

2019

INFORME TRIMESTRAL –  
#02-UISALUD

## **UISALUD**

**Gonzalo Gómez Patiño**

*Director*

*Elaborado por*

*Profesionales líderes de procesos*

*Modificado y Consolidado por*

*Adriana Arenas Sánchez*

*Enf, Esp, MsC*

*Coordinadora Vigilancia en Salud Pública*

*Y Gestión del Riesgo*

*Revisado y Aprobado por*

*Gonzalo Gómez Patiño*

*Director*

*Bucaramanga, 15 de julio de 2019*

TABLA DE CONTENIDO

Página

<b>I. CARACTERIZACIÓN AFILIADOS UISALUD</b> .....	7
1.1. CARACTERIZACIÓN TERRITORIAL Y DEMOGRÁFICA.....	7
<b>1.1.1. Distribución de población afiliada</b> .....	7
<b>1.1.2. Ingreso de usuarios en el primer semestre.</b> .....	8
<b>1.1.3. Retiro de usuarios en el primer semestre.</b> .....	8
<b>1.1.4. Gestión del recaudo</b> .....	9
<b>1.1.5. Estructura demográfica</b> .....	9
<b>1.1.6. Población por grupo de edad</b> .....	10
<b>1.1.7. Indicadores de estructura – demográfica</b> .....	12
<b>1.1.8. Indicadores de dinámica demográfica (último dato disponible)</b> .....	14
<b>1.1.9. Otros indicadores demográficos</b> .....	14
1.2. CARACTERIZACIÓN MORTALIDAD EN UISALUD.....	15
1.3. CARACTERIZACIÓN MORBILIDAD ATENDIDA EN UISALUD.....	16
<b>2. INDICADORES DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> .....	17
2.1. OPORTUNIDAD EN LAS CITAS MÉDICAS ASIGNADAS EN UISALUD .....	17
2.2. INDICADORES DE GESTIÓN PROGRAMAS DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD. ....	18
<b>2.2.1. Programa de Todo Corazón</b> .....	18
<b>2.2.2. Programa Detección Temprana de Cáncer de Próstata</b> .....	21
<b>2.2.3. Programa Detección Temprana de Cáncer de Colon y Recto</b> .....	21
<b>2.2.4. Programa Detección Temprana de Cáncer de Mama</b> .....	21
<b>2.2.5. Programa Detección Temprana de Cáncer de Cuello Uterino.</b> .....	23
<b>2.2.6. Programa de Crecimiento y Desarrollo – (Primera Infancia e Infancia)</b> .....	25
<b>2.2.7. Programa de Vacunación</b> .....	26
<b>2.2.8. Programa de Detección Temprana de Alteraciones de los Adolescentes y Jóvenes</b> .....	27
<b>2.2.9. Programa de Atención Integral a la Gestante</b> .....	28

<b>2.2.10. Programa de Deteccion Temprana de Alteraciones del Adulto .....</b>	<b>28</b>
<b>2.2.11. Atención en Salud Bucal.....</b>	<b>29</b>
2.3. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD .....	31
<b>3. SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO .....</b>	<b>33</b>
<b>4. RED PRESTADORA DE SERVICIOS POR NIVEL DE COMPLEJIDAD. ....</b>	<b>34</b>

LISTA DE TABLAS

	<i>Página</i>
<b>Tabla 1. Distribución de los afiliados UISALUD por departamento de residencia.....</b>	<b>7</b>
<b>Tabla 2. Distribución de ingresos a UISALUD, primer semestre 2019 .....</b>	<b>8</b>
<b>Tabla 3. Distribución de retiros de UISALUD, primer semestre 2019 .....</b>	<b>8</b>
<b>Tabla 4. Distribución de cotizantes de UISALUD, según plan de salud, primer semestre 2019.....</b>	<b>9</b>
<b>Tabla 5. Proporción de la población por ciclo vital, UISALUD 2019.....</b>	<b>10</b>
<b>Tabla 6. Indicadores de estructura demográfica Santander, Bucaramanga, UISALUD ..</b>	<b>12</b>
<b>Tabla 7. Interpretación indicadores de estructura demográfica en UISALUD .....</b>	<b>12</b>
<b>Tabla 8. Distribución de afiliados con enfermedad laboral .....</b>	<b>14</b>
<b>Tabla 9. Distribución de afiliados en condición de discapacidad por edad y sexo .....</b>	<b>15</b>
<b>Tabla 10. Distribución de casos de mortalidad en UISALUD. ....</b>	<b>15</b>
<b>Tabla 11. Morbilidad población afiliada UISALUD. ....</b>	<b>16</b>
<b>Tabla 12. Morbilidad trazadora UISALUD. ....</b>	<b>16</b>
<b>Tabla 13. Oportunidad en la asignación de citas UISALUD, primer semestre de 2019... </b>	<b>17</b>
<b>Tabla 14. Atención por circuitos del Programa “De Todo Corazón” .....</b>	<b>19</b>
<b>Tabla 15. Novedades Programa “De Todo Corazón” .....</b>	<b>20</b>
<b>Tabla 16. Actividades educativas en pacientes crónicos .....</b>	<b>20</b>
<b>Tabla 17. Mamografías tomadas a la población usuaria por grupo etario UISALUD, 2019 .....</b>	<b>22</b>
<b>Tabla 18. Resultados de mamografías tomadas a la población usuaria por grupo etario UISALUD, 2019.....</b>	<b>22</b>
<b>Tabla 19. Citologías tomadas a la población usuaria por grupo etario UISALUD, 2019 ..</b>	<b>23</b>
<b>Tabla 20. Resultados de citologías tomadas a la población usuaria por grupo etario UISALUD, 2019.....</b>	<b>24</b>
<b>Tabla 21. Detección y tipificación de VPH (Virus Papiloma Humano) a la población usuaria por grupo etario UISALUD, 2019 .....</b>	<b>24</b>

<b>Tabla 22. Resultados de detección y tipificación de VPH (Virus Papiloma Humano) a la población usuaria por grupo etario UISALUD, 2019 .....</b>	<b>25</b>
<b>Tabla 23. Indicadores programas de promoción y mantenimiento de la salud – Primera Infancia e Infancia - UISALUD.....</b>	<b>25</b>
<b>Tabla 24. Coberturas de vacunación - UISALUD. ....</b>	<b>26</b>
<b>Tabla 25. Cobertura atención adolescentes y jóvenes - UISALUD .....</b>	<b>27</b>
<b>Tabla 26. Cobertura Programa de Detección de Alteraciones del Adulto .....</b>	<b>29</b>
<b>Tabla 27. Estrategia de captura Programa de Detección de Alteraciones del Adulto ....</b>	<b>29</b>
<b>Tabla 28. Cobertura de valoración odontológica por ciclo vital – UISALUD, primer semestre 2019 .....</b>	<b>30</b>
<b>Tabla 29. Actividades en odontología – UISALUD, primer semestre 2019. ....</b>	<b>30</b>
<b>Tabla 30. Morbilidad en odontología – UISALUD, primer semestre 2019.....</b>	<b>31</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<i>Página</i>
<b>Figura 1. Pirámide poblacional de UISALUD.....</b>	<b>11</b>
<b>Figura 2. Distribución de PQRSR según rol prestador y asegurador UISALUD. ....</b>	<b>33</b>

## I. CARACTERIZACIÓN AFILIADOS UISALUD

### I.1. CARACTERIZACIÓN TERRITORIAL Y DEMOGRÁFICA

A cierre del segundo trimestre de 2019, la población de UISALUD fue de 2.948 afiliados, que representan el 0,0060% de la población nacional y el 0,1417% del departamento de Santander.

**Tabla 1. Distribución de los afiliados UISALUD por departamento de residencia.**

DEPARTAMENTO DE RESIDENCIA	No.	%
Santander	2.858	96,95
Cundinamarca	49,00	1,66
Antioquia	19,00	0,64
Boyacá	10,00	0,34
Valle	7,00	0,24
Risaralda	3,00	0,10
Norte de Santander	1,00	0,03
Magdalena	1,00	0,03
<b>Total general</b>	<b>2.948</b>	<b>100</b>

Fuente: Área de afiliación UISALUD –Base de datos 30 de junio de 2019

La mayor proporción está ubicada en Bucaramanga con el 67,8%, así mismo, los residentes del área metropolitana de Bucaramanga son 2.838, que corresponden al 99,3% del total de afiliados del Departamento de Santander, quienes tienen acceso a la IPS primaria de Bucaramanga. Los afiliados residentes en otros municipios son atendidos por la Red Universitaria de Servicios de Salud – RUSS.

#### *1.1.1. Distribución de población afiliada*

Del total de afiliados a 30 de junio de 2019 (2.948), el 56,4% (1.662) correspondió a cotizantes y el 43,6% (1.286) a beneficiarios. Del total de cotizantes, el 51,9% (862) era personal activo de la UIS y el 48,1% (800) pensionados.



### 1.1.2. Ingreso de usuarios en el primer semestre.

**Tabla 2. Distribución de ingresos a UISALUD, primer semestre 2019**

TIPO DE INGRESO	No.	%
<b>BENEFICIARIOS</b>	<b>26</b>	<b>81,3</b>
Esposo (a)	7	21,9
Hijo (a)	18	56,3
Padre / Madre	1	3,1
<b>COTIZANTES</b>	<b>6</b>	<b>18,8</b>
<b>Total general</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

Fuente: Área de afiliaciones UISALUD, 2019

Durante el primer semestre de 2019 se registró el ingreso de 32 usuarios en total, de los cuales el 18,8% corresponde a la vinculación de 6 cotizantes y el resto 81,3% a ingresos de beneficiarios.

El mayor número de ingresos de beneficiarios, está representado por hijos entre 18 y 25 años quienes en su mayoría fueron reingresos. En promedio se afiliaron 5,3 usuarios cada mes.

### 1.1.3. Retiro de usuarios en el primer semestre.

**Tabla 3. Distribución de retiros de UISALUD, primer semestre 2019**

TIPO DE NOVEDAD	No.	%
BENEFICIARIOS	48	92,3
COTIZANTES	4	7,7
<b>Total general</b>	<b>52</b>	<b>100</b>

Fuente: Área de afiliaciones UISALUD, 2019

Los afiliados que realizaron proceso de retiro de UISALUD durante el primer semestre del año 2019, fueron 52. El 92,3% corresponde a la condición de beneficiarios. El promedio de retiros observado por mes fue de 8,7 usuarios.

#### 1.1.4. Gestión del recaudo

**Tabla 4. Distribución de cotizantes de UISALUD, según plan de salud, primer semestre 2019**

COTIZANTE	PAB**		PB*		PL***		TOTAL	
	#	%	#	%	#	%	#	%
Empleado UIS	856	52,3	6	23,1%	0	0	862	51,9
Pensionados	780	47,7	20	76,9%	0	0	800	48,1
<b>Total cotizantes</b>	<b>1.636</b>	<b>100</b>	<b>26</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1.662</b>	<b>100</b>

\*\*Plan Adicional de Beneficios (PAB)

\*Plan de Beneficios (PB)

\*\*\*Plan Laboral (PL)

Fuente: Area de afiliaciones UISALUD, 2019

Durante el año 2019, se verificó el pago de los aportes efectuados por los afiliados, para el Plan de Beneficios y Plan Adicional de Beneficios, este último con una cobertura del 98.4% de los afiliados cotizantes.

El mayor porcentaje de población afiliada al Plan Adicional de Beneficios está dado por los empleados activos UIS con el 51,9%.

#### 1.1.5. Estructura demográfica

La pirámide poblacional de UISALUD tiene una tendencia estacionaria, se aprecia un equilibrio entre todos los grupos de edad, consecuencia de una natalidad y mortalidad que se mantienen sin variaciones significativas durante un período de tiempo largo. Esta pirámide es una clara expresión de vejez, pero aún no estable, dado que la población sigue su envejecimiento, entre otros aspectos, por la elevada esperanza de vida en esta población. Es una típica pirámide de población con altos grados de desarrollo estructural y económico. Esta pirámide se considera el paso intermedio entre la pirámide progresiva y la regresiva. (Ver figura 1).

El 11,8% (348) de la población corresponde a menores de 15 años y el 56,8% (1.674) a mayores de 50 años, con tendencia a ser una población envejecida, la cual es considerada como tal cuando menos del 35% es menor de 14 años. Estos datos han seguido un comportamiento similar desde el año 2005 a la fecha. Durante el primer semestre, se registra una disminución en el total de la población de 20 afiliados, con una disminución general del 0,7%.

### 1.1.6. Población por grupo de edad

La población de UISALUD a través del tiempo, teniendo en cuenta el período 2005 a 2019, no muestra cambios en el comportamiento por proporción en cada grupo etario. La distribución por sexo es mayor en las mujeres con un 51,1% (1.505).

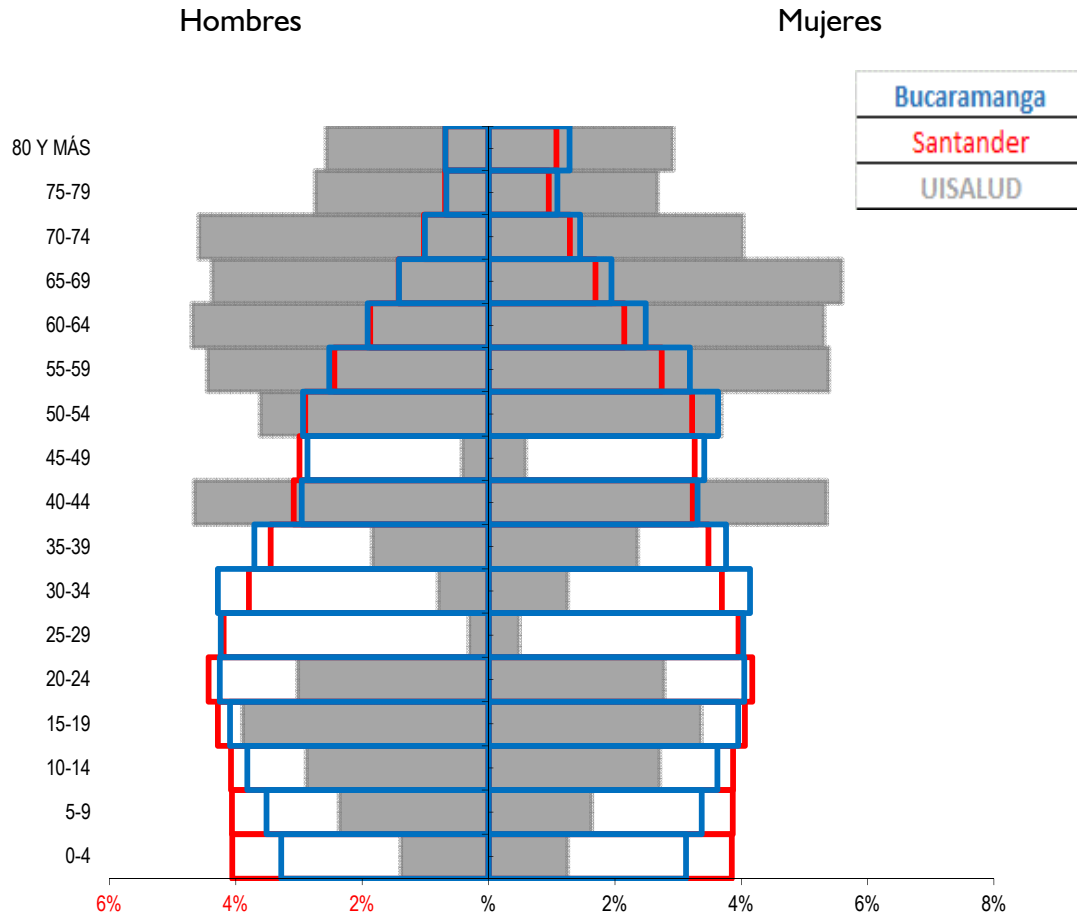
La menor proporción es dada por población menor de 5 años con el 3,1% (90) y dentro de éste grupo los menores de 1 año - 4 afiliados (0,14%).

**Tabla 5. Proporción de la población por ciclo vital, UISALUD 2019.**

CLASIFICACIONES	RANGO DE EDAD	FEMENINO		MASCULINO		TOTAL	
		No.	%	No.	%	No.	%
Primera Infancia	<= 5 años	37	2,5%	53	3,7%	90	3,1%
Infancia	6 a 11 años	60	4,0%	86	6,0%	146	5,0%
Adolescencia	12 a 17 años	100	6,6%	107	7,4%	207	7,0%
Joven	18 a 28 años	132	8,8%	150	10,4%	282	9,6%
Adulto	29 a 59 años	537	35,7%	450	31,2%	987	33,5%
Vejez	60 y más años	639	42,5%	597	41,4%	1236	41,9%
<b>Total general</b>		<b>1.505</b>	<b>100%</b>	<b>1.443</b>	<b>100%</b>	<b>2.948</b>	<b>100%</b>

Fuente: Área de Afiliación UISALUD-Base de datos corte 30 de junio de 2019

**Figura I. Pirámide poblacional de UISALUD**



Fuente: Plantilla I5-Guia conceptual y metodológica CAPO.

Los siguientes indicadores demográficos, han mostrado estabilidad a través del tiempo para el sistema de salud de la Universidad Industrial de Santander:

### 1.1.7. Indicadores de estructura – demográfica

**Tabla 6. Indicadores de estructura demográfica Santander, Bucaramanga, UISALUD**

Índice Demográfico	Año 2019		
	Santander	UISALUD	Bucaramanga
Población total	2.080.938	2.948	528.497
Población Masculina	1.028.722	1.443	254.449
Población femenina	1.052.216	1.505	274.048
Relación hombres: mujer	97,77	95,5	93
Razón niños mujer	31	16	24
Índice de infancia	24	12	21
Índice de juventud	25	13	25
Índice de vejez	9	32	10
Índice de envejecimiento	37	268	46
Índice demográfico de dependencia	48,38	76,58	43,41
Índice de dependencia infantil	35,28	20,79	29,73
Índice de dependencia mayores	13,1	55,79	13,68

Fuente: Ministerio de Salud y Protección Social - SISPRO

**Tabla 7. Interpretación indicadores de estructura demográfica en UISALUD**

Índices demográficos	Interpretación
Relación hombres/mujer	En UISALUD por cada 100 mujeres hay 96 hombres.
Razón niños mujer	En UISALUD por cada 100 mujeres en edad fértil (15-49años) hay 16 niños y niñas entre 0 y 4 años.
Índice de infancia	En UISALUD por cada 100 personas hay 12 menores de 15 años.
Índice de juventud	En UISALUD por cada 100 personas hay 13 personas entre 15 a 29 años.
Índice de vejez	En UISALUD por cada 100 personas hay 32 personas mayores de 65 años.
Índice de envejecimiento	En UISALUD por cada 100 personas menores de 15 años, hay 268 personas mayores de 65 años
Índice demográfico de dependencia	En UISALUD por cada 100 personas entre los 15 a 64 años, hay 77 personas menores de 15 años y mayores de 65 años (dependientes).
Índice de dependencia infantil	En UISALUD por cada 100 personas entre los 15 a 64 años, dependen 21 menores de 15 años.
Índice de dependencia mayores	En UISALUD de cada 100 personas entre los 15 a 64 años dependen 56 personas mayores de 65 años.

Fuente: UISALUD, 2019

**La razón hombre: mujer:** Representa la relación entre hombres y mujeres. Por cada 100 mujeres hay 96 hombres en UISALUD. En Santander y Bucaramanga para el mismo período la relación es 97 y 93 hombres por cada 100 mujeres.

**La razón de niños: mujer:** Representa la relación entre niños y mujeres en edad fértil. Por cada 100 mujeres en edad fértil, entre 15 y 49 años, hay 16 menores entre 0 y 4 años, en UISALUD muestra una relación baja que mide la carga de los hijos en edad preescolar por mujer, la cual se ha mantenido a través del tiempo. Esta proporción es diferente a la departamental y municipal que se encuentra en el 31% y 24% respectivamente para el mismo año.

**El índice de infancia:** Representa la relación entre los menores de 15 años y la población total. Por cada 100 personas, 12 correspondían a población menor de 15 años, diferente al comportamiento en el departamento y municipio (24% y 21%).

**El índice de juventud:** La población de 16 a 29 años es del 13%, es decir, por cada 100 personas, 13 personas tienen entre 15 y 29 años. El índice de juventud departamental y municipal es del 25%.

**El índice de vejez:** El 32% de la población es mayor o igual a 65 años, lo cual comparado con la población departamental (9%) y municipio (10%) es mayor.

**El índice de envejecimiento:** Representa la relación entre la cantidad de personas adultas mayores y la cantidad de niños y jóvenes. Por cada 100 niños y jóvenes menores de 15 años había 268 personas mayores de 65 años, este índice para el departamento es del 37% y para el municipio del 46%.

**El índice de dependencia:** Representa la relación entre la población menor de 15 y mayor de 66 años y la población entre 15 y 64 años. Por cada 100 personas entre 15 y 64 años habían 77 menores de 15 y mayores de 65 años, manteniéndose a través del tiempo y mostrando una proporción mayor a los datos registrados en el departamento que es del 48% y en el municipio que es del 43%.

**Índice dependencia infantil:** Representa la relación entre la población menor de 15 años y la población entre 15 y 64 años. En el primer semestre de 2019, de cada 100 personas entre 15 y 64 años hay 21 personas menores de 15 años, menor al índice departamental que es del 35% y el municipio del 30%.

**Índice de dependencia de mayores:** muestra la relación entre la población mayor de 65 años y la población entre 15 y 64 años. En el primer semestre de 2019, de cada 100

personas entre 15 y 64 años, 56 tienen más de 65 años en UISALUD, mayor al índice de dependencia del departamento (13%) y el municipio (14%).

### 1.1.8. Indicadores de dinámica demográfica (último dato disponible)

- **La Tasa Bruta de Natalidad:**

Este indicador a través del tiempo ha tenido un comportamiento estable, en el 2018 se presentaron 3,7 nacimientos por cada 1.000 personas de la población de UISALUD. En Colombia la Tasa de Natalidad fue de: 16,3 nacimientos/1.000. En el primer semestre del año, se presentaron tres nacimientos.

- **La Tasa Bruta de Mortalidad:**

Este indicador se ha mantenido, por cada 1.000 habitantes de la población de UISALUD, ocurren 6 muertes. En Colombia se reporta el mismo comportamiento de 6,01 muertes por cada mil habitantes. En el primer semestre del 2019, fallecieron tres afiliados.

### 1.1.9. Otros indicadores demográficos

- **Porcentaje de afiliados con enfermedad laboral**

**Tabla 8. Distribución de afiliados con enfermedad laboral**

MUNICIPIO	NÚMERO TOTAL DE AFILIADOS
68001 - Bucaramanga	27
68276 - Floridablanca	7
68307 - Girón	1
68547 - Piedecuesta	1
<b>Total</b>	<b>36</b>

Fuente: UISALUD, junio 30 de 2019

El porcentaje de enfermedades laborales en la población activa es del 4,2%. Esta población es incluida en el Programa de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, a quienes se les realiza un estricto seguimiento del cumplimiento de las recomendaciones médico laborales, según el caso. Más del 80% de estas patologías corresponden a riesgo biomecánico.

- **Porcentaje de afiliados en condición de discapacidad**

**Tabla 9. Distribución de afiliados en condición de discapacidad por edad y sexo**

CIUDAD DE RESIDENCIA	FEMENINO		MASCULINO		TOTAL	
	No.	%	No.	%	No.	%
Bucaramanga	10	55,6	23	76,7	33	68,8
Floridablanca	5	27,8	5	16,7	10	20,8
Girón	0	0,0	1	3,3	1	2,1
Piedecuesta	2	11,1	0	0,0	2	4,2
Bogota	1	5,6	0	0,0	1	2,1
Pamplona	0	0,0	1	3,3	1	2,1
<b>Total general</b>	<b>18</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>48</b>	<b>100</b>

Fuente: Area de Trabajo Social UISALUD – corte 30 de junio de 2019.

En UISALUD, la proporción de afiliados en condición de discapacidad corresponde al 1,63% (48) del total de afiliados, los cuales pertenecen en su totalidad a beneficiarios.

## 1.2. CARACTERIZACIÓN MORTALIDAD EN UISALUD

Se realizó proporción de mortalidad teniendo en cuenta la agrupación de la lista 6/67 de la Organización Panamericana de la Salud – OPS / Organización Mundial de la Salud - OMS.

**Tabla 10. Distribución de casos de mortalidad en UISALUD.**

GRANDES GRUPOS	2019	
	#	%
Enfermedades no transmisibles	2	66,7
Lesiones	1	33,3
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

Fuente: Área de Afiliación UISALUD-Base de datos 30 de junio de 2019

Se presentaron 3 casos de mortalidad, por diagnóstico de leucemia, cirrosis hepática y accidente.



### I.3. CARACTERIZACIÓN MORBILIDAD ATENDIDA EN UISALUD

A continuación se presenta el comportamiento relativo y el cambio porcentual en cada grupo de grandes causas para los afiliados a UISALUD, de acuerdo con la lista modificada CIE 10. La fuente de datos son los RIPS de la Institución.

**Tabla 11. Morbilidad población afiliada UISALUD.**

GRANDES CAUSAS	2017*	2018*	I SEMESTRE 2019**	CAMBIO EN PUNTOS PORCENTUALES
Enfermedades no transmisibles	64,1	69,5	74,7	5,2
Condiciones transmisibles y nutricionales	17,3	16,2	16,0	-0,2
Signos y síntomas mal definidos	14,3	8,1	6,2	-1,9
Lesiones	2,5	3,2	2,7	-0,5
Condiciones materno perinatales	1,8	3	0,4	-2,6

Fuente: \*Informe de caracterización, -\*\*RIPS primer semestre de 2019

El comportamiento sigue siendo dado principalmente por las enfermedades no transmisibles, con un aumento de 5,2 puntos porcentuales, aportando el 74,7% de las consultas de morbilidad.

**Tabla 12. Morbilidad trazadora UISALUD.**

INDICADOR	%	# CASOS	POBLACIÓN DE 18 A 69
Prevalencia de Hipertensión Arterial en personas de 18 a 69 años	12,7	333	2.627
Prevalencia de Diabetes Mellitus en personas de 18 a 69 años	4,1	109	2.627

Fuente: Base de datos Programa de Todo Corazón UISALUD.

En cuanto a morbilidad trazadora, en UISALUD se identificó una mayor proporción para Hipertensión y Diabetes.

## 2. INDICADORES DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

### 2.1. OPORTUNIDAD EN LAS CITAS MÉDICAS ASIGNADAS EN UISALUD

Este indicador mide el acceso a los servicios, es útil para identificar la suficiencia institucional para atender la demanda, y para identificar acciones de mejora que contribuyan a garantizar la eficacia, eficiencia y efectividad en la prestación del servicio

**Tabla 13. Oportunidad en la asignación de citas UISALUD, primer semestre de 2019**

INDICADOR EN DÍAS - OPORTUNIDAD EN ASIGNACIÓN DE CITAS	ESTANDAR NACIONAL*	ESTANDAR - UISALUD	I	II	I
			TRIMESTRE	TRIMESTRE	SEMESTRE
Medicina General	3	3	1,1	1,1	1,1
Cirugía General	NA	15	3,6	5,0	4,1
Endocrinología	NA	15	6,6	9,1	7,8
Medicina Especializada - Ginecología	5	5	4,2	3,5	3,9
Medicina Especializada – Medicina Interna	30	15	3,4	3,3	3,4
Medicina Especializada – Pediatría	15	2	0,7	1,1	0,9
Medicina Especializada – Nefrología	NA	15	7,3	6,1	6,7
Odontológicas	3	3	2,1	1,6	2,0
Primera Vez por Fisioterapia	NA	10	4,9	4,4	4,7
Nutrición	NA	5	3,0	2,1	2,6
Medicina Física y del Deporte	NA	15	3,2	2,4	2,9
Neurología Pediátrica	NA	15	7,2	9,1	8,1
Dermatología	NA	15	7,0	8,4	7,5

Fuente: Área de Calidad UISALUD, primer semestre de 2019

Al revisar los indicadores de oportunidad en el número de días para la asignación de citas, estas se encuentran en un 100% bajo el estándar establecido, el cual se fijó teniendo en cuenta el histórico del Sistema de Salud Propio de la Universidad, siendo sensiblemente inferior al referente nacional. Este indicador se ha mantenido estable comparado con años anteriores, pero siempre señalando el cumplimiento de la meta establecida.

## **2.2. INDICADORES DE GESTIÓN PROGRAMAS DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD.**

Los programas de promoción y mantenimiento de la salud que desarrolla la Unidad, tienen como objetivo obtener un diagnóstico precoz y realizar un tratamiento oportuno de las diferentes patologías, fomentando hábitos de vida saludable que contribuyan a mejorar la calidad de vida de los afiliados y su grupo familiar, de acuerdo con las normas técnicas y guías de atención establecidas en la normatividad legal vigente y la recomendación de la Organización Mundial de la Salud - OMS, acerca de los enfoques principales para el manejo de las enfermedades (*Prevención, detección temprana, diagnóstico, tratamiento y cuidado paliativo*), estos están orientados al cumplimiento de los lineamientos técnicos y operativos establecidos en la resolución 3280 de 2018.

Teniendo en cuenta lo anterior, UISALUD facilita el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de los afiliados, como componentes del bienestar y desarrollo integral de toda la población con oportunidad en la atención y equidad en los servicios de salud a los cuales tiene derecho el usuario. Además, se ha buscado fortalecer estos servicios a través de la conformación de un equipo interdisciplinario de las áreas de: Medicina general, medicina interna, neuropediatría, medicina deportiva, nefrología, psicología, odontología, nutrición, fisioterapia, enfermería y trabajo social, que ha permitido ofrecer una atención integral a los usuarios que reciben el servicio.

También, se vienen aplicando una serie de estrategias dirigidas a captar un mayor número de usuarios hacia los programas médico preventivos, entre las cuales cabe destacar: La elaboración de cartelera institucional, distribución de folleto promocional de los programas preventivos, educación a grupos focales, y envío de tarjetas de invitación al Programa de Atención de Alteraciones del Adulto.

### **2.2.1. Programa de Todo Corazón**

El programa “De Todo Corazón” es la estrategia de atención integral a personas con riesgo cardiovascular, es decir pacientes con antecedentes de enfermedad coronaria, IAM, ACV,

HTA, diabetes mellitus, hiperlipidemia y obesidad. El objetivo del programa es ofrecer un tratamiento oportuno de las patologías relacionadas con RCV y fomentar hábitos de estilo de vida saludable que contribuyan a la disminución de morbi-mortalidad y complicaciones asociadas a sus patologías y de esta manera mejorar la calidad de vida de sus participantes. Dando cumplimiento a las guías de atención establecidas por la normatividad legal vigente y teniendo en cuenta las recomendaciones dadas por la Organización Mundial de la Salud – OMS.

El abordaje está a cargo de un equipo interdisciplinario conformado por profesionales en medicina general o medicina interna, nutrición, fisioterapia y enfermería. El equipo realiza la valoración y atención de los pacientes en una cita denominada circuito, en donde cada uno de los cuatro profesionales cuenta con 30 minutos para brindar valoración, apoyo terapéutico, planes de alimentación saludable y actividad física teniendo en cuenta las particularidades y necesidades de cada usuario.

La población inscrita al Programa “De Todo Corazón” con corte a diciembre 31 de 2018 y que se tomó como base para los indicadores, es de 669 usuarios.

**Tabla 14. Atención por circuitos del Programa “De Todo Corazón”**

CONSULTA EN EL AÑO	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE
1 Vez	262	182
2 Vez	0	75
Acumulado 1 vez	262	444
Cobertura (Pacientes vistos 1ª vez / Población total)	39,2%	66,4%
Acumulado control	0	75
Adherencia (Pacientes vistos 2ª vez / Pacientes 1ª vez)	0	16,9%
<b>Total circuitos</b>	<b>262</b>	<b>519</b>

Fuente: UISALUD, 2019

Al cierre del segundo trimestre de 2019, se han realizado 519 circuitos de los cuales 444 corresponden a usuarios atendidos por primera vez para una cobertura de 66,4% (Meta de cobertura: 80%). La adherencia se encuentra en el 16.9%; este indicador mide la proporción de los afiliados que asisten al programa en el año y a al menos un control (Meta de adherencia 60%).

**Tabla 15. Novedades Programa “De Todo Corazón”**

NOVEDADES	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE
Ingresos	8	9
Fallecidos	0	1
Retirados	2	3

Fuente: UISALUD, 2019

Otra de las estrategias implementadas para contribuir a mejorar los hábitos saludables de los usuarios de UISALUD que presenten enfermedades crónicas no transmisibles del tipo enfermedad cardiovascular, son los talleres del Programa “De Todo Corazón” y las reuniones educativas a personas con Diabetes Mellitus que usan insulina en las cuales se calibran los glucometros.

**Tabla 16. Actividades educativas en pacientes crónicos**

TEMA	FECHAS	ASISTENCIA
Tema: Motivación para el cambio Conferencista: Psic. Camilo Rueda Taller de alimentos: Cocina saludable: Gyro con salsa tzaziki - Grecia Actividad física: Clase grupal de baile	Sábado 09 de marzo de 2019	110
Tema: Mantenimiento, calibración y uso adecuado de glucómetros. Cuidado del pie en pacientes con diabetes.	Lunes 29 de abril de 2019	22
Tema: Mantenimiento, calibración y uso adecuado de glucómetros. Cuidado del pie en pacientes con diabetes.	Lunes 20 de mayo de 2019	9
Tema: Cuida tu corazón Conferencista: MD Internista Cardiólogo Hemodinamista. Sergio Humberto Vásquez Lozano Taller de alimentos: Cocina saludable: Causa Limeña y ensalada mediterránea. Actividad física: Hata Yoga	Sábado 08 de junio de 2019	135

Fuente: UISALUD, 2019

### **2.2.2. Programa Detección Temprana de Cáncer de Próstata**

El objetivo de este programa es detectar tempranamente el cáncer de próstata para poder realizar un manejo oportuno.

Durante el segundo semestre del año se diagnosticaron 3 casos nuevos de cáncer de próstata, y 20 casos prevalentes continúan en seguimiento.

En UISALUD, se realiza la detección temprana de oportunidad del cáncer de próstata en hombres de 50 a 75 años, asintomáticos, que acuden a consulta médica por diferentes causas. Estos pacientes se remiten a médico especialista en urología quien les ordena PSA y tacto rectal en una frecuencia no inferior a 5 años, quien continua con la aplicación de la guía de práctica clínica para la detección temprana, diagnóstico, tratamiento, seguimiento y rehabilitación del cáncer de próstata en los afiliados a la Unidad.

### **2.2.3. Programa Detección Temprana de Cáncer de Colon y Recto**

El objetivo de este programa es detectar tempranamente el cáncer de colon, que permita un abordaje en estadios tempranos, facilitando la efectividad de los tratamientos y la calidad de vida de los usuarios.

La población objeto son hombres y mujeres entre 50 – 75 años y/o con factores de riesgo. La prueba de laboratorio para este procedimiento se denominada sangre oculta en materia fecal (Ifob por sus siglas en ingles) y detecta de forma específica hemoglobina humana. En lo corrido del 2019, se han procesado 239 muestras, de estas resultaron alteradas 8, de las cuales solo 3 requirieron colonoscopia. Las restantes fueron descartadas por presentar diagnóstico de hemorroides, una por fallecimiento y 2 porque al repetir la prueba arrojaron un resultado normal.

### **2.2.4. Programa Detección Temprana de Cáncer de Mama**

El objetivo de este programa es detectar tempranamente el cáncer de seno, proporcionando acciones oportunas de diagnóstico y el adecuado tratamiento de la enfermedad.

**Tabla 17. Mamografías tomadas a la población usuaria por grupo etario UISALUD, 2019**

EDAD	AÑO 2019	
	# USUARIOS	% PART
Menores de 50 años	12	6,9
50 a 54 años	35	20,2
55 a 59 años	38	22,0
60 a 64 años	29	16,8
65 a 69 años	31	17,9
Mayores de 70 años	28	16,2
<b>Total</b>	<b>173</b>	<b>100</b>

Fuente: Área de Enfermería UISALUD, 2019

Durante el primer semestre de 2019, se realizaron 173 mamografías, de las cuales 161 (93%) corresponden a la población objeto del programa y el 7% a menores de 50 años.

La población objeto de este programa son 450 mujeres mayores de 50 años con lo cual se obtiene una cobertura del 35,8%.

El grupo poblacional donde se realizó el mayor número de mamografías fue el de 55 a 59 años (22%).

**Tabla 18. Resultados de mamografías tomadas a la población usuaria por grupo etario UISALUD, 2019**

RESULTADOS	AÑO 2019	
	# USUARIOS	% PART
BIRADS Categoría 0	1	0,6
BIRADS Categoría 1	9	5,2
BIRADS Categoría 2	151	87,3
BIRADS Categoría 3	10	5,8
BIRADS Categoría 4	2	1,2
BIRADS Categoría 5	0	0
<b>Total</b>	<b>173</b>	<b>100</b>

Fuente: Área de Enfermería UISALUD, 2019

160 mamografías dieron como resultado birads categoría 1 y 2 (92,5%) que son normales y 13 mamografías (7,5%) presentaron resultados sospechosos. Se practicaron 2 Biopsias por estereotaxia, una de ellas con resultado positivo para carcinoma in situ.

Durante el primer semestre del año 2019, se detectó un caso nuevo de cáncer de mama, el cual está siendo tratado por especialista y se realizó tratamiento quirúrgico.

### 2.2.5. Programa Detección Temprana de Cáncer de Cuello Uterino.

El objetivo de éste programa es identificar lesiones preneoplásicas y neoplásicas del cuello uterino, orientar a las mujeres afectadas hacia los servicios de diagnóstico definitivo, y establecer de manera adecuada y oportuna, el tratamiento tendiente a incrementar las posibilidades de curación y el tiempo de sobrevida.

**Tabla 19. Citologías tomadas a la población usuaria por grupo etario UISALUD, 2019**

EDAD	2019	
	# USUARIOS	% PART
De 15 a 24 años	16	8,9
De 25 a 29 años	1	0,6
De 30 a 39 años	31	17,2
De 40 a 49 años	46	25,6
De 50 a 59 años	43	23,9
De 60 a 69 años	41	22,8
De 70 y más años	2	1,1
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100</b>

Fuente: Área de enfermería UISALUD, 2019

En el primer semestre de 2019, se realizaron en total 180 citologías y 35 exámenes para detección de VPH, de los cuales 197 (91.6%) corresponden a la población objeto del programa.

La población objeto del programa son 504 mujeres, con lo cual se obtiene una cobertura del 39% en el primer semestre.



El grupo poblacional donde se realizó el mayor número de citologías fue de 40 a 49 años con un porcentaje del 25,6% y en la detección y tipificación del VPH en las mujeres de 50 a 59 años, con un porcentaje del 51.4%.

**Tabla 20. Resultados de citologías tomadas a la población usuaria por grupo etario UISALUD, 2019**

RESULTADOS	2019	
	# USUARIOS	% PART
Negativo	170	94,4
Anormal	10	5,6
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100</b>
ASCUS	3	30
ASCH	1	10
NIC I	6	60
NIC II – III	0	0
<b>Total Anormal</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

Fuente: Área de enfermería UISALUD, 2019

En cuanto a los resultados de las 180 citologías, 170 (94,4%) fueron reportadas como negativas para malignidad y 10 citologías (5,5%) como resultado anormal, de ellas AS-CUS (3), ASCH (1), NIC I (6). Estas pacientes requirieron colposcopia – biopsia, pero ninguna presentó reporte de malignidad.

**Tabla 21. Detección y tipificación de VPH (Virus Papiloma Humano) a la población usuaria por grupo etario UISALUD, 2019**

RESULTADOS	2019	
	# USUARIOS	% PART
Negativo	25	71,4
Positivo	8	22,9
Muestra Insuficiente	2	5,7
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100</b>
Bajo Riesgo	4	50,0
Alto Riesgo	2	25,0
Indeterminado	2	25,0
<b>Total Positivo</b>	<b>8</b>	<b>100</b>

Fuente: Área de enfermería UISALUD, 2019

Con relación a la detección de VPH, de las 35 muestras tomadas, 25 dieron reporte negativo (71,4%), 2 muestras (5,7%) fueron muestras insuficientes o contaminadas que requieren nueva toma y 8 muestras (22.8%) dieron reporte positivo para VPH, 4 con genotipos de bajo riesgo y 2 de alto riesgo y 2 con reporte indeterminado.

Durante el primer semestre se presentó un caso de cáncer de endometrio en usuaria mayor de 70 años.

**Tabla 22. Resultados de detección y tipificación de VPH (Virus Papiloma Humano) a la población usuaria por grupo etario UISALUD, 2019**

EDAD	2019	
	# USUARIOS	% PART
De 15 a 24 años	1	2,8
De 25 a 29 años	0	0
De 30 a 39 años	6	17,1
De 40 a 49 años	5	14,2
De 50 a 59 años	18	51,4
De 60 a 69 años	5	14,2
De 70 y más años	0	0
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100</b>

Fuente: Área de enfermería UISALUD, 2019

### 2.2.6. Programa de Crecimiento y Desarrollo – (Primera Infancia e Infancia)

El objetivo de este programa es disminuir las tasas de morbi-mortalidad por causas evitables mediante la prevención e identificación oportuna de los problemas que afectan a niños y niñas hasta los once (11) años.

**Tabla 23. Indicadores programas de promoción y mantenimiento de la salud – Primera Infancia e Infancia - UISALUD.**

PROGRAMA	POBLACIÓN OBJETO	AÑO 2019	
		COBERTURA	
		Nº ASISTENTES	%
Primera Infancia de 0 a 5 años	95	81	85,3
Infancia de 6 a 11 años	157	61	38,9
PE Vacunación de 0 a 5 años	95	46	48,4

Fuente: UISALUD, 2019

El total de consultas realizadas en el segundo trimestre de 2019 fue de 75, de las cuales 46 fueron por primera vez en el año y 29 controles. De las consultas de primera vez, 2 correspondieron a ingresos en el proceso de afiliación.

Durante el año 2019, la población de niños y niñas menores de 5 años (Primera Infancia) es de 95 infantes, en el primer semestre se atendieron 81 niños, para una cobertura del 85,3%.

La población de niños y niñas entre 6 y 11 años (Infancia) es de 157 infantes, en el primer semestre se atendieron 61 niños, para una cobertura del 38,9%

La población asistente al programa fue evaluada por parte del equipo interdisciplinario de la Unidad (Neuropediatría, odontología, nutrición, trabajo social y enfermería). Los niños atendidos son remitidos a una IPS especializada para educación en estimulación adecuada y hábitos posturales.

Los niños con diagnóstico de trastorno motor, trastorno del lenguaje, trastorno de las habilidades escolares y trastorno de la atención, son remitidos a una IPS especializada para educación y manejo en estimulación.

La mayor remisión se realizó a ortopedia pediátrica por presencia de pie plano (45 niños), le sigue la remisión a oftalmología, por alteraciones visuales como miopía (12), trastorno del lenguaje (7), estrabismo (1).

Dentro de este grupo de niños atendidos, hay 1 con trastorno generalizado del desarrollo, 1 con síndromes convulsivos, 1 con diabetes mellitus insulino requiriente, 1 con hidrocefalia, 1 con malformaciones de los miembros y un niño con síndrome de down.

### 2.2.7. Programa de Vacunación

El objetivo de este programa es erradicar las enfermedades inmunoprevenibles, con el fin de disminuir las tasas de morbi-mortalidad en la población menor de 5 años.

**Tabla 24. Coberturas de vacunación - UISALUD.**

PROGRAMA	AÑO 2019		
	POBLACIÓN OBJETO	COBERTURA	
		Nº ASISTENTES	%
PE Vacunación de 0 a 5 años	95	46	48,4

Fuente: UISALUD, 2019

Para el año 2019, la población objeto del programa corresponde a 95 niños y niñas, con una asistencia a vacunación en el primer semestre de 46 infantes, que representa una cobertura del 48,4%, siendo esta una cobertura útil, que aporta significativamente al programa ampliado de inmunización.

Durante el año 2019 se da continuidad a la aplicación de vacuna contra Neumococo (Prevenar 13), que proporciona protección contra enfermedades como la neumonía neumocócica y otras enfermedades causadas por el streptococcus pneumoniae, a la población mayor de 60 años. También se dio inicio a la vacunación contra Influenza.

### 2.2.8. Programa de Detección Temprana de Alteraciones de los Adolescentes y Jóvenes

Teniendo en cuenta que esta población enfrenta riesgos particulares, relacionados con la violencia, el proceso de reproducción, la salud sexual y los trastornos psicosociales, se ha venido implementando un mecanismo de detección temprana de los mismos, que permita intervenir oportunamente las alteraciones o eventos de enfermedad que afectan este grupo, así como brindar información y orientación sobre la protección de la salud.

Se planteó como objetivo: Detectar tempranamente los factores de riesgo y/o problemas de salud, que afectan el desarrollo de la población entre los 10 y 29 años de edad.

**Tabla 25. Cobertura atención adolescentes y jóvenes - UISALUD**

PROGRAMA	AÑO 2019		
	POBLACIÓN OBJETO	COBERTURA	
		Nº ASISTENTES	%
Adolescencia de 12 a 17 años	212	90	42,5
Juventud de 18 a 28 años	275	70	25,5

Fuente: UISALUD, 2019

Para el año 2019 se tiene una población de adolescentes ( De 12 a 17 años) de 212, de los cuales se han atendido en el primer semestre 90 jóvenes para una cobertura del 42,5% del total de la población.

La población de juventud (De 18 a 28 años) es de 275, de los cuales se han atendido en el primer semestre 70 usuarios, para una cobertura del 25,5%.

### **2.2.9. Programa de Atención Integral a la Gestante**

El objetivo propuesto en éste programa, es vigilar la evolución del proceso de gestación con el ánimo de prevenir y controlar factores de riesgo biosicosociales que puedan desencadenar en complicaciones del embarazo.

Para el primer semestre del año 2019, ingresaron al programa 2 nuevas gestantes con una cobertura del 100% en la asistencia a las actividades médicas programadas. Se observó una concordancia del 100% para toma de exámenes de laboratorio (Hemograma, Hemoclasificación, Serología, Uroanálisis, Glucosa, Prueba para VIH, Hepatitis B) y ayudas diagnósticas (Ecografías obstétricas), según la norma del programa y por trimestres, así mismo con la formulación y entrega de micronutrientes (suplementos de sulfato ferroso, ácido fólico y calcio), de acuerdo a los requerimientos establecidos.

- **Actividades médico asistenciales en partos y recién nacidos**

En el primer semestre del año 2019 se atendieron 2 cesáreas. Se dio cumplimiento a la norma de promoción y prevención, teniendo en cuenta los siguientes parámetros:

- Hipotiroidismo neonatal (toma de TSH, T4).
- Toma de serología y hemoclasificación al recién nacido.
- Aplicación de vitamina K a los recién nacidos.
- Inmunización con BCG y hepatitis B antes de las 48 horas al recién nacido.
- Inscripción temprana en el Programa de Crecimiento y Desarrollo.

### **2.2.10. Programa de Detección Temprana de Alteraciones del Adulto**

Como su nombre lo indica, este programa tiene como objetivo detectar tempranamente alteraciones en personas mayores de 45 años, principalmente alteraciones de tipo cardiovascular, teniendo en cuenta el perfil epidemiológico de la Unidad.

La población del programa es de 398 usuarios, con una meta establecida del 60%

**Tabla 26. Cobertura Programa de Detección de Alteraciones del Adulto**

MES	# PACIENTES	% COBERTURA	TOTAL PACIENTES	TOTAL COBERTURA
Enero	5	1,36	5	1,36
Febrero	18	4,89	23	6,25
Marzo	37	10,05	60	16,30
Abril	32	8,70	92	25,00
Mayo	22	5,98	114	30,98
Junio	14	3,80	128	34,78

Fuente: UISALUD, 2019

La anterior tabla, permite ver el número de valoraciones que se realizan mensualmente, son citas con una duración mayor para realizar una anamnesis completa, valoración física, de exámenes de laboratorios y electrocardiograma solicitados previamente, y educación en estilos de vida saludable. En el mes de enero/19, se observa una baja asistencia debido a la disponibilidad de citas, ya que se contaba con una cita doble semanal.

**Tabla 27. Estrategia de captura Programa de Detección de Alteraciones del Adulto**

ESTRATEGIA	Nº	%
Demanda inducida - llamada	68	53,5
Programa DTC	59	46,5
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>

Fuente: UISALUD, 2019

La mejor estrategia de captura sigue siendo la demanda inducida, que se realiza a través de la llamada telefónica por parte de una auxiliar de enfermería.

### 2.2.11. Atención en Salud Bucal

El servicio de odontología en UISALUD, se presta de acuerdo a las Rutas de Atención Integral por ciclo vital. A continuación se describen las acciones realizadas.

La meta para el primer semestre fue de 50%, se identifican acciones de mejora para aumentar la consulta anual de detección temprana del estado de salud en la población de adolescentes y jóvenes.

**Tabla 28. Cobertura de valoración odontológica por ciclo vital – UISALUD, primer semestre 2019**

INDICADOR	RESULTADO
Cobertura de primera infancia con valoración de la salud bucal	71,6
Cobertura infantil con valoración de la salud bucal infancia	70,1
Cobertura de adolescentes con valoración de la salud bucal	50,0
Cobertura de jóvenes con valoración de la salud bucal	43,6
Cobertura de adultos con valoración de la salud bucal	53,2
Cobertura de personas en edad mayor con valoración de la salud bucal	47,2

Fuente: Indicadores de Odontología UISALUD, primer semestre 2019

La meta fue del 50%, la cual fue superada en 4 de 6 indicadores. Para el segundo semestre, se realizarán acciones enfocadas a jóvenes y personas en edad mayor.

**Tabla 29. Actividades en odontología – UISALUD, primer semestre 2019.**

INDICADOR	RESULTADO
Cobertura de aplicación semestral de flúor	40,4
Proporción de personas a quienes se les realiza detartraje supra gingival ( A partir de los 12 años x criterio)	35,4
Proporción de personas a quienes se les aplica sellantes de fotocurado	6,6

Fuente: UISALUD, 2019

Se realizarán acciones de demanda inducida, con el fin de aumentar la cobertura de aplicación semestral de flúor, cuya meta es del 50%.

**Tabla 30. Morbilidad en odontología – UISALUD, primer semestre 2019.**

INDICADOR	RESULTADO
Proporción de personas atendidas en los servicios de salud con diagnóstico de fluorosis	2,2
Proporción de personas atendidas con índice COP igual a 0	1,4
Proporción de personas atendidas en > 18 años, con pérdida dental por enfermedad bucodental prevenible	2,6

Fuente: UISALUD, 2019

Durante el primer semestre de 2019, la proporción de personas atendidas en los servicios de salud con diagnóstico de fluorosis fue de 2,2.

En Colombia, según el ENSAB IV 2013-2014, la evaluación de la fluorosis dental en las edades de 5, 12 y 15 años, las prevalencias encontradas fueron de 8,43%, 62,15% y 56,05% respectivamente.

### 2.3. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La Universidad Industrial de Santander reconoce en la implementación del Sistema de Gestión Integrado, basado en las normas del Sistema de Gestión de Calidad NTC ISO 9001:2015, NTC 5906:2012 y el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo según el Decreto N° 1072 de 2015, una herramienta de gestión que apoya el mejoramiento sistémico de los procesos y de las unidades académicas y administrativas, orientándoles hacia el fortalecimiento y cumplimiento de los objetivos, la calidad institucional y el ejercicio de los poderes de autodeterminación, propios de la autonomía universitaria.

La Unidad Especializada de Salud – UISALUD, bajo la coordinación de su Director analizó la creación de los documentos para el Proceso de UISALUD del Sistema de Gestión Integrado de la Universidad, los cuales fueron aprobados mediante acto administrativo expedido por rectoría en ejercicio de la función relacionada en el Artículo 30 del Estatuto General de expedir los manuales de funciones y requisitos, y los procedimientos administrativos.

Mediante la Resolución N° 0738 del 28 de mayo del 2019, se aprobaron documentos del proceso de UISALUD para el Sistema de Gestión Integrado (SGI) de la Universidad Industrial de Santander, de acuerdo con las normas NTC 5906:2012, NTC ISO 9001:2015 y el Decreto N° 1072 del 2015, a continuación, se relacionan los documentos aprobados en lo que va del año 2019:

- Guía para el manejo de pacientes que solicitan interrupción voluntaria del embarazo. GUD.09
- Protocolo para el manejo de gases medicinales. TUD.08

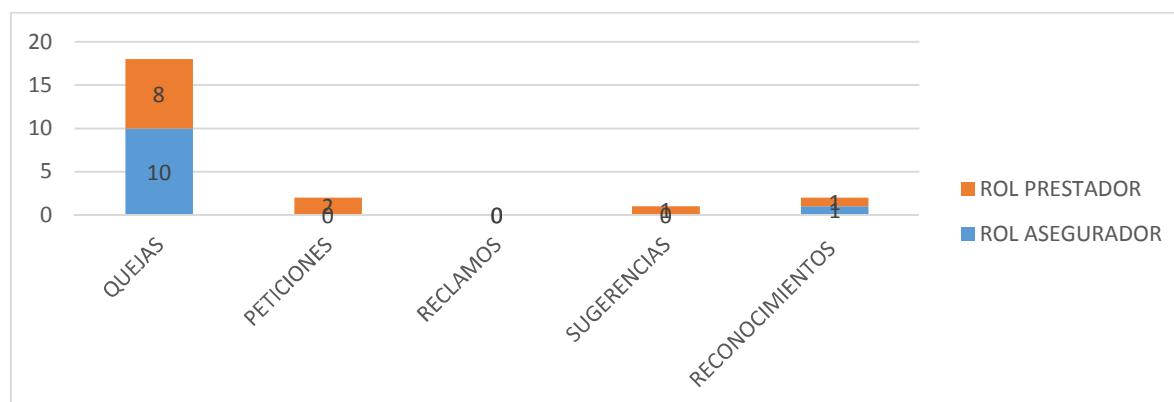


- Formato para objeción de conciencia. FUD.43
- Consentimiento informado para el programa de acondicionamiento físico. FUD.46
- Cuestionario de disposición para la actividad física en el programa de acondicionamiento físico. FUD.47
- Instructivo de limpieza y desinfección de áreas. IUD.11
- Manual de tecnovigilancia MUD.01
- Manual de procedimientos quirúrgicos menores MUD.02
- Procedimiento para la atención integral de la interrupción voluntaria del embarazo. PUD.13
- Procedimiento para la devolución de aportes. PUD.51

### 3. SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Para el manejo de quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos, la Unidad cuenta con un procedimiento en el cual se tienen establecidos los mecanismos de recepción de las peticiones (medios), los formatos a utilizar (el de recepción de peticiones y la planilla de radicación y seguimiento), la base legal que soporta el procedimiento, y las medidas de control del mismo.

**Figura 2. Distribución de PQRSR según rol prestador y asegurador UISALUD.**



Fuente: Área de Calidad y Afiliación UISALUD, primer semestre de 2019

Durante el primer semestre del año 2019, se presentaron 23 PQRS. De acuerdo al rol, se identifica que el mayor porcentaje está dado por el rol prestador, con un 52,2% (12).

La distribución de las PQRS, fue la siguiente: el 78,3% (18) corresponde a quejas, el 8,7% (2) a peticiones, el 8,7% (2) a reconocimientos y el 4,3% restante a una sugerencia.

En el rol prestador los motivos de las quejas, corresponden a: Oportunidad en el servicio (3), atención al usuario (2), estado de la infraestructura (1), calidad de la información Suministrada (1), trato y atención al usuario (1).

Las quejas en el rol asegurador, se distribuyeron de la siguiente manera: Deficiencia en la prestación del servicio (5), que incluye la oportunidad en la asignación de citas y la inconformidad en el manejo de un tratamiento médico; otras causas (3), que incluye la inconformidad por situaciones de parqueo y un evento adverso por la aplicación de un medicamento via intramuscular; la calidad en la información suministrada (1) y el estado de la infraestructura física (1).

#### **4. RED PRESTADORA DE SERVICIOS POR NIVEL DE COMPLEJIDAD.**

Ver anexo I.