

PRESENTACIÓN

El cumplimiento de los valores y principios de Serviucis le ha permitido posicionarse como una entidad con responsabilidad social, cuyas acciones han permitido impactar en nuestros pacientes y sus familias, en nuestros empleados, en nuestros proveedores y en la comunidad en general. Los valores: **Respeto, compromiso, integridad, responsabilidad, vocación de servicio, responsabilidad social y humanización**, no están sólo escritos en un papel, están interiorizados en nuestro equipo de trabajo.

En este documento presentamos a la comunidad nuestro compromiso indeclinable de ser el referente de una empresa socialmente responsable, y a su vez hacemos un balance de los resultados de la gestión realizada por Serviucis, durante el periodo Enero-diciembre 2024, el cual refleja el esfuerzo realizado para consolidarnos como una opción válida en el desarrollo y operación de unidades clínicas especializadas en el cuidado crítico del paciente adulto.

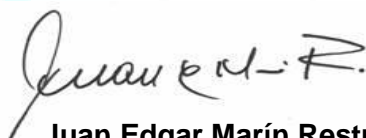
La gestión gerencial interrelaciona los planeamientos de un trabajo justo, con derechos y deberes coherentes con la normatividad laboral, manejo adecuado del medio ambiente, transparencia en el manejo de los recursos, con el convencimiento que el capital humano es el activo más valioso de cualquier organización.

La responsabilidad social es un compromiso continuo desde la ética, en contribución al desarrollo de la región, nuestro modelo de atención y políticas han logrado un gran impacto en nuestros empleados, sus familiares, pacientes y comunidad en general nos han mostrado que somos de alta incidencia en la prestación del servicio, potenciando la atención en la región.

La información contenida en este documento es de vital importancia para evaluar la efectividad y conveniencia de la atención en cooperación con lo público y privado, y apoyar a los actores del sistema de salud concentrados en observar el compromiso de la empresa con el desarrollo

social de la comunidad y el medio ambiente. Compromiso que debe generar unos resultados que se reflejen en un activo importante de la organización: su reputación frente a sus trabajadores, sus clientes, sus competidores, sus accionistas y la sociedad en general.

La estructura societaria de **SERVIUCIS S.A.S.**, su filosofía empresarial, así como el modelo de gestión implementado, son ajenos a conflictos de intereses, asegurando una prestación eficiente del servicio de salud, una contratación transparente y la generación de utilidades socialmente responsables.



Juan Edgar Marín Restrepo
Gerente General

1. **N**UESTRA EMPRESA



En el Plan de Desarrollo (Ley 812 de 16 de junio de 2003) “Hacia un Estado Comunitario” el Gobierno Nacional definió como política “Aumentar la eficacia del gasto social para que los mayores recursos se traduzca en mejores resultados” y a través de Consejo Nacional de política Económica y Social (CONPES) en el Documento 3204 de 2002, y el Ministerio de la Protección Social de Salud, en el documento “Política Nacional de Protección de Servicios de Salud” propuso, con el fin de mejorar la eficiencia y la competitividad de los hospitales públicos, fomentar nuevas formas de operación con la participación del sector privado.

En respuesta a esta política, y por iniciativa de la ESE Hospital San Juan de Dios de Rionegro, **SERVIUCIS S.A.S.**, sociedad anónima privada legalmente constituida en Colombia, inauguró en el mes de diciembre de 2003 una moderna Unidad de Cuidados Intensivos que permitió en parte solucionar el déficit de camas para cuidado crítico en la red hospitalaria del Departamento de Antioquia.

Igualmente, y gracias a esta política y a la confianza del sector privado, es un orgullo presentar ante el país la solución a una de las más sentidas necesidades sociales en la región

del Urabá Antioqueño. Por fin, con la construcción y puesta en operación de la Unidad de Cuidados Intensivos en el Municipio de Apartadó en alianza con el entonces y hoy liquidado Hospital Antonio Roldan Betancur, una comunidad necesitada de más de 600.000 personas, que habitan una zona apartada, con barreras geográficas naturales muy complejas y bajo condiciones sanitarias adversas, tiene hoy acceso fácil y oportuno a servicios de salud de alto nivel de complejidad y calidad.

Serviucis, a través de sus dos unidades de servicios, en Rionegro y Apartadó, es una Institución Prestadora de Servicios de Salud con la participación de importantes entidades de origen Antioqueño y extranjero. Esta empresa, cuenta con la participación de empresas y personas de gran trayectoria y experiencia en el manejo de la salud y de los enfermos. El origen privado de todos sus accionistas, muestra una vez más que la alianza entre Instituciones del Estado y la Empresa Privada es un esquema que puede ser viable en nuestro país, en aras de cumplir con la función social del estado, con los mismos principios de las empresas como son la eficacia, la eficiencia, la honestidad y la transparencia.

2. **P**INCIPIOS ORIENTADORES

Nuestra Misión: Somos una Organización de carácter privado especializada en la prestación de servicios de salud de mediana y alta complejidad.

Garantizamos la seguridad del usuario y su familia, respetando los principios éticos, con un alto nivel médico, científico, tecnológico y con un equipo humano idóneo y competente.

Contribuimos al mejoramiento del nivel de vida de la comunidad, brindando al usuario alternativas terapéuticas basadas en la evidencia médica y bajo enfoque diferencial, garantizando el respeto por la diversidad e inequidad.

Apoyamos la formación del talento humano en salud promoviendo su formación con una visión integral y humanizada.

Estamos comprometidos con el medio ambiente, con el uso racional de los recursos, con el desarrollo de nuestra gente y con los resultados económicos que retribuyan el esfuerzo de los accionistas. Todas nuestras acciones están enfocadas a consolidarnos como una organización socialmente responsable.

Nuestra Visión: Ser una institución reconocida por la calidad de sus servicios, por su excelente resultado médico asistencial, por la alta satisfacción de sus usuarios y por su compromiso con la seguridad en la atención y la sostenibilidad.

Nuestros Valores y Principios Éticos: A la luz de los principios éticos, nuestro equipo de trabajo definió como valores institucionales:

Respeto: Reconocemos, apreciamos y valoramos las cualidades de los demás y sus derechos, ya sea por su conocimiento, por su experiencia o por su valor como persona.

Compromiso: Mantenemos una actitud positiva y responsable para el logro de los objetivos, fines y metas de la Organización y cada uno aporta su máxima capacidad con gran sentido de pertenencia.

Integridad: Nuestra conducta y sentir significa actuar en todo momento bajo un compromiso personal con la honestidad, la franqueza y la justicia, es decir, vivir de acuerdo con los principios personales y morales.

Responsabilidad: Asumimos las consecuencias de nuestros actos y tratamos de que estos sean realizados de acuerdo con una noción de justicia y de cumplimiento del deber en todos los sentidos.

Vocación de Servicio: Nos entregamos voluntariamente en beneficio de nuestros usuarios y ponemos al servicio de ellos, todo nuestro talento buscando superar sus necesidades y expectativas.

Responsabilidad Social: Prestamos servicios, con calidad garantizando la seguridad del usuario y compromiso con el medio ambiente en la optimización de recursos.

Humanización: Acogemos a nuestros pacientes y sus familias a través de acciones que mantengan la dignidad de los mismos y permitan lograr confianza y seguridad durante el proceso de atención.

Nuestras Líneas Estratégicas: El actuar de la Organización se enmarca dentro de las siguientes líneas estratégicas:

- **Satisfacción de los usuarios:** Mejorar la comunicación del equipo de salud con los pacientes y su familia, fortalecer la humanización en la atención, garantizar una atención oportuna, segura y confiable.
- **Desarrollo integral del recurso humano:** Fortalecer la cultura organizacional para el mejoramiento de las condiciones de desempeño y gestión del personal, a través de un recurso humano saludable física y emocionalmente, motivado y capacitado según el contexto laboral, del SGSSS, familiar y social.
- **Desarrollo del modelo de gestión clínica:** Propiciar una atención clínica de calidad y eficiente a través de procesos organizados y estandarizados.
- **Docencia - investigación:** Apoyar la formación de talento humano en salud y contribuir en la producción de conocimiento que lleve a mejorar procesos de salud, generando una cultura humanizada,

soportada en la ética y vocación del servicio.

- **Garantía de la calidad:** Adopción de un sistema de gestión de la calidad que favorezca a los logros y objetivos establecidos por Serviucis y la haga más competitiva.
- **Sostenibilidad financiera y rentabilidad social:** A través de un modelo de gestión empresarial que permita maximizar las ganancias operacionales y generen una rentabilidad económica y social, definir y gestionar procesos amigables con el medio ambiente, con la comunidad, con los trabajadores y con los usuarios.

3. ENTORNO DE LA SALUD

El 2024, se constituyó para el sistema de salud, un año de bastante incertidumbre para todos los actores del mismo.

Aún sin reforma, los gastos del sector salud en 2024, según el reporte, alcanzan los \$91,3 billones. El informe muestra, además, que con reforma esta cifra en el mismo año suma \$92,2 billones, acumulando un déficit de \$3,2 billones. Déficit que en última instancia asumen en primer lugar los pacientes; por la falta de acceso y oportunidad en la atención, y por otro lado las IPS que continúan cargando con una cartera irrecuperable en un porcentaje significativo, y que ha llevado al sector a tomar acciones definitivas como cierre de servicios y camas, recorte de personal, suspensión de inversiones y actualización en equipos e infraestructura.

El comportamiento de la cartera durante el año 2024 no presentó cambios positivos en el sector, fue demasiado compleja, tal como ha sido sustentado en los estudios realizados por la Asociación Colombiana de Hospitales y Clínicas, quienes hicieron un seguimiento directo y permanente al comportamiento de la misma; explorando a nivel nacional, departamental y local las estrategias que lograran mitigar en algo esta difícil situación.

Las mesas de conciliación implementadas por los entes de vigilancia, no han logrado aún impactar el comportamiento de las diferentes entidades responsables de pago; convirtiéndose así en una tarea más para la IPS, pero de poco impacto.

Ya y sin mayor novedad, la liquidación e intervención de algunas aseguradoras, era una noticia esperada, sin asombro, ni expectativas, en tanto estas medidas, antes de resolver tantas dificultades, las aumentan, enlentecen el proceso y no producen cambios.

4. ¿QUÉ HICIMOS EN EL 2024?

A partir de las 6 líneas estratégicas definidas por la organización, nos permitimos describir en forma general las ejecuciones más relevantes.

Satisfacción de los Usuarios: En el año 2024 egresaron 878 pacientes, de los cuales se les aplicó la encuesta de satisfacción a 821 pacientes y/o familiares, con una cobertura del 93.5% ante una meta de cobertura mayor al 90%.

Con una calificación del nivel de satisfacción acumulado del 87.14% como Excelente y 12.86% como Buena.

Se registraron 7 quejas por parte de los usuarios en todo el año 2024, Las cuales fueron oportunamente gestionadas. De estas quejas no se evidenció al análisis vulneración de los derechos de los usuarios.

Se cumplió con la agenda de la Asociación de Usuarios de Serviucis, en la cual se presentaron y analizaron todas las estadísticas y reportes mensuales, adicional revisión de buzón en forma semanal y seguimiento a las comunicaciones de los usuarios. Igualmente se contó con la participación del presidente de la asociación en la aplicación del paciente trazador.

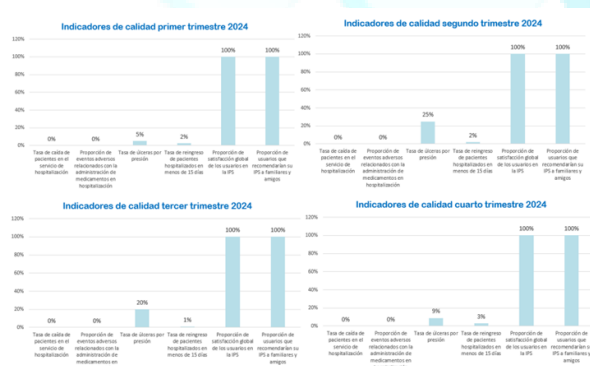
El Comité de Atención al Usuario, Asociación de Usuarios y de Ética médica son los encargados de velar y monitorizar cada mes, todo lo relacionado con la oficina de atención al usuario,

nivel de satisfacción, sistema PQRSD y campañas de humanización en la institución.

Garantía de la Calidad: Serviucis continúa trabajando a todo nivel el tema de calidad dando cumplimiento a los requerimientos de habilitación, PAMEC, Seguridad Clínica, Gestión del Riesgo, entre otros, buscando optimizar los procesos institucionales para el cumplimiento de la misión.

Control de acciones de planes de mejoramiento, Informes de ley y de seguimiento publicados, avance del Plan anual de auditoría y Asesorías, acompañamiento y acciones de enfoque hacia la prevención: Se realizaron y presentaron los informes de ley, [1 auditoría interna para seguimiento a planes de acción y mejora del PAMEC.](#)

Se cumplió con los reportes obligatorios como se indica en la gráfica:



Se ha cumplido en un **59%** el cronograma de los comités exigidos por la normatividad y los institucionales. Monitorizando mes a mes los indicadores establecidos.

Se recibieron visitas de entes de control, EAPB con resultados muy positivos como se observa en la siguiente imagen:

AUDITORIAS EXTERNAS ATENDIDAS DURANTE EL 2024		
ENTE	VERIFICACIÓN	CUMPLIMIENTO-RESULTADO
Asesoría Asistencia técnica DSSA	Programa de prevención y control de IAAS	Se encontró silencio epidemiológico por no reporte de IAAS durante el primer trimestre, no se diligenció formato de búsqueda activa
SSSA SECRETARÍA SECCIONAL DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL DE	Visita de Inspección Vigilancia y Control al servicio farmacéutico	34%
Nueva EPS	Seguimiento al contrato	Cumplimiento
SLS Secretaría Local de Salud	Visita de calidad	Se verifican Sistemas de información, Quejas, reclamos, reportes de vigilancia epidemiológica, indicadores y reportes a la Super Salud, Asociación de usuarios, bioseguridad, FGI/ASA y programa de mantenimiento de equipos.
Savia Salud EPS	Auditoría de Calidad a la RED	Se verifica bajo el modelo PHVA cumplimiento 89,06%; Direccionamiento estratégico Planeación implementación y control de procesos Información documentada Interdependencias Evaluación del desempeño organizacional Evaluación de la mejora PAMEC Talento humano Referencia y contrareferencia Gestión de la seguridad del paciente Gestión segura de los cuidados de los pacientes Control de IAAS Tecnología (Soporte biomédico) Medicamentos y dispositivos médicos Servicio Registros clínicos Gestión de manifestaciones y satisfacción (SIAU) Programa de humanización Control de indicadores
DSSA	Visitas de asistencia técnica PCIP/PA	Cumplimiento
DLS	1. Avances Pamec 2. Plan Hospitalario de emergencias, 3. Referencia y contrareferencia	Cumplimiento
ADRES	Auditoría para radicados y facturación	Se verifica: Certificado de existencia y representante legal Acto administrativo de creación u oficialización de la entidad, acta de nombramiento de representante legal Proceso de referencia y contrareferencia Inscripción en el REPS Certificado de servicios habilitados Última autoevaluación REPS Censo de pacientes actual Guías de práctica clínica y protocolos asistenciales Actas de evaluación, socialización y capacitación de guías y protocolos relacionados con trauma Contratos o convenios servicios tercerizados Calendario mantenimiento de equipos biomédicos Guía de práctica clínica para el uso de componentes sanguíneos

Sostenibilidad Financiera y Rentabilidad Social:

Informes financieros: La Compañía presentó un incremento en su nivel de activos en el año 2024 del 1%, pasando de 24.409 a 24.576 millones de pesos.

En cuanto los pasivos presentaron un incremento del 27%, al pasar 2.466 a 3.389 millones de pesos, con una importante reducción en los pagos a proveedores.

Con base en lo anterior, podemos concluir que el patrimonio de la Compañía disminuyó a pasar de 21.942 a 21.186 millones de pesos.

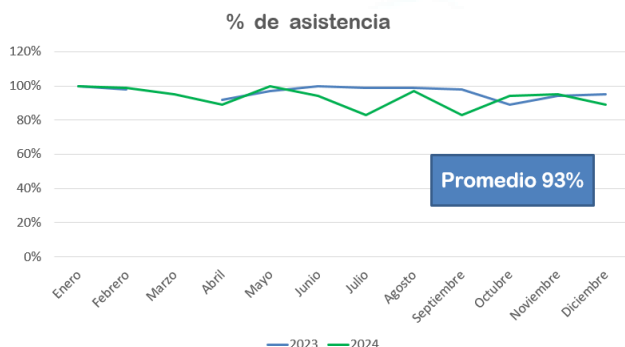
Como factor preocupante, tenemos el alto índice de cartera vencida, y consecuentemente con ello las dificultades en el flujo de caja de la compañía.

Desarrollo Integral del Recurso Humano:



Todo el proceso de selección de personal se ha cumplido teniendo en cuenta los más altos estándares de exigencia. Ejecutamos un programa de capacitación permanente acorde con las necesidades organizacionales y de la normatividad, todo documentado y actualizado.

Ejecución plan de capacitación: Para el año 2024 se invirtieron en capacitación aproximadamente 2828 horas en el personal. Alcanzando un cumplimiento del 93% respecto de lo planeado, como se observa en la gráfica:



Planta de cargos a diciembre 2024

CARGO	RIONEGRO	APARTADO	TOTAL
Médico Especialista	6	4	10
Médico genreal	3	1	4
Enfermero profesional	7	4	11
Auxiliar de enfermería	24	15	39
Nutricionista	2	1	3
Terapeuta respiratorio	4	3	7
Fisioterapeuta	1	1	2
Químico farmacéutico	2	1	3
Regente de farmacia	4	4	8
Auxiliar de farmacia	1	0	1
Ingeniero Biomédico	Proveedor externo		
Servicios generales	6	4	10
Aprendices	6	0	6
Apoyo administrativo	17	8	25
Administrativos	7	1	8
	90	47	137

Ejecución plan de bienestar e incentivos: Se llevaron a cabo acciones que facilitaron la construcción de un clima laboral positivo para los empleados a través de diversos espacios y actividades que contribuyan al mejoramiento de su calidad de vida, el desarrollo integral y el fomento del sentido de pertenencia.

Se realizó una jornada de reintroducción con cobertura del 90% personal Rionegro. En Apartadó se contó con una cobertura del 97%.

Se otorgaron 555.32 horas compensatorias al personal sede Rionegro como incentivo por el cumpleaños.

En Apartadó se otorgaron 351.55 horas compensatorias al personal como incentivo por el cumpleaños.

Se realizaron 4 jornadas de bienestar en la sede de Rionegro en el Parque Comfama y en la sede de Apartadó en el parque Zungo. Con una metodología lúdica de integración y trabajo en equipo, donde la intención estaba orientada a dinamizar las relaciones interpersonales y hábitos de vida saludable promoviendo

espacios que diversifiquen la forma de interacción entre los empleados.



Se realizó la Semana de la Salud en ambas sedes con actividades como salud visual, mindfulness dos jornadas, tamizaje cardiovascular, rumba aeróbica, mimos.



Seguridad social: En cumplimiento del Decreto 1406 de 1.999 en sus artículos 11 y 12 nos permitimos informar que la empresa ha cumplido durante el período sus obligaciones de autoliquidación y pago de los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral.

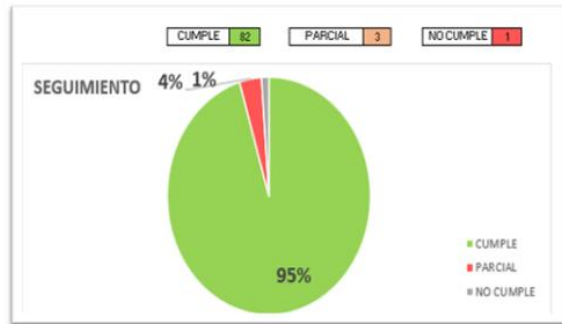
Que los datos incorporados en las declaraciones de autoliquidación son correctos y se han determinado correctamente las bases de cotización.



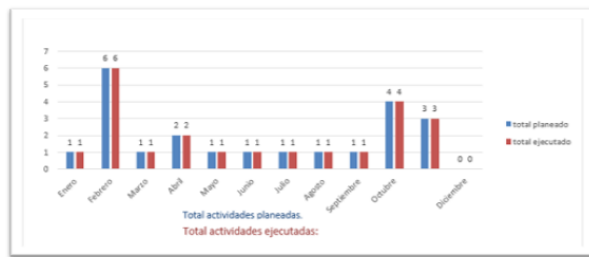
Seguridad y Salud en el Trabajo: Se realizaron actividades que permitieron dar cumplimiento a las disposiciones normativas en materia de seguridad y salud; manteniendo los riesgos inherentes bajo control, promoviendo en toda la organización una cultura de prevención y autocuidado.

A continuación, se presentan los resultados e indicadores más relevantes:

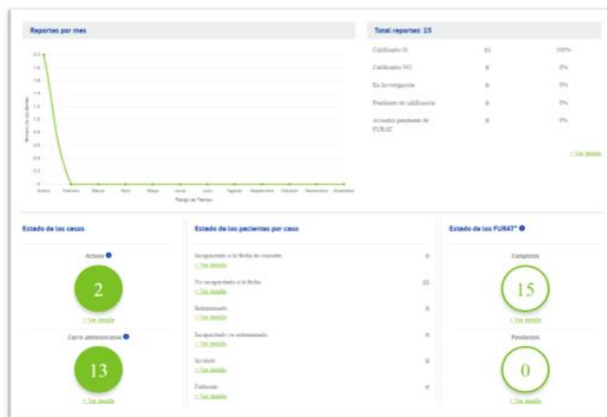
EJECUCIÓN PLAN DE TRABAJO AÑO 2024



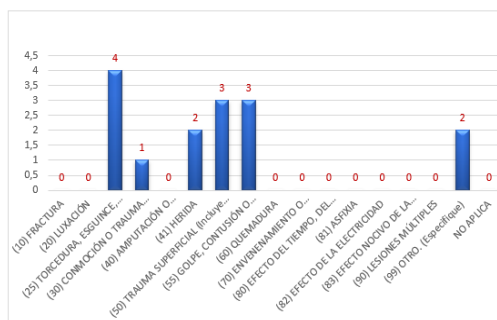
EJECUCIÓN PLAN DE CAPACITACIÓN AÑO 2024



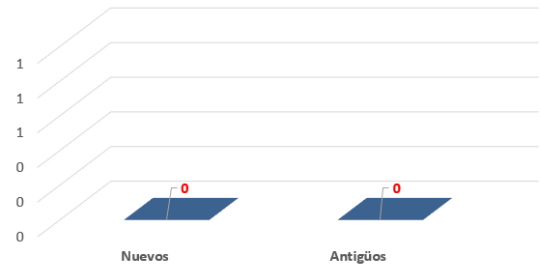
GRAFICOS DE ACCIDENTALIDAD AÑO 2024



TIPO DE LESIÓN



CASOS ENFERMEDAD LABORAL



Medicina preventiva y del trabajo:
Comprometidos con la salud y el bienestar de nuestros empleados, por lo cual, se realizan seguimientos desde la medicina preventiva, para la identificación de riesgos que puedan afectar la salud física y mental del personal.

Se realizaron las evaluaciones de seguimiento por parte del médico laboral al personal.

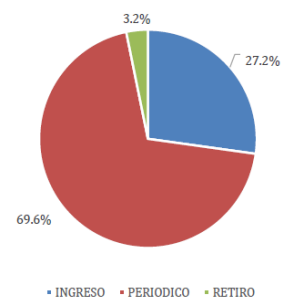
Para la sede de Rionegro:

Tipo de examen realizado

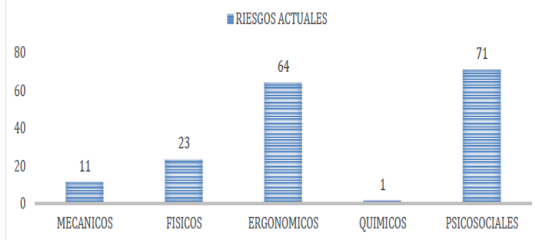
Del total de trabajadores evaluados los cuales fueron 125 personas se realizaron exámenes de tipo médico ergonómico ocupacional de ingreso, periódico y de egreso, dando como resultado:

EXAMEN ERGONÓMICO OCUPACIONAL DE INGRESO	34 trabajadores	27,2%
EXAMEN ERGONÓMICO OCUPACIONAL PERIÓDICO	87 trabajadores	69,6%
EXAMEN ERGONÓMICO OCUPACIONAL DE EGRESO	4 trabajadores	3,2%

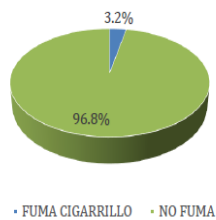
TIPO DE EXAMEN



RIESGOS ACTUALES

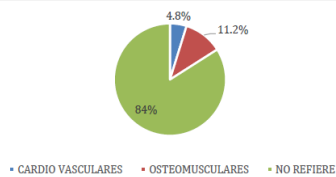


TABAQUISMO

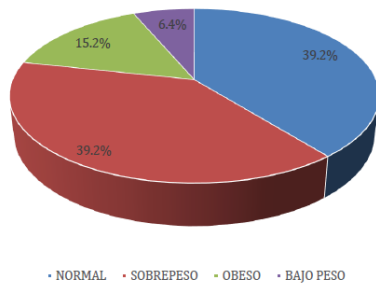


Síntomas referidos por los trabajadores.

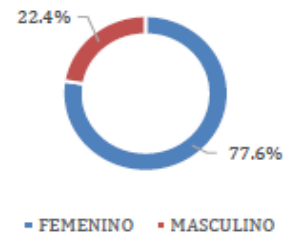
CARDIO VASCULARES	6	4,8%
OSTEOMUSCULARES	14	11,2%
NO REFIERE	105	84%



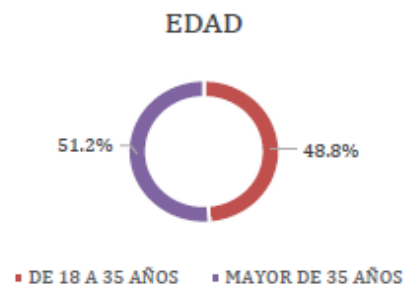
IMC



SEXO



EDAD



Para la sede Apartadó:

Clasificación según Sistemas

ÉNFASIS DEL EXAMEN	SIN RESTRICCION (SIN EVIDENCIA DE DESVIACIÓN DE SU CONDICIÓN DE SALUD)	CON RESTRICCION (CON EVIDENCIA DE DESVIACIÓN DE SU CONDICIÓN DE SALUD)	TOTAL
EXPOSICION A RIESGO BIOMECANICO, CONDUCTOR Y RIESGO BIOLOGICO.	43	0	43
TOTAL	100%	0%	100%

Tabaquismo

TABAQUISMO	N°	%
NO	43	100%
TOTAL	43	100%

El 100% de los usuarios evaluados refirió NO FUMAR actualmente.

Distribución del hábito: consumo de licor

CONSUMO DE ALCOHOL OCASIONALMENTE	N°	%
NO	35	81%
SI	8	19%
TOTAL	43	100%

Distribución de hábito: ejercicio físico

EJERCICIO FISICO	N°	%
NO	30	70%
SI	13	30%
TOTAL	43	100%

Distribución de usuarios evaluados

USUARIOS EVALUADOS	N°	%
USUARIOS SIN PATOLOGÍA EN EL SISTEMA VISUAL	25	58%
USUARIOS CON PATOLOGÍA EN EL SISTEMA VISUAL	18	42%
TOTAL, USUARIOS EVALUADOS	43	100%

Distribución por sistemas

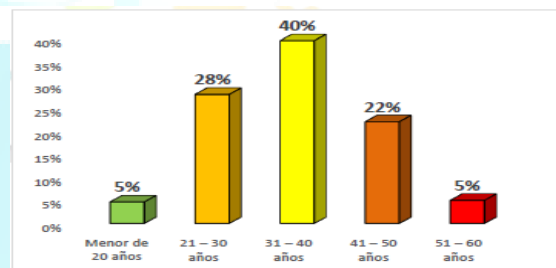
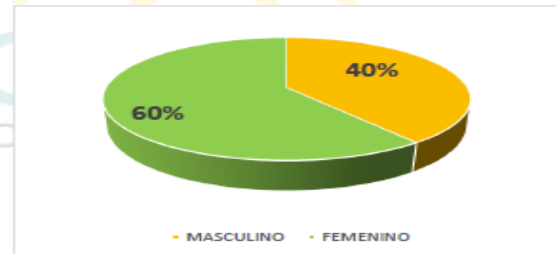
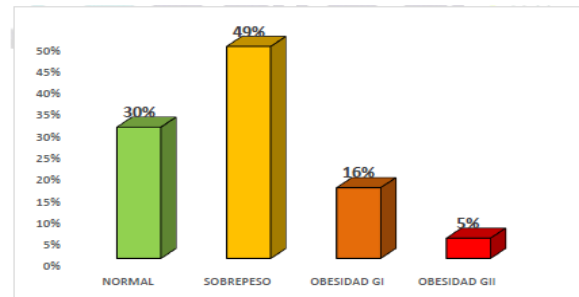
ENFERMEDADES DE LA SANGRE Y DE LOS...	2,2%
CIERTAS ENFERMEDADES INFECCIOSAS Y...	2,2%
TRASTORNOS MENTALES Y DEL...	2,2%
ENFERMEDADES DEL SISTEMA NERVIOSO	2,2%
ENFERMEDADES DEL APARATO GENITOURINARIO	2,2%
ENFERMEDADES DEL APARATO DIGESTIVO	2,2%
ENFERMEDADES DEL SISTEMA RESPIRATORIO	4,3%
ENFERMEDADES DEL SISTEMA CIRCULATORIO	8,7%
ENFERMEDADES DE LA PIEL Y EL TEJIDO...	8,7%
ENFERMEDADES ENDOCRINAS, NUTRICIONALES Y...	65,2%

Distribución de usuarios evaluados

USUARIOS EVALUADOS	N°	%
USUARIOS SIN PATOLOGÍA EN EL SISTEMA OSTEOMUSCULAR	41	95%
USUARIOS CON PATOLOGÍA EN EL SISTEMA OSTEOMUSCULAR	2	5%
TOTAL, USUARIOS EVALUADOS	43	100%

Distribución de usuarios evaluados

USUARIOS EVALUADOS	N°	%
USUARIOS CON PATOLOGÍA EN OTROS SISTEMAS	33	77%
USUARIOS SIN PATOLOGÍA EN OTROS SISTEMAS	10	23%
TOTAL, USUARIOS EVALUADOS	43	100%



Se dio a conocer al personal los resultados y recomendaciones emitidas por los especialistas.

Además, se realizaron diferentes actividades en cada sede, fomentando estilos de vida y hábitos saludables para el personal de la institución durante todo el año 2024.

Desarrollo del Modelo de Gestión Clínica:

Con el objetivo de gerenciar en forma sistemática los procesos de atención en salud con la seguridad del paciente como eje principal, Serviucis lidera en cabeza de los comités responsables de velar y trabajar en seguridad del paciente y enfrentar la enfermedad de manera oportuna, de la forma más costo-efectiva posible y prevenir los riesgos de complicaciones, (Seguridad Clínica, Cofyte, Calidad, IAS, PROA y Estrategia Multimodal Lavado de Manos, Vigilancia y Control de Infecciones, Epidemiológica, entre otros), llevaron a cabo varias estrategias y actividades a resaltar entre otros: Semana de la Seguridad del Paciente,

Día Mundial de la Seguridad del Paciente, Día Mundial del Lavado de Manos, administración segura de nutrición enteral, fortalecimiento de valores institucionales, talleres de liderazgo, entre otros.



Enfocados en la documentación de los procesos; en el 2024 se construyeron 32 documentos nuevos y se actualizaron 108. Todas las guías de manejo clínico están estandarizadas y adaptadas según la mejor evidencia científica, la atención centrada en el paciente y en sus necesidades y que logren los mejores resultados del desempeño clínico, al menor riesgo posible para el paciente.

Nuestro modelo de gestión se refleja en los excelentes resultados clínicos que se muestran a continuación, entre otros:

CONSOLIDADO ESTADISTICO 2024	Rionegro	Apartadó	Sumatoria compañía	Promedio
N° ingresos hospitalarios	573	305	878	73.1
N° egresos hospitalarios	575	299	874	72.8
N° Egresos vivos	499	260	759	63.25
N° egresos maternas vivas	7	17	24	12
N° egresos maternas fallecidas	0	0	0	0
N° Pacientes con morbilidad materna extrema	2	15	17	8,5
Relación morbilidad materna extrema MME/Muerte materna temprana	0	0	0	0
N° egresos pacientes dx. Dengue	2	6	8	4
N° egresos pacientes fallecidos por dengue	0	0	0	0
Proporción pacientes hospitalizados por dengue grave	8	1	9	5
% ocupacional UCI	45	28		37
% ocupacional UCE	119	96		108
Giro cama	3	2	5	3
Estancia promedio UCI	3	5	8	4
Estancia promedio UCE	3	6	9	4
N° Fallecidos	76	39	115	9.58
Mortalidad global	14	13	27	13
% Mortalidad esperada global (Apache II)	22	23	44	22
MO/ME	0	0	0	0
N° Fallecidos > 48 h	47	19	66	5.5
% Tasa Mortalidad intrahospitalaria > 48 h	12	3	15	7
% Mortalidad esperada > 48 h (Apache II)	23	20	43	22
MO/ME > 48 h	1	0	1	0
N° Reingresos < 48 horas por la misma causa	1	0	1	0.08

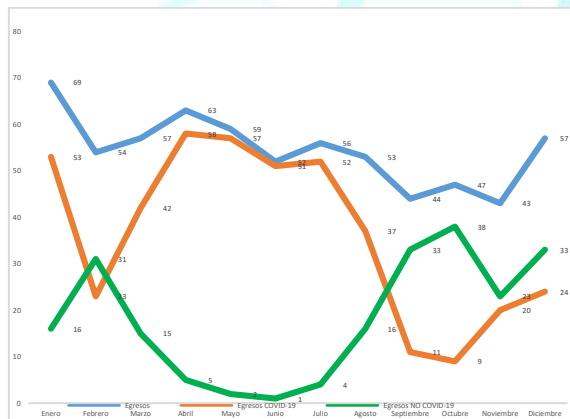
% reingreso < a 48 horas	0	0	0	0
Tasa reingreso pacientes hospitalizados < 15 días	3	25	28	14
Promedio Apache II	22	18	40	20
Promedio SOFA	5	3	8	4
total eventos adversos detectados/ gestionados	85	26	111	9.25
proporción vigilancia de eventos adversos	100	100		100
N° IAAS	30	8	38	3.16
IAAS por gérmenes resistentes, BLEE. AMPc, carbapenémicos	3	0	3	0.25
ITU asociadas a catéter vesical	4	8	12	1
Tasa incidencia de ITU Asociado a catéter (ISTU - AC) x 1000	2	4,83		3.41
Tasa incidencia Asociada a catéter (ITS-AC) x 1000	0	0	0	0
N° NAV	5	1	6	0.5
Tasa incidencia de NAV x 1000	4	0		2
N°Otras IAAS	26	0	26	2.16
Tasa infecciones intrahospitalaria	6	2,57		4.28
Tasa ISO en UCI	5	0	5	2.5
Promedio Apache II pacientes en VM	22	19.5		20.75
Tasa neumotórax por ventilación mecánica-barotrauma	2	0		1
% traqueostomías	0	5,69		2.84
% pacientes con neumotórax posreclutamiento	0	0		0
% neumotórax post CVC	0	0	0	0
Tasa hemotórax pos CVC	0	0.5		0.25
Tasa UPP (estadio II, III, IV)	2	2,95		2.47

% Adherencia lavado de manos	86	91		88.5
% Demanda insatisfecha	23	8.43		15.71
N° Quejas	4	3	7	0.58
N° peticiones	0	0	0	0
N° felicitaciones-Agradecimientos (encuestas-buzón)	185	114	299	24.91
N° sugerencias	0	2	2	0.16
Proporción satisfacción global de los usuarios	99	100	199	100

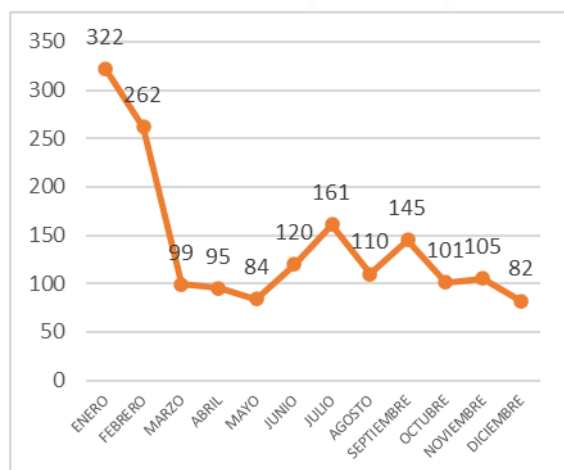
Nivel Médico Científico:



Es importante rescatar el indicador de mortalidad del 13% en promedio, el cual se ubica muy por debajo del estándar de referencia a nivel mundial para paciente UCI.



Serviucis fundamenta campañas que estimulan el trabajo en equipo como principal herramienta para fortalecer la cohesión grupal:





Durante este último año, hemos logrado conformar un equipo consolidado desde la transversalidad de cada uno de sus conocimientos. En el que se pretende estructurar un equipo, potenciando desde las diferentes dimensiones que integran los grandes seres humanos que hacen todo por preservar la vida del paciente en cuidado crítico.

Se implementó el Programa PROA, luego de la asesoría recibida, mostrando los primeros resultados así:

PROGRAMA USO RACIONAL DE ANTIMICROBIANOS		
INDICADORES 2022		
SEDE	RIONEGRO	APARTADO
Pacientes evaluadas	50	20
Intervenciones realizadas	6	2
Observaciones	Durante el año 2022 PROA tuvo como objetivo principal dar a conocer el programa e impactar de forma educativa al personal de la institución, realizando capacitaciones, sensibilizaciones, compartiendo material alusivo y las rondas de seguimiento que se iniciaron con mayor intensidad al final del año.	

Infraestructura Física, Organizacional y Tecnológica:

Capacidad instalada: La capacidad instalada para el 2024 no tuvo una variación respecto del año 2023.

En el cuadro siguiente se muestra la capacidad instalada a 31 de diciembre de 2024:

Camas	Rionegro	Apartadó	Total
UCI	10	8	18
UCE	4	4	8
Total	14	12	26

Propiedad intelectual: En cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 1° de la Ley 603 de 2000, es deber informar a los señores accionistas que la institución cumple plenamente las normas reguladoras de la propiedad Intelectual y los derechos de Autor, como consecuencia de los principios filosóficos y éticos que la determinan. Para tal efecto, siempre ha adquirido de manera legal las licencias del software que utiliza y que requiere para su capacidad instalada, y controla su buen uso al interior de la institución.

Renovación tecnológica:

Igualmente se dio cumplimiento en el 100% del programa de control metrológico y programa de mantenimiento preventivo.



del Ces con posgrado especialización de fisioterapia en Cuidado Crítico y Regencia de Farmacia, Universidad Católica con el programa de nutrición y Enfermería, Institución Universitaria Visión de las Américas con el programa de Terapia Respiratoria.

Con instituciones de formación técnica como CEDES y Escuela San Rafael en el programa Auxiliar de Enfermería, CDS con el programa Auxiliar de Farmacia en Apartadó.

Responsabilidad Social: Entre los años 2023 y 2024 se han adelantado tres ciclos de formación de Auxiliares de enfermería en convenio con la Escuela para auxiliares de enfermería San Rafael (La Ceja - Antioquia) y Centro de Educación en Salud CEDES (Rionegro), bajo la modalidad de contrato de aprendizaje.

Este ciclo de formación de Auxiliares de enfermería se planteó como un aporte en el proceso de formación con énfasis en cuidado crítico, dada la gran falencia que se identificó con motivo de la emergencia sanitaria al intentar reclutar personal entrenado en cuidado crítico.

SServiucis decide aportar su conocimiento y experiencia académica en el proceso de formación del personal auxiliar de enfermería con énfasis en cuidado crítico.

Se repotenciaron todos los equipos de cómputo, reposición de algunas pantallas y adquisición de dos equipos de hardware.

Mejoras en la infraestructura como cambio en las puertas de acceso de la sede Rionegro, cambio de circuitos y redes telefónicas en Apartadó y adecuación según normatividad del área de depósito intermedio de residuos hospitalarios en la sede Apartadó.

Política de defensa jurídica de la entidad: Se cerraron tres procesos de responsabilidad civil a favor de **SServiucis**. Se contestaron alrededor de 8 tutelas de usuarios contra EAPB con vinculación a **SServiucis**, relacionadas con la falta de oportunidad en la remisión a servicios de alta complejidad.

Docencia-Investigación: Como gestión en esta línea, **Serviucis** tiene convenio docencia-servicio con 5 Universidades: Universidad de Antioquia programa de Nutrición, Universidad San Martín programa de Medicina, Universidad

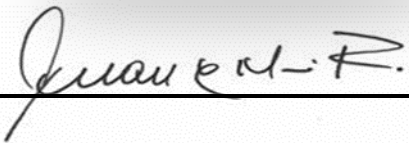


capacitaciones en diferentes temas, se realizó el seguimiento de actividades y metas de ahorro en los programas de agua, energía y también de los programas de papel, se realizó la adecuada disposición final de residuos peligrosos y se efectuó gestión de entrega de residuos aprovechables con asociaciones de reciclaje a nivel municipal, se ejecutó la adquisición y ubicación de contenedores y puntos ecológicos, demarcados.

Se verificó la adhesión por parte del personal en el manejo y disposición de residuos hospitalarios a través de aplicación de 1 lista de chequeo mensual, encontrando una adhesión del 92%.



Gestión Ambiental: Se cumplió con el cronograma definido por el PGIRASA a través del desarrollo de las acciones que se detallan a continuación: 25 rondas Se trabajaron los 6 pilares ambientales (agua y saneamiento, cambio climático, compromiso legal, energía sostenible, mejora continua y recursos naturales), divulgación de 6 piezas gráficas a través descansa pantallas, televisores y carteleras, grupo institucional de WhatsApp,



Juan Edgar Marín Restrepo
Representante Legal

"VIGILADO SUPERSALUD"