25%  | 73,94%  |
| PNCSD         | 14.161.068.612,00 | 13.568.083.194,00 | -4,19%  | 14,50%  |
| Total general | 83.263.136.728,00 | 93.578.268.508,00 | 12,39%  | 100,00% |

Fuente: Sistema Información Hospitalaria (SIHO). MinSalud

En la vigencia fiscal 2017 el Hospital Universitario del Caribe factura una cifra de 93.578 millones de pesos, con un crecimiento del 12.39%, comportamiento debido al incremento de la producción de servicios en la sede del Hospital en la ciudad de Cartagena, servicios de salud de acuerdo a su nivel de complejidad y nivel de atención, teniendo en cuenta que en la vigencia pasada en el primer semestre se prestaba atención en la sede de Mompox.

Es importante destacar el incremento en el régimen contributivo del 84.52% relacionado con la atención de paciente de la Nueva EPS y de la EPS Coomeva, entidades que a mediados del año 2017 no tenían contrato con Clínicas de la ciudad de Cartagena.



## INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2017

Entre tanto, para el régimen Subsidiado el crecimiento corresponde al 12.25% porcentaje muy acorde con el crecimiento de la facturación y relacionado también con el crecimiento de la producción de servicios de la sede de Cartagena. Es importante mencionar que se logró en este régimen la contratación con las EPS del régimen Subsidiado, otorgando una tarifa racional y acorde con el mercado de servicios de salud, situación que no ocurría en la vigencia 2016.

Sin embargo, todavía se observa que el 14.50% del total de la facturación corresponde a la atención de pacientes no asegurados por el subsidio a la demanda, que son asumidos por los Entes Territoriales en especial el DADIS y la Secretaria de Salud Departamental de Bolívar. Se destaca el incremento de las atenciones de pacientes del vecino país de Venezuela que demandan atenciones de salud y que llegan al servicio de urgencias del Hospital.

### Facturación por Empresas

|                                                             |                   |        |
|-------------------------------------------------------------|-------------------|--------|
| CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE CARTAGENA                  | 16.943.655.744,00 | 18,11% |
| COOSALUD ESS                                                | 11.413.731.994,00 | 12,20% |
| ALCALDIA MAYOR DE CARTAGENA - DADIS                         | 9.805.473.744,00  | 10,48% |
| COMPARTA ARS                                                | 8.160.156.981,00  | 8,72%  |
| ASOCIACION MUTUAL SER E.S.S                                 | 8.105.103.289,00  | 8,66%  |
| AMBUQ EPS                                                   | 7.354.779.836,00  | 7,86%  |
| CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE CORDOBA COMFACOR           | 6.332.169.797,00  | 6,77%  |
| SALUD VIDA S.A                                              | 5.174.087.402,00  | 5,53%  |
| CAJACOPI E.P.S                                              | 3.564.601.922,00  | 3,81%  |
| NUEVA EPS                                                   | 3.357.217.783,00  | 3,59%  |
| Departamento de Bolívar - Secretaria de Salud Departamental | 3.116.155.166,00  | 3,33%  |
| CAFESALUD E.P.S. S.A                                        | 1.892.120.672,00  | 2,02%  |
| CAJA DE PREVISION SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD DE CARTAGENA     | 1.600.636.627,00  | 1,71%  |
| CONSORCIO FONDO DE ATENCION EN SALUD PPL                    | 819.370.142,00    | 0,88%  |
| SALUD TOTAL S.A. E.P.S                                      | 729.767.364,00    | 0,78%  |
| COOMEVA EPS S.A                                             | 723.088.326,00    | 0,77%  |

En el análisis de la facturación por Entidades Responsables de Pago, se observa que a la Caja de Compensación Familiar de Cartagena (COMFAMILIAR) se le facturó un valor de 16.943 millones de pesos, representando el 18.11% del total de la facturación, se destaca que en el último trimestre se celebró contrato con esta EPS con una tarifa promedio de SOAT menos el 20%, con el fin de regular las condiciones comerciales con esta Entidad, que también está en condiciones de intervención por parte de la Superintendencia Nacional de Salud.

En el segundo reglón se observa a Coosalud, Empresa Promotora de Salud del Régimen Subsidiado, cuya demanda ha incrementado sustancialmente por la modalidad de contratación a través de paquetes de estancia Hospitalaria, alcanzando el 12.20% del total de la facturación.

Sin embargo, es importante tener en cuenta que la facturación presentada al DADIS llega a un valor de 9.805 millones con el 10.48%, siendo esta situación de riesgo para la ESE, dado que no están soportados



## INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2017

en un contrato de prestación de servicios, ni existe una regularidad en pagos como se da con las demás entidades responsables de pago.

Otra situación preocupante en el análisis de facturación es la presentada por la Caja de Previsión Social de la Universidad de Cartagena por valor de 1.600 millones de pesos, entidad que realizó un solo pago en el mes de Enero por valor de 26 millones.

### Evolución de la Facturación

A continuación se realiza un comparativo de todas las variables relacionadas con el proceso de facturación entre las vigencias 2016 y 2017.

### Estado de Cartera a Diciembre 2016

| Pagador                               | Facturado      | Glosa Inicial (Objeciones) | Glosado Definitivo | Recaudo Vigencia Actual | Recaudo Vigencias Anteriores | Total Recaudado |
|---------------------------------------|----------------|----------------------------|--------------------|-------------------------|------------------------------|-----------------|
| RÉGIMEN CONTRIBUTIVO                  | 3.990.693.385  | 813.486.863                | 29.491.526         | 612.464.518             | 541.484.802                  | 1.153.949.320   |
| RÉGIMEN SUBSIDIADO                    | 61.637.521.835 | 5.823.226.171              | 781.213.406        | 24.419.077.643          | 29.342.197.316               | 53.761.274.959  |
| POBLACIÓN POBRE NO ASEGURADA          | 14.161.068.612 | 762.726.272                | 42.575.453         | 568.303.250             | 4.427.589.471                | 4.995.892.721   |
| SOAT                                  | 716.170.586    | 74.253.273                 | 4.504.083          | 118.281.738             | 97.713.446                   | 215.995.184     |
| ADRES                                 | 46.284.282     | 0                          | 0                  | 73.687                  | 51.824.107                   | 51.897.794      |
| OTROS INGRESOS POR VENTA DE SERVICIOS | 2.711.396.012  | 31.150.453                 | 6.640.115          | 651.496.309             | 711.877.281                  | 1.363.373.590   |
| TOTALES                               | 83.263.134.712 | 7.504.843.032              | 864.424.583        | 26.369.697.145          | 35.172.686.423               | 61.542.383.568  |

### Estado de Cartera a Diciembre 2017

| Pagador              | Facturado      | Glosa Inicial (Objeciones) | Glosado Definitivo | Recaudo Vigencia Actual | Recaudo Vigencias Anteriores | Total Recaudado |
|----------------------|----------------|----------------------------|--------------------|-------------------------|------------------------------|-----------------|
| RÉGIMEN CONTRIBUTIVO | 7.363.566.535  | 363.138.213                | 12.959.987         | 805.918.781             | 1.715.708.296                | 2.521.627.077   |
| RÉGIMEN SUBSIDIADO   | 69.188.993.090 | 5.298.980.549              | 285.610.013        | 29.393.408.305          | 33.120.188.777               | 62.513.597.082  |



## INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2017

|                                              |                       |                      |                    |                       |                       |                       |
|----------------------------------------------|-----------------------|----------------------|--------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>POBLACIÓN POBRE NO ASEGURADA</b>          | 13.568.083.194        | 93.965.908           | 1.944.362          | 756.771.205           | 6.201.455.401         | 6.958.226.606         |
| <b>SOAT</b>                                  | 345.308.134           | 39.119.281           | 0                  | 79.753.040            | 70.553.453            | 150.306.493           |
| <b>ADRES</b>                                 | 229.131.653           | 0                    | 0                  | 0                     | 0                     | 0                     |
| <b>OTROS INGRESOS POR VENTA DE SERVICIOS</b> | 2.883.185.902         | 37.234.431           | 2.182.401          | 723.964.955           | 805.871.844           | 1.529.836.799         |
| <b>TOTALES</b>                               | <b>93.578.268.508</b> | <b>5.832.438.382</b> | <b>302.696.763</b> | <b>31.759.816.286</b> | <b>41.913.777.771</b> | <b>73.673.594.057</b> |

El resultado de la variación es:

| Pagador                                      | Facturado  | Glosa Inicial (Objeciones) | Glosado Definitivo | Recaudo Vigencia Actual | Recaudo Vigencias Anteriores | Total Recaudado |
|----------------------------------------------|------------|----------------------------|--------------------|-------------------------|------------------------------|-----------------|
| <b>RÉGIMEN CONTRIBUTIVO</b>                  | 85%        | -55%                       | -56%               | 32%                     | 217%                         | 119%            |
| <b>RÉGIMEN SUBSIDIADO</b>                    | 12%        | -9%                        | -63%               | 20%                     | 13%                          | 16%             |
| <b>POBLACIÓN POBRE NO ASEGURADA</b>          | -4%        | -88%                       | -95%               | 33%                     | 40%                          | 39%             |
| <b>SOAT</b>                                  | -52%       | -47%                       | -100%              | -33%                    | -28%                         | -30%            |
| <b>ADRES</b>                                 | 395%       |                            |                    | -100%                   | -100%                        | -100%           |
| <b>OTROS INGRESOS POR VENTA DE SERVICIOS</b> | 6%         | 20%                        | -67%               | 11%                     | 13%                          | 12%             |
| <b>TOTALES</b>                               | <b>12%</b> | <b>-22%</b>                | <b>-65%</b>        | <b>20%</b>              | <b>19%</b>                   | <b>20%</b>      |

Es importante mencionar que en todos los indicadores se obtuvo una mejora como: la facturación creció el 12% teniendo en cuenta el aumento de la contratación con las EPS del régimen subsidiado con tarifas que contienen un descuento a la tarifa SOAT, la glosa definitiva bajó en un 65% con respecto al año anterior, debido a la implementación del modelo de auditoría concurrente con las EPS, revisando con anticipación las pre facturas y garantizando la radicación con menos inconsistencias, representando apenas el 0,3% del total de la facturación.

Frente al recaudo se aumentó tanto el de las vigencias anteriores en el 19%, producto del trabajo de depuración y conciliación de la cartera y el de la vigencia actual producto del giro directo, dado que la norma establece que este tiene que cubrir la operación corriente en la atención en salud.



## INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2017

No obstante, se observa que el recaudo de la facturación de la población pobre no asegurada se concentra en el recaudo de vigencias anteriores, lo que significa que en especial el DADIS apropia el pago de cuentas pasadas con el presupuesto de la vigencia, esto se traduce en ser la única entidad con la cual no se tiene contrato de prestación de servicios.

### ESTADO DE CARTERA POR EDADES

| Subconcepto                                                                                                                                     | Hasta 60              | De 61 a 90           | De 91 a 180           | De 181 a 360          | Mayor 360             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| SUBTOTAL CONTRIBUTIVO                                                                                                                           | 705,293,770           | 509,319,348          | 1,408,273,780         | 3,072,801,566         | 3,780,339,870         |
| SUBTOTAL SUBSIDIADO                                                                                                                             | 9,438,937,087         | 4,044,530,864        | 10,829,724,832        | 11,773,088,744        | 46,246,996,647        |
| SUBTOTAL SOAT-ECAT                                                                                                                              | 69,910,692            | 38,035,281           | 139,464,566           | 308,887,348           | 3,567,760,298         |
| SUBTOTAL POBL POBRE<br>SECR DEPARTAMENTALES -<br>DISTRITALES (INCLUYE<br>SERV Y TCGIAS SIN<br>COBERTURA EN EL POS A<br>LOS AFIL REG SUBSIDIADO) | 1,704,850,175         | 964,802,215          | 3,124,690,662         | 6,491,881,773         | 15,860,272,394        |
| SUBTOTAL POBL POBRE<br>SECR MUNICIPALES                                                                                                         | 0                     | 60,764               | 298,520               | 776,733               | 18,357,535            |
| SUBTOTAL OTROS<br>DEUDORES POR VENTA DE<br>SERVICIOS DE SALUD                                                                                   | 389,563,756           | 267,587,852          | 587,838,837           | 1,042,568,742         | 4,012,850,934         |
| <b>TOTAL CARTERA VENTA<br/>DE SERVICIO</b>                                                                                                      | <b>12,308,555,480</b> | <b>5,824,336,324</b> | <b>16,090,291,197</b> | <b>22,690,004,906</b> | <b>73,486,577,678</b> |
| SUBTOTAL CONCEPTO<br>DIFERENTE A VENTA DE SS                                                                                                    | 1,288,868,220         | 75,016,638           | 39,368,347            | 235,799,395           | 643,741,528           |
| <b>TOTAL</b>                                                                                                                                    | <b>13,597,423,700</b> | <b>5,899,352,962</b> | <b>16,129,659,544</b> | <b>22,925,804,301</b> | <b>74,130,319,206</b> |

Fuente: Sistema Información Hospitalaria (SIHO). MinSalud

El 44.1% corresponde a cartera corriente y el 55.9% corresponde a cartera mayor de 360 días, en otros términos a cartera en deterioro con corte a Diciembre de 2017.

| Concepto                        | Total          | Objeciones    | Cartera exigible<br>(<360) | Deterioro<br>(>360) |
|---------------------------------|----------------|---------------|----------------------------|---------------------|
| Régimen<br>contributivo         | 9,821,516,943  | 844,832,889   | 4,865,029,391              | 4,956,487,552       |
| Régimen<br>subsidiado           | 77,268,640,864 | 9,538,737,678 | 32,546,244,627             | 35,182,658,559      |
| SOAT                            | 4,518,520,024  | 670,105,267   | 280,654,459                | 3,567,760,298,      |
| Población pobre<br>no asegurada | 33,793,003,201 | 1,060,344,810 | 16,872,385,992             | 15,860,272,394      |



## INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2017

|                                 |                        |                       |                       |                       |
|---------------------------------|------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>Entidades en liquidación</b> | 10,701,724,382         | 0                     | 0                     | 10,701,724,382        |
| <b>Otros deudores</b>           | 7,798,101,673          | 148,220,578           | 3,618,672,626         | 4,031,208,459         |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>143,901,507,087</b> | <b>12,262,241,222</b> | <b>58,182,987,095</b> | <b>73,455,278,765</b> |

Fuente: Estados Financieros

En los estados financieros la cartera fue clasificada de acuerdo a las normas internacionales de información financiera NIIF, la cual describe que la cartera exigible es la menor a 360 días y la cartera que está en proceso de deterioro corresponde a la mayor de 360 días, lo cual se puede observar en la anterior tabla.

### RECAUDO

#### Recaudo por venta de servicios de salud vigencia 2017

| <b>Tipo de Pagador</b>                                   | <b>Total Reconocido<br/>(facturación-glosas definitivas)</b> | <b>Total Recaudo</b>  | <b>% de Recaudo</b> |
|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------|
| <b>Régimen Contributivo</b>                              | 7,333,837,089                                                | 805,918,781           | 10.99%              |
| <b>Régimen Subsidiado</b>                                | 68,884,049,796                                               | 29,393,408,305        | 42.67%              |
| <b>Población Pobre no afiliada al Régimen Subsidiado</b> | 13,501,892,686                                               | 756,771,205           | 5.60%               |
| <b>SOAT (Diferentes a ECAT)</b>                          | 345,308,134                                                  | 79,753,040            | 23.10%              |
| <b>ADRES (Antes FOSYGA)</b>                              | 229,131,653                                                  | 0                     | 0.00%               |
| <b>Otras Ventas de Servicios de Salud</b>                | 2,962,461,936                                                | 723,964,955           | 24.44%              |
| <b>Cuentas x Cobrar Vigencias anteriores</b>             | 41,913,777,771                                               | 41,913,777,771        | 100.00%             |
| <b>Total venta de servicios de salud</b>                 | <b>135,170,459,065</b>                                       | <b>73,673,594,057</b> | <b>54.50%</b>       |

Fuente: Reporte SIHO

El total de recaudo de la vigencia 2017 fue de \$73,673.594 millones de pesos que representa el 54.5% del total reconocido, correspondiendo un 42.67% a la facturación descargada de la vigencia actual y un 57.33% a vigencias anteriores. Este comportamiento obedece a que las EPS con el giro directo pagan un gran porcentaje de facturas de vigencias anteriores, por lo que no están cumpliendo con la normatividad vigente.

El propósito de la normatividad sobre el giro directo fue cubrir los gastos de la operación, sin embargo se observa frente a la facturación de la vigencia 2017, que las EPS no cumplen con el mínimo relacionado del 50% del total facturado.



## INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2017

| RECAUDO DE ENERO A DICIEMBRE 2017             |                          |               |
|-----------------------------------------------|--------------------------|---------------|
| CONCEPTO                                      | VALOR                    | %             |
| GIRO DIRECTO                                  | 33,875,365,695.00        | 41.44%        |
| CESIONES DE CRÉDITOS                          | 13,074,931,038.00        | 16.00%        |
| CAPRECOM                                      | 4,141,778,065.00         | 5.07%         |
| CONSIGNACIONES                                | 20,881,495,370.00        | 25.55%        |
| COMPRA DE CARTERA                             | 1,700,023,889.00         | 2.08%         |
| <b>TOTAL RECAUDO X PRESTACIÓN DE SERVICIO</b> | <b>73,673,594,057.00</b> | <b>90.13%</b> |
| DISPONIBILIDAD INICIAL                        | 1,369,605,138.00         | 1.68%         |
| ESTAMPILLA                                    | 2,332,472,240.00         | 2.85%         |
| PSFF                                          | 3,947,757,172.00         | 4.83%         |
| OTROS INGRESOS CORRIENTES                     | 400,109,024.00           | 0.49%         |
| INGRESOS DE CAPITAL                           | 18,792,013.00            | 0.02%         |
| <b>TOTAL RECAUDO</b>                          | <b>81,742,329,644.00</b> | <b>100%</b>   |

Otros factores importantes de recaudo para la vigencia 2017 fueron las cesiones de crédito con un 16% que se establecieron con las EPS y con algunos proveedores, cuyo fin fue cancelar o abonar a las cuentas por pagar de vigencias anteriores y un primer recaudo a la cuenta pendiente de Caprecom con un 5.07% de participación.

### ESTADOS FINANCIEROS

Realizando el análisis a los Estados Financieros comparativo 2016 y 2017, estos muestran sus principales variaciones en las cuentas de provisión deudores con una variación de (23.628.170.813), esto debido a las nuevas políticas contables de las NIIF, las cuales dictan la necesidad de realizar una provisión de la cartera superior a 360 días, teniendo en cuenta que esta cartera presenta una incertidumbre en su cobrabilidad.



## INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2017

### Variación estado de actividad económica

| Concepto                            | 2016              | 2017              | Var  |
|-------------------------------------|-------------------|-------------------|------|
| <b>TOTAL INGRESOS OPERACIONALES</b> | 83,263,134,712.00 | 93,959,157,525.00 | 11%  |
| <b>TOTAL COSTOS Y GASTOS</b>        | 73,980,101,046    | 75,569,992,076    | 2%   |
| <b>OTROS INGRESOS</b>               | 2,804,792,667     | 5,107,786,617     | 45%  |
| <b>OTROS GASTOS</b>                 | 796,279,817       | -833,481,188      | 196% |
| <b>PROVISIONES Y DEPRECIACIONES</b> | 15,096,424,914    | 53,687,859,657    | 72%  |
| <b>EXCEDENTES / PERDIDAS</b>        | -3,804,878,398    | -29,357,426,403   | -67% |

El análisis de las cifras del Estado de Actividad de los años 2016 y 2017 muestra un aumento del 11% en los ingresos operacionales producto del aumento en facturación, en las cuentas de otros gastos para el año 2016 se tenía un valor negativo por valor de \$ -833.481.188, generado por ajustes a ejercicios anteriores producto del reintegro del gasto, presentando una variación positiva para el año 2017 del 196%; el valor con más relevancia para el periodo es el ajuste que se realizó a las provisiones con un 72%

En otro escenario en donde no se tenga en cuenta la provisión para deudores las cifras de utilidad cambiarían radicalmente presentando los siguientes datos:

### Variación estado de actividad económica

#### (Supuesto sin aplicación política NIIF)

| Concepto                            | 2016              | 2017              | Var   |
|-------------------------------------|-------------------|-------------------|-------|
| <b>TOTAL INGRESOS OPERACIONALES</b> | 83,263,134,712.00 | 93,959,157,525.00 | 11%   |
| <b>TOTAL COSTOS Y GASTOS</b>        | 73,980,101,046    | 75,569,992,076    | 2%    |
| <b>OTROS INGRESOS</b>               | 2,804,792,667     | 5,107,786,617     | 45%   |
| <b>OTROS GASTOS</b>                 | 796,279,817       | -833,481,188      | 196%  |
| <b>PROVISIONES Y DEPRECIACIONES</b> | 15,096,424,914    | 2,095,750,358     | -620% |
| <b>EXCEDENTES / PERDIDAS</b>        | -3,804,878,398    | 22,234,682,896    | 117%  |



## INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2017

En el caso del balance general las variaciones son las siguientes en sus cuentas mayores:

### Variación balance general

| Concepto                | 2016            | 2017            | Var          |
|-------------------------|-----------------|-----------------|--------------|
| <b>TOTAL ACTIVO</b>     | 108,489,496,968 | 82,925,093,103  | <b>-24%</b>  |
| <b>TOTAL PASIVO</b>     | 100,167,617,793 | 103,960,640,331 | <b>4%</b>    |
| <b>TOTAL PATRIMONIO</b> | 8,321,879,175   | -21,035,547,229 | <b>-353%</b> |

- Con Plan de Acción de depuración para el saneamiento contable se realizó un avance del 57% en el pasivo con proveedores de bienes y servicios, y en la depuración de los saldos de las obligaciones fiscales (DIAN) vigencias anteriores se depuró el saldo en un 65% comparado con la línea base a corte Agosto de 2016, en este tema es importante aclarar que en la contabilidad del hospital existen facturas contabilizadas al 100% del valor de la factura sin la afectación de retenciones lo cual deja una gran incertidumbre en el valor adeudado a la DIAN y a la secretaría de Hacienda Departamental por concepto de retenciones.
- Para el periodo comprendido dentro del 01 de Octubre de 2017 y el 31 de diciembre del mismo año se han generado movimientos contables que afectan el resultado de las cifras de balance y del estado de resultados, como quiera que son:

La depuración de los recaudos pendientes por identificar por valor de \$4.500.445.154 que disminuyen el valor de la cartera y el traslado de los saldos de las entidades en liquidación a la cuenta de deudas de difícil recaudo por valor de \$10.719.390.812, adicional al castigo de la cartera de la EPS SolSalud por valor de \$4.556.568.516 valor que ya se encontraba en el saldo de provisión de cartera, con respecto a la provisión de cartera y siguiendo los lineamientos contables se generó una provisión de cartera por valor de \$51.592.109.299 que afecta el 100% la pérdida del ejercicio.



## INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2017

### ANÁLISIS VARIACIÓN PRESUPUESTAL

A pesos constantes 2017

| Ítem        | Variable                             | 2017            | 2016            | Var |
|-------------|--------------------------------------|-----------------|-----------------|-----|
| ( a )       | Producción Equivalente UVR           | 9,685,398.70    | 9,083,081.50    | 7%  |
| ( b )       | Ingreso Total Reconocido             | 143,239,194,653 | 125,364,563,750 | 14% |
| ( c )       | Ingreso Total Recaudado              | 81,742,329,643  | 67,043,961,012  | 22% |
| ( d )       | Gastos Totales con Cuentas por Pagar | 118,724,387,607 | 120,393,441,736 | -1% |
| ( e = b/a ) | Ingresos reconocidos por UVR         | 14,789.19       | 13,801.99       | 7%  |
| ( f = c/a ) | Ingresos recaudados por UVR          | 8,439.75        | 7,381.19        | 14% |
| ( g = d/a ) | Gastos Totales por UVR               | 12,258.08       | 13,254.69       | -8% |

Fuente: Reporte SIHO

El cuadro anterior muestra el comportamiento presupuestal frente a la producción equivalente UVR en los últimos dos (2) años, indicando cuanto se reconocieron para producir cada Unidad de Valor Relativo (UVR), cuanto se recaudó y cuanto se gastó para producir cada unidad.

En ese contexto, los ingresos reconocidos por unidad para el año 2016 fueron de \$13,801.99 y para el año 2017 de \$14,789.19, lo cual genera una variación positiva del 7%.

Los ingresos recaudados por UVR en el año 2016 fueron de \$7,381.19 y en la vigencia 2017 de \$8,439.75, para una variación positiva del 14%. Esto indica que en el 2017 se incrementó los reconocimientos por cada UVR producida.

Con relación a los gastos totales comprometidos por UVR, para la vigencia 2017 se evidencia una reducción del 8% en los gastos con relación al año 2016, pasando de \$13,254.69 a \$12,258.08.

Como conclusión, se puede apreciar que hubo mayor eficiencia en la producción de servicios, en el recaudo de cartera y una disminución importante en el gasto.

### COSTOS

De acuerdo a la implementación del sistema de costos en el Hospital Universitario del Caribe por unidades funcionales en el año 2017 de un total de facturación de 95.175 millones, los costos totales ascendieron a la suma de 80.438 millones dejando una rentabilidad de 14.736 millones que representa el 15.48%.

Las unidades funcionales que participan positivamente en la rentabilidad son hospitalización y la unidad de cuidados intensivos.

En la composición del costo los servicios finales representan el 65.49% del total, los intermedios como apoyo diagnóstico y terapéutico están en el 16.22%, los servicios públicos y actividades de apoyo son el 5.46% y los de estructura como el componente administrativo están en el 12.84%.



## INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2017

El informe de costos permite traducir que en el 2017 la operación del hospital generó rentabilidad positiva y se contradice con la rentabilidad dada en el estado de actividad económica que arrojó un valor negativo producto de la provisión del deterioro de la cartera.

### GLOSA

Frente al valor glosado se evidencia un aumento del 6.33% en el 2017 con respecto al 2016, debido a la ejecución de la resolución 6066 del 2016 con cada una de las EPS, en donde se realizan las conciliaciones pendientes de manera más oportuna (Mutual Ser, Salud Vida, Comparta y Coosalud), generándose una mayor depuración de la cartera, datos más reales de la cuentas por pagar por parte de las ERP y mayor glosa aceptada por parte de la IPS

| PRESTADOR                 | 2016         |            |               | 2017        |            |               |
|---------------------------|--------------|------------|---------------|-------------|------------|---------------|
|                           | Inicial      | Final      | % Recup       | Inicial     | Final      | % Recup       |
| REGIMEN CONTRIBUTIVO      | 813          | 29         | 96.43%        | 363         | 13         | 96.42%        |
| REGIMEN SUBSIDIADO        | 5,823        | 781        | 86.59%        | 5,298       | 286        | 94.60%        |
| PPNA + NO POSS            | 762          | 42         | 94.49%        | 93          | 2          | 97.85%        |
| SOAT(DIFERENTES A FOSYGA) | 74           | 4          | 94.59%        | 39          |            | 100.00%       |
| FOSYGA                    | 46           | 0          | 100.00%       | 0           | 0          | 0%            |
| OTRAS VENTAS DE SERVICIOS | 31           | 6          | 80.65%        | 37          | 2          | 94.59%        |
| <b>TOTAL</b>              | <b>7,504</b> | <b>864</b> | <b>88.49%</b> | <b>5832</b> | <b>302</b> | <b>94.82%</b> |

Fuente: Sistema Información Hospitalaria (SIHO). MinSalud