 ESE ISABU Instituto de Salud de Bucaramanga NIT: 800.084-206-2	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	FORMATO UNICO COMUNICACIONES	CODIGO	F-1400-27
	PROCESO DE GESTION DE CALIDAD		FECHA	30/07/2020
			VERSION	2.0

Página 1/1

G-1000.39.01

Bucaramanga, 22 de Octubre de 2020

Firma _____

Radicado: 00003612

Enviado: 22/10/2020 - 5:01 p.m.

abenitez

ESE ISABU



Señores

CONCEJO DE BUCARAMANGA

Atte. Dr. HENRY LOPEZ BELTRAN

Secretario General


Cra. 11 No. 34-52 Fase II Alcaldía de Bucaramanga (Sótano)

REF: INFORME DE GESTION III TRIMESTRE DE LA VIGENCIA DE 2020.

Cordial Saludo,

Teniendo en cuenta correo recibido el día 07 de Octubre de 2020, donde nos concede un plazo hasta el día 22 de Octubre de 2020 para la presentación del informe de gestión del tercer trimestre de 2020 y con el fin de dar cumplimiento al Acuerdo No. 003 de febrero 15 de 1999, en conformidad con el Reglamento Interno del Concejo de Bucaramanga bajo el Acuerdo 022 de Diciembre 07 de 2016, me permito hacer entrega del Informe de Gestión de la ESE ISABU, del tercer trimestre de 2020.

Atentamente,


GERMAN JESUS GÓMEZ LIZARAZO
 Gerente ESE ISABU



**E.S.E.
ISABU**
Instituto de Salud
de Bucaramanga

**GOBERNAR
ES HACER**

INFORME AL CONCEJO MUNICIPAL



**INFORME DE GESTION
E.S.E. INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA
TERCER TRIMESTRE**

2020

Equipo Directivo:

GERMÁN JESÚS GÓMEZ LIZARAZO	Gerente
CARLOS ENRIQUE GÓMEZ SANMIGUEL	Subgerente Administrativo
GLORIA PATRICIA ARENAS CASTILLO	Subgerente Científica
YANNETH MONTERO OJEDA	Jefe Asesora Oficina de Calidad
GUSTAVO ANDRÉS CHÍA CÁCERES	Jefe Asesor Oficina Jurídica
CIRO ELBERTO GAMBOA SERRANO	Jefe Oficina Control Interno
MARTHA LUCIA OLIVEROS URIBE	Director Técnico -Unidades Hospitalarias
MARTHA LUCÍA RODRIGUEZ ARCHILA	Director Técnico

CONTENIDO

INTRODUCCION	6
1. OBJETIVO	7
2. ALCANCE.....	7
3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO.....	7
3.1 PLATAFORMA ESTRATÉGICA	7
3.2 MISIÓN	7
3.3 VISIÓN	8
3.4 VALORES ÉTICOS INSTITUCIONALES.....	8
3.5 PRINCIPIOS INSTITUCIONALES	10
3.6 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	12
4. ORGANIGRAMA.....	12
5. PORTAFOLIO DE SERVICIOS.....	13
5.1 DETALLE DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS.....	14
5.1.1 AMBULATORIOS	14
5.1.2 HOSPITALARIOS.....	15
5.1.3 COMPLEMENTARIOS	15
FICHA TECNICA INFORMACION DE CONTROL POLITICO	15
6. INFORMES DE SEGUIMIENTO FINANCIERO - ESTADO DE CARTERA.....	15
7. PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN	36
8. INFORME JURÍDICO DEL ESTADO DE LA ENTIDAD	37
9. PQRSD.....	37
10. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	46
11. CASOS NO PREVISTOS “ COVID -19”.....	64
11.1. INFRAESTRUCTURA	64
11.2. TALENTO HUMANO.....	75
11.3. ATENCION O PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD ESE ISABU DURANTE LA PANDEMIA COVID – 19	78
11.3.1 CENTROS DE SALUD:	78
11.3.2 UNIDADES HOSPITALARIAS	82
11.3.2.1 CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA:	82

11.3.2.2	SERVICIO DE CIRUGÍA:.....	82
11.3.2.3	SERVICIO SALA DE PARTOS:.....	82
11.3.2.4	SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN:.....	83
11.3.2.5	UNIDAD DE CUIDADOS INTERMEDIOS UCIM:.....	83
11.3.2.6	APOYO DIAGNÓSTICO.....	84
11.3.2.7	APOYO TERAPÉUTICO.....	86
11.3.2.8	SERVICIO FARMACÉUTICO.....	86
11.3.3	ATENCIONES EN SALUD - PRODUCCIÓN.....	88
11.3.3.1	CONSULTA EXTERNA REALIZADA EN ZONAS ESE ISABU Y CENTROS DE SALUD (TELE CONSULTA, CONSULTA DOMICILIARIO, CONSULTA PRIORITARIA EN CENTROS DE SALUD).....	88
11.3.3.2	SALA DE PROCEDIMIENTOS MENORES.....	90
11.3.3.3	CONSULTAS UNIDADES HOSPITALARIAS URGENCIAS Y PRIORITARIA.....	91
11.3.3.4	CONSULTAS EN AISLAMIENTO DE UNIDADES HOSPITALARIAS.....	91
11.3.3.5	INTERNACIÓN Y ESTANCIA HOSPITALARIA.....	92
11.3.4	CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS – ALCALDIA DE BUCARAMANGA.....	96
11.3.4.1	VIGILANCIA EN SALUD PÚBLICA MUNICIPIO DE BUCARAMANGA.....	96
11.3.4.2	PLAN DE INTERVENCIONES COLECTIVAS.....	101
11.4.	SISTEMAS DE INFORMACION.....	109
11.5.	AREA DE COMUNICACIONES.....	110

INTRODUCCION

El Instituto de Salud de Bucaramanga fue creado mediante los Decretos 665 y 668 de diciembre de 1989, siendo inicialmente un establecimiento público descentralizado del orden municipal. En el año de 1994 todas las entidades descentralizadas prestadoras de servicios de salud fueron reestructuradas mediante el Decreto 1876 del 3 de agosto del mismo año y el ISABU obtiene la modalidad de Empresa Social del Estado con la categoría especial de Entidad Descentralizada, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, cuya función esencial es la prestación de servicios de salud, entendidos como un servicio público a cargo del Estado y como parte integrante del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

El Instituto de Salud de Bucaramanga fue convertido en Empresa Social del Estado Instituto de Salud de Bucaramanga (ESE ISABU) mediante el acuerdo municipal No. 031 de julio 30 de 1997, constituyéndose en la red pública de atención del primer nivel de complejidad para el municipio de Bucaramanga del orden descentralizado; actualmente está conformada por 24 puntos de atención, distribuidos en 22 Centros de Salud de atención ambulatoria de baja complejidad y 2 unidades de atención hospitalaria, siendo éstas la Unidad Intermedia Materno Infantil Santa Teresita - UIMIST y el Hospital Local del Norte - HLN.

El Instituto de Salud de Bucaramanga en este documento presenta el informe de gestión correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de julio de 2020 y el 30 de septiembre de 2020. En el documento encontrará un informe de las actividades realizadas. Igualmente, en la tabla de contenido encontrará desplegado en forma específica las principales acciones y programas ejecutados en base a la ficha técnica información de control político emitida por el honorable concejo de Bucaramanga en virtud de lograr una mayor claridad a la hora de evaluar la gestión de la administración.

1. OBJETIVO

Presentar ante el Honorable Concejo Municipal de Bucaramanga el Informe de Gestión realizado por el Instituto de Salud de Bucaramanga – ESE ISABU en el periodo comprendido de Julio 01 a septiembre 30 de 2020.

2. ALCANCE

El presente es un informe ejecutivo de las actividades realizadas por el Instituto de Salud de Bucaramanga – ESE ISABU en cumplimiento del Acuerdo Municipal 003 de 2020 “ISABU COMPROMETIDOS CON LA SALUD Y BIENESTAR DE SUS USUARIOS” .

3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

3.1 PLATAFORMA ESTRATÉGICA

La Plataforma Estratégica de la E.S.E ISABU ha sido un ejercicio virtual y presencial, eminentemente participativo promovido desde la Gerencia, liderado por la Oficina Asesora de Planeación, con el apoyo de la Alianza de usuarios, los líderes de Procesos y sus respectivos apoyos, en este proceso de concertación y gestión corporativa, se establecieron prioridades institucionales para el desarrollo coherente entre la misión y visión articulada al Plan Nacional de Desarrollo, Departamental y Municipal, permitiendo establecer una plataforma estratégica donde además de la misión y la visión, se contemplan objetivos estratégicos, Programas y Proyectos, permitiendo la evaluación detallada para garantizar el cumplimiento de los objetivos propuestos. Se guía por la excelencia y la sostenibilidad, y tiene como ejes de desarrollo el compromiso con las personas, el planeta y la prosperidad durante el cuatrienio 2020- 2023.

La estructura del modelo de planeación, enmarcados en los elementos que constituyen la identidad institucional Empresa Social del Estado (misión, visión, principios y valores), el Plan Estratégico de Desarrollo 2020 – 2023 se estructuró como un conjunto ordenado y jerarquizado de objetivos, como sigue:

3.2 MISIÓN

Somos una empresa social del estado de orden municipal, organizada estratégicamente en red, que presta servicios de primer y segundo nivel, con enfoque integral del riesgo, énfasis en atención primaria en salud, promoción y prevención y maternidad segura, promoviendo el autocuidado, hábitos de vida saludables, con talento humano calificado y comprometido, trato humanizado, vocación docencia servicio, infraestructura

tecnológica y física competitiva, amigable con el medio ambiente, para la población del municipio de Bucaramanga en su área urbana y rural.

3.3 VISIÓN

Para el año 2023 la ESE ISABU avanzará en acreditación, seremos líderes en atención primaria en salud, promoción y prevención, enfoque de gestión sostenible, fortalecidos en telemedicina, con tecnología de punta y responsabilidad social, garantizando mayor cobertura y accesibilidad a toda la población de Bucaramanga y su área de influencia.

3.4 VALORES ÉTICOS INSTITUCIONALES

RESPECTO: Los empleados de la ESE ISABU, profesarán el respeto por sí mismo, por la profesión, por el trabajo que se hace, por las normas y conductas personales y sociales que impone la naturaleza humana, la comunidad y la sociedad. De igual manera serán conscientes del reconocimiento y legitimación del otro en sus derechos, deberes y diferencias culturales, sociales y de pensamiento.

Somos respetuosos cuando reconocemos, aceptamos y valoramos los Derechos Humanos y Constitucionales de nuestros compañeros y de los ciudadanos, y les brindamos un trato digno, independientemente de sus diferencias de opinión y niveles de jerarquía.

HONESTIDAD: Los empleados de la ESE ISABU actuarán con pudor, decoro y recato en cada una de sus actuaciones y tendrán en cuenta que la honestidad expresa respeto por uno mismo y por los demás. Somos honestos cuando somos coherentes entre lo que decimos y el ejemplo que damos. Igualmente nos comprometemos a cuidar y optimizamos los bienes y recursos de la entidad, empleándolos únicamente para beneficio del interés general.

COLABORACIÓN: La colaboración se debe dar como una actitud permanente de servicio hacia el trabajo y la ESE ISABU, este valor se basa en la colaboración y el esfuerzo compartido de los empleados de la entidad. La colaboración es responsabilidad de todos, por lo tanto, es necesario apoyar la labor del compañero mediante el trabajo conjunto, con el fin de contribuir al logro del bien común de la institución. Somos colaboradores cuando participamos de las metas comunes y trabajamos en equipo para conseguir y apoyar el desarrollo del objeto social.

RESPONSABILIDAD: Capacidad personal para desarrollar con competitividad, pertinencia y diligencia las funciones, y para asumir las consecuencias de los propios

actos u omisiones, implementando acciones para corregirlos cuando sea necesario. Como empleados de la ESE ISABU debemos cumplir nuestros deberes y obligaciones en forma ágil y oportuna, dignificando así nuestro puesto de trabajo y permitiendo que la entidad brinde a sus usuarios una atención adecuada para desarrollar óptimamente su objeto social.

Los empleados de la ESE ISABU, asumimos la Responsabilidad como el criterio ético que orienta, a que todos nuestros actos sean realizados de acuerdo con una noción de justicia y de cumplimiento del deber en todos los sentidos; prevemos y corregimos las consecuencias negativas de nuestras actuaciones y omisiones como empleados frente a la organización, de este modo contribuimos a generar un clima laboral óptimo para la Entidad y a la toma adecuada de decisiones para el desarrollo de su objeto social.

EFICIENCIA: Los empleados de la ESE ISABU se comprometen a velar porque, en igualdad de condiciones de calidad y oportunidad, la entidad obtenga la máxima productividad de los recursos que le han sido asignados y confiados para el logro de sus propósitos. En la ESE ISABU, se establece como propósito principal, alcanzar las metas propuestas con la buena utilización de los recursos existentes y/o asegurar un óptimo empleo de los bienes y recursos disponibles en aras de la productividad y el beneficio social.

COMPROMISO: Como empleados de la ESE ISABU, nos comprometemos a desarrollar a cabalidad nuestras funciones, deberes y obligaciones, de acuerdo con las políticas, planes y programas, que le corresponden ejecutar a la institución y teniendo como base los principios y valores del presente Código de Ética, de tal forma que se asegure el desarrollo del objeto social. El éxito en la gestión de la entidad, es posible gracias a que los empleados y colaboradores reconocen la importancia y el sentido de la función institucional, involucrándose plenamente en las tareas que son comunes a todos.

SOLIDARIDAD: La solidaridad es una de los valores humanos por excelencia, en estos términos, la solidaridad se define como la colaboración mutua entre empleados. Como empleados de la ESE ISABU asumimos el compromiso de contribuir a la solución de necesidades, para el logro de objetivos personales e institucionales, teniendo como fin, el bien común de la entidad, de los clientes y de la sociedad, con fundamento en la buena voluntad de servicio y apoyo a los demás, fortaleciendo el compañerismo, la colaboración y el trabajo en equipo.

RECTITUD: Este valor hace referencia a la cualidad de recta razón o conocimiento práctico de lo que debemos hacer o decir, de tal forma que los empleados asumimos el compromiso de expresa un rol transparente y confiable en la realización de nuestro trabajo, en especial teniendo en cuenta los principios y valores instituidos en este Código.



ESE
ISABU
Instituto de Salud
de Bucaramanga

GOBERNAR
ES HACER

HUMANIZACIÓN: la humanización tiene como objetivo, ofrecer un servicio de atención en salud a través de un personal sensibilizado hacia la calidez de la atención al usuario y su familia, debidamente entrenado y educado en comunicación asertiva, con conocimientos y apropiación en derechos y deberes, promoviendo el respeto, la responsabilidad, oportunidad, accesibilidad, orientación durante todo el proceso de atención procurando un ambiente armónico para el desarrollo de su trabajo, previniendo comportamientos abusivos y agresivos, mejorando la comunicación, solidaridad entre colaboradores, partes interesadas y diferentes niveles de operación de la organización, y asegurando las condiciones humanizantes desde el ambiente físico como una responsabilidad con todos los grupos de interés hacia la generación de una cultura más humanizada.

AUTOCUIDADO: El Autocuidado se refiere básicamente al cuidado de los demás y al propio, como funciones imprescindibles en la vida del ser humano. Implica la elección de estilos de vida saludables, teniendo en cuenta las habilidades y limitaciones de cada uno, en favor del bienestar de las personas y la promoción de la vida.

3.5 PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

Para que la ética se desarrolle y se aplique en la entidad, los empleados públicos y/o contratistas deben conocer y aplicar los principios institucionales que forman parte del Código de Ética de la Entidad a saber:

IGUALDAD: Este principio se puede aplicar en cuatro situaciones:

1. Un mandato de trato idéntico a destinatarios que se encuentren en circunstancias idénticas.
2. Un mandato de trato enteramente diferenciado a destinatarios cuyas situaciones no comparten ningún elemento en común.
3. Un mandato de trato paritario a destinatarios cuyas situaciones presenten similitudes y diferencias, pero las similitudes sean más relevantes a pesar de las diferencias.
4. Un mandato de trato diferenciado a destinatarios que se encuentren también en una posición en parte similar y en parte diversa, pero en cuyo caso las diferencias sean más relevantes que las similitudes.

EFICACIA: Impone el logro de resultados en relación con las responsabilidades confiadas a los organismos estatales, con miras a la efectividad de los derechos colectivos e individuales.

EFICIENCIA: Este principio busca obtener los mejores resultados con el mayor ahorro de costos o el uso racional de los recursos humanos, materiales, tecnológico y financieros.

ECONOMÍA: Implica que se adelanten procedimientos ágiles, en el menor tiempo y con la menor cantidad de gastos de quienes intervienen en ellos, que no exijan más documentos y copias que los estrictamente necesarios, ni autenticaciones ni notas de presentación personal, salvo cuando la ley lo ordene en forma expresa.

MORALIDAD: Derecho colectivo a que los servidores públicos se ajusten a la Constitución y a las leyes que rigen las actuaciones de los funcionarios públicos. Es también el derecho que tiene la comunidad a que el patrimonio público sea manejado de la forma correcta y con total sujeción a la normatividad vigente.

IMPARCIALIDAD: Denota que la finalidad de los procedimientos consiste en asegurar y garantizar los derechos de todas las personas, sin ningún tipo de discriminación; exige la igualdad de tratamiento.

PUBLICIDAD: Es el reconocimiento del derecho ciudadano a enterarse de las decisiones tomadas por las autoridades, con las limitaciones impuestas por el ordenamiento jurídico.

TRANSPARENCIA: Impone la obligación de poner a disposición del público en general la información sobre las actuaciones de la administración, de manera permanente, comprensible, completa y oportuna.

PLANEACIÓN: Implica hacer la elección de las decisiones más adecuadas acerca de lo que se habrá de realizar en el futuro. La planeación establece las bases para determinar el elemento riesgo y minimizarlo. La eficiencia en la ejecución depende en gran parte de una adecuada planeación, y los buenos resultados no se logran por sí mismos.

DEBIDO PROCESO: Es el conjunto de garantías previstas en el ordenamiento jurídico, a través de las cuales se busca la protección del individuo incurso en una actuación administrativa, para que durante su trámite se respeten sus derechos.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA: Implica adicionalmente que el ciudadano puede participar permanentemente en los procesos decisorios no electorales que incidirán significativamente en su acceso a los servicios prestados por el Estado. Con este principio se busca fortalecer los canales de representación, democratizarlos y promover un pluralismo más equilibrado y menos desigual.

RESPONSABILIDAD: Este principio busca garantizar el cumplimiento eficiente de las tareas públicas, habida cuenta que la responsabilidad en el cumplimiento de los fines

del Estado no corresponde solamente a los servidores públicos, pues también los particulares asumen en él una serie de obligaciones y tareas que antes cumplían de manera exclusiva y en ocasiones excluyente las autoridades estatales.

BUENA FE: Este principio exige a los particulares y a las autoridades públicas ajustar sus comportamientos a una conducta honesta, leal y conforme con las actuaciones que podrían esperarse de una persona correcta.

3.6 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

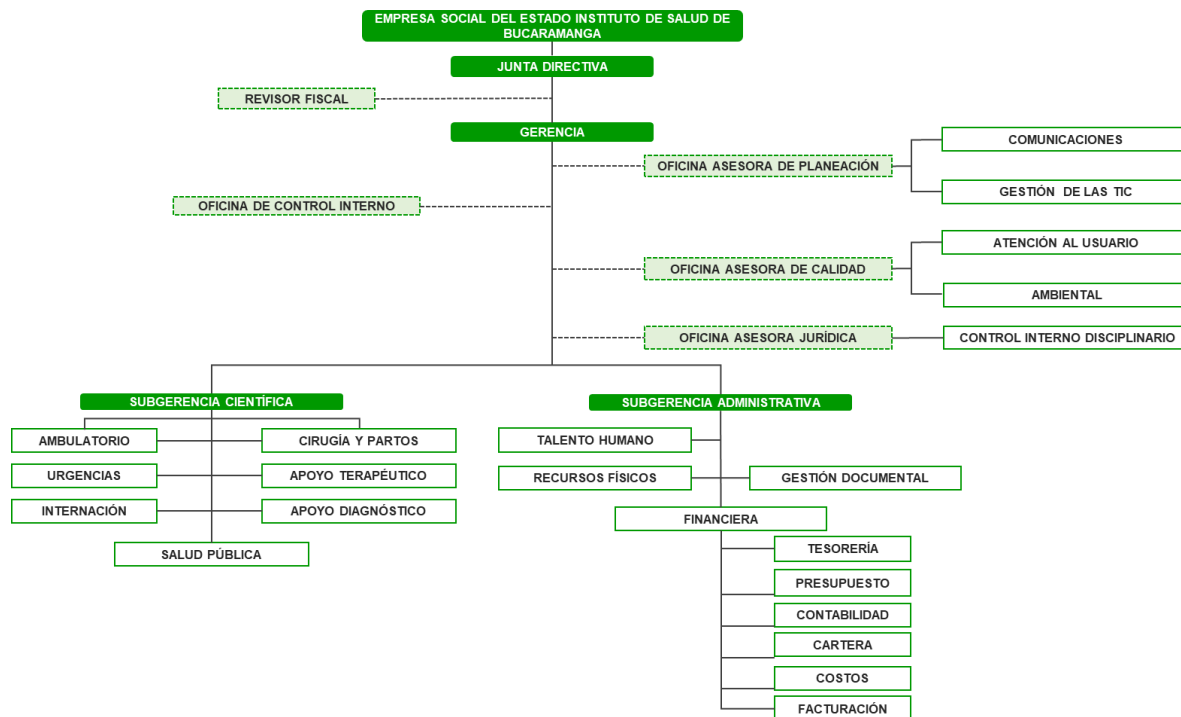
Los Objetivos Estratégicos son propósitos generales que guían la acción del equipo directivo en el período para el cual ha formulado su Plan de Gestión y bajo los cuales en adelante alineará y hará el despliegue del correspondiente Plan de Desarrollo Institucional “ ISABU COMPROMETIDO CON LA SALUD Y BIENESTAR DE SUS USUARIOS 2020-2023” y sus Planes Operativos, ajustando o reformulando los procesos internos y bajo los cuales se programarán las demás actividades, de manera que le permita a la ESE el cumplimiento de su misión y objeto social que le da la razón de existir.

Se debe tener en cuenta que la ESE Instituto de Salud de Bucaramanga es una entidad que hace parte del sistema de salud de la ciudad y que debe trabajar armónicamente en el logro de los objetivos formulados en el correspondiente *Plan de Desarrollo “BUCARAMANGA CIUDAD DE OPORTUNIDADES”* y, por consiguiente, debe desarrollar sus acciones de manera coordinada con los demás integrantes del sistema tales como la Secretaría de Salud, y las demás instituciones prestadoras de servicios de salud de carácter público y privado, en pos del mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos de Bucaramanga, por tal motivo en cumplimiento de la normatividad vigente y del fortalecimiento de la atención del primer y segundo nivel de complejidad, la E.S.E ISABU establece 4 Objetivos Estratégicos fundamentales para llevar a cabo una gestión coherente y de impacto municipal y departamental.

4. ORGANIGRAMA

Internamente la institución presenta una organización administrativa, con la siguiente estructura:





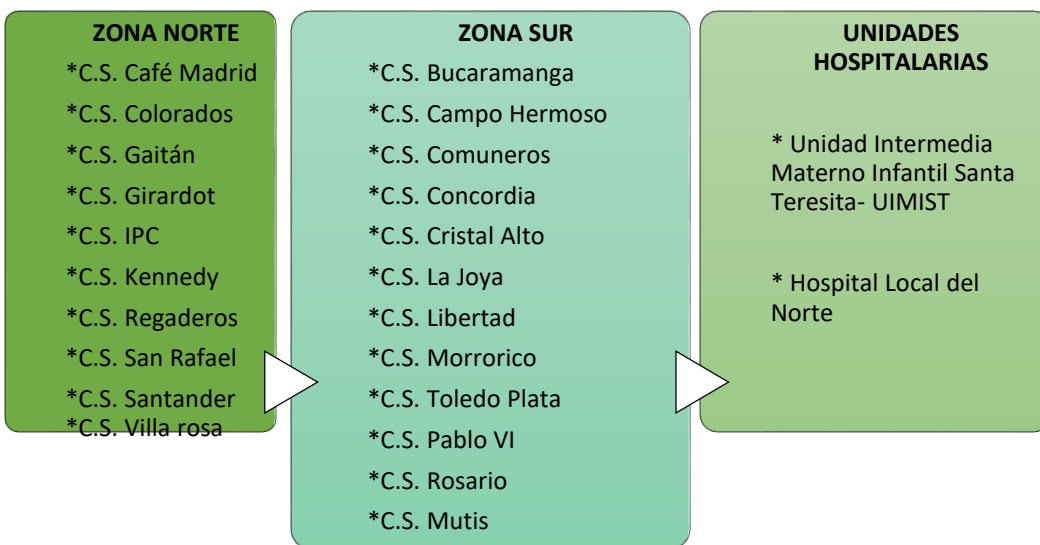
5. PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Actualmente en la ESE ISABU, continúa con la misma oferta institucional en servicios habilitados por REPS, ampliados y complementados por la Resolución 521 de 28 de marzo de 2020. La capacidad instalada actual consta de dos unidades hospitalarias: Hospital Local del Norte y UIMIST prestando Servicios de Urgencias, Internación (Hospitalización – Unidades de Cuidado Intermedio) y Consulta Especializada; y veinte (22) Centros de Salud en operación con servicios en Consulta Externa de Medicina General, Prioritaria, Enfermería, Odontología, Teledireccionamiento por Odontología, Consulta Especializada, Vacunación (Intramural y domiciliaria), Toma de Muestras de Laboratorio Clínico (Intramural y Domiciliarias), Farmacia (entrega de medicamentos de forma Intramural y domiciliaria), Medicina Domiciliaria y Teleconsulta.

Los centros de salud a partir del 20 de marzo se cerraron por lineamientos del Ministerio de Salud y Protección Social. Se inició apertura gradual, y a partir del 24 de marzo, se prestaron servicios nuevamente en el Centro de Salud Rosario, posteriormente en los Centros de Salud Toledo Plata, Mutis, Café Madrid, Comuneros, Morrórico, Gaitán, Colorados e IPC, con atención de medicina prioritaria, toma de laboratorios, vacunación, farmacia y consulta prioritaria de odontología.

En el tercer trimestre del año, se realizaron las aperturas de los Centros de Salud: Santander, Villa Rosa, Kennedy y Girardot, con atención de medicina general, enfermería y odontología en consulta externa y prioritaria, toma de laboratorios, vacunación y farmacia. Así mismo el día 16

de septiembre se reinició la prestación de servicios de terapias físicas en el Centro de Salud IPC.



Fuente: Organización de Redes ESE ISABU

5.1 DETALLE DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS

5.1.1 AMBULATORIOS

- Teleconsulta
- Atención Domiciliaria
- Consulta Médica General
- Consulta Odontológica
- Consulta de Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad incluyen actividades de capacitación, información y educación continua en torno los siguientes temas: Maternidad Segura, Recién Nacido, Crecimiento y Desarrollo, PAI, IAMI, AIEPI, Salud Oral, Detección Temprana de Alteraciones de la Agudeza Visual, Control Planificación Familiar, Detección Temprana de Alteraciones del Joven, Control Prenatal, Detección Temprana de Cáncer De Cérvix y Mama y Detección Temprana de Alteraciones del Adulto Mayor, programas que buscan promover estilos de vida saludables y fomentar el autocuidado.
- Consulta de Medicina Especializada: Ginecología y Obstetricia, Pediatría, Cirugía General y Pediátrica, Medicina Interna, Dermatología, Ortopedia, Cirugía Plástica.
- Apoyo Terapéutico: Fisioterapia, Fonoaudiología, Trabajo Social, Nutrición, Psicología y Farmacia.

- Apoyo Diagnóstico: Laboratorio Clínico, Ecografías, Rayos X, Electrocardiografía y Monitoreo Fetal.

5.1.2 HOSPITALARIOS

- Servicio de Urgencias: Medicina General y Ginecobstetricia, Sala de Observación, Sala de Partos.
Interconsulta de Medicina Especializada en Pediatría, Medicina Interna, Cirugía Ginecobstetricia y Cirugía General.
- Servicios de Quirúrgicas y Obstétricas: En las especialidades de Ginecología y Obstetricia, Pediatría y Cirugía General.
- Internación en las especialidades de Ginecología y Obstetricia, Pediatría, Medicina Interna, Neonatología y Cirugía General.
- Apoyo Diagnóstico y Terapéutico. (de primero y segundo nivel de complejidad).
- Otros servicios: Sala de Rehidratación Oral, Sala General de Procedimientos Menores, Sala ERA de Adultos y Pediátrica, Sala de Yesos.

5.1.3 COMPLEMENTARIOS

- Plan de Intervenciones Colectivas (PIC).
- Vigilancia Epidemiológica.

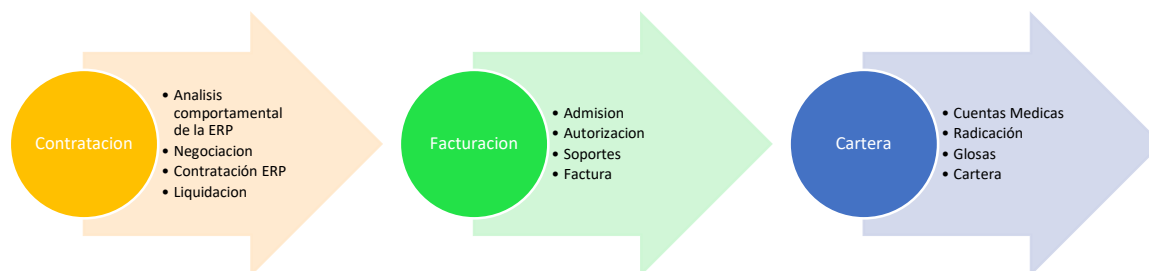
FICHA TECNICA INFORMACION DE CONTROL POLITICO

En atención a la ficha técnica el cual nos remite los Honorables Concejales, donde contiene los pasos básicos de un informe de gestión bajo el propósito de permitir a cada uno de ellos realizar un buen estudio juicioso, analítico y comprensivo y poder medir así los avances en el desarrollo y progreso de la ciudad.

A continuación, se hace el respectivo uso a la herramienta sugerida por el cual despliego la siguiente información:

6. INFORMES DE SEGUIMIENTO FINANCIERO - ESTADO DE CARTERA

De acuerdo como se mencionó en el informe anterior el proceso de Facturación y Cartera quedo estructurado a groso modo de la siguiente forma:



CUENTAS MEDICAS

En este importante proceso y con el objetivo de disminuir las glosas y las devoluciones por facturación se realizaron las siguientes acciones:

- ✓ En el mes de Julio se realizaron capacitaciones de retroalimentación a todo el personal que apoya este proceso.
- ✓ Se reorganizo la asignación de las ERP para dejar un trabajo equilibrado
- ✓ Se designó una persona para que resolviera las devoluciones represadas y las que se generan desde el mes.
- ✓ Se revisó con cada técnico lo que estaba pendiente de radicar por sistema y lo que se tenía en cada puesto de trabajo para resolver cualquier inconveniente presentado y poder enviar a radicar las cuentas respectivas.
- ✓ Se socializo con cada técnico el proceso y/o avance de cada uno, a fin de detectar inconvenientes presentados y poder solucionar o gestionar.
- ✓ Todo esto dio como resultado inmediato una disminución en las devoluciones que realizan las EPS al momento de la radicación.

RADICACION

Una vez detectada la necesidad de mostrar a través de indicadores que nos permitieran evidenciar la situación actual de este proceso; por medio del sistema de información PANACEA pudimos establecer que a 31 de mayo de 2020 contábamos con el 81.5% radicado de la facturación realizada por la ESE ISABU en el año 2020.

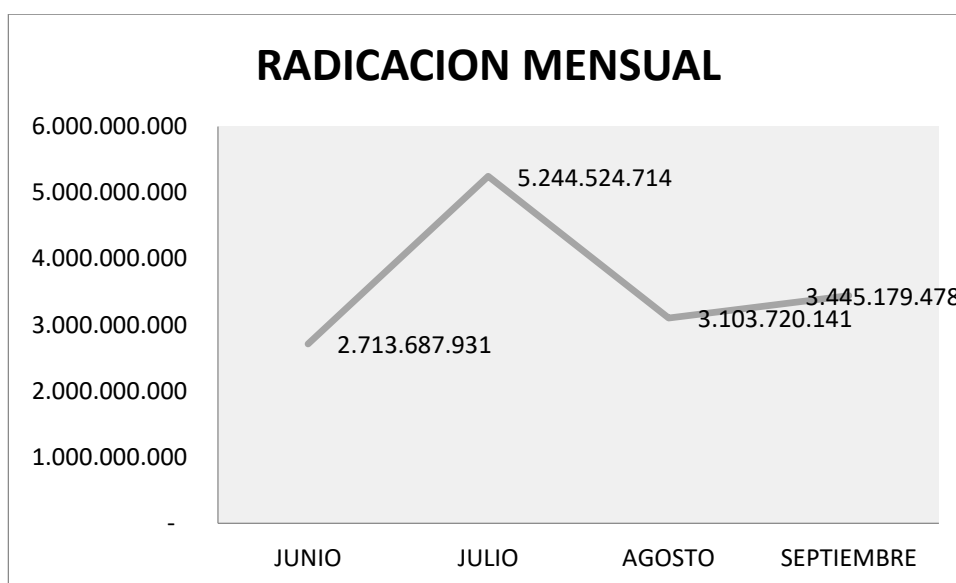
Teniendo como fin lograr radicar el 100 % de la facturación mes a mes se ha podido identificar las falencias que se generaba mensualmente y lo pendiente de meses y años anteriores para su cobro efectivo; una vez identificada las falencias se realizó un trabajo en equipo donde se logró gestionar:

- ✓ Identificar en las diferentes páginas web de las EPS cuales tenían radicación virtual y cuales presencial actualizando direcciones y datos de contacto para

gestionar los recibidos o radicados de las facturas, y lograr hacer un seguimiento continuo.

- ✓ Se solicitaron los usuarios y claves de acceso en las diferentes plataformas
- ✓ Se realizó seguimiento a las guías y posteriormente se tuvo contacto telefónico con la EPS respectiva, para aclarar el tema de radicación.
- ✓ Una vez se enviaba la facturación a radicar pasados 5 días hábiles se realiza contacto telefónico para gestionar posibles inconvenientes.
- ✓ Se inicia el seguimiento al tema de radicación vs facturación.
- ✓ Se inicia el seguimiento a las devoluciones y su rápida resolución.

Todo esto nos permitió obtener los siguientes resultados:



MES	VIGENCIA ACTUAL 2020	VIGENCIA ANTERIOR
JUNIO	2,601,632,047	112,055,884
JULIO	5,211,103,880	33,420,834
AGOSTO	3,097,512,255	6,207,886
SEPTIEMBRE	3,411,183,995	33,995,483
TOTAL GENERAL	14,321,432,177	185,680,087

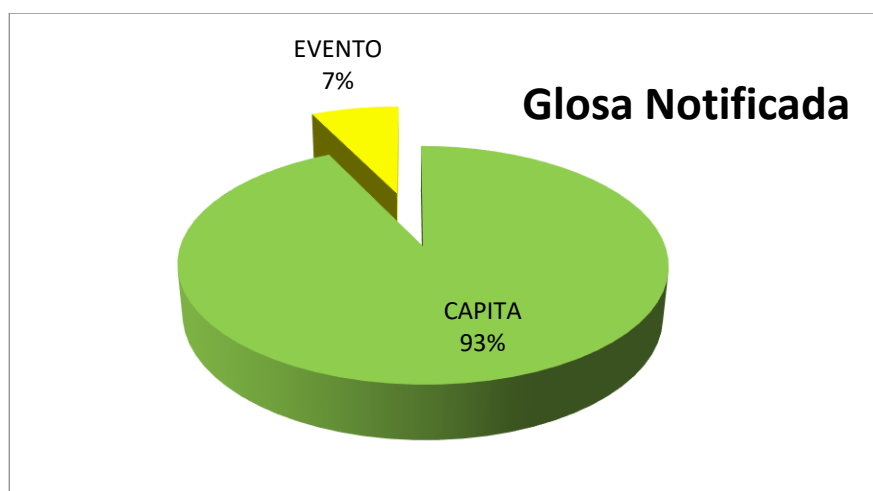
Durante el año en curso a 30 de septiembre hemos logrado que el 91% de la facturación este radicada, tal como lo podemos observar en siguiente cuadro

MES	PENDIENTE DE RADICAR	RADICADO	TOTAL FACTURADO	% RADICACION
Enero	131,538,731	3,012,910,639	3,144,449,370	96%
Febrero	61,365,433	3,771,416,119	3,832,781,552	98%
Marzo	154,938,663	3,261,044,048	3,415,982,711	95%
Abril	147,389,171	3,170,026,227	3,317,415,398	96%
Mayo	102,244,173	2,523,695,448	2,625,939,621	96%
Junio	123,956,214	4,039,464,345	4,163,420,559	97%
Julio	184,469,438	3,331,416,646	3,515,886,084	95%
Agosto	465,012,613	2,638,071,995	3,103,084,608	85%
Septiembre	1,472,697,280	1,923,224,289	3,395,921,569	57%
TOTAL GENERAL	2,843,611,716	27,671,269,756	30,514,881,472	91%

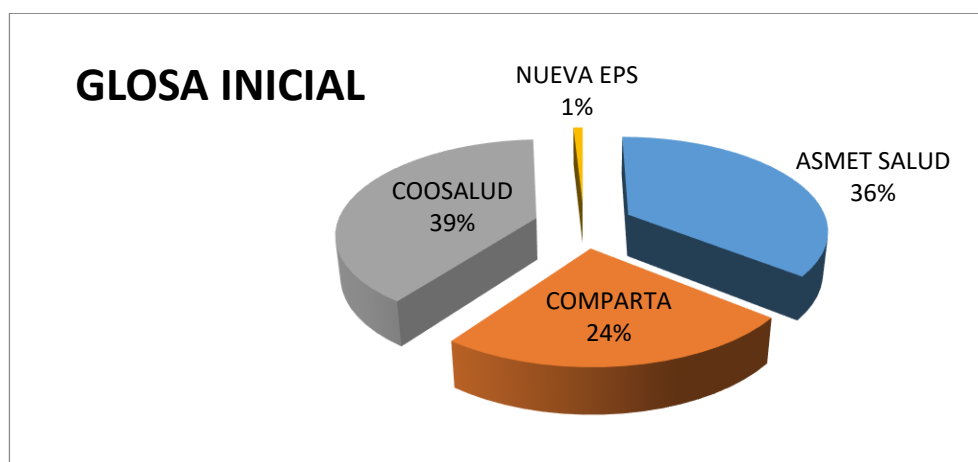
GESTION DE GLOSAS

Se ha venido realizando un trabajado constante en incluir en el sistema de información PANACEA de forma inmediata el registro de la glosa lo cual permite identificar causales que impactan en la calidad de la facturación y de esta forma implementar correctivos que nos lleven al control y disminución de la glosa inicial.

Teniendo en cuenta que las EPS nos han notificado de las objeciones que presentan a la facturación radicada, en el siguiente grafico podemos evidenciar que el mayor porcentaje de glosa notificada es a la facturación capitada la cual asciende a \$2.536.290.348, equivalente al 93% de la glosa notificada a 30 de septiembre de 2020.



Como es de conocimiento las EPS autorizadas para operar el régimen subsidiado en Bucaramanga son Asmet Salud, Coosalud, Nueva EPs, Comparta y Medimas, lo cual la ESE ISABU tiene contratación bajo la modalidad de capitación, siendo COOSALUD, la que más objeciones nos ha realizado a la facturación por esta modalidad, representado en el 39% de la glosa inicial.



GLOSAS CAPITACIÓN VIGENCIA 2020 - CLASIFICADO POR EPS					
EPS	FACTURADO (AGOSTO 2020)	VALOR GLOSA	VALOR ACEPTADO	VALOR POR CONCILIAR	% GLOSA INICIAL / FACTURADO EPS
ASMET SALUD	\$ 4,491,388,557	\$ 906,754,039	\$ 17,599,750	\$ 877,225,082	20%
COMPARTA	\$ 1,974,715,674	\$ 615,654,160	\$ -	\$ 615,654,160	31%
COOSALUD	\$ 5,844,037,597	\$ 991,438,674	\$ 146,917,451	\$ 630,085,633	17%
NUEVA EPS	\$ 3,997,187,620	\$ 22,443,475	\$ -	\$ 22,443,475	1%
TOTAL GENERAL	\$ 16,307,329,448	\$ 2,536,290,348	\$ 164,517,201	\$ 2,145,408,350	16%

**Se toma referencia último periodo radicado ante EPS, notificación llega mes o meses subsiguientes*

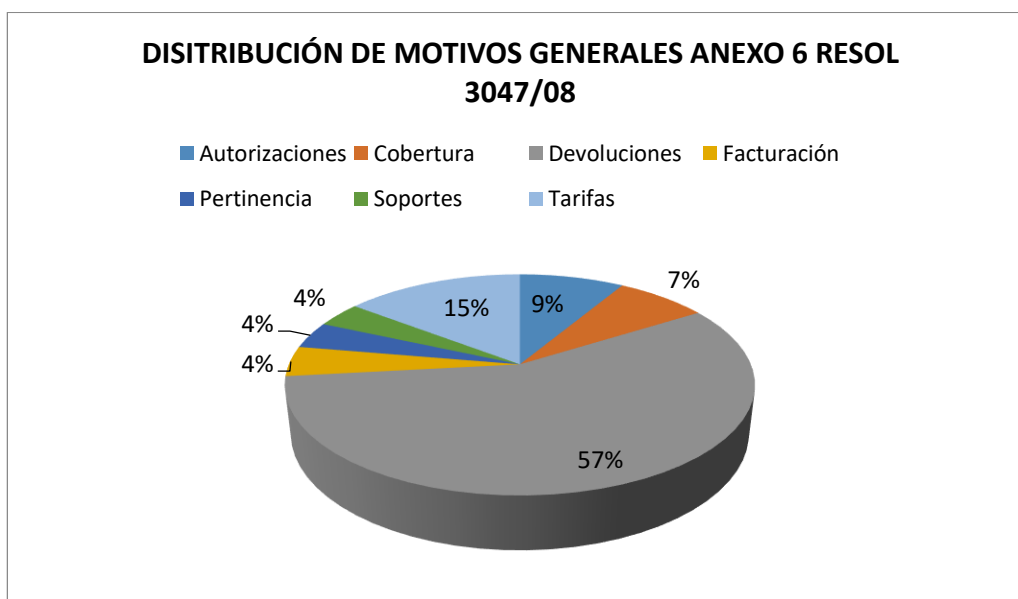
Dentro de los motivos de glosa más impactantes en la Capitación está el incumplimiento en las metas de cobertura, resolutivez y oportunidad pactadas en el contrato por capitación, sin embargo es de resaltar que dadas las medidas tomadas por el gobierno nacional de aislamiento obligatorio durante el 24 de marzo al 31 de agosto del 2020, fue indiscutiblemente complejo el poder cumplir con la demanda inducida, la ejecución de las metas de los diferentes programas, ya que por las mismas condiciones dadas del COVID era restringido el acceso presencial. Cabe resaltar que la ESE ISABU diseñó estrategias de telemedicina, entrega de medicamentos a pacientes de riesgo cardiovascular, planificación familiar, etc. Con el objetivo de no descompensar la salud de esta población.

SEGUIMIENTO GLOSAS CAPITACIÓN VIGENCIA 2020 - CLASIFICADO POR EPS Y MODALIDAD DE CONTRATO					
EPS - CONTRATO DE CAPITA	FACTURADO (AGOSTO 2020)	VALOR GLOSA	VALOR ACEPTADO	VALOR POR CONCILIAR	% GLOSA INICIAL / FACTURADO EPS
ASMET SALUD CAPITA I NIVEL	\$ 3,177,904,055	\$ 70,283,635	\$ 17,599,750	\$ 40,754,678	2%
ASMET SALUD CAPITA PYP	\$ 1,285,951,329	\$ 836,470,404	\$ -	\$ 836,470,404	65%
COMPARTA CAPITA PYP	\$ 940,556,302	\$ 615,654,160	\$ -	\$ 615,654,160	65%
COOSALUD I NIVEL	\$ 4,057,471,237	\$ 84,360,288	\$ 40,275,394	\$ 27,409,718	2%
COOSALUD CAPITA PYP	\$ 1,786,566,360	\$ 907,078,386	\$ 106,642,057	\$ 602,675,915	51%
NUEVA EPS CAPITA I NIVEL	\$ 2,988,916,840	\$ 3,303,444	\$ -	\$ 3,303,444	0%
NUEVA EPS CAPITA PYP	\$ 1,008,270,780	\$ 19,140,031	\$ -	\$ 19,140,031	2%
TOTAL GENERAL	\$ 15,245,636,903	\$ 2,536,290,348	\$ 164,517,201	\$ 2,145,408,350	17%

**Se toma referencia último periodo radicado ante EPS, notificación llega mes o meses subsiguientes*

El indicador de las glosas de Asmet Salud corresponde a lo auditado hasta el mes de Junio y de Comparta y Coosalud corresponden a lo auditado hasta el mes de Julio, por lo que estos porcentajes pueden variar teniendo en cuenta que los contratos van hasta el 31 de diciembre.

El análisis del evento debido a la cantidad de EPS, se ha venido realizando de acuerdo a los motivos establecidos en la Resolución 3047 de 2008, por lo que podemos evidenciar que el mayor impacto esta en las devoluciones, es decir facturas que una vez son recibidas inmediatamente son devueltas y no cumplen ni siquiera con el proceso de la radicación.



Esto genera un reproceso administrativo dada las falencias, es por esto que desde cuentas médicas se ha fortalecido la revisión, auditoria y resolución que permiten disminuir este indicador; Igualmente se está retroalimentando constantemente los motivos de devolución a las diferentes áreas a fin de subsanar dichos motivos que generaron la devolución.

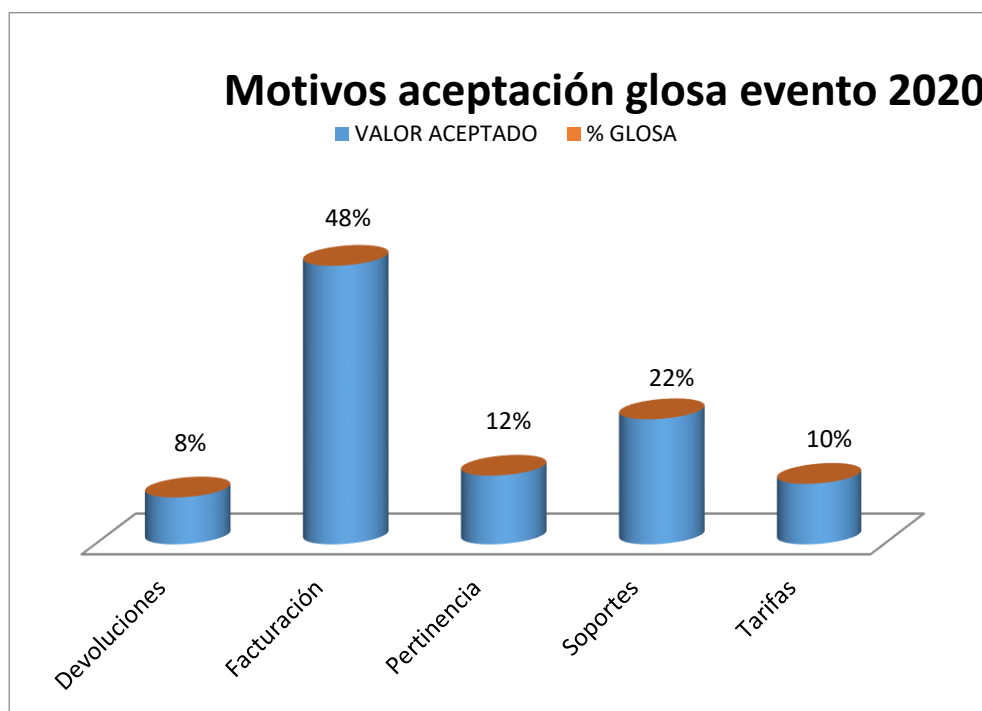
GLOSAS FACTURACIÓN EVENTO - SEGÚN MOTIVO GENERAL RESOLUCIÓN 3047 DE 2008 ANEXO 6 MINSALUD								
RÉGIMEN	Autorizaciones	Cobertura	Devoluciones	Facturación	Pertinencia	Soportes	Tarifas	Total general
CONTRIBUTIVO	4,745,500	1,430,976	25,475,986	3,092,786	1,852,209	3,086,914	7,359,882	47,044,253
E.T. DEPARTAMENTALES			9,759,470					9,759,470
E.T. PPNA MUNICIPALES			10,361,083			16,385		10,377,468
SOAT	2,561,100	4,634,772	13,734,964	929,500	16,299	68,608	8,467,323	30,412,566
SUBSIDIADO	31,937,862	28,226,678	201,628,844	16,160,709	16,144,406	13,839,743	51,003,778	358,942,020
TOTAL	39,244,462	34,292,426	260,960,347	20,182,995	18,012,914	17,011,650	66,830,983	456,535,777

Por otra parte de lo inicialmente notificado hemos aceptado un 3% y esto ha sido a las siguientes entidades:

ERP	EVENTO
ASMET SALUD	\$ 543,005
CAJACOPI	\$ 577,604
COMPARTA	\$ 4,591,775
COOSALUD	\$ 5,190,188
S.S. DE RIONEGRO SANTANDER	\$ 926,055
SALUDVIDA	\$ 857,370
TOTAL GENERAL	\$ 12,685,997

ACUMULADO DE FACTURACIÓN ACEPTADA EVENTO ENE-SEP 2020 TIPIFICADO SEGÚN ANEXO 6 RESOL 3047/08 MINSALUD		
MOTIVO GRAL	VALOR ACEPTADO	% GLOSA
Devoluciones	\$ 1,026,914	8%
Facturación	\$ 6,091,736	48%
Pertinencia	\$ 1,504,022	12%
Soportes	\$ 2,738,298	22%
Tarifas	\$ 1,325,027	10%

TOTAL GENERAL	\$ 12,685,997	100%
----------------------	----------------------	-------------



DEVOLUCIONES

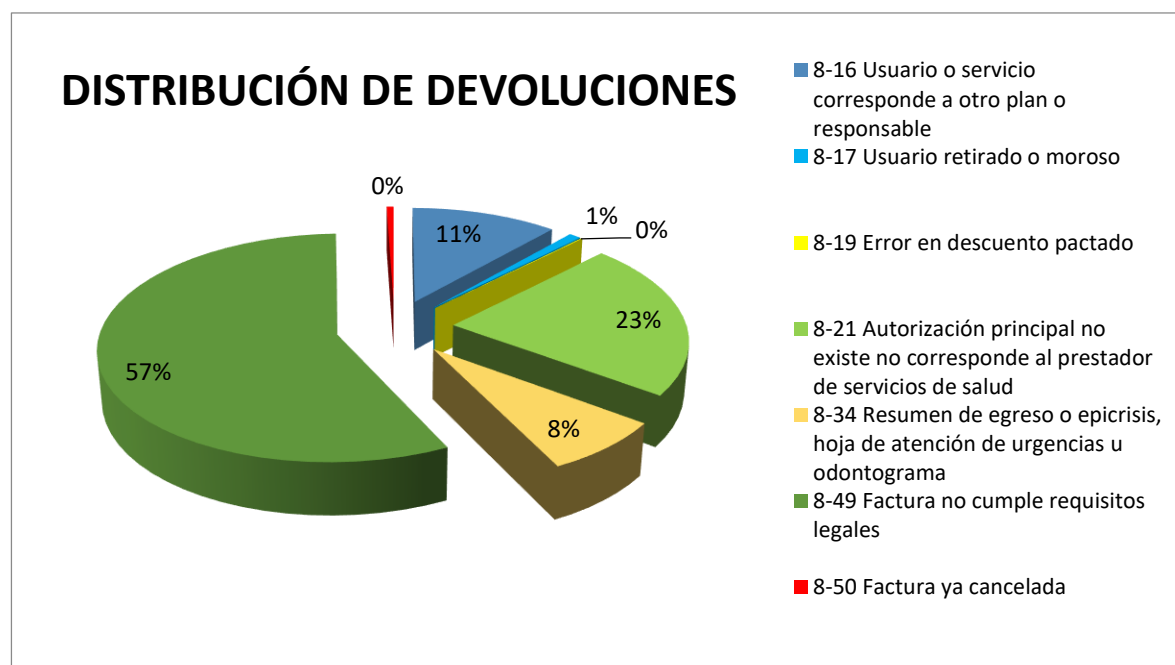
Como se pudo evidenciar a pesar que el motivo de devolución es el que más repercute en la glosa inicial, es el que menos aceptación por parte nuestra tiene.

ACUMULADO DEVOLUCIONES ACEPTADAS CON NC ENE - SEP 2020 POR ENTIDAD RESPONSABLE DE PAGO		
ERP	Valor Devolución	Valor aplicado NC
ASMET SALUD	\$ 18,526,535	\$ 45,459
AXA COLPATRIA	\$ 634,060	-
COMPARTA	\$ 6,800,163	-
COOMEVA	\$ 741,691	-
COOSALUD	\$ 123,201,473	\$ 55,400
DIRECCION LOCAL DE SALUD DE BARBOSA	\$ 349,585	-

DIRECCION LOCAL DE SALUD DE GIRON	\$ 1,338,557	\$ -
DIRECCION LOCAL DE SALUD DE RIONEGRO DE SANTANDER	\$ 1,700,534	\$ 926,055
DIRECCIÓN LOCAL DE SALUD DE VILLA DEL ROSARIO	\$ 149,224	\$ -
DIRECCION LOCAL DE SALUD DE VILLAVICENCIO	\$ 355,487	\$ -
LIBERTY SEGUROS	\$ 198,190	\$ -
MUNDIAL DE SEGUROS	\$ 2,163,852	\$ -
NUEVA EPS	\$ 86,531,878	\$ -
SALUDMIA EPS	\$ 148,200	\$ -
SANITAS	\$ 1,414,736	\$ -
SEGUROS GENERALES SURAMERICANA	\$ 687,542	\$ -

También podemos evidenciar que las EPS que más nos hacen devoluciones son Coosalud y Nueva EPS.

Igualmente, el concepto por el que más aceptamos devoluciones es porque la factura no cumple con los requisitos legales, como podemos evidenciar a continuación:



CODIGO DEVOLUCIÓN ANEXO 6 RESOL 3047/08	VALOR DEVOLUCIÓN	% IMPACTO DEVOL
8-16 Usuario o servicio corresponde a otro plan o responsable	29,936,778	11%
8-17 Usuario retirado o moroso	2,465,447	1%
8-19 Error en descuento pactado	254,950	0%
8-21 Autorización principal no existe no corresponde al prestador de servicios de salud	58,929,224	23%
8-34 Resumen de egreso o epicrisis, hoja de atención de urgencias u odontograma	19,881,375	8%
8-49 Factura no cumple requisitos legales	148,076,873	57%
8-50 Factura ya cancelada	1,415,700	1%
TOTAL GENERAL	260,960,347	100%

Dentro de los objetivos que nos habíamos propuesto en el momento de recibir esta nueva administración era la organización de los títulos valores (facturas), con el fin de tener claridad de la cartera que se va a cobrar, durante este trimestre, se terminó de organizar el archivo de las facturas y/o radicados entregados por las ERP, tal como se muestra en la siguiente fotografía, creando una actividad diaria el mantener organizado el archivo.



Por otra parte tal como se evidenció en los puntos anteriores hemos estado resolviendo las devoluciones realizadas por las EPS, dando como resultado un mínimo de aceptación y un aumento en el porcentaje de radicación.

Igualmente se ha venido depurando el sistema y es así, que del listado de 176 facturas por valor de \$1.085.974.388 entregado en el primer trimestre hemos logrado la depuración en un 77% de la facturación y continuaremos hasta tanto nuestra cartera sea 100% cobrable.

Adicionalmente se ha venido revisando la aplicación en el sistema de las liquidaciones que se encontraban realizadas y las que hemos realizado a fin de tener una cartera veraz y confiable.

GESTION DE CARTERA

Para esto hay que tener claro que para hablar de cartera debo haber radicado la cuenta o factura ante la Entidad Responsable del Pago, es solo ahí cuando realmente el tiempo entra a contar en cartera.

Dentro de las gestiones realizadas para la obtención del pago de la deuda se encuentran:

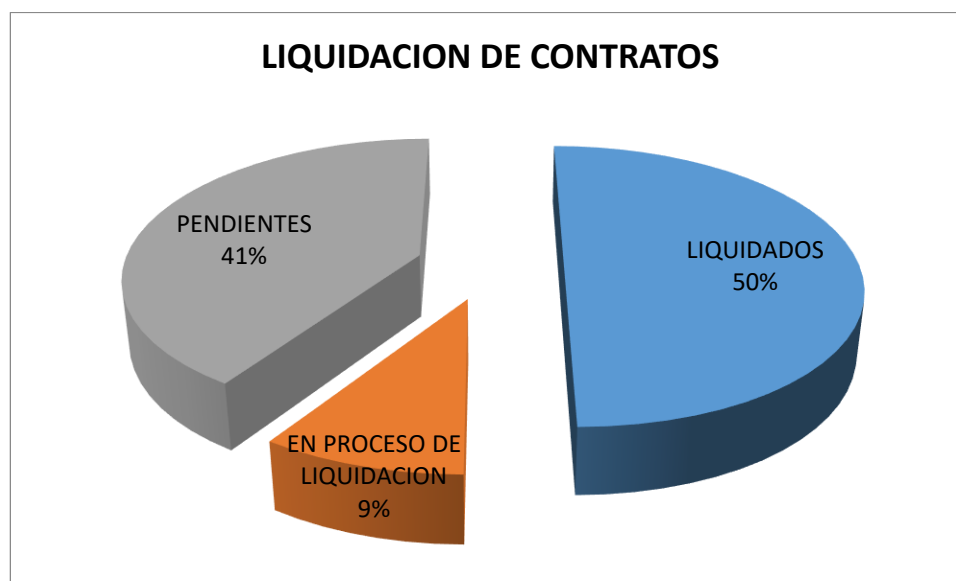
LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS

En cumplimiento al plan de trabajo trazado, que consistía en conciliar todas las glosas de promoción y mantenimiento de la salud, recobros y asistenciales de COMPARTA, ASMETSALUD y COOSALUD vigencias 2018, 2019 y primer trimestre de 2020, y Liquidar los contratos de CAPITACION de las vigencias 2018 hasta el 31 de marzo de 2020 de estas tres EPS de forma prioritaria.

Para poder realizar este proceso en el menor tiempo posible, debemos tener claro primero la contratación ejecutada, segundo todas las glosas, objeciones y recobros debidamente conciliados y tercero tener plenamente identificada la trazabilidad de las facturas que fueron elaboradas como parte del cobro del servicio pactado.

Durante este tercer trimestre se logró la liquidación definitiva de los contratos capitados de la vigencia 2018 - 2020 con COOSALUD EPS.

CONTRATACIÓN CAPITA Y EVENTO 01/01/2016 A 31/12/2019				
EPS	TOTAL de CONTRATOS	LIQUIDADOS	EN PROCESO DE LIQUIDACION	PENDIENTES
ASMET SALUD	26	14	3	9
COMPARTA	15	5	0	10
COOSALUD	10	8	0	2
MEDIMAS	1	1 (PARCIAL)	1	1
NUEVA EPS	1	0	1	0
TOTAL	53	27	5	22



ACUERDOS DE PAGO

Como resultado de las liquidaciones de contratos con las EPS, participación activa en las mesas de trabajo con la Secretaria de Salud Departamental y demás estrategias utilizadas para el cobro de los recursos, durante el año pasado y lo que va corrido de este año, tenemos vigente los siguientes acuerdos de pago:

ENTIDAD	VALOR TOTAL	# CUOTAS	VALOR MENSUAL	FECHA INICIO	FECHA TERMINACION
ASMET SALUD	476.621.249	12	39.718.439	DICIEMBRE 2019	NOVIEMBRE 2020
COOSALUD	378.128.093	3	114.589.017	OCTUBRE 2020	DICIEMBRE 2020

COOSALUD	617.645.444	3	205.881.815	OCTUBRE 2020	DICIEMBRE 2020
SALUD TOTAL	15.102.727	1	15.102.727	DICIEMBRE 2020	DICIEMBRE 2020

Estos pagos vienen siendo cumplidos por estas EPS, Asmet salud, esperamos que Coosalud cumpla con lo pactado.

Por otra parte, se suscribió cesión de crédito por valor total de \$345.634.808 con Coosalud de los valores adeudados por el Departamento de Santander.

CARTERAS CONCILIADAS

Dentro de este proceso se han enviado vía correo electrónico todas las carteras solicitadas y se ha dado respuesta a los cruces realizados por este medio.

Se realizó conciliación de cartera con:

- Salud Total – se revisa toda la cartera de 2015 a 31 de marzo de 2020, igualmente se concilia las glosas pendientes.
- Dirección de Sanidad Militar – se revisa toda la cartera de 2015 a 31 de marzo de 2020, de lo cual está pendiente para poder cerrar la misma y definir el monto total adeudado, la conciliación de glosas.
- Nueva EPS – Se envió nuevamente estado de facturación y se solicitó en conciliación tener en cuenta la facturación soportada que ellos aludían como no radicada.
- Salud Vida – Se concilio la liquidación del contrato capitado para los meses de Octubre a Diciembre
- Fondo Financiero Distrital de Salud - Se verifico cartera y se dio respuesta solicitando continuar con el proceso para lo cual nos asignaron cita para conciliación de glosas en el mes de octubre de 2020.
- Mallamas - Se dio respuesta a acta de liquidación del contrato y se soportó factura que estaba pendiente para su pago.

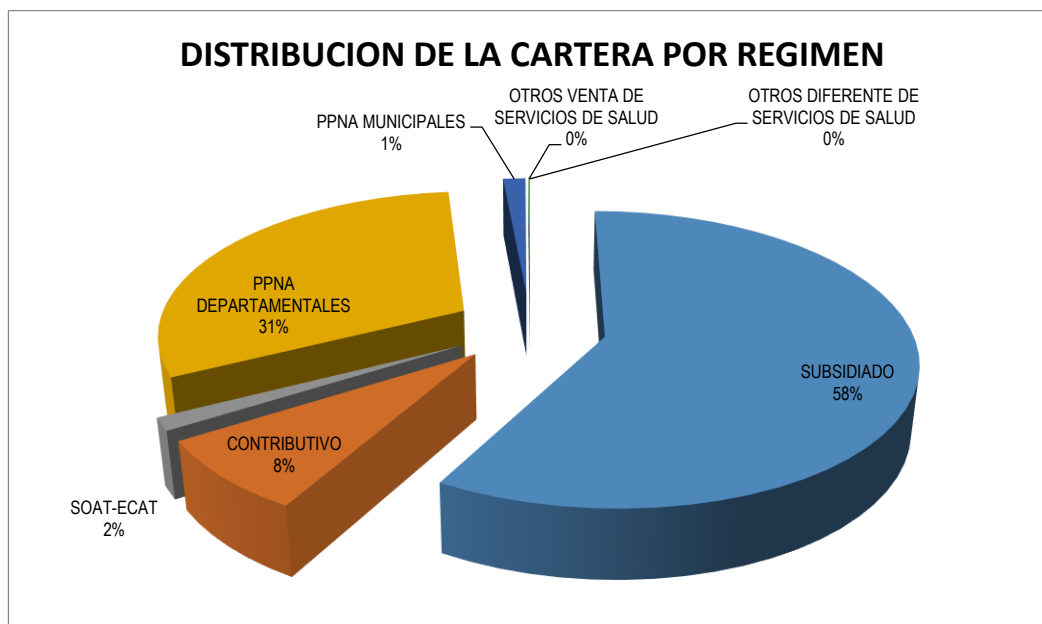
Dentro de las conciliaciones realizadas en virtud de la circular 030 se gestionó con la Gobernación de Boyacá

Igualmente se realizó proceso de Circularización de Cartera a las siguientes EPS, solicitando conciliación de la misma a: Caja de Compensación Familiar del Huila, Salud Vida, Los Patios Norte de Santander, Alcaldía de Girón, Secretaria de Salud del Atlántico, Alcaldía de Rionegro, ANASWAYUU E.P.S.I, Ambuq, Mutual Ser EPS

Al finalizar el tercer trimestre del año 2020, se cierra la cartera con un total de \$ 19,688,771,029, es de suma importancia resaltar que a este valor se le descuentan los valores cancelados por las diferentes EPS \$1.790.600.545 y que a fecha del corte no se han descargado de los estados de cartera debido a la ausencia de notificación por parte de las EPS de las facturas canceladas con los mencionados pagos, dado lo anterior se realiza análisis así:

DISTRIBUCION DE LA CARTERA POR REGIMEN

Se evidencia mayor participación en el régimen subsidiado con el 58% del total de la cartera hospitalaria; sin embargo, es de resaltar que de este total hay una participación de \$1.807.508.159, que corresponden a ESP LIQUIDADAS como CAFESALUD, SALUDVIDA y EMDISALUD, se realiza la aclaración en aras de tener claridad acerca de la cartera realmente exigible, dado el pago de las obligaciones generadas por estas EPS no son imputables a la gestión de la ESE sino a los recursos asignados a estas entidades desde el nivel NACIONAL.



Es relevante tener presente que dentro de la cartera del régimen SUBSIDIADO se tiene también la cartera por CAPITACION la cual asciende a \$3.601 millones de pesos, la exigibilidad de esta cartera está sujeta a las conciliaciones de glosas y liquidaciones de los contratos.

Esta cartera ha tenido una disminución significativa en razón al proceso adelantado en la liquidación de los contratos y el saneamiento de cartera de los contratos que ya se encontraban liquidados.

Hay una cartera que nos continua preocupando más y es la cartera generada a la SECRETARIA DE SALUD DE SANTANDER o GOBERNACION DE SANTANDER dado que esta cartera se ha generado en ocasión a las atenciones brindadas por la ESE a la población EXTRANJERA FRONTERIZA, es preocupante en el entendido que durante la vigencia el ENTE territorial NO ha realizado ningún pago relevante, sumado a ello según lo establece el Decreto 866 y la Ley 1955 estos recursos son girados a la gobernación del nivel nacional. Dentro de las acciones adelantadas se encuentra la solicitud de conciliación de esta entidad ante la Supersalud, a fin de lograr obtener un acuerdo de pago que favorezca las finanzas de la entidad.

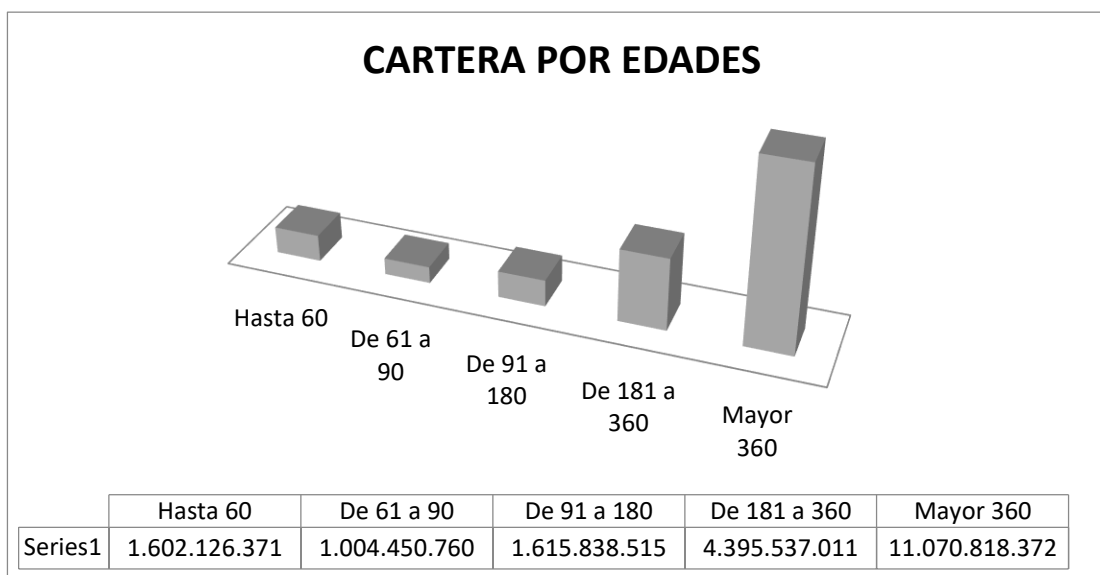
De acuerdo a lo anterior seguiremos apuntando a solucionar la cartera vencida ya que representa más de la mitad de nuestra cartera.

Teniendo presente que la cartera de la ESE está dividida en dos diferentes modalidades de contratación EVENTO y CAPITACION y resaltando el hecho que esta última tiene una cartera de más de \$3.600 millones de pesos al 30 de septiembre de 2020, continuaremos realizando la tarea planteada de:

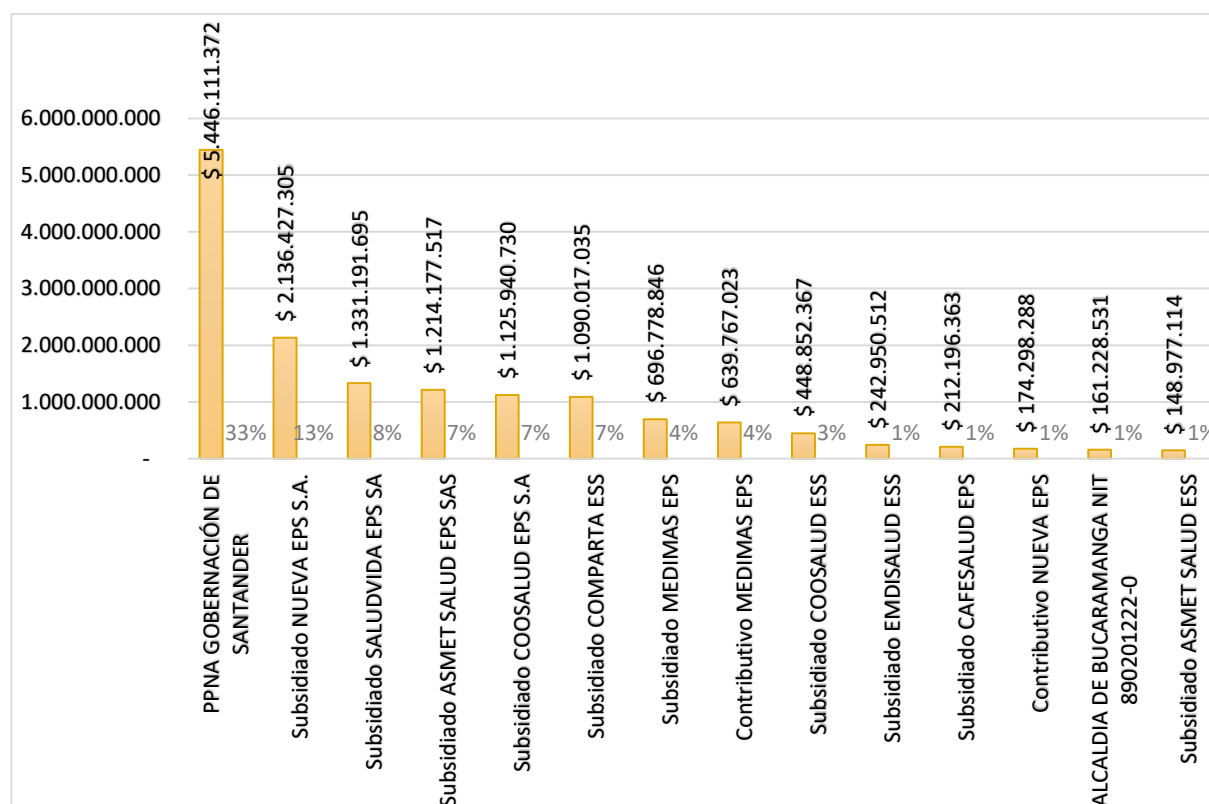
- ✓ Conciliar todas las glosas de Promoción y mantenimiento de la salud, recobros y asistencial de COMPARTA, ASMETSALUD y COOSALUD vigencias 2018, 2019 y primer trimestre de 2020.
- ✓ Liquidar los contratos de CAPITACION de las vigencias 2018 hasta el 31 de marzo de 2020 de estas tres EPS de forma prioritaria.
- ✓ Presentar al comité de facturación cartera y glosas los resultados de las liquidaciones de estos contratos con el objetivo de realizar el respectivo saneamiento contable y financiero a que haya lugar

CARTERA POR EDADES

Dentro de esta categoría de cartera por edad la participación de la cartera mayor a 360 días es del 56% con una participación del \$11.070 millones, dentro de los cuales se encuentra las obligaciones de las EPS liquidadas, sin embargo, la GOBERNACION de SANTANDER en este rango de edad reporta una obligación de más de \$4.325 millones de pesos, otro tema relevante de esta rango de edad es la cartera en ocasión a la CAPITACION razón por la cual se hace PRIORITARIO el proceso de liquidación de contratos de capitación y saneamiento de la cartera.



CARTERA POR DEUDORES



Nuevamente se evidencia la participación de la GOBERNACION DE SANTANDER como el deudor con mayor obligación a la ESE, seguidas de las EPS SUBSIDIADA NUEVA EPS, SALUD VIDA, ASMET SALUD, COOSALUD y COMPARTA.

Es muy importante acelerar el proceso de conciliación extrajudicial citando lo más pronto posible ante la SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD a la GOBERNACION DE SANTANDER, dado que, esta participación tan alta en edad y valor, está colocando a la ESE ISABU en un riesgo financiero difícil de superar.

Frente a los otros deudores el área de cartera ya está realizando la depuración y conciliación de cartera con las diferentes EPS caso puntual con los mayores deudores ASMETSALUD, COOSALUD COMPARTA y NUEVA EPS y demás EPS.

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

PRESUPUESTOS EJECUTADOS

CONCEPTO	\$ PRESUPUESTO DEFINITIVO A SEPTIEMBRE DE 2020	\$ EJECUCIÓN A SEPTIEMBRE 2020	% EJECUCIÓN Vs PRESUPUESTO DEFINITIVO 2020
INGRESOS	\$ 60.042.752.957	\$ 36.673.133.533	61,1%
GASTOS	\$ 60.042.752.957	\$ 47.827.050.123	79,7%

El presupuesto definitivo de ingresos con corte a 30 de septiembre de 2020 es de \$60.042.752.957 de los cuales se han reconocido \$36.673.133.533 esto es el 61,1% de una meta esperada del 75% es decir un déficit de 13,9% esta baja en los ingresos se debe a que los eventos de segundo nivel que presta la ESE como cirugías programadas han tenido que ser canceladas al igual que las consultas ambulatorias por recomendaciones del gobierno nacional.

En cuanto a los gastos con corte a septiembre 30 se ha comprometido el 79,7% del total de los gastos con compromisos a diciembre de 2020 en el componente de gastos de funcionamiento.

DETALLE DE EJECUCION DE LAS RESERVAS

Actualmente en la ESE no existen reservas presupuestales y de acuerdo a lo establecido en el Decreto No. 115 de 1996 artículo 13, modificado por el art. 10, Decreto Nacional 4836 de 2011, alude que *“El presupuesto de gastos comprende las apropiaciones para gastos de funcionamiento, gastos de operación comercial, servicio de la deuda y gastos de inversión que se causen durante la vigencia fiscal respectiva.*

La causación del gasto debe contar con la apropiación presupuestal correspondiente.

Los compromisos y obligaciones pendientes de pago a 31 de diciembre, deberán incluirse en el presupuesto del año siguiente como una cuenta por pagar y su pago deberá realizarse en dicha vigencia fiscal”.

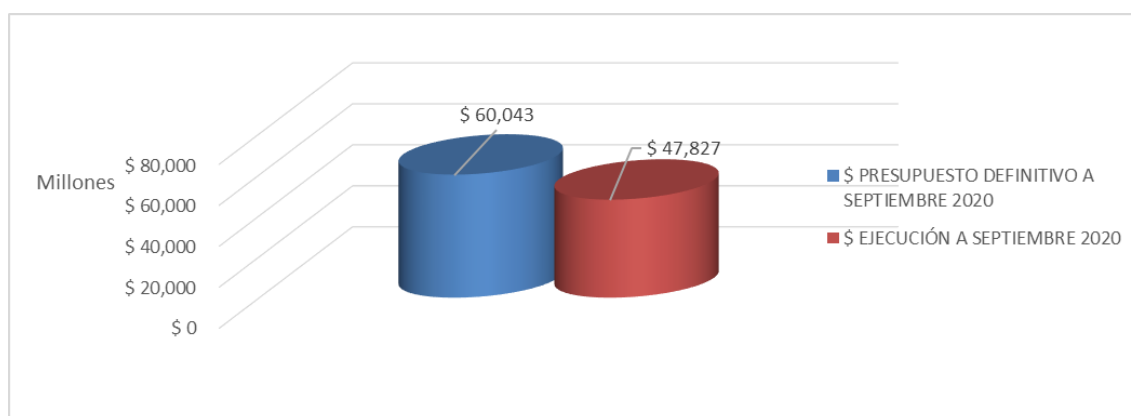
Por lo anterior la E.S.E ISABU, mediante resolución No. 0028 de 15 enero de 2020, constituyó las cuentas por pagar a diciembre 31 de 2019, para la vigencia fiscal 2020 por valor de \$13.900.520.667 y con corte a septiembre 30 de 2020, presenta el siguiente comportamiento:

CUENTAS POR PAGAR OBLIGACIONES Y COMPROMISOS - VIGENCIAS ANTERIORES					
DETALLE	VALOR APROBADO MEDIANTE RESOLUCION No. 0028 DE 2020	VALOR OBLIGADO	VALOR GIRADO	% PAGADO	SALDO POR PAGAR - CXP
CUENTAS POR PAGAR OBLIGACIONES	\$ 8,297,587,682	\$ 8,297,587,682	\$ 3,023,804,877	36.4%	\$ 5,273,782,805
CUENTAS POR PAGAR COMPROMISOS	\$ 5,602,932,985	\$ 4,508,866,890	\$ 3,933,523,286	87.2%	\$ 575,343,605
TOTAL	\$ 13,900,520,667	\$ 12,806,454,572	\$ 6,957,328,163	54%	\$ 5,849,126,409

GASTOS DE FUNCIONAMIENTO

CONCEPTO	\$ PRESUPUESTO DEFINITIVO A SEPTIEMBRE 2020	\$ EJECUCIÓN A SEPTIEMBRE 2020	\$ OBLIGADO A SEPTIEMBRE 2020	\$ PAGOS A SEPTIEMBRE 2020
GASTOS TOTALES	\$ 60,042,752,957	\$ 47,827,050,123	\$ 40,503,141,079	\$ 28,239,128,446
GASTOS DE PERSONAL	\$ 27,235,407,843	\$ 19,446,963,315	\$ 17,515,803,665	\$ 15,571,584,205

GASTOS GENERALES	\$ 9,559,975,232	\$ 6,770,503,747	\$ 4,704,980,502	\$ 2,637,377,377
TRANSFER. CORRIENTES	\$ 558,941,293	\$ 484,031,223	\$ 484,031,223	\$ 484,030,923
SALUD PUBLICA	\$ 246,666,667	\$ 112,900,000	\$ 111,760,000	\$ 111,760,000
GASTOS DE COMERCIALIZACION	\$ 5,164,744,890	\$ 3,958,116,540	\$ 3,401,910,575	\$ 1,322,006,016
INVERSION	\$ 3,376,496,365	\$ 3,154,014,631	\$ 1,478,200,541	\$ 1,155,041,761
VIGENCIAS ANTERIORES	\$ 13,900,520,667	\$ 13,900,520,667	\$ 12,806,454,572	\$ 6,957,328,163

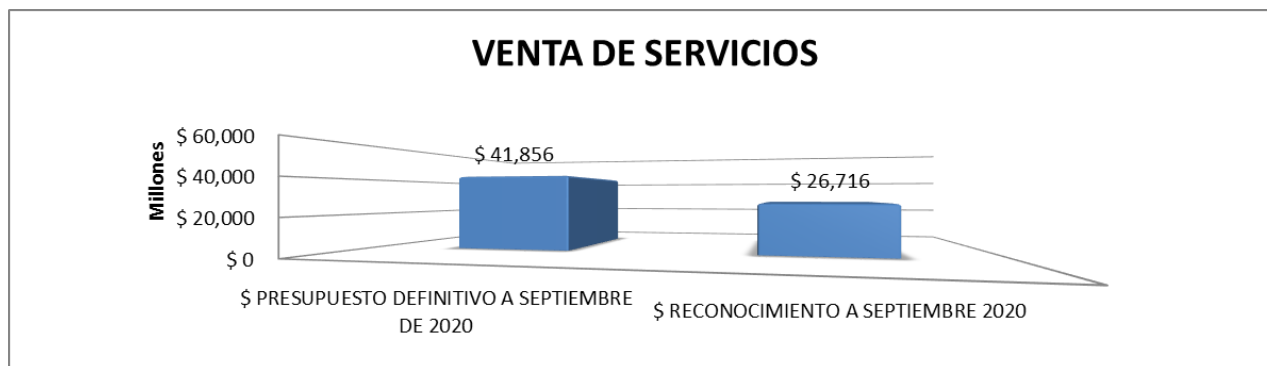


- ✓ **Gastos de Personal** corresponden al 45.4% de los gastos definitivos de la entidad y con corte al mes de septiembre se lleva un 71.4% comprometido, lo anterior teniendo en cuenta que dentro de estos gastos se encuentran los asociados a la nómina de personal y remuneración de servicios técnicos (operativos, administrativos y honorarios).
- ✓ **Gastos de Generales** corresponden al 15.9% de los gastos definitivos de la entidad y con corte al mes de septiembre se lleva un 70.8% comprometido, lo anterior teniendo en cuenta que dentro de estos gastos se encuentran los compromisos de adquisición de bienes y servicios para garantizar la operación corriente de la entidad.
- ✓ **Transferencias Corrientes** corresponden al 0.93% de los gastos definitivos de la entidad y con corte al mes de junio se lleva un 86.6% comprometido, lo anterior teniendo en cuenta que dentro de estos gastos se encuentran los compromisos de las pensiones que tiene a cargo la E.S.E ISABU entre otros.
- ✓ Los **Gastos de Inversión** corresponden al 5.6% de los gastos definitivos de la entidad y con corte al mes de septiembre se lleva un 93.4% comprometido, lo

anterior teniendo en cuenta que dentro de estos gastos se encuentran los compromisos para garantizar la ejecución de los convenios de remodelación y dotación, suscritos con el ente territorial en la vigencia 2019 y 2020.

EJECUCION INGRESOS 2020

CONCEPTO	\$ PRESUPUESTO DEFINITIVO A SEPTIEMBRE DE 2020	\$ RECONOCIMIENTO A SEPTIEMBRE 2020	\$ RECAUDO A SEPTIEMBRE 2020	% RECAUDADO Vs RECONOCIMIENTO
INGRESOS	\$ 60.042.752.957	\$ 36.673.133.533	\$ 30.062.848.056	82,0%
VENTA DE SERVICIOS	\$ 41.856.472.854	\$ 26.716.204.275	\$ 20.113.434.259	75,3%
RECURSOS DE CAPITAL	\$ 9.561.788.673	\$ 3.314.063.141	\$ 3.314.063.141	100,0%
OTROS	\$ 8.624.491.430	\$ 6.642.866.117	\$ 6.635.350.656	99,9%



La ejecución presupuestal de ingresos presenta la siguiente estructura:

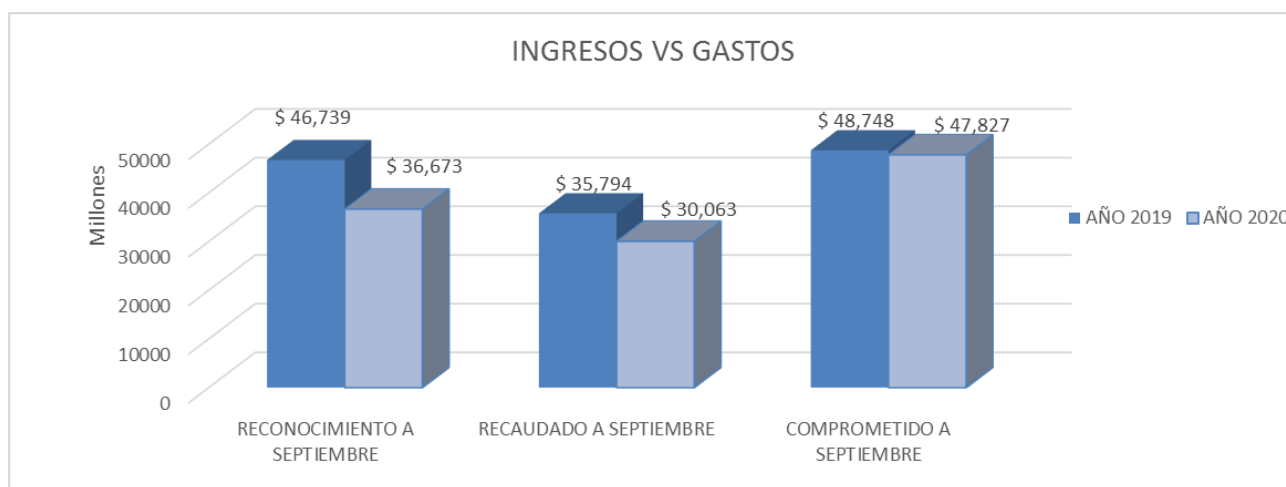
- ✓ **Ingresos por venta de servicios de salud** representa el 69.7% de participación sobre los ingresos definitivos de la entidad, de los cuales para el mes de septiembre se lleva facturado (reconocido) el 63.8% sobre el presupuesto definitivo y recaudado un 75.3%, estos ingresos incluyen los ingresos provenientes por concepto de la prestación del servicio médico, quirúrgico, de diagnóstico clínico y comercialización de productos por parte de la ESE ISABU a

la población cubierta y no cubierta por los diferentes pagadores del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

- ✓ **Recursos de Capital**, incluyen la recuperación de cartera y representa el 15.9% de participación sobre los ingresos definitivos de la entidad.
- ✓ **Otros Ingresos**, representan el 14.4% de participación sobre los ingresos definitivos de la entidad, la disponibilidad inicial y los convenios para proyectos con la alcaldía entre otros.

COMPARATIVO INGRESOS GASTOS VIGENCIA 2019 Vs 2020

VIGENCIA	RECONOCIMIENTO A SEPTIEMBRE	RECAUDADO A SEPTIEMBRE	COMPROMETIDO A SEPTIEMBRE	% RECAUDO VS COMPROMETIDO	% RECAUDO VS COMPROMETIDO
AÑO 2019	\$ 46.739.242.131	\$ 35.794.210.658	\$ 48.748.139.551	95,9%	73,4%
AÑO 2020	\$ 36.673.133.533	\$ 30.062.848.056	\$ 47.827.050.123	76,7%	62,9%



RECAUDADOS / RECONOCIMIENTOS		
Variable	2019	2020
% de recaudos / reconocimientos	76.6%	82.0%

7. PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

En anexo técnico (adjunto en Excel) basado en la plataforma de la Contraloría General de la República cuyo nombre es Formato F-20 “ Acciones de Control a la Contratación” se puede evidenciar toda la información pertinente a la misma.

Con ocasión al asunto de la referencia me permito presentar un informe de la contratación realizada en el tercer trimestre de 2020:

Para el periodo de tiempo comprendido entre el 01 de julio y el 30 de septiembre se celebraron un total de 361 contratos por un valor total de \$7.173.495.391, los cuales se pueden clasificar conforme a las siguientes características:

Contratación Mensual:

MES	NUMERO DE CONTRATOS	VALOR CONTRATADO
JULIO	237	\$5.800.212.157
AGOSTO	45	\$720.535.446
SEPTIEMBRE	79	\$652.747.788

Modalidad de selección:

MODALIDAD	NUMERO DE CONTRATOS	VALOR CONTRATADO
DIRECTA	353	\$6.460.217.056
COMPRA ELECTRONICA	4	\$528.168.358
CONVOCATORIA SIMPLE	4	\$185.109.977

Tipo de contrato:

TIPO DE CONTRATO	NUMERO DE CONTRATOS	VALOR CONTRATADO
PRESTACION DE SERVICIOS	340	\$3.187.822.253
SUMINISTRO	6	\$873.307.766
MANTENIMIENTO O REPARACION	1	\$48.232.315

COMPRAVENTA	15	\$3.112.367.372
-------------	----	-----------------

Contratos ejecutados para la atención de la emergencia COVID-19:

TIPO DE CONTRATO	NUMERO DE CONTRATOS	VALOR CONTRATADO
COMPRAVENTA	8	\$3.036.429.074

8. INFORME JURÍDICO DEL ESTADO DE LA ENTIDAD

Sobre la defensa judicial y prevención del daño antijurídico de la ESE ISABU adjuntamos como soporte cuadro en Excel, donde se especifica cada uno de los procesos con corte a 30 de septiembre de 2020.

9. PQRS

La ESE ISABU Tiene implementado los siguientes mecanismos para recopilar y medir las expectativas y necesidades de los usuarios a través de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias:

1. página web www.isabu.gov.co. Link contactenos-pqrsf.
<http://www.isabu.gov.co/isabu/contactenos-pqrsf/>
2. Correo electrónico: atencionalusuario@isabu.gov.co
3. Línea telefónica 3167440481, 3186397223
4. se les da apertura de buzones semanalmente realizando el respectivo trámite, gestión y resolución a cada una de las PQRS en los tiempos estipulados por la ley.

Se diseñaron piezas publicitarias y se comunicó a los usuarios las que las pqrslas podrían instaurar de manera virtual por correo electrónico, telefónicamente, e-mail o página web. Sin embargo, también se gestionaron pqrslas de manera presencial en los centros de salud abiertos en el plan de contingencia

EN ISABU TIENES MÁS CANALES DE ATENCIÓN A TU SERVICIO

1- ESCRÍBENOS al correo electrónico: atencionalusuario@isabu.gov.co

2- RADICA tus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en nuestra web: www.isabu.gov.co/isabu/contactenos-pqrslas/

3- LLÁMANOS de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. en jornada continua, a las líneas de contacto: 316 744 0481, 318 387 8559 - 321 457 4201.

CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA - PQRS SIAU ESE ISABU

Señor usuario, si tiene alguna **PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO o SUGERENCIA** utilice uno de los tres canales de atención, **RECUERDE** que usted es muy importante para nosotros.

#QUÉDATEENCASA

LÍNEAS TELEFÓNICAS
316 7440481

CORREO ELECTRÓNICO
atencionalusuario@isabu.gov.co

PÁGINA WEB
WWW.ISABU.GOV.CO

#QUÉDATEENCASA
¡Y TODOS ESTAREMOS SEGUROS!

ESE ISABU Instituto de Salud de Bucaramanga

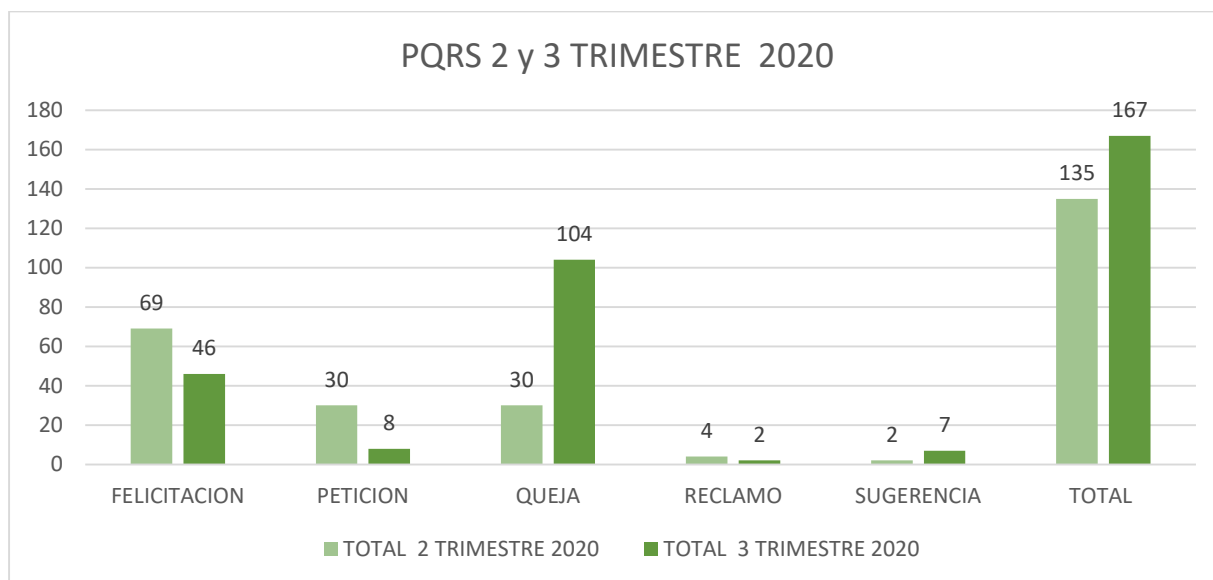
GOBERNAR ES HACER

Tipos de PQRS. Comparativo 2º trimestre y 3º trimestre - 2020

CLASIFICACION PQR'S	TOTAL 2 TRIMESTRE 2020	TOTAL 3 TRIMESTRE 2020	PORCENTAJE 2020	ACUMULADO 2020
FELICITACION	69	46	28%	161
PETICION	30	8	5%	76
QUEJA	30	104	62%	249
RECLAMO	4	2	1%	23
SUGERENCIA	2	7	4%	29

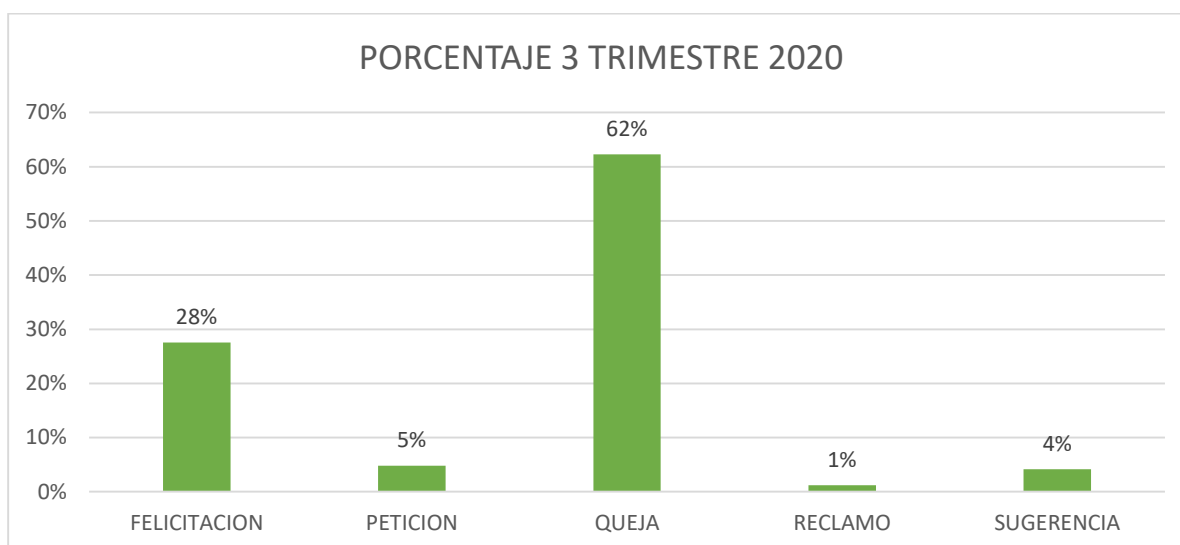
TOTAL	135	167	100%	538
-------	-----	-----	------	-----

Fuente: Estadísticas Oficina SIAU – ESE ISABU



Fuente: Estadísticas Oficina SIAU – ESE ISABU

Porcentaje de PQRSF 3º trimestre - 2020



Fuente: Estadísticas Oficina SIAU – ESE
ISABU

Comparación de los Principales Motivos de las PQRs 2º trimestre y 3er trimestre 2020

CAUSAS PQRs:	2 TRIMESTRE 2020	3 TRIMESTRE 2020
Felicitación	69	46
Insatisfacción por el servicio prestado (remisiones, diagnósticos)	9	5
Mal trato por parte de los funcionarios de salud.	1	5
Demora en la asignación de citas por medicina general y/o especializada	34	82
Demora en la atención de cita por medicina general.	11	2
Solicitud de personal	0	4
Inadecuadas instalaciones locativas o daño en mobiliario.	0	0
Afiliación (multiafiliación, no asegurados, novedades en las bases datos)	0	1
Otras	2	2
Demora en la atención de cita por medicina especializada.	0	0
Demora en la entrega de medicamentos.	7	11
Mal trato por parte de los usuarios a los funcionarios de salud.	2	4
Insatisfacción por procedimientos médicos inconclusos.	0	0
Demora en la atención de urgencias.	0	4
Negación en la atención del servicio de urgencias.	0	0
Insuficiencia de equipos médicos y deterioro de los mismos.	0	0
Demora en la asignación y/o entrega de ayudas diagnósticas (rx lab)	0	0
Negación o demora en la prestación del servicio de ambulancia.	0	1
TOTALES	135	167

Fuente: Estadísticas Oficina SIAU – ESE ISABU

Acumulativo de Quejas Recibidas en SIAU año 2020

RECEPCIÓN DE QUEJAS	NÚMERO DE QUEJAS RECIBIDAS EN SIAU	Plazo respuesta
		Se dio respuesta en días
I TRIMESTRE	236	Máximo 5 días
II TRIMESTRE	135	Máximo 5 días
III TRIMESTRE	167	Máximo 5 días
TOTAL	538	Máximo 5 días

Fuente: Estadísticas Oficina SIAU – ESE ISABU

MEDIOS DE RECEPCION DE LAS PQRSF	
Electrónica. (página web, correo, teléfono)	126
Buzón o presencial	41

Seguimiento de las PQRS 3er trimestre 2020

SEGUIMIENTO A QUEJAS	CANTIDAD	PLAN MEJORA
FELICITACIONES	46	Los usuarios felicitan al Isabu por la reapertura de los centros de salud, las visitas domiciliarias y la atención
OPORTUNIDAD	82	<ul style="list-style-type: none"> • reapertura gradual de los centros de salud • solicitud de call center y asignación de citas vía página web, telefónica, WhatsApp o presencial. • Se continua con visitas domiciliarias, tele consulta y citas presenciales • Se envió vía correo electrónico a los usuarios información de importancia sobre atención de citas prioritarias, urgencias y consulta domiciliaria
DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	11	• se orienta a los usuarios sobre el procedimiento para reclamar los medicamentos o su respectiva espera para entrega domiciliaria
SATISFACCION DEL SERVICIO	5	<ul style="list-style-type: none"> • se socializo portafolio de servicios. • Se capacito a los usuarios en temas de triage, deberes y derechos y políticas de la ese Isabu.

		<ul style="list-style-type: none"> ● Se socializaron los servicios que se prestaran mientras la cuarentena por Covid 19 ● Se orientó a los usuarios sobre cuidados y protocolos de bioseguridad
OTROS	23	Se oriento a la comunidad sobre los servicios prestados y las líneas de atención para sospechosos covid al igual que los protocolos de bioseguridad, epp para su atención.
TOTAL	167	

Fuente: Estadísticas Oficina SIAU – ESE ISABU

En el tercer trimestre 2020 se realizaron planes de mejoramiento tendientes a disminuir las PQRS y mejorar la satisfacción del servicio.

Las PQRS aumentaron en comparación con el 2º trimestre del 2020 en aproximadamente un 20% debido en gran parte a la solicitud de oportunidad a citas médicas, las cuales se estaban viendo afectadas por la emergencia sanitaria por covid 19, por lo anterior se tomaron las siguientes medidas:

- Redistribución de personal por parte de las directoras técnicas para optimizar y mejorar la oportunidad en asignación de citas
- Desde la declaración de emergencia sanitaria se crearon más canales de comunicación virtuales para apoyar y orientar a los usuarios. Página web, WhatsApp, y telefónico.
- Se reabrieron mas centros de salud para aumentar la cobertura en atención; actualmente nos encontramos con 13 centros de salud reabiertos y 3 más para el mes de octubre del 2020.
- Se distribuyeron las zonas de atención a la comunidad para continuar prestando el servicio de consulta domiciliaria, tele consulta y consulta presencial
- Se mantienen en las capacitaciones y campañas de orientación a los usuarios frente a la sintomatología covid 19, lavado de manos y puntos de atención.
- Se envió vía correo electrónico a los usuarios información de importancia sobre atención de citas prioritarias, urgencias y consulta domiciliaria
- Se está dando cumplimiento a Decreto 064 de 2020 sobre aseguramiento.
- Se está dando cumplimiento a Decreto 521 del 2020 sobre distanciamientos.
- Se continua con visitas domiciliarias, tele consulta y citas presenciales
- Se orientó a la comunidad sobre accesibilidad a servicios por medio de canales electrónicos.

- Se orientó a la comunidad sobre asignación de citas mediante la página web www.isabu.gov.co, y vía WhatsApp

← → ↻ No seguro | 181.48.57.102/PanaceaCitasWeb/Account/Ingreso.aspx ☆ ⚙ 🗑 👤 ⋮

**SE ACABARON LAS COLAS EN ISABU
EN UN SOLO CLIC
SOLICITA TU CITA**

INICIO DE SESIÓN

Tipo documento*

Cédula ciudadanía ▾

Número de documento*

Contraseña*

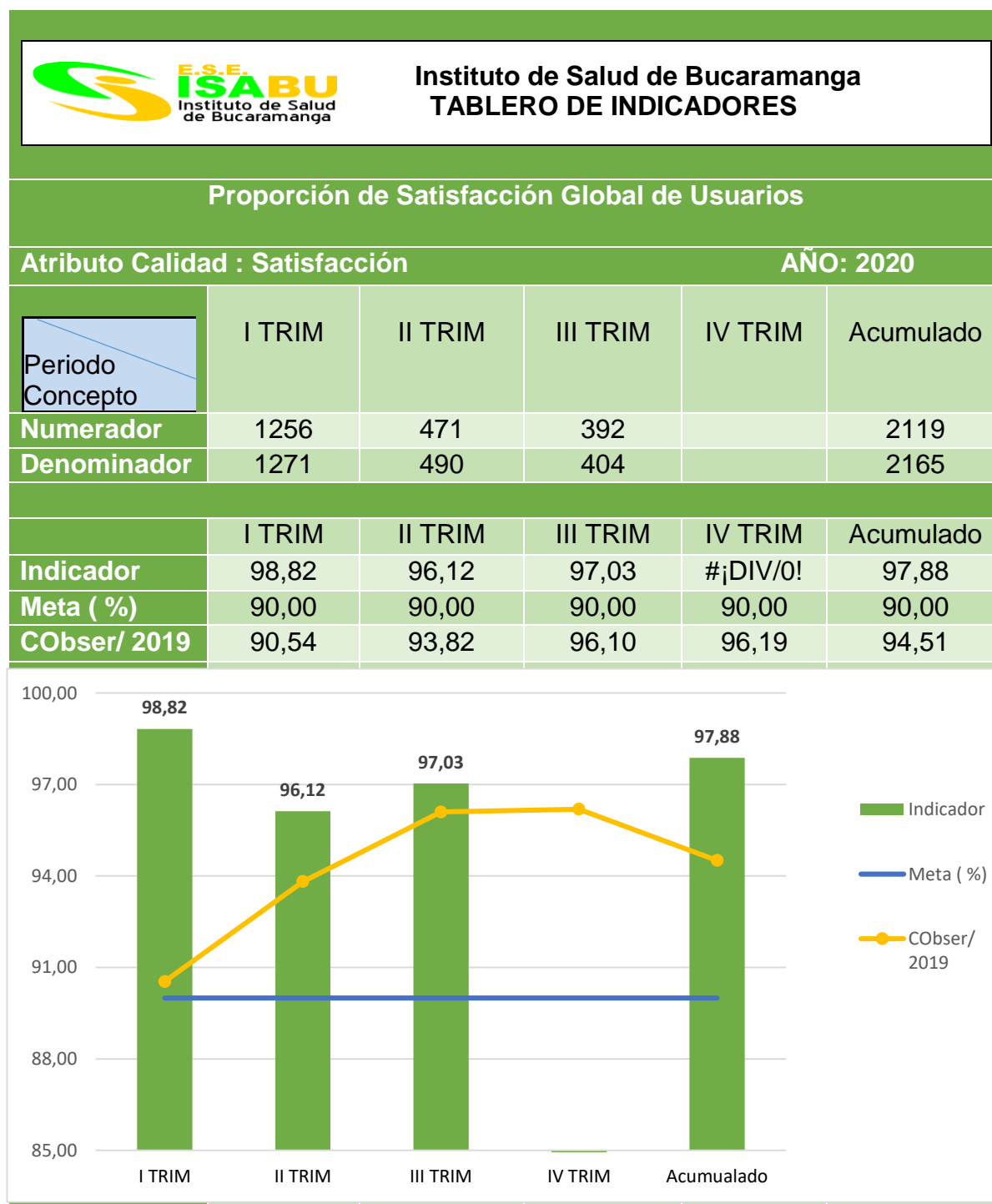
Ingresar

Recuperar contraseña Registrarse

**BIENVENIDO A
NUESTRO PORTAL DE
CITAS**

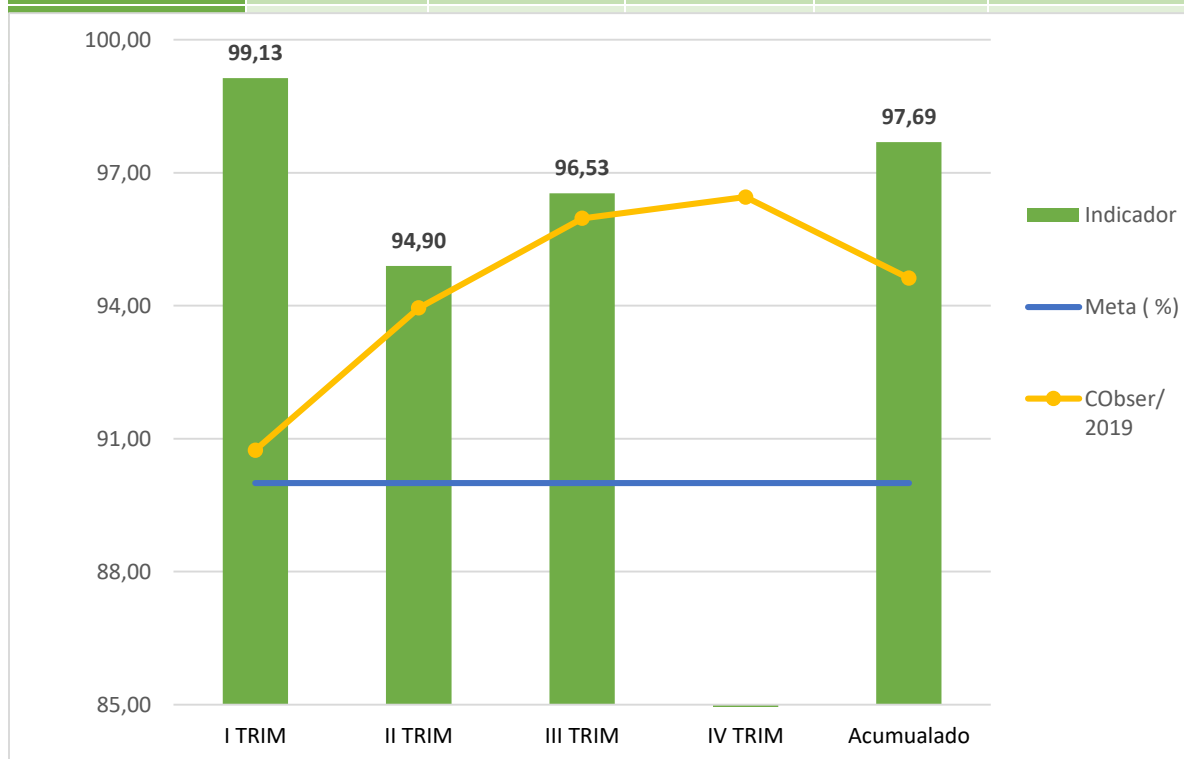


Mensualmente se evalúa la satisfacción de nuestros usuarios a través de la encuesta institucional, la cual es aplicada de manera virtual y en cada una de las unidades operativas abiertas y evaluando uno a uno los servicios para identificar las oportunidades de mejora continua.



Proporción de Usuarios que Recomendaría su IPS a Familiares y Amigos
Atributo Calidad : Satisfacción
AÑO: 2020

Periodo Concepto	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	Acumulado
Numerador	1260	465	390		2115
Denominador	1271	490	404		2165
	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	Acumulado
Indicador	99,13	94,90	96,53	#¡DIV/0!	97,69
Meta (%)	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00
CObser/ 2019	90,74	93,95	95,97	96,45	94,62



ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERIODO JULIO A SEPTIEMBRE DE 2020 CON RESPECTO A LA ESTRATEGIA DEL PROGRAMA SIAU

1. Atención de usuarios en cada una de las unidades operativas abiertas y Hospital Local del Norte.
2. Se gestionaron y tramitaron internamente autorizaciones con las diferentes EPS-S que tienen contratados nuestros servicios.
3. Capacitaciones a todo el personal con el fin de fortalecer la humanización del servicio y sensibilizar a nuestros funcionarios en el trato digno y con calidez humana, la participación social y la orientación del usuario.
4. Se tendieron las diferentes solicitudes de información por parte de los entes de control (control interno, secretaria de salud y ambiente, contraloría municipal).
5. Se realizó la afiliación de oficio o por medio del SAT de la población no asegurada para dar cumplimiento al decreto 064 de 2020 en cuanto a población PPNA y aseguramiento.
6. Se envió información constante a los usuarios sobre los servicios prestados, el acceso y canales de comunicación durante el plan de contingencia por la cuarentena del covid
7. Las encuestas de satisfacción se enviaron de manera virtual por correo electrónico para ser contestada por los usuarios.

10. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

INFORME SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD TERCER TRIMESTRE 2020

La ESE ISABU se encuentra fortaleciendo su programa de Sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos a través de la Oficina de Gestión de la Calidad, articulado con las normas NTCGP 1000:2009, MECI, ISO SOGCS y a la necesidades y expectativas de los usuarios. Por lo anterior presentamos los avances del tercer trimestres del 2020 del Proceso de Gestión de Calidad en nuestra institución en época de pandemia por el SARS-COVID-19.

MAPA DE PROCESOS

El Mapa de Procesos de la ESE ISABU en este trimestre se le realizó modificación articulados con el nuevo slogan de la Alcaldía Municipal y la ESE ISABU.



**E.S.E
ISABU**
Instituto de Salud
de Bucaramanga

**GOBERNAR
ES HACER**



LISTADO MAESTRO DOCUMENTAL ESE ISABU

A continuación, se puede evidenciar la evolución del Sistema de Gestión de Calidad en cuanto a la creación y actualización de documentos por Macroproceso y Proceso respectivamente, con corte a 30 de septiembre de 2020.

MACROPROCESO ESTRATEGICO

Macroproceso	Proceso	Numero de documentos Actualizados con corte a 30 de septiembre de 2020									
		Proceso	Procedimiento	Protocolo	Instructivo	Guia	Manual	Plan	Formato	Modelo	Programa
Macroproceso Estratégico	Planeación y direccionamiento Estratégico	1	9	0	4	0	0	3	12	1	0
	Gestión de Calidad	1	9	11	6	0	7	3	35	0	2
	Gestión de Talento Humano	1	10	4	8	0	2	2	24	0	1
	Gestión de Atención al usuario	1	4	0	0	0	0	0	3	0	0
	Total	4	32	15	18	0	9	8	74	1	3

Fuente: Sistema de Información Oficina de Calidad

MACROPROCESO MISIONAL

	Proceso	Numero de documentos Actualizados con corte a 30 de septiembre de 2020									
		Proceso	Procedimiento	Protocolo	Instructivo	Guia	Manual	Plan	Formato	Modelo	Programa
Macroproceso Misional	Atención ambulatorios	1	9	0	1	12	2	0	5	0	0
	Urgencias	1	8	3	0	0	1	0	4	0	0
	Internación	1	5	3	0	0	0	0	4	0	0
	Cirugía y atención de Partos	1	8	3	0	0	1	0	17	0	0
	Apoyo Terapéutico	1	7	28	0	0	0	0	27	0	0
	Apoyo Diagnóstico	1	9	4	0	0	15	0	13	0	0
	Salud Publica	1	24	3	0	0	1	0	7	0	0
	Total	7	70	44	1	12	20	0	77	0	0

Fuente: Sistema de Información Oficina de Calidad

MACROPROCESO APOYO

	Proceso	Numero de documentos Actualizados con corte a 30 de septiembre de 2020									
		Proceso	Procedimiento	Protocolo	Instructivo	Guia	Manual	Plan	Formato	Modelo	Programa
Macroproceso Apoyo	Gestión Financiera	1	24	0	0	0	0	0	6	0	0
	Gestión Jurídica	1	7	0	0	0	0	0	17	0	0
	Gestión Recursos Físicos	1	11	0	0	0	0	0	0	0	0
	Gestión de las tics	1	3	0	0	0	1	2	0	0	0
	Gestión documental	1	7	28	0	0	0	0	27	0	0
	Total	5	52	28	0	0	1	2	50	0	0

Fuente: Sistema de Información Oficina de Calidad

MACROPROCESO EVALUACION

	Proceso	Numero de documentos Actualizados con corte a 30 de septiembre de 2020									
		Proceso	Procedimiento	Protocolo	Instructivo	Guia	Manual	Plan	Formato	Modelo	Programa
Macroproceso Evaluación	Gestión de Control Interno	1	3	0	0	0	0	0	7	0	0
	Control Interno disciplinario	1	1	3	0	0	0	0	0	0	0
	Total	2	4	3	0	0	0	0	7	0	0

Fuente: Sistema de información Oficina de Calidad

Con corte a 30 de septiembre la ESE ISABU cuenta en total con los siguientes documentos:

Documentos Totales ESE ISABU 2020									
Proceso	Procedimiento	Protocolo	Instructivo	Guia	Manual	Plan	Formato	Modelo	Programa
18	158	90	19	12	30	10	240	1	3

Fuente: Sistema de Información Oficina de Calidad

LISTADO MAESTRO DOCUMENTOS CREADOS PARA CONTINGENCIA COVID-19

A continuación, se presentan los documentos que se han creado para Contingencia Covid-19 por Macro proceso y proceso, con corte a 30 de septiembre de 2020.

MACROPROCESO ESTRATEGICO

Macroproceso	Proceso	Numero de Documentos creados para Contingencia Covid-19 a III trimestre 2020						
		Procedimiento	Protocolo	Instructivo	Guia	Manual	Plan	Formato
Macroproceso Estratégico	Planeación y direccionamiento Estratégico	0	0	0	0	0	0	0
	Gestión de Calidad	1	2	1	0	0	1	2
	Gestión de Talento Humano	3	1	3	0	0	1	8
	Gestión de Atención al usuario	0	0	0	0	0	0	0
	Total	4	3	4	0	0	2	10

MACROPROCESO MISIONAL

Macroproceso	Proceso	Numero de Documentos creados para Contingencia Covid-19 a III trimestre 2020						
		Procedimiento	Protocolo	Instructivo	Guia	Manual	Plan	Formato
Macroproceso Misional	Atención ambulatorios	3	0	0	0	0	0	0
	Urgencias	3	0	0	0	0	0	4
	Internación	2	0	0	0	0	0	4
	Cirugía y atención de Partos	0	1	0	0	0	0	4
	Apoyo Terapéutico	0	1	0	0	0	0	1
	Apoyo Diagnóstico	2	2	0	0	0	0	1
	Salud Publica	17	1	0	0	0	0	7
	Total	27	5	0	0	0	0	21

TOTAL DOCUMENTOS CREADOS PARA CONTINGENCIA COVID-19 ESE ISABU CON CORTE A 30 DE SEPTIEMBRE 2020

Documentos Generados por Contingencia Covid-19 con corte a 30 de septiembre 2020						
Procedimiento	Protocolo	Instructivo	Guia	Manual	Plan	Formato
31	8	4	0	0	0	31

SISTEMA UNICO DE HABILITACION

La ESE ISABU siguiendo con la implementación de estrategias para la atención de usuarios ante la Emergencia Sanitaria por la Pandemia SARS-COVID-19 presenta ante el Registro especial de prestadores (REPS) Transitorio las siguientes novedades en los meses de Julio a septiembre:

- ✓ En el mes de agosto debido al incremento de los casos de COVID positivo en el municipio se realiza la reconversión de camas hospitalarias para brindar a la

ciudadanía 37 Unidades de Cuidado Intermedio Adulto y 3 Unidades de cuidado intermedio Pediátrico en el Hospital Local del Norte

De igual manera para evitar el cruce de pacientes en la consulta externa especializada del Hospital Local Norte se presenta novedad de apertura de consulta externa especializada en las unidades operativas ambulatorias así:

Centro de Salud Café Madrid: Pediatría, Ginecobstetricia, Medicina Interna, Cirugía General.

Centro de Salud Comuneros: Pediatría, Ginecobstetricia y Nutrición y dietética

Centro de Salud Toledo Plata: Pediatría, Ginecobstetricia.

Centro de Salud Mutis: Pediatría, Ginecobstetricia, Medicina Interna, Medicina Familiar, Cirugía General y Dermatología.

Centro de Salud Morrónico, Gaitán, IPC, Colorados: Psicología y Nutrición y Dietética.

- ✓ Articulado con el aumento de la ocupación hospitalaria de pacientes sintomáticos respiratorios y no respiratorios para el mes de Septiembre se presenta la novedad de la apertura de 24 camas en el hospital de campaña para hospitalización adultos.

De forma adicional la apertura de consulta especializada en la modalidad de atención domiciliaria en los servicios de medicina familiar, geriatría, medicina general y enfermería en los Centros de salud Mutis, Rosario y Café Madrid.

La ESE ISABU en el esfuerzo de brindar a la ciudadanía de Bucaramanga mayor oportunidad para la atención de pacientes sintomáticos respiratorios y con diagnóstico de COVID-19 ha pasado desde el inicio de la pandemia en el mes marzo de contar con 89 camas de hospitalización al mes de octubre con 124 camas todo en pro de nuestros usuarios.

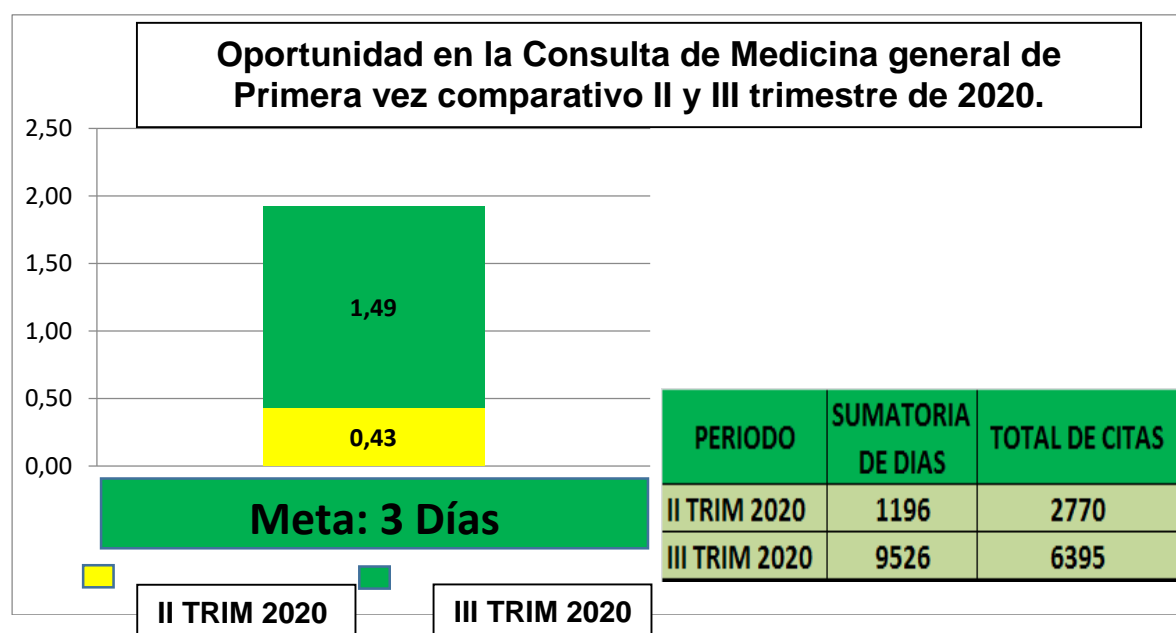
La tabla a continuación relacionada las novedades en I REPS Transitorio en los meses de julio, agosto y septiembre del 2020.

RELACIÓN DE NOVEDADES EN LOS SERVICIOS JULIO A SEPTIEMBRE 2020

UNIDAD OPERATIVA	SERVICIO	NOVEDAD	OBSERVACIÓN
Hospital Local del Norte	Unidad de Cuidados Intermedios Adultos	37 camas	Apertura
	Unidad de Cuidados Intermedios Adultos	3 camas	Apertura
Hospital de campaña -HLN	Hospitalización Adultos	27 camas	Expansión transitoria
Centro de salud Café Madrid	Pediatría,	Consulta externa intramural	Apertura de servicio
	Ginecobstetricia,	Consulta externa intramural	Apertura de servicio
	Medicina Interna,	Consulta externa intramural	Apertura de servicio
	Cirugía General	Consulta externa intramural	Apertura de servicio
	Medicina Familiar	Consulta externa intramural y Domiciliario	Apertura de servicio
	Geriatría	Consulta externa intramural y Domiciliario	Apertura de servicio
	Medicina General	Domiciliaria	Apertura modalidad
	Enfermería	Domiciliaria	Apertura modalidad
Centro de salud Comuneros	Pediatría,	Consulta externa intramural	Apertura de servicio
	Ginecobstetricia,	Consulta externa intramural	Apertura de servicio

	Nutrición y dietética	Consulta externa intramural	Apertura de servicio
Centro de salud Toledo Plata	Pediatría,	Consulta externa intramural	Apertura de servicio
	Ginecobstetricia,	Consulta externa intramural	Apertura de servicio
Centro de salud Mutis	Pediatría,	Consulta externa intramural	Apertura de servicio
	Ginecobstetricia,	Consulta externa intramural	Apertura de servicio
	Medicina Interna,	Consulta externa intramural	Apertura de servicio
	Cirugía General	Consulta externa intramural	Apertura de servicio
	Medicina Familiar	Consulta externa intramural y Domiciliario	Apertura de servicio
	Dermatología	Consulta externa intramural	Apertura de servicio
	Geriatría	Consulta externa intramural y Domiciliario	Apertura de servicio
	Medicina General	Domiciliaria	Apertura modalidad
	Enfermería	Domiciliaria	Apertura modalidad
	Centro de salud Morrónico	Psicología	Consulta externa intramural
Nutrición y dietética		Consulta externa intramural	Apertura de servicio
Centro de salud Gaitán	Psicología	Consulta externa intramural	Apertura de servicio
	Nutrición y dietética	Consulta externa intramural	Apertura de servicio
Centro de salud IPC	Psicología	Consulta externa intramural	Apertura de servicio
	Nutrición y dietética	Consulta externa intramural	Apertura de servicio
Centro de salud Rosario	Medicina General	Domiciliaria	Apertura modalidad
	Enfermería	Domiciliaria	Apertura modalidad
	Geriatría	Consulta externa intramural y Domiciliario	Apertura de servicio
	Medicina Familiar	Consulta externa intramural y Domiciliario	Apertura de servicio

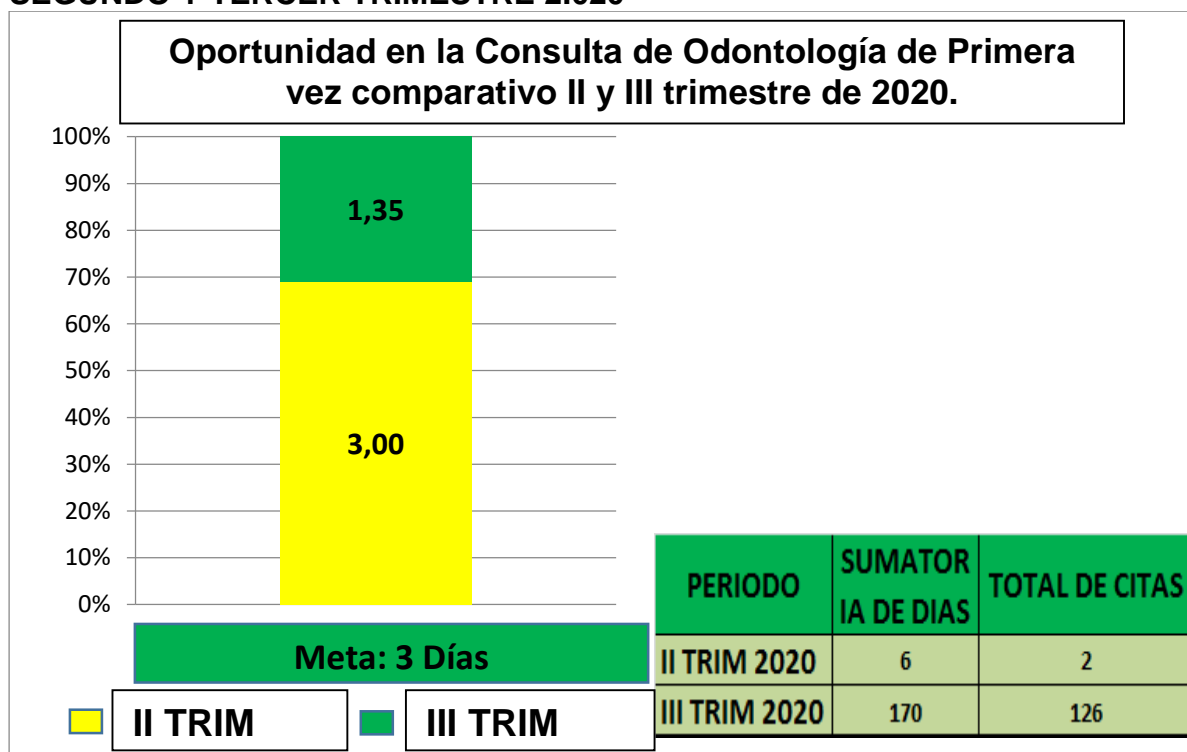
Fuente: REPS TRANSITORIO

INDICADORES DE CALIDAD**INDICADORES DE OPORTUNIDAD****OPORTUNIDAD CONSULTA DE PRIMERA VEZ MEDICINA GENERAL COMPARATIVO SEGUNDO Y TERCER TRIMESTRE 2.020**

Fuente: Oficina de Calidad

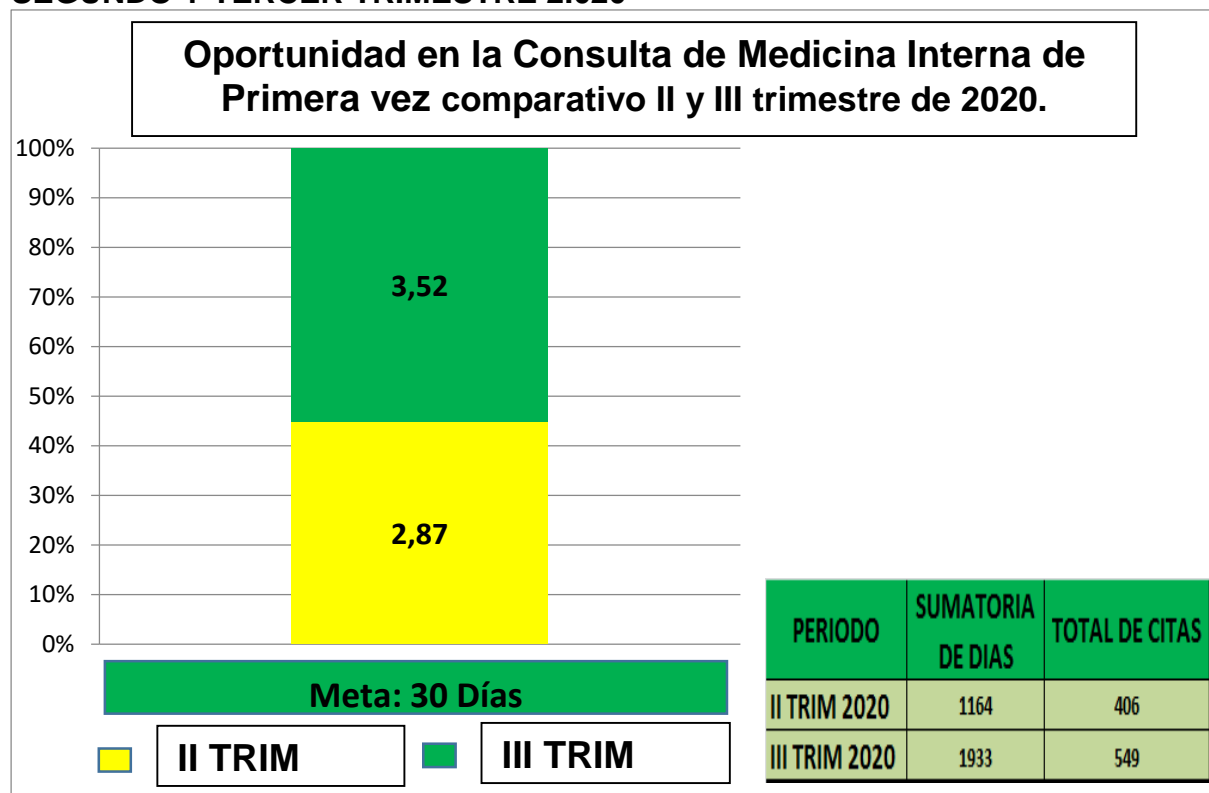
El Indicador de oportunidad de medicina general de primera vez para el tercer trimestre está en menos de 3 días, reflejando cumplimiento de acuerdo a la meta nacional esperada; sin embargo a partir del segundo trimestre con motivo de la Pandemia COVID-19, inicio el aislamiento obligatorio, y el Ministerio de Salud y Protección Social dio lineamientos para la restricción de consulta presencial, por lo que el ISABU implementó la teleconsulta, consulta domiciliaria y consulta prioritaria dando cumplimiento a la Resolución 521 del 2020. Durante el 3º trimestre se ve el incremento en las citas de medicina general por primera vez y en espera de continuar aumentando las citas.

OPORTUNIDAD CONSULTA DE PRIMERA VEZ ODONTOLOGIA COMPARATIVO SEGUNDO Y TERCER TRIMESTRE 2.020



El Indicador de oportunidad de odontología de primera vez para el tercer trimestre está en menos de 3 días, reflejando cumplimiento de acuerdo a la meta nacional esperada; sin embargo la Pandemia por Covid-19, el aislamiento obligatorio y la restricción de consulta presencial y el riesgo que representa la consulta odontológica; solo permitían al ISABU prestar la consulta de odontología de urgencias. A partir del mes de Septiembre se esta reaperturando las citas ambulatorias con el cumplimiento de las medidas de bioseguridad.

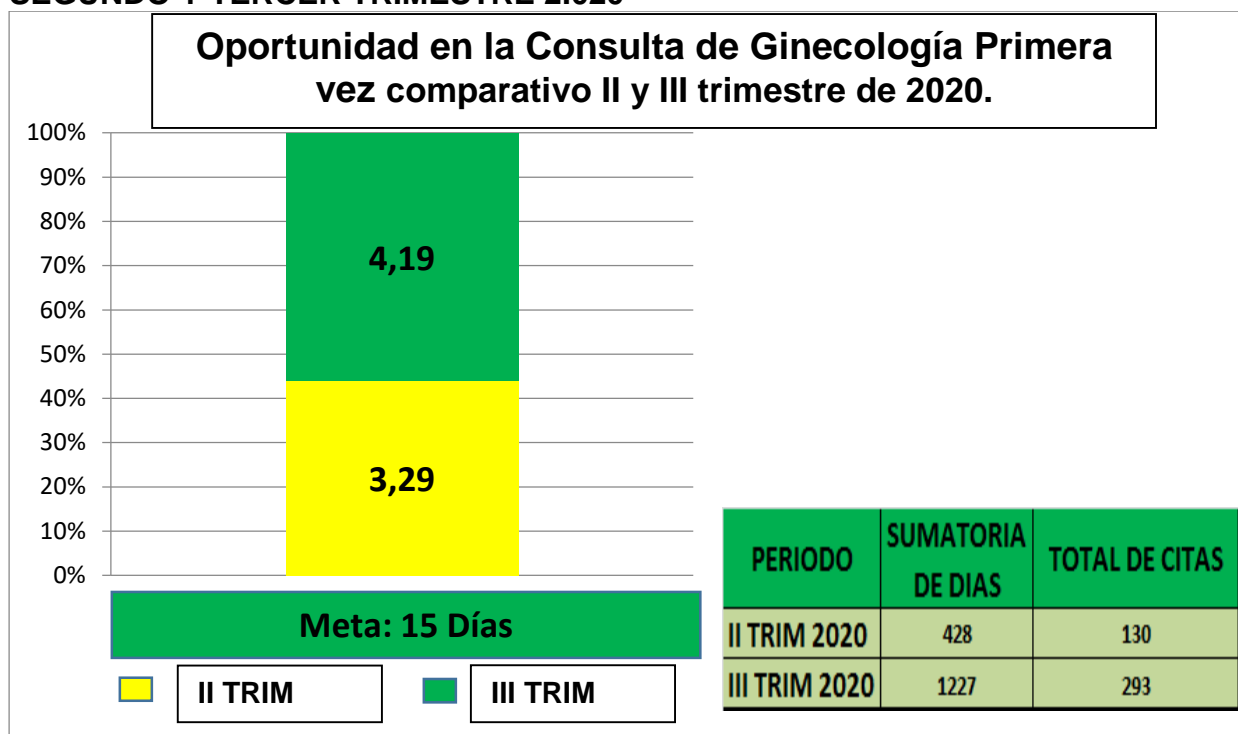
OPORTUNIDAD CONSULTA DE PRIMERA VEZ MEDICINA INTERNA COMPARATIVO SEGUNDO Y TERCER TRIMESTRE 2.020



Fuente: Oficina de Calidad

El indicador de Oportunidad de consulta de primera vez de medicina interna presenta un comportamiento óptimo al estar por debajo de 5 días comparado con la meta nacional de los 30 días; sin embargo las consultas disminuyeron en la consulta programada presencial; como Plan de contingencia para manejo de la Pandemia por Covid-19, la ESE ISABU se encuentra implementado las estrategias de teleconsulta apertura de los centros de salud con consulta de medicina interna que permita aumentar el número de consulta por esta especialidad.

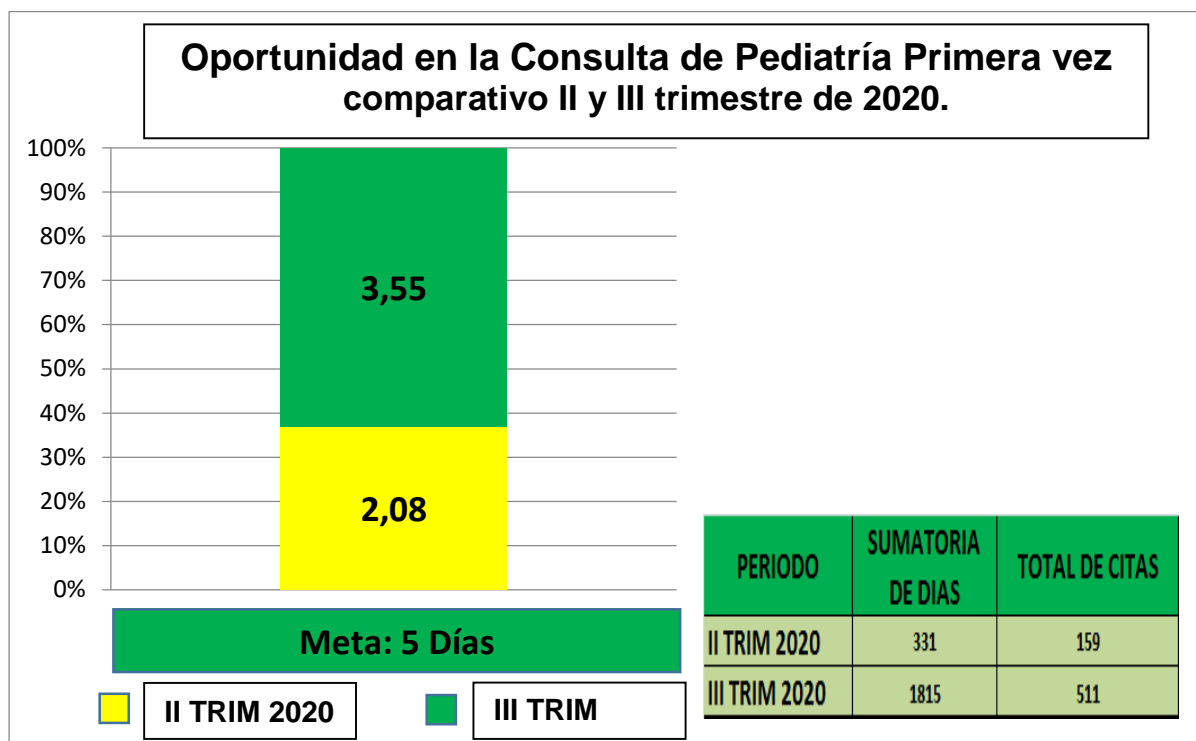
OPORTUNIDAD CONSULTA DE PRIMERA VEZ GINECOLOGIA COMPARATIVO SEGUNDO Y TERCER TRIMESTRE 2.020



Fuente: Oficina de Calidad

El indicador de Oportunidad de consulta de primera vez de ginecología presenta un comportamiento óptimo al estar por debajo de 5 días comparado con la meta nacional de los 15 días; sin embargo las consultas disminuyeron en la consulta programada presencial; como Plan de contingencia para manejo de la Pandemia por Covid-19, la ESE ISABU se encuentra implementado las estrategias de consultas prioritarias, teleconsulta, apertura de los centros de salud con consulta de ginecología que permita aumentar el número de consulta por esta especialidad.

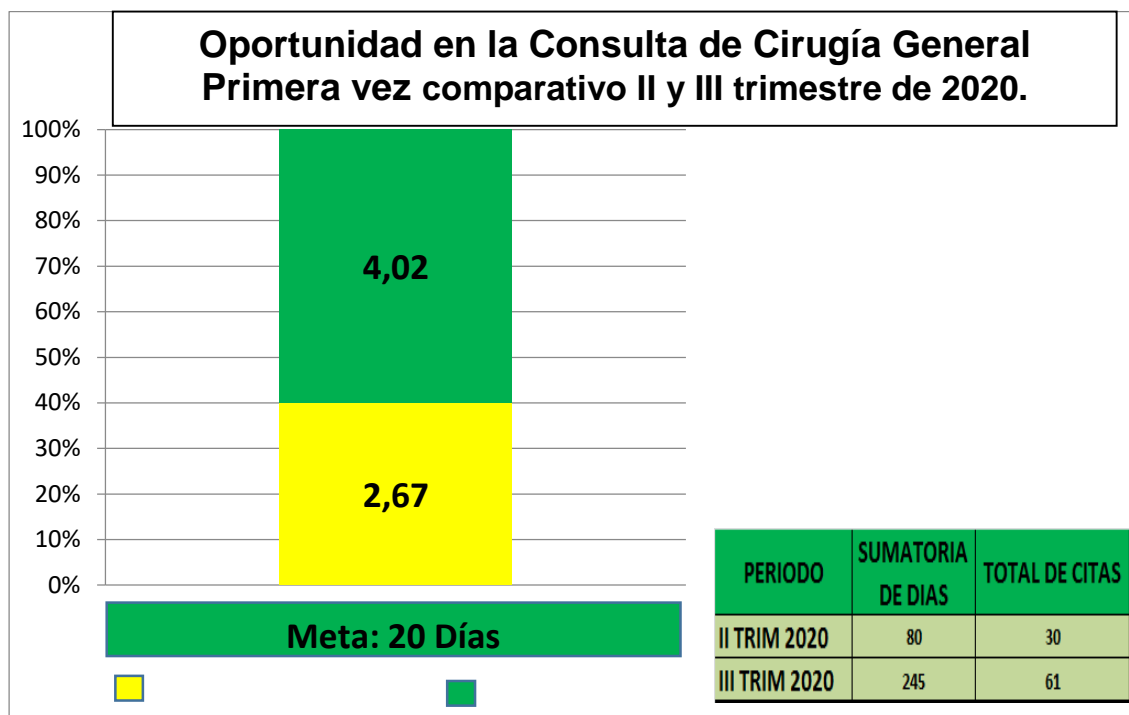
OPORTUNIDAD EN LA CONSULTA DE PRIMERA VEZ PEDIATRIA COMPARATIVO SEGUNDO Y TERCER TRIMESTRE 2.020



Fuente: Oficina de Calidad

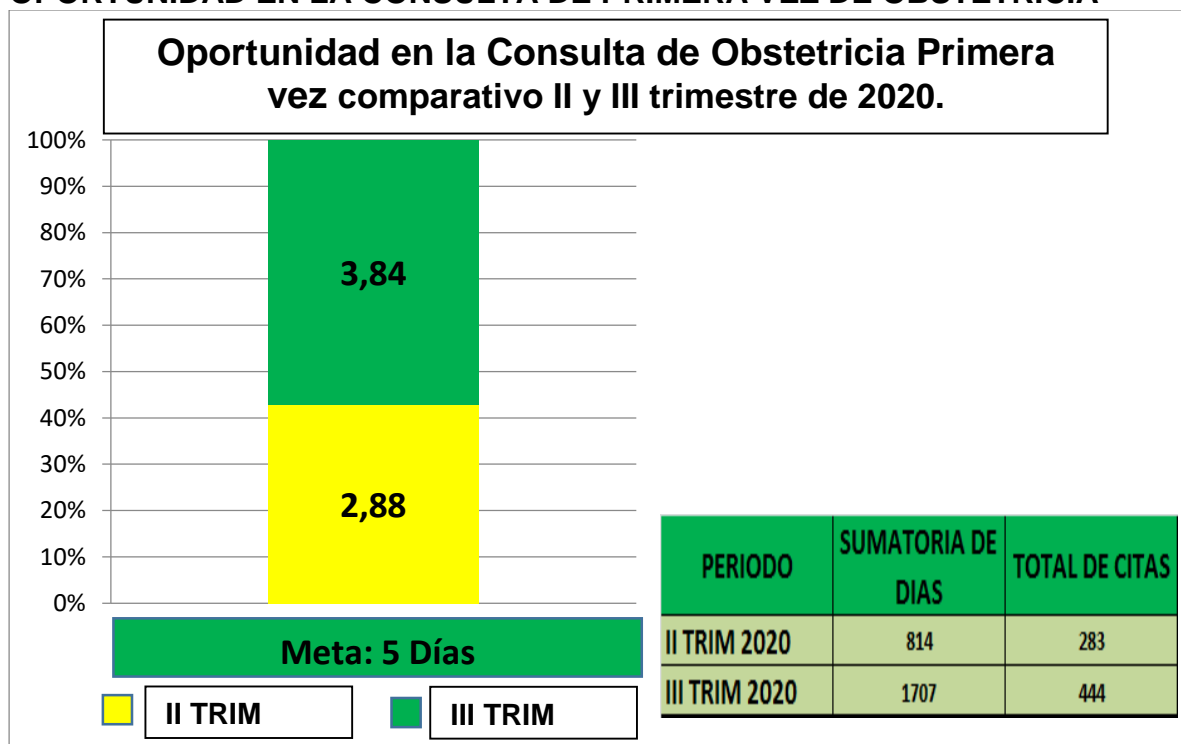
El indicador de Oportunidad de consulta de primera vez de pediatría presenta un comportamiento óptimo al estar por debajo de 5 días de acuerdo a la meta nacional; sin embargo las consultas disminuyeron en la consulta programada presencial; como Plan de contingencia para manejo de la Pandemia por Covid-19, la ESE ISABU se encuentra implementado las estrategias de consultas prioritarias, teleconsulta, apertura de los centros de salud con consulta de pediatría que permita aumentar el número de consulta por esta especialidad.

OPORTUNIDAD EN LA CONSULTA DE PRIMERA VEZ CIRUGIA GENERAL COMPARATIVO SEGUNDO Y TERCER TRIMESTRE 2.020



El indicador de Oportunidad en Consulta de Cirugía general presenta un resultado óptimo en el tercer **II TRIM 2020** 2020, con un **III TRIM** espera de 4,02 días, por debajo de la meta nacional. La ESE ISABU se encuentra implementado las estrategias de consultas prioritarias y consulta de la especialidad para iniciar el programa de cirugías.

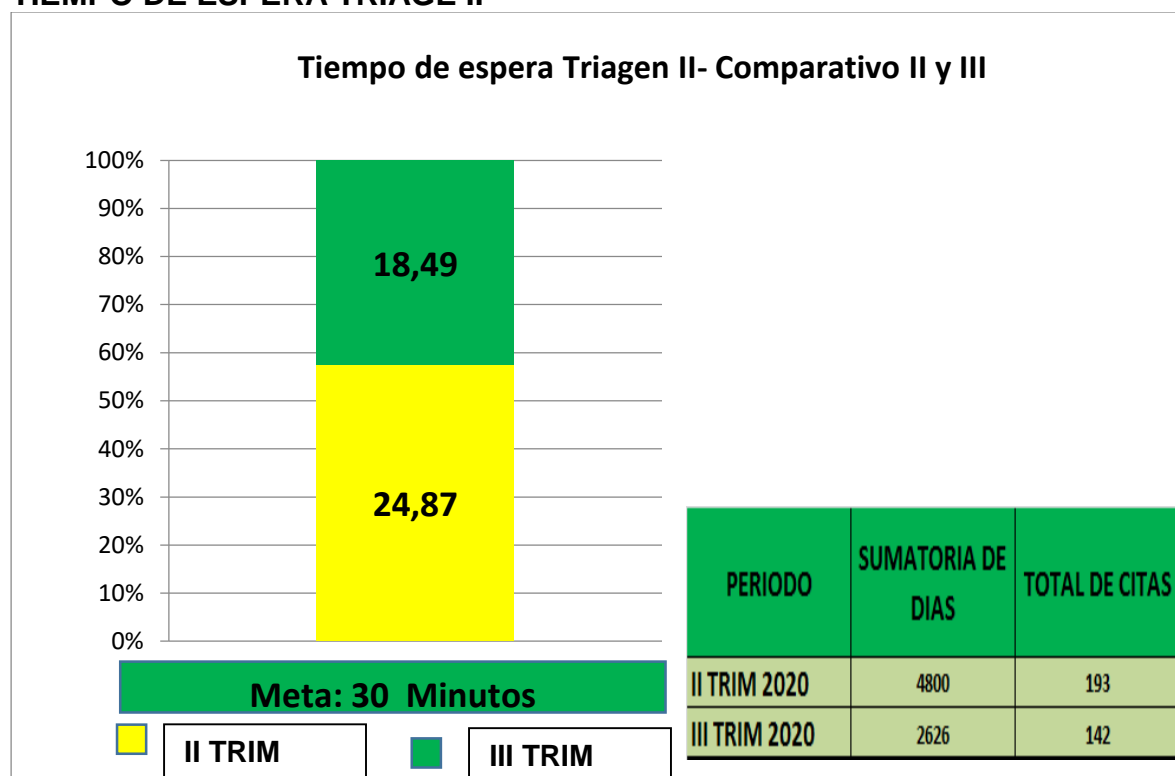
OPORTUNIDAD EN LA CONSULTA DE PRIMERA VEZ DE OBSTETRICIA



Fuente: Oficina de Calidad

El indicador de Oportunidad de consulta de primera vez de obstetricia presenta un comportamiento optimo al estar por debajo de 5 días de acuerdo a la meta nacional; sin embargo las consultas disminuyeron en la consulta programada presencial; como Plan de contingencia para manejo de la Pandemia por Covid-19, la ESE ISABU se encuentra implementado las estrategias de consultas prioritarias, teleconsulta, apertura de los centros de salud con consulta de ginecología que permita aumentar el número de consulta por esta especialidad.

TIEMPO DE ESPERA TRIAGE II



Fuente: Oficina de Calidad

El indicador de tiempo de espera Triage II obtuvo un resultado promedio para el tercer trimestre de 2.020 de 18,49 minutos siendo óptimo, es de aclarar que las consultas clasificadas como triage II han disminuido, pero durante el mes de septiembre con la reapertura se incremento el numero de consultas por motivos diferentes a respiratorios.

1- SUBPROCESO SEGURIDAD DEL PACIENTE

Durante el tercer trimestre 2020 las actividades desarrolladas por parte del programa de seguridad del paciente, se priorizaron en promover la búsqueda, reporte y gestión de eventos adversos, actualización y socialización de protocolos en especial en temas relacionados con atención limpia y segura.

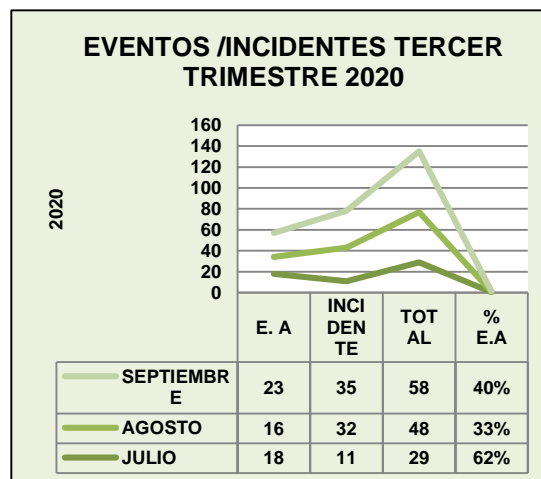
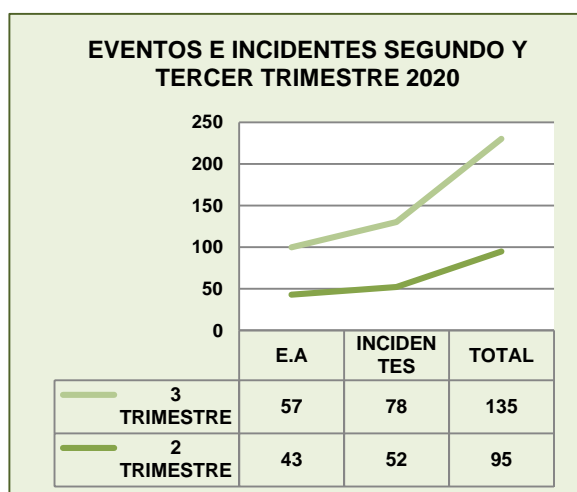
A continuación se mencionan algunos resultados:

Gestión de Eventos Adversos

Se reportaron y gestionaron **135 eventos** durante el tercer trimestre 2020, de los cuales **57 (42.2%)** correspondieron a **Eventos Adversos** y **78 (57.8%) incidentes** y otros.

Se observa incremento en un 42% con relación al 2 trimestre, a pesar del descenso en las atenciones y hospitalizaciones en las unidades hospitalarias de la ESE ISABU para actividades no Covid por la contingencia.

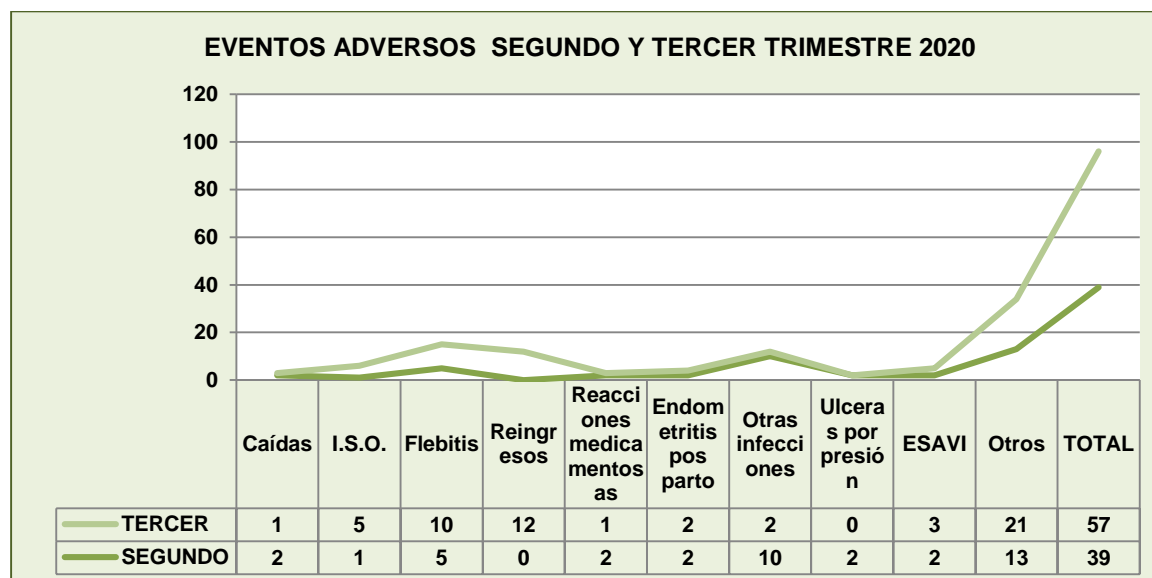
Eventos Adversos e Incidentes segundo y tercer 2020



Fuente: Oficina de Calidad- Matriz de Seguimiento Incidentes y Eventos Adversos Seguridad del Paciente

En el tercer trimestre se ve reflejado un incremento de reporte de incidentes con relación a eventos adversos, situación que refleja la tendencia a lo esperado en fortalecimiento de la cultura del reporte.

Total Eventos Adversos Segundo y Tercer trimestre 2020



Fuente: Oficina de Calidad- Matriz de Seguimiento Incidentes y Eventos Adversos Seguridad del Paciente

Se ha venido realizando capacitaciones con toda la protección de seguridad personal como evidenciamos a continuación:

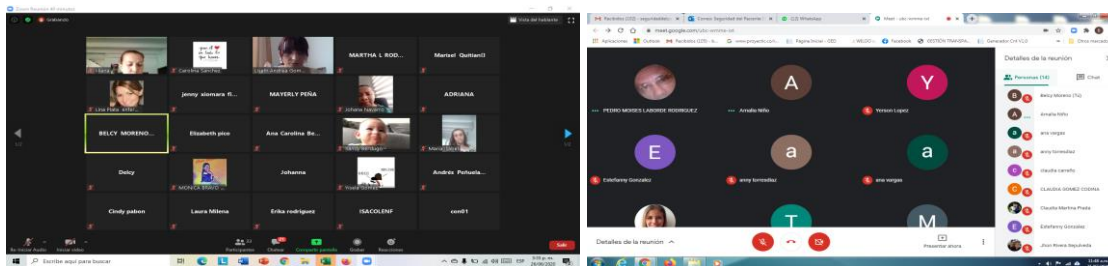
- **Presencial:** En especial a personal de servicios generales guardando las medidas de distanciamiento.



- **Virtual:** Capacitación plataformas virtuales y página campus virtual ISABU-UNAB sección seguridad del paciente

Teniendo en cuenta la contingencia por pandemia se realizó ajustes al cronograma de capacitación y se modificó a metodología virtual en los temas priorizados.

Adicionalmente se fortaleció la página Campus Virtual ISABU con material educativo en seguridad del paciente adicionando tema COVID 19 (link <https://informacionvigilan.wixsite.com/campus-isabu>, todo esto acompañado con los programa de enfermería en convenio y administrado por estudiantes UNAB.



Limpeza y desinfección

Durante la vigencia se han realizado acciones educativas y relacionadas con socialización y evaluación de los protocolos actualizados de limpieza y desinfección.

Entre junio y agosto de forma presencial como virtual, se realizaron 14 acciones educativas con participación de un total de 224 funcionarios y se aplicaron las evaluaciones pre y post en grupos primarios de las diferentes áreas y servicios de la ESE ISABU con la plataforma Google Meet y evaluación por Formularios de Google. Los resultados y conclusiones de evaluaciones fueron compartidas con líderes de procesos y servicios para las acciones de mejora correspondientes.

Eventos Adversos

Durante el tercer trimestre se realizaron 11 acciones educativas (205 trabajadores) en grupos primarios de las diferentes áreas y servicios de la ESE ISABU con la plataforma Google Meet y evaluación por Formularios de Google y Forms. Resultados y conclusiones de evaluaciones compartidas con líderes de procesos y servicios para las acciones de mejora correspondientes con el fin de fortalecer la cultura del reporte de eventos adversos de forma voluntaria.

Lavado de manos

Adicional a las actividades del primer semestre 2020 (**13 acciones educativas llegando a 214 personas asistenciales de la ESE ISABU**), en donde se evalúan los 5 momentos y la técnica con las respectivas recomendaciones a los líderes de cada grupo. Se continuó durante el tercer trimestre fortaleciendo esta actividad en conjunto con la oficina de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST).

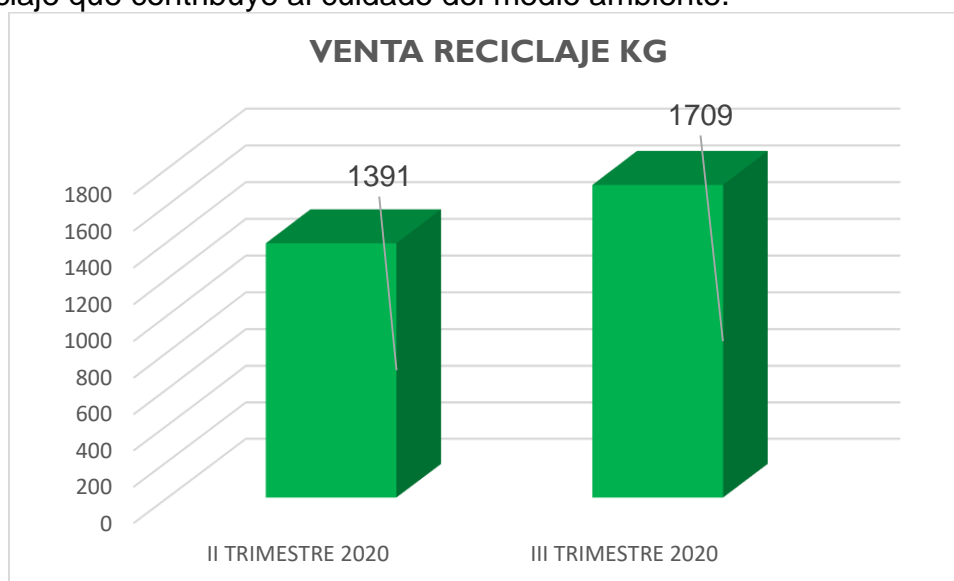
SUBPROCESO GESTION AMBIENTAL

Dando cumplimiento a las actividades establecidas en el subproceso de Gestión Ambiental de la ESE ISABU a continuación, se describen las actividades gestionadas en el tercer trimestre de la vigencia 2020:

Compra y Venta de Material Reciclable

El material reciclable proveniente de los centros de salud y las unidades hospitalarias en cumplimiento al Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Similares es almacenado en el Hospital Local del Norte reportando para el tercer trimestre del 2020 la venta de 1709 kilogramos, aportando a la institución un beneficio financiero de cuatrocientos setenta y nueve mil setecientos cincuenta pesos MTC (\$479.750), recaudo que es consignado por el contratista

a la cuenta corriente de la institución, recursos que ingresan a un rubro denominado reintegros y aprovechamiento de la ESE ISABU, lo cual evidencia que realizando una adecuada segregación en la fuente de material reciclable se pueden obtener ingresos significativos para la institución además de incentivar a los trabajadores, usuarios y su familia a crear una cultura de reciclaje que contribuye al cuidado del medio ambiente.

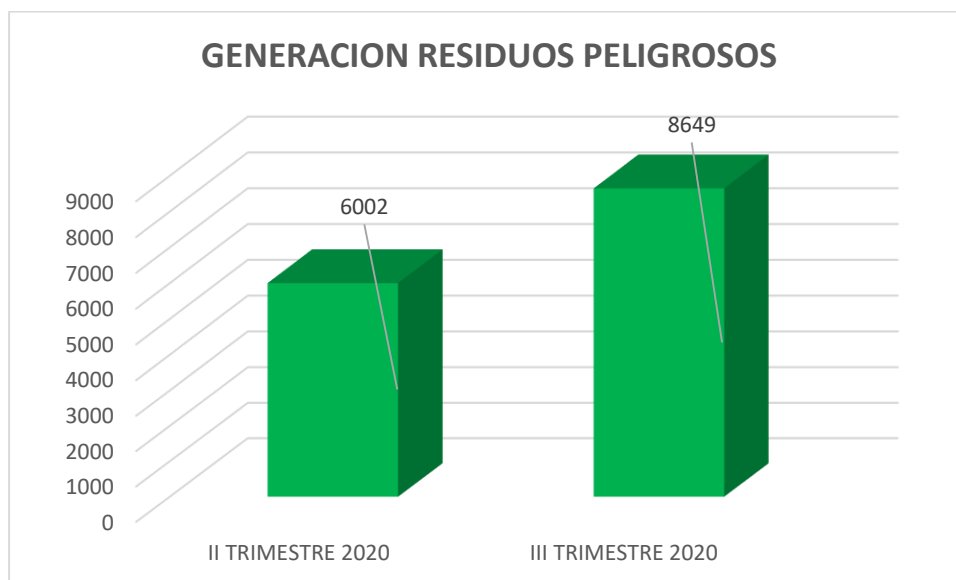


Concluyendo que para el tercer trimestre aumento positivamente la generación de reciclaje siendo el cartón y archivo los materiales que con mayor frecuencia se reciclan en la ESE ISABU.

Generación de Residuos Peligrosos:

Diariamente se realiza el pesaje de los residuos hospitalarios generados en los diferentes centros de salud y unidades hospitalarias de la ESE ISABU, con el apoyo del personal de servicios generales llevando el adecuado registro del formato RH-1.

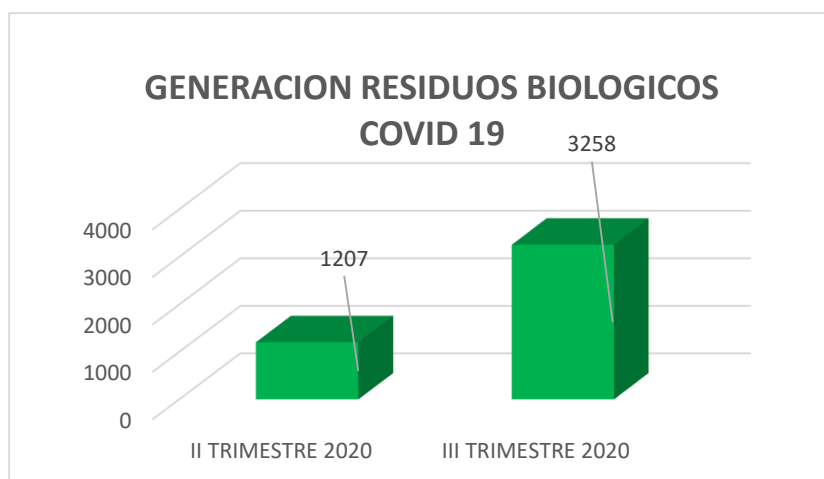
Teniendo en cuenta que para el tercer trimestre la ESE ISABU oferto la prestación de los servicios en trece centros de salud y las dos unidades hospitalarias debido a la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19, reportando una generación de residuos peligrosos de 8649 kilogramos siendo las unidades hospitalarias las de mayor generación teniendo en cuenta que el horario de atención es de 24 horas los siete días de la semana. Por lo anterior el Hospital Local del Norte es el mayor generador tenido en cuenta el nivel de complejidad (actualmente se maneja la UCIM), áreas de aislamiento respiratorio , carpas de atención de pacientes sospechoso al igual que la Unidad Intermedia Materno Infantil Santa Teresita se convirtieron en los receptores de los residuos de los convenios de visita domiciliaria covid y no covid, PRASS y las atenciones extramurales definidos en los lineamientos del Ministerio de Salud y la Protección Social.



Fuente: Formato RH-1, manifiestos de carga y certificados de disposición final

De acuerdo a la contingencia que se está presentando en el territorio nacional ante la situación del coronavirus, se están generando residuos biológicos COVID 19 debido a la atención de los pacientes que presentan esta sintomatología y/o sospechosos de ser portadores de este virus la institución debe garantizar la disposición final de estos residuos dado que no pueden ser recogidos en la misma ruta establecida para la recolección de los residuos peligrosos generados por la ESE ISABU, razón por la cual la empresa contratista debe realizar una ruta adicional para la recolección, transporte, tratamiento y disposición final de estos residuos, toda vez que deben permanecer el menor tiempo posible en las instalaciones de la institución, con el objetivo de evitar la propagación del virus en mención, asimismo portando todas las medidas de bioseguridad establecidas por el Ministerio de Salud y la Protección Social.

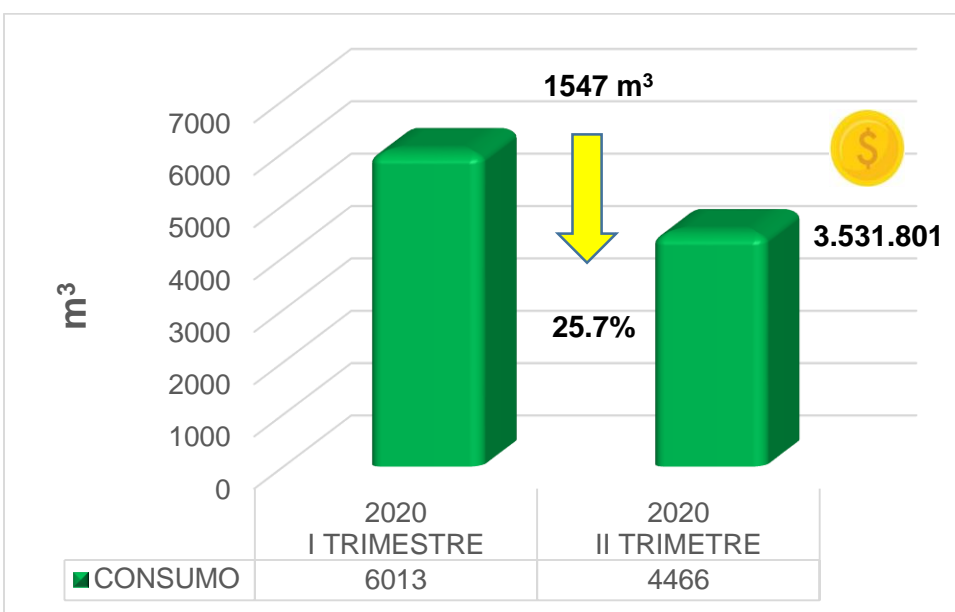
Por lo anterior la ESE ISABU genero para el tercer trimestre del año en curso 3258 Kg de residuos biológicos Covid 19 en ochenta rutas en las dos unidades hospitalarias.



Fuente: Formato RH-1, manifiestos de carga y certificados de disposición final

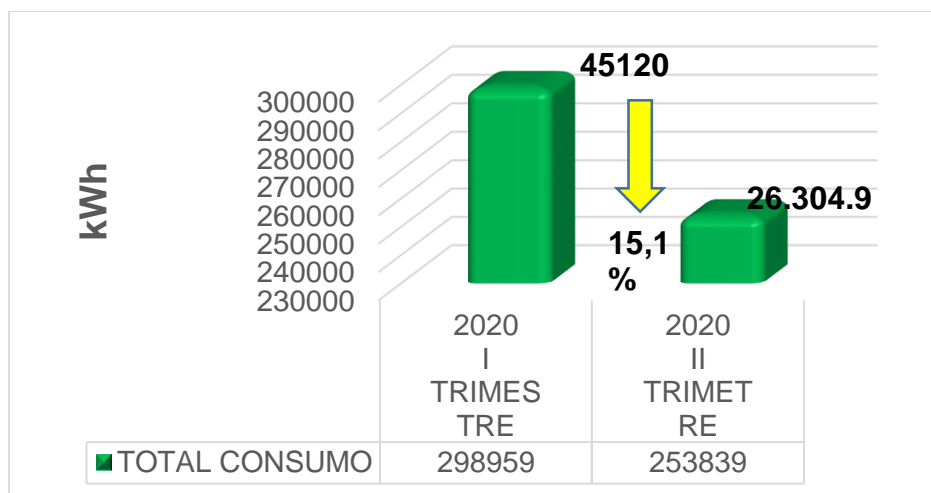
Consumo de servicios públicos (agua y energía).

Teniendo en cuenta las estrategias que se vienen implementando en institución en la toma de conciencia en relación al ahorro y uso eficiente del agua y energía en la ESE ISABU, para este segundo trimestre se reporta un ahorro en el servicio de agua de 1547 metros cúbicos (m^3) equivalente a una disminución del 25.7% y en pesos de \$3,531,801 como se ilustra en la gráfica comparado con el primer trimestre de la vigencia 2020:



Fuente: Recibos primer trimestre 2020

De igual manera se obtuvo un ahorro significativo en el servicio de energía, logrando una disminución del 15,1% equivalente 45120 Kilovatio/hora y en pesos \$26.304.960; afirmando que con la implementación de buenas prácticas de los trabajadores se pueden obtener logros significativos para la institución y medio ambiente.



Fuente: Recibos primer trimestre 2020



Es importante mencionar que el comparativo de servicios públicos se realiza entre primer y segundo semestre debido a que los consumos de agua vienen facturados dos meses atrás es decir en el mes de septiembre están facturando lo consumido en el mes de julio y así sucesivamente.

11. CASOS NO PREVISTOS “ COVID -19”

11.1. INFRAESTRUCTURA

La oficina de planeación, cumpliendo con el objetivo de garantizar la disponibilidad de los recursos físicos para la prestación de servicios de salud a nuestros usuarios y sus trabajadores, ha venido ejerciendo y ejecutando su labor misional para el normal funcionamiento de todas las dependencias; para ello se continuó realizando actividades, que permitieron proteger todos los bienes de propiedad de la institución.

El mejoramiento integral de la infraestructura se canaliza en el apoyo al personal asistencial y a la población para dar una pronta respuesta a la emergencia sanitaria por el COVID 19, por ello, se realiza la adecuación de la zona de laboratorio, donde se manejaran las muestras de pruebas antigénicas para el virus SARS COV 2 para mejorar la oportunidad en detección de pacientes con el virus, elementos tan importantes como la cámara de flujo laminar, la cual mantiene el aire puro en el procesamiento de la muestra.



Se realiza apertura de ventanas y puertas a corredor de transporte de muestras COVID 19, con el fin que el personal asistencial no ingresa al HLN para el transporte de las muestras desde la zona de revisión, el corredor de laboratorio contara con un amplio espacio para darle vía libre al personal asistencial y ubicar las neveras de muestras de laboratorio.



Se realiza separación de estas áreas, pruebas COVID 19 y toma de muestras paciente sintomático respiratorio.



Disposición de modulación general para aislamiento de muestras.



Limpeza de corredor y traslado de acometida eléctrica para cámara de flujo laminar.



Puertas de acceso a personal de muestra externo y entrada de pruebas COVID a cámara de flujo laminar.



Corredor muestras COVID 19 laboratorios Hospital Local del Norte





INSTALACION DE HOSPITAL DE CAMPAÑA PARA EMERGENCIA COVID 19 HOSPITAL LOCAL DEL NORTE.



Gracias a la Alcaldía de Bucaramanga se hace el préstamo de una planta **MAC DE 100 KVA** , la cual va a ser el respaldo energético en la instalación del Hospital del Campaña adaptado en el parqueadero del Hospital Local del Norte.

Las instalaciones eléctricas generales, se realizan por parte del personal de mantenimiento de la ESE ISABU, con la colaboración general de los materiales suministrados por la ALCALDIA DE BUCARAMANGA.



Por otro lado se realiza la instalación de división para personal asistencial y pacientes en la entrada principal de Hospital Local del norte, mientras se realizaba la instalación del HOSPITAL DE CAMPAÑA.



Montaje de estructura cubierta plegada 2 aguas.





El equipo de instalación encabezado por el batallón de ingenieros CALDAS avanza en el montaje de la estructura general del campamento general para así poder llegar a las instalaciones hidráulicas, eléctricas, sanitarias y de datos por parte de la ESE ISABU.



11.2. TALENTO HUMANO

Bienestar Laboral

- ✓ Campaña de conmemoración y exaltación a la labor del personal de salud que ha estado al frente de la atención de pandemia por COVID-19
- ✓ Conmemoración de fechas de celebración de profesiones tales como día del nutricionista, fonoaudiólogo entre otros.
- ✓ Realización de feria virtual de vivienda.
- ✓ Charlas y apoyos psicosociales.
- ✓ Pausas activas virtuales.

Capacitaciones

Para el tercer trimestre se enfocó el plan de capacitación en la socialización de protocolos, procedimientos y guías en relación a manejo COVID-19

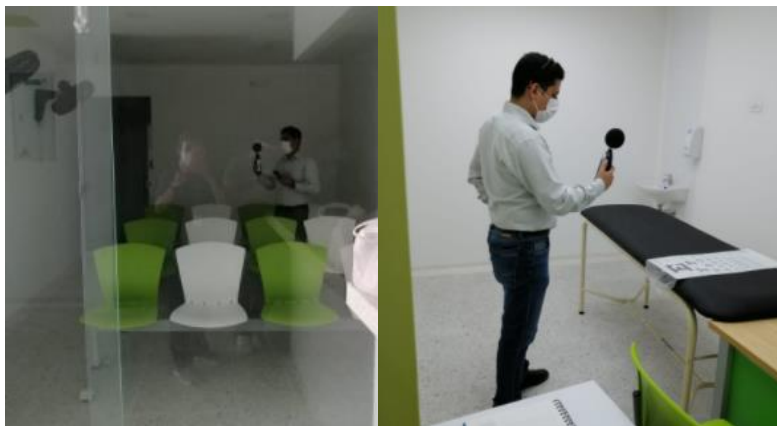
- ✓ Procedimiento vacunación extramural ante pandemia covid-19
- ✓ Ruta de traslado paciente confirmado o sospechoso covid-19 al área de radiología UIMIST
- ✓ Política de gestión del riesgo
- ✓ Protocolo limpieza y desinfección
- ✓ Lavado de manos
- ✓ Aislamiento hospitalario
- ✓ Protocolo de administración segura de medicamentos
- ✓ Protocolo de cateterismo vesical
- ✓ Protocolo de venopunción
- ✓ Plan de infecciones
- ✓ Procedimiento teleconsulta
- ✓ Procedimiento atención prioritaria
- ✓ Procedimiento consulta domiciliaria
- ✓ Procedimiento urgencias odontológicas
- ✓ Procedimiento tele orientación
- ✓ Plan de contingencia por residuos biológicos covid-19
- ✓ Procedimiento ruta de atención pediátrica y ginecobstetricia UIMIST
- ✓ Procedimiento captación paciente sospechoso covid-19
- ✓ Procedimiento paciente fallecido en el domicilio
- ✓ Procedimiento ruta de atención HLN
- ✓ Procedimiento manejo de cadáver covid-19 HLN
- ✓ Humanización

- ✓ Protocolo de bioseguridad asistencial
- ✓ Protocolo de bioseguridad administrativo
- ✓ Plan de contingencia por covid-19
- ✓ Procedimiento ruta de acceso a trabajadores
- ✓ Protocolo para la atención de pacientes en sala era incluyendo COVID-19

GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO TERCER TRIMESTRE 2020

Coordinación general del SG SST

- ✓ Respuesta y acompañamiento en visitas y requerimientos de los entes reguladores de vigilancia y control en temas relacionados con Seguridad y Salud en el Trabajo
- ✓ Mediciones ambientales en factores de riesgo físico para evaluación cuantitativa del riesgo y determinación de controles



- ✓ Instalación de mecanismos de mitigación de emergencias y desastres: señalización y demarcación de áreas.



- ✓ Coordinación y acompañamiento a la ejecución de contrato interadministrativo de exámenes ocupacionales

Bioseguridad y mitigación del riesgo

- ✓ Actividades de sensibilización y promoción de medidas de bioseguridad a toda la población servidora de la ESE ISABU: Circulares, videos para difusión.
- ✓ Rendición de cuentas semanal al COPASST del cumplimiento de los lineamientos de Bioseguridad conforme a los parámetros nacionales en el marco de la emergencia sanitaria por COVID 19.
- ✓ Acompañamiento verificación en la implementación de medidas de bioseguridad y rutas en el hospital de campaña



Elementos de Protección Personal

- ✓ Gestión administrativa para la compra, distribución y entrega de elementos de protección personal en todos los servicios acorde al nivel de riesgo por áreas.
- ✓ Procesos de vigilancia en la adherencia de protocolos de bioseguridad institucionales



Vigilancia de las condiciones de salud

- ✓ Se realizó el reporte e investigación de enfermedades laborales por contacto con el virus COVID 19
- ✓ Seguimiento de las condiciones de salud de los trabajadores que presentan sintomatología respiratoria con sospecha o confirmación COVID 19
- ✓ Acompañamiento en la reincorporación laboral de trabajadores posterior a enfermedad laboral por COVID 19

11.3. ATENCION O PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD ESE ISABU DURANTE LA PANDEMIA COVID – 19

La ESE ISABU en cumplimiento de los lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud y Protección Social, ha ido reactivando los servicios de forma gradual.

11.3.1 CENTROS DE SALUD:

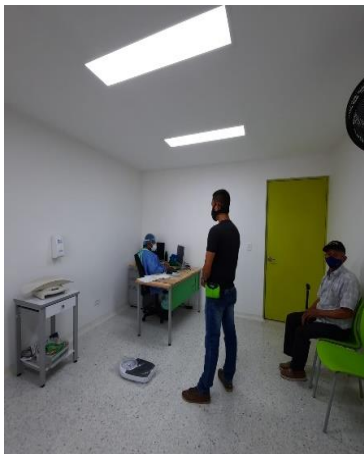
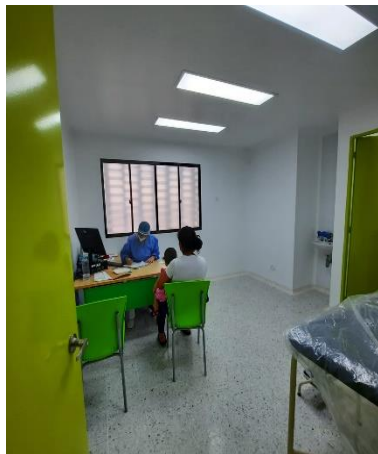
Los centros de salud a partir del 20 de marzo se cerraron por lineamientos del Ministerio de Salud y Protección Social. Se inició apertura gradual, y a partir del 24 de marzo, se prestaron servicios nuevamente en el Centro de Salud Rosario, posteriormente en los Centros de Salud Toledo Plata, Mutis, Café Madrid, Comuneros, Morrórico, Gaitán, Colorados e IPC, con atención de medicina prioritaria, toma de laboratorios, vacunación, farmacia y consulta prioritaria de odontología.

En el tercer trimestre del año, se realizaron las aperturas de los Centros de Salud: Santander, Villa Rosa, Kennedy y Girardot, con atención de medicina general, enfermería y odontología en consulta externa y prioritaria, toma de laboratorios, vacunación y farmacia. Así mismo el día 16 de septiembre se reinició la prestación de servicios de terapias físicas en el Centro de Salud IPC.

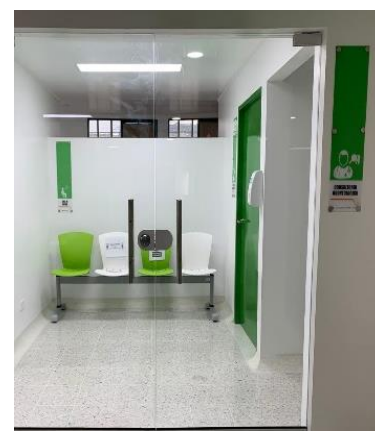
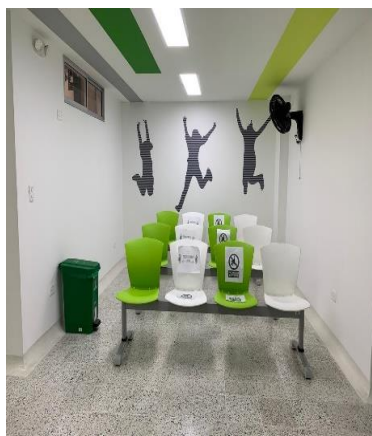
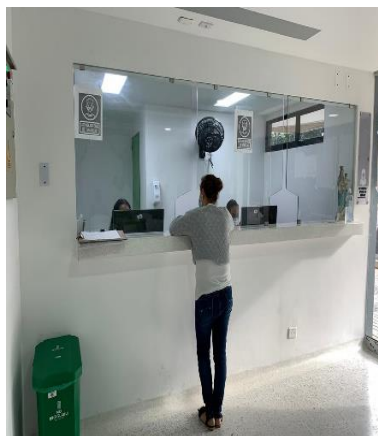
En todas las unidades operativas se continúan desarrollando la prestación de servicios a gestantes, niños, adolescentes y adultos migrantes irregulares en el marco del Convenio OIM (Organización Internacional de Migrantes).



Fuente: Registro fotográfico Centro Salud Villa Rosa, Áreas de Vacunación, Consultorio Odontología y Consultorio Médico.



Fuente: Registro fotográfico Centro de Salud Kennedy Áreas de Consultorio Médico y Facturación.



Fuente: Registro fotográfico Centro de Salud Girardot Áreas de Farmacia y Sala de Espera



Fuente: Registro fotográfico Centro de Salud IPC Área de Terapia Física

Los horarios de atención de los centros de salud en funcionamiento son:

Empresa Social del Estado Instituto de Salud de Bucaramanga sede Café Madrid		
Horario	Dirección	Teléfono
Lunes a viernes 6 am-5:00pm	Carrea 8B # 33N-30	6972633
Empresa Social del Estado Instituto de Salud de Bucaramanga sede Colorados		
Horario	Dirección	Teléfono
Lunes a viernes 7am – 5.00 pm	AV. 52n #21-89	3507545122 - 3185500877
Empresa Social del Estado Instituto de Salud de Bucaramanga sede Gaitán		
Horario	Dirección	Teléfono
Lunes a viernes 6am – 5:00 pm	Carrera 12 # 16-10	6972662
Empresa Social del Estado Instituto de Salud de Bucaramanga sede Girardot		
Horario	Dirección	Teléfono
Lunes a viernes 6am – 6:00 pm	Carrera 6 # 25-34	3507545122 - 3185500877
Empresa Social del Estado Instituto de Salud de Bucaramanga sede IPC		
Horario	Dirección	Teléfono
Lunes a jueves 6:00 am - 3:30p.m Viernes 6:00 am 2:30pm	KM 2 vía la costa	6973313
Empresa Social Del Estado Instituto De Salud De Bucaramanga Sede Kennedy		
Horario	Dirección	Teléfono
Lunes a jueves 6: 00 am 4:30 pm Viernes 6:00 am 2:30pm	Calle 17 # Cra 12 norte	3507545122 - 3185500877
Empresa Social del Estado Instituto de Salud de Bucaramanga sede Santander		
Horario	Dirección	Teléfono
Lunes a jueves 6: 00 am-4:00p.m Viernes 6:00 am 3:00pm	Calle 27 # 8 occ-35	3507545122 - 3185500877
Empresa Social Del Estado Instituto De Salud De Bucaramanga Sede Villa Rosa		
Horario	Dirección	Teléfono
Lunes a jueves 6: 00 am-3:30p.m Viernes 6:00 am 2:30pm	Carrera 11 # 18b-50	3507545122 - 3185500877
Empresa Social del Estado Instituto de Salud de Bucaramanga sede Comuneros		
Horario	Dirección	Teléfono
Lunes a Viernes 6: 00 am-5:00p.m	Calle 10 # 17-28	6972339
Empresa Social del Estado Instituto de Salud de Bucaramanga sede Morrórico		
Horario	Dirección	Teléfono
Lunes a jueves 6: 00 am-3:30p.m Viernes 6:00 am 2:30pm	Antiguo restaurante El Corcovado	3507545122 - 3185500877
Empresa Social del Estado Instituto de Salud de Bucaramanga Sede Mutis		
Horario	Dirección	Teléfono

Lunes a viernes 6am – 6:00 pm	Carrera 3 w # 57-51	6972218
Empresa Social del Estado Instituto de Salud de Bucaramanga sede Rosario		
Horario	Dirección	Teléfono
Lunes a viernes 6am – 6:00 pm	Calle 34#35-57	6972329
Empresa Social del Estado Instituto de Salud de Bucaramanga Sede Toledo Plata		
Horario	Dirección	Teléfono
Lunes a viernes 6am – 6:00 pm	Calle 105#15D-28	6971766

Fuente: Directorio Telefónico ESE ISABU.

Los servicios que se prestan son:

- Consulta prioritaria de medicina general.
- Consulta externa de medicina general.
- Consulta Especializada de Pediatría en Mutis, Rosario y Toledo Plata.
- Consulta externa de Odontología.
- Consulta por enfermería.
- Vacunación.
- Toma de muestras de laboratorio.
- Procedimientos menores.
- Ecografías obstétricas en Comuneros.
- Farmacia en Mutis, Toledo Plata, Rosario, Café Madrid y Girardot.

Las asignaciones de citas se continúan realizando por medio de líneas telefónicas NO presenciales, evitando la aglomeración de usuarios en las unidades operativas, donde los usuarios se pueden contactar con la ESE ISABU en los siguientes números telefónicos 3507545122 y 3185500877 o mediante WhatsApp de las mismas líneas.

A partir del 22 de septiembre 2020 los usuarios pueden solicitar nuevamente las citas médicas u odontológicas a través de la página web (www.isabu.gov.co) como contraseña pueden colocar esta opción: Isabu2020 o la de su preferencia.



Definir sesión de usuario o la resolución 1195 de 2020 la plataforma de CITAS WEB DE LA U.S.G. ISABU, debe contar con el siguiente cuestionario.

1. ¿Tiene fiebre o ha tenido fiebre en los últimos 14 días?
2. ¿Tiene o ha tenido diarrea o otros problemas digestivos en los últimos 14 días?
3. ¿Tiene o ha tenido mucha congestión o resaca en los últimos 14 días?
4. ¿Ha notado pérdida de sentido del gusto o olfato en los últimos 14 días?
5. ¿Ha recibido en contacto o convivido con una persona sospechosa o confirmada covid-19?
6. ¿Ha presentado la sintomatología COVID_19?
7. ¿Un caso de haber presentado la enfermedad alguna en su familia?

Nota: Al llegar al centro de salud el personal verificará la información y el sistema informático NO podrá ser operado y perderá la cita.

Si no tiene ninguno de los síntomas anteriores, puedes darle clic al botón de abajo y continuar con tu solicitud de CITA WEB.

[CONTINUAR SOLICITUD](#)

SE ACABARON LAS COLAS EN ISABU
 ESE BUENOS AIRES BUENOS AIRES
SOLICITA TU CITA

INICIO DE SESIÓN

Tipo documento*

Número de documento*

Contraseña*

[Ingresar](#)

[Recuperar contraseña](#) [Regístrate](#)

BIENVENIDO A NUESTRO PORTAL DE CITAS

Fuente: Registro fotográfico: Ingreso de la página web www.isabu.gov.co, para asignación de citas.

11.3.2 UNIDADES HOSPITALARIAS

11.3.2.1 CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA:

El servicio de consulta externa ha venido prestando la atención en las especialidades de Medicina Interna, Ginecología/Ginecobstetricia, Pediatría, Cirugía General, Psicología y Trabajo Social sin interrupción durante todo el tiempo de la Emergencia Sanitaria, para evitar la descompensación de aquellos pacientes con patologías de base y garantizar el cuidando, la salud y el bienestar de la mujer y el binomio madre e hijo.

Las demás especialidades se reactivarán una vez haya demanda de pacientes, se espera contar con la normalización completa de todas las especialidades ofertadas durante el IV trimestre del 2020.

11.3.2.2 SERVICIO DE CIRUGÍA:

Se continúa con la atención de cirugías derivadas de los servicios de Urgencias generales y Ginecobstetricas, suspendiendo los procedimientos electivos no urgentes, que no tienen grave afectación o riesgo sobre la vida o complicaciones patológicas de los usuarios, debido a lo anterior se observa fortalecimiento en oferta de consultorios, camas hospitalarias, talento humano asistencial y mejoramiento en la disponibilidad de insumos para la atención de la pandemia.

11.3.2.3 SERVICIO SALA DE PARTOS:

Se continúa con la atención de urgencias ginecológicas, ginecobstétricas, atención de partos, cesáreas programadas y de urgencias.

En el servicio de sala de partos HLN, se adapta a la ruta establecida por el Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia, encausada al manejo de maternas sospechosas o con diagnóstico SARS COVID -19, al ingresar a la Institución la mujer gestante y no gestante con signos y síntomas de patologías ginecológicas, es captada por el equipo de avanzada institucional para la higienización de manos, toma de temperatura, y recolección de datos relevantes para la clasificación de pacientes con sintomatología respiratoria, una vez la usuaria cumpla con los criterios de inclusión, ingresa hacia las carpas destinadas para la atención de esta patología, para la realización de la respectiva prueba de detección COVID -19, posteriormente se dirige al servicio de ginecología y obstétrica para recibir la atención por especialistas, en una habitación unipersonal, que cuenta con mesa quirúrgica para la atención del trabajo de parto y parto, lámpara de calor radiante para la adaptación neonatal, cama hospitalaria para la recuperación del puerperio favoreciendo el alojamiento conjunto. Se ordenan paraclínicos al binomio madre e hijo, así como toma de rayos X, Según las condiciones clínicas de la usuaria el especialista define el trasladado a piso



tercero y/o cuarto; o remisión a tercer nivel de atención, según la complejidad de la patología.

En el tercer trimestre del año en curso, se han notificado 4 usuarias, clasificadas con sospecha y diagnóstico positivo para SARS COVID – 19 información obtenida por SIVIGILA.

11.3.2.4 SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN:

Debido a los cambios en la organización de los servicios por la Emergencia Sanitaria Covid-19, la ESE ISABU se ve en la necesidad de ampliar la hospitalización respiratoria y habilitar las Unidades de Cuidados Intermedios Adultos y Pediátricos, por lo cual surge la necesidad de organizar nuevos espacios para la hospitalización del paciente no respiratorio, en donde no se crucen las patologías generales con las patologías respiratorias. Ubicando este espacio de manera transitoria en el servicio de urgencias del Hospital Local del Norte.

En el mes de agosto se implementaron medidas de expansión, reconversión y otras consideraciones en los planes de emergencia para la atención de casos sospechosos y confirmados COVID-19. El 6 de agosto la Secretaria de Salud Departamental aprueba 10 camas transitorias a UCIM con certificado en el REPS Transitorio, el día 10 de agosto fueron aprobadas adicionalmente 27 camas UCIM adulto y 3 camas UCIM pediátricas; para un total de 37 camas UCIM adulto y 3 camas UCIM pediátricas en el REPS Transitorio.

11.3.2.5 UNIDAD DE CUIDADOS INTERMEDIOS UCIM:

La operatividad del servicio de Unidad de Cuidado Intermedio, ubicada en el cuarto y tercer piso del Hospital Local del Norte con 40 camas habilitadas transitoriamente como estrategia de reconversión de 40 camas de hospitalización general a 40 camas de UCIM. Estas unidades funcionan de forma sincronizada de acuerdo al ingreso de usuarios provenientes del servicio de Carpa aislamiento respiratorio, Ginecología, Urgencias y otras entidades de Salud del área metropolitana de Bucaramanga y municipios aledaños, que tienen pacientes que requieren atención en UCIM.

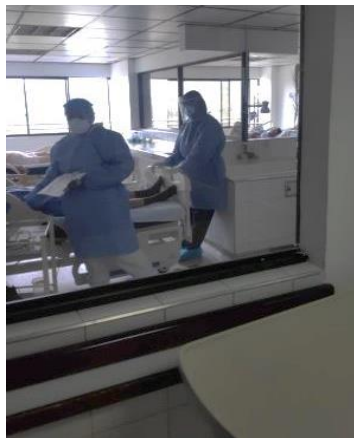
El servicio cuenta con disponibilidad de Enfermeras Profesionales, Médico Especialista en el área de Cuidado Intensivo, Médico Internista, Médico Hospitalario, Fisioterapeutas y Auxiliares de Enfermería; esto para lograr brindarle al usuario el mejor cuidado y recuperación de su estado de salud.

Para el funcionamiento de las UCIM la Institución mediante convenio interadministrativo con el Municipio de Bucaramanga, adquirió la dotación de equipo biomédico necesario tales como: monitores de signos vitales, bombas de infusión, succionadores, electrocardiógrafos, carros de paro, desfibriladores, ventiladores mecánicos y de transporte. A través de comodato se adquirió 1 máquina para procesamiento de gases arteriales. La adecuada distribución de las unidades, ha permitido lograr la visualización



de cada uno los pacientes en todo momento. Se realizó la respectiva demarcación según los protocolos del Ministerio de Salud para evitar la contaminación cruzada.

La ESE ISABU ha mejorado progresivamente el mobiliario hospitalario, ha implementado capacitaciones con profesionales expertos y grupos primarios para el aprendizaje continuo de todos los colaboradores de la institución.



Fuente: Registro fotográfico Hospital Local del Norte – UCIM Hospitalización Piso 4 (Sintomáticos Respiratorios) ESE ISABU



11.3.2.6 APOYO DIAGNÓSTICO

En las dos Unidades Hospitalarias HLN y UIMIST se cuenta con disponibilidad 24 horas de laboratorio clínico e imagenología para el servicio de urgencias, hospitalización y UCIM; y para el área de consulta externa, la atención es de lunes a viernes en el horario de 6 am a 6 pm.

Entre los equipos adquiridos en el laboratorio clínico, mediante el convenio interadministrativo con el Municipio de Bucaramanga, se encuentra la cámara de flujo laminar o cámara de seguridad biológica, que no solo protege la calidad de la muestra, sino que proporciona un ambiente seguro para el manejo de muestras respiratorias como baciloscopias, cultivos de tuberculosis y montaje de pruebas antigénicas para detección

del virus SARS CoV 2. Con la adquisición de dicho equipo no solo se protege al personal que manipula las muestras, sino que la ESE ISABU cumple con las normas establecidas por la Organización Panamericana de la Salud y los lineamientos del Instituto Nacional de Salud, donde se indica que el manejo de muestras respiratorias se debe realizar bajo cámara de seguridad.

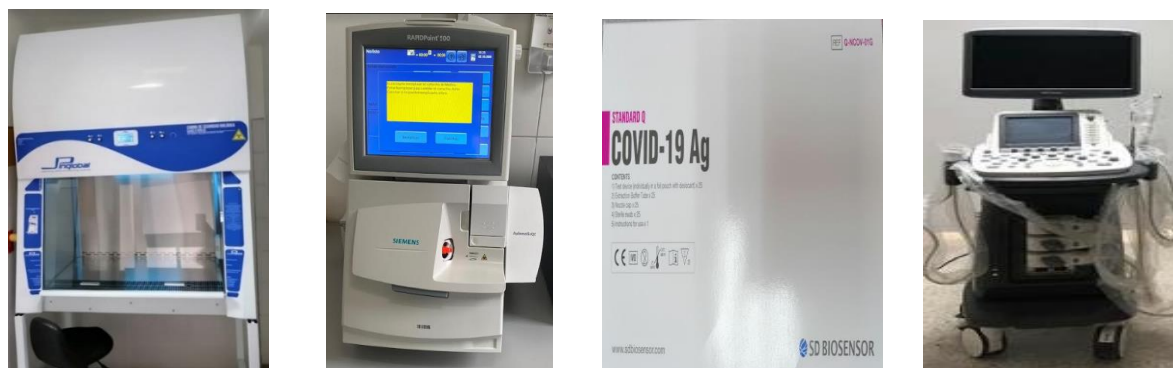
La institución adquirió también mediante el convenio interadministrativo con el Municipio de Bucaramanga, una nevera para el correcto manejo de hemoderivados, con alarma audible que alerta cambios próximos al límite en que la sangre pueda deteriorarse, ya que al prestar el servicio de transfusiones se necesita garantizar las condiciones de seguridad adecuadas para una transfusión segura, evitando complicaciones en el paciente.

Con la apertura de la UCIM en el Hospital Local del Norte, se adquiere en calidad de apoyo tecnológico un equipo para gases arteriales con el fin de monitorear el estado de oxigenación y equilibrio ácido-base del paciente, proporcionando al personal médico, las herramientas adecuadas para la valoración de los pacientes críticos.

El crecimiento en el número de casos de COVID 19 en el departamento de Santander y la alta demanda de pruebas moleculares de PCR sumado a la escasez de sitios de montaje, ha causado el represamiento de muestras ocasionando demoras en los diagnósticos y por ende una posible mayor expansión en el número de casos; y ante el nuevo Lineamiento para el uso de pruebas de antígeno para SARS-CoV-2 (COVID-19) en Colombia, emitido por el Ministerio de Salud y Protección Social, la ESE ISABU adquirió dichas pruebas ya que son más rápidas y de fácil uso, lo cual permite obtener resultados oportunos a los usuarios que consultan y son sospechosos de COVID 19, garantizando una mejor atención a los usuarios y ha permitido a los médicos tomar decisiones en el manejo de dichos pacientes, minimizando el riesgo de contagio a otras personas al permitir dar las respectivas indicaciones de aislamiento de los casos positivos. Es un método de diagnóstico alternativo del SARS-CoV-2 donde se ha demostrado una alta sensibilidad y una muy buena especificidad en las validaciones secundarias realizadas en el país, a las pruebas evaluadas en la infección temprana en pacientes sintomáticos, con menos de 11 días de inicio de síntomas y contactos estrechos de COVID-19, la muestra que se requiere para estas pruebas es a través de hisopado nasofaríngeo. Además, se realizó adecuación del área COVID-19 para el procesamiento de pruebas antigénicas y muestras respiratorias.

Mediante el convenio interadministrativo con el Municipio de Bucaramanga; para el área de radiología se adquirió nuevo ecógrafo para la atención de pacientes sospechosos o confirmados COVID-19, creando la ruta de atención de toma de ecografías COVID, priorizando la seguridad de nuestros usuarios dentro de la institución.





Fuente: Registro fotográfico Hospital Local del Norte – Laboratorio clínico (Cámara de flujo laminar, Equipo de gases arteriales, Pruebas Antigénicas COVID – 19 y Ecógrafo) ESE ISABU

11.3.2.7 APOYO TERAPÉUTICO

El servicio de Rehabilitación de la ESE ISABU cuenta con ocho (8) fisioterapeutas y una (1) fonoaudióloga, que se encuentran apoyando la emergencia COVID-19, brindando atención en las unidades hospitalarias HLN y UIMIST, dando cubrimiento a urgencias, internación y en toma de muestras de hisopados en carpa y atención domiciliaria.

11.3.2.8 SERVICIO FARMACÉUTICO

El servicio Farmacéutico está conformado por siete (7) farmacias distribuidas estratégicamente para dar cobertura y garantizar el acceso a toda la población de las EAPB del municipio de Bucaramanga que tienen contratado el servicio con la institución, prestando sus servicios de la siguiente manera:

Ubicación de las farmacias	Horario de atención
Hospital Local del Norte - HLN	24 Horas
Unidad Materno Infantil Santa Teresita - UIMIST	
Centro de Salud Girardot	Lunes a viernes 6:00 am – 6:00 pm
Centro de Salud Rosario	
Centro de Salud Toledo Plata	
Centro de Salud Mutis	
Centro de Salud Café Madrid	

Fuente: Sistema de Información ESE ISABU

Adicionalmente contamos con entrega domiciliaria de medicamentos para los usuarios atendidos en consulta domiciliaria y en teleconsulta (para la teleconsulta los pacientes con diagnóstico de riesgo según Circular 05 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social).

Los medicamentos formulados en cada uno de los Centros de Salud que no cuentan con farmacia son enviados según la distribución establecida con el fin de evitar el desplazamiento de los usuarios.

La dispensación de medicamentos está sujeta a la contratación vigente con las EPS Medimas, Comparta, Nueva EPS y AsmetSalud (Rutas de atención y población rural)

Acciones Educativas "Primer Momento De Verdad"

Se continúan realizando acciones educativas al ingreso de las Unidades Operativas, para lo cual se cuenta con técnicos de salud, quienes llevan a cabo actividades educativas de lavado y desinfección de manos.

El usuario ingresa a la Institución con uso de tapabocas y distanciamiento de 2 metros. Se indaga por síntomas respiratorios, se toma temperatura con termómetro infrarrojo, esta información se registra en planillas diseñadas para tal fin. Se brinda educación en lavado de manos y se direcciona al servicio que requieren en cada Unidad Operativa.

En la siguiente tabla se muestra el comportamiento consolidado de acciones educativas "Primer Momento de Verdad" en las unidades operativas durante el periodo de julio a septiembre 2020:

Acciones Educativas "Primer Momento de Verdad"	Julio 2020	Agosto 2020	Septiembre 2020	Total
Hospital Local del Norte - HLN	6.391	5.145	4.243	15.779
Unidad Intermedia Materno Infantil Santa Teresita - UIMIST	2.493	2.634	2.819	7.946
Centro de Salud Rosario	2.405	1.928	2.761	7.094
Centro de Salud Café Madrid	2.141	1.781	1.804	5.726
Centro de Salud Toledo Plata	1.400	1.239	1.037	3.676
Centro de Salud Mutis	2.389	2.142	2.708	7.239
Centro de Salud Comuneros	1.334	1.133	1.576	4.043
Centro de Salud Colorados	971	746	892	2.609
Centro de Salud Morrónico	883	793	531	2.207
Centro de Salud Gaitán	1.175	1.027	905	3.107
Centro de Salud IPC	1.222	1.101	1.089	3.412
Centro de Salud Santander	0	0	469	469
Centro de Salud Villa Rosa	0	0	318	318
Total Acciones Educativas "Primer Momento de Verdad"	22.804	19.669	21.152	63.625

Fuente: Sistema de Información ESE ISABU

En los casos sospechosos respiratorios, detectados en las Unidades Hospitalarias, durante este primer momento de verdad, se realiza direccionamiento al servicio de carpa.

A nivel hospitalario, se toman las siguientes medidas, dando cumplimiento a los protocolos de bioseguridad:

- Se restringió el acompañamiento de familiares o acompañantes del paciente. En los casos de menores o pacientes que requieran acompañamiento, el acompañante deberá utilizar elementos de protección personal (mascarilla).
- Se estableció un formato de registro de todos los usuarios y el personal que ingresa a la Institución.
- Implementación del procedimiento: Ruta Intrahospitalaria HLN - Ruta de captación de sospechosos para COVID-19 UIMIST.

11.3.3 ATENCIONES EN SALUD - PRODUCCIÓN

11.3.3.1 CONSULTA EXTERNA REALIZADA EN ZONAS ESE ISABU Y CENTROS DE SALUD (TELE CONSULTA, CONSULTA DOMICILIARIO, CONSULTA PRIORITARIA EN CENTROS DE SALUD)

Consulta Externa	Julio 2020	Agosto 2020	Septiembre 2020	Total
Teleconsulta Zona 1	2.838	2.789	3.629	9.256
Consulta Prioritaria Zona 1	1.028	841	857	2.726
Toma de Muestras de Laboratorio Clínico en Prioritaria Zona 1	5.031	4.219	5.687	14.937
Consulta Domiciliaria Zona 1	325	262	343	930
Teleconsulta Zona 2	3.669	3.391	5.132	12.192
Consulta Prioritaria Zona 2	852	539	596	1.987
Toma de Muestras de Laboratorio Clínico en Prioritaria Zona 2	5.825	6.302	8.932	21.059
Consulta Domiciliaria Zona 2	348	186	264	798
Total Teleconsultas en Zonas	6.507	6.180	8.761	21.448
Total Consultas Prioritarias en Zonas	1.880	1.380	1.453	4.713
Total Consultas Domiciliarias en Zonas	673	448	607	1.728
Total Fórmulas Médicas Entregadas en Domicilio las Zonas	162	155	150	467
Total Toma de Muestras Ordenadas en Prioritaria	10.856	10.521	16.001	37.378
Total Toma de Muestras de Laboratorio en Domicilios	0	0	1.382	1.382
Total Consultas Odontología Prioritarias y Electivas en Zonas	507	435	726	1.668
Total Procedimientos Odontológicos Zonas	731	741	2.346	3.818

Fuente: Sistema de Información ESE ISABU

En el transcurso de la emergencia sanitaria COVID-19, la ESE ISABU, se ha caracterizado por ser pionero en la prestación de los servicios de teleconsultas y atención domiciliaria, para población de riesgo y atención prioritaria en trece (13) centros de salud, cumpliendo

con la normatividad vigente para el distanciamiento social, obteniendo un total de atenciones consolidadas así:

- ✓ Teleconsulta: 21.448
- ✓ Atención domiciliaria: 1.728
- ✓ Consultas prioritarias: 37.378
- ✓ Toma de laboratorio en domicilio: 1.382
- ✓ Consultas de odontología prioritarias y electivas: 1.668
- ✓ Procedimientos odontológicos: 3.818

La entrega de medicamentos se realiza de forma domiciliaria para los grupos poblaciones de riesgo, para las aseguradoras con las cuales se tiene convenio, con el fin de evitar al máximo aglomeraciones en las unidades operativas y se minimiza la exposición al riesgo a esta población susceptible.

- ✓ Formulas médicas entregadas en domicilio: 467

Por indicación del Ministerio de Salud y Protección Social, desde el mes de septiembre se continuaron las reaperturas de los Centros de Salud, para brindar una amplia cobertura de la población que requiere atención médica y odontológica.

La reapertura de los Centros De Salud se realizó progresivamente para garantizar la prestación del servicio, durante este proceso además de las atenciones prioritarias, consulta electiva y actividades de promoción y prevención para los pacientes que asisten a la consulta.

13.3.3.2 PROGRAMA AMPLIADO DE INMUNIZACIONES - PAI

Vacunación Según Esquema PAI	Julio 2020	Agosto 2020	Septiembre 2020	Total
Hospital Local del Norte - HLN	55	21	34	110
Unidad Intermedia Materno Infantil Santa Teresita UIMIST	15	25	18	58
Centro de Salud Café Madrid	1.359	1.134	1.049	3.542
Centro de Salud Rosario	768	662	766	2.196
Centro de Salud Mutis	1.135	867	1.052	3.054
Centro de Salud Toledo Plata	1.065	879	1.151	3.095
Centro de Salud Comuneros	1.281	1.089	1.198	3.568
Centro de Salud Colorados	503	476	319	1.298
Centro de Salud Morrórico	193	58	468	719
Centro de Salud Gaitán	450	433	571	1.454
Centro de Salud IPC	633	568	780	1.981
Centro de Salud Santander	0	0	20	20
Centro de Salud Villa Rosa	0	0	393	393
Centro de Salud Kennedy	0	0	9	9

Vacunación Según Esquema PAI	Julio 2020	Agosto 2020	Septiembre 2020	Total
Centro de Salud Girardot	0	0	56	56
Equipo Extramural	1.366	1.309	982	3.657
Total Vacunas Aplicadas Esquema PAI	8.823	7.521	8.866	25.210

Fuente: Sistema de Información ESE ISABU

Los servicios de vacunación han estado operando de la misma forma con la apertura gradual de los Centros de Salud con un total de 25.210 dosis aplicadas, durante el periodo se incluyó vacunación domiciliaria o extramural con 3.657 dosis aplicadas en el trimestre, el mes de mayor vacunación fue de 8.866 dosis aplicadas y fue el mes de septiembre de 2020.

Los biológicos se aplican a los niños menores de 6 años, niñas de 9 años, mujeres gestantes, población mayor de 60 años, población trabajadora de salud y población susceptible. Se realizó participación en la tercera jornada nacional de vacunación llamada "Día de ponerse al día" el día 26 de septiembre 2020.

11.3.3.2 SALA DE PROCEDIMIENTOS MENORES

Procedimientos Menores	Julio 2020	Agosto 2020	Septiembre 2020	Total
Hospital Local del Norte - HLN	462	460	457	1.379
Unidad Intermedia Materno Infantil Santa Teresita UIMIST	70	100	53	223
Centro de Salud Café Madrid	305	245	334	884
Centro de Salud Rosario	281	284	307	872
Centro de Salud Mutis	372	400	439	1.211
Centro de Salud Toledo Plata	273	261	332	866
Centro de Salud Comuneros	123	119	231	473
Centro de Salud Colorados	105	62	83	250
Centro de Salud Morrórico	41	50	73	164
Centro de Salud Gaitán	202	195	226	623
Centro de Salud IPC	98	99	121	318
Centro de Salud Santander	0	0	2	2
Centro de Salud Villa Rosa	0	0	2	2
Centro de Salud Kennedy	0	0	0	0
Centro de Salud Girardot	0	0	0	0
Total Procedimientos Menores Realizados	2.332	2.275	2.660	7.267

Fuente: Sistema de Información ESE ISABU

En los centros de salud, se realizan procedimientos menores tales como, curaciones, retiros de puntos, cambios de sondas vesicales, inyectología, tomas de electrocardiogramas, tomas de tensión arterial, etc. En total se han realizado 7.267 procedimientos, en lo correspondiente al III Trimestre de 2020.

11.3.3.3 CONSULTAS UNIDADES HOSPITALARIAS URGENCIAS Y PRIORITARIA.

Consultas realizadas a la población asistente a las unidades hospitalarias.

Consultas de Urgencias y Prioritaria	Julio 2020	Agosto 2020	Septiembre 2020	Total
Consulta de Urgencias HLN	2.014	1.840	1.881	5.735
Consultas de Urgencias UIMIST	502	532	593	1.627
Consultas de Medicina Prioritaria HLN	292	85	2	379
Consultas de Medicina Prioritaria UIMIST	0	0	0	0
Total de Consultas de Urgencias y Prioritaria Unidades Hospitalarias	2.808	2.457	2.476	7.741

Fuente: Sistema de Información ESE ISABU

A nivel hospitalario el mayor número atenciones de urgencias y consulta prioritaria se concentra en el Hospital Local del Norte, en urgencias generales hay un promedio mensual de 1.912 atenciones y en la Unidad Intermedia Materno Infantil Santa Teresita un promedio mensual de 542 atenciones de urgencias para población gestante y pediátrica.

Se observa una disminución del 45% en el tercer (III) trimestre respecto al primer (I) trimestre del 2020; En el primer trimestre el promedio de atenciones mensuales alcanzó un número de 4.476 consultas, siendo época de No pandemia y en el tercer (III) trimestre se realizaron un promedio mensual de 2.454 atenciones en tiempo de emergencia sanitaria.

La atención prioritaria en Unidades Hospitalarias, se presta principalmente en el HLN con un total de 379 consultas en el trimestre, esto debido a la alta demanda del servicio en esta zona de influencia.

11.3.3.4 CONSULTAS EN AISLAMIENTO DE UNIDADES HOSPITALARIAS.

Una vez ingresa el usuario y realiza la higiene de manos se desplaza al servicio de urgencias en donde se aplica un pequeño cuestionario para identificar pacientes con sintomatología respiratoria y se inicia con el aislamiento de los demás pacientes y usuarios que acuden a la Institución, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

- Los sintomáticos respiratorios son evaluados inmediatamente y exclusivamente en la carpa de atención de respiratorios donde se “Identifican – Aíslan – Notifican”.
- El personal asistencial que realiza la atención siempre cuenta con todos los Elementos de Protección Personal.
- Se definen dos puntos de atención: uno para pacientes sintomáticos respiratorios y otro para pacientes con los demás motivos de consulta. Estos puntos de atención tienen señalización adecuada.

- Todo paciente sintomático respiratorio debe ser atendido en una carpa exclusiva para esta patología, la cual se encuentra en un área aislada, con restricción del acompañamiento de terceros.

El manejo inicial dependerá de la clasificación de la gravedad clínica del paciente, por lo que se deben identificar criterios de severidad como: dificultad respiratoria, sintomatología gastrointestinal, presencia de signos y síntomas neurológicos.



Fuente: Registro fotográfico Hospital Local del Norte - UIMIST



En la siguiente tabla se relaciona el consolidado de consultas realizadas a la población asistente a las unidades hospitalarias, durante el trimestre III de 2020.

Consultas Derivadas a Carpa de Aislamiento	Julio 2020	Agosto 2020	Septiembre 2020	Total
Consulta en Carpas de Aislamiento HLN Urgencias	354	372	353	1.079
Consulta en Carpas de Aislamiento UIMIST Urgencias	0	0	0	0
Total Consultas Carpas Aislamiento Unidades Hospitalarias	354	372	353	1.079

Fuente: Sistema de Información ESE ISABU

Las consultas derivadas a la carpa de aislamiento en el Hospital Local del Norte han aumentado mes a mes debido a los cambios normativos del Ministerio de Salud, quien ha ido ampliando los criterios de pacientes sospechosos de Covid – 19, aumentando así las consultas de la carpa de atención a pacientes IRA. En la Unidad Materno Infantil Santa Teresita UIMIST no registra atenciones en la carpa de aislamiento ya que los casos se derivan al HLN para su manejo integral.

11.3.3.5 INTERNACIÓN Y ESTANCIA HOSPITALARIA

Hospital local del Norte - HLN

Porcentaje de Ocupación Servicio de Hospitalización HLN	Julio 2020	Agosto 2020	Septiembre 2020
Aislamiento Adultos	40%	85%	76%
Aislamiento Pediátricas	47%	39%	0%
Obstetricia Y/O Quirófano	36%	55%	54%
Adultos No Covid	52%	90%	79%
Pediátricas No Covid	14%	25%	0%
Porcentaje de Ocupación	40%	69%	56%

Fuente: Sistema de Información ESE ISABU

En el Hospital Local del Norte, el porcentaje de ocupación global en el área de hospitalización promedio es del (55%) en el periodo, Lo cual indica que durante el tercer (III) trimestre aumentó la ocupación, cabe aclarar que durante este trimestre se contó con 34 camas de hospitalización general y pediátricas, debido a la reconversión de camas a UCIM.

Porcentaje de Ocupación Unidad de Cuidado Intermedio HLN	Julio 2020	Agosto 2020	Septiembre 2020
UCIM Adultos	0%	26%	51%

Fuente: Sistema de Información ESE ISABU

A partir del 06 de agosto de 2020, el Hospital Local del Norte, realizó expansión de la capacidad instalada, aperturando la Unidad de Cuidados Intermedios con disponibilidad de 40 camas, distribuidas así: 37 UCIM adultos y 3 UCIM pediátricas; de esta forma en el III trimestre del 2020 esta área tuvo un porcentaje de ocupación del (26%) servicio diseñado para de atención a pacientes sospechosos y/o confirmados COVID 19.

Unidad Intermedia Materno Infantil Santa Teresita - UIMIST.

Porcentaje de Ocupación Internación UIMIST	Julio 2020	Agosto 2020	Septiembre 2020
Pediatría	35%	64%	48%
Ginecología	32%	67%	59%
Aislamiento Respiratorio Pediátrico	26%	74%	44%
Aislamiento Respiratorio Ginecológico	0%	44%	3%
Porcentaje de Ocupación Global	32%	66%	50%

Fuente: Sistema de Información ESE ISABU

La ocupación hospitalaria promedio global en la Unidad Intermedia Materno Infantil Santa Teresita es del (49%) de ocupación durante el tercer (III) trimestre. Se observa un aumento en el porcentaje de ocupación comparado con el segundo (II) trimestre del año en la atención de usuarios Gestantes - Partos y Pediátricos, casos NO COVID.

Actividades Facturadas y legalizadas En la ESE ISABU.

Consultas y procedimientos legalizados y facturados a la población asistente a la ESE ISABU.

Producción	Julio 2020	Agosto 2020	Septiembre 2020	Total
Dosis de Biológicos Aplicados	9.017	7.799	9.055	25.871
Controles de Enfermería	1.321	1.292	2.116	4.729
Controles de Enfermería Infancia y Gestante	122	121	633	876
Otros Controles de Enfermería de PyP	1.199	1.171	1.483	3.853
Consultas de Odontología (Valoración)	510	435	810	1.755
Sellantes Aplicados	0	0	89	89
Superficies Obturadas (CM)	199	228	481	908
Exodoncias	151	143	145	439
Teledireccionamiento de Odontología	1.447	383	9	1.839
Partos	145	161	10	316
Partos vaginales	96	114	6	216
Partos por cesárea	49	47	4	100
Pacientes en Observación	125	138	85	348
Egresos Hospitalarios	649	670	118	1.437
Total de cirugías realizadas (Sin Partos y Cesáreas)	298	224	244	766
Exámenes de laboratorio	21.068	20.792	26.648	68.508
Número de imágenes Diagnósticas Tomadas	1.464	1.390	1.498	4.352
Número de Citologías Tomadas	303	322	479	1.104
Número sesiones Terapia Respiratoria	2	131	194	327
Número Sesiones de Terapia Física	0	3	70	73
Número Sesiones de Otras Terapias	7	16	51	74
Consultas de Medicina General Electiva	9.217	8.644	12.854	30.715
Consultas de Medicina General Urgente	2.400	2.304	2.452	7.156
Consultas Medicina Especializada Electiva	768	632	598	1.998
Consultas Medicina Especializada Urgentes	305	366	110	781
Consultas Electivas por Diferentes Profesionales	802	614	637	2.053
Educaciones de PyP Otras Profesiones de Salud	11.839	9.934	7.984	29.757

Fuente: Sistema de Información ESE ISABU

El cuadro anterior indica un aumento en la productividad dada la apertura gradual de los servicios en la ESE ISABU, acorde a lo ordenado y normado por el Ministerio de Salud y de la Protección Social.

Vigilancia en Salud Pública ESE ISABU

En el tercer (III) trimestre la ESE ISABU continuó con la vigilancia en salud pública intensificada por Infección Respiratoria Aguda para la detección del virus SARS-CoV-2, a partir de la consulta o atención espontánea de las personas en la institución, Búsqueda Activa Institucional; se reportaron los eventos de interés en salud pública detectados, dentro de los cuales se encuentran los casos probables de Covid – 19 atendidos en consulta externa, servicio de urgencias, observación y hospitalización, notificados de manera inmediata a la oficina de vigilancia epidemiológica de la SSAB e ingresados inmediatamente al subsistema de información mediante el aplicativo SIVIGILA.

Para facilitar la consulta de información relevante que permite monitorear la trayectoria de la salud de los usuarios, se construyó un espacio digital “Observatorio Digital ESE ISABU” el cual resulta facilitador en la toma de decisiones y orientación de las acciones en salud, espacio dispuesto a través del link www.isabu.gov.co.

Dentro de las estrategias institucionales para la detección de casos probables IRAG y en articulación de los diferentes frentes de atención a la población usuaria, la ESE ISABU durante el III trimestre de 2020 ha detectado y notificado casos probables de Covid – 19 como se muestran a continuación:

Visita Domiciliaria	Urgencias Carpa HLN	Hospitalización	Urgencias UIMIST	Total
140	445	2	89	676

Fuente: SIVIGILA ESE ISABU – Vigilancia en Salud Pública

Durante el periodo comprendido entre Julio y Septiembre del 2020, se captaron 676 casos a nivel institucional, siendo el 65,8% detectados en el área de urgencias carpa HLN.

Casos Notificados		Número	Porcentaje
Casos notificados sospechosos Covid - 19	Sin ajuste	54	8,0%
	Confirmado	370	54,7%
	Descartado	252	37,3%
Sexo	Masculino	378	55,9%
	Femenino	298	44,1%
Hospitalizado	Si	227	33,6%
	No	449	66,4%

Fuente: SIVIGILA ESE ISABU – Vigilancia en Salud Pública

Del total de casos notificados por la ESE ISABU, han sido confirmados por laboratorio para SARS - COV – 2 el 54,7% lo equivalente a 370 casos positivos; el 33,6% de los sospechosos respiratorios detectados, requirieron manejo intrahospitalario.

Por otra parte, durante el tercer trimestre del año 2020, el área de vigilancia en salud pública de la ESE ISABU, desarrolló actividades de recolección, análisis, interpretación y divulgación de datos específicos relacionados con 1.000 eventos de interés en salud pública (EISP) que se presentaron.

Con relación al seguimiento realizado a habitantes de calle con diagnóstico de Tuberculosis a través del programa de Tuberculosis de la ESE ISABU y con el objetivo de lograr adhesión al tratamiento y evitar abandonos o pérdidas de continuidad, en el mes de julio, agosto y septiembre se realizó seguimiento a 6 habitantes de calle activos en el programa. Igualmente se realizó diagnóstico, tratamiento y seguimiento a un (01) usuario con diagnóstico de malaria y siete (07) usuarios con diagnóstico de Leishmaniasis durante el tercer trimestre del año en curso.

11.3.4 CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS – ALCALDIA DE BUCARAMANGA

11.3.4.1 VIGILANCIA EN SALUD PÚBLICA MUNICIPIO DE BUCARAMANGA

La ESE ISABU suscribió el Convenio Interadministrativo No 105 con el municipio de Bucaramanga, cuyo objetivo es “Aunar esfuerzos para fortalecer el desarrollo de acciones de vigilancia en salud pública y vigilancia epidemiológica, así como la articulación de la respuesta intersectorial en el municipio de Bucaramanga para apoyar la situación de emergencia sanitaria en el marco de la pandemia por Covid – 19” con un plazo de ejecución de 6 meses con fecha de inicio del 28 de mayo y fecha de finalización 27 de noviembre por un valor de \$1.004.553.580=.

En este escenario, puede considerarse dos posibles desenlaces: la persona con un resultado negativo para Covid – 19; y la persona con resultado positivo para la misma patología; en ambos casos se ha establecido la sensibilización y orientación al autoaislamiento, al seguimiento diario de signos y síntomas y su posible exacerbación y a la promoción de los buenos hábitos e higiene en lavado de manos y demás directrices No farmacológicas decretadas por el gobierno nacional.

Es así, que también desde el convenio en articulación con el área de SIVIGILA del municipio se estableció caracterizar una unidad informadora para el registro de casos nuevos; y para la gestión del módulo de contactos y su seguimiento diario. Todo lo anterior, se encuentra en el repositorio de información del Sistema de vigilancia en Salud Pública - SIVIGILA de la Unidad notificadora municipal de Bucaramanga, para el correspondiente flujo de información al nivel superior.

Paralelamente, el convenio 105; ha desarrollado las acciones individuales y colectivas de respuesta ante la presencia de virus nuevo en la ciudad; esto se traduce en la intervención individual a través de la Investigación Epidemiológica De Campo (IEC); en donde se tiene como propósitos rastrear y localizar los contactos estrechos, identificar sintomáticos entre ellos y otros posibles nexos epidemiológicos, así como el poder identificar comorbilidades o antecedentes que puedan complicar el curso de la enfermedad.

En concordancia con lo anterior, es oportuno referir, que, ante la emergencia, en el lineamiento actual, la directriz para las intervenciones individuales de vigilancia epidemiológica; sugieren que, por las condiciones de protección personal de los trabajadores de salud, las IEC pueden realizarse mediante entrevista telefónica o por streaming y la toma de muestra programada en casa. En el marco de la estrategia PRASS, el rastreo de contactos y el registro inicial del caso probable (por contacto estrecho) es realizado por un call center cuyo personal ha sido entrenado para este proceso.

En el nivel hospitalario puede hacerse mediante llamada o estableciendo una distancia mayor de 2 metros con el paciente. En algunos casos, el informante puede ser el acudiente o el conviviente que podría ser abordado telefónicamente o vía streaming. Así mismo, en el lineamiento del 23 de Julio, se orienta que todo caso probable hospitalizado, muerto o caso confirmado se le debe realizar Investigación Epidemiológica de Campo (IEC) que

incluye el rastreo de contactos. Todo caso confirmado, incluso el asintomático, debe tener IEC; y no es de rutina realizar a los casos sospechosos.

Como complemento, también se realizan en las intervenciones del convenio 105; a corte de tercer (III) trimestre 2020 con el siguiente consolidado del despliegue de acciones colectivas, que incluyen las búsquedas activas de sintomáticos respiratorios en poblaciones priorizadas y potenciales lugares de conglomeración de personas; y se realiza la intervención en conglomerados identificados por sistema de información o por el reporte diario que generan las empresas, instituciones, hogares de paso, hogares de poblaciones vulnerables o a cargo del territorio.

- ✓ Clasificación por grupos poblacionales priorizados, con intervención colectiva (BAC o respuesta ante brote/conglomerado)

Lugar	Mes de intervención	Tipo de intervención
Policía Nacional (en el contexto de estaciones)	Julio- Agosto- Septiembre	BAC – Apoyo Respuesta inmediata (vigilancia epidemiológica), ante situación de Brote IRA, en conglomerados Tamizaje
Centros de protección- ICBF	Agosto- Septiembre	BAC (apoyados por equipos ICBF -domiciliaria)
PPL	Julio- Agosto- Septiembre	BAC – Apoyo Respuesta inmediata (vigilancia epidemiológica), ante situación de Brote IRA, en conglomerados Tamizaje
Plazas de mercado	Julio- Agosto	BAC – Apoyo Respuesta inmediata (vigilancia epidemiológica), ante situación de Brote IRA, en conglomerados
Migrantes	Agosto- Septiembre	BAC – Apoyo Respuesta inmediata (vigilancia epidemiológica), ante situación de Brote IRA, en conglomerados
Hogares Adulto mayor	Julio- Agosto	BAC – Apoyo Respuesta inmediata (vigilancia epidemiológica), ante situación de Brote IRA, en conglomerados
Hogar Habitante de calle	Agosto- Septiembre	BAC – Apoyo Respuesta inmediata (vigilancia epidemiológica), ante situación de Brote IRA, en conglomerados
Comunitarios - Comunas	Agosto- Septiembre	BAC – Apoyo Respuesta inmediata (vigilancia epidemiológica), ante situación de Brote IRA, en conglomerados

Lugar	Mes de intervención	Tipo de intervención
Alta movilidad (conductores)	Julio- Septiembre	BAC – Apoyo Respuesta inmediata (vigilancia epidemiológica), ante situación de Brote IRA, en conglomerados Tamizaje
Personas en condición Discapacidad	Junio- Septiembre	BAC
Instituciones de Salud	Agosto-	BAC – Apoyo Respuesta inmediata (vigilancia epidemiológica), ante situación de Brote IRA, en conglomerados Tamizaje
Empresas privadas	Julio- Agosto	BAC – Apoyo Respuesta inmediata (vigilancia epidemiológica), ante situación de Brote IRA, en conglomerados
Organismos de respuesta	Agosto- Septiembre	BAC – Apoyo Respuesta inmediata (vigilancia epidemiológica), ante situación de Brote IRA, en conglomerados Tamizaje

Fuente: Convenio 105, SSM-ESE ISABU

En cada una de estas instituciones en las cuales se requirió la búsqueda activa de sintomáticos respiratorios, se efectuó en el total de población presente; adicionalmente se brindó las orientaciones de aislamiento y se sensibiliza sobre las medidas nacionales ante la emergencia COVID - 19.

En aquellas instituciones con presencia de más de 2 casos se realizó la orientación sobre definición de conglomerado, el tiempo de seguimiento del conglomerado, así como la importancia de activar la ruta de atención con las EAPB ante presencia de síntomas, y se reiteró las orientaciones de aislamiento y las medidas nacionales ante la emergencia COVID19.

Laboratorio clínico

La ESE ISABU como entidad prestadora de servicios de salud y comprometida con la emergencia sanitaria del COVID - 19 implementó los protocolos institucionales para la toma, remisión, transporte y conservación de muestras de aspirado endotraqueal e hisopados nasofaríngeo y orofaríngeo para la detección mediante técnicas moleculares del virus SARS-CoV-2; muestras que son direccionadas hacia el Laboratorio Departamental de Salud pública o laboratorios autorizados por el Instituto Nacional de Salud en su área de influencia.

Además, se implementó el uso de pruebas de antígeno para SARS-CoV-2 ya que son más rápidas y de fácil uso lo cual permite obtener resultados oportunos a los usuarios que



ESE
ISABU
Instituto de Salud
de Bucaramanga

GOBERNAR
ES HACER

consultan y son sospechosos de COVID - 19, garantizándoles una mejor atención permitiendo al médico tratante tomar decisiones en el manejo de dichos pacientes

Se realizó capacitación al personal en toma, procesamiento y validación de pruebas antigénicas, manejo de elementos de protección personal, diligenciamiento de documentación, embalaje y conservación de las muestras tomadas a los usuarios atendidos en los diferentes servicios de la ESE ISABU.

En la siguiente tabla se detalla el total de muestras para COVID-19, tomadas en los diferentes servicios de las unidades operativas de la ESE ISABU.

Toma de Muestras para COVID-19		Julio 2020	Agosto 2020	Septiembre 2020	Total
PRUEBAS MOLECULARES RT-PCR PARA SARS-CoV-2 (COVID-19)	Toma Muestras Para PCR- HLN	157	155	53	365
	Toma Muestras Para PCR - UIMIST	30	28	32	90
	Toma Muestras Para PCR - Domiciliario Institucional	32	60	61	153
	Toma Muestras Para COVID - 19 Domiciliario Convenio 105	135	376	555	1.066
	Toma Muestras Para COVID-19 Cadáveres	4	16	5	25
PRUEBAS DE ANTÍGENO PARA SARS-CoV-2 (COVID-19)	Toma Muestras Para Pruebas Antigénicas - HLN	0	0	81	81
	Toma Muestras Para Pruebas Antigénicas - UIMIST	0	0	0	0
	Toma Muestras Para Pruebas Antigénicas - Domiciliario Institucional	0	0	8	8
	Toma Muestras Para Pruebas Antigénicas - Domiciliario Convenio 105	0	0	169	169
TOTAL	Toma Muestras Para Covid - 19 HLN	157	155	134	446
	Toma Muestras Para Covid - 19 UIMIST	30	28	32	90
	Toma Muestras Para Covid - 19 Domiciliario Institucional	32	60	69	161
	Toma Muestras Para Covid - 19 Domiciliario Convenio 105	135	376	724	1.235
	Toma Muestras Para Covid-19 Cadáveres	4	16	5	25
	Total Muestras Para Covid-19	358	635	964	1.957

Fuente: Sistema de Información ESE ISABU

TOTAL DE PRUEBAS REALIZADAS	Total RT PCR Realizadas En La ESE ISABU	358	635	706	1.699
	Total Pruebas Antigénicas Realizadas En La ESE ISABU	0	0	258	258

EN LA ESE ISABU	Total Muestras Para Covid-19 Realizadas En La ESE ISABU	358	635	964	1.957
------------------------	--	------------	------------	------------	--------------

Fuente: Sistema de Información ESE ISABU

Durante los meses de Julio, Agosto y Septiembre de 2020 se evidenció un incremento gradual en el número de tomas de muestras para la detección del virus SARS-CoV-2 debido al aumento de atenciones de pacientes sintomáticos, contactos estrechos a pacientes positivos, brotes y búsqueda activa comunitaria, donde se tomaron 1.699 pruebas moleculares RT-PCR y 258 pruebas de antígeno; con un total de tomas de muestras de 1.957 para el tercer (III) trimestre de 2020.

Certificados de Defunción Expedidos por la ESE ISABU.

Certificados de Defunción	Julio 2020	Agosto 2020	Septiembre 2020	Total
Expedición Certificados Defunción por COVID	1	4	2	7
Expedición Certificados Defunción NO COVID	16	12	8	36
Expedición Certificados Defunción NO COVID Alcaldía	4	3	4	11
Expedición Certificados Defunción por COVID Alcaldía	1	2	0	3
Expedición Certificados Defunción por COVID Intrahospitalarios	8	26	10	44
Expedición Certificados Defunción NO COVID Intrahospitalarios	3	6	8	17
Total Certificados Defunción Expedidos	33	53	32	118

Fuente: Estadísticas Vitales ESE ISABU

Dentro de los servicios ofertados por el Instituto de Salud de Bucaramanga, desde el inicio de la pandemia por Covid – 19, ha prestado a las diferentes EAPB del municipio y el área metropolitana, el servicio para el Manejo Seguro y Disposición de Cadáveres COVID 19 y No COVID. Dando cumplimiento con los protocolos de bioseguridad para la familia y el equipo institucional que realiza esta actividad; contamos con rutas, protocolos, procedimientos e instructivos que garantizan el cumplimiento de la atención de forma correcta.

Durante el tercer (III) trimestre de 2020 la ESE ISABU ha expedido 118 certificados de defunción de los cuales 61 han sido intrahospitalarios y 14 por fallecidos en vía pública, domicilio, hogar de paso o habitante de calle. De los 118 certificados 54 han sido por causa probable o confirmada por el virus COVID 19.

La ESE ISABU cuenta con el Contrato Interadministrativo No 118 con el Municipio de Bucaramanga, cuyo objetivo es la prestación de servicios para llevar a cabo el manejo de cadáveres con causa de muerte probable o confirmada por el virus COVID-19, con un plazo de ejecución de 6 meses con fecha de inicio del 19 de junio y fecha de finalización 18 de diciembre de 2020, la población objeto es cuerpos identificados o no en espacio o vía pública y en domicilio del municipio de Bucaramanga, cuando no se pueda encontrar algún responsable (familiar) en el sitio de los hechos y/o en caso de desbordamiento de la capacidad instalada de las Entidades

administradoras de Planes de beneficios o Entidades Obligadas a Compensar a través de sus IPS, ante la inoportunidad de respuesta por parte de estas, en aras de garantizar la salud pública en el contexto de la pandemia Covid – 19. La ESE ISABU en el tercer (III) trimestre del 2020 ha prestado el servicio del manejo de cadáveres así: tres (3) muertes probables y/o confirmadas para Covid – 19 y Once (11) certificados de defunción a cadáveres No Covid que por el tipo de población está dentro del Contrato 118.

11.3.4.2 PLAN DE INTERVENCIONES COLECTIVAS.

La ESE ISABU suscribió el Contrato Interadministrativo No 106 con el Municipio de Bucaramanga, cuyo objetivo es la “Ejecución de las acciones contempladas en el plan de intervenciones colectivas (PIC) a cargo del municipio de Bucaramanga, para la promoción de la salud, calidad de vida, y prevención del riesgo-vigilancia 2020”; con un plazo de ejecución de 3 meses con fecha de inicio del 29 de mayo y fecha de finalización 28 de Agosto por un valor de \$490.877.308, es así que durante el tercer trimestre de 2020 se han ejecutado las siguientes actividades:

Dimensiones	Actividad	Población intervenida	Población Impactada
Vida saludable y Condiciones No transmisibles	<p>Acciones de información y comunicación para la promoción de hábitos y estilos de vida para la disminución de riesgo cardiovascular durante la pandemia por Covid- 19.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Publicación de infografías en redes sociales: Facebook, Instagram, twitter. ▪ Emisiones radiales. ▪ Actividad ejercítate en casa. 	<p>Instituciones educativas: Nuestra Señora del Pilar, el Colegio Politécnico, Café Madrid y Club unión.</p> <p>Barrios: La Inmaculada, Ángeles, Plaza Mayor, Colseguros Norte, San Francisco, Gaitán, Coaviconsá.</p>	338.599

Dimensiones	Actividad	Población intervenida	Población Impactada
Salud mental y convivencia mental	<p>Acciones de información y comunicación para la promoción de la salud mental a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conformación y habilitación de líneas telefónicas para el apoyo emocional de la comunidad frente a los diferentes problemas de salud mental durante la pandemia por Covid-19. ▪ Publicación de infografías en redes sociales: Facebook, Instagram, twitter. ▪ Emisiones radiales. ▪ Actividades de Carro valla. ▪ Actividad SALUD MENTAL MOVIL para la prevención de la violencia en el entorno hogar - fortalecer el confinamiento en casa y riesgo de contagio por parte de la comunidad frente a COVID-19. 	<p>Líneas telefónicas para el apoyo emocional: 865 Usuarios.</p> <p>Instituciones educativas: Colegio Nacional de Comercio y Colegio INEM.</p> <p>Barrios: Hamacas, Altos Del Kennedy, Universidad Comuneros, Campo Hermoso Quinta Estrella, Provenza, Roció, San Cristóbal, La Juventud, La Concordia, San Miguel, Canelos, Bucaramanga, Prados Del Mutis, Mutis</p>	391.491
Seguridad alimentaria y nutricional	<p>Acciones de información y comunicación con información de inmunidad nutricional en tiempos de covid-19.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Publicación de infografías en redes sociales: Facebook, Instagram, twitter. ▪ Emisiones radiales ▪ Entrega de material informativo a instituciones educativas. 	<p>Instituciones educativas: Las américas, Eloy Valenzuela, comuneros, María Goretti, Rafael García Herreros, Luis Carlos Galán, Nacional de comercio, José celestino Mutis.</p>	353.490
Sexualidad, derechos sexuales y reproductivos	<p>Acciones de información y comunicación con información sobre los derechos sexuales y reproductivos resaltando (SEXUALIDAD EN LOS TIEMPOS DE COVID-19):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Publicación de infografías en redes sociales: Facebook, Instagram, twitter. ▪ Emisiones radiales. ▪ Entrega de material informativo a instituciones educativas. ▪ Entrega de material informativo farmacias. ▪ Pruebas de VIH, Hepatitis B. 	<p>Instituciones educativas: Colorados, Camacho Carreño, Aurelio Martínez mutis, José María Estévez.</p> <p>Barrios: Café Madrid, Bavaria 2, Kennedy, Hamacas, juventud, san Cristóbal, regaderos norte.</p>	349.765

Dimensiones	Actividad	Población intervenida	Población Impactada
Vida saludable y enfermedades transmisibles	<p>Acciones de información y comunicación sobre la prevención de enfermedades transmisibles:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Promover prácticas protectoras, prevenir y controlar la TUBERCULOSIS, resaltando: la diferencia de los signos y síntomas con el COVID-19. ▪ Brindar las recomendaciones a la comunidad sobre la PANDEMIA frente a vacunación. ▪ Información por medio carro valla para la prevención del dengue. ▪ Publicación de infografías en redes sociales: Facebook, Instagram, twitter. ▪ Emisiones radiales. 	<p>Barrios: Morrорico, Vegas de Morrорico y Buenos Aires. Mutis, Balconcitos - Estoraques I - II. El Roció, Toledo Plata y Manuela Beltrán I - II Lagos del Cacique - El Tejar. San Alonso. Colorados Café Madrid</p>	237.500
Gestión diferencial de Poblaciones Vulnerables.	<p>Acciones para brindar información y comunicación sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Crianza amorosa, deberes y derechos de los niños, niñas y adolescentes, prevención de infección por COVID- 19. ▪ Brindar información para la promoción de la Cultura de la No violencia contra la Mujer durante el confinamiento por covid-19. ▪ Información en el fortalecimiento y prevención de la no violencia con enfoque de género en los tiempos de la pandemia de covid-19. ▪ Cuidador sobre prevención del contagio COVID-19, atención en salud a personas con Discapacidad, sus familias y personas que lo cuidan. 	<p>Barrios: San Rafael, Alarcón, Morrорico, Nariño, la feria y Girardot.</p>	215.642

Dimensiones	Actividad	Población intervenida	Población Impactada
Población víctimas del conflicto armado	Acciones de información y comunicación sobre: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Estrategia de información en salud fomentando la actividad física y alimentación saludable: SALUD MOVIL EJERCITATE EN CASA. ▪ Información (derechos sexuales y reproductivos en el contexto de la pandemia de COVID-19) por medio del carro valla. ▪ CARAVANA DE LA ARMONIA. Para la prevención de la violencia intrafamiliar y promoción de factores Protectores de los Riesgos. 	Barrios: Campo Madrid, Inmaculada, Betania, Claveriano, Villa Rosa, Villas De San Ignacio, José María Córdoba y Los Ángeles.	125.500

Fuente: Estado de avance Plan de Intervenciones Colectivas – Salud Pública



Fuente: Registro Fotográfico Jornada de sensibilización sobre la prevención COVID – 19 en Estaciones de metro línea y Salud Móvil Ejercítate en casa – Barrio Girardot, Salud Mental Móvil prevención de la violencia habitante de calle y Pruebas de VIH - HB población Intrafamiliar Barrio Canelos.

Atenciones a Población Privada de la Libertad - PPL

Durante el primer, segundo y tercer trimestre de la vigencia 2020 en cumplimiento de las competencias de la entidad territorial municipal y de la ESE ISABU, así como las responsabilidades emanadas en los acuerdos, contratos y convenios realizados por el despacho de la Secretaria de Salud de Bucaramanga con la ESE ISABU en pro de la respuesta territorial en salud pública, se programaron actividades de salud dirigidas a la población privada de la libertad (PPL) localizadas.

Para la ejecución de estas brigadas de salud a las estaciones de policía del área metropolitana del municipio de Bucaramanga, por parte de la ESE ISABU, se organizó un equipo de profesionales compuesto por: médico general, odontólogo, enfermero

profesional y auxiliar de enfermería, quienes brindaron atención a la población carcelaria que se encuentra reclusa.

Según información enviada previamente por cada una de las estaciones de policía, quienes posibilitaron el censo de reclusos en el marco de las medidas de seguridad y custodia de la información, para proceder desde la ESE ISABU a una caracterización de la población carcelaria que requiere atención médica u odontológica de forma inmediata.

Luego se brindó atención médica a quienes presentaban afectaciones de salud. Este procedimiento contó igualmente con la asesoría del agente encargado de la estación, quien es conocedor cercano de la problemática.

Se realizó entrega inmediata de medicamentos a aquellos usuarios que por aseguramiento tenían vínculo contractual con la E.S.E ISABU. Las demás fórmulas médicas fueron entregadas en la estación, para que estos medicamentos fuesen reclamados en la respectiva E.P.S con el fin de garantizar el tratamiento médico ordenado.

Para realizar las actividades de salud a esta población, se recibió apoyo en la logística y protección del personal en salud por parte de la Policía Nacional en cada una de las estaciones.

A continuación, se relaciona, las actividades de atención en salud a PPL ubicada en las estaciones de Policía del área metropolitana, clasificada según el aseguramiento.

UBICACIÓN	ESTACION CENTRO	ESTACION NORTE	TOTAL
Total Reclusos	7	104	113
Aseguramiento	7	88	91
Subsidiado	7	80	77
Contributivo	0	8	14
PPNA	0	11	11
Migrantes	0	5	11

Fuente: Sistema de Información ESE ISABU

Fecha	10/06/2020	28/08/2020	29/08/2020	30/09/2020	Total
Consultas Médicas	7	18	12	17	54
Subsidiado	7	18	7	15	47
Contributivo	0	0	0	0	0
PPNA	0	0	0	0	0
Migrantes	0	0	5	2	7
Teleconsultas Consultas	0	0	0	7	7
Subsidiado	0	0	0	6	6
Contributivo	0	0	0	0	0

PPNA	0	0	0	0	0
Migrantes	0	0	0	1	1
Toma Muestras Covid 19	0	0	2	3	5
Subsidiado	0	0	0	1	1
Contributivo	0	0	0	2	2
PPNA	0	0	0	0	0
Migrantes	0	0	2	0	2
Entrega De Medicamentos	0	8	8	3	19
TOTAL POBLACION ATENDIDA	7	18	12	24	61

Fuente: Sistema de Información ESE ISABU

Las atenciones médicas entre consultas presenciales como teleconsulta realizadas a la PPL del área metropolitana de Bucaramanga, fueron en total de 61 usuarios, incluida población migrante, definidos previamente según el estado de salud de los mismos.

Actividades ejecutadas en estaciones de Policía Nacional de Bucaramanga, desde el área de Vigilancia en Salud Pública:

FECHA	ESTACIÓN DE POLICÍA	ATENCIÓN POR PARTE DEL ERI - VSP	PPL
01/07/2020	Estación Norte	Brote enfermedad transmitida por alimentos <ul style="list-style-type: none"> Investigación epidemiológica de campo Encuesta a consumidores Asistencia técnica en compañía de saneamiento ambiental de la SSAB. Informe preliminar de 24 horas. Informe de 72 horas. 	107
11/07/2020	Estación Norte	Búsqueda activa de sintomáticos respiratorios asociados a virus nuevo – coronavirus <ul style="list-style-type: none"> Sintomáticos respiratorios captados: 7 Muestras PCR tomadas COVID-19: 7 	117
14/07/2020	Estación Centro	Búsqueda activa de sintomáticos respiratorios asociados a virus nuevo – coronavirus <ul style="list-style-type: none"> Sintomáticos respiratorios captados:1 Muestras PCR tomadas COVID-19: 1 	103
14/07/2020	Estación Sur	Búsqueda activa de sintomáticos respiratorios asociados a virus nuevo – coronavirus <ul style="list-style-type: none"> Sintomáticos respiratorios captados:0 	59
06/08/2020	Estación Centro	Búsqueda activa de sintomáticos respiratorios asociados a virus nuevo – coronavirus <ul style="list-style-type: none"> Muestras PCR tomadas COVID-19: 31 	112

Fuente: Convenio 105, SSM-ESE ISABU

- **PPL Sindicados para Toma de Muestras PCR-COVID-19.**

FECHA	20/08/2020	20/08/2020	20/08/2020	20/08/2020	Total
UBICACIÓN	EST. NORTE	EST. CENTRO	EST. SUR	EST. F/BLANCA	
TOTAL PPL	13	14	14	2	43
ASEGURAMIENTO	13	14	14	2	43
Subsidiado	12	9	11	2	34
Contributivo	0	1	0	0	1
PPNA	1	4	3	0	8
Total Teleconsultas	13	14	14	2	43
Total Muestras Tomadas	13	14	14	2	43
TOTAL POBLACION ATENDIDA	13	14	14	2	43

Fuente: Convenio 105, SSM-ESE ISABU

**Las actividades relacionadas en el cuadro anterior; corresponde a la gestión realizada en pasado consejo de seguridad (agosto 2020) y acuerdos de las autoridades Departamentales, municipales del sector Justicia- Interior.*

Actividades ejecutadas en Estaciones de Policía Nacional de Bucaramanga, desde el área asistencial servicio de Urgencias:

- ✓ **Atenciones PPL – Urgencias HLN**

INFORME ATENCIÓN PPL CARPA IRAG	Julio 2020	Agosto 2020	Septiembre 2020	TOTAL
TOTAL DE PACIENTES ATENDIDOS	107	132	155	394
Certificado COVID - 19	81	75	63	219
Pacientes con síntomas respiratorios	26	34	91	151
Pacientes Hospitalizados	10	11	3	24
Pruebas tomadas para COVID - 19	14	21	9	44

Fuente: Sistema de Información ESE ISABU

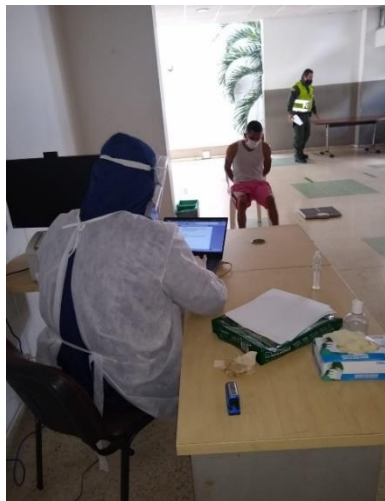
De esta forma, la ESE Instituto de Salud de Bucaramanga, se compromete a ejecutar las actividades mencionadas para dar cumplimiento con la necesidad expuesta; en el marco de sus competencias y en la medida de las existencias de los respectivos contratos con las Aseguradoras que cubran los riesgos en salud de la PPL.



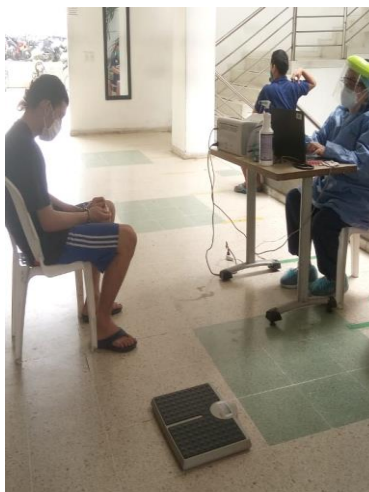
Fuente: Registro fotográfico Brigada de Salud ESE ISABU, Estación de Policía Centro Fecha 10/06/2020.



Fuente: Registro fotográfico Brigada de Salud ESE ISABU, Estación de Policía Norte Fecha 28/08/2020.



Fuente: Registro fotográfico Brigada de Salud ESE ISABU, Estación de Policía Norte Fecha 29/08/2020.



Fuente: Registro fotográfico Brigada de Salud ESE ISABU, Estación de Policía Norte Fecha 30/09/2020.

11.4. SISTEMAS DE INFORMACION

En la ESE aún tenemos médicos que están haciendo tele consulta, la cual se desarrolla desde nuestra plataforma PANACEA a la cual se puede acceder por internet. Desde la oficina de sistemas damos apoyo y soporte a los compañeros que trabajan desde sus casas, tanto remoto como presencia cuando a si se requiere, máxime en estos momentos que se iniciaron las aperturas de los centros de salud.

Se apoya al personal de grupos extramurales los cuales pueden acceder a la plataforma PANACEA por medio del internet, tanto para revisión y diligenciamiento de Historias Clínicas, como para Facturación y actividades propias de la prestación del servicio. Además se utiliza la zonificación de usuarios para hacer seguimiento.

Se incrementó el impulso para disponer de estrategias de información para la salud a la población, como líneas de atención, canales virtuales y otros, con el fin de orientar y mejorar el acceso al servicio de salud lo hacemos mediante nuestra plataforma PANACEA que nos permite con la utilización de la herramienta CITAS WEB ayudar a nuestros usuarios, a este último le hemos dado un impulso con estrategias para ir haciendo que estas herramientas sean utilizadas por un gran número de nuestros usuarios.

Se siguen realizando las actualizaciones permanentes de la plataforma de la intranet para que el personal tenga acceso a guías, manuales y protocolos a los que se requieran. La información que se publica en la plataforma la define la oficina asesora de Calidad. Desde la oficina de sistemas se realizaron las platillas para historia clínica de atención de urgencias COVID, también se han hecho ajustes y creado plantillas de Tele Consultas y programas como AIEPI, RCV etc..

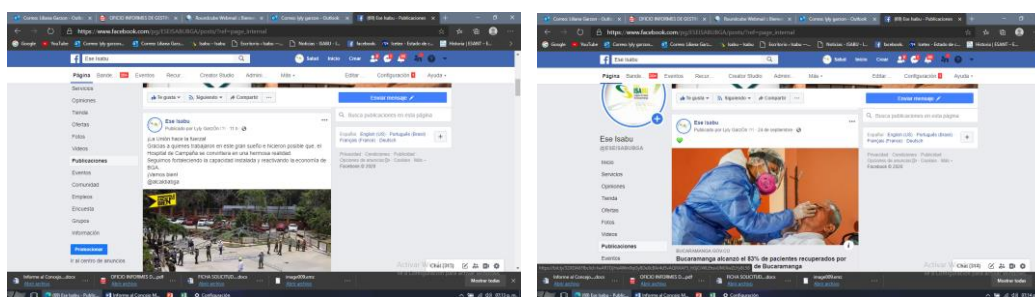
Durante la emergencia siguen varios compañeros de todas la áreas realizando tele trabajo, desde la oficina de Sistemas les seguimos damos apoyo remoto y en caso de

requerirse nos desplazamos a sus lugares de residencia a prestar apoyo para que sigan desarrollando sus actividades, Esto gracias que contamos con una plataforma WEB como PANACEA que nos permite realizar actividades desde la casa o desde cualquier lugar.

11.5. AREA DE COMUNICACIONES

A través de los diferentes canales institucionales, la ESE ISABU, viene generando información a los usuarios y ciudadanía en general con el objetivo de informar y dar a conocer todo lo que pasa al interior de la institución.

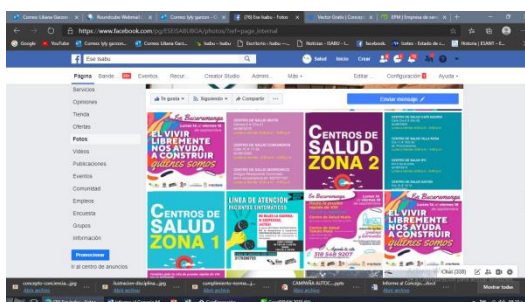
Asimismo, se viene replicando toda la información generada por organismos de salud (*Ministerio de salud y protección social, Organización mundial de la salud, secretarías de salud departamental y la Alcaldía de Bucaramanga*) en temas de autocuidado.



Fuente: captura de pantalla sección publicaciones FanPage Ese Isabu

En cuanto a las líneas de atención de se actualizaron piezas audiovisuales, publicadas en Facebook, con datos como dirección, horarios de atención y nombre de cada centro, según su ubicación.

Fuente: captura de pantalla sección publicaciones FanPage ESE ISABU



Es de precisar que esta información se encuentra página web, pero por facilidad para los usuarios se realizaron dichas piezas.

Siguiendo en esta misma línea de informar a los usuarios, desde el inicio de la emergencia covid_19, dentro del plan de acción, se generaron piezas comunicativas que permitieran a los usuarios estar en contacto con la institución y recibir los servicios de salud.



ESE
ISABU
Instituto de Salud
de Bucaramanga

GOBERNAR
ES
HACER

Dichas piezas son:

“Si perteneces al programa de Riesgo Cardiovascular, Control Prenatal, Control de Planificación Familiar o si tienes una NECESIDAD de consulta médica con urgencia TRIAGE IV, la ESE ISABU, ofrece para ti, servicio de tele consulta para entrega de medicamentos en el domicilio para las EPS de: (COMPARTA, NUEVA EPS Y MEDIMAS) y formula médica en su correo electrónico (ASMETSALUD Y COOSALUD); con el fin de protegerte y que no salgas de tu casa para estas consultas.

Recuerda que nuestro deber es PROTEGERTE QUÉDATE EN CASA Si tu consulta no es urgente y puede esperar, demos prioridad a la gente que lo necesita y disminuyamos juntos la exposición al COVID-19 FanPage ESE Isabu <https://www.facebook.com/ESEISABUBGA/photos/a.685577741606029/1562527953910999/?type=3&theater> En la ESE aún tenemos médicos que están haciendo tele consulta, la cual se desarrolla desde nuestra plataforma PANACEA a la cual se puede acceder por internet.

Desde la oficina de sistemas damos apoyo y soporte a los compañeros que trabajan desde sus casas, tanto remoto como presencia cuando a si se requiere, máxime en estos momentos que se iniciaron las aperturas de los centros de salud.

Se apoya al personal de grupos extramurales los cuales pueden acceder a la plataforma PANACEA por medio del internet, tanto para revisión y diligenciamiento de Historias Clínicas, como para Facturación y actividades propias de la prestación del servicio. Además se utiliza la zonificación de usuarios para hacer seguimiento.

Se incrementó el impulso para disponer de estrategias de información para la salud a la población, como líneas de atención, canales virtuales y otros, con el fin de orientar y mejorar el acceso al servicio de salud lo hacemos mediante nuestra plataforma PANACEA que nos permite con la utilización de la herramienta CITAS WEB ayudar a nuestros usuarios, a este último le hemos dado un impulso con estrategias para ir haciendo que estas herramientas sean utilizadas por un gran número de nuestros usuarios.

Se siguen realizando las actualizaciones permanentes de la plataforma de la intranet para que el personal tenga acceso a guías, manuales y protocolos a los que se requieran. La información que se publica en la plataforma la define la oficina asesora de Calidad.

Desde la oficina de sistemas se realizaron las plantillas para historia clínica de atención de urgencias COVID, también se han hecho ajustes y creado plantillas de Tele Consultas y programas como AIEPI, RCV etc..

Durante la emergencia siguen varios compañeros de todas las áreas realizando tele trabajo, desde la oficina de Sistemas les seguimos damos apoyo remoto y en caso de requerirse nos desplazamos a sus lugares de residencia a prestar apoyo para que sigan desarrollando sus actividades, Esto gracias que contamos con una plataforma WEB como PANACEA que nos permite realizar actividades desde la casa o desde cualquier lugar.



ESE
ISABU
Instituto de Salud
de Bucaramanga

**GOBERNAR
ES HACER**

Por lo expuesto anteriormente, me permito rendir el presente informe de gestión consolidado correspondiente al tercer trimestre de la vigencia 2020, a la ciudadanía en general de Bucaramanga y a los Honorables Concejales de la ciudad.

Cordialmente,



GERMAN JESUS GOMEZ LIZARAZO
Gerente



E.S.E. ISABU
Instituto de Salud
de Bucaramanga

**GOBERNAR
ES HACER**