

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

### **INFORME A LA JUNTA DIRECTIVA**

#### **GESTION AÑO 2019**

El año 2019 fue el segundo año en la nueva sede y se caracterizó por continuar con la estabilización de la mayoría de los procesos de la Fundación. Se reestableció orden administrativo y se retomaron la mayoría de las tareas especiales realizadas con familias. Por último, se consolidó el equipo de mercadeo y se trabajaron estrategias nuevas de recaudación de donaciones.

#### **Objetivos 2019**

A través de la alianza social uniandina y en colaboración con Aflora fundación Bolívar Davivienda se recibió una mentoría de fortalecimiento institucional, que nos aportó una nueva perspectiva para la fundación. Durante este proceso se rediseñó toda la planeación estratégica: misión, visión y las líneas estratégicas a desarrollar en adelante.

Quedaron priorizadas como líneas estratégicas:

#### **1. Brindar y garantizar con calidez la rehabilitación integral de los pacientes**

Que en alguna medida coincide con el objetivo desde la perspectiva del cliente descrito en la planeación anterior. Por tanto empata con algunos de los objetivos diseñados anteriormente. Con el ánimo de continuar la medición del seguimiento a la guía de atención integral y el plan anual, se diseñó un cuadro para hacer seguimiento en tiempo real a los contratos y de esta manera ser más eficiente en la aplicación de los tratamientos y en el control del gasto. Este se tomó como base para la medición del indicador de seguimiento a tratamiento.

Se finalizó el contrato con la Nueva Eps por resultar insostenible dada la situación de cartera, por el contrario y con el ánimo de ampliar la cobertura se retomó el contacto para establecer alianzas con las Epss Sura y Famisanar, los cuales aún no se han consolidado

Se retomó el trabajo con familias y niños encaminado al fortalecimiento de habilidades sociales y autoestima. Es así como se realizaron dos talleres en el año, uno por semestre y se reinició el coro.

También se continuó trabajando por recuperar el volumen de pacientes y mejorar la productividad de los servicios, incluyendo un indicador de productividad por servicio.

Se hizo un último impulso encaminado a cumplir el plan de reconocimiento a los pacientes diseñado en años anteriores premiando en el primer semestre a los pacientes ganadores, sin embargo no es un programa que sea fácil de implementar y por lo tanto no se lleva con la rigidez requerida que permita objetividad en la medida, razón por la cual se eliminó como programa.

Sobre el SIG y dado que se tenían otras prioridades financieras no se renovó la certificación ISO 9000, continuando únicamente con los sistemas obligatorios apoyados por el outsourcing contratado.

Por fin se dio inicio al proyecto de sistematización de la HC y de la operación en general a través de un convenio con Tinysoft

## **2. Realizar acciones de imagen y comunicación que den visibilidad a la fundación, que garantice la sostenibilidad**

Que empata con el objetivo creado desde la perspectiva del cliente, relacionado con la estrategia de mercadeo y comunicación. Durante este año, a través de la mentoría y el mentor designado nos conectamos con una agencia digital que supo darle un giro a la página web, su optimización en las búsquedas de Google y las redes sociales. Durante el 2019 la página fue más visible y logro que nuevas personas se acercaran a la fundación, ya sea ofreciendo voluntariado, buscando ayuda para nuevos pacientes e incluso queriendo hacer donaciones.

También obtuvimos una alianza con una profesional en comunicaciones que resulto muy eficiente en la divulgación a través de medios de comunicación: radio, televisión y prensa de la semana americana del paciente con labio y paladar fisurado en el marco del día mundial de la sonrisa en la primera semana de **octubre**.

Se realizó presencia con un stand, logrando divulgación de la marca en espacios públicos de afluencia masiva como la feria de la salud y la belleza en Corferias y el Centro Comercial el Tintal.

La visibilidad en la página reflejó resultados en donaciones, no solo directas, sino a través del portal de donación. Y se siguió gestionando el portal de Global Giving dando buenos resultados sobre todo en el mes de diciembre.

También se consolidó una estrategia de acercamiento a empresas en búsqueda de donaciones dando como resultado una alianza para la recolección de desechos tecnológicos que se convierten en donaciones para la Fundación.

Como parte de la proyección científica y académica se hicieron dos nuevas alianzas con la Escuela Colombiana de Rehabilitación y con el Colegio Mayor de Cundinamarca para recibir estudiantes de Fonoaudiología y Trabajo Social respectivamente.

## **3. Atraer y retener el mejor personal clínico y administrativo**

Que coincide con uno de los objetivos planteados desde la perspectiva del aprendizaje y el crecimiento institucional. Se inició el año con un taller de programación neurolingüística con el fin de transformar la mentalidad de los colaboradores impactados por la desesperanza, la escasez y la inmediatez dada por la crisis. Con este, y unos cambios que se hicieron en el personal se logró romper ese estigma y reconectar el equipo de trabajo.

De esta forma se retomó el plan de incentivos y de bienestar laboral y se trabajaron de temas de crecimiento personal.

## **4. Aumentar la cobertura en las distintas regiones sobresaliendo como expertos referentes en el manejo de pacientes con labio y paladar fisurado**

Objetivo también planteado en el modelo anterior. La mayoría de esfuerzos se encaminaron a recuperar pacientes que se habían perdido en los cambios y solo al final del año se hizo un acercamiento con el ministerio de salud para hacer aportes desde el conocimiento especializado a la generación de la Ruta de atención y al programa Maite

**Dentro de los objetivos estratégicos planteados en el periodo anterior**

- Se volvió a participar en el programa Consultandes de la Universidad de los Andes, esta vez con la temática del estudio de costos para cumplir el objetivo planteado de “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” obteniendo como producto un modelo que será aplicado durante el 2020.

## CLINICO

COMPARATIVO PACIENTES ATENDIDOS POR AÑOS									
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
FISU	109	138	179	149	152	148	157	126	162
NEPS	205	189	162	187	158	131	117	101	74
COMP	134	145	162	162	191	191	180	151	181
V.I.	31	34	27	19	32	70	68	61	102
<b>TOTAL</b>	<b>479</b>	<b>506</b>	<b>530</b>	<b>517</b>	<b>533</b>	<b>470</b>	<b>454</b>	<b>439</b>	<b>417</b>

CONVENIO	*VALORADOS	COMPLETA	PARCIAL	INICIA	%
FISULAB	63			26	41%
COMPENSAR	39			24	61%
NEPS	0				
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>			<b>40</b>	<b>39%</b>

A pesar de que el número total de pacientes atendidos durante el año, es el menor de los últimos 10 años, si se mira separadamente por convenio, se ve una tendencia al aumento en los pacientes atendidos por Fisulab (el más alto de los últimos 5 años) y de Compensar que recupera el número de pacientes atendidos en el 2017. La disminución total se explica por la eliminación del convenio con la Nueva Eps a partir de febrero de 2019.

### Número de cirugías hechas: procedimientos.

	2018			2019		
	EPS	FISULAB	TOTAL	EPS	FISULAB	TOTAL
<b>Total cirugías</b>	<b>67</b>	<b>16</b>	<b>84</b>	<b>62</b>	<b>14</b>	<b>76</b>
Queiloplastias 1°	6	0	6	6	1	7
Palatoplastias 1°	15	4	19	6	0	6
Injertos	17	7	24	9	5	14
Queiloplastias 2°	6	1	7	3	0	3
Corrección IVF	1	0	1	6	1	7
Rinoqueiloplastia	12	1	13	20	4	24
Otras*	9	2	11	9	3	12
Ortognaticas	2	1	3	3	0	3

	2015	2016	2017
--	------	------	------

	EPS	FISULAB	TOTAL	EPS	FISULAB	TOTAL	EPS	FISULAB	TOTAL
<b>Total cirugías</b>	<b>124</b>	<b>26</b>	<b>150</b>	<b>114</b>	<b>23</b>	<b>141</b>	<b>69</b>	<b>22</b>	<b>91</b>
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. Sin embargo, dada la finalización del convenio con la Nueva Eps, este no es tan representativo

Número de consultas por servicio

<b>TOTAL CONSULTAS REALIZADAS 2019</b>						
	<b>Fisulab</b>	<b>Neps</b>	<b>Compensar</b>	<b>TOTAL 2019</b>	<b>TOTAL 2018</b>	<b>Porcentaje</b>
Cirugía Plástica	155	57	202	414	354	
Otorrinolaringología	104	40	73	217	163	
Fonoaudiología	667	42	590	1299	1320	
Psicología	320	48	237	605	671	
Odontología pediátrica	332	94	579	1005		
Odontología ortodoncia	274	220	245	739	1580	
Genética				12	4	
Valoraciones iniciales:	63		39	102	61	

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

## **FINANCIERO**

### **Distribución de Superávit**

A pesar de todos los esfuerzos por mejorar los estados financieros, un cambio en el modelo de facturación dado desde el ministerio de salud, nos impidió facturar a Compensar todos los servicios no pos realizados en el segundo semestre por valor de cuarenta millones de pesos. Esto hizo que en el año 2019 no se generó ningún superávit.

Los ingresos por actividades ordinarias durante el año fueron de cuatrocientos ochenta y seis millones novecientos cincuenta y ocho mil cuatrocientos treinta y tres pesos (\$486.958.433) provenientes de la prestación de servicios en salud a pacientes particulares y convenios con EPS (Compensar) 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.