

**Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2023**

# **INFORME SERVICIOS PRESTADOS POR COMFAORIENTE IPS**



# COMFAORIENTE IPS



**SEDE CENTRO**



**SEDE ATALAYA**

## SERVICIOS PRESTADOS EN COMFAORIENTE IPS

### SEDE CENTRO

MEDICINA GENERAL
ENFERMERÍA
ODONTOLOGÍA GENERAL
GINECOLOGÍA
PEDIATRÍA
MEDICINA INTERNA
NUTRICIÓN Y DIETÉTICA
ORTOPEDIA
PSICOLOGÍA
SERVICIO FARMACÉUTICO
ATENCIÓN DOMICILIARIA
PROGRAMA CENTRO DÍA

### SEDE ATALAYA

MEDICINA GENERAL
ENFERMERÍA
GINECOLOGÍA
PEDIATRÍA
MEDICINA INTERNA
NUTRICIÓN Y DIETÉTICA
PSICOLOGÍA
SERVICIO FARMACÉUTICO

**HORARIOS DE ATENCION-COMFAORIENTE IPS  
SEDE CENTRO - SEDE ATALAYA**

**ATENCION PRESENCIAL**

**LUNES A VIERNES DE 7:00 AM A 12:00 M – 2:00 PM A 6:00 PM –  
(ADMINISTRATIVOS)**

**LUNES A VIERNES DE 7:00 AM A 12:00 M – 1:00 PM A 6:00 PM  
SABADOS 7:00AM A 12:00 M (ASISTENCIAL)**

**Línea WhatsApp 3183492815**

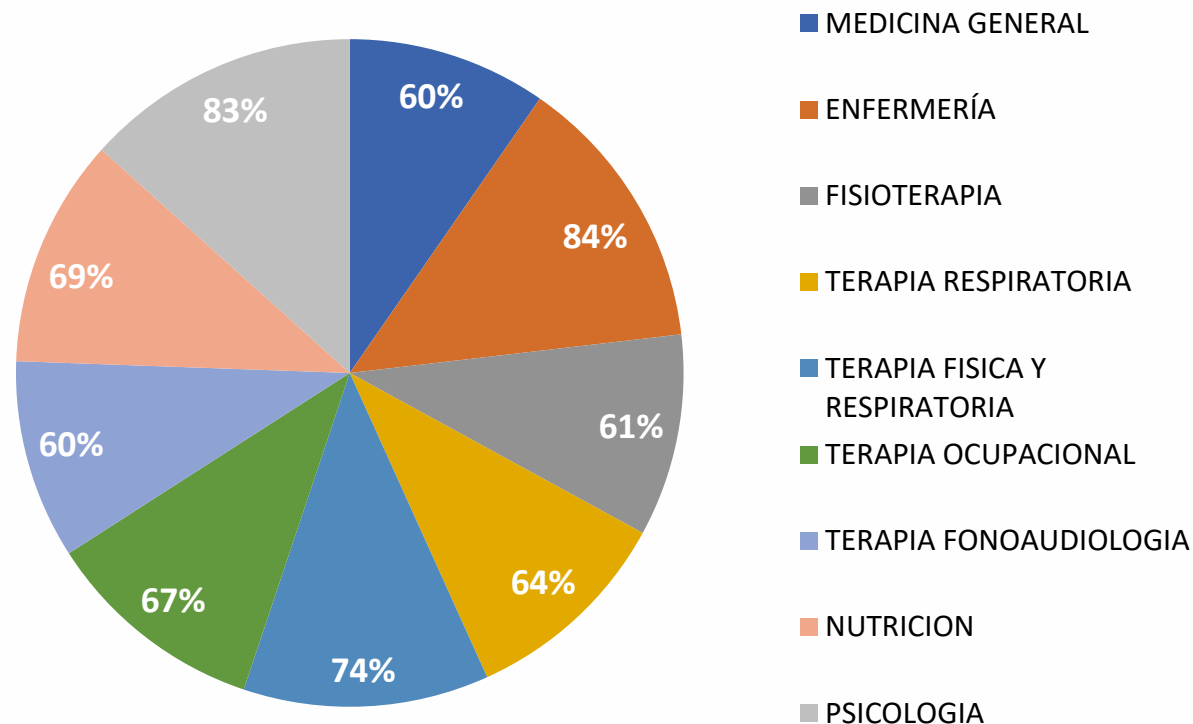
**LUNES A VIERNES DE 8:00 AM A 12:00 PM**

## PACIENTES ATENDIDOS EN EL AÑO 2023

SERVICIO	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	TOTAL ATENCIONES
MEDICINA GENERAL	10068	9455	10463	9718	39704
CONTROL RIESGO CARDIOVASCULAR	1381	1607	1675	2161	6824
ENFERMERIA	1891	1790	1696	1710	7087
ODONTOLOGIA	3015	3311	3423	3688	13437
PEDIATRIA	1553	2374	2387	1919	8233
MEDICINA INTERNA	2785	2745	2472	2678	10680
GINECOLOGIA	1065	1212	1157	1260	4694
OBSTETRICIA	668	668	724	709	2769
ORTOPEDIA (EVENTO)	175	198	91	175	639
NUTRICION (EVENTO)	1530	1514	1685	1605	6334
PSICOLOGIA (EVENTO)	616	843	982	950	3391
FARMACIA FORMULAS DESPACHADAS	6628	10108	12101	12437	41274

## ACTIVIDADES EN EL SERVICIO DE ATENCION DOMICILIARIA AÑO 2022 - 2023

SERVICIO	2022	2023	INCREMENTO
MEDICINA GENERAL	995	2441	1446
ENFERMERÍA	3874	23399	19525
FISIOTERAPIA	8059	20241	12182
TERAPIA RESPIRATORIA	333	909	576
TERAPIA FISICA Y RESPIRATORIA	617	2322	1705
TERAPIA OCUPACIONAL	5524	16320	10796
TERAPIA FONOAUDIOLOGIA	4642	11457	6815
NUTRICION ATENCION	92	297	205
PSICOLOGIA ATENCION	59	332	273



## ATENCION A USUARIO AFILIADOS Y/O PARTICULARES AÑO 2023

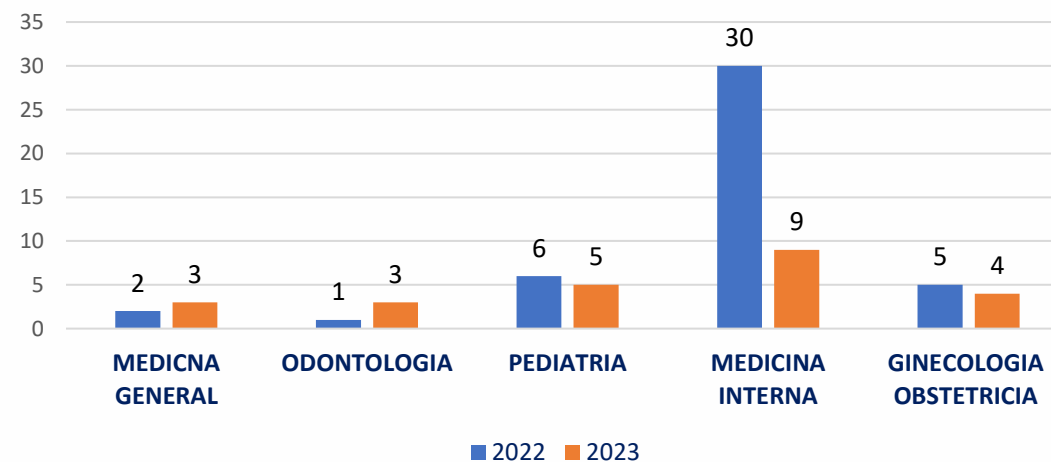
El día 13 de enero de 2023 se realiza la publicación de tarifas aprobadas por el consejo Directivo de la corporación en diciembre 2022, para la venta de los servicios de IPS COMFAORIENTE, a los afiliados de la Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE.

SERVICIO	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	TOTAL ATENCIONES
CONSULTA CERTIFICADO MEDICINA GENERAL	77	1	5	4	87
CONSULTA CERTIFICADO ODONTOLOGÍA GENERAL	76	7	6	2	91
CONSULTA MEDICINA ESPECIALIZADA DE PEDIATRÍA	4	9	1	4	18
CONSULTA MEDICINA ESPECIALIZADA DE GINECOLOGÍA	1	0	0	3	4
CONSULTA MEDICINA ESPECIALIZADA DE ORTOPEDIA	1	1	1	1	4
CONSULTA MEDICINA ESPECIALIZADA DE MEDICINA INTERNA	0	0	1	0	1
CONSULTA NUTRICION Y DIETETICA	0	2	1	0	3
CONSULTA PSICOLOGIA	0	0	6	0	6

## OPORTUNIDAD A LOS SERVICIOS DE COMFAORIENTE IPS 2022 - 2023

SERVICIO OFERTADO	TIEMPO DE CITAS POR NORMATIVIDAD	TIEMPO DE ASIGNACIÓN PROMEDIO 2022	TIEMPO DE ASIGNACIÓN PROMEDIO 2023
Medicina General	3 DIAS	2 DIAS	3 DIAS
Odontología	3 DIAS	1 DIA	3 DIAS
Pediatría	10 DIAS	6 DIAS	5 DIAS
Medicina Interna	15 DIAS	30 DIAS	9 DIAS
Ginecología y Obstetricia	15 DIAS	5 DIAS	4 DIAS

ANALISIS A LA OPORTUNIDAD DE LOS SERVICIOS COMFAORIENTE IPS



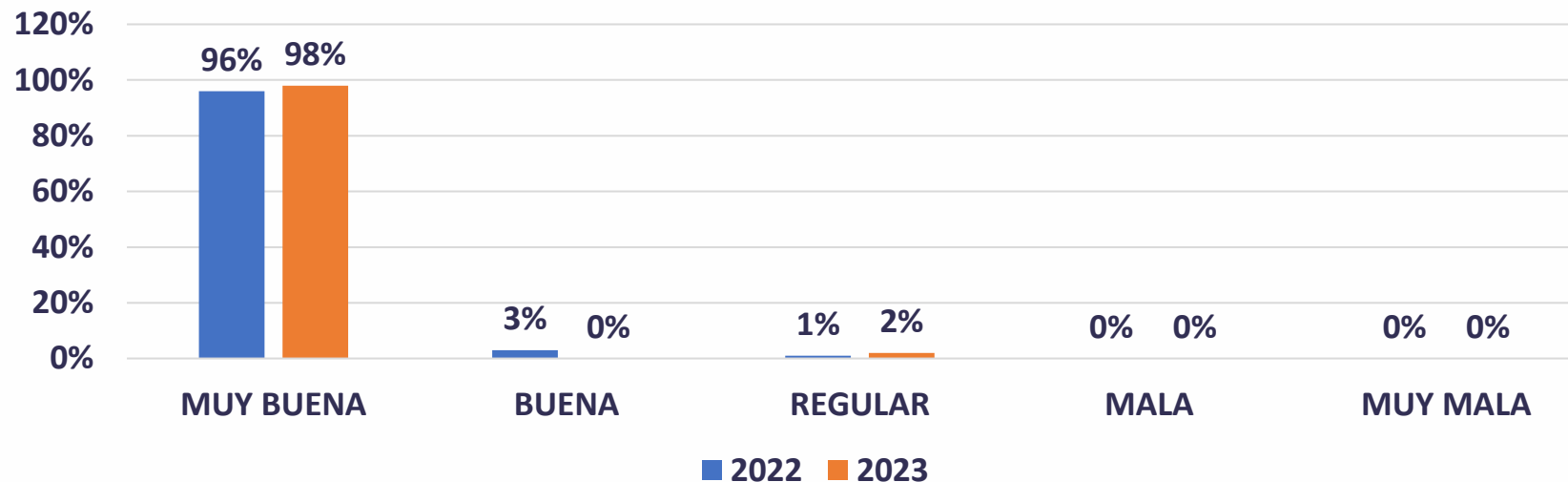
Se cumple con los indicadores de oportunidad de acuerdo a Resolución 1552 del 2013.

El indicador con mayor días de oportunidad de asignación de citas es en la especialidad de medicina interna, ya que se aumenta la demanda de usuarios con enfermedades crónicas asociadas a las consecuencias de la emergencia Sanitaria por COVID-19. Sin embargo en comparación con el año anterior se cumple a cabalidad puesto que disminuyó el número de días, ya que se incremento la contratación del personal asistencial en los servicios prestados por COMFAORIENTE IPS, con el fin de atender la población asignada por COMFAORIENTE EPS-S.



## ENCUESTAS DE SATISFACCION

PROPORCION DE SATISFACCION GLOBAL DE LOS USUARIOS EN LA IPS



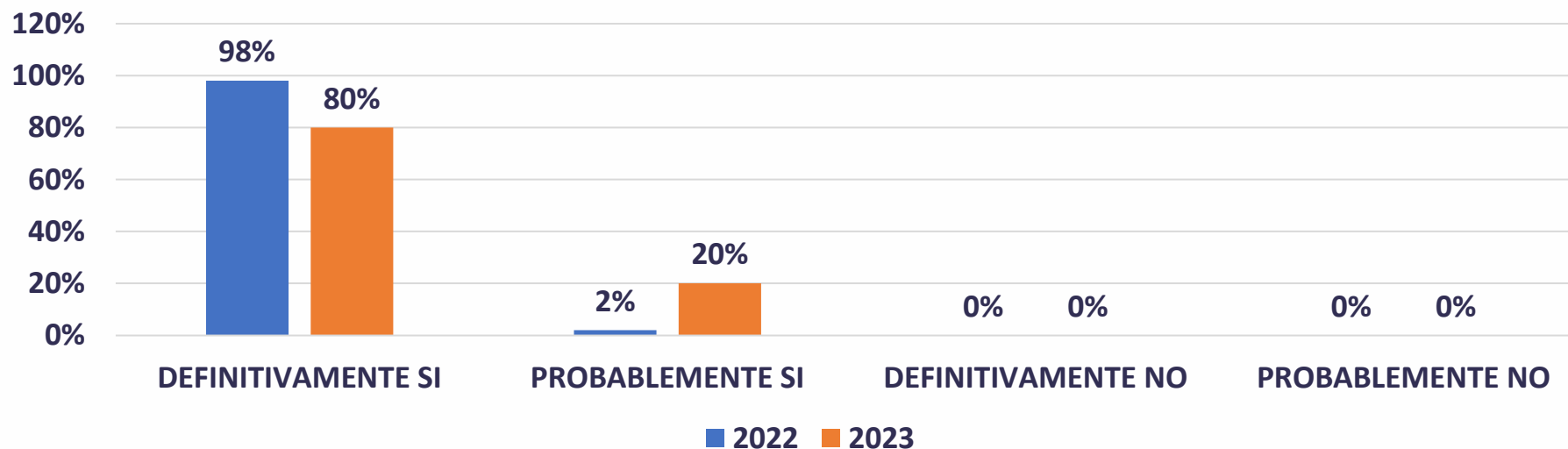
A la pregunta ¿la atención recibida en la institución, en general que le pareció?

para la vigencia 2022, los 3,657 encuestados, que corresponden al 96%, calificaron como muy buena, 3% buena y 1% regular.

para la vigencia 2023, los 5,235 encuestados, el 98% calificaron la atención como muy buena y 2% regular.

## ENCUESTAS DE SATISFACCION

¿RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?



A la pregunta ¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?

para la vigencia 2022, los 3,657 encuestados, el 98% respondieron que definitivamente si, y el 2 % que probablemente si

para la vigencia 2023, los 5,235 encuestados, el 80% respondieron que definitivamente si, y el 20 % que probablemente si

no se evidencia desviaciones, ni hallazgos de insatisfacción.

## ACTIVIDADES DE GESTION AÑO 2023

- ✓ Se cumplen con todas las medidas de Bioseguridad tanto para pacientes como para personal administrativo y asistencial.
- ✓ Cumplimiento del cronograma mensual de los mantenimientos preventivos en las dos sedes: Planta eléctrica, Aires acondicionados, Equipos biomédicos, Neveras, filtros del agua, Lavado y fumigación de los tanques de agua para las sedes de COMFAORIENTE IPS.
- ✓ Se continua con la revisión de actas de apertura de buzón de quejas y reclamos de las dos sedes de la IPS.
- ✓ Cumplimiento de los estándares mínimos de habilitación según resolución 3100 de 2019.

## VISITAS CON CONCEPTO FAVORABLE EN LAS DOS SEDES IPS

- Monitoreo del programa de Hansen o lepra de VSP
- Monitoreo del programa de Tuberculosis de VSP
- Programa de salud mental evento Violencia de genero VSP
- Monitoreo del programa de Nutrición VSP
- Programa de prevención enfermedades por vectores por la secretaria de salud VSP
- Auditoria EPS en cumplimiento con el lineamiento de desnutrición en menores de 5años.
- Auditoria EPS programas especiales acerca de PAPSIVI, atención con enfoque diferencial beneficiarios 9 sentencias entre otras.

## CAPACITACIONES Y SOCIALIZACIONES PERIODO 2023

PERSONAL CAPACITADO	TEMATICAS
MEDICO Y ASISTENCIAL IPS	Lineamientos y directrices en cuanto al marco normativo, procesos, procedimientos, protocolos, guías medicas, manuales, manejo equipos biomédicos, seguridad del paciente, manejo y uso de medicamentos, en materia atención, prevención en salud pública, deberes y derechos, política, servicios, canales de atención, horarios,
PROFESIONALES PROGRA ATENCIÓN DOMICILIARIA	
SERVICIO FARMACÉUTICO	
USUARIOS	

# CARACTERIZACION DE LOS USUARIOS Y GESTION DEL RIESGO EN SALUD 2023

DESCRIPCIÓN CAUSA / DIAGNÓSTICO	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Hipertensión esencial (primaria)	5,709	12,884	18,593
Caries de la dentina	2,65	4,866	7,516
Desequilibrio de los constituyentes en la dieta	1,42	2,638	4,058
Diabetes mellitus no insulino dependiente sin mención de complicación	1,188	2,463	3,651
Otros síntomas y signos generales especificados	1,321	1,511	2,832
Supervisión de otros embarazos de alto riesgo	0	2,151	2,151
Otros dolores abdominales y los no especificados	339	881	1220
Infección de vías urinarias sitio no especificado	199	963	1162
Epilepsia tipo no especificado	446	647	1093
Obesidad debida a exceso de calorías	216	758	974

## ACCIONES DE CUMPLIMIENTO

### GESTION INTERNA

- ✓ Comité Historias Clínicas
- ✓ Comita Vigilancia Epidemiológica
- ✓ Comité Infecciones, profilaxis y política antibiótica
- ✓ Comité de Farmacia y Terapéutica
- ✓ Comité Seguridad del paciente
- ✓ Comité Ética Hospitalaria
- ✓ Comité de calidad
- ✓ Comité Gestión ambiental
- ✓ Encuestas de satisfacción mensual
- ✓ Productividad de los servicios
- ✓ Estadística mensual
- ✓ Cronograma de Consultorios
- ✓ Mantenimiento preventivo de equipos biomédicos

### EPS`S

- ✓ Resolución 202 del 2019
- ✓ Informe Indicadores 1 y 7
- ✓ Resolución 1552

### SECRETARIA DE SALUD

- ✓ Notificación semanal al sivigila
- ✓ Reporte de siepvan
- ✓ Reportar Certificado defunción

## PAMEC

La IPS implemento el Programa para el Mejoramiento de la Calidad en Salud como marco estratégico de la Institución, por consiguiente se desarrollo con base a los estándares de acreditación, con la Resolución 123.

### ACCIONES DE MEJORAMIENTO DE LA INSTITUCION

- ✓ Conformación del equipo de calidad.
- ✓ Elaboración del cronograma PAMEC establecido para la ruta crítica vigencia 2022.
- ✓ Aplicación y ejecución de instrumento de autoevaluación en la institución.
- ✓ Priorización de prácticas a mejorar y Criterios de la matriz de priorización.
- ✓ Se formulan indicadores de medición y fijación de metas.
- ✓ Diseño del plan de acción para procesos priorizados.
- ✓ Ejecución y seguimiento a los planes de acción.
- ✓ Manual de procedimientos, política de calidad atención humanizada.
- ✓ Aprendizaje organizacional: se estandarizan procesos, herramientas y documentos como resultado del plan de trabajo en el estándar de direccionamiento y Gestión Gerencial.