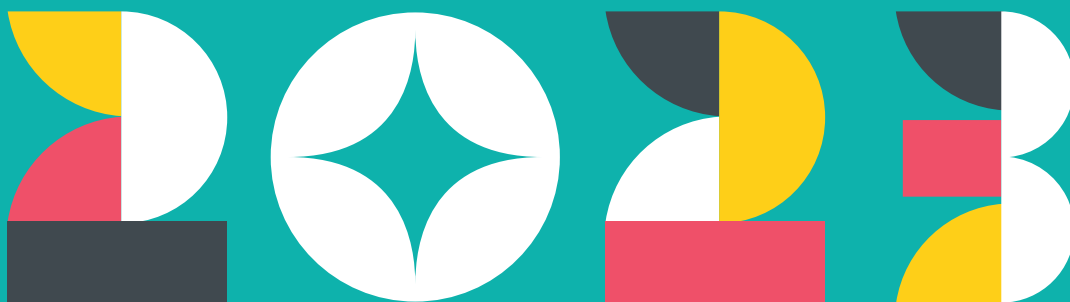

INFORME DE GESTIÓN



Clínica
del Prado 

ÍNDICE

1. MODELO DE NEGOCIO Y BUEN GOBIERNO CORPORATIVO.	1
1.1 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO	1
1.1.1 Estructura organizacional.	1
1.1.2 Gestión de riesgos y compliance.	1
1.1.3 Código ético y de conducta.	3
1.1.4 Políticas de lucha contra la corrupción, el soborno y el blanqueo.	3
1.2 SITUACIÓN JURÍDICA DE LA COMPAÑÍA.	4
2. CUESTIONES MEDIO AMBIENTALES.	6
2.1 IMPACTOS AMBIENTALES Y PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN.	6
2.1.1 Políticas y sistema de gestión ambiental.	6
2.1.2 Aspectos ambientales y resultados.	7
2.1.3 Indicadores de gestión ambiental.	8
2.1.4 Buenas prácticas ambientales e iniciativas institucionales.	9
2.1.5 Comunicación y sensibilización ambiental.	11
2.1.6 Programas ambientales.	13
3. CUESTIONES LABORALES.	14
3.1 EMPLEO.	14
3.1.1 Políticas relativas a las prácticas laborales.	14
3.1.2 Datos generales.	15
3.2 SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.	17
3.2.1 Principales logros obtenidos en el año 2023.	18
3.2.2 Indicadores de gestión en seguridad y salud en el trabajo.	21
4. INFORMACIÓN SOCIAL.	22
4.1 PACIENTES Y CLIENTES.	22
4.1.1 Salud y seguridad del paciente.	22
4.1.2 Desempeño médico y su mejoramiento continuo.	26
4.1.3 Cadena de valor para la prestación de servicios de salud.	26
4.2 EXPERIENCIA DE LAS PERSONAS.	29
4.2.1 Logros y resultados del año 2023 en materia de fidelización del usuario.	33
4.3 FORMACIÓN, INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN.	33
4.4 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PRIVACIDAD DE PACIENTES.	38
4.4.1 Protección de datos.	38
4.4.2 Seguridad de la información.	38
4.4.3 Avances en la transformación digital.	39
4.5 INFRAESTRUCTURAS, TECNOLOGÍAS AVANZADAS Y SOLUCIONES INNOVADORAS.	40
4.5.1 Infraestructuras y expansión de la red hospitalaria.	40
4.5.2 Áreas de especialización médica y actualización tecnológica.	41
4.5.3 Actividad asistencial.	43
5. AUDITORÍAS, REFERENCIACIONES Y RECONOCIMIENTOS.	45
5.1 AUDITORÍAS.	45
5.2 REFERENCIACIONES.	46
5.3 RECONOCIMIENTOS.	47
6. SOCIEDAD	48
6.1 COMPROMISO SOCIAL: LOGROS Y RESULTADOS.	48
7. INFORMACIÓN FISCAL Y FINANCIERA.	53

1. MODELO DE NEGOCIO Y BUEN GOBIERNO CORPORATIVO.

1.1 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO.

1.1.1 Estructura organizacional.

El Buen Gobierno, también denominado Gobierno Organizacional, proporciona un marco sólido que define derechos y responsabilidades, donde se tiene como propósito alcanzar el mayor grado de coordinación posible entre los diferentes órganos del gobierno corporativo, esto es, el máximo órgano social, la junta directiva, el representante legal y demás administradores y órganos de control.

En el 2023 desde el grupo jurídico de Quirón Salud se trabajó en la elaboración de un código de gobierno corporativo, con el objeto de establecer los parámetros que, como complemento de la normatividad legal y estatutaria aplicable, orientan el Gobierno Corporativo de la Sociedad, estableciendo principios, políticas y normas que rigen su administración, tendientes a garantizar, por una parte, la transparencia en el manejo de información, el trato equitativo a los accionistas, el adecuado manejo de las relaciones con los grupos de interés, la debida prevención, detección y administración de conflictos de interés, la generación de confianza en los accionistas, inversionistas y clientes; asimismo, el adecuado cumplimiento de las funciones de administración de recursos, y la prestación de servicios en el sector salud.

1.1.2 Gestión de riesgos y compliance.

La gestión de riesgos en la Clínica del Prado da cumplimiento a las directrices de las circulares externas 000009 de 2016, 20211700000005- 5 de 2021 y circular externa 20211700000004- 5 de 2021 emitidas por la Superintendencia Nacional de Salud y a los lineamientos institucionales emitidos por los máximos órganos de control del grupo corporativo Quirón Salud. En este sentido, la Clínica para el año 2023 inició con la implementación de un Sistema de Gestión Integral de Riesgos que abarca no solo los riesgos de lavado de activos y financiación de terrorismo, sino otros subsistemas de riesgo sugeridos por la normatividad colombiana y las mejores prácticas internacionales:

Riesgos en salud	Riesgo operacional	Riesgo actuarial	Riesgo de crédito
Riesgo de liquidez	Riesgo de mercado de capitales	Riesgo de grupo	Riesgo de fallas de mercado
Riesgo reputacional	Riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva (LA/FT/FPADM)	Riesgo de corrupción opacidad, fraude y Soborno (COFS)	Riesgo de protección de datos personales

A continuación, se presenta la valoración de los riesgos inherentes y residuales identificados en la Clínica del Prado durante el año 2023.

IMPACTO	Riesgo Inherente					Riesgo Residual				
	Severo			27	24	Severo			3	1
	Alto		11	32	33	Alto		14	22	
	Medio	21	86	27	8	Medio	60	85	41	6
	Bajo	36	24			Bajo	75	21		
	Raro/ Remoto	Posible	Probable	Casi seguro		Raro/ Remoto	Posible	Probable	Casi seguro	
PROBABILIDAD										

Los mapas de calor (Heatmap), permiten visualizar los datos y representar gráficamente la probabilidad de frecuencia del riesgo, así como el impacto que puede tener el mismo, es así como a partir del análisis y valoración tanto del impacto como de la probabilidad, se concluye para el año 2023 lo siguiente:

- La implementación de controles disminuye el impacto de los riesgos, tal como se observa en el mapa de calor, en su mayoría, los riesgos logran pasar de severos y altos a zonas de aceptación media y baja.
- Los riesgos residuales que permanecen en las zonas rojas y naranjas son objeto de constante monitoreo, a partir de lo cual, la Clínica se encuentra realizando la parametrización de un software que permita realizar el monitoreo y control de alertas tempranas.

Durante el 2023, se llevaron a cabo las siguientes actividades para implementar el sistema integrado de gestión de riesgos:

- 1.** Validación de riesgos por procesos y parametrización de software.
- 2.** Definición de políticas y procedimientos
- 3.** Conformación del comité estratégico e implementación del plan de capacitación a colaboradores.

1.1.3 Código ético y de conducta.

Respecto al Código de Conducta y Ético para el año 2023, se implementaron tres estrategias permanentes:

- Módulos específicos para el Código de Conducta y Ético en la plataforma de formación Universo Prado dirigido a todo el personal, obligatorio en el proceso de inducción y reinducción, con sistema de evaluación.
- Inducción presencial para empleados nuevos, la cual se realiza desde el área de gestión humana en el momento de la firma del contrato, asimismo, el código se comparte vía correo electrónico y es soportado en su firma al momento de la recepción.

El tiempo promedio destinado a la formación y sensibilización en el Código Ético a lo largo de 2023 fue de 1 hora por persona.

1.1.4 Políticas de lucha contra la corrupción, el soborno y el blanqueo.

La Clínica del Prado cuenta con un Subsistema de Administración del Riesgo de Corrupción, Opacidad, Fraude y soborno (SICOFS) de acuerdo a la Circular externa 20211700000005-5 de 2021 de la Supersalud, adoptando como política institucional cero tolerancias frente a la Corrupción, la Opacidad y el Fraude, para ello, toma las medidas necesarias con el fin de combatir estos flagelos, buscando implementar mecanismos adecuados que permitan su prevención, detección y tratamiento.

Las diferentes etapas y elementos de SICOFS, se encuentran documentados en el Manual para la prevención del riesgo de Corrupción, Opacidad y Fraude como herramienta tecnológica para su administración, en esta, se parametrizó los riesgos relacionados a SICOFS, su medición y la segmentación que facilita el seguimiento.

Las siguientes son actividades adelantadas en el 2023 en materia de SICOFS:

- Ajustes en la parametrización del módulo de riesgos en el software de acuerdo con la segmentación definida para SICOFS.
- Desde marzo del año 2023 se encuentra en funcionamiento la línea de transparencia, un canal de reporte de comportamientos irregulares que están en contra de la ética y transparencia de la Clínica, canal administrado por una empresa externa a la institución para garantizar la confidencialidad de la información recibida.
- En el primer semestre las denuncias notificadas fueron por causas de prestación de servicio y estas fueron remitidas al departamento para su acompañamiento a los líderes de procesos en la identificación y reporte de eventos de riesgos y monitoreo de controles.

Potencialmente, la Clínica cuenta con un subsistema para la prevención del riesgo de lavado de activos, financiación del terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva (SARLAFT-PADM), [las siguientes son actividades adelantadas en el 2023 en materia SARLAFT/FPADM:](#)

- Actualización del manual de SARLAFT/FPADM, de acuerdo a las directrices de la circular externa 20211700000005-5 DE 2021, matriz de riesgos realizando la Identificación del riesgo a partir de un análisis de contexto interno y externo mediante una matriz DOFA.
- Fortalecimiento de las medidas de vinculación de contrapartes, determinando el perfil del riesgo de la contraparte, mediante la evaluación de los factores de riesgo antes del inicio de la relación contractual o comercial.
- Dentro del programa de auditoría integral, se ha realizado la evaluación de contratistas priorizados, los niveles de riesgo fueron bajos o moderado.
- Fortalecimiento del proceso de consolidación de operaciones en efectivo y conocimiento del cliente, usuarios particulares que realizan pagos en efectivo con cifras superiores a los topes estipulados y, posterior reporte a la Unidad de investigación y análisis financiero UIAF.
- Capacitación virtual para todo el personal, mediante la Inducción y reinducción.
- Participación activa por parte del oficial de cumplimiento en el comité territorial de oficiales de cumplimiento del sector salud, lo que favorece la actualización permanente en temas relevantes al SARLAFT objeto de implementación en la Institución.

1.2 SITUACIÓN JURÍDICA DE LA COMPAÑÍA.

1. EVENTOS JURÍDICOS.

En materia de reclamaciones o eventos jurídicos la Sociedad atendió lo siguiente durante el 2023:

1.1. Reclamaciones de responsabilidad civil.

A la fecha de corte del presente informe, la Sociedad cuenta con 21 reclamaciones civiles activas, de las cuales 2 se encuentran en etapa prejudicial y 19 en etapa judicial. Las pretensiones de estas reclamaciones ascienden a \$23.158 millones pesos aproximadamente.

1.2. Procesos administrativos sancionatorios

A la fecha de corte del presente informe, la Sociedad cuenta con 5 procesos administrativos sancionatorios los cuales se encuentran en curso de presentación de descargos y alegatos de conclusión.

1.3. Indagaciones preliminares

A la fecha de corte del presente informe, la Sociedad cuenta con 5 indagaciones preliminares por parte de las entidades de vigilancia y control por cumplimiento regulatorio. Los requerimientos de información fueron contestados de fondo de manera oportuna para la evaluación de la Autoridad Administrativa correspondiente.

1.4. Pleito pendiente por marca Quirónsalud.

A la fecha de corte del presente informe, la Sociedad se encuentra inmersa en un conflicto de naturaleza marcaria en relación con la marca Quirónsalud, la cual se encuentra en etapa de contestación de demanda y medidas cautelares.

1.5. Reclamaciones de naturaleza laboral.

A la fecha de corte del presente informe, la Sociedad cuenta con 1 proceso judicial el cual se encuentran en primera instancia y 2 en segunda instancia.

1.6. Actualmente la Sociedad presentó reclamaciones de acreencias en instancia judicial y/o ante agente liquidador contra de las siguiente Entidades Promotoras de salud: Cafesalud, Medimás, Ecoopsos, Cruz Blanca, Coomeva EPS, EMDISALUD, SaludCoop, Comparta EPS. Las acreencias presentadas ascienden a un valor aproximado de \$ 2,726,822,385 con saldo a la fecha de \$ 2,412,900,804.

1.7. Así mismo, se adelantaron procesos de recuperación jurídica de cartera en contra de pacientes particulares por valor aproximado de \$CERO millones de pesos.

2. POSICIÓN FRENTE A PROCESOS DE FACTORING.

En cuanto a los proveedores, se resalta que, en cumplimiento de lo indicado en el artículo 87 de la Ley 1676 de 2013, la Sociedad no obstaculizó a los proveedores en su intención de realizar alguna operación de factoring con las facturas de venta expedidas por ellos a la sociedad durante el periodo fiscal objeto del informe.

3. CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES FRENTE AL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL Y DE NATURALEZA LABORAL.

En cumplimiento del Decreto 1406 de 1.999 (Art. 11 y 12) la sociedad cumplió durante el periodo parcial 2023, con corte a 31 de diciembre de 2023, con sus obligaciones de autoliquidación y pago de los aportes al sistema de Seguridad Social Integral. De igual forma, los datos incluidos en la información son correctos y se han determinado fielmente las bases de cotización. Cabe precisar que a la fecha del corte del ejercicio, la sociedad no tenía a su cargo obligaciones laborales de ninguna naturaleza por fuera de aquellas que el giro ordinario del negocio exige o las que se presentan en este informe, y se espera no adquirir obligaciones de carácter extraordinario en el futuro.

4. PEOTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL.

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 603 de junio de 2000, la Junta Directiva y el Gerente de la Compañía certifican que la Sociedad:

- Ha dado cumplimiento a las normas sobre Propiedad Intelectual y Derechos de Autor con respecto a los diferentes software y programas informáticos que se utilizan en la Institución y que, para el uso de los diferentes sistemas y programas, cuenta con los debidos licenciamientos otorgados por quienes se califican como los titulares o propietarios de los derechos de explotación.
- Ha reconocido y respetado los derechos de los diferentes investigadores que participan en los proyectos de investigación aprobados por el respectivo Comité de Ética en Investigación y de los demás autores en producciones y obras en general que se desarrollaron en la Sociedad.
- Sin perjuicio de las diferentes interpretaciones aplicables a las normas de derecho de autor, la Sociedad ha mantenido su compromiso con el cumplimiento de los derechos sobre Autoría y Propiedad Intelectual establecidos en la Ley 23 de 1982, la Decisiones Andinas 351 de 1993 y 486 de 2000 y demás normatividad asociada.

5. LIBRE CIRCULACIÓN DE LA FACTURA.

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 1676 de agosto 20 de 2013, la Junta Directiva y el Gerente de la Compañía certifican que la Sociedad no ha entorpecido la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores.

6. ASPECTOS FISCALES Y TRIBUTARIOS.

Al corte de 31 de diciembre de 2023 la Sociedad ha realizado todas las declaraciones fiscales y tributarias que le corresponden ante las correspondientes autoridades administrativas

7. OPERACIONES CON COMPAÑÍAS VINCULADAS Y ACCIONISTAS.

Los aspectos financieros de las operaciones que en el año 2023 se llevaron a cabo con las sociedades accionistas y vinculadas, se encuentran en las notas de los Estados Financieros y en la información anexa a éstos, dando cumplimiento a lo previsto por el artículo 446 del Código de Comercio.



2. CUESTIONES MEDIO AMBIENTALES.

2.1 IMPACTOS AMBIENTALES Y PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN.

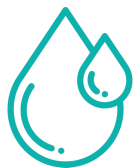
2.1.1 Políticas y sistema de gestión ambiental.

El cambio climático genera graves consecuencias para la salud, la importancia de un medioambiente saludable es esencial para garantizar una vida sana y promover el bienestar, es por ello que, la Clínica del Prado S.A.S. implementa acciones en pro de la sostenibilidad y disminución de los impactos naturales; basados en la política ambiental, el sistema de gestión ambiental y las mediciones ambientales.

2.1.2 Aspectos ambientales y resultados.

Gestión eficiente:

• 2022 • 2023



RECURSO HÍDRICO

Se registra un aumento del 2%, este resultado se debe a la comparación de los periodos 2023 vs 2022 entre enero a octubre; si bien el aumento no es muy significativo, esto se da por el aumento en los procesos quirúrgicos, partos, estancia hospitalaria y aumento del personal asistencial y administrativo.

• 2022 • 2023



RECURSO ENERGÉTICO

Se registra un aumento del 3%, este resultado se obtiene por la comparación de los periodos 2023 vs 2022 entre enero a octubre; si bien el aumento no es muy significativo, esto se debe al incremento en los procedimientos quirúrgicos, partos y estancia hospitalaria, sin embargo, es importante resaltar que los mantenimientos preventivos y correctivos que se vienen realizando a los equipos de aire acondicionado y equipos de central de esterilización ayudan a la optimización del recurso energético.

• 2022 • 2023



RECURSO GAS NATURAL

Se registra una disminución del 12%, este resultado se obtiene por la comparación de los periodos 2023 vs 2022 entre enero a octubre; aunque para este año 2023 hubo un incremento en días de estancia hospitalaria y de personal asistencial y administrativo, los mantenimientos realizados a los equipos del servicio de alimentación, permitieron mejorar la eficiencia y obtener este ahorro.

Lavado y mediciones de tanques de agua potable: se cuenta con cuatro tanques captadores de agua potable para el abastecimiento de los pacientes, acompañantes, visitantes y colaboradores, en caso de corte en el suministro del agua o un daño en las redes externas. Mensualmente, se realizan mediciones de calidad de agua potable y cada tres meses el lavado a los tanques siguiendo los protocolos de limpieza y desinfección.

Aprovechamiento de agua lluvia: se cuenta con un sistema de captación y aprovechamiento de aguas lluvias, las cuales pasan por un sistema de filtración de arenilla, piedras y carbón activado, posteriormente, se usan en el sistema de baños públicos y riesgo de zonas verdes.

Aguas residuales no domésticas: las aguas residuales no domésticas generadas por las diferentes actividades de la Clínica del Prado S.A.S., son analizadas anualmente por un laboratorio acreditado por el IDEAM, con el objetivo de mejorar los procesos operativos y cumplir con la normativa colombiana vigente para las descargas de agua al alcantarillado público.



PANELES SOLARES

Se cuenta con 36 paneles solares los cuales tienen como objetivo calentar el agua que se utilizan en las duchas de la institución para el uso de los pacientes.



APROVECHAMIENTO DE LUZ NATURAL

El edificio está diseñado para el aprovechamiento de la luz natural, con el propósito de reducir el consumo energético en las diferentes áreas de la Clínica.

2.1.3 Indicadores de gestión ambiental.

La Clínica del Prado S.A.S., desarrolla diferentes estrategias relacionadas a la mitigación de los residuos generados, estas son las acciones que se realizan para mejorar el aprovechamiento de los residuos:

- **Pilas con el ambiente:** se cuenta con dos contenedores para depositar las pilas de uso doméstico e institucional, tanto recargables como no recargables independiente de su tamaño.
- **Medicamentos vencidos:** se cuenta con un contenedor para disponer los medicamentos vencidos o parcialmente consumidos, este puede ser usado por nuestros usuarios y colaboradores.
- **Aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE):** comprende todos aquellos componentes eléctricos y electrónicos (RAEE) que forman parte del producto en el momento en que se desecha, estos se recolectan y se entregan a un gestor autorizado.
- **Luminarias usadas:** las luminarias que actualmente estén incluídas en el sistema de recolección selectiva como luminarias fluorescentes tubulares, compactas, mercurio y halógena metálica; se recolectan y se entregan a un gestor autorizado.
- **Repika:** se cuenta con contenedores exclusivos para el descarte de documentos confidenciales que posteriormente son destruidos y posteriormente son reincorporados al proceso de aprovechamiento.

2.1.4 Buenas prácticas ambientales e iniciativas institucionales.

Certificación de huella de carbono:



Por segundo año consecutivo la Clínica del Prado S.A.S. realizó la medición de huella de carbono, este es un mecanismo que mide el CO2 emitido por la ejecución de las actividades productivas de las empresas con el fin de determinar acciones futuras para disminuir la emisión de contaminantes y, por ende, el impacto ambiental negativo.

Certificados de Energía Renovable:



Certificado otorgado a la Clínica del Prado S.A.S. en el cual se reconoce que, la institución emplea energía de fuentes renovables y, por ende, reduce sus emisiones de carbono y apoya el desarrollo de las mismas.

Red global de hospitales verdes y saludables:



La Red Global de Hospitales Verdes y Saludables, reúne a hospitales, sistemas de salud y organizaciones profesionales y académicas vinculadas con el sector salud de todo el mundo, bajo el objetivo compartido de reducir la huella ambiental del sector salud y contribuir a mejorar la salud ambiental pública.

Uno de los objetivos alcanzados para este año por la Clínica del Prado S.A.S. fue mantenerse como miembro de la red de hospitales verde.

Proyecto estimación de la huella de carbono del sector salud en Colombia:



La Clínica del Prado S.A.S. participó en el proyecto de estimación de la huella de carbono del sector salud en Colombia, liderado por El Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia y Salud sin Daño; contribuyendo con las otras IPS a la realización por primera vez de la valoración de la huella de carbono que deja el sector salud a nivel país.

2.1.5 Comunicación y sensibilización ambiental.

Durante el año 2023 se realizaron 98 capacitaciones, con una asistencia de 841 colaboradores y un total de 8,686 horas acumuladas en formación. Como parte de este proceso formativo, se abarcaron temas como la política ambiental, impactos ambientales, segregación de residuos y cultura de reciclaje, así como programas ambientales e inducción a personal administrativo y asistencial.

Mes	Horas de capacitación	Personal capacitado 2023	Total horas
Enero	9	37	333
Febrero	1	11	11
Marzo	15	51	765
Abril	13	118	1,534
Mayo	7	51	357
Junio	11	64	704
Julio	3	18	54
Agosto	8	50	400
Septiembre	9	200	1,800
Octubre	12	159	1,908
Noviembre	10	82	820

Total	98	841	8,686
-------	----	-----	-------



Como estrategias digitales empleadas para la transmisión de información a los colaboradores, se cuenta con: correo electrónico, YouTube y WhatsApp institucional, con el objetivo de brindar información sobre buenas prácticas, encaminadas a la adopción de los diferentes programas ambientales.



Rayito: Se crea el personaje Rayito, imagen de las campañas que promueven buenos hábitos para el ahorro de energía y agua, creando cercanía al momento de emitir la información a los colaboradores.



¿Qué crees pues? Es una campaña digital en formato de video, a través de la plataforma de YouTube, donde los protagonistas son el personal asistencial, ellos nos cuentan, según su conocimiento, cuál es la clasificación de algunos residuos que se generan durante sus actividades en el servicio y, al finalizar el video, se aclaran las inquietudes.

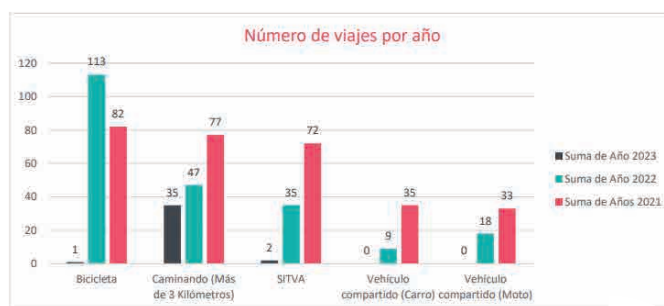
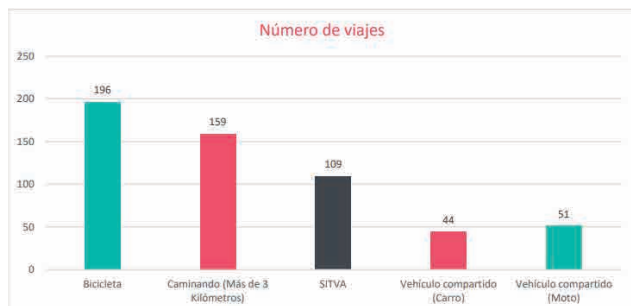


Piezas informativas usuarios: Se instalaron piezas informativas dirigidas a nuestros usuarios con el objetivo de incentivar el ahorro del agua y la energía en nuestra institución y de esta manera contribuir con el medio ambiente.

2.1.6 Programas ambientales.

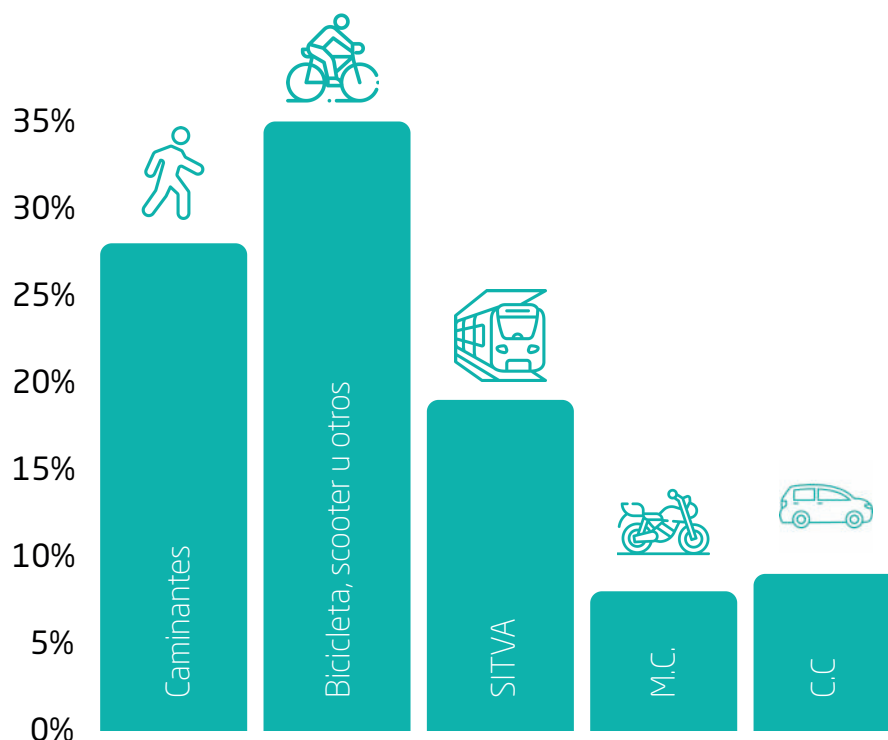
Los programas ambientales surgen de la necesidad de mitigar los impactos que se generan en el medio ambiente, por la actividad de una empresa, es por esto que, es importante que los programas se sostengan en el tiempo. La Clínica cuenta con los siguientes programas:

- Residuos:** Pilas con el ambiente, Medicamentos vencidos, Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE), luminarias usadas y Repika.
- Recursos:** Programa de uso eficiente de agua y energía.
- Movilidad:** El Plan de Movilidad Empresarial Sostenible, el cual busca que las diferentes empresas públicas y privadas, participen en la reducción del CO2 que se produce en la ciudad de Medellín, la Clínica del Prado S.A.S. participa del PMES generando estrategias orientadas a promover una movilidad sostenible y fomentar hábitos de vida saludable.



Con los datos arrojados en la encuesta, se evidencia que, los colaboradores utilizan con mayor frecuencia la bicicleta como transporte principal al momento de movilizarse hacia la Clínica.

De acuerdo al número de viajes, el 28 % corresponde a los caminantes, el 35 % al uso de la bicicleta, scooter y otros, el 19 % al SITVA, el 8 % a moto compartida y el 9 % corresponde al carro compartido.




3. CUESTIONES LABORALES.

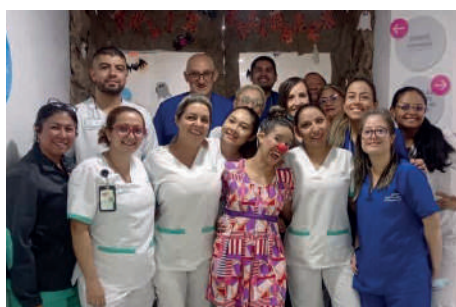
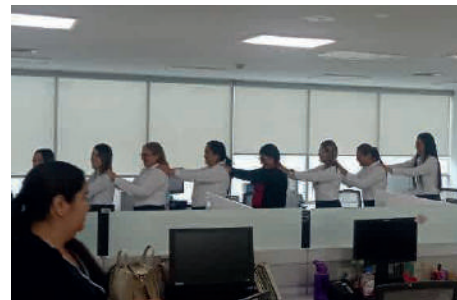
3.1 EMPLEO.

3.1.1 Políticas relativas a las prácticas laborales.

Para el año 2023, se realiza una actualización de los contratos laborales en donde se implementa la prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo y el código de ética y de conducta. Respecto a planes y proyectos relevantes es importante mencionar:

- **Integra:** es un manual de acogida orientado a los nuevos colaboradores que ingresan a laborar en la Clínica del Prado, con el fin de promover la adaptación e integración eficiente de las personas a la institución.

-  **Actividades de integración y reconocimiento:** Durante el año 2023 se realizaron actividades enfocadas a promover la integración de los equipos de trabajo y a reconocer la importancia de cada individuo para la institución.



3.1.2 Datos generales.

Número total de empleados: **675**

 **HOMBRES**
146

 **MUJERES**
529

Distribución de empleados por edad.

< 30	30 - 50	> 50
215	402	58

Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por género, edad y clasificación profesional.

INDEFINIDO	
MUJER	HOMBRE
10%	6.7%

TIEMPO PARCIAL	
MUJER	HOMBRE
65%	18.30%

TEMPORAL	
MUJER	HOMBRE
96%	4%

Promedio anual de contratos por categoría profesional.

		INDEFINIDO	TIEMPO PARCIAL	TEMPORAL
Grupo A-B	Dirección- Mandos intermedios	2.02%	1.01%	0
Grupo C	Otro personal no Sanitario	2%	17.65	48%
Grupo D	Otro personal sanitario	8%	13.78%	27.3%
Grupo E	Personal de Enfermería	10.94%	34%	24.7%
Grupo F	Personal Facultativo	10.60%	0	

Número terminaciones laborales por género.

MUJER	HOMBRE
14	5

Número de despidos por clasificación profesional.

Grupo A-B	Dirección- Mandos intermedios	0
Grupo C	Otro personal no Sanitario	10
Grupo D	Otro personal sanitario	0
Grupo E	Personal de Enfermería	6
Grupo F	Personal Facultativo	3

Brecha salarial.

En la Clínica del Prado no existe brecha salarial entre hombres y mujeres, es decir, no hay diferencia entre los salarios percibidos por los colaboradores de ambos sexos. Lo anterior en razón a que la selección se hace a partir de competencias y responsabilidades definidas para el cargo y no es relevante el género. Sin embargo, es importante mencionar que, frente al mercado laboral sí persiste una brecha salarial amplia respecto a nuestra institución.

3.2 SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.

Durante el año 2023 se fortalecieron los grupos de apoyo al área de Seguridad y Salud en el Trabajo, llevando a cabo un amplio enfoque en el cuidado y bienestar de la salud mental, dando cumplimiento al plan de trabajo diseñado de acuerdo a los resultados de la medición del riesgo psicosocial realizada en el año 2022 y que busca impactar positivamente a todos los colaboradores:

Actividades de bienestar.



Campañas y reconocimientos.



Feria de la Salud integral - RECONO - SER TU VALOR PARA CRE-SER: se contó con la participación de 361 colaboradores.

**FERIA DE LA
SALUD**
Recono-ser tu valor para
cre-ser

Durante el 2023, la Clínica del Prado ha realizado diferentes actividades de bienestar en el que se incluyen actividades como:

- Feria del Emprendimiento
- Pausas activas
- Reconocimientos
- Talentos prado
- Salud visual
- Campañas de prevención de accidentes de trabajo
- Campañas de prevención frente al Bullying
- Sala de relajación con camillas

Formación en riesgos laborales.

Mes	Horas Capacitación	de Personal 2023	Capacitado	Total horas
Enero	20	134		2,680
Febrero	31	156		4,836
Marzo	41	112		4,592
Abril	28	166		4,648
Mayo	43	136		5,848
Junio	51	160		8,160
Julio	25	160		4,000
Agosto	14	38		532
Septiembre	25	89		2,225
Octubre	27	206		5,562
Noviembre	17	62		1,054
Diciembre	14	107		1,498
TOTAL	336	1526		45,635

3.2.1 Principales logros obtenidos en el año 2023.

- La salud mental en nuestra institución, es una prioridad, por ello, se realizó formación en habilidades blandas a los diferentes líderes.

Se desarrollaron intervenciones específicas a través de:

- Grupos nominales en los servicios priorizados.
- Intervención de la fatiga y sueño para el personal asistencial.
- Caracterización de la fatiga y el sueño.
- Campañas de prevención del acoso laboral y sexual durante.
- Escuela de líderes.



- Fortalecimiento del Plan de Ayuda Mutua Clínicas del Grupo Quirón Salud, realizados con una periodicidad bimestral.
- Organización preventiva: la institución promueve estrategias orientada al autocuidado y la prevención de la salud física y mental de todos los colaboradores, para ello, durante el 2023, se hizo énfasis en actividades de promoción de hábitos saludables y manejo de estrés como:

- Yoga. 




- Danza. 



- Campaña no consumo de alcohol 



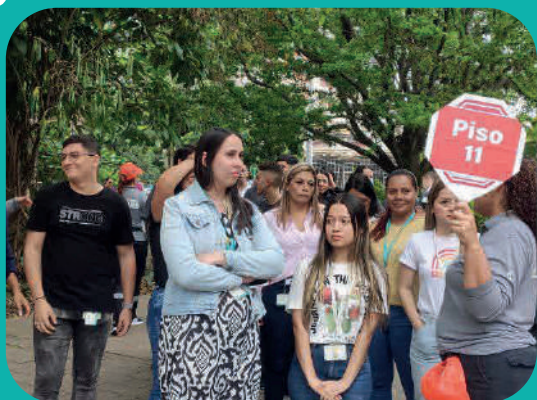
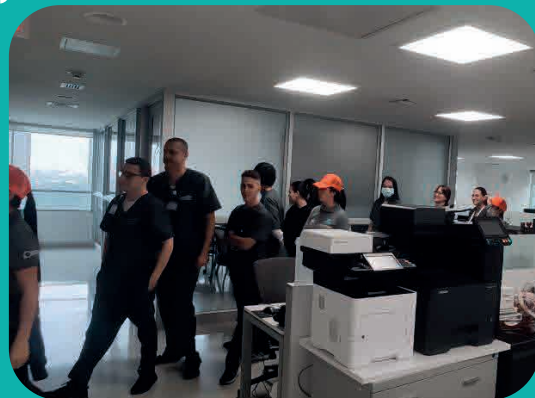
- Manejo del estrés. 



Adicionalmente, se hizo entrega de 18 pases de cortesía para ingresar a los gimnasios de Comfama, el objetivo de estas actividades es que los colaboradores implementen en su cotidianidad espacios de esparcimiento, relajación, desconexión y bienestar.

Con el fin de implementar estrategias que faciliten la adopción de medidas preventivas en toda la institución, fomenten una cultura de autocuidado y calidad de vida, durante el año se desarrollaron espacios de capacitación a grupos de apoyo en la aplicación de inspecciones de seguridad, creación de estándares de seguridad, observaciones de actos inseguros y retroalimentación inmediata a conductas inapropiadas que puedan derivar en un evento adverso, los grupos en mención son:

- **Líderes Prado Seguro:** grupo de colaboradores de los diferentes servicios, los cuales se enfocan en implementar medidas para la disminución de los accidentes de trabajo.
- **Comité paritario de seguridad y salud en el trabajo (COPASST):** inspecciones en las áreas de mayor índice de accidentalidad.
- **Comité de convivencia laboral:** campaña STOP BULLYING.
- **Brigada de emergencias:** realización de tres simulacros que tuvieron un resultado muy favorable en su ejecución, participación y reacción: derrame en planta eléctrica del piso -1, derrame de formol en el servicio de cirugía y área administrativas.



3.2.2 Indicadores de gestión en seguridad y salud en el trabajo.

● Análisis Estadístico de Siniestralidad.

	2023	2022
Siniestralidad	0	0

● Absentismo.

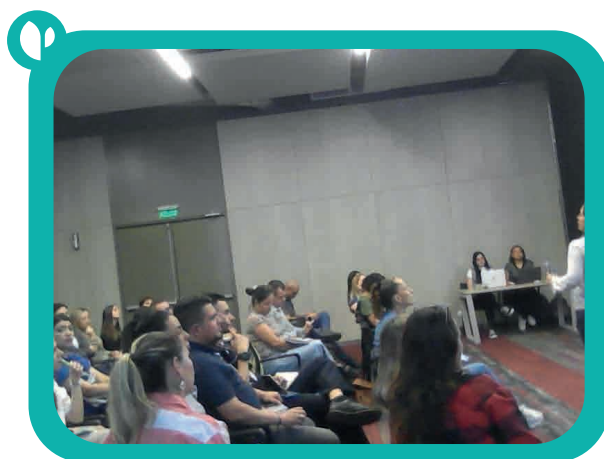
	2023	2022
Absentismo (h)*	36064	40392

● Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

	2023		2022	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Accidentes de trabajo (N.º)*	3	34	1	22
Índice de frecuencia (de accidentes)**	0,02	0,12	0	0,32
Índice de gravedad (de accidentes)***	0,03	0,40	0	0,05
Enfermedades profesionales (N.º)	0	0	0	0

● Pertenencia a asociaciones y/o grupos de trabajo.

Desde el año 2022 la Clínica se encuentra integrada al comité hospitalario del sector salud, en donde, mensualmente, los responsables de seguridad y salud en el trabajo de hospitales y clínicas de Medellín, se reúnen con el fin de evaluar estrategias encaminadas a la disminución de accidentalidad, del ausentismo laboral y de la prevención de enfermedades laborales.



4. INFORMACIÓN SOCIAL.

4.1 PACIENTES Y CLIENTES.

4.1.1 Salud y seguridad del paciente.

La seguridad del paciente es una prioridad institucional permanente, durante el año, la Clínica trabajó desde cuatro pilares fundamentales:

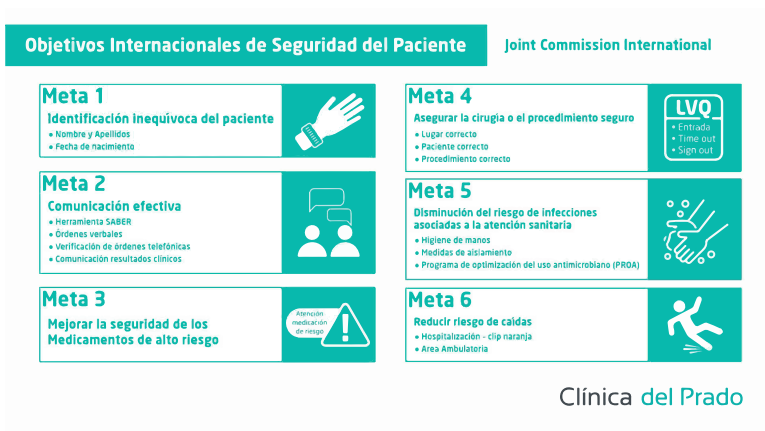
a. Fortalecimiento de la cultura de seguridad del paciente.

Se llevó a cabo la capacitación a 4.495 personas en las cuales se incluyen, usuarios, familias y colaboradores en adopción e implementación de prácticas seguras, fomentando así una cultura de aprendizaje institucional. Dentro del programa de formación, socialización y divulgación de la información se abordaron entre otros, los siguientes aspectos temáticos:

- Política para el uso racional de antimicrobianos.
- Aislamientos hospitalarios.
- Línea de seguridad del paciente.
- Higiene de manos para pacientes y familias.
- Metas internacionales de seguridad del paciente.
- Lineamientos en salud pública.
- Gestión de incidentes y eventos de seguridad del paciente.
- Higiene de manos personal asistencial.
- Prevención y control de infecciones.

Además, se desarrolló un plan de trabajo enfocado en la intervención de las oportunidades de mejora de acuerdo con el análisis de modos y fallos:

- Percepción de punitividad y permisividad (sensaciones negativas por los colaboradores frente a la cultura del reporte y tratamiento ante la presencia de fallos en la atención).
- Capacitación y entrenamiento en la implementación de los objetivos internacionales de seguridad del paciente.



b. Fortalecimiento de las mejores prácticas seguras.

Teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en la Política Nacional de Seguridad del Paciente y la Guía Técnica de Buenas Prácticas para la Seguridad del Paciente, se ha logrado un mejor control de los factores institucionales para atender en forma segura a los usuarios, con un resultado global de adherencia del 87%, es decir, satisfactorio respecto a la adopción de prácticas seguras:



Como parte del fortalecimiento de las prácticas seguras y con el objetivo de evidenciar tanto brechas como fortalezas en la atención asistencial, durante el año se dio continuidad al desarrollo de rondas de seguridad en los servicios de internación, Urgencias, Unidades de Cuidados Intensivos y Especiales, atención del parto, Cirugía, Consulta externa especializada e imágenes diagnósticas. En total, se realizaron 50 rondas con un cumplimiento global del 77%, los aspectos de mejoramiento han sido intervenidos desde los diferentes servicios a fin de lograr el fortalecimiento de la adherencia a las mejores prácticas definidas para cada una de las metas de seguridad.

c. Fortalecimiento de la gestión de eventos adversos.

En el año, al mes de noviembre se registraron 1.714 eventos de seguridad:

78% eventos potenciales, es decir que no llegaron a afectar al paciente, **21% eventos adversos**, es decir, que tuvieron alguna afectación de los pacientes y el **1,0% eventos centinelas**, corresponde a eventos de mayor gravedad y afectación en el paciente que por su impacto han generado acciones de alta criticidad para disminuir el riesgo de nuevos eventos. Lo anterior corresponde a un porcentaje de ocurrencia de eventos adversos en pacientes atendidos en las áreas hospitalarias y ambulatorias. La gestión e intervención de los principales tipos de eventos de seguridad a través de planes de mejoramiento nos permiten tener un impacto directo en la atención segura de nuestros pacientes.

- 77.7% eventos potenciales, es decir que no llegaron a afectar al paciente.
- 22% eventos adversos, es decir, que tuvieron alguna afectación de los pacientes.
- 1,0% eventos centinelas, correspondiente a eventos de mayor gravedad y afectación en el paciente que por su impacto han generado acciones de alta criticidad para disminuir el riesgo de nuevos eventos.

Lo anterior, corresponde a un porcentaje de ocurrencia de eventos adversos en pacientes atendidos en las áreas hospitalarias y ambulatorias. La gestión e intervención de los principales tipos de eventos de seguridad a través de planes de mejoramiento, han permitido tener un impacto directo en la seguridad.

d. Gestión de riesgos.

La Clínica ha diseñado diferentes estrategias enfocadas en la gestión proactiva de los incidentes de seguridad, propiciando barreras de seguridad en los diferentes momentos del proceso de atención. De esta manera, anualmente se realizan actualizaciones en las políticas de seguridad y la valoración de la matriz de riesgo en seguridad del paciente.

Clínica del Prado, en el año 2023 fortaleció los programas de seguridad del paciente, vigilancia epidemiológica y prevención de infecciones, además, de programas trazadores en fármaco, reactivo y tecnovigilancia y hemovigilancia.

Basados en los referentes nacionales e internacionales se ajustaron las metas y protocolos que permitieron una correcta interpretación de los eventos de seguridad y actualización de la matriz de priorización y clasificación de eventos, incrementándose de manera progresiva el reporte de eventos potenciales que ayudaron a gestionar y mitigar el riesgo de eventos futuros. De esta manera, se realizaron 1104 reportes de seguridad, de los cuales el **33%** se clasificó como eventos potenciales categoría A (condición peligrosa o insegura), **10,4%** como categoría B (Near Miss o cuasi incidente), **22,8%** categoría C y D (incidentes sin daño), **31,7%** categoría D (evento adverso, con daño temporal) y el **2,1%** correspondió a otros eventos.

• Vigilancias trazadoras.

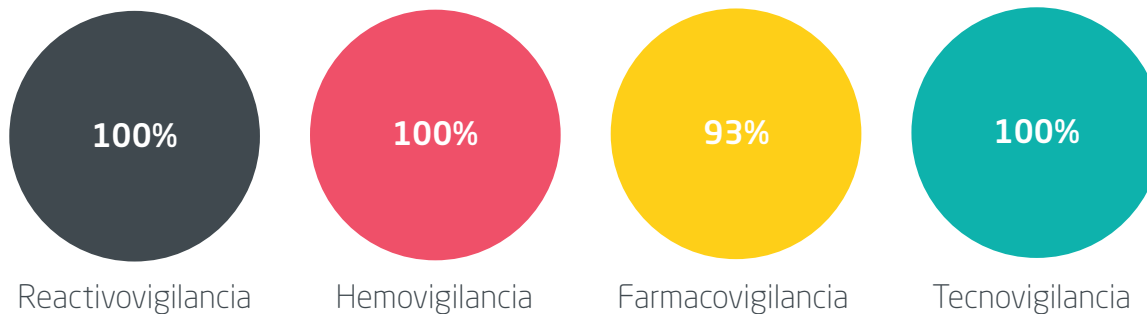
Los programas de farmacovigilancia, tecnovigilancia, reactivo vigilancia y hemovigilancia se enfocaron en la detección, evaluación y seguimiento de la calidad, seguridad y eficacia de los medicamentos, dispositivos médicos y procedimientos, a través de procesos de capacitación y acompañamiento continuo asistenciales.

Como resultado, en el año se gestionaron 133 notificaciones de eventos asociados al uso de medicamentos, dispositivos y reactivos médicos, además, de hemoderivados y de estas notificaciones se reportaron al INVIMA y a la secretaria Distrital de Salud 11 eventos pertinentemente.

Respecto a los perfiles de seguridad, se realizó la evaluación de perfiles de medicamentos y dispositivos médicos y se hizo la detección temprana de las diferentes alertas sanitarias informado a los servicios asistenciales, evitando así el ingreso de medicamentos o dispositivos con alertas sanitarias vigentes. Adicionalmente, se logró el seguimiento activo a los medicamentos e insumos nuevos ingresados a la institución.

Como parte de las actividades de los programas, se realizaron 50 rondas de seguridad en los servicios, con las cuales se hace seguimiento al cumplimiento de las prácticas seguras y se detectan acciones potencialmente inseguras en los servicios con relación a los medicamentos y a los dispositivos médicos.

Adicionalmente, se realizó auditoria a los programas de vigilancia con una evaluación satisfactoria:



• Vigilancia epidemiológica y control de infecciones.

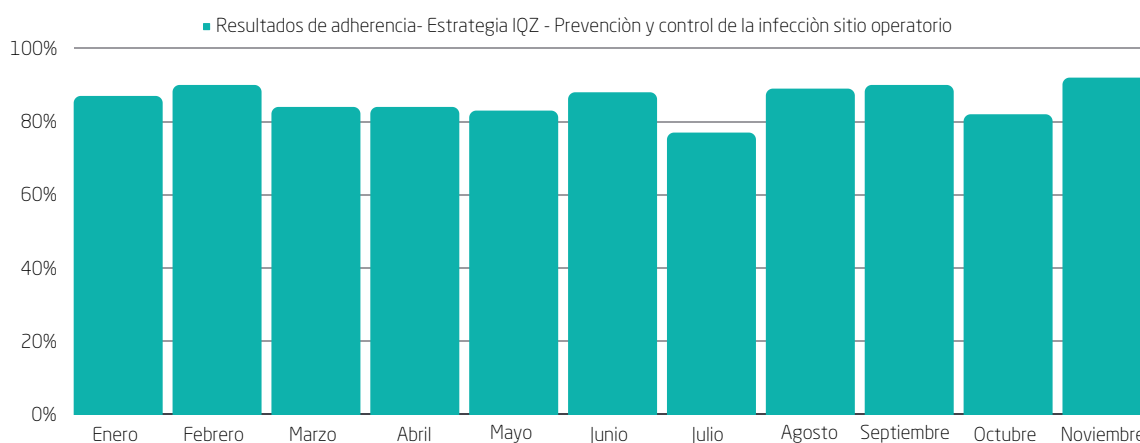
Desde este frente de acción, se implementaron estrategias para favorecer la disminución de infecciones asociadas a la atención en salud, incluyendo:

Inducción, reinducción y capacitación continua a 3165 colaboradores en procesos de prevención de infecciones y áreas de apoyo en temas de limpieza y desinfección, aislamientos, higiene de manos, uso racional de antibióticos y otros temas pertinentes.

Dos campañas globales de higiene de manos y una en uso racional de antibióticos de acuerdo a los lineamientos de la Organización Mundial de la Salud y la Organización Panamericana de la Salud.

Medición de adherencia a higiene de manos (74.7%) y aislamientos (89.9%).

El programa de prevención de infección del sitio operatorio con la implementación de la estrategia IQzero con seguimiento mensual y adherencia global al cumplimiento de medidas en un 86%.



Desde SIVIGILA, como programa de vigilancia de eventos de interés en salud pública se realizó la notificación al mes de noviembre de 1.509 eventos, llevando a cabo sesiones de capacitación al personal médico en el proceso de notificación de eventos al SIVIGILA, y participación en las unidades de análisis de eventos solicitados por la Secretaría Distrital de Salud en eventos de Morbilidad materna y perinatal.

4.1.2 Desempeño médico y su mejoramiento continuo.

En la Clínica del Prado, el propósito de su política de adopción de guías de práctica clínica es ajustar la toma de decisiones de sus colaboradores a las recomendaciones establecidas en la literatura científica validada, garantizando un actuar clínico basado en la evidencia y los mejores desenlaces posibles para sus usuarios.

Las guías de práctica clínica adoptadas, según la política y el manual correspondientes, son actualizadas, socializadas y evaluadas de acuerdo a un cronograma que permite la revisión sistemática de cada una.

Los resultados de las evaluaciones de adherencia reflejan claramente el uso de las guías y son informados oportunamente a los actores involucrados: corporativo, dirección médica, equipo de calidad, coordinadores asistenciales y administrativos de las áreas que aplican, profesionales involucrados con la aplicación de la guía en cuestión; con el correspondiente reconocimiento del buen actuar o con la generación de planes de mejora, según corresponda.

Las guías de práctica clínica adoptadas en la institución, se encuentran publicadas en el sistema de gestión de calidad, proporcionando fácil acceso para los actores involucrados en su uso, y su socialización se facilita, entre otras estrategias, con el programa de miércoles académico.

Del ejercicio de adopción, socialización y evaluación de las guías de práctica clínica resultan fortalezas tales como:

- La atención en la Unidad Neonatal se destaca por el cumplimiento satisfactorio de las recomendaciones de las guías correspondientes a sus atenciones.
- La actualización de las guías, que cumplieron el tiempo establecido, con la participación activa de los líderes de las áreas involucradas y sus grupos de trabajo.
- El ejercicio de retroalimentación a los profesionales involucrados con una, cada vez más avanzada, cultura de trabajo en equipo.

El promedio de cumplimiento de adherencia a las guías de práctica clínica en el año 2023 fue del 96% considerándose satisfactoria.

4.1.4 Cadena de valor para la prestación de servicios de salud.

Nuestra cadena de suministros.

En 2023 la Clínica contó con 120 proveedores activos y 63 contratistas activos que apalancaron el abastecimiento seguro y oportuno de bienes y servicios para la Institución.

¿Quiénes son nuestros proveedores?

Los proveedores son aquellas personas naturales o jurídica que proveen o suministran a la clínica un determinado bien, como son: insumos médico-quirúrgicos (dispositivos médicos), medicamentos, reactivos, repuestos, papelería, cafetería y aseo.

¿Quiénes son nuestros contratistas?

Los contratistas son aquellas personas naturales o jurídicas que, mediante contratos de carácter civil, comercial o administrativo, distintos al laboral, adquieren la obligación de ejecutar obras o de prestar sus servicios en beneficio de la clínica, asumiendo todos los riesgos y actuando con libertad y autonomía técnica y administrativa.

La Clínica del Prado tiene implementado un proceso de gestión de contratistas basado en la seguridad del paciente, en la calidad de la atención y en la eficiencia de sus procesos, constituyéndose en una herramienta eficaz y confiable en apoyo de las políticas y controles institucionales, proporcionando información de referencia para la toma de decisiones, basado en los principios de integridad, honestidad, diligencia y responsabilidad.

La gestión de contratistas inicia con la identificación de la necesidad del bien o servicio hasta la prestación de los servicios requeridos; la persona que identifica esta necesidad la informa a nivel directivo para iniciar el trámite a nivel del corporativo Quironsalud y para los casos en que no aplica, gestiona como mínimo 3 cotizaciones para ser revisadas en el comité de contratación, donde se aprueba la propuesta que más se ajusta a las necesidades y expectativas de la clínica.

Una vez se determina la persona natural o jurídica elegida, se da inicio al proceso de contratación y su posterior seguimiento de acuerdo al tipo de servicio contratado. La clínica realiza seguimiento a sus contratistas a través de la identificación y el reporte de los eventos relacionados con la seguridad clínica, de los comités de relacionamiento con terceros y de las auditorías que se aplican de manera periódica.

Mecanismos de monitoreo y supervisión a contratistas

Gestión de relacionamiento con terceros: se realiza de manera ordinaria bimestralmente y extraordinariamente de acuerdo a necesidad. Durante el año 2023 se realizaron 21 comités.

Gestión de incidentes y eventos relacionados con la seguridad del paciente: se notifica a la entidad los eventos de seguridad del paciente asociados al servicio prestado. Se hace seguimiento y cierre a los planes de acción.

Gestión de desviaciones sobre la calidad esperada: el interventor del contrato comprueba si la calidad del servicio suministrado se mantiene a lo largo del tiempo mediante la recolección de incidentes y no conformidades producidas.

Capacitaciones y formaciones en temas de interés: de acuerdo a la necesidad identificada y/o a lo requerido por el contratista se capacita a su personal en diferentes temas.

Auditoría Integral: se realiza de manera periódica, evaluando criterios transversales y específicos de acuerdo al servicio contratado y prestado.

Mecanismos de monitoreo y supervisión a proveedores.

Aspectos legales y administrativos: evaluación del perfil de seguridad y sostenibilidad de medicamento, insumo o tecnología a adquirir.

Condiciones comerciales: cumplimiento de cuestiones comerciales teniendo en cuenta el mayor beneficio para la clínica, en relación a condiciones de pago y retorno de la inversión.

Seguridad: determinación del perfil de riesgos teniendo en cuenta las bases de datos de autoridades competentes y de referenciación global; así como su trayectoria y sostenibilidad en el medio.

Confiabilidad: mantenimiento en el tiempo de las condiciones técnicas de seguridad, disponibilidad y de riesgo sobre los medicamentos, insumos y tecnologías adquiridas.

Disponibilidad: garantía de cumplimiento respecto a los tiempos de entrega de productos o servicios contratados.

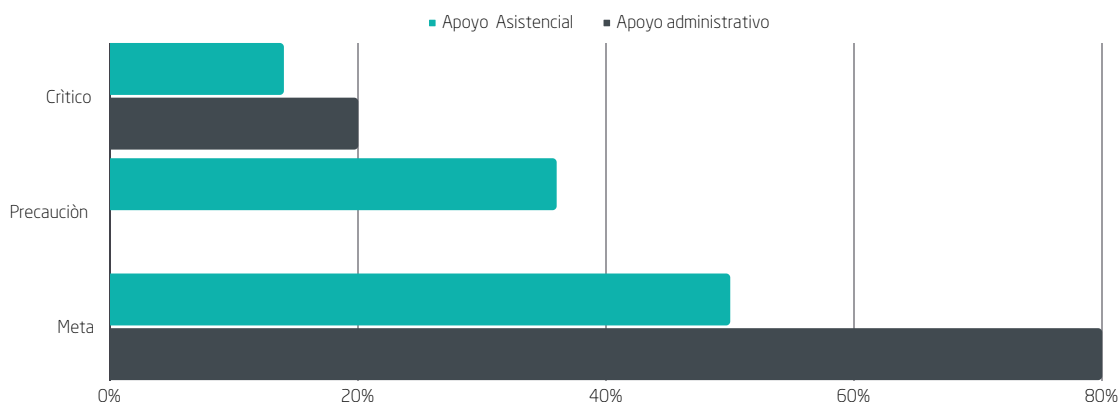
Servicio post venta: validación de soporte técnico-científico a especificaciones del producto contratado, garantías, costo de mantenimiento y tiempos de entrega.

Programa de auditoría integral para el mejoramiento de la atención y la seguridad del paciente.

La Clínica del Prado viene realizando seguimiento a los contratistas denominados críticos de manera anual, cuyo objetivo es identificar el nivel de cumplimiento de las obligaciones contractuales y legales relacionadas con la prestación del servicio. Durante el año 2023 se realizaron 19 auditorías, donde se obtuvo un promedio de calificación global del 92%. Con respecto al año anterior, se presenta una variación con tendencia negativa al cumplimiento de la meta, tanto para los contratistas administrativos como asistenciales en 3% y 5% respectivamente.

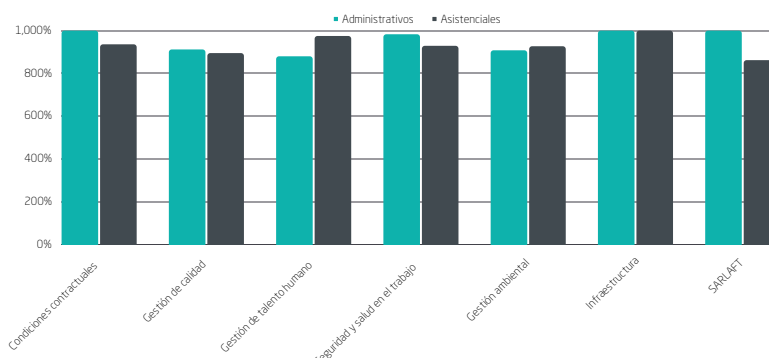
Se auditaron 14 contratistas de apoyo asistencial y 5 contratistas de apoyo administrativo. Según la escala de calificación definida por la Clínica, para los contratistas de apoyo administrativo el 14% obtuvo calificación crítica, el 36% obtuvo resultado con precaución y el 50% obtuvo calificación dentro de la meta. En el caso de los contratistas de apoyo asistencial, el 20% obtuvo calificación crítica y el 80% obtuvo resultado con precaución.

Resultados de auditorías por tipo de contratista según escalas de calificación



Fuente: consolidado comparativo de auditorías realizadas por la Clínica del Prado a los terceros críticos e inhouse.

De acuerdo a los atributos transversales evaluados, se evidencia mejor desempeño para los contratistas de apoyo administrativo en: Condiciones contractuales (100%), gestión de calidad (91.2%), seguridad y salud en el trabajo (98.3%) y SARLAFT (100%). En cuanto a los contratistas de apoyo asistencial se evidencia mejor desempeño para los resultados de gestión del talento humano calidad (97.5%) y gestión ambiental (92.7%).



Fuente: Consolidado comparativo de auditorías realizadas por la Clínica del Prado a los terceros críticos e inhouse.

4.2 EXPERIENCIA DE LAS PERSONAS.

Siendo el propósito de Experiencia de las Personas brindar una atención amable, cálida, respetuosa, oportuna y soportada en los atributos de calidad, fortaleciendo el clima organizacional para lograr la satisfacción de los usuarios, sus familias y colaboradores y que permita alcanzar altos niveles de excelencia en la prestación del servicio teniendo como pilares fundamentales la identificación de necesidades, la escucha activa de la opinión e inquietudes y la experiencia de las personas.


La Clínica del Prado dispone de diferentes canales de comunicación para pacientes, familias y colaboradores, pues se valora cada una de las manifestaciones realizadas por estos actores, los cuales son:


 Telefónico: 604-5765700

 Correo electrónico: experiencia.pra@quironsalud.com

 Canal Web: <https://clinicadelprado.com.co>

 Redes sociales.

 Encuestas de percepción: envío de una encuesta a cada uno de los pacientes que egresan de cualquiera de los servicios ofrecidos por la institución, se cuenta con buzones de sugerencias, dispuestos para recepcionar las manifestaciones por parte de los pacientes y/o sus acompañantes.

 Presencial: se cuenta con una oficina dispuesta para atención presencial de pacientes y/o acompañantes ubicadas en el piso 1 denominada Experiencia de las Personas, dispuesta según la normatividad vigente dispuesta para la oficina de atención del usuario.

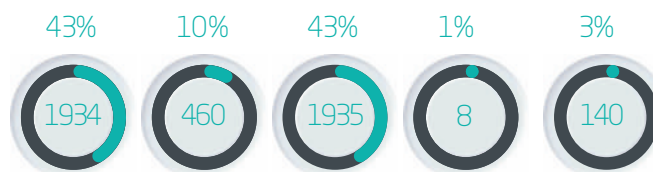
En el año 2023 se recibieron las siguientes manifestaciones de acuerdo a su clasificación:

4.477 manifestaciones por parte de los usuarios por los diferentes canales de atención que se disponen; presencial en la oficina de Experiencia de las Personas ubicada en el piso 1 de nuestra Institución, en alguno de los buzones dispuestos en diferentes sectores de la Clínica del Prado, de forma telefónica y por correo electrónico. Teniendo en cuenta lo anterior, se recibieron 1.934 peticiones de los usuarios, las cuales estuvieron enmarcadas en Programación de Cirugía y Consulta Externa por oportunidad en la consecución del procedimiento asignado al paciente, se obtuvieron 1.935 reclamos a través de los cuales los usuarios dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sistema de Salud o por el cual solicita requerimiento de un derecho fundamental de salud en donde, al igual que en las peticiones, estuvo enmarcado en Cirugía y Consulta externa. Además, se obtuvo recepción de 460 quejas las cuales manifiestan la inconformidad con el actuar de algún colaborador de la clínica, 8 sugerencias frente a la posibilidad de ampliación de agenda y oportunidad al momento de requerir un procedimiento quirúrgico y se obtuvo 140 manifestaciones de satisfacción por el servicio recibido por un colaborador específico o un área en general.

De lo anterior corresponde entonces un 43% de peticiones, un 10% de quejas, 43% de reclamos, 1% de sugerencias y un 3% de felicitaciones.

4477 manifestaciones de parte los usuarios, discriminando según su tipología se han recibido 1934 Peticiones, 460 Quejas, 1935 Reclamos, 8 Sugerencias y 140 Felicitaciones, de manera correspondiente las peticiones abarcan un 43%, las quejas un 10%, los reclamos un 43%, las sugerencias un 1% y las felicitaciones un 3%.

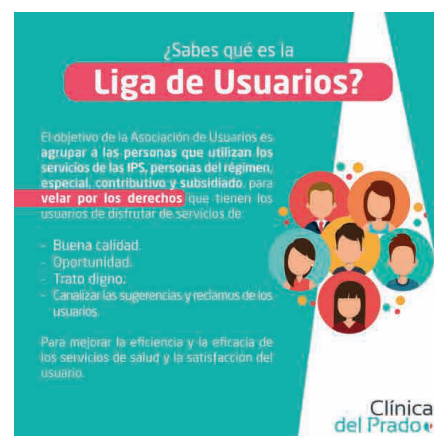
MANIFESTACIONES CLÍNICA DEL PRADO



La Clínica del Prado cuenta con la liga de usuarios, cumpliendo a cabalidad la normatividad y busca ser un mecanismo de participación en el que se agrupen los usuarios con el fin de velar por los derechos y deberes y poder disfrutar de servicios de salud de buena calidad, con oportunidad y trato digno.

Para el año 2023 se realizaron seis encuentros de manera bimestral y se trataron los siguientes temas:

- Derechos y deberes.
- Presentación y tramites de las PQRSF.
- NPS.
- Copagos.
- Servicios de la institución.
- Canales para la asignación de citas y cirugías.



En cumplimiento y protección de todos los derechos de los usuarios a quienes se les garantiza la prestación del servicio, para el año 2023, 4200 usuarios conocieron los deberes y derechos en las diferentes unidades de la institución urgencias, consulta externa especializada, cirugía, atención del parto, unidad neonatal e internación adultos. Esta socialización de información se realizó por medio de:

- Rondas de identificación de necesidades.
- Infraestructura física.
- Página web.
- Buzones de sugerencia y, a través del equipo de experiencia de las personas quienes realizan contacto con cada uno de los usuarios.
- Comité de ética hospitalaria.
- Inducción de los colaboradores que ingresan a la institución en la plataforma de formación virtual Universo Prado.

Para el año 2023 se realizaron 294 interconsultas dirigidas principalmente a usuarios que residen en Chocó, Medellín, Remedios Apartadó y San Andrés de Cuerquia.



Se cuenta con un programa denominado "Plan Comparte" cuyo propósito es brindar alimentación a acompañantes de pacientes de bajos recursos económicos, basados en una atención integral donde la familia y su red de apoyo juega un papel importante y fundamental para la recuperación de los usuarios.



La institución brinda atención oportuna a los usuarios por medio del conmutador, en el 2023 se atendieron:



4.2.1 Logros y resultados del año 2023 en materia de fidelización del usuario.

La Clínica del Prado presenta un sistema y un indicador de medición basado en la lealtad y satisfacción de los usuarios, cuyo objetivo es comprender la probabilidad que ellos mismos recomienden a sus familiares o amigos la institución o los servicios que presta, es por esto que la satisfacción, para el año 2023 es de 84,3% y un NPS de 52,63.



4.3 FORMACIÓN, INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN.

La Clínica del Prado ha conformado un grupo de investigación con la Universidad CES, denominado Salud Sexual y Reproductiva Clínica del Prado - CES, el cual en el año 2023, cumplió 20 años de actividad desde su creación. Adicional a lo anterior, se realizó un convenio con el comité de ética de la Clínica Imbanaco con el fin de fortalecer los procesos de investigación y desarrollo institucional. Dado lo anterior, los estudios a desarrollar en la Clínica del Prado son propios, de externos o en colaboración con otros grupos de investigación que cuentan con el código del comité de ética para su posterior publicación.

Actualmente, la Clínica cuenta con nueve convenios docente asistenciales activos con diferentes instituciones de educación de la ciudad.

Anualmente, se reciben más de 200 estudiantes de pregrado y posgrado distribuidos en las siguientes rotaciones:

Posgrado:



Laparoscopia, Piso pélvico, ARO, UCI, Obstetricia, Ecografía, Medicina Materno Fetal, Anestesiología

Pregrado:



Enfermería, auxiliares de enfermería, nutrición y dietética, psicología, salud pública.

A través de estos convenios, se logra la optimización de la ayudantía quirúrgica por parte de médicos generales que se están especializando en ginecología y obstetricia y, que a su vez, al rotar por las diferentes ramas de esta especialidad contribuyen con este rubro.

Se estima un ahorro de \$430.000.000 millones de pesos al año. Adicional a esto, se realiza la facturación de mano de obra de ayudantía en las cirugías para las que no se ha convenido el pago por paquete.

En alianza con la Universidad CES se inició con el diseño y estructuración del curso de desarrollo profesional permanente en piso pélvico, la cual tiene como propósito fortalecer el talento humano en salud del país consolidando los conocimientos y la experticia en piso pélvico ginecológico.

Actividades académicas.

Durante todo el año se contó con las actividades semanales de miércoles académico, socializando diferentes temas de interés, guías, protocolos y patologías relacionadas con el perfil epidemiológico de la institución.

Adicional a esto, cada mes se realizaron diferentes talleres de formación y capacitación:



Enero: Inicio de actividades para el centro de excelencia en endometriosis.

Se consolidó el convenio y el grupo de trabajo con Johnson y Johnson para el despliegue de actividades encaminadas a convertir la Unidad de Endoscopia Ginecológica en un centro de excelencia para el manejo de la endometriosis.



Febrero: Curso de donación de órganos.

Luego de la visita de verificación de la Seccional de Salud de Antioquia donde indicaron las pautas para el cumplimiento del curso de mantenimiento de órganos y tejidos, se creó un curso en la plataforma de educación "Universo prado" para ser realizado por todo el personal médico. Con este se da cumplimiento a la norma ya que esta descrito de acuerdo a las condiciones de prestación del servicio institucional.

Cobertura: 128 médicos formados inicialmente y todo el personal médico nuevo entra con el curso ya realizado.



Abril: Taller Lisa Mist.

Se capacitó a los profesionales de 9 unidades de Cuidados Intensivos Neonatales del departamento en el taller teórico práctico de administración de surfactante por técnica mínimamente invasiva LISA/MIST. Esta técnica es pionera por parte de la Clínica del Prado y ha demostrado su efectividad, por lo tanto, se capacitarán en 2024 las unidades neonatales del país.

Cobertura: 33 personas (Neonatólogos, terapeutas respiratorios, pediatras)



Abril: Taller de parto instrumentado.

Los eventos adversos en los neonatos por el mal uso del fórceps no pueden suceder en la Clínica del Prado. Por lo tanto, al grupo de obstetras se les brindó la formación con una metodología teórico/práctica en atención del parto instrumentado y el uso adecuado de los fórceps. Con esta formación se buscó estandarizar criterios de seguridad y buenas prácticas clínicas.

Cobertura: 30 Ginecobstetras de la institución.



Mayo: Taller monitoreo fetal.

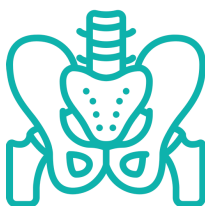
Buscando mejorar los desenlaces neonatales fatídicos, desde la coordinación de medicina materno fetal se organizó el taller para capacitar al personal asistencial en la interpretación de monitoreo fetal, con resultados satisfactorios reduciendo la morbimortalidad al interior de la institución.

Cobertura: 176 participante de la institución (Ginecobstetras, médicos generales y personal de enfermería).



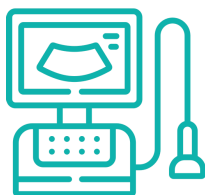
Mayo: Curso manejo del desgarro obstétrico y episiotomías.

Se formaron 20 ginecólogos en este taller teórico práctico en el cual se tuvo la oportunidad de practicar en tejidos de cerdo para perfeccionar la corrección de los desgarros.



Junio: Ultrasonido de piso pélvico.

Durante el 2023 se tuvieron 5 especialistas en ginecología y obstetricia internacionales formándose en el diplomado de ultrasonido de piso pélvico bajo la supervisión de la Dra. Diana Rodríguez.



Julio: Simuladores de ecografía.

Se comenzó con el proyecto de formación en ecografía a través de simuladores verificando la efectividad de los mismos y la experticia que adquirirían los estudiantes.

Cobertura: 28 residentes de ginecología y obstetricia.



Agosto: Fellowship laparoscopia.

La Clínica del Prado realizó la ceremonia de clausura de los fellow que realizaron el entrenamiento en Cirugía Ginecológica Mínimamente Invasiva durante el 2021 II y 2023 I. Así mismo se hizo el proceso de selección donde se incorporaron 2 nuevos fellow para completar el grupo de 4 especialistas en formación simultánea.



Septiembre: Taller de ecocardiografía neonatal funcional.

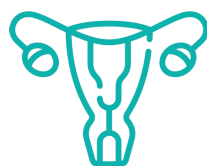
A través de la Asociación Colombiana de Neonatología la Clínica del Prado realizó el primer curso de ecocardiografía neonatal. Se estructuró de manera bimodal (Teoría virtual + práctica presencial) para 18 neonatólogos de la ciudad.



Octubre: Reducción de la aceleración de la mortalidad materna.

En el marco del plan nacional para la reducción de la aceleración de la mortalidad materna, se consolidó un contrato de prestación de servicios con la gobernación de Antioquia donde la Clínica del Prado fue el referente experto en todos los temas de maternidad segura.

Dentro de estas actividades se realizaron asesorías, asistencias técnicas, charlas académicas, y los talleres dirigidos a los hospitales de primer nivel priorizados por la Seccional de Salud de Antioquia.



Octubre: Simposio de Lanzamiento Unidad de Endometriosis Clínica del Prado.

Se lanzó la Unidad de Endometriosis de la Clínica del Prado en el marco del primer simposio para hablar de esta patología. Se realizó una cirugía completa en vivo de endometriosis profunda la cual fue transmitida al auditorio con comunicación de doble vía.



Noviembre: Formación en Ecografía pulmonar.

Gracias a las alianzas con la industria, se tuvo en préstamo un equipo de ecografía especializado para llevar a cabo los estudios pulmonares. Se formaron 12 de los neonatólogos y pediatras de la unidad de la Clínica del Prado en ecografía pulmonar. Posteriormente se realizará este curso abierto al público en 2024.



Noviembre: Taller de escenarios críticos en obstetricia.

Se formó al personal asistencial dividido en 6 grupos en el taller teórico práctico de atención de la emergencia obstétrica, buscando que los esquemas mentales interdisciplinarios se compartan y se estandarice el manejo de las pacientes de acuerdo a la morbilidad presentada.

Cobertura: 166 personal de enfermería, ginecología, medicina general y anestesiología.



Noviembre: Cumbre de maternidad.

La Clínica del Prado hizo parte de la cumbre de maternidad segura organizada por la gobernación de Antioquia en el mes de noviembre en el cual se capacito a un grupo de gestantes del departamento en los cuidados del trabajo de parto, parto y puerperio.



Noviembre: Il Curso manejo del desgarro obstétrico y episiotomías.

Se realizó por segunda vez el curso para formar a 15 profesionales en este taller teórico práctico en el cual se tuvo la oportunidad de practicar en tejidos de cerdo para perfeccionar la corrección de los desgarros.



Diciembre: Talleres maternidad segura.

Se llevaron a cabo los talleres bimodales de la mano de la gobernación para capacitar a los hospitales priorizados de primer nivel en el manejo farmacológico y no farmacológico de la interrupción voluntaria del embarazo y el taller de la atención de la emergencia obstétrica. Ambos con un componente virtual y otro simulado presencial con una cobertura de 40 participantes cada uno.

Publicaciones 2023 Clínica del Prado.

1. A Picture's Worth a Thousand Cuts: Uncovering Hidden Surprises during GYN Surgeries.
2. Robotic Assisted Tumor Debulking of Stage IV-B Serous Endometrial Cancer.
3. Round ligament teratoma, case report and literature review.
4. Metronidazole for Prevention of Pelvic Cellulitis and Abscess after Laparoscopic Hysterectomy: A Triple-blinded, Randomized, Placebo-controlled Clinical Trial.
5. The Perfect Storm: A Case of Giant Fibroid, Adenomyosis, Ovarian Endometrioma and Deep Infiltrating Bowel Endometriosis.
6. 4-year experience with the use of readjustable tape for stress urinary incontinence.
7. Endometriosis of the Ileocecal Valve: Tips for Surgical Approach.
8. Round ligament teratoma, case report and literature review.
9. Cesarean Scar Ectopic Pregnancy Resection.
10. Adenovirus_Respiratory_Infections_Post_Pandemic_in.314
11. Implementation of an integrated care strategy for child contacts of tuberculosis.
12. Outbreak of Gastrointestinal Infections Caused by Yersinia enterocolitica in Children, Medellín, Colombia.
13. Recomendaciones basadas en guías de práctica clínica sobre diagnóstico, tratamiento y seguimiento de infección de tracto urinario en pacientes pediátricos en Colombia.
14. Effective and simple interventions to improve outcomes for preterm infants worldwide: The FIGO PremPrep-5 initiative.

Contraprestación de docencia:

- +200 estudiantes en rotaciones académicas.
- Cuantificación de la contraprestación anual por concepto de docencia servicio: 400.000.000 Cop aprox. En ahorro por ayudantía quirúrgica.



4.4 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PRIVACIDAD DE PACIENTES.

4.4.1 Protección de datos.

Para el año 2023 se actualiza el programa de protección de datos personales bajo la dirección jurídica del grupo Quirón Salud, a nivel legal.

La Clínica del Prado cuenta con una oficial de cumplimiento para las tareas relacionadas con la protección de datos personales y la normativa vigente en Colombia (Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013).

En el 2023 se actualizaron las políticas, manuales, formatos, y avisos, se actualizaron los formatos del programa de protección de datos.

Se reportaron ante la Superintendencia Nacional de Industria y Comercio, las bases de datos existentes en la institución, no se presentaron eventos de riesgos.

4.4.2 Seguridad de la información.

Desde el área de informática durante el año 2023 se han realizado varias actividades para garantizar la seguridad de la información de los pacientes, a continuación, enumeramos las actividades más relevantes.

Firewall

Esto ha mejorado la seguridad y aún se continúa ajustando los niveles. Además, se ha realizado un cambio de segmentación de la red y bloqueo de ataques cibernéticos a los colaboradores.

Migración de dominio

De acuerdo con los lineamientos del corporativo se está realizando la migración de los equipos de cómputo al dominio corporativo, esto nos facilita la seguridad y la administración, ya que se cuentan con herramientas constantes de monitoreo y parchado de brechas de seguridad.

Segmentación de Red

Proporciona servicios de seguridad únicos por segmento de red, brindando más control sobre el tráfico de la red, optimizando el rendimiento de la red y mejorando la postura de seguridad de acuerdo a esto sean creado VLAN .

VPN

Se ha realizado un cambio en la Herramienta y políticas de acceso para mejor el control de acceso a la red desde el exterior de la compañía, GlobalProtect es la herramienta asignada para el control.

Se continúa con la implementación de los diferentes sensores de la red para ayudar a mitigar posibles ataques antes de que estos se manifiesten o en su etapa temprana de acción (TrenMicro).

Las implementaciones se han coordinado de la mano de la oficina de Ciberseguridad de Quironsalud y el equipo de trabajo de Telefónica[®] que es el administrador del Firewall y Arus como administrador de las redes.

Licenciamiento

Se adquiere licencias de Windows Server, RDP para la implantación de nuevos proyectos como la actualización del ERP Servinte, la cual requiere nuevos servidores.

4.4.3 Avances en la transformación digital.

Microsoft office 365.

Migración de la plataforma de correo electrónico, la cual tiene mayor seguridad y herramientas de colaboración que permite tener un contacto más ágil (Teams), el acceso al OneDrive el cual permite tener más capacidad de poder compartir información y hacer trabajo colaborativo.

Sistema de gestión de turno.

El sistema de Gestión de Turno, actualmente cuenta con una integración a nuestro ERP (Servinte), el cual permite una mejor y segura prestación del servicio a los pacientes y nos agiliza los tiempos de atención y el poder tener datos estadísticos para la toma de decisión.

Integración de quirófanos.

herramienta especializada en la logística del servicio de cirugía que permite reunir la gestión de las salas, la programación quirúrgica, comunicación y gestión de contenido o cambios de estados para acompañantes de pacientes y demás personal relacionado.

Renovación tecnológica.

Se continúa con la adquisición de nuevos equipos de cómputo y servidores, durante este año se adquirieron varios servidores en los cuales se tendrá la granja que soportaría la el ERP Servinte.

Además, se cambiaron aproximadamente 30 estaciones de trabajo.

Automatización.

Se continúa en el desarrollo y mantenimiento de las diferentes automatizaciones de procesos de cara al usuario, con el fin de agilizar las tareas de requieren se mucho tiempo.

Herramientas de apoyo.

Desde Informática se apoya al área de facturación para la buena configuración y gestión de la herramienta Gestión en línea, la cual maneja todo el proceso de la autorización y programación de las citas y cirugías.

Desde Informática, se construyó la integración al ERP, para que la información de las dos plataformas se pueda cruzar y así generar una mejor prestación del servicio.

4.5 INFRAESTRUCTURAS, TECNOLOGÍAS AVANZADAS Y SOLUCIONES INNOVADORAS.

4.5.1 Infraestructuras y expansión de la red hospitalaria.

En el año 2023 en el mes de octubre las Unidades de Cuidado Especial y la Unidad de Cuidados Intensivos adultos, que estaban bajo el manejo de la sociedad Terapia Intensiva, tuvieron una transición y, ahora, dependen directamente de la Clínica, con dicho cambio, el servicio de estancia piso 10 crece en 8 camas, UCEA pasó a tener dos cubículos y la UCIA quedó con 8 cubículos, en dos servicios se continúa prestando en el piso 9, en esta transición, se realizó una inversión para la adecuación como área de estancia por \$8'282.400:

ITEM	EUROS	PESOS
DOTACIÓN	1.859	\$ 8.282.400

Se realizó una adecuación del antiguo cafetín del piso 8, para ampliar el servicio de TI a dos puestos de trabajo instalando oficina para los 2 coordinadores.

ITEM	EUROS	PESOS
OBRA	3.784	\$ 16.090.367
DOTACIÓN	350	\$ 1.558.305

En el piso -1 se realizarán adecuaciones de infraestructura para el área de caja, con el fin de ampliar la prestación de este servicio a 2 puestos de atención, lo que permite brindar al paciente un servicio con mayor agilidad; los costos de las adecuaciones físicas, eléctricas, de datos y la dotación de este espacio fueron de: \$ 10.800.690.

ITEM	EUROS	PESOS
OBRA	2.480	\$ 10.544.918
DOTACIÓN	177	\$ 779.152

En el 2023 el área de autorizaciones creció en un puesto de trabajo, lo que permite dar soluciones más ágiles y oportunas a los pacientes, además se reubica la prestación de dicho servicio en el piso 10, los costos del traslado fueron de \$ 2.154.477.

ITEM	EUROS	PESOS
OBRA	484	\$ 2.154.477

4.5.2 Áreas de especialización médica y actualización tecnológica.

Para en 2023 se realizarán inversiones en tecnología biomédica, dando cumplimiento a los nuevos requerimientos normativos, relacionados con el estándar de dotación, consignados en la Resolución 3100 de 2019, así como inversiones destinadas a renovación tecnológica; entre dichas inversiones se tienen la adquisición de básculas grado médico, carros de paro, ecógrafo y de instrumental para cirugías por laparoscopia.

Las inversiones más relevantes en materia de dotación de tecnología biomédica son las siguientes:

- Instrumental para procedimientos de laparoscopia, con lo que se gana en eficiencia y eficacia en los servicios prestados, además de ampliación de portafolio de servicios.
- Detector de rayos X con mejoramiento en la toma de imágenes diagnósticas generando mayor seguridad en los resultados.
- Ecógrafo de gama media-alta, con el cual, además de mejorar la eficiencia, se mejora la calidad del servicio prestado.
- Desfibriladores con monitor de signos vitales incorporado, que nos garantizan disponibilidad de instrumentos para la supervisión inmediata de pacientes sometidos a reanimación, además de dar cumplimiento a los nuevos requerimientos normativos en cuanto a dotación biomédica en carros de paro.
- Monitores de signos vitales para renovación tecnológica en la unidad de trabajo de parto, con implementación de central de monitoreo mejorando la supervisión de las pacientes con estancia en el servicio.

A continuación, se relacionan las inversiones realizadas en equipamiento biomédico durante el año.

Proyecto	Valor total en pesos	Valor total en euros
Reposición de 1 detector para el equipo de rayos X.	\$ 147,650,202	28,909.70 €
Reposición de 1 monitor para torre de laparoscopia quirófano #3 y 2 Pantallas auxiliares para quirófanos #2 y #4.	\$ 20,580,786	3,966.17 €
Dotación de 1 Carro de Paro para quirófanos y 1 para urgencias por requerimiento normativo (R 3100).	\$ 61,477,066	12,586.07 €
Renovación tecnológica de 2 basculas pesa personas grado médico en hospitalización, 2 en urgencias y 1 pesa bebés en UCI neonatos.	\$ 14,651,983	3,163.43 €
Renovación tecnológica de 4 lámparas de fototerapia en unidad neonatal.	\$ 28,560,000	5,799.88 €
Reposición de 1 monitor fetal obsoleto.	\$ 35,343,000	7,177.35 €
Renovación tecnológica de 1 silla de ruedas y dotación de 3 camillas en el servicio de urgencias.	\$ 31,561,524	6,871.97 €
Reposición de 2 eco toné por obsolescencia.	\$ 2,091,306	455.41 €
Reposición de 1 resectoscopio bipolar, 1 resectoscopio Monopolar, 3 set de laparoscopia completos y 1 óptica de 0°-10mm.	\$ 314,396,251	72,330.69 €
Dotación de 4 equipos de órganos en consultorios de urgencias, por requerimiento normativo Resolución 3100.2019	\$ 18,592,560	4,142.44 €
Renovación tecnológica de 8 monitores de signos vitales para trabajo de parto y recuperación obstetricia con implementación de central de monitoreo.	\$ 58,088,184	12,960.33 €
Renovación tecnológica de 1 ecógrafo obsoleto por final de vida útil.	\$ 222,256,300	50,951.09 €
Renovación tecnológica de 1 nevera con especificaciones técnicas para medicamentos en el servicio farmacéutico.	\$ 9,282,000	2,087.28 €

4.5.3 Actividad asistencial.

Volumen de servicios hospitalarios.



SERVICIOS:

- Hospitalización General Adultos
- Hospitalización UCE - Adultos
- Hospitalización UCI - Adultos
- Hospitalización Neonatal Básica
- Hospitalización Neonatal UCE
- Hospitalización Neonatal UCI
- Atención de Trabajo de parto
- Cirugía



Infraestructura servicios hospitalarios:

- 152 camas disponibles
- 100 camas de hospitalización general
- 8 camas de Cuidados Intensivos Adultos
- 2 camas de Cuidados Especiales Adultos
- 20 camas de Cuidados Intensivos Neonatales
- 10 camas de Cuidados Especiales Neonatales
- 12 camas de Cuidados Básicos Neonatales
- 5 quirófanos
- 3 salas de parto

Volumen de servicios hospitalarios - Clínica del Prado		
	2022	2023
Nº Ingresos hospitalarios	17,153	17,910
Nº Cirugías	8,415	8,362
Nº Procedimientos	11,337	11,811
Cesáreas	3,990	3,910
Partos vaginales (PVE)	7,088	7,576
Total nacimientos	11,078	11,486
Nº Urgencias atendidas	40,154	40,117

Se logra un incremento en los ingresos hospitalarios por la atención de otras especialidades como; Cirugía general, urología, medicina interna y la continuidad del manejo hospitalario de los pacientes que tuvieron estancia en las unidades de UCI y UCE adultos.

En cuanto al comportamiento de la actividad quirúrgica electiva, se logra optimizar el recurso, realizando procedimientos de mayor complejidad impactando en una mejor rentabilidad.

Se consolida la Unidad de Endometriosis para el manejo multidisciplinario de dicha patología, fortaleciéndonos como centro de referencia.

Volumen de Servicios Ambulatorios.



SERVICIOS:

- Urgencias
- Consulta Externa en:
 - o Ginecología laparoscópica
 - o Ginecología medica
 - o Piso pélvico
 - o Urología
 - o Medicina materno fetal
 - o Anestesiología
 - o Embarazo de Alto riesgo
- o Cirugía general
- o Planificación familiar
- o Sexología clínica
- o Nutrición
- o Psicología
- Fisioterapia
- Vacunación
- Ultrasonido - Ecografía
- Rayos X
- Monitoreo Fetal

Infraestructura servicios Ambulatorios:

- 18 Camillas (Cubículos)
- 4 Consultorios médicos de urgencias
- 2 Consultorios de triage
- 1 Sala de reanimación
- 1 Sala de procedimientos
- 1 Sala de yesos
- 1 Sala de intoxicados
- 1 sala de curaciones
- 8 Consultorios de Consulta externa
- 1 Sala de Vacunación
- 1 Sala de fisioterapia
- 1 Sala de procedimientos menores

Volumen de servicios ambulatorios - Clínica del Prado		
	2022	2023
N° Consultas	53,594	53,739
Laboratorio clínico	314,786	287,705
Monitoreo Fetal	23,101	23,432
Anatomía patológica	10,399	10,241
Ultrasonido - Ecografía (Urgencias y Hospitalización)	22,023	23,678
Rayos X	7,973	6,125
Fisioterapias	19,507	20,441
Vacunación	24,851	25,107

Se impacta en el número de actividades de ecografías debido a la reestructuración del proceso y la optimización del recurso humano de medicina materno fetal.

Se da continuidad al manejo interdisciplinario de las pacientes con patologías de Piso pélvico, tanto en el tratamiento médico, quirúrgico y rehabilitación.

Servicios Ambulatorios Sede Piso 24.



SERVICIOS:

- Ultrasonido
- Consulta externa

Infraestructura:

- 5 Consultorios para Ultrasonido
- 1 Consultorio para Consulta Externa

Volumen de servicios ambulatorios - Clínica del Prado Piso 24		
	2022	2023
Ultrasonido - Ecografía (ambulatorio)	23,466	26,852



5. AUDITORÍAS, REFERENCIACIONES Y RECONOCIMIENTOS.

5.1 AUDITORÍAS.

En el año 2023, la Clínica recibió diferentes visitas de auditoría por parte de las aseguradoras y entidades regulatorias para verificar las condiciones de calidad y de seguridad de la atención, obteniendo resultados satisfactorios que permiten ratificar el nivel de madurez de los procesos institucionales.

AUDITORÍAS EXTERNAS REALIZADAS POR ASEGURADORAS Y ENTIDADES REGULATORIAS - 2023



Durante el año 2023 los servicios farmacéuticos recibieron la visita de entidades de control y otros actores organizacionales que aportaron a la estandarización de procesos y eventuales mejoras en los mismos.

Durante el mes de febrero se atendió la visita de dos auditores de la empresa Fresenius desde su sede en Alemania, quienes se encargaron de verificar los procesos que se implementan en la institución en relación al manejo de estupefacientes, durante la visita hicieron recorridos por las instalaciones, hablaron con el personal asistencial y evaluaron los controles en proceso y en los sistemas de información con los cuales se garantiza el correcto uso de los medicamentos de control especial en la institución; como resultado, durante la visita se levantaron 10 hallazgos calificados por asterisco de 1 a 3 siendo 1 un impacto bajo y 3 un impacto alto sobre los objetivos de la auditoria, de los cuales se recibieron 2 hallazgos de 3 asteriscos, 6 de 2 asterisco y 2 de 1 asterisco, para todos ellos se plantearon acciones de mejora a las cuales se les realiza seguimiento de forma trimestral y serán cerradas una vez se dé cumplimiento a las actividades.

5.2 REFERENCIACIONES.

En el año 2023, la Clínica recibió ocho solicitudes de referenciación en diferentes aspectos, por parte de instituciones de la ciudad, igualmente llevó a cabo la realización de referenciaciones comparativas, lo que ha permitido llevar a cabo el mejoramiento de algunos procesos institucionales.

Referencias realizadas y recibidas - 2023.



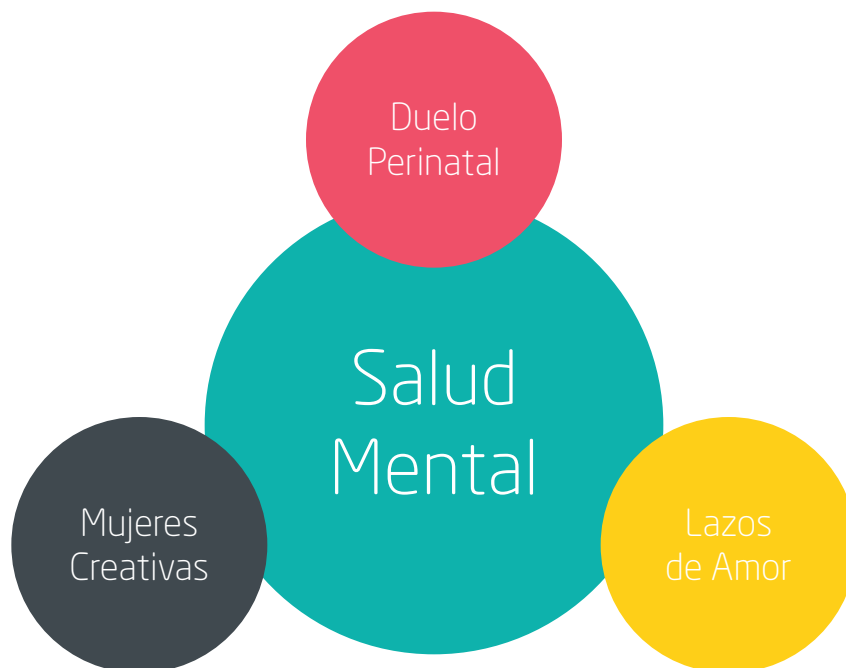
5.3 RECONOCIMIENTOS.

- Nutrición infantil - Fundación Éxito, Agosto de 2023 Medellín.
- Reconocimiento a las soluciones exitosas en salud en el marco del VII Foro, desarrollado por la Asociación Colombiana de Clínicas y Hospitales, Noviembre 9 y 10 de 2023 Barranquilla: Duelo perinatal y Sala Feliz.
- Re-certificación como Institución Amiga de la Mujer y la Infancia Integral, Diciembre 20 de 2023, Medellín.
- Reconocimiento en el ranking "World's Best Hospitals 2023" de la revista Global Health Intelligence, destacando la excelencia en nuestros servicios médicos e infraestructura.

6. SOCIEDAD

6.1 COMPROMISO SOCIAL: LOGROS Y RESULTADOS.

Programas de cuidado de la salud mental de la población



Programa de Duelo Perinatal: un programa para recordar desde el amor.

Desde los inicios de la atención, la Clínica del Prado se ha enfocado en el acompañamiento al duelo perinatal de las usuarias y familias que presentan muerte gestacional y neonatal, realizando acciones para garantizar una atención integral, mucho más humana, empática, compasiva, y digna en el proceso de la muerte de los hijos.

A lo largo de los años, ha logrado implementar y consolidar, un Programa en salud mental enfocado en la atención al duelo por muerte perinatal, cuyo objetivo principal ha consistido en favorecer la elaboración y resolución de este tipo de duelo a través del acompañamiento a las familias en un espacio grupal donde este tipo de duelo, que ha sido poco validado y reconocido a nivel social y cultural, sea validado, y re significado para recordar con amor a los hijos que ya no están.

El Programa ha contado con amplio reconocimiento por parte de las usuarias y las familias impactadas, así como por los diferentes actores y entidades que otorgan reconocimientos a las instituciones que brindan experiencias de gran valor a sus usuarios y que se consideran exitosas en el ámbito de la salud.

Además, contar con un espacio grupal para que las familias puedan resolver su duelo, prevenir la aparición de los trastornos mentales derivados de un duelo patológico no elaborado, y contar con un apoyo psicológico en todo el proceso de recuperación, se ha logrado con el Programa transformar las prácticas asistenciales y crear toda una cultura de duelo perinatal al interior de la institución, donde se ha innovado en el modelo de atención en salud al implementar un protocolo, ruta y código para mejorar la experiencia de quienes viven un evento tan doloroso y traumático como es perder a un hijo en la gestación o posterior al parto.

Todo este proceso transformador de cultura en duelo perinatal, ha permitido contar con personal capacitado y cualificado en duelo perinatal, para garantizar la atención integral y humanizada a las familias. Se han creado además espacios de participación local y comunitaria de sensibilización en la atención al duelo perinatal para las familias y, sobre todo, para el personal en salud de otras instituciones, personal en formación de instituciones académicas de la ciudad, a través de la realización de jornadas académicas y espacios de socialización en temas relacionados con el duelo perinatal organizados por la Clínica del Prado y en colaboración con otras instituciones reconocidas localmente.



Resultados de la participación de las familias:

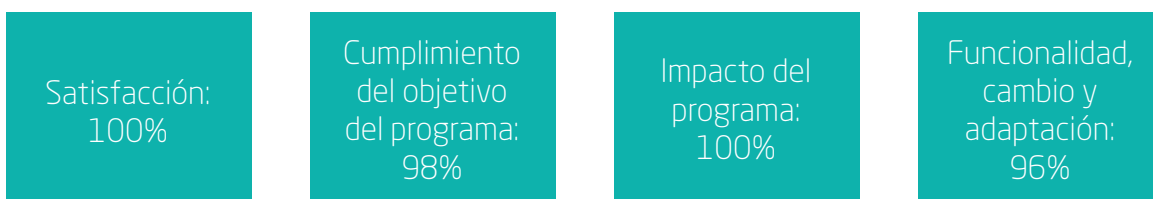
En el 2023, se consolidaron los encuentros con el grupo de apoyo, se realizaron sesiones virtuales y presenciales para permitir la participación de usuarias de la ciudad y de otros países, se trataron temas de gran importancia para las usuarias y sus familias, y se contó con la participación de expertos invitados en algunos temas propuestos



Dentro de los resultados más relevantes del Programa de Duelo perinatal se obtuvieron los siguientes:

Impacto de la atención a las familias en Duelo Perinatal	
No. Encuentros realizados en el Programa de Duelo Perinatal	40
No. De familias participantes en los encuentros del Programa de Duelo Perinatal	517
No. De familias atendidas en la ruta de atención humanizada al Duelo Perinatal	2520
No. De usuarias impactadas en la educación en Duelo Perinatal a través del plan de medios de comunicaciones	8933

Nivel de calificación en la satisfacción de las familias que participaron del Programa de Duelo Perinatal:



Resultados de la formación y capacitación al personal en salud:

Formación del personal de salud en atención humanizada al duelo perinatal	
No. De empleados capacitados en ley de Duelo Perinatal en jornada de miércoles académico	29
No. De empleados capacitados en atención en Duelo Perinatal e IVE en jornada demiércoles académico	38
No. De voluntarias capacitadas en atención humanizada al Duelo Perinatal	38
No. De empleados certificados en la atención humanizada al Duelo Perinatal en talleres de formación	151
No. De empleados capacitados en atención humanizada al Duelo Perinatal en proceso de inducción	187

Durante el mes de octubre, se realizó la 2ª Jornada de sensibilización al duelo perinatal organizada por la Clínica del Prado, con el objetivo de abordar temas relevantes en la atención al duelo perinatal, dirigido a personal de salud en formación, y personal de salud vinculado a instituciones de la ciudad que brindan servicios de obstetricia y ginecología, e se contó con la participación de diferentes instituciones: Clínica Universitaria Bolivariana, Clínica El Rosario, Clínica Las Américas, Ese Hospital San Vicente Paul de Caldas, Hospital General, Metrosalud, SENA, Universidad Pontificia Bolivariana, Universidad Ces.



Participación del Programa en escenarios locales y nacionales.

Se realizó la presentación del Programa de Duelo Perinatal en los siguientes espacios:

- Foro Club Bench de experiencias altamente inspiradoras, organizado por la Fundación Guayacanes. Ver anexo No. 6
- Foro experiencias que cuidan con amor en el marco del premio al Galardón como reconocimiento a la excelencia, organizado por la Alcaldía de Medellín y Secretaría de Salud.
- Encuentro Unidades transformando futuro, organizado por la Asociación Colombiana de Neonatología ASCON.

Reconocimientos al Programa de duelo perinatal.

En el marco del VIII Congreso Nacional de Neonatología, el Programa de Duelo Perinatal recibió mención de honor en la categoría de humanización, interacción y participación, en la campaña Unidades transformando futuro, como reconocimiento a la implementación de ideas novedosas en el ámbito de la humanización, calidad y seguridad de la atención en las unidades neonatales de las instituciones de salud.



Relacionamiento interinstitucional.

Durante el 2023, se realizó contribución con diferentes instituciones de la ciudad en temas de duelo perinatal para la sensibilización de la comunidad, posibilitando el reconocimiento de este tipo de duelo a nivel ciudad:

- En vivo sobre "Acompañamiento a familias en duelo perinatal" en asocio con la Universidad Pontificia Bolivariana.
- En vivo sobre "Cómo se vive el duelo perinatal en las instituciones de salud", en asocio con la corporación Parir.com
- Capacitación sobre "Duelo perinatal y familia", en el Foro de salud mental en la familia, en el marco del programa aula abierta organizada por el Concejo de Medellín y Universidad de Colombia Corporación Universitaria.
- Participación en la celebración del día nacional de conmemoración por duelo perinatal a nivel ciudad, en asocio con la Fundación JIC, Comfama, Unidad de Duelo San Vicente, Alcaldía de Medellín.

Programa Mujeres Creativas.

Como parte de la responsabilidad en el cuidado de la salud mental, la Clínica del Prado ha promovido un programa dirigido a las usuarias que presentan largas estancias hospitalarias por condiciones de embarazos de altos riesgos, donde se pueden generar afectaciones emocionales que de no ser tratados pueden derivan en depresión.

Durante la hospitalización de las usuarias, se brinda atención y acompañamiento psicológico con el fin de mitigar el impacto ocasionado por la enfermedad, hospitalización y condición de estancia prolongada. A través de este programa se brinda una experiencia a las usuarias diferentes, de entretenimiento y desarrollo de la creatividad, en la ejecución de actividades creativas, lúdicas y manuales realizados con la red de apoyo institucional (voluntarias) y las estudiantes en formación.



Los criterios para ser parte del programa son:

- Usuarias que presentan largas estancias hospitalarias (mayor a 10 días) por su condición de salud. Se incluyen dentro del programa a las mujeres adolescentes, adultas y gestantes.
- Usuarias a quienes se les haya ordenado por parte del médico tratante, una interconsulta de atención por psicología para el ingreso al programa.
- Usuarias que cuenten con un estado de salud física y mental adecuados, al momento de ejecutar las actividades establecidas en el programa.
- Se exceptúan aquellas usuarias que presenten aislamiento epidemiológico.

Resultados de las actividades del programa:

Actividades del Programa Mujeres Creativas	
No. De usuarias impactadas con el Programa	181
No. De actividades realizadas con las usuarias por el grupo de apoyo- Voluntarias	47

Nivel de calificación en la satisfacción de las usuarias que participaron del Programa Mujeres Creativas:

Satisfacción:
100%

Cumplimiento
del objetivo
del programa:
100%

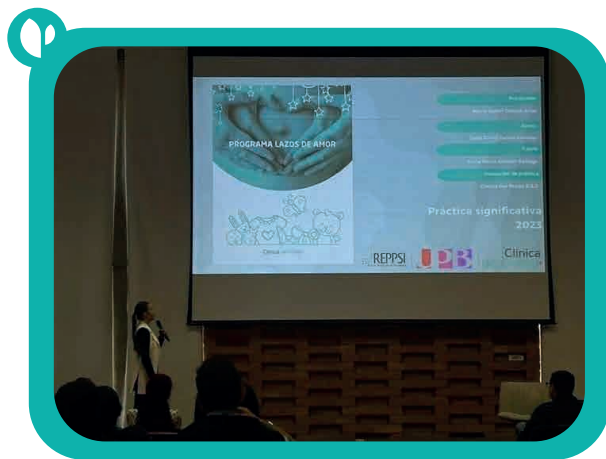
Impacto del
programa:
100%

Funcionalidad,
cambio y
adaptación:
100%

Programa Lazos de Amor.

El ingreso de los bebés a la Unidad Neonatal, se puede asociar a un desequilibrio físico y/o emocional en los padres que dejan a sus bebés hospitalizados, pensado en los padres que viven esta situación, se crea el programa Lazos de amor, con el objetivo de favorecer la salud mental de los padres y fortalecer el vínculo emocional con el recién nacido, a través de actividades creativas y psicoeducativas, realizadas con la red de apoyo institucional (voluntarias) y estudiantes en formación.

Este programa que inicia este año, fue muy bien acogido por las familias y la comunidad en general, recibió reconocimiento en el Encuentro Regional de Prácticas de Psicología, organizado por REPPSI en el marco del Congreso Colombiano de Psicología 2023.



7. INFORMACIÓN FISCAL Y FINANCIERA.

Entre nuestros resultados financieros se destacan:

- Ebitda \$ 9.758.174 (cifra en miles de pesos) y en % el 9.9%.
- Cartera de clientes \$ 28.299.598 (en miles) /rotación 113 días.
- Cxp proveedores \$ 10.595.121 (en miles) /rotación, 136 días.
- Ingresos totales \$ 98.420.155 (cifra en miles de pesos y contiene ingresos operacionales y no operacionales).