

CENTRO DE REHABILITACIÓN PARA NIÑOS CON LABIO Y PALADAR FISURADO -FISULAB-

INFORME A LA JUNTA DIRECTIVA

GESTION AÑO 2018

El año 2018 se caracterizó por el cambio de sede. Después del cierre temporal de 5 meses de la Fundación, se pudo reabrir a mediados de enero e iniciar labores nuevamente en forma a partir de febrero de 2018. Las adecuaciones se hicieron con base en los planos aprobados por la Junta Directiva siguiendo todas las directrices reglamentarias. Se realizaron todas las gestiones legales, el reporte de la novedad ante la secretaria de salud, se recibió visita de Bomberos, visita del hospital de Usaquén, 2 visitas de auditoría por parte de Compensar y una de la Nueva Eps, en las cuales se reafirmó el cumplimiento con todos los requisitos de ley. Sin embargo aún no se ha recibido visita de habilitación por parte de la Secretaria Distrital de Salud, listo para ella.

El cierre temporal generó algo de caos, principalmente relacionado con pérdida de pacientes y dificultades financieras que se han ido superando poco a poco.

Objetivos 2018

Dentro de los objetivos planteados en la planeación estratégica por perspectivas:

1. En la perspectiva de los clientes (Realizadas o iniciadas)
 - **Continuar implementando el modelo de atención basado en la guía de atención integral permanentemente evaluada y revisada.** Se continuó la medición de objetivos a través de los indicadores de calidad con seguimiento a 6 meses y a un año. El promedio del indicador en el año finalizó en un 79% para los 6 meses y 78% para el año cumpliendo la meta esperada.
 - **Diseñar paquetes globales a corto plazo de acuerdo a las necesidades principales para que sean más fácilmente manejables por Eps.** Se diseñaron, no se pudieron implementar
 - **Ampliar cobertura: Nuevos contratos con EPS. Mayor divulgación para pacientes sin cobertura. Alianzas con hospitales.** Se enviaron propuestas a a Sura Eps, la Policia, la Gobernación del Tolima y Convida Eps. Ninguna se concretó en el año y por el contrario se finalizó el contrato con la Nueva Eps dadas las dificultades para el recobro de cartera.
 - **Fortalecer la atención de pacientes en fonoaudiología y psicología en cualquier modalidad (atención remota a pacientes) tanto a pacientes Fisulab como de convenios y buscar nuevas alianzas para atención de pacientes con otras patologías.** Con base en las estadísticas, se recuperó el volumen de consultas en fonoaudiología superando incluso el nivel del año 2016. Por el contrario, en el servicio de Psicología se evidenció un descenso en el número de consultas con relación al año anterior.
 - **Desarrollar nuevas alianzas que permitan la atención a mayor población sin cobertura de seguridad social.** Durante el 2018 el programa de charlas a hospitales

www.fisulab.org · Calle 161A #21-35

T. 3146426 / C.+57 318 659 6611

no mostró los resultados obtenidos en años anteriores. A partir de septiembre el profesional encargado renunció y no se reemplazó hasta tener objetivos más concretos con relación a este servicio.

2. En la perspectiva de los procesos internos
 - **Continuar implementando la medición permanente de criterios de éxito en el tratamiento.** No se avanzó mucho en este objetivo
 - **Continuar implementando el plan anual de tratamiento y el control periódico de su ejecución.** Se continúa trabajando en la mejora continua de este aspecto. Se cumplió el indicador como se mencionó en el punto número uno.
 - **Elaborar video informativo para pacientes que rueda frecuente en sala de espera para fortalecer una mejor comprensión de la importancia del tratamiento integral.** Se implementó el video como una estrategia de adherencia al tratamiento.
Fortalecer la información del tratamiento a ejecutar a cada paciente y diseñar un plan de reconocimiento a los pacientes que cumplan con el mismo. Se implementó el programa "Kit de bienvenida" Está en proceso terminar de definir los beneficios obtenidos por fidelización.
 - **Continuar fortaleciendo el sistema de gestión de calidad a través de todos los procesos implementados y con el seguimiento permanente del comité de calidad y las auditorias e integrarlo a los otros sistemas de gestión SGSST y Seguridad del paciente.** Con la contratación del outsourcing se integraron los 3 sistemas en uno. Se cumplió con el calendario de comités y medición de indicadores. Se actualizó el sistema de Gestión adaptando a norma versión 2015 y se obtuvo la recertificación bajo esta versión. Sin embargo desde el punto de vista práctico, el efecto generado en el personal fue el contrario al esperado ya que lo que se evidenció fue un descargue de responsabilidades que desmejoraron el compromiso del personal para con la Fundación.
 - **Socializar los objetivos estratégicos concretos para cada una de las áreas estableciendo expectativas claras para lograr su apropiación.** Se realizó un taller con todo el personal para el conocimiento por todos de la planeación y el empoderamiento de sus responsabilidades.
 - **Fortalecer y divulgar la "marca" de la Fundación** Se ha mantenido como una fortaleza la "marca FISULAB" y ahora se hace muy evidente en las instalaciones nuevas que generan un impacto positivo desde la entrada de cualquier persona.
 - **Gestionar la estrategia de la página web enfocada a consecución de recursos.** Se finalizó la migración a la página nueva siendo mucho más amigable en su actualización y llamativa en su diseño.
 - **Definir la estrategia de comunicación y ejecutarla (Contrarestar el enfoque asistencialista de la condición mediante campañas de divulgación, Desarrollar campañas de comunicación tendientes a informar sobre aspectos relevantes del tratamiento y apoyo que brinda Fisulab)** Durante el 2018 no se avanzó mucho en el tema de mercadeo. Se inició un convenio con la Universidad de la Sabana para un practicante de Comunicación Social, las redes sociales se siguen manejando con eficacia pero no se ha avanzado en proyectos nuevos y específicos de recaudación de fondos
 - **Gestionar los portales de donación existentes.** Continúa la relación fortalecida con Global Giving finalizando el año se obtuvieron donaciones importantes no esperadas como muestra de los resultados positivos

- **Continuar la divulgación a través del proyecto de charlas a hospitales.** Se hizo. Ya descrito anteriormente
 - **Fortalecer a través de las redes sociales la información de la Fundación:**
3. En la perspectiva del aprendizaje y el crecimiento organizacional
- **Desarrollar e implementar políticas de capacitación, motivación y evaluación de desempeño e incentivos.** El trasteo y todos los cambios de personal sucedidos durante el año generaron una desmotivación generalizada en el personal. A pesar de las capacitaciones e incentivos en la medida en que transcurrió el año se vio un decrecimiento del cumplimiento y desempeño del personal afectando toda la operación. Se tendrá como una prioridad para el próximo año, dada la importancia del personal en el funcionamiento de la Fundación.
 - **Llevar a cabo un estudio de nivelación salarial que permita la retención del talento humano.** A pesar del esfuerzo financiero realizado con anterioridad se confirmó que no fue exitosa la estrategia. Por el contrario se detectó que la carga laboral estaba siendo un lastre difícil de manejar desde el punto de vista financiero y por el contrario no hubo mejoría significativa en los procesos.
 - **Buscar alianzas estratégicas para la consecución de una sede óptima y acorde a las necesidades de la Fundación. Identificar ONGs que apoyen proyectos de infraestructura y estructurar un proyecto en ese sentido.** Se obtuvo un apoyo financiero importante por parte de Smile Train para la adecuación de la nueva sede, la cual fue complementada con otras donaciones locales. Se realizaron las adecuaciones teniendo en cuenta toda la normatividad en salud y respetando los lineamientos de la marca. Se realizó el trasteo empezando enero y se terminó de acondicionar sobre el mes de marzo. Las instalaciones son muy cómodas para la prestación de todos los servicios y se cumplieron todas las expectativas buscadas para mejorar la prestación del servicio..
 - **Identificar sistemas de información y tecnología que respondan a las necesidades de la Fundación.** No se avanzó en este ítem
 - **Obtener la financiación para la adquisición de estos equipos y sistemas de información.** Tampoco se obtuvo respuesta positiva del proyecto presentado al Sena.
4. En la perspectiva financiera
- **Revisar la estructura de costos existente para determinar su validez en el modelo de tratamiento propuesto determinando puntos de equilibrio, productividad y rentabilidad por servicio incluyendo el impacto de la reforma tributaria.** Durante el primer semestre se vió un retroceso en el manejo financiero dado el cambio de personal administrativo y contable simultáneamente. A partir del segundo semestre se contó con nuevo responsable de la contabilidad y de la subdirección administrativa y con ello se empezaron a recuperar los procesos perdidos, razón por la cual no se avanzó en este ítem. Sin embargo finalizando el año se instauraron unos nuevos controles para el seguimiento de la ejecución de los contratos que van a resultar muy útiles en el control financiero de cada tratamiento.
 - **Optimizar los apoyos posibles de Smile Train haciendo un control más eficiente de la ejecución de los tratamientos y aumentando el número de reporte de cirugías, tratamientos de odontología, terapia de lenguaje, transporte etc.** El resultado fue positivo para los auxilios de Fonoaudiología. Aun no se ha logrado optimizar en los demás servicios.

- **Diseñar el plan de consecución de recursos para estos 2 años con base en la evaluación de las alternativas existentes y su rentabilidad (Plan padrinos, portales virtuales, convenios docente asistenciales, venta de servicios, capacitación en fonoaudiología)** La prioridades del año se encaminaron a estabilizar los servicios clínicos y administrativos por lo cual no se priorizó esta área.
- **Trabajar por la mejoría de los estados financieros y el balance positivo de los mismos, dada la implementación de la contabilidad alineada con los objetivos, los presupuestos ajustados y la revisión de indicadores permanentemente.** Dado el detrimento importante de los estados financieros como resultado del cierre de servicios, las adecuaciones de la nueva sede y el trasteo, no nos alcanzó el año para cerrar el déficit a pesar de los esfuerzos. Se ha ido trabajando en la recuperación de estos y se tendrá como una prioridad 2019.
- **Fortalecer la política de rendición de cuentas de la institución, ante los donantes, pacientes y comunidad en general.** Se envió el informe general 2017 a las partes interesadas: padrinos, colaboradores, benefactores ocasionales y publicación en cartelera para revisión de todos. Junto con el desarrollo de marca se modificó el estilo de comunicación a padrinos y se envió oportunamente a todos su informe particular. Hacia finales del año se publicó un informe de rendición social pública de cuentas (RSPC) en la página <http://rendircuentas.org/> apoyados por la CCONG y en la Fundación Aflora Bolívar Davivienda. Durante el año se envió el boletín trimestral a padrinos y profesionales "FISULAB TE CUENTA" para mantener un contacto más permanentes con los benefactores y partes interesadas.
- **Con nuestro trabajo interdisciplinario y en equipo buscar recursos para apoyo a investigación que podría apalancar tratamientos de pacientes.** No se realizó.

CLINICO

| COMPARATIVO PACIENTES ATENDIDOS POR AÑOS | | | | | | | | |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
| FISU | 109 | 138 | 179 | 149 | 152 | 148 | 157 | 126 |
| NEPS | 205 | 189 | 162 | 187 | 158 | 131 | 117 | 101 |
| COMP | 134 | 145 | 162 | 162 | 191 | 191 | 180 | 151 |
| V.I. | 31 | 34 | 27 | 19 | 32 | 70 | 68 | 61 |
| TOTAL | 479 | 506 | 530 | 517 | 533 | 470 | 454 | 439 |

| CONVENIO | *VALORADOS | COMPLETA | PARCIAL | INICIA | % |
|--------------|------------|----------|---------|-----------|-----------|
| FISULAB | 33 | | | 12 | 36 |
| COMPENSAR | 24 | | | 13 | 54 |
| NEPS | 4 | | | 2 | 50 |
| TOTAL | 61 | | | 27 | 44 |

Continúa la tendencia de disminución de pacientes lo que indica que no se ha realizado la suficiente divulgación sobre la ubicación de la nueva sede.

Número de cirugías hechas: procedimientos.

| | 2018 | | |
|-----------------------|-----------|-----------|-----------|
| | EPS | FISULAB | TOTAL |
| Total cirugías | 67 | 16 | 84 |
| Queiloplastias 1° | 6 | 0 | 6 |
| Palatoplastias 1° | 15 | 4 | 19 |
| Injertos | 17 | 7 | 24 |
| Queiloplastias 2° | 6 | 1 | 7 |
| Corrección IVF | 1 | 0 | 1 |
| Rinoqueiloplastia | 12 | 1 | 13 |
| Otras* | 9 | 2 | 11 |
| Ortognaticas | 2 | 1 | 3 |

| | 2015 | | | 2016 | | | 2017 | | |
|-----------------------|------------|-----------|------------|------------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|
| | EPS | FISULAB | TOTAL | EPS | FISULAB | TOTAL | EPS | FISULAB | TOTAL |
| Total cirugías | 124 | 26 | 150 | 114 | 23 | 141 | 69 | 22 | 91 |
| Queiloplastias 1° | 14 | 0 | 14 | 15 | 2 | 17 | 13 | 5 | 18 |
| Palatoplastias 1° | 8 | 2 | 10 | 18 | 2 | 20 | 9 | 1 | 10 |
| Injertos | 27 | 6 | 33 | 23 | 9 | 32 | 9 | 4 | 13 |
| Queiloplastias 2° | 15 | 0 | 15 | 11 | 4 | 15 | 7 | 2 | 9 |
| Corrección IVF | 6 | 0 | 6 | 5 | 0 | 5 | 4 | 3 | 7 |
| Rinoqueiloplastia | 25 | 9 | 34 | 21 | 2 | 23 | 21 | 5 | 26 |
| Otras* | 17 | 6 | 23 | 18 | 4 | 22 | 3 | 2 | 5 |
| Ortognaticas | 12 | 3 | 15 | 7 | 0 | 7 | 3 | 0 | 3 |

También se ve una disminución en el número de cirugías. Durante el año se evidenció un cuello de botella en la disponibilidad de salas de cirugía en el hospital aliado. Se hizo gestión en otro hospital para establecer convenio para la realización de las mismas, y a pesar de haber interés en las partes no se ha llegado a un acuerdo.

Número de consultas por servicio

| TOTAL CONSULTAS REALIZADAS 2017 | | | | | TOTAL 2017 | Porcentaje |
|---------------------------------|---------|------|-----------|------------|------------|------------|
| | Fisulab | Neps | Compensar | TOTAL 2018 | | |
| Cirugía Plástica | 134 | 85 | 135 | 354 | 292 | |
| Otorrinolaringología | 89 | 20 | 54 | 163 | 95 | |
| Fonoaudiología | 797 | 213 | 310 | 1320 | 811 | |



Centro de Rehabilitación Integral
para Niños con Labio y Paladar Fisurado

| | | | | | | |
|-------------------------|-----|----|-----|------|------|--|
| Psicología | 426 | 76 | 169 | 671 | 870 | |
| Odontología pediátrica | | | | | | |
| Odontología ortodoncia | | | | 1580 | 1414 | |
| Trabajo Social | | | | | 461 | |
| Audiología | | | | | 17 | |
| Genética | 2 | | 2 | 4 | 11 | |
| Valoraciones iniciales: | 33 | 4 | 24 | 61 | 67 | |

Se ve una recuperación en el número de consultas en todos los servicios excepto en psicología que disminuyeron.

FINANCIERO

Distribución de Superávit

El año 2018 presentó un superávit de ocho millones ciento cincuenta y siete mil novecientos cinco pesos **\$8.157.905** los cuales serán reinvertidos en el objeto social de la Fundación para la bolsa de padrinos.

Los ingresos por actividades ordinarias durante el año fueron de quinientos veintiséis millones quinientos cuarenta mil seiscientos treinta y un pesos (\$526.540.631) provenientes de la prestación de servicios en salud a pacientes particulares y convenios con EPS (**Compensar y Nueva Eps**) y donaciones recibidas para el apoyo de los pacientes de escasos recursos que no pueden solventar sus tratamientos y no tienen acceso a la seguridad social.

Las donaciones provienen de dos fuentes principalmente:

- **Smile Train:** Organización internacional que apoyo grupos alrededor del mundo que trabajen con población con labio y paladar fisurado a través de becas particulares para cirugía, tratamientos de odontología, tratamientos de fonoaudiología y subsidio para los pacientes más necesitados-
- Personas naturales y jurídicas que a través del **Plan Padrinos** subsidian a aquellos pacientes que no tienen recursos para solventar su tratamiento y/o no tienen acceso a la seguridad social.