

# INFORME DE GESTIÓN

**VIGENCIA 2017**

**JESUS ANTONIO CASTRO VARGAS**

**¡Corazón para Servir!**

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

**JUNTA DIRECTIVA DE LA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO “HERNANDO MONCALEANO PERDOMO” DE NEIVA**

CARLOS JULIO GONZALEZ VILLA  
Gobernador del Departamento del Huila  
Presidente de la Junta Directiva

RODRIGO LARA SÁNCHEZ  
Alcalde del Municipio de Neiva

GLORIA ESPERANZA ARAUJO  
CORONADO  
Secretaria de Salud Departamental

JAIRO ANTONIO RODRÍGUEZ  
Decano Facultad de Salud  
Universidad Surcolombiana

ROLANDO MEDINA ROJAS  
Representante Asociaciones Científicas

LUZ MARINA ARIAS VARGAS  
Representante Trabajadores de la Salud

ANIBAL QUINO JAVELA  
Representante de la Asociación de  
Usuarios

CARLOS FAJARDO RODRIGUEZ  
Representante de los Gremios de la  
Producción

CESAR AUGUSTO FARFÁN  
COLLAZOS  
Revisor Fiscal

**¡Corazón para Servir!**

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

## EQUIPO DIRECTIVO

JESUS ANTONIO CASTRO VARGAS  
Gerente

LILIANA TORRES LOZADA  
Subgerente Administrativa

JOSE ANTONIO MUÑOZ PAZ  
Subgerente Técnico Científico

MARIA WELKIS PERDOMO CUBIDES  
Subgerente Financiera

DIRLEY LOSADA PROAÑOS  
Jefe de oficina Asesora de Control  
Interno Disciplinario

RICARDO ANDRÉS CAICEDO  
PASTRANA  
Jefe de Oficina Asesora Jurídica

MILLER LEÓN ROA  
Jefe de oficina Asesora Control Interno

SILVANO VARGAS CALDERÓN  
Jefe de oficina Talento Humano

NUBIA FALLA MORERA  
Jefe de Oficina Contratación

MARLENY QUESADA LOSADA  
Jefe oficina Asesora de Planeación,  
Calidad

ALEJANDRO POLANIA CARDENAS  
Jefe Oficina Asesora de Sistemas de  
Información Hospitalaria

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

[Tabla de contenido](#)

1. INTRODUCCIÓN.....	6
2. OBJETIVO ESTRATÉGICO A1. ELEVAR LA COMPETENCIA Y MOTIVACIÓN DEL PERSONAL.....	7
3. OBJETIVO ESTRATÉGICO A2. MEJORAR LA SEGURIDAD Y HUMANIZACION DEL ...	14
4. OBJETIVO ESTRATÉGICO A3. CONSOLIDAR UN PORTAFOLIO DE ALTA COMPLEJIDAD .....	16
5. OBJETIVO ESTRATÉGICO A4. DISPONER DE INFORMACIÓN CONFIABLE Y PROPENDER POR SU CONFIDENCIALIDAD.....	24
6. OBJETIVO ESTRATÉGICO A5. DISPONER DE TECNOLOGIA BIOMEDICA SEGURA Y HUMANIZADA .....	32
7. OBJETIVO ESTRATÉGICO B8. MEJORAR LA EFICIENCIA Y PRODUCTIVIDAD DE LOS SERVICIOS .....	37
8. OBJETIVO ESTRATÉGICO: B9. MEJORAR LA PERTINENCIA DE LA ATENCIÓN.....	39
9. OBJETIVO ESTRATÉGICO C- 10 ELEVAR LA SATISFACCION DE LOS CLIENTES... ..	39
10. OBJETIVO ESTRATÉGICO: C11. MEJORAR LA EFICACIA DE LA ATENCIÓN .....	52
11. OBJETIVO ESTRATEGICO: C12. INCREMENTAR LA SEGURIDAD DEL PACIENTE .	59
12. OBJETIVO ESTRATÉGICO: C13. HUMANIZAR LOS SERVICIOS .....	68
13. OBJETIVO ESTRATÉGICO: C14. ELEVAR LA RENTABILIDAD FINANCIERA .....	71
13.1. ESTRUCTURA FINANCIERA.....	71
13.1.1. INDICADORES.....	73
13.1.2. CLASIFICACION DEL RIESGO FISCAL Y FINANCIERO 2012 -2017 .....	74
13.1.3. INDICADORES DE LA CALIFICADORA DE RIESGO FITCH RATINGS.....	75
13.2. GESTIÓN DE FACTURACIÓN .....	76
13.3. INFORME DE GESTION CARTERA VIGENCIA 2017.....	79
13.3.1. CLASIFICACION DE LA CARTERA POR EDADES .....	79
13.3.2. COMPARATIVO DE CARTERA 2016 - 2017.....	80
13.3.3. GESTION DE RECAUDO VIGENCIA 2016 - 2017 .....	80
13.4. INFORME DE GESTION PRESUPUESTO VIGENCIA 2017.....	81
13.4.1. PRESUPUESTO DE INGRESOS .....	81

**¡Corazón para Servir!**

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

13.4.1.1.	COMPARATIVO PRESUPUESTO DEFINITIVO 2017 -2016 .....	81
13.4.1.2.	EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE INGRESOS.....	82
13.4.1.3.	VENTA DE SERVICIOS.....	84
13.4.2.	PRESUPUESTO DE GASTOS.....	86
13.4.2.1.	PRESUPUESTO APROBADO .....	86
13.4.2.2.	COMPARATIVO PRESUPUESTO APROBADO .....	86
14.	OBJETIVO ESTRATÉGICO D15. SER RECONOCIDOS POR NUESTRA CALIDAD EN EL ÁMBITO NACIONAL E INTERNACIONAL.....	88
15.	OBJETIVO ESTRATÉGICO D16. OBTENER LA CERTIFICACIÓN COMO HOSPITAL UNIVERSITARIO.....	96
16.	OBJETIVO ESTRATEGICO D17: SER UNA INSTITUCIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE .....	99
17.	INFORMACIÓN ADICIONAL.....	102
17.1.	CONTRATACIÓN VIGENCIA 2017 .....	102
17.2.	GESTIÓN CONTROL INTERNO .....	103

**¡Corazón para Servir!**

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

## 1. INTRODUCCIÓN

La ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo presenta el informe de gestión correspondiente a la vigencia 2017, en el cual se expresan los resultados institucionales de acuerdo con el Plan de Desarrollo Institucional “Corazón y Compromiso para Servir 2016-2020” y los siete (7) componentes de su Plataforma Estratégica los cuales están representados por: Misión, Visión, Principios y Valores, Políticas Institucionales, Código de ética, Código de Buen Gobierno y Objetivos Estratégicos.

El presente informe se encuentra estructurado de acuerdo con los avances y logros más representativos que presentaron los Objetivos Estratégicos.

Que de acuerdo con los atributos de calidad y los ejes centrales de acreditación propenden por el mejoramiento institucional con un modelo de atención centrado en el usuario y su familia, que traza el camino para llegar a nuestra meta que es alcanzar los altos estándares de calidad, logrando la acreditación como la mejor Institución Pública de la Región Sur colombiana del País.

Se destaca dentro del presente informe los indicadores de la prestación de servicios de salud, así como la inversión en la adquisición de equipos biomédicos, infraestructura y la elevación de las competencias del talento humano.

Igualmente, se detalla el comportamiento financiero con un gran logro y es por seis años consecutivos estar la institución sin riesgo financiero.

Por último, se reporta las estadísticas de la Oficina de Control Interno, sus procesos de seguimiento, evaluación, auditorías realizadas y planes de mejora internos y externos.

**¡Corazón para Servir!**

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

## 2. OBJETIVO ESTRATÉGICO A1. ELEVAR LA COMPETENCIA Y MOTIVACIÓN DEL PERSONAL

**Propósito del Objetivo:** La motivación logra que un empleado desarrolle sus actividades y procesos con eficiencia y eficacia, ayudando así, al cumplimiento de los objetivos y la misión institucional, así mismo, la importancia de diseñar e implementar estrategias que permitan certificar en competencias al cliente interno permitirá un hospital con altos niveles de atención, productividad y mejora de la calidad de vida de los funcionarios y sus familias. Esta, aplicará para todo el personal de la institución tanto administrativo como asistencial.

**Iniciativa: Avanzar en la implementación de competencias técnicas.**

Durante la vigencia 2017, se desarrollaron diferentes estrategias con el objetivo de certificar y capacitar en competencias tales como “*Administración de medicamentos, Orientar a personas, Seguridad del Paciente y Atención al Usuario*” al personal que labora en nuestra institución; algunas de ellas, se lograron a través de la firma del convenio de cooperación No 001 entre el ASECI y la E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO y directamente ante el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA logrando CERTIFICAR y CAPACITAR a **setecientos cuarenta y cinco 745** colaboradores **umentando** la productividad y competitividad del personal de nuestra entidad.



**Iniciativa Propuesta: Implementar un modelo de detección de necesidades para el cliente interno.**

Con el fin de identificar y dar respuesta a las necesidades de nuestro cliente interno, se crearon tres instrumentos (Rondas de Personal, Buzón de Sugerencias y correo electrónico: [necesidades.talentohumano@huhmp.gov.co](mailto:necesidades.talentohumano@huhmp.gov.co)) o herramientas que nos permiten conocer de primera mano sus necesidades, se divulgaron y socializaron aportando a la motivación del personal.

**¡Corazón para Servir!**

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: [Hospital.universitario@huhmp.gov.co](mailto:Hospital.universitario@huhmp.gov.co)

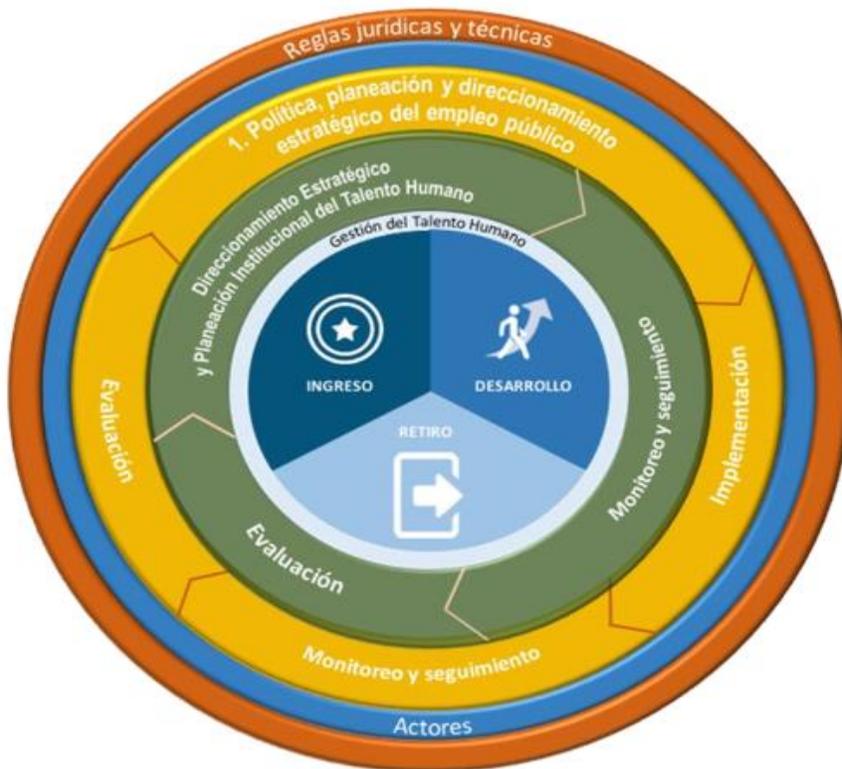
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

## Iniciativa: Definición y desarrollo de un programa de planeación táctica y estratégica del Talento Humano

Con el propósito de planear y desarrollar la Gestión del Talento Humano y aumentar los resultados, la productividad y la satisfacción de los colaboradores, se diseñó el **Modelo de Planeación Estratégica del Talento Humano** aprobado mediante el código GTH-TH-M-003.



## Iniciativa: Fortalecer los componentes de sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

Con el único propósito de minimizar los riesgos laborales a los que se encuentran expuestos nuestros colaboradores, la Oficina de Seguridad y Salud en el Trabajo, implementó diferentes estrategias que permiten mejorar la calidad de vida de los mismos con una inversión de **\$28.539.418** pesos m/cte

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 PBX: 871 5907 FAX: 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

## CONFORMACIÓN BRIGADAS DE EMERGENCIA.

Se logró la participación de cuarenta y ocho **48 personas** en la brigada de Emergencia de la institución conformando el grupo de Brigadas de Evacuación, Primeros Auxilios y Contra Incendio.



Adicionalmente, trescientos sesenta y dos **362 COLABORADORES SE LOGRARON REFORZAR** mediante vacunación de la influenza, tétano, hepatitis B.

Las **JORNADAS DE RELAJACION** fueron parte de nuestro plan en el Sistema de Gestión; cerca de 300 colaboradores se beneficiaron de las mismas.



**JORNADAS DEPORTIVAS** como ciclo paseos también se realizaron en nuestra institución.

**¡Corazón para Servir!**

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia



### PROGRAMA DE RIESGO PSICOSOCIAL.

Se diseñó un Programa de Riesgo Psicosocial con el fin de monitorear y controlar los factores de riesgo de nuestros funcionarios.



Se realizaron campañas contra el Estrés Laboral, minimizando que se generen enfermedades de tipo laboral.



**¡Corazón para Servir!**

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

Se entregaron y capacitaron al personal sobre la importancia y uso de Elementos de Protección Personal.



Se **logró autorizar el permiso de vertimiento de aguas residuales no domesticas** o de tipo hospitalaria, otorgada por la Autoridad Ambiental CAM.

**Iniciativa: Desarrollar un Plan de Incentivos.**

Reconocer el desempeño de nuestros colaboradores es prioridad, por ello, durante la vigencia 2017 se entregaron los siguientes incentivos:

TIPO DE INCENTIVO	TOTAL, BENEFICIARIOS INCENTIVOS 2017
Acto de condecoración por tiempo de servicio –(Quinquenios)	92
Acto de condecoración a pre-pensionados	19
Acto de condecoración por Evaluación Desempeño Laboral	2
Encargos	13
Encargo en carrera administrativa	3
Funciones delegadas	37
Nombramientos asistenciales	72
Nombramientos administrativos	8
Comisión para un empleo	1
Certificación por competencias “orientar personal s/g normativa en salud”	102

**¡Corazón para Servir!**

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

Certificación por competencias “Administración de medicamentos”	44
<b>TOTAL</b>	<b>393</b>

**Iniciativa: Fortalecer un plan de bienestar institucional.**

A través de la Oficina de Bienestar Laboral se lideraron treinta y cinco 35 actividades de impacto durante toda la vigencia logrando una inversión de **\$252.294.635** pesos m/cte propiciando condiciones en el ambiente de trabajo, favoreciendo el desarrollo, la identidad y la participación de los colaboradores.

**Algunas de ellas son:**

Programas de capacitación mejorando el clima organizacional y preparando al personal próximo a pensionarse, salida turística, celebración de fechas especiales, reconocimiento de quinquenios, reconocimiento por acceder a nivel satisfactorio como resultado de la Evaluación de Desempeño Laboral, todo ello a través de acciones participativas basadas en la construcción de un mejor nivel recreativo.



Fuente: Registro fotográfico Bienestar Laboral.

Garantizando que la gestión institucional y los procesos de administración del talento humano se operen integralmente, incentivamos a los colaboradores condecorándolos por tiempo de servicio y el aporte a nuestra institución.



### Iniciativa: Fortalecer un plan de capacitación

Aumentando la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación de servicios a la comunidad, al eficaz desempeño del cargo y al desarrollo personal integral, se invirtieron recursos por un valor de **\$61.198.293** pesos m/cte en programas de capacitación; adicional, se logró identificar a través de los indicadores, que durante toda la vigencia 2017 se invirtieron **32.464** horas de capacitación a los funcionarios de la Institución.

### Iniciativa: Formalizar de manera gradual la planta de personal.

Realizando un gran esfuerzo de gestión y financiero, se vincularon a la planta de la Institución setenta y ocho 78 nuevos funcionarios luego de un transparente proceso de selección, verificación de requisitos y competencias laborales, reconociendo y creando condiciones favorables y con el único propósito de aportar a la satisfacción profesional y personal del colaborador y sus familias.

**Tabla 2:** Vinculación de personal detallado durante la vigencia 2017.

AÑO / NIVEL DE INCULACION.	TOTAL
Administrativo	7
Asistencial	71
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>

Provisionalidad  
Libre Nombramiento y Remoción  
Trabajador Oficial  
Periodo Fijo

Setenta y tres  
Tres  
Uno  
Uno

Fuente: Oficina de Talento Humano.



**¡Corazón para Servir!**

Calle 9 No. 15-25 PBX: 871 5907 FAX: 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia



Fuente: Registro fotográfico - Acto de posesión.



Es importante resaltar que gracias a la gestión de la Oficina de Talento Humano se logró conciliar con los fondos y administradoras de salud un saldo de **\$234.525.921** pesos m/c a favor de la E.S.E. Hospital Universitario durante esta vigencia.

### 3. OBJETIVO ESTRATÉGICO A2. MEJORAR LA SEGURIDAD Y HUMANIZACION DEL AMBIENTE FISICO

**Propósito del Objetivo:** Garantizar a los clientes internos y externos espacios seguros y humanizados

**Iniciativa:** Fortalecer las condiciones de mantenimiento preventivo de infraestructura e instalaciones físicas.

INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURA AÑO 2017			
N° CONTRATO	OBJETO	VALOR DEL CONTRATO	VALOR INVERTIDO 2017
040-2017	Realizar obras de adecuación y remodelación para el mantenimiento correctivo y preventivo en diferentes áreas del HUHMP.	\$ 299.906.531	\$299.906.531
142-2017	Realizar obras de adecuación y remodelación para el mantenimiento correctivo y preventivo en diferentes áreas del HUHMP.	\$ 1.099.634.380	\$ 1.099.634.380
283-2017	Contratar a todo costo la adecuación, rehabilitación y recuperación de la infraestructura de transporte vertical de usuarios y personal para el HUHMP.	\$ 389.000.000	\$ 389.000.000

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 PBX: 871 5907 FAX: 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

078-2017	Consultoría para los estudios del sistema de manejo de agua residuales en el HUHMP.	\$ 83.300.000	\$ 83.300.000
183-2017	Contratar a todo costo la adecuación, rehabilitación y recuperación de la infraestructura de transporte vertical de usuarios y personal para el HUHMP	\$ 287.200.392	\$ 287.200.392
205-2017	Consultoría para los estudios y diseños de las estructuras de conexión de la torre materno infantil con la torre principal del HUHMP.	\$ 220.500.000	\$ 88.200.000
225-2017	Obras de remodelación y adecuación del área de imagenología que incluye el sector de resonancia magnética del HUHMP.	\$ 729.190.899	\$ 650.715.880
257-2017	Consultoría eléctrica para la elaboración de estudios y diseños eléctricos del sistema de distribución a través de electro barras desde la subestación eléctrica hasta los subtableros de distribución del HUHMP. Incluye acompañamiento técnico eléctrico a la entidad.	\$ 115.000.000	\$ 115.000.000
262-2017	Suministro, instalación, puesta en funcionamiento, acompañamiento y soporte técnico de una solución tecnológica integral y escalable, tanto en hardware como software, que permita registrar, controlar y restringir en tiempo real, el ingreso y salida a través de autenticación biométrica de las instalaciones del hospital de todos los funcionarios de planta, contratistas, agremiados y visitantes que frecuentan las instalaciones de esta institución, e igualmente la generación de reportes que permitan obtener la información necesaria como herramienta para toma de decisiones.	\$ 330.242.140	\$ 99.072.642
335-2014	Terminación de la construcción de la fase i para la torre materno infantil y de alta complejidad de la empresa social del estado HUHMP.	\$21.145.318.745	\$ 7.049.097.812

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

338-2014	Interventoría integral para la terminación de la construcción de la fase i para la torre materno infantil y de alta complejidad del HUHMP.	\$ 2.479.949.079	\$ 549.757.413
264-2015	Contratar a todo costo la adecuación, rehabilitación y recuperación de la infraestructura de transporte vertical de usuarios y personal para el HUHMP.	\$ 1.310.922.853	\$ 339.871.185
<b>VALOR TOTAL</b>		<b>\$ 11.050.756.234</b>	

#### 4. OBJETIVO ESTRATÉGICO A3. CONSOLIDAR UN PORTAFOLIO DE ALTA COMPLEJIDAD

**Propósito del Objetivo:** Consolidar a la ESE Hospital universitario como referente de alta complejidad en la región Surcolombiana.

**Iniciativa:** Elaborar análisis del portafolio de servicios

**Acciones Adelantadas:**

1.1 Se actualizó el portafolio de servicios de las unidades: Imagenología, cancerología y farmacia, los demás ya se encontraban actualizados. se cuenta con las respectivas actas de aprobación por parte de los líderes de los servicios



1.2 Oferta del portafolio de servicios:

**¡Corazón para Servir!**

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

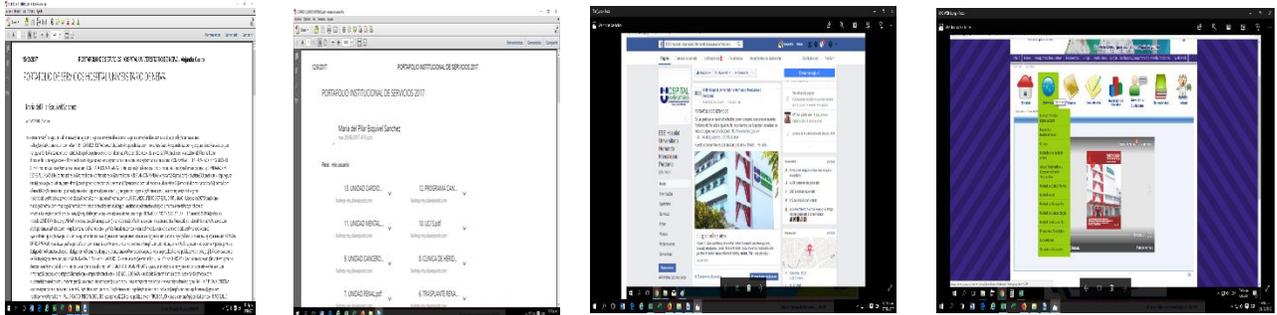
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

El portafolio de servicios del HUHMP, cuenta con 13 cuadernillos en su totalidad, éste fue divulgado y publicado por todos los canales de comunicación con que cuenta nuestra institución: enviado al correo electrónico de los clientes corporativos, colaboradores, publicado en facebook y en página web institucional.

De igual manera fue adjunto a cada una de las propuestas presentadas a los clientes corporativos del hospital, para la contratación del 2018.



De igual manera fueron incorporados al portafolio de servicios, en el servicio de consulta externa, las siguientes subespecialidades:

890245I- 890345I- 890445I	Consulta especializada en Endocrinología Pediátrica (consulta de primera vez, control e interconsulta)
890289- 890389- 890489	Consulta especializada en Reumatología Pediátrica (consulta de primera vez, control e interconsulta)

### 1.3 Evaluación del Cliente Corporativo

En el último trimestre del año fue aplicada la encuesta para evaluar el nivel de satisfacción del cliente corporativo, y específicamente respecto al conocimiento del portafolio y a la satisfacción respecto a la integralidad del mismo, arrojando el resultado que se grafica en el siguiente cuadro, con las siguientes conclusiones:

¿Conoce el portafolio de servicios del Hospital Universitario de Neiva?

**¡Corazón para Servir!**

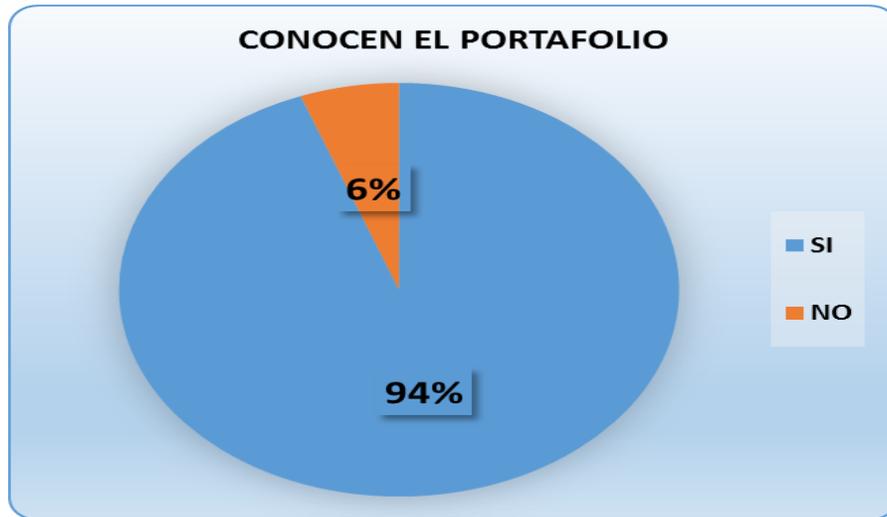
Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita: 018000957878

Correo Institucional: [Hospital.universitario@huhmp.gov.co](mailto:Hospital.universitario@huhmp.gov.co)

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

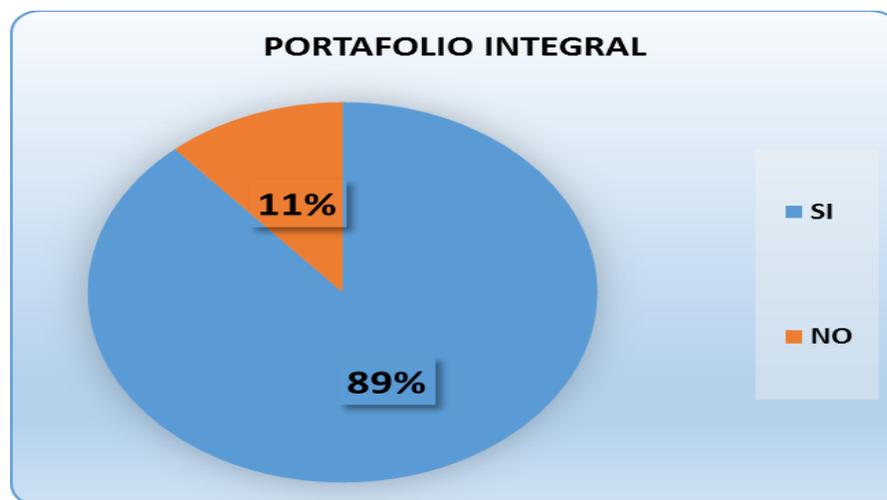


El 94% de los Clientes Corporativos evaluados conocen el Portafolio de Servicios frente al 6%, es decir, 2 entidades que no lo conocen.

Es importante dar a conocer el portafolio de servicios al 6% que no lo conoce aún, para así aumentar el nivel de conocimiento entre los clientes evaluados en la próxima vigencia. Y de igual manera mantenerlos informados sobre las actualizaciones que se realicen al mismo.

AÑO 2016:94%

¿Considera que en general el portafolio de servicios es integral y responde a las necesidades de salud de sus afiliados?



**¡Corazón para Servir!**

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

De los Clientes Corporativos evaluados, el 89% considera que en general el portafolio de servicios del Hospital es integral y responde a las necesidades de salud de sus afiliados.

El 11% correspondiente a dos clientes corporativos opinó lo contrario.

AÑO 2016: 93%

### **Iniciativa: Diseñar e implementar un Plan de Mercadeo para el cuatrienio**

#### **Acciones Adelantadas:**

1.4 El Plan de Mercadeo para el cuatrienio 2016-2020 se presentó y se aprobó en el mes de julio de 2016 por parte de la gerencia. se socializó el plan de mercadeo aprobado ante los asistentes. fue estructurado con base en el manual diseñado para tal fin.

1.5 Ejecutar el Plan de Mercadeo: Para su ejecución, el Plan cuatrienal se dividió en vigencias anuales. Para la vigencia 2017 fue ejecutado en un 100%. Las evidencias de su ejecución se encuentran en los archivos de la Oficina de Mercadeo

### **Iniciativa: Plan de Servicios de Educación continua**

Durante el año 2017 se realizaron 12 actividades de educación continua con el objeto de actualizar los conocimientos del cliente interno y externo de la E.S.E Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo, a continuación, la relación de las actividades y el número de personas capacitadas:

- XXVI Jornadas Huilenses de Pediatría, Actividad realizada el 19 de mayo del 2017, con 315 asistentes.



**¡Corazón para Servir!**

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

XXIII Simposio Sur colombiano de Parasitología, Medicina Tropical e Inmunodeficiencia, actividad realizada el 06 octubre del 2017, con 341 asistentes.



- Simposio de Actualización en Obstetricia y Ginecología, Actividad realizada el 19 de septiembre de 2017 con 336 asistentes.



¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 PBX: 871 5907 FAX: 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

I congreso Sur colombiano de Endocrinología

**I CONGRESO SURCOLOMBIANO DE ENDOCRINOLOGÍA**  
Riesgo Cardiovascular  
"El origen de todos los males"  
Neiva  
Sábado 21 de Octubre del 2017  
Centro de Convenciones y Eventos  
Club los Lagos Comfamiliar  
Km 1 Via Palermo  
Hora: 8:00 a.m. - 5:00 p.m.  
ENTRADA LIBRE  
Previa Inscripción  
Informes  
Tel: 8718023  
8714556  
Cel: 3162379478  
endhocolombia@gmail.com

Simposio Regional de Trauma

**SIMPOSIO REGIONAL SURCOLOMBIANO DE TRAUMA**  
26 de Abril de 2017  
Auditorio Amparo Parrao,  
Facultad de Salud USCO  
de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Admisión en  
Estudiantes de Medicina y Enfermería,  
Profesionales de la Salud y miembros de Organismos  
Vinculados de Atención Prehospitalaria.  
TEMAS DE ACTUALIDAD EN TRAUMA  
EXPERTOS CONFERENCISTAS  
NACIONALES INVITADOS.  
PREINSCRIPCIÓN AL CORREO:  
litesur2016@gmail.com  
ENTRADA LIBRE



Taller de Reanimación en Situaciones de Emergencia Obstétrica



Actividades de Promoción y Prevención

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 PBX: 871 5907 FAX: 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia



Jornadas de Actualización Clínica



Soporte Vital Básico



Toma y Transporte de Muestras de Laboratorio Clínico



**¡Corazón para Servir!**

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: [Hospital.universitario@huhmp.gov.co](mailto:Hospital.universitario@huhmp.gov.co)

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

### Capacitación de Trásfusión Sanguínea



### Capacitación en Código Rojo



- Aproximadamente 2.000 estudiantes de todos los niveles de educación (técnicos, tecnólogos, pregrados y posgrados) en el área de la salud realizaron sus prácticas formativas en la E.S.E Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo.
- Ingreso total de **\$219.674.385.00** por concepto de las practicas asistenciales de los estudiantes que rotaron por la E.S.E Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo
- Pasantías Nacionales: 30 estudiantes de instituciones de educación superior externas de la región realizaron rotaciones en la E.S.E Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo.
- 16 convenios de Docencia – Servicio vigentes y 3 convenios de prácticas empresariales en áreas administrativas (Universidad Cooperativa, Corporación Universitario del Huila “Corhuila”, Facultad de Economía de la Universidad Surcolombiana)
- Se estableció un Convenio Internacional con el **Hospital de Northwell Health – New York** para rotaciones en doble vía de pregrado y posgrado para Medicina, Enfermería, Terapia, Psicología y Áreas Administrativas, en las instalaciones del Hospital de Northwell Health.

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 PBX: 871 5907 FAX: 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

## 5. OBJETIVO ESTRATÉGICO A4. DISPONER DE INFORMACIÓN CONFIABLE Y PROPENDER POR SU CONFIDENCIALIDAD.

**Propósito del Objetivo:** Garantizar datos validos que se traduzcan en información confiable que permita generar conocimiento para tomar decisiones informadas que eliminen la experiencia como factor preponderante.

### Logros que impactan la gestión institucional

- **Página web:** Implementación de la nueva página web institucional basada en los lineamientos de la Estrategia de Gobierno en Línea, en la ley 1712 del 6 de marzo de 2014 de transparencia y acceso a la información pública y en la norma técnica colombiana de Accesibilidad Web NTC5854. Lo anterior nos ha permitido dar cumplimiento a las exigencias de cada una de estas normas logrando acceder a una estructura visualmente dinámica.



**¡Corazón para Servir!**

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

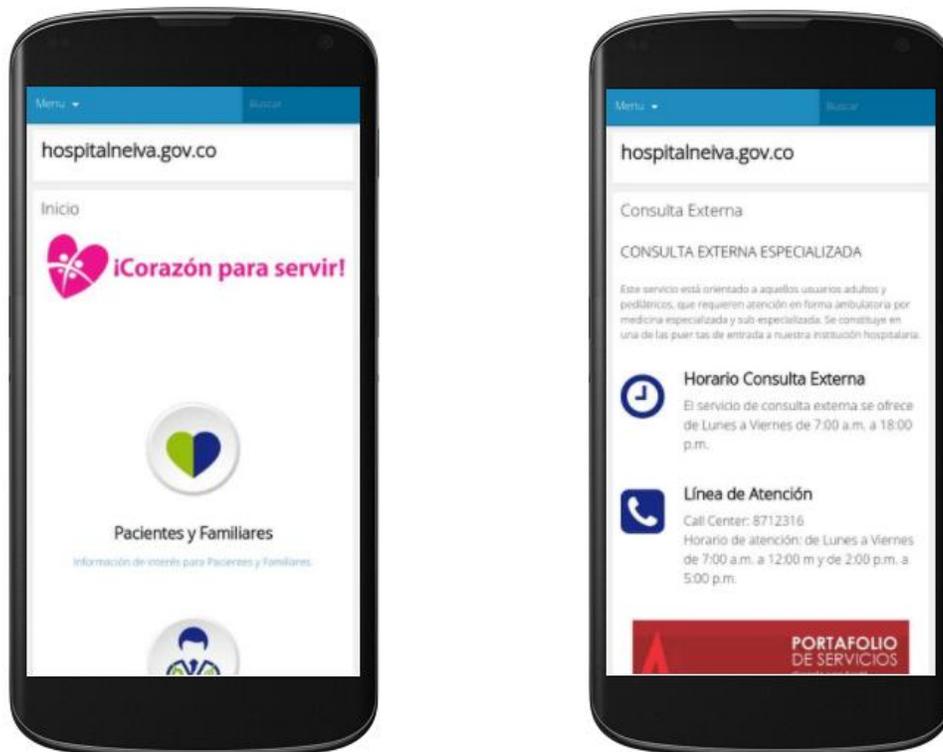
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

Dentro de los avances involucrados contamos con la **Versión Mobile**, la cual es de tecnología responsive lo que permite su adaptación a cualquier dispositivo móvil y su contenido se ajusta automáticamente para ser visualizado de manera correcta.

### Versión Móvil Actual



Con el fin de elevar la Satisfacción de los Clientes a través del uso de un aplicativo para PQRSF, se cuenta en la web con un formulario donde los clientes externos nos dan a conocer sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones vía electrónica, brindando la información en forma actualizada, coherente y disponible. Link <http://hospitalneiva.gov.co/pqrsf/>.

**¡Corazón para Servir!**

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: [Hospital.universitario@huhmp.gov.co](mailto:Hospital.universitario@huhmp.gov.co)

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

**Nota:**

El tiempo de respuesta para las peticiones, quejas y reclamos, así como solicitudes hechas en apertura de buzón y las solicitudes del buzón de contáctenos, se emiten al usuario solicitante en 15 días hábiles a partir de su fecha de radicación.

El Hospital Universitario se acoge únicamente al CÓDIGO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO ARTICULO 6 y circular única de SUPERSALUD.

☰ Consulte el estado de su PQR

Busqueda

Escriba aquí el Código Único de Seguimiento

🔍 Buscar

+ Radicación

Apreciado Usuario:

Para nosotros es muy importante contar con usted. A través de esta herramienta usted podrá registrar sus solicitudes, quejas, reclamos y/o sugerencias sobre temas de nuestra competencia y de igual forma, consultar información relacionada con nuestra gestión institucional.

Asimismo, y en aras de garantizar brindarle un mejor servicio y teniendo en cuenta el derecho al que todas las personas tienen de presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, etc, de manera respetuosa a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta, consideramos pertinente definir algunos conceptos de interés, que los ayudaran a orientarlas de acuerdo a lo que requiere presentar ante nuestra entidad: Todas las personas tienen derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Radiciar PQR Identificado

Radiciar PQR Anónimo

- **Acuerdos de confidencialidad:** Dentro del Manual de seguridad de la Información se implementaron los acuerdos de confidencialidad conforme con los roles de los interesados (funcionarios de planta, contratistas, Outsourcing, prestación de servicios, convenios docencia-servicios, entre otros.). Lo anterior tiene como objetivo comprometer legalmente a las partes signatarias a no revelar información de la institución que se divulga o intercambia entre las mismas para un objetivo o fin determinado.
- **Aplicativo Power BI (Indicadores):** Implementación del Aplicativo Power BI para los equipos móviles del staff directivo de la institución donde se pueden concebir los diferentes paneles e indicadores en un entorno Web y Móvil como espacio de consulta y visualización de información personalizada tal como lo muestra la siguiente imagen:

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 PBX: 871 5907 FAX: 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

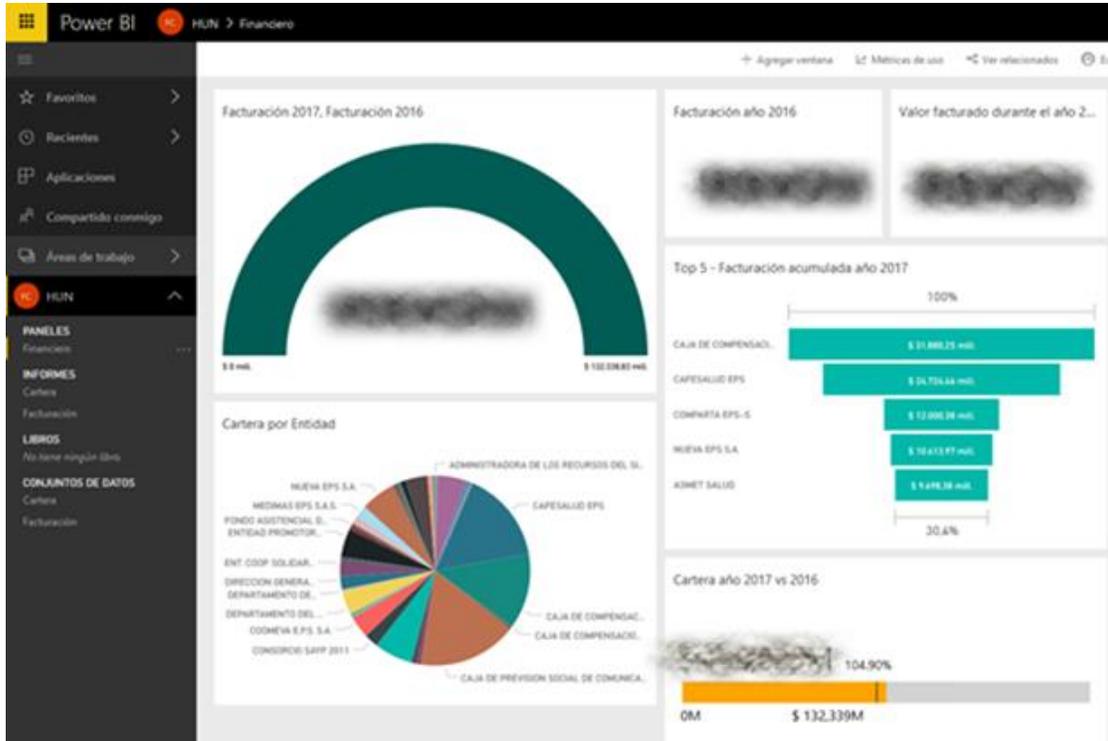
Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

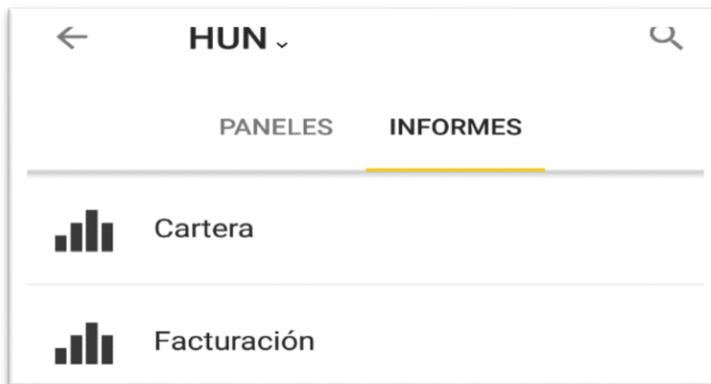
- Panel Financiero



Sobre el panel Financiero se crearon dos informes correspondientes a las áreas de Cartera y Facturación:

- Muestra del entorno Web:

**Panel de Informes**



¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 PBX: 871 5907 FAX: 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

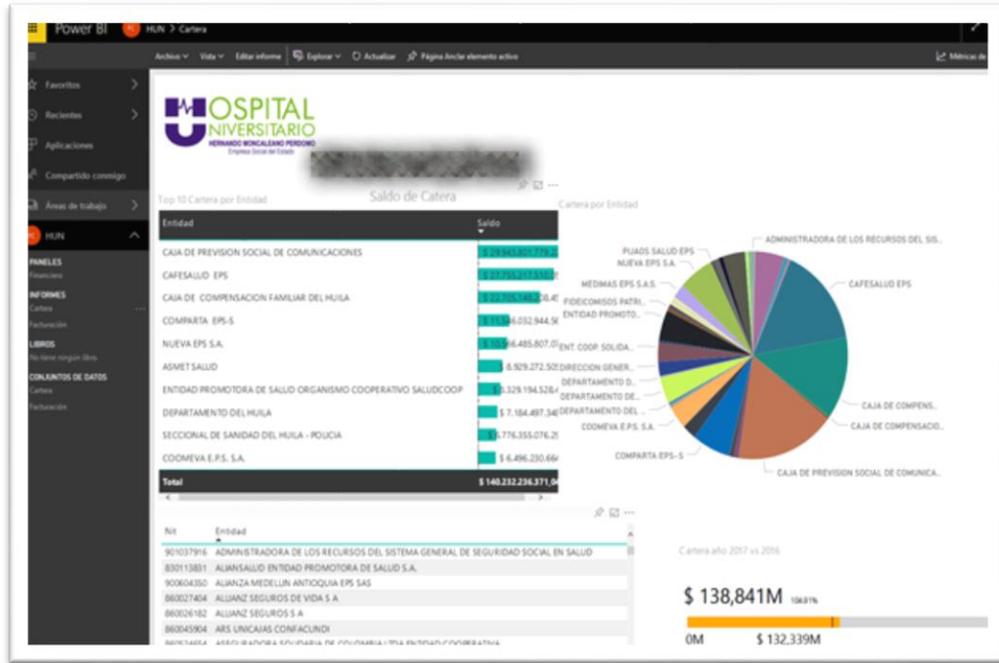
Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

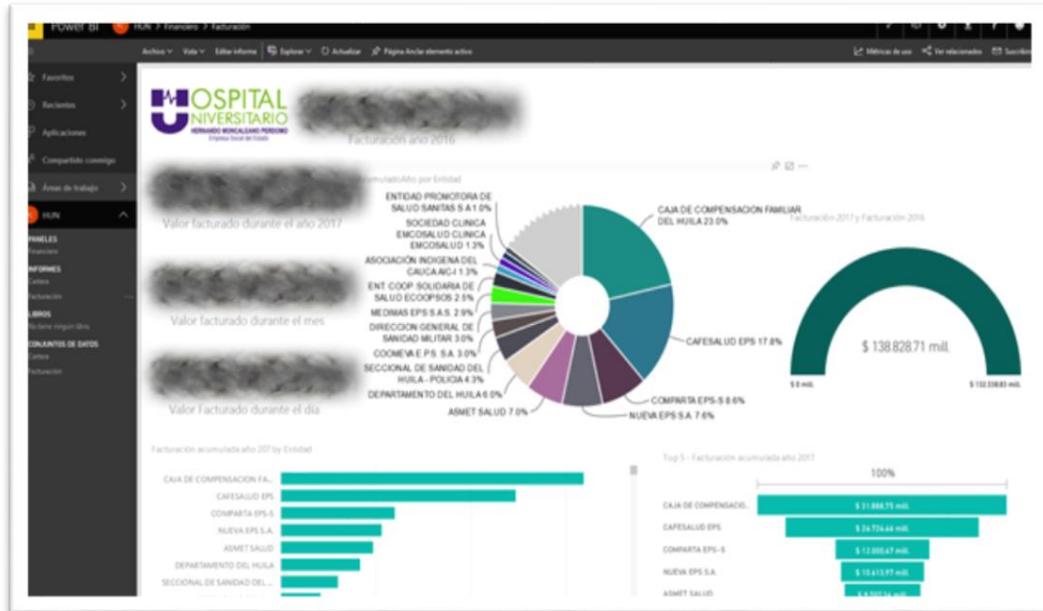
[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

**Cartera**



**Facturación**



**¡Corazón para Servir!**

Calle 9 No. 15-25 PBX: 871 5907 FAX: 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

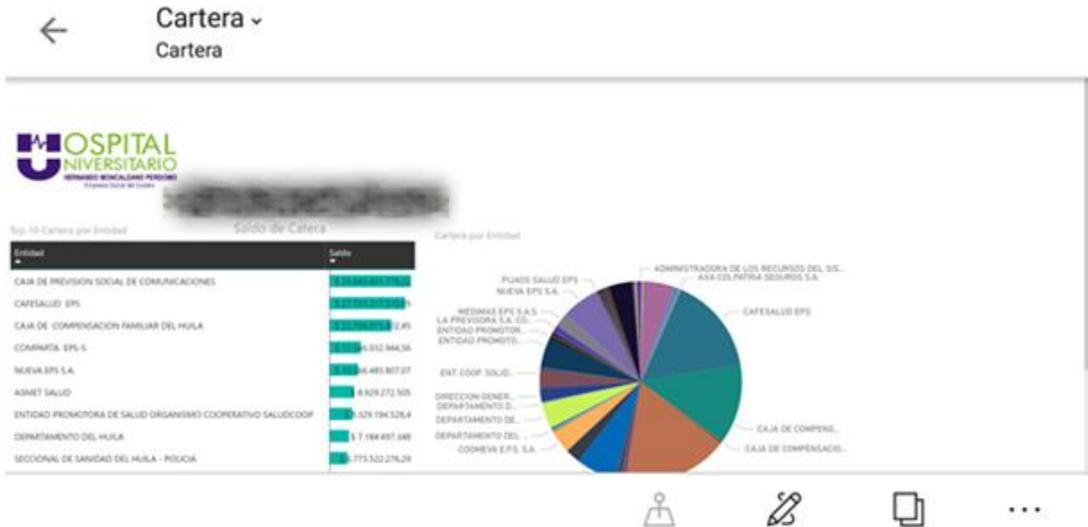
Neiva – Huila - Colombia

**Panel Financiero**



**Muestra del entorno Móvil:**

**Cartera**



¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 PBX: 871 5907 FAX: 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

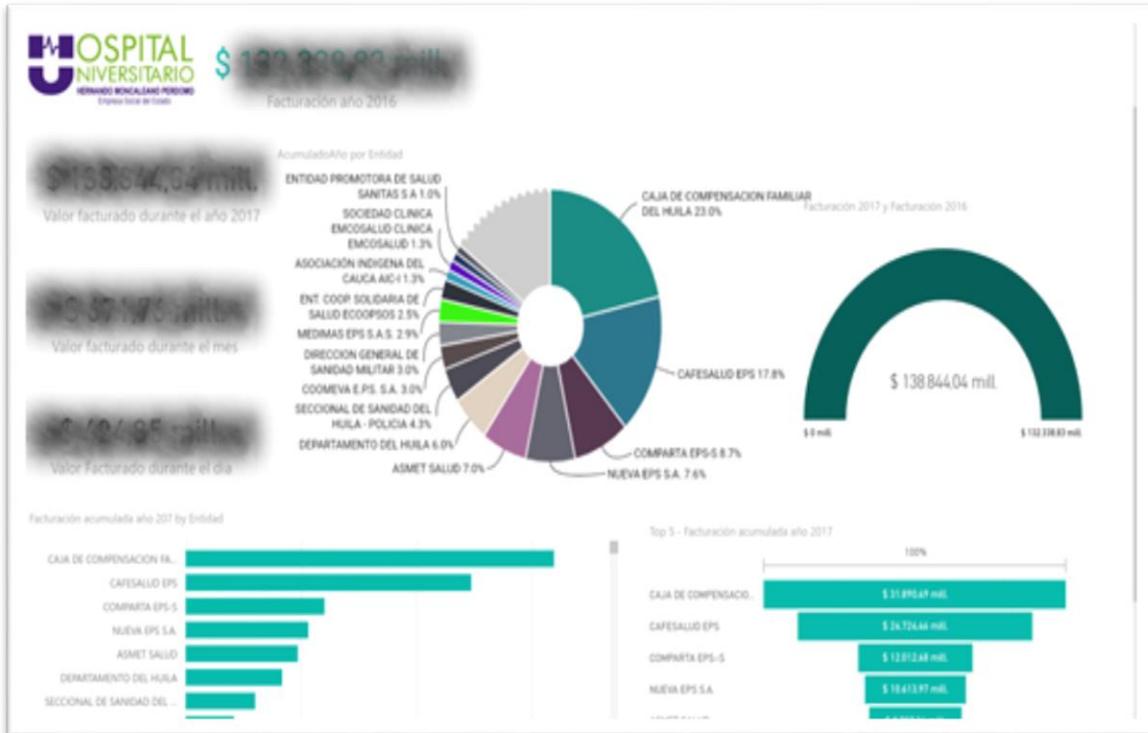
Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

**Facturación:**



- Backups de base de datos:** Reajuste del procedimiento de realización de los backups, actualmente contamos con backups completos diarios y con copias de seguridad diferencial cada 15 minutos lo cual nos permite controlar el riesgo de pérdida de información de nuestras bases de datos. Igualmente se creó una carpeta dentro de la red donde se guarda la información de las estaciones de trabajo generando respaldo de esta.
- QNAP:** Se adquirieron dos dispositivos diseñados para empresas que buscan nube privada, lo cual además de lo anterior, nos permite contar con archivos compartidos, respaldo de la información a través de Backups/restauración eficiente, almacenamiento para virtualización e infraestructura de IT, para redes 10GbE con ROI maximizado y sincronización con one drive.

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 PBX: 871 5907 FAX: 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia



- **Migración de servidores y restructuración de red:** se migra a plataforma HYPER-V de Microsoft lo que mejora su desempeño. Se instaló y puso en marcha un servidor cacti que es el encargado del monitoreo de la red detectando así las cargas y comportamientos por dispositivo conectado.

Se dividió la red inalámbrica creando varias VLANs a fin de dividir el tráfico tanto de gestión de los equipos como el acceso a internet y se mejora la seguridad puesto que se segmentan de acuerdo a los permisos otorgados a cada usuario.

- **Rondas de Inspección de seguridad:** Para el año 2017 se implementaron las rondas de seguridad con el fin de prevenir y detectar riesgos para la seguridad informática y ejercer una labor proactiva en su corrección.

### **Iniciativa: Fortalecer el proceso de auditoría a la Historia Clínica y demás registros asistenciales**

La oficina de calidad realizo auditoria a registros asistenciales relacionados con 11 procesos, protocolos o guías como se describe en la siguiente tabla.

<b>Auditorias</b>	<b>Mes</b>
Manual de procesos y procedimiento de enfermería.	Junio, Julio, Agosto
Medición adherencia a guías: Gineco-obstetricia (Parto único, aborto, trastornos hipertensivos en el embarazo).	Agosto
Adherencia a guías de cirugía (10 primeras patologías).	Mayo
Adherencia al manual de procesos de soporte nutricional y metabólico.	Septiembre
Adherencia a la guía de manejo de aislamiento hospitalario (atributos de calidad).	Agosto

**¡Corazón para Servir!**

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

Registros en el récord de anestesia.	Mayo
Registros en el consentimiento informado.	Mayo
Registros en el formato de seguridad del paciente /cirugía segura.	Mayo
Adherencia a las especialidades ofertadas por la institución en consulta externa.	Septiembre
Evaluación historia clínica de rehabilitación	Julio
Evaluación de las primeras causas de incidencia y prevalencia de cáncer.	Julio

**Iniciativa: Fortalecer la monitorización de los procesos de calidad**

Siendo los indicadores una herramienta indispensable para el monitoreo de la calidad, desde esta oficina se realizó la revisión y ajuste, así como construcción de indicadores relacionados con la gestión propia de este proceso, siendo aprobados por sistemas de información e implementados 12 fichas técnicas. Por otro lado, se realizó acompañamiento por los referentes de la oficina a los líderes de los equipos primarios de mejoramiento, asesorando en el tipo de indicador y en su diseño.

**6. OBJETIVO ESTRATÉGICO A5. DISPONER DE TECNOLOGIA BIOMEDICA SEGURA Y HUMANIZADA**

**Propósito del Objetivo:** Garantizar la disponibilidad de la tecnología biomédica en condiciones de seguridad y humanización

**Iniciativa: Actualización de la tecnología biomédica**

**Inversión Adquisición De Equipos Biomédicos Y Hospitalarios**

La inversión realizada en equipos biomédicos y hospitalarios en la vigencia 2017 fue ejecutada con recursos propios por el valor total de **\$1.653.079.811**

Durante el año no se ejecutaron recursos de regalías, pero fue aprobado el proyecto de imágenes diagnósticas para ejecución en la vigencia 2018.

**¡Corazón para Servir!**

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

En **Sistemas de aire acondicionado** se realizó renovación de los siguientes aires: neurofisiología, glosas y cartera, referencia y contrareferencia, unidad renal, banco de sangre, unidad mental y salud ocupacional con una inversión de **\$133.255.331**

NOMBRE	MARCA	CANTIDAD	VALOR TOTAL	PROVEEDOR	RECURS O	SERVICIO
Equipo de rayos x arco en c	Philips	1	\$330.225.000	Amarey Nova medical S.A	Propio	Quirófano
Microscopio binocular con observador lateral y cámara	Olympus	1	\$65.252.929	Purificación y análisis de fluidos S.A.S	Propio	Patología
Micrótomo y baño de flotación	Leica	1	\$39.073.650	Sanita S.A.S	Propio	Patología
Monitor de signos vitales con invasiva	Nihon konden	1	\$26.787.007	Amarey Nova Medical	Propio	Quirófano
Desfibriladores	Nihon konden	3	\$60.654.300	Amarey Nova Medical	Propios	Urgencias Hospitalización
Ecógrafo	Philips	21	\$273.105.000	Prokontrol S.A.S	Propio	Sala de partos
Monitores de signo vitales básicos	Nihon konden	23	\$314.755.000	Amarey Nova Medical	Propio	Cardiología no invasiva Hospitalización Urgencias Unidad de cancerología Partos Imágenes diagnosticas Uci Neonatal Quirófano Gastroenterología
Descongelador de plasma	Helmer	1	\$29.274.000	BPL medical	Propios	Banco de sangre
Equipo laser y ultrasonido	BTL	3	\$18.500.001	BTL S.A.S	Propios	Rehabilitación
Congeladores	Ecofrial	4	\$20.400.001	Cold Chain S.A.S	Propios	Banco de sangre
Microscopios	Olympus	4	\$27.298.600	Purificación y análisis de fluidos S.A.S	Propio	Laboratorio Clínico
Impedanciometro auditivo	Titan interacoustics	1	\$27.298.600	Metroacustik	Propio	Neurofisiología
Llamados de enfermería y cámaras	Intercall	2	\$287.200.392	Jhonny Fabián Sánchez	Propios	Unidad mental

**¡Corazón para Servir!**

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

## Equipo de rayos x arco en C



**Microscopio binocular con doble observador**



**¡Corazón para Servir!**

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: [Hospital.universitario@huhmp.gov.co](mailto:Hospital.universitario@huhmp.gov.co)

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

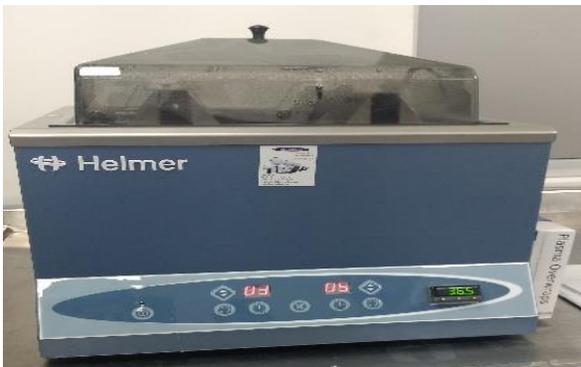
**Micrótopo**



**Baño de flotación**



**Descongelador de plasma**



**Desfibrilador**



**Monitor de signos vitales**



**¡Corazón para Servir!**

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

### Equipo laser y ultrasonido



### Congeladores



### Ecógrafo



**¡Corazón para Servir!**

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: [Hospital.universitario@huhmp.gov.co](mailto:Hospital.universitario@huhmp.gov.co)

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

## 7. OBJETIVO ESTRATÉGICO B8. MEJORAR LA EFICIENCIA Y PRODUCTIVIDAD DE LOS SERVICIOS

**Propósito del Objetivo:** Implementar estrategias que impacten favorablemente la productividad de los servicios considerados críticos en la institución.

A continuación, se relacionan algunos logros de servicios ambulatorios:

Banco de sangre y Servicio Transfusional:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquisición de nueva máquina para procedimiento de Aféresis, permitiendo aumentar la productividad en un 75%, logrando realizar 230 procedimientos más este año que el año anterior.</li> <li>• Se logro modernizar la Sala para donación de sangre, con mobiliario nuevo, brindando mayor comodidad y confort a nuestros donantes.</li> </ul>
laboratorio de Patología	<p>Se posiciono como el único laboratorio de Huila que realiza las siguientes pruebas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Técnica Automatizada C4d</b>", la cual nos permite identificar si se presentan reacciones de rechazo humoral al trasplante renal, mejorando el pronóstico y manejo adecuado del paciente.</li> <li>• <b>Detección del virus EPSTEIN BARR mediante hibridación in situ</b>", mediante la utilización del equipo HIBRIDIZER, la cual es primordial en el diagnóstico y manejo del paciente con neoplasias hematolinfoides.</li> <li>• <b>-Técnica de INMUNOFLUORESCENCIA</b>, la cual nos permite dar un diagnóstico preciso en nefropatología y dematopatología.</li> <li>• <b>-Estudios de Inmunohistoquímica automatizados</b>", mediante la utilización del equipo Autostainer Link48, lo que nos permite dar un diagnostico específico y clasificación de las neoplasias.</li> <li>• Se logro llevar la Oportunidad en tiempos de respuesta de estudios anatomopatológicos logrando emisión de informes a 7 días.</li> </ul>
Servicio de Rehabilitación	<p>Avances en el manejo de la terapia para el Dolor a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquisición e implementación de Tecnología láser, la cual además mejora el proceso de cicatrización de heridas.</li> <li>• Adquisición de Electro estimuladores con ultrasonido, que mejora el edema y el flujo sanguíneo logrando obtener beneficios en menor tiempo.</li> </ul>
Servicio de Neurofisiología	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquisición de "Equipo para potenciales evocados automatizados", con lo que se logra tomar los potenciales evocados a neonatos.</li> </ul>

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 PBX: 871 5907 FAX: 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

<b>Laboratorio Clínico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se tienen enroladas el 95% de las pruebas de laboratorio al control de calidad externo RIQAS con desempeño del 100% en la mayoría de las pruebas, según evaluación periódica del programa.</li> <li>Se ha mantenido la productividad del servicio el número de exámenes realizados/mes en el rango de 35.000 a 37.000</li> </ul>
<b>Servicio de Imagenología:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantiene la oportunidad en imágenes diagnósticas a un día siendo efectivos en la atención de paciente en comparación con otros centros de radiodiagnósticos de la ciudad.</li> <li>Aprobación de Proyecto de Adquisición de equipos de radiología como tomógrafo, y dos equipos de radiología convencional portátil y fija.</li> <li>Implementación de estudios de Histerosalpingografía.</li> </ul>
<b>Servicio de Consulta Externa:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fortalecimiento de profesionales en el área de Medicina Interna y Fisiatría, mejorando la oferta del servicio.</li> <li>Se dio continuidad y apoyo a la realización de la jornada HEALING THE CHILDREN.</li> <li>Continuidad en la asignación de citas no presenciales a través del CALL CENTER y presencial para Medicina prepagadas y contratos VIP.</li> <li>Las especialidades básicas se encuentran dentro de la meta.</li> </ul>
<b>IAMI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantiene las actividades contempladas en la atención Materno Infantil tales como: control postparto del Recién Nacido, control postparto de Ginecología, Vacunación del Recién Nacido, menores de 5 años y gestantes, tamizaje Neonatal TSH, control canguro ambulatorio, consulta Pediatría AIEPI, al igual que la consulta Alto Riesgo Obstétrico y Junta de Perinatología.</li> <li>Programa Canguro reconocido como uno de los mejores programas canguro del país en el “Tercer Encuentro Nacional Método Madre Canguro” del 2017, realizado por la Fundación Canguro y el Ministerio de Salud.</li> </ul>

Productividad de los servicios ambulatorios:

Unidades funcionales	Número de procedimientos realizados <b>2017</b>
Gastro endoscopia	1.994
Cardiología no invasiva	4.668
Neumología	929

**¡Corazón para Servir!**

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

Laboratorio de Patología	15.796
Banco de Sangre	136.440
Imagenología	47.823
Laboratorio Clínico	440.394

## 8. OBJETIVO ESTRATÉGICO: B9. MEJORAR LA PERTINENCIA DE LA ATENCIÓN

**Propósito del Objetivo:** Lograr resultados clínicos exitosos y comparables contra las mejores prácticas en salud.

**Iniciativa: Contar con la documentación necesaria para la planeación del cuidado y tratamiento de los pacientes**

Durante el año 2017 se realizó la actividad de revisión y verificación de guías de práctica clínica y protocolos de atención junto con la oficina de Garantía de la Calidad, con el objetivo de identificar la documentación faltante para dar cumplimiento a los principales procesos asistenciales, que condicionan directamente la prestación con calidad y con el menor riesgo posible, en cada uno de los servicios de salud. De esta manera, durante el año en mención se aprobaron, actualizaron y adoptaron los siguientes documentos los cuales se evidencian en el icono de **GUIAS HUN** en los equipos de cómputo de la Institución:

Estado	Guías de Práctica clínica	Protocolos de Atención en Salud
Aprobaron	5	4
Actualizaron	7	6
Adoptaron	4	
Adaptaron	10	

## 9. OBJETIVO ESTRATÉGICO C- 10 ELEVAR LA SATISFACCION DE LOS CLIENTES.

**Propósito del Objetivo:** Fidelizar, retener y generar lealtad en los clientes, proporcionando un valor percibido superior al de los competidores, fortaleciendo así la imagen institucional.

**Iniciativa:** Fortalecer el proceso de detección y respuesta a las necesidades y expectativas los grupos de interés

**¡Corazón para Servir!**

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

La E.S.E Hernando Mon10caleano Perdomo ha implementado una herramienta de apoyo para mejorar la prestación de servicios, la cual toma como fuente la información obtenida de las manifestaciones exteriorizadas por los usuarios, siendo estas presentadas como Peticiones, Reclamos, Sugerencias, Agradecimientos Felicitaciones y Denuncias, esta herramienta es el Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU.

El SIAU se materializa en la Oficina de Atención al Usuario y tiene como actividades específicas la Atención y Orientación al Usuario, la Gestión de Reclamos, Sugerencias, Agradecimientos y Felicitaciones y, el Monitoreo a la Satisfacción del Usuario a través de la aplicación de encuestas.

**NOTI-USUARIOS**  
Asociados usuarios, es de gran importancia dirigirse a ustedes, en primer lugar, para agradecer profundamente su preferencia con nuestra institución, ya que sus visitas y estar en continua representación y así ofrecer nuestros servicios con calidad, para satisfacción de ustedes, lo que se convierte en nuestro mayor compromiso.

**Nuestros Derechos**  
SER INFORMADO SOBRE:  
1. Sus Derechos y Deberes.  
2. Los procedimientos, servicios y tarifas para ser atendido.  
3. Los procedimientos y atención que recibirán, con sus respectivos riesgos y beneficios.  
4. Los programas de promoción y prevención a los que tiene derecho.  
5. Autoridad.  
6. Los resultados en casa y trámites para continuar la atención.  
7. Las normas y reglamentos del hospital.  
8. Los casos de la atención.  
9. Su historia y evolución.  
10. Poder elegir:  
11. Recibir o no atención quirúrgica o dental.  
12. Participar o no en procesos de investigación.  
13. Acoger o rechazar el diagnóstico prescrito para su enfermedad, luego de recibir la debida asesoría.  
14. El profesional de su preferencia, siempre y cuando éste disponga en el hospital.  
15. Una segunda opinión calificada, de acuerdo con las posibilidades del hospital.  
16. La donación de órganos previo consentimiento.  
17. Ser parte de la Asociación de Usuarios.  
18. Hacer quejas.  
19. Recibir tratamiento para aliviar o disminuir el dolor.  
20. Su historia clínica (Cuidado y calidad).  
21. Su pertenencia.

**Senor(a) Usuario(a)**  
La E.S.E Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo se permite informar sobre los mecanismos de escucha dispuestos para ustedes usuarios, en el momento de presentar Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones, con ocasión de la prestación de servicios.  
Estos son:  
• Buzones de Sugerencias Ubicados en los diferentes servicios de nuestra institución.  
• Página WEB: [www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co) - Link Facebook, canales televisivos y Radioemisoras.  
• Correo electrónico: [siauhuhmp@pse.edu.co](mailto:siauhuhmp@pse.edu.co)  
• Teléfono: 018000957878 y 1113 / 1241  
• Presencialmente Oficina de Atención al Usuario Paralelamente del Hospital.  
Agradecemos reportar actos de corrupción: Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones que usted evidencie en los procesos de atención de trámites y servicios de nuestra institución.  
**SU COLABORACIÓN ES IMPORTANTE PARA GENERAL TRANSPARENCIA Y ALICUACION DEL CONTINUIDAD INSTITUCIONAL.**  
**Buzón de Sugerencias**  
**Linea Gratuita: 018000957878**

**MISA EN EL HOSPITAL**  
Se informa a nuestros Usuarios, que en la Capilla de este Hospital, se celebrará la Santa Misa los días miércoles y viernes en el horario de 8:00 a.m. - Están todos cordalmente invitados.  
**HORARIO DE VISITAS**  
Con gusto informamos a nuestros Usuarios, los horarios para el ingreso de visitas:  
**UCI ADULTO - CRITICO URGENCIAS:**  
DE 11 a.m. a 12 p.m. y de 5 p.m. a 8 p.m.  
**PODOR:** DE 11 a.m. a 2 p.m. y de 5 p.m. a 7 p.m.  
**UNIDAD MENTAL:** DE 2 p.m. a 4 p.m.  
Gracias. Oficina de Atención al Usuario y Coordinación de Atención

Para ejecutar estas actividades, se dispone de un grupo de Auxiliares, Una Profesional Universitaria y varios mecanismos de escucha que facilitan a nuestros usuarios el acceso a la herramienta:

- **Buzones:** Ubicados en diferentes servicios y se realiza su apertura una vez por semana.
- **Físico:** Mediante escritos o documentos
- **Presencial:** Directamente en las instalaciones de la Oficina de Atención al Usuario
- **Telefónico:** Se tienen las líneas 018000957878, 8715907 ext. 1241 y 1113 y la línea directa 8717091
- **Virtual:** Los correos electrónicos [siauhuhmp.gov.co](mailto:siauhuhmp.gov.co),
- **Página web:** <http://hospitalneiva.gov.co/>, opción PQRSF en la página web Institucional y las redes sociales.

Durante el año 2017 estos mecanismos de escucha se han dado a conocer a toda la población usuaria a través de diferentes medios como son:

**¡Corazón para Servir!**

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878  
Correo Institucional: [Hospital.universitario@huhmp.gov.co](mailto:Hospital.universitario@huhmp.gov.co)  
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva  
[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)  
Neiva – Huila - Colombia

- Difusiones por alta voz institucional, se dieron a conocer todos los mecanismos durante dos periodos mayo a junio y agosto y septiembre.
- Difusiones en artículos del Noti Hospital y el Noti Usuarios.
- A través de las redes sociales.
- En la Página Web institucional.

## EL SIAU INFORMA

### AVISO IMPORTANTE

Señor (a) Usuario(a), Señor(a) Colaborador (a)

La E.S.E Hospital Universitario HMP, agradece reportar actos de corrupción, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones que usted evidencie en los procesos de atención de trámites y servicios de nuestra institución.

Usted podrá reportarlos a través de las líneas 8715907 ext. 11131241, en la página web [www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co) en el link Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias o haga uso de los buzones de sugerencias ubicados en los diferentes servicios de nuestra institución.

**SU COLABORACIÓN ES IMPORTANTE  
PARA GENERAR TRANSPARENCIA  
Y MEJORAMIENTO CONTINUO  
INSTITUCIONAL**

### Cómo generar respuestas a las PQRSF



Las PQRSF son mecanismos de escucha a nuestros usuarios, son los medios para identificar fallas que muchas veces no son identificables, y este espacio de participación es amparado por la ley, por lo tanto es importante que los colaboradores tengan en cuenta la siguiente información:

- Las PQRSF serán referidas por el aplicativo de Gestión documental, por lo tanto lo invitamos a que revise la bandeja de entrada y verifique si hay correspondencia relacionada con PQRSF por este mismo medio deben tramitarse las respuestas.

Al responder una queja, reclamo o sugerencia tenga en cuenta lo siguiente.

- La solicitud es la voz del usuario por lo tanto la respuesta es dirigida al Usuario que se queja.
- Se deben Generar respuestas DE FONDO a la necesidad manifiesta en lenguaje claro, sencillo y respetuoso.
- Recuerde los tiempos de respuesta (8 días interno y 15 días para el usuario), superados estos tiempos se generan faltas disciplinarias.
- Un descargo de un funcionario NO es una Respuesta a una PQRSF.
- Las PQRSF ANÓNIMAS RESPETUOSAS se tramitan y responden, publicándolas en cartelera.
- Si la Queja que se recibe no es clara y no es posible generar una respuesta específica, se informa al usuario ampliación de la misma para iniciar un nuevo tiempo para responder.
- Todos los funcionarios somos responsables de recibir tramitar y generar respuestas oportunas a los usuarios.
- Las felicitaciones y agradecimientos no se responden y se deben socializar al interior de cada unidad. (Reuniones de autocontrol, agremiaciones).
- Las PQRSF, son oportunidades de mejora por lo tanto se deben analizar en reuniones de autocontrol y algunas de ellas deben Generar planes de mejoramiento.
- A la respuesta se debe adjuntar la opción de réplica para el usuarios en caso de no estar conforme don la respuesta.

Si tiene dudas, favor consultar con la Oficina de Atención al Usuario, para que desde allí con gusto brindemos orientación al respecto.

Fuente: Francy Elena Rojas Rodríguez  
Profesional Universitario, Atención al Usuario

### Buzón de Sugerencias



“Soy una herramienta con la que ustedes usuarios podrán ser escuchados, garantizando una comunicación con el Hospital Universitario HMP de Neiva.

Toda información (PQRSF) que depositen en mí, generará una mejora continua en la prestación de los servicios de la Institución”

**¡Queremos ser cada día mejores con su atención!**

### ¡Corazón para Servir!

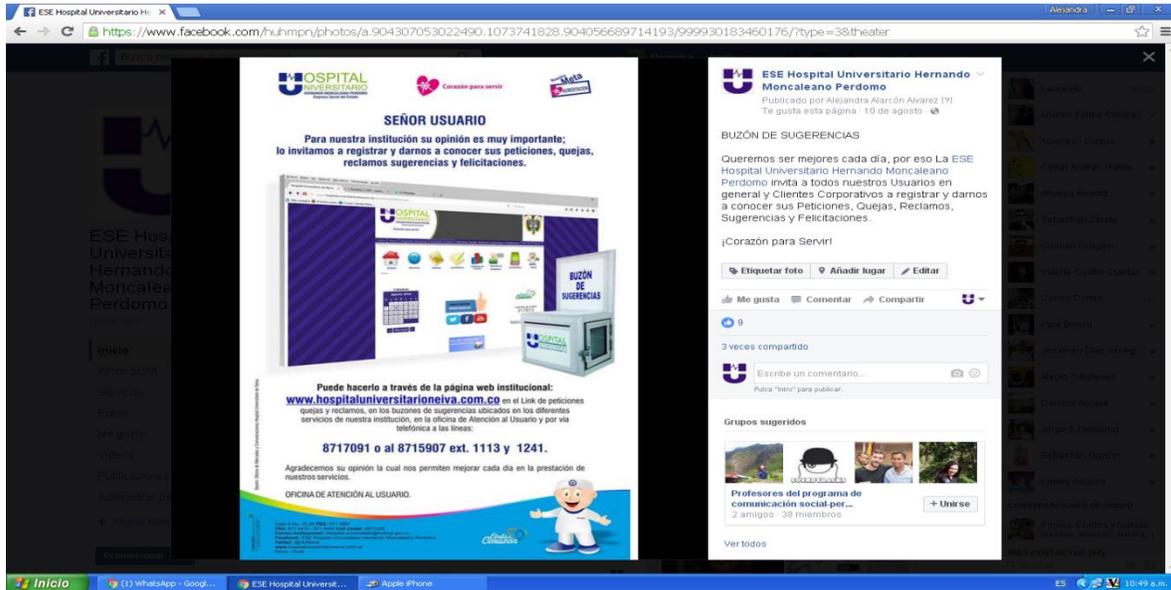
Calle 9 No. 15-25 PBX: 871 5907 FAX: 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: [Hospital.universitario@huhmp.gov.co](mailto:Hospital.universitario@huhmp.gov.co)

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia



## MECANISMO DE ESCUCHA ACTIVA MAS UTILIZADO POR LOS USUARIOS

El grado de conocimiento que tienen los usuarios con respecto a los mecanismos de escucha activa es la siguiente:

CONSOLIDADO MECANISMOS DE ESCUCHA	<u>TOTAL</u>	<u>%</u>
<b>BUZONES</b>	1692	16%
<b>TELÉFONO</b>	4185	39%
<b>PAGINA WEB</b>	62	1%
<b>CORREO ELECTRONICO</b>	42	1%
<b>REDES SOCIALES</b>	108	1%
<b>PRESENCIAL</b>	3708	34%
<b>NO SABE / NO RESPONDE</b>	972	9%
<b><u>TOTAL, ENCUESTADOS</u></b>	<b>10769</b>	<b>100%</b>

¡Corazón para Servir!

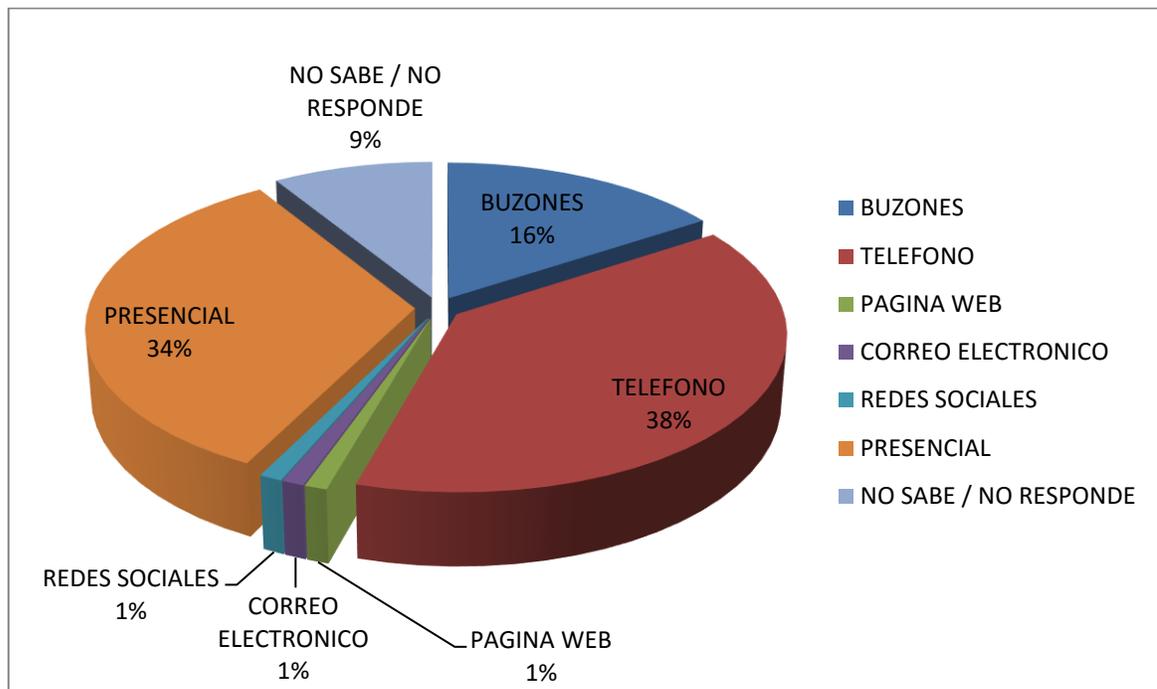
Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia



En la vigencia 2017 el mecanismo de escucha dispuesto por el hospital más utilizado por los usuarios fue la atención telefónica; de los 10.769 usuarios encuestados 4.185 lo hicieron a través de teléfono equivalente a un 38%, le siguen en su orden el contacto presencial con 3.708 equivalente a un 34%, se siguen los buzones con un 16%.

### **Iniciativa: Evaluar la satisfacción de los grupos de interés**

La evaluación de la satisfacción a los usuarios se realizó en el año 2017 a través de la aplicación de encuestas de satisfacción en los diferentes servicios, esta medición se realizó de forma mensual y junto con la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y felicitaciones se reportó periódicamente a los jefes de área con el fin de identificar necesidades y hacer control oportuno de fallas.

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

## TRÁMITE Y ATENCION DE PQRSF

El objetivo principal del proceso Gestión y trámite de PQRSF es Brindar una respuesta oportuna y con solución de fondo a las manifestaciones (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias) presentadas por los usuarios que han generado una sensación de insatisfacción, estableciendo planes de mejoramiento que permitan fortalecer el desempeño de los procesos y elevar la satisfacción del usuario.

La gestión de los Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Agradecimientos consiste en la recepción, radicación, registro y envío al responsable de estas manifestaciones, seguimiento y registro de la gestión para cierre final.

Se tiene como mecanismo de seguimiento a la respuesta oportuna y con calidad de las PQRSF presentados por los usuarios, la radicación de la novedad y el envío al líder de proceso responsable de su respuesta, los informes consolidados mensuales que se envían a los responsables los cuales identificarán hallazgos que se repiten y generaran planes de mejoramiento y los informes de vulneración de derechos que se envían al Comité de Ética Hospitalaria.

Para el año 2017 la Oficina de Atención al Usuario recibió un total de 2,926 manifestaciones de los usuarios, de las cuales el 10% (284) son Peticiones, el 18% (521) son Quejas, el 8% (236) son Reclamos, el 11% (320) son sugerencias y 53% (1565) son Agradecimientos y Felicitaciones.

NOVEDADES 2017	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
PETICIONES	16	18	19	11	15	20	27	31	45	14	32	36	284	10
QUEJAS	36	42	73	40	41	62	32	40	46	28	36	45	521	18
RECLAMOS	6	11	13	9	16	8	30	23	37	24	22	37	236	8
SUGERENCIAS	18	28	32	12	29	25	16	25	37	42	32	24	320	11
FELICITACION ES	61	120	154	115	146	167	117	93	163	119	166	144	1565	53
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>219</b>	<b>291</b>	<b>187</b>	<b>247</b>	<b>282</b>	<b>222</b>	<b>212</b>	<b>328</b>	<b>227</b>	<b>288</b>	<b>286</b>	<b>2926</b>	<b>100</b>

**¡Corazón para Servir!**

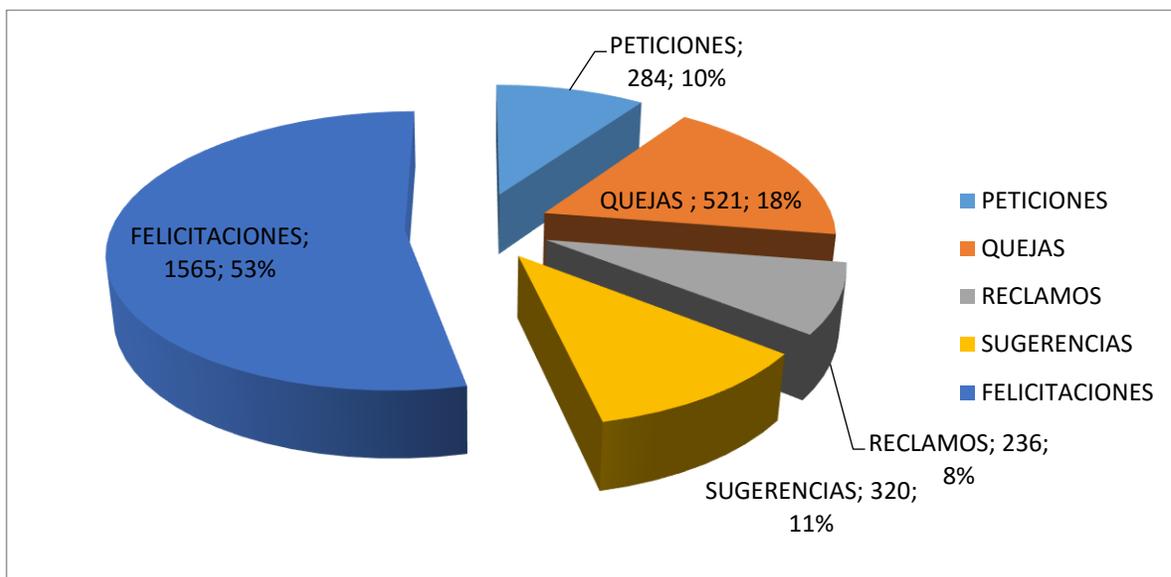
Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia



#### NOVEDADES DESDE 2014 A 2017

NOVEDAD/AÑO	2014	2015	2016	2017
PETICIONES	36	80	269	284
QUEJAS	287	914	660	521
RECLAMOS	117	229	511	236
SUGERENCIAS	2	135	219	320
FELICITACIONES/ AGRADECIMIENTOS	3	578	854	1565
<b>TOTALES GENERALES</b>	<b>445</b>	<b>1936</b>	<b>2513</b>	<b>2926</b>

Las felicitaciones y/o agradecimientos fueron la novedad que desde el 2014 ha tenido incremento año tras año, comparado desde el año 2014 estas se han incrementado en un 520%, evidenciándose que los usuarios manifiestan sus agradecimientos y su percepción de la atención recibida.

**¡Corazón para Servir!**

Calle 9 No. 15-25 PBX: 871 5907 FAX: 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

## COMPARATIVO NOVEDADES 2016 - 2017

NOVEDAD/AÑO	2016	2017	% Variación 2016 a 2017
PETICIONES	269	284	5,6
QUEJAS	660	521	-21,1
RECLAMOS	511	236	-53,8
SUGERENCIAS	219	320	46,1
FELICITACIONES	854	1565	83,3
<b>TOTALES GENERALES</b>	<b>2513</b>	<b>2926</b>	<b>16,4</b>

Comparado con el 2016, observamos que en los totales generales las manifestaciones aumentaron en un 16,4%; sin embargo, entrando en detalle con respecto al mismo año, encontramos que los Agradecimientos y felicitaciones se incrementaron en un 83,3%, los Reclamos decrecieron en -53,8%, las peticiones incrementaron en un 5,6%, las sugerencias incrementaron en un 46,1% y las quejas decrecieron en un -21,1%.

Ver gráfico y tabla, como puede observarse las manifestaciones positivas sobre la prestación del servicio aumentó exponencialmente de un año a otro.

## PROMEDIO DE RESPUESTA A PQRS

Desde la oficina de atención al usuario se realiza la trazabilidad al tiempo de respuesta por parte de los responsables, teniendo como meta responder dentro de los 15 (Quince) días hábiles, para lo cual se lleva el indicador del tiempo promedio de respuesta.

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

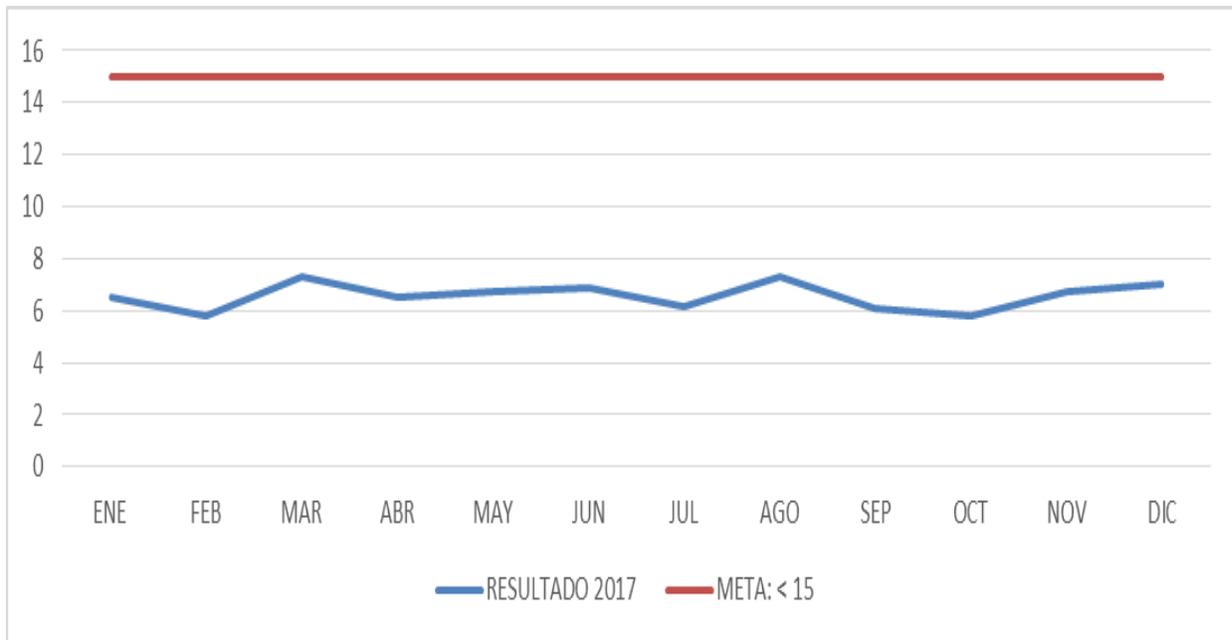
Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTA A PQRSF	2017											
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Sumatoria de días transcurridos entre la recepción de la PQRSF en el SIAU y el momento en el cual se le da respuesta a la PQRSF	493	575	1000	469	679	795	648	869	1008	629	820	997
Total de PQRS recepcionadas en SIAU	76	99	137	72	101	115	105	119	165	108	122	142
<b>RESULTADO 2017</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>7</b>
<b>META: &lt; 15</b>	<b>15</b>											



Este es un indicador decreciente y mide la oportunidad de la respuesta brindada al usuario. La meta es de menos de 15 días. El promedio para el 2017 es de 6.5 días.

**¡Corazón para Servir!**

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

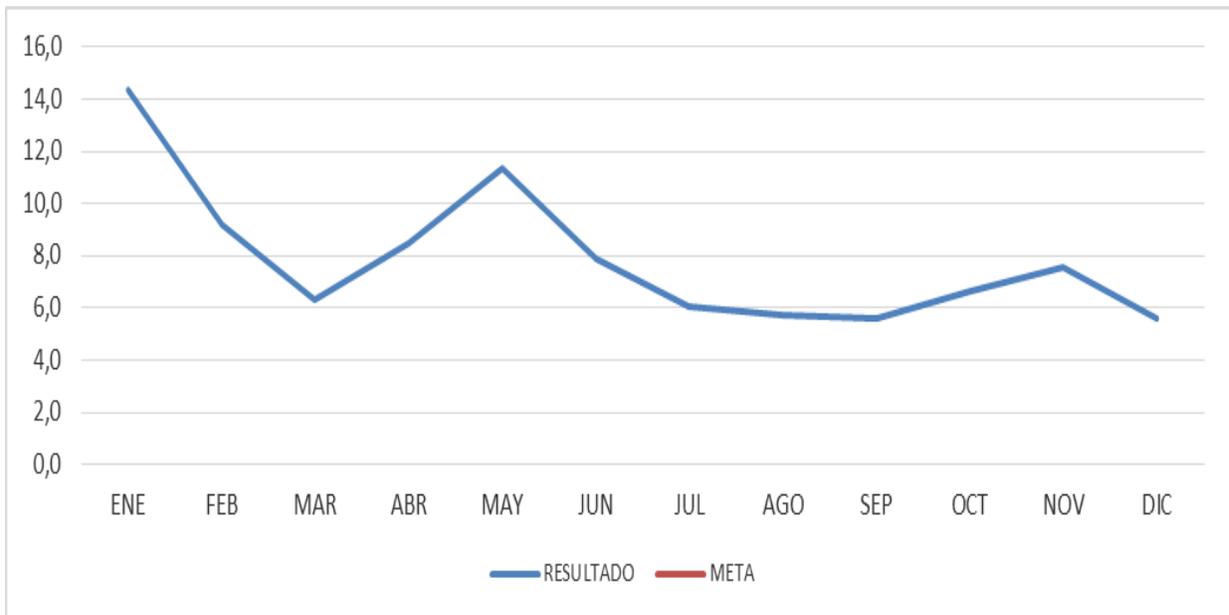
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

## INDICE COMBINADO DE SATISFACCION

INDICE COMBINADO DE SATISFACCION	2017											
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
(Numero de Sugerencias X3) + (Numero de felicitaciones x 5)	359	654	866	611	817	910	633	540	926	721	926	792
Total de reclamos ( PQRS)	25	71	137	72	72	115	105	94	165	108	122	142
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
<b>RESULTADO</b>	14,4	9,2	6,3	8,5	11,3	7,9	6,0	5,7	5,6	6,7	7,6	5,6
<b>META</b>	Sobresaliente: >7,0 Aceptable: 5,0 - 7,0 No cumplida: < 5,0											



¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

Se llama Índice Combinado Satisfacción a la relación que se establece entre las diferentes posiciones que asumen las manifestaciones de los usuarios con respecto a los servicios y al trato recibido en su interacción con la institución. La meta es mantener el indicador por encima de 7.

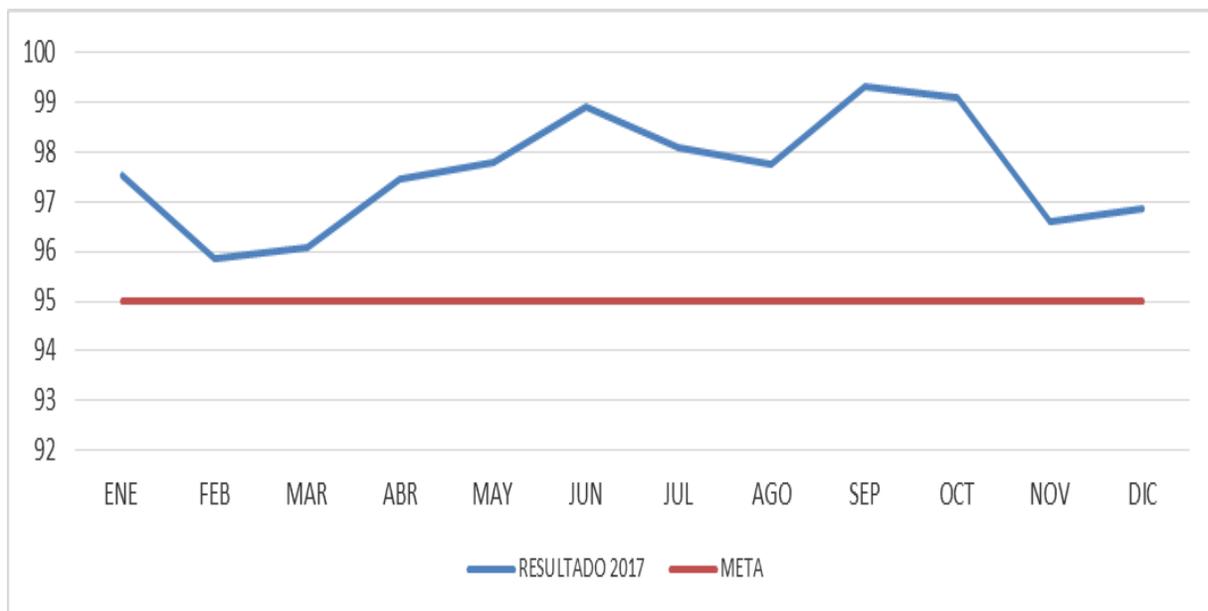
Para el período enero – diciembre de 2017, el Índice Combinado Satisfacción es de 7.9. Esto quiere decir que se considera que el hospital genera mayor opinión positiva y que está cumpliendo con las expectativas de los clientes.

## SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Otro mecanismo implementado por el hospital para identificar la percepción del usuario con los servicios es la medición de satisfacción a través de las encuestas de satisfacción diseñadas, las cuales se aplican de forma mensual a los usuarios que recibieron el servicio, al responder los usuarios y/o familias califican el servicio recibido desde diferentes parámetros.

Esto ha llevado a que se hayan construido indicadores que evidencian el grado de percepción de sus usuarios:

### Tasa de satisfacción global:



¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 PBX: 871 5907 FAX: 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

Proporción de Satisfacción Global de los usuarios	2017											
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Se calcula como el cociente entre el número de usuarios que respondieron "muy buena" o "buena" a la pregunta: ¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?	873	858	879	885	895	899	879	878	894	880	858	861
Número de usuarios que respondieron la pregunta por 100 expresado como porcentaje (%).	895	895	915	908	915	909	896	898	900	888	888	889
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
<b>RESULTADO 2017</b>	98	96	96	97	98	99	98	98	99	99	97	97
<b>META</b>	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95

El porcentaje de satisfacción global de los usuarios en el año 2017 fue de 97.5 Se calcula como el cociente entre el número de usuarios que respondieron "muy buena" o "buena" a la pregunta: ¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?", y el número de usuarios que respondieron la pregunta por 100 expresado como porcentaje (%).

## SATISFACCION GENERAL

NIVEL DE SATISFACCIÓN	INDICADOR
SATISFECHO	10.592
INSATISFECHO	204
<b>TOTAL</b>	<b>10.796</b>

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia



En el año 2017 se evidencia que el porcentaje de satisfacción de nuestros usuarios por servicios fue del 98%, dando cumplimiento a la meta proyectada que es el 95%.

## SATISFACCIÓN ESTUDIANTES E INSTITUCIONES EDUCATIVAS

Se aplicaron encuestas de satisfacción a los estudiantes que se encuentra rotando en la E.S.E Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo y a los directivos de las instituciones educativas con las que se tienen convenio y se analizó la pregunta de mayor impacto tratándose de **cómo califica el escenario de practica** y se arrojaron los siguientes resultados:

### Estudiantes



¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 PBX: 871 5907 FAX: 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

Los estudiantes que rotaron durante el año 2017 en el escenario de práctica consideraron satisfactorio el centro de practica en el cual desarrollan sus habilidades y destrezas en un 94,2%,

### Instituciones Educativas



Las Instituciones de educación con las cuales se tienen convenio y enviaron estudiantes durante el segundo semestre del 2017 consideran que el escenario de practica es apropiado para el desarrollo de las practicas formativas en un 100%.

## 10.OBJETIVO ESTRATÉGICO: C11. MEJORAR LA EFICACIA DE LA ATENCIÓN

**Propósito del objetivo:** Lograr resultados clínicos exitosos y comparables contra las mejores prácticas en salud.

**Iniciativa:** Evaluar los resultados clínicos del proceso de atención

Indicador	Numerador	Denominador	Resultado	Estándar
Evaluación de la aplicación de la guía de manejo específica: Hemorragias del III Trimestre o Trastornos hipertensivos gestantes	106	120	0,88	≥ 0,80

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 PBX: 871 5907 FAX: 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

**FORMULA DEL INDICADOR:** Número de historias clínicas auditadas, que hacen parte de la muestra representativa con aplicación estricta de la guía de manejo para hemorragias del III trimestre o trastornos hipertensivos en la gestación/Total de historias clínicas auditadas de la muestra representativa de pacientes con edad gestacional mayor de 27 semanas atendidas en la ESE con diagnóstico de hemorragia del III trimestre o trastornos hipertensivos en la gestación.

**RESULTADO:** Se realizó medición a la adherencia a la guía de trastornos hipertensivos gestantes teniendo en cuenta que, aunque la institución es sitio de referencia del surcolombiano esta patología ocupa un mayor volumen en el perfil epidemiológico en comparación con las hemorragias del III trimestre del embarazo.

La medición de este indicador se efectuó de forma mensual, a una muestra representativa de historias clínicas (120 de 329 casos, es decir, el 35%) realizando seguimiento estricto al comportamiento de los resultados con el fin de ejecutar planes de mejoramiento y optimizar los resultados. Durante el año 2017 el resultado final arroja 88%, lo que muestra una adecuada adherencia a la guía de práctica clínica de trastornos hipertensivos gestantes y una atención segura al binomio madre-hijo atendido en el Hospital Universitario Hernando Moncaleano

**CALIFICACIÓN:** Al realizar el cálculo de comparación se obtiene un resultado de **0.88**, lo que corresponde a una calificación de **Cinco (5)**.

**ANÁLISIS:** Durante el año 2017 el resultado final arroja adherencia del 88%, lo que muestra una adecuada adherencia a la guía de práctica clínica de trastornos hipertensivos gestantes y una atención segura al binomio madre-hijo atendido en el Hospital Universitario Hernando Moncaleano

Indicador	Numerador	Denominador	Resultado	Estándar
Evaluación de aplicación de guía de manejo de la primera causa de egreso hospitalario o de morbilidad atendida.	107	120	0,89	≥ 0,80

**FORMULA DEL INDICADOR:** Número de historias clínicas auditadas, que hacen parte de la muestra representativa con aplicación estricta de la guía de manejo adoptada por la ES107/120

E para el diagnóstico de la primera causa de egreso hospitalario o de morbilidad atendida en la vigencia/Total de historias clínicas auditadas de la muestra representativa de pacientes con el diagnóstico de la primera causa de egreso hospitalario o de morbilidad atendida en la vigencia

**ESTÁNDAR: ≥ 0,80**

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

**RESULTADO:** Según el perfil epidemiológico del Hospital Universitario generado en mayo del 2017, la primera causa de morbilidad atendida fue Colecistitis en la cual se incluyen las colelitiasis con colecistitis.

Mediante la selección de una muestra representativa se llevó a cabo evaluación de las historias clínicas con estos diagnósticos, dicho proceso se efectuó de forma mensual con el fin de hacer seguimiento al indicador. En total se auditaron 70 historias clínicas (mayo a diciembre) de las cuales 64 aplicaron estrictamente la guía de manejo de la institución.

**CALIFICACIÓN:** Al realizar el cálculo de comparación se obtiene un resultado de **0.89**, lo que corresponde a una calificación de **Cinco (5)**.

**ANÁLISIS:** El perfil epidemiológico institucional ha sido dinámico en los últimos años, en vigencias anteriores los primeros lugares se encontraban patologías y diagnósticos relacionados con trauma, haciendo la transición a patologías de manejo médico como la neumonía y actualmente colecistitis/colelitiasis.

En el análisis y medición que se realizó de manera mensual se detectó que muchos de estos pacientes tienen diagnóstico crónico sin trámite administrativo por lo cual ingresan y son candidatos a manejo quirúrgico. Vale la pena aclarar que este perfil epidemiológico que tenemos actualmente no es coherente con los hallazgos nacionales en los cuales se encuentran en primer lugar las enfermedades crónicas no transmisibles.

Universalmente la colecistitis aguda es motivo común de consulta en los servicios de urgencias, especialmente por mujeres mayores de 40 años, multíparas y con sobrepeso. En los hombres de edad avanzada, la entidad es particularmente grave, por la comorbilidad que usualmente se asocia: hipertensión, diabetes, enfermedad cardiovascular, enfermedad pulmonar crónica. En ciertas condiciones de enfermedad crítica, y también luego de una operación o de un trauma mayor, es relativamente frecuente la aparición de una colecistitis aguda, que puede ser litiásica o, con menor frecuencia acalculosa.

Alrededor de 1 de cada 5 pacientes que se hospitalizan por enfermedad litiásica biliar son colecistitis agudas. Por razón de la mayor longevidad de la población, se ha incrementado el número de colecistectomías de urgencia por colecistitis aguda.

**¡Corazón para Servir!**

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

El Hospital Universitario de Neiva, en el resultado final de éste indicador obtiene calificación de 5 al tener adherencia a la guía nacional en un 89%.

Indicador	Numerador	Denominador	Resultado	Estándar
Oportunidad en la realización de Apendicectomía.	402	427	0,94	≥ 0,90

**FORMULA DEL INDICADOR:** Número de pacientes con diagnóstico de apendicitis al egreso a quienes se realizó la apendicetomía, dentro de las seis horas de confirmado el diagnóstico/Total de pacientes con diagnóstico de apendicitis al egreso en la vigencia objeto de evaluación.

**ESTÁNDAR: ≥ 0,90**

**RESULTADO:** Como se evidencia en las actas de validación de este indicador a través de los informes realizados por la Subgerencia Técnico-Científica del Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo de Neiva durante la vigencia 2017, se registraron 427 usuarios con diagnóstico de apendicitis, de éstos a 402 se les realizó el procedimiento de apendicetomía dentro de las seis primeras horas como lo exige normatividad.

**CALIFICACIÓN:** Al realizar el cálculo de comparación se obtiene un resultado de **0.94**, lo que corresponde a una calificación de **Cinco (5)**.

**ANÁLISIS:** Durante la vigencia 2017 la oportunidad en la realización de apendicetomía en los servicios de urgencias pediátrica y adultos cumplió con los estándares establecidos. Los casos puntuales que causaron inoportunidad fueron 40 durante todo el año, la causa fue falta de ayuno sobre todo en el caso del paciente pediátrico y la disponibilidad de salas que dado al ser centro de referencia Surcolombiano existe demanda de salas quirúrgicas de urgencias vitales constantes lo que hace que se prioricen en ocasiones para urgencias vitales. La Subgerencia Técnica Científica realizó una reunión conjunta con la coordinación de cirugía general, cirugía pediátrica, salas de cirugía y coordinación de urgencias con el fin de dar a conocer el resultado del indicador y hacer planes de mejora que contribuyeron en la optimización del mismo. Resultado que se evidencio en los últimos cuatro meses del año con indicador que supero el 0.93%. De igual manera se pactó un compromiso de priorizar salas, a los requerimientos de

**¡Corazón para Servir!**

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

apendicetomías en el área de urgencias, además de la individualización de responsabilidades de la oportunidad del procedimiento quirúrgico a cada especialista a cargo de cada caso, lo cual genera motivación continua del cumplimiento del tiempo establecido y genera planes de mejoramientos individuales por especialista.

Indicador	Numerador	Denominador	Resultado
Oportunidad en la atención específica de pacientes con diagnóstico al egreso de Infarto Agudo de Miocardio (IAM)	120	127	0,94

**FORMULA DEL INDICADOR:** Número de pacientes con diagnóstico de egreso de Infarto Agudo de Miocardio a quienes se inició la terapia específica dentro de la PRIMEROS TREINTA MINUTOS POSTERIOR AL INGRESO /Total de pacientes con diagnóstico de egreso de Infarto Agudo de Miocardio en la vigencia.

**ESTÁNDAR:**  $\geq 0,90$

**RESULTADO:** Como se evidencia en las actas de validación de este indicador a través del Comité de Calidad liderado por la Subgerencia Técnico Científica del Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo de Neiva, durante la vigencia 2017 se atendieron 127 pacientes con diagnóstico de Infarto Agudo del Miocardio, de éstos a 120 se les inició la terapia específica dentro de los primeros 30 MINUTOS posterior a el ingreso en esta institución en el periodo correspondiente del 1° de Enero al 31 de Diciembre de 2017.

Grafico No. 3 Comportamiento del Indicador de IAM 2017



¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 PBX: 871 5907 FAX: 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

**CALIFICACIÓN:** Al realizar el cálculo de comparación se obtiene un resultado de **0.94**, lo que corresponde a una calificación de **Cinco (5)**.

**ANÁLISIS:** El indicador correspondiente al inicio de la terapia específica en los pacientes con Infarto Agudo de Miocardio dentro de los primeros treinta minutos del ingreso, cumplió con los estándares establecidos en la normatividad, se presentaron solo 7 casos donde no se cumplió con el manejo estricto durante los primeros treinta minutos de atención de los 127 atendidos, lo cual puede ser ocasionado por el aumento de la demanda espontánea de las patologías de medicina interna y la descompensación de muchos pacientes con patologías crónicas por falta de red de servicios de salud lo que congestiona los servicios de urgencias. Además, dado a que la patología coronaria tiene un sin número de presentaciones clínicas, incluso daño coronario con electrocardiogramas normales, patológica microvascular, y presentaciones atípicas en mujeres que dificulta el diagnóstico temprano y por tanto el abordaje inmediato por el clínico. Sin embargo, el porcentaje sigue siendo bajo para la atención de un gran número de pacientes atendidos en el área de urgencias dado a que su incidencia sigue en aumento. Durante el 2017 se reforzó el área de cardiovascular con la presencialidad de hemodinámica 4 días a la semana, lo cual se evidenció en que algunos pacientes al ingreso recibieron su revascularización coronaria casi inmediata, además del fortalecimiento del equipo de cirugía cardiovascular lo cual complementó el manejo integral de los pacientes los cuales fueron atendidos en su totalidad en nuestro servicio sin requerir ser remitidos a instituciones de otro nivel, colocándonos cada vez más como una institución de gran competencia y con IV nivel de atención para el servicio de los pacientes Sur colombianos en el área de cardiología.

**FORMULA DEL INDICADOR:** Número de casos de mortalidad intrahospitalaria mayor de 48 horas revisadas en el comité respectivo/Total de defunciones intrahospitalarias mayores de 48 horas en el periodo.

**ESTÁNDAR:**  $\geq 0,90$

**RESULTADO:**

¡Corazón para Servir!

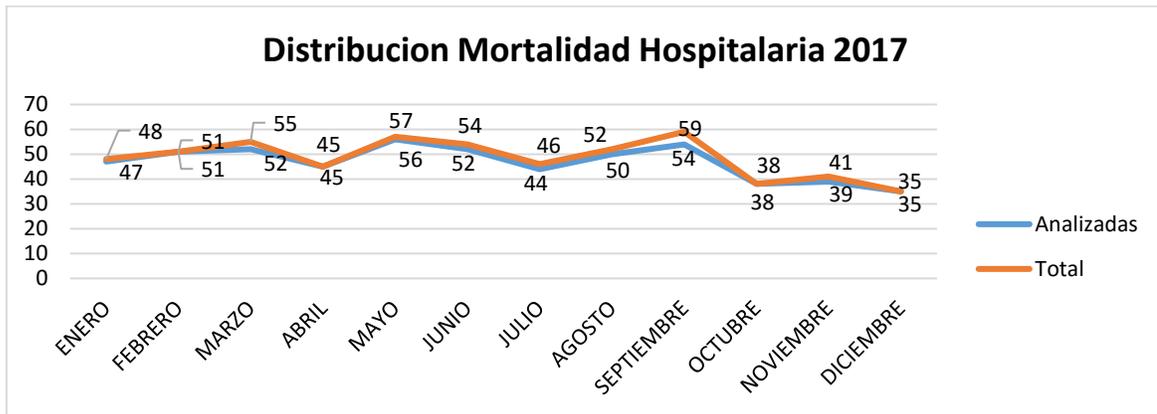
Calle 9 No. 15-25 PBX: 871 5907 FAX: 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia



Tal como se evidencia en la gráfica y en las actas de validación de este indicador a través del Comité de Mortalidad liderado por la Subgerencia Técnico Científica del Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo de Neiva, durante la vigencia 2017 se notificaron **581** defunciones intrahospitalarias mayores de 48 horas, de las cuales **563** casos fueron revisados y analizados por el comité de mortalidad de esta institución en el periodo correspondiente del 1° de Enero al 31 de Diciembre de 2017.

**CALIFICACIÓN:** Al realizar el cálculo de comparación se obtiene un resultado de **0.97**, lo que corresponde a una calificación de **Cinco (5)**.

**ANÁLISIS:** El 97% de las muertes intrahospitalarias mayores a 48 horas de estancias presentadas en el Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo de Neiva durante el año 2017 fueron analizadas, clasificadas y su análisis socializado en el comité de mortalidad.

Las muertes que estuvieron posiblemente asociadas algún evento adverso (6 casos) fueron notificadas al comité de seguridad del paciente para su respectiva revisión y análisis. Para el año 2016 el porcentaje de análisis de la mortalidad intrahospitalaria fue del 93%. Por lo anterior se observa un incremento significativo en el indicador para el año 2017.

Finalmente, se deberá continuar con el análisis de la mortalidad intrahospitalaria para mantener el indicador por encima del 90%.

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 PBX: 871 5907 FAX: 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

## 11.OBJETIVO ESTRATEGICO: C12. INCREMENTAR LA SEGURIDAD DEL PACIENTE

**Propósito del objetivo:** Avanzar en las estrategias internacionales de seguridad del paciente con el fin de minimizar la ocurrencia de los sucesos de seguridad

**Iniciativa: Política de Seguridad del Paciente**



La seguridad del paciente es una prioridad en nuestra institución, por lo que desde la plataforma estratégica se ve reflejada el compromiso gerencial como se expresa en la Misión: “Hospital universitario confiable, humanizado y seguro; comprometido con su salud y la de su familia”; de igual forma en los objetivos estratégicos el número doce (12) se estableció Incrementar la Seguridad del paciente.

Así mismo, se cuenta con una Política de Seguridad del Paciente, que permite el desarrollo del programa de seguridad del paciente **¡EN TUS MANOS ME SIENTO TRATADO, CON SEGURIDAD Y CALIDEZ!**

**Iniciativa: Programa Institucional de Seguridad del Paciente**

La Oficina de Garantía de la Calidad, ha venido desarrollando una serie de actividades a nivel institucional, que mejore la cultura en nuestros usuarios y colaboradores, generando una atención segura, como se relaciona a continuación:

**Acciones Adelantadas:**

**¡Corazón para Servir!**

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

- **Fortalecimiento del equipo de Seguridad del paciente:** Se vincularon tres (3) funcionarias:
  - Dos (2) Técnicas en Auxiliar de enfermería
  - Una (1) Tecnóloga en Regencia de farmacia
- **Ejercicios de referenciación en Seguridad del paciente**

Se realizó visita de referenciación a la fundación privada sin ánimo de lucro. El hospital Pablo Tobón Uribe de Medellín, que es una institución acreditada de alto nivel de complejidad, donde se pudo percibir el establecimiento de acciones importantes encaminadas a dar cumplimiento a las metas de seguridad del paciente, por ende, ese ejercicio fue un factor importante para realizar ajustes al programa de seguridad del paciente en nuestra institución.

### **Iniciativa: Promover la Cultura en Seguridad del Paciente**

La encuesta aplicada en 2017 muestra el mejoramiento de la cultura de seguridad, ya que los colaboradores perciben mayor compromiso de la alta dirección, lo que está relacionado con la gestión de los directivos para la adquisición de tecnología biomédica y continuidad de los insumos necesarios para brindar una atención segura centrada en el usuario, su familia y el cliente interno.



¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 PBX: 871 5907 FAX: 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

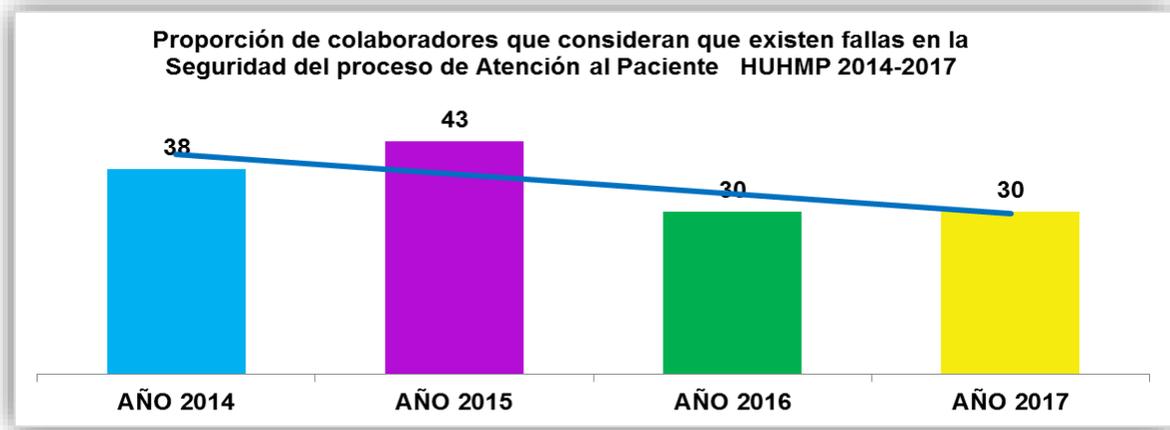
Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

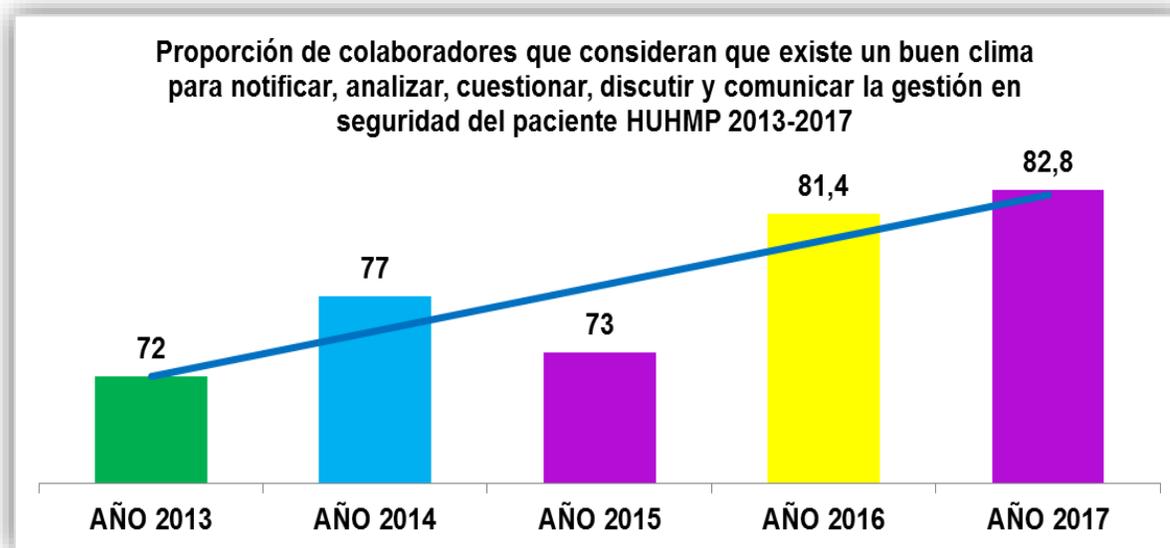
[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

Así mismo se observa la disminución en la percepción de fallas de seguridad en la atención



Y mejora la percepción de los colaboradores respecto a un buen clima para notificar, analizar, cuestionar, discutir y comunicar la gestión en seguridad del paciente.



**Sensibilización a los colaboradores en Cultura de Seguridad del Paciente** Se gestionó un espacio para la sensibilización de los colaboradores, en el tema de “abordaje Al Modelo de Atención frente a la Seguridad y Humanización del paciente en el Servicio.”,

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 PBX: 871 5907 FAX: 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

en esa oportunidad como conferencista el Dr. Libardo Martínez Posada, Jefe División de Calidad Clínica los Nogales de la ciudad de Bogotá.

La participación fue de 190 colaboradores entre ellos cabe resaltar la asistencia de profesionales médico-generales, especialista, coordinadores de unidades funcionales, personal de enfermería, terapeutas, psicólogos, trabajadoras sociales y personal administrativo, entre otros.



### **Iniciativa: Gestión de los Sucesos de Seguridad del Paciente**

Se continuo con la monitorización y la gestión de la seguridad del paciente a través de la medición de indicadores, los cuales demuestran el mejor desempeño institucional, como por ejemplo superando la meta de la gestión de los eventos adversos, en promedio se analizaron el 98% de los eventos reportados.

**¡Corazón para Servir!**

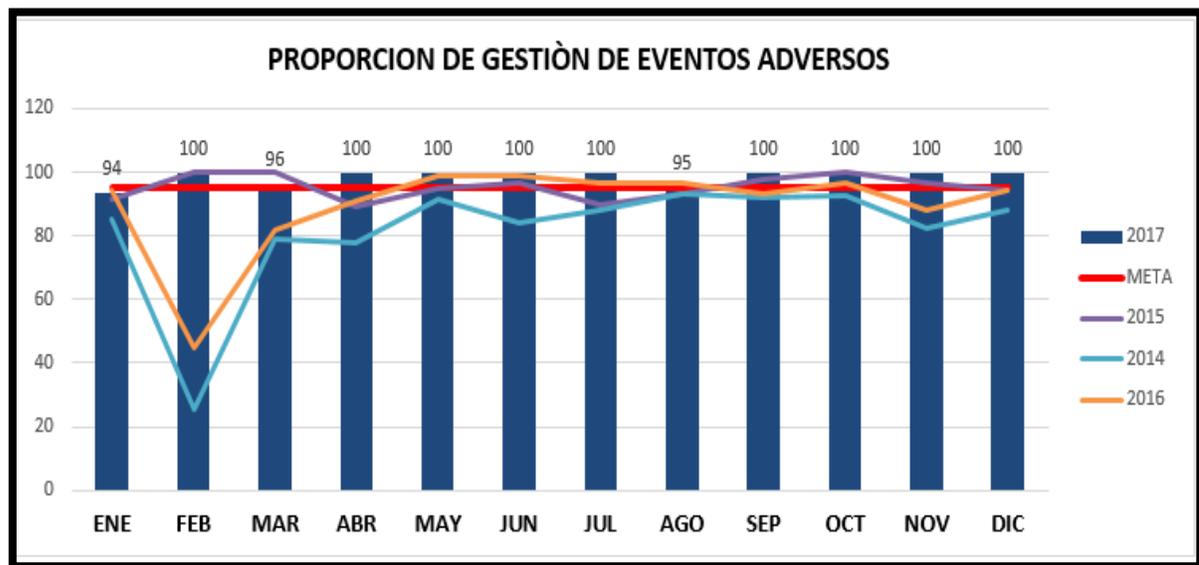
Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia



Se monitorizo también la ocurrencia de eventos adversos analizando el comportamiento mensualmente, realizando socialización en el comité de seguridad del paciente y tomando decisiones acordes a la situación. Se observa disminución en la ocurrencia de eventos adversos con respecto al año anterior, lo que disminuye el riesgo financiero de la institución por demandas, mejorando la imagen y la satisfacción, esto ha sido efectivo gracias al trabajo en equipo desde seguridad del paciente, el departamento de enfermería y los líderes de los servicios, analizando y estableciendo oportunidades de mejora institucionales que llevaran a mitigar la ocurrencia.

También se encuentra mayor compromiso en el reporte, ya que se informa al equipo de seguridad desde las diferentes unidades los incidentes y fallas administrativas, logrando más información para tomar medidas preventivas, no quedándose solo en acciones correctivas.

¡Corazón para Servir!

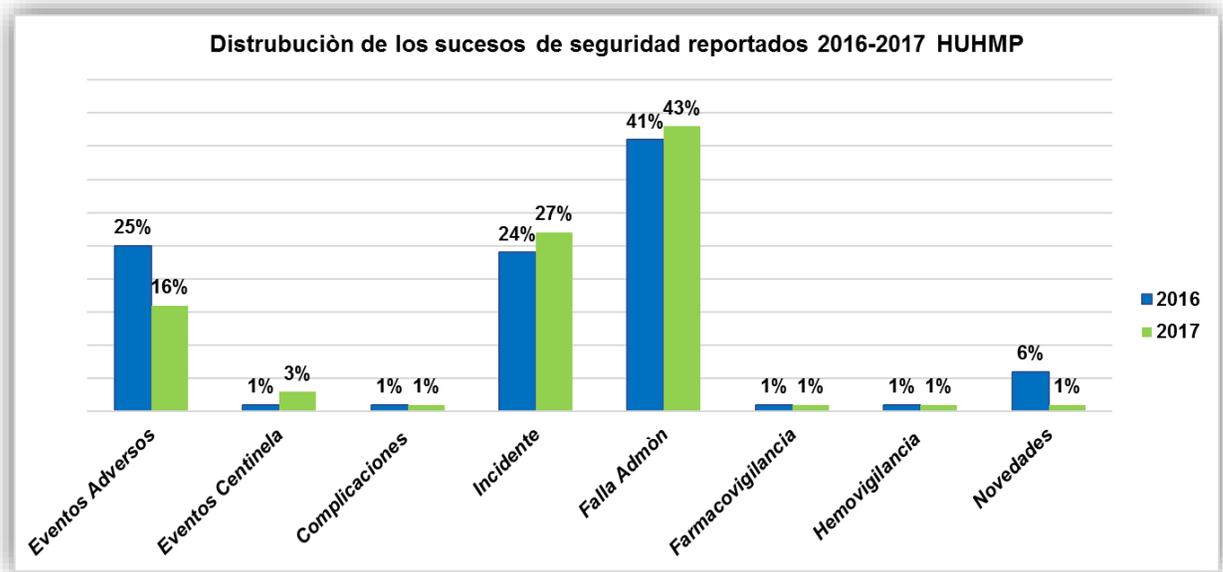
Calle 9 No. 15-25 PBX: 871 5907 FAX: 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

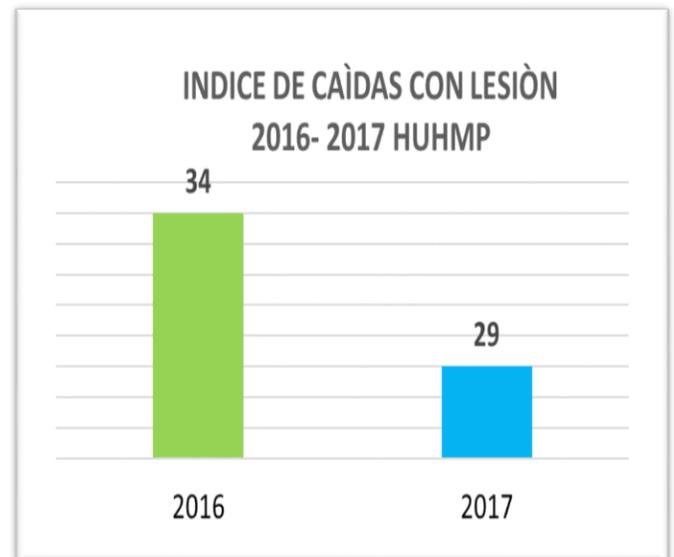
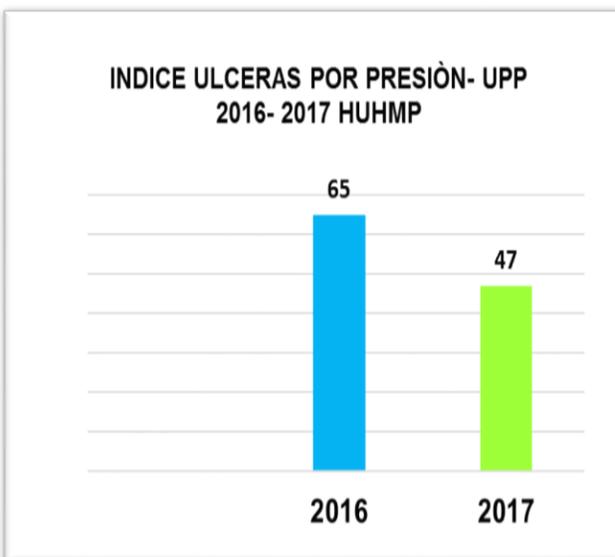
[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia



Índice de caídas

Índice de Úlceras por Presión- UPP



**Rondas de seguridad del Paciente:** Durante la vigencia 2017, se realizaron 547 rondas diarias con el fin de incrementar la seguridad de todos aquellos procesos asistenciales relacionados con el cuidado de los pacientes y poder así establecer una interacción directa con los usuarios, familia y colaboradores.

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 PBX: 871 5907 FAX: 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

<b>RONDAS DE SEGURIDAD DEL PACIENTE 2017</b>	
<b>SERVICIOS ASISTENCIALES</b>	<b>TOTAL</b>
Urgencias TRU	38
Observación Pediatría	35
Urgencias CRU	32
Hospitalización Medicina Interna	28
Urgencias PPC	27
Urgencias MIU	25
Séptimo Piso	25
Hospitalización Infectología Pediatría	23
UCI Adultos	23
VIP Oncología	23
Hospitalización Gineco Obstetricia	22
Hospitalización Pediatría	22
UCI Neonatal	22
Hospitalización Cirugía	21
Hospitalización Neuro Cirugía	21
UCI Pediátrica	21
UCI Gineco	21
Unidad Mental	21
Urgencias PPE	21
Hospitalización Infectología Adulto	20
Hospitalización Clínica De Heridas	19
Cirugía	19
Sala De Partos	18
<b>TOTAL</b>	<b>547</b>



**¡Corazón para Servir!**

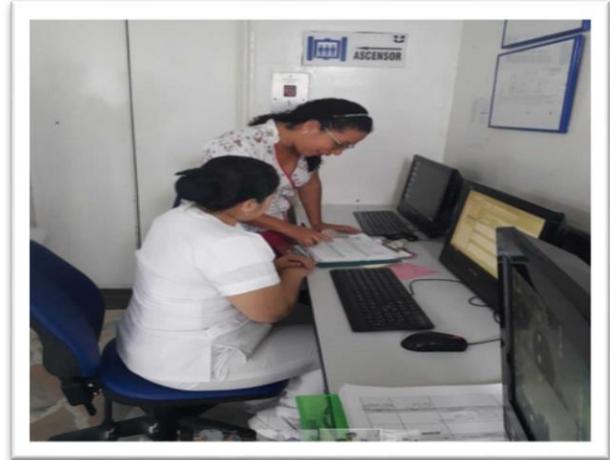
Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

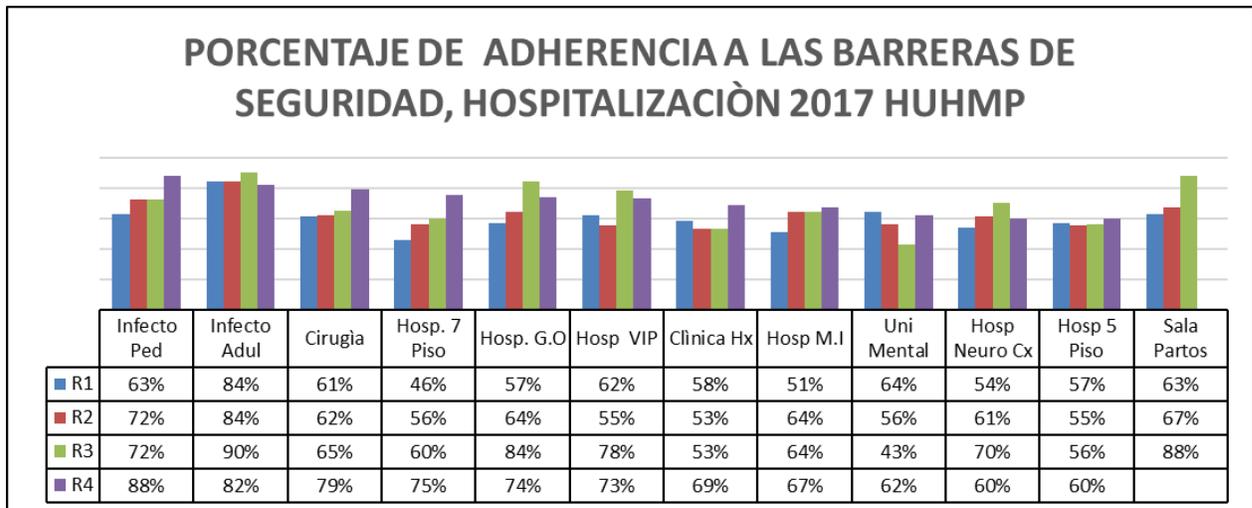
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia



**Medición de adherencia a las barreras de seguridad:** En total se realizaron 88 mediciones de adherencia a las barreras de seguridad en toda la ESE, con un promedio de cuatro (4) en los diferentes servicios de los procesos asistenciales de la institución, como se relaciona en las siguientes tres (3) gráficas, donde se evidencia el mejoramiento con respecto a mediciones anteriores, lo que está relacionado con el trabajo articulado entre el equipo de seguridad del paciente, el departamento de enfermería y la receptividad de las líderes de los procesos asistenciales, se realiza un arduo trabajo con aquellas que no muestran mejoramiento.



**¡Corazón para Servir!**

Calle 9 No. 15-25 PBX: 871 5907 FAX: 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

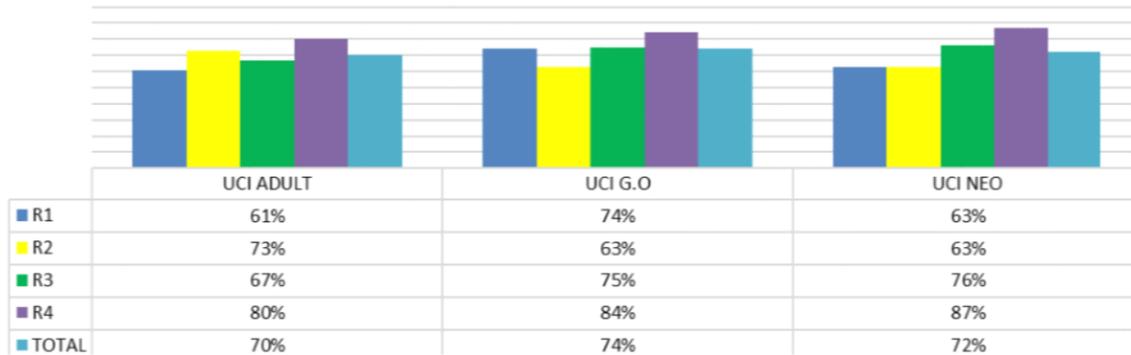
Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

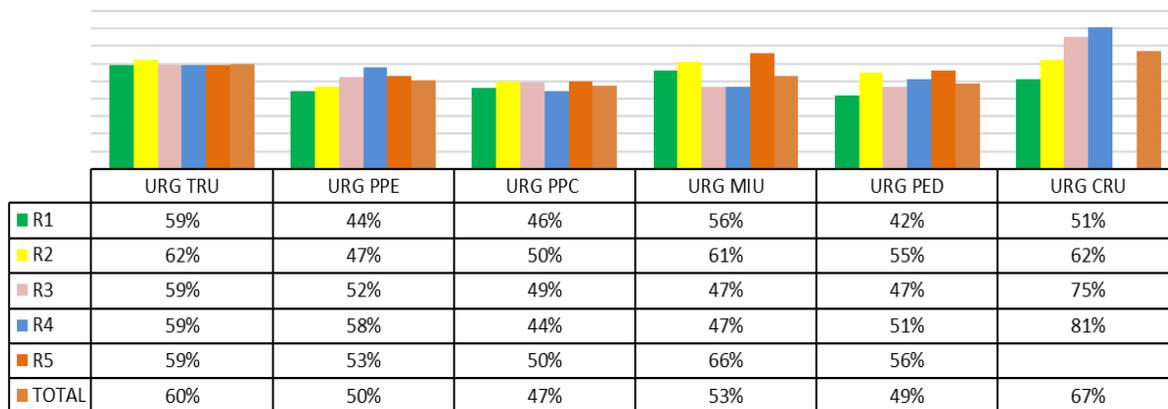
[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

**PORCENTAJE DE ADHERENCIA A LAS BARRERAS DE SEGURIDAD, UCI  
2017 HUHMP**



**PORCENTAJE DE ADHERENCIA A LAS BARRERAS DE SEGURIDAD,  
URGENCIAS 2017 HUHMP**



R1	60%	20%	41%	23%	48%	61%
R2	28%	23%	20%	60%	20%	
R4	28%	28%	44%	41%	27%	81%
R5	28%	25%	40%	41%	41%	42%

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 PBX: 871 5907 FAX: 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

## 12.OBJETIVO ESTRATÉGICO: C13. HUMANIZAR LOS SERVICIOS

**Propósito del Objetivo:** Brindar una atención humanizada a los pacientes, este objetivo tendrá varios frentes, entre ellos: sensibilizar a los colaboradores, reestructurar los procesos de atención para que sean centrados en el usuario, contar con una infraestructura más digna y humana y avanzar en la implementación de estrategias que permitan humanizar la atención de los pacientes y su familia; de igual manera este objetivo se centrará en humanizar los espacios de trabajo para garantizar mejores condiciones de vida laborales a los colaboradores de la institución.

### **Iniciativa: Formular e implementar un Programa Institucional de Humanización**

Para lograr la sensibilidad ante las estrategias del programa de humanización **¡Con Corazón Para Servir, Se Trabaja Por Un Hospital Humanizado Y Seguro!**, se incentivó la participación de los líderes, mediante la entrega de material ilustrativo de cada estrategia y el cronograma para su desarrollo, esto fue direccionado a través de una circular gerencial.

Los líderes con su equipo de trabajo y el equipo psicosocial utilizaron diferentes estrategias pedagógicas para su despliegue y motivación.

### **DIVULGACIÓN Y PROMOCIÓN DE ESTRATEGIAS “MANO AMIGA”**



**¡Corazón para Servir!**

Calle 9 No. 15-25 PBX: 871 5907 FAX: 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

## ESTRATEGIA “ALEGRÍA CELEBRANDO Y JUGANDO VOY SANANDO”



## ESTRATEGIA “ME ALIVIA TU SILENCIO”



### Iniciativa: Promover la Cultura de una atención Humanizada

Desde la inducción se socializa la política y el decálogo del trato humanizado. Así mismo se desarrollaron permanentemente procesos de capacitación y divulgación en temas relacionados con la Política y programa de humanización a las áreas administrativas y a los servicios de Farmacia, Laboratorio Clínico, Cirugía y Trasplantes.

**¡Corazón para Servir!**

Calle 9 No. 15-25 PBX: 871 5907 FAX: 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: [Hospital.universitario@huhmp.gov.co](mailto:Hospital.universitario@huhmp.gov.co)

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

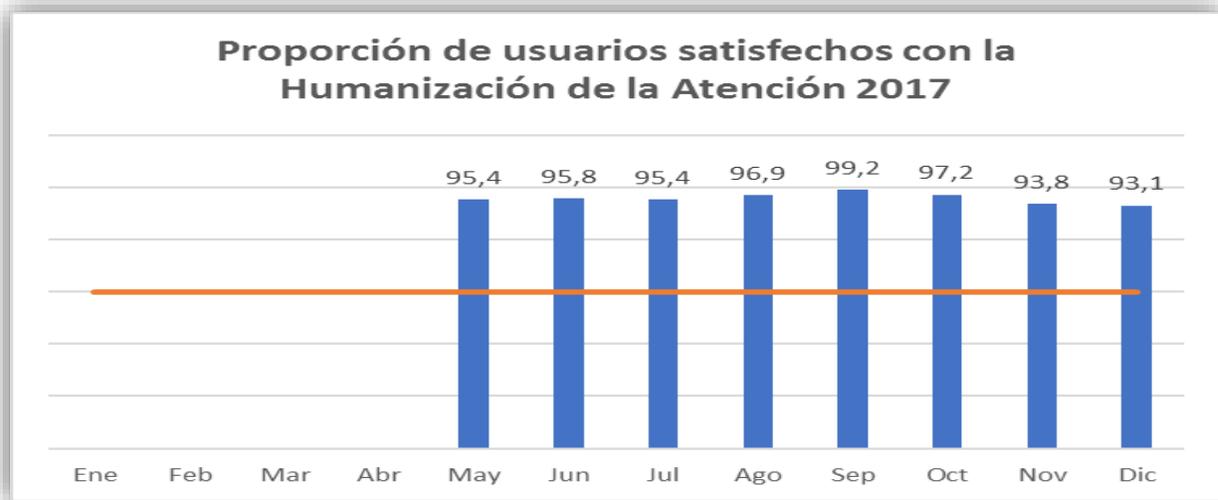
[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia



Como otro mecanismo para fortalecer la cultura en coordinación con la oficina de Sistemas de Información en la página Web de la institución se creó el Link <http://huhmp.gov.co/dotnetnuke/Default.aspx?tabid=394&language=es-CO>, donde se puede consultar el Decálogo del trato humanizado el cual está inmerso en la Política y Programa de Humanización.

Para medir la satisfacción de los usuarios respecto a la humanización, se incluyó una pregunta en la encuesta aplicada por el SIAU, la cual muestra satisfacción superior al 90%.



**¡Corazón para Servir!**

Calle 9 No. 15-25 PBX: 871 5907 FAX: 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

### 13.OBJETIVO ESTRATÉGICO: C14. ELEVAR LA RENTABILIDAD FINANCIERA

**Propósito del Objetivo:** Asegurar la sostenibilidad financiera del hospital mediante una gestión adecuada de los recursos, eficiencia de los procesos y la reducción de costos de no calidad, lo cual permitirá convertirnos en una institución competitiva.

**Iniciativa: Desarrollar estrategias que permitan incrementar los ingresos**

#### 13.1. ESTRUCTURA FINANCIERA

La estructura financiera de la E.S.E, muestra la forma en que han sido financiados los activos. De acuerdo con las cifras registradas en el balance general, se puede observar que sólo el 20% de los activos está representado en pasivos con terceros (Proveedores) y un 80% de los activos está respaldado por el patrimonio propio de la entidad. Esto muestra una solidez Financiera que garantiza la sostenibilidad financiera de la E.S.E.

**Tabla No. 1: Estructura Financiera 2017 – 2016**

CUENTA	2017	%	2016	%	2015	%
Activo total	\$ 249.453	100%	\$ 270.082	100%	\$ 263.540	100%
Pasivo Total	\$ 51.133	20%	\$ 39.805	15%	\$ 38.931	15%
Patrimonio	\$ 198.320	80%	\$ 230.277	85%	\$ 224.609	85%

Del total de los activos tan sólo el 20% está representado en pasivos, y el 80% corresponde al patrimonio institucional, esto refleja un grado de solidez muy alto que ha permitido consolidar una capacidad financiera para atender las obligaciones a corto y largo plazo.

**¡Corazón para Servir!**

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

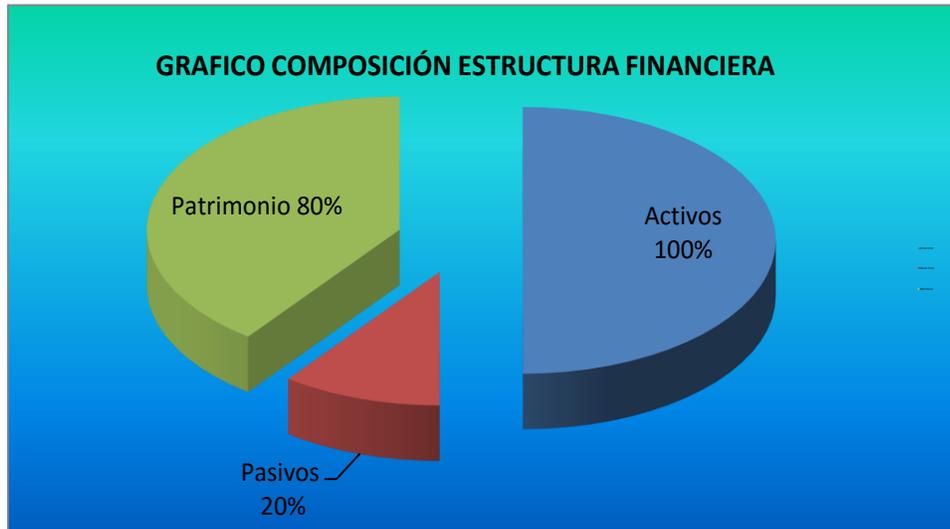


Gráfico No.1: Grafico composición estructura financiera

**Tabla No. 2: Balance General 2017 – 2016**

CUENTA	2017	2016	VARIACION	%	2015	%
<b>Activo total</b>	<b>\$ 249.453</b>	<b>\$ 270.082</b>	<b>(\$ 20.629)</b>	-8%	<b>\$ 263.540</b>	2%
Corriente	\$ 91.489	\$ 103.146	(\$ 11.657)	-11%	\$ 84.148	23%
No corriente	\$ 157.964	\$ 166.936	(\$ 8.972)	-5%	\$ 179.392	-7%
<b>Pasivo Total</b>	<b>\$ 51.133</b>	<b>\$ 39.805</b>	<b>\$ 11.328</b>	28%	<b>\$ 38.931</b>	2%
Corriente	\$ 34.278	\$ 17.681	\$ 16.597	94%	\$ 17.987	-2%
No corriente	\$ 16.854	\$ 22.124	(\$ 5.269)	-24%	\$ 20.944	6%
<b>Patrimonio</b>	<b>\$ 198.320</b>	<b>\$ 230.277</b>	<b>(\$ 31.956)</b>	-14%	<b>\$ 224.609</b>	3%
Capital de trabajo	\$ 57.211	\$ 85.464	(\$ 28.254)	-33%	\$ 66.161	29%

Cifras en millones de pesos.

Fuente: Dinámica Gerencial – Módulo Contabilidad. Elaboración propia.

**¡Corazón para Servir!**

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

El balance general refleja una disminución de los activos en un 8% al pasar de \$270.082 millones a \$249.453 millones en el año 2017. Igualmente, el activo no corriente presentó una disminución del 5%, al pasar de \$166.936 a \$157.964 millones.

**Tabla No. 3: Cuentas por pagar 2017 – 2016**

CUENTA	2017	2016	VARIACION	%
Cuentas por pagar	\$ 26.717	\$ 11.999	\$ 14.718	123%
Beneficios a empleados	\$ 4.590	\$ 1.987	\$ 2.603	131%
Recaudos a favor de terceros	\$ 1.371	\$ 2.095	(\$ 724)	-35%
Provisiones	\$ 13.655	\$ 22.124	(\$ 8.469)	-38%
Obligaciones Financieras	\$ 4.800	\$ 1.600	\$ 3.200	200%
<b>TOTAL, PASIVO</b>	<b>\$ 51.133</b>	<b>\$ 39.804</b>	<b>\$ 11.329</b>	<b>28%</b>

Cifras en millones de pesos.

Fuente: Dinámica Gerencial – Módulo Contabilidad. Elaboración propia

Por su parte, el pasivo está presentando un aumento en 28%, incrementándose cuentas por pagar, Beneficios a empleados y disminución en las cuentas recaudos a favor de terceros, y pasivos estimados y provisiones.

### 13.1.1. INDICADORES

Las razones de liquidez indican la capacidad que tiene el Hospital de generar los fondos suficientes para cubrir sus obligaciones de corto plazo.

**Tabla No. 4: Razones de Liquidez**

RAZONES DE LIQUIDEZ	FORMULA	2017		2016	
CAPITAL DE TRABAJO NETO	ACTIVO CORRIENTE - PASIVO CORRIENTE	\$91.489	\$57.211	\$ 103.146	\$85.464
		\$34.278		\$ 17.681	
RAZON CORRIENTE	ACTIVO CORRIENTE/ PASIVO CORRIENTE	\$91.489	2,67	\$ 103.146	5,83
		\$34.278		\$ 17.681	
PRUEBA ACIDA		\$82.868	2,42	\$ 95.879	5,42

**¡Corazón para Servir!**

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

	ACTIVO CORRIENTE- INVENTARIO/ PASIVO CTE	\$34.278		\$ 17.681	
RAZON DE ENDEUDAMIENTO	TOTAL PASIVO / TOTAL ACTIVO	\$51.133	20%	\$ 39.805	15%
		\$249.453		\$ 270.082	

Fuente: Dinámica Gerencial – Módulo Contabilidad. Elaboración propia.

El capital de trabajo neto, entendido como la parte del activo corriente que está disponible para cubrir los gastos operacionales, una vez deducidas todas las obligaciones corrientes, al cierre del periodo fue de \$58.416 millones.

La razón corriente, entendida como la disponibilidad a corto plazo que tiene el Hospital para cubrir con las obligaciones del pasivo corriente, el cual fue de 2.74, es decir, que, durante la vigencia, por cada peso de obligaciones de corto plazo, la institución cuenta con \$2.74 para respaldar dichas obligaciones con su activo corriente.

La prueba acida, entendida como la capacidad inmediata del Hospital para cancelar sus pasivos a corto plazo sin depender de la venta de sus existencias, fue de 2.48, es decir que la institución no depende de la venta de sus inventarios para atender sus obligaciones inmediatas.

Razón de endeudamiento, entendida como la participación de los acreedores sobre los activos de la entidad, al finalizar la vigencia fue de 20%, lo que significa que los activos de la Institución se financiaron a través de sus acreedores en dicho porcentaje.

Por su parte, las razones de eficiencia y/o actividad miden la rapidez con que las cuentas por cobrar se convierten en efectivo, estas razones complementan las de liquidez, toda vez que permiten realizar una aproximación del período de tiempo que una cuenta necesita para convertirse en efectivo.

### 13.1.2. **CLASIFICACION DEL RIESGO FISCAL Y FINANCIERO 2012 -2017**

Oficialmente es el Ministerio de Salud y Protección Social quien mediante resolución anual categoriza el nivel de riesgo de las Empresas Sociales del Estado con base en el resultado de información publicada en el aplicativo SIHO ( Sistema de Información Hospitalaria) como lo muestra la Tabla No 12 y teniendo en cuenta que generalmente dicha resolución es expedida en mayo de cada vigencia, la Subgerencia Financiera con base en las directrices y formatos entregados por la Secretaría de Salud Departamental del Huila para su cálculo, ha realizado un ejercicio aproximado y cuyo resultado categorizó a la institución SIN RIESGO, cumpliendo con los compromisos pactados con el CONDFIS y la Junta Directiva.

**¡Corazón para Servir!**

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

**TABLA No. 52 Clasificación del riesgo Fiscal y financiero 2012 -2017**

ESE	2012 RESOLUCION No. 2509	2013 RESOLUCION No.1877	2014 RESOLUCION No. 2090	2015 RESOLUCION No. 1893	2016 RESOLUCION No. 2184	2017 RESOLUCION No.
HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO DE NEIVA	SIN RIESGO	SIN RIESGO	SIN RIESGO	SIN RIESGO	SIN RIESGO	SIN RIESGO

Fuente de información: Ministerio de Salud y Protección Social y Elaboración Propia

### 13.1.3. INDICADORES DE LA CALIFICADORA DE RIESGO FITCH RATINGS

La ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo de Neiva contrato en el año 2017 la firma Fitch Ratings S.A. Sociedad Calificadora de Valores con el fin de evaluar la capacidad pago de largo y corto plazo de la ESE, dando como resultado una calificación de Largo Plazo A (col) y Corto Plazo F1 (col), con una perspectiva crediticia de Largo Plazo (Estable).



**FitchRatings** **Finanzas Públicas**

Colombia

**E.S.E. Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo de Neiva**

Informe de Calificación

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

## 13.2. GESTIÓN DE FACTURACIÓN

### FACTURACIÓN TOTAL RADICADA DENTRO DE CADA MES 2016 - 2017

Tabla 6: Comparativo Facturación Radicada 2017 - 2016

FACTURACION RADICADA DESDE EL MES DE ENERO A DICIEMBRE DE 2017 DENTRO DEL MES SIN LA REFACTURACION		
MES	2016	2017
ENERO	\$15.579	\$14.559
FEBRERO	\$16.757	\$11.157
MARZO	\$12.668	\$15.248
ABRIL	\$16.457	\$15.745
MAYO	\$14.568	\$13.598
JUNIO	\$17.975	\$16.145
JULIO	\$16.302	\$16.068
AGOSTO	\$15.737	\$18.508
SEPTIEMBRE	\$15.997	\$14.789
OCTUBRE	\$13.686	\$15.834
NOVIEMBRE	\$15.092	\$16.398
DICIEMBRE	\$16.089	\$16.367
<b>TOTAL</b>	<b>\$186.908</b>	<b>\$184.418</b>
<b>DISMINUCION EN VALOR</b>		<b>-\$2.490</b>
<b>DISMINUCION</b>		<b>-1,33%</b>



¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 PBX: 871 5907 FAX: 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

La facturación total generada durante el periodo de enero a diciembre de 2017 es de **\$186.695**; detallando en la tabla No. 1 por pagador, encontrando a Comfamiliar Huila con un peso importante en este ranking con \$45,410 millones equivalente al 24,32%; seguido de Cafesalud con \$24,725 millones equivalente al 13%; Nueva EPS con \$14,971 millones equivalente al 8,02%; Comparta EPS-S con \$14,971 millones equivalente al 7,95%; Asmetsalud con \$12,918 millones equivalente al 6,92%; Departamento del Huila con \$12,084 Millones equivalente a 6,47%; Medimas EPSS. SAS con \$11,751 Millones equivalente a 6,49%; Seccional de Sanidad del Huila- Policía con \$7,712 millones equivalente a 4,13%, Coomeva EPS S.A con \$6,492 Millones equivalente a 3,48%, Dirección General de Sanidad Militar con \$5,979 Millones equivalente a 3,20%; Entidad cooperativa solidaria de salud ECOOPSOS con \$3,923 Millones equivalente a 2,10; Asociación Indígena del Cauca AIC con \$2,615 Millones equivalente a 1,40%; Sociedad Clínica Emcosalud con \$2,233 equivalente a 1,20%, además entre otros pagadores con \$13,318 millones equivalente a 7,14%.

Tabla No.7 : Ranking facturación 2017

No.	FACTURACION TOTAL GENERADA 2017 - POR ENTIDAD	V/R TOTAL FACTURADO 01/01/2017 AL 31/12/2017	% PARTICIPACION EN RELACION A LA FACTURACION TOTAL VIGENCIA
1	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL HUILA	\$45.410	24,32%
2	CAFESALUD	\$24.725	13,24%
3	NUEVA EPS S.A.	\$14.971	8,02%
4	COMPARTA EPS-S	\$14.834	7,95%
5	ASMET SALUD	\$12.918	6,92%
6	DEPARTAMENTO DEL HUILA	\$12.084	6,47%
7	MEDIMAS EPS S.A.S.	\$11.751	6,29%
8	SECCIONAL DE SANIDAD DEL HUILA - POLICIA	\$7.712	4,13%
9	COOMEVA E.P.S. S.A.	\$6.492	3,48%
10	DIRECCION GENERAL DE SANIDAD MILITAR	\$5.979	3,20%
11	ENT. COOP. SOLIDARIA DE SALUD ECOOPSOS	\$3.923	2,10%
12	ASOCIACIÓN INDIGENA DEL CAUCA AIC-I	\$2.615	1,40%

**¡Corazón para Servir!**

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

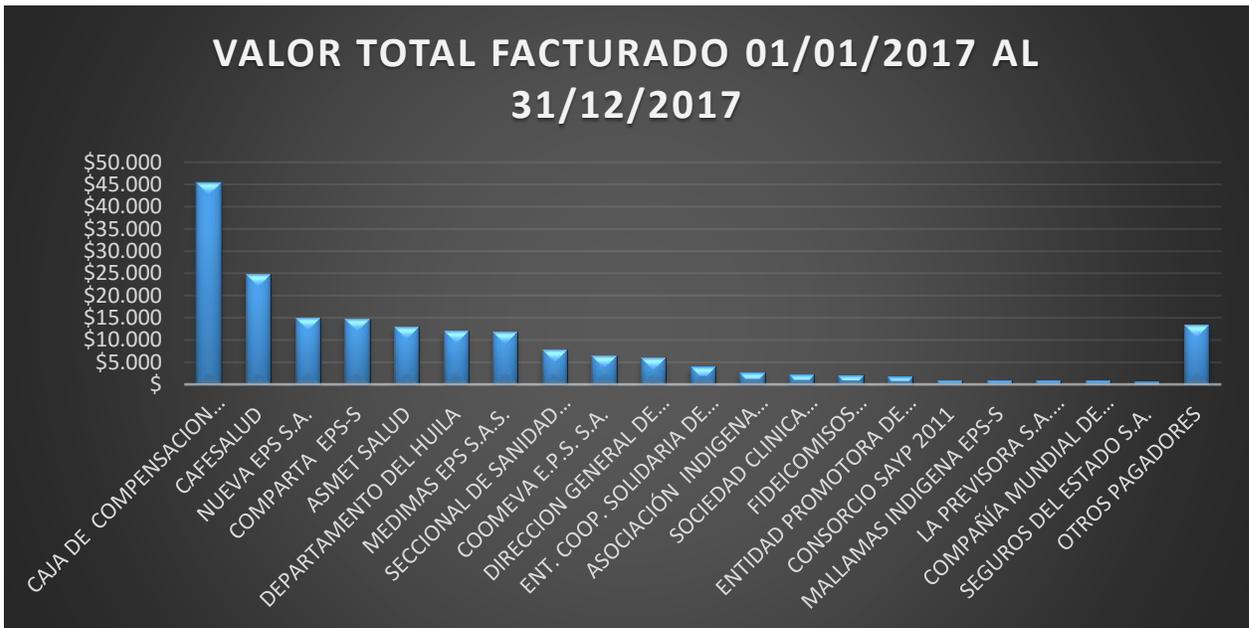
Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

13	SOCIEDAD CLINICA EMCOSALUD	\$2.233	1,20%
14	FIDEICOMISOS PATRIMONIOS AUTONOMOS FIDUCIARIA LA PREVISORA S.A.	\$2.051	1,10%
15	ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S A	\$1.627	0,87%
16	CONSORCIO SAYP 2011	\$895	0,48%
17	MALLAMAS INDIGENA EPS-S	\$852	0,46%
18	LA PREVISORA S.A. COMPAÑIA DE SEGUROS	\$793	0,42%
19	COMPAÑIA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.	\$790	0,42%
20	SEGUROS DEL ESTADO S.A.	\$712	0,38%
21	OTROS PAGADORES	\$13.329	7,14%
	<b>TOTAL, FACTURACION GENERADA</b>	<b>\$186.695</b>	<b>100%</b>



**¡Corazón para Servir!**

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

### 13.3. INFORME DE GESTION CARTERA VIGENCIA 2017

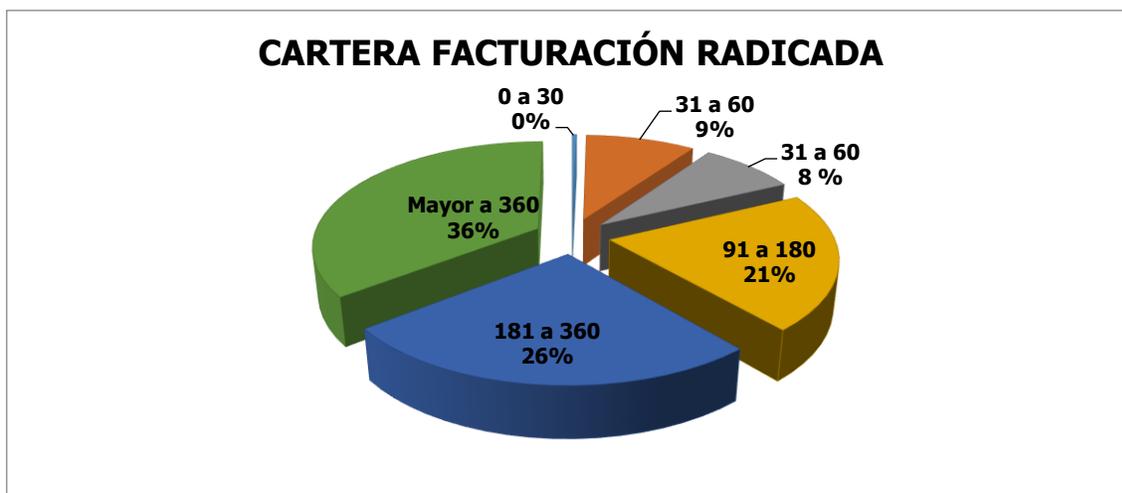
#### 13.3.1. CLASIFICACION DE LA CARTERA POR EDADES

En vista a la Reforma Tributaria en el Sector Salud por la unificación de las condiciones financieras y de solvencia para los regímenes contributivo y subsidiado se estableció que las Eps que no cumplan con los requisitos financieros de capital mínimo, patrimonio adecuado, e inversión de las reservas técnicas, previsto en la Ley, los deberán cumplir progresivamente dentro de los 7 años siguientes al 23 de diciembre de 2014.

Esto ha dificultado nuestro flujo de recursos significativamente a razón que las entidades más representativas que le adeuda a la Institución se encuentran en algún trámite administrativo ante la Superintendencia Nacional de Salud como en vigilancia especial o plan de recuperación, así las cosas la entidad cerro con un estado de cartera con corte a 31 de diciembre del 2017 de \$155.802 millones, con una cartera radicada por valor de \$140.761 millones y la facturación de prestación de servicios de salud del mes de diciembre que será radicado en el mes de Enero del 2018 por valor de \$15.041 millones, clasificada en estados y detallando los pagadores más representativos:

Tabla 8: Clasificación de la Cartera por edades 2017

Edad	0 a 30	31 a 60	61 a 90	91 a 180	181 a 360	Mayor 360	Total Fact. Radicada	Fact. no radicada	Total Cartera
Valor	523	13.119	11.482	29.322	36.315	50.000	140.761	15.041	155.802
%	0%	9%	8%	21%	26%	36%	100%		



¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 PBX: 871 5907 FAX: 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

### 13.3.2. COMPARATIVO DE CARTERA 2016 - 2017

Comparando la cartera de la vigencia del 2016 con el año 2017 se puede evidenciar una variación relativa del -3.8% con una variación absoluta de -\$5.599 millones.

Tabla 9 Comparativo Cartera 2016 - 2017.

Vigencia	2015	2016	2017
<b>Cartera</b>	\$ 138.858	\$ 146.361	\$ 140.761
Variación Absoluta	\$ 0	\$ 7.503	(\$ 5.599)
Variación Relativa	0,0%	5,4%	-3,8%

La disminución de cartera en \$5.599 millones se debe al proceso interno de saneamiento contable y financiera que efectúa la ESE, es así que para la vigencia en comento hubo un castigo de cartera por valor de \$31.988 millones, teniendo las más representativas como CAPARECOM en la suma de \$29.951 millones y la EPS HUMANA VIVIR la suma de \$1.380 millones de acuerdo al nuevo marco normativo establecido por la Contaduría General de la Nación, mediante resolución 414.

### 13.3.3. GESTION DE RECAUDO VIGENCIA 2016 - 2017

La gestión de recaudo de la institución está enmarcada a la financiación de los gastos e inversiones del plan de desarrollo de la ESE para cada vigencia, la cual se rige por las normas legales vigentes, encontrando grandes dificultades en la vigencia 2017, como se evidencia en el siguiente cuadro

Tabla 10 GESTION DE RECAUDO VIGENCIA 2016 - 2017

DESCRIPCION	2016		2017	
	CAUSACIÓN	RECAUDO	CAUSACIÓN	RECAUDO
Total Ingresos	\$ 249.229	\$ 180.787	\$ 252.235	\$ 154.425
Venta de Servicios	\$ 216.695	\$ 148.329	\$ 233.970	\$ 136.367
Cuentas por Cobrar Vigencia Anterior	\$ 43.954	\$ 43.954	\$ 50.987	\$ 50.987
Venta de Servicios vigencia	\$ 172.741	\$ 104.375	\$ 182.983	\$ 85.380
Recuperación Cartera	\$ 7.701	\$ 7.701	\$ 10.444	\$ 10.444

**% Recaudo vigencia** **60,42%** **46,66%**

**% Recaudo total venta servicios** **68,45%** **58,28%**

El Sector Salud de Colombia atraviesa por una crisis financiera, que hace que esos males se transfieran a los prestadores de servicios de salud, La ESE en este caso no es la excepción, es así que el indicador de recaudo de la vigencia alcanzo un 46,66% referente a lo reconocido, comparado con la vigencia anterior encontrando una disminución en el 13.76%, igualmente el recaudo total por venta de servicio de salud tuvo una disminución 10.17%

**¡Corazón para Servir!**

Calle 9 No. 15-25 PBX: 871 5907 FAX: 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

La ESE le ha dado cumplimiento a las exigencias de los entes rectores de la salud como es la participación en las jornadas de conciliación ante la Superintendencia Nacional de Salud, mesas de trabajo convocadas por la Secretaria Departamental de Salud del Huila, reporte de información circular externa 014 del 2015 dando cumplimiento a los plazos de reporte de información de la facturación radicada en el mes.

### 13.4. INFORME DE GESTION PRESUPUESTO VIGENCIA 2017

#### 13.4.1. PRESUPUESTO DE INGRESOS

##### 13.4.1.1. COMPARATIVO PRESUPUESTO DEFINITIVO 2017 -2016

La tabla No. 11 muestra el presupuesto definitivo aprobado para las vigencias 2017 y 2016, que arroja un decremento del 2.54% con respecto a la vigencia anterior, las disminuciones más significativas se presentan en la Disponibilidad Inicial del 66.37%, las Cuentas por Cobrar un 29.93%, los Aportes un 99.75%, los Otros Ingresos un 93.37% y los ingresos de Capital un 63.6%. El rubro que presenta incremento corresponde a la Venta de Servicios en 51.85%.

En millones de pesos

CONCEPTO	2017	2016	Variación Absoluta	Variación Relativa
Disponibilidad Inicial	5,492	16,328	-10,836	-66.37%
Venta de Servicios	138,234	91,036	47,198	51.85%
Cuentas por Cobrar	42,000	59,941	-17,941	-29.93%
Aportes	16	6,493	-6,477	-99.75%
Otros Ingresos Corrientes	300	4,527	-4,227	-93.37%
Ingresos de Capital	7,300	20,055	-12,755	-63.60%
<b>TOTAL</b>	<b>193,342</b>	<b>198,380</b>	<b>-5,038</b>	<b>-2.54%</b>

Tabla No. 11: Comparativo de Presupuesto Aprobado  
Fuente: Módulo Presupuesto – Dinámica Gerencial - Elaboración propia

**¡Corazón para Servir!**

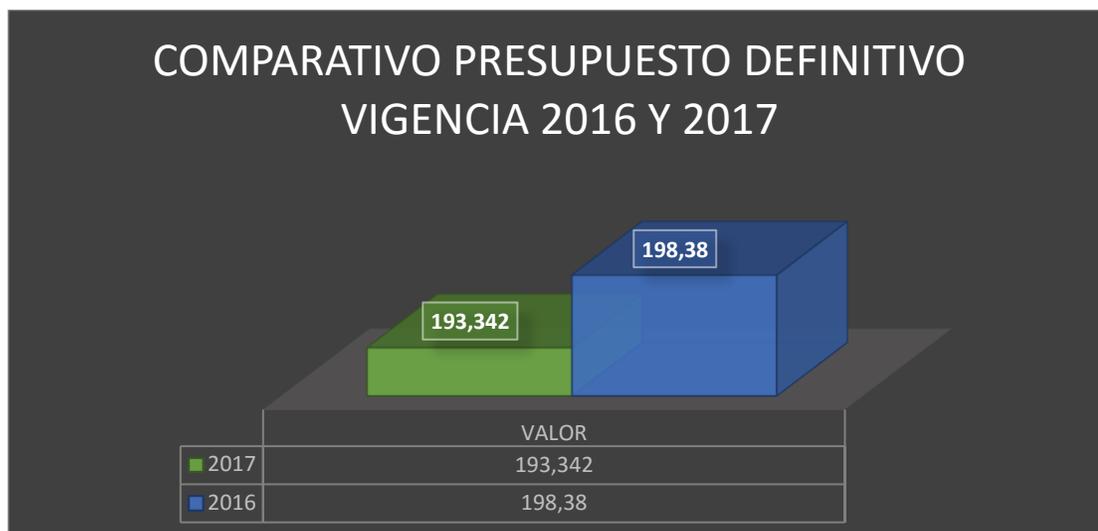
Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia



#### 13.4.1.2. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE INGRESOS

En millones de pesos

CONCEPTO	Presupuesto	Causación	%	Recaudos	%
Disponibilidad Inicial	5,492	5,492	2.2%	5,492	3.6%
Venta de Servicios	138,234	182,983	72.5%	85,380	55.3%
Cuentas por Cobrar	42,000	50,987	20.2%	50,987	33.0%
Aportes	16	16	0.0%	16	0.0%
Otros Ingresos Corrientes	300	1,716	0.7%	1,508	1.0%
Ingresos de Capital	7,300	11,042	4.4%	11,042	7.2%
<b>TOTAL</b>	<b>193,342</b>	<b>252,235</b>	<b>100.0%</b>	<b>154,425</b>	<b>100.0%</b>

Tabla No. 12 Ejecución de Ingresos – Presupuesto – Causación – Recaudos  
Fuente: Modulo Presupuesto -Dinámica Gerencial – Elaboración propia

Del total de ingresos causados, el 72.5% corresponde a venta de servicios, el 20.2% a Cuentas por cobrar- Vigencia Anterior, el 4.4% a Ingresos de Capital, el 2.2% a la Disponibilidad Inicial y los Otros Ingresos Corrientes el 0.7%.

Ahora el análisis de los ingresos recaudados con respecto a la causación corresponde a Venta de Servicios 55.3%, Cuentas por Cobrar- Vigencia Anterior 33.0%, Disponibilidad Inicial el 3.6%, los Ingresos de Capital el 7.2% y los Otros Ingresos Corrientes el 1.0%.

La tabla No. 13 presenta el análisis de la participación de ingresos con base en el recaudo por conceptos, así, la Disponibilidad inicial, las Cuentas por Cobrar – Vigencia Anterior, los Aportes y los Ingresos de Capital recaudaron el 100% de los ingresos reconocidos, los Otros Ingresos Corrientes recaudaron el 87.9% y la Venta de Servicios recaudo el 46.7%. En general el recaudo frente a la causación corresponde al 61.2%.

**¡Corazón para Servir!**

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

En millones de pesos

CONCEPTO	Presupuesto	Causación	%	Recaudos	% R-C	% R-P
Disponibilidad Inicial	5,492	5,492	100.0	5,492	100.0	100.0
Venta de Servicios	138,234	182,983	132.4	85,380	46.7	61.8
Cuentas por Cobrar	42,000	50,987	121.4	50,987	100.0	121.4
Aportes	16	16	100.0	16	100.0	100.0
Otros Ingresos Corrientes	300	1,716	571.9	1,508	87.9	502.8
Ingresos de Capital	7,300	11,042	151.3	11,042	100.0	151.3
<b>TOTAL</b>	<b>193,342</b>	<b>252,235</b>	<b>130.5</b>	<b>154,425</b>	<b>61.2</b>	<b>79.9</b>

Tabla No. 13: Presupuesto de Ingresos, Causación y Recaudo

Fuente: Módulo Presupuesto – Dinámica Gerencial - Elaboración propia

% R –C (% recaudos sobre causación)

% R –P (% recaudos sobre Presupuesto)

El análisis del recaudo confrontado con el valor presupuestado por concepto corresponde a la venta de servicios un 61.8%, la disponibilidad inicial y los aportes un 100%, las Cuentas por Cobrar – Vigencia Anterior el 121.4%, los Ingresos de Capital un 151.3% y los Otros Ingresos Corrientes un 502.8%. El recaudo total frente al presupuesto de la vigencia alcanzó el 79.9%.

El comparativo del recaudo con respecto a la vigencia anterior presenta una disminución general del 14.6% con respecto a la vigencia anterior, los incrementos de recaudo se presentan en la Cuentas por Cobrar- Vigencia Anterior el 16.0%, los Otros Ingresos Corrientes un 14.8% y los Ingresos de Capital un 32.7%. Ahora las disminuciones se presentan en la Disponibilidad Inicial un 66.4%, la Venta de Servicio el 18.2% y los Aportes un 99.8%.

En millones de pesos

CONCEPTO	2,017	2,016	Variación Absoluta	Variación Relativa
Disponibilidad Inicial	5,492	16,328	-10,836	-66.4%
Venta de Servicios	85,380	104,360	-18,980	-18.2%
Cuentas por Cobrar	50,987	43,969	7,018	16.0%
Aportes	16	6,493	-6,477	-99.8%
Otros Ingresos Corrientes	1,508	1,314	194	14.8%
Ingresos de Capital	11,042	8,323	2,719	32.7%
<b>TOTAL</b>	<b>154,425</b>	<b>180,787</b>	<b>-26,362</b>	<b>-14.6%</b>

Tabla No. 14 Comparativo de Recaudos vigencia 2017 – 2016

Fuente: Módulo Presupuesto – Dinámica Gerencial - Elaboración propia

El recaudo general presenta disminución del 14.6% con respecto a la vigencia anterior, situación que se ve reflejada en el notable incremento de las cuentas por pagar al cierre de la vigencia 2017.

El comportamiento del recaudo por concepto presenta incremento en los conceptos Cuentas por Cobrar – Vigencia Anterior el 16.0%, los Otros Ingresos Corrientes el 14.8% y los Ingresos de Capital el 32.7%; sin embargo, las disminuciones mucho más

**¡Corazón para Servir!**

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

significativas y que determinan la disminución del recaudo total corresponde a la Disponibilidad Inicial el 66.4%, la Venta de Servicios el 18.4% y los Aportes el 99.8%.

### 13.4.1.3. VENTA DE SERVICIOS

Con base en la tabla No. 6 podemos determinar que la facturación causada por Venta de Servicios en orden de importancia corresponde a los siguientes regímenes: EPS S – Régimen Subsidiado 56.12%, EPS Régimen Contributivo 20.73%, Entidades de Régimen Especial 8.32%, Vinculados – Prestación de Servicios el 5.25%, Compañías de Seguros Accidentes de Tránsito 2.04%, Vinculados – Aportes Patronales el 1.84%, IPS – Privadas el 1.67%, Compañías de Seguros – Planes de Salud el 1.30%, Fosyga -Reclamaciones ECAT 0.86%, Empresas de Medicina Prepagada el 0.68%, los Usuarios Vinculados - Cuotas de Recuperación el 0.44%, los Particulares el 0.36%, Administradoras de Riesgos Laborales el 0.28% y las IPS Públicas el 0.11%.

En millones de pesos

CONCEPTO	Presupuesto	Causación	%	Recaudos	%
EPS-S - Régimen Subsidiado	100,000	102,683	56.12%	47,234	55.32%
EPS - Régimen Contributivo	17,500	37,928	20.73%	13,702	16.05%
Vinculados -Prestación de Servicios	5,000	9,601	5.25%	6,223	7.29%
Vinculados -Aportes Patronales	4,500	3,360	1.84%	3,360	3.94%
Fosyga -Reclamaciones - ECAT	300	1,571	0.86%	330	0.39%
Empresas de Medicina Prepagada	700	1,246	0.68%	776	0.91%
IPS Privadas	1,500	3,063	1.67%	2,145	2.51%
IPS Públicas	144	201	0.11%	114	0.13%
Compañías de Seguros - SOAT	2,500	3,733	2.04%	2,302	2.70%
Compañías de Seguros - Planes de Salud	90	2,385	1.30%	2,076	2.43%
Entidades de Régimen Especial	4,000	15,226	8.32%	5,313	6.22%
Administradoras de Riesgos Profesionales	600	515	0.28%	350	0.41%
Usuarios Vinculados - Cuotas de Recuperación	600	812	0.44%	806	0.94%
Particulares	800	660	0.36%	649	0.76%
<b>TOTAL</b>	<b>138,234</b>	<b>182,983</b>	<b>100.00%</b>	<b>85,380</b>	<b>100.00%</b>

Tabla No. 15: Ingresos Causados por tipo de Asegurador - Recaudos  
Fuente: Módulo Presupuesto – Dinámica Gerencial - Elaboración propia

**¡Corazón para Servir!**

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

La participación en los recaudos generales por tipo de asegurador, durante la vigencia analizada, corresponde a EPS-S Régimen Subsidiado el 55.32%, EPS – Régimen Contributivo el 16.05%, los Vinculados Prestación de Servicios el 7.29%, Entidades del Régimen Especial el 6.22%, Vinculados – Aportes Patronales el 3.94%, Compañías de Seguro – SOAT el 2.70%, IPS – Privada el 2.51%, Compañías de Seguros – Planes de Salud el 2.43%, Usuarios Vinculados – Cuotas de Recuperación el 0.94%, Empresas de Medicina Prepagada el 0.91%, Particulares el 0.76%, Administradoras de Riesgos Profesionales el 0.41%, Fosyga – Reclamaciones ECAT el 0.39%, e IPS – Públicas el 0.13%.

Si el análisis lo realizamos basado en el recaudo frente a la facturación de la vigencia 2017, encontramos que el mayor porcentaje de recaudo lo presentan los Vinculados – Aportes Patronales con el 100%, Vinculados – Cuotas de Recuperación el 99.28%, los Particulares el 98.35%, las Compañías de Seguros - Planes de Salud el 87.07%, las IPS Privadas el 70.01%, las Administradoras de Riesgos Profesionales el 68.08%, Vinculados – Prestación de Servicios el 64.82%, Empresas Medicina Prepagada el 62.28%, las Compañías de Seguros – Accidentes de Tránsito el 61.68%, las IPS Públicas con un 56.59%, las EPS Régimen Subsidiado el 46.0%, las EPS Régimen Contributivo el 36.13%, las Entidades de Régimen Especial el 34.89%, y el Fosyga Reclamaciones ECAT el 21.01%. El porcentaje promedio de recaudo registrado en la vigencia alcanzó el 46.66%, tal como se presenta en la tabla No. 16.

En millones de pesos

CONCEPTO	Causación	Recaudos	R-C
Vinculados -Aportes Patronales	3,360	3,360	100.00%
Usuarios Vinculados - Cuotas de Recuperación	812	806	99.28%
Particulares	660	649	98.35%
Compañías de Seguros - Planes de Salud	2,385	2,076	87.07%
IPS Privadas	3,063	2,145	70.01%
Administradoras de Riesgos Profesionales	515	350	68.08%
Vinculados -Prestación de Servicios	9,601	6,223	64.82%
Empresas de Medicina Prepagada	1,246	776	62.28%
Compañías de Seguros - SOAT	3,733	2,302	61.68%
IPS Públicas	201	114	56.59%
EPS-S - Régimen Subsidiado	102,683	47,234	46.00%
EPS - Régimen Contributivo	37,928	13,702	36.13%

**¡Corazón para Servir!**

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

Entidades de Régimen Especial	15,226	5,313	34.89%
Fosyga -Reclamaciones - ECAT	1,571	330	21.01%
<b>TOTAL</b>	<b>182,983</b>	<b>85,380</b>	<b>46.66%</b>

Tabla No. 16: Causación - Recaudo por tipo de Asegurador  
Fuente: Módulo Presupuesto – Dinámica Gerencial - Elaboración propia  
% R –C (% recaudos sobre causación)

## 13.4.2. PRESUPUESTO DE GASTOS

### 13.4.2.1. PRESUPUESTO APROBADO

Importante resaltar que los gastos de personal de planta incluye la vinculación de 76 nuevos cargos, de los cuales 70 correspondieron al área asistencial, lo anterior en cumplimiento de los compromisos de laboralización exigidos por la normatividad vigente.

### 13.4.2.2. COMPARATIVO PRESUPUESTO APROBADO

En millones de pesos

CONCEPTO	2017	2016	Variación Absoluta	Variación Relativa
Gastos Personal de Planta	24,870	24,356	514	2.11%
Servicios Personales Indirectos	65,049	64,621	428	0.66%
Gastos Generales - Administrativos	5,312	4,540	772	17.00%
Gastos Generales - Operativos	18,947	17,062	1,885	11.05%
Transferencias	4,621	2,324	2,297	98.82%
Gastos de Operación Comercial	49,272	50,418	-1,146	-2.27%
Servicio de la Deuda	2,200	2,229	-29	-1.30%
Gastos de Inversión	7,997	10,213	-2,216	-21.70%
Cuentas por Pagar	15,074	22,616	-7,542	-33.35%
<b>Total</b>	<b>193,343</b>	<b>198,379</b>	<b>-5,036</b>	<b>-2.54%</b>

Tabla No. 17: Comparativo Presupuesto de Gastos Aprobado 2017 - 2016  
Fuente: Módulo Presupuesto – Dinámica Gerencial - Elaboración propia

El presupuesto de gastos de la vigencia 2017 frente a la vigencia 2016 presenta disminución del 2.54%, las disminuciones se registran en los Gastos de Operación Comercial un 2.27%, el Servicio de la Deuda un 1.3%, los Gastos de Inversión un 21.70% y las Cuentas por Pagar un 33.35%. Presentan incremento los Gastos de Personal de Planta con un 2.11%, los Servicios Personales Indirectos con un 0.66%, los Gastos Generales de Administración un 17%, los Gastos Generales – Operación un 11.05% y las Transferencias un 98.82%.

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

El comportamiento presupuestal de la Empresa Social del Estado Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo a 31 de diciembre del año 2017 comparativamente con la vigencia anterior presenta la siguiente situación:

Concepto	2,017
<b>Total, Ingresos causados</b>	252,235 millones
<b>Total, gastos comprometidos</b>	181,760 millones
<b>Superávit Presupuestal</b>	70,475 millones

Tabla No. 18 Resultado presupuestal ingresos causados 2017 -2016  
Fuente: Módulo Presupuesto – Dinámica Gerencial - Elaboración propia

Si comparamos recaudos vs compromisos, la información es la siguiente:

Concepto	2,017
<b>Total, Ingresos Recaudos</b>	154,425 millones
<b>Total, gastos comprometidos</b>	181,760 millones
<b>Déficit Presupuestal</b>	-27,335 Millones

Tabla No. 19 Resultado presupuestal ingresos recaudados 2017 -2016  
Fuente: Módulo Presupuesto – Dinámica Gerencial - Elaboración propia

Resultado de Equilibrio Presupuestal con recaudos:

El resultado del equilibrio presupuestal con recaudos, entendido como la relación entre el valor de la Ejecución de Ingresos Totales Recaudados en la vigencia (incluye recaudo de Cuentas por Cobrar de vigencias anteriores (\$154.425 millones) y el Valor de la ejecución de gastos comprometidos incluyendo Cuentas por Pagar de vigencias anteriores (181.760 millones).

$$\text{Equilibrio presupuestal} = 154.425 / 181.760 = 0.85$$

El resultado del indicador muestra que el total recaudado por concepto de ingresos asumió durante la vigencia 2017, el 85% del total de gastos comprometidos, presenta una importante disminución al pasar de 0.98 a 0.85, esta disminución en el total recaudado se refleja en el monto de las cuentas por pagar presupuestales al cierre de la vigencia.

**¡Corazón para Servir!**

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

## **14.OBJETIVO ESTRATÉGICO D15. SER RECONOCIDOS POR NUESTRA CALIDAD EN EL ÁMBITO NACIONAL E INTERNACIONAL**

**Propósito del Objetivo:** Elevar la calidad de los procesos institucionales con el fin de responder a las necesidades y exceder las expectativas de los grupos de interés, mejorar las condiciones de salud de la población orientados a la certificación de la calidad de nuestros servicios, a nivel nacional e internacional.

### **Iniciativa: Cumplir con los requisitos y obtener el certificado de habilitación por parte de la SSD**

El Grupo de la oficina de Garantía de la calidad en aras de monitorear cada una de las normas que impactan a la institución, ejecutó las siguientes actividades:

- Sostenibilidad de la Habilitación en Salud
- Seguimiento a la gestión para la Acreditación Institucional.
- Fortalecimiento al programa de seguridad al paciente
- Atención a las auditorías realizadas por entes externos.
- Seguimiento a las auditorías internas.
- Avance a la gestión de comités institucionales, entre otras, acorde a lo establecido en el Sistema Único de Habilitación (Decreto 0780 de 2016 Artículos 2.5.1.3.1.1, Resolución 1416 de 2016, Resolución 1477 de 2016, Resolución 5158 de 2015, Circular 0036 de 2015, Resolución 226 de 2015, Resolución 3678 de 2014, Resolución 2003 de 2014, Decreto 1011 de 2006, Resolución 4445 de 1996), por los cuales se establecen las condiciones mínimas, lineamientos y procedimientos a través los cuales se implementa, registra, verifica y controla el cumplimiento de la Capacidad tecnológica y científica, capacidad técnico– administrativa requeridos para prestar un servicio con los atributos de calidad.

**¡Corazón para Servir!**

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

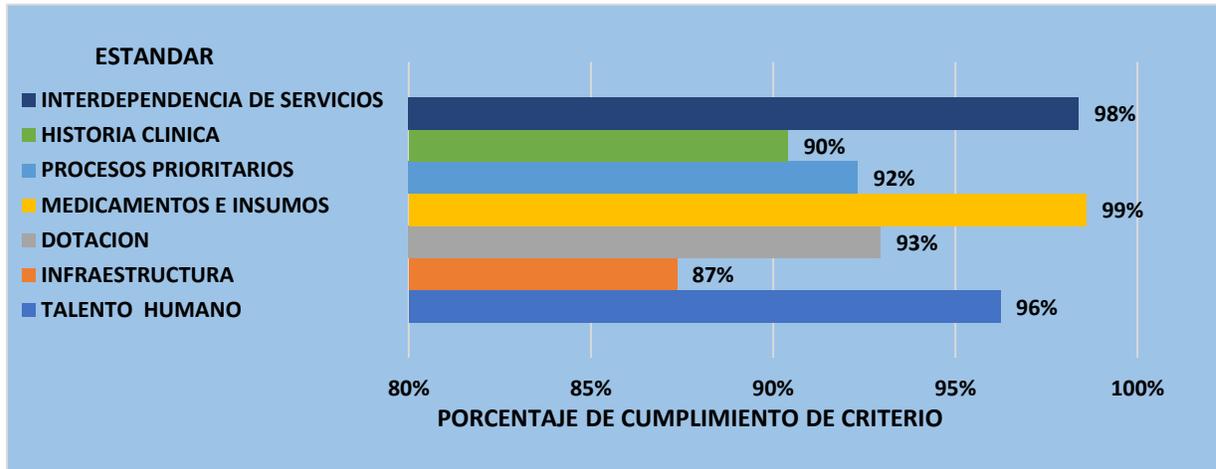
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

Se realizó autoevaluación en estándares de habilitación encontrando un porcentaje de cumplimiento institucional del 93% los cuales se detallan a continuación:

**Talento Humano:** La E.S.E en su compromiso con la mejora continua habilitó los



servicios de Endocrinología y Reumatología pediátrica; demostrando con ello su compromiso para ofertar servicios a la población infantil del Sur Colombiano.

**Infraestructura:** A fin de cumplir con los estándares de habilitación de infraestructura se tramitaron proyectos para la construcción de la planta de tratamiento de agua residuales, modernización de la Red Eléctrica. Se realizaron adecuaciones en las siguientes áreas: Séptimo piso, sexto piso, quinto piso, UCI Ginecológica, UCI neonatal, infectología, urgencias, central de mezclas, salud Mental, lavandería, patología, banco de sangre, neurofisiología, depósito de residuos, planta de tratamiento de la unidad renal, cardiovascular. Construcción del área de resonancia magnética, compra y puesta en funcionamiento de dos ascensores y la obtención del permiso de vertimiento de aguas residuales otorgado por la CAM.

**Medicamentos y Dispositivos médicos e insumos:** La institución en su objetivo de cumplir con los requisitos del estándar, priorizo el apoyo a las farmacias (central, oncología y cirugía) para el suministro a los servicios, de los tratamientos prescritos por los médicos tratantes; fortaleciendo los procesos de adquisición, recepción, almacenamiento, dispensación de medicamentos y dispositivos médicos e insumos, actualización y socialización inmersas en el proceso de operación de farmacia, modelo de atención, realimentación de políticas institucionales a través del programa de plan padrino.

**Procesos prioritarios:** Durante la vigencia se documentaron, actualizaron, socializaron y evaluaron de acuerdo con los lineamientos metodológicos, guías de práctica clínica,

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 PBX: 871 5907 FAX: 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

protocolos de atención en salud y consentimientos informados, que de manera oportuna dieron respuesta a las necesidades, ofreciendo a los profesionales de la salud una herramienta que les permita brindar una atención óptima, segura y con calidad técnico-científica a los pacientes de la institución. Este criterio se cumple gracias a la valiosa contribución de los servicios asistenciales, obteniéndose la siguiente gestión:

<b>Guías de Práctica Clínica</b>	
Aprobadas	5
Actualizadas	7
Adoptadas	4
Adaptadas	10
<b>Protocolos de Atención en Salud</b>	
Aprobadas	4
Actualizadas	6
<b>Consentimiento Informado</b>	
Aprobadas	5

*Fuente: educación médica continuada*

**Historia clínica:** Durante el periodo se adelantaron jornadas de mejoramiento continuo en pro de la actualización de la historia clínica, teniendo definidos los procedimientos para su utilización, desde el medio electrónico que garantiza la confidencialidad y seguridad, así como el carácter de continuidad en su registro.

Dado lo descrito se evidencia el compromiso de la Gerencia en el cumplimiento de los estándares que hacen parte de los componentes del Sistema Obligatorio de Calidad de la atención de Salud y de brindar al paciente, su familia y la población en general, servicios de salud oportunos y de óptima calidad con talento humano competente, calificado y éticamente comprometido, infraestructura adecuada, tecnología de punta que apoye el diagnóstico confiable permitiendo brindar un tratamiento adecuado al paciente.

**Iniciativa: Avanzar en el proceso de mejoramiento continuo con miras a la acreditación de la institución.**

**¡Corazón para Servir!**

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia



**TERCER NIVEL**

**SEGUNDO NIVEL**

**PRIMER NIVEL**

La gerencia fortalece el equipo de calidad con el ánimo de adelantar el proceso de mejoramiento institucional.

Con el grupo de calidad fortalecido, se logró mayor cubrimiento a los equipos primarios de mejoramiento. También se amplió el apoyo de personal al programa de seguridad del paciente, aumentando las acciones de medición de adherencia a estrategias de seguridad del paciente. Se realizó acompañamiento a los procesos transversales relacionados con el departamento de enfermería, con el fin de impactar en la prevención de eventos adversos y el mejoramiento en la calidad de la atención en salud. Esta información se amplía en el OBJETIVO ESTRATÉGICO correspondiente. Además, se creó un grupo de auditoría de la calidad el cual planeo y desarrollo un cronograma de auditoría, el cual se explica en la iniciativa correspondiente.

Así mismo se estandarizó y fortaleció el proceso de mejoramiento continuo, iniciando el ciclo de mejoramiento, con la asesoría y acompañamiento a los líderes de diferentes procesos relacionados con la atención al cliente asistencial, direccionamiento, gerencia, talento humano, ambiente físico, tecnología y gerencia de la información, en la realización de autoevaluación de los estándares superiores de calidad (según manual de acreditación vigente), observación y medición de la calidad, mediante auditorías, revisión del comportamiento de indicadores, la voz de los diferentes públicos de interés, entre otras; para continuar el ciclo con la identificación de oportunidades de mejora, y planteamiento de acciones que conlleven a mejorar el nivel de calidad, incentivando su cumplimiento y realizando el seguimiento respectivo.

Con el fin de observar el nivel de calidad existente en los **procesos de atención al cliente asistencial**, se definieron 26 equipos de mejoramiento primarios. Los equipos contaron con el acompañamiento permanente de un referente de la oficina de calidad,

**¡Corazón para Servir!**

Calle 9 No. 15-25 PBX: 871 5907 FAX: 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

los cuales realizaron apoyo a los líderes en la construcción de indicadores y captura de datos para su medición, así como el análisis del comportamiento de estos.

También se asesoró en la comprensión e interpretación de los componentes del sistema obligatorio de garantía de la calidad como son los de habilitación y acreditación, incentivando su aplicación y cumplimiento en cada uno de los procesos correspondientes. Además, se orientaron para desarrollar procesos de mejora según resultados de auditorías externas e internas, la gestión de los eventos adversos e incidentes y referenciaciones comparativas.

Esto se logró gracias al trabajo conjunto y al compromiso demostrado por las partes, en donde el fortalecimiento al trabajo de campo fue una de las estrategias innovadoras implementadas desde la oficina de calidad, que permitió el conocimiento real de los diferentes procesos asistenciales, creando empatía y pudiendo entender sus fortalezas y dificultades, para gestionarlas en el equipo de autoevaluación correspondiente, al igual que en el equipo sistémico institucional, que corresponde al nivel directivo, tomando decisiones encaminadas al mejoramiento continuo.



Equipo primario de mejoramiento del laboratorio clínico



Equipo primario de mejoramiento de hospitalización

**¡Corazón para Servir!**

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia



#### Equipo primario de mejoramiento de sala de partos

Una nueva estrategia implementada en asocio con la subgerencia técnico-científica para apalancar el nivel de calidad, fue la creación de los jueves de calidad, convirtiéndose en un espacio importante de comunicación de resultados, inquietudes, oportunidades de mejora y de gestión.



**¡Corazón para Servir!**

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

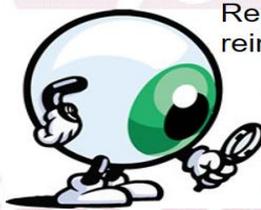
## Equipo de autoevaluación de procesos de atención al cliente asistencial en jueves de calidad.

Se apoyo a los **equipos de autoevaluación** en la revisión de los procesos, procedimientos y en la identificación de riesgos, acompañamiento en la búsqueda activa de oportunidades de mejora, ejecución de las rondas de ambiente físico y de seguridad del paciente y en el análisis de los sucesos de seguridad.

### Iniciativa: Ajustar el soporte documental de calidad

Se diseño el proceso de evaluación y mejoramiento de la calidad.

### Iniciativa: Fortalecer los procesos de monitorización de la calidad.



Otro de los avances realizados por la oficina de calidad fue el diseño e implementación del **modelo de auditoría interna de calidad**, que incluyó la construcción y uso de los diferentes formatos y herramientas de auditoría.

Mediante las auditorías realizadas a todos los servicios se detectó la situación actual de la E.S.E Hospital Hernando Moncaleano Perdomo identificándose fortalezas y debilidades relacionadas con su dinámica y operación, convirtiéndose en una herramienta de gestión al estar ligadas con el desarrollo del PAMEC, permitiéndose generar oportunidades de mejora, las cuales desencadenaron acciones que fueron evaluadas y en la actualidad se encuentran en seguimiento por parte del equipo de la oficina de garantía de la calidad, los referentes y los líderes de los servicios.

**¡Corazón para Servir!**

Calle 9 No. 15-25 PBX: 871 5907 FAX: 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

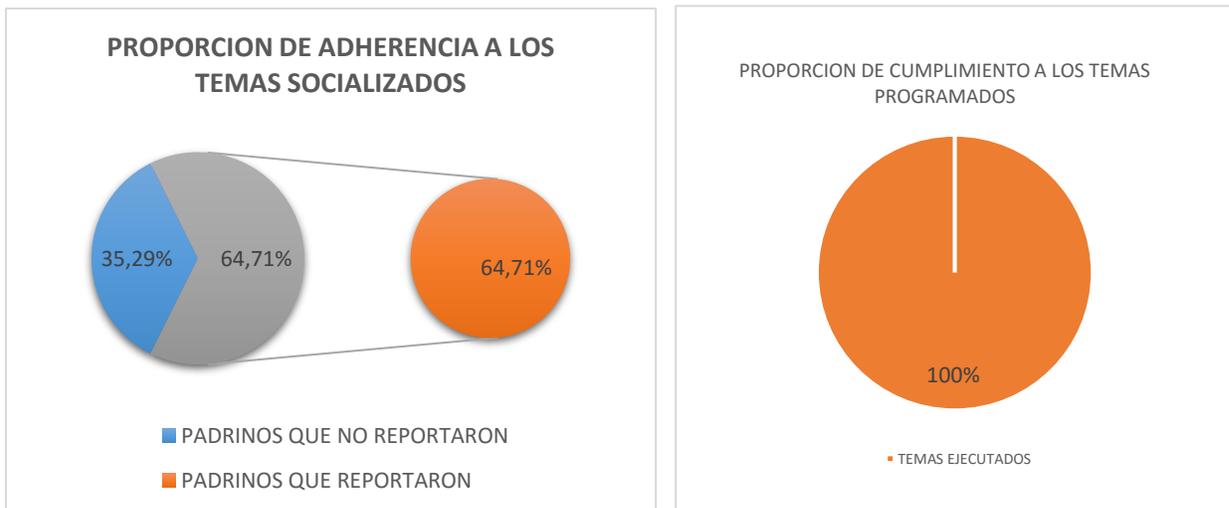
Las auditorías permitieron apoyar a los líderes y cada uno de los funcionarios de las diferentes unidades funcionales auditadas en el desempeño de sus actividades proporcionando análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesorías e información concerniente a los procesos auditados.

Durante el periodo de mayo a noviembre de 2017 se planteó un cronograma con 66 auditorías, cubriendo las diferentes unidades funcionales de la E.S.E. Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo, de las cuales se realizaron 61 con un porcentaje del 92% de cumplimiento de las programadas y una cobertura del 100% de los servicios asistenciales.

Además de las actividades ya mencionadas, el grupo de auditoría viene realizando seguimiento a los planes de mejora generados en las unidades auditadas de acuerdo con los hallazgos descritos.

**Iniciativa:** Desarrollar nuevos canales de comunicación y fortalecer los existentes para comunicar los avances del proceso de mejoramiento y resultados institucionales.

La oficina de calidad continuó con el desarrollo de la estrategia plan padrino para la socialización e internalización de los resultados de mejoramiento, logrando un cumplimiento del 100% de los temas programados para el 2017 y una adherencia a la participación del programa del 64.71%.



Fuente: informe resultado plan padrino diciembre 2017

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 PBX: 871 5907 FAX: 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia



## **15.OBJETIVO ESTRATÉGICO D16. OBTENER LA CERTIFICACIÓN COMO HOSPITAL UNIVERSITARIO**

**Propósito del Objetivo: Mantener el título de hospital Universitario dando cumplimiento a los parámetros normativos**

**Iniciativa: Publicación de estudios de investigación**

Se formularon 85 proyectos de investigación en el año 2017 los cuales fueron evaluados y aprobados por el Comité de Ética Bioética e Investigación de la E.S.E Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo.

Del mismo modo, se publicaron los siguientes artículos en revistas indexadas:

**¡Corazón para Servir!**

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

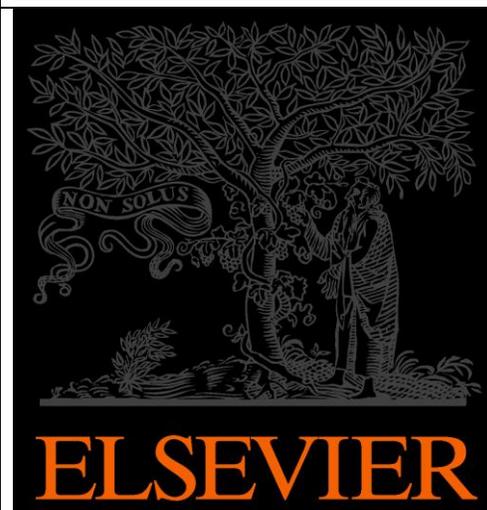
Neiva – Huila - Colombia



Autores: Jony Farian Guarnizo, Susan Vanessa Parra García, Deiver Andrés Muñoz, Jorge Andrés Ramos.

Título: Costos directos de las infecciones del tracto urinario asociado al uso de dispositivos vesical en los pacientes del Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo de Neiva, durante el año 2013 y el primer semestre del 2014.

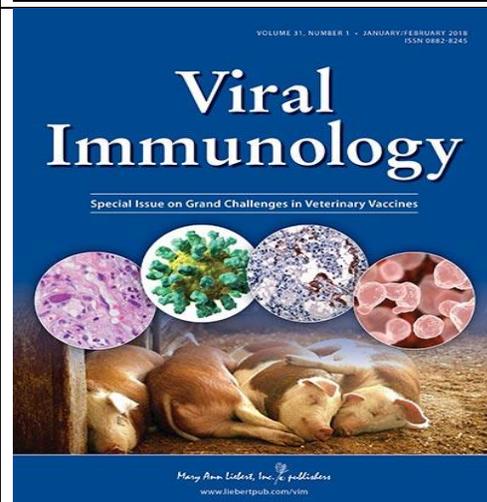
Revista: RFS Revista Facultad de Salud- Universidad Surcolombiana.



Autores: Federico Perdomo Celis, Doris M. Salgado, Carlos F. Narváez.

Título: Selective dysfunction of subsets of peripheral blood mononuclear cells during pediatric dengue and its relationship with clinical outcome

Revista: Elsevier.



Autores: Federico Perdomo Celis, Doris M. Salgado, Carlos F. Narvaez.

Título: Levels of circulating Tumor Necrosis Factor in Children with Symptomatic Dengue Evaluated by Elisa and Bead – Based Assays.

Revista: Viral Immunology

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 PBX: 871 5907 FAX: 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia



Autores: Guillermo Gonzalez – Manrique, Cindy Beltrán L.

Título: Guillain - Barre Syndrome Associated with Zika Virus Infection In Colombia”

Revista: New England Journal

Adicionalmente, en los diferentes Simposios programados se publicaron posters de diversos proyectos de investigación desarrollados y finalizados en la E.S.E Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo.

La Institución para ser reconocida como un Hospital Universitario, debe obtener y mantener reconocimiento Nacional o Internacional de las investigaciones en salud que realice la entidad y contar con la vinculación de por lo menos un grupo de investigación reconocido por COLCENCIAS, siendo este requisito exigido por la ley 1164 del 2007 y la Res.3409 del 2012. Es por esto, que actualmente se cuenta con 10 grupos de investigación avalados institucionalmente.

**InstituLAC**  
Directorio de instituciones

**ScienTI**  
INTELIGENCIA COMPETITIVA

**COLCIENCIAS**

Usuario: Dagoberto Santofimio Sierra

**Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo**

Grupos NO Avalados (6)    Grupos Avalados (10)

Nombre del grupo	Nombre del líder	COL Grupo	Revisar
1 INFECTO CONTROL	DAGOBERTO SANTOFIMIO SIERRA	COL0116841	Revisar
2 GRUPO SURCOLOMBIANO DE INVESTIGACIÓN EN ANESTESIOLOGÍA Y REANIMACIÓN	WILLIAM DIAZ HERRERA	COL0132569	Revisar
3 Cirugía y Trauma CYTRA	WILMER FERNANDO BOTACHE CAPERA	COL0158529	Revisar
4 GRUPO DE INVESTIGACION EPIMEDIC	LINA MARIA LEIVA PANQUEVA	COL0146911	Revisar
5 Parasitología y Medicina Tropical	JAIRO ANTONIO RODRIGUEZ RODRIGUEZ	COL0014556	Revisar
6 Biología de la Reproducción	MANUEL GARCIA FLOREZ	COL0101419	Revisar
7 EVALUACION DE TECNOLOGIAS Y POLITICAS EN SALUD	HERNANDO GUILLERMO GAITAN DUARTE	COL0003964	Revisar
8 Laboratorio de Medicina Genomica	HENRY OSTOS ALFONSO	COL0035331	Revisar
9 NEURORED	LINA MARIA SANCHEZ PIEDRAHITA	COL0088925	Revisar
10 Grupo Medico Quirurgico Surcolombiano de Investigacion	LUIS EDUARDO SANABRIA RIVERA	COL0110187	Revisar

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 PBX: 871 5907 FAX: 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

No obstante, los grupos de investigación participaron en la “Convocatoria Nacional para el reconocimiento y medición de Grupos de Investigación, Desarrollo Tecnológico o de Innovación y para el reconocimiento de Investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación – SNC Tel 2017”, quedando categorizados de la siguiente manera:

Código De Grupo	Nombre Del Grupo	Líder Del Grupo	Instituciones Que Lo Avalan	Grupo Reconocido	Grupo Inscrito Para Medición	Clasificación Del Grupo
COL0003964	Evaluación De Tecnologías Y Políticas En Salud	Hernando Guillermo Gaitán Duarte	Universidad Nacional De Colombia - Oficial; Fundación Universitaria Sanitas; HUHMP; Clínica Colsanitas S.A.	SI	x	A1
COL0014574	Parasitología Y Medicina Tropical	Jairo Antonio Rodríguez Rodríguez	Universidad Surcolombiana - Usco; HUHMP	SI	x	A1
COL0035331	Laboratorio De Medicina Genómica	Henry Ostos Alfonso	Universidad Surcolombiana - Usco; HUHMP	SI	x	B
COL0088925	Neurored	Lina María Sánchez Piedrahita	Universidad Surcolombiana - Usco; HUHMP	SI	NO	Reconocido (*)
Col0101419	Biología De La Reproducción	Manuel García Flórez	Universidad Surcolombiana - Usco; HUHMP	SI	X	C
COL0110187	Grupo Medico Quirúrgico Sur colombiano De Investigación	Luis Eduardo Sanabria Rivera	HUHMP; Universidad Surcolombiana - Usco; Clínica Medilaser S.A; Fundación Universitaria Navarra	SI	x	C
COL0116841	Infecto Control	Dagoberto Santofimio Sierra	HUHMP	SI	NO	Reconocido (*)
COL0146911	Grupo De Investigación Epimedic	Lina María Leiva Panqueva	HUHMP	SI	x	Reconocido (*)
COL0158529	Cirugía Y Trauma Cytra	Wilmer Fernando Botache Capera	HUHMP; Universidad Surcolombiana - Usco	SI	x	Reconocido

## 16.OBJETIVO ESTRATEGICO D17: SER UNA INSTITUCIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

**Propósito: Incorporar la Responsabilidad Social como parte de la filosofía institucional**

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 PBX: 871 5907 FAX: 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: [Hospital.universitario@huhmp.gov.co](mailto:Hospital.universitario@huhmp.gov.co)

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

Desde más de 20 años la fundación HEALING THE CHILDREN y La E.S.E Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo como parte de responsabilidad social corporativa, han beneficiado a más 3.000 personas y sus familias, al brindar intervenciones quirúrgicas de reconstrucción, relacionadas con patologías relacionadas con Labio Leporino, paladar hendido, secuelas por quemaduras, pie equino varo, y luxación congénita de cadera, completamente gratis; asumiendo una gran mayoría de costos de los procedimientos, medicamentos y atención especializada para cada caso particular, representando un alto impacto en el mejoramiento de la calidad de vida de aquellos que no cuentan con posibilidades del orden económico social y geográfico para llevar a cabo con éxito dichos procedimientos en corto tiempo y de forma profesional y segura.

Durante el año 2017, la E.S.E Hospital Hernando Moncaleano Perdomo continuo con el desarrollo de la 24 jornada Healing the Children, en la cual y como todos los años se hizo un masivo despliegue institucional con el fin de brindar calidad de vida a niños, niñas y adolescentes de la región Surcolombiana.

POBLACIÓN	TOTAL
Nº Menores inscritos	594
Nº Menores seleccionados para ser intervenidos	161
Nº Menores de Operados	<b>136</b>
Nº de Municipios del Huila beneficiados	29
Nº de otros Departamentos participantes: Tolima, Caquetá y Cundinamarca.	3

Se intervinieron pacientes cuyas patologías se relacionan con especialidades como Cx Plástica, cirugía Maxilofacial, Ortopedia, de igual forma se ofreció terapia de lenguaje a menores ya intervenidos, se hicieron presentes médicos extranjeros procedentes de Estados Unidos, España, de igual manera se vincularon médicos colombianos residentes en el extranjero y otros procedentes de Bogotá y Neiva.

El hospital como todos los años cedió su infraestructura física que incluye salas de cirugía, hospitalizaron y consulta externa con todo su personal para que el desarrollo de la jornada sea exitoso y siga contribuyendo al logro de los objetivos de responsabilidad social empresarial.

**¡Corazón para Servir!**

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia



**¡Corazón para Servir!**

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: [Hospital.universitario@huhmp.gov.co](mailto:Hospital.universitario@huhmp.gov.co)

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

## 17. INFORMACIÓN ADICIONAL

### 17.1. CONTRATACIÓN VIGENCIA 2017

PROCESO DE CONTRATACION	TIPO DE CONTRATO	CONTRATOS SUSCRITOS EN VIGENCIA 2017	VALOR TOTAL CONTRATADO 2017
Convocatoria Pública	Prestación de servicios	3	\$4.585.362.199

PROCESO DE CONTRATACION	TIPO DE CONTRATO	CONTRATOS SUSCRITOS EN VIGENCIA 2017	VALOR TOTAL CONTRATADO 2017
Invitación simplificada	Compraventa	13	\$2.214.406.898
	Obra	3	\$2.015.301.349
	Prestación de servicios	7	\$5.654.055.917
	Suministros	4	\$1.266.612.316

PROCESO DE CONTRATACION	TIPO DE CONTRATO	CONTRATOS SUSCRITOS EN VIGENCIA 2017	VALOR TOTAL CONTRATADO 2017
Contratación directa	Arrendamiento	4	\$266.651.166
	Compraventa	3	\$312.915.399
	Consultoría	3	\$418.800.000
	Obra	1	\$299.906.530
	Prestación de servicios	135	\$55.115.948.596
	Seguros	1	\$563.008.204
	Suministros	105	\$29.398.912.885

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

## 17.2. GESTIÓN CONTROL INTERNO

ESTADÍSTICAS DE GESTIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO - ENERO 01 A DICIEMBRE 31 DE 2017					
PROCESOS	AUDITORÍAS A PROCESOS	AUDITORÍAS ESPECIALES	AUDITORÍAS DE LEY	SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO O DERIVADOS DE AUDITORÍAS INTERNAS	SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO DERIVADOS DE AUDITORÍAS DE ENTES DE CONTROL EXTERNOS
ESTRATÉGICOS	1	0	35	0	16/16 =100%
MISIONALES	16	4		29	
APOYO	10	5		26	
EVALUACIÓN Y CONTROL	0	1		1	
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>10</b>	<b>35</b>	<b>56</b>	
<b>INFORMES REMITIDOS A CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO</b>	Actualmente se adelantan 14 procesos disciplinarios derivados de informes de la Oficina de Control Interno.				
<b>SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Construido con 81 acciones, se realizaron tres seguimientos de acuerdo con las fechas establecidas por la ley 1474 de 2011; con un nivel de cumplimiento global del 98%; con un 98% en el componente de Mapa de Riesgos de Corrupción, 100% en el componente de Racionalización de Trámites, 100% en el de Rendición de Cuentas, 92% en el de Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, 100% en el de Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información y 100% en el componente de Iniciativas Adicionales (Fortalecimiento en la divulgación del Código de Ética y Buen Gobierno)				
<b>SEGUIMIENTO AL PLAN DE TRABAJO M.E.C.I.</b>	Construido con 103 actividades, realizamos dos seguimientos durante la vigencia 2017. El nivel de cumplimiento alcanzado fué del 99%				
<b>ASESORÍA Y ACOMPAÑAMIENTO EN EL LEVANTAMIENTO DE MATRICES DE RIESGOS</b>	En coordinación con la Oficina de Planeación, Calidad y Desarrollo Institucional y de conformidad con el cronograma de actualización de manuales de procesos y procedimientos, se asesoró y acompañó el levantamiento de 49 matrices de riesgos.				
<b>EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIAS</b>	En enero de 2017 se evaluaron 30 dependencias, con base en el Plan de Acción de la vigencia 2016; alcanzando un promedio institucional de cumplimiento del 97%.				
<b>ASISTENCIA A COMITÉS INSTITUCIONALES</b>	31				
<b>SUBCOMITÉS DE AUTOCONTROL Y MEJORAMIENTO REALIZADOS AL INTERIOR DEL HOSPITAL</b>	466				
<b>ASISTENCIA A JORNADAS DE CAPACITACIÓN</b>	28				
<b>ASISTENCIA A REUNIONES Y ACOMPAÑAMIENTOS</b>	50				
<b>ELABORAR Y ENTREGAR 1 ARTÍCULO PARA NOTIHOSPITAL EN FORMA CUATRIMESTRAL</b>	3 (Planes de Mejoramiento Internos y Externos, Programa Anual de Auditoría y Evaluación de Gestión por Dependencias).				
<b>CAPACITACIONES REALIZADAS A LÍDERES DE PROCESOS</b>	3 (Nuevos Roles de las Oficinas de Control Interno - Decreto 648 de 2017, Administración de Riesgos (Conjunta con la Oficina de Planeación), Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano).				
<b>CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN - 2016 DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	100%				

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 PBX: 871 5907 FAX: 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

ESTADÍSTICAS DE GESTIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO - ENERO 01 A DICIEMBRE 31 DE 2017				
PLANES DE MEJORAMIENTO SUSCRITOS CON LA CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL - CORTE A DICIEMBRE 31 DE 2017				
Nº.	PLAN DE MEJORAMIENTO	TOTAL HALLAZGOS SUSCRITOS	TOTAL HALLAZGOS SUBSANADOS	TOTAL HALLAZGOS PENDIENTES
1	Auditoría de Cuenta vigencia 2012.	14 (24 actividades)	14 (24 actividades)	0 - Cumplimiento del 100%
2	Evaluación Especial vigencia 2012 a Junio 30 de 2013.	28 (46 actividades)	28 (46 Actividades)	0 - Cumplimiento del 100%
3	Auditoría Estados Financieros Vigencia 2014	26 (59 actividades)	26 (59 actividades)	0 - Cumplimiento del 100%
4	Auditoría de Cuenta Vigencia 2014	3 (7 actividades)	3 (7 actividades)	0 - Cumplimiento del 100%
5	Auditoría Regular Vigencia 2015 y Primer Trimestre de 2016	98 (114 actividades)	91 (107 actividades)	7 Hallazgos (7 Actividades)
PLANES DE MEJORAMIENTO SUSCRITOS CON LA SUPERSALUD - CORTE A DICIEMBRE 31 DE 2017				
1	Auditoría Integral Vigencias 2011, 2012 y Primer Trimestre 2013, Visita realizada en abril de 2014, Informe Final presentado en Diciembre de 2014	91 (140 actividades)	91 (140 actividades)	0 - Cumplimiento del 100%
2	Auditoría Integral Vigencia 2014 y Primer Semestre 2015, Visita realizada en octubre de 2015.	37 (47 actividades, con 54 indicadores)	32 (32 actividades, con 48 indicadores)	2 (2 Actividades, 2 indicadores) Cumplimiento del 96%
3	Auditoría al Servicio de Urgencias. Visita realizada en septiembre de 2014.	39 (45 actividades, 45 indicadores)	39 (45 actividades, 45 indicadores)	0 - Cumplimiento del 100% (Cerrado por SUPERSALUD mediante oficio 2-2017-135316 de diciembre 20 de 2017)
4	Auditoría a la Oficina de Atención al Usuario. Visita realizada en septiembre de 2016.	8 (8 actividades, 8 indicadores)	8 (8 actividades, 8 indicadores)	0 - Cumplimiento del 100% (Pendiente de cierre por parte de SUPERSALUD)
PLANES DE MEJORAMIENTO INTERNOS - VIGENTES A DICIEMBRE 31 DE 2017				
65 (40 están suscritos)	Derivados de auditorías internas a procesos, procedimientos, especiales y de Ley (PQRS)	236 Acciones pendientes de seguimiento.		

*Original Firmado*

**JESUS ANTONIO CASTRO VARGAS**  
Gerente

Revisó: Marleny Quesada Losada – Jefe Oficina de Planeación, Calidad y Desarrollo Institucional  
Elaboró: Odenis E.

**¡Corazón para Servir!**

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425 Línea Gratuita:018000957878  
Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co  
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva  
[www.huhmp.gov.co](http://www.huhmp.gov.co)  
Neiva – Huila - Colombia