2021

INFORME DEL DIRECTOR GENERAL A LA ASAMBLEA GENERAL

Omar Cuellar Alvarado
Director General

INSTITUTO COLOMBIANO DEL SISTEMA NERVIOSO

ATENCIÓN Y SERVICIO CON CALIDAD HUMANA

19 de Marzo de 2022

Señor presidente, Dr. Edgard Yamhure Kattah, señores Miembros de Junta Directiva y respetados Miembros de la Asamblea General, en esta ocasión hago entrega del informe de gestión de esta Dirección General para la vigencia **2021,** manifestándoles una vez más mis agradecimientos a todos y cada uno de ustedes por el apoyo en las actividades del Instituto Colombiano del Sistema Nervioso – Clínica Montserrat.

Luego de cerca de dos años en la Dirección General, con las complejidades que recibimos esta administración, en medio del panorama de incertidumbre por la Pandemia por Covid 19 en plena cuarentena total, quiero decirles que este informe demuestra que para el ICSN soplan vientos de mucho optimismo y de muchas posibilidades venideras para seguir garantizando el crecimiento de nuestra Institución. Para que lo anterior siga siendo así, se necesita mantener el compromiso colectivo de todos los Miembros para sacar adelante las metas y objetivos propuestos.

Para la nueva junta vendrán decisiones de gran calado que marcarán la proyección a futuro del Instituto, por lo que se necesita una comprensión clara del contexto nacional, de las dinámicas del sector salud y del mercado que, junto con la experiencia e idoneidad de dicho cuerpo colegiado, garantizarán que estas decisiones sean las que más le convengan a nuestra institución en su direccionamiento estratégico. Espero que la información que entrego en este informe sea de utilidad en ese ese sentido.

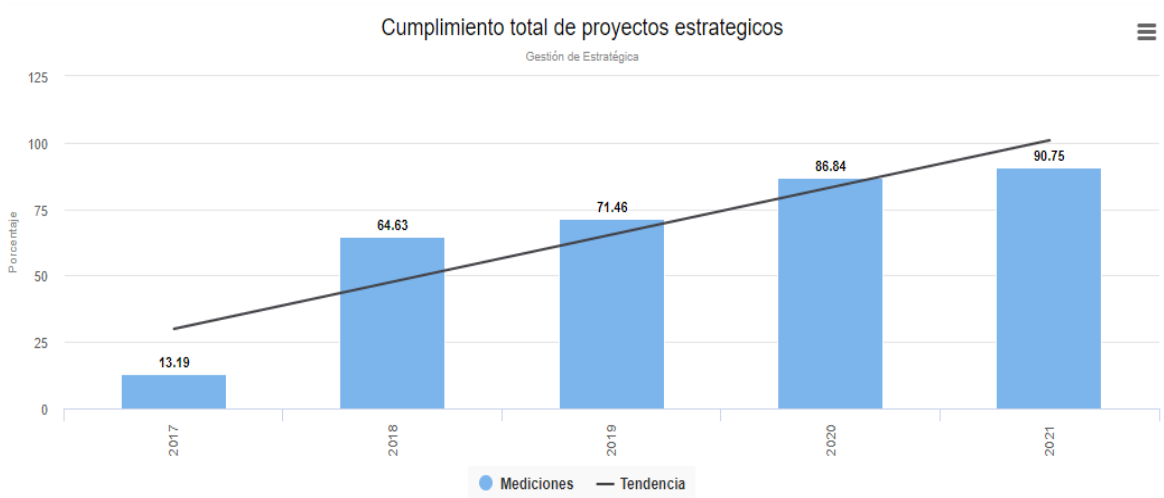
Cordialmente,

Omar Cuéllar Alvarado
Director General ICSN

PROYECTOS ESTRATÉGICOS

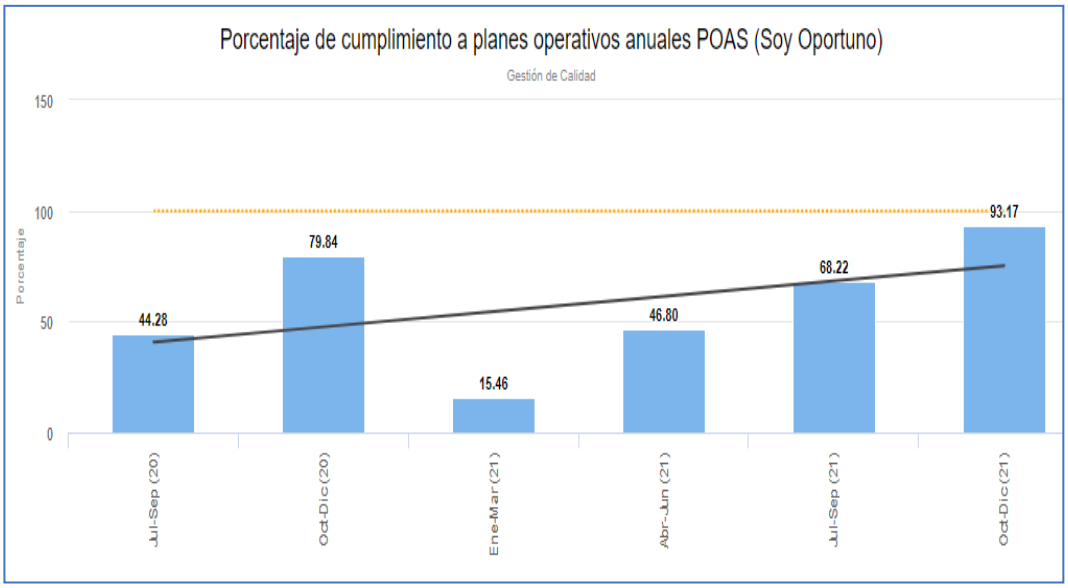
Nuestros siete (7) proyectos estratégicos (Sostenible, Crece, Académico, Investiga, Responsable, Competente y Mejora) son la hoja de ruta que nos acerca al cumplimiento de los objetivos de nuestra visión institucional para 2022, de ser un Hospital Universitario. De estos proyectos estratégicos se desprenden los planes operativos anuales por procesos, en cabeza de cada uno de los líderes, quienes velan por el cumplimiento gradual y progresivo de las tácticas y tareas establecidas año a año.

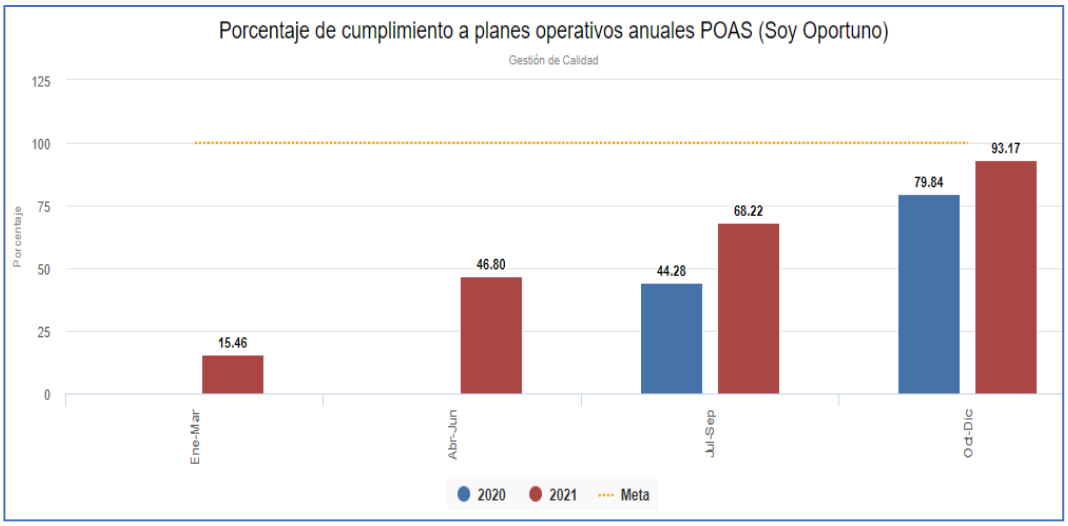
Para 2021 alcanzamos un porcentaje de cumplimiento de nuestros proyectos estratégicos (planeación quinquenal) del 90.75%:



Aquí los porcentajes individuales de cumplimiento por proyecto:

Los planes operativos anuales (POA), se constituyen en la carta de navegación de trabajo anual de cada uno de los procesos en busca del cumplimiento de la misión institucional. El seguimiento constante en el Comité Directivo y la implementación de estrategias en el año 2021 por la oficina de calidad, han generado adherencia y apropiación de las herramientas para la gestión de los planes operativos anuales por parte de los líderes de proceso, permitiendo tener un resultado de ejecución del 93,17% a 31 de diciembre de 2021, lo que evidencia una mejora en comparación con el comportamiento del año anterior.





Comparativo anual 2020 / 2021.

MONTSERRAT SOSTENIBLE:

Proyecto **Montserrat Sostenible** (procesos financieros):

Por disposiciones normativas se realiza la siguiente declaración:

- El Instituto ha dado estricto cumplimiento de las disposiciones legales sobre propiedad intelectual y derechos de autor; y que todo el software adquirido por la entidad cuenta con las licencias respectivas, de conformidad con lo establecido en el numeral 3 del artículo 47 de la Ley 222 de 1995.

- De conformidad con lo dispuesto en el parágrafo 2 del artículo 86 de la Ley 1676 de 2013, se deja constancia de que el Instituto no afectó la libre circulación de facturas emitidas por sus vendedores o proveedores.

El ejercicio financiero, que integra todas las actividades del Instituto para su viabilidad y sostenibilidad, demuestra que para el año 2021 ya se encuentra maduro y con la organización suficiente que nos permite considerar que las dificultades con las que recibimos la administración en 2020 han quedado subsanadas, demostrando la madurez del sistema, sus controles optimizados y la integración con los procesos múltiples dentro de la dinámica operacional y no operacional institucional.

Considerando que la información financiera detallada del Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados a diciembre de 2021 será presentada en un documento aparte, me restrinjo en este informe a presentarles el consolidado de dicha información, en donde se pueden ver reflejados los esfuerzos organizativos que hemos venido gestionando desde nuestra llegada a la administración, a pesar de haberla recibido con las graves dificultades ya conocidas por todos ustedes, junto con la pandemia por Covid 19.

ACTIVO	DIC-21	PART	DIC-20	PART	VARIACIÓN	
Corriente						
Efectivo y equivalentes al efectivo	870.601	1%	2.052.415	2%	-1.181.814	-58%
Activos financieros	5.397.518	6%	3.604.900	4%	1.792.618	50%
Deudores Comerciales y otras cuentas por cobrar	4.849.231	6%	5.320.821	6%	-471.590	-9%
Inventarios	238.548	0%	220.115	0%	18.433	8%
Intangibles	27.823	0%	9.969	0%	17.854	179%
Activos por impuestos corrientes	17.326	0%	57.657	0%	-40.331	-70%
Otros activos no financieros	42.158	0%	45.874	0%	-3.716	-8%
Total activo corriente	**11.443.205**	**13%**	**11.311.751**	**13%**	**131.454**	**1,16%**
No corriente						
Propiedad Planta y Equipo	74.032.148	85%	72.762.901	85%	1.269.247	2%
Propiedades de inversión	2.044.923	2%	1.940.657	2%	104.266	5%
Total activo no corriente	**76.077.071**	**87%**	**74.703.558**	**87%**	**1.373.513**	**1,84%**
Total activo	**87.520.276**	**100%**	**86.015.309**	**100%**	**1.504.967**	**1,75%**

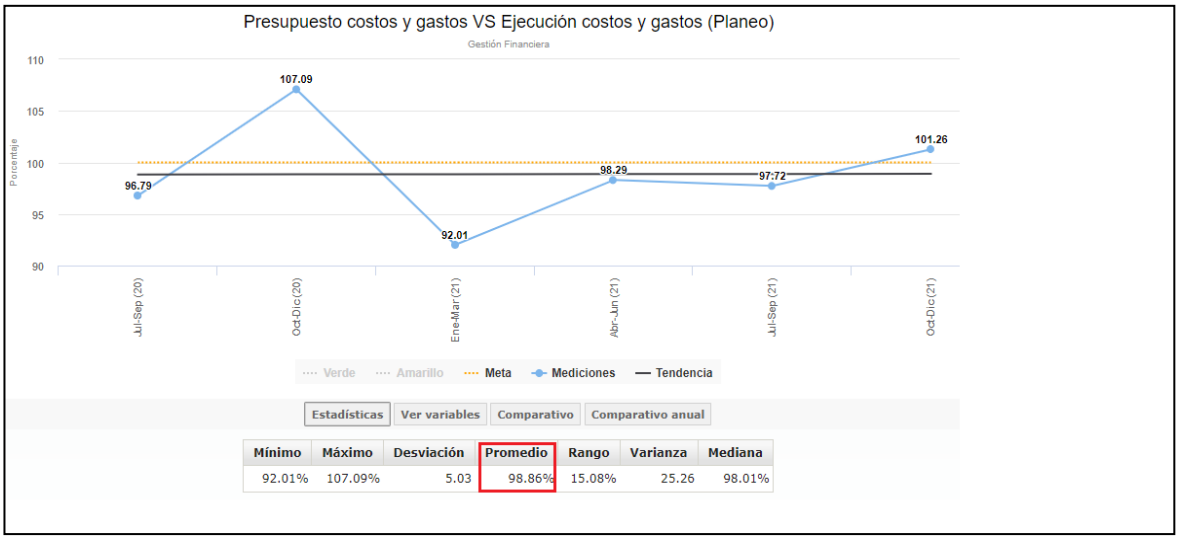
PASIVO	DIC-21	PART	DIC-20	PART	VARIACIÓN	
Corriente						
Beneficios a empleados	1,265,702	33%	1,298,080	38%	-32,378	-2%
Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar	1,334,507	35%	959,527	28%	374,980	39%
Pasivos por impuestos corrientes	113,458	3%	92,462	3%	20,996	23%
Otros pasivos no financieros	1,136,447	30%	1,102,943	32%	33,504	3%
Otros pasivos financieros corrientes	500	0.01%	63	0.00%	437	694%
Total pasivo corriente	**3,850,614**	**100%**	**3,453,075**	**100%**	**397,539**	**11.51%**
No corriente						
Beneficios Empleados (Fondo de solidaridad)	0	0%	8,484	2%	-8,484	-100%
Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar	2,620	1%	129,870	24%	-127,250	-98%
Otros pasivos no financieros	238,978	99%	399,241	74%	-160,263	-40%
Total pasivo no corriente	**241,598**	**100%**	**537,595**	**100%**	**- 295,997**	**-55.06%**
Total pasivo	**4,092,212**		**3,990,670**		**101,542**	**2.54%**

En el estado de resultados integral a 31 de diciembre de 2021, **puedo decirles con sentimientos de orgullo personal**, y también de orgullo colectivo por la labor ejecutada por todas las áreas involucradas, que **para el año 2021 hemos obtenido el récord histórico de excedentes para el ICSN en 70 años de existencia, con un resultado positivo de $ 1.403.425 millones de pesos,** que refleja el saneamiento administrativo y las proyecciones favorables para las finanzas del Instituto, ampliando nuestro margen de posibilidades de reinversión en nuestro objeto social.

INSTITUTO COLOMBIANO DEL SISTEMA NERVIOSO
CLINICA MONTSERRAT
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL
DE ENERO A DICIEMBRE DE 2021 Y 2020
Cifras expresadas en miles de pesos colombianos

	DIC-2021	%	DIC-2020	%
Ingresos de actividades ordinarias	17.457.623		14.906.028	
Costo de ventas	12.379.198	71%	11.009.675	74%
EXCEDENTE BRUTO	**5.078.425**	**29%**	**3.896.353**	**26%**
Gastos de administración	3.923.607	22%	3.810.380	26%
EXCEDENTE OPERACIONAL	**1.154.818**	**7%**	**85.973**	**1%**
Ingresos no operacionales	806.205	5%	759.247	5%
Ingresos Financieros	117.280	1%	209.496	1%
Gastos no operacionales	674.878	4%	481.613	3%
Neto ingresos y gastos no operacionales	**248.607**	**1%**	**487.130**	**3%**
EXCEDENTE NETO	**1.403.425**	**8%**	**573.103**	**4%**

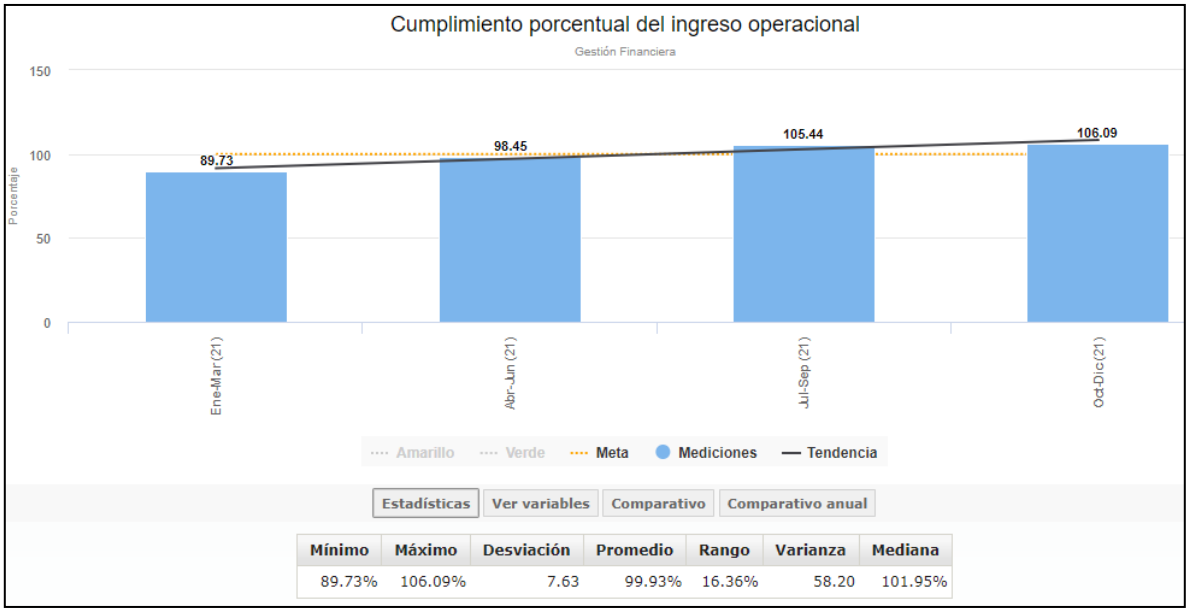
Para el año 2021 la Institución aseguró el flujo de recursos de cada proceso, de acuerdo con la planificación del presupuesto, asignando recursos y verificando su ejecución mensualmente. Dicho presupuesto fue aprobado por la Junta Directiva y posteriormente divulgado a los líderes de proceso en el comité de mejoramiento institucional, en donde el análisis es trabajado por cada líder de proceso bajo el direccionamiento del Área Financiera. De igual forma, se realizó revisión y organización de los centros de costos con el fin de contar con presupuestos para cada uno de los procesos y de las unidades funcionales del Instituto, logrando así un mayor control de la ejecución presupuestal en cada una de las áreas. Ya para 2021 se concretó la unificación de la información financiera en un único software contable, dinamizando así la obtención de información en tiempo real y con una disminución considerable del riesgo de errores.



Mínimo	Máximo	Desviación	Promedio	Rango	Varianza	Mediana
92.01%	107.09%	5.03	98.86%	15.08%	25.26	98.01%

El presupuesto de costos y gastos de administración para el año 2021 se ejecutó en un 98.86%, los rubros más representativos corresponden a:

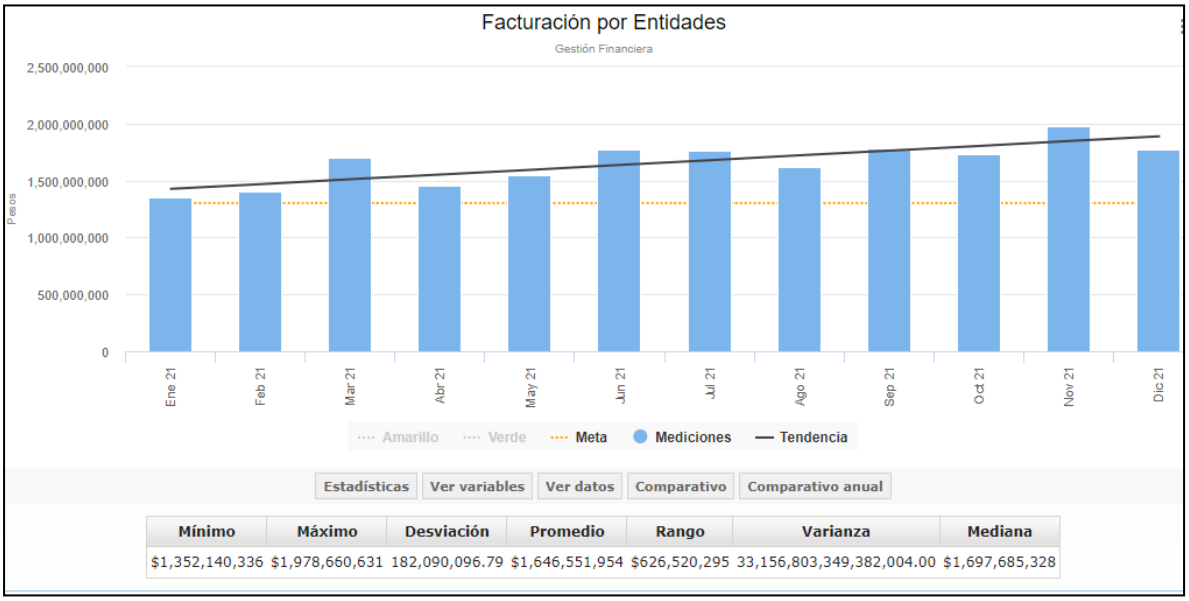
1. Gastos y Costos de personal
2. Honorarios
3. Mantenimiento, reparación y adecuaciones.



Mínimo	Máximo	Desviación	Promedio	Rango	Varianza	Mediana
89.73%	106.09%	7.63	99.93%	16.36%	58.20	101.95%

Los ingresos de la Unidad Funcional de Hospitalización representan un 74% de los ingresos totales, la Unidad funcional de consulta externa 11%, venta de medicamentos 6%, la unidad funcional de apoyo terapéutico el 4% y el 5% y las unidades de apoyo diagnóstico, docencia y otros servicios el 3%.

El ingreso operacional presento un aumento del 15% respecto el año 2020 por un valor de $2.551.595 millones y el promedio de ejecución presupuestal en el 2021 es de 99.93%.

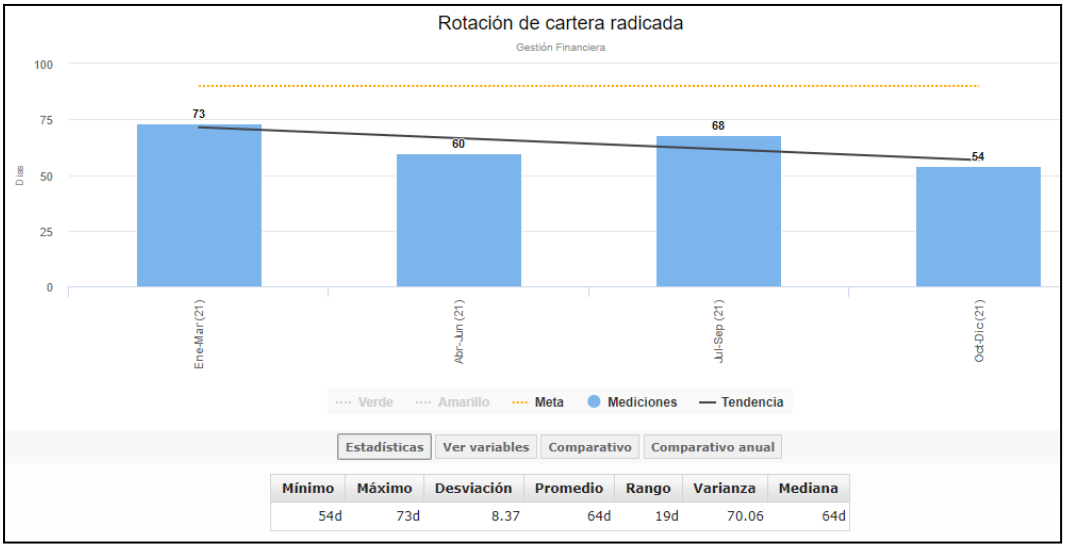


Mínimo	Máximo	Desviación	Promedio	Rango	Varianza	Mediana
$1,352,140,336	$1,978,660,631	182,090,096.79	$1,646,551,954	$626,520,295	33,156,803,349,382,004.00	$1,697,685,328

La meta establecida de facturación para el año 2021 fue de $1.300.000.000 mensuales, con un promedio por encima de la meta de $1.646.520.295. Esta facturación se debe a la demanda creciente de pacientes hospitalizados. Las entidades más representativas son Colsanitas, Compensar, Colmédica y los pacientes particulares. El total de la facturación del año 2021 fue de $ 21.240.693.757, de los cuales $19.886.557.970 corresponden a prestación de servicios y $1.354.135.787 corresponden a particulares jurídicos (Docencia e Investigación).

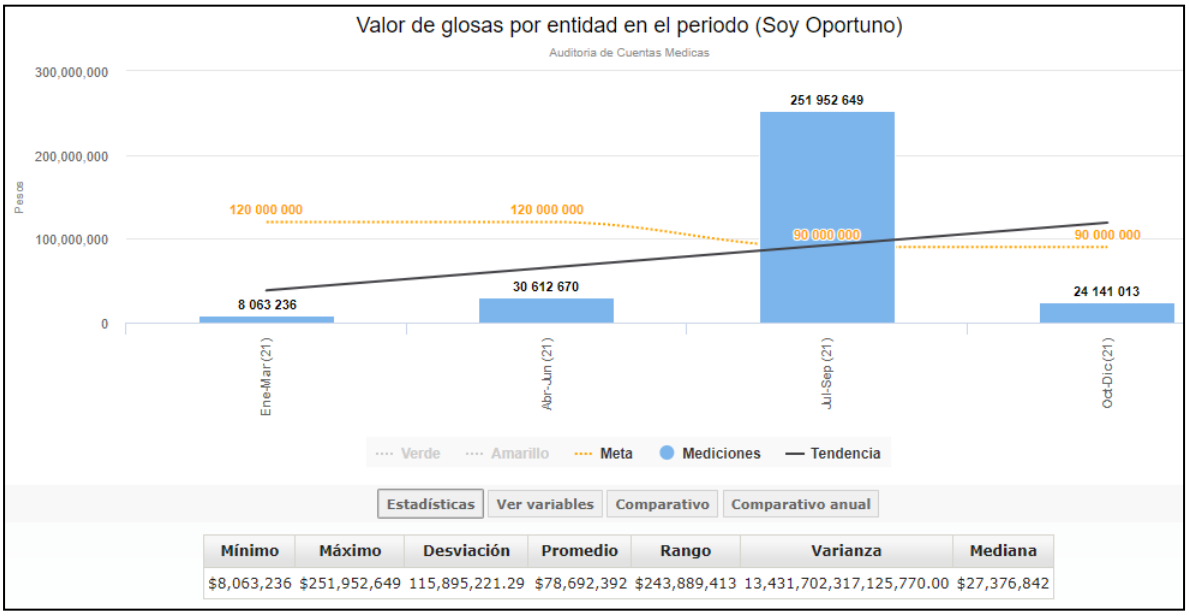
La estancia más facturada fue la de Psiquiatría General con un total de 17440 por valor de $7.263.972.365. En consulta externa el Código CUPS más facturado fue Psicoterapia Individual por Psiquiatría con un total de 3308 consultas por valor de $ 277.013.260. Por otro lado, la entidad a la que más se le facturaron consultas prioritarias fue Compensar PC con un total de 1916 consultas por valor de $245.252.440.

COMPENSAR	$ 4.855.250.912
COLSANITAS	$ 3.781.957.405
PARTICULARES PN	$ 3.186.409.542
COLMEDICA	$ 1.876.584.930
EPS SANITAS	$ 1.358.844.128
SURAMERICANA	$ 1.137.395.892
ECOPETROL SA	$ 1.020.580.308
COLPATRIA AXA	$ 588.099.656
ALLIANZ	$ 583.336.811
MEDISANITAS	$ 478.816.419
SEGUROS BOLIVER	$ 325.837.191
COOMEVA MP	$ 300.427.677
MEDPLUS	$ 279.759.471
FAMISANAR	$ 41.743.448
EPS SURA	$ 21.950.250
ALIANSALUD	$ 14.867.328
SALUD TOTAL	$ 12.663.882
NUEVA EPS	$ 7.410.891
PARTICULARES JURIDICOS	$ 5.526.986
COOMEVA EPS	$ 3.744.225
SALUD TOTAL PC	$ 3.600.422
UT SERVISALUD SAN JOSE	$ 1.156.520
MAPFRE	$ 267.120
MEDIMAS EPS	$ 170.756
LIBERTY	$ 155.800



Mínimo	Máximo	Desviación	Promedio	Rango	Varianza	Mediana
54d	73d	8.37	64d	19d	70.06	64d

El promedio de rotación de cartera radicada es de 64 días. Las entidades con mayor participación de crecimiento dentro de la cartera fueron las siguientes: Universidad El Bosque, Compañía de Seguros Bolívar SA, Medplus, Nueva Eps y Famisanar.



Mínimo	Máximo	Desviación	Promedio	Rango	Varianza	Mediana
$8,063,236	$251,952,649	115,895,221.29	$78,692,392	$243,889,413	13,431,702,317,125,770.00	$27,376,842

Para el año 2021 se evidenció glosas por valor de $ 314,769,568 millones con un promedio trimestral de $ 78.692.392, por los siguientes motivos:

1.Pertinencia: Pacientes con orden médica de traslado a Psiquiatría General y por no disponibilidad de camas continua en unidad A.

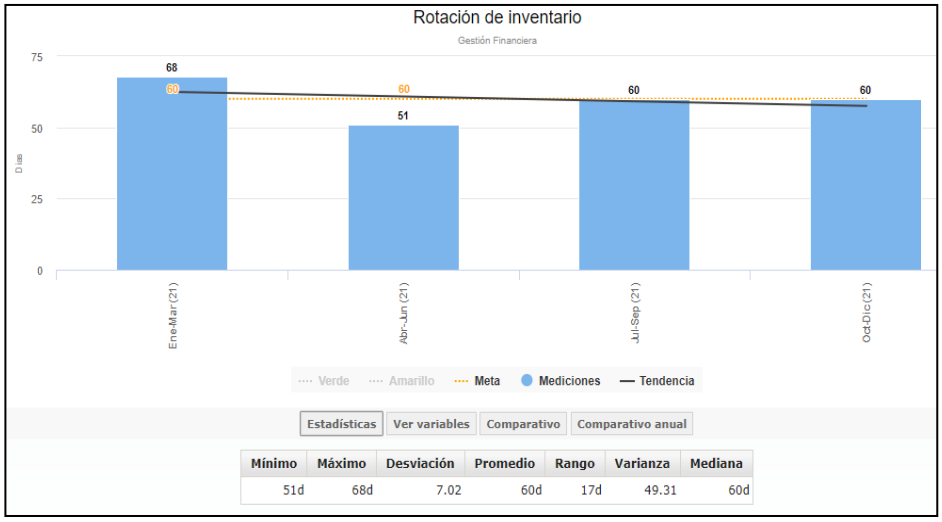
2.Tarifas: Sobrefacturación en interconsulta de nutrición, consulta de primera vez por consulta de psiquiatría, consulta de control por especialista en psiquiatría.

3.Soporte: Falta de soporte de registro de administración de medicamentos en general, autorizaciones, laboratorios, recaudo de copago, soporte de asistencia de enfermera especial.

4.Cobertura: Se presenta glosa de insumos incluidos en hospitalización “tapabocas”, glosa por consumo de drogas de abuso, y por interconsultas de deshabituación.

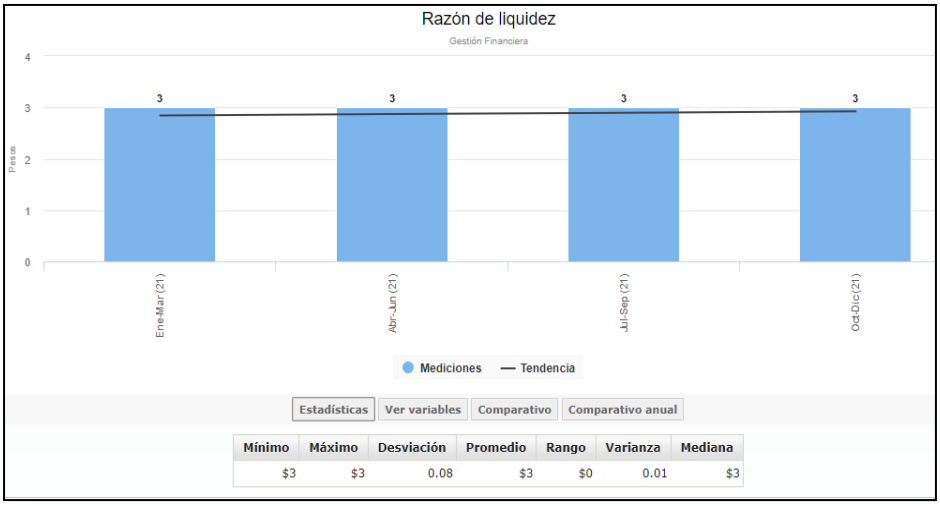
5.Sobrefacturación: honorarios médicos, los cuales corresponden a médicos adscritos y no aplica cobro de estos servicios.

6.EPS Sanitas notifica glosa de 212 millones por motivo de tarifas, posterior a lo cual se genera negociación entre las partes y se acepta glosa del 2% de lo glosado que corresponde a $ 4.257.778, y se rechaza glosa de $208.631.133. Cabe aclarar que lo glosado corresponde a corte del 1 de diciembre 2020.



Mínimo	Máximo	Desviación	Promedio	Rango	Varianza	Mediana
51d	68d	7.02	60d	17d	49.31	60d

Se realizaron tres (3) inventarios en el año 2021, en los meses de mayo, octubre y diciembre; el inventario del mes de diciembre de 2021 arrojó un ajuste que aumentó el saldo de este en $274 mil pesos, con un promedio de 60 días.



El Instituto mantiene la liquidez sin variación alguna, esto significa que se mantienen los recursos para cubrir las obligaciones a corto plazo. En el año 2021 se constituyeron dos nuevos CDT, uno por $500 millones y otro por $250 millones, lo cual aumenta los activos corrientes; sin embargo, en la negociación de renovación del contrato del servicio de alimentación (Compass Group) se acuerda el pago de servicios a 90 días.

Gestión Infraestructural.

Desde nuestra área de gestión infraestructural, la cual impacta la prestación de nuestros servicios asistenciales y de apoyo, hemos concretado las siguientes actividades:

a. Construcción de contrahuella de 30 metros en la Sede Campoalegre que asegura el acceso vehicular a la misma.

b. Reforzamiento del muro del parqueadero privado de la Clínica Montserrat, el cual tenía áreas de fractura con eventual riesgo de colapso.

c. Construcción de nueva caja de aguas lluvias en zona de depósito en el parqueadero privado.

d. Remodelación de la biblioteca Humberto Roselli Quijano del ICSN.

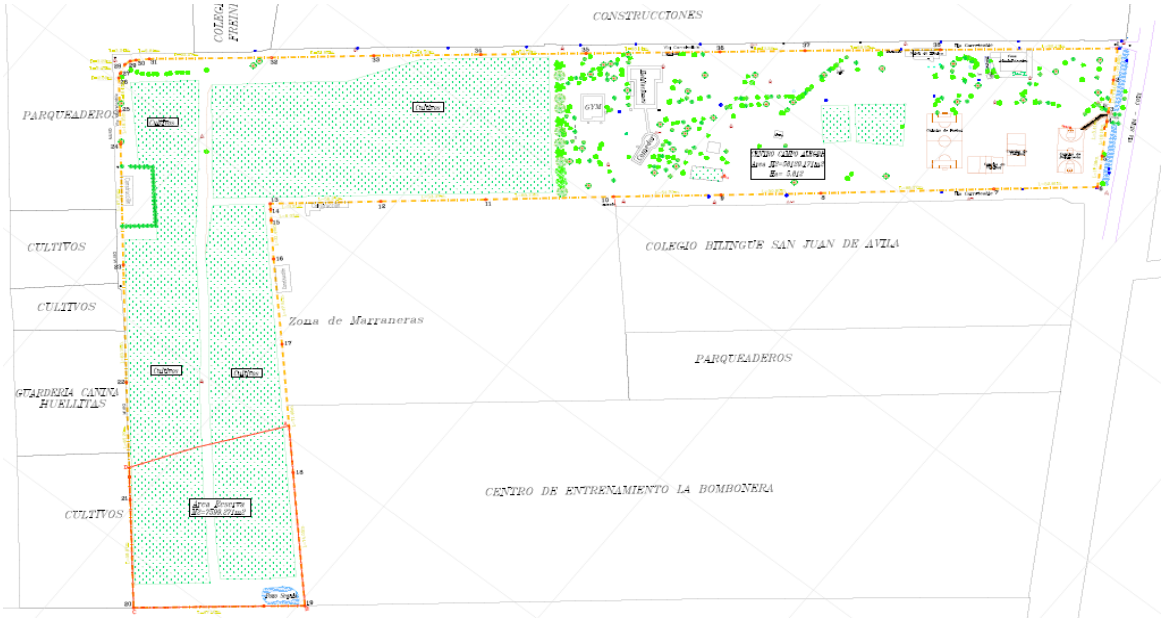
e. Remodelación y adecuación de cubículo de entrega de ropas de pacientes, garantizando la privacidad de nuestros usuarios.

f. Remodelación y adecuación del laboratorio de toma de muestras.

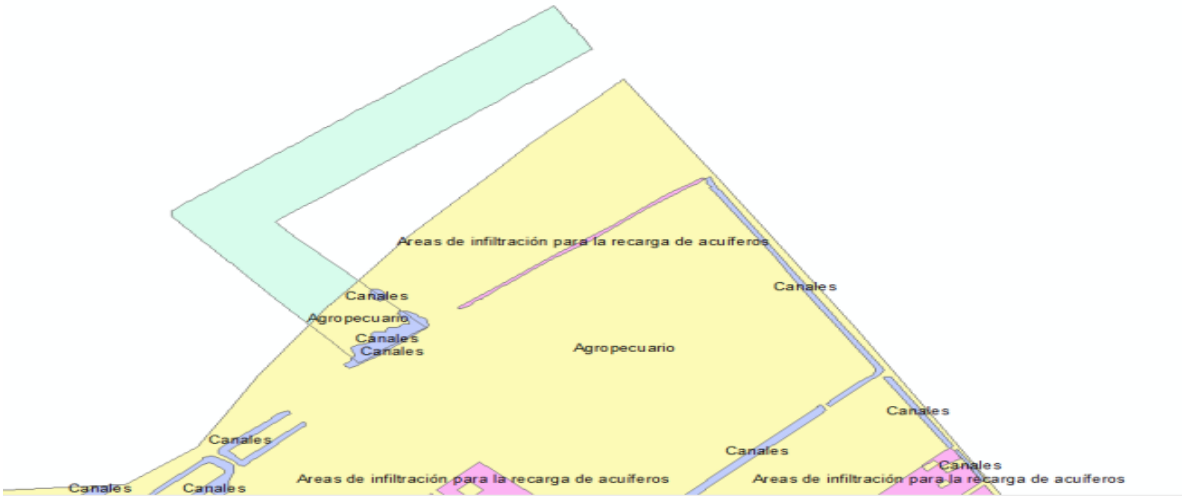
h. Ampliación de puestos de trabajo en el área del Servicio Farmacéutico.

i. Levantamiento topográfico en la sede en red - Centro Campoalegre para la actualización de la información catastral y de linderos ante las entidades públicas. Este proceso evidenció un área de lote de 58.120 metros cuadrados con un perímetro de lote de 1.618 metros lineales y un área de afectación por la reserva Van der Hammen de 7.599 m2. Esta información ya fue radicada ante el Instituto Geográfico Agustín Codazzi en donde se está esperando la

actualización de las áreas de nuestra sede en red para los trámites posteriores ante las demás entidades públicas.



*Esta es el área total de nuestro Centro Campoalegre. El área encerrada en línea roja corresponde a los 7.599 m2 que forman parte de la reserva Van der Hammen, en donde existe una restricción ambiental establecida para el uso de esta para cualquier actividad.



* La zona verde corresponde a nuestro centro Campoalegre, y la zona de color amarillo corresponde a toda el área de la reserva Van der Hammen contigua a nuestra sede en red.

Uno de los varios objetivos de realizar el levantamiento topográfico y de poder organizar las inconsistencias en los documentos catastrales y de registro de nuestra sede en red, es la posibilidad de seguir ampliando la capacidad instalada en el Centro Campoalegre y ampliar allí

mismo nuestra oferta de servicios. Contemplando las necesidades de proteger el terreno de nuestra sede en red de potenciales nuevas pérdidas, se han realizado análisis preliminares de los eventuales costos del cerramiento perimetral (1.618 m2), con posibilidades para dicho cierre con dos tipos de materiales diferentes (presupuesto preliminar realizado con precios de referencia tomados de Construdata y la lista de precios ICCU):

- Mampostería (ladrillo) con un costo aproximado de $1.105 millones.
- Cerca de malla galvanizada con un costo aproximado de $ 613 millones.

Los elevados costos de un eventual cerramiento perimetral de nuestra sede en red han pospuesto dicha decisión por parte de la Junta Directiva, por el momento.

j. Realización de camino al cuarto técnico de sistemas e instalación de caminos provisionales por contingencia de la Obra de la antigua Unidad B.

k. Consultoría red contraincendios Clínica Montserrat: Se encuentra en revisión la información entregada por la consultoría contratada, cuyo informe incluye presupuesto con cantidades de obra para la ejecución del proyecto, así como memorias de cálculo y planos de obra para el sistema de detección – extinción contraincendios de Clínica Montserrat y el tanque de agua de esta.

i. Inicio y avance de un 95% en la obra del nuevo bloque de la antigua unidad B. Nos encontramos a un par de semanas de la entrega de dicha obra, la cual ha tenido una serie de retrasos de diversa índole, que han obligado en común acuerdo con el contratista, a prorrogar las fechas de entrega. Dentro de estas prórrogas se ha acordado a través de firma de otro-si una compensación de parte del contratista con la ejecución de otras adecuaciones que se requieren en Clínica Montserrat, sin costo adicional para el ICSN:

- Adecuación de las zonas verdes circundantes del tanque de agua de 30 mil litros, construido en este proyecto, y de la zona verde (empradización) del jardín interior fachada occidental.

- Adecuación de circulación en cambio de piso del corredor central, desde la puerta de vidrio de ingreso a hospitalización hasta la puerta de acceso hacia la zona verde que colinda con el parqueadero interno.

- Remodelación de espacios del área de clínica diurna de adultos.

PROYECTO	TIEMPO	OBSERVACIONES	COSTO APROXIMADO
HABILITACIÓN PASILLO PRINCIPAL	30 días	Se realizó negociación con Simetria para la obra civil a realizar, luego de terminar obra Unidad B (requisito de habilitación).	**$ 54.000.000**
REMODELACIÓN CLÍNICA DIURNA	40 días	Se adecuara el área actual de clínica diurna, con el fin de separar los pacientes menores de edad de los adultos.	**$ 50,000,000**

De manera complementaria a lo anterior, desde el área de Apoyo Logístico se gestionó otra serie de actividades durante la vigencia 2021:

- Instalación de dispensador de toallas de manos y de jabón líquido para manos en todas las habitaciones de clínica Montserrat.

- Se dio cumplimiento al 100% del cronograma de mantenimiento de equipos industriales.

- Fortalecimiento del sistema de perifoneo, con instalación de parlantes en unidad A, cuarto de médicos especialistas, cuarto de médicos residentes y en el auditorio de la Clínica; también se realizó cambio de parlantes en el área de recepción y en la unidad norte.

- Se instalaron timbres de llamado a enfermería en los baños de recepción, hipocampo y rotonda en dando una cobertura del 75%, en áreas públicas y/o comunes.

- Con el apoyo del área de comunicaciones se llevó a cabo señalización de áreas en sistema braille, espacios para personas con discapacidad, equipos industriales y área hospitalaria.

- Se realizó el cambio del 100% de las almohadas del área asistencial.

- Se llevo a cabo la adecuación de tuberías y sistema de bombeo de agua potable en el cuarto de máquinas.

- Se realizó la adquisición de bomba auxiliar que funciona como respaldo en caso de que el sistema de bombeo falle.

- Luego de un juicioso ejercicio de evaluación de proveedores de servicios de alimentación, la propuesta que mejor se ajustó a nuestros intereses correspondió al Grupo Compass – Medirest, quienes por muchos años han sido nuestros terceros en la prestación de dicho servicio, sumado a que logramos, en medio de las ofertas y manejos de mercado, una negociación de aspectos adicionales que han representado beneficios importantes para el ICSN, la cual entró en vigencia a partir del 01 de septiembre de 2021.

NEGOCIACION CONTRATO COMPASS GROUP CONTRATO A 3 AÑOS	
INFRAESTRUCTURA REMODELACION CAFETERIA	14,850,000
EQUIPOS _ CARRO THERMO _ HORNO ROBERTA _ VITRINA EXHIBIDOR _ LICUADORA SEMI INDUSTRIAL _ NEVERA _ WAFLERA	45,458,000
MEJORAS CAMPO ALEGRE AREA COCINA	4,500,000
BONO	50,000,000
TOTAL INVERSIÓN COMPASS	**$ 114,808,000**

VALORES AGREGADOS ICSN	
TARIFAS	DESCUENTO 1%, DE LAS TARIFAS ACTUALES
TECNOLOGIA	_ MEDIREST DIET _ FRACTAL _ EASY ORDEN
PERSONAL ADICIONAL ICSN	TRES (3)
MINUTA	AUMENTO 10 GRAMOS EN LOS PROTEICOS ALMUERZO Y CENA

VALORES AGREGADOS SEDE EN RED	
INFRAESTRUCTURA	El puntaje del Perfil Sanitario actual es de 59%. Compass Group realizará adecuaciones para mejorar el Perfil Sanitario para cumplimiento de la norma.
TARIFAS	Las mismas que se manejan en ICSN
TECNOLOGIA	MEDIREST DIET
PERSONAL	2 auxiliares de cocina

Dicho contrato quedó formalizado para una vigencia de 3 años, con recibimiento de un bono por 50 millones de pesos a la firma del contrato, sumado a los valores agregados descritos, y con posibilidad de pago cada 90 días, lo que nos ha permitido un mejor manejo de la liquidez financiera institucional. Este acuerdo incluyó la prestación del servicio de alimentación en la sede en red – Centro Campoalegre.

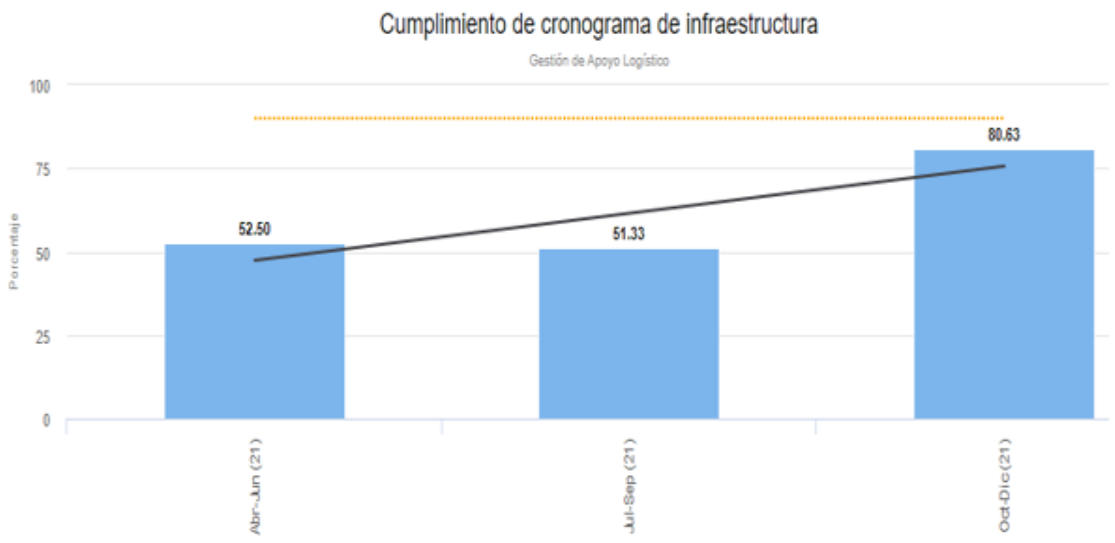
- Se logró nuevo acuerdo contractual con el servicio de Lavandería ELIS de Colombia S.A.S, incluyendo a nuestra sede en red - Centro Campoalegre para garantizar el lavado de prendas hospitalarias en la misma.

- Se gestionó la compra de refrigerador para el almacenamiento de muestras testigo del servicio de alimentos en la sede en red.

- Se realizó la recuperación de 60 m2 de zona verde en el área de contenedores y alrededores de la rotonda en Clínica Montserrat.

- Mejoramiento de condiciones de infraestructura del área de lavandería y depósito de ropa hospitalaria limpia.

- Adecuación y remodelación del depósito de medicamentos del área de investigación clínica.



Desde el área de Gestión Ambiental se logró llevar a cabo las actividades derivadas del cronograma, entre las que destacan las descritas a continuación:

- Se ejecutó la intervención del 100% de áreas públicas y/o comunes con grifos con sensor de movimiento. Se realizó la intervención del 100% de filtros ahorradores de agua en lavamanos de habitaciones.

- Cumplimiento del 100% del cronograma de capacitaciones del Plan integral de Gestión de residuos.

- Adquisición de contenedor para recolección de pilas/baterías con asociación al programa Pilas para sanar.

- El ingreso por reciclaje para el 2021 fue de 1’101.200 pesos.

- Cumplimiento del 100% del cronograma de fumigación. De igual manera se fortaleció el control de plagas en el área del servicio farmacéutico y de la obra de la unidad B.

- Se realizo jornada de geofonía en las áreas externas, en especial, en la red principal de agua potable, obteniendo como resultado fugas de agua en la red de agua caliente, la cual fue intervenida de manera inmediata.

MONTSERRAT CRECE:

El proyecto **Montserrat Crece** (procesos asistenciales), ha estado nutrido de avances en diferentes frentes.

Vacunación contra el COVID 19 a la totalidad del personal asistencial, administrativo y tercerizado del ICSN, en 3 jornadas masivas diferentes que incluyeron primera y segunda dosis y posteriormente dosis de refuerzo. Durante el inicio del año 2021, considerando las dificultades iniciales para la consecución de acceso a las vacunas para la población general, en

medio de la alta demanda mundial de las mismas, y luego de una importante gestión ante varias instancias oficiales, que incluyeron el ministro de salud Fernando Ruiz, la alcaldesa de Bogotá, Dra. Claudia López, contactos con el personal encargado de este proceso en la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá, un senador de la república, otro ex ministro de salud y la Asociación Colombiana de Psiquiatría, logramos que el ICSN – Clínica Montserrat fuera priorizado en el proceso de inmunización para el personal de salud, y logramos rápidamente el inicio del proceso de vacunación para nuestro personal en el mes de abril de 2021. El pasado 29 de noviembre, a través de nuestra gestión en la Secretaría Distrital de Salud, conseguimos que el personal autorizado por dicha entidad acudiera a nuestras instalaciones en Clínica Montserrat para vacunar con la dosis de refuerzo (tercera dosis) contra el Covid 19 a todo nuestro talento humano. Desde ese momento se encuentra con inmunización completa + refuerzo la totalidad de nuestro personal institucional, que incluye a nuestros terceros y a nuestros miembros del ICSN (aquellos que no se habían vacunado aún a través de sus aseguradoras). A la fecha, nos encontramos al día en ese proceso, con lo que se ha garantizado tempranamente el acceso a este recurso, minimizando así los riesgos de contagio y afectación en nuestros colaboradores.

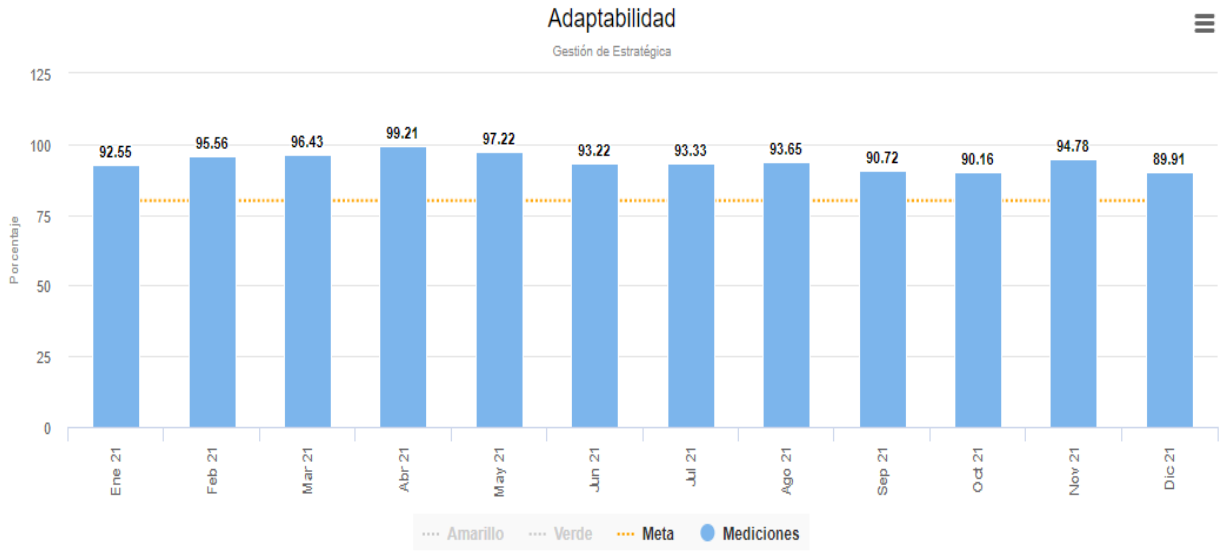
Negociación tarifaria aseguradoras de medicina prepagada y planes complementarios.
Como fue comunicado a ustedes en su momento, se logró una nivelación histórica de tarifas con la empresa Compensar PC, quien es uno de nuestros grandes facturadores, pero cuyos valores tarifarios se encontraban desde hace años por debajo de nuestros costos de atención. Esta nivelación tarifaria (de casi el 40%) es algo que no se había logrado previamente en negociaciones tarifarias con aseguradoras de esta clase y representó un alivio en los costos de nuestra prestación de servicios asistenciales, manteniéndonos por encima del punto de equilibrio con los pacientes de dicha aseguradora. Esta nivelación entró en vigor desde el 22 de septiembre de 2021. Cabe mencionar que para este año 2022 se logró una actualización tarifaria con dicha aseguradora de un 12% en habitación y 6% en los otros servicios. (adicional a lo ya obtenido en 2021).

De igual manera, nos encontramos en este mismo proceso de negociación y nivelación tarifaria con otras aseguradoras que también vienen históricamente cotizando por debajo de nuestros costos, lo que implica un *"tire y afloje"* difícil con aseguradoras importantes, pero que lo hacemos pensando siempre en los intereses colectivos del ICSN. Esta situación siempre tiende a generar controversias en algunos miembros del Instituto, y temores relacionados con el riesgo de que aseguradoras de gran facturación en el ICSN puedan terminar desistiendo de nuestros servicios, con el eventual impacto financiero que dicho retiro podría representar. Sin embargo, en los análisis que hemos realizado, y siempre con el aval de la Junta Directiva en este tipo de decisiones, hemos decidido asumir dichos riesgos en estas negociaciones, pues no tendría ninguna razón de ser que siguiéramos prestando servicios de atención de alta calidad que no permiten siquiera cubrir los costos de estos, sin dejar un mínimo margen de excedente. Así como ocurrió con Compensar PC, hemos encontrado otras aseguradoras que, a pesar del volumen de pacientes y del nivel de facturación, no están cubriendo nuestros costos, y al final terminan siendo subsidiadas (especialmente en los servicios hospitalarios) por el ICSN. Estas son algunas de las decisiones difíciles a las que nos vemos enfrentados con regularidad en el quehacer institucional, y sobre las que seguiremos trabajando, esperando llegar a los acuerdos

que le sean convenientes al Instituto. Como lo he dicho coloquialmente en algunos escenarios de negociación, *"nosotros no podemos vender pan para comprar pan"*.

Medición De Desenlaces De La Gestión Clínica.

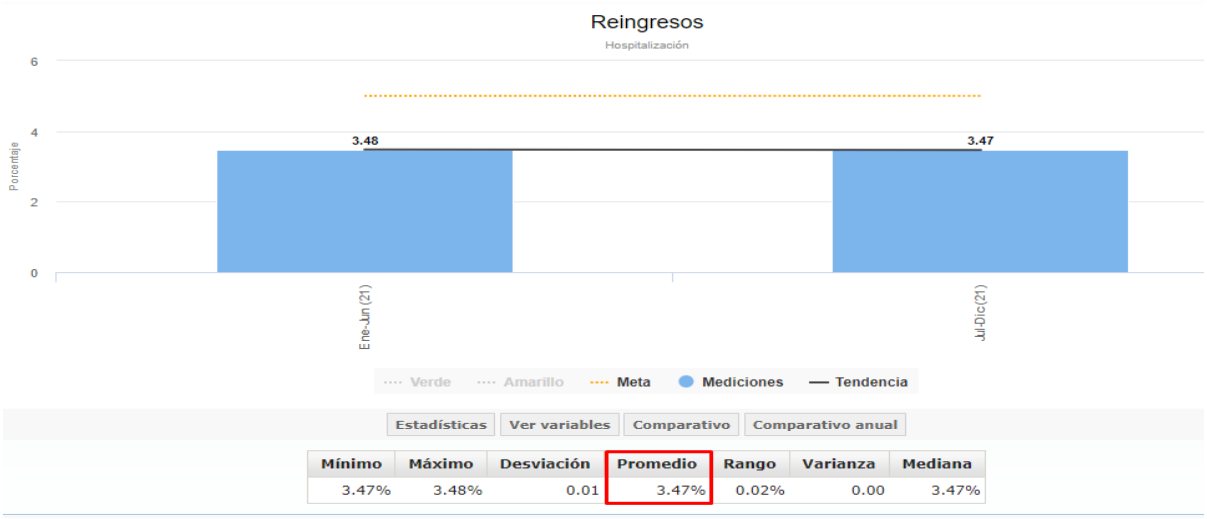
Desde el 2020 se inició el proyecto de evaluar la eficacia de las intervenciones terapéuticas, en relación con el control de signos y síntomas que impactan en la severidad de los cuadros por los cuales consultan los pacientes a la institución. Para el 2020 la carga acumulada de trastornos depresivos, tanto de primera vez como en recurrencia fue del 60.68%, y para el 2021 fue del 68.19%, por lo que se decidió implementar los desenlaces clínicos en este grupo de pacientes, encontrando para el 2020 un 83.09% y para el 2021 un 60.87% de pacientes que egresan sin depresión o con depresión leve, objetivable por escalas de seguimiento, siendo este un hallazgo favorable en términos de eficacia del tratamiento, pues al relacionar estos hallazgos con la estancia promedio para este grupo de pacientes (10.57 días en el 2020 y 9.6 días para el 2021) se encuentran eficientes las intervenciones diseñadas en nuestro modelo de atención.



Estadísticas | Ver variables | Ver datos | Comparativo | Comparativo anual

Mínimo	Máximo	Desviación	Promedio	Rango	Varianza	Mediana
89.91%	99.21%	3.00	94.02%	9.30%	8.98	93.65%

*La adaptabilidad hace referencia a la capacidad que tiene el paciente posterior al egreso de la hospitalización de regresar a sus actividades cotidianas habituales (estudios, trabajo, etc.), información que se obtiene en las encuestas de seguimiento post-egreso que se llevan a cabo a través de nuestra oficina de atención al usuario.



Mínimo	Máximo	Desviación	Promedio	Rango	Varianza	Mediana
3.47%	3.48%	0.01	3.47%	0.02%	0.00	3.47%

*Nuestro porcentaje de pacientes que reingresan en los siguientes 15 días posterior a la hospitalización continúa manteniéndose por debajo de la meta del 5%, con un promedio para el año 2021 del 3,47%.

Otro aspecto por destacar es el cambio en el cumplimiento de objetivos terapéuticos, con el rediseño del programa “Proyecto de vida”, anteriormente conocido como programa Rumbos. La segmentación en tres grupos de trabajo, la integración entre Psiquiatría, Trabajo Social, Terapia Ocupacional Y Psicología, y la limitación en el tiempo de las intervenciones planeadas, lleva a un cambio en el indicador de cumplimiento de objetivos del 42.89% en el diseño Rumbos, a un 67.9% en el diseño Proyecto de Vida.

Diseño e Implementación De Las Rutas De Atención Integral (RIAS) En El ICSN – Clínica Montserrat.

Dada la no integración vertical del ICSN con aseguradoras y/o EAPB, y con el objetivo de generar las condiciones necesarias para asegurar la integralidad en la atención, la eficacia de la respuesta y la seguridad del servicio aportado a cada ciudadano, a efectos de contribuir en el mejoramiento de los resultados en salud y reducir la carga de la enfermedad, el ICSN inició un proceso para aplicar la ruta de salud mental, epilepsia y la ruta del consumo de Sustancias psicoactivas (SPA), recibiendo asistencia técnica por parte de la Secretaria Distrital de Salud, en donde se documentó la ruta que incluye siete (7) niveles de intervención:

- Acceso a programa de promoción y prevención.
- Búsqueda activa y detección temprana.
- Canalización de manera efectiva al usuario dentro de la ruta.
- Diagnóstico efectivo e inicio de tratamiento.
- Atención integral.
- Seguimiento por profesionales.
- indicadores de seguimiento a las rutas de atención integral.

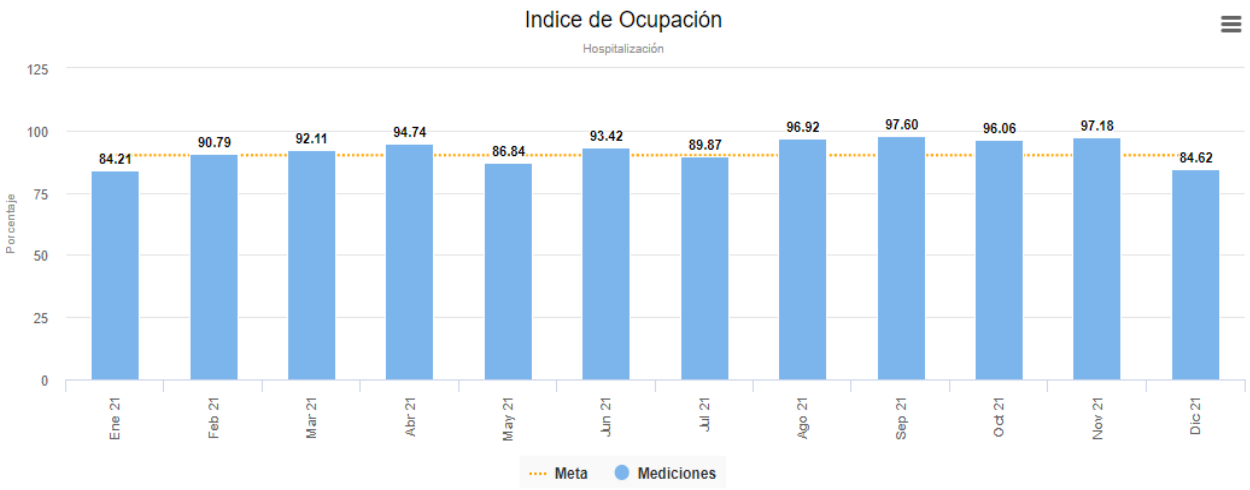
En la fase de implementación se ha logrado la aplicación de las RIAS con varias aseguradoras, entre las que se incluyen Coomeva medicina prepagada y Ecopetrol, y nos encontramos trabajando con Colsanitas MP y Seguros Bolívar. Con Coomeva se han gestionado tres entregas de inducción a la demanda de pacientes, y con Ecopetrol se gestionó la primera entrega, llegando en ese momento a más de 200 asegurados. Es importante señalar que la implementación de las RIAS no solo busca dar un cumplimiento normativo, sino que también favorece el crecimiento de los servicios.

Fortalecimiento del apoyo diagnóstico en los procesos hospitalarios.

En el segundo semestre de 2021 se inició el proceso de mejoramiento relacionado con el servicio tercerizado de laboratorio clínico (IDIME), buscando que los resultados de los apoyos diagnósticos cumplieran con los criterios de oportunidad, pertinencia y accesibilidad, entre otros. La mejora obtenida incluyó la verificación y cumplimientos de la norma de habilitación para el punto de toma de muestras, parametrización en nuestro sistema de registro clínico COMPUCONTA de los CUPS (códigos de la Clasificación Única de Procedimientos en Salud) contratados, ajuste al web service para la integración de dicha información, y definición de tiempos de entrega. Esta mejora se ha visto reflejada en aspectos como la oportunidad en la entrega de resultados paraclínicos, pasando de un promedio de 70 horas en el primer semestre a un promedio de 19 horas en el segundo semestre del año 2021; en el caso de los laboratorios de pacientes caracterizados como “urgentes”, pasaron de un promedio de más de 11 horas para su entrega en el primer semestre, a un promedio 3,3 horas para el segundo semestre del 2021. De igual manera se han logrado avances en la seguridad, pasando de un 0,4% de fallas preanalíticas en el primer semestre a un 0,3% para el segundo semestre del 2021.

Aumento en la demanda de los servicios asistenciales, manteniendo atributos de calidad como seguridad y humanización.

Los diferentes servicios asistenciales han experimentado un aumento significativo en la demanda. Para el servicio de hospitalización, la ocupación ha pasado del 88,3% en el 2019, 84,7% en 2020 y 92,3% en el 2021. Durante buena parte de 2021 y en lo que va corrido de 2022, nos hemos visto enfrentados a las dificultades cotidianas de sobreocupación de servicios, ausencia de disponibilidad de camas hospitalarias para ingreso de pacientes y represamiento de pacientes en consulta prioritaria en espera de asignación de cama.



La realización del estudio de cargas y movimientos que se contrató en el segundo semestre de 2021, posterior a la visita de acreditación, permitió identificar la necesidad de contratar personal adicional, lo que nos llevó a contar con el grupo completo de enfermeras jefes en el turno diurno, además de contar con dos auxiliares de enfermería volantes para atender la demanda creciente en este servicio, junto con la contratación del personal requerido para el servicio de referencia y contrarreferencia, el cual funciona actualmente 24 horas al día, como corresponde normativamente, con lo que hemos garantizando una respuesta oportuna al correo de enfermería y de referidos, siendo esta una de las principales vías de ingreso de pacientes a la institución. De igual forma, los servicios ambulatorios son los que han experimentado un crecimiento aún mayor; la consulta prioritaria ha pasado de 5.135 atenciones en el año 2019 a 5.894 atenciones en el 2021. Este mismo fenómeno lo hemos observado en nuestra consulta externa programa, pasando de 7.148 consultas en el 2020 a 10.886 consultas programadas en el año 2021.

Crecimiento anual de atenciones en servicios ambulatorios desde 2018 a 2021:

Año	Consulta Prioritaria (urgencias)	Consulta Externa Programada
2018	4.055 atenciones	3.465 atenciones
2019	5.135 atenciones	4.856 atenciones
2020	4.669 atenciones	7.148 atenciones
2021	5.894 atenciones	10.886 atenciones

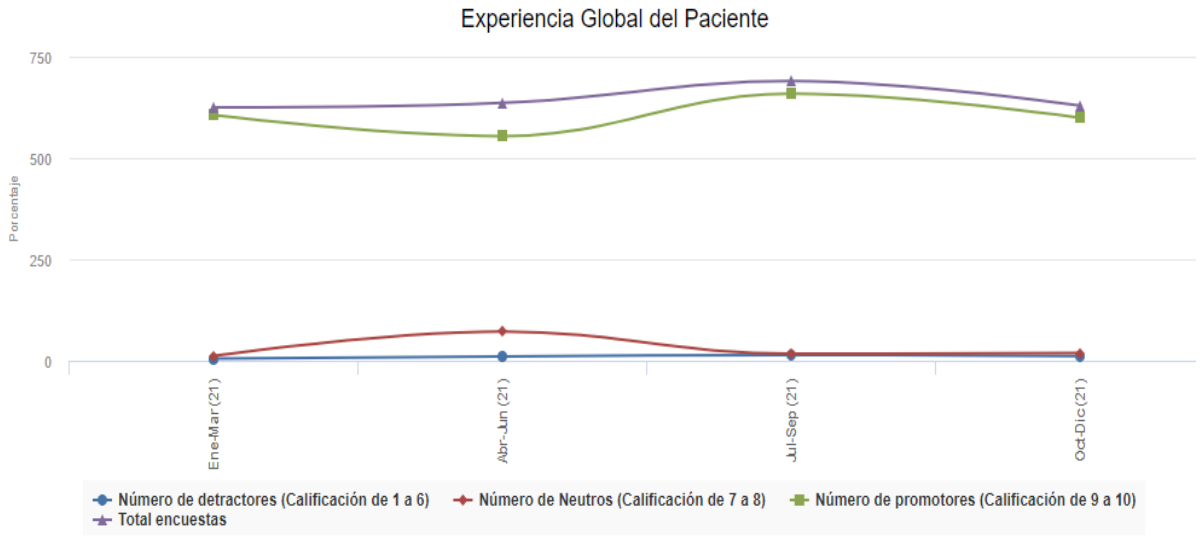
El consolidado de facturación de servicios ambulatorios corresponde al siguiente para el 2021:

Consulta Externa	$ 802.323.272
Consulta prioritaria	$ 723.596.197
Clínica diurna	$ 471.005.293
	$ 1.996.924.762

En cuanto al programa ambulatorio de psicoeducación abierta y a la comunidad, se ha incrementado la cobertura y el alcance, logrando para el año 2020 una asistencia de 1.303 personas en 24 sesiones programadas, con un promedio de 54,2 asistentes por sesión; para el año 2021, se logró un número de 2.924 usuarios asistentes en 41 sesiones ejecutadas, con un promedio de 71,3 asistentes por sesión.

Este crecimiento en la demanda de los servicios no ha implicado una relación proporcional con los eventos adversos, por el contrario, se disminuyó de un promedio de 8,6 eventos adversos mensuales en el año 2020 a un promedio de 5,4 eventos mensuales en el 2021, datos acompañados a un aumento en la cultura del reporte por parte de los colaboradores, encontrando 549 reportes en el 2020, y 925 reportes de indicios de atención insegura en el 2021. Estos datos se han logrado con la intervención de factores contributivos en logística, como lo son las cintas antideslizantes en los baños, la priorización de riesgos, la implementación de mecanismos redundantes, talleres de lecciones aprendidas, entre otras intervenciones.

Finalmente, la integración de todas las actividades asociadas a la humanización en la atención ha implicado que los promotores de la institución hayan aumentado del 73% en el 2020 al 93,7% en el 2021. Este dato guarda relación con otras mediciones como la disminución de más del 10% en las quejas entre el año 2020 y el año 2021, pasando de un porcentaje del 47.04% en el 2020 al 35,2% en el 2021, mientras que las felicitaciones han aumentado de un 23,8% en 2020 a un 31,09 en el 2021.



Ajustes en programa de adicciones – Centro Campoalegre:

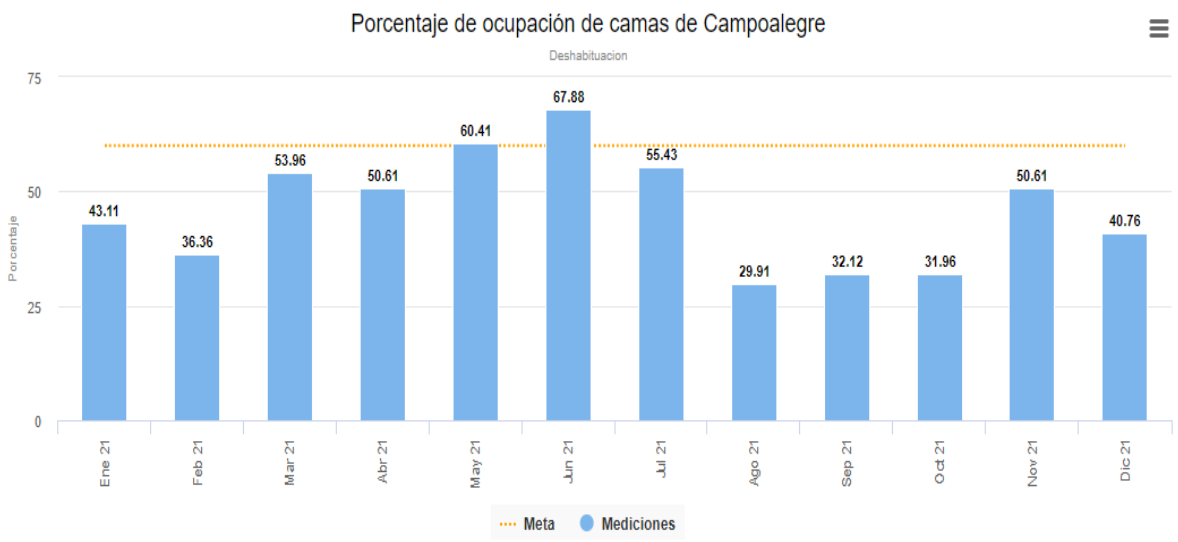
En concordancia con los ajustes en el modelo de nuestro centro Campoalegre, y con el objetivo de cumplir con temas relacionados con el personal requerido por habilitación y como parte de la estrategia de mejorar el influjo de pacientes en el programa, tenemos estos cambios:

El coordinador de la sede en red, Dr. Jorge Aldas, se encuentra asistiendo presencialmente durante dos días a la semana a Clínica Montserrat (martes y jueves), en donde se desempeña ejecutando labores del grupo de desintoxicación, atención de interconsultas de adicciones, tamizaje a pacientes con consumo de riesgo de sustancias psicoactivas y realización de la consulta externa especializada de adicciones. Por otro lado, ya se encuentra una Psicóloga apoyando las labores terapéuticas en el programa de Campoalegre. Se está en proceso de contratación de la enfermera jefe que se requiere para la sede, la cual estará iniciando labores a partir del 01 de abril.

Adicionalmente, ya se contrató el proyecto de posicionamiento de marca de esta sede, que incluye gestión de redes sociales, diseño gráfico de piezas, pautas en Facebook, Google e Instagram, entre otros, con el objetivo de realizar una campaña de marketing digital para aumentar la visibilidad de los servicios que presta el ICSN relacionados con la evaluación y tratamiento de los desórdenes producidos por el abuso y dependencia de sustancias y el juego patológico. Por otro lado, el proceso de contratación de una oficina externa o de personal propio para las labores de gestión comercial directa para nuestra sede en red ha resultado más difícil de lo esperado, por asuntos relacionados con el mercado laboral. Nos encontramos en una búsqueda intensiva de dicho personal que nos apoye en este proceso.

De igual forma, considerando parte de las recomendaciones del estudio de mercado contratado en 2021 con el Instituto Roosevelt para nuestra sede en red, y luego de un juicioso análisis financiero con la Subdirección Administrativa, buscando manejar unos precios más competitivos en el mercado que hagan más atractivo para los pacientes y familias la inclusión en el programa, se ha decidido realizar una reducción de los costos del mes de estancia hospitalaria en el centro Campoalegre para los nuevos pacientes que vayan a ingresar (valor mes en Campoalegre: $17.000.000), manteniendo estos costos con un margen de rentabilidad por paciente, del 10% para el Instituto.

Todo lo anterior, con el objetivo de cambiar nuestro panorama histórico de ocupación hospitalaria en el centro Campoalegre, el cual se ha mantenido la mayor parte del año 2021 por debajo de la meta y del punto de equilibrio.



No obstante, vale mencionar que el indicador de los pacientes que egresan del programa por mejoría se sigue manteniendo por encima del 50%.

Servicio farmacéutico:

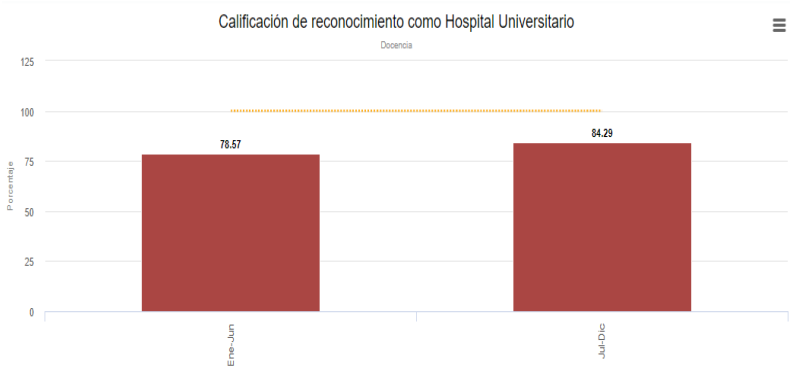
Para el año 2021, el servicio farmacéutico mejoró su cobertura en el seguimiento al uso adecuado de medicamentos, con la disponibilidad de un químico farmacéutico asistencial, que realiza intervenciones farmacéuticas con el fin de contribuir a la obtención de resultados positivos con relación a la farmacoterapia, es decir, a la disminución de errores de medicación, lo que ha impactado positivamente los indicadores de seguimiento. También se realizan rondas de seguridad mensuales, que permiten monitorizar el uso de los medicamentos en el servicio de hospitalización, desde su almacenamiento hasta la administración adecuada. Adicionalmente, se tiene la disponibilidad de un tecnólogo biomédico, que ha permitido fortalecer nuestro programa de tecnovigilancia, mediante la implementación de seguimientos al uso de la tecnología biomédica, búsqueda activa de indicios de atención insegura asociados a estos, capacitaciones y reinducción, con un impacto favorable en los indicadores relacionados. De esta manera la gestión de equipos biomédicos se ha robustecido en el Instituto.

MONTSERRAT ACADÉMICO:

Proyecto **Montserrat Académico** (procesos docentes y formativos):

La pandemia por SARS-COV2 durante el 2020 nos asignó retos en el área académica, los cuales permitieron prepararnos para la organización de actividades académicas durante el 2021. Se fortaleció la virtualidad en espacios académicos de la Especialización en Psiquiatría y la transmisión de actividades de educación continuada como las jornadas académicas, pasando a la modalidad híbrida (virtual y presencial); también nos permitió la oportunidad de organizar, de acuerdo a la capacidad instalada, la práctica de los estudiantes en sus rotaciones, tanto de

pregrado como postgrado, la alineación a nuevos requerimientos en bioseguridad y seguridad del paciente, cambios en la distribución de los estudiantes en espacios académicos y migración al uso de la virtualidad como aliado en la formación de nuestros estudiantes. Por otro lado, hemos avanzado en nuestros objetivos del reconocimiento como Hospital Universitario para 2022, como lo tenemos en nuestra visión institucional.



Los avances y logros importantes en el área académica estuvieron representados:

- Ajustes en medición y seguimiento de capacidad instalada.
- Organización de indicadores del proceso de docencia.
- Fortalecimiento de la internacionalización del área académica.
- Ajustes en la matriz de riesgos.
- Creación de convenios docencia – servicio con programas acreditados.
- Cumplimiento del programa de referenciaciones (referenciación con institución hospitalaria acreditada y con reconocimiento de hospital universitario y referenciación internacional)
- Organización de actividades de educación continuada.

A continuación, se detallan los aspectos más relevantes de algunos de estos procesos:

1. Rotaciones Internacionales

En el primer semestre de 2021, tuvimos rotando en las áreas asistenciales en clínica Montserrat a una médica residente de psiquiatría de la Universidad Nacional de San Agustín, de Arequipa, Perú. A finales de 2021 recibimos la solicitud de un estudiante de medicina de la Universidad de Leipzig en Alemania para realizar su práctica clínica de psiquiatría en nuestra institución, quien ya se encuentra realizando su práctica clínica con nosotros. Estas rotaciones nos permiten fortalecer el impacto y la visibilización del ICSN como referente de prácticas académicas en salud mental y psiquiatría a nivel nacional e internacional.

2. Referenciación

Durante el 2021 se realizaron 2 referenciaciones nacionales y 1 internacional.

A nivel nacional, se realizó esta práctica con el Hospital Universitario Mayor – Méderi en donde se adoptaron algunas prácticas exitosas de ese proceso, como lo son la aplicación de rondas de supervisión en el proceso docente, la actualización de la capacidad instalada en docencia, la generación de procesos de autoevaluación de acuerdo con los criterios solicitados para el reconocimiento de Hospital Universitario, el escalafón docente y la implementación de un sistema de gestión académica.

Por otro lado, también se llevó a cabo la referenciación con el Instituto Nacional de Cancerología, de donde se adoptaron prácticas exitosas como la planeación de la autoevaluación de estándares de Hospital Universitario, el plan de formación docente y evaluación de su desempeño, y el fortalecimiento del proceso de investigación.

A nivel internacional, se llevó a cabo referenciación con el Instituto Psiquiátrico Dr. José Horwitz Barak, ubicado en la ciudad de Santiago de Chile, siendo esta una institución pública de salud mental considerada referente en la psiquiatría de ese país. De esta actividad se consideran prácticas para adoptar la de pasantías no convenidas, tanto para profesionales como para estudiantes que puedan hacer su solicitud; y la realización de jornadas de investigación. También se contempla la estructuración de educación continuada desde la página web institucional y una programación académica robusta a nivel inter y multidisciplinario.

3. Gestión de convenios docencia – servicio

Se cierra el 2021 con 11 convenios docencia – servicio, siendo la mayoría con instituciones y programas acreditados de alta calidad. Se firmó convenio docencia – servicio con la Universidad de los Andes para el pregrado de psicología, para la maestría en psicología clínica, para medicina pregrado y para la especialización en psiquiatría. Por otro lado, el convenio docencia – servicio que se tiene con la Universidad del Rosario se fortaleció, iniciando práctica para estudiantes de pregrado de psicología. Para nuestro convenio con la Universidad El Bosque, se retomó la rotación de estudiantes de medicina pregrado y de internado especial en psiquiatría. Con la Universidad Nacional de Colombia se empezaron a recibir estudiantes de medicina en su rotación de internado.

4. Educación continuada

El área de educación continuada en el ICSN históricamente ha estado conformada por las Jornadas Académicas que se realizan semestralmente desde el 2004 y por el Simposio Internacional de Actualizaciones en Psiquiatría “Profesor Humberto Rosselli Quijano” que se realiza de manera bienal desde 1987.

En el mes de abril se realizó el XVIII Simposio Internacional de Actualizaciones en psiquiatría "Profesor Humberto Rosselli Quijano". Este simposio de actualizaciones en psiquiatría en su décima octava versión se llevó a cabo, por primera vez, de manera totalmente virtual dadas las condiciones que acontecían a nivel sanitario público en nuestro país y en el mundo en ese momento, a raíz de la pandemia por el virus Sars-Cov-2. Para esta actividad logramos reunir a un reconocido grupo conferencistas nacionales e internacionales procedentes de España, México, Argentina y Colombia, con un cronograma de 15 conferencias y 5 mesas de debate. El resultado de este evento, como fue de su conocimiento, fue de un éxito sin precedentes. Superamos la barrera de los 700 participantes inscritos, con asistentes de 8 países (México, República Dominicana, Costa Rica, El Salvador, Panamá, Perú, Ecuador y Colombia), asistencia de personal de la salud de todas las regiones del país y médicos residentes de todos los programas de formación en psiquiatría de Colombia, con 7 patrocinadores y además el simposio contó con el aval de la Asociación Colombiana de Psiquiatría, obteniendo un alcance en redes sociales de 40.000 personas.

Cabe recordar que el Simposio más taquillero anterior a este había sido en el año 2009, con la presencia de los conferencistas Glen Gabbard, Charles Nemeroff y Steven Southwick, con una asistencia total de 300 participantes.

Aquí el resumen de nuestras actividades docentes durante el año 2021:

Educación continuada:

- 6 jornadas académicas en 1er semestre
- Simposio Internacional de Actualizaciones en Psiquiatría "Profesor Humberto Rosselli Quijano"
- 8 jornadas académicas en 2do semestre

Ingresos Jornadas académicas:

- 1er semestre – 6 patrocinadores: Ingresos por $ 22.600.000 (excedente neto para el ICSN: $14.200.000)
- 2do semestre – 7 patrocinadores: Ingresos por $34.000.000 (excedente neto para el ICSN: $20.000.000)

Ingresos Convenio Docencia - Servicio:

Se tuvo un crecimiento en el valor de ingresos por concepto de convenios docencia – servicio durante el 2021, comparado con el 2020, por valor de $53.323.049.

- 2020: $463,360,422
- 2021: $516.683.471

Convenios docencia – servicio:

Convenio	I semestre	II semestre
Escuela Auxiliares de Enfermería HMC	24 estudiantes	70 estudiantes
ECR	10 estudiantes	8 estudiantes
Univ Sabana	17 estudiantes	17 estudiantes
PUJ	10 Estudiantes	46 estudiantes
UCMC	5 Estudiantes	6 estudiantes
Urosario	1 est (md) 1 est (psic)	2 est (md) 1 est (psic)
U Andes	2 est (psc) 1 est (maest)	2 est (psc) 1 est (maest) 1 est (md)
UMNG	1 Est (neuro) 1 est (psq) 1 est (adicc)	1 Est (neuro) 3 est (psq) 2 est (adicc)
UNAL	2 est (geriat)	2 est (geriat)
UEB		Inicio Psiq Infantil – Medicina – Se retoma Internado

Para el 2022 continuaremos en el proceso de ampliar nuestra oferta de educación continuada, con miras al crecimiento institucional docente y poder así consolidarnos como líderes de educación médica continuada en salud mental en el país.

5. Uso de medios digitales

En el 2021 se realizó cambio de la rúbrica de calificación de los residentes de la Especialización en Psiquiatría a formato digital, lo que ha permitido contar con la información de forma más ágil y nos ha permitido reducir el gasto de papel. También se realizó actualización de la página web del ICSN, en la que se incluyó un módulo relacionado con las actividades de educación, en el que se detalla la información histórica de los convenios docencia – servicio, el proceso para solicitar una rotación por parte de un estudiante extranjero, la programación de actividades de educación médica continuada, información de la biblioteca y los datos para la solicitud de información.

6. Gestión de recursos

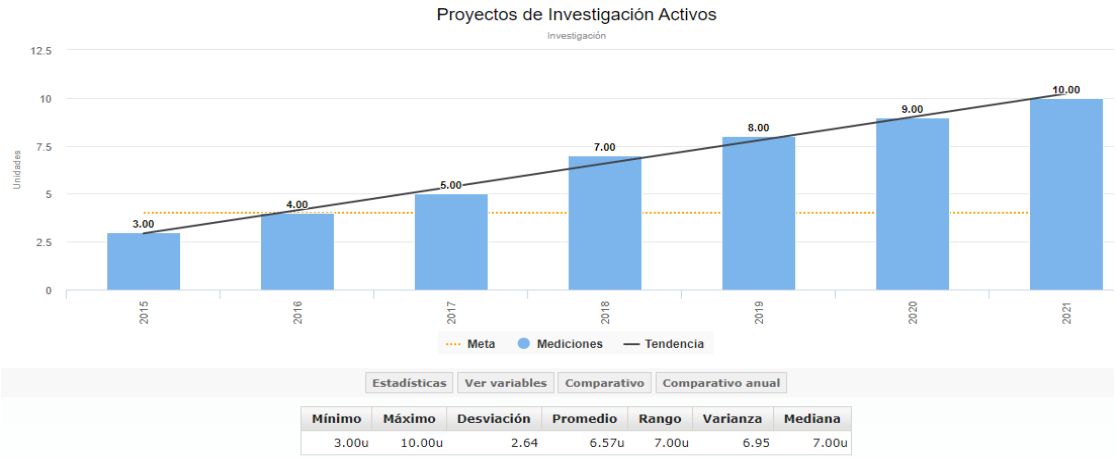
En el 2021 se realizó el proceso de recuperación de cartera vencida por parte de la Universidad el Bosque, de rotaciones de estudiantes de internado, que no se habían podido recaudar desde el 2014 hasta el año 2019, por un valor de $21.434.271.

MONTSERRAT INVESTIGA:

Proyecto **Montserrat Investiga** (procesos de investigación clínica y epidemiológica): Continuamos avanzando en nuestros procesos de investigación propia e investigación contratada.

En 2021 concluimos un proyecto de investigación (publicado en una revista indexada) y se aprobaron tres proyectos nuevos que iniciaron labores de recolección de datos, con lo cual terminamos el año con 9 proyectos de investigación activos (que corresponde a nuestra capacidad instalada por año). Mejoramos en el indicador de cumplimiento en la ejecución de

los proyectos de investigación en curso, que pasó de 61% en 1° trimestre de 2021 a 74% en el 3° trimestre.

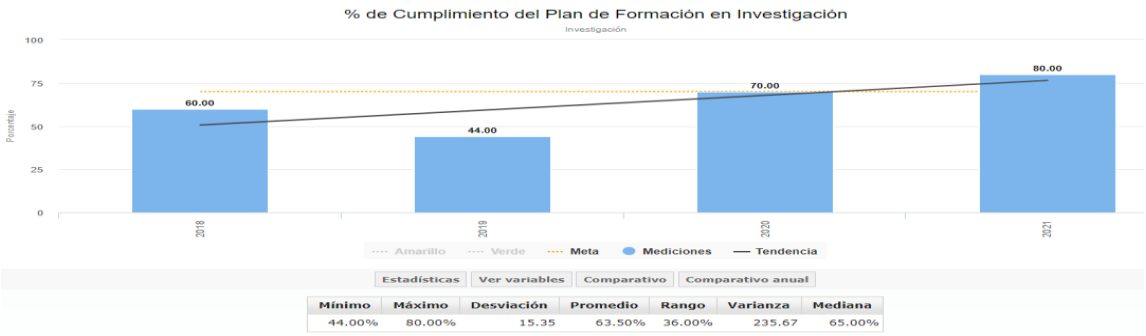


Mínimo	Máximo	Desviación	Promedio	Rango	Varianza	Mediana
3.00u	10.00u	2.64	6.57u	7.00u	6.95	7.00u

De igual manera, mejoramos los procesos de reclutamiento de sujetos de investigación mediante la integración de una herramienta digital para el consentimiento informado virtual (Adobe Sign), con lo que se ha facilitado el acceso de los sujetos a la participación en los estudios y también se hace más efectivo el trabajo de los investigadores. En la misma vía, también se les entrega más información a los usuarios, a través del envío de informes individuales de resultados a los sujetos participantes, situación que ha recibido una retroalimentación positiva.

También tuvimos en el mes de abril la publicación de nuestra última edición de la Revista científica Psimonart Vol. 8 N° 1-2 en donde se publicaron 4 artículos originales, 2 artículos de revisión, 3 artículos de reporte de caso y 3 artículos de escritos y reflexiones.

Por otro lado, en los procesos formativos de nuevos investigadores, en junio de 2021 se concluyó el "**Curso básico de investigación en salud mental – ICSN**", un curso diseñado en el ICSN adaptado a la investigación en salud mental, en el que se formaron 12 investigadores vinculados a nuestro grupo de investigación.

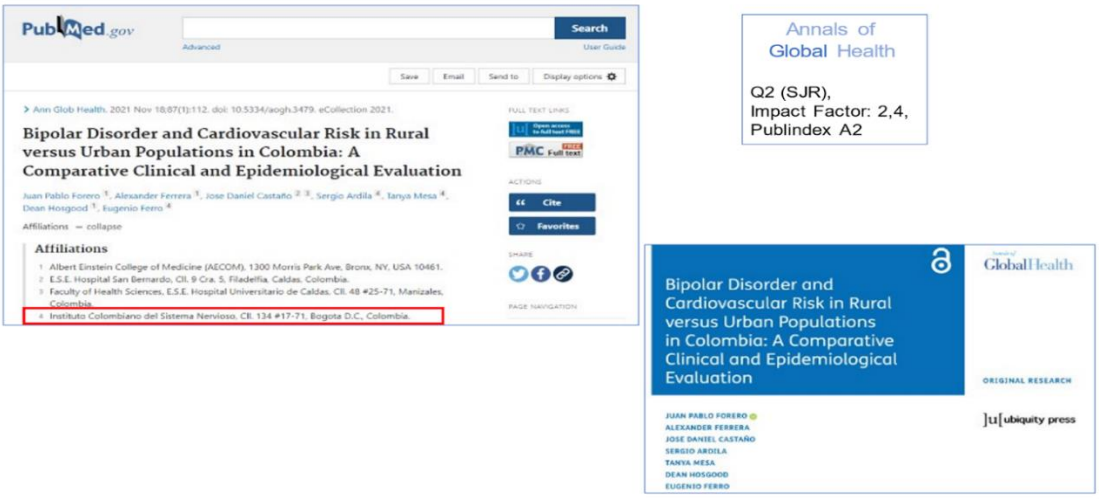


Mínimo	Máximo	Desviación	Promedio	Rango	Varianza	Mediana
44.00%	80.00%	15.35	63.50%	36.00%	235.67	65.00%

Como dato de gran relevancia para nuestros procesos de investigación propia institucional, a finales de 2021 logramos la publicación de dos de nuestros estudios en dos revistas indexadas de gran relevancia a nivel mundial, a la cabeza de nuestro coordinador de investigaciones, el Dr. Eugenio Ferro, en donde queda en alto el nombre del ICSN – Clínica Montserrat. Estas

revistas indexadas son consideradas de alto impacto, clasificadas en el primer cuartil (Frontiers in Psychiatry - Q1) y segundo cuartil (Annals of Global Health - Q2) de Scimago Journal Ranking y en clasificación A1 y A2 de Publindex (Minciencias).

El primer estudio corresponde a Enfermedades Psiquiátricas en Norte de Caldas, Colombia: Una Evaluación Epidemiológica y Clínica. En recuadro rojo se puede observar en los buscadores el nombre del ICSN – Clínica Montserrat.



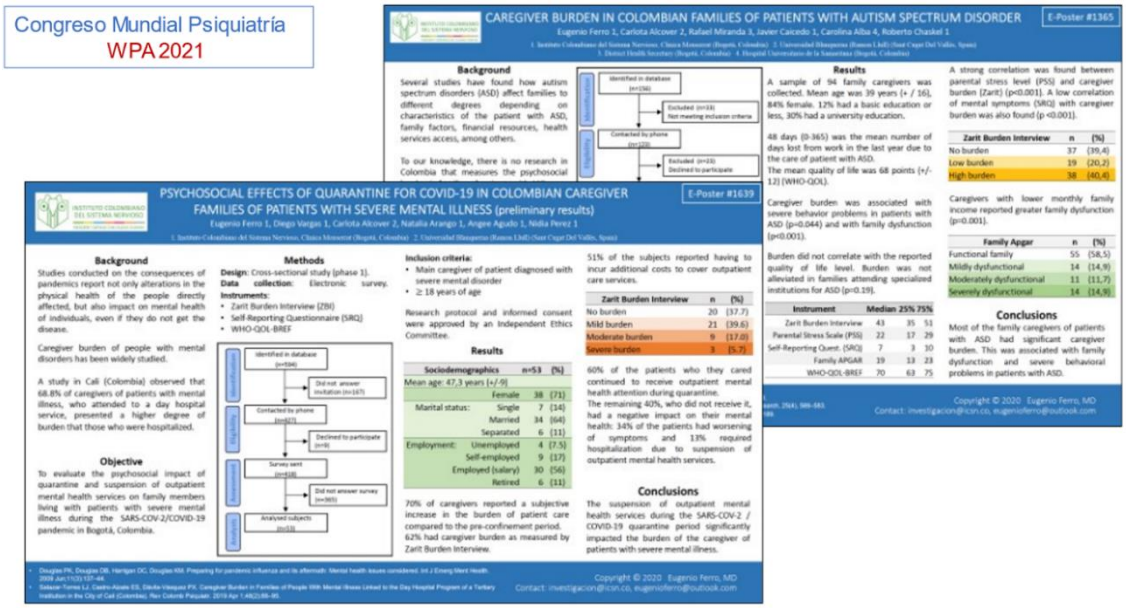
Forero JP, Ferrera A, Castaño JD, Ardila S, Mesa T, Hosgood D, Ferro E. **Bipolar Disorder and Cardiovascular Risk in Rural versus Urban Populations in Colombia: A Comparative Clinical and Epidemiological Evaluation**. Annals of Global Health. 2021 Nov 18;87(1):112.

La segunda publicación corresponde a una investigación llevada a cabo en 2017, cuyos resultados tomaron cerca de dos años, y hasta ahora se logró su aceptación en la Revista Frontiers in Psychiatry, revista de primer nivel de indexación a nivel mundial.

Velásquez MM, Gómez-Maquet Y, Ferro E, Cárdenas W, González-Nieves S, Lattig MC.
Multidimensional Analysis of Major Depression: Association Between BDNF Methylation, Psychosocial and Cognitive Domains. Frontiers in Psychiatry. 2021 Dec 14; 12:768680.

Adicionalmente, en el congreso mundial de psiquiatría (World Psychiatric Association 2021), se presentaron 3 trabajos de resultados de investigación, en modalidad de póster y comunicación oral:

1. **Caregiver burden in Colombian families of patients with autism spectrum disorder**. Ferro E, Alcover C, Miranda R, Caicedo J, Alba C, Chaskel R.
2. **Psychosocial effects of quarantine for covid-19 in Colombian caregiver families of patients with severe mental illness**. Ferro E, Vargas D, Alcover C, Arango N, Agudo A, Perez N.
3. **Bipolar disorder and cardiovascular risk in rural vs. Urban population: a comparative clinical and epidemiological evaluation**. Forero JP, Ferrera A, Castaño JD, Ardila S, Mesa T, Hosgood D, Ferro E.



Por otro lado, en nuestras investigaciones contratadas a través del SITE de investigación clínica, para 2021 logramos reclutamientos e inclusión de pacientes en algunas de ellas.

	Patrocinador	CRO	Patología	Molécula	Estado
1	Allergan → Gedeon	Syneos Health LLC	Esquizofrenia adolescentes (RGH-MD-20)	Cariprazina	Protocolo aprobado por CEI
2	Gedeon	Syneos Health LLC	Esquizofrenia adolescentes (RGH-MD-203)	Cariprazina	Protocolo aprobado por CEI. Visita de inicio 13-May-2021. Activo. En reclutamiento. 1 paciente ingresado.
3	Janssen	IQVIA (antes Quintiles)	Depresión resistente (ESCAPE)	Esketamina	Protocolo aprobado por CEI. Cancelado en Colombia
3	Boehringer Ingelheim	PAREXEL	Esquizofrenia adultos (CONNEX-1)	BI1346-0011	Protocolo aprobado por CEI. En entrenamientos.
4	Janssen	IQVIA (antes Quintiles)	Depresión Mayor e Insomnio (MD3010)	No intervencional	Protocolo aprobado a CEI. Visita de inicio 29-Jun-2021. Activo. En reclutamiento. 2 pacientes ingresados.
5	Otsuka	Syneos Health LLC	Esquizofrenia adolescentes	Brexpiprazol	Centro seleccionado: On hold
6	Janssen	IQVIA (antes Quintiles)	Depresión + insomnio	Seltorexant	Site Back-up
	Alkermes	Syneos Health	Esquizofrenia	***	Visita de selección (26-ene-2021). Pendiente respuesta.
	Merck	N/D	Esquizofrenia	MK 8189-008	Factibilidad enviada. Pendiente respuesta.
	Boehringer Ingelheim	N/D	Esquizofrenia adultos	BI 409306	Factibilidad enviada. Pendiente respuesta.

Por último, y quizás lo más importante de este proyecto estratégico, es que nuestro grupo de investigación "PSIMONART" recibió el pasado 26 de enero el reconocimiento como grupo de investigación ante la convocatoria de Minciencias, labores para las que llevamos trabajando

como institución hace más de 5 años. Este reconocimiento no solo le abre las puertas al ICSN para desarrollar investigaciones de mayor alcance, inclusive aplicar a subsidios "grants" de Minciencias, sino que además es uno de los dos requisitos que teníamos faltantes para aplicar posteriormente al reconocimiento como Hospital Universitario (siendo el otro requisito el de estar con acreditación sin condicionamiento). Este reconocimiento es un logro que nos llena de orgullo.

Director del Grupo: EUGENIO FERRO RODRIGUEZ
Nombre del Grupo: Psimonart

Resultado de análisis para la medición de grupos de investigación Resultados preliminares Convocatoria 894 de 2021

Una vez revisada y analizada la información registrada en su GrupLAC con vigencia a 31 de Diciembre de 2020 (de acuerdo con lo dispuesto por Minciencias en los Términos de Referencia de la Resultados preliminares Convocatoria 894 de 2021) y **en relación con el cumplimiento de requisitos para la definición de grupo (página 46)** , su grupo **CUMPLE** con la definición de grupo, por tanto el grupo *"Psimonart"* ha sido **RECONOCIDO.**

MONTSERRAT RESPONSABLE:

Proyecto **Montserrat Responsable** (procesos de responsabilidad social):

El eje de responsabilidad social empresarial ha tenido un proceso de transformación y fortalecimiento, encaminado a continuar aportando beneficios a la población directa e indirecta con la que se tiene algún tipo de contacto por medio del diseño de programas encaminados a destinar recursos al trabajo en pro de brindar servicios en salud mental a población vulnerable, desestigmatización de la enfermedad mental, sensibilización y acceso de información sobre la salud y enfermedad mental y la importancia del acceso y adherencia a tratamiento, actividades de investigación, diseño de programas y campañas de ahorro de recursos no renovables como agua, energía y el uso de materiales reciclables, entre otras actividades.

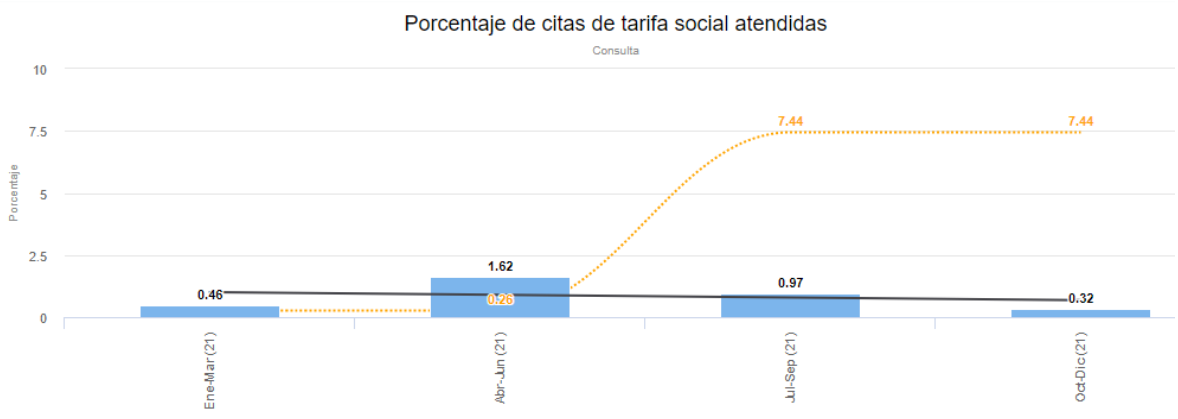
Las actividades que se destacan durante el año 2021 son las siguientes:

1- **Referenciación**

En el mes de agosto de 2021 se llevó a cabo referenciación con el Instituto Roosevelt, permitiendo recibir información determinante para el programa de donaciones institucional. Derivado de esta, se decide adaptar la definición de pilares o líneas estratégicas del programa de donaciones institucional y establecer desde la planeación estratégica anual las actividades en las que se recibirán donaciones, lo que se dejó documentado en el proyecto estratégico MONTSERRAT RESPONSABLE en las actividades para la vigencia 2022.

2- **Tarifa Social**

En enero de 2021 se realizó el lanzamiento de la tarifa social para los colaboradores y sus familiares de primer y segundo grado de consanguinidad con aplicación en todas las consultas, las cuales se adhirieron a los beneficios con los que cuentan los colaboradores que laboran en el ICSN.



Primer trimestre	(12 consultas - 2598)
Segundo trimestre	(131 consultas - 3082)
Tercer trimestre	(30 consultas - 2570)
Cuarto trimestre	(8 consultas - 2519)

3- Donaciones

En el mes de Julio se realizó donación de 15 equipos de cómputo en desuso a los colaboradores, teniendo en cuenta como criterio de selección el vínculo laboral directo con el ICSN, el nivel operativo, la priorización para una finalidad educativa del núcleo familiar, entre otros.

En el mes de noviembre se realizó convocatoria para la donación de 2 básculas - tallímetros y una silla de ruedas para entregar a los colaboradores y se extiende a fundaciones sin ánimo de lucro. Una báscula tallímetro fue entregada a la Fundación Semilla de Ángeles y la otra a la Fundación Club de Football Americano Pumas DC. La silla de ruedas fue entregada a uno de nuestros colaboradores.

4- Actividades alineadas a Objetivos del Desarrollo Sostenible

Producto de la referenciación realizada con la Clínica Imbanaco en el año 2020 y como recomendación derivada de la visita de ICONTEC en el mes de abril de 2021, se realizó la alineación de las actividades del Eje de Responsabilidad Social del ICSN con los Objetivos del Desarrollo Sostenible, lo que permite que las actividades que desarrolla el ICSN en el marco de este eje, recíprocamente atiendan el llamado que realiza la Organización de Naciones Unidas a hacer parte de estos objetivos y poder proyectar dichas actividades en los siguientes años.

5- Actividades del área ambiental y RSE

- Durante el 2021 se realizó entrega de 59.1kg de tapas recolectadas entre los colaboradores, pacientes y familiares del ICSN, a la Fundación Maria José la cual tiene por objeto brindar apoyo al tratamiento oncológico de pacientes con diagnóstico de cáncer.
- Se implementó campaña en alianza con *"Pilas con el ambiente"*, para la recolección de baterías en desuso o desgastadas, tanto en los colaboradores como en la comunidad. Se ubicó un contenedor de pilas en la entrada principal del ICSN y se lanzó la campaña

en nuestras redes de comunicación institucional. El producto de esta recolección de pilas es utilizado por la fundación para el acompañamiento psicológico de pacientes pediátricos con cáncer.

- En alianza con la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos (UAESP) en Bogotá, se realizó actividad educativa en tres sesiones, sobre los mecanismos para la recolección de residuos en casa, su correcta separación y reciclaje. Esta actividad estuvo dirigida a pacientes, familias y colaboradores.

6- Estrategia de esquema de responsabilidad social empresarial en el ICSN

A partir de la referenciación con la Clínica Imbanaco y teniendo en cuenta que evidenciamos dificultad en la recordación de las actividades del eje, se creó una estrategia visual que ayuda a generar una identidad en relación con las áreas que impacta cada una de las actividades de este eje:

MONTSERRAT COMPETENTE:

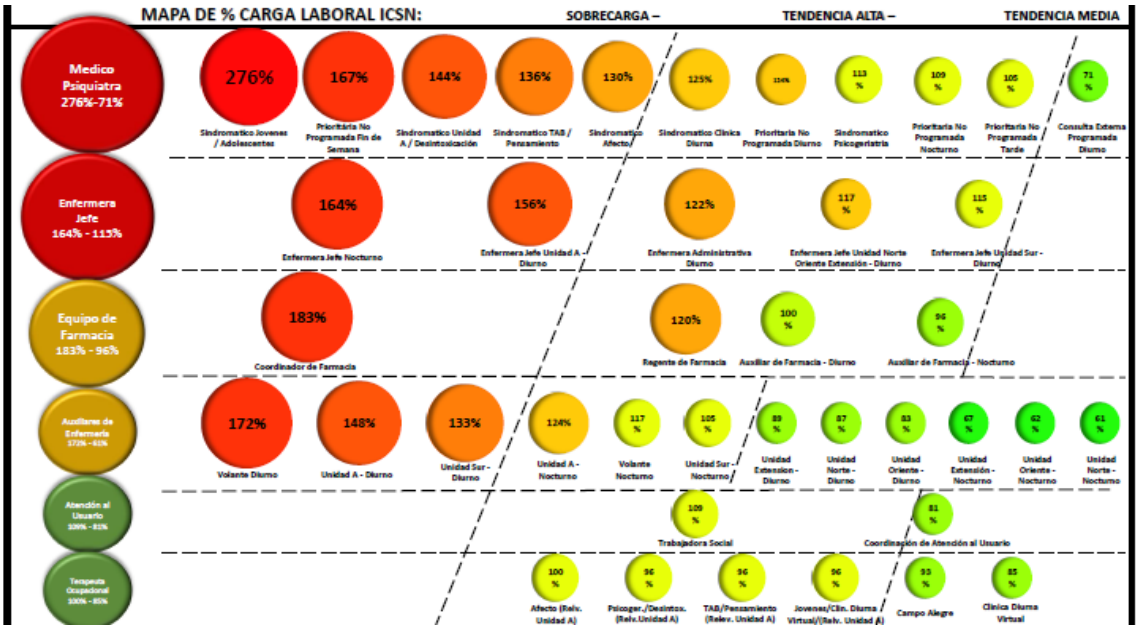
Proyecto **Montserrat Competente** (procesos del talento humano): En la gestión del proceso de talento humano durante el año 2021 se obtuvieron los siguientes logros:

- Estructuración del plan de capacitación institucional para el año 2021 a partir de las necesidades identificadas por cada proceso, con actividades de ejecución y seguimiento, que permitieron un cumplimiento anual del 92%. La eficacia de este se midió a través de la apropiación de conocimientos para la mayoría de los temas desarrollados, obteniendo como resultado un promedio de 93% para el año.

- Disminución en la valoración del riesgo psicosocial, identificado a través de la aplicación de la batería estandarizada por el Ministerio de Trabajo, en relación con la aplicación del año 2019, así:

	Año 2019	Año 2021
Factor intralaboral	45% de riesgo	34 % de riesgo
Factor extralaboral	47% de riesgo	35% de riesgo
Sintomatología de estrés	41% de riesgo	29% de riesgo

- Se gestionó el estudio de cargas laborales con empresa consultora externa, que nos permitió evaluar la suficiencia de personal en los siguientes cargos: Médico Psiquiatra, Auxiliar de enfermería, Enfermera Jefe, Terapeuta Ocupacional, Auxiliar de Farmacia, Regente de farmacia, Coordinador Farmacia, Coordinador Atención Usuario, Trabajadora Social, y cuyos resultados se dieron de forma oportuna y concreta, lo que permitió sustentar diferentes oportunidades de mejora, entre las que se incluyeron la contratación de nuevo personal y la reorganización de procesos existentes.

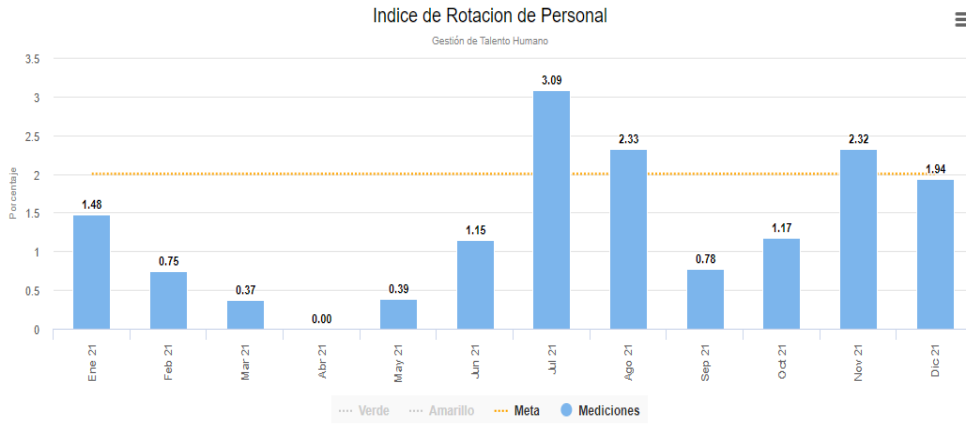


- Se desarrollo el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, obteniendo un 95% del cumplimiento legal, acorde a la evaluación de la ARL, con una disminución en el índice de frecuencia de accidentes de trabajo en comparación con el año anterior, pasando de 9 accidentes en el año 2020 a 2 accidentes en el 2021.

- Se llevó a cabo el cronograma de actividades orientadas a la calidad de vida del colaborador, con ejecución de actividades de bienestar y de gestión de riesgo psicosocial a lo largo del año, involucrando a los colaboradores de diferentes áreas y a sus familias.

- Evento Fin de año empleados ICSN: El 3 de diciembre se llevó a cabo en la Mesa, Cundinamarca, con asistencia de 100 empleados, quienes compartieron una caminata ecológica a unas cascadas, posteriormente un concierto de rock de la banda Rewinders, con la participación del Dr. Pedro Oróstegui, y al final, una reunión de esparcimiento sin ningún contratiempo. Los empleados agradecieron este espacio reconfortante luego de dos años de ausencia de estos eventos.

- La rotación de personal, medida indicativa de la estabilidad del trabajador en la Institución, se mantuvo dentro de la meta promedio (menor al 2%) para la vigencia 2021, con variaciones en algunos meses relacionados con contratación de nuevo personal en el marco de ajustes por suficiencia de personal y redistribución en algunos servicios.



Estadísticas | Ver variables | Ver datos | Comparativo | Comparativo anual

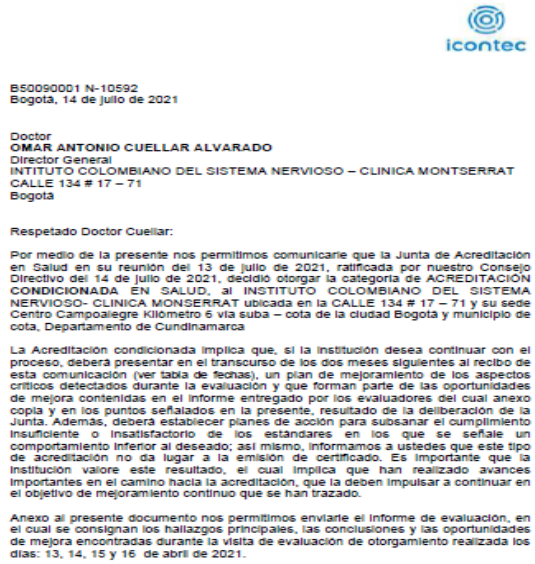
Mínimo	Máximo	Desviación	Promedio	Rango	Varianza	Mediana
0.00%	3.09%	0.94	1.31%	3.09%	0.88	1.16%

MONTSERRAT MEJORA:

Proyecto **Montserrat Mejora** (procesos de calidad y mejoramiento continuo):

SUA Sistema único de Acreditación - Visita de otorgamiento

En el mes de abril se recibió visita del Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC en busca del otorgamiento del certificado de Acreditación en salud, con resultado entregado en el mes de julio de institución **Acreditada con condicionamiento**, donde el equipo evaluador generó 91 hallazgos, ratificados por la Junta Nacional de Acreditación de ICONTEC.



icontec

B50090001 N-10592
Bogotá, 14 de julio de 2021

Doctor
OMAR ANTONIO CUELLAR ALVARADO
Director General
INTITUTO COLOMBIANO DEL SISTEMA NERVIOSO – CLINICA MONTSERRAT
CALLE 134 # 17 – 71
Bogotá

Respetado Doctor Cuellar:

Por medio de la presente nos permitimos comunicarle que la Junta de Acreditación en Salud en su reunión del 13 de julio de 2021, ratificada por nuestro Consejo Directivo del 14 de julio de 2021, decidió otorgar la categoría de ACREDITACIÓN **CONDICIONADA** EN SALUD, al INSTITUTO COLOMBIANO DEL SISTEMA NERVIOSO- CLINICA MONSERRAT ubicada en la CALLE 134 # 17 – 71 y su sede Centro Campoalegre Kilómetro 6 vía suba – cota de la ciudad Bogotá y municipio de cota, Departamento de Cundinamarca

La Acreditación condicionada implica que, si la institución desea continuar con el proceso, deberá presentar en el transcurso de los dos meses siguientes al recibo de esta comunicación (ver tabla de fechas), un plan de mejoramiento de los aspectos críticos detectados durante la evaluación y que forman parte de las oportunidades de mejora contenidas en el informe entregado por los evaluadores del cual anexo copia y en los puntos señalados en la presente, resultado de la deliberación de la Junta. Además, deberá establecer planes de acción para subsanar el cumplimiento insuficiente o insatisfactorio de los estándares en los que se señale un comportamiento inferior al deseado; así mismo, informamos a ustedes que este tipo de acreditación no da lugar a la emisión de certificado. Es importante que la institución valore este resultado, el cual implica que han realizado avances importantes en el camino hacia la acreditación, que la deben impulsar a continuar en el objetivo de mejoramiento continuo que se han trazado.

Anexo al presente documento nos permitimos enviarle el informe de evaluación, en el cual se consignan los hallazgos principales, las conclusiones y las oportunidades de mejora encontradas durante la visita de evaluación de otorgamiento realizada los días: 13, 14, 15 y 16 de abril de 2021.

Durante los meses de julio y agosto se consolidaron los hallazgos en 47 planes de mejoramiento que generaron 240 acciones que han permitido la implementación de los planes de acción, y a la fecha se encuentran con un porcentaje de avance del 84.96%. El pasado 7 de enero de 2022

se enviaron los informes correspondientes a la visita de seguimiento y nos encontramos a la espera de que el ICONTEC nos indique las fechas de esta segunda visita complementaria, en donde esperamos poder obtener el puntaje faltante para lograr la Acreditación completa, sin condicionamientos.

Aquí el cuadro consolidado de nuestro puntaje de la visita de abril, recordando que la acreditación se alcanza con un puntaje global de **2,80,** y nuestro puntaje global correspondió a **2,73**; esto nos permite ser optimistas frente a las posibilidades de recibir la Acreditación completa sin condicionamientos en la visita complementaria que estamos esperando:

10. CALIFICACIÓN POR GRUPO DE ESTANDARES

GRUPOS DE ESTÁNDARES	EVALUACION OTORGAMIENTO
	Calificación
Servicios Hospitalarios	2,80
Servicios Ambulatorios	2,90
Servicios de Rehabilitación	2,50
Servicios de Odontología	0,00
Servicios de Laboratorio Clínico, Banco de Sangre y Patología	0,00
Servicios de Imágenes Diagnósticas y Terapéuticas	0,00
Sedes Integradas en Red	2,70
TOTAL ESTANDARES ASISTENCIALES	**2,78**
Direccionamiento	2,8
Gerencia	2,9
Gerencia del Talento Humano	2,6
Gerencia del Ambiente Físico	2,8
Gerencia de la Información	2,6
Gestión de la Tecnología	2,5
TOTAL ESTANDARES DE APOYO	**2,70**
ESTANDARES DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD	
Mejoramiento de Calidad Servicios Asistenciales	2,6
Mejoramiento de la Calidad Servicios de Apoyo	2,8
TOTAL ESTANDARES DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD	**2,7**
CALIFICACIÓN TOTAL GRUPOS DE ESTANDARES	**2,73**

Ciclo de autoevaluación

En el mes de noviembre se realizó el quinto ciclo de autoevaluación de acreditación bajo la Resolución 5095 de 2018; este modelo evaluativo nos permite conocer el cumplimiento de los estándares, mediante la evidencia del comportamiento de elementos medibles y de los resultados de las implementaciones en los procesos durante el último año, obteniendo como resultado una calificación global de 3.77, derivando de este ciclo de mejoramiento 36 planes de mejora para su análisis, priorización, gestión e implementación durante el año 2022, lo que nos permitirá continuar en el proceso evaluativo de acreditación en salud.

SGC Sistema de Gestión de Calidad

Certificación ISO 9001:2018

En el mes de octubre se recibió visita de seguimiento del sistema de gestión bajo la norma técnica NTC ISO 9001:2018, por parte de la empresa Bureau Veritas. El resultado de este ejercicio de verificación externo arrojó la total conformidad del Sistema de Gestión con los requisitos de la norma auditada, resultado que refleja el trabajo, dedicación y compromiso con los procesos por cada uno de los líderes, bajo el acompañamiento y orientación de la oficina de calidad durante los espacios de cápsulas de calidad, que permitieron obtener avances en la planeación, implementación y seguimiento de los procesos, contribuyendo así al cumplimiento de los requisitos normativos y la certificación del cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad vigente. Con este resultado se completa el ciclo de 3 años de certificación y recertificación contratado.

Mejoramiento continuo

Proceso de referenciación

El proceso de referenciación comparativa consiste en identificar las mejores ideas, prácticas, técnicas y estrategias que utilizan otras instituciones o áreas que la componen, con el propósito de compararlas con las nuestras y, cuando sea conveniente, adaptarlas e implementarlas en nuestra propia institución. Significa también, buscar las mejores prácticas como punto de referencia en nuestra institución para así promover el mejoramiento continuo. Por lo tanto, en el Instituto, el área de gestión de calidad junto con los líderes de proceso, evalúan las opciones de referenciación con diferentes instituciones que se encuentren acreditadas. Para el año 2021 este proceso de mejoramiento a través de la referenciación logró su optimización cuadruplicando el número de referenciaciones programadas con un porcentaje de cumplimiento del 84%.

Optimización de sistemas de información que impactan en la transformación digital y responsabilidad social.

Desde el inicio de los procesos de auditoría interna para el sistema de gestión de calidad y los ciclos de autoevaluación de acreditación, estos fueron realizados de manera manual, generando consumo de papel.

Para el año 2021 con el objetivo de fortalecer la transformación digital, contribuir con las acciones de impacto ambiental desde responsabilidad social empresarial y en busca de la optimización de los recursos y procesos, se implementó metodología de auditoría interna y autoevaluación de manera sistematizada desde el Sistema Integral de Gestión Almera, siendo una mejora para los procesos institucionales que favorecen a la transformación cultural en calidad. Los dos métodos evaluativos obtuvieron la eficiencia y eficacia esperada.

Otros de los procesos que se encuentran en implementación corresponden a los módulos de talento humano, terceros y verificaciones; lo que permitirá integralidad y trazabilidad de cada una de las actividades del ciclo de la gestión del recurso humano y de los terceros, así como el seguimiento a los mecanismos de verificación implementados en la institución.

Atención al usuario.

Desde esta área se llevó a cabo la atención de las necesidades de los usuarios y/o las familias, recepción y respuesta a las PQRSF en un 100 %, durante el año 2021 se redujo el tiempo de respuesta a los requerimientos presentados por nuestros usuarios, familiares y colaboradores, dando así cumplimento los tiempos estipulados en la circular 008 de 2018, realizando la debida retroalimentación a los lideres de los procesos de atención del Instituto. También se realizó seguimiento a los indicadores de calidad, respecto a la percepción que tienen los usuarios y/o familias del servicio que ofrece el ICSN Clínica Montserrat en la atención hospitalaria o a través de los servicios ambulatorios.

Durante el año 2021, se llevaron a cabo dos jornadas denominadas “Semana de la Humanización”, con la participación del cliente interno, los pacientes y las familias; estas actividades estuvieron orientadas a sensibilizar al personal en torno al reconocimiento y apropiación de la Declaración de Derechos y Deberes, de la corresponsabilidad de ofrecer al usuario condiciones óptimas de hotelería y servicio desde cada área, ofrecer atención con calidad, libre de estigma, respetando la autonomía del paciente, y generando una actitud individual y colectiva respecto de la importancia de la atención para que el paciente tenga un mejor proceso de adaptabilidad una vez sea dado de alta de la institución.

Promedio de indicadores de satisfacción de Humanización 2021

INDICADOR	PROMEDIO ANUAL
Divulgación de Derechos y Deberes	92.28%
Hotelería y servicio	88.05%
Trato libre de estigma	93.44%
Adaptabilidad	93.90
Apoyo Espiritual	98.95

Reconocimientos.

En nuestros procesos de gestión, la visibilidad que le damos al Instituto con nuestro quehacer cotidiano rinde sus frutos al recibir reconocimientos que nos confirman que seguimos trabajando por hacer las cosas cada vez mejor. En 2021 recibimos un reconocimiento de parte del Ministerio de Salud y la Protección Social en el marco del Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en Salud por la gestión y experiencia exitosa con la estrategia Mi Riesgo Mi Control, Herramienta para fortalecer la seguridad del paciente en salud mental y psiquiatría, con la que también participamos en el Foro de Experiencias Exitosas para La Calidad en Salud llevado a cabo por la Secretaría Distrital de Salud el pasado 01 al 03 de junio de 2021.

La salud es de todos | Minsalud

El Ministerio de Salud y Protección Social

en el marco del Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en Salud

Otorga el reconocimiento a la gestión y su Experiencia Exitosa en procesos de mejoramiento de la calidad en salud, denominada "ESTRATEGIA MI RIESGO MI CONTROL, HERRAMIENTA PARA FORTALECER LA SEGURIDAD DEL PACIENTE EN SALUD MENTAL Y PSIQUIATRÍA" A:

CLÍNICA MONTSERRAT

TERCERA CATEGORÍA

mediante la cual promueve la prestación de servicios de salud con calidad.

Mayo de 2021

Fernando Ruiz Gómez
Ministro de Salud y Protección Social

Germán Escobar Morales
Jefe Oficina de Calidad (e)

BOGOTÁ | SECRETARÍA DE SALUD

000000

Doctor
OMAR CUELLAR ALVARADO
Director General
INSTITUTO COLOMBIANO DE SISTEMA NERVIOSO - CLÍNICA MONTSERRAT
direccion@icsn.co

ASUNTO: AGRADECIMIENTO PARTICIPACIÓN EN PONENCIA

Cordial Saludo:

La Secretaría Distrital de Salud culminó con éxito el evento denominado **Foro de experiencias exitosas para la calidad en salud, *"Hacer las cosas bien trae cosas buenas"*** el cual se desarrolló durante la primera semana de junio del 2021 en la ciudad de Bogotá y contó con la participación de Prestadores de Servicios de Salud, Entidades Territoriales, Universidades, entre otros, a nivel distrital y nacional, así como representantes internacionales.

Por lo anterior y reconociendo sus aportes al sector salud, extendemos un **especial agradecimiento** por permitir a su institución participar del evento en mención y compartir con el Distrito Capital el aprendizaje logrado a partir de su experiencia durante la prestación.

Su compromiso permite al país y a la ciudad avanzar en el mejoramiento de la calidad con que se prestan los servicios de salud y permite dar un enfoque sistémico con las personas como centro de los esfuerzos de todos los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), para lograr mejorar su calidad de vida a partir de la implementación de un modelo de gestión basado en resultados en salud.

Cordialmente,

ALEJANDRO GÓMEZ LÓPEZ
Secretario Distrital de Salud

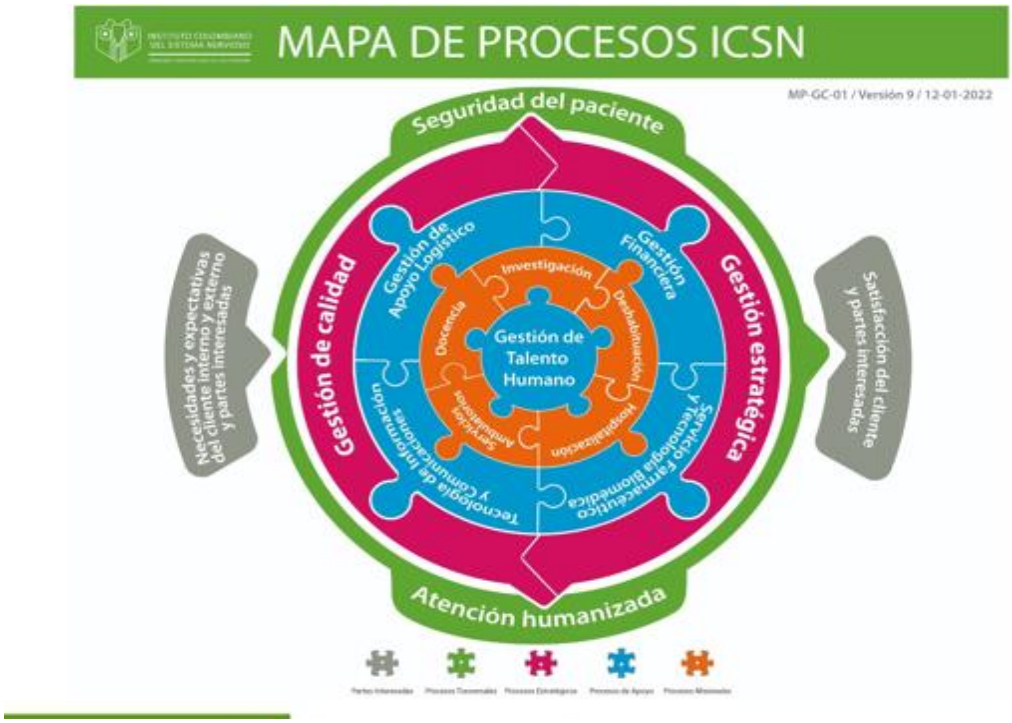
Elaboró: Angela Patricia López Profesional Universitario Subdirección de calidad y seguridad de servicios de salud
Revisó: Marcela Díaz Ramírez - Subdirectora de Calidad y Seguridad en Servicios de Salud
Eliana Ivont Hurtado Sepúlveda Directora de Calidad de Servicios de Salud
Aprobó: Manuel González Mayorga Subsecretario de servicios de Salud y Aseguramiento.

También recibimos de parte del Secretario Distrital de Salud, Dr. Alejandro Gómez López, un especial agradecimiento por nuestra participación en el denominado Foro de experiencias exitosas para la calidad en salud, "Hacer las cosas bien trae cosas buenas", en el que el ICSN Clínica Montserrat compartió el aprendizaje logrado a partir de nuestra experiencia.

Planeación Estratégica año 2022.

En enero de 2022 se llevó a cabo la reunión de planeación estratégica para la vigencia 2022, generando planes operativos anuales por procesos. Desde ese momento se encuentran cargados todos los planes operativos anuales por proceso en nuestro sistema de gestión de calidad - ALMERA, sobre los que ya venimos trabajando en cada una de las áreas. En esta planeación se realizaron algunos cambios actualizando la política de calidad, los objetivos de calidad, el mapa estratégico y el mapa de procesos del ICSN para alinearlo de una mejor manera

con nuestros objetivos misionales y nuestra visión.



Basado en este nuevo mapa de procesos, les presento globalmente las estrategias principales de cada uno de los procesos para la vigencia 2022:

Procesos Trazadores (Color verde):

Seguridad del Paciente

ESTRATEGIAS (3)
1. Estandarizar procesos que favorezcan el diseño de infraestructura segura.
2. Diseñar e implementar un sistema de verificación automático de consumibles para garantizar la prestación del servicio.
3. Alinear de forma sistémica y sistemática el desarrollo de practicas seguras en los procesos asistenciales.

Atención Humanizada

ESTRATEGIAS (3)
1. Fomentar la cultura de humanización para asegurar soluciones efectivas y perdurables en la prestación del servicio.
2. Promover la participación de la asociación de usuarios en el modelo de atención al usuario.
3. Fortalecer los canales de comunicación del modelo de atención al usuario.

Procesos Estratégicos (color fucsia):

Gestión Estratégica

ESTRATEGIAS (1)
1. Garantizar los mecanismos institucionales que nos permitan la toma de decisiones oportuna para el cumplimiento de la misión y visión del ICSN.

Gestión de Calidad

ESTRATEGIAS (3)
1. Asegurar procesos con enfoque desde el mejoramiento continuo, que garanticen la adherencia a los procesos administrativos y asistenciales.
2. Desarrollar procesos de gestión del conocimiento en calidad para garantizar competencias en el talento humano que faciliten el mejoramiento continuo de los procesos.
3. Asegurar el cumplimiento de los requisitos normativos para la expansión de nuevos servicios en salud mental, enmarcados en el mejoramiento continuo.

Sub proceso - Gestión Ambiental

ESTRATEGIAS (3)
1. Fortalecer la cultura ambiental que garantice el uso adecuado de los recursos, minimizando el impacto ambiental negativo del ICSN.
2. Actualizar e implementar los planes ambientales para cada una de las sedes de acuerdo con los servicios que se ofrecen, garantizando el cumplimiento de la normativa ambiental vigente.
3. Promover las actividades de educación ambiental enfocadas en la responsabilidad social empresarial.

Procesos Misionales (color naranja):

Investigación

ESTRATEGIAS (5)
1. Apalancar la formación de investigadores.
2. Ampliar la investigación en red a través de nuevos convenios de investigación.
3. Promover el grupo de investigación.
4. Mejorar la efectividad de la ejecución de los proyectos de investigación.
5. Impulsar la publicación de resultados de investigación.

Docencia

ESTRATEGIAS (5)
1. Fortalecer las competencias de los profesionales que tienen labor docente, alineador a la creación de un plan d gestión del conocimiento; con el fin de, aumentar el porcentaje de profesionales con educación formal en docenci
2. Contribuir en la toma de decisiones para la construcción de políticas públicas en salud mental en el país.
3. Desarrollar estrategias de educación continuada y espacios de diálogo, relacionado con la salud mental para s necesidades de la comunidad.
4. Planear, ejecutar y hacer seguimiento al plan de educación continuada del ICSN.
5. Lograr el reconocimiento como Hospital Universitario a través del cumplimiento de la normatividad vigente naci internacional.

Deshabituación

ESTRATEGIAS (4)
1. Garantizar las competencias del talento humano para la prestación del servicio a los pacientes de acuerdo al modelo del programa de la sede integrada en red.
2. Desarrollar nuevos servicios para la atención de pacientes con trastornos de farmacodependencia, control de impulsos, trastornos de personalidad y juego patológico
3. Diseñar programas de Promoción y Prevención que favorezcan el abordaje a los pacientes y comunidad con necesidades en salud mental relacionadas con problemas de farmacodependencia.
4. Garantizar la información a los familias y usuarios sobre los procesos de atención.

Hospitalización

ESTRATEGIAS (4)
1. Asegurar las condiciones para la prestación del servicio de hospitalización.
2. Generar valor mediante la prestación de servicios multidisciplinarios en hospitalización.
3. Mejorar la comunicación asertiva y trato humanizado.
4. Mejorar la adherencia a los protocolos institucionales de propios y terceros para estandarizar el modelo de atención.

Servicios Ambulatorios

ESTRATEGIAS (4)
1. Mejorar la prestación del servicio de telemedicina, por medio de herramientas tecnológicas.
2. Fortalecer las competencias de comunicación asertiva y seguridad del paciente con el fin de contribuir con atención humanizada y segura.
3. Asegurar la prestación de servicios ambulatorios de acuerdo a las demandas en salud mental.
4. Implementar manejo multidisciplinario que integre servicios de apoyo para generar intervenciones enfocadas a promover la calidad de vida de los usuarios.

Procesos de Apoyo (Color azul):

Servicio Farmacéutico y Tecnología Biomédica

ESTRATEGIAS (3)
1. Desarrollar e implementar un sistema de información institucional sobre medicamentos y dispositivos médicos que sea interactivo para clientes internos y externos.
2. Contar con un modelo de inventarios que garantice la disponibilidad y rotación de inventarios.
3. Desarrollar un programa de atención farmacéutica para garantizar la continuidad de los tratamientos, seguridad en la farmacoterapia y contribuir con la calidad de vida de los pacientes, la cual se contrate con las aseguradoras, haciendo el programa sostenible.

Gestión de Talento Humano

ESTRATEGIAS (3)
1. Promover la transformación cultural organizacional mediante el desarrollo de competencias TOC y técnicos del talento humano.
2. Mejorar las etapas del proceso de Talento Humano para garantizar el recurso humano competente.
3. Fortalecer las competencias para los profesionales que tienen labor docente alineado con plan de gestión de conocimientos.

Gestión de Apoyo Logístico

ESTRATEGIAS (3)
1. Fortalecer el programa de mantenimiento de la planta física para garantizar su disponibilidad, seguridad y confort en los diferentes servicios institucionales
2. Fortalecer el conocimiento del personal de los servicios tercerizados frente a la adherencia de los procesos institucionales
3. Formular proyectos de infraestructura sostenible y/o remodelaciones, para aumentar la capacidad instalada y servicios médicos.

Gestión Financiera

ESTRATEGIAS (3)
1. Asegurar la información para la toma de decisiones mediante el análisis confiable de la ejecución presupuestal, generando sostenibilidad financiera.
2. Mejorar el índice de liquidez mediante el ciclo operacional.
3. Formular, desarrollar e implementar los mecanismos para la gestión comercial.

Tecnologías de Información y Comunicaciones

ESTRATEGIAS (5)
1. Implementar y desarrollar una intranet corporativa para comunicaciones internas.
2. Desarrollar diferentes estrategias de comunicación dirigidas a la comunidad para generar reconocim institucional para la prestación de servicio de docencia, asistencial e investigación.
3. Desarrollar estrategias enfocadas en la administración y creación de información a través del análisi datos.
4. Implementar herramientas colaborativas que permitan administrar tiempo de los colaboradores de la institución.
5. Desarrollar canales de comunicación externa que permitan el acceso a los servicios de acuerdo a la necesidades de salud mental a través de herramientas tecnológicas.

La planificación del direccionamiento estratégico contribuirá en la ampliación de servicios y en la consecución de metas organizacionales, como lo es el otorgamiento de la acreditación en salud y el reconocimiento de hospital universitario generando posicionamiento en el sector salud y educación. Por otro lado, nos permitirá incursionar en el diseño y desarrollo de nuevos

servicios de acuerdo con las necesidades del sector, permitirá la operación en la unidad de negocio, además de mantener el reconocimiento en salud mental y la generación de estrategias a desarrollar desde el plan operativo anual (POA), que se encuentran asociadas a los objetivos de calidad y objetivos estratégicos, definidos para los proyectos estratégicos, lo que permitirá el cumplimiento de nuestro modelo de atención.

Procesos Jurídicos.

Nuestra defensa jurídica del Instituto se da de manera continua, y para 2021 tuvimos la siguiente relación de procesos a los que hemos respondido oportunamente, con miras a que se resuelvan de manera favorable a los intereses del ICSN.

PROCESOS LEGALES 2021	
TUTELAS	33
DERECHOS DE PETICIÓN	29
INVESTIGACIONES PRELIMINARES	1
DEMANDAS LABORALES	2
TOTAL PROCESOS:	65

De estos procesos quiero informar brevemente el transcurrir del del caso de la demanda interpuesta por el abogado Germán Villegas a través de su apoderada, en proceso ejecutivo por sus pretensiones del pago del 50% del contrato que había firmado en 2016 con el ICSN para la asesoría en el proceso de obtención de la personería jurídica de la institución educativa del Instituto ante el Ministerio de Educación, situación que, como es de conocimiento general, no prosperó y derivó en la liquidación y terminación de dicha intención. Como ya lo había mencionado en otra comunicación anterior, las pretensiones de cobro de ese 50% del contrato se encontraban supeditadas al éxito en la obtención de la personería jurídica correspondiente, y que considerando que esa situación no se dio, pues no existía obligación contractual para el pago de esta. En 2021 nos llegó la demanda entablada en el juzgado 5to civil municipal de Bogotá, posterior al embargo inicial de 75 millones de pesos de una de nuestras cuentas bancarias, al que se sobreagregaron embargos adicionales por una suma total de 225 millones de pesos, situación que ha permanecido así hasta la fecha. Considerando que el monto embargado se encontraba en dicho estado a 31 de diciembre de 2021, y que esto se verá reflejado en la información financiera y contable institucional, era prudente informar lo que ha ocurrido a la fecha con este proceso. Luego de nuestras gestiones con el área jurídica, el mes pasado nos llegó comunicación del juzgado, en donde el juez se acoge a nuestra solicitud de desembargar dichos montos considerando que sobrepasan de manera exagerada el valor en disputa frente a la reclamación del demandante (factura por 25 millones de pesos + intereses). Nos encontramos en espera de que se ejecute la orden del juez, y que los dineros correspondientes liberados (150 millones) regresen a nuestro control institucional. A la fecha nos encontramos aún en espera de la audiencia inicial del proceso ejecutivo, pues las citaciones previas se han cancelado en último momento por parte del juzgado. Ante la irregularidad de las actuaciones descritas de la parte demandante, se instauró queja disciplinaria ante el Consejo Superior de la Judicatura, pues consideramos que las actuaciones de los involucrados se han salido del marco ético profesional, proceso que se encuentra avanzado y en recolección de pruebas por parte de la magistrada que lleva el proceso, luego de cuatro audiencias en las que las partes han expuesto los motivos de queja y controversia y los testigos citados en el caso han

dado sus respectivas declaraciones. Les estaré trayendo más adelante los resultados y/o desenlaces de este proceso.

TICS

Desde la jefatura de tecnologías de la información y las comunicaciones se ha trabajado en los últimos años en el apoyo de las actividades administrativas y asistenciales institucionales. Dentro de los avances y logros más importantes de esta área para la vigencia 2021 encontramos los siguientes:

- ✓ Desarrollo de estrategias efectivas para el apoyo en la transformación cultural, el boletín de acreditación ha tenido gran aceptación y es para los colaboradores un elemento clave para la apropiación de conceptos y datos claves.

- ✓ Mejora en la infraestructura Wifi: Se realizó la instalación de los dispositivos conectores de red inalámbricos para mejorar la cobertura en prestación de servicios de red (Internet) en el Instituto.
- ✓ Implementación de la facturación electrónica, la cual promueve la cultura digital, ayuda al cuidado y protección del medio ambiente, mejora las relaciones con clientes y proveedores y logra una disminución en los costos operativos.
- ✓ Implementación de un circuito cerrado de televisión perimetral con video-analítica y botones de pánico. Este proyecto tuvo como fin de aumentar la percepción de seguridad dentro y fuera de nuestras respectivas sedes.
- ✓ Desarrollos para mejorar la integración IDIME – Compuconta, y con esto mejorar los tiempos de respuesta en los diagnósticos entregados a nuestros pacientes.
- ✓ Implementación de dispositivos electrónicos (tabletas) en consulta prioritaria para firma de consentimientos informados, con el fin de optimizar la historia clínica digital.
- ✓ Implementación de la confirmación de citas de consulta externa a través de mensajes de texto, con un promedio mensual de 400 SMS.
- ✓ Implementación de dispositivos electrónicos (tabletas) para registro de la dispensación y suministro de medicación a los pacientes lo cual hace que la historia clínica sea más segura y se disminuyan los tiempos de registro de dicha información.
- ✓ Enrolamiento del100%de los colaboradores en el control del ingreso biométrico.
- ✓ Contrato adecuación, personalización y capacitación de la plataforma Moodle para los diferentes cursos virtuales que se implementan en el Instituto.
- ✓ Se ejecutó el plan gradual de renovación de equipos de cómputo de la clínica, con la adquisición y cambio de 22 unidades.
- ✓ Cumplimiento de nuestro cronograma de actividades del Plan Estratégico de Comunicaciones, con desarrollo de actividades de comunicación interna para todos nuestros colaboradores (boletín institucional, boletines de acreditación, entre otros), así como participación en diferentes actividades publicitarias en medios nacionales. Se retomó la publicación de nuestro acostumbrado Boletín institucional, cuya última publicación se

había realizado en el año 2018, con un acogimiento muy positivo por su emision con ocasión del aniversario de los 70 años del ICSN.

Publirreportaje publicado en el periódico el Tiempo en noviembre de 2021, con ocasión de los 70 años del ICSN.

Cena de Aniversario 70 años.

El viernes 10 de diciembre se llevó a cabo la cena de aniversario del ICSN en el hotel NH Collection de la calle 113, reunión que condensó la ceremonia de otorgamiento de la Medalla del ICSN a dos de nuestros apreciados miembros, el doctor Fabio Eslava Cerón, otorgada para el año 2020, y la señora Amparo Jiménez de Suárez, otorgada el año 2021. Recibimos muy buenos comentarios del evento, que permitió acercar a nuestros Miembros después de dos años de ausencia de actividades de este tipo, debidas a la pandemia.

Ya para finalizar, quiero decirles que la extensión de este informe solo es un pequeño reflejo de nuestro quehacer cotidiano en el ICSN, eso incluye el esfuerzo de todos los funcionarios que hacen parte de nuestra institución y que con sus aportes y dedicación hicieron posibles estos resultados, conté con el apoyo de cada uno, desde su rol (personal asistencial y administrativo) y por eso puedo decir orgullosamente que contamos con un equipo humano extraordinario que está comprometido y que pese a las adversidades cotidianas siempre están prestos a contribuir con los objetivos del Instituto.

La gran multiplicidad de procesos que requieren la supervisión y el seguimiento permanente, nos hicieron esforzarnos más de tal forma que pudimos llevar a feliz término las metas establecidas y el cumplimiento de nuestros objetivos año a año. Puedo decirles, con mucha tranquilidad, humildad y satisfacción personal, que para esta administración solo nos quedan agradecimientos para todos los que han participado, antes y ahora, en el crecimiento del ICSN. Cierro este informe con mucho entusiasmo, manifestando las siguientes palabras:

¡MISIÓN CUMPLIDA!

Me despido, enviando mis mejores deseos para todos ustedes.

Cordialmente,

Omar Cuéllar Alvarado
Director General