

2019

**INFORME DE GESTIÓN
UISALUD**

INFORME DE GESTIÓN - UISALUD

Gonzalo Gómez Patiño

Director

Bucaramanga, enero de 2020

TABLA DE CONTENIDO

	Página
INTRODUCCIÓN	11
1. MARCO INSTITUCIONAL	12
1.1. RESEÑA DE UISALUD	12
1.2. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA UISALUD.....	13
2. DIRECCIÓN	16
2.2. MISIÓN.....	17
2.3. VISIÓN.....	17
2.4. CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO	17
2.5. CÓDIGO DE ÉTICA.....	18
3. GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UNIDAD	19
3.1. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	19
3.2. CUMPLIMIENTO AL PLAN DE CAPACITACIÓN.....	19
3.3. REINGENIERÍA SERVICIO FARMACÉUTICO	20
3.4. GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA BIOMÉDICA	21
3.5. INDICADORES DE CALIDAD	21
3.5.1. Oportunidad en las citas médicas asignadas en UISALUD.....	21
3.5.2. Evaluación de la satisfacción del usuario.....	22
3.5.2.1. Evaluación de satisfacción del usuario en su Rol Prestador.....	22
3.5.2.2. Evaluación de satisfacción del usuario en su Rol Asegurador	23
3.5.2.3. Acciones de Mejora posteriores a la evaluación de satisfacción del usuario.....	25
3.5. SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO	26
3.5.1. Análisis comparativo de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información presentadas año 2018 y 2019.....	28
Tabla 7. Comparativo de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información presentadas año 2018 y 2019	28
3.5.1.2. Reclamos	28

3.5.1.4. Fallos de tutelas	29
Fuente: UISALUD, 2019.....	29
3.6. ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE UISALUD	30
3.6.1. Logros obtenidos como producto del trabajo conjunto entre la administración y las alianzas, asociaciones de usuarios y demás instancias de participación de la entidad.	30
3.7. MECANISMOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA PARA PERSONAS CON DERECHOS A ATENCIÓN PREFERENCIAL.	31
3.7.1. Seguimiento a los tiempos de espera en ventanilla de los diferentes servicios de UISALUD.....	31
Fuente: UISALUD, 2019.....	32
3.7.2. Entrega de auxilio de traslado	32
3.7.3. Excepción de cancelación de cuota asistencial	33
3.7.4. Aplicación del protocolo de calidad de servicio para las ventanillas de UISALUD	33
3.7.4. Promoción de la Cultura de la humanización.....	33
3.7.5. Establecimiento de programas según ciclo vital y los grupos de riesgo que afectan la salud de los afiliados de UISALUD	33
3.7.6. Suficiencia de Red	34
3.7.7. Infraestructura	34
3.7.8. Cáncer y Alto costo	34
3.7.9. Tratamiento diferencial por condiciones especiales.....	34
4. GESTIÓN DEL RIESGO EN PROCESOS.	35
5. GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD	37
5.1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS - CARACTERIZACIÓN POBLACIONAL.....	37
5.1.1. Caracterización territorial y demográfica.....	37
5.1.1.1. Estructura demográfica	38
5.1.1.2. Población por grupo de edad	38
5.1.1.3. Indicadores de Estructura –Demográfica.....	40
5.1.1.4. Indicadores de dinámica demográfica	41
5.1.1.5. Otros Indicadores demográficos.....	41
5.1.2. Caracterización mortalidad en UISALUD	42
5.1.3. Caracterización morbilidad atendida en UISALUD.....	43

5.1.4. Priorización.....	44
5.2. ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN SEGÚN LA ESTRATIFICACIÓN DE LOS RIESGOS IDENTIFICADOS	45
5.2.1. Acciones de promoción y mantenimiento de la salud.....	45
5.2.1.1. Cobertura en acciones de promoción y mantenimiento de la salud en la población usuaria de UISALUD.	46
5.2.2. Comunicación de riesgos en salud.....	47
5.2.3. Organización de prestación de servicios de salud.....	47
5.2.4. Implementación de servicios de salud y manejo integral.....	48
5.2.5. Monitoreo.....	48
5.2.6. Acciones de salud pública, frente al Plan Decenal de Salud Pública - PDSP	48
6. GESTIÓN DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD Y ATENCIÓN MATERNO PERINATAL.	51
6.1. RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD PARA LA PRIMERA INFANCIA.....	51
6.1.1. Programa de Vacunación.....	53
6.2. RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD PARA LA INFANCIA	54
6.3. RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD PARA LA ADOLESCENTES	55
6.4. RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD PARA LA JUVENTUD.....	56
6.5. RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL ADULTO	57
6.6. RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL GRUPO VEJEZ.....	57
6.7. RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN EN SALUD MATERNO PERINATAL.....	59
6.8. PROGRAMA DE TODO CORAZÓN.....	61
6.9. PROGRAMA DETECCIÓN TEMPRANA DE CÁNCER DE PRÓSTATA.....	67
6.10. PROGRAMA DETECCIÓN TEMPRANA DE CÁNCER DE COLON Y RECTO..	67
6.11. PROGRAMA DETECCIÓN TEMPRANA DE CÁNCER DE CUELLO UTERINO.	68
6.12. ACCIONES DE SALUD BUCAL EN LA RUTA DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	69
7. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DIRECTA DEL SERVICIO.....	71
7.1. PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASISTENCIALES	71
7.1.1. Medicina general y especializada.	71

7.1.1.1. Citas Canceladas.....	73
7.1.1.3. Frecuencia de uso del servicio en las consultas médicas UISALUD.....	74
7.1.2. Odontología.....	75
7.1.3. Fisioterapia.....	76
7.1.4. Nutrición.....	78
7.1.5. Enfermería.....	79
8. GESTIÓN DEL ASEGURAMIENTO.....	82
8.1. ASEGURAMIENTO DE AFILIACIÓN.....	82
8.1.1. Ingreso de usuarios.....	82
8.1.2. Retiro de usuarios.....	83
8.1.3. Causas de retiro de usuarios.....	84
8.2. GESTIÓN DEL RECAUDO.....	85
8.3. ASEGURAMIENTO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	86
8.3.1. Atención por hospitalización y urgencias.....	87
8.3.2. Atención enfermedades de alto costo.....	87
8.3.3. Medicamentos.....	90
8.3.3.1. Fórmulas médicas.....	90
8.3.3.3. Medicamentos dispensados.....	92
9. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA UISALUD.....	96
9.1. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.....	96
9.2. GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA.....	96
9.3. GESTIÓN DE CONTRATACIÓN.....	96
9.4. GESTIÓN FINANCIERA.....	100

LISTA DE TABLAS

	Página
Tabla 1. Planta de personal de UISALUD, 2019.....	14
Tabla 2. Resultados de satisfacción del usuario en rol prestador	23
Tabla 3. Resultados de satisfacción del usuario en rol asegurador	24
Tabla 4. Resultados generales de satisfacción del usuario según rol 2018 vs 2019	24
Tabla 5. Causas de las quejas por rol asegurador año 2019	27
Tabla 6. Causas de las quejas por rol prestador año 2019.....	27
Tabla 7. Comparativo de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información presentadas año 2018 y 2019.....	28
Tabla 8. Relación de tutelas, UISALUD – 2019	29
Tabla 9. Distribución de los afiliados UISALUD por departamento de residencia.....	37
Tabla 10. Proporción de la población por ciclo vital, UISALUD	39
Tabla 11. Indicadores de estructura demográfica Santander, Bucaramanga, UISALUD	40
Tabla 12. Interpretación Indicadores de estructura demográfica en UISALUD	40
Tabla 13. Distribución de afiliados con enfermedad laboral.....	41
Tabla 14. Distribución de afiliados en condición de discapacidad por edad y sexo.....	42
Tabla 15. Distribución de casos de mortalidad en UISALUD.....	42
Tabla 16. Morbilidad población afiliada UISALUD.....	43
Tabla 17. Morbilidad Trazadora con mayor porcentaje.	44
Tabla 18. Indicadores priorizados en UISALUD.....	44
Tabla 19. Indicadores Programas de Promoción y Mantenimiento de la Salud – Primera Infancia - Infancia UISALUD.....	52
Tabla 20. Coberturas de Vacunación – según RIAS de Promoción y Mantenimiento de la Salud UISALUD.....	53
Tabla 21. Indicadores Programas de Promoción y Mantenimiento de la Salud Infancia UISALUD.....	54
Tabla 22. Cobertura Atención Adolescentes - UISALUD.....	55
Tabla 23. Cobertura Atención Jóvenes – UISALUD	56

Tabla 24. Indicadores Ruta de Atención Integral del Adulto	57
Tabla 25. Indicadores Ruta de Atención Integral de Grupo de Vejez – 60 y más años.....	58
Tabla 26. Estrategia de Captura Programa de Detección de Alteraciones del Adulto y Adulto Mayor	58
Tabla 27. Indicadores Ruta Integral de Atención en Salud Materno Perinatal.....	60
Tabla 28. Frecuencia de diagnósticos de la población del Programa “De Todo Corazón” atendida en 2019.....	61
Tabla 29. Atención por circuitos del Programa “De Todo Corazón”.....	62
Tabla 30. Clasificación de pacientes por Riesgo Framingham vistos por circuito en el Programa “De Todo Corazón”.....	62
Tabla 31. Distribución de pacientes con Diabetes Mellitus – DM, según meta terapéutica de Hemoglobina glicosilada - HbA1c.	63
Tabla 32. Distribución de pacientes con Diabetes Mellitus – DM e Hipertensión Arterial - HTA, según meta terapéutica de Tensión Arterial – TA.	63
Tabla 33. Distribución de pacientes valorados según perfil lipídico.....	63
Tabla 34. Clasificación según IMC y grupo de edad del total de pacientes atendidos durante el año 2019.....	64
Tabla 35. Clasificación según perímetro abdominal de los pacientes atendidos durante el año 2019	64
Tabla 36. Cambios antropométricos pacientes atendidos durante el año 2019.....	65
Tabla 37. Controles nutrición año 2018 vs 2019.....	66
Tabla 38. Actividades educativas en pacientes crónicos.....	66
Tabla 39. Número de personas con prueba de Antígeno Específico de Próstata – PSA.....	67
Tabla 40. Indicadores de tamización cáncer de colon y recto – UISALUD.....	68
Tabla 41. Indicadores RIAS Promoción y Mantenimiento de la Salud UISALUD, 2019.....	69
Tabla 42. Cobertura de valoración odontológica por ciclo vital – UISALUD, 2019.....	70
Tabla 43. Actividades en odontología – UISALUD 2019.	70
Tabla 44. Morbilidad en Odontología – UISALUD, 2019.	70
Tabla 45. Consultas médicas – Medicina General y Especializada.....	72
Tabla 46. Distribución de citas asistenciales y de promoción y prevención canceladas e incumplidas 2018 vs 2019.....	73

Tabla 47. Frecuencia de Uso del servicio en las consultas médicas UISALUD.....	74
Tabla 48. Proporción de uso consultas médicas UISALUD 2018 vs 2019.....	75
Tabla 49. Uso del servicio en las consultas odontológicas UISALUD.	76
Tabla 50. Actividades realizadas en el servicio de Fisioterapia. UISALUD 2018 vs 2019.....	76
Tabla 51. Usuarios atendidos en el servicio de Fisioterapia por tipo de beneficiario. UISALUD 2018 vs 2019	77
Tabla 52. Consultas servicio de nutrición 2018 vs 2019.....	78
Tabla 53. Distribución de consultas área de nutrición de primera vez.	78
Tabla 54. Distribución de consultas de nutrición por ciclo vital.....	79
Tabla 55. Inasistencias consultas servicio de nutrición 2018 vs 2019.....	79
Tabla 56. Actividades de enfermería realizadas 2018 vs 2019.....	80
Tabla 57. Distribución de ingresos a UISALUD por año	83
Tabla 58. Distribución de retiros de UISALUD por año.....	83
Tabla 59. Causas de retiros de los cotizantes UISALUD por año	84
Tabla 60. Causas de retiros de los beneficiarios UISALUD por año.....	84
Tabla 61. Cotizantes de UISALUD, según plan de salud	85
Tabla 62. Entidades aportantes 2019	85
Tabla 63. Composición de la Red de Servicios UISALUD.....	86
Tabla 64. Hospitalizaciones UISALUD 2018 vs 2019.....	87
Tabla 65. Facturación agrupada por paciente UISALUD, 2019	88
Tabla 66. Casos con diagnóstico de cáncer en seguimiento – UISALUD 2019.....	90
Tabla 67. Fórmulas médicas UISALUD.....	90
Tabla 68. Indicador de uso de medicamentos UISALUD.....	91
Tabla 69. Consumo de medicamentos por grupo farmacológico UISALUD.	92
Tabla 70. Consumo de medicamentos por grupo de alto costo UISALUD.....	93
Tabla 71. Consumo de medicamentos por grupo de riesgo cardiovascular UISALUD.	93
Tabla 72. Consumo de medicamentos por grupo de psiquiátricos y neurológicos UISALUD.....	94
Tabla 73. Promedio días y valor de las incapacidades UISALUD	94
Tabla 74. Contratación servicios medico asistenciales – UISALUD 2019	97
Tabla 75. Contratación servicios de apoyo UISALUD – 2019.	98
Tabla 76. Reservas para cubrir servicios medico asistenciales.....	99

Tabla 77. Reservas para cubrir otros servicios de apoyo a la gestión.	99
Tabla 78. Reservas para el servicio médico asistencial.	100
Tabla 79. Ejecución de ingresos Fondo 12 UISALUD, 2019.	103
Tabla 80. Ejecución de egresos Fondo 12 UISALUD, 2019.	104
Tabla 81. Recursos tesorería UISALUD a diciembre 31 de 2019.	106
Tabla 82. Portafolio de inversiones por emisor UISALUD, 2019.....	107

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
Figura 1. Mapa de procesos de la UIS.....	12
Figura 2. Estructura organizativa de UISALUD	13
Figura 3. Mapa de sub procesos de UISALUD	14
Figura 4. Planta Física de UISALUD - 2019	15
Figura 5. Oportunidad en la asignación de citas UISALUD 2018 vs 2019	21
Figura 6. Distribución de PQRSR según rol prestador y asegurador UISALUD.	26
Figura 7. Promedio de tiempo (min) para ser atendido en las ventanillas de acceso a los diferentes servicios en UISALUD.....	32
Figura 8. Pirámide poblacional de UISALUD	39
Figura 9. Cobertura en promoción y mantenimiento de la salud en la población usuaria de UISALUD.	46
Figura 10. Proporción de cotizantes vs beneficiarios. UISALUD	82
Figura 11. Casos Incidentes de cáncer en UISALUD, 2019	89
Figura 12. Distribución de incapacidades por tipo UISALUD.....	95

INTRODUCCIÓN

A partir del 01 de abril del año 2016, la Universidad Industrial de Santander se encargó de administrar su propio sistema de seguridad social en salud, para lo cual cuenta con una estructura administrativa, financiera y asistencial, que le permite actuar con agilidad y efectividad para atender las necesidades de la población usuaria, de acuerdo con las disposiciones contenidas en las Leyes 647 de 2001 y 1443 de 2011.

De este modo, la Unidad Especializada de salud de la Universidad Industrial de Santander – UISALUD tiene por objeto el aseguramiento y la prestación integral de los servicios de seguridad social en salud de todos sus afiliados, implementando programas de promoción de conductas saludables y la prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de la enfermedad, para garantizar su oportuna y adecuada atención.

La administración de UISALUD se erige sobre criterios de auto sostenibilidad, particularidad que exige la constante evaluación y monitoreo de las diferentes áreas de influencia, seguimiento que facilita la identificación oportuna de los riesgos que son propios de nuestra actividad. Es así que se han definido procesos estratégicos y de apoyo que involucran acciones que se fundamentan en la gestión del riesgo, la dirección, planeación y el mejoramiento continuo de los procesos organizacionales, en el marco de un Sistema de Gestión de la Calidad, con el propósito de alcanzar nuestros objetivos misionales.

Por medio del presente informe, se presenta el resultado de la gestión realizada en UISALUD durante la vigencia 2019, Unidad que continuó su transición corporativa, reconociendo el proceso de planeación estratégica formulado y dando cumplimiento a lo establecido en la normatividad aplicable para la Unidad.

Con sentimientos de consideración y aprecio por la confianza depositada en esta Dirección y el apoyo a la gestión recibida tanto de la comunidad de usuarios como de las directivas de la Universidad Industrial de Santander y con renovación de mi inquebrantable voluntad de servicio.

Cordialmente,

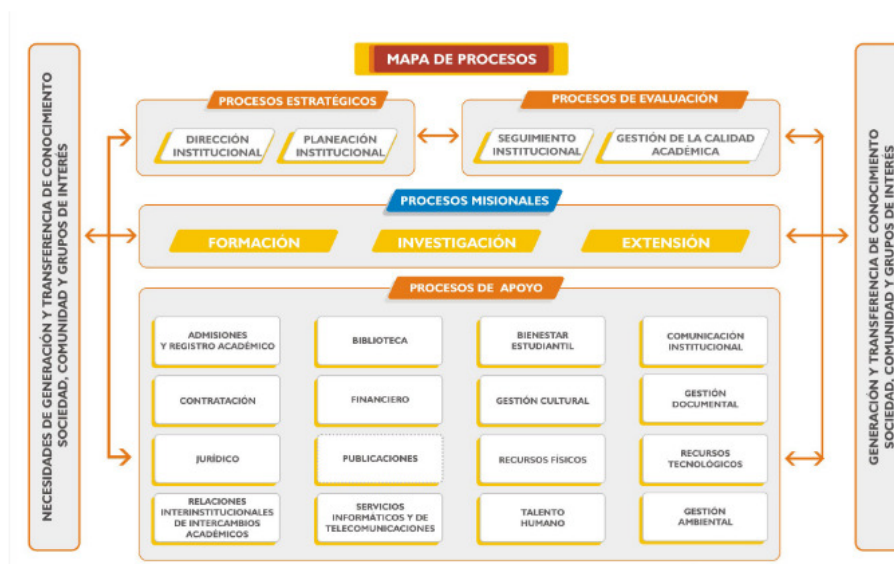
GONZALO GÓMEZ PATIÑO
Director

I. MARCO INSTITUCIONAL

I.1. RESEÑA DE UISALUD

Hasta el 31 de marzo de 2016, la Universidad Industrial de Santander administró el Sistema Universitario de Seguridad Social en Salud a través de la entidad delegataria, Caja de Previsión Social de la Universidad Industrial de Santander, CAPRUIS, no obstante, en el marco de las leyes 647 de 2001 y 1443 de 2011, y como resultado de la auditoría realizada por la Superintendencia Nacional de Salud, decidió mediante el Acuerdo del Consejo Superior N°063 de 2015, asumir directamente la administración del Sistema de Seguridad Social en Salud a través de una Unidad Especializada que se encarga del aseguramiento y prestación de los servicios de salud de manera directa y a través de la red externa de prestadores de servicios, para la población objeto de aseguramiento, definida en la normatividad vigente aplicable. Mediante el Acuerdo del Consejo Superior N°064 de 2015, la Universidad modificó su estructura organizacional, para crear la Unidad Especializada en el aseguramiento y la prestación de servicios de Seguridad Social en Salud para la población usuaria UIS, la cual, posteriormente, mediante el Acuerdo del Consejo Superior N°099 de 2015, recibió la denominación de UISALUD. (Ver figura I. Mapa de procesos UIS).

Figura I. Mapa de procesos de la UIS

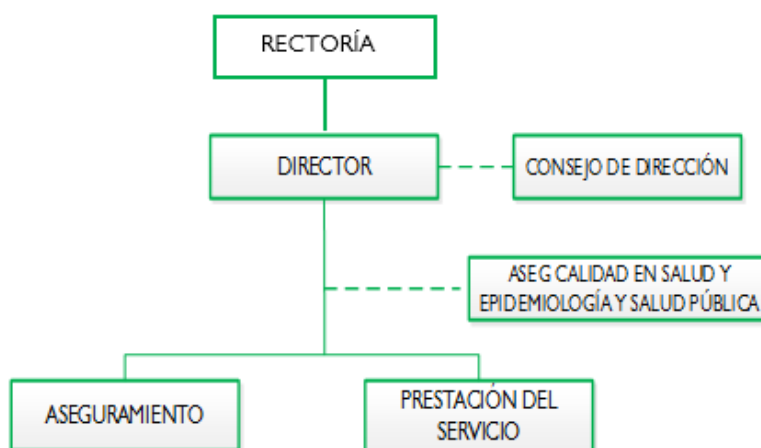


Fuente: UIS, 2019

I.2. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA UISALUD

La Unidad aseguradora y prestadora de servicios de seguridad social en salud, es una unidad administrativa adscrita a la Rectoría de la Universidad y cuenta con una estructura administrativa con sus respectivas funciones, procesos y procedimientos, estructura financiera, presupuesto y personal para las labores administrativas y asistenciales.

Figura 2. Estructura organizativa de UISALUD



Fuente: Acuerdo N°098 de noviembre del 2015

La estructura administrativa de la unidad especializada está conformada por: i) consejo de dirección, ii) dirección, iii) grupo de aseguramiento, iv) grupo de prestación de servicios de salud, con sus diferentes niveles profesionales y administrativos y, vi) grupo asesor en aseguramiento de la calidad en salud, epidemiología y salud pública.

Al finalizar el año 2019, UISALUD contaba con 45 funcionarios los cuales se distribuyen de acuerdo a la siguiente tabla:

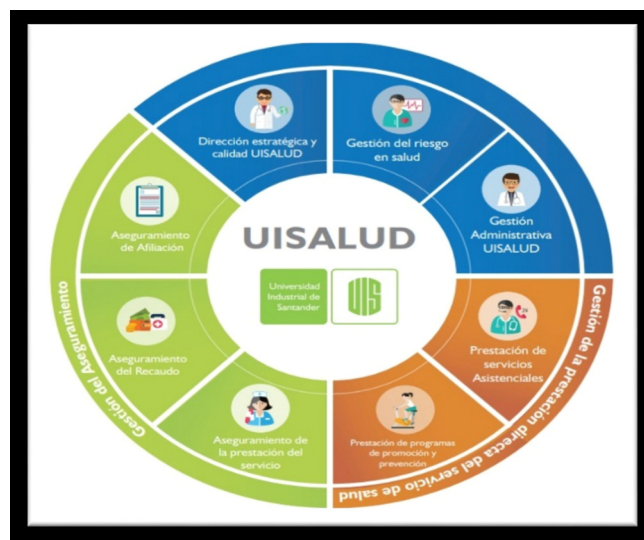
Tabla I. Planta de personal de UISALUD, 2019

NIVEL	LIBRE NOMBRAMIENTO	PROVISIONALIDAD	TEMPORAL	# HORAS/DIARIAS
EJECUTIVO	3	0	0	24
ASESOR	2	0	0	16
PROFESIONAL				
Profesional Asistencial	19		2	94
Profesional Administrativo	0	3	0	24
Regente	1	0	0	8
ADMINISTRATIVOS				
Auxiliar Asistencial	0	2	2	32
Auxiliar Administrativo	0	10	1	88
TOTALES	25	15	5	286

Fuente: Coordinación Administrativa UISALUD.

La Unidad Especializada de Salud tiene un manual de funciones donde se define el perfil del funcionario, experiencia requerida, competencias generales y específicas y los requisitos de educación formal, competencia y habilidades.

Figura 3. Mapa de sub procesos de UISALUD



Fuente: Área de Calidad UISALUD.

Mediante el Acuerdo N°099 del 27 de noviembre del 2015, el Consejo Superior adoptó la denominación de UISALUD para la Unidad Especializada de Salud de la Universidad Industrial de Santander.

UISALUD cuenta con una infraestructura de 3 pisos. Es una institución de I Nivel de complejidad que presta los siguientes servicios ambulatorios:

- Consulta externa de odontología.
- Consulta externa de medicina general y especializada.
- Procedimientos de enfermería.
- Pequeña cirugía.
- Programas de promoción y prevención.
- Dispensación de medicamentos.
- Fisioterapia.
- Acondicionamiento físico.
- Nutrición.

Figura 4. Planta Física de UISALUD - 2019



Fuente: Archivos fotográficos UISALUD

2. DIRECCIÓN

2.1. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN

El Consejo de Dirección durante la vigencia 2019, aprobó el plan estratégico de gestión, el cual se encuentra alineado con el proyecto institucional de la Universidad Industrial de Santander, en los siguientes enfoques estratégicos:

- Cultura de la excelencia
- Cohesión social y construcción de comunidad
- Diseño de soluciones compartidas para atender prioridades nacionales y retos globales
- Democratización del conocimiento para la transformación social y el logro del buen vivir con enfoque territorial.

Con relación a cada enfoque, la unidad planteó los siguientes objetivos:

Cultura de la excelencia

- ✓ Propender niveles de excelencia en los procesos organizacionales por medio de un sistema de gestión integral de calidad.
- ✓ Propender por la excelencia en la prestación de servicios de salud, teniendo en cuenta los estándares definidos en el manual de acreditación en salud. EJES DE ACREDITACIÓN.
- ✓ Fortalecer las competencias del talento humano, mediante programas de capacitación.
- ✓ Identificar, priorizar, simplificar (racionalizar) los trámites con el fin de optimizar los procesos administrativos y asistenciales.
- ✓ Fortalecer las actividades de gestión documental y archivo.
- ✓ Fortalecer los mecanismos de comunicación e información al usuario de tal forma que se garantice su conocimiento y actualización de los trámites y servicios de la Unidad.
- ✓ Optimizar el desarrollo y uso de los sistemas de información para la toma de decisiones.
- ✓ Fortalecer los procesos de referencia y contra referencia que garanticen la continuidad y eficiencia en la atención de los servicios de salud por parte de la red de prestadores.
- ✓ Garantizar adecuadas condiciones de infraestructura y equipamiento médico para brindar seguridad y confiabilidad, dando cumplimiento a la normatividad legal vigente.
- ✓ Lograr la competitividad y auto sostenibilidad financiera de la Unidad mediante la gestión adecuada de los recursos.

Cohesión social y construcción de comunidad

- ✓ Mantener el nivel de satisfacción del usuario respecto al servicio prestado.
- ✓ Promover una cultura de autocuidado en el usuario que permita una mayor adherencia a los tratamientos.
- ✓ Mantener las condiciones de salud de la población usuaria, a través de la consolidación e implementación del Modelo de Gestión Integral de Atención en Salud.

Diseño de soluciones compartidas para atender prioridades nacionales y retos globales

- ✓ Fortalecer la operatividad y seguimiento de los servicios de salud.

Democratización del conocimiento para la transformación social y el logro del buen vivir con enfoque territorial

- ✓ Apropiación del conocimiento y divulgación científica.

2.2. MISIÓN

La Unidad Especializada de Salud de la Universidad Industrial de Santander “UISALUD” es una entidad de régimen especial dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud. UISALUD presta servicios de salud en el ámbito primario y complementario con un talento humano comprometido y una red de proveedores idóneos, garantiza la administración del riesgo en salud y el manejo eficiente de sus recursos, buscando con ello implementar un enfoque innovador en sus procesos con altos estándares éticos, de calidad y con responsabilidad social.

2.3. VISIÓN

En el año 2030 UISALUD será una entidad modelo en el territorio nacional por su excelencia en el aseguramiento y prestación de servicios de salud en los ámbitos primario y complementario, respaldada por su solidez financiera.

2.4. CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

UISALUD cuenta con un Código de Buen Gobierno (Resolución 827 de 2016), que integra las mejores prácticas corporativas en materia de transparencia, gobernabilidad y control, con el fin de asegurar la integridad ética en su gestión misional, la adecuada administración de sus asuntos, el respeto de sus usuarios y los mecanismos idóneos de divulgación de la información.

Tiene definidas sus partes de interés y los compromisos con cada uno de estos. A continuación, se detallan las partes interesadas identificadas:

- ✓ Empleados de nómina consolidación del capital intelectual.
- ✓ Usuarios (cotizantes y beneficiarios) maximizar el valor de los servicios prestados a los usuarios, en procura de mejorar su calidad de vida.
- ✓ Consejo de Dirección cumplimiento de las funciones encomendadas dentro del marco legal aplicable y con visión prospectiva.
- ✓ Contratistas y proveedores transparencia y reglas claras dentro de una relación de beneficio mutuo.
- ✓ Entes de vigilancia y control actualización y cumplimiento de estándares y normas vigentes aplicables.
- ✓ Comunidad transmitir una imagen de apoyo y credibilidad, en un marco de respeto por los derechos humanos y de responsabilidad con la preservación del medio ambiente.

2.5. CÓDIGO DE ÉTICA

El Código de Ética de la Unidad, se encuentra en proceso de aprobación por rectoría, y establece los siguientes principios éticos rectores:

- ✓ RESPETO POR LAS PERSONAS: En UISALUD prima el respeto por las personas
- ✓ BENEFICIENCIA/ NO MALEFICIENCIA: En UISALUD se protege a sus usuarios del daño y se asegura su bienestar
- ✓ JUSTICIA / EQUIDAD: En UISALUD prima la necesidad de atención de sus usuarios
- ✓ AUTONOMIA: En UISALUD se respeta el derecho de sus usuarios a participar en la toma de decisiones de su manejo médico

3. GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UNIDAD

3.1. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

A partir del año 2018, la Universidad Industrial de Santander amplió el alcance del Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo a UISALUD como un proceso de apoyo en el Mapa de Procesos de la Institución.

Al cierre de la vigencia 2019 se cuenta con 130 documentos aprobados mediante resolución de rectoría (Ver anexo A).

3.2. CUMPLIMIENTO AL PLAN DE CAPACITACIÓN

UISALUD estableció un plan de capacitación para la anualidad 2019, en actividades organizacionales y asistenciales, entre las cuales se destacan:

- Organizacionales:
 - Política de participación social en salud.
 - Página web UISALUD.
 - Humanización de servicios de salud.
 - Comunicación asertiva.

- Asistenciales: Capacitación al personal del área médico asistencial en los siguientes temas:
 - Guía de práctica clínica de lumbalgia.
 - Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS).
 - Guía de práctica clínica de acné.
 - Guía de práctica clínica para la enfermedad ácido péptica.
 - Actividades de promoción y prevención en odontología.
 - Programa de seguridad del paciente.
 - Guía de práctica clínica para la Infección de Vía Urinaria (IVU).
 - Guía para el manejo de pacientes con diagnóstico de dislipidemia.
 - Guía para el manejo de pacientes con dengue.
 - Guía de práctica clínica para el hipotiroidismo.
 - Programa de farmacovigilancia y tecno vigilancia.
 - Prevención de riesgos asociados a las actividades asistenciales – Bioseguridad.
 - Manejo del sistema de información asistencial.

Para el seguimiento al cumplimiento del plan de capacitación se cuenta con el indicador de eficacia “**Porcentaje de cumplimiento del plan de capacitación**” el cual se evalúa con periodicidad anual. Para el año 2019, se programaron 31 capacitaciones, de las cuales se realizaron 29 actividades, dando como resultado un **93,5%** de cumplimiento al plan de capacitación.

Se realizaron 12 actividades de capacitación no planeadas, pero igualmente importantes para el fortalecimiento de las habilidades y destrezas del personal en la ejecución de sus procesos misionales. Los temas tratados fueron los siguientes:

- Socialización de Resoluciones de aprobación de documentación de calidad (N° 1599 de 2018 y N° 0738 de 2019).
- AIEPI Clínico.
- Procedimientos del servicio farmacéutico.
- Protocolos de fisioterapia.
- Manejo del termo higrómetro.
- Procedimientos de autorizaciones
- Procedimientos para la atención de población primera infancia, infancia y adolescencia.

3.3. REINGENIERÍA SERVICIO FARMACÉUTICO

De acuerdo al seguimiento realizado en el Programa de Seguridad del Paciente, se evidenció que el servicio farmacéutico aporta el mayor número de incidentes, por lo tanto, se estableció un plan de mejora, el cual se llevó a cabo desde el mes de abril hasta el mes de septiembre del año 2019, bajo la dirección del Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia - IPRED, a través del Programa de Regencia de Farmacia. (Anexo B.), con los siguientes objetivos específicos

- ✓ Realizar un diagnóstico de los procesos y percepción de los usuarios de la farmacia de UISALUD.
- ✓ Identificar posibles oportunidades de mejora y de buenas prácticas que puedan llegar a ser implementadas en el servicio farmacéutico y en los inventarios.
- ✓ Presentar una propuesta de mejoramiento de los procesos a la farmacia de UISALUD, debidamente documentada y validada.
- ✓ Implementar y hacer seguimiento a la propuesta de mejoramiento.

3.4. GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA BIOMÉDICA

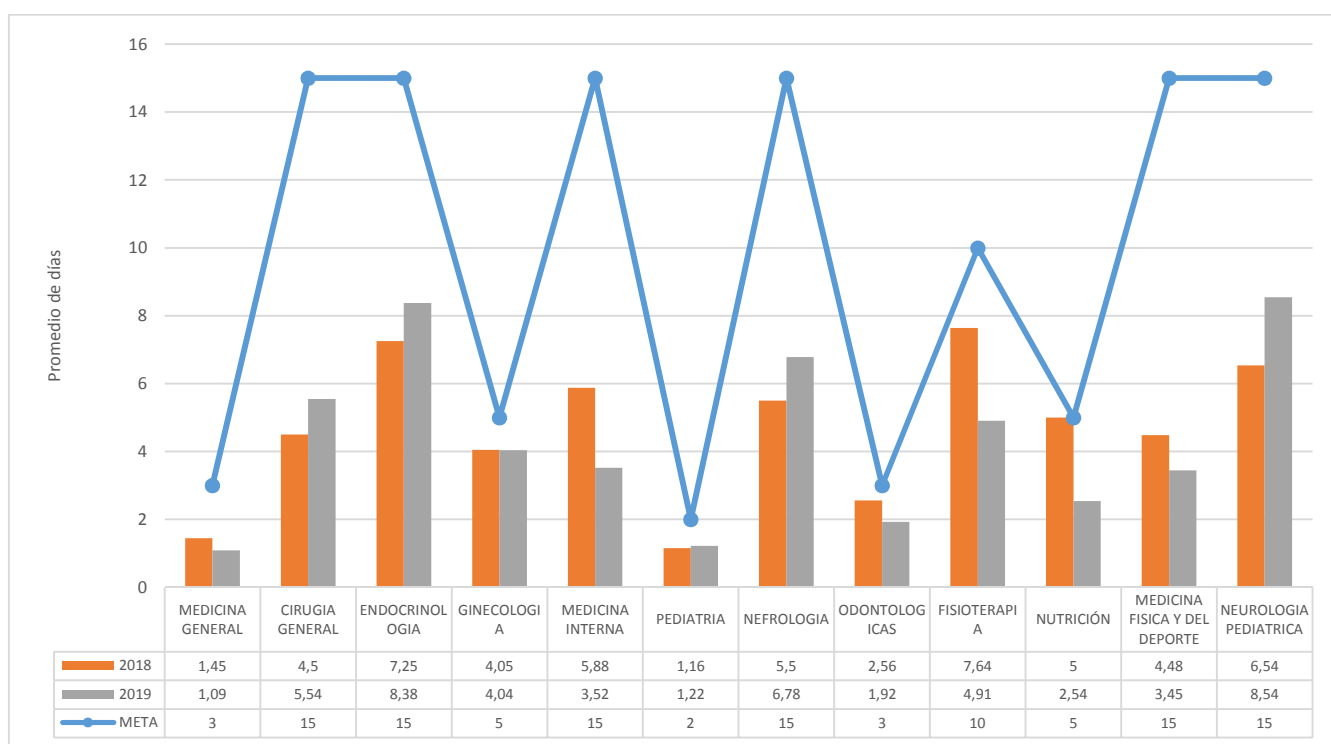
Para garantizar la seguridad del paciente y el buen uso de los equipos biomédicos, UISALUD ejecuta el Plan de Mantenimiento y el Plan de Calibración, de acuerdo a las recomendaciones e indicaciones dadas por los fabricantes y registra la evidencia en la hoja de vida de cada equipo.

Las hojas de vida se encuentran clasificadas y archivadas según el área o ubicación del equipo dentro de la Unidad: Equipos Biomédicos en Consultorios Médicos/Enfermería, Equipos Biomédicos en Fisioterapia/Acondicionamiento Físico y Equipos Biomédicos en Odontología.

3.5. INDICADORES DE CALIDAD

3.5.1. Oportunidad en las citas médicas asignadas en UISALUD

Figura 5. Oportunidad en la asignación de citas UISALUD 2018 vs 2019



Fuente: Área de Calidad UISALUD, 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.

3.5.2. Evaluación de la satisfacción del usuario

Dentro del Sistema de Gestión de la Calidad y con el propósito de lograr el mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos, planeación, seguimiento y control, UISALUD evaluó, durante el mes de noviembre de 2019, los servicios que presta a sus afiliados, a través de la aplicación de encuestas de satisfacción, las cuales se realizaron en forma presencial y en tiempo real, a los usuarios mayores de 18 años.

Las fuentes de información fueron: Formatos de encuestas de satisfacción establecidos en metodología virtual de Google Drive.

La encuesta aplicada, tiene un formato base, en el que se tiene en cuenta el servicio y la especialidad, está compuesta por distintas preguntas que comprenden aspectos tales como la puntualidad o tiempo de espera, el trato recibido, la claridad en las explicaciones dadas, el estado de las instalaciones físicas de la Unidad y el conocimiento que tienen los usuarios acerca de sus derechos y deberes, así como los mecanismos que pueden utilizar para realizar una queja, sugerencia o reclamo. La encuesta finaliza preguntando el nivel de satisfacción con el servicio recibido.

3.5.2.1. Evaluación de satisfacción del usuario en su Rol Prestador

El nivel de satisfacción general con el servicio recibido se evaluó mediante la escala de Likert de 1 a 10, siendo 1, extremadamente insatisfecho y 10 muy satisfecho, a continuación, se muestran los resultados en los servicios prestados en la sede de UISALUD:

Tabla 2. Resultados de satisfacción del usuario en rol prestador

SERVICIO	En general, de 1 a 10, siendo 1 extremadamente insatisfecho y 10 muy satisfecho, marque cual fue el NIVEL DE SATISFACCIÓN con el servicio recibido									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Citas Odontología	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	7%	90%
Servicio Odontología	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	17%	83%
Citas Médico Asistencial	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	2%	14%	82%
Servicio Médico Asistencial	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	4%	16%	80%
Servicio de Farmacia	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	8%	21%	70%
Servicio de Coordinación Médica	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	9%	20%	71%
Enfermería	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	44%	56%
Fisioterapia	0%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	5%	18%	75%
Promedio	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	4%	20%	76%
							% > 8:	99,55%		
								% > 9:	95,72%	

Fuente: Área de Calidad UISALUD, 2019

Se evidencia que el 99,55% de los usuarios encuestados se encuentran en la escala de satisfacción en un nivel igual o mayor a 8, respecto al servicio recibido durante la atención, aspecto que permite concluir que la Unidad Especializada de Salud en su rol de prestador, mantiene adecuados procesos de evaluación y control de sus actividades misionales y de apoyo, con el ánimo de ofrecer a sus usuarios servicios de calidad en todo nivel de atención.

3.5.2.2. Evaluación de satisfacción del usuario en su Rol Asegurador

El nivel de satisfacción general con el servicio recibido por parte del prestador externo se evaluó mediante la escala de Likert de 1 a 10, siendo 1, extremadamente insatisfecho y 10 muy satisfecho, a continuación, se muestran los resultados en los servicios de UISALUD:

Tabla 3. Resultados de satisfacción del usuario en rol asegurador

SERVICIO	En general, de 1 a 10, siendo 1 extremadamente insatisfecho y 10 muy satisfecho, marque cual fue el NIVEL DE SATISFACCIÓN con el servicio recibido									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Consulta Especializada	0%	0%	0%	0%	0%	2%	3%	9%	22%	64%
Urgencias	0%	0%	0%	3%	3%	0%	3%	5%	28%	60%
Hospitalización	0%	0%	0%	3%	0%	3%	0%	8%	18%	70%
Laboratorio Clínico	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	40%	58%
Radiología	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	24%	47%	29%
Terapia	0%	0%	0%	0%	0%	3%	3%	6%	20%	69%
Promedio	0%	0%	0%	1%	0%	1%	1%	9%	29%	58%
								% > 8:	96,13%	
								% > 9:	87,30%	

Fuente: Área de Calidad UISALUD, 2019

Se evidencia que el 96,13% de los usuarios encuestados se encuentran en la escala de satisfacción en un nivel igual o mayor a 8, respecto al servicio recibido durante la atención brindada por parte del prestador externo, aspecto que permite concluir que la Unidad en su rol de aseguramiento mantiene adecuados procesos de selección, evaluación y control a la red de prestadores adscritos a la Unidad Especializada de Salud – UISALUD, con el ánimo de ofrecer a sus usuarios servicios de calidad en todo nivel de atención.

Tabla 4. Resultados generales de satisfacción del usuario según rol 2018 vs 2019

ROL	2018	2019
% de satisfacción rol prestador.	99.04	99.55
% de satisfacción rol asegurador.	97.38	96.13
Promedio	98.21	97.84

Fuente: Área de Calidad UISALUD, 2019

En general, los usuarios encuestados se encuentran en la escala de satisfacción en un nivel igual o mayor a 8, respecto al servicio recibido durante la atención, aspecto que permite concluir que la Unidad Especializada de Salud en su rol de prestador y asegurador mantiene adecuados procesos de evaluación y control de sus actividades misionales y de apoyo así como también mantiene adecuados procesos de selección, evaluación y control a la red de prestadores adscritos a la Unidad Especializada de Salud – UISALUD, con el ánimo de ofrecer a sus usuarios servicios de calidad en todo nivel de atención.

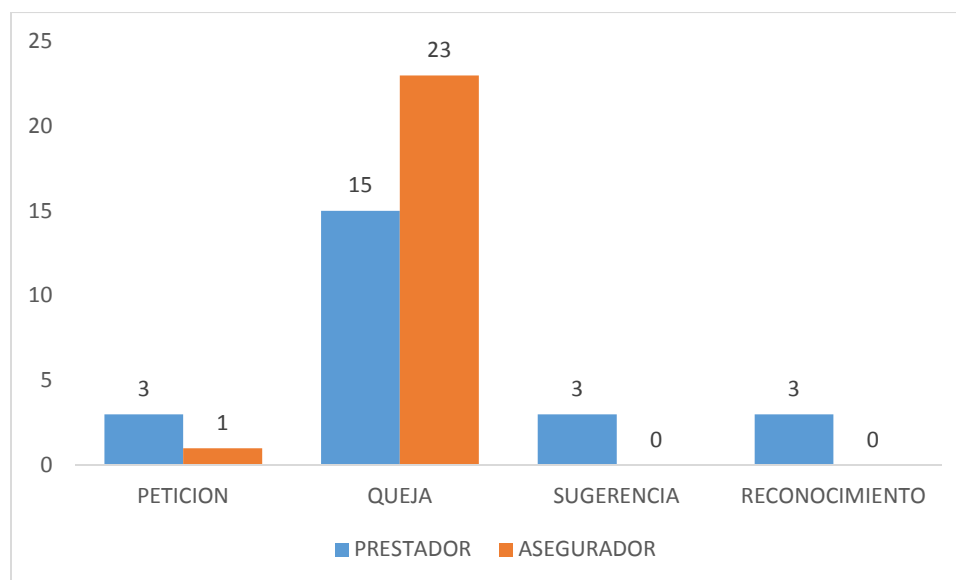
3.5.2.3. Acciones de Mejora posteriores a la evaluación de satisfacción del usuario

- ✓ Implementación de los módulos del nuevo software asistencial de la Unidad.
- ✓ Capacitación al personal de salud sobre la historia clínica electrónica para el cumplimiento de los requerimientos de las RIAs por ciclo de vida.
- ✓ Actualizar de acuerdo al reglamento de UISALUD el portafolio de servicios y trámites (Manual de Usuario) de la Unidad y publicarlo en la página Web.
- ✓ Actualizar e implementar el Programa de Humanización de la Atención en Salud como eje transversal en la prestación de los servicios con el fin de lograr el mejoramiento continuo, en la atención a los usuarios y en la imagen institucional.
- ✓ Establecer y ejecutar el plan de capacitación de la Unidad para la anualidad 2020.
- ✓ Mantener actualizado el normograma de la Unidad de tal forma que se garantice el cumplimiento de la normatividad legal vigente.
- ✓ Gestionar la exposición a diversos riesgos que son inherentes a la Unidad, mediante el Sistema Integrado de Gestión de Riesgos y sus subsistemas.
- ✓ Establecer los mecanismos de socialización permanente de los derechos y deberes a los usuarios de la Unidad, así mismo establecer los mecanismos de evaluación del conocimiento e interiorización de los derechos y deberes.
- ✓ Desarrollar un proceso de organización de los archivos de gestión de la Unidad que permita la aplicación de las normas de archivo buscando que se respete el ciclo de vida de los documentos, el origen de procedencia, y que se asegure la disponibilidad real de la información y los documentos, y la localización adecuada de estos.
- ✓ Actualización permanente del contenido en la página Web en conjunto con las diferentes áreas de la Unidad con el fin de tener en cuenta las necesidades de divulgación que tenga cada área.
- ✓ Definición e implementación del plan de mantenimiento de la infraestructura de la Unidad en conjunto con la División de Planta Física de tal forma que se garantice el cumplimiento de los requerimientos de habilitación y mantener en adecuadas condiciones la infraestructura de la Unidad, en cumplimiento de la normatividad legal vigente.

3.5. 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 6. Distribución de PQRSR según rol prestador y asegurador UISALUD.



Fuente: Área de Calidad y Afiliación UISALUD, 2019

Durante el año 2019, se presentaron 48 PQRS, con un porcentaje de participación igual para ambos roles 50% (24).

La distribución de las PQRS, fue la siguiente: El 79% (38) corresponde a quejas, el 8,3% (4) a peticiones, el 6,3% (3) a sugerencias, y el 6,3 (3%) a reconocimiento.

Tabla 5. Causas de las quejas por rol asegurador año 2019

QUEJAS POR MOTIVO ROL ASEGURADOR AÑO 2019		
MOTIVOS	CANTIDAD	% PART.
*Calidad en la información suministrada	3	13,0
Apoyo terapéutico	2	
Clínica	1	
*Inconformidad en la prestación de un servicio	15	65,2
Apoyo diagnóstico	1	
Apoyo terapéutico	3	
Clínica	7	
IPS especializada	1	
Profesional especializado	3	
*Oportunidad en el servicio	2	8,7
Profesional especializado	1	
Apoyo diagnóstico	1	
* Trato y atención al usuario	3	13,0
Apoyo diagnóstico	2	
Clínica	1	
TOTAL	23	100,0

Fuente: Área de Calidad y Afiliación UISALUD, 2019

Las quejas en el rol asegurador, fueron dadas principalmente por la inconformidad con el servicio recibido, con el 65,2%.

Tabla 6. Causas de las quejas por rol prestador año 2019

QUEJAS POR MOTIVO ROL PRESTADOR AÑO 2019		
MOTIVOS	CANTIDAD	% PART.
Entrega incompleta de medicamentos	2	13,3
Estado de la infraestructura física. (Temperatura en consultorios y acondicionamiento físico)	2	13,3
Oportunidad en el servicio. (Resultados de patología en Historia Clínica, dificultad para comunicarse con línea 018000 UISALUD y con área de citas).	4	26,7
Otro – (Inconformidad servicio de inyectología – medicamento sucralfato no confiable)	2	13,3
Trato y atención al usuario. (Situación administrativa – vigilante, funcionario RUSS y médico internista)	5	33,3
TOTAL	15	100,0

Fuente: Área de Calidad y Afiliación UISALUD, 2019

En el rol prestador los principales motivos de las quejas, corresponden a trato y atención al usuario con el 33,3% y oportunidad en el servicio con el 26,7%.

3.5.1. Análisis comparativo de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información presentadas año 2018 y 2019

Tabla 7. Comparativo de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información presentadas año 2018 y 2019

COMPARATIVO PQRS - AÑO 2018 VS 2019								
CLASE PQRS	PQRS RECIBIDAS Y TRAMITADAS AÑO 2018				PQRS RECIBIDAS Y TRAMITADAS AÑO 2019			
	ASEGURADOR	%	PRESTADOR	%	ASEGURADOR	%	PRESTADOR	%
PETICIÓN	1	3,2	2	3,6	1	4,2	3	12,5
QUEJA	19	61,3	18	32,7	23	95,8	15	62,5
RECLAMO	8	25,8	12	21,8	0	0	0	0
SUGERENCIA	1	3,2	17	30,9	0	0	3	12,5
RECONOCIMIENTO	2	6,5	6	10,9	0	0	3	12,5
TOTAL	31	100,0	55	100,0	24	100,0	24	100,0

Fuente: Área de Calidad y Afiliación UISALUD, 2019

3.5.1.1. Quejas

Al comparar las quejas recibidas (rol Asegurador) en el año 2018 (19 quejas) con las del año 2019 (23 quejas), se puede evidenciar un incremento del 21.1%; siendo el motivo de mayor frecuencia, la “inconformidad en la prestación del servicio”, relacionada con el servicio recibido a través de la red externa contratada, además de la oportunidad en la atención de citas y en el manejo médico en IPS y en clínicas.

A nivel de quejas en el rol prestador, se puede observar que se presentó un descenso del 16,7% con respecto al año 2018. Los principales motivos de las quejas, entre otros corresponden a “trato y atención al usuario” la cual vinculó a la sección de vigilancia, al solicitar a los usuarios cumplir con el parqueo vehicular en las zonas demarcadas y no sobre la vía; así como también, las referentes a la insatisfacción de los usuarios en la prestación de servicios en las áreas asistenciales y administrativas.

3.5.1.2. Reclamos

Durante el año 2019 no se presentaron reclamos, registrando una disminución del 100% frente al año 2018 (20 reclamos en rol asegurador y prestador).

3.5.1.3. Peticiones

Al comparar las peticiones recibidas en el año 2018 y 2019, se evidencia que se recibieron tres (3) y cuatro (4) para cada año respectivamente, y los motivos se clasificaron en su gran mayoría en “solicitud de información” por parte de los afiliados, correspondientes al rol prestador.

3.5.1.4. Fallos de tutelas

A continuación se presenta el análisis de los fallos de tutela a favor de los usuarios, en relación con la prestación de servicios de salud, con el fin de identificar acciones de mejora a implementar.

Durante el año 2019 se falló una (01) acción de tutela a favor de los usuarios, con relación a la prestación de servicios de salud, así:

Tabla 8. Relación de tutelas, UISALUD – 2019

TUTELA	MOTIVO	FALLO
Prestación de Servicios de Salud M.Q.R	Atención integral, pañales y enfermería 24 horas	Negada
Servicios de Salud M.I.T.	Enfermería 24 horas	Negada
Prestación de Servicios M de.C.V.	Medicamento, traslados en ambulancia y enfermería permanente	Negada
Pago incapacidades-A.B.B.	Solicita pago de incapacidades	A favor del usuario
Respuesta derecho de petición J.M.	Respuesta oportuna al derecho de petición	Negada
CAPRUIS-UIS L.A.P.	Respuesta oportuna solicitud información	Negada
Aportes Colpensiones	Traslado de aportes de no afiliados vinculados	Concede al usuario para ser atendido en Salud Total EPS
Aportes Colpensiones Tdej.S	Traslado de aportes de no afiliados vinculados	Ordena a Salud Total prestar servicios y a Colpensiones hacer los aportes correspondientes
Aportes Colpensiones J.A.M.Vinculados	Traslado de aportes de no afiliados a UISALUD	Colpensiones - Salud Total
Aportes Colpensiones L. de la C.C. Vinculados	Traslado de aportes de no afiliados a UISALUD	Colpensiones - Nueva EPS

Fuente: UISALUD, 2019

3.6. ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE UISALUD

La Asociación de Usuarios de UISALUD, es una organización de carácter cívico sin ánimo de lucro, con sede en Bucaramanga, creada mediante Asamblea celebrada el 13 de mayo de 2015. Esta asamblea fue convocada por la Junta Directiva de CAPRUIS y contó con la asistencia de 291 usuarios de CAPRUIS, como consta en el Acta de Constitución. La autoridad máxima radica en la Asamblea General, (constituida mediante postulación individual), y por voto secreto fueron elegidos los miembros de su Junta Directiva con vigencia de dos años, conformada por 5 miembros principales y dos suplentes numéricos.

Luego de realizada la transición y una vez entró en operación UISALUD, el 1 de abril de 2016, la Junta Directiva consideró pertinente realizar la Asamblea General Ordinaria del año 2016, y poner en consideración de la misma el nombramiento de una nueva Junta Directiva o la ratificación de la misma, según lo considerara la Asamblea.

Es así como hoy se cuenta con la Asociación de Usuarios de UISALUD, cuyo objetivo fundamental es agrupar a los usuarios del Sistema de Seguridad Social en Salud de la UIS, con la finalidad de velar por la calidad y oportunidad de los servicios de salud ofrecidos por este sistema y por el pleno ejercicio de los derechos y deberes de los afiliados a la Asociación, ejerciendo el papel de intermediación entre los usuarios y la entidad prestadora de dichos servicios.

3.6.1. Logros obtenidos como producto del trabajo conjunto entre la administración y las alianzas, asociaciones de usuarios y demás instancias de participación de la entidad.

UISALUD y la Asociación de Usuarios han trabajado mancomunadamente en el mejoramiento de la calidad de vida de los mismos, desarrollando actividades conjuntas a nivel de participación social en salud, las cuales involucran a los usuarios y/o comunidad, teniendo en cuenta el ejercicio de los derechos y deberes de los individuos a intervenir en decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría en salud a nivel institucional.

Como logros obtenidos, se pueden destacar los siguientes:

- ✓ La Asociación de Usuarios de UISALUD, ha participado en los procesos de comunicación establecidos en la institución a través de los escritos en el Boletín Institucional durante el año 2019. En este Boletín la Asociación tiene un espacio asignado para comunicaciones sobre temas de interés para los usuarios.
- ✓ El día 25 de julio de 2019, se realizó la Asamblea General Ordinaria, en la que se rindió el informe de las actividades realizadas en el período julio 2018- julio 2019.

- ✓ Se participó de manera activa en el Consejo de Dirección de UISALUD y en la comisión de revisión del Código de Ética
- ✓ Se asistió a la rendición de cuentas realizada el día 14 de mayo de 2019.
- ✓ Se ha venido trabajando en el procedimiento para facilitar el ejercicio del derecho de los usuarios al respeto de su manifestación sobre Voluntad Anticipada y Derecho a Morir con Dignidad. En este sentido se han venido revisando las normas relacionadas y las disposiciones expedidas por el Ministerio de Salud, con el fin de educar a los usuarios sobre estos asuntos y avanzar en su implementación en la institución.
- ✓ Los integrantes de la Junta Directiva, brindan asesoría permanente a los usuarios, especialmente sobre la normatividad para la prestación de los servicios y la red contratada para la prestación de servicios de hospitalización y urgencias tanto en la ciudad como fuera de la misma.

3.7. MECANISMOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA PARA PERSONAS CON DERECHOS A ATENCIÓN PREFERENCIAL.

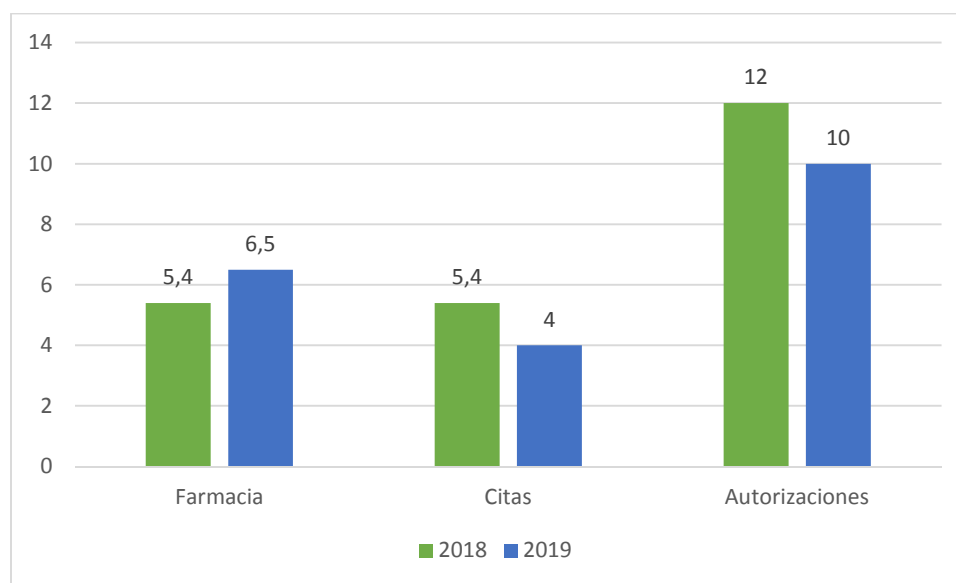
UISALUD, está comprometida en brindar una atención integral al usuario, basada en la gestión del riesgo individual y en las necesidades de cada usuario, es por esto, que, en la Unidad, se han establecido procesos y procedimientos, medios, instrumentos y canales de comunicación que permiten el acceso oportuno y la oferta de servicios encaminados a la solución individualizada de los requerimientos propios de cada usuario, y una atención preferencial para todos, permitiendo el acceso directo sin barreras administrativas a la adquisición de citas y autorizaciones según sus necesidades.

A continuación, se mencionan las estrategias implementadas para dar cumplimiento a lo descrito anteriormente:

3.7.1. Seguimiento a los tiempos de espera en ventanilla de los diferentes servicios de UISALUD.

Con el fin de identificar aspectos de mejora para reducir los tiempos de espera de los pacientes para acceder a los diferentes servicios.

Figura 7. Promedio de tiempo (min) para ser atendido en las ventanillas de acceso a los diferentes servicios en UISALUD.



Fuente: UISALUD, 2019

Los promedios se mantuvieron estables durante el año. En la ventanilla de acceso a citas médicas, se identificó que los usuarios esperan en promedio 4 minutos para obtener una cita con los profesionales de la salud asistenciales, en la ventanilla de farmacia se reportó un tiempo de espera en promedio de 6,5 minutos y en autorización de servicios y procedimientos a la red externa y transcripción de fórmulas médicas, el tiempo registrado en promedio fue de 10 minutos. Estos indicadores alertan, para generar medidas de mejora continua, son analizados en forma periódica por el grupo directivo y coordinador de la Unidad.

3.7.2. Entrega de auxilio de traslado

Según el Artículo 36 del Reglamento de UISALUD, al afiliado que por su condición de salud y limitaciones en la oferta de servicios del área donde esté siendo atendido, requiera ser trasladado a un nivel de atención superior, se le reconocerá un auxilio para su traslado de hasta un (1) Salario Mínimo Legal Mensual Vigente, SMLMV, previa autorización del Coordinador de Salud.

Durante el año 2019, no hubo requerimientos de traslado de usuarios, teniendo en cuenta que este servicio fue cubierto por la red prestadora contratada durante la vigencia.

3.7.3. Excepción de cancelación de cuota asistencial

Se tiene establecida la excepción de cancelación de cuota asistencial bajo las siguientes condiciones, lo cual permite un acceso oportuno y diferencial dependiente de la cronicidad de la patología y el grupo etario:

- a. Los integrantes del grupo de beneficiarios del afiliado cotizante a UISALUD menores de un año.
- b. Los controles médicos generados dentro de los quince (15) días calendarios siguientes a la consulta médica, siempre y cuando correspondan a la misma morbilidad.
- c. Los usuarios de los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, siempre y cuando estén inscritos, asistan y cumplan con las prescripciones regulares de un programa especial de atención integral para las patologías específicas, en el cual el afiliado deberá seguir un plan rutinario de actividades de control, incluyendo hábitos de auto cuidado, como dieta, actividad física y adherencia al tratamiento, que contribuyan al control de su patología.

3.7.4. Aplicación del protocolo de calidad de servicio para las ventanillas de UISALUD

Otra estrategia de atención preferencial es la aplicación del protocolo de calidad de servicio para las ventanillas de UISALUD, lo cual promueve la excelencia en la atención fortaleciendo aspectos como la confiabilidad y claridad en el servicio, oportunidad, capacidad de respuesta, comunicación, buenas conductas de servicio, competencia, información, entre otras, lo cual contribuye a la aceptación del usuario, acceso a los servicios ofertados por la Unidad y respuestas individualizadas según las prioridades y necesidades de cada afiliado.

3.7.4. Promoción de la Cultura de la humanización.

“Para la Universidad Industrial de Santander, es de gran importancia que UISALUD en su rol de asegurador y prestador de los servicios de salud de la población usuaria, oriente su labor hacia la humanización de los servicios de salud, brindando una atención integral que abarque la dimensión física, emocional, social y espiritual de los pacientes, tratando al paciente con respeto y dignidad”, lo cual contribuye a reconocer la individualidad de cada afiliado y brindar la atención requerida (Santander, www.uis.edu.co, Consultado 2019)

3.7.5. Establecimiento de programas según ciclo vital y los grupos de riesgo que afectan la salud de los afiliados de UISALUD

Para dar cumplimiento a lo anterior, se planea la intervención por cada grupo de riesgo, que sea coherente con sus necesidades, de acuerdo con las rutas integrales de atención en salud,

las cuales incluyen la integralidad en la atención y acciones diferentes según grupo en el cual sea clasificado.

3.7.6. Suficiencia de Red

En UISALUD, se cuenta con una Red de Prestadores, que garantizan la integralidad de la atención de los afiliados y el acceso oportuno para acceder a los servicios de urgencias, lo cual implica, que el acceso al servicio médico de los afiliados es considerado prioritario en todo momento.

3.7.7. Infraestructura

En cuanto a infraestructura, se cuenta con parqueo especial para los asistentes a UISALUD, rampas de acceso que permiten la movilidad cuando se requiere el ingreso de sillas de ruedas y medios mecánicos para el traslado entre pisos de la Unidad.

3.7.8. Cáncer y Alto costo

Los pacientes con diagnóstico de cáncer y patologías de alto costo, tienen una autorización integral para su manejo, así como también para los eventos de interés en salud pública: TB, VIH, entre otros.

3.7.9. Tratamiento diferencial por condiciones especiales

Los pacientes con riesgo cardiovascular, en condición de discapacidad, gestantes y menores de 12 años, son atendidos a través de circuitos, estrategia que permite acceder a consulta médica, odontológica, nutrición, trabajo social, enfermería y fisioterapia en un mismo día.

4. GESTIÓN DEL RIESGO EN PROCESOS.

En concordancia con el objetivo de la Universidad de fortalecer la implementación y desarrollo de las prácticas de la administración del riesgo a través del adecuado tratamiento de los riesgos de gestión y de corrupción, controlando las situaciones que puedan impactar en el cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales, se actualizó el mapa de riesgos de UISALUD, el cual fue elaborado de acuerdo al Manual para la Administración del Riesgo diseñado por la Dirección de Control Interno y Evaluación de Gestión de la Universidad, orientado a los procesos en la identificación, análisis y valoración de los riesgos presentes en el desarrollo de las actividades, y definición de los planes de acción enfocados a la mejora continua. Al cierre de la vigencia 2019, se cumplió con las siguientes acciones planteadas:

- Análisis de situaciones o quejas presentadas por el usuario por fallas del proceso de afiliación, mediante auditoría programada para el año 2019.
- Se realizó capacitación mediante metodología virtual y presencial de los temas abordados en el Reglamento de UISALUD, para el personal de atención en ventanilla.
- Actualización permanente en la base de datos de los documentos aportados por el usuario garantizando el archivo oportuno en la carpeta de afiliación y cumplimiento del Registro Único de Afiliados - RUAF.
- Realizar cruce de información de los funcionarios que se vinculan a la Universidad y los que se afilian a UISALUD.
- Socialización al usuario del Reglamento de UISALUD y sobre la vinculación a los diferentes programas de promoción y prevención.
- Se realizó cruce de la base de datos institucional con la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud - ADRES para verificar multifiliación.
- Definir y concertar contractualmente los estándares de calidad en la atención del paciente.
- Realizar seguimiento al cumplimiento de las obligaciones contractuales.
- Evaluar la satisfacción del usuario.
- Verificar con periodicidad mensual en la base de datos, los beneficiarios que cumplirán 18 y 25 años en el mes subsiguiente, con el objeto de notificar al cotizante.
- Se cumplió con el desarrollo del módulo informático para la generación y administración de las agendas asistenciales, solicitud y asignación de citas médicas y el módulo de atención asistencial para soportar el registro de atención médica y de cada uno de los programas de promoción y prevención.
- Todos los contratos con la red de prestadores de servicios de salud están respaldados por la póliza de responsabilidad civil extracontractual.
- Se generan informes de cumplimiento de horarios de consulta médica dentro de la atención asistencial en UISALUD.
- Se realizó capacitación en el manejo de los sistemas de información (Agendas profesionales y citas médicas).

- Se estableció un plan estratégico de demanda inducida para el año 2019, basado en los resultados de los indicadores de cobertura a los programas de promoción y prevención.
- Se encuentran en actualización los procedimientos con respecto a lo definido en las Rutas de Atención Integral – RIAS.
- Se llevaron a cabo 4 talleres del Programa de Todo Corazón: Motivación para el cambio, Cuida tu corazón, Colon saludable y Talentos de todo corazón, en donde se realizan charlas de capacitación en los temas relacionados con las diferentes patologías y se sensibiliza a los usuarios en hábitos de vida saludables.

5. GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD

5.1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS - CARACTERIZACIÓN POBLACIONAL

Con el fin de lograr gestionar el riesgo epidemiológico en la población usuaria de UISALUD, se viene implementando la metodología establecida por el Ministerio de Salud y Protección Social, basada en el análisis de riesgos, características y circunstancias individuales y colectivas, que comprende diversos tipos de modelos explicativos que permiten identificar riesgos, priorizar poblaciones y programar las intervenciones individuales necesarias para prevenir y mitigar dichos riesgos.

A continuación, se presenta el condensado de la caracterización poblacional realizada en la Unidad, como insumo para implementar estrategias de atención según la estratificación de los riesgos identificados:

1. Caracterización territorial y demográfica
2. Caracterización de la mortalidad
3. Caracterización de la morbilidad
4. Caracterización de los determinantes sociales de la salud
5. Priorización

5.1.1. Caracterización territorial y demográfica

A cierre del año 2019, la población de UISALUD fue de 2.908 afiliados, que representan el 0,0060% de la población nacional y el 0,1417% del departamento de Santander.

Tabla 9. Distribución de los afiliados UISALUD por departamento de residencia.

Departamento de Residencia	No.	%
Santander	2.817	96,9%
Cundinamarca	54	1,9%
Antioquia	17	0,6%
Boyacá	11	0,4%
Valle	5	0,2%
Risaralda	3	0,1%
Caldas	1	0,0%
Total general	2.908	100,0%

Fuente: Área de afiliación UISALUD

La mayor proporción está ubicada en Bucaramanga con el 67,6% (1.965), así mismo, los residentes del área metropolitana de Bucaramanga son 2.794, que corresponden al 99,2% 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.

5.1.1.1. 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 8).

El 11,3% (330) de la población corresponde a menores de 15 años y el 58,8% (1.709) 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. En el año 2018 fue de 11,9%(352) y de 57,7% (1.714)

5.1.1.2. 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 51,4% (1.494).

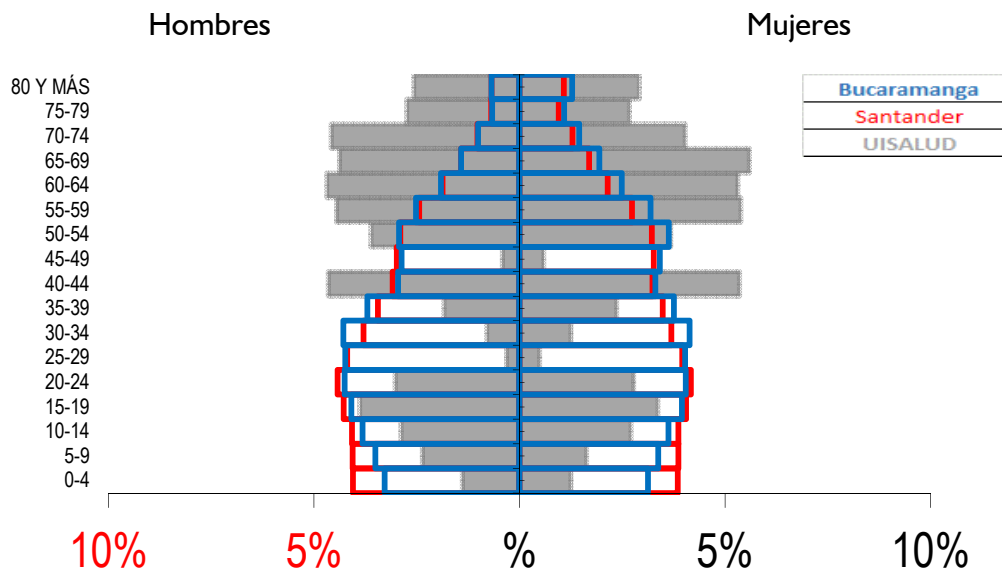
La menor proporción es dada por población menor de 5 años con el 3,1% (90) y dentro de éste grupo los menores de 1 año - 4 afiliados (0,14%).

Tabla 10. Proporción de la población por ciclo vital, UISALUD

CLASIFICACIONES	RANGO DE EDAD	2018		2019					
				FEMENINO		MASCULINO		TOTAL	
		No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Primera Infancia	<= 5 años	95	3,2	40	2,7	44	3,1	84	2,9
Infancia	6 a 11 años	157	5,3	56	3,7	82	5,8	138	4,7
Adolescencia	12 a 17 años	212	7,1	97	6,5	110	7,8	207	7,1
Joven	18 a 28 años	275	9,3	123	8,2	133	9,4	256	8,8
Adulto	29 a 59 años	1.012	34,1	525	35,1	442	31,3	967	33,3
Vejez	60 y más años	1.217	41	653	43,7	603	42,6	1256	43,2
Total general		2.968	100	1.494	100	1.414	100	2.908	100

Fuente: Área de Afiliación UISALUD-Base de datos corte 31 de diciembre de 2019

Figura 8. Pirámide poblacional de UISALUD



Fuente: Plantilla 15-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:

5.1.1.3. Indicadores de Estructura –Demográfica

Tabla 11. Indicadores de estructura demográfica Santander, Bucaramanga, UISALUD

Índice Demográfico	Año 2019		
	Santander	UISALUD	Bucaramanga
Población total	2.080.938	2.908	528.497
Población masculina	1.028.722	1.414	254.449
Población femenina	1.052.216	1.494	274.048
Relación hombres: mujer	97,77	94,65	92,85
Razón niños: mujer	30346	20	24
Índice de infancia	24	19	21
Índice de juventud	25	12	25
Índice de vejez	9	23	10
Índice de envejecimiento	37	120	46
Índice demográfico de dependencia	48,38	73,82	43,41
Índice de dependencia infantil	35,28	33,59	29,73
Índice de dependencia mayores	13,10	50,63	13,68

Fuente: Área de Afiliación UISALUD

Tabla 12. Interpretación Indicadores de estructura demográfica en UISALUD

Índices Demográficos	Interpretación	
Relación hombres/mujer	En UISALUD por cada 100 mujeres hay 95 hombres.	En Departamento por cada 100 mujeres hay 98 hombres.
Razón niños mujer	En UISALUD por cada 100 mujeres en edad fértil (15-49años) hay 20 niños y niñas entre 0 y 4 años.	En Departamento por cada 100 mujeres en edad fértil (15-49años) hay 31 niños y niñas entre 0 y 4 años.
Índice de infancia	En UISALUD por cada 100 personas hay 19 menores de 15 años.	En Departamento por cada 100 personas hay 24 menores de 15 años.
Índice de juventud	En UISALUD por cada 100 personas hay 12 personas entre 15 a 29 años.	En Departamento por cada 100 personas hay 25 personas entre 15 a 29 años.
Índice de vejez	En UISALUD por cada 100 personas hay 23 personas mayores de 65 años.	En Departamento por cada 100 personas hay 9 personas mayores de 65 años.
Índice de envejecimiento	En UISALUD por cada 100 personas menores de 15 años, hay 120 personas mayores de 65 años	En Departamento por cada 100 personas menores de 15 años, hay 37 personas mayores de 65 años
Índice demográfico de dependencia	En UISALUD por cada 100 personas entre los 15 a 64 años, hay 74 personas menores de 15 años y mayores de 65 años (dependientes).	En Departamento por cada 100 personas entre los 15 a 64 años, hay 48 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 34 menores de 15 años.	En Departamento por cada 100 personas entre los 15 a 64 años, dependen 35 menores de 15 años.
Índice de dependencia mayores	En UISALUD de cada 100 personas entre los 15 a 64 años dependen 40 personas mayores de 65 años.	En Departamento de cada 100 personas entre los 15 a 64 años dependen 13 personas mayores de 65 años.

Fuente: Área de Afiliación UISALUD

5.1.1.4. Indicadores de dinámica demográfica

- **La Tasa Bruta de Natalidad:**

Este indicador a través del tiempo ha tenido un comportamiento estable, en el año 2019 se presentaron 2,6 (6) nacimientos por cada 1.000 personas de la población de UISALUD. En Colombia la Tasa de Natalidad fue de: 16,3 nacimientos/1.000

- **La Tasa Bruta de Mortalidad:**

Este indicador se ha mantenido, por cada 1.000 habitantes de la población de UISALUD, ocurren 6 muertes (18 FALLECIDOS). En Colombia reporta el mismo comportamiento de 6,01 muertes por cada mil habitantes.

5.1.1.5. Otros Indicadores demográficos

- **Porcentaje de afiliados con enfermedad laboral**

Tabla 13. Distribución de afiliados con enfermedad laboral

MUNICIPIO	2018	2019
68001 - Bucaramanga	23	27
68276 - Floridablanca	7	7
68307 - Girón	1	1
68547 - Piedecuesta	1	1
Total	32	36

Fuente: Área de Afiliación UISALUD

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 14. Distribución de afiliados en condición de discapacidad por edad y sexo

MUNICIPIO	FEMENINO		MASCULINO		TOTAL	
GRUPO ETARIO	No.	%	No.	%	No.	%
Bucaramanga	10	55,6%	25	78,1%	35	70,0%
Floridablanca	5	27,8%	6	18,8%	11	22,0%
Piedecuesta	2	11,1%	0	0,0%	2	4,0%
Bogotá	1	5,6%	0	0,0%	1	2,0%
Girón	0	0,0%	1	3,1%	1	2,0%
Total general	18	100,0%	32	100,0%	50	100,0%

Fuente: Área de Afiliación UISALUD

En UISALUD, la proporción de afiliados en condición de discapacidad corresponde al 1,7% (50) del total de afiliados, los cuales pertenecen en su totalidad a beneficiarios.

5.1.2. 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 15. Distribución de casos de mortalidad en UISALUD.

GRANDES GRUPOS	SUBGRUPOS	2018		2019	
		%	#	%	#
Enfermedades no transmisibles	Enfermedades cardiovasculares	5	26,3	3	16,7
	Neoplasia maligna	9	47,4	8	44,4
	Enfermedades digestivas	1	5,3	1	5,6
	Condiciones neurológicas	2	10,5	0	0
	Enfermedades respiratorias	1	5,3	1	5,6
Lesiones	Lesiones no intencionales	1	5,3	3	16,7
Condiciones transmisibles y nutricionales	Infecciones respiratorias	-	-	2	11,1
Total		19	100	18	100

Fuente: Área de Afiliación UISALUD

Se presentaron 18 muertes en el año 2019. Las enfermedades no transmisibles aportaron el 72,3% (13 casos); dentro de este grupo las neoplasias ocuparon el primer lugar con 8 casos (61,5%); seguido por las enfermedades cardiovasculares, con 3 casos (23,1%).

La proporción de hombres fallecidos fue del 55,6% (10); la edad promedio de los afiliados fallecidos en el año 2018 fue de 80 años con un mínimo de 67 y un máximo de 97. En el 2019 el promedio estuvo en 73 años, con una edad mínima de 21 años, correspondiente a una leucemia y un máximo de 92 años. El 50% de los fallecidos estuvieron entre 70 -83 años.

El tipo de afiliación de los usuarios fallecidos correspondió a: Pensionados 10 (55,6%), emelados UIS 3 (16,7 %) y beneficiarios 5 (27,8%).

5.1.3. 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 16. Morbilidad población afiliada UISALUD.

MORBILIDAD ATENDIDA EN POBLACIÓN TOTAL	2018	2019	CAMBIO EN PUNTOS PORCENTUALES
Enfermedades no transmisibles	69,5	76,6	7,1
Condiciones transmisibles y nutricionales	16,2	13,1	-3,1
Signos y síntomas mal definidos	8,1	7,0	-1,1
Lesiones	3,2	3,2	0,0
Condiciones materno perinatales	3	0,1	-2,9

Fuente: Informe de Caracterización Poblacional

El comportamiento sigue siendo dado principalmente por las enfermedades no transmisibles, con un aumento de 7,1 puntos porcentuales, aportando el 76,6% de las consultas.

Tabla 17. Morbilidad Trazadora con mayor porcentaje.

INDICADOR	%	Nº DE AFILIADOS	POBLACIÓN DE 18 A 69
Prevalencia de diabetes mellitus en personas de 18 a 69 años	11,1	202	1.812
Prevalencia de hipertensión arterial en personas de 18 a 69 años	8,2	148	1.812

Fuente: UISALUD, 2019

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

Para Colombia, según informe de la cuenta de alto costo, la prevalencia para diabetes esta entre el 8% – 10% y la prevalencia de HTA es de 12,1 x 100.000 hab.

5.1.4. Priorización

Tabla 18. Indicadores priorizados en UISALUD.

INDICADOR	DESCRIPCIÓN GRUPO DE RIESGO
Prevalencia de hipertensión arterial en personas de 18 a 69 años	Población con riesgo o alteraciones cardio – cerebro – vascular – metabólicas manifiestas
Prevalencia de diabetes mellitus en personas de 18 a 69 años	
Tasa ajustada de mortalidad por enfermedades isquémicas del corazón	
Tasa ajustada de mortalidad por tumor maligno del colon y de la unión recto sigmoidea	Población con riesgo o presencia de cáncer
Tasa ajustada de mortalidad por diabetes mellitus	Población con riesgo o alteraciones cardio – cerebro – vascular – metabólicas manifiestas

Fuente: Informe de Caracterización Poblacional 2019

En UISALUD, de acuerdo a la caracterización poblacional realizada en el 2019, los cinco indicadores priorizados fueron la prevalencia de hipertensión arterial, de diabetes mellitus, de cáncer de colon, y enfermedades isquémicas. El grupo de riesgo fue la población con riesgo o alteraciones cardio – cerebro – vascular – metabólicas manifiestas y población con riesgo o presencia de cáncer.

En la Unidad Especializada de Salud de la UIS, se identifica y analizan los riesgos de la población afiliada a través del ejercicio anual de la caracterización de sus afiliados, se tiene establecida la identificación de los riesgos individuales según grupo etario y riesgos

encontrados en consulta por los diferentes profesionales de la salud, es así, como se vincula a cada uno de los afiliados a los grupos para la gestión integral del riesgo priorizados por el Ministerio de Salud y Protección Social, así como a los grupos para la gestión del riesgo priorizados por la Unidad de acuerdo al perfil de riesgo de su población, a continuación se describen las principales estrategias de atención llevadas en UISALUD.

5.2. ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN SEGÚN LA ESTRATIFICACIÓN DE LOS RIESGOS IDENTIFICADOS

En UISALUD, teniendo en cuenta la responsabilidad por la gestión del riesgo individual de la población afiliada, lo cual implica la identificación, análisis y comunicación del riesgo en salud a los afiliados, la organización de la prestación de servicios de salud según los riesgos identificados y la implementación y el monitoreo de acciones orientadas a la minimización del riesgo de padecer la enfermedad y el manejo integral de la misma una vez se ha presentado, se han desarrollado estrategias para apoyar el cuidado de los afiliados y sus familias y la realización de acciones para la reducción de riesgos derivados de la gestión clínica de la enfermedad, a continuación, se describen las estrategias que se realizan para dar cumplimiento a lo anterior:

Los usuarios con factores de riesgo, son captados a través de demanda inducida en todas las áreas de atención de la Unidad, y vinculados a las diferentes rutas integrales de atención para la promoción y mantenimiento de la salud y la ruta integral de atención en salud para la población materno perinatal, con el fin de lograr el cumplimiento de los lineamientos establecidos en RIAS por ciclo vital; adicionalmente, se tienen implementados otros programas que contribuyen a la gestión integral del riesgo en los afiliados a la Unidad, seguidamente se detallan los diferentes acciones implementados en UISALUD:

5.2.1. Acciones de promoción y mantenimiento de la salud

Los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad 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*).

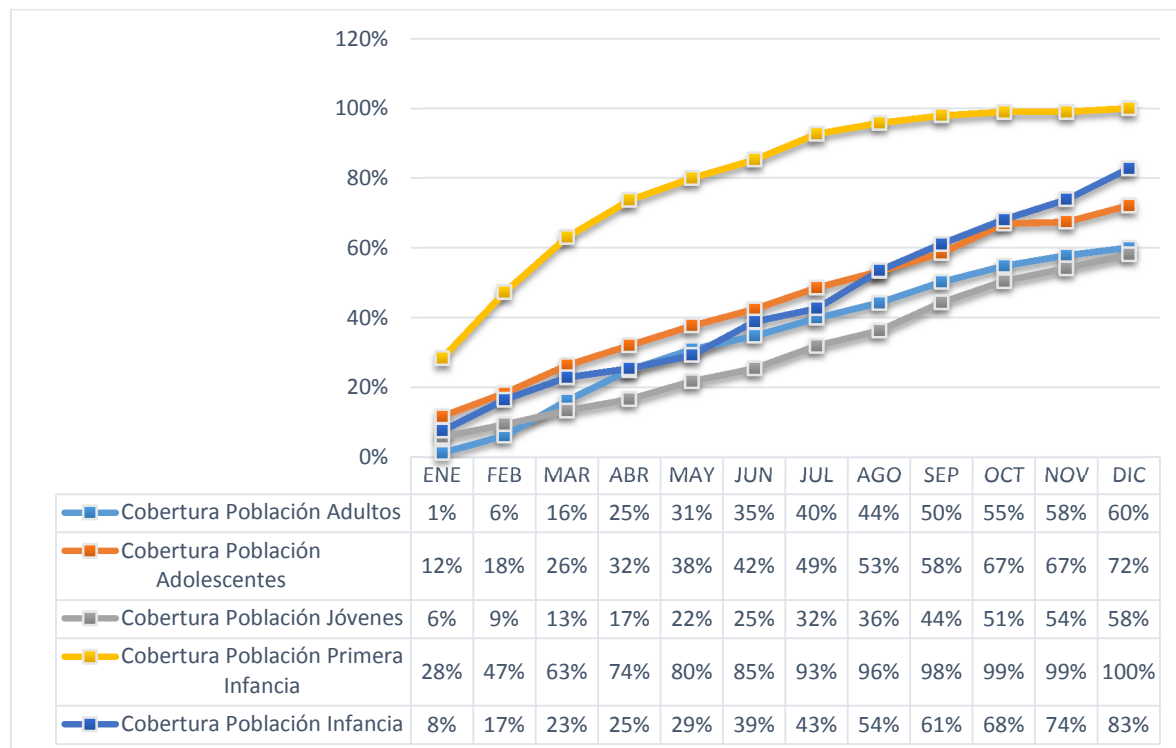
Teniendo en cuenta lo anterior, UISALUD facilita el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de los afiliados, como componentes del bienestar y desarrollo integral de toda la población con oportunidad en la atención y equidad en los servicios de salud a los cuales tiene derecho el usuario. Además, se ha buscado fortalecer los programas

de promoción y mantenimiento de la salud 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 participan de manera activa en cada uno de los programas. 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 distribución de folleto promocional de los programas preventivos, educación a grupos focales (Diabéticos, inducción al Programa “De Todo Corazón” y Obesidad), y envío de tarjetas de invitación al Programa de Atención de Alteraciones del Adulto.

5.2.1.1. Cobertura en acciones de promoción y mantenimiento de la salud en la población usuaria de UISALUD.

Este indicador es útil para evaluar el grado de cobertura en el programa de detección temprana de alteraciones en la población usuaria de UISALUD según ciclo de vida.

Figura 9. Cobertura en promoción y mantenimiento de la salud en la población usuaria de UISALUD.



Fuente: UISALUD, 2019

Al analizar los resultados obtenidos, se evidencia que los grupos con mayor grado de asistencia a consultas de promoción y mantenimiento de la salud son: Primera Infancia (0 a 5 años) e Infancia (6 a 11 años) con un grado de cobertura del 100% y 83% respectivamente, sin embargo, para los otros grupos poblacionales en promedio la cobertura es del 63% aproximadamente. Es importante tener en cuenta, que el denominador es el grupo total de afiliados en cada ciclo sin tener en cuenta las frecuencias establecidas en la norma, lo cual se detalla en el capítulo 6, en la descripción de cada ruta.

A continuación, se describen cada una de las estrategias de atención en promoción y mantenimiento de la salud dirigida a todos los afiliados de la Unidad:

5.2.2. Comunicación de riesgos en salud

UISALUD considera importante comunicar los riesgos en salud, como estrategias de control y participación activa de los afiliados en la implementación de conductas de autocuidado.

Teniendo en cuenta lo anterior, en la vigencia 2019, la dirección de la Unidad en la audiencia de rendición de cuentas, presentó la caracterización poblacional de los afiliados, comunicando los riesgos encontrados en el período, adicionalmente, a través de la página Web de la Unidad y en el boletín “UISALUD CONTIGO”, se realiza una publicación trimestral donde se comunican los riesgos, incluyendo testimonios de las experiencias de los usuarios, información de promoción y prevención y socialización de trámites, entre otros.

Así mismo, se realizan talleres de promoción y prevención, en los cuales se busca la adherencia a los programas preventivos y se socializan temas relacionados con las diferentes patologías y la promoción de hábitos de vida saludables.

Cabe resaltar, que, en la intervención individual, el personal asistencial, comunica al paciente los factores de riesgo identificados en su estado de salud y presenta estrategias de control.

5.2.3. Organización de prestación de servicios de salud

Para el correcto funcionamiento de la prestación del servicio, UISALUD cuenta con una red de prestadores externos para la atención ambulatoria, procedimientos específicos de apoyo diagnóstico e intervencionistas, urgencias, hospitalización, cirugía y complementarios. Así mismo, en su rol prestador cuenta con una IPS primaria propia, que presta los servicios de baja complejidad, y promoción y prevención, los cuales se llevan a cabo en las instalaciones de UISALUD ubicadas dentro del Campus principal de la Universidad Industrial de Santander. En el capítulo 6 y 7 se describen cada una de las acciones realizadas en la IPS propia y en la red de prestadores externos respectivamente.

5.2.4. Implementación de servicios de salud y manejo integral

Según el curso de vida y los grupos de riesgo que afectan la salud de los afiliados de UISALUD se planeó la intervención por cada grupo de riesgo, que fuese coherente con sus necesidades, de acuerdo con las rutas integrales de atención en salud, cuyas actividades fueron adoptadas por el personal asistencial de UISALUD.

En UISALUD, se cuenta con una Red de Prestadores, que garantizan la integralidad de la atención de los afiliados, la cual se encuentra publicada en el micro sitio de UISALUD para conocimiento de los afiliados.

En apoyo a lo anterior, UISALUD implementó un protocolo de calidad de servicio para las ventanillas de la Unidad, éste pretende marcar las pautas de actuación / comportamiento de los funcionarios de atención al usuario, sentando las bases de un trabajo caracterizado por su calidad y excelencia; de igual manera este protocolo contribuyó a lograr que la atención se caracterice por su homogeneidad y estandarización en cualquiera de las ventanillas visitadas por el usuario y una atención integral al mismo.

5.2.5. Monitoreo

En UISALUD, se establecieron indicadores de gestión de la prestación del servicio y gestión de riesgo en salud, los cuales son concordantes con los definidos por la Resolución 0256 de 2016.

En la planeación, se contempló que estos se deben recolectar con periodicidad mensual en la oficina de Calidad de UISALUD para realizar el consolidado y correspondiente reporte.

Adicionalmente, se identificaron los indicadores de resultado y proceso, contemplados en cada una de las RIAS implementadas. (Resolución 3280 de 2018).

5.2.6. Acciones de salud pública, frente al Plan Decenal de Salud Pública - PDSP

De acuerdo con la Ley 1122 de 2007 la salud pública está constituida por un conjunto de políticas que busca garantizar de manera integrada, la salud de la población por medio de acciones dirigidas tanto de manera individual como colectiva, ya que sus resultados se constituyen en indicadores de las condiciones de vida, bienestar y desarrollo. Dichas acciones se realizarán bajo la rectoría del Estado y deberán promover la participación responsable de todos los sectores de la comunidad.

UISALUD como Entidad Administradora de Planes de Beneficios de Salud (**EAPB**), contribuyó con los siguientes aspectos:

1. Realización y análisis de la situación de salud de la población afiliada incluyendo el análisis de las inequidades y con enfoque de determinantes sociales, a través de la caracterización poblacional mencionada anteriormente.
2. Medición cuantitativa de riesgos, identificando los diferenciales poblacionales para la planeación de la atención y su modificación de acuerdo a la metodología de caracterización poblacional planteada por el Ministerio de Salud y Protección Social.
3. Planeación de la atención en salud de la población de acuerdo con la priorización de los riesgos encontrados y las necesidades diferenciales de atención
4. Fortalecimiento de los procesos, herramientas e instrumentos para asegurar el seguimiento de las cohortes de usuarios, a través de la implementación de la historia clínica sistematizada y la gestión de los coordinadores y líderes en los diferentes procesos involucrados en el seguimiento de los afiliados.
5. Establecimiento de indicadores para medir logros en salud, que permitan el seguimiento y la identificación de medidas de control.
6. Fortalecimiento de los procesos para mejorar el acceso, oportunidad y calidad de los servicios, a través de análisis rutinario de indicadores de acceso y la implementación de acciones de mejora.
7. Generación de la información requerida por el sistema de información de salud, por medio de la oportunidad en la recolección de la información para ser subida en los aplicativos del SISPRO.
8. Vigilancia de los indicadores de control de riesgo, la calidad de la atención y la gestión clínica y administrativa de los recursos, los cuales son presentados ante el consejo de dirección en forma periódica y se establecen acciones de mejora conjuntas en pro del bienestar de la población afiliada a UISALUD.
9. Participación en los mecanismos de articulación territorial de salud pública para gestionar el riesgo en salud de la población asistiendo regularmente a los comités de IAMI, AIEPI, Vigilancia Epidemiológica, Discapacidad, Nacimientos y Defunciones, entre otros.
10. Consolidación de los procesos institucionales tendientes a la gestión del riesgo en salud de la población a cargo, a través de la implementación de las rutas integrales de atención en salud y los programas específicos para cada riesgo como cáncer, cardiovascular, discapacidad, y atención domiciliaria.

- I 1. Participación en la elaboración del Plan Territorial de Salud, según las convocatorias realizadas por el ente territorial.
- I 2. Elaboración del modelo de atención en salud, basados en la gestión del riesgo.
- I 3. Establecimiento de un plan de capacitación y auditoría para la medición de adherencia a las acciones contempladas en cada uno de los programas llevados en la institución.

6. GESTIÓN DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD Y ATENCIÓN MATERNO PERINATAL.

Las acciones 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 en los afiliados, de acuerdo con la normatividad legal vigente, como lo son los lineamientos establecidos en la Resolución 3280 de 2018 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*).

Con base en lo anterior, UISALUD facilita los servicios con oportunidad, calidad y equidad; teniendo en cuenta la estrategia de atención primaria en salud y la conformación de un equipo interdisciplinario que permite ofrecer una atención integral a los usuarios.

6.1. RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD PARA LA PRIMERA 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 5 años, 11 meses y 29 días.

Tabla 19. Indicadores Programas de Promoción y Mantenimiento de la Salud – Primera Infancia - Infancia UISALUD.

Indicador	Numerador	Denominador	Cálculo
Porcentaje de recién nacidos con TSH	4	4	100
Porcentaje de recién nacidos con consulta de recién nacido a las 72 horas posteriores al nacimiento	4	4	100
Cobertura de vacunación de BCG en niños y niñas recién nacidos	4	4	100
Proporción de niñas y niños en primera infancia con desarrollo esperado o normal para la edad	90	95	94,7
Porcentaje de niñas y niños con atención en salud por medicina	94	95	98,9
Proporción de niñas y niños en primera infancia clasificados con riesgo o sospecha de problemas en el desarrollo con seguimiento	5	5	100
proporción de niñas y niños con tamizaje de agudeza visual	90	95	94,7
Proporción de personas con adecuado estado de salud auditiva y comunicativa	90	95	94,7
Proporción de niñas y niños menores de 5 años con ambliopía	0	95	0
Número de menores de cinco años atendidos en los servicios de salud con diagnóstico de otitis media supurativa	0	95	0
Proporción de niños entre 30 y 60 meses con suplementación con sulfato ferroso.	17	67	25,3
Cobertura de desparasitación antihelmíntica en niños de 1 a 5 años	58	89	65,1
Información en salud a las niñas o niños, a su familia o cuidadores.	94	94	100

Fuente: UISALUD, 2019

El número de nacimientos en el período es de 4, con cumplimiento de los indicadores establecidos, TSH, vacunación de BCG y valoración posterior a las 72 horas. El 94,7% de los menores tiene un desarrollo esperado para la edad.

Todos los menores son atendidos por un neuropediatra, quien contribuye a mantener y mejorar el estado de salud en esta población. El 86,6% de los menores fue visto mínimo dos veces en el año.

6.1.1. 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. Para el año 2019, la población objeto del programa corresponde a 95 niños y niñas, con una asistencia a vacunación en el año de 94 infantes, que representa una cobertura del 98,9%, siendo esta una cobertura útil, que aporta 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. Durante el año 2019 se aplicaron 101 dosis. También se continuó con la vacunación contra Influenza, durante el período se aplicaron 505 dosis, el 48,5% se aplicó a los afiliados entre 2-59 años no cubiertas por el PAI.

Tabla 20. Coberturas de Vacunación – según RIAS de Promoción y Mantenimiento de la Salud UISALUD.

Indicador	Numerador	Denominador	Cálculo
Cobertura de vacunación contra neumococo (dos dosis)	11	11	100
Cobertura de vacunación de la cuarta dosis de pentavalente en niños y niñas menores de un año	9	9	100
Cobertura de vacunación contra triple viral en niños y niñas de 1 año	12	12	100
Cobertura de vacunación contra hepatitis A en niños y niñas de 1 año	12	12	100
Cobertura de vacunación para varicela en niños y niñas de 1 año	12	12	100
Cobertura de vacunación para refuerzo de triple viral	18	20	90
Proporción de niños y niñas con esquema completo de vacunación	11	12	91,7

Fuente: UISALUD, 2019

Se observan coberturas útiles de vacunación para todos los menores afiliados a UISALUD. Hay un menor que tiene medicina prepagada y no se cuenta con la evidencia del carnet de vacunación.

6.2. RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD PARA LA 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 desde los 6 a 11 años, 11 meses y 29 días.

Tabla 21. Indicadores Programas de Promoción y Mantenimiento de la Salud Infancia UISALUD.

Indicador	Numerador	Denominador	Cálculo
Porcentaje de niñas y niños con atención en salud por medicina	130	149	87,2
Proporción de niñas y niños en infancia con desarrollo esperado o normal para la edad	125	130	96,2
Proporción de niñas y niños en infancia clasificados con riesgo o sospecha de problemas en el desarrollo con seguimiento	5	5	100,0
Proporción de niñas y niños con tamizaje de agudeza visual	130	130	100,0
Proporción de personas con adecuado estado de salud auditiva y comunicativa	130	130	100,0
Proporción de niños y niñas menores de 8 años con ambliopía	0	130	0,0
Cobertura de desparasitación antihelmíntica en niños de 6 a 12 años	123	130	94,6

Fuente: UISALUD, 2019

El número de menores que tienen un desarrollo esperado o normal para la edad es de 125 (96,2%), hay 5 menores con comorbilidades que impiden alcanzar este indicador. Al 100% de los niños clasificados con riesgo se les realiza el seguimiento según el esquema planteado en la Resolución 3280 de 2018. Todos estos menores son atendidos por neuropediatría, y equipo interdisciplinario en circuito, estrategia que contribuye a mantener y mejorar el estado de salud de ésta población.

En el área de Nutrición, para las poblaciones de primera infancia (0 – 5 años), y la población de infancia (6 – 11 años), durante el año 2019 se realizaron 339 consultas, de las cuales 218 fueron de primera vez y 121 controles. Estos casos son vistos en circuito.

La atención nutricional en este grupo implica la evaluación por medio de indicadores antropométricos, utilizando la herramienta de la OMS (programa Anthro para menores de 5 años y Anthro Plus para mayores de 5 años hasta los 18 años), además de la consejería y

educación nutricional a nivel individual, y soporte nutricional si así se requiere. Para la valoración de los menores de 5 años se toman como referencia los indicadores P/E (peso/edad), T/E (talla/edad) y P/T (peso/talla), y para los mayores de 5 años, T/E e IMC/E (Índice de masa corporal/Edad).

De los 93 niños de primera infancia evaluados, 64 niños tienen estado nutricional adecuado (68,8 %), 12 (12,9 %) están en riesgo nutricional por déficit, 4 en riesgo nutricional por sobrepeso (4,3 %), 4 presentan sobrepeso (4,3 %), 6 obesidad (6.5 %), y 3 delgadez (3,2%).

De los 125 niños de infancia evaluados, 69 niños tienen estado nutricional adecuado (55,2 %), 17 (13,6 %) están en riesgo nutricional por déficit, 27 presentan sobrepeso (21,6 %), 6 obesidad (4,8 %), y 6 delgadez (4,8%).

6.3. RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD PARA LA ADOLESCENTES

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 desde 12 a 17 años, 11 meses y 29 días.

Tabla 22. Cobertura Atención Adolescentes - UISALUD

Indicador	Numerador	Denominador	Cálculo
Porcentaje de adolescentes con al menos una consulta anual para detección temprana de alteraciones en su estado de salud.	153	212	72,2
Proporción de adolescentes con tamizaje de agudeza visual.	153	153	100,0
Proporción de personas con agudeza visual anormal	70	153	45,8
Proporción de personas identificadas con sospecha de violencia física, psicológica o sexual	0	153	0,0

Fuente: UISALUD, 2019

Para el año 2019 se tiene una población de adolescentes (De 12 a 17 años) de 212, quienes deben ser valorados una vez al año, obteniendo una cobertura del 72,2%. Se evalúan estrategias para lograr aumentar la cobertura. A esta población se les realizó tamizaje para agudeza visual al 100% y de estos el 45,8% presentaron alteraciones, para lo cual fueron remitidos a valoración optométrica y tratamiento respectivo.

Adicionalmente, este grupo de población es valorado por nutrición, según hallazgos en la consulta médica. Se registraron 37 consultas de primera vez, y 8 controles. Se realizó evaluación antropométrica, nutricional y dietética; igualmente se realizó intervención con soporte nutricional a los usuarios que así lo requirieron.

6.4. RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD PARA LA JUVENTUD

Se planteó como objetivo: Detectar tempranamente factores de riesgo y/o problemas de la salud que afecten a la población entre 18 a 28 años, 11 meses y 29 días, con el fin de referirlas a un manejo oportuno. Estos afiliados deben ser valorados cada dos años.

Tabla 23. Cobertura Atención Jóvenes – UISALUD

Indicador	Numerador	Denominador	Cálculo
Porcentaje de jóvenes con al menos una consulta anual para detección temprana de alteraciones en su estado de salud.	169	169	100,0
Porcentaje de jóvenes con método de planificación familiar	48	169	28,4
Proporción de personas identificadas con sospecha de violencia física, psicológica o sexual	1	169	0,6

Fuente: UISALUD, 2019

Para el año 2019 se tiene una población de jóvenes (De 12 a 17 años) de 275, de los cuales la población objeto para el año fue de 169 logrando una cobertura del 100%. A esta población se les realizó tamizaje para agudeza visual y de estos quienes presentaron alteraciones, fueron remitidos a valoración optométrica y tratamiento respectivo.

6.5. RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL ADULTO

Este programa incluye la valoración integral de la salud del adulto, con el objetivo de identificar los principales cambios en el desarrollo de la adultez (físico, cognitivo, emocional, social), identificar oportunamente factores de riesgo con el fin de prevenirlos o derivarlos para su manejo oportuno.

Este procedimiento está dirigido a todas las personas de 29 a 59 años, 11 meses y 29 días. Según la RIA en éste rango de edad, el afiliado debe ser valorado 7 veces. A 31 de diciembre de 2018, la población en este grupo correspondía a 1.018 afiliados, por lo tanto, la meta para el 2019 fue 145.

Tabla 24. Indicadores Ruta de Atención Integral del Adulto

ITEM	Numerador	Denominador	Calculo
Porcentaje de adultos con al menos una consulta anual para detección temprana de alteraciones en su estado de salud	72	145	49,7

Fuente: UISALUD, 2019

La anterior tabla, muestra el número de valoraciones que se realizaron en el año 2019, son citas de 40 minutos en donde se permite realizar una anamnesis completa, valoración física y de exámenes de laboratorios y electrocardiograma solicitados previamente y finalmente, se brinda educación en estilos de vida saludable. En el mes de enero de 2019, se registró una baja asistencia debido a la disponibilidad de citas, ya que se contaba con una cita doble semanal. Adicionalmente, desde el mes de junio/19 se realizaron valoraciones en éste Programa únicamente a la población no inscrita en el Programa de Riesgo Cardiovascular, ya que esos usuarios tienen identificado riesgo cardiovascular y el objetivo del programa es hacer un tamizaje de este riesgo.

6.6. RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL GRUPO VEJEZ

Los objetivos de las acciones incluidas en esta ruta son los siguientes:

- ✓ Valorar de manera integral la salud de la persona mayor incluyendo la identificación de los principales cambios morfológicos y fisiológicos de la vejez.
- ✓ Identificar tempranamente exposición a riesgos para su prevención o derivación para manejo oportuno.
- ✓ Detectar de forma temprana alteraciones que afecten negativamente la salud con el fin de referirlas para su manejo oportuno.
- ✓ Potenciar las capacidades, habilidades y prácticas para el cuidado de su salud, el envejecimiento activo y el bienestar de las personas mayores mediante la información en salud.
- ✓ Construir concertadamente con el usuario el plan de cuidado primario.

Este procedimiento está dirigido a todas las personas de 60 años y más. A 31 de diciembre/18 la población de UISALUD perteneciente a éste grupo fueron 1.294, quienes deben ser valorados por medicina general cada 3 años, por lo tanto, la meta para el año 2019 fue de 432 usuarios.

Tabla 25. Indicadores Ruta de Atención Integral de Grupo de Vejez – 60 y más años

ITEM	Numerador	Denominador	Cálculo
Porcentaje de adultos con al menos una consulta anual para detección temprana de alteraciones en su estado de salud	148	432	34,3

Fuente: UISALUD, 2019

Tabla 26. Estrategia de Captura Programa de Detección de Alteraciones del Adulto y Adulto Mayor

ESTRATEGIA	Nº	%
Demanda inducida - llamada	157	71,0
Programa DTC	62	28,1
Captada en consulta	2	0,9
Total	221	100,0

Fuente: UISALUD, 2019

La tabla anterior muestra que la mejor estrategia de captura es la demanda inducida, la cual se realiza a través de la llamada telefónica por parte de una auxiliar de enfermería.

En el año 2019 se inició la implementación de las Rutas Integrales de Atención en Salud, se espera al finalizar el año 2020, alcanzar en forma gradual la cobertura requerida.

6.7. RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN EN SALUD MATERNO PERINATAL

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

Para el IV trimestre 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**

Durante el 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.

Tabla 27. Indicadores Ruta Integral de Atención en Salud Materno Perinatal

Indicador	Numerador	Denominador	Cálculo
Proporción de Mujeres en gestación que inician el CPN antes de la semana 10	6	6	100
Proporción de mujeres gestantes con adecuada clasificación de riesgo	6	6	100
Proporción de mujeres con un nacimiento vivo que recibieron cuatro o más controles prenatales durante el embarazo	4	4	100
Proporción de gestantes con el total de las exámenes paraclínicos requeridos según edad gestacional	6	6	100
Proporción de mujeres con clasificación de alto riesgo cuyo control prenatal es practicado por especialista	2	2	100
Oportunidad en cita ginecológica	6	6	100
Proporción de mujeres en el posparto con consejería sobre lactancia materna exclusiva	6	6	100
Porcentaje de casos nuevos de endometritis o sepsis postparto	0	6	0
Porcentaje de nacidos vivos con cuatro o más consultas de control prenatal	6	6	100
Porcentaje de partos institucionales	6	6	100
Porcentaje de gestantes que reciben consejería en lactancia materna	6	6	100
Porcentaje de bajo peso al nacer (<2500 y >=37 semanas)	1	6	16,6

Fuente: UISALUD, 2019

No se presentaron casos de morbilidad materna extrema, ni abortos. El cumplimiento fue del 100% en la mayoría de los indicadores y se realizarán acciones de mejora para el registro de la consejería en lactancia materna.

Durante el año 2019, el área de nutrición evaluó a 5 gestantes en consultas de primera vez, y 4 controles. En la educación nutricional y alimentaria en éste grupo, se hace énfasis en la alimentación adecuada de micronutrientes prioritarios en ésta etapa fisiológica (tales como calcio, hierro y ácido fólico), y se realiza promoción de la lactancia materna.

Para apoyar la atención a la gestante, se elaboró material educativo que contiene todos los aspectos contemplados en la RIA materno perinatal para el curso de preparación para la maternidad y paternidad: <https://vigilanciaepidemiologia.wixsite.com/cursomaternidad>

6.8. PROGRAMA DE TODO CORAZÓN

El Programa “De Todo Corazón”, es la estrategia de atención integral a personas con riesgo cardiovascular; que tiene como objetivo ofrecer prevención y tratamiento oportuno, contribuyendo a la disminución de morbi-mortalidad y complicaciones asociadas a sus patologías; dando cumplimiento a las guías de atención establecidas por la normatividad legal vigente y las recomendaciones dadas por la 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 atención individualizada de los pacientes por una ruta denominada circuito, con una duración de 30 minutos con cada profesional. A continuación, se presentan los diagnósticos de los usuarios.

Tabla 28. Frecuencia de diagnósticos de la población del Programa “De Todo Corazón” atendida en 2019

ANTECEDENTES	Nº	%
Dislipidemia	453	87,45
HTA	350	67,57
Obesidad	182	35,14
Extabaquismo	126	24,32
DM	123	23,75
Enfermedad coronaria	61	11,78
Stent	36	6,95
Tratamiento insulina	34	6,56
Anticoagulado	33	6,37
ERC	33	6,37
FA	30	5,79
Consumo OH	27	5,21
ACV	20	3,86
HVI	19	3,67
Tabaquismo	19	3,67
Falla cardiaca	5	0,97
Total de usuarios atendidos 2019	518	NA (Comorbilidades)

Fuente: UISALUD, 2019

La población inscrita al Programa “De Todo Corazón” con corte a diciembre 31 de 2019 y que se tomó como base para los indicadores, es de 669 usuarios.

A continuación, se presenta la adherencia y la cobertura de la población al Programa “De Todo Corazón”, con metas establecidas en 60% y 80% respectivamente.

Tabla 29. Atención por circuitos del Programa “De Todo Corazón”

CONSULTA EN EL AÑO	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE
COBERTURA (Pacientes vistos 1ª vez / Población total)	39.1%	66,4%	73.8%	77.4%
ADHERENCIA (Pacientes vistos 2ª vez / Pacientes 1ª vez)	0	16,9%	64.6%	79.5%
Total circuitos	262	519	854	1.107

Fuente: UISALUD, 2019

Durante el año 2019 se realizaron 1.107 circuitos de los cuales 518 corresponden a usuarios atendidos por primera vez en el año, con una cobertura de 77.4% (meta: 80%). En cuanto al indicador de adherencia este corresponde a 79.5% (meta: 60%) observando la mejora en la adherencia.

En cuanto a las novedades del programa, se presentaron 19 ingresos, 7 fallecidos, 15 retiros EPS y 62 inactivos por inasistencia.

Tabla 30. Clasificación de pacientes por Riesgo Framingham vistos por circuito en el Programa “De Todo Corazón”

RCV	Nº	%
Muy alto	47	9,07
Alto	126	24,32
Medio	157	30,31
Bajo	188	36,29
Total	518	100,00

Fuente: UISALUD, 2019

Tabla 31. Distribución de pacientes con Diabetes Mellitus – DM, según meta terapéutica de Hemoglobina glicosilada - HbA1c.

DM	Nº DE CASOS	%
HbA1c < 7	79	64,23
HbA1c 7 - 8	31	25,20
HbA1c > 8	13	10,57
Total	123	100,00

Fuente: UISALUD, 2019

Tabla 32. Distribución de pacientes con Diabetes Mellitus – DM e Hipertensión Arterial - HTA, según meta terapéutica de Tensión Arterial – TA.

Factores de Riesgo	Controlado		No Controlado		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%
DM	23	7,6	6	7,8	29	7,7
DM + HTA	62	20,5	32	41,6	94	24,8
HTA	217	71,9	39	50,6	256	67,5
Total	302	100,0	77	100,0	379	100,0

Fuente: UISALUD, 2019

Tabla 33. Distribución de pacientes valorados según perfil lipídico.

PARAMETRO DE PERFIL LIPÍDICO	Nº DE CASOS	%
HDL < 40	161	31,08
HDL >= 40	356	68,73
TAG <= 150	292	56,37
TAG > 150	225	43,44
LDL <= 100	229	44,21
LDL > 100	282	54,44
LDL no calculado (TAG >400)	6	1,16
Sin dato	1	0,19
Total	518	NA

Fuente: UISALUD, 2019

A continuación, se presentan los datos de la población atendida (primera vez) en el área de nutrición según los indicadores de índice de masa corporal (IMC) y perímetro abdominal, dentro del Programa “De Todo Corazón”.

Tabla 34. Clasificación según IMC y grupo de edad del total de pacientes atendidos durante el año 2019

IMC HOMBRES Y MUJERES, MENORES DE 64 AÑOS	
CLASIFICACIÓN	IMC
Peso bajo < 18.5	0
Peso normal 18.5 – 24.9	36
Sobrepeso 25 – 29.9	67
Obesidad grado I 30 – 34.9	45
Obesidad grado II 35 – 39.9	18
Obesidad grado III o mórbida >40	7
Total	173

IMC HOMBRES Y MUJERES, MAYORES DE 64 AÑOS	
CLASIFICACIÓN	IMC
Desnutrición severa < 16	0
Desnutrición moderada 16 – 16.9	0
Desnutrición leve 17 – 18.4	1
Peso insuficiente 18.5 – 21.9	14
Normal 22 – 26.9	127
Sobrepeso 27 -29.9	91
Obesidad grado I 30 - 34.9	76
Obesidad grado II 35 – 39.9	10
Obesidad grado III o mórbida >40	7
Total	326

Fuente: UISALUD, 2019

Tabla 35. Clasificación según perímetro abdominal de los pacientes atendidos durante el año 2019

Perímetro Abdominal (cm). HOMBRES	
Sin Riesgo (≤ 90)	43
Con Riesgo (> 90)	190
Total	233

Perímetro Abdominal (cm). MUJERES	
Sin Riesgo (≤ 80)	15
Con Riesgo (> 80)	251
Total	266

Fuente: UISALUD, 2019

Los pacientes atendidos en control (367 usuarios), presentaron cambios en los datos antropométricos (peso corporal, IMC y perímetro abdominal), que se relacionan a continuación:

Tabla 36. Cambios antropométricos pacientes atendidos durante el año 2019

REDUCCIÓN IMC (EN PUNTOS)		%
0.1 – 0.5	67	18
0.6 – 1	55	15
1.1 – 1.5	19	5
1.6 – 2	11	3
2.1 – 2.9	5	2
>3	10	3
Sin cambio	199	54
Total	367	100

REDUCCIÓN PERÍMETRO ABDOMINAL (cm)	N°	%
≤ 1 c.m	38	10
1,1 – 2 c.m	44	12
2,1 – 3 c.m	19	5
3,1 – 4 c.m	7	2
>4 c.m	21	6
Sin cambio	238	65
Total	367	100

PÉRDIDA DE PESO (Kg)	N°	%
≤0.5	20	5
0.6 – 1	42	11
1.1 – 1.5	29	8
1.6 – 2	24	7
2.1 – 2.9	17	5
>3	36	10
Sin cambio	199	54
Total	367	100

Fuente: UISALUD, 2019

Tabla 37. Controles nutrición año 2018 vs 2019

CONTROLES AÑO 2018				CONTROLES AÑO 2019			
N° Usuarios (Control)	Pérdida Peso	Cambios IMC	Reducción Perímetro Abdominal	N° Usuarios (Control)	Pérdida Peso	Cambios IMC	Reducción Perímetro Abdominal
391	180	189	109	367	170	170	126

Fuente: UISALUD, 2019

Otra de las estrategias implementadas para contribuir a mejorar los hábitos saludables a 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 glucómetros.

Tabla 38. Actividades educativas en pacientes crónicos

TEMA	FECHAS	ASISTENCIA
Tema: Motivación para el cambio Conferencista: Psi. 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
Tema: Colon saludable Conferencista: MD Gastroenterólogo. Gilberto González Delgado Taller de alimentos: Cocina saludable: Ensalada mix de lechugas y albóndiga de pollo. Actividad física: Gimnasia cerebral	Sábado 24 de agosto de 2019	124
Tema: Talentos “De Todo Corazón”. Expositores: Usuarios inscritos al programa e invitados especiales UISALUD Taller de alimentos: Cocina saludable: Pasa bocas saludables: pichos y canapés.	Sábado 16 de noviembre de 2019	102

Fuente: UISALUD, 2019

6.9. PROGRAMA DETECCIÓN TEMPRANA DE CÁNCER DE PRÓSTATA

El objetivo de éste programa es detectar tempranamente el cáncer de próstata para poder realizar un manejo oportuno en población masculina entre 50 a 75 años con una frecuencia de cada 5 años.

Tabla 39. Número de personas con prueba de Antígeno Específico de Próstata – PSA

Indicadores tamizaje Ca Próstata	Numerador	Denominador	Cálculo
Proporción de Personas tamizadas con PSA	429	695	61,7
Proporción de Resultado de PSA > 4.0 ng/ml	66	429	15,4
Valoración por urología < 4 semanas	66	66	100

Fuente: UISALUD, 2019

Durante el año 2019 se diagnosticaron 4 casos nuevos de cáncer de próstata, y 20 casos prevalentes continúan en seguimiento. En el año 2018, se diagnosticaron 9 casos de cáncer de próstata.

6.10. PROGRAMA DETECCIÓN TEMPRANA DE CÁNCER DE COLON Y RECTO

El objetivo de éste 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 detección precoz se realiza a través de una prueba de laboratorio denominada Sangre Oculta en Materia Fecal (Ifob por sus siglas en ingles) y detecta de forma específica hemoglobina humana.

La población objeto son todos los afiliados entre 50 a 75 años con una frecuencia cada dos años.

Tabla 40. Indicadores de tamización cáncer de colon y recto – UISALUD

ITEM	2018	2019		
		Numerador	Denominador	Cálculo
Proporción de Personas tamizadas con Ifob	65,7	390	736	53,0
Proporción de Pruebas positivas para sangre en materia fecal (>50 ug/L)	7,1	18	390	4,6

Fuente: UISALUD, 2019

En el año 2019, se realizó tamizaje de colon por prueba de Ifob a 390 usuarios, de los cuales resultaron 18 con valores superiores a 50.

De las 18 personas con resultado mayor a 50, 10 se han realizado colonoscopias, arrojando 2 casos positivos para **carcinoma**, 7 hemorroides internas grado II, colitis focal I, diverticulitis 3 y pólipos 2. 1 persona tiene ordenada la colonoscopia, pero aún no se la ha realizado. Un resultado llegó cercano a la elaboración de éste informe, por lo cual no se han dado órdenes.

6.II. PROGRAMA DETECCIÓN TEMPRANA DE CÁNCER DE CUELLO UTERINO.

El objetivo de éste programa es detectar lesiones precancerosas de cuello uterino o carcinomas infiltrantes de cuello uterino en estadios tempranos a través de la realización de pruebas de tamización de base poblacional a saber: citología vaginal, pruebas ADN-VPH.

La población objeto son las mujeres entre 25 a 65 años y las menores que inician relaciones sexuales.

Tabla 41. Indicadores RIAS Promoción y Mantenimiento de la Salud UISALUD, 2019

Indicador	Numerador	Denominador	Cálculo
Proporción de mujeres con lesiones precancerosas del cuello uterino (lesión intraepitelial escamosa de alto grado o NIC II. NIC IV o carcinoma INSitu)	0	420	0
Proporción de mujeres con adenocarcinoma endocervical in situ	0	420	0
Proporción de mujeres entre 25 y 65 años tamizadas para cáncer de cuello uterino con cualquier prueba de tamización	384	504	76,2
Proporción de mujeres con tamizaje de cáncer de cuello uterino (pruebas ADN-VPH) según esquema	49	168	29,2
Proporción de mujeres de 30 a 65 años con resultados de la prueba ADN-VPH positiva a quienes se les realizó citología de triage	10	49	20,4
Proporción de mujeres con citología anormal o citología de triage anormal a quienes se realizó colposcopia y biopsia	11	11	100
Proporción de mujeres con citología anormal remitidas que cumplen el estándar de 30 días para la toma de colposcopia y/o biopsia	11	11	100
Oportunidad en la confirmación diagnóstica de las lesiones precancerosas o cáncer infiltrante del cuello uterino	0	0	NA
Proporción de citologías con muestras insatisfactorias o rechazadas	2	420	0,5
Proporción de mujeres entre 25 y 65 años que se realizan las pruebas de tamización para el cáncer de cuello uterino y reclaman el resultado.	420	420	100

Fuente: UISALUD, 2019

En el año 2019, se realizaron 89 tamizaciones para cáncer de cuello uterino, alcanzando una cobertura del 45% para el período, se observó un cumplimiento de la ruta en cuanto a oportunidad, y realización de citología, biopsia y colposcopia.

6.12. ACCIONES DE SALUD BUCAL EN LA RUTA DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD

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.

Tabla 42. Cobertura de valoración odontológica por ciclo vital – UISALUD, 2019

INDICADOR	Numerador	Denominador	Cálculo
Cobertura de primera infancia con valoración de la salud bucal	82	95	86,3
Cobertura infantil con valoración de la salud bucal infancia	146	157	93,0
Cobertura de adolescentes con valoración de la salud bucal	159	212	75,0
Cobertura de jóvenes con valoración de la salud bucal	208	275	75,6
Cobertura de adultos con valoración de la salud bucal	788	1.012	77,9
Cobertura de personas en edad mayor con valoración de la salud bucal	838	1.217	68,9

Fuente: Indicadores de Odontología UISALUD, 2019

La meta fue del 75%, la cual fue alcanzada en el 83% de los grupos por ciclo vital, sin embargo, se continuará la realización de acciones para aumentar las coberturas.

Tabla 43. Actividades en odontología – UISALUD 2019.

INDICADOR (según criterio odontológico)	Numerador	Denominador	Cálculo
Cobertura de aplicación semestral de flúor	336	451	74,5
Proporción de personas a quienes se les realiza detartraje supra gingival (A partir de los 12 años x criterio)	2.057	2.718	75,7
Proporción de personas a quienes se les aplica sellantes de fotocurado	274	363	75,5
Cobertura de control de placa bacteriana	1.645	2.955	55,7

Fuente: UISALUD, 2019

Se realizan acciones de demanda inducida, esta actividad no tiene meta, por cuanto se realiza por criterio odontológico.

Tabla 44. Morbilidad en Odontología – UISALUD, 2019.

INDICADOR	Numerador	Denominador	Cálculo
Proporción de personas atendidas en los servicios de salud con diagnóstico de fluorosis	54	2.517	2,1
Proporción de personas atendidas con índice COP igual a 0	38	2.517	1,5
Proporción de personas atendidas en > 18 años, con pérdida dental por enfermedad bucodental prevenible	63	2.517	2,5

Fuente: UISALUD, 2019

Durante el 2019, la proporción de personas atendidas en los servicios de salud con diagnóstico de fluorosis fue de 2,1%.

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.

7. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DIRECTA DEL SERVICIO

7.1. PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASISTENCIALES

A continuación, se describen los servicios que se prestan en forma directa a los usuarios de UISALUD:

- **Medicina General y Medicina Especializada** (Medicina interna, ginecología, pediatría, neuropediatría dermatología, nefrología, endocrinología y medicina del deporte).
- **Odontología**
- **Fisioterapia.**
- **Nutrición.**
- **Enfermería:** Curaciones, inyectología, retiro de puntos.
- **Pequeña cirugía.**
- **Dispensación de medicamentos.**

7.1.1. Medicina general y especializada.

UISALUD cuenta con 5 médicos generales y 12 especialistas, quienes prestan sus servicios en planta a los afiliados de la Unidad.

Tabla 45. Consultas médicas – Medicina General y Especializada

CONSULTAS MÉDICAS PLANTA	ASISTENCIAL					PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN				
	2018		%VA R	2019		2018		%VA R	2019	
	#	%		#	%	#	%		#	%
Medicina General	6.836	67,4	4,1	7.113	63,6	3.767	45,5	(12,0)	3.316	41,8
Medicina Interna	503	5,0	87,9	945	8,5	1.587	19,2	11,0	1.761	22,2
Ginecología	281	2,8	28,8	362	3,2	1.456	17,6	(12,5)	1.274	16,1
Pediatría y Neuropediatría	1.114	11,0	18,7	1.322	11,8	382	4,6	12,3	429	5,4
Nefrología	-	-	-	-	-	415	5,0	(30,1)	290	3,7
Medicina del Deporte	-	-	-	-	-	421	5,1	12,6	474	6,0
Dermatología	1.124	11,1	27,9	1.438	12,9	-	-	-	-	-
Endocrinología	290	2,9	(95,9)	12	0,1	253	3,1	55,3	393	5,0
Total en Planta	10.148	52,0	10,2	11.180	56,0	8.281	100	(4,2)	7.937	95,0
Total Consulta Médica por Remisiones	9.381	48,0	(6,3)	8.787	44,0	4.291	34,1	11,1	4.768	37,5
Total Consulta Externa	19.529	100	2,2	19.967	100	12.572	100	1,1	12.705	100
Total Consulta Urgencias	280	1,4	33,2	373	1,8					

Fuente: Área de Aseguramiento en Calidad UISALUD

Durante el año 2019 se realizó un total de 32.279 consultas médicas, registrando un aumento global de 2,3% frente al mismo período del año anterior.

En planta se realizaron 11.180 consultas, mostrando un incremento del 10,2% frente al año anterior. En la red externa se realizaron 8.787 consultas especializadas asistenciales, evidenciando una disminución en remisiones asistenciales del 6,3% comparado con el año 2018.

En la consulta asistencial el incremento se observó tanto en medicina general como en las especialidades médicas (pediatría, medicina interna, ginecología, y dermatología).

En la consulta de promoción y prevención, se registraron 12.705 consultas médicas, con un aumento del 1,1% frente a lo realizado el año anterior. En las actividades realizadas en planta se registró una disminución del 4,2%, dado en medicina general, ginecología y nefrología. Se presentó incremento en el número de actividades en medicina interna, pediatría y neuropediatría y medicina del deporte.

Las remisiones a especialistas externos para actividades de promoción y prevención, se incrementaron en un 11%.

El servicio de urgencia en clínica, registró un total de 373 consultas frente a 280 consultas registradas en el mismo período del 2018, con un incremento del 33,2%, evidenciando mayor fragilidad en las condiciones de salud de los usuarios, determinadas en gran parte por la inversión de la pirámide poblacional.

Tabla 46. Distribución de citas asistenciales y de promoción y prevención canceladas e incumplidas 2018 vs 2019

CITAS MEDICAS	CITAS CANCELADAS					CITAS INCUMPLIDAS				
	2018		2019		%VAR	2018		2019		%VAR
	#	%	#	%		#	%	#	%	
Medicina General	884	44,6	873	40,5	-1,2	604	49,1	313	47,6	-48,2
Medicina Especializada	1.096	55,4	1.282	59,5	17,0	625	50,9	345	52,4	-44,8
Total	1.980	100	2.155	100	8,8	1.229	100	658	100	-46

Fuente: Área de Aseguramiento en Calidad UISALUD

7.1.1.1. Citas Canceladas

Al finalizar el año 2019 se registró un total de 2.155 citas canceladas en medicina general y especializada, de las cuales se logró reasignar el 23% (488 citas), con una pérdida global de 1.667 citas, lo cual afecta tanto el rendimiento médico como la disponibilidad de citas para otros usuarios. La cancelación de citas presentó un incremento del 8,8% frente al registrado en el año inmediatamente anterior.

. 7.1.1.2. Citas Incumplidas

Las citas incumplidas en el año 2019 fueron 658, presentando una disminución del 46% frente al año inmediatamente anterior. La reducción se evidencia en medicina general con el 48,2% y en medicina especializada con el 44,8%.

Dentro de las acciones de mejora implementadas para disminuir el incumplimiento de citas médico asistenciales, se intensificó el sistema de mensajería vertical, para el envío automático de mensajes de texto, recordándoles a los usuarios a través del celular, la asistencia a las actividades previamente programadas.

7.1.1.3. Frecuencia de uso del servicio en las consultas médicas UISALUD.

Tabla 47. Frecuencia de Uso del servicio en las consultas médicas UISALUD.

SERVICIO	2018			%VAR	2019		
	Nº CONSULTAS	Nº USUARIOS	FRECUENCIA DE USO		Nº CONSULTAS	Nº USUARIOS	FRECUENCIA DE USO
Medicina General	6.836	2.616	2,6	0,0	7.113	2.686	2,6
Ginecología	281	1386	0,2	0,1	362	1.398	0,3
Pediatría	1.114	352	3,2	1,1	957	222	4,3
Medicina Interna	503	2.616	0,2	0,2	945	2.686	0,4
Dermatología	1.124	2.968	0,4	0,1	1.438	2.908	0,5

Fuente: Área de Aseguramiento en Calidad UISALUD

Durante el año 2019 se observó una frecuencia de uso para consulta asistencial de medicina general de 2,6 es decir que en promedio cada usuario consulta 2,6 veces/año al médico general por alguna patología diferente a las contempladas en los programas de promoción y mantenimiento de la salud.

En el servicio de pediatría la frecuencia de uso fue de 4,3, en ginecología se observó una frecuencia de uso de 0,3, en medicina interna de 0,4 y en dermatología de 0,5. Vale la pena aclarar que esta frecuencia de uso no incluye las consultas realizadas en los programas de promoción y mantenimiento de la salud, cuando se suman los dos tipos de consulta se obtiene una frecuencia de uso para medicina general de 3,6 consultas año por usuario.

7.1.1.3. Proporción de uso consultas médicas UISALUD

Tabla 48. Proporción de uso consultas médicas UISALUD 2018 vs 2019

SERVICIO	2018			2019			%VAR
	Nº CONSULTAS 1ºVEZ/AÑO	POBLACIÓN OBJETO	% USO	Nº CONSULTAS 1ºVEZ/AÑO	POBLACIÓN OBJETO	% USO	
Medicina General	2.104	2.616	80,4%	2.116	2.686	78,8%	-2,0%
Ginecología	214	1386	15,4%	243	1398	17,4%	13,0%
Pediatría	351	352	99,7%	216	222	97,3%	-2,4%
Medicina Interna	315	2.616	12,0%	531	2.686	19,8%	65,0%

Fuente: Área de Aseguramiento en Calidad UISALUD.

Durante el año 2019 se realizaron 2.116 consultas asistenciales de medicina general para una población total de 2.686 usuarios mayores de 12 años, evidenciando un uso del servicio del 78,8% de la población usuaria, es decir que el 21,2% de los usuarios no consultó durante el año por ninguna patología.

En ginecología se evidenció que el 17,4% de las mujeres mayores de 14 años asistieron a consulta por alguna patología ginecológica, esto demuestra una población femenina sana en lo que corresponde a su sistema ginecológico.

En pediatría el 97,3% de la población menor de 12 años consultó al menos una vez durante el año por alguna patología.

El servicio de medicina interna, es una especialidad a la cual se accede por remisión del médico general. Se observó que el 19,8% de los usuarios mayores de 14 años consultaron al menos una vez por alguna patología a este servicio.

7.1.2. Odontología

En la vigencia 2019, la oferta de talento humano del servicio odontológico fue de 16 horas a la semana, con tres consultorios de odontología, en el horario de 8 a 12 m y 2 a 6 p.m.

Tabla 49. Uso del servicio en las consultas odontológicas UISALUD.

SERVICIO	2018			2019		
	Nº CONSULTAS 1ºVEZ/AÑO	POBLACIÓN OBJETO	USO DEL SERVICIO	Nº CONSULTAS 1ºVEZ/AÑO	POBLACIÓN OBJETO	USO DEL SERVICIO
Odontología	2.349	2.968	79,1%	2.222	2.908	76,4

Fuente: Área de Sistemas UISALUD

Durante el año 2019 se realizaron 2.222 consultas odontológicas de primera vez para una población total de 2.908 usuarios, con un indicador de uso del servicio del 76,4%, logrando un 46,7% (1.359) de pacientes controlados.

Adicionalmente, el servicio odontológico participó en los programas de: Crecimiento y Desarrollo, Atención Integral a la Gestante, Detección de Alteraciones de los Jóvenes, Detección de Alteraciones del Adulto, Programa “De Todo Corazón” y Programa “Sin Límites”.

7.1.3. Fisioterapia

Durante el año 2019, el servicio de Fisioterapia en planta llevó a cabo sus actividades en los programas preventivos y en el área asistencial en la atención de terapia física y respiratoria a los afiliados que fueron remitidos por los médicos tratantes; y acciones direccionadas al desarrollo de los programas preventivos.

Se contó con un equipo conformado por cuatro (4) fisioterapeutas para un total de 14 horas diarias; en tanto que para realizar valoración a pacientes de programas preventivos se contó con tres (3) fisioterapeutas para un total de 10 horas diarias.

Tabla 50. Actividades realizadas en el servicio de Fisioterapia. UISALUD 2018 vs 2019

ACTIVIDADES FISIOTERAPIA	2018	2019	% VAR	% PART
Actividades en planta	4.763	4.622	-3	19%
IPS externa	13.574	12.455	-8	51%
Domicilio	8.785	7.245	-18	30%
Total	27.122	24.322	-10	100%

Fuente: Área de Fisioterapia UISALUD.

Durante el año 2019, el servicio de Fisioterapia realizó un total de 24.322 actividades, de las cuales el 51% fue por actividades ejecutadas a través de una IPS externa, el 30% mediante una IPS de atención domiciliaria y el 19% correspondió a las actividades en planta (terapia física y respiratoria). En general, se presentó una disminución del 10% (2.800 actividades) frente al año 2018.

Tabla 51. Usuarios atendidos en el servicio de Fisioterapia por tipo de beneficiario. UISALUD 2018 vs 2019

TIPO DE AFILIADO	AÑO 2018								AÑO 2019								% VAR
	DOMICILIOS		RED EXTERNA		PLANTA		TOTAL		DOMICILIOS		RED EXTERNA		PLANTA		TOTAL		
	#Us	%	#Us	%	#Us	%	#Us	%	#Us	%	#Us	%	#Us	%	#Us	%	
Beneficiario	25	26%	368	50%	150	30%	543	41%	30	34%	346	53%	124	27%	500	42%	-8
Cotizante Activo	10	10%	123	17%	229	46%	362	27%	6	7%	94	14%	223	49%	323	27%	-11
Cotizante Pensionado	61	62%	230	31%	112	23%	403	30%	53	60%	210	32%	111	24%	374	31%	-7
Red Universitaria	2	2%	13	2%	3	1%	18	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	-100,0
Total	98	100%	734	100%	494	100%	1.326	100%	89	100%	650	100%	458	100%	1.197	100%	-9,7

Fuente: Área de Fisioterapia UISALUD.

Al cierre de la vigencia del 2019, el servicio de Fisioterapia, atendió un total de 1.197 usuarios, con una cobertura del 41% sobre el total de los afiliados (2.908), el 22% fue atendido a través de la red externa, el 16% en planta y el 3% restante fueron domiciliarios.

En general se observó un descenso del 9,7% en la cobertura a usuarios, cuya disminución obedece en mayor medida a la atención en red externa que pasó de 734 usuarios en el año 2018 a 650 usuarios en el año 2019.

Al analizar la atención realizada en fisioterapia de acuerdo al tipo de afiliado, se pudo apreciar que durante el año 2019, se atendió en planta un mayor número de cotizantes activos (49%),

en domicilios a cotizantes pensionados (60%) y a nivel de la red externa a beneficiarios (53%).

Se observó un incumplimiento en el 12% (508) de las citas programadas lo cual es objeto de acciones correctivas y educación a la población usuaria sobre el adecuado uso del servicio.

7.1.4. Nutrición

Durante el año 2019, la oferta de talento humano del servicio de nutrición se realizó durante 8 horas/día, presentando un aumento del 50% frente al año 2018.

Tabla 52. Consultas servicio de nutrición 2018 vs 2019

CONCEPTO	2018		% VAR	2019	
	#	%		#	%
Primera vez	876	66,4	17,1	1.057	66,4
Control	444	33,6	49,0	870	33,6
Total	1.320	100,0	31,5	1.927	100,0

Fuente: Área de Nutrición UISALUD.

En total en el año 2019 se realizaron 1.927 consultas, que al compararlas con las registradas en el año 2018, presentan un incremento del 31,5%, en razón a la adición del 50% en la oferta de talento humano.

Tabla 53. Distribución de consultas área de nutrición de primera vez.

CONSULTAS	2018		% VAR	2019	
	N°	%		N°	%
Consultas asistenciales	210	24	13,2	242	22,9
Consultas promoción y prevención	666	76	18,3	815	77,1
Total	876	100	17,1	1057	100,0

Fuente: Área de Nutrición UISALUD.

La consulta nutricional que correspondió a la atención en los programas de promoción y prevención fue del 77,1% en el 2019 y del 76% en el 2018, visualizándose un aumento del 17,1% en el número de consultas.

Tabla 54. Distribución de consultas de nutrición por ciclo vital

POBLACIÓN	PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN				CONSULTA ASISTENCIAL			
	I vez	%	control	%	I vez	%	control	%
Primera infancia (0 - 5 años)	93	11,6	119	17,9	6	2,4	6	3,4
Infancia (6 - 11 años)	125	15,6	17	2,6	13	5,2	23	13,1
Adolescencia (12 - 17 años)	37	4,6	8	1,2	11	4,4	23	13,1
Juventud (18 - 28 años)	12	1,5	3	0,5	17	6,8	6	3,4
Atención integral a la gestante	5	0,6	4	0,6	0	0,0	0	0,0
Adulthood (29 – 59 años)	125	15,6	97	14,6	106	42,4	40	22,7
Vejez (60 años y más)	402	50,3	417	62,7	97	38,8	78	44,3
Total	799	100	665	100	250	100	176	100

Fuente: Área de Nutrición UISALUD.

El área de nutrición interviene en las rutas integrales de atención en salud por ciclo vital, según la frecuencia contemplada en la Resolución 3280 de 2018.

La distribución en las consultas está de acuerdo con la población objeto de cada grupo.

Tabla 55. Inasistencias consultas servicio de nutrición 2018 vs 2019

CONCEPTO	2018	% VAR	2019
Inasistencias	194	68,6	327

Fuente: Área de Nutrición UISALUD.

En el año 2019, se registraron 327 inasistencias (14,3% del total de citas programadas), de las cuales 210 fueron en consultas de primera vez y 117 en controles.

En el año 2018, se registraron 194 inasistencias (12,8% del total de citas programadas), de las cuales 133 fueron en consultas de primera vez y 61 en controles.

Se observó un aumento en las inasistencias del 68,6% lo cual está relacionado con el aumento en la oferta de la atención.

7.1.5. Enfermería.

La oferta de talento humano del servicio de enfermería está constituida por 2 auxiliares de enfermería y 2 enfermeras profesionales, manteniéndose la disponibilidad frente al año anterior.

Las actividades fueron dirigidas en el área asistencial, y en el cumplimiento de los lineamientos técnicos y operativos de la Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud y la Ruta Integral de Atención en Salud para la Población Materno Perinatal, de acuerdo a la Resolución 3280 de 2018. Adicionalmente, se cuenta con apoyo administrativo según las normas técnicas y guías de atención establecidas, protocolos institucionales, lineamientos del Ministerio de Protección Social y Secretarías de Salud Departamental y Municipal. Las actividades realizadas fueron:

Tabla 56. Actividades de enfermería realizadas 2018 vs 2019

Actividades	Clase	2018			% Var	2019		
		No.	%	% Activ.		No.	%	% Activ.
Inyectología	Intramuscular	1405	90,3		14,5	1609	86,3	
	Subcutánea	134	8,6		82,1	244	13,1	
	Intradérmica	17	1,1		-35,3	11	0,6	
	subtotal	1556	100	89,4	19,8	1864	100	85,8
Toma de Tensión Arterial	subtotal	60	100	3,4	55,0	93	100	4,3
Curaciones	Infectadas	6	11,8		83,3	11	8,2	
	No infectadas	45	88,2		173,3	123	91,8	
	subtotal	51	100	2,9	162,7	134	100	6,2
Retiro de puntos	No infectados	29	93,5		48,3	43	95,6	
	Infectados	2	6,5		0,0	2	4,4	
	subtotal	31	100	1,8	45,2	45	100	2,1
Lavado de oído	Primera vez	30	96,8		-10,0	27	93,1	
	Repetido	1	3,2		100,0	2	6,9	
	subtotal	31	100	1,8	-6,5	29	100	1,3
Cateterismo vesical	Permanente	10	83,3		-50,0	5	62,5	
	Intermitente	2	16,7		50,0	3	37,5	
	subtotal	12	100	0,7	-33,3	8	100	0,4
		1.741		100	24,8	2.173		100

Fuente: Área de Enfermería UISALUD.

A nivel asistencial se realizaron 2.173 procedimientos básicos, correspondientes a: Curaciones, inyectología, retiro de puntos y lavados óticos; también el personal de enfermería brindó apoyo en procedimientos de pequeña cirugía que fueron realizados en su gran mayoría por parte de la médica dermatóloga.

Los procedimientos de pequeña cirugía se realizan bajo el esquema de programación y se cuenta con todos los elementos de protección necesarios para brindar una adecuada técnica aséptica.

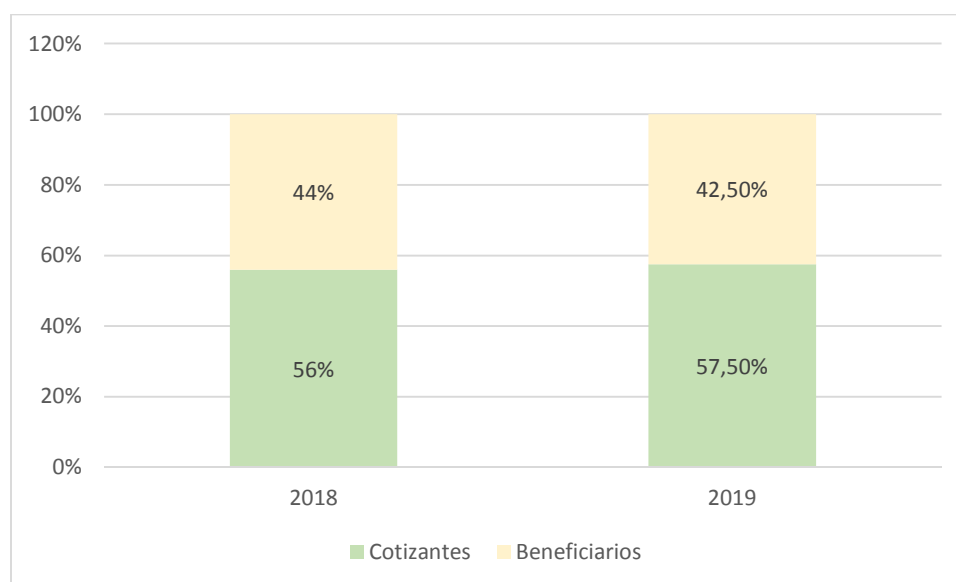
El servicio de enfermería realiza la colocación del equipo de monitoreo de presión arterial para control de 24 horas, a los usuarios que son remitidos por el equipo médico.

8. GESTIÓN DEL ASEGURAMIENTO

8.1. ASEGURAMIENTO DE AFILIACIÓN

A 31 de diciembre del año 2019, el total de afiliados fue de 2.908; de los cuales el 57,5% correspondió a cotizantes y el 42,5% a beneficiarios. Del total de cotizantes, el 51,5% (861) era personal activo de la UIS y el 48,5% (810) pensionados.

Figura 10. Proporción de cotizantes vs beneficiarios. UISALUD



Fuente: Área de afiliaciones UISALUD.

8.1.1. Ingreso de usuarios.

El movimiento de afiliados que ingresa a UISALUD, está directamente relacionado con los procesos de contratación realizados en la División de Recursos Humanos. A continuación, se muestra la tabla de la distribución de afiliados que ingresaron en los últimos años:

Tabla 57. Distribución de ingresos a UISALUD por año

AFILIADO	2016		2017		2018		2019		% VAR
	No	%	No	%	No.	%	No.	%	
Beneficiarios	74	57,8	48	69,6	68	70,8	43	67,2	-36,8
Cotizantes	54	42,2	21	30,4	28	29,2	21	32,8	-25,0
Total ingresos	128	100	69	100	96	100	64	100	-33,3

Fuente: Área de afiliaciones UISALUD, 2019

Durante el año 2019 se observó una disminución del 33,3% en el número de ingresos con relación al año 2018, en total fueron 64 ingresos, de estos el 32,8% fueron cotizantes, para una razón de 1 cotizante: 2 beneficiarios. En promedio en el año se afiliaron 5 usuarios cada mes.

8.1.2. Retiro de usuarios.

Tabla 58. Distribución de retiros de UISALUD por año

AFILIADO	2016		2017		2018		2019		% VAR
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	
Beneficiarios	167	82,7	106	84,8	84	75,0	104	83,9	23,8
Cotizantes	35	17,3	19	15,2	28	25,0	20	16,1	-28,6
Total retiros	202	100	125	100	112	100	124	100	10,7

Fuente: Área de afiliaciones UISALUD, 2019

Los afiliados que realizaron proceso de retiro de UISALUD durante el año 2019, fueron 124, la mayor proporción está dada por los beneficiarios 104 (83,9%). El promedio de retiros observado por mes fue de 10, aumentando en el 10,7% el número de afiliados retirados con relación al año anterior.

8.1.3. Causas de retiro de usuarios.

Tabla 59. Causas de retiros de los cotizantes UISALUD por año

TIPO DE NOVEDAD	2016		2017		2018		2019		% VAR
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Renuncia	13	41,9	6	31,6	8	28,6	2	10,0	-75,0
Traslado a otra EPS	4	12,9	1	5,3	4	14,3	4	20,0	0,0
Fallecimientos	14	45,2	12	63,2	16	57,1	13	65,0	-18,8
Multiafiliaación	0	0	0	0	0	0	1	5,0	-
Total	31	100	19	100	28	100	20	100	-28,6

Fuente: Área de afiliaciones UISALUD, 2019

De los cotizantes que se retiraron en el año 2019, el 65% es dado por fallecimientos, seguido por traslado a otra EPS con el 20%, estos últimos, obedecieron a cambio de municipio de residencia.

Tabla 60. Causas de retiros de los beneficiarios UISALUD por año

TIPO DE NOVEDAD	2016		2017		2018		2019		% VAR
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Traslado a otra EPS	0	0	43	40,6	34	40,5	30	28,8	-11,8
Pérdida Condición	0	0	43	40,6	35	41,7	28	26,9	-20,0
No acreditación de la calidad de estudiante	0	0	0	0	0	0	18	17,3	-
Hijos >= 25 Años	15	83,3	7	6,6	7	8,3	17	16,3	142,9
Fallecimientos	3	16,7	7	6,6	3	3,6	5	4,8	66,7
Renuncia	0	0	6	5,7	4	4,8	3	2,9	-25,0
Multiafiliaados	0	0	0	0	1	1,2	3	2,9	200,0
Total	18	100	106	100	84	100	104	100	23,8

Fuente: Área de afiliaciones UISALUD, 2019

Los beneficiarios retirados durante el año 2019, fueron 84 y de estos la mayor proporción es dada por el traslado a otra EPS. En segundo lugar, está la pérdida de condición, la cual es definida como tal cuando el beneficiario no certifica estudios al cumplir la mayoría de edad. El 55,7% de los retiros es dado por esas dos causas.

8.2. GESTIÓN DEL RECAUDO

Tabla 61. Cotizantes de UISALUD, según plan de salud

COTIZANTE	PAB**		PB*		TOTAL	
	#	%	#	%	#	%
Empleado UIS	857	52,2	4	14,3	861	51,5
Pensionados	786	47,8	24	85,7	810	48,5
Total cotizantes	1.643	100	28	100	1.671	100

*Plan Adicional de Beneficios (PAB)

**Plan de Beneficios (PB)

***Plan Laboral (PL)

Fuente: Área de afiliaciones UISALUD.

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 98,3% de los afiliados cotizantes.

El mayor porcentaje de población afiliada al Plan Adicional de Beneficios está dado por los empleados activos UIS con el 51,5%.

Tabla 62. Entidades aportantes 2019

ENTIDAD APORTANTE	2018	2019
Universidad Industrial de Santander	72,17%	73,13%
Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES	25,93%	25,74%
Consortio FOPEP	0,80%	0,34%
Fondo de Pensiones Obligatorias Porvenir Moderado	0,29%	0,28%
Fondo de Pensiones Obligatorias Protección S.A.	0,40%	0,23%
Seguros de Vida Alfa S.A.	0,29%	0,23%
Compañía de Seguros Bolívar	0,06%	0,06%
Positiva Compañía de Seguros	0,06%	0,00%
Total	100	100

Fuente: Área de afiliaciones UISALUD.

Las entidades aportantes de los afiliados a UISALUD, están dadas en un 99% por la UIS y COLPENSIONES.

Otro aspecto a tener en cuenta es que UISALUD presta los servicios médico asistenciales a nivel nacional, por intermedio de la Red Universitaria de Servicios de Salud - RUSS, que se define como el conjunto de Unidades Administradoras de Planes de Beneficios en Salud de las Universidades Públicas acogidas a la Ley 647 de 2001.

Durante la vigencia del 2019, en UISALUD fueron atendidos 311 usuarios remitidos de otras universidades, de los cuales el 63,3% eran cotizantes.

8.3. ASEGURAMIENTO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Para garantizar la prestación de servicios en salud, UISALUD cuenta con una sede propia y una red de prestadores adscritos, a nivel local y nacional. En el siguiente esquema se muestra la conformación de la red de UISALUD, la cual garantiza la prestación de los servicios en el área metropolitana de Bucaramanga y a nivel nacional.

Tabla 63. Composición de la Red de Servicios UISALUD.

RED DE SERVICIOS	2018		% Var	2019	
	#	%		#	%
Profesionales externos	88	48,4	0,0	88	46,1
Médicos en Planta (Especialistas)	10	5,5	50,0	15	7,9
IPS Especializada	29	15,9	13,8	33	17,3
Apoyo Diagnóstico	13	7,1	15,4	15	7,9
Clínicas Área Metropolitana	10	5,5	0,0	10	5,2
Servicios de Apoyo	15	8,2	-26,7	11	5,8
Red Universitaria de Servicios de Salud	5	2,8	20,0	6	3,1
Apoyo Terapéutico	6	3,3	16,7	7	3,7
Clínicas fuera del área	6	3,3	0,0	6	3,1
Total	182	100	4,9	191	100

Fuente: Coordinación Administrativa UISALUD.

De lo anterior, se generan servicios brindados a los usuarios, y entre los más destacados están hospitalizaciones, urgencias, consulta externa especializada, procedimientos médicos y de apoyo diagnóstico, atenciones domiciliarias, generación de incapacidades y dispensación de medicamentos.

La red de servicios médicos contratada durante la vigencia buscó cubrir las necesidades de los usuarios, razón por la cual se mantuvo Profesionales en Planta, Profesionales Externos, IPS Especializadas, Entidades de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico, Clínicas dentro y fuera del área Metropolitana y contrato con entidades de apoyo para el manejo de transporte de pacientes en ambulancia, manejo de oxígeno domiciliario, servicio de atención domiciliaria en casa, pesticidas para fumigación de áreas de la Unidad de Salud, lavandería, mantenimiento de equipos biomédicos y de la infraestructura de la Unidad de Salud.

Igualmente, y con el fin de cubrir el servicio para usuarios que residen fuera de la ciudad, se realizaron acuerdos para la prestación de servicios con las Universidades de: Antioquia, Valle del Cauca, Nacional de Colombia, Pedagógica de Tunja, Cauca y Córdoba.

8.3.1. Atención por hospitalización y urgencias.

Tabla 64. Hospitalizaciones UISALUD 2018 vs 2019

CONCEPTO	2018	%VAR	2019
Total de ingresos hospitalarios	345	17,7	406
Costo total (millones \$)	\$ 2.570	5,1	\$ 2.700
Costo promedio por paciente (millones \$)	\$ 7,45	-10,7	\$ 6,65
Total, días estancia	1.557	12,6	1.753
Promedio días estancia	4,5	-4,1	4,3

Fuente: Área Aseguramiento en Calidad UISALUD.

Con relación a las hospitalizaciones, en el período evaluado de enero a diciembre de 2019, se presentaron un total de 406 ingresos, con un aumento del 17,7% frente al año anterior.

El promedio de días de estancia disminuyó en 4,1 días, y el costo promedio por paciente decreció en un 10,7 %; este dato está directamente relacionado con la demanda y curso de las enfermedades presentadas en los afiliados de UISALUD y a la no inclusión de los servicios prestados en el mes de diciembre, los cuales serán facturados en los primeros meses del año 2020.

8.3.2. Atención enfermedades de alto costo

Se definen como enfermedades “Catastróficas o de Alto Costo” aquellas que representan una alta complejidad técnica en su manejo, alto costo, baja ocurrencia y bajo “costo - efectividad” en su tratamiento. Los tratamientos realizados a los pacientes son

fundamentados en la tecnología médica diagnóstica o terapéutica o la innovación de la tecnología aplicada a la salud. Dentro de las enfermedades de alto costo, en UISALUD el cáncer es la patología que aporta el mayor porcentaje de la facturación durante la vigencia; a continuación, se muestra la tabla con las variables de costo total y patología

Tabla 65. Facturación agrupada por paciente UISALUD, 2019

No.	COSTO TOTAL (Millones \$)	%	DIAGNÓSTICO
1	\$ 400,8	4,0	MIELOMA MULTIPLE
2	\$ 232,0	2,3	SINDROME DE WEST
3	\$ 173,3	1,7	TUMOR MALIGNO DE PROSTATA METASTASICO
4	\$ 172,0	1,7	LINFOMA NO HODKIN
5	\$ 146,7	1,5	TUMOR MALIGNO DE VEJIGA METASTASICO
6	\$ 139,1	1,4	LEUCEMIA MIELOIDE AGUDA
7	\$ 128,2	1,3	TUMOR MALIGNO DE PROSTATA METASTASICO
8	\$ 127,5	1,3	SINDROME DE GUILLAN BARRE
9	\$ 112,9	1,1	PORTADORA DE HEART MATE
10	\$ 110,5	1,1	TUMOR MALIGNO DE PROSTATA
11	\$ 105,5	1,1	TUMOR MALIGNO DE RIÑON METASTASICO
12	\$ 102,9	1,0	SINDROME CONVULSIVO REFRACTARIO
13	\$ 99,2	1,0	ENFERMEDAD DE ALZHEIMER
14	\$ 87,0	0,9	LEUCEMIA LINFOIDE CRONICA
15	\$ 85,7	0,9	TUMOR MALIGNO DE MUSCULO (RABDOMIOSARCOMA)
16	\$ 83,4	0,8	ESCLEROSIS MULTIPLE
17	\$ 82,7	0,8	TUMOR MALIGNO DE ESTOMAGO
18	\$ 74,7	0,8	ENFERMEDAD DE ALZHEIMER
19	\$ 70,9	0,7	TUMOR MALIGNO DE PROSTATA
20	\$ 66,8	0,7	CARDIOPATIA DILATADA
21	\$ 63,1	0,6	BLOQUEO AV - CARDIODESFIBRILADOR
22	\$ 56,7	0,6	HEPATITIS C
23	\$ 56,5	0,6	INSUFICIENCIA RENAL CRONICA TERMINAL
24	\$ 56,1	0,6	TUMOR MALIGNO DE LENGUA
25	\$ 55,6	0,6	DENGUE COMPLICADO - UCI
26	\$ 54,6	0,5	TUMOR MALIGNO D EOVARIO
27	\$ 54,3	0,5	TUMOR MALIGNO DE HIGADO
28	\$ 53,8	0,5	ENFERMEDAD DE ALZHEIMER
29	\$ 51,1	0,5	SECUELAS NEUROLOGICAS ECV
30	\$ 49,2	0,5	TUMOR DE GIZT
Total	\$ 3.153,0	31,7	

Fuente: UISALUD, 2019

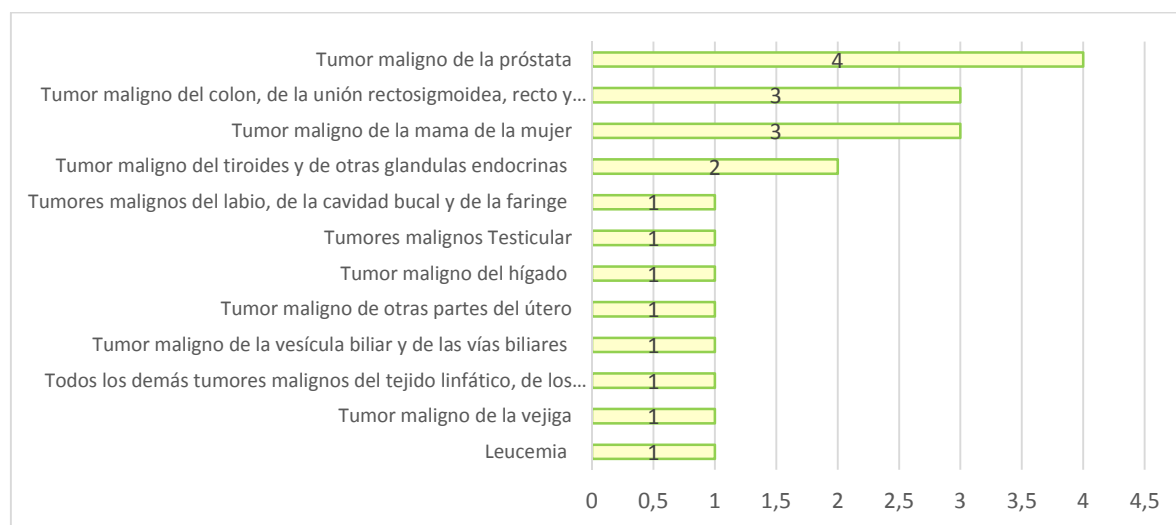
En UISALUD, el costo total facturado en el año por concepto de atenciones hospitalarias y medicamentos fue de \$9.943,5 millones de pesos, un 32% más en comparación con el año 2018. El 1% (30 pacientes) de la población afiliada consumió el 31,7% del total de estos costos. Las patologías más representativas fueron las enfermedades no transmisibles, las

cuales aportaron el 93% y de estas en primer lugar están las neoplasias con una contribución del 60% del total del costo.

La Unidad cuenta con el Programa Integral a Pacientes con Cáncer, en total son 125 casos de cáncer, de los cuales el 66% (82 casos) se encuentran en seguimiento y el 34% (43 casos) en tratamiento activo.

A continuación, se presenta el total de casos diagnosticados durante el año 2019 en tratamiento activo. El total de casos incidentes fueron 20; se presentaron 12 casos menos comparado con el año 2018.

Figura 11. Casos Incidentes de cáncer en UISALUD, 2019



Fuente: Área Aseguramiento en Calidad UISALUD.

En tratamiento activo, se encuentran todos los pacientes que fueron diagnosticados durante el año 2019, El mayor porcentaje es dado por cáncer de próstata con el 20% (4 casos), seguido por cáncer de colon y cáncer de mama cada uno aportando el 15%.

Tabla 66. Casos con diagnóstico de cáncer en seguimiento – UISALUD 2019.

CLASIFICACIÓN	No. Casos	%
Tumor maligno de la próstata	44	26,5%
Tumor maligno de la mama de la mujer	36	21,7%
Tumor maligno del tiroides y de otras glándulas endocrinas	16	9,6%
Tumor maligno del colon, de la unión recto sigmoidea, recto y ano	15	9,0%
Todos los demás tumores malignos del tejido linfático, de los órganos hematopoyéticos y de tejidos afines	8	4,8%
Tumores malignos del labio, de la cavidad bucal y de la faringe	8	4,8%
Todos los demás tumores malignos de los órganos urinarios	7	4,2%
Tumores: in situ, benignos y de comportamiento incierto o desconocido y los no especificados	6	3,6%
Leucemia	4	2,4%
Todos los demás tumores malignos de otras localizaciones	4	2,4%
Melanoma y otros tumores malignos de la piel	3	1,8%
Tumor maligno de la vejiga urinaria	3	1,8%
Tumor maligno de otras partes del útero	3	1,8%
Tumor maligno del encéfalo, del ojo y de otras partes del sistema nervioso central	3	1,8%
Tumor maligno del estómago	2	1,2%
Tumor maligno del ovario	2	1,2%
Tumor maligno de la vesícula biliar y de las vías biliares	1	0,6%
Tumor maligno del hígado	1	0,6%
Total general	166	100

Fuente: Área Aseguramiento en Calidad UISALUD.

Adicionalmente, UISALUD tiene 166 pacientes con diagnóstico de cáncer en seguimiento periódico, según el diagnóstico. La mayor proporción corresponde a próstata y mama con el 26,5% y el 21,7% respectivamente.

8.3.3. Medicamentos

8.3.3.1. Fórmulas médicas

Tabla 67. Fórmulas médicas UISALUD.

CONCEPTO	2018	%VAR	2019
Nº Fórmulas médicas	55.423	7,6	59.649
Nº Fórmulas por usuario	18	16,7	21
Valor promedio por fórmula	\$86.845	-12,8	\$75.723

Fuente: Área Aseguramiento en Calidad UISALUD.

Durante el año 2019 se despacharon 59.649 fórmulas, evidenciando un incremento del 7,6% frente al año anterior. El valor promedio fórmula pasó de \$86.845 en 2.018 a \$75.723 en el año 2019, con una disminución del 12,8%.

El número promedio de fórmulas despachas por usuario fue de 21 en el período, con un incremento frente al año 2018 del 16,7%.

8.3.3.2. Indicador de uso de medicamentos

Tabla 68. Indicador de uso de medicamentos UISALUD.

SERVICIO	2018			2019			%VAR costo MED (últimos dos años)
	Nº FORMULAS	COSTO MEDICAMENTOS \$	COSTO PROM FÓRMULA\$	Nº FORMULAS	COSTO MEDICAMENTOS \$	COSTO PROM FÓRMULA\$	
Médicos de Planta	36.414	2.478.627.366	68.068	31.732	1.375.233.090	43.339	-45%
Médicos Adscritos	19.009	2.334.591.202	122.815	27.917	3.141.559.192	112.532	35%
TOTAL	55.423	4.813.218.568	86.845	59.649	4.516.792.282	75.723	-6%

Fuente: Área Aseguramiento en Calidad UISALUD.

Durante el año 2019 se dispensaron 59.649 fórmulas, con un costo total de \$4.516,8 millones de pesos, frente a 55.423 fórmulas dispensadas el año 2018 con un costo de \$4.813,2 millones, presentando una disminución del 6%.

El costo promedio fórmula en el 2019 fue de \$75.723, frente a \$86.845 registrado en el año 2018, evidenciando una disminución en el costo promedio, explicado esto por las medidas gubernamentales de regulación de precios de los medicamentos, aunque se presentó un mayor número de fórmulas, el costo promedio disminuye frente al año anterior, hecho favorable para los sistemas de salud en Colombia.

Las fórmulas generadas en la red externa tuvieron un costo promedio de \$112.532, frente a un costo de \$122.815 en el año anterior, sin embargo, el costo total se incrementó en un 35% al pasar de \$2.334 millones en 2018 a \$3.141 millones en 2019, explicado por el incremento en el número de fórmulas para el año 2019.

El costo promedio de las fórmulas generadas en planta disminuyó en un 45%, al pasar de \$68.068 en 2018 a \$43.339 en 2019, evidenciándose el impacto de la regulación de precios

de los medicamentos para el manejo de las patologías de riesgo cardiovascular, siendo estas las primeras causas de consulta en planta.

8.3.3.3. Medicamentos dispensados

La dispensación de medicamentos se realiza en las instalaciones de UISALUD, con el fin de contribuir a la prestación integral del servicio con características de oportunidad y eficacia.

A continuación, se presenta el consumo de medicamentos registrado durante el año 2019.

Tabla 69. Consumo de medicamentos por grupo farmacológico UISALUD.

GRUPO FARMACOLÓGICO	2018		% VAR	2019	
	VALOR (Millones \$)	%		VALOR (Millones \$)	%
Alto costo	\$ 1.420,2	29,5%	0,2	\$ 1.422,4	31,5%
Riesgo cardiovascular	\$ 1.352,4	28,1%	-18,9	\$ 1.096,9	24,3%
Psiquiátricos y neurológicos	\$ 498,3	10,4%	-12,3	\$ 437,0	9,7%
Dermatológicos	\$ 255,7	5,3%	-1,1	\$ 252,8	5,6%
Asociación vitaminas y minerales	\$ 198,4	4,1%	0,5	\$ 199,4	4,4%
Gastrointestinales	\$ 206,2	4,3%	-6,8	\$ 192,1	4,3%
Oftalmológicos	\$ 171,6	3,6%	-1,4	\$ 169,2	3,7%
AINE - Analgésico	\$ 111,6	2,3%	4,4	\$ 116,5	2,6%
Otros	\$ 598,8	12,4%	5,3	\$ 630,4	14,0%
Total	\$ 4.813,2	100,0%	-6,2	\$ 4.516,8	100,0%

Fuente: Área de Sistemas – UISALUD

Durante el año 2019, el costo total de medicamentos dispensados fue \$4.516,8 millones, que comparado con el año 2018 (\$4.813,2 millones), presenta una disminución del 6,2 imputable a la intervención de precios que ha realizado el Ministerio de Salud y Protección Social, y al proceso de adquisición de medicamentos.

El mayor aporte fue dado por los medicamentos de alto costo con el 31,5%, seguido por el grupo de riesgo cardiovascular con el 24,3%, entre estos dos grupos el acumulado fue mayor al 55% en el período. Este comportamiento es acorde a las principales causas de consulta, que corresponden en primer lugar a enfermedades no transmisibles y dentro las cuales se encuentran las neoplasias, enfermedades cardiovasculares, endocrinas, neuropsiquiátricas, entre otras.

Tabla 70. Consumo de medicamentos por grupo de alto costo UISALUD.

ALTO COSTO	2018		% VAR	2019	
	VALOR (Millones \$)	%		VALOR (Millones \$)	%
Quimioterapia	\$ 914,1	64,4%	-6,3	\$ 856,1	60,2%
Inmunosupresores	\$ 291,4	20,5%	0,9	\$ 293,9	20,7%
Complementos nutricionales	\$ 174,5	12,3%	-13,6	\$ 150,8	10,6%
Antivirales	\$ 14,4	1,0%	612,8	\$ 102,7	7,2%
Hormonoterapia	\$ 21,2	1,5%	-21,9	\$ 16,6	1,2%
Bloqueador hormonal	\$ 4,6	0,3%	-47,9	\$ 2,4	0,2%
Total	\$ 1.420,2	100,0%	0,2	\$ 1.422,4	100,0%

Fuente: Área de Sistemas – UISALUD

El grupo farmacológico de alto costo representa el 31,5% del total del costo de medicamentos dispensados. Dentro de éste grupo la quimioterapia ocupa el primer lugar con el 60,2% del costo, seguido por inmunosupresores con el 20,7%.

Tabla 71. Consumo de medicamentos por grupo de riesgo cardiovascular UISALUD.

RIESGO CARDIOVASCULAR	2018		% VAR	2019	
	VALOR (Millones \$)	%		VALOR (Millones \$)	%
Antihipertensivos	\$ 669,7	49,5%	-34,8	\$ 437,0	39,8%
Hipoglicemiantes	\$ 307,1	22,7%	12,4	\$ 345,2	31,5%
Antiagregantes plaquetarios	\$ 199,2	14,7%	-1,1	\$ 196,9	18,0%
Hipolipemiantes	\$ 106,9	7,9%	-39,0	\$ 65,3	6,0%
Cardiovascular	\$ 69,5	5,1%	-24,3	\$ 52,6	4,8%
Total	\$ 1.352,4	100,0%	-18,9	\$ 1.096,9	100,0%

Fuente: Área de Sistemas – UISALUD

En este grupo farmacológico que representa el 24,3% del costo de medicamentos dispensados, los antihipertensivos ocuparon el primer lugar con el 39,8%, seguido por Hipoglicemiantes con el 31,5%, lo anterior en concordancia con las causas de morbilidad de consulta externa y el Programa “De Todo Corazón”.

Tabla 72. Consumo de medicamentos por grupo de psiquiátricos y neurológicos UISALUD.

PSIQUIÁTRICOS Y NEUROLÓGICOS	2018		% VAR	2019	
	VALOR (Millones \$)	%		VALOR (Millones \$)	%
Psiquiátricos	\$ 215,5	43,3%	-4,8	\$ 205,2	47,0%
Neurológicos	\$ 168,9	33,9%	-17,4	\$ 139,5	31,9%
Anticonvulsivantes	\$ 113,8	22,8%	-18,9	\$ 92,3	21,1%
Total	\$ 498,2	100,0%	-12,3	\$ 437,0	100,0%

Fuente: Área de Sistemas – UISALUD

Este grupo farmacológico aportó el 9,7% del costo de medicamentos dispensados, ocupando el tercer lugar. Dentro de éste grupo el primer lugar es dado por los medicamentos psiquiátricos con el 47% del costo.

8.3.4. Incapacidades.

En general durante el período analizado, se observa un aumento del 5,3% en el número de usuarios, y una disminución en el número de incapacidades y días del 42,9% y 27,5% respectivamente.

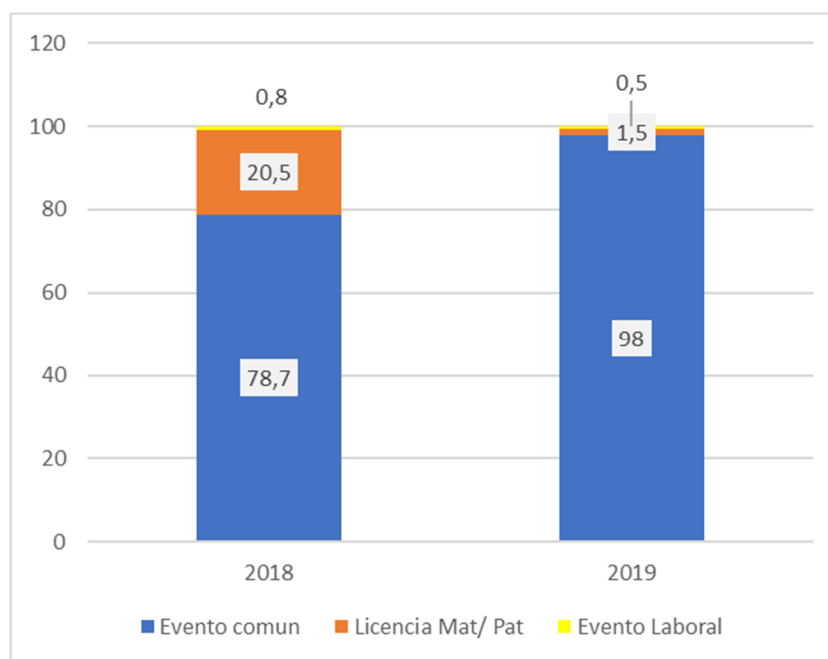
Tabla 73. Promedio días y valor de las incapacidades UISALUD

CONCEPTO	2018	% VAR	2019
Nº Incapacidades	631	54,2	973
Nº Usuarios	258	51,2	390
Nº Días	4.193	13,3	4.752
Promedio días por usuario	16	-23,9	12,2
Promedio valor mensual (Millones \$)	\$ 66	-12,3	\$ 58

Fuente: Área de sistemas UISALUD

Durante el año 2019 se registraron 973 incapacidades médicas, las cuales aumentaron en un 54,2%, frente al año 2018, sin embargo, el costo promedio mensual disminuyó en un 12,3%, lo cual está relacionado con el número de días de incapacidad, que tuvo una disminución en promedio de 6 días por cotizante y con el ingreso base de cotización de los funcionarios incapacitados.

Figura 12. Distribución de incapacidades por tipo UISALUD



Fuente: Área de sistemas UISALUD.

En el año 2019, al observar el tipo de incapacidad generada, se evidencia que el 98% fue por evento común.

9. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA UISALUD

9.1. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

UISALUD, cuenta con 45 funcionarios en planta, quienes aportan 286 horas laborales diarias, de estos, el 57,8 % corresponde al servicio del área asistencial y un 42,2% al servicio del área administrativa como apoyo a la gestión de servicio en salud de la Unidad.

En cuanto a la modalidad de contratación, el 55,6% (25) son de libre nombramiento y remoción, el 33.3% (15) son provisionales y el 11,1% (5) son personal en planta temporal.

9.2. GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA

La Unidad de salud, durante esta vigencia ha venido prestando el servicio médico asistencial a sus usuarios y beneficiarios en un espacio moderno, con todas las condiciones tecnológicas propias de la atención médica, buscando satisfacer las necesidades de la comunidad, con equipos acordes a los requerimientos de los usuarios, tanto médicos como odontológicos, buscando comodidad, y tranquilidad en sus pacientes en el momento de la atención médica. Durante la vigencia se han manteniendo contratos para el mantenimiento del sistema de gases medicinales, equipos biomédicos, mantenimiento a equipos de cómputo, ascensor, sistema de aire acondicionado y mobiliario en general.

Se realizó compra de mobiliario para comodidad de los usuarios y el personal de planta, buscando la satisfacción de los usuarios y un buen clima laboral.

Para seguridad de los usuarios se incluyeron las cámaras de video tanto en áreas comunes, como en la farmacia de UISALUD.

Esta vigencia permitió la adquisición de cincuenta y un (51) equipos de cómputo, y seis (6) impresoras para cada uno de los consultorios médicos, y una (1) para el servicio de autorizaciones medicas buscando ofrecer una buena atención a los usuarios de la Unidad Especializada de Salud.

9.3. GESTIÓN DE CONTRATACIÓN

La red prestadora de servicios médicos se ha mantenido durante la vigencia, buscando satisfacer las necesidades de los usuarios de la Unidad de salud.

Entre las entidades que apoyan los servicios de la Unidad están: clínicas fuera del área metropolitana (Clínica Cardio Infantil, Corporación UN, Clínica Congregación Santa Catalina, ESE Manuela Beltrán y Clínica San José entre otras, acuerdos celebrados con las Universidades (Nacional, Tunja, Cauca, Valle, Córdoba y Nariño), dentro del área metropolitana están: las clínicas de la ciudad (Comuneros, Materno Infantil San Luis, Chicamocha, Hospital Internacional de Colombia, Hospital Universitario, Clínica Foscal, Fosunab, y Cardiovascular Zona franca entre otras, y las IPS para apoyo terapéutico, apoyo diagnóstico, ISP especializadas, profesionales especializados externos y médicos en planta.

Dentro de los otros servicios de apoyo se encuentran: Lavandería, auditoría técnica de cuentas médicas, fumigación, mantenimiento de equipos biomédicos, mantenimiento a la Red Novell, y mantenimiento al digiturno entre otros.

Tabla 74. Contratación servicios medico asistenciales – UISALUD 2019

CATEGORÍAS	VALOR CONTRATO*	VALOR FACTURADO*	# CONTRATOS CELEBRADOS	% EJECUCIÓN
Clínica del área metropolitana	\$ 3.390,8	\$ 2.843,1	24	83,85
Clínica fuera del área metropolitana	\$ 97,9	\$ 43,3	11	44,25
Entidad de Apoyo	\$ 156,1	\$ 112,7	26	72,19
IPS de apoyo diagnostico	\$ 930,6	\$ 778,9	35	83,7
IPS de apoyo terapéutico	\$ 400,8	\$ 343,4	13	85,67
IPS especializada	\$ 1.878,5	\$ 1.650,7	68	87,88
Profesional Externo	\$ 1.455,3	\$ 1.170,1	136	80,4
Médicos en Planta	\$ 385,6	\$ 339,5	22	88,04
Red Universitaria	\$ 130,0	\$ 72,6	9	55,86
Otros Servicios de apoyo	\$ 281,1	\$ 264,8	10	94,2
TOTAL CONTRATOS	\$ 9.106,8	\$ 7.619,2	354	83,66

*Millones \$

Fuente: División Financiera – Nuevas Versiones -2019

Durante la vigencia 2019, UISALUD mantuvo su red de servicios medico asistenciales para la atención de sus pacientes, buscando satisfacer las necesidades de todos sus usuarios, razón por la cual se realizaron contratos por valor de \$9.106,8, de los cuales se recibieron facturas por valor de \$7.619,2, cubriendo un 83.66%, de los servicios solicitados y efectivamente utilizados.

La contratación para la entrega de medicamentos, insumos médicos y odontológicos, se realizó directamente con los laboratorios, distribuidores y depósitos de insumos médico asistenciales, mediante acuerdos marco de precios, los cuales permiten sostener precios hasta marzo 31 de 2020, por valor de \$4.605,9 millones.

Se celebraron contratos de apoyo durante la vigencia para garantizar dentro de las instalaciones de la Unidad de Salud un mejor servicio a los usuarios:

Tabla 75. Contratación servicios de apoyo UISALUD – 2019.

TIPO DE CONTRATO	VALOR CONTRATADO*	% EJECUCIÓN
Compras como apoyo a la gestión (Papelería, Insumos aseo, redes, mobiliario y actualizaciones entre otros)	\$ 154,7	100%
Medicamentos e Insumos Medico Asistenciales	\$ 4.605,9	
Compra de Equipo Médico	\$ 64,2	

*Millones \$

Fuente: División Financiera – Nuevas Versiones -2019

Es de aclarar que, en cuanto a compras como apoyo a la gestión, la Unidad de Salud realizó contrato con una empresa comercializadora de mobiliario para oficinas, con el fin de terminar de dotar las áreas de atención a pacientes y salas de espera para los usuarios, por lo cual éste contrato se encuentra en proceso para ser terminado en el mes de febrero de 2020 y permite que refleje una ejecución del 42,55%.

Reservas constituidas a diciembre 31 de 2019

Siendo la prioridad el servicio y la atención a sus usuarios, la Unidad Especializada de Salud, mantuvo su red de servicios médico asistenciales con el fin de cubrir las posibles urgencias, razón por la cual la Dirección consideró mantener en reserva los saldos de contratos a diciembre 31 de 2019, lo que permitirá cubrir cualquier eventualidad en el servicio que

podiera presentarse, es así como se constituyeron saldos en reserva de acuerdo a algunas consideraciones.

Para el servicio médico asistencial, incluido el rubro de medicamentos, se constituyeron reservas por valor de \$ 1.902,3 millones entre laboratorios, distribuidores médicos, clínicas del área metropolitana, clínicas fuera del área metropolitana, IPS especializadas, y entidades de apoyo en general con el fin de cubrir servicios autorizados durante los meses de noviembre y diciembre de 2019.

Tabla 76. Reservas para cubrir servicios medico asistenciales.

TIPO DE CONTRATO	VALOR (Millones \$)	# DE CONTRATOS	RESERVA %
Contratos por Servicio Médico Asistencial	\$1.862,5	275	97.9 %
Compra de Medicamentos	\$14,0	1	0,7%
Otros contratos de apoyo a la gestión	\$25,8	7	1,4%
Total	\$1.902,3	283	100%

Fuente: División Financiera – nuevas versiones-2019

De igual manera han quedado en reserva algunos contratos que son de apoyo a la gestión, como son: lavandería, mantenimiento de equipos biomédicos, Oxígeno, ambulancia, fumigación y atención domiciliaria entre otros.

Tabla 77. Reservas para cubrir otros servicios de apoyo a la gestión.

TIPO DE CONTRATO	VALOR (Millones \$)
Lavandería	\$2,0
Mantenimiento de Equipos Biomédicos	\$4,8
Ambulancia	\$2,8
Oxígeno	\$6,7
Fumigación	\$1,2
Ayuda Profesional	\$8,3
Total	\$25,8

Fuente: División Financiera – nuevas versiones-2019

El valor total en reserva constituido a diciembre 31 de 2019 es de \$ 1.902,3 millones, los cuales se espera que en el primer trimestre de 2019 sean finalizados y liquidados siguiendo las directrices del área financiera de la Universidad.

Las reservas para el servicio médico asistencial se encuentran dentro de algunas categorías como son:

Tabla 78. Reservas para el servicio médico asistencial.

CATEGORIA	VALOR CONTRATADO	VALOR EJECUTADO	SALDO EN RESERVA	# DE CONTRATOS	% EJECUTADO
Médicos Red	\$ 1.297	\$ 952	\$ 345	107	18,11
IPS Especializadas, Apoyo Terap, Diagnóstico entre Otros	\$ 2.205	\$ 1.609	\$ 595	70	31,32
Apoyo General	\$ 188	\$ 156	\$ 32	9	1,72
Red Universitaria	\$ 129	\$ 70	\$ 59	9	3,12
Clínicas del Área Metropolitana	\$ 3.031	\$ 2.227	\$ 804	72	42,21
Clínicas Fuera del Área	\$ 96	\$ 43	\$ 53	15	2,77
Medicamentos	\$ 15	\$ 1	\$ 14	1	0,75
Total	\$ 6.960	\$5.058	\$ 1.902	283	100

Fuente: División Financiera – nuevas versiones-2019

9.4. GESTIÓN FINANCIERA

La red prestadora de servicios médicos se ha mantenido durante la vigencia, buscando satisfacer las necesidades de los usuarios de la Unidad

9.4.1. Condiciones financieras de la Unidad y gestión de los recursos del Sistema

El Sistema de Seguridad Social en Salud de la Universidad Industrial de Santander, se financia de la siguiente forma:

Plan de Beneficios en Salud.

El Plan de Beneficios en Salud, ofrecido por UISALUD, se financia de la siguiente manera:

- 6,5% aporte del empleador UIS, sobre la nómina de empleados activos.
- 4,0% aporte de empleados UIS.
- 10,5% aporte de pensionados UIS.
- 11,0% aporte de pensionados COLPENSIONES y otras Administradoras de Fondos de Pensiones – AFP
- Cuotas asistenciales.
- Recobros a la Administradora de Riesgos Laborales – ARL.
- Rendimientos financieros.

Plan Adicional de Beneficios en Salud.

El Plan Adicional de Beneficios en Salud ofrecido por UISALUD se financia con el aporte adicional voluntario y solidario de los usuarios destinado a tal propósito.

- 2,0% aporte de empleados y pensionados UIS, COLPENSIONES y otras AFP, para el aseguramiento en la calidad de los servicios.

Fondo de Reserva del Sistema Universitario de Salud

El Fondo de Reserva del Sistema Universitario de Salud, creado mediante Acuerdo del Consejo Superior No. 070 de 1997 y modificado por los Acuerdos 02 de 1998, 065 de 2011 del Consejo Superior, se financia de la siguiente manera:

- 1,0% aporte UIS, sobre las nóminas de empleados y pensionados de la UIS con cargo al rubro de Bienestar Universitario.
- 0,5% aporte UISALUD, sobre las nóminas de empleados y pensionados UIS.
- 0,5% aporte de empleados y pensionados UIS, COLPENSIONES y otras AFP, inscritos en el Plan Adicional de Beneficios.
- Rendimientos financieros.

Traslados a la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud – ADRES

- 1,5% sobre las nóminas de empleados activos UIS.
- 1,0% sobre las nóminas de pensionados UIS, COLPENSIONES y otras AFP.

9.4.2. Análisis comparativo de la ejecución presupuestal año 2018 vs 2019

Ejecución presupuestal de ingresos año 2018 vs 2019

El Presupuesto de Ingresos, gastos de funcionamiento e inversión para el Fondo 12 – UISALUD, para la vigencia 2019, fue aprobado por el Consejo Superior de la UIS, mediante Acuerdo N°046 de diciembre 13 de 2018, por valor de \$18.935,9 millones, como capítulo independiente al Presupuesto General de la UIS y fue adicionado en \$2.712,8 millones, por concepto de saldo fiscal vigencia 2018; dando como resultado un presupuesto definitivo de \$21.648,6 millones, el cual se distribuye en cinco fondos así:

Fondo 9701 Asegurador	\$14.415,4 millones
Fondo 9702 Prestador	\$ 2.685,3 millones
Fondo 9703 Alto Costo y Promoción y Prevención	\$ 1.731,8 millones
Fondo 9704 Reserva Recursos UIS	\$ 1.274,3 millones
Fondo 9705 Reserva Recursos Propios	\$ 1.541,8 millones
Total	\$21.648,6 millones

Al finalizar el año 2019, el presupuesto de ingresos de la Unidad, registró una ejecución del 112,5% (\$24.349,6 millones), que comparado con el año 2018, presenta un incremento del 1,7% en el valor ejecutado.

Tabla 79. Ejecución de ingresos Fondo 12 UISALUD, 2019.

CONCEPTO	PRESUPUESTO A DICIEMBRE 31/18 (Millones \$)			% VAR VALOR EJECUTADO	PRESUPUESTO A DICIEMBRE 31/19 (Millones \$)		
	PRESUPUESTO DEFINITIVO	EJECUTADO	% EJECUCIÓN		PRESUPUESTO DEFINITIVO	EJECUTADO	% EJECUCIÓN
INGRESOS CORRIENTES	15.904,20	17.325,20	108,90%	3,80%	16.994,40	17.975,30	105,80%
VENTA DE SERVICIOS	15.794,20	17.090,40	108,20%	3,70%	16.810,20	17.719,60	105,40%
VENTA DE SERVICIOS UISALUD	15.694,90	16.835,40	107,30%	1,40%	16.707,50	17.078,00	102,20%
OTROS SERVICIOS	99,3	254,9	256,70%	151,70%	102,7	641,6	624,90%
Recobros ARL	5,7	0	0,00%	-	5,9	9,3	157,10%
Servicio Red Universitaria	93,6	234,8	250,90%	87,00%	96,8	439,2	453,90%
Otros Servicios	0	20,1	-	859,80%	0	193,1	-
OTRAS RENTAS PROPIAS	110	234,8	213,50%	8,90%	184,2	255,8	138,90%
Descuentos en Lab. Farmacéuticos	82,4	139,1	168,80%	3,90%	143,5	144,5	100,70%
Descuentos en Clínicas	22,6	85,3	377,90%	21,30%	32,7	103,5	316,00%
Otros Descuentos Financieros	5	10,4	208,90%	-25,20%	7,9	7,8	98,40%
RECURSOS DEL CAPITAL	5.835,20	6.618,20	113,40%	-3,70%	4.654,30	6.374,20	137,00%
OTROS RECURSOS BALANCE	3.295,50	3.295,50	100,00%	-17,70%	2.712,80	2.712,80	100,00%
RENDIMIENTOS FINANCIEROS	2.539,70	3.190,50	125,60%	12,50%	1.941,50	3.588,30	184,80%
OTROS RECURSOS DE CAPITAL	0	132,3	-	-44,70%	0	73,2	-
TOTAL INGRESOS	21.739,40	23.943,40	110,10%	1,70%	21.648,60	24.349,60	112,50%

Fuente: División Financiera – Presupuesto UIS, 2019

Los principales rubros que componen el presupuesto de Ingresos son: Ingresos corrientes y Recursos de Capital:

Ingresos corrientes:

Comprende el recaudo de aportes para salud que realiza la Universidad, empleados y pensionados afiliados a UISALUD, así como los ingresos por concepto de cuotas asistenciales, afiliaciones, servicios prestados a los usuarios de la Red Universitaria de Servicios de Salud - RUSS, recobros a la Administradora de Riesgos Laborales ARL, y descuentos financieros.

En este rubro, el Fondo 12 alcanzó una ejecución presupuestal del 105,8% (\$17.975,3 millones), encontrándose por encima de lo presupuestado para la vigencia 2019.

Recursos de capital:

Al finalizar el mes de diciembre de 2019, se registraron en el Fondo Presupuestal 12 – UISALUD, rendimientos financieros por valor de \$3.588,3 millones (184,8%), cifra que se encuentra por encima del valor presupuestado para la vigencia 2019, en razón a la variación de las tasas de interés y los nuevos recursos trasladados a los portafolios de inversión.

En el rubro otros recursos de balance, se adicionaron \$2.712,8 millones, por concepto de saldo fiscal y liquidación de reservas de la vigencia 2018.

Así mismo, se registraron otros recursos de capital (ingresos de vigencias anteriores - año 2018), por recaudo facturación de aportes al Plan Adicional de Beneficios a pensionados y servicios médico asistenciales prestados a usuarios de la Red Universitaria de Servicios de Salud –RUSS. A diciembre 31/19, éste rubro presentó una ejecución presupuestal de \$73,2 millones.

Tabla 80. Ejecución de egresos Fondo 12 UISALUD, 2019.

CONCEPTO	PRESUPUESTO A DICIEMBRE 31/18 (Millones \$)			% VAR VALOR EJECUT.	PRESUPUESTO A DICIEMBRE 31/19 (Millones \$)			
	PRESUPTO DEFINITIVO	EJECUT.	%		PRESUPTO DEFINITIVO	EJECUT.	%	SALDO POR COMPROMETER
GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	18.438,80	17.677,80	95,90%	4,60%	18.721,90	18.488,60	98,80%	233,2
SERVICIOS PERSONALES	2.975,20	2.445,00	82,20%	2,20%	2.601,10	2.499,60	96,10%	101,5
GASTOS GENERALES	470,6	388,2	82,50%	8,60%	435,7	421,7	96,80%	14
GASTOS DE OPERACIÓN UISALUD	14.993,00	14.844,60	99,00%	4,90%	15.685,10	15.567,30	99,20%	117,7
ADQUISICIÓN DE BIENES	4.837,20	4.808,10	99,40%	-4,20%	4.650,20	4.605,90	99,00%	44,3
Medicamentos	4.672,00	4.652,90	99,60%	-4,60%	4.469,90	4.438,80	99,30%	31,1
Materiales e Insumos Médico Asistenciales	165,3	155,2	93,90%	7,60%	180,2	167	92,70%	13,2
ADQUISICIÓN DE SERVICIOS	10.155,80	10.036,50	98,80%	9,20%	11.034,90	10.961,50	99,30%	73,4
Servicios Médico Asistenciales	9.443,80	9.328,30	98,80%	11,80%	10.505,60	10.432,10	99,30%	73,4
Incapacidades, Lic. Matern. Y Patern.	712	708,3	99,50%	-25,30%	529,4	529,3	100%	0
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	3.010,60	2.432,10	80,80%	11,60%	2.816,10	2.713,50	96,40%	102,6
INVERSIÓN	290	266,2	91,80%	-59,60%	110,7	107,5	97,20%	3,1
TOTAL GASTOS	21.739,40	20.376,10	93,70%	4,60%	21.648,60	21.309,60	98,40%	339

Fuente: División Financiera – Presupuesto UIS, 2019

A cierre del año 2019, el presupuesto de egresos de la Unidad, registró una ejecución del 98,4% (\$21.309,6 millones incluyendo transferencias corrientes), que comparado con el año 2018, presenta un incremento del 4,6% en el valor ejecutado.

Es importante aclarar que a partir del mes de noviembre de 2018, se inició la ejecución del rubro de transferencias corrientes, sin afectar el gasto, por lo tanto al no tener en cuenta dicho valor, el porcentaje de incremento de diciembre 31/18 a diciembre 31/19, es el 3,6%.

Los principales rubros que componen el presupuesto de Egresos son: Gastos de Funcionamiento (Servicios personales, gastos generales y gastos de operación UISALUD), Transferencias Corrientes e Inversión.

Los principales rubros que componen el presupuesto de egresos son: Gastos de funcionamiento (Servicios personales, gastos generales y gastos de operación), transferencias corrientes e inversión:

Servicios personales:

En éste rubro, el Fondo 12 registró una ejecución presupuestal del 96,1% (\$2.499,6 millones), encontrándose por debajo de lo presupuestado para la vigencia 2019, en razón a que se provisionaron recursos para toda la planta de personal, incluyendo cargos vacantes.

Gastos generales:

Presentó una ejecución presupuestal del 96,8% (\$421,7 millones, teniendo en cuenta que estos gastos no se ejecutan por doceavas partes, sino de acuerdo a las necesidades del servicio.

Gastos de operación UISALUD (medicamentos, materiales e insumos médico asistenciales, servicios médico asistenciales, incapacidades y licencias de maternidad y paternidad):

Este es el rubro de mayor participación en el presupuesto de egresos, representa el 73,1% (\$15.567,3 millones) del valor ejecutado.

Los ítems más representativos o que registran un porcentaje de ejecución por encima de lo presupuestado para la vigencia 2019 son:

- **Adquisición de Bienes**

Presupuesto definitivo \$4.650,2. Ejecutado \$4.605,9 millones (99% del presupuesto definitivo).

En adquisición de bienes, el ítem de mayor representación es medicamentos, que a diciembre 31/19 cuenta con un presupuesto definitivo de \$4.469,9 millones, de los cuales:

- ✓ Se ejecutaron \$4.438,8 millones, correspondientes al 99,3% del presupuesto definitivo, en razón a que se realizan compras de acuerdo a la rotación de los medicamentos, con el objeto de mantener un stock de inventario que satisfaga de manera oportuna la demanda y garantice la prestación del servicio. Adicional a esto, la alta ejecución del rubro de medicamentos se justifica entre otros aspectos por: 1) Inversión de la pirámide poblacional; 2) Alta incidencia de enfermedades crónico degenerativas; y 3) Nuevas tecnologías en salud a nivel clínico y de medicamentos.
- ✓ Para una evaluación detallada de los medicamentos dispensados, durante el año 2019, ver tablas N°69 a 72.
- **Adquisición de Servicios**
Presupuesto definitivo \$11.034,9. Ejecutado \$10.961,5 millones (99,3% del presupuesto definitivo).

En adquisición de servicios, el ítem de mayor representación es servicios médico asistenciales, que a diciembre 31/19 presentó un presupuesto definitivo de \$10.505,6 millones, de los cuales:

- ✓ Se ejecutaron \$10.432,1 millones (99,3% del presupuesto definitivo), a la red contratada de prestadores, servicios de urgencias y servicios de laboratorio clínico prestados por la Escuela de Microbiología UIS.

9.4.3. Tesorería

Tabla 81. Recursos tesorería UISALUD a diciembre 31 de 2019.

CONCEPTO	DICIEMBRE 31 DE 2018 (Millones \$)	% VAR	DICIEMBRE 31 DE 2019 (Millones \$)
Efectivo (Cuenta corriente y ahorros)	\$ 1.128,4	-26,36%	\$ 831,0
Fondos de Inversión Colectiva	\$ 2.730,8	10,33%	\$ 3.013,0
Inversiones Fondo Asegurador (Valor Nominal)	\$ 3.250,0	46,15%	\$ 4.750,0
Inversiones Fondo Alto Costo y Promoción y Prevención (Valor Nominal)	\$ 1.000,0	50,00%	\$ 1.500,0
Inversiones Fondo Reserva Recursos UIS (Valor Nominal)	\$ 14.586,2	2,71%	\$ 14.981,6
Inversiones Fondo Reserva Recursos Propios (Valor Nominal)	\$ 21.000,0	2,38%	\$ 21.500,0
TOTAL	\$ 43.695,5	6,59%	\$ 46.575,6

Fuente: División Financiera – Tesorería UIS, 2019

A diciembre 31/19, los recursos de tesorería que soportan la operación de UISALUD, ascienden a la suma de \$46.575,6 millones, que al compararse con los registrados en el mismo período del año 2018, presentan un incremento del 6,59%.

Tabla 82. Portafolio de inversiones por emisor UISALUD, 2019

EMISOR	VALOR	% PARTICIPACIÓN
BBVA Colombia	\$ 11.750,0	25,7%
Bancolombia	\$ 5.300,0	11,6%
UNE EPM Telecomunicaciones	\$ 3.500,0	7,7%
Gobierno República de Colombia	\$ 3.340,0	7,3%
Ecopetrol	\$ 3.300,0	7,2%
Fondos de Inversión Colectiva	\$ 3.013,0	6,6%
Banco Bancoldex	\$ 3.000,0	6,6%
Banco Davivienda	\$ 3.000,0	6,6%
EPM Medellín	\$ 2.500,0	5,5%
Banco ITAU	\$ 1.500,0	3,3%
ISA S.A.	\$ 1.500,0	3,3%
Grupo Argos S.A.	\$ 1.000,0	2,2%
Banco Caja Social	\$ 1.000,0	2,2%
Emgesa S.A.	\$ 1.000,0	2,2%
Isagen S.A.	\$ 500,0	1,1%
Gases de Occidente S.A. E.S.P.	\$ 350,0	0,8%
Titularizadora Colombiana	\$ 191,6	0,4%
TOTAL	\$ 45.744,6	100,0%

Fuente: División Financiera – Tesorería UIS, 2019

Al cierre del año 2019, el 38,2% de las inversiones de UISALUD, corresponden a deuda pública y el 61,8% a deuda privada. Emisores con calificación AA+ y AAA. La mayor concentración por emisor, se encuentra en BBVA Colombia (25,7%).

Cordialmente,

GONZALO GÓMEZ PATIÑO
Director

Anexo A.

DOCUMENTOS APROBADOS POR RECTORIA PARA UISALUD

Resolución N° 1327 del I de octubre del 2018:

- PUD.01 Procedimiento para afiliación de usuarios
- PUD.02 Procedimiento para interrupción temporal de afiliación
- PUD.03 Procedimiento para cambio en la condición de afiliado cotizante activo a pensionado
- PUD.04 Procedimiento para retiro por pérdida de la condición de beneficiarios entre 18 y 25 años de edad
- PUD.05 Procedimiento para retiro de usuarios
- PUD.11 Procedimiento para manejo y archivo de historias clínicas
- FUD.01 Formulario de declaración de salud
- FUD.02 Autorización de descuento plan básico de beneficio en salud
- FUD.03 Autorización de descuento plan adicional de beneficio en salud
- FUD.04 Formulario único de afiliación e inscripción
- FUD.05 Declaración de dependencia económica – cotizante activo
- FUD.06 Autorización de descuento de vales asistenciales
- FUD.07 Respuesta de aprobación de interrupción temporal de afiliación
- FUD.08 Formato de compromiso pago de aportes obligatorio y plan adicional – pensión en trámite
- FUD.09 Declaración de dependencia económica – cotizante pensionado
- FUD.21 Formato de solicitud y entrega de copia de historia clínica
- FUD.22 Autorización a terceros para solicitud de copia de historia clínica
- IUD.01 Instructivo de afiliación a través de “UISALUD en línea”
- TUD.01 Protocolo de cateterismo vesical
- TUD.02 Protocolo de suturas
- TUD.03 Protocolo manejo de heridas
- TUD.04 Protocolo de retiro de suturas
- TUD.05 Protocolo para toma, conservación y transporte de citologías cervico uterinas
- TUD.06 Protocolo para la toma de signos vitales
- TUD.07 Protocolo para el lavado de oídos
- TUD.09 Protocolo para el monitoreo ambulatorio de la presión arterial (MAPA)
- TUD.10 Protocolo para la administración de medicamentos
- TUD.11 Protocolo de manejo ropa limpia y sucia

Resolución 1599 del II de diciembre del 2018

- PUD.12. Procedimiento de aplicación y manejo de consentimiento informado.
- FUD.23. Consentimiento informado general para uso de anticonceptivos.
- FUD.24. Consentimiento informado para realizar la prueba presuntiva o diagnóstica de VIH/SIDA - Adultos.

- FUD.25. Consentimiento informado para realizar la prueba presuntiva o diagnóstica de VIH/SIDA - Niños.
- FUD.26. Consentimiento informado para el uso de fórmula láctea de reemplazo de leche materna.
- FUD.27. Consentimiento informado para vacunación fuera del PAI.
- FUD.28. Consentimiento informado para realizar procedimiento quirúrgico odontológico.
- FUD.29. Consentimiento informado del programa para el mejoramiento de la aptitud física relacionada con salud.
- FUD.30. Consentimiento informado para terapia respiratoria.
- FUD.31. Consentimiento informado de terapia física.
- FUD.32. Consentimiento informado para paso de sonda vesical o cateterismo vesical.
- FUD.33. Consentimiento informado para lavado de oídos.
- FUD.34. Consentimiento informado para anticoncepción quirúrgica voluntaria (ligadura de trompas o vasectomía).
- FUD.35. Consentimiento informado para administración de medicamentos.
- FUD.36. Consentimiento informado para la realización de procedimientos menores.
- FUD.37. Consentimiento informado para interrupción voluntaria del embarazo.
- FUD.38. Acta de apertura de carro de paro.
- FUD.39. Lista de chequeo para el control de elementos del carro de paro.
- FUD.40. Control de factores ambientales.
- FUD.42. Consentimiento informado para realizar tratamiento odontológico general.
- FUD.44. Consentimiento informado para endodoncia.
- FUD.45. Control de entrega y recibido de instrumental para esterilización.
- GUD.01. Guía de odontología para manejo y tratamiento de absceso periodontal agudo.
- GUD.02. Guía de odontología para manejo y tratamiento de alveolitis.
- GUD.03. Guía de odontología para manejo y tratamiento de la caries dental.
- GUD.04. Guía de exodoncia.
- GUD.05. Guía de odontología para manejo y tratamiento de gingivitis simple.
- GUD.06. Guía de odontología para manejo y tratamiento de hiperplasia pulpar (pólipo pulpar).
- GUD.07. Guía de odontología para manejo y tratamiento de patologías pulpares y periapicales.
- GUD.08. Guía de odontología para manejo y tratamiento de pericoronitis.
- TUD.12. Protocolo de Higienización de manos para funcionarios.
- TUD.13. Protocolo de reacción rápida – código azul.
- TUD.14. Protocolo para el manejo y control del carro de paro.
- TUD.15. Protocolo para el transporte de instrumental a la central de esterilización.
- TUD.16. Protocolo para la toma de radiografías intraorales.
- TUD.17. Protocolo para la aplicación de anestesia local en odontología.
- TUD.18. Protocolo para aplicación flúor barniz.

- TUD.19. Protocolo para la colocación de resina dental.
- TUD.20. Protocolo para la colocación de amalgama.

Resolución N° 0738 del 28 de mayo del 2019

- GUD.09 Guía para el manejo de pacientes que solicitan interrupción voluntaria del embarazo.
- TUD.08 Protocolo para el manejo de gases medicinales.
- FUD.43 Formato para objeción de conciencia.
- FUD.46 Consentimiento informado para el programa de acondicionamiento físico.
- FUD.47 Cuestionario de disposición para la actividad física en el programa de acondicionamiento físico.
- IUD.11 Instructivo de limpieza y desinfección de áreas.
- MUD.01 Manual de tecnovigilancia.
- MUD.02 Manual de procedimientos quirúrgicos menores.
- PUD.13 Procedimiento para la atención integral de la interrupción voluntaria del embarazo.
- PUD.51 Procedimiento para devolución de aportes.

Resolución N° 1214 del 29 de agosto del 2019

- CUD.01 Caracterización del Proceso UISALUD.
- CUD.02 Caracterización subproceso Dirección estratégica y calidad UISALUD.
- CUD.05 Caracterización subproceso de Prestación de Servicios Asistenciales UISALUD.
- CUD.06 Caracterización subproceso de Prestación de programas de Promoción y Prevención.
- CUD.09 Caracterización subproceso de Aseguramiento de Afiliación.
- TUD.22 Protocolo de manejo fisioterapéutico para alteraciones de Hombro.
- TUD.23 Protocolo de manejo fisioterapéutico para alteraciones de mano y muñeca.
- TUD.24 Protocolo de manejo fisioterapéutico para alteraciones de cadera.
- TUD.25 Protocolo de manejo fisioterapéutico para alteraciones de rodilla.
- TUD.26 Protocolo de manejo fisioterapéutico para Cervicalgia.
- TUD.27 Protocolo de manejo fisioterapéutico para Dolor Lumbar.
- TUD.28 Protocolo de manejo fisioterapéutico para Dorsalgia.
- TUD.29 Protocolo de manejo fisioterapéutico para Escoliosis.

Resolución N° 1373 del 25 de septiembre del 2019

- TUD.30 Protocolo de manejo fisioterapéutico para Bronquitis.
- TUD.31 Protocolo de manejo fisioterapéutico para Bronquiolitis Aguda.
- TUD.32 Protocolo de manejo fisioterapéutico para Faringitis Aguda.
- TUD.33 Protocolo de manejo fisioterapéutico para Rinofaringitis Aguda (Resfriado Común).
- TUD.34 Protocolo de manejo fisioterapéutico para Sinusitis.

- TUD.35 Protocolo de manejo fisioterapéutico para alteraciones de tobillo-pie.
- PUD.42 Procedimiento para autorización de servicios.
- PUD.43 Procedimiento para autorización de servicios de alta complejidad, tecnologías nuevas o procedimientos no incluidos en el plan de beneficios.
- PUD.44 Procedimiento para autorización de servicios a pacientes hospitalizados.
- FUD.91 Acta de comité técnico científico.
- FUD.92 Formato de negación de servicios de salud y/o medicamentos.
- FUD.93 Justificación para el uso de medicamentos, elementos y/o procedimientos fuera del plan de beneficios.

Resolución N° 1468 del 11 de octubre del 2019

- PUD.14 Procedimiento para recepción de medicamentos y dispositivos médicos.
- PUD.15 Procedimiento para el almacenamiento de medicamentos y dispositivos médicos.
- PUD.16 Procedimiento para dispensación de medicamentos a usuarios.
- PUD.18 Procedimiento para realizar inventario de medicamentos y dispositivos médicos.
- GUD.11 Guía de comunicación efectiva para la seguridad del paciente.
- GUD.12 Guía de gestión farmacéutica para la seguridad del paciente.
- GUD.13 Guía para detectar, prevenir y reducir el riesgo de infecciones.
- GUD.14 Guía de maternidad segura para la seguridad del paciente.
- GUD.15 Guía de prevención de caídas para la seguridad del paciente.
- FUD.48 Acta de inventario de medicamentos y dispositivos médicos.
- FUD.51 Formato de desistimiento informado.

Resolución N° 1588 del 12 de noviembre del 2019

- PUD.17 Procedimiento para entrega de medicamentos pendientes.
- PUD.19 Procedimiento para seguimiento y control de inventario.
- PUD.20 Procedimiento para disposición final de medicamentos y dispositivos médicos.
- FUD.49 Formato de seguimiento de fórmulas diarias generadas.
- FUD.50 Formato de seguimiento diario al inventario de medicamentos y dispositivos médicos.
- FUD.52 Formato de seguimiento a las devoluciones aceptadas por el proveedor.
- GUD.16 Guía de práctica clínica para el manejo del acné vulgar.
- GUD.17 Guía de práctica clínica para el control glucémico en población adulta con diabetes mellitus tipo 2.
- GUD.18 Guía de práctica clínica para el manejo de las dislipidemias en la población mayor de 18 años.
- GUD.19 Guía de práctica clínica para el manejo de la dispepsia en adultos.

Resolución N° 1627 del 20 de noviembre del 2019

- PUD.41 Procedimiento para autorización de medicamentos.
- GUD.20 Guía de práctica clínica para el manejo del hipotiroidismo primario.
- GUD.21 Guía de práctica clínica para el manejo de la hipertensión arterial primaria.
- GUD.22 Guía de práctica clínica para el manejo de la infección de vías urinarias no complicada en adultos.
- GUD.23 Guía de práctica clínica para el manejo del dolor lumbar en atención primaria.
- CUD.04 Caracterización del subproceso Gestión Administrativa UISALUD.
- CUD.07 Caracterización del subproceso Aseguramiento de la Prestación del Servicio.