



Informe de Gestión 2019





Nuestro Direccionamiento Estratégico

Misión

La Fundación Instituto Neurológico de Colombia lidera el desarrollo de las neurociencias de aplicación clínica en el país, a través de la prestación de un servicio integral, la investigación y la docencia, con un equipo humano idóneo y comprometido, tecnología de avanzada y soportado en el Sistema Integrado de Gestión. Trabaja por la generación de valor y el crecimiento institucional como contribución al bienestar de la comunidad.

Visión

Afianzar el liderazgo nacional con Programas Especiales y de Investigación en neurociencias fundamentados en Centros de Excelencia, e incursionar en el mercado mundial con servicios acreditados para el año 2023.

Nuestros Valores

ÉTICA: Nuestro trabajo se caracteriza por la sana convivencia, el respeto de los principios morales y el reconocimiento de la dignidad y las diferencias individuales del ser humano.

HUMANIZACIÓN: Es una condición personal que nos acerca a los individuos y nos sensibiliza frente al dolor y nos solidariza con sus necesidades y expectativas, aspectos que se traducen en la oferta de un trato cálido, actitudes



respetuosas, cualidades comunicacionales e informativas y un comportamiento correcto.

RESPONSABILIDAD: Asumimos con propiedad la ejecución de nuestra labor, guiada por el conocimiento, el análisis y la investigación, en búsqueda de la excelencia.

COMPROMISO: Es nuestra capacidad de entrega y dedicación, de solidaridad y acompañamiento para el logro de los objetivos institucionales.

SEGURIDAD: Tenemos conciencia del riesgo que favorece su vigilancia y el uso de barreras que reducen la ocurrencia y el impacto de accidentes, de incidentes y de eventos adversos.

HONESTIDAD: Actuamos con Integridad y hacemos uso adecuado de los recursos y del tiempo



Para dar cumplimiento a la misión institucional y lograr alcanzar la visión propuesta, la Fundación Instituto Neurológico de Colombia cuenta con un planteamiento estratégico desde el año 2016 y proyectado hacia el año 2023, el cual comprende los siguientes objetivos estratégicos y sus perspectivas:

Perspectivas	Objetivos Estratégicos
Gestión Misional <i>Nuestros procesos</i>	Disponer de un Modelo de Atención centrado en el usuario y su entorno familiar, coherente con las guías de Práctica Clínica, caracterizado por excelentes niveles de calidad, seguridad y humanización, a través de la mejora continua
Relacionamiento <i>Nuestros clientes</i>	Ofrecer servicios especializados en neurociencias, eficientes y de valor para las partes, que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes y usuarios.
Gestión del Conocimiento <i>Nuestros recursos</i>	Fortalecer la cultura basada en los valores corporativos, en el aprendizaje continuo y en la aplicación de altos estándares de conocimiento
Responsabilidad Social	Realizar procesos de atenciones eficientes, eficaces y compatibles con el medio ambiente, para contribuir con la calidad de vida de los colombianos
Gestión Financiera	Realizar procesos de atenciones eficientes, eficaces y compatibles con el medio ambiente, para contribuir con la calidad de vida de los colombianos

Estructura de Gobierno

El Consejo de Administración y el Comité de Dirección, son los dos órganos de la Alta Dirección encargados de velar por el cumplimiento de la misión, los objetivos, lineamientos y políticas que rigen la Institución.

El Consejo de Administración está conformado por tres delegados de los empleados (dos del área asistencial y uno del área administrativa) y tres delegados benefactores, elegidos por los delegados anteriores. Participan también en las reuniones la Dirección General, la Dirección Médica y la Dirección Administrativa y Financiera.

La Institución cuenta además con un Código de Ética y de Buen Gobierno que reúne las disposiciones que hacen visible la aplicación de los principios, valores y directrices éticas que, en coherencia con este Código, todo miembro del equipo directivo y los empleados de la Institución, deben procurar tenerlo en cuenta, en el ejercicio de sus funciones.

Consejo de Administración INDEC 2019-2021



En la fotografía, de izquierda a derecha sentado: **Víctor Hugo Ardila C.** Delegado benefactor, **José María Maya M.** Delegado benefactor, **Jorge Iván Jiménez J.** Presidente Consejo de Administración, **Rafael Moreno S.** Delegado asistencial de los empleados, **Ximena Duque,** Delegada administrativa de los empleados, **Maria Adelaida Jaramillo J.** Delegada asistencial de los empleados, **Gustavo Jiménez J.** Delegado benefactor. De izquierda a derecha de pie: **Irma Canastero M.** Directora Médica, **Héctor Usuga C.** Director Administrativo y Financiero, **Marta E. Jiménez J.** Directora General.

Gestión Misional



Nuestros procesos





Desde la Dirección General y la Dirección Médica, con el acompañamiento del administrador de servicios de internación, urgencias y cirugía, la administradora de apoyo diagnóstico y terapéutico y los líderes asistenciales, se han implementado una serie de proyectos y estrategias orientadas a fortalecer el modelo de atención del INDEC, el cual está centrado en el usuario y su familia y se caracteriza por excelentes niveles de calidad, seguridad y humanización a través de la mejora continua. Este modelo de atención se fortalece con la implementación de programas especiales fundamentados en centros de excelencia y la eficiencia operacional.

A continuación se describen temas estratégicos liderados desde esta área de gestión y sus resultados.

Conoce a nuestros líderes asistenciales y académicos



Dr. Alejandro Cardozo
Servicio de Urgencias



Dr. César Franco
Hospitalización



Dr. Camilo Rendón
UCI-UCE



Dr. Hernán Barrientos
Neurocirugía



Dr. José Fernando Zapata
Neurofisiología



Dr. David Gómez
Radiocirugía



Dra. Alejandra Arboleda
Neurpsicología



Dr. Jorge Pulgarín
Neurointervencionismo



Dr. José Luis Ascencio
Radiología



Dr. Luis Fernando Botero
Anestesiología

En el 2019, se ratifican
líderes asistenciales y
otros inician en los
servicios de
Neurofisiología UCE y UCI



**Apoyo
diagnóstico**

129.858



Cirugía

1.400



Consulta

59.348



Hospitalización

13.1307



Laboratorio

157.922



**Psicología y
Neuropsicología**

50.420



Radioterapias

184



Urgencias

17.072



Programas Especiales Fundamentados en Centros de Excelencia:

Son servicios especializados, con fundamentación científica, donde se utiliza la mejor evidencia disponible para que los resultados clínicos, los niveles de seguridad y de calidad de vida de los pacientes, sean comparables con los mejores referentes, a costos altamente competitivos en el mercado.

En el año 2019 se priorizó el programa especial de ACV (ataque cerebro vascular)

Se establecen alianzas colaborativas con diferentes actores (Secretaria de Salud de Medellín, Iniciativa Angels, IPS privadas, hospitales Públicos, universidades, empresas de ambulancias etc.



100%

Médicos de urgencias certificados en la Escala de ACV del Instituto nacional de salud. (National Institute of Health Stroke Scale, NIHSS)

100%

Personal profesional de enfermería y de APH
CERTIFICADO MANEJO PACIENTE ACV
ESTRATEGIA ANGELS
Primeros certificados en el País

Participación en el Workshop
Angel's Argentina

Fortalecimiento de las estrategias de educación y comunicación a los colaboradores pacientes, sus familias y comunidad en general



Logramos un mejoramiento notable

Actuemos
RAPIDO
contra el
ACV



**ATAQUE
CEREBROVASCULAR**
Derrame o trombosis cerebral

Señales de PELIGRO

**R
A
P
I
D
O**

rostro y labio torcido



deficiencia de la visión



pérdida de coordinación



imposibilidad para hablar y entender



debilidad en brazos y piernas



palabras no entendidas



**¡ Ante estos síntomas,
NO te quedes en casa!**

 **Instituto
Neurológico
de Colombia**

de los tiempos de atención de pacientes en código stroke

Pasamos de **32** intervenciones en 2016 a **83** en 2019, un incremento del **159%**.

Eficiencia operacional en el flujo del paciente

Metodología de *Lean y Six*

Sigma busca eliminar los desperdicios y disminuir la variabilidad en los procesos, para entregar servicios con *VALOR* a nuestras partes interesadas; de manera prioritaria, al paciente y su familia.



Se realizó entrenamiento certificado a **20** colaboradores del Instituto en Lean Six Sigma.

Se avanza en la aplicación de la metodología Kaizen en el proceso de atención de cirugía, buscando hacer mejoras rápidas y continuas en las brechas identificadas.



Ronda Clínica Administrativa



Con la ronda clínico administrativa hemos logrado:

- Fortalecer la interrelación con las aseguradoras
- Identificar de manera eficiente las necesidades y expectativas del paciente y su familia
- Garantizar la pertinencia, oportunidad, continuidad, humanización y seguridad de las intervenciones del equipo de salud.

- Esta ronda incluye además al químico farmacéutico, al líder de cartera y el personal de auditoría médica.

Esta estrategia ha favorecido el mantenimiento y mejoramiento de los indicadores de gestión clínica en los servicios hospitalarios como la estancia hospitalaria **3.4**, meta < o igual a 6 días, **el giro cama 8.2**, meta > o igual a 5 y el porcentaje ocupacional **94.16%**.

Seguridad Integral

La seguridad en el Instituto se constituye en una prioridad estratégica, por tanto desde la alta dirección se garantizan los recursos necesarios para la implementación de la política y el programa a partir de diferentes estrategias como:

- ✓ Realización sistemática de rondas de seguridad y medición de adherencia a las prácticas seguras **93%** de adherencia en 2019
- ✓ Revisión de paquetes instruccionales y definición de acciones de mejora
- ✓ Capacitación y entrenamiento sistemático al personal en la identificación de riesgos y aplicación de prácticas seguras.
- ✓ Revisión y ajuste del módulo de eventos adversos de Almera
- ✓ Entrenamiento al personal en el registro y gestión de eventos adversos en el nuevo aplicativo.
- ✓ Seguimiento a la gestión de eventos adversos e incidentes

Durante el 2019 se ha incrementado el reporte voluntario **74.26%** con respecto a la búsqueda activa **25.74%**.

FERIA SARUFA 2019, es nuestra estrategia para fortalecer la cultura de seguridad.

- ✓ Chefo y Chefa . “El teatro llega a tu empresa” . 7 hábitos para estar más contento y saludable.

- ✓ El carrito de la felicidad – Actividad con pacientes y acompañantes. (Voluntariado)
- ✓ Olimpiadas del conocimiento- enfermería
- ✓ Todos en el INDEC cuidamos el medio ambiente (EMVARIAS)
- ✓ Alcance una Estrella “Uso seguro de medicamentos”
- ✓ Plan de Respuesta a los Antimicrobianos.



Seguridad
Ambiente
Riesgo
Usuario
Familia



Implementación de Guías de práctica Clínica GPC

Culmina el plan de implementación de las siguientes guías de práctica clínica:
Accidente Cerebro Vascular (ACV)

Demencias

Cuidado paliativo

Parkinson

Se está trabajando en la guía de enfermedades desmielinizantes

Proporción de adherencia GPC (Guías de Práctica Clínica 2019): **97%**

Gestión Enfermería

Jueves académicos para enfermería espacio diseñado para la educación continua del personal de enfermería.

Capacitación del **84%** del personal de enfermería del INDEC.

Se dio cumplimiento al **100%** de los temas propuestos en el cronograma.

Se aplica medición mensual de adherencia a protocolos de enfermería a un **86%** del total del personal, con un enfoque que permite evaluar los aspectos teóricos y prácticos. Esta medición se realiza cumpliendo mensualmente con un cronograma basado en las principales patologías y procedimientos neurológicos realizados. Proporción de adherencia **94%**

Curso de Disfagia en paciente con ACV para Auxiliares de enfermería

El **98%** de los auxiliares de enfermería en el INDEC recibió el curso para el cuidado y manejo del paciente con Disfagia.

Enfermería INDEC en las universidades

En el marco del programa especial de ACV, el personal de enfermería visita a los estudiantes de últimos semestres de enfermería profesional y APH en las Universidades, para realizar transferencia del conocimiento.



Se visitaron la **Universidad CES y la Adventista** con una asistencia de aproximadamente **190** estudiantes.

Vigilancia Epidemiológica

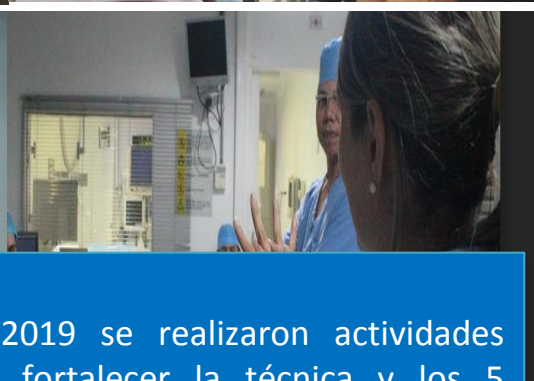
Durante el año 2019, la tasa general de infecciones fue de 5/1000 días paciente, el límite según la CDC (Centro de enfermedades contagiosas-Atlanta) es de 11/1000 días paciente hospitalizado, para una unidad Neuroquirúrgica.

En el año 2019 participamos en el congreso de la OES, con el poster *“Seguridad del paciente, desde el control de infecciones INDEC 2017-2018”*

Algunas de las estrategias sistemáticas que se han implementado para la prevención y control de infecciones son:

- ✓ Consulta a pacientes prequirúrgicos por parte del área de vigilancia epidemiológica.
- ✓ Implementación y seguimiento a los Bundle de prevención.
- ✓ Estrategia de higiene de manos.
- ✓ Capacitación y entrenamiento sistemático, incluyendo el personal en formación.
- ✓ Rondas diarias en los servicios para hacer búsqueda activa.
- ✓ Seguimiento estricto a la profilaxis y al uso seguro de antibióticos.





Durante el 2019 se realizaron actividades lúdicas para fortalecer la técnica y los 5 momentos de la higiene de manos.

234 Colaboradores participaron en la campaña

Total de observaciones realizadas durante la campaña **472** con una adherencia de la higiene de manos promedio del **92%**.

En cuanto a la adherencia en los 5 momentos de la higiene de manos, tenemos los siguientes resultados (primer momento **86%**, segundo memento **89%**, tercer momento **96.6%**, cuarto momento **96%**, quinto momento **94%**).

Gestión Integral de Calidad



Revisión y consolidación de la ejecución de los planes operativos 2016-2019 y presentación ante el Consejo de Dirección.

Análisis de contextos internos y externos por medio de encuestas y grupos de enfoque para para nuevo ejercicio planificador 2020-2023.

•
Revisión y ajuste del mapa de procesos institucional en consenso con Comité de Dirección y líderes.

- Revisión, ajuste y normalización de **253** documentos del Sistema de Gestión Integral de Calidad con cumplimiento de la promesa de servicio: < o igual a **2** días.
- Acompañamiento a los líderes y equipos de trabajo en el mantenimiento de las Buenas Prácticas Certificables (BPM- Buenas prácticas de manufactura. BPC Buenas Prácticas clínicas- Recertificación del Comité de ética para investigaciones clínicas en seres humanos.
- Recibimos certificación de Responsabilidad Social- Fenalco Solidario.
- Acompañamiento en la implementación y puesta en marcha de diferentes módulos del software Almera: Gestión de eventos adversos, PQRSF, planeación y tablero de mando integral, gestión de indicadores, documentación del sistema integrado de gestión, mejoramiento etc.

En el año 2019 se recibieron mas de **8** auditorias externas de diferentes partes interesadas, todas con resultados superiores al **96%** de cumplimiento en los diferentes estándares y criterios evaluados.



SALA 4 URGENCIAS - OBSERVACIÓN
EMERGENCY ROOM 4 - MEDICAL MONITORING

Reapertura
de camas
en
Urgencias

A partir del 1° de junio

13 nuevas camillas en el servicio de urgencias

Total: **24** camillas y 7 sillas reclinomáticas
Se adecuaron nuevamente las salas 3 y 4.

Servicio de urgencias

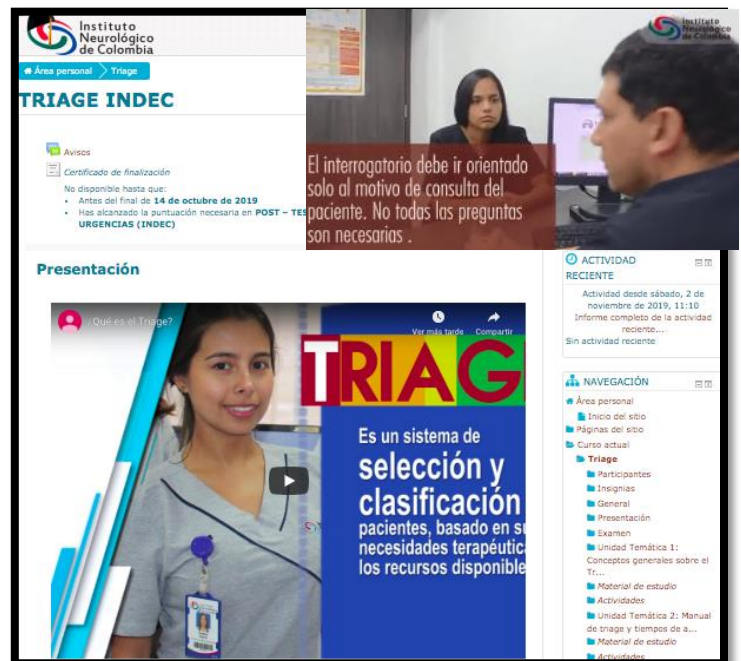
Se sigue trabajando de manera articulada con el CIGA (*El Centro Integrado de Gestión de Acceso en Salud*) de la Secretaría de salud de Medellín, buscando eliminar las barreras de acceso que afecten la oportunidad, seguridad y pertinencia en este proceso de atención.

Promedio de tiempo de espera para la atención del paciente clasificado

Triage II: **9.3** minutos meta 30 minutos

Triage III: **10.2** minutos meta 90 minutos

Se implementa el curso de triage en plataforma virtual logrando el aumento de participación del personal médico en un 83% y un 93% del personal de enfermería.

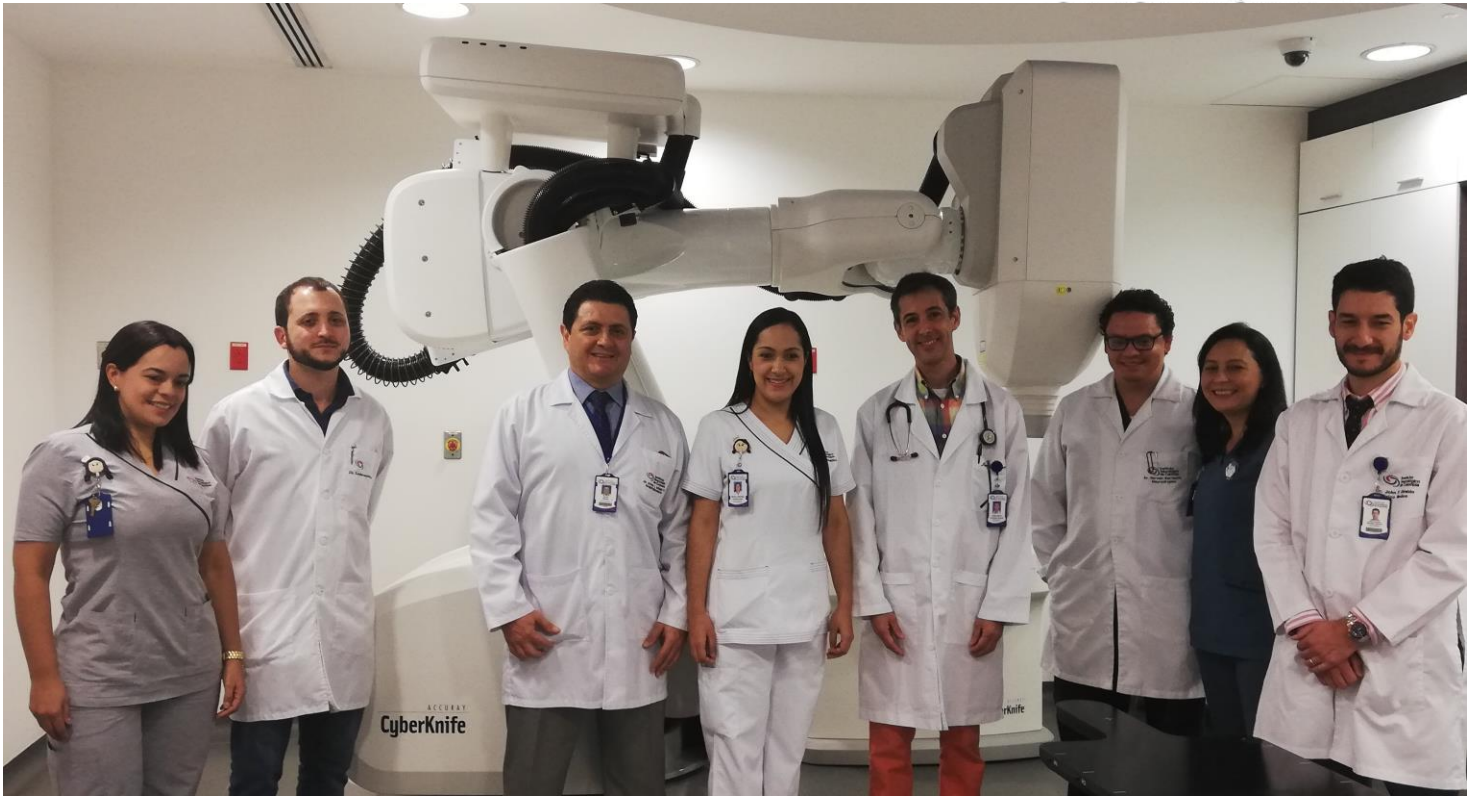


Servicio de cirugía



Tuvimos un incremento del 11%, en la producción del servicio de cirugía, pasamos de realizar 1277 cirugías en el año 2018 a 1420 en el año 2019

Incrementamos en un **45%** la realización de cirugías de epilepsia fase II y superamos la meta en la realización de cirugía de trastornos del movimiento, 10 cirugías programadas, 11 cirugías realizadas.



Cirugía Robótica - Cyberknife

Con nuestro servicio de Cirugía Robótica o Cyberknife ofrecemos a pacientes nacionales e internacionales una tecnología segura que impacta de manera positiva la calidad de vida de nuestros pacientes.

La realización de procedimientos en el Cyberknife se incrementó en el año 2019 en un **34%** con respecto al 2018.

En total se presentaron **495** pacientes en el Staff de radiocirugía, de los cuales el **51%** fueron candidatos al tratamiento en el Cyber, el **49%** restante, con indicación de otro plan de manejo.

Del **100%** de los pacientes candidatos al tratamiento con Cyberknife, el **57%** fue remitido por médicos externos y el **43%** por médicos del Instituto Neurológico.



Consulta Especializada

53658 Consultas de medicina especializada

El 45% corresponden a Neurología, la especialidad con la más alta demanda en la Institución.

Se logra el cumplimiento del **95%** de agendas programadas de los especialistas

Con la contratación del call center y el seguimiento sistemático a su gestión, se ha logrado impactar de manera importante en la oportunidad de mejora relacionada con la comunicación telefónica y en los indicadores relacionados con el acceso.

Se impacta en la proporción de inasistencias, se pasa del 4.5% al 4.4% y la proporción de cancelaciones de citas se reduce en un **22%** pasamos del 0.9% en 2018 al 0.7% en el 2019.

Se continúa trabajando en mejorar la oportunidad de atención en las especialidades con mayor demanda.

La proporción de satisfacción de los usuarios en los servicios ambulatorios para el 2019 fue de un **98%**.



**Hemos
mejorado de
manera
importante la atención telefónica gracias al
trabajo en equipo**

Durante el 2019 se implementaron nuevas estrategias para aumentar la satisfacción de los usuarios con respecto a la atención telefónica y agilidad en el servicio. Se realizó seguimiento permanente y riguroso a este proceso





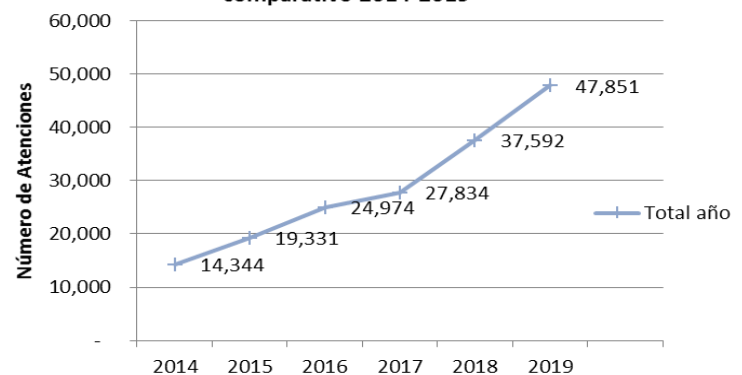
Servicio de Neuropsicología

Las atenciones en el servicio de neuropsicología crecieron en un **27%** con respecto al 2º año 2018. El servicio mas demandado es el de rehabilitación con un total de **36.634** atenciones.

Se implementa el proceso de confirmación automática para impactar en los indicadores de cancelación e inasistencia.

Proporción de cancelación pasa de 9.9% al 7.8%.

Total Atenciones Realizadas en la Unidad de Neuropsicología comparativo 2014-2019



Proporción de inasistencia pasa del 14% al 5.4%.

Nuestros Clientes



Relacionamiento





Experiencia de nuestros pacientes

- Apoyo espiritual en un marco de respeto por la creencia de los pacientes.
- Apoyo Psicológico
- Apoyo de Trabajo social: Esta área entregó un total de **COP 23.241.755** millones en algunas necesidades del paciente y/o cuidador como: (alimentación, kit de aseo, transporte, ropa, regalos navideños entre otros.) De igual manera a partir de la ronda diaria realizada en los servicios, identifica y gestiona otras necesidades de orden BIO-PSICO-SOCIAL y de restitución de derechos de nuestros pacientes.
- Actividades de acompañamiento y apoyo de las Damas Rosadas

Enfermera profesional encargada de realizar acompañamiento educativo al paciente y su familia



Brinda educación sobre ACV, estilos de vida saludable, buscando fortalecer las competencias de **autocuidado y hacer corresponsable al paciente** de su propia seguridad.

A Diciembre la enfermera Diana Correa ha realizado intervención de acompañamiento y educación a **211** pacientes con ACV.

Se ha realizado seguimiento post egreso a **93** pacientes, por medio de la aplicación de la escala de mRankin.

Nuevo mecanismo en la pagina web para que nuestros usuarios y sus familias registren sus manifestaciones.



INICIO | QUIÉNES SOMOS | NUESTROS SERVICIOS | NUESTROS PROFESIONALES | CONTÁCTENOS |



A través de encuestas en los diferentes servicios, tanto ambulatorios como hospitalarios, evaluamos sistemáticamente la satisfacción y experiencia del paciente con la atención en el Instituto.

En el año 2019 se mantiene la satisfacción global de nuestros pacientes en la meta definida > o igual al 99%

Comentarios *quiero agradecer a todo el equipo médico y enfermería y a todos en general, por que son un super gran equipo, gracias por que recibimos toda la mejor atención gracias por todos los cuidados. Se pasaron de buenos con nosotros, estamos super agradecidos ustedes. Si que se merecen ser premiados por su gran calidad humana que nos obsequiaron, ustedes si que se merecen todo lo mejor por hacer mas fácil nuestra estancia, llenándonos con con todo ese amor y ese cariño esa entrega hacia nosotros, hacia todos los pacientes. que Dios los Bendiga por ser las mejores seres humanos con los pacientes. que Dios me los llene de muchas Bendiciones es un abrazo para todos con todo el corazón.*
alle Martha Cecilia García.



Relacionamiento Aseguradores

Anualmente medimos la percepción de la satisfacción de las aseguradoras
(Nuestros Aliados estratégicos)

93% Satisfechos

Meta > o igual **90%**

Satisfacción en aspectos relacionados con:
calidad y calidez de la atención, oportunidad
en la información, tarifas y posibilidades de
pago, percepción de satisfacción del grupo
médico y de los pacientes etc.

Relacionamiento

Año	Total pacientes	Total atenciones
2018	34	87
2019	117	262

Pacientes Internacionales

La prestación de servicios a pacientes internacionales creció con respecto al
año anterior en un **244%**

100% de pacientes internacionales encuestados, satisfechos con la
atención ofrecida en el INDEC.



TODOS recomendarían al Instituto para la atención de los servicios que ofrece.

Relacionamiento Participación en eventos



Participación eventos en Curazao

Nuestra relación con públicos externos



Se diseña material digital para reforzar la información clave para pacientes relacionada con Derechos y Deberes, manejo de residuos, plan de emergencias y PQR.

Se fortalecer la gestión en redes sociales especialmente en Youtube como un canal clave para la difusión de contenidos.

A los grupos de Educación en Salud del 2019, asistieron **1264** personas

Gestión del Conocimiento



Grupo de Investigación CES INDEC

Nuestros procesos

Centro de investigación de ensayos clínicos en seres humanos

Se busca gestionar, conducir y coordinar proyectos de investigación de Ensayos Clínicos en el campo de las ciencias neurológicas con la industria farmacéutica, todo bajo los lineamientos del INVIMA.

Hoy tenemos un ensayo clínico aprobado en Esclerosis Múltiple



Alejandra Arboleda

Jefe de Investigación, Centro de Investigación y Docencia

Lina Marcela Barrera

Coordinadora de Estudios Clínicos

Iader Rodríguez

Subinvestigador del Centro de Investigación

Lina Ochoa y Marcela Sánchez

Bacteriólogas para estudios clínicos

Sandra Puerta

Química Farmacéutica

Olga Vanegas

Auxiliar Administrativo Investigación y Docencia

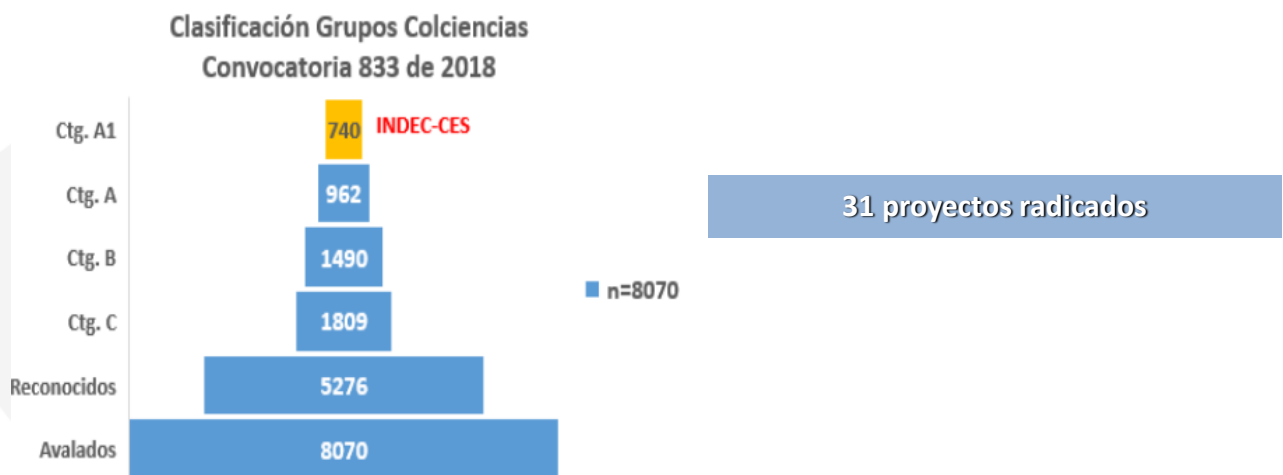


**Comité de Ética en Investigación
Clínica en Seres Humanos, recibe
la recertificación por parte del
INVIMA
Resolución número 2378 DE 2008.**

Nuestro Grupo de Investigación CES-INDEC

Obtuvo categoría A1, la más alta clasificación de Colciencias

Esta clasificación es realizada por **Colciencias** cada dos años, donde se registra y se reconoce la excelencia de los grupos de investigación en Desarrollo Tecnológico e Innovación de todo el país.



Incremento del **82%** de los proyectos radicados,
comparados con el año 2018.

Docencia – Servicio

Actualmente contamos con **8** convenios docencia- servicio vigentes

CES

U DE A

UPB

USB

U NACIONAL

U JAVERIANA

U MILITAR

U SABANA

En el 2019 rotaron en el INDEC un total de **356** Residentes/estudiantes
distribuidos así: Locales: **343**, Nacionales: **10**, Internacionales: **3**.



Formación talento humano

Se realizaron el 100% de las actividades programadas con una asistencia del

89% del

personal programado

Inversión de **11** millones de pesos.

Formación a **92** líderes con acompañamiento de psicóloga organizacional



- Cursos de toma de muestras
- Administración de medicamentos
- Certificación de competencias en cuidado del paciente crítico
- Movilización de pacientes, bioseguridad, soporte vital básico y avanzado y aseo hospitalario para los auxiliares de servicios generales.
- Expediciones INDEC

Inversión en educación y formación fue de **COP 47 210 159**. El total de cobertura fue de **193** personas, un **39%** del total de empleados.

En noviembre se aplica encuesta de riesgo psicosocial

con una participación del **91%** del total del personal, un 6% más que hace dos años que también se aplicó.

En el 2019 se realiza el **100 %** de revisión de Perfiles de Cargo y organigrama institucional

Revisión y actualización del reglamento interno de trabajo con el fin de implementar la normatividad del programa de gestión, acoso sexual y consumo de sustancias psicoactivas.

Programa de Bienestar

- Apoyos a compra o mejoramiento de vivienda al 77% de solicitudes presentadas.

Se da cumplimiento al 76% del programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, por medio de las siguientes estrategias:

27 Actividades mensuales de Promoción y Prevención.

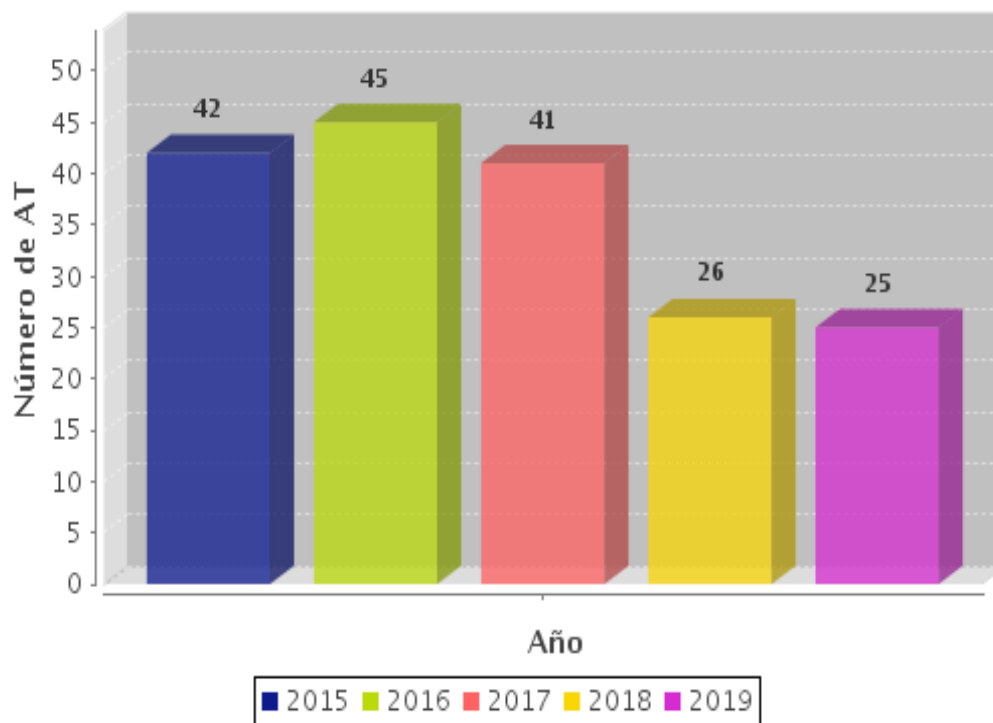
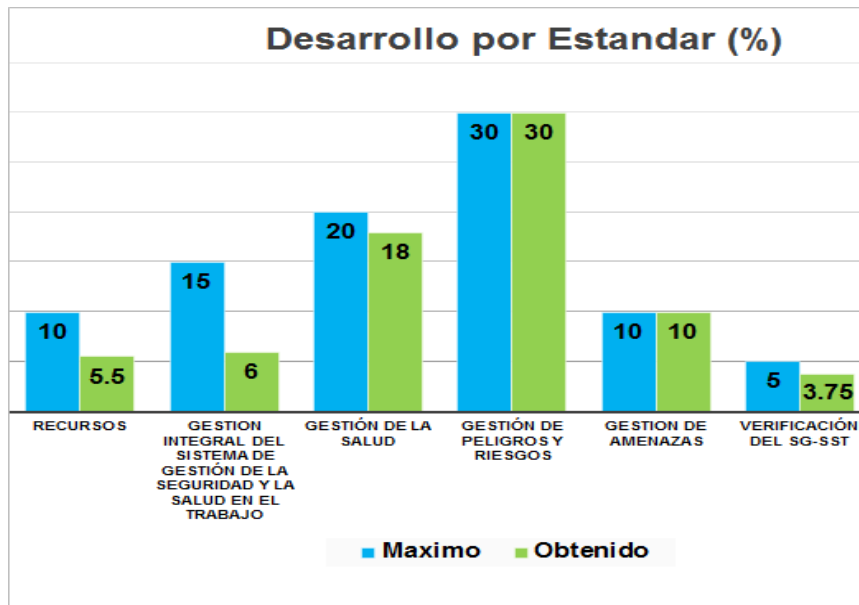
- Plan de capacitación en SST
- Fortalecimiento de trabajo en equipo y convicción con la institución a través de Expedición INDEC
- **94** Procesos de retroalimentación Intervención del riesgo Psicosocial a través del perfil de liderazgo aplicación de herramienta DISC Modelo de la Personalidad (D Dominancia, i influencia, e estabilidad, c concienzudez)

148 Exámenes médicos de ingreso, periódicos de riesgo alto y de retiro

Cumplimiento legal estándares mínimos Seguridad y Salud en el Trabajo. Res. 0312

Resultado satisfactorio con un porcentaje de avance del **80.75%**





Infraestructura

De manera gradual estamos mejorando nuestros espacios para garantizar atenciones seguras y confortables.

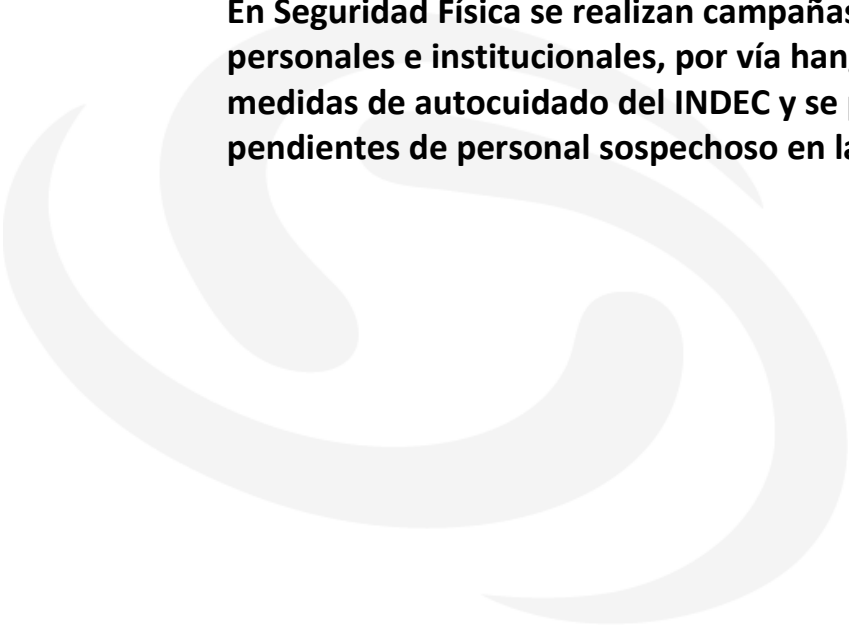
- **Cambios graduales de luminarias LED.**
- **Adecuación del área de video monitoreo y mejoramiento de las redes eléctricas en cumplimiento de la norma RETIE.**
- **Se terminan las tareas de reforma de las áreas de UCI, UCE y Quirófanos**

En el 2019 se invirtieron mas de \$ 224 millones de pesos en , mantenimiento y mejoramiento de la infraestructura física en ambas sedes

Seguridad y ambiente físico

Se realizan capacitaciones y educación continuada a 22 Auxiliares de Servicios Generales en Aseo Hospitalario Avanzado con las empresas Prosanear y Equitronic.

En Seguridad Física se realizan campañas de autocuidado con los elementos personales e institucionales, por vía hangouts o vía email recordando las medidas de autocuidado del INDEC y se pide a los colaboradores estar pendientes de personal sospechoso en la institución.



Tecnología Biomédica

GESTIÓN TECNOLÓGICA

- 1286 mantenimientos correctivos
- 1287 mantenimientos preventivos
- 304 mantenimientos predictivos
- 306 calibraciones.

Digitalización de hojas de vida de equipos.

Creación de más de 1000 hojas de vida digitales y el almacenamiento de los reportes de cada actividad técnica en ellas de forma digital, garantizando la trazabilidad de la información

CAPACITACION Y ENTENAMIENTO

36 capacitaciones en el manejo y uso seguro de equipos.

**Total inversión en
renovación de
tecnología biomédica
año 2019**
COP 306 millones



Sistemas e información

Implementación de Google Suite

- **Meet** como medio de comunicación remota tanto para reuniones administrativas como para algunas consultas asistenciales



- **Drive** como unidad de almacenamiento centralizada de información
- Manejo de plantillas y formularios
- **Google +** para el manejo de comunidades como redes sociales internas y permitir el acceso remoto a equipos internos
- Desarrollos Internos: Se implementó el Tablero de Paciente que permite ubicar un paciente desde que ingresa hasta su egres
- **Almera:** Se culminó la implementación de los módulos de: Riesgos Administrativos, Seguridad del paciente, PQRS (Peticiones, quejas reclamos sugerencias y felicitaciones, Planeación y Proyectos, Indicadores y BSC. (Balance Score Card o tablero de control).

- **Digiturnos:** Se instaló el Digiturno en la sede de **Apartado.** Facturación Electrónica: Avanza el proceso para salir a producción el 1 de enero de 2020 con la Facturación Electrónica con Validación Previa.

Comunicaciones

Publicaciones permanentes para público interno.

Se realizaron campañas internas en el área asistencial relacionadas con la conciliación de medicamentos, se realiza campaña de perfiles de vida donde se cuentan aspectos relevantes de la vida de los colaboradores.



Campañas internas para reconocer al compañero: Historias de vida

Boletines mensuales internos

¿Sabes qué es la línea de transparencia?

Es un canal exclusivo para la denuncia de presuntas violaciones a la ética, a la moral y a los principios de transparencia de la institución. Este canal se maneja con total reserva y confidencialidad de la información suministrada.

¿Qué prácticas o conductas puedes denunciar?

Algunos ejemplos de casos que se pueden reportar:

- Uso indebido de los bienes o recursos institucionales.
- Presunta corrupción.
- Conductas de acoso sexual o laboral.
- Conflicto de intereses. Un ejemplo para ser honesto beneficio personal y/o comercial en perjuicio de una institución o institución de productos o medicamentos.
- Manipulación de documentos y actas de confidencialidad.
- Robos y malversaciones de dinero.
- Otros casos.

¿Quién puede reportar?

El personal de la institución, estudiantes, proveedores, contratistas, etc.

¿Dónde puede reportar?

En la línea de transparencia.

Recuerda que esta información será manejada con total reserva y confidencialidad. Más información: www.institutoeneurologia.org

Estrategias de comunicación para la atención telefónica

SALUDO PÚBLICO INTERNO		
A. Saludo: Buenos días/tardes/noches	Observación	- Identificar el área - Identificar quién contesta
B. Ubicación: Secretaría General		
C. Identificación: Habla Lina		
GUIONES DE ATENCIÓN TELEFÓNICA-ENTRADA DE LLAMADAS PÚBLICO EXTERNO		
A Ubicación y saludo	Observación	- Indique de dónde contesta - Saludo - Identifíquese - Tono amable: La entonación demuestra el agrado con el cual se recibe la llamada.
- Instituto Neurológico de Colombia, - Saludo: (Buenos días-tardes) - Habla ... (Nombre).		
B Identificar la necesidad: Remitir o poner en espera	Observación	Procure no demorar mucho tiempo al paciente o usuario, mientras confirma la información.
#1 Remitir: Permítame la comunico con el área encargada, permanezca en la línea por favor.		
#2: Poner en espera: Un momento por favor, vamos a verificar... permítame los datos de...		
C Respuesta al requerimiento #2:	Observación	- En caso de que la persona lleve mucho tiempo en la línea, mientras usted valida la información, es necesario que retome la llamada, le agradezca el tiempo de espera y le indique que aún está en búsqueda de la información. - Siempre responder los agradecimientos con: "estamos para servirle"
Señora... le agradezco la espera... (se le brinda la información requerida)		

LLAMADAS ENTRANTES GUIONES ASIGNACIÓN DE CITAS		
A Saludo y ubicación	Observación	- Ubicación - Saludo - Persona que atiende - Si la persona solo responde el saludo, se debe animar a que exprese su necesidad con un: "¿En qué le puedo servir?"
- Instituto Neurológico de Colombia - Buenos días - Habla ...		
B Escuchar el requerimiento con atención	Observación	Si se debe poner al usuario en espera debe informar. Un momento por favor le agradecemos esperar en línea. En caso de que la persona lleve mucho tiempo en la línea, mientras usted valida la información, es necesario que retome la llamada, le agradezca el tiempo de espera y le indique que aún está en búsqueda de la información. Siempre responder los agradecimientos con: "estamos para servirle"
- Preguntar con quién se habla - Tratar por el nombre (Señor-Señora) - Hacer las preguntas requeridas		
C Verificar entendimiento de la información	Observación	Si considera importante reforzar alguna información, en la parte final de la llamada puede hacerlo.
¿Don- (doña) Tiene alguna pregunta? ¿Me repite por favor fecha y la hora exacta en la que tiene que presentarse para su cita?		
D Despedida y cierre	Observación	

Redes Sociales estrategia orgánica

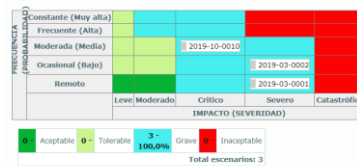
- Facebook: 11.503 seguidores
- Instagram: 1.851
- Youtube: 7.742 (19.345 visualizaciones en los últimos 28 días)

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Buenas prácticas de gobierno

Gestión de riesgos administrativos

Seguimiento a la
producción
protección y
Control de los
Recursos.



- Seguimiento a indicadores de inventarios, cajas, producción de Cirugías de alto costo,
- Cyberknife, sede Apartado, Neuropsicología, Dolor, Consulta Externa, entre otros.

Avances en la implementación de la Circular 03-2018 Mejores Prácticas Organizacionales – 107 medidas.



Gestión Ambiental

Sello favorable en el manejo de residuos secretaría de Salud de Medellín como generadores de residuos hospitalarios y similares.

Se realiza en cooperación con el gestor externo EMVARIAS campaña institucional para fortalecer el cuidado del medio ambiente y la segregación adecuada de residuos.



Carlos Rueda

Obtuvimos la certificación “Compromiso con la Responsabilidad Social” de Fenalco Solidario.



Plan de movilidad sostenible – PMES: Diagnóstico, estructuración y radicación del PMES. Con lo cual se busca:

- Mejorar la movilidad de la ciudad.
- Mejorar la calidad del aire.
- Mejorar calidad de vida de los colaboradores



Voluntariado damas rosadas

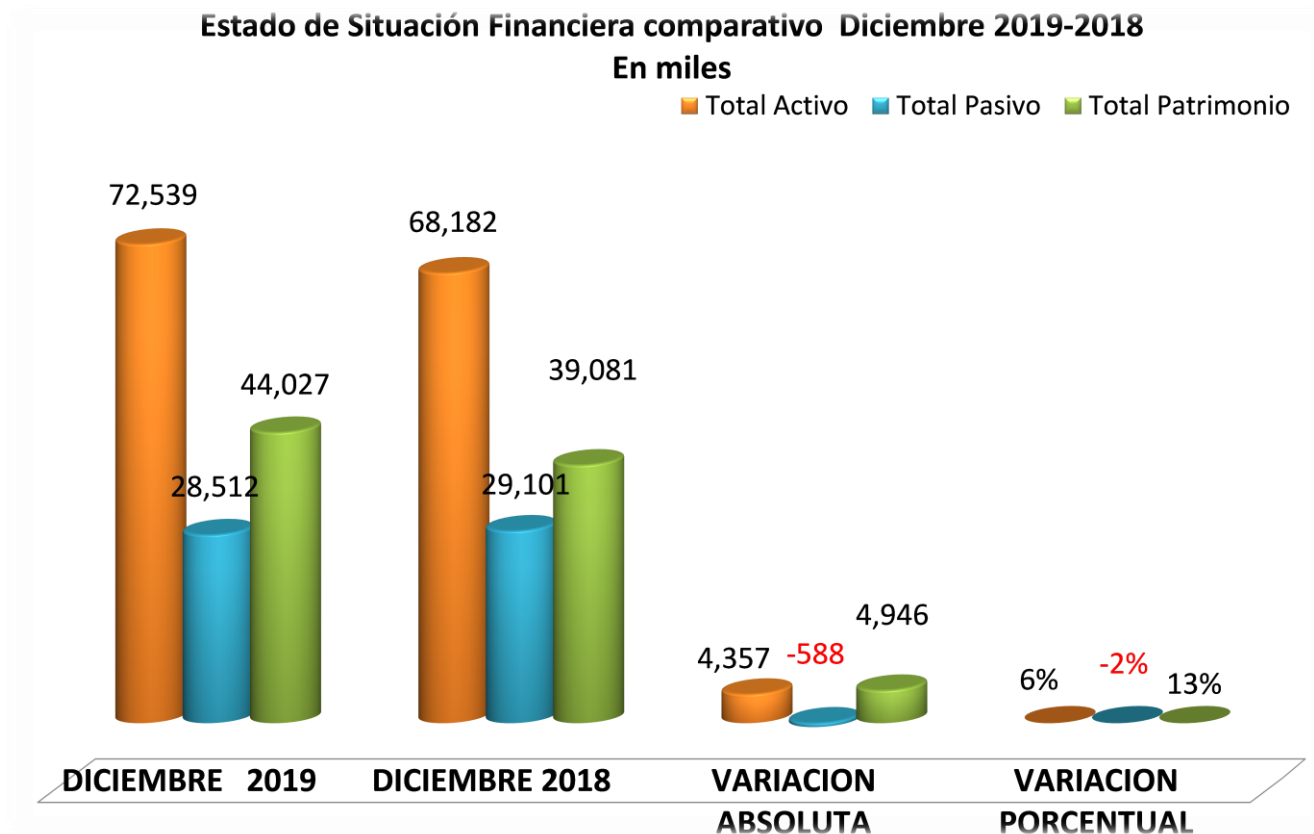


\$ 23 241 755 Recursos invertidos para brindar una atención integral a usuarios, pacientes, familiares y cuidadores cuando se identifican carencias que pueden impactar de manera negativa el proceso de atención.

Recursos Gestionados y asignados a pacientes, familiares, cuidadores y usuarios en el año 2019

Subsidio de alimentación para acompañantes de escasos recursos **\$ 871.326**
 Subsidio de transporte para pacientes y familiares en el proceso de alta. **\$ 1.666.200**
 Subsidios para el pago de copagos y servicios funerarios **\$ 440.000**
 Subsidio y consecución de hogares de paso para acompañantes **\$ 1.825.000**
 Subsidios para la dotación de kits de implementos de aseo personal **\$ 3.359.416**
 Subsidio para la consecución de medicamentos para facilitar altas tempranas. **\$ 667.503**
 Fortalecimiento del grupo del voluntariado hospitalario y de salud AVHOS **\$ 3.000.000**
 Asignación de descuentos en citas de especialistas y procedimientos **\$ 6.729.160**
 Entrega de presentes navideños a niños de escasos recursos **\$ 4.000.000**
 Fortalecimiento de los espacios de participación social en salud **\$ 300.000**
 Consecución de ropa para acompañantes y/o pacientes **\$ 383.150**

Gestión financiera



Para el año 2019 la Fundación Instituto Neurológico de Colombia presenta los siguientes resultados en su estado de situación financiera, los activos terminaron en **72,539** millones de pesos, un aumento del **6%** con respecto al año anterior, básicamente reflejado en el aumento en el efectivo y equivalente al efectivo, propiedades planta y equipo.

En los pasivos encontramos una disminución del **12%** con respecto al año inmediatamente anterior pasamos de **29,100** millones de pesos en el 2018 a **28.512** millones en el 2019, el buen comportamiento en el pago de las obligaciones financieras adquiridas en periodos anteriores han permitido mantener la confianza del sector financiero, que para el año 2019

desembolso para la institución **4,587** millones de pesos, los cuales fueron principalmente para compra de equipos y capital de trabajo, las cuentas por pagar se mantienen en promedio a **72** días. Se está a paz y salvo con la presentación de impuestos ante la DIAN y se cancelaron todos los pasivos prestacionales.

El patrimonio institucional crece un 13 % como resultado de las utilidades del ejercicio y la consolidación del pago de algunos pasivos.

Sede Apartado



- Se consolida a partir del mes de mayo de 2019 el servicio de neuropsicología, logrando una atención de aproximadamente de 300 usuarios.
- En neurofisiología clínica se agrega al portafolio actual, nuevos estudios de video monitoreo hasta 24 horas.
- Se suma a la consulta de medicina especializada, la consulta de medicina del dolor. Se realizan más de 460 bloqueos entre peri craneales y de columna.



Capacitación al personal médico de la zona, se dictó la charla denominada “Neurología para médicos generales”

Fortalecimiento del proceso de Atención al Usuario

- ✓ Se adecua y señala espacio de atención y orientación del usuario
- ✓ Se realiza elección de representante de los usuarios de la sede Apartadó para la asociación de usuarios del INDEC.
- ✓ Se implementa el módulo de gestión de PQRSF (Petición, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones) en el software de Almera.

