



TORRES Y JARAMILLO S.A.S.
CLINICA TOLIMED IPS
Melgar – Tolima.
Nuestro Compromiso es su salud.

INFORME DE GESTION INSTITUCIONAL 2021

EDILBERTO TORRES VELEZ

Gerente

NIDIA PATRICIA FIAGA

Subgerente y

Jefe Oficina de Calidad

HERNAN TORRES VELEZ

Jefe Oficina Asesor Jurídico

LUZ ENITH PINZON GUTIERREZ

Jefe Oficina Departamento Financiero

CLAUDIA PATRICIA PARRA TAUTIVA

Jefe Encargada del Control Interno



TORRES Y JARAMILLO S.A.S.
CLINICA TOLIMED IPS
Melgar – Tolima.
Nuestro Compromiso es su salud.

NUESTRA INSTITUCION



HISTORIA

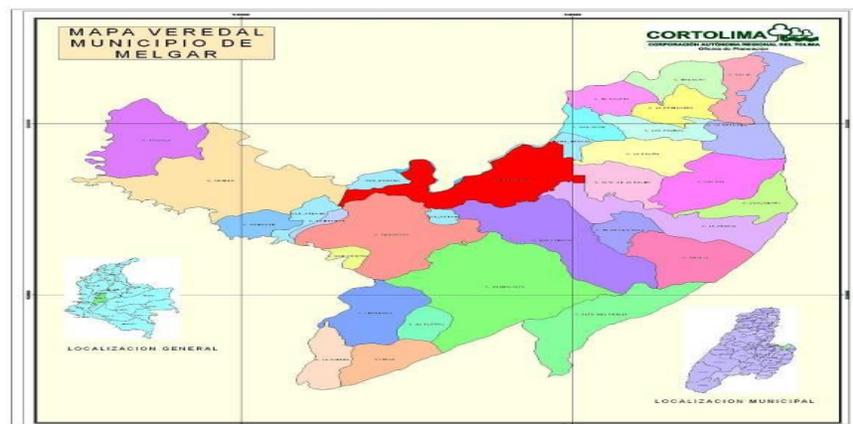
Con el ánimo de permitirle a la comunidad del municipio de Melgar y sus alrededores un mejor acceso a los servicios de salud, se crea la Clínica TOLIMED en el año de 1.996, a fin de dar solución a las diferentes inquietudes de la población demandante al tener que desplazarse a municipios aledaños para obtener un mejor servicio, implicando esto traumas no sólo para el usuario sino también para su familia tanto a nivel psicológico como económico.

Cra. 23 No 6-53. Telefax 2454317 e-mail clinica-tolimed@hotmail.com.
web: clinicatolimed.webnode.com.co



TORRES Y JARAMILLO S.A.S.
CLINICA TOLIMED IPS
Melgar – Tolima.
Nuestro Compromiso es su salud.

De otro lado, ofrecer servicios complementarios en Gineco-Obstetricia, área de la que adolece el municipio, además de los servicios contemplados por el PLAN OBLIGATORIO DE SALUD, facilitando al usuario una especial atención desde que se detecta la patología hasta concluir satisfactoriamente el tratamiento requerido.



Ubicada en la Cra 23 6-53 del barrio centro de Melgar. Nivel de Riesgo III.

CLINICA TOLIMED

Es una sociedad comercial debidamente constituida de conformidad con las leyes colombianas, que durante su existencia se ha dedicado principalmente La Prestación en Servicios en Salud. Cuenta con una trayectoria de 25 años en el mercado durante los cuales se ha caracterizado por su amplia cobertura y buen posicionamiento en el municipio de MELGAR. Siendo en la actualidad la única clínica privada prestadora de servicios de salud.

Cra. 23 No 6-53. Telefax 2454317 e-mail clinica-tolimed@hotmail.com.
web: clincatolimed.webnode.com.co



TORRES Y JARAMILLO S.A.S.
CLINICA TOLIMED IPS
Melgar – Tolima.
Nuestro Compromiso es su salud.

OBJETIVOS INSTITUCIONALES

- ❖ Garantizar la prestación de un servicio de salud integral a la comunidad del Municipio de Melgar y sus alrededores enmarcados dentro de un sentido de responsabilidad, calidad y calidez y la participación conjunta en actividades preventivas a fin de crear estilos de vida saludables.
- ❖ Brindar atención personalizada al Usuario y a la familia permitiendo que estos logren una mayor confianza hacia la Institución.
- ❖ Garantizar a los Usuarios el cumplimiento y cubrimiento de los servicios contemplados en el Plan Obligatorio de Salud según el régimen al que se encuentre afiliado.

FACTORES CLAVES DE EXITO

- ❖ Calidad de los servicios prestados
- ❖ Talento humano calificado y sensibilizado
- ❖ Estabilidad financiera
- ❖ Participación en el mercado



TORRES Y JARAMILLO S.A.S.
CLINICA TOLIMED IPS
Melgar – Tolima.
Nuestro Compromiso es su salud.

MISION

Somos una empresa privada, que brinda servicios de salud de baja complejidad, con calidad y tecnología científica a través de una gestión financiera eficiente, con un equipo humano comprometido, calificado, para poder contribuir al mejoramiento de las condiciones de salud de la población que requiere nuestros servicios.



VISION

Ser en el año 2022 un modelo de Institución Prestadora de servicios de salud, reconocida en la Región por su alto nivel de gestión clínica, administrativa, viabilidad financiera y prestación de servicios con calidad, calidez y seguridad para sus Usuarios.



TORRES Y JARAMILLO S.A.S.
CLINICA TOLIMED IPS
Melgar – Tolima.
Nuestro Compromiso es su salud.

CAPACIDAD INSTALADA

La distribución del espacio físico está diseñado de tal manera que permite la accesibilidad y seguridad a los Usuarios de nuestros servicios. Durante el año 2021 se realizaron adecuaciones físicas en el segundo piso de consulta externa para mayor comodidad y seguridad de nuestros Usuarios.

Las áreas existentes son las siguientes:

PRIMER PISO:

Consulta Externa

- ✓ Sala de espera
- ✓ Área de atención al cliente
- ✓ Consultorio médico No. 101
- ✓ Consultorio No.102
- ✓ Consultorio Odontológico No. 1
- ✓ Consultorio Odontológico No. 2
- ✓ Toma muestras de laboratorio clínico
- ✓ Terapia Física

Área de Urgencias

- ✓ Sala de espera y atención al Usuario
- ✓ Consultorio de Triage
- ✓ Consultorio Urgencias
- ✓ Área de reanimación
- ✓ Área de Observación (8 cubículos)

Parqueadero

- ✓ Ambulancia



TORRES Y JARAMILLO S.A.S.
CLINICA TOLIMED IPS
Melgar – Tolima.
Nuestro Compromiso es su salud.

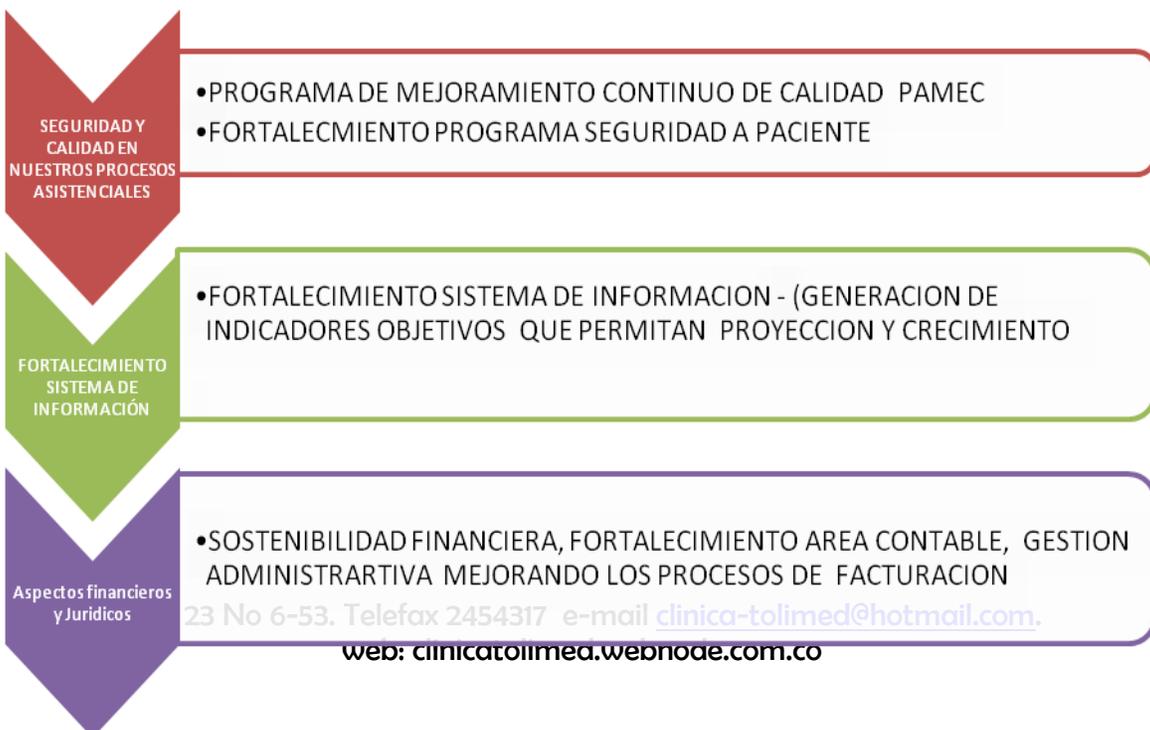
SEGUNDO PISO

- ✓ Consultorio 201
- ✓ Consultorio 202
- ✓ Consultorio 203
- ✓ Consultorio 204
- ✓ Consultorio 205
- ✓ **Laboratorio Clínico**
- ✓ Consultorio 206
- ✓ Consultorio 207
- ✓ Área Administrativa.

Tercer Piso

- ✓ Área de Facturación
- ✓ Área Contable

NUESTROS PILARES DE CRECIMIENTO





TORRES Y JARAMILLO S.A.S.
CLINICA TOLIMED IPS
Melgar – Tolima.
Nuestro Compromiso es su salud.

POLITICA DE CALIDAD INSTITUCIONAL

Nuestra política de calidad se manifiesta mediante el alto compromiso con nuestros Usuarios de satisfacer plenamente sus necesidades y expectativas, para ello garantizamos impulsar una cultura de calidad basada en los principios de:

Oportunidad: brindando el servicio exactamente cuando el Usuario lo requiera,

Liderazgo: representado en la amabilidad en el servicio, agilidad en los procesos, eficiencia en costos, mejorando nuestra capacidad técnica y tecnológica, actualizando y capacitando constantemente nuestro recurso humano a través de educación continuada, implementando mecanismos que permitan el mejoramiento continuo de cada uno de los procesos y procedimientos que permiten en ultimas **LA SATISFACCION DE NUESTROS CLIENTES EXTERNOS**

LOGRAMOS MANTENER EL CUMPLIMIENTO DE NUESTROS ESTANDARES DE HABILITACION SEGÚN SERVICIOS HABILITADOS, CONTINUIDAD EN LA EJECUCION DE ACCIONES TENDIENTES EN EL FORTALECIMIENTO DEL PROGRAMA DE SEGURIDAD A PACIENTE



Implementación y ejecución de acciones seguras

Sensibilización a cerca de la importancia de reportar incidentes y eventos adversos

Fortalecimiento de programas y procesos seguros: Riesgo de caídas,

e-mail clinica-tolimed@hotmail.com.

web: clincatolimed.webnode.com.co



TORRES Y JARAMILLO S.A.S.
CLINICA TOLIMED IPS
Melgar – Tolima.
Nuestro Compromiso es su salud.

identificación de pacientes, utilización y administración de medicamentos, Riesgo de infecciones intrahospitalarias, Practica segura en Laboratorio clínico. Proceso Seguro binomio madre e hijo.

Mejoramiento de Infraestructura Física en aras de dar cumplimiento a normatividad vigente.

Implementación, ejecución del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.

INDICADORES DE CALIDAD 2021:

Oportunidad de la asignación de cita en la consulta médica general	<p>NUMERADOR: Sumatoria total de los días calendario transcurridos entre la fecha en la cual el paciente solicita cita para ser atendido en consulta médica general y la fecha para la cual es asignada la cita</p> <p>-----</p> <p>DENOMINADOR: Número total de consultas médicas generales asignadas en la institución</p>	65471	14557	4
Oportunidad en la atención de consulta de urgencias Triague II	<p>NUMERADOR: Sumatoria del número de minutos transcurridos entre la solicitud de la consulta de urgencias (TRIAGUE II) y el momento en el cual es atendido el usuario por el médico</p> <p>-----</p> <p>DENOMINADOR: Número de usuarios atendidos en la consulta de urgencias.</p>	7863	353	22.3
Oportunidad en la atención en la consulta de Odontología General	<p>NUMERADOR: Sumatoria total de los días calendarios transcurridos entre la fecha en la cual el paciente solicita cita para ser atendido en la consulta de odontología general y la fecha para la cual es asignada la cita</p> <p>-----</p> <p>DENOMINADOR: Número total de consultas odontológicas generales asignadas en la institución</p>	39223	6580	5
Oportunidad en la atención en la consulta de ginecología	<p>NUMERADOR: Sumatoria total de los días calendarios transcurridos entre la fecha en la cual el paciente solicita cita para ser atendido en la consulta de ginecología y la fecha para la cual es asignada la cita</p> <p>-----</p> <p>DENOMINADOR: Número total de consultas de ginecología asignadas en la institución</p>	1692	1231	1



TORRES Y JARAMILLO S.A.S.
CLINICA TOLIMED IPS
Melgar – Tolima.
Nuestro Compromiso es su salud.

Oportunidad en la atención en la consulta de Medicina Interna	NUMERADOR: Sumatoria total de los días calendarios transcurridos entre la fecha en la cual el paciente solicita cita para ser atendido en la consulta de medicina interna y la fecha para la cual es asignada la cita ----- DENOMINADOR: Número total de consultas de medicina interna asignadas en la institución	10516	1372	7
Oportunidad en la atención en la consulta de Pediatría	NUMERADOR: Sumatoria total de los días calendarios transcurridos entre la fecha en la cual el paciente solicita cita para ser atendido en la consulta de Pediatría y la fecha para la cual es asignada la cita ----- DENOMINADOR: Número total de consultas de Pediatría asignadas en la institución	6836	959	7
Proporción de vigilancia de eventos adversos INCIDENTES ADVERSOS	NUMERADOR: Número total de eventos adversos detectados y gestionados ----- DENOMINADOR: Número total de eventos adversos detectados.	8	8	100
Tasa de satisfacción global	NUMERADOR: Número total de pacientes que se consideran satisfechos con los servicios recibidos por la IPS ----- DENOMINADOR: Número total de pacientes encuestados por la IPS	1942	1970	98.6

De acuerdo a los Indicadores plasmados durante el año 2021:

Atendimos en el servicio de consulta externa 14557 pacientes, con una oportunidad de asignación de cita en 4 días.

Atendimos 16106 consultas de urgencias, de las cuales 353 se clasificaron Triague II una oportunidad en la atención de 22.3 minutos

En el Servicio de Odontología se atendieron 6.580 consultas con una oportunidad en asignación de cita 5 días (Ítem incluido para consulta primer vez y para procedimiento)

En el Servicio de Ginecología se atendieron 1231 consultas con una oportunidad en asignación de cita 1 día

En el Servicio de Medicina interna se atendieron 1372 consultas con una oportunidad en asignación de cita 7 días

En el Servicio de Pediatría se atendieron 959 consultas con una oportunidad en asignación de cita 7 días

Se identificaron 8 incidentes adversos de los cuales los 8 fueron gestionados.



TORRES Y JARAMILLO S.A.S.
CLINICA TOLIMED IPS
Melgar – Tolima.
Nuestro Compromiso es su salud.

El porcentaje de satisfacción a nuestro cliente externo fue de 98.6%.

PLAN DE AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD (PAMEC)

El PAMEC 2021 tuvo con cambio de enfoque de Acreditación a Seguridad a Paciente en el cual se trabajaron procesos seguros enfocados a Riesgo Cardiovascular, y consentimiento informado, se continuo con el programa de humanización que fue nuestra bandera de mejoramiento.

INFORME DE GESTION AÑO 2021

Año tras año, trabajamos en estrategias que nos permitan darle a nuestros colaboradores mejores espacios para desarrollar su labor, herramientas de calidad y condiciones idóneas para desempeñar su profesión; para darle a nuestros pacientes entornos seguros y calidad en la prestación de servicios de salud y para darles a sus familias la tranquilidad de estar en las mejores manos, personas y profesionales capacitados. Durante el año 2021 se realizaron adecuaciones a las instalaciones en áreas de consultorios, laboratorio y urgencias con una inversión de **\$ 339.951.570.00.**



TORRES Y JARAMILLO S.A.S.
CLINICA TOLIMED IPS
Melgar – Tolima.
Nuestro Compromiso es su salud.



Cra. 23 No 6-53. Telefax 2454317 e-mail clinica-tolimed@hotmail.com.
web: clenicatolimed.webnode.com.co



TORRES Y JARAMILLO S.A.S.
CLINICA TOLIMED IPS
Melgar – Tolima.
Nuestro Compromiso es su salud.



Cra. 23 No 6-53. Telefax 2454317 e-mail clinica-tolimed@hotmail.com.
web: clinicatolimed.webnode.com.co



TORRES Y JARAMILLO S.A.S.
CLINICA TOLIMED IPS
Melgar – Tolima.
Nuestro Compromiso es su salud.



Cra. 23 No 6-53. Telefax 2454317 e-mail clinica-tolimed@hotmail.com.
web: clincatolimed.webnode.com.co



TORRES Y JARAMILLO S.A.S.
CLINICA TOLIMED IPS
Melgar – Tolima.
Nuestro Compromiso es su salud.



Cra. 23 No 6-53. Telefax 2454317 e-mail clinica-tolimed@hotmail.com.
web: clincatolimed.webnode.com.co



TORRES Y JARAMILLO S.A.S.
CLINICA TOLIMED IPS
Melgar – Tolima.
Nuestro Compromiso es su salud.

De igual manera la Clínica TOLIMED en el año 2021 continuo con los procesos de prevención, control y monitoreo por el COVID19, tomando acciones urgentes en confirmación de pacientes y personal que labora para nuestra entidad. Brindando seguridad al paciente y apoyo a todo nuestro personal.

ESTRATEGIAS APLICADAS

1. Mejorar el flujo de efectivo de la entidad.
2. Trabajar con un presupuesto acorde a la realidad y realizar su ejecución de acuerdo al recaudo efectivamente realizado.
3. Mejorar la prestación de servicio al usuario.
4. Cumplir las metas acordadas en los contratos de servicio de salud.

Realizar un cobro eficiente de la cartera de la entidad.

5. Contratación de personal con perfil idóneo para asumir cada una de las problemáticas observadas
6. mantenimiento hospitalario que involucre todos los sistemas de la clínica.
7. Implementación de planes de mantenimiento preventivo para la tecnología existente.
8. Adquisición de tecnología informática para el mejoramiento del sistema de Información Integral de la Institución.
9. Prestar servicios con criterio de calidad logrando la satisfacción del cliente.



TORRES Y JARAMILLO S.A.S.
CLINICA TOLIMED IPS
Melgar – Tolima.
Nuestro Compromiso es su salud.

NUESTROS RESULTADOS

En este Informe de Gestión, queremos reportar nuestra evolución del trabajo realizado A 31 de Diciembre de 2021 y los desafíos que nos hemos propuesto para asegurar la sostenibilidad y apoyo al entorno en nuestra tarea de prestar la mejor atención a la población Usuaría de nuestros Servicios.

En este informe reportamos los avances más significativos que hemos logrado, tomando en cuenta las necesidades más apremiantes, los objetivos estratégicos que nos hemos propuesto y las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés.

Los contenidos consolidan la información correspondiente para el periodo comprendido entre el primero de enero hasta el 31 de diciembre del año 2021.

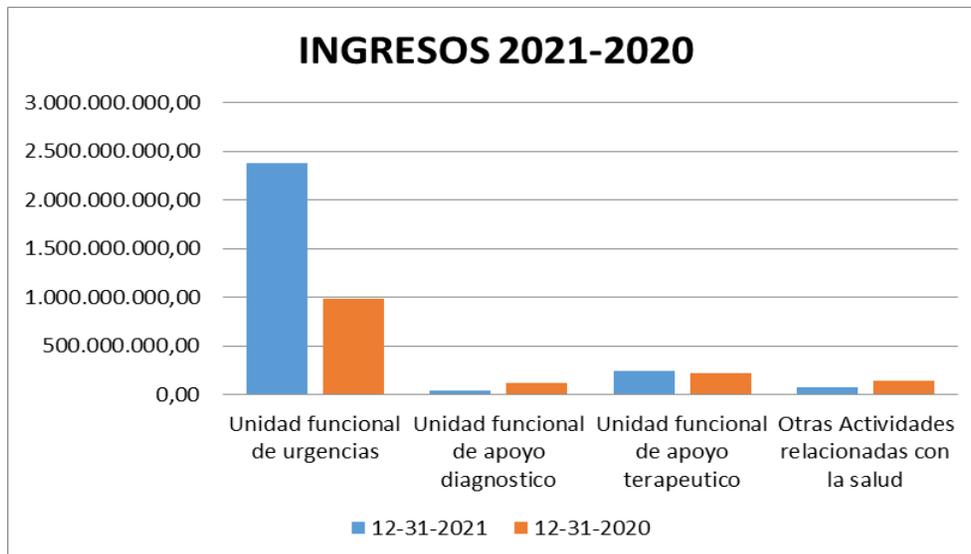


TORRES Y JARAMILLO S.A.S.
CLINICA TOLIMED IPS
Melgar – Tolima.
Nuestro Compromiso es su salud.

EVALUACION DE LOS NEGOCIOS

Para el año 2021 el resultado obtenido en ventas fue (2.747.895.950.00) y el 2020 (\$1.472.099.062.00) moneda cte. Teniendo un aumento en comparación del año anterior de (\$1.275.796.888.00).

INGRESOS	12-31-2021	12-31-2020	VARIACION
Unidad funcional de urgencias	2.382.918.187,00	987.988.834,00	1.394.929.353,00
Unidad funcional de apoyo diagnostico	43.582.778,00	123.832.636,00	-80.249.858,00
Unidad funcional de apoyo terapeutico	244.771.951,00	216.914.161,00	27.857.790,00
Otras Actividades relacionadas con la salud	76.623.034,00	143.363.431,00	-66.740.397,00
Total Ingresos Operacionales	2.747.895.950,00	1.472.099.062,00	1.275.796.888,00





TORRES Y JARAMILLO S.A.S.
CLINICA TOLIMED IPS
Melgar – Tolima.
Nuestro Compromiso es su salud.

Durante el año 2021 el ejercicio contable arrojó una utilidad por valor **(\$214.491.560,83)**. Es importante destacar que la labor de la administración durante el año 2021 al interior de la Clínica fue la prevención por el COVID19 implementando diversas políticas en procura de mejorar los niveles de riesgo en la prestación del servicio.

La empresa en ejecución del objeto social y durante el periodo de tiempo en que se rinde el presente informe presento de forma oportuna todos los requerimientos ante los entes de control como son la Supersalud, la DIAN y el Ministerio de Trabajo.

ACTIVIDADES DE BIENESTAR

El departamento de gestión de talento humano, junto con el comité de convivencia laboral, elaboró y desarrolló el cronograma de bienestar con el propósito de motivar e incentivar al personal de la institución y así mismo mejorar la productividad, el clima organizacional y el sentido de pertenencia por la institución.

SOFTWARE

Licencias y Software: Torres & Jaramillo adquirió el contrato de licenciamiento de software No. 2412 con la entidad AVANCES SOFTWARE S.A.S con los siguientes módulos: clínico, administrativo, facturación, contabilidad, inventarios, cartera, cpx, indicadores, financieros, configuración. A Diciembre 31 de 2021 se implementa el sistema y se continúa realizando las adaptaciones pertinentes en cada uno de los módulos.



TORRES Y JARAMILLO S.A.S.
CLINICA TOLIMED IPS
Melgar – Tolima.
Nuestro Compromiso es su salud.

CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS IMPOSITIVOS

De Conformidad con lo dispuesto en los preceptos legales pertinentes, es de anotar que la empresa está a paz y salvo con el Estado por concepto de impuestos, adicionalmente, es preciso señalar que la sociedad cumplió con el pago de aportes al sistema de seguridad social, tal como lo dispone el artículo 12 del Decreto 1406 de 1999.

Antes de terminar quiero destacar mi reconocimiento personal a todos los colaboradores, proveedores y contratistas quienes continúan dando muestra de sus altas condiciones humanas, de su calidad profesional y de su compromiso con la empresa.



EDILBERTO TORRES VELEZ
Representante legal
TORRES Y JARAMILLO S.A.S
CLINICA TOLIMED