

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

### INFORME DE GESTION A LA JUNTA DIRECTIVA 2023

#### PLANEACION ESTRATEGICA

Durante el año 2023 el gran reto fue gestionar el proceso de cuentas médicas que permitiera lograr tener al día la facturación de Compensar, así como el seguimiento de las glosas presentadas para generar respuestas oportunas que permitieran la viabilidad del cobro; cerrando la facturación de los servicios prestados durante 2023 al día; lo cual permitió mejorar los resultados de los estados financieros.

En cuanto al Sistema Único de Habilitación se ha venido la actualizando documentos y adecuaciones de infraestructura que permitan el cumplimiento de la normativa actual, lo cual se continuara desarrollando durante el 2024

#### OBJETIVOS 2023

Se efectúa la evaluación de las líneas estratégicas definidas:

##### 1. BRINDAR Y GARANTIZAR CON CALIDEZ LA REHABILITACIÓN INTEGRAL DE LOS PACIENTES

Se encuentra dividida en 4 componentes

###### 1.1. Seguir la Guía Integral

###### 1.1.1. Seguimiento de casos clínicos según protocolo:

Cumplimiento del plan de tratamiento al año de ejecución 69%, cuya meta se encuentra en el 80% lo que ha impedido el logro de la meta se evidencia que en el caso de la EPS se presentan demoras en las gestiones de autorizaciones y en los Particulares por situaciones de inconvenientes en el pago, traslados o deserción.

###### 1.1.2. Controlar la Inasistencia:

Se establecieron estrategias de confirmación de citas dos días antes, lo cual permitió reducir la inasistencia reportando un promedio de inasistencia general del 11% frente al reportado en 2022 del 24%.  
Donde se presenta mayor inasistencia es en el servicio de Fonoaudiología, por lo cual se tendrá en cuenta para efectuar intervención puntual en el 2024.

###### 1.1.3. Medir y revisar los indicadores previstos para el cumplimiento del objetivo:

Productividad: Se revisa la capacidad instalada frente a las atenciones efectuadas, arrojando que el promedio general arrojó un resultado del 70%, siendo las más productivas el servicio de Psicología y de Cirugía Plástica (Diana Gómez) y los más bajos Fonoaudiología (41%) y Cirugía Plástica (Juan Carlos Zambrano).

###### 1.1.4. Garantizar el cumplimiento de las condiciones administrativas, legales y financieras para el cumplimiento del objetivo estratégico

Se efectuó autoevaluación en habilitación con el fin de determinar las acciones de mejora requeridas para el cumplimiento de la normatividad legal vigente, el cual se ha venido desarrollando mediante adecuaciones de

infraestructura, actualización de documentos, compra de insumos y equipos biomédicos. Se viene desarrollando, quedando aún pendientes para el 2024.

En cuanto a las actividades financieras se desarrolló planeación para efectuar la facturación de la totalidad de los servicios prestados a Compensar en 2023, la que estaba pendiente del 2022 y la respuesta y gestión de glosas que estaban pendientes; lo cual se vio reflejado en los resultados de los estados financieros.

## **1.2. Fortalecer la Comunidad FISULAB**

### **1.2.1. Cumplimiento del área Psicosocial**

Taller: Atención integral en primera infancia.

OBJETIVO: Taller enfocado en el seguimiento del desarrollo integral del niño a través de estrategias de estimulación temprana y acompañamiento a padres y/o cuidadores.

Se realizaron talleres grupales y acompañamiento a pacientes cuidadores y familia. La preparación de los talleres queda en cabeza de psicología con apoyo de fonoaudiología.

En los talleres se siguen temas de estimulación, sin embargo, se trata de hacer una experiencia acompañada de observación clínica. Sin embargo, la asistencia en su mayoría se hace de modalidad remota afectando esa observación y el acercamiento a los talleres.

Se desarrollaron 10 talleres con un promedio de asistencia de 4 pacientes por sesión y una adherencia del 35%, es decir 14 pacientes asistieron por lo menos a dos sesiones en el año.

En cuanto a la asistencia a los talleres se evidencia que:

- Existen problemas de adherencia al tratamiento por lo que es importante resaltar la importancia en conjunto con todo el equipo interdisciplinario.
- Desarrollar una reunión con el equipo terapéutico para evaluar estrategias de intervención.
- Mejorar el Apoyo en redes y publicidad.

Dentro de las razones enunciadas por los usuarios, se encuentra:

- Inconveniente con el horario de talleres.
- Lejanía de la fundación.
- Problemas de conexión para asistir de forma remota.
- Dificultades para la logística de asistencia.
- Falta de interés.

Se llevó a cabo Taller de Habilidades Socioemocionales orientando al conocimiento y desarrollo de habilidades sociales fundamentales para la convivencia y comunicación con los demás; Hora del cuento; Taller para padres sobre Cómo influyo en la Autoestima de mis hijos desde el amor? Orientado al desarrollo de habilidades indispensables para una comunicación afectiva y asertiva con nuestros hijos que les permita fortalecer la autoestima y Show de talentos donde los niños demostraron sus habilidades en diversas disciplinas como el canto, el baile, la pintura y la

discursividad

Taller: Quirúrgicos.

Se realizó dos talleres pre quirúrgicos virtuales en dónde se tratan temas relacionados con cuidados pre y postquirúrgicos de: IOA y Palatoplastia, con la asistencia de 7 pacientes.

1.2.2. Fortalecimiento de habilidades comunicativas

Talleres de Fonoaudiología: Se realizó Taller de Discursividad donde se trabajan habilidades para hablar en público. Para el taller de imbalance muscular orofacial no se contó con adherencia por lo que se plantean estrategias para el 2024

Coro: La adherencia a esta actividad disminuyó considerablemente, por lo que se plantean nuevas estrategias para el 2024

1.2.3. Plan Anual de Actividades Familias y niños

Se realizó la **celebración del día del niño** en Maloka donde los niños tuvieron interacción en varios talleres y según la edad se les desarrollaron talleres de estimulación; en este espacio se compartió con los padres y hermanos

**En la semana de la sonrisa** se desarrollaron durante toda la semana actividades con los profesionales y los usuarios; se llevó a cabo una presentación en la Actividad Científica donde se abordó el tema *Rehabilitación del habla de pacientes con LPH a través del bulbo*; Taller de Habilidades Socioemocionales; Taller de Discursividad; Hora del cuento; Taller para padres y Show de talentos.

En diciembre se celebró la **Navidad** en Show Place donde participaron los niños desde los 3 meses hasta los 12 años.

**1.3. Búsqueda de Recursos para Proyectos en Salud Especiales**

Se plantearon proyectos que no se desarrollaron y se espera lograr avances para el 2024.

**1.4. Sistematización**

Se terminó la ejecución del desarrollo de la historia clínica y se plantea iniciar el piloto con los especialistas en Enero de 2024 a partir de lo cual se determinara su implementación.

**2. REALIZAR ACCIONES DE IMAGEN Y COMUNICACIÓN QUE DEN VISIBILIDAD A LA FUNDACIÓN, QUE GARANTICE LA SOSTENIBILIDAD**

Esta línea estratégica, se ha venido trabajando desde la dimensión de comunicación y divulgación y se abrió en un segundo objetivo estratégico encaminado a la proyección académica y científica.

**2.1. Estrategia de comunicación y divulgación**

Se divide en los siguientes componentes:

2.1.1. Fortalecer página web y redes sociales con apoyo de Smart Digital

Se viene desarrollando reunión de Mercadeo una vez al mes desde donde se plantean las publicaciones y actividades que se desarrollaran durante el mes para efectuar difusión oportuna; en el último trimestre del 2023 se logró contar con el apoyo de una estudiante de Mercadeo y logística con

quien se obtuvo material gráfico para algunas publicaciones, así como la logística requerida para los eventos que se desarrollaron. La página web con el apoyo de Smart Digital sigue siendo una fuente muy efectiva por la cual los pacientes nos encuentran, durante el 2023 126 pacientes nos contactaron por este medio, arrojando un resultado del 67% de comunicación efectiva

No. Respuestas diligenciadas por cuestionario	57
No. Atenciones no cuestionario (correos)	69
No. De atenciones totales	126
No. Comunicación efectiva	85

A inicios del 2023 la empresa de publicidad Proximity nos buscó para generar una estrategia mediante la cual se efectuó la recaudación de fondos mediante la adquisición de una tipografía Smile Type cuyos resultados fueron: En total para el proyecto “Smile Type” se desarrollaron 30 piezas con diferentes formatos y objetivos para su publicación en las redes sociales de Fisulab; Se desarrolló 1 video lanzamiento explicando el proyecto, sus objetivos y la forma en la que ayudaba a los pacientes. Dentro del recopilado de las donaciones se totalizaron \$802.000 recibidos mediante 9 donaciones. Se obtuvieron 8 descargas en total de la tipografía.

2.1.2. Fortalecer comunicación hacia familias y la comunidad FISULAB

Se viene efectuando la divulgación de piezas de comunicación en la página WEB, redes sociales, WhatsApp y Mailchimp, donde se ha logrado mantener el contacto con los pacientes y sus familias.

2.1.3. Comunicación a hospitales y ginecólogos

Esta estrategia no se desarrolló durante la presente vigencia, durante el 2024 se espera crear un proyecto que nos pueda dar el soporte requerido para la implementación de esta actividad.

2.1.4. Fortalecer la comunicación y posicionamiento a través de las empresas con convenio

Durante el 2023 se mantuvo una comunicación fluida con la EPS que se tiene convenio logrando la gestión de varios casos que se encontraban pendientes, lo que permite una satisfacción en la atención de nuestros usuarios.

2.1.5. Fortalecer las Donaciones

Al finalizar el año se creó el cargo de Dirección de Fundraising con el cual se esperaba lograr aumento en la recaudación de fondos, se estableció un espacio de 2 meses para evaluar la gestión, al cabo de la cual no se obtuvieron los resultados esperados por lo que se determinó no continuar y buscar una nueva estrategia para esta recaudación.

**2.2. Proyección Académica y Científica:**

2.2.1. Programación de Cursos

Esta actividad no se desarrolló durante la presente vigencia; sin embargo en la actividad Científica se tuvieron dos invitados una de Chile “Rehabilitación del habla de pacientes con LPH a través del bulbo y de la Universidad del Rosario nos dieron la charla sobre “voz en pacientes con LPH”.

2.2.2. Realizar investigaciones

Continúan en curso dos proyectos iniciados en años anteriores: “Asociación Genotipo-Fenotipo en pacientes con labio y paladar fisurado y sus padres”, y el proyecto para el manejo ortopédico en neonatos a través de placas impresas en 3D, programadas con base en los modelos realizados con un escáner intraoral y la proyección del crecimiento a través de un software.

Además de estos, se inició una fase exploratoria en un tema relacionado con la genética, se adelantaron algunas reuniones, pero no se ha terminado de plantear el proyecto.

Se realizaron 102 Tamizajes de nutrición, de los cuales 34 están en RIESGO y 68 catalogado cómo NORMAL; los que se encuentran en riesgo están en seguimiento por la Pediatra Nutrióloga y a quien sea pertinente se le han administrado suplementos que permitirán el logro de los objetivos planteados .

2.2.3. Alianzas estratégicas científicas

A finales del 2023 se realizó una alianza con la Universidad del Rosario, para afianzar a FISULAB en el proceso de Investigación, es así que ya se creó Gruplac, Institulac; se inició revisión bibliográfica en plataforma RAYYAN y se está realizando el proyecto de investigación que se presentará en Junio de 2024 ante el Comité de Ética de la Investigación para su aprobación.

Se efectuó presentación de varias ponencias en la 1er Congreso de la ADC Craneofacial realizado en Medellín por especialistas de nuestra institución: María del Pilar Echeverri; Carolina Téllez, Carolina Gutiérrez

2.2.4. Ser Referente Nacional

Con la creación de Fisulab en el GRUPLAC se pretende formalizar las publicaciones de todas las investigaciones efectuadas bien sea a título propio o las que se realicen en compañía de otras entidades; lo cual nos aportara un posicionamiento tanto a nivel nacional como internacional.

### 3. **ATRAER Y RETENER EL MEJOR PERSONAL CLÍNICO Y ADMINISTRATIVO**

Los profesionales clínicos se mantuvieron estables durante todo el año aportando estabilidad al equipo.

A nivel administrativo se estabilizó el cargo de Convenios y Comunicaciones con lo cual se logró una mejora importante a nivel de agendamiento, facturación y respuesta de glosas

Se efectuó:

- Una jornada con los cargos directivos en febrero donde se realizó una revisión de la plan estratégico
- Una jornada de integración en Diciembre donde asistieron personal administrativo y asistencial , aunque no se logró convocar a los especialistas para lograr una mayor alineación

No se pudieron realizar más por los cambios continuos en el personal.

Se revisaron la mayoría de los perfiles de cargo descritos ajustándolos a la realidad actual.

#### 4. AUMENTAR LA COBERTURA EN LAS DISTINTAS REGIONES SOBRESALIENDO COMO EXPERTOS REFERENTES EN EL MANEJO DE PACIENTES CON LABIO Y PALADAR FISURADO

Se viene adelantando una jornada de valoraciones en el municipio de Sonsón, Antioquia donde ya se realizó una primera convocatoria a la población y está prevista desarrollarse a mediados del 2024. La demora se ha presentado por cambios presentados en las Directivas del Hospital del Sonsón y en la Alcaldía lo que ha impedido tomar decisiones.

### ESTADISTICAS DE GESTION CLINICA

COMPARATIVO PACIENTES ATENDIDOS POR AÑOS														TOTAL
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	
<b>PARTICULARES</b>	109	138	179	149	152	148	157	126	162	142	128	174	146	<b>1910</b>
<b>NEPS</b>	205	189	162	187	158	131	117	101	74	27	19	0	0	<b>1370</b>
<b>COMPENSAR</b>	134	145	162	162	191	191	180	151	181	171	151	205	220	<b>2244</b>
<b>VALORACIONES INICIALES</b>	31	34	27	19	32	70	68	61	102	80	79	106	53	<b>762</b>
<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>	<b>340</b>	<b>298</b>	<b>379</b>	<b>366</b>	<b>5728</b>

VALORACIONES INICIALES						
CONVENIO	VALORADOS 2020	VALORADOS 2021	VALORADOS 2022	VALORADOS 2023	INICIA	%
PARTICULARES	43	56	58	32		
COMPENSAR	37	28	48	21		
NEPS						
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>84</b>	<b>106</b>	<b>53</b>		

	2015			2016			2017			2018			2019			2020			2021			2022			2023			TOTAL			
	EPS	PART	TOTAL	EPS	PART	TOTAL	EPS	PART	TOTAL	EPS	PART	TOTAL	EPS	PART	TOTAL	EPS	PART	TOTAL	EPS	PART	TOTAL	EPS	PART	TOTAL	EPS	PART	TOTAL				
Queiloplastias 1°	14	0	14	15	2	17	13	5	18	6	0	6	6	1	7	5	2	7	6	7	13						65	17	95		
Palatoplastias 1°	8	2	10	18	2	20	9	1	10	15	4	19	6	0	6	8	2	10	8	2	10						17	72	13	114	
Injertos	27	6	33	23	9	32	9	4	13	17	7	24	9	5	14	3	1	4	4		4					13	92	32	146		
Queiloplastias 2°	15	0	15	11	4	15	7	2	9	6	1	7	3	0	3	1	0	1										43	7	50	
Corrección IVF	6	0	6	5	0	5	4	3	7	1	0	1	6	1	7	0	0	0			1	1						22	5	30	
Rinoqueiloplastia	25	9	34	21	2	23	21	5	26	12	1	13	20	4	24	4	0	4	6	1	7						13	109	22	148	
Otras*	17	6	23	18	4	22	3	2	5	9	2	11	9	3	12	2	1	3	3	1	4						6	12	61	19	98
Ortognaticas	12	3	15	7	0	7	3	0	3	2	1	3	3	0	3	0	1	1										1	27	5	33
<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>	<b>67</b>	<b>16</b>	<b>84</b>	<b>62</b>	<b>14</b>	<b>76</b>	<b>23</b>	<b>7</b>	<b>30</b>	<b>27</b>	<b>12</b>	<b>39</b>						<b>47</b>	<b>56</b>	<b>491</b>	<b>120</b>	<b>714</b>
Otras	*	1 colgajo de lengua (cierre de fístula). 1 faringoplastia 3 labio secundario – injerto demograso 6 septorinoplastias 1 vestibularización de surco gingival																													

- 42 cirugías realizadas a través de convenio Compensar y 16 particular que en su mayoría son bebés que deciden el pago particular de rinoqueiloplastia y Palatoplastia primarias.
- Se reportaron 54 cirugías a Smile Train de las cuales se aprobaron 53 (18.550USD); no se reportó una cirugía Ortognática y el retiro del material.
- 16 cirugías realizadas por el Dr. Zambrano y 42 por la Dra. Gómez.

TOTAL CONSULTAS REALIZADAS COMPARATIVAMENTE							
	TOTAL 2019	TOTAL 2020	TOTAL 2021	TOTAL 2022	TOTAL 2023	TOTAL	Porcentaje últimos 2 años
Cirugía Plástica	414	212	165	341	316	1448	93%
Otorrinolaringología	217	100	78	101	0	496	0%
Fonoaudiología	1299	1318	1109	636	648	5010	102%
Psicología	605	367	495	396	515	2378	130%
Odontología pediátrica	1005	294	457	1072	788	3616	74%
Odontología ortodoncia	739	363	706	1051	1110	3969	106%
Genética	12	8	6	32	15	73	47%
Periodoncia		28	6	24	38	96	158%
Pediatría			36	87	121	244	139%
Valoraciones iniciales + revaloraciones:	102	105	79	106	61	453	58%
<b>TOTAL CONSULTAS</b>	<b>4291</b>	<b>2690</b>	<b>3058</b>	<b>3740</b>	<b>3551</b>	<b>17330</b>	

## INFORME DE GESTION FINANCIERA

### Distribución de los excedentes

El año arrojo un excedente por \$17'022.781 lo cual evidencia la gestión efectuada desde cuentas medicas con la facturación y glosas; los cuales se reinvertirán en la fundación para el desarrollo de sus actividades cotidianas.

Los ingresos por actividades ordinarias durante el año fueron de seiscientos setenta y un millones setecientos cuatro mil ciento tres pesos (\$671.704.103) 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.
- A través de portales de donación.

## PROPUESTAS AÑO 2024

### Taller: Acompañamiento Pre y post quirúrgico.

OBJETIVO: Taller enfocado al seguimiento, solución de dudas y el compartir experiencias de cirugías través de conversatorios.

Se evidencia la necesidad de implementar talleres de apoyo pre y post quirúrgicos de forma periódica y enfocada en cada uno de los procedimientos quirúrgicos que se realizan.

### Taller: Tips de fono para el éxito de tu ortodoncia.

OBJETIVO: Taller virtual enfocado en el tratamiento del imbalance muscular orofacial.

Se contempla realizar el taller en ciclos de 3 meses con una intensidad de 1 sesión semanal en modalidad virtual.

Fortalecer virtualidad. “Fono en casa”.

Mejoras en “Taller primera infancia 1 A 1”.

Mejoras en “Actividad científica”, seguimientos de casos clínicos – bebés.

### Guía de Práctica Clínica:

Hacer casos y seguimientos de bebés con las valoraciones y seguimientos en la Actividad Científica de los martes lo cual será una oportunidad para hacer ajustes a la guía, revisar casos de cierre y se plantea la posibilidad de revisión de casos presencial con el apoyo de los médicos tratantes.

### MERCADEO:

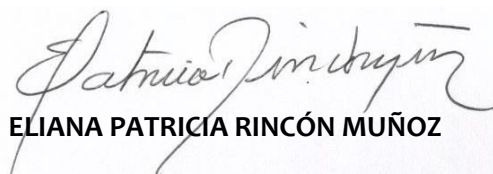
- Exaltar casos de cumplimiento, hacer historias de vida
- Institucionalizar 4 eventos al año: Día del Niño (abril), cumpleaños FISULAB (Julio), semana de la Sonrisa (Octubre) y Navidad (Diciembre).
- Generar estrategias de recaudación de fondos: eventos musicales y deportivos, recurso humano con experiencia en recaudación (Fundraising), campañas en las plataformas de recaudación.
- Gestionar nuevas contrataciones con EPS y /o el estado

### TALENTO HUMANO:

- Efectuar retroalimentación continua de los logros y de las oportunidades de mejora que nos permitirá la evaluación y aprendizaje continuo de nuestros procesos.
- Crear plan de incentivos y fidelización

### COMUNIDAD:

- Lanzamiento de bolsa de oficios o profesiones, Se envía encuesta y se va creando base de datos.
- Promover FISULAB en casa



ELIANA PATRICIA RINCÓN MUÑOZ

W

T. 3146426 / C.+57 318 659 6611





**Directora  
FISULAB**