



RED SAMARITANA  
UNIVERSITARIA, SEGURA Y HUMANIZADA

# RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2021

DR. EDGAR SILVIO SÁNCHEZ VILLEGAS  
GERENTE

## JUNTA DIRECTIVA

**Dr. Gilberto Álvarez Uribe**

Secretario de Salud de Cundinamarca  
Presidente de la Junta Directiva

**Dr. Nodier Martín Ferro**

Delegado del Secretario de Salud de  
Cundinamarca

**Sra. Ana F. Moreno de Rodríguez**

Representante de la Asociación de  
Usuarios

**Dr. Miguel Darío Rico Acosta**

Representante de los Profesores Eméritos  
del HUS

**Dr. Hernán O. Mahecha Camacho**

Representante de los Gremios de la  
Producción

**Enf. Edwin D. Archila Hernández**

Representante de los Empleados Públicos  
Asistenciales del HUS

**Dr. Edgar Silvio Sánchez Villegas**

Secretario Ejecutivo de la Junta  
Directiva

## COMITÉ DIRECTIVO INSTITUCIONAL

**Edgar Silvio Sánchez Villegas**

Gerente

**Yesid Ramírez Moya**

Jefe Oficina Asesora de Planeación y Garantía  
de la Calidad

**Liliana Cepeda Amaris**

Directora Científica

**Nubia Guerrero Preciado**

Directora de Atención al Usuario

**Sandra Eliana Rodríguez**

Directora Administrativa

**Jaime Pinzón**

Director Financiero

**Neidy Adriana Tinjacá**

Jefe Oficina Asesora Jurídica

**Yética Hernández**

Jefe Oficina Control Interno

## RESEÑA HISTÓRICA

Ordenanza 24 de la  
Asamblea de  
Cundinamarca , crea el  
Hospital Universitario de  
La Samaritana



Abril 28 de 1932

1933- 1937



Construcción del  
Hospital,  
iniciando  
con 80 camas.

Decreto No. 847  
Octubre 5 de 1933



Fundado por el profesor **Jorge Enrique Cavalier Jiménez** durante la gobernación del Doctor Liborio Cuellar Durán; inicialmente como Instituto de Higiene Social de Cundinamarca, especializándose en el tratamiento y control de Enfermedades de Transmisión Sexual.

Hospital General de La Samaritana Servicios de  
Medicina General, Cirugía General, Ginecobstetricia,  
Pediatria, Cardiología, Ortopedia, Cirugía Plástica,  
Urología, Oftalmología, Otorrinolaringología,  
Neurología, Sifilografía, Dermatología, Psiquiatría,  
Laboratorio y Radiología.



Marzo 22  
de 1945

1955



Cambia nombre a Hospital  
Universitario de La Samaritana,  
por la importancia del desarrollo  
académico que avizoró el  
Profesor Jorge Enrique Cavalier  
Jiménez.

Unidad  
Renal

1977

Unidad de  
Gastroenterología

1979

1978

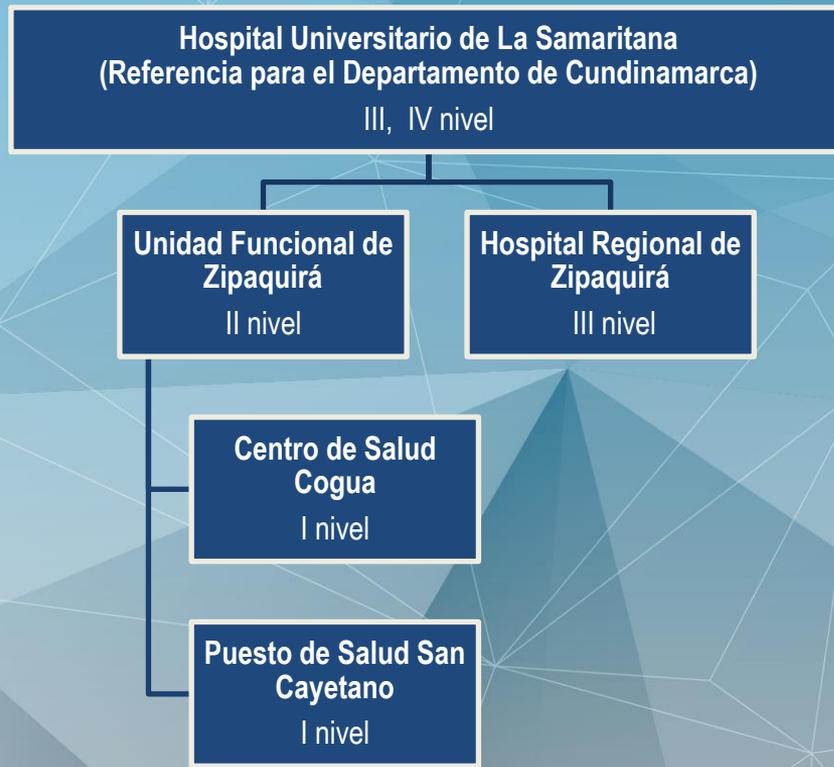
Unidad de Cuidado  
Intensivo

Ordenanza 072 del  
27 de Diciembre de  
1995



Empresa Social del Estado  
(Ley 100 de 1993), durante la  
administración del Doctor  
Mauricio Bustamante García

# CONFORMACIÓN DE LA RED Y NIVEL DE COMPLEJIDAD



**Región Sabana Centro: ESEs que la conforman:** San Antonio de Chía (cabecera de Red), Hospital Regional de Zipaquirá (**mayor complejidad**), San Vicente de Paul de Nemocon, Nuestra Señora del Carmen de Tabío, Santa Rosa de Tenjo, San Antonio de Sesquile, Profesor Jorge Cavellier de Cajica

## ROL DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA EN LA RED DEPARTAMENTAL

### PRESTADOR COMPLEMENTARIO SEDE BOGOTA – PC4

**Prestar servicios complementarios de salud a las 14 redes integradas, mediante actividades orientadas al tratamiento de la enfermedad y sus complicaciones, con el talento humano especializado, sub especializado y doctorado; con la tecnología de avanzada pertinente y disponible para garantizar la integralidad y continuidad de la atención.**

### COMO RED SAMARITANA

- **Prestar servicios de salud complementarios a la Red sabana centro y la zona Norte del Departamento.**
- **Complementario a la red departamental en HRZ en: Medicina especializada y subespecializada en Pediatría. Oncología  
Unidad Renal**

## ACERCAMIENTO ENTRE REGIONES

### Proceso

- Referencia y contra referencia

### Promoción

- Promoción de servicios con red publica del Departamento y con las Empresas Administradoras de Planes de Beneficios.
- Promoción con asociación de usuarios

### Educación médica

- Cursos virtuales para Rurales y médicos del Departamento
- Congresos, Simposios de diversas disciplinas.

### Contratos

- De prestación de servicios complementarios
- De Telemedicina
- Hemocomponentes

## SERVICIOS HABILITADOS EN UNIDADES DE ZIPAQUIRÁ



UNIDAD FUNCIONAL DE ZIPAQUIRÁ CUENTA CON 36 SERVICIOS HABILITADOS		
<b>GRUPO INTERNACIÓN</b>	Hospitalización Adultos	
	Hospitalización Pediátrica	
	Cuidado Básico Neonatal	
<b>GRUPO CONSULTA EXTERNA</b>	Anestesia	Medina Interna
	Cirugía General	Nutrición y Dietética
	Enfermería	Odontología General
	Medicina General	Optometría
	Estomatología	Vacunación
	Ginecobstetricia	
<b>GRUPO QUIRÚRGICO</b>	Cirugía General	
	Cirugía Ginecológica	
	Cirugía Oral	
<b>GRUPO APOYO DIAGNÓSTICO</b>	Laboratorio Clínico	Terapia Ocupacional
	Toma de Muestras	Diagnóstico Vascular
	Imágenes Diagnosticas Ionizantes y No Ionizantes	Gestión Pre transfusional
	Fisioterapia	Radiología Odontológica
	Atención al Parto	
<b>GRUPO ATENCIÓN INMEDIATA</b>	Urgencias	
	Transporte asistencial básico	



HOSPITAL REGIONAL ZIPAQUIRÁ CUENTA CON 66 SERVICIOS HABILITADOS		
<b>GRUPO INTERNACIÓN</b>	Hospitalización Adultos	Unidad de Cuidados Intermedios Adultos
	Hospitalización Pediátrica	Unidad de Cuidado Básico, intermedios e intensivos Neonatal
	Unidad de Cuidados Intensivos Adultos	
<b>GRUPO CONSULTA EXTERNA</b>	Anestesia	Urología
	Cardiología	Reumatología
	Dermatología	Cirugía Plástica y estética
	Dolor y Cuidados Paliativos	Cirugía Vascular
	Medina Interna	Neurocirugía
	Ortopedia traumatología	
<b>GRUPO QUIRÚRGICO</b>	Cirugía General	Cirugía Plástica
	Cirugía Ginecológica	Cirugía vascular y angiológica
	Cirugía Maxilo Facial	
<b>GRUPO APOYO DIAGNÓSTICO</b>	Laboratorio Clínico	Fisioterapia
	Toma de Muestras	Terapia Ocupacional
	Laboratorio Patología	Diagnostico Vascular
	Imágenes Diagnosticas Ionizantes y No Ionizantes	Gestión Pre transfusional
<b>GRUPO ATENCIÓN INMEDIATA</b>	Atención al Parto	
	Urgencias	
	Transporte asistencial Básico y Medicalizado	

## SERVICIOS HABILITADOS EN SEDE BOGOTÁ



HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA CUENTA CON 77 SERVICIOS HABILITADOS		
<b>GRUPO INTERNACIÓN</b>	Hospitalización Adultos	
	Unidad de Cuidados Intensivos Adultos	
	Unidad de Cuidados Intermedios Adultos	
	Unidad de Cuidado Básico, Intermedios e Intensivos Neonatal	
<b>GRUPO CONSULTA EXTERNA</b>	Anestesia	Neurología
	Cardiología	Reumatología
	Hematología	Cirugía Plática y estética
	Dolor y Cuidados Paliativos	Cirugía Vasculat
	Gastroenterología	Neurocirugía
	Ortopedia traumatología	
<b>GRUPO QUIRURGICO</b>	Cirugía General	Cirugía vascular y angiológica
	Cirugía Ginecológica	Cirugía Cardiovascular
	Cirugía Maxilo Facial	Cirugía Urológica
	Cirugía Plástica	Cirugía de Mano
<b>GRUPO APOYO DIAGNOSTICO</b>	Laboratorio Clínico y Toma de Muestras	Terapia Ocupacional
	Laboratorio Patología	Diagnostico Vascular
	Imágenes Diagnosticas Ionizantes y No Ionizantes	Gestión Pre transfusional
	Fisioterapia	Servicio Farmacéutico
<b>GRUPO ATENCIÓN INMEDIATA</b>	Atención al Parto	
	Urgencias	
	Transporte asistencial Básico y Medicalizado	

# CAPACIDAD INSTALADA RED SAMARITANA AÑO 2021

## HUS



BASICA.....1  
 MEDICALIZADA.....1



Adultos.....155  
 Intermedia Adultos .....9  
 Intensiva Adultos.....27  
 Neonatales.....25  
 Camillas.....46



Urgencias.....5  
 Consulta Externa.....20  
 Sala Procedimientos.....12



Salas Cirugía.....8  
 Sala de Parto.....1



Sillas Hemodiálisis.....11

## HRZ



BASICA.....1  
 MEDICALIZADA.....3



Adultos.....81  
 Intermedia Adultos .....8  
 Intensiva Adultos.....65  
 Neonatales.....20  
 Camillas.....26



Urgencias.....3  
 Consulta Externa.....25  
 Procedimientos.....9



Salas Cirugía.....2  
 Salas de Partos.....1

## UFZ



BASICA.....1



Adultos.....66  
 Pediátricas.....24  
 Neonatales.....12  
 Camillas.....12



Urgencias.....6  
 Consulta Externa.....30  
 Procedimientos.....2



Salas Cirugía.....2  
 Salas de Partos.....1

# PRESTACIÓN DE SERVICIOS



Indicadores de oportunidad, calidad de la atención en salud y los servicios prestados

Actividades de promoción y prevención

Actividades de salud pública en el marco del Plan Decenal de Salud Pública

Caracterización de los usuarios y la gestión del riesgo en salud

# OPORTUNIDAD EN ASIGNACIÓN DE CITAS

Oportunidad asignación de citas	Estándar	Sede Bogotá		HRZ	UFZ	
		2020	2021	2021	2020	2021
Oportunidad en cita Cirugía	Igual o menor a 20 días	3	1	9	3	7
Oportunidad en cita Ginecología	Igual o menor a 5 días	2	1	5	3	7
Oportunidad en cita Obstetricia	Igual o menor a 5 días	1	0,5	4	6	5
Oportunidad en demás especialidades	Igual o menor a 12 días	5	2	5	3	6
Oportunidad en cita Medicina interna	Igual o menor a 15 días	2	1	11	2	6
Medicina General	Igual o menor a 3 días	N/A	N/A	N/A	1	4



Fuente: Sistema de información ALMERA



# CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN LA SALUD



## PROGRAMA DE AUDITORÍA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD PAMEC 2021

Años	2020	2021
PAMEC BOGOTA	80%	89%
PAMEC REGIONAL	94%	91%
PAMEC UNIDAD FUNCIONAL	94%	75%

Fuente: Informes de gestión IV trimestre 2020 y Reporte PAMEC 2021 ALMERA



### AVANCES PARA LA SEDE ACREDITADA EN BOGOTÁ A CIERRE VIGENCIA 2021

Estándar	% Avance	
	HUS	HRZ
Direccionamiento y Gerencia	83%	
Ambiente Físico	100%	86%
Gerencia de la Información	22%	96%
Mejoramiento	47%	100%
Talento Humano	100%	100%
Tecnología	100%	92%
PACAS	93%	85%
<b>Total</b>	<b>89%</b>	<b>91%</b>

Fuente: Reporte PAMEC 2021 Almera

## SEGURIDAD DEL PACIENTE



### AVANCE PROGRAMA SEGURIDAD DEL PACIENTE POR SEDES



SEDE	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021
BOGOTÁ	92%	93%	81%
REGIONAL	90%	90%	90%
FUNCIONAL	90%	99%	93%

### SEIS LINEAS DEL PROGRAMA

- Lideres en Tecnovigilancia y Farmacovigilancia
- Articulación Sistema de Gestiona de la Calidad
- Fortalecimiento en Buenas Practicas de Seguridad del Paciente
- Gestión de Novedades en Seguridad
- Plan de Capacitación
- Investigación Eventos e incidentes

# REFERENCIACIÓN COMPETITIVA

## PORCENTAJE DE EJECUCIÓN REFERENCIACIÓN EXTERNA



75% CALIFICACION EXCELENTE  
 100% EXPECTATIVAS CUMPLIDAS

REFERENCIACIONES QUE NOS PIDEN AL HUS BOGOTÁ

AÑOS	% REFERENCIACIONES CUMPLIDAS
2019	73%
2020	69%
2021	80%

REFERENCIACIONES QUE SOLICITAMOS A OTRAS IPS

AÑOS	% REFERENCIACIONES CUMPLIDAS
2019	61%
2020	31%
2021	45%



52% INFORMES PRESENTADOS

## CUMPLIMIENTO A REFERENCIACIONES INTERNAS POR AÑO



AÑOS	% REFERENCIACIONES CUMPLIDAS
2019	100%
2020	82%
2021	75%

REFERENCIACIONES QUE SOLICITAN LAS UNIDADES PROPIAS CON SEDE BOGOTÁ

Fuente: Tablero de control referenciaciiones

## E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA



Guías de medicina basada en evidencia años 2020- 2021		
AÑOS	ADOPTADAS	IMPLEMENTADAS
2020	40	18
2021	66	58

Tendencia positiva durante el año 2021 en la de adopción e implementación de GPC:  
**90%** en adopción  
**80%** en implementación.



PLANTA DE TRATAMIENTO  
DE AGUAS RESIDUALES

## HOSPITALES VERDES Y SALUDABLES

### HOSPITAL VERDE

SEDE	2019	2020	2021
HOSPITAL REGIONAL DE ZIPAQUIRÁ	INICIO DE ACTIVIDADES	100%	96%
UNIDAD FUNCIONAL DE ZIPAQUIRÁ	94%	90%	92%
E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA BOGOTÁ	95%	95%	94%

### SIEMBRA DE ÁRBOLES - COMPENSACIONES

SEDE	2020	2021
HRZ	134	140
UFZ	150	375
TOTAL	284	515



## HOSPITALES VERDES Y SALUDABLES

### AGUA



**Instalación** de Planta de Tratamiento de Aguas Residuales – **PTAR**; que permite entregar al alcantarillado agua residual tratada llegando a estados de desinfección aceptables.



### RESIDUOS



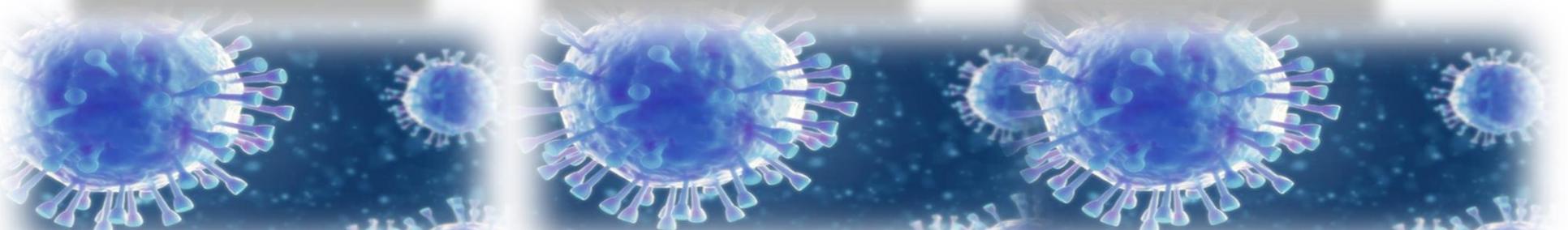
Segregación de residuos con tendencias al **AUMENTO** en el aprovechamiento de **RESIDUOS RECICLABLES**



## SERVICIOS PRESTADOS



# ATENCION PACIENTES COVID-19 RED SAMARITANA - AÑOS 2020 - 2021



## EGRESOS HOSPITALARIOS COVID-19 RED SAMARITANA - AÑOS 2020 - 2021

Sede	2020	2021
HUS Bogotá	424	527
HRZ	974	1336
<b>Total Red</b>	<b>1398</b>	<b>1863</b>

Fuente: Sistema de información Almera



En el año 2021 la Red Samaritana presentó **1863** egresos de pacientes COVID-19, con un incremento del 33% (465) respecto al año 2020; acorde a la dinámica de la pandemia por Covid-19. La participación por sedes fue: HUS Bogotá (28%), HRZ (72%). La participación por servicios fue: Cuidado intensivo e intermedio adulto (56%), Hospitalización adulto (44%)

**PRODUCCION APOYO DIAGNOSTICO COVID-19 RED SAMARITANA - AÑOS 2020 - 2021**



**LABORATORIO**

**Total Red**  
6.284

**Positividad:**  
48%

**HUS Bogotá**  
1.288

**Positividad:**  
32%

**HZR:**  
4.996

**Positividad:**  
52%



**IMÁGENES DIAGNOSTICAS**

**Total Red**  
52.635

**HUS Bogotá**  
7.504

**HZR:**  
45.131

En el 2021 se disminuyó en un 25% el procesamiento de pruebas PCR Sars Cov-2 debido a mayor número de pacientes remitidos, pacientes que ingresaron con resultado de pruebas, implementación de prueba de antígeno para Covid-19. El Número de imágenes diagnósticas incremento en el año 2021 en un 85% respecto al año anterior conforme al aumento de egresos de cuidado intensivo y de hospitalización.

# PRODUCCION GENERAL DE SERVICIOS AMBULATORIOS, URGENCIAS Y DE INTERNACION RED SAMARITANA AÑOS 2020-2021



## CONSULTA DE URGENCIAS RED SAMARITANA AÑOS 2020-2021



HUS  
BOGOTÁ

40.261

HRZ

17.842



UFZ

34.167



En el año 2021 atendimos **92.270** consultas de urgencias con un incremento del 16% (13.046) respecto al año 2020. La participación por sedes fue: HUS Bogotá (44%), HRZ (19%), UFZ(37%).



## EGRESOS RED SAMARITANA - AÑOS 2020-2021

SEDE	SERVICIO	2020	2021
HUS Bogotá	Cuidado intensivo e intermedio adulto	662	849
	Unidad Neonatal	465	428
	Hospitalización adulto y pediátrico	6.707	7.244
	Total	7.834	8.521
HRZ	Cuidado intensivo e intermedio adulto	375	801
	Unidad Neonatal	391	423
	Hospitalización adulto y pediátrico	3.933	4.938
	Total	4.699	6.162
UFZ	Cuidado básico neonatal	598	492
	Hospitalización adulto y pediátrico	4.599	4.082
	Total	5.197	4.574
<b>Total Red</b>		<b>17.730</b>	<b>19.257</b>

Fuente: Sistema de Información ALMERA



En el año 2021 la Red Samaritana presentó 19.257 egresos con un incremento del 36% (1.527) respecto al año 2020; acorde a la dinámica de la pandemia por Covid-19.

La participación por sedes fue: HUS Bogotá (44%), HRZ (32%), UFZ(24%)

La participación por servicios fue: Cuidado intensivo e intermedio adulto (9%), Cuidado intensivo, intermedio y básico neonatal (7%), Hospitalización adulto y pediátrica (84%)

## PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS RED SAMARITANA - AÑOS 2020-2021



## NÚMERO PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS RED SAMARITANA - AÑOS 2020-2021



Sede	2020	2021
HUS Bogotá	8.475	13.829
HRZ	3.037	6.574
UFZ	2.486	2.562
<b>Total Red</b>	<b>13.998</b>	<b>22.965</b>

Fuente: Sistema de Información ALMERA

En el año 2021 realizamos **22.965** procedimientos quirúrgicos con un incremento del 39% (8.967) respecto al año 2020; acorde a la dinámica de la pandemia por Covid-19.

La participación por sedes fue: HUS Bogotá (60%), HRZ (29%), UFZ(11%)

Las especialidades con mayor producción quirúrgica fueron en orden descendente:, Ortopedia, Cirugía Plástica, Ginecología, Cirugía General, Oftalmología.

Otras especialidades y subespecialidades: Cirugía de Tórax, Cirugía Vasular periférica, Neurocirugía, Cirugía cardiovascular, Otorrino, Maxilofacial, Mano, Urología, Dermatología .

## PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS POR GRUPO RED SAMARITANA - AÑOS 2020-2021

Sede	Vigencia	Grupo 2-6		Grupo 7-10		Grupo 11-13		Grupo 20-23		Total
		No	% part	No	% part	No	% part	No	% part	
HUS	2020	1.428	17%	4.138	49%	1.780	21%	1.131	13%	<b>8.475</b>
	2021	2.223	16%	6.008	43%	3.170	23%	2.428	18%	<b>13. 829</b>
HRZ	2020	824	27%	1.793	59%	262	9%	158	5%	<b>3.037</b>
	2021	1.659	25%	3.433	52%	1.135	17%	347	5%	<b>6.574</b>

Fuente: Sistema de Información ALMERA

En el año 2021 se incremento la participación de procedimientos quirúrgicos de los grupos 20 al 23 en un 5% y del grupo 11 al 13 en un 2%, respecto al año 2020 en sede HUS Bogotá; en Hospital Regional de Zipaquirá se incremento en un 8% la participación del grupo quirúrgico del 11 al 13.

Del grupo 20 al 23 los procedimientos más frecuentes fueron: Extracción extra capsular asistida de cristalino y Vitrectomía posterior, Reemplazo de cadera, resección de tumor de cráneo y drenaje de espacio subdural por craneotomía. Las especialidades con mayor participación en este grupo fueron, en orden descendente: Oftalmología, Ortopedia y Neurocirugía

Del grupo 11 al 13 los más frecuentes fueron: Colgajo local de piel compuesto, reducción abierta y fijación interna de fémur y radio.



## IMÁGENES DIAGNOSTICAS RED SAMARITANA AÑOS 2020-2021

### IMÁGENES DIAGNOSTICAS

**RED:**  
561.408

HUS Bogotá  
367.257

HRZ  
53.298

UFZ  
31.746



En el año 2021 se incremento en un 21% (95.924) la producción de estudios de imágenes diagnosticas respecto al año 2020, de acuerdo a la dinámica de la pandemia por COVID-19.

La participación por sedes fue: HUS Bogotá ( 81%), HRZ (11%), UFZ (8%).

Por tipo de estudio los de mayor participación por orden descendente fueron: Radiología convencional, Tomografía Axial computarizada, Ecografía, Doppler, Intervencionismo, Resonancia magnética,

## ATENCIONES BANCO DE SANGRE RED SAMARITANA - AÑOS 2020-2021



Sede	2020	2021
HUS Bogotá	1.314	1.451
HRZ	387	614
<b>Total Red</b>	<b>1.701</b>	<b>2.065</b>

Fuente: Sistema de información RISS



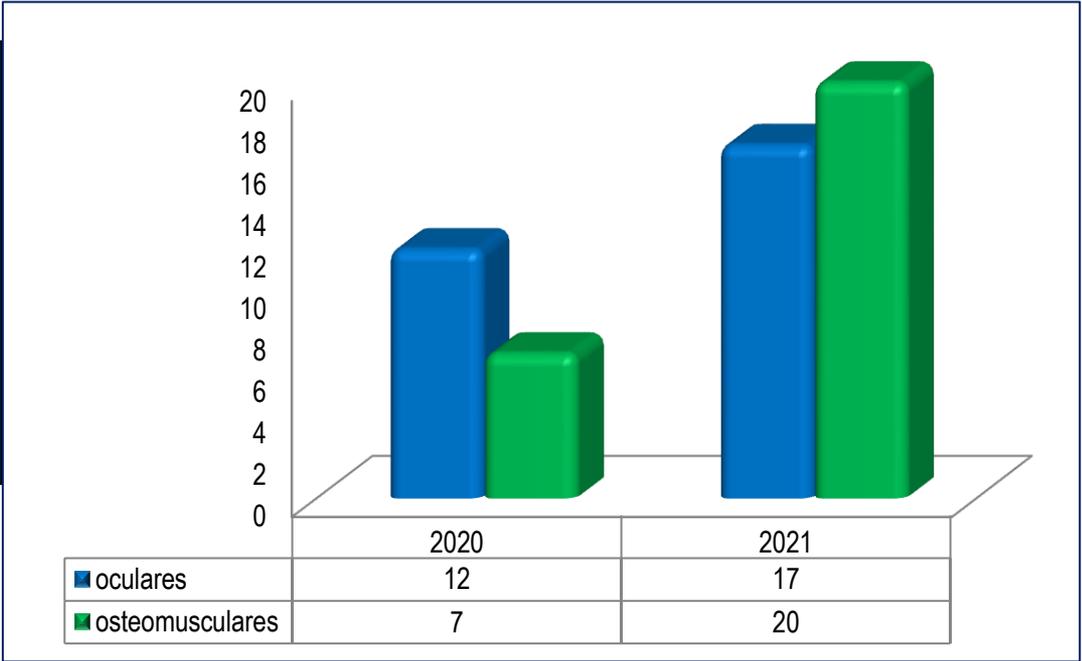
En el año 2021 se amplió el número de convenios con instituciones públicas y privadas para la entrega de hemocomponentes, pasando de 9 en el 2019 a 13, logrando dar cobertura a la demanda intra y extra institucional.

Convenios: Hospitales de: Pacho, Ubate, Caqueza, Gacheta, Chia, Nemocon, Choconta, Sopo, Tocancipa, Mosquera; Clínica San Luis de Cajica, Clínica Tenjo, Clínica calle 134

## NÚMERO DE TRASPLANTES REALIZADOS - AÑOS 2020-2021



Los trasplantes oculares de mayor frecuencia en el año 2021 fueron los de cornea y esclera. Las especialidades que realizaron mayor número de trasplante de tejidos osteomuscular fueron: Ortopedia, Cirugía Plástica, Maxilofacial.

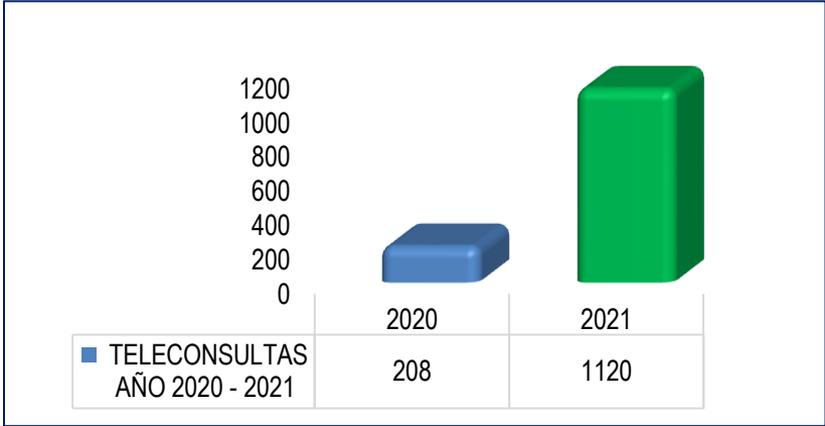


Fuente: Programa de Donación y trasplantes

## TELEMEDICINA - AÑOS 2020-2021

### COMPORTAMIENTO PROGRAMACIÓN TELECONSULTAS AÑO 2020 - 2021

ESPECIALIDAD	2020	2021
MEDICINA INTERNA	99	311
UROLOGIA	31	177
ORTOPEDIA	4	154
DERMATOLOGIA	14	149
NEUROLOGÍA	8	102
OTORRINOLARINGOLOGIA	22	46
CIRUGÍA GENERAL	0	36
GASTROENTEROLOGÍA	0	28
ANESTESIOLOGÍA	0	23
INFECTOLOGÍA	0	16
REUMATOLOGÍA	0	16
GINECO-OBSTETRICIA	24	13
NEUROCIRUGÍA	0	10
HEMATOLOGÍA	0	10
OTRAS ESPECIALIDADES	6	29
TOTAL	208	1120



Fuente: Telemedicina

En el año 2021 se incremento la demanda de especialidades bajo modalidad de telemedicina pasando de 8 en el año 2020 a 15.

## RUTA MATERNO PERINATAL RED SAMARITANA AÑO 2021



## ATENCION DE PARTOS RED SAMARITANA

HUS  
BOGOTÁ



572 (23%)

HRZ



637 (25%)

UFZ



1.335 (52%)



En el año 2021 atendimos **2.544** partos con una disminución del 18% respecto al año 2020 atribuible a diferentes factores: pandemia por Covid-19; campañas masivas en planificación familiar y metodo de planificacion post evento obstetrico intrahospitalario, interrupción voluntaria del embarazo (IVE). La proporción de partos por cesarea fue del 43%, con variación entre sedes acorde a su nivel de complejidad.

# NACIDOS VIVOS RED SAMARITANA AÑO 2021

**HUS BOGOTA**  
**588**  
23%

**HRZ**  
**639**  
25%

**UFZ**  
**1330**  
52%

**Red Samaritana**  
**2.557**

Fuente: Base datos CIHUS

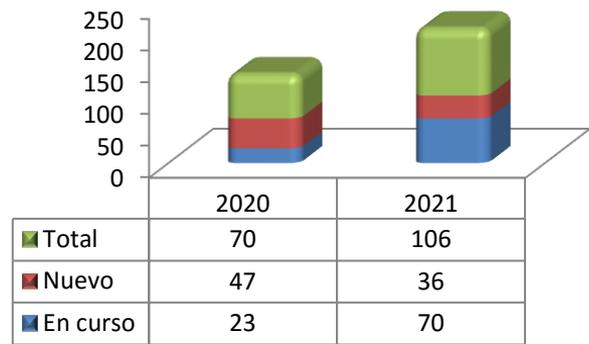


En el 2021 se presentó una **disminución** en el número de nacidos vivos del **18% (-555)** conforme a la **disminución** de atención de partos.



# HOSPITAL UNIVERSITARIO - INNOVACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

## Número de proyectos de investigación 2020-2021



Fuente: Base datos CIHUS



## Grupos de investigación categorizados 2020 -2021

CALIFICACIÓN	NÚMERO GRUPOS DE INVESTIGACIÓN	
	2020	2021
CATEGORÍA B	2	1
CATEGORÍA C	7	11
RECONOCIDO	1	2
<b>Total categorizados</b>	<b>10</b>	<b>14</b>

Fuente: Base datos CIHUS



## HOSPITAL UNIVERSITARIO - DOCENCIA SERVICIO

PROGRAMAS	2020	2021
	CONVENIOS	CONVENIOS
Medicina	14	11
Bacteriología	2	2
Enfermería	5	5
Psicología	2	3
Fisioterapia	3	3
Instrumentación Quirúrgica	2	2
Radiología	2	2
Bioingeniería	1	1
Auxiliares Servicios Salud	4	3
Auxiliares Enfermería	5	1
Comunicaciones	0	1
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>34</b>

### Número de programas de posgrado médico y otras disciplinas

AÑO	Medicina		Otras Especialidades
	Pregrado	Posgrado	Posgrados
2020	14	6	3
2021	14	7	3

### Número de universidades e instituciones técnicas

AÑO	Universidades	Técnicos	Internacionales	Total
2020	21	8	2	29
2021	20	2	4	26

**La terminación de tres convenios de programa de pregrado de medicina obedeció al no envío de estudiantes durante los últimos tres años (Universidad de Quindío, del Tolima y Navarra de Neiva) de común acuerdo.**

Fuente: Base datos de Docencia

# PROMOCION Y PREVENCION AÑOS 2020-2021

05GIS40-V6





## EDUCACIÓN EN SALUD



Estrategia Institución amiga de la mujer y la infancia con enfoque integral- IAMII



Programa Plan ampliado de vacunación-PAI



Consejería y atención a pacientes con riesgo VIH



Programa de educación en salud (riesgos intrahospitalarios, paciente crónicos)



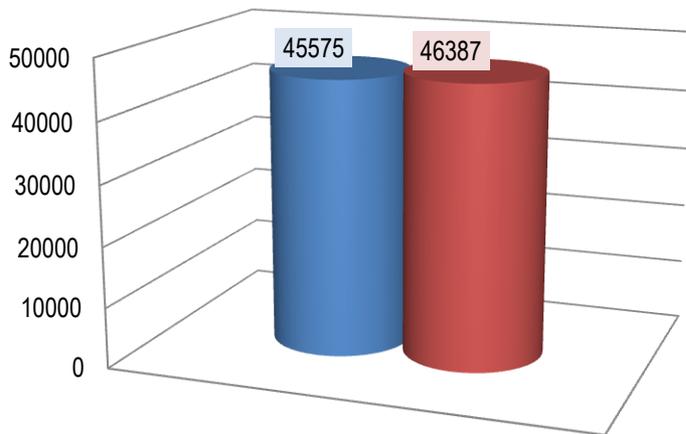
Programa de Madre-padre canguro



Educación en manejo de heridas, medicamentos (tratamiento farmacológico)

ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN DESARROLLADAS AÑO 2021 COMPARATIVO CON AÑO 2020

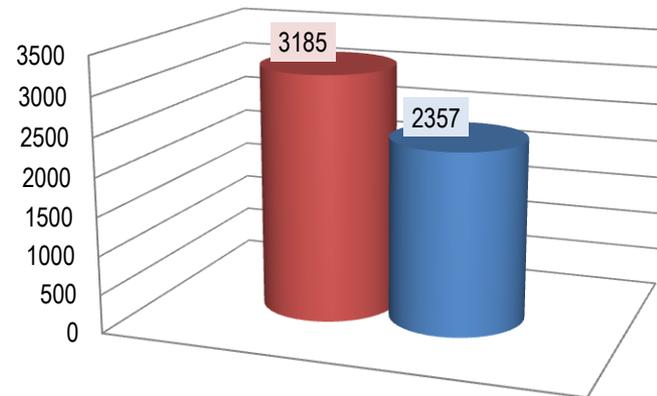
Dosis de biológicos aplicados



Dosis de Biologicos Aplicados

Dosis de Biologicos Aplicados	
■ AÑO 2020	45575
■ AÑO 2021	46387

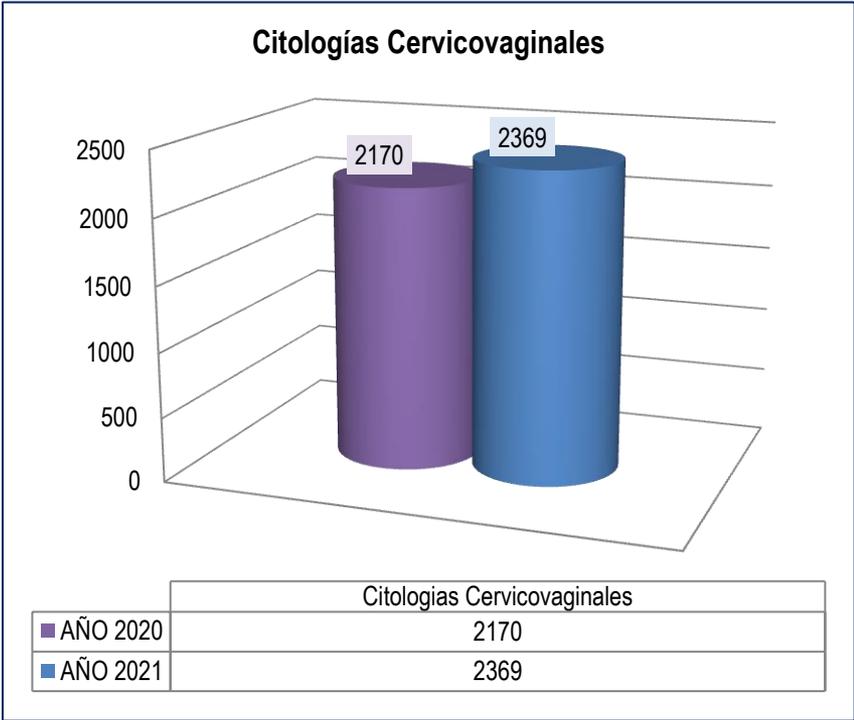
Controles de enfermería (Control Prenatal y Crecimiento y Desarrollo)



Controles de Enfermeria

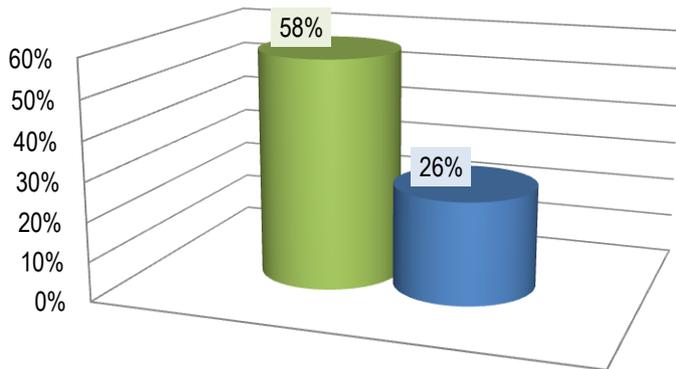
Controles de Enfermeria	
■ AÑO 2020	3185
■ AÑO 2021	2357

## ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN DESARROLLADAS AÑO 2021 COMPARATIVO CON AÑO 2020



**ACTIVIDADES DE SALUD PÚBLICA IMPLEMENTADAS AÑO 2021 COMPARATIVO CON AÑO 2020**

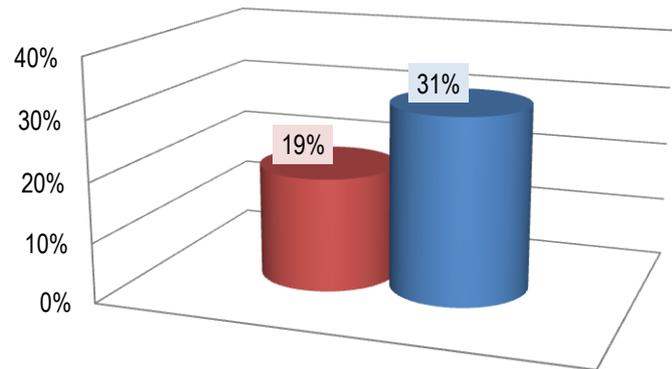
**P.1.10. Proporción de gestantes con asesoría pre-test para prueba de Virus de la inmunodeficiencia Humana (VIH)**



Proporción de gestantes con asesoría pre-test para prueba de Virus de la inmunodeficiencia Humana (VIH)

■ AÑO 2020	58%
■ AÑO 2021	26%

**P.1.14. Proporción de personas con Hipertensión Arterial a quienes se les realiza medición de LDL en un período determinado.**

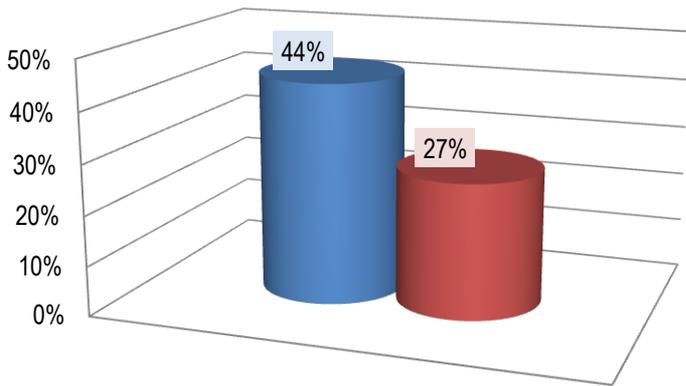


Proporción de personas con Hipertensión Arterial a quienes se les realiza medición de LDL en un período determinado.

■ AÑO 2020	19%
■ AÑO 2021	31%

**ACTIVIDADES DE SALUD PÚBLICA IMPLEMENTADAS AÑO 2021 COMPARATIVO CON AÑO 2020**

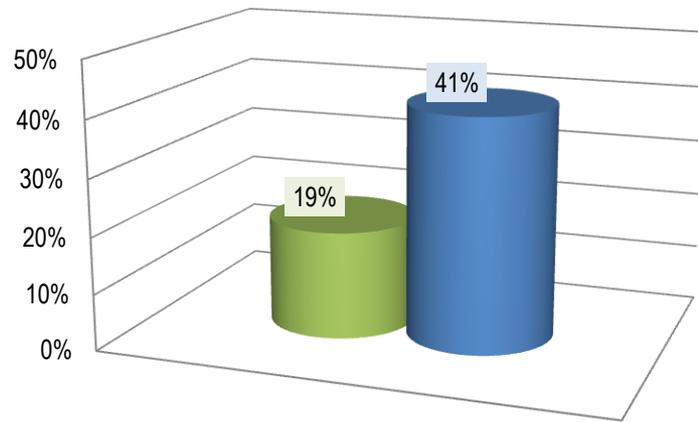
**P.1.15. Proporción de personas con Diabetes a quienes se les realizó toma de hemoglobina glicosilada en el último semestre.**



Proporción de personas con Diabetes a quienes se les realizó toma de hemoglobina glicosilada en el último semestre.

■ AÑO 2020	44%
■ AÑO 2021	27%

**P.1.16. Proporción de personas con Diabetes Mellitus a quienes se les realiza medición de LDL.**

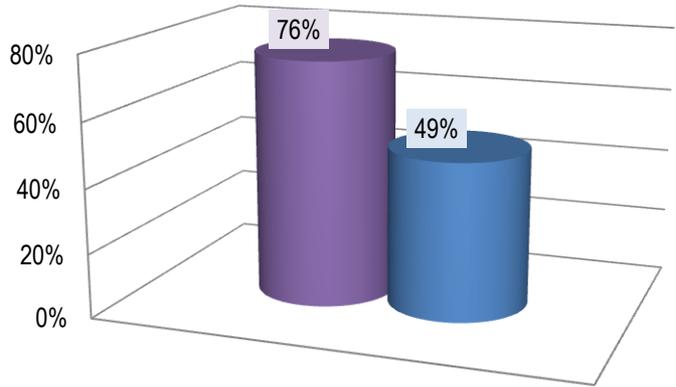


Proporción de personas con Diabetes Mellitus a quienes se les realiza medición de LDL

■ AÑO 2020	19%
■ AÑO 2021	41%

**ACTIVIDADES DE SALUD PÚBLICA IMPLEMENTADAS AÑO 2021 COMPARATIVO CON AÑO 2020**

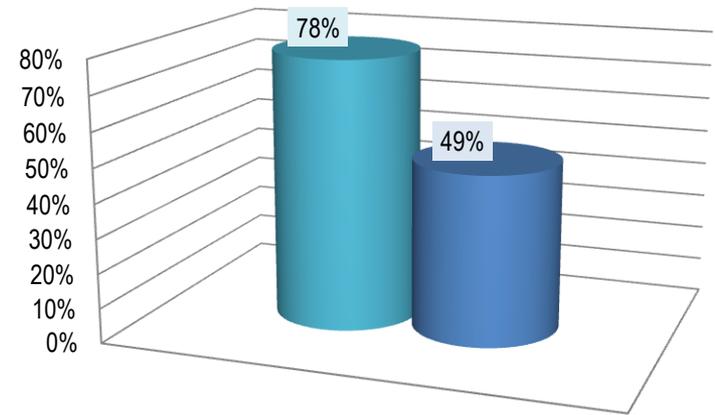
**P.1.17. Proporción de personas con hipertensión arterial (HTA), estudiadas para enfermedad renal Crónica (ERC).**



Proporción de personas con Hipertensión arterial (HTA), estudiadas para Enfermedad Renal Crónica (ERC)

■ AÑO 2020	76%
■ AÑO 2021	49%

**P.1.18. Proporción de personas con Diabetes Mellitus, estudiadas para enfermedad renal crónica (ERC).**

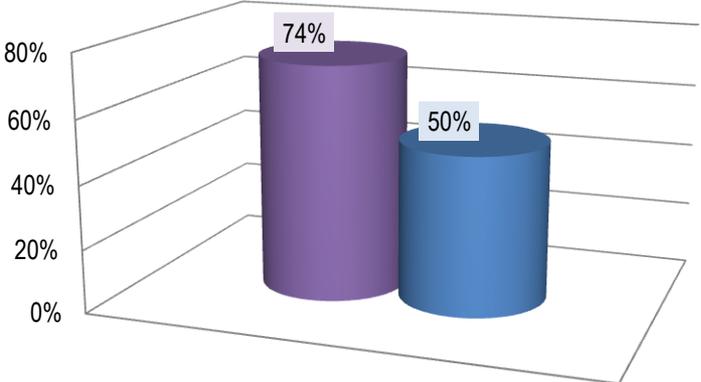


Proporción de personas con Diabetes Mellitus, estudiadas para Enfermedad Renal Crónica (ERC).

■ AÑO 2020	78%
■ AÑO 2021	49%

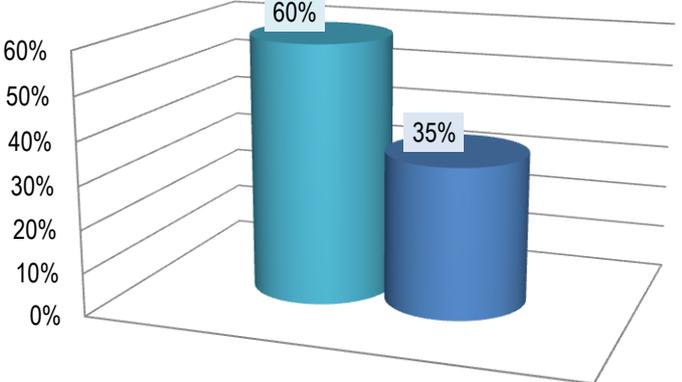
**ACTIVIDADES DE SALUD PÚBLICA IMPLEMENTADAS AÑO 2021 COMPARATIVO CON AÑO 2020**

**P.1.21. Proporción de mujeres entre los 50 y 69 años con toma de mamografía en los últimos 2 años.**



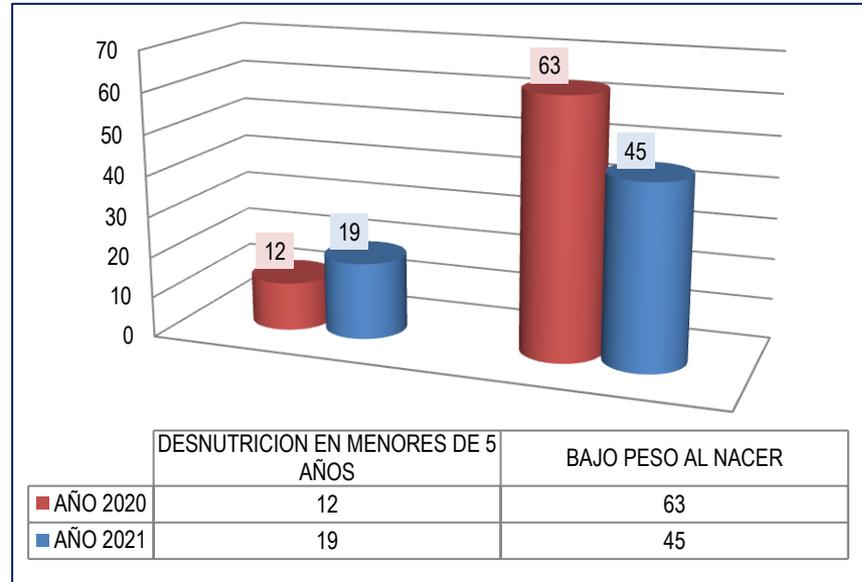
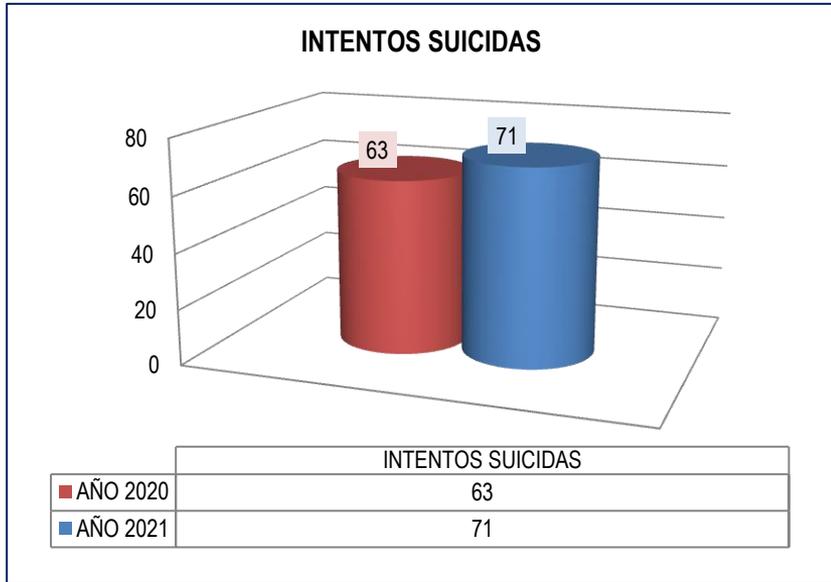
Proporción de mujeres entre los 50 y 69 años con toma de mamografía en los últimos 2 años.	
■ AÑO 2020	74%
■ AÑO 2021	50%

**P.1.23. Proporción de mujeres entre 25 y 69 años con toma de citología en el último año.**

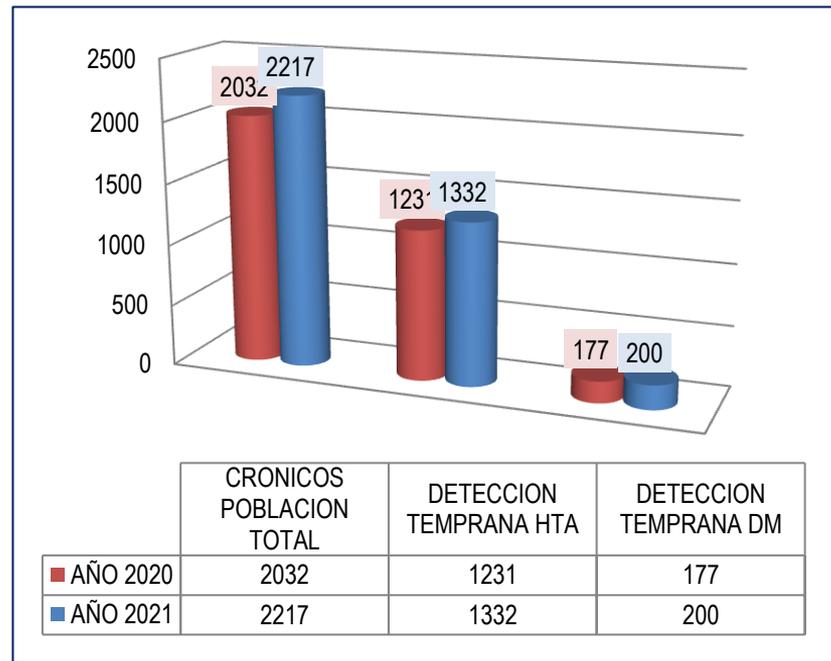
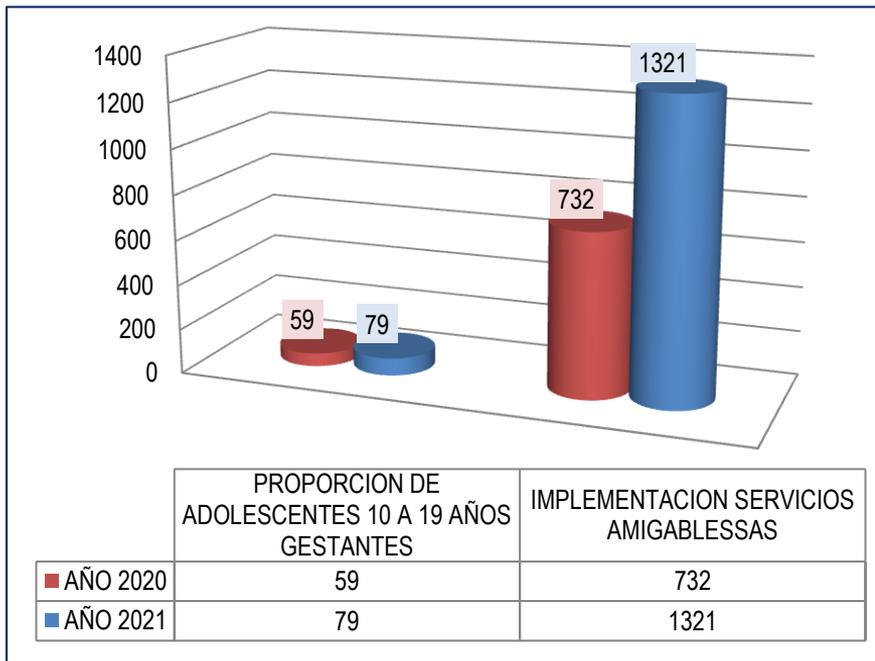


Proporción de mujeres entre 25 y 69 años con toma de citología en el último año.	
■ AÑO 2020	60%
■ AÑO 2021	35%

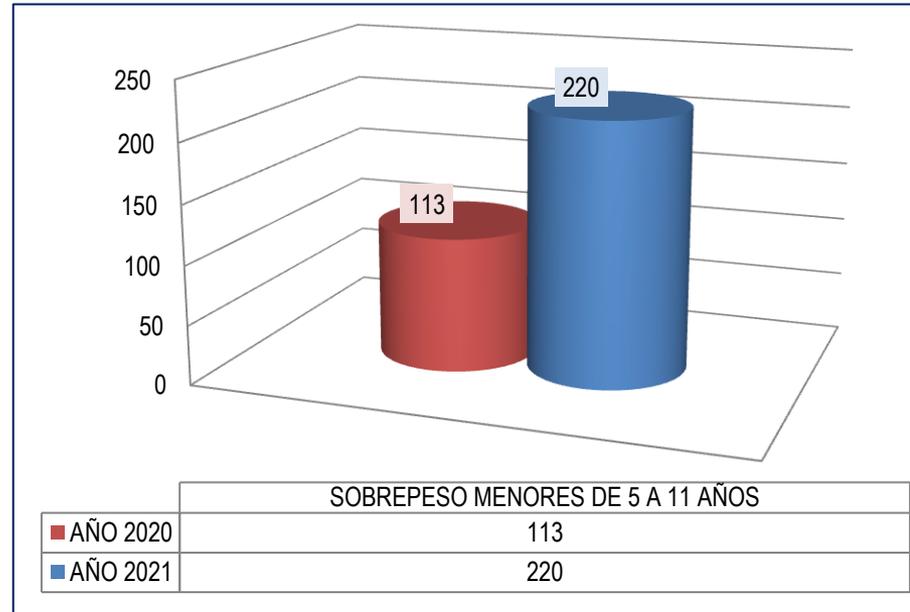
## ACTIVIDADES DE SALUD PÚBLICA IMPLEMENTADAS AÑO 2021 COMPARATIVO CON AÑO 2020



## ACTIVIDADES DE SALUD PÚBLICA IMPLEMENTADAS AÑO 2021 COMPARATIVO CON AÑO 2020



## ACTIVIDADES DE SALUD PÚBLICA IMPLEMENTADAS AÑO 2021 COMPARATIVO CON AÑO 2020

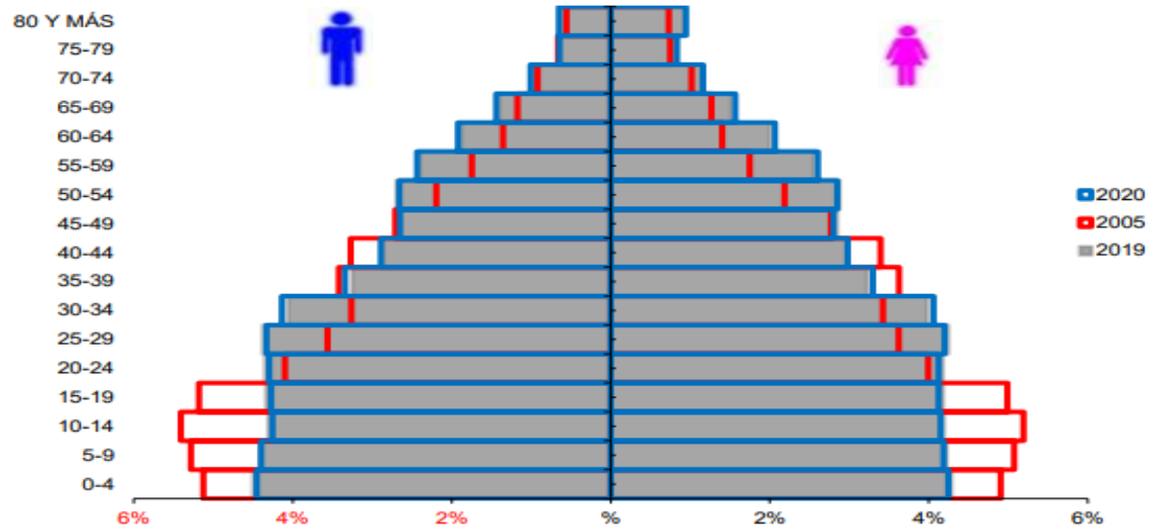


ESE Unidad Funcional de Zipaquirá				
10 Primeras causas de morbilidad por Hospitalización Año 2021				
No. Orden	CIE 10	Diagnostico	No.	%
1	O800	PARTO UNICO ESPONTANEO, PRESENTACION CEFALICA DE VERTICE	684	13,11
2	K359	APENDICITIS AGUDA, NO ESPECIFICADA	229	4,39
3	N390	INFECCION DE VIAS URINARIAS, SITIO NO ESPECIFICADO	208	3,99
4	O829	PARTO POR CESAREA, SIN OTRA ESPECIFICACION	191	3,66
5	R104	OTROS DOLORES ABDOMINALES Y LOS NO ESPECIFICADOS	140	2,68
6	U072	COVID-19 VIRUS NO IDENTIFICADO	124	2,38
7	P599	ICTERICIA NEONATAL, NO ESPECIFICADA	115	2,20
8	I10X	HIPERTENSION ESENCIAL (PRIMARIA)	88	1,69
9	A09X	DIARREA Y GASTROENTERITIS DE PRESUNTO ORIGEN INFECCIOSO	85	1,63
10	K800	CALCULO DE LA VESICULA BILIAR CON COLECISTITIS AGUDA	70	1,34
		OTRAS CAUSAS	3282	62,92
		Total	5216	100

Se observa que durante el año 2021 la E.S.E. Unidad Funcional de Zipaquirá las 10 primeras causas de morbilidad de Hospitalización representan el 37 % de causas; el 3 % de origen crónico y degenerativas, el 12,39 % son de origen infeccioso, y el 16,77 % están relacionadas con el parto y su atención; prevalecen como primeras causas de morbilidad de Hospitalización causas como el Parto único espontaneo presentación cefálica de vértice, la Apendicitis aguda no especificada, la Infección de vías urinarias sitio no especificado, la Ictericia neonatal no especificada, la Diarrea y gastroenteritis de presunto origen infeccioso y Calculo de la vesicula biliar con colecistitis aguda; por lo tanto, las primeras causas son de relacionadas con la atención del parto y relacionados con el ciclo vital femenino, y luego las de origen infeccioso, las cuales representan el 39,5 % del total de las causas.

# PIRAMIDE POBLACIONAL CUNDINAMARCA AÑO 2020

TOTAL POBLACIÓN : 3'129.299 AÑO 2020



Fuente: Estimaciones DANE de población por sexo y grupos quinquenales de edad y proyecciones de población 2005 – 2020

## POBLACIÓN ATENDIDA POR GRUPO DE EDAD Y GENERO AÑO 2021

GRUPO EDAD	Año 2019	Año 2020	Año 2021			
			HOMBRES	MUJERES	TOTAL HUS	%
0-5	839	295	336	327	663	1,63%
6-11	355	77	90	123	213	0,52%
12-17	919	147	102	277	379	0,93%
18-26	9.119	2.217	2.047	3.286	5.333	13,08%
27-59	38.711	7.720	7.851	12.346	20.197	49,53%
60 Y MAS	26.764	5.366	6.686	7.305	13.991	34,31%
<b>Total</b>	<b>76.707</b>	<b>15.822</b>	<b>17.112</b>	<b>23.664</b>	<b>40.776</b>	<b>100,00%</b>



En el año 2021 se registra como población usuaria y atendida en la E.S.E Hospital Universitario de La Samaritana: 58,03% corresponden al sexo femenino (n=23.664/40.776) y el 41,97% al sexo masculino (n=17.112/40.776) con un mayor volumen de pacientes entre los 27 a 59 años con el 49,53% (n=20.197/40.776) seguido por los pacientes de 60 años y más con el 34,31%

## PROCEDENCIA POBLACIÓN ATENDIDA AÑO 2021



N°	DEPARTAMENTO	Año 2019	Año 2020	Año 2021	%
1	CUNDINAMARCA	25.098	7.723	24.118	53,35%
2	BOGOTA D.C.	43.805	6.657	16.320	36,10%
3	CASANARE	1.740	345	1.127	2,49%
4	BOYACA	2.039	351	939	2,08%
5	META	654	120	783	1,73%
6	TOLIMA	1.006	160	340	0,75%
7	GUAINIA	26	19	276	0,61%
8	ANTIOQUIA	376	91	235	0,52%
9	AMAZONAS	186	34	142	0,31%
10	RISARALDA	21	29	123	0,27%
11	SANTANDER	189	33	108	0,24%
12	ARAUCA	142	35	103	0,23%
13	CORDOBA	38	8	73	0,16%
14	VAUPES	65	18	68	0,15%
15	CAQUETA	213	44	66	0,15%
	Total	76.707	15.822	45.204	100,00%

**MUNICIPIOS DE CUNDINAMARCA COMO PROCEDENCIA DE USUARIOS QUE CONSULTAN EN EL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA- SEDE BOGOTÁ**



N°	MUNICIPIO	USUARIOS ATENDIDOS 2019	USUARIOS ATENDIDOS 2020	USUARIOS ATENDIDOS 2021	%
1	SOACHA	4.738	1.740	3.962	16,43%
2	ZIPAQUIRA	1.004	336	1.153	4,78%
3	MOSQUERA	700	292	783	3,25%
4	FUSAGASUGA	900	251	740	3,07%
5	MADRID	588	184	597	2,48%
6	FUNZA	559	190	558	2,31%
7	UBATE	527	138	538	2,23%
8	GUADUAS	487	123	509	2,11%
9	FACATATIVA	602	178	491	2,04%
10	FOMEQUE	416	166	486	2,02%
11	CHOACHI	467	128	438	1,82%
12	GIRARDOT	497	107	428	1,77%
13	SIBATE	476	221	419	1,74%
14	CHOCONTA	263	101	407	1,69%
15	CAQUEZA	352	107	373	1,55%
<b>Total</b>		<b>25.098</b>	<b>7.723</b>	<b>24.118</b>	<b>100,00%</b>

## POBLACIÓN ATENDIDA POR TIPO DE ASEGURAMIENTO



TIPO USUARIO	Año 2019	Año 2020	Año 2021		
			FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
CONTRIBUTIVO	36.003	3.671	5.663	3.909	9.572
SUBSIDIO	26.738	9.041	16.474	10.580	27.054
VINCULADO	1.082	258	275	158	433
PARTICULAR	8.289	1.834	3.108	1.904	5.012
OTRO	4.592	1.016	789	2.344	3.133
<b>Total</b>	<b>76.707</b>	<b>15.822</b>	<b>26.309</b>	<b>18.895</b>	<b>45.204</b>

El 59,85% de la población atendida en el año 2021, se encuentra afiliada en el Régimen Subsidiado (n=27.054/45.204), el 21,18% al Régimen Contributivo (n=9.572/45.204) y el 11,09 como particular (n=5.012/45.204).

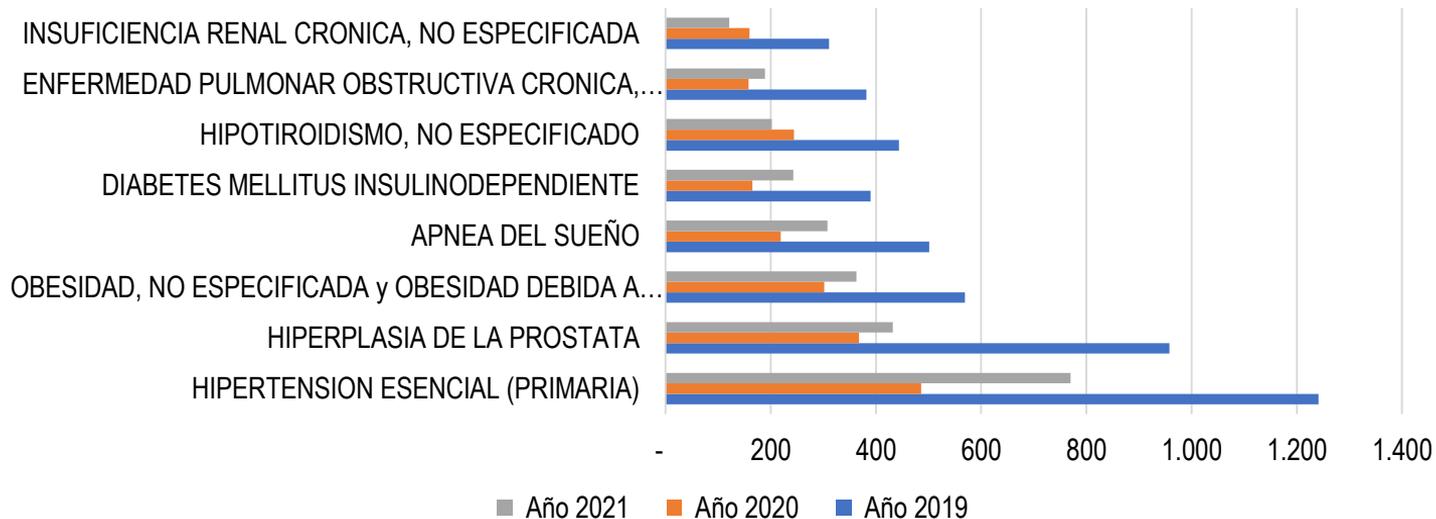
## POBLACIÓN ATENDIDA POR GRUPO DE EDAD- HUS BOGOTÁ

DESCRIPCION GRUPO EDAD	Año 2019	Año 2020	Año 2021			
			F	M	Total general	%
MENOR A 1 AÑO	451	457	208	213	421	5,04%
ENTRE 1 Y 4 AÑOS	2	4	6		6	0,07%
ENTRE 5 Y 14 AÑOS	2	6	5		5	0,06%
ENTRE 15 Y 44 AÑOS	4.022	3145	1.860	1.189	3.049	36,50%
ENTRE 45 Y 59 AÑOS	2.011	1532	805	716	1.521	18,21%
MAYOR DE 60 AÑOS	4.022	2910	1.606	1.745	3.351	40,12%
<b>Total general</b>	<b>10.510</b>	<b>8.054</b>	<b>4.490</b>	<b>3.863</b>	<b>8.353</b>	<b>100,00%</b>
<b>%</b>			<b>53,75%</b>	<b>46,25%</b>	<b>100,00%</b>	

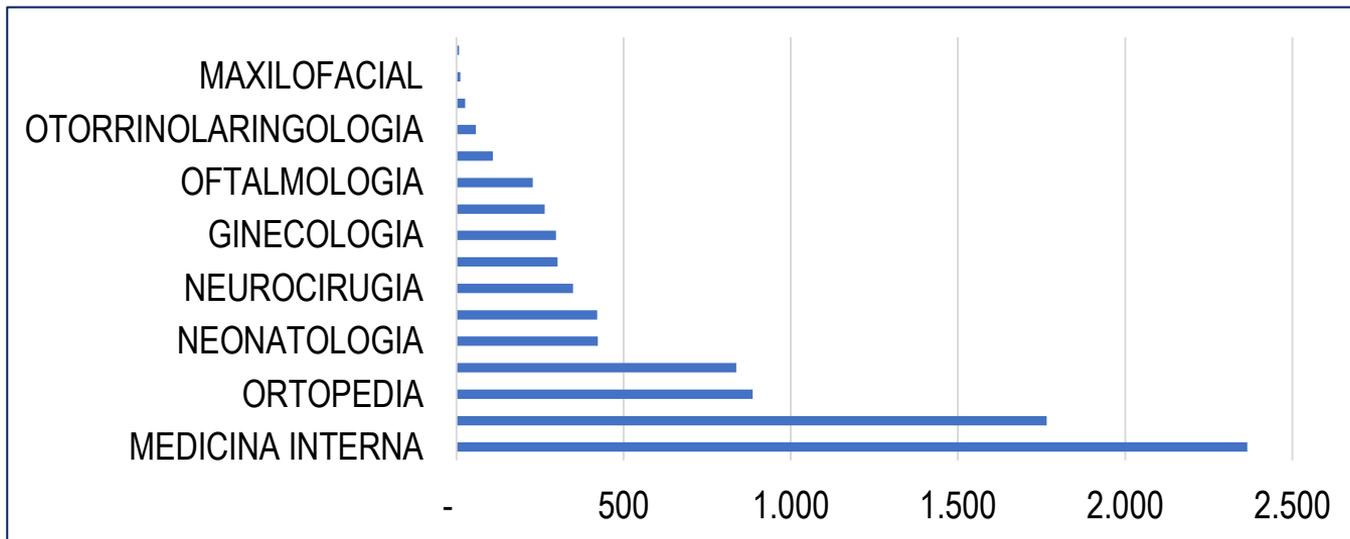
Fuente: Plataforma Dinámica gerencial. Hospital de la Samaritana

RIESGOS COLECTIVOS DE LA POBLACIÓN ATENDIDA EN LA E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA BOGOTÁ

PRINCIPALES CAUSAS MORBILIDAD SERVICIO CONSULTA EXTERNA AÑOS 2019-2021

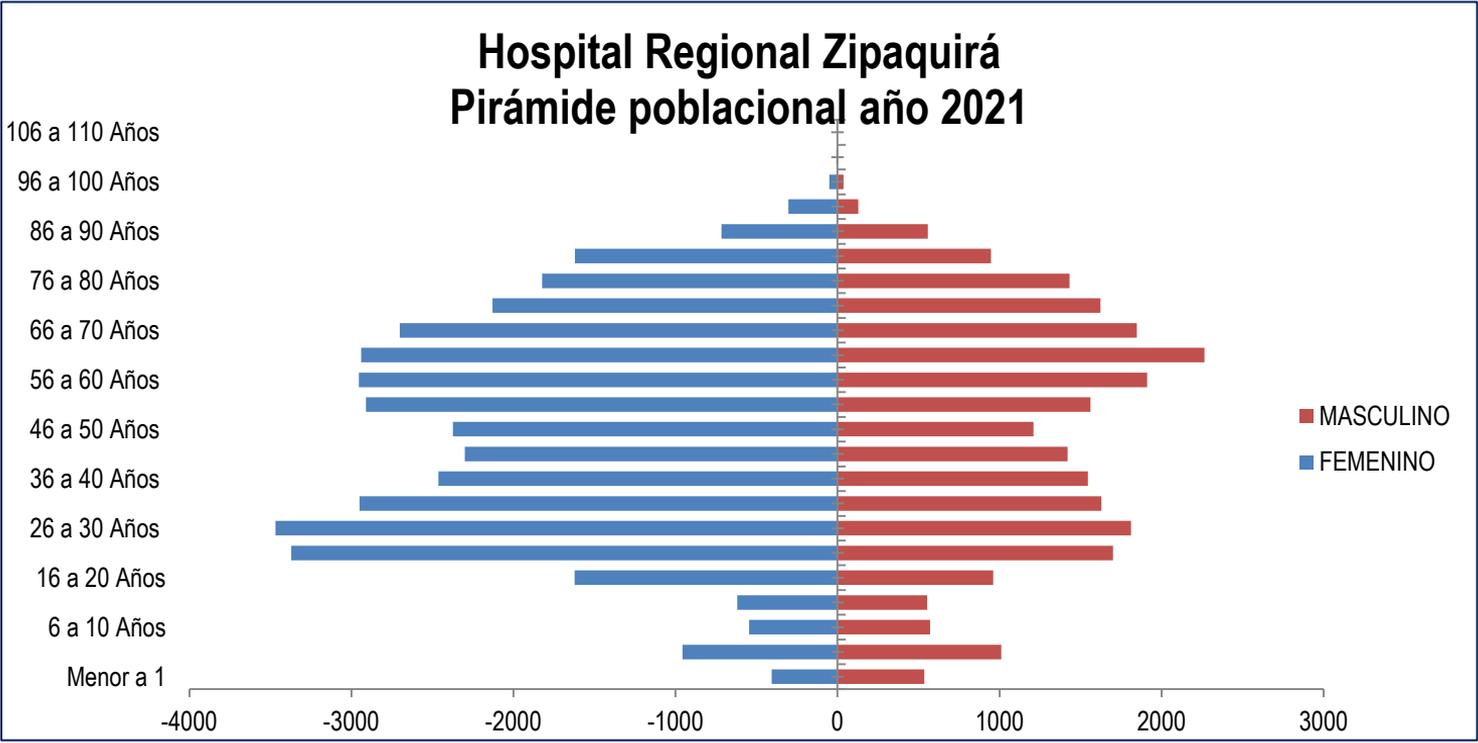


## RIESGOS COLECTIVOS DE LA POBLACIÓN ATENDIDA EN LA E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA HOSPITALIZACIÓN BOGOTÁ

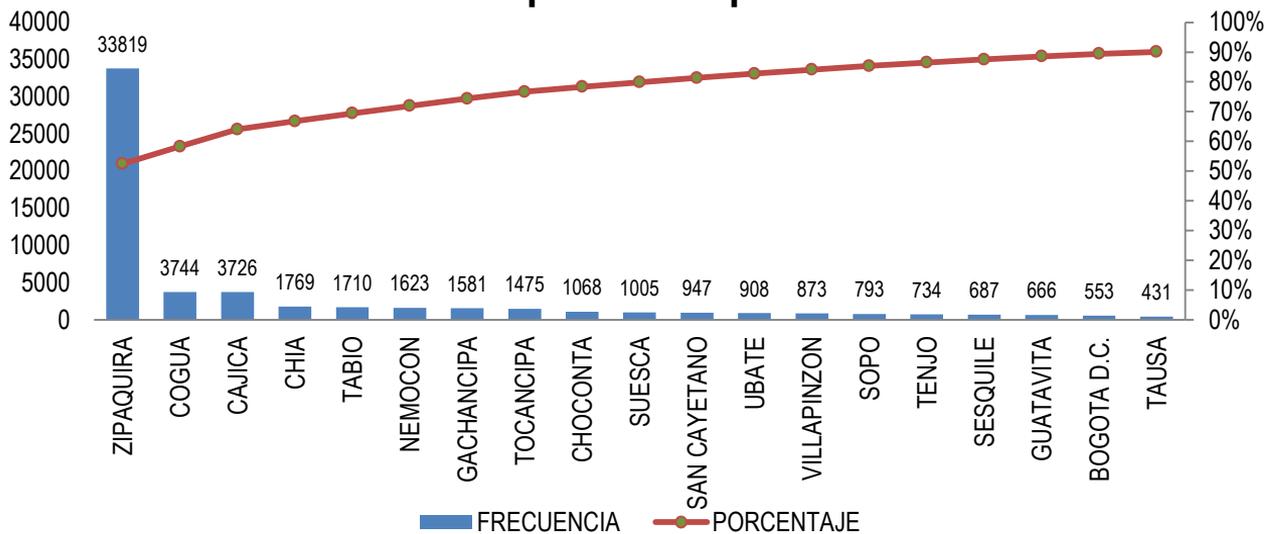


Principales causas de morbilidad en la ESE HUS en el año 2021 y que pueden ser de interés en Salud Pública del Departamento de Cundinamarca, se identifican las patologías de origen crónico y degenerativo entre el 12 y 13% con predominio de la Hipertensión Esencial (primaria), Hiperplasia de la próstata, Obesidad, no especificada y Obesidad debida a exceso de calorías, Apnea del sueño, Diabetes mellitus, Hipotiroidismo, no especificado, Enfermedad pulmonar obstructiva crónica, no especificada, Insuficiencia renal crónica, no especificada, y los Tumores (neoplasias) y se complementa con los Trastornos del embarazo, parto y puerperio.

**GRUPOS DE EDAD POBLACIÓN ATENDIDA EN LA E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA SEDE HOSPITAL REGIONAL**



## Hospital Regional Zipaquirá Atenciones por municipio año 2021



ESE Hospital Regional de Zipaquirá 10 Primeras causas de morbilidad por Hospitalización Año 2021				
No. Orden	CIE 10	Diagnostico	No.	%
1	U071	COVID-19 VIRUS IDENTIFICADO	511	8,60
2	U072	COVID-19 VIRUS NO IDENTIFICADO	457	7,69
3	I10X	HIPERTENSION ESENCIAL (PRIMARIA)	189	3,18
4	R104	OTROS DOLORES ABDOMINALES Y LOS NO ESPECIFICADOS	146	2,46
5	J189	NEUMONIA, NO ESPECIFICADA	142	2,39
6	O821	PARTO POR CESAREA DE EMERGENCIA	117	1,97
7	O800	PARTO UNICO ESPONTANEO, PRESENTACION CEFALICA DE VERTICE	103	1,73
8	J129	NEUMONIA VIRAL, NO ESPECIFICADA	70	1,18
9	N390	INFECCION DE VIAS URINARIAS, SITIO NO ESPECIFICADO	68	1,14
10	S824	FRACTURA DEL PERONE SOLAMENTE	49	0,83
		OTRAS CAUSAS	4087	68,82
		Total	5939	100

Se observa que durante el año 2021 la E.S.E. Hospital Regional de Zipaquirá las 10 primeras causas de morbilidad de hospitalización representan el 31,18 % de causas; el 3,18 % de origen crónico y degenerativas, el 3,7 % están relacionadas con el parto y su atención y el 21 % son de origen infeccioso; prevalecen como primeras causas de morbilidad de hospitalización causas como Covid virus Identificado, Covid virus no Identificado, el Parto único espontáneo presentación cefálica de vértice y la infección de vías respiratorias; por lo tanto, las primeras causas son de origen crónico, relacionadas con la atención del parto y con el ciclo vital femenino, y de origen infeccioso, las cuales representan el 18,1 % del total de las causas. La población total de la Provincia de Sabana centro según el censo del DANE en el año 2020 fue de 130.432 habitantes, la población contratada por EAPB fue de 45.516 habitantes, y el número de egresos Hospitalarios de 5.939 en el año 2021 con un incremento del 77 %.

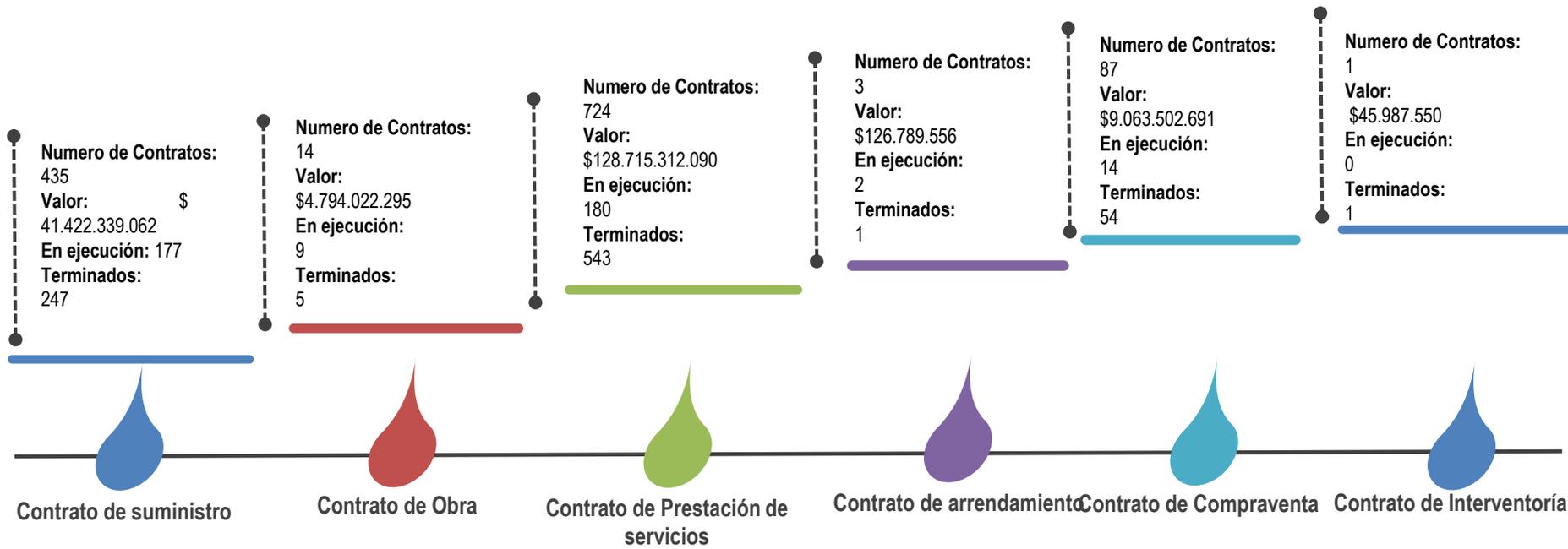
# CONTRATACIÓN

Evolución y estado actual de los procesos de contratación de la red, prestadores y dispensación de medicamentos e insumos.

Número, objeto, monto y estado de los contratos terminados y en ejecución.



# CONTRATACIÓN



Durante la vigencia del año 2021, se suscribieron en total 1264 contratos por un valor total de \$184.167.953.244. De los cuales 382 se encuentran en ejecución y 882 terminados.



# ASPECTOS FINANCIEROS

Condiciones financieras de la entidad y la gestión de los recursos del sistema.

Análisis comparativo de la ejecución presupuestal con la vigencia anterior.

Información sobre la gestión del riesgo financiero.

Presentación y análisis del balance general y el estado de resultados.

## PRESUPUESTO



**PRESUPUESTO INICIAL 2021**

**\$219,371  
millones**



**PRESUPUESTO 2022**

**\$240,730  
millones**



**PRESUPUESTO FINAL 2021**

**\$293,842  
millones**

**AL CIERRE DEL PERÍODO DEL 2021 SE AUMENTO EN LA EJECUCIÓN EN UN 34%**

## INFORMACIÓN FINANCIERA



**Aumento en la Cartera** de 2021 en **\$17,917 millones**, respecto a la vigencia anterior \$226,800 millones vs \$244,717 por incremento de ventas



**La Rotación de Cartera** se mantiene en 278 días



**Cuentas por pagar** aumento en **\$4,574 millones** que equivale **15%** para el 2020 es de **\$30,512** y el 2021 **\$35,086 millones**, reactivación y apertura de servicios.



La facturación aumento en **\$55,876 millones** al pasar en el 2020 de (155,974) al 2021 (211,850) equivalente al **36%**.



La **glosa aceptada** fue **1,7%** para la vigencia 2021, cumpliendo con el indicador del POA menor al **5%**



Estados Financieros **Razonables y sin Salvedades** por concepto de la **Revisoría Fiscal** y Aprobado por **Junta Directiva** con el acuerdo 018 del 14 de junio de 2022

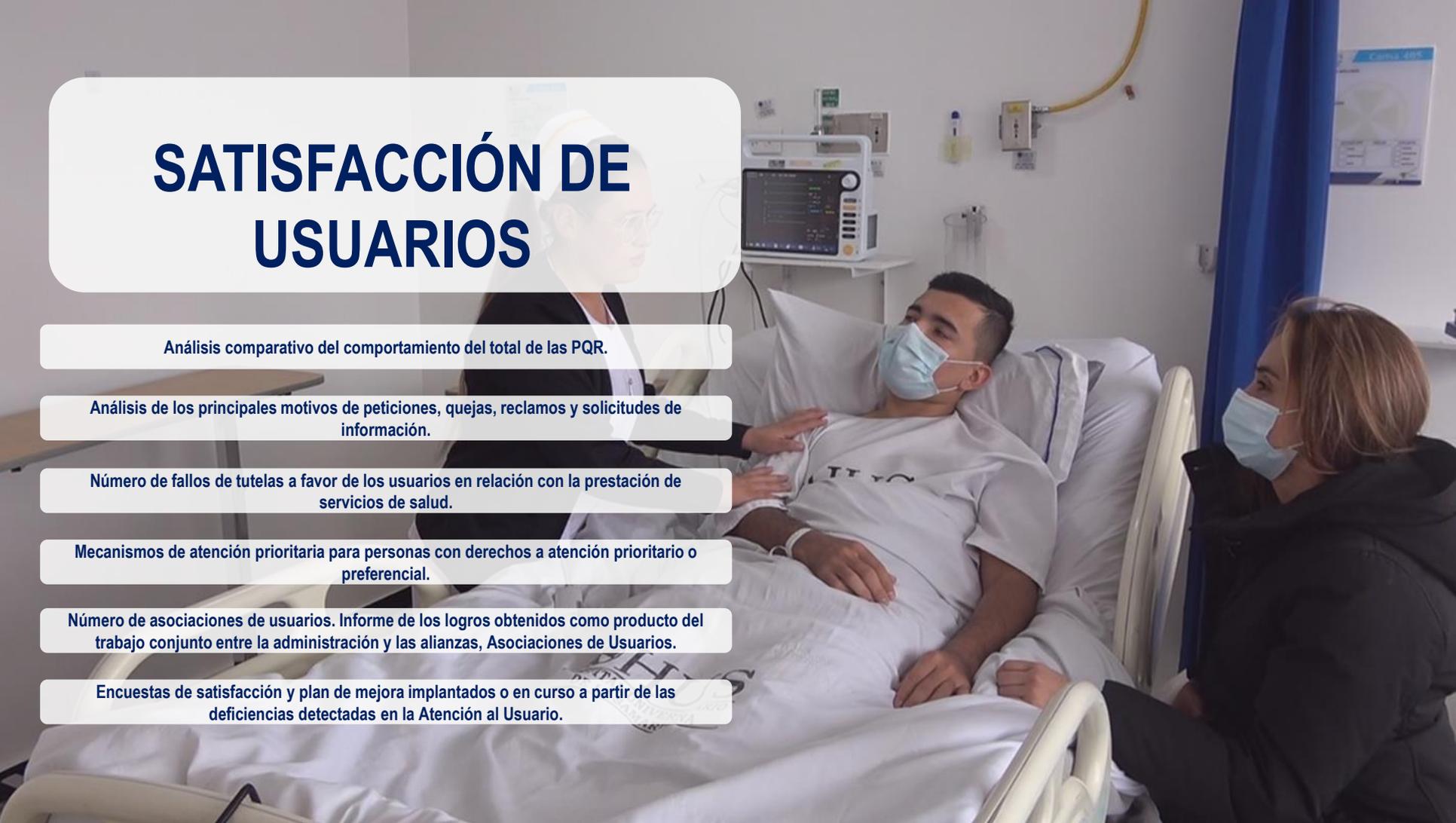


**El Recaudo** del 2020 (\$142,616) y 2021 (\$179,804) con un aumento de **\$37,188** igual **54%**



Sin riesgo fiscal y financiero

# SATISFACCIÓN DE USUARIOS



**Análisis comparativo del comportamiento del total de las PQR.**

**Análisis de los principales motivos de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información.**

**Número de fallos de tutelas a favor de los usuarios en relación con la prestación de servicios de salud.**

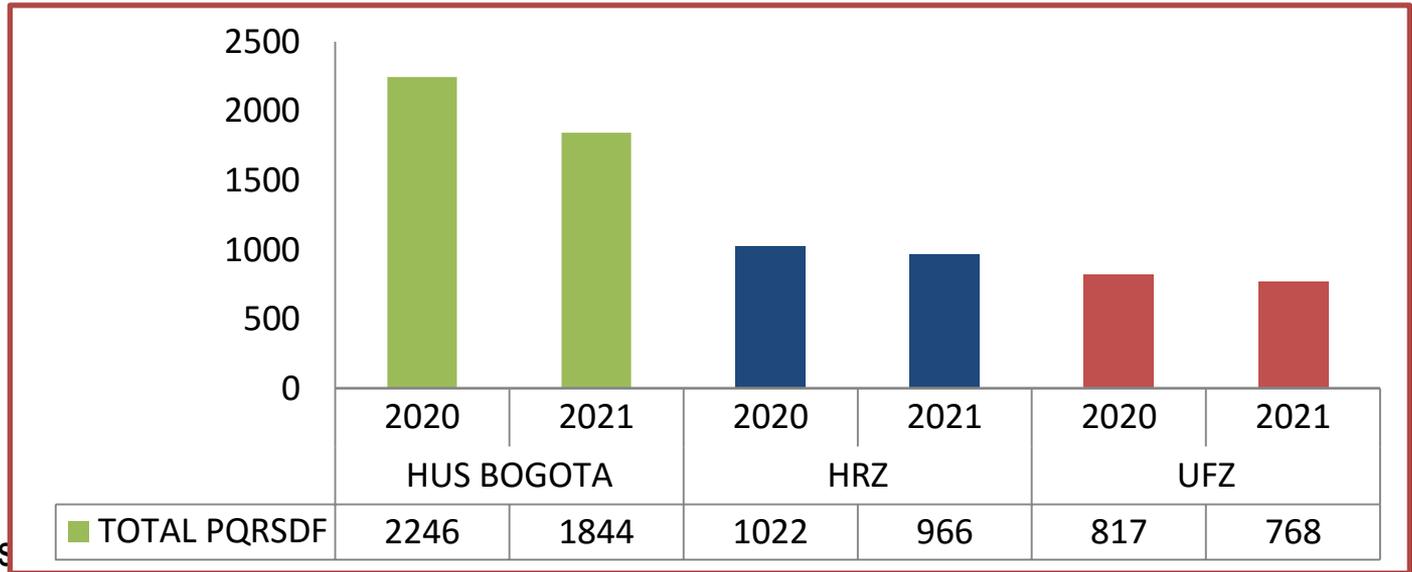
**Mecanismos de atención prioritaria para personas con derechos a atención prioritario o preferencial.**

**Número de asociaciones de usuarios. Informe de los logros obtenidos como producto del trabajo conjunto entre la administración y las alianzas, Asociaciones de Usuarios.**

**Encuestas de satisfacción y plan de mejora implantados o en curso a partir de las deficiencias detectadas en la Atención al Usuario.**

## COMPARATIVO RADICACION DE PQRSD 2020-2021

05GIS40-V6



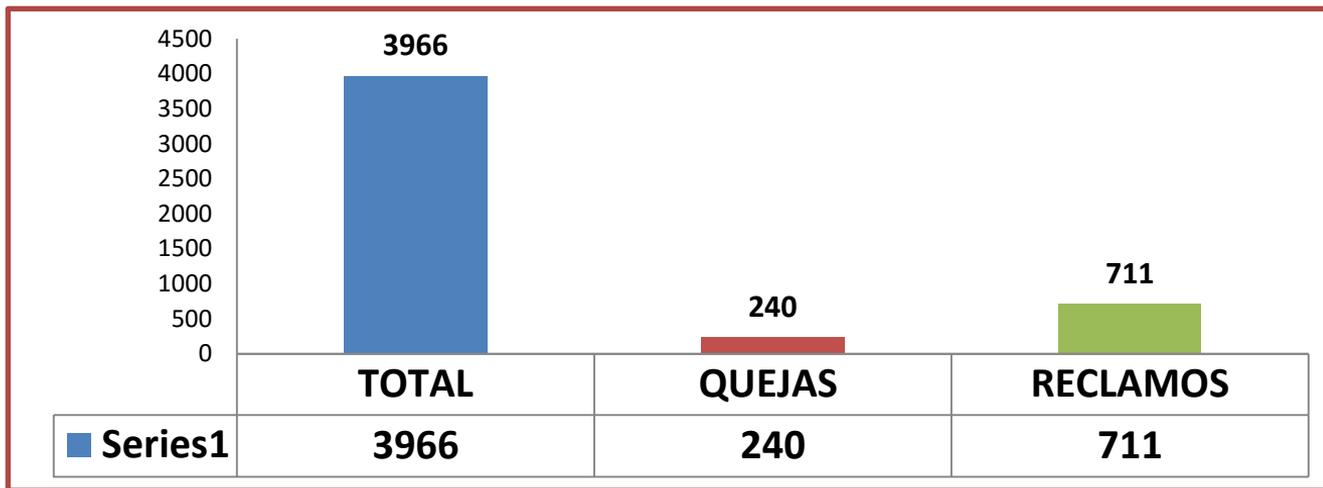
Para el HUS Bogotá se presentó una **disminución** en un **18%** en la comparación con la vigencia anterior.

En la Unidad Funcional Zipaquirá ( UFZ) para la vigencia 2021 con respecto al año 2020, **disminuyó** en un **6%**; y en el Hospital Regional de Zipaquirá ( HRZ) para la misma vigencia **disminuyó** en un **5.5%**.

**Se concluye** que en general se presentó una disminución en el # de PQRSD interpuestas por los usuarios en las tres(3) sedes del HUS, a expensas del mejoramiento de la atención.

## TOTAL QUEJAS Y RECLAMOS HUS AÑO 2021

05GIS40-V6



Fuente: Informes Publicados pag WEB del Hospital

En el Hospital Universitario de la Samaritana para el año 2021 se **presentó un total de 3966** peticiones de las cuales **240 son Quejas y 711 Reclamos, ocupando un 23,9%** del total de las PQRSD de esta vigencia e identificando como las tres (3) primeras causas de inconformidad del Usuario frente a la prestación del servicio, las siguientes:

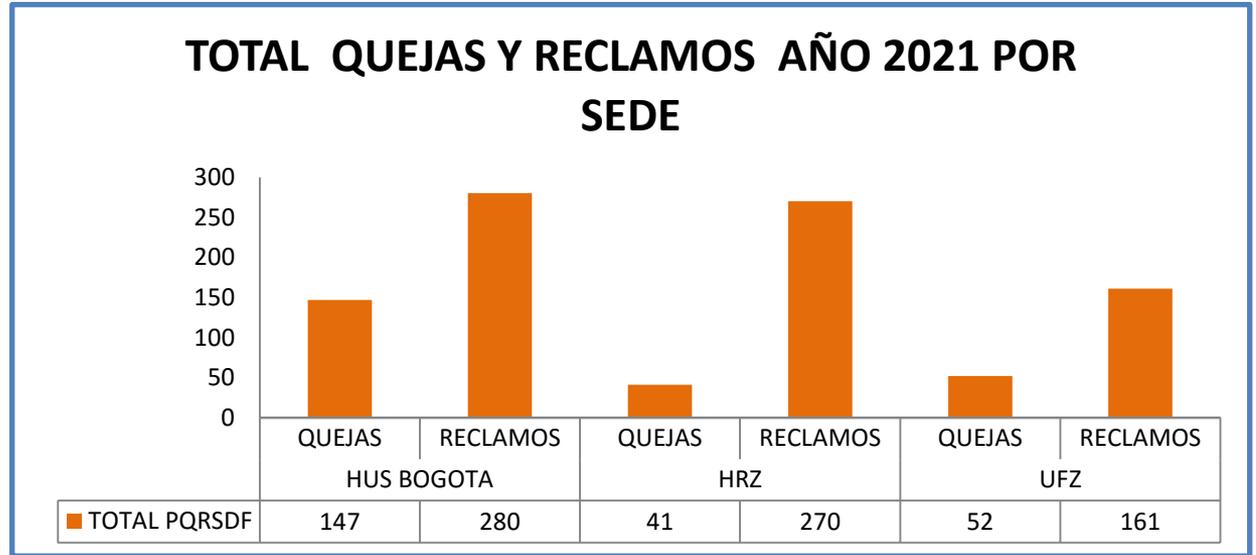
**PRIMERA CAUSA:** Falta de calidez y Trato Amable con un total de 121 QR.

**SEGUNDA CAUSA:** Sugiere mejorar la calidad la atención que ofrece el personal administrativo, con 72 QR.

**TERCERA CAUSA:** Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de las citas: call center

CON UN TOTAL DE 33 QR

05GIS40-V6



Fuente: Informes Publicados pág. WEB del Hospital

Para el año 2021 se evidencia un **total 951 Quejas y Reclamos** en las tres sedes, de las cuales:

- el 45% pertenece al **HUS Bogotá**.
- el 32,7% corresponde al **HRZ**,
- El 22,3% corresponde a la **UFZ**

### 3 PRIMERAS CAUSAS DE QUEJAS Y RECLAMOS **HUS BOGOTA 2021**

05GIS40-V6

De las **427 Quejas y Reclamos** presentados en el año 2021, se concluye que las **tres(3) primeras causas** son:

<b>PRIMERA CAUSA</b>	Falta de calidez y trato amable.	<b>67</b>	<b>18%</b>
<b>SEGUNDA CAUSA</b>	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería, Aux de enfermería, enfermeras, camilleros, técnicos de Rx.	<b>48</b>	<b>13%</b>
<b>TERCERA CAUSA</b>	Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de las citas: call center, gastro, neumo, Rx, cardiología, etc.	<b>38</b>	<b>10%</b>

## CAUSAS QUEJAS Y RECLAMOS HOSPITAL REGIONAL DE ZIPAQUIRA 2021( HRZ)

Se observa que de las 323 **Quejas y Reclamos** presentados en el año 2021, las **Tres (3) primeras causas son:**

05GIS40-V6

<b>PRIMERA CAUSA</b>	Falta de comunicación y/o información médica a la familia del paciente hospitalizado o en urgencias	<b>55</b>	<b>17%</b>
<b>SEGUNDA CAUSA</b>	Perdida de elementos personales del usuario	<b>26</b>	<b>8%</b>
<b>TERCERA CAUSA</b>	Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de las citas.	<b>24</b>	<b>7%</b>

## CAUSAS DE QUEJAS Y RECLAMOS UNIDAD FUNCIONAL DE ZIPAQUIRA (UFZ) 2021

La UFZ recibió durante el año 2021 un total de **301 Quejas y Reclamos**, se clasificaron las **Tres (3) primeras causas son:**

<b>PRIMERA CAUSA</b>	Falta de calidez y trato amable.	<b>54</b>	<b>18%</b>
<b>SEGUNDA CAUSA</b>	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal administrativo, facturadores, secretarias, vigilantes.	<b>24</b>	<b>8%</b>
<b>TERCERA CAUSA</b>	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal medico.	<b>6</b>	<b>2%</b>

# PLANES DE MEJORA

## FUENTE QUEJAS Y RECLAMOS 2021

05GIS40-V6

Para mitigar las tres primeras causas de PQRSDf de la vigencia 2021, se formularon y se están desarrollando los planes de mejora mencionados a continuación:

PLANES DE MEJORA FORMULADOS FUENTE PQRSDf 2021		
PLAN DE MEJORA	ID DE ALMERA	AVANCE
Falta de calidez y trato amable.	2422	2%
Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería, Aux de enfermería, enfermeras, camilleros, técnicos de Rx.	2316	34%
Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de las citas: call center, gastro, neumología, Rx, cardiología, etc.	2389	50%

# Tutelas

*De las 319 acciones de tutelas contestadas por la institución, se presentaron 17 Los fallos de Tutela en los que la jurisdicción emitió una orden al Hospital Universitario de la Samaritana, por las Acciones Constitucionales, a favor de los usuarios en relación con la prestación de servicios de salud.*

- Para la vigencia 2020 se presentaron 15 fallos de cumplimiento, y 17 fallos para la vigencia 2021
- Para la vigencia 2021 se presentaron 17 fallos de cumplimiento.



# MECANISMOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA O PREFERENCIAL A PERSONAS CON DERECHOS A ATENCIÓN PRIORITARIA O PREFERENCIAL

## DECLARACIÓN DYD INSTITUCIONAL



## DECLARACIÓN DE DYD EN BRAILLE

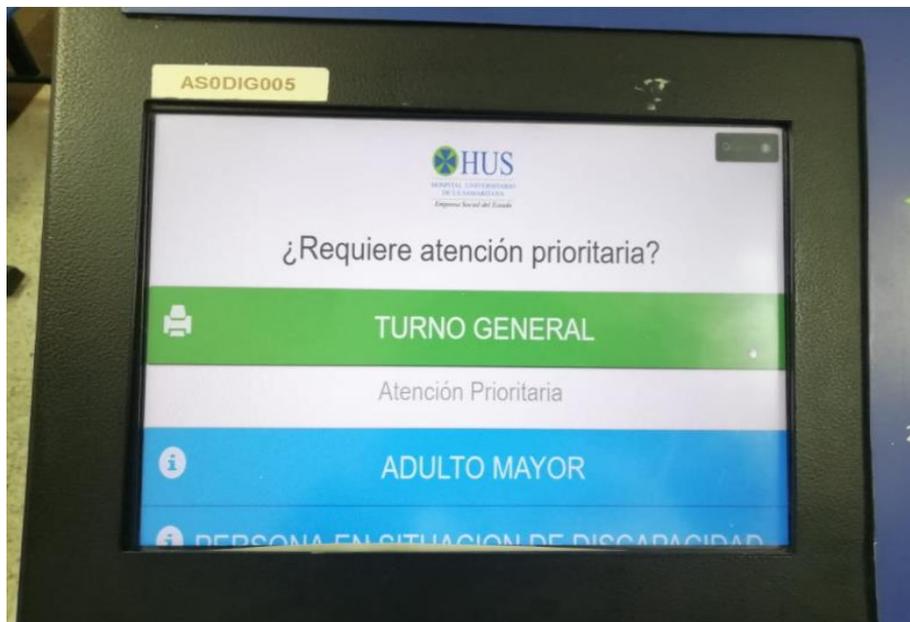


## PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PREFERENCIAL AL USUARIO CON DISCAPACIDAD (02AUF14)



## MECANISMOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA O PREFERENCIAL A PERSONAS CON DERECHOS A ATENCIÓN PRIORITARIA O PREFERENCIAL

### DIGITURNO



### ATENCIÓN A LA MATERNA EN EL SERVICIO DE GINECOLOGÍA

## MECANISMOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA O PREFERENCIAL A PERSONAS CON DERECHOS A ATENCIÓN PRIORITARIA O PREFERENCIAL

### HUS BOGOTÁ

#### PROCEDIMIENTO IDENTIFICACIÓN Y ATENCIÓN INTEGRAL A POBLACIÓN VULNERABLE



INTERVENCIÓN	USUARIOS INTERVENIDOS 2020	USUARIOS INTERVENIDOS AÑO 2021
ORIENTACIÓN Y GESTIÓN DE ALBERGUE	76	84
GESTION PACIENTES EN ABANDONO	9	22
GESTION VIOLENCIA DOMESTICA	14	39
GESTION HABITANTES DE CALLE	15	14
GESTION VICTIMAS VIOLENCIA SEXUAL	10	11
REUBICACIONES A ICBF	6	6
GESTION POBLACION CON DISCAPACIDAD	63	181
GESTIÓN POBLACIÓN LGBTI	9	6
GESTIÓN POBLACIÓN EXTRANJERA	385	284
GESTIÓN POBLACIÓN AFRO	4	5
GESTIÓN POBLACIÓN INDIGENA	34	96
GESTIÓN POBLACIÓN EN SITUACIÓN DE DESPLAZAMIENTO O CONFLICTO ARMADO	8	4
GESTION POBLACION INPEC	26	19
SEGUIMIENTOS SOSPECHA COVID	414	827
APOYO PSICOSOCIAL (ENFERMEDAD CATASTROFICA)	42	201
ATENCIÓN PSICOSOCIAL C. EXTERNA	138	146
<b>TOTAL</b>	<b>1253</b>	<b>1.744</b>

# MECANISMOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA O PREFERENCIAL A PERSONAS CON DERECHOS A ATENCION PRIORITARIA O PREFERENCIAL

## IDENTIFICACIÓN DE PARTICULARIDADES DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS CON DISCAPACIDAD / ETNIAS

*Me basta tu sonrisa para entenderte*



RED SAMARITANA, UNIVERSITARIA, SEGURA Y HUMANIZADA



*Humanizando Corazones*

NOMBRE \_\_\_\_\_

APELLIDOS \_\_\_\_\_

MIS PARTICULARIDADES

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



Imagen indígena "http://hacemosmemoria.org/2020/05/29/reclutamiento-de-ninos-y-jovenes-afecta-a-los-indigenas-del-choco?indigenas-01-998&680"

*"Ayúdame a continuar con mi proyecto de vida"*



RED SAMARITANA, UNIVERSITARIA, SEGURA Y HUMANIZADA



*Humanizando Corazones*

NOMBRE \_\_\_\_\_

APELLIDOS \_\_\_\_\_

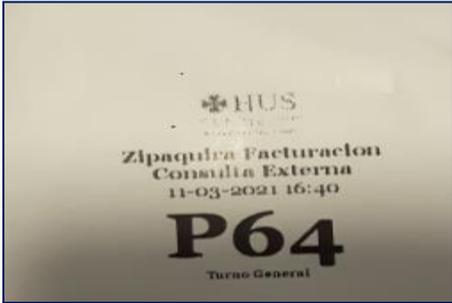
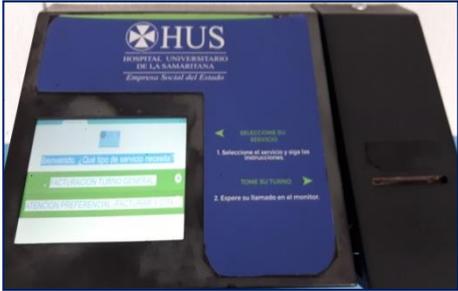
DISCAPACIDAD

						
Sordoceguera	Visual	Auditiva	Intelectual	Física	Psicosocial (mental)	Múltiple



## ATENCIÓN PREFERENCIAL UNIDAD FUNCIONAL ZIPAQUIRA

### IDENTIFICACIÓN DE PARTICULARIDADES DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS CON DISCAPACIDAD / ETNIAS



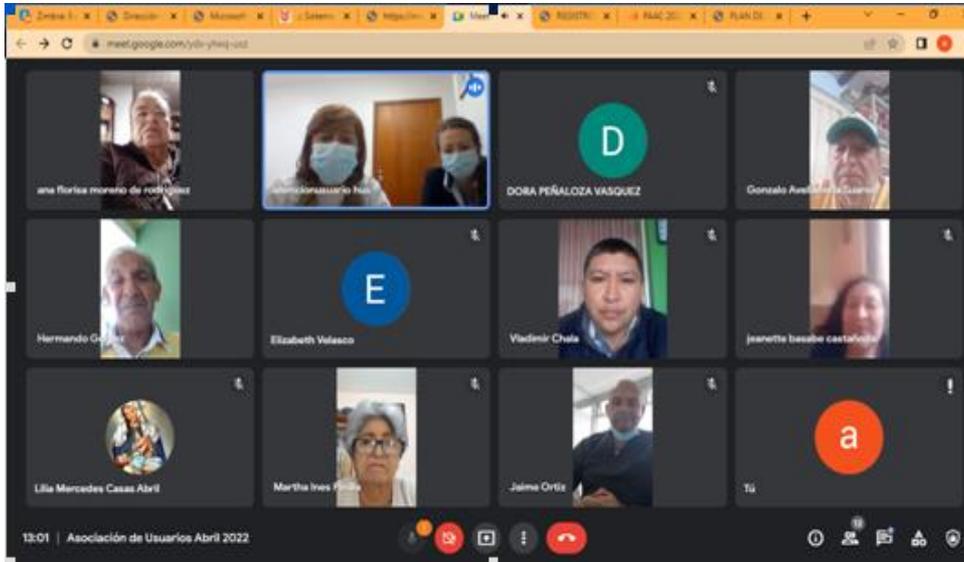
Se garantiza la atención preferencial con el digiturno, acompañamiento de informadoras y orientadoras de atención al usuario y su familia, en Servicio de Urgencias Ginecológicas.

## ATENCIÓN PREFERENCIAL HOSPITAL REGIONAL ZIPAQUIRA



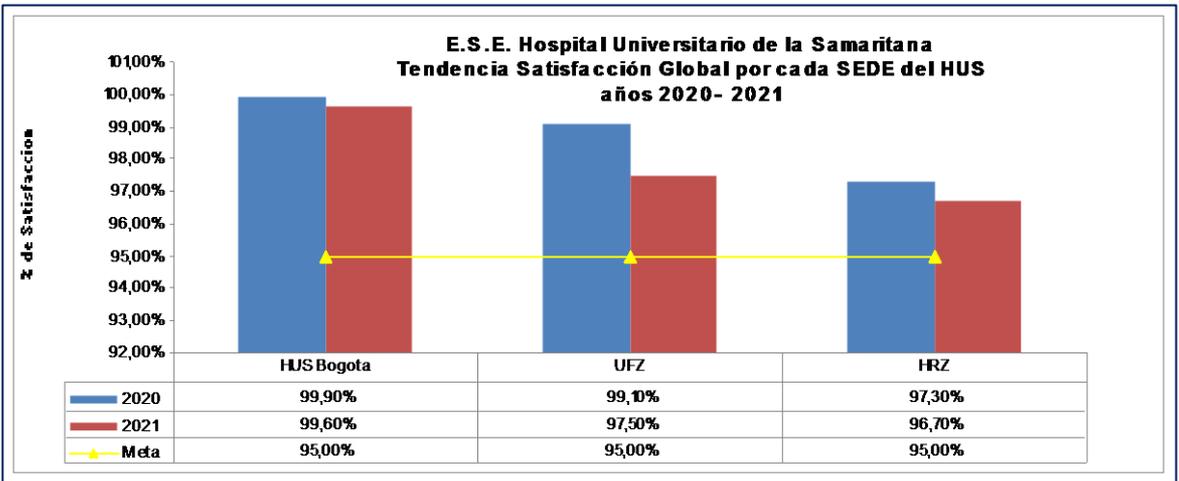
El HOSPITAL REGIONAL ZIPAQUIRA, cuenta con un procedimiento del Programa de Humanización para identificar a la población que requiere atención preferencial: se utilizan las escarapelas de acuerdo a la condición del usuario. En el año 2020 se atendieron 220 usuarios en Consulta externa y 48 en Hospitalización

## ASOCIACIÓN DE USUARIOS E.S.E HOSPITAL UNIVERISTARIO DE LA SAMARITANA



La E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana cuenta con (1) una Asociación de Usuarios de la Salud inicia el 15 de Septiembre de 1995 de conformidad con el Decreto 1757 y 1876 de 1994; participación de los representantes de las Asociaciones de Usuarios de cada uno de los 11 Hospitales de II Nivel de Cundinamarca, de donde se elige representante ante la Junta Directiva del Hospital Universitario de la Samaritana, al Comité de Ética.

**COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR LEALTAD – TASA DE SATISFACCIÓN GLOBAL GENERAL HUS ( HUS BOGOTÁ - U.F. ZIPAQUIRÁ - HRZ )**



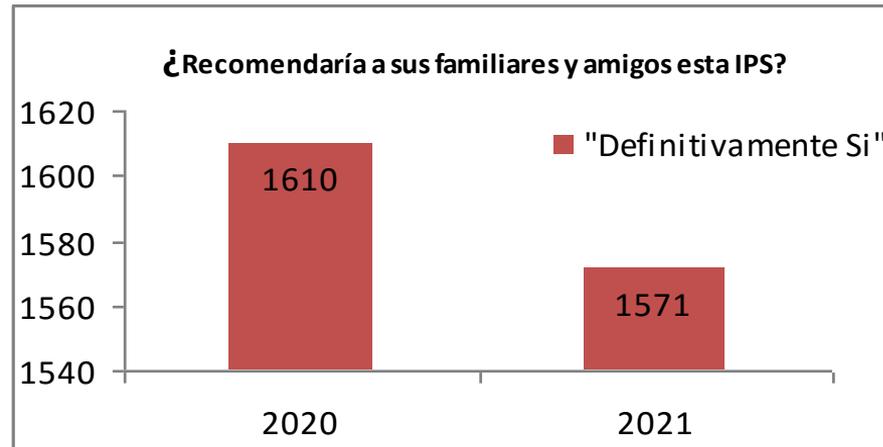
**El porcentaje de satisfacción en HUS para el año 2020 fue del 99, % en comparación con los años anteriores fue aumentado**, lo cual es resultante de las acciones implementadas por el hospital a través de los planes de mejora formulados e implementados a través del enfoque de gestión por proceso, oportuna atención en el servicio de Urgencias con sintomatología sospechosa de COVID 19, como por otras causas, adecuaciones en los procesos de hotelería y ambiente hospitalario en medio de la emergencia sanitaria, identificación oportuna de las necesidades del usuario ( Pte./Familia) y búsqueda de satisfacción de las mismas a través de Rondas y Visitas a Pacientes hospitalizados a pesar de las restricciones y cumplimiento de medidas de seguridad, educación al paciente y al cuidador a través de medios virtuales, entre otros.

## INDICADORES SEGÚN RESOLUCIÓN 0256 DEL 2016 -HUS BOGOTA

### PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL HUS BOGOTA



### PROPORCIÓN DE LEALTAD DEL USUARIO

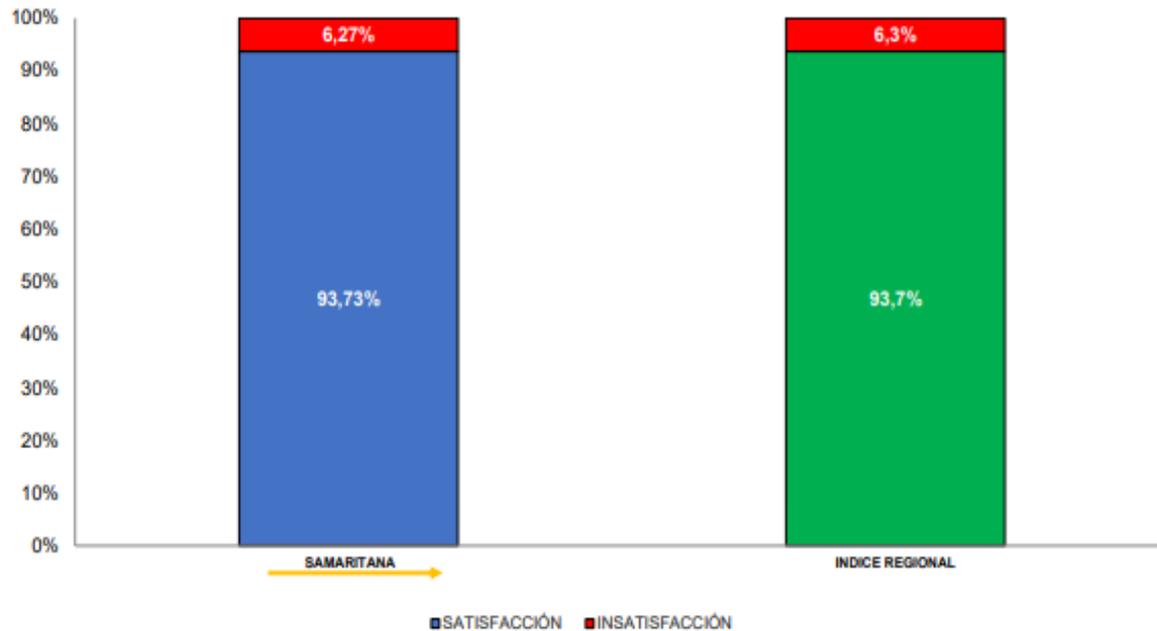


La satisfacción del usuario se obtiene de la pregunta trazadora en las Encuestas: “¿...Cómo se sintió con la atención recibida en el hospital? Con opción de respuesta “Satisfecho o Insatisfecho”, para determinar el grado de satisfacción del Usuario, sentido en el cual es preciso mencionar que a pesar de ser un porcentaje alto el que arroja la encuesta, a su vez se presentan quejas, reclamos, sugerencias por parte del Usuario, a través de los momentos de verdad que vivencia durante el proceso atención en el HUS, desde su ingreso hasta su egreso, lo cual permite identificar oportunidades de mejora.

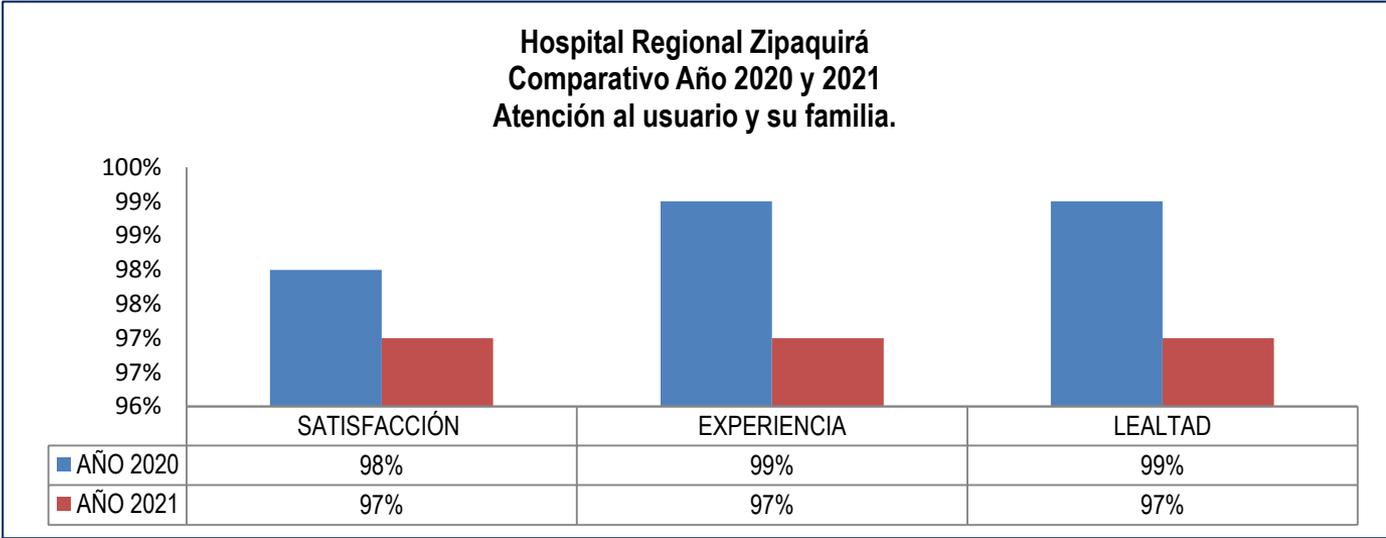


## EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO DE LA SECRETARÍA DE SALUD DE CUNDINAMARCA Y DE LAS EMPRESAS SOCIALES DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO 2021

### 15. SAMARITANA - CENTRO DE REFERENCIA DE CUNDINAMARCA - SATISFACCIÓN 2021 CLIENTE EXTERNO



## ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA



**Variación negativa de 1%** en satisfacción año 2020 Vs 2021  
**Variación negativa de 2%** en experiencia año 2020 Vs 2021  
**Variación negativa de 2%** en lealtad año 2020 Vs 2021

A healthcare worker, likely a nurse or doctor, is shown in profile, wearing full personal protective equipment (PPE): clear safety goggles, a light blue surgical mask, and blue nitrile gloves. She is wearing a blue protective gown over a white collared shirt. A green stethoscope is around her neck. She is engaged in a conversation with a male patient whose back is to the camera. The patient is wearing a white t-shirt. The setting appears to be a locker room, with grey lockers visible in the background. The lighting is bright, coming from a window behind the healthcare worker.

**LOGROS**



## LOGROS



Certificación por parte de la Secretaria de Salud de Cundinamarca: Institución Amiga de la Mujer y de la Infancia con enfoque integral (IAMI).



## LOGROS



La Mesa Directiva del Concejo de Bogotá, D.C. otorgó la Orden de Responsabilidad Social Dona Bogotá, el segundo puesto para la Empresa Social del Estado Hospital Universitario de la Samaritana, por nuestra labor y compromiso como generadores de vida.

## LOGROS



### PLANTA DE GASES MEDICINALES



Se obtuvo la renovación de la certificación Buenas prácticas de manufactura BPM para la producción de aire medicinal en sitio por compresor (INVIMA)

# LOGROS



Se mantuvo la Acreditación como Hospital Universitario del Ministerio de Educación, Ministerio de salud.



Lanzamiento de 7 Programas Clínicos institucionales:

**Nuevos(5):**  
***Pie Diabético; Cuidado integral del dolor; Programa integral ACV; Memoria, comprensión y razonamiento; Rehabilitación integral***

**Fortalecimiento(2):**  
 Soporte nutrición; Prevención y manejo integral de heridas.



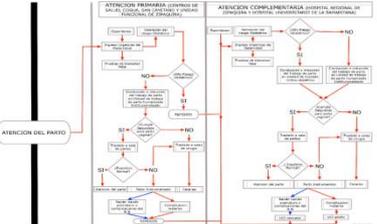
Reconocimiento como Hospital cuyo desempeño en el manejo de la Pandemia ha sido destacado al ocupar el puesto 12 en el ranking de los mejores hospitales públicos y privados de Colombia, según la Revista News week.

# LOGROS

Rank	Hospital	Score	City	Footnote
1	Fundación Valle Del Lili	97.20%	Cali	
2	Fundación Santa Fe De Bogota	96.14%	Bogotá	
3	Hospital Pablo Tobón Uribe	93.70%	Medellín	
4	Fundación Hospitalaria San Vicente De Paul	82.71%	Medellín	
5	Hospital Universitario San Ignacio	89.93%	Bogotá	
6	Clínica Del Country	81.58%	Bogotá	
7	Clínica De Marly S.A	76.20%	Bogotá	
8	Administradora Clínica La Colina SAS	76.10%	Bogotá	
9	Centro Médico Imbanaco De Cali S.A.	73.27%	Cali	
10	Hospital General De Medellín Luz Castro De Gutierrez, E.S.E	77.26%	Medellín	
11	Clínica De Occidente	76.51%	Cali	
12	Empresa Social Del Estado Hospital Universitario De La Samaritana	71.71%	Bogotá	
13	Servicios Especiales De Salud Hospital Universitario De Caldas	72.19%	Manizales	
14	Clinica Medellin S.A	69.18%	Medellín	
15	Fundación Hospital San Vicente De Paul Rionegro	71.47%	Rionegro	
16	Clinica Los Nogales Sas	76.98%	Bogotá	
17	Clinica Del Prado S.A.S	71.46%	Medellín	

# LOGROS

## Diseño e implementación de la RUTA MATERNO PERINATAL

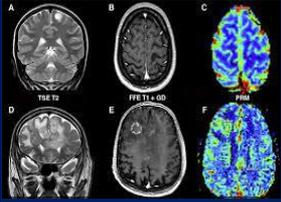


Trabajo en RED: Traslado de pacientes entre sedes



Elaboración, actualización y unificación entre sedes de más de 80 documentos entre protocolos, procedimientos, adopción de Guías de práctica clínica, programas.

## LOGROS



### Imágenes diagnósticas:

Resonancia magnética cerebral especializada:

- Tractografía
- Neurofuncional
- Perfusión cerebral

### Especialidades (NUEVO):

- Cabeza y cuello
- Dolor y Cuidados paliativos (procedimientos)
- Medicina Física y Rehabilitación
- Medicina Familiar
- Medico especialista en Urgencias
- Medico especialista en Pie Diabético

### Laboratorio clínico (NUEVO):

- PCR para múltiples patógenos (gastrointestinales, respiratorios, neumonía, sepsis, meningitis).
- Implementación de técnica para cultivo líquido de Micobacterias

## LOGROS



Se realizó la Jornada de investigación HUS, donde se presentaron 17 de las publicaciones productos de proyectos de investigación, con la asistencia de 120 colaboradores entre médicos especialistas en su gran mayoría, médicos generales, residentes, profesionales de enfermería y presencia de universidades.



Sistematización de más 20 reportadores que facilitaron el seguimiento y análisis de indicadores de gestión, protocolos, Guías de practica clínica, ruta materno perinatal, ruta de promoción y mantenimiento de la salud trabajo conjunto realizado con la subdirección de sistemas.

## LOGROS

Antes



Después



### HUS Bogotá

#### ADECUACIÓN FISIOTERAPIA

- Habilitación
  - Accesibilidad
- 100% ejecutada.

### HUS Bogotá

#### ADECUACIÓN UROLOGÍA

- Habilitación
  - Humanización
- 100% ejecutada.



### HUS Bogotá

#### ADECUACIÓN FARMACIA

- Ampliar capacidad de bodegaje
- 100% ejecutada.



## HUS BOGOTÁ MANTENIMIENTO Y ADECUACIONES CUBIERTA LEY 1968 DE 2019 "PROHIBICIÓN DEL ASBESTO"

Antes



Después



Antes



Después



HUS BOGOTÁ ADECUACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SERVICIO DE IMÁGENES DIAGNOSTICAS CUMPLIMIENTO DE LA RESOLUCIÓN 4445 DEL 1996, 14861 DEL 1985 Y 31400 DE 2019

HUS Bogotá  
Adecuación y mantenimiento del servicio DE IMÁGENES DIAGNOSTICAS  
Cumplimiento de la resolución 4445 del 1996, 14861 del 1985 y 31400 de 2019.

Antes



HUS Bogotá: El suministro, obra civil, eléctrica, instalación y puesta en marcha de TRES (03) ASCENSORES.

Antes



Después



Después



HUS BOGOTÁ ADECUACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SERVICIO DE IMÁGENES DIAGNOSTICAS CUMPLIMIENTO DE LA RESOLUCIÓN 4445 DEL 1996, 14861 DEL 1985 Y 31400 DE 2019

HUS Bogotá  
 Adecuación y mantenimiento del servicio DE IMÁGENES DIAGNOSTICAS  
 Cumplimiento de la resolución 4445 del 1996, 14861 del 1985 y 31400 de 2019.

Antes



Antes



HUS Bogotá: El suministro, obra civil, eléctrica, instalación y puesta en marcha de TRES (03) ASCENSORES.

Después



Después



HRZ. ADECUACIÓN Y MEJORAMIENTO PARA LA CENTRAL GENERADORA DE AIRE MEDICINAL CON UN % DE CUMPLIMIENTO 77.65%

Antes



Después



Antes



Después



Antes



Después

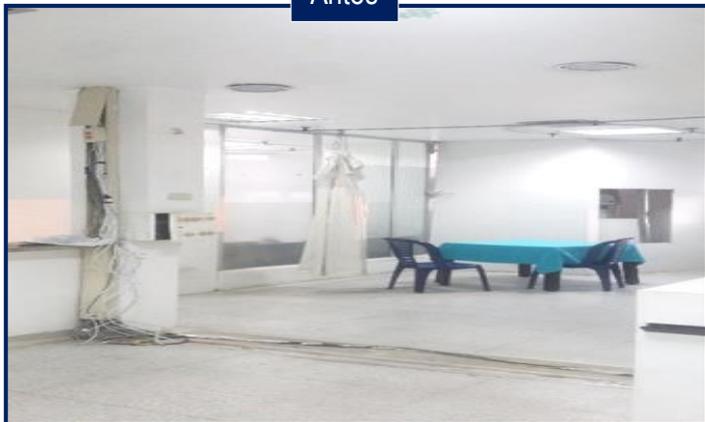


HRZ. Adecuación, mejoramiento y continuidad de la cubierta para el acceso principal, sendero peatonal y acceso de funcionarios públicos. Ejecutada 100%

UFZ. Adecuación y ampliación del Deposito transitorio de Cadáveres con un porcentaje de ejecución del 70% . Realizada con mano de obra propia del HUS

## HUS BOGOTÁ REMODELACIÓN Y ADECUACIÓN DE LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DEL 4 TO PISO

Antes



### **Pintura preventiva programada permanente**

Es una estrategia enfocada a pintar y en general a realizar actividades de conservación de la infraestructura física del HUS de manera permanente y continua al interior del mismo de manera sistematizada, utilizando recursos propios tanto en insumos y materiales como en el personal.

Después



### **Plan padrino**

Prestar servicios personalizados a cada una de las áreas que componen el hospital. Se ha responsabilizado a un funcionario de mantenimiento para estar pendiente de los requerimientos de las diferentes áreas así como velar, con intervenciones anticipadas y preventivas, con el fin de mejorar la respuesta correctiva sobre los requerimientos de mantenimiento de la infraestructura física del hospital.

## ADECUACIÓN Y MEJORAMIENTO PARA LA CENTRAL GENERADORA DE AIRE MEDICINAL DEL HRZ

Antes



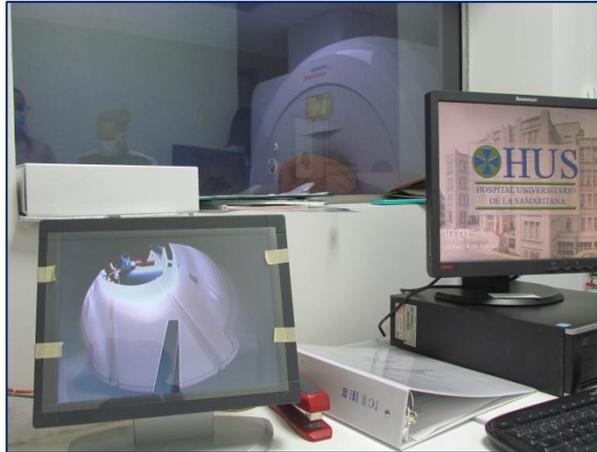
Después



### **ADQUISICIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y PRUEBAS DE FUNCIONAMIENTO DE PLANTA GENERADORA DE GASES**

Adecuaciones necesarias para darle cumplimiento a la normatividad técnica de la NFPA 99 y resolución 4410 del 2009 mediante la cual se expide el reglamento técnico que contiene el manual de BPM de gases medicinales.

## IMÁGENES



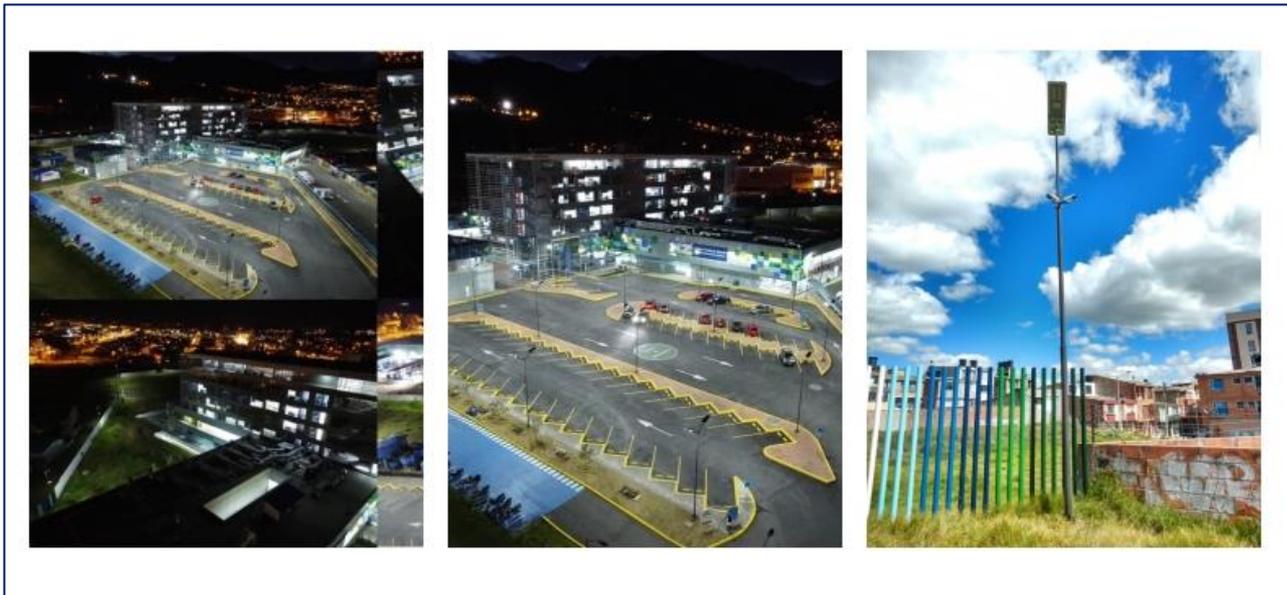
Se realiza la implementación del resonador magnético para mejorar el portafolio de servicio de Zipaquirá y sus alrededores.



# CUBIERTA ACCESO PRINCIPAL



## PANELES SOLARES



En el mes de enero del año 2021 se realizó la sustitución de 75 luminarias por lámparas de energía fotovoltaica que transforman la energía solar en energía eléctrica disminuyendo el consumo de energía y disminuyendo el consumo de los recursos naturales

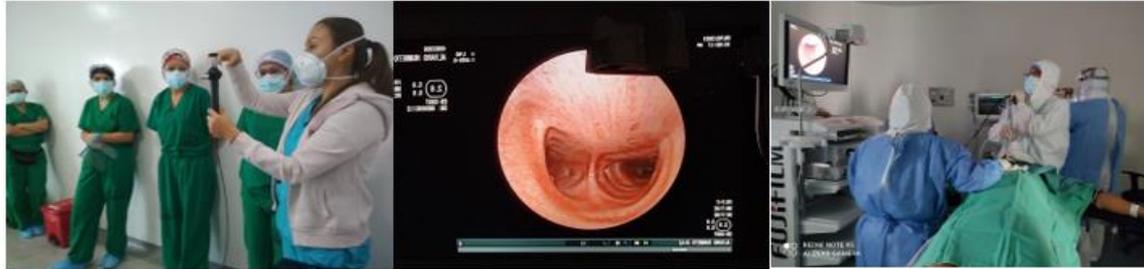
## GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS



En el mes de enero del año 2021 se realizó la sustitución de 75 luminarias por lámparas de energía fotovoltaica que transforman la energía solar en energía eléctrica disminuyendo el consumo de energía y disminuyendo el consumo de los recursos naturales

## GESTIÓN DE TECNOLOGÍA BIOMÉDICA HRZ

### ENTREGA DE FIBROBRONCOSCOPIO Y PRIMERA FIBROBRONCOSCOPIA



### DOTACIÓN COMPLEMENTARIA INTERNACIÓN Y CONSULTA EXTERNA



Dotación complementaria de Internación (Ventilador, Flujómetros, Bombas de infusión, Monitor de Signos Vitales); Entrega y Capacitación de Bombas de Infusión; Cabina Sonoamortiguada; Audiómetro.



E.S.E HOSPITAL DE LA SAMARITANA  
CARRERA 8 N. 0 -29 sur Bogotá



HOSPITAL REGIONAL ZIQAQUIRÁ  
Calle 1 sur No. 15 – 90 Zipaquirá - Cundinamarca



UNIDAD FUNCIONAL ZIPÁQUIRÁ  
Calle 10 No. 7 – 52 Zipaquirá - Cundinamarca