

INFORME DE GESTIÓN 2020



**FUNDACIÓN UNIÓN PARA EL
CONTROL DEL CÁNCER**

DIANA CAROLINA ROBAYO R.

FEBRERO DE 2021

ADMINISTRACIÓN Y CONTROL

CONSEJEROS FUNDADORES

Álvaro Garcés Giraldo	Alice Echavarría de Garcés
Alberto José Carvajal Lourido	Alonso Botero Goldsworthy
Antonio Obeso de Mendiola	Henry Jensen Thorin
Hernando Jaramillo Valencia	Luis Felipe Carvajal Albán
Luz Mejía de Obeso	María Zamorano de Lloreda
Remedios Borrero de Victoria	Fundación Carvajal
Fundación Valle del Lili	

CONSEJEROS ADHERENTES

Alonso Botero Pardo	Armando Lloreda Zamorano
Lilian Helena Jensen Mosquera	Enrique Jordán Sarria
Pablo Sanint Micolta	José Félix Bohmer Ángel
Carlos Alberto Correa Salazar	Elena Cruz Naranjo

JUNTA DIRECTIVA

Alonso Botero Pardo	Armando Lloreda Zamorano
Carlos Alberto Correa Salazar	Enrique Jordán Sarria
Elena Cruz Naranjo	José Félix Bohmer Ángel
Lilian Helena Jensen Mosquera	Luís Felipe Carvajal Albán
Pablo Sanint Micolta	Remedios Borrero de Victoria

PRESIDENTE

Luis Felipe Carvajal Albán

SECRETARIO

Lilian Helena Jensen Mosquera

DIRECTOR EJECUTIVO

Diana Carolina Robayo Ramírez

REVISOR FISCAL

Grecia Liliana Muñoz Mera

1. PROCESOS ESTRATÉGICOS UNICÁNCER

1.1 Planeación Estratégica 2020 - 2023

A continuación, se describen los logros alcanzados en cada una de las estrategias planteadas por Unicáncer para el año 2020:

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	RESULTADOS AÑO 2020
<p>1. Fortalecer el proceso de apoyo diagnóstico de cáncer de mama, próstata, cérvix, piel y los hematológicos para convertir a Unicáncer en el centro de enlace entre el primer y el cuarto nivel de atención de las EPS, garantizando una oportunidad inferior a 20 días y conservando la calidad diagnóstica.</p>	<p>Realizar rutas de atención en las diferentes patologías</p>	<p>Fueron creadas las rutas de atención diagnóstica para cáncer de mama, cérvix, próstata y hemato oncología posicionando a Unicáncer como el centro de enlace entre la atención primaria y la alta complejidad, permitiendo agilizar el proceso diagnóstico y por lo tanto la identificación temprana de cáncer.</p> <p>Las rutas incluyen la demanda inducida y el seguimiento a los pacientes lo que permite alcanzar mejores indicadores Univalle y Asmet salud son los clientes principales para esta modalidad de servicio</p>
	<p>Estudiar y adaptar los principios del modelo para detección de cáncer de mama One Stop Clinic.</p>	<p>Productos Roche apoyó a Unicáncer a través de un consultor, Dra. Martha Grisales en el desarrollo del modelo de diagnóstico temprano de cáncer de mama desde la perspectiva asistencial y tarifaria. Se definió la ruta de atención para el programa one stop y se definieron las tarifas.</p> <p>Se definieron los indicadores de acuerdo al Plan Decenal para el Control del Cáncer y se creó una guía para el seguimiento de los pacientes y el registro de los datos.</p> <p>Se realizó una referenciación con la ESE Norte y se implantaron algunas mejoras en mamografía como producto de esta visita como entrevista previa con la paciente, orientación frecuente de parte de los radiólogos al técnico de rayos x y marcaciones de lunares y cicatrices en un formato guía para facilitar al radiólogo la lectura de la mismas. Además se está recibiendo un entrenamiento virtual de parte de la Fundación para la Prevención y el Tratamiento del Cáncer para especializar a los diferentes servicios en el diagnóstico de cáncer de mama.</p> <p>Al cierre del año 2020 no se tenían pacientes en el programa completo pues este requiere de mucha confianza entre asegurador y prestador para su funcionamiento. Sin embargo, Univalle realiza gran parte de los servicios, aunque muchos de ellos con autorizaciones.</p>

<p>Adecuar estación de lectura de mamografía para mejorar calidad, disminuir birads 0 y agilizar los tiempos de diagnóstico.</p>	<p>En reemplazo de una estación para la lectura de mamografía, se compró un PACS (Picture Archiving and Communication System), sistema de almacenamiento digital, transmisión y descarga de imágenes radiológicas que permite conservar la resolución original de las imágenes para que los radiólogos puedan hacer la lectura remota y posterior diagnóstico, disminuyendo los riesgos por calidad de la imagen. Esto permitió realizar el cambio del proveedor de lectura de mamografías mejorando de esta manera progresivamente los birads 0 o diagnósticos indeterminados en la mama, pasando por el momento, del 38% al 29% en 3 meses.</p>
<p>Establecer con los proveedores externos los tiempos de respuesta y las rutas de atención.</p>	<p>Bajo la orientación de Roche se implementaron los parámetros para mejorar la calidad del servicio de patología Unicáncer y minimizar los tiempos de respuesta desde la etapa preanalítica hasta el análisis y resultado por parte del proveedor Histotécnicos quien fue auditado y ha enviado los soportes de sus acciones con mejoramiento evidente en el control de calidad y la oportunidad en la entrega de los resultados.</p>
<p>Revisar modelo de contratación de los médicos para disminuir la variabilidad de sus honorarios.</p>	<p>La mayor parte de los médicos tiene contratos con tarifas fijas por evento. Lo cual ha permitido a las unidades diagnósticas ser más rentables. Queda aún pendiente por ajustar a 2 ginecólogos y a uno de los oncólogos.</p>
<p>Establecer controles de calidad y mediciones para el modelo.</p>	<p>Se establecieron los indicadores acordes al Plan Decenal para el Control del Cáncer y a los objetivos del programa one stop en Unicáncer. Se calculan de igual manera los indicadores de la 4505 los cuales corresponden al reporte relacionado con mamografía. Se realiza reporte de positivos tanto de ecografía, mamografía y patología a los aseguradores como indicador de seguimiento a casos positivos de cáncer.</p>
<p>Diseñar estrategia comercial e identificar los clientes.</p>	<p>Se construyó el portafolio de diagnóstico oportuno de cáncer de mama adaptado al modelo One Stop Clinic. Aunque no hay clientes específicos en la ruta total, algunos de los actuales toman parte de los servicios de los como Univalle, SOS, Asmetsalud. Se ha realizado acercamientos y presentación de este portafolio a: EPS Sanitas, Famisanar EPS, Medimás EPS, Coosalud EPS, UT MedicIPS/CNSR y Salud Total EPS. Se contactó a SURA EPS y Nueva EPS quienes manifestaron no estar interesados. Se está en proceso de negociación con Comfandi/SOS para realizar la ruta completa de detección de cáncer de mama.</p>
<p>Mostrar los resultados clínicos del proceso y el efecto en tratamientos tempranos de cáncer en estas patologías.</p>	<p>Como no se tienen clientes del modelo global, las estadísticas son parciales. Sin embargo, se debe seguir alimentando la información para que sirva de herramienta comercial la presentación de los resultados los cuales pueden ser presentados en portafolios, reuniones o través de redes sociales.</p>
<p>Dar continuidad a la ruta de atención oncológica de los pacientes si es posible.</p>	<p>La ruta completa incluido tratamiento ambulatorio se ofrece a los posibles clientes; sin embargo, se ha identificado que buscan la atención integral lo que significa servicios que Unicáncer no tiene como desarrollarlos.</p>

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	RESULTADOS AÑO 2020
2. Conformar una red de prestación de servicios a través de alianzas estratégicas o uniones temporales con otras clínicas de la ciudad para ofrecer el componente quirúrgico y procedimientos de mayor complejidad en las especialidades no oncológicas.	Identificar clínicas en la ciudad para realizar alianzas estratégicas para cirugía y procedimientos de: cirugía general, mastología, dermatología, dolor, urología, ginecología.	Se evaluaron 3 clínicas privadas de Cali: Clínica Los Andes, Clínica Med, Clínica Farallones y Clínica de Occidente. Debido a la pandemia, no fue fácil avanzar en el año 2020 en las alianzas estratégicas dado que la prioridad para la mayoría de ella era la atención de pacientes diagnosticados con COVID. A toda las clínicas se les realizó visita de verificación de estándares de calidad excepto a Farallones y se definieron las rutas de atención. Clínica Occidente: Solo permitiría cirugías de los médicos vinculados previamente a la clínica (Ginecólogo Dr. Salinas, Urólogo Dr. Tejada). No se logró avanzar mucho con ellos por su disponibilidad de tiempo y sus prioridades. Clínica Med: Se establecieron tarifas y la ruta de atención. Se está a la espera de la firma de convenio y formas de pago. Clínica Andes: Se está a la espera de una cláusula en el convenio para poder facilitar el pago de los pacientes. Clínica Farallones: Está en desarrollo definir la ruta de atención y las tarifas.
	Realizar visitas comerciales y de verificación de estándares de calidad.	Se realizaron las visitas a las clínicas mencionadas en el punto anterior, excepto a Clínica Farallones.
	Establecer tarifas entre las partes.	Se han establecido tarifas con las clínicas, excepto con clínica farallones. El convenio más avanzado al cierre del año 2020 era el de Clínica los Andes y se espera pueda entrar en ejecución ante de finalizar el primer trimestre del 2021.
	Establecer ruta de atención de los pacientes.	A todas las clínicas se les propuso la ruta de atención. Por ahora está aprobada por ambas partes la de la clínica Los Andes.
	Establecer tarifa de venta a los clientes particulares y de convenios.	Se establecieron y unificaron tarifas por tipo de cliente: particulares, Tarjetas de Descuento, Medicina Prepagada y EPS para la Clínica los Andes
Realizar la estrategia comercial	Se iniciará en el 2021 con el soporte de la practicante de comunicaciones quien está a cargo del manejo de la publicidad a través de redes sociales y con la estrategia que se planteará a nivel de comunicación con clientes y usuarios.	

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	RESULTADOS AÑO 2020
3. Diversificar el portafolio de clientes conforme a cada grupo de servicios.	Fortalecer la relación comercial con Clientes corporativos con los que apenas se está iniciando el proceso (Coomeva, Medimás, Asmetsalud) tanto para el diagnóstico como para el tratamiento del cáncer, teniendo en cuenta la capacidad instalada de Unicáncer y los costos fijos.	Se estableció como estrategia el comité comercial, el cual se realiza cada 15 días. En este se revisan los compromisos con cada uno de los clientes y los avances que se tiene frente al cumplimiento de los compromisos, el manejo del contrato y la operatividad del mismo. Con Univalle, Asmetsalud y SOS se están realizando reuniones periódicas, logrando mejorar la facturación especialmente en los servicios diagnósticos y en la venta de medicamentos.

	<p>Mejorar las negociaciones con los diferentes laboratorios de medicamentos e insumos para optimizar los márgenes de intermediación, los tiempos de pago o la oferta comercial a los mismos clientes.</p>	<p>Se realizó finalizando el año 2019 proceso de contratación para escoger proveedores de medicamentos. El proceso de selección finalizó en abril de 2020 logrando:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tarifas preferenciales en los diferentes productos ofertados. - Descuentos financieros por pronto pago. - Descuentos comerciales, logísticos, rebates y bonificaciones por compra de productos. - Establecimiento de acuerdos comerciales por un periodo de un año, garantizando el mantenimiento de las tarifas pactadas, reduciendo el riesgo y el estrés que genera los cambios repentinos en las negociaciones.
	<p>Dispensar medicamentos a Clientes así no se realice tratamiento oncológico completo.</p>	<p>Se ha logrado fortalecer la dispensación en Med plus y se sigue trabajando con Univalle para mejorar el volumen. Sin embargo, el aislamiento preventivo y las medidas del gobierno para mitigar el contagio del Covid, han generado lentitud en el avance de este punto. Se estableció servicio de entrega de medicamentos a domicilio, lo cual favorece la dispensación, especialmente de pacientes residentes en municipios distintos a Cali. El servicio tiene costo adicional, pero para el paciente es más económico asumir el envío que desplazarse hasta Unicáncer a reclamar el medicamento.</p>
	<p>Fortalecer el proceso de venta de medicamentos oncológicos, de dolor, de urología y ginecología al público.</p>	<p>En el mes de febrero/2020 se realizó la compra de productos que generalmente son formulados por los especialistas en las consultas de dolor, urología y ginecología, por el canal comercial a través de la droguería. Los medicamentos oncológicos, que históricamente han sido vendidos, se vienen comprando y estableciendo stock para su disponibilidad inmediata para los clientes particulares.</p>
	<p>Identificar y actualizar recurrentemente los procedimientos y servicios diagnósticos que puedan realizarse y mantener la oferta de estos servicios a los distintos clientes.</p>	<p>Durante el 2020 se han incorporado los siguientes servicios</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ecografía Doppler (22 servicios) 2. Ecografía de perfil biofísico 3. Doppler ecoplacentario 4. Sonolucencia 5. Histerosonografía 6. Ablación de lesión o tejido de cuello uterino 7. Resección o ablación de lesión o tejido vaginal 8. Drenaje por punción de la glándula de bartholin 9. Marsupialización o drenaje en la glándula de bartholin 10. Biopsia de Pene 11. Biopsia de ganglio linfático superficial bajo guía ecográfica 12. Extracción de dispositivo anticonceptivo subdérmico 13. Biopsia de endometrio 14. Biopsia de músculo 15. Biopsia de glándulas salivales 16. Diversos procedimientos dermatológicos 17. Cic mamario 18. Implantación de arpón mamario 19. Biopsia de ganglio superficial y profundo 20. Toracocentesis 21. Paracentesis 22. Drenajes superficiales 23. Teleconsulta 24. Consulta de oncología clínica extramural y domiciliar 25. Consulta de dolor y cuidados paliativos extramural y domiciliar
	<p>Controlar la ejecución presupuestal de cada contrato.</p>	<p>Contabilidad es el encargado de controlar la ejecución presupuestal de cada contrato teniendo en cuenta que algunos de ellos tienen montos restringidos como Coomeva y Univalle. A la fecha, ninguno de los dos ha superado sus topes.</p>

	Establecer contractualmente mecanismos para la recuperación de la cartera.	Participación en las mesas de conciliación organizadas por la Gobernación del Valle donde se reporta cartera conforme a los cargues trimestrales de la circular 030. Reuniones individuales con clientes para establecer acuerdos de pago. En mayo de 2020, se firmó acuerdo de pago con la EPS SOS por valor de \$3.401,8 millones, pagaderos a 24 cuotas de \$141.743,2 millones cada una. En octubre de 2020 se firmó nuevo acuerdo de pago con la EPS SOS por valor de \$4.152.165.654 Disminución de un 39,4% en el valor total de la cartera
	Ofrecer un servicio oportuno a los clientes a través de mejorar la comunicación y la atención frontal con un sistema de gestión de turnos.	Se instaló un sistema de gestión de turnos que permite administrar la atención en caja y la admisión de pacientes evitando errores o quejas por la no atención oportuna de los mismos.
	Invertir en publicidad para los diferentes servicios y grupos de servicios, incluido el manejo de redes sociales y pagina web.	Se ha realizado inversión promocionando especialmente los descuentos establecidos para cada campaña según cronograma año 2020, a través de medios masivos como son la página web, Facebook y WhatsApp. Adicionalmente, se aprobó la elaboración de volantes con la información de los servicios ofertados para su distribución en las visitas comerciales y jornadas que se hacen empresariales y/o extramurales. También se hizo inversión en adhesivos con información sobre los canales para acceder a los servicios y compra de medicamentos, con el propósito de que los profesionales adscritos y otros definidos en el plan de marketing, adhieran a las formulaciones para que el paciente asista a Unicáncer a recibir el servicio a tarifa particular.
	Certificar el sistema de gestión de calidad en sus procesos misionales bajo la norma ISO 9001:2015.	Unicáncer obtuvo la certificación Nacional ICONTEC e Internacional IQNET para el sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2015, con alcance a todos sus procesos y servicios ofertados. No se obtuvieron hallazgos durante el ejercicio.
	Analizar y aplicar diferentes modalidades de contratación con clientes.	Desde costos se trabajó en la recolección de la información y en la elaboración de una plataforma que permitiera automatizar los cálculos para la elaboración de una nota técnica de cáncer. Sin embargo, con el volumen de actividades de oncología en el año y los cambios en el cliente más representativo, EPS SOS, no fue posible finalizar el proceso. Además a través del servicio diagnóstico y con los avances en el modelo One Stop Clinic para mama, se revisaron las alternativas que permitieron hacer una oferta económica atractiva para este tipo de servicios

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	RESULTADOS AÑO 2020
4.Fortalecer y aprovechar las capacidades de la institución como Fundación.	Definir los programas y líneas de acción de Unicáncer como Fundación.	Unicáncer definió tres líneas de acción para el desarrollo de proyectos; 1. Detección temprana del cáncer en la comunidad, 2. Fortalecimiento de la tecnología biomédica actual y 3. Fortalecimiento de la infraestructura.
	Vincular a la planta de personal a un gestor de proyectos con experiencia en la presentación y búsqueda de patrocinio de proyectos.	Se definió no vincular personal sino contratación por prestación de servicios de un asesor que apoyara la gestión y se delegó al coordinador de calidad la responsabilidad de apoyar la gestión de proyectos con apoyo de un estudiante, en caso de que se requiera.
	Fortalecer las competencias de los empleados en proyectos.	

	Fortalecer el programa de voluntariado	Desde inicios del año 2020 se estableció un cronograma de actividades para formar a los voluntarios y también para que ellos participaran o lideraran actividades con pacientes. Sin embargo debido a la pandemia la ejecución se ha venido atrasando. Además, se presentó el retiro del psicólogo quien era el responsable de direccionar el voluntariado. Después del 15 de julio ingresará un estudiante en práctica de psicología para el desarrollo de todo el programa de bienestar y la orientación a los pacientes en proceso de quimioterapia.
	Fortalecer el programa de bienestar a pacientes a través de los proyectos y donaciones que se promuevan a través Unicáncer como Fundación.	Dado que no hay pacientes de oncología y debido a la pandemia, no fue posible lograr donaciones de empresas. Se recibieron donaciones esporádicas de personas naturales a la cuenta corriente y las recolectadas por los alimentos disponibles en la recepción. Se presentó proyecto al Club Rotario Internacional, a través del Dr. Enrique Jordán, miembro de la Junta Directiva y del Consejo de Fundadores de Unicáncer para la adquisición de un nuevo mamógrafo con una tecnología más avanzada que permita el diagnóstico más rápido y preciso de un cáncer de mama. Este será presentado en la feria de proyectos del Club Rotarios en febrero del 2021. Para el año 2021 se desarrollará el programa de bonos de condolencias con fin de ofrecer una opción a la familia que haya perdido un ser querido. El producto de estos bonos será invertido en programa sociales y de prevención de cáncer en la comunidad.
	Establecer un plan de comunicaciones para Unicáncer como Fundación.	Durante 2020 se estableció el cronograma de publicaciones en redes sociales, con un cumplimiento del 81% de lo planeado. Para 2021 se contará con practicante de comunicaciones y la elaboración del plan de trabajo que incluya el plan de comunicaciones para la institución y el manual de marca.
	Realizar alianzas estratégicas con la Academia, la empresa pública o privada para el desarrollo de proyectos o de investigaciones teniendo como valor agregado la información y bases de datos que se construyen de los pacientes.	No se tiene avances en esta estrategia y será trabajada y explorada durante el año 2021.

1.2 Sistema de Gestión Integrado

1. Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud

Al cierre del 2020 Unicáncer contaba con 21 servicios habilitados y la aprobación de la alta complejidad en quimioterapia, resultado que permitirá poder aplicar otras sustancias terapéuticas para enfermedades como la artritis.

Se realizó la apertura del servicio de toma de muestras de laboratorio clínico y de las consultas de oncología clínica, dolor y cuidados paliativos bajo la modalidad de atención extramural domiciliaria.

Al cierre del año 2020, se cumplía con el 100% de los requisitos de la nueva norma de habilitación 3100 conforme con los resultados de la visita de la Secretaria de Salud Departamental en el realizada en el mes de octubre.

Durante el año, no se presentaron infecciones, flebitis, lesiones ni caídas como resultado del ejercicio de la atención en salud, lo cual afirma la política de seguridad del paciente de la Institución.

2. Programa de Auditoria para el mejoramiento de la calidad en salud (PAMEC)

Durante el año 2020 el promedio de las calificaciones de las rondas de seguridad mejoró un 8% con relación al año 2019.

Se realizaron 27 capacitaciones internas y se implementaron 18 acciones de mejora, lo cual permitió a los estudiantes en etapa práctica y al personal asistencial contar con los conocimientos necesarios para garantizar la seguridad del paciente.

Se fortalecieron los consentimientos informados, el seguimiento a los pacientes, la entrega de resultados, la esterilidad de ambientes y herramientas.

El desarrollo de las actividades y capacitaciones no representó costos para Unicáncer ya que fue producto de la gestión con proveedores, clientes, entes territoriales, la Administradora de Riesgos Laborales ARL y otros grupos de interés.

3. Sistema de gestión de la Calidad

Durante el 2020 se trabajó en el apoyo a los procesos para el desarrollo y seguimiento de la planeación estratégica. Se actualizaron el 100% de los indicadores, se actualizó la documentación pendiente, se implantaron nuevas metodologías de control de calidad a los servicios diagnósticos y se realizaron 2 auditorías internas que en conjunto permitieron obtener la certificación del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 otorgada por el ICONTEC (certificado con fecha del 14 de agosto de 2020).

4. Satisfacción del Cliente y Usuario

Durante el año 2020 la satisfacción global de los usuarios fue del 99% cumpliendo la meta establecida.

Se realizaron 2.064 encuestas, en las cuales el 18% de los usuarios felicitó a Unicáncer y al personal por el trato recibido y el 26% registraron comentarios positivos respecto a los

protocolos de bioseguridad establecidos, el compromiso del personal en la prestación del servicio, las condiciones de aseo y limpieza de las instalaciones, entre otros.

El 91,3% de encuestados definitivamente sí recomendaría a Unicáncer con amigos y familiares. El 81,3% consideró que la calidad de la atención fue muy buena.

Se registraron 35 quejas en todo el año. El motivo más frecuente estuvo asociado a la humanización derivada de la interacción médico - paciente y al cumplimiento de las expectativas del usuario durante la prestación del servicio.

Las quejas por accesibilidad fueron el segundo motivo, asociadas a las dificultades para establecer comunicación con la institución e información respecto a los requisitos para la prestación del servicio y funcionamiento institucional.

Con el objetivo de mejorar la atención frontal y monitorear los tiempos de espera en sala, se instaló el sistema de turnos AZ Turns en los puestos de trabajo de Caja, Despacho y Servicio Farmacéutico.

Se vinculó una auxiliar de enfermería exclusiva para el servicio de ecografía lo que permitió disminuir el tiempo de espera e incrementar el número de atenciones por día.

Se desarrolló el aplicativo para la consulta y descarga virtual de los resultados de ayudas diagnósticas a través de la página web, permitiendo de esta manera disminuir la cantidad de personas flotantes dentro de las instalaciones.

5. Humanización:

Se realizaron actividades de difusión de mensajes relacionados al programa mediante las carteleras institucionales, el sistema de turnos, mensajes internos y redes sociales. Estas actividades estuvieron dirigidas a empleados, médicos, personal de seguridad, personal de aseo y en algunos casos, a pacientes.

Se realizó la medición de burnout del personal, con resultados de riesgo bajo en todas sus descripciones.

6. Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo SSST:

Al cierre del 2020 se recibió el concepto favorable por parte de ARL COLMENA sobre el cumplimiento con las disposiciones nacionales dispuestas en la resolución 0312 de 2019.

7. Invima

Durante el 2020 se alcanzó en promedio un 78% en el cumplimiento de los requisitos de las normas: Resolución 0444 (91%) y Resolución 1160 (57%) necesarias para la recertificación de la central de mezclas. Estas normas reglamentan la parte técnica y administrativa en el funcionamiento para la producción de mezclas oncológicas de consumo interno y externo.

Este trabajo se ha venido realizando para ampliar el plazo de la licencia otorgada por Invima para la aplicación y venta de mezclas magistrales oncológicas estériles que finalizará en el mes de marzo del 2021.

8. Sistema de Gestión Ambiental

Se realizaron las actividades normativas como son el estudio de vertimientos, Respel, RH1 y las capacitaciones al personal.

Respecto a los vertimientos, se logró que el DAGMA nos exonerara del estudio de la caja de salida sobre la calle 30, catalogándola como doméstica, lo que significó un ahorro para Unicáncer pues en adelante solo se debe presentar estudio sobre una de las cajas ubicada sobre la calle 29.

Se presentó el plan de acción para subsanar el incumplimiento a la norma de vertimientos en el año 2019 y se está a la espera de la respuesta de entidad Ambiental, lo cual puede significar la notificación de una multa.

Se realizó entrega del reporte de residuos peligrosos generados durante el periodo 2020 al DAGMA, periodo durante el cual se generaron 1038 kg de residuos no peligrosos y 1960 kg de residuos peligrosos.

2. PROCESOS MISIONALES UNICÁNCER

2.1 Control del Riesgo

A pesar de las dificultades de movilidad y la limitante para hacer reuniones grupales, se desarrollaron campañas educativas por medio de redes sociales con el objetivo de sensibilizar, informar y educar en prevención y detección temprana de cáncer para que los pacientes y usuarios pusieran en práctica el autocuidado y adoptaran hábitos de vida saludable, logrando impactar a 2.918 personas.

Se difundió información vía telefónica, vía WhatsApp, vía el turnero y en las páginas de Facebook e Instagram de Unicáncer.

Los médicos de las diferentes especialidades se unieron en las campañas a través de videos informativos, realizando educación durante la consulta y se realizaron dos eventos por Facebook live, uno para cáncer de mama y otro para cáncer de cuello uterino.

Se realizaron 2 charlas empresariales en Sucroagro y Tametco, 350 exámenes clínicos de mama, 88 mamografías, 122 ecografías, 91 citologías, 14 exámenes clínicos de piel y consultas de dermatología, 62 consultas de mastología, 2 consultas de oncología, 1 consulta de medicina general, 1 colposcopia, 1 biopsia trucut ecodirigida.

2.2 Detección Temprana

El servicio de consulta externa mejoró un 62,2% frente al año 2019.

Se activó la consulta de dermatología, se fortalecieron las consultas de ginecología y mastología con más horas médico lo que mejoró la oportunidad en la atención y en urología, se mejoró la demanda inducida para los pacientes de Asmetsalud.

La consulta de hematología se fortaleció con los pacientes de la EPS Coomeva y la de medicina general con los exámenes clínicos de mama que se realizaron en el último trimestre del año.

Cirugía general presentó una disminución del 84,7% en las atenciones dado que la mayoría de las consultas relacionadas con mama, las realizó el mastólogo.

Especialidad	2020	2019	Variación
Hematología	148	38	289,5%
Cirugía general	38	248	-84,7%
Ginecología	929	718	119,5%
Medicina General	336	189	77,8%
Urología	239	70	241,4%
Dermatología	17	0	100%
Mastología	557	50	1014,0%
Total	2.264	1.313	62,2%

Los servicios diagnósticos fueron los más afectados con la pandemia, lo que se evidenció especialmente en la citología vaginal que tuvo una disminución del 43,7%. De las 2.401 citologías procesadas, el 7,5% fueron positivas y el principal cliente fueron las personas naturales con el 76,1% de participación.

El control de calidad de citología realizado por la Liga Colombiana contra el Cáncer arrojó el 100% de concordancia en los 3 primeros trimestres del año 2020. Los resultados del último trimestre serán entregados en el año 2021. Este mismo resultado se obtuvo en la revisión de calidad realizada por la Secretaria de Salud de Cali, es decir, 100% de concordancia en todas las muestras.

Mamografía disminuyó el 1,2% y ecografía el 0,7% frente al año anterior, sin embargo, dado el poco movimiento que tuvieron estos servicios entre abril y julio del 2020, se recuperaron con rapidez y cerraron el año con un volumen muy similar a los del año 2019. Ecografía logró duplicar el volumen en el último mes del año. Se detectaron 68 casos de lesiones en mama malignas.

La citología anal creció el 956,2% con los pacientes de Corposida.

VPH tuvo un crecimiento del 52,0% frente al año anterior, el principal cliente fue Univalle con el 46,6% de participación, seguido de los particulares con el 28,8% y de la EPS SOS con el 19,3%. El 19,5% de los VPH fueron positivos, lo que significó que 68 mujeres se encontraban en un riesgo más alto para desarrollar un cáncer de cérvix.

Patología creció en un 38,6%, siendo los particulares, la EPS Asmetsalud y la EPS SOS los principales clientes con el 28,8%, 27,9% y 25,6% de participación respectivamente.

Los procedimientos crecieron el 40,1% y mostraron una recuperación rápida frente a los meses que se hicieron en cantidades mínimas (de abril a junio). El procedimiento más frecuente fue la colposcopia con biopsia (28,9%) y su resultado fue el fruto del trabajo en equipo con la EPS Asmetsalud y la oportunidad en la atención de parte de Unicáncer. Fueron representativas también las biopsias de

mama con aguja trucut bajo guía ecográfica (17,2%), los mantenimientos de catéter (11,4%) y las biopsias transrectales de próstata (4,0%).

Servicios Diagnósticos	2020	2019	Variación
VPH	348	229	52,0%
Citología vaginal lectura	2401	4263	-43,7%
Patología	445	321	38,6%
Citología anal	169	16	956,2%
Mamografía	1410	1427	-1,2%
Ecografía	1922	1936	-0,7%
Procedimientos	754	538	40,1%
Total	5.536	8.730	36,6%

2.3 Atención-Recuperación y superación de daños causados por el cáncer

Abarca a las atenciones en oncología clínica, hematología oncológica, gineco oncología, cirugía oncológica, dolor y cuidados paliativos, terapias oncológicas (quimioterapia), servicio farmacéutico y central de mezclas.

Se realizaron 2.910 consultas de oncología y 880 de dolor y cuidados paliativos, 22,5% y 12,5% menos que en el año 2019 respectivamente. Esta variación fue consecuencia del retiro de pacientes oncológicos de las EPS SOS y Coomeva desde octubre de 2020.

Las consultas de hematología fueron benignas, por lo tanto, no se tuvieron en cuenta en este ítem.

No se hicieron consultas de cirugía oncológica y gineco oncología pues al Unicáncer no tener una alianza para realizar las cirugías oncológicas, la consulta no tiene movimiento ni es de interés de las EPS; además, se dificulta la consecución de médicos para estas especialidades.

Se realizaron 2.072 atenciones en sala, disminuyendo en un 19,4% frente al año 2019 (2572). Se atendieron en promedio 144 pacientes por mes, promedio que bajó a 34 por mes en el último trimestre del año. El promedio de pacientes nuevos por mes se mantuvo en 23.

El 60,0% de los pacientes fueron atendidos por cáncer de mama, el 19,5% por cáncer de próstata, el 5,5% por cáncer de colon y recto y el 4,9% por anemias. En cuanto a los pacientes nuevos, el 42,6% fueron por cáncer de próstata, el 21,3% por cáncer de mama, el 17,7% por anemias, el 6,4% por cáncer de cérvix y el 9,2% por otras patologías no oncológicas.

El cliente que más derivó pacientes para atender en sala de quimio fue la EPS SOS (68,7%), seguida de Coomeva EPS (19,6%), de Asmetsalud (4,5%) y Univalle (3,7%).

El 83,4% de los ingresos de Unicáncer provinieron de la venta de medicamentos (\$7.859,8 millones), 18,3% menos que en el año 2019. El 74,9% fueron facturados a la EPS SOS, el 9,6% de Univalle, el 7,8% de Coomeva EPS, el 3,8% de medicinas prepagadas, específicamente de Medplus y el 3,7% de personas naturales.

El servicio de droguería permitió el crecimiento de la venta a particulares en un 23,2%, pasando de representar el 2,4% de la venta total en el 2019 al 3,7% en el 2020. Esto fue producto de la disponibilidad de medicamentos durante la pandemia, ya que muchas EPS se retrasaron en sus entregas y algunos pacientes prefirieron asumir el costo para tener el medicamento de manera oportuna y dar continuidad a su tratamiento.

En la central de mezclas se produjeron 1.446 mezclas, 30,8% menos que en el año 2019 y se obtuvieron aprovechamientos de medicamentos por valor de \$91,1 millones. La cantidad de mezclas a preparar disminuyó conforme a la disminución de pacientes en sala de quimioterapia en el último trimestre del año 2020 y cerró con una capacidad ociosa 99%.

Se dispensaron 4.813 medicamentos, 9,5% más que en el año 2019. El 100% fueron entregados en menos de 24 horas posteriores a la solicitud de los mismos, logro que se obtuvo gracias al convenio con la transportadora Transpresa, quien hizo las entregas en Cali y en los diferentes municipios del Valle.

2.4 Mejoramiento de la Calidad de Vida

Se realizó un cambio en el proceso, migrando de la figura de psicólogo profesional a un estudiante en práctica de psicología a cargo de la coordinación de gestión humana, generando un ahorro para la institución y agregándole dinamismo al cargo al permitirle al estudiante enfrentarse a retos y aprendizajes.

El desarrollo del programa de bienestar a pacientes tuvo como barreras la pandemia del Covid-19 y la disminución de pacientes oncológicos, sin embargo, se hizo uso de la tecnología para el desarrollo de algunas de ellas dando cumplimiento al 82,0% de las actividades programadas. Se llevaron a cabo actividades lúdicas, de reconocimiento, de afecto, llamadas a familiares de pacientes fallecidos, actividades de psicoeducación y acompañamiento, además de la entrega de prótesis y pelucas. Algunas de ellas fueron apoyadas por los 10 voluntarios de Unicáncer y se beneficiaron en total 376 personas.

Se logró la atención del 100% de los pacientes por primera vez, excepto en los meses de junio y agosto puesto que se realizaron únicamente actividades grupales. El 81% de estos, fueron adherentes al tratamiento.

El programa de cuidados paliativos fue revisado por el equipo de trabajo, se reorganizaron actividades y de nuevo se establecieron las tarifas. Se incluyeron los servicios de oncología y cuidados paliativos domiciliarios.

Además, se trabajó en una alianza para el desarrollo del programa de manera domiciliaria, sin llegar al cierre del 2020 a un acuerdo definitivo.

Se realizó investigación en cuidados paliativos denominada “Representaciones Sociales de Cuidados Paliativos en Estudiantes de Último Año de Medicina” y se envió a la revista Psychology Society and Education, sin recibir al cierre del año 2020 respuesta sobre su publicación.

Se recibieron donaciones en caja y en efectivo por valor de \$1.5 millones y de Pollos Bucanero por \$1.7 millones.

3. GESTIÓN PLAN ESTRATÉGICO 2020 -2023

Se realizó la revisión del plan estratégico planteado desde el 2020 hasta el 2023, adicionando algunas actividades o estrategias. Este análisis se hizo bajo la metodología DOFA (debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas).

1. Fortalecer el proceso de apoyo diagnóstico de cáncer de mama, próstata, cérvix, piel y los hematológicos para convertir a Unicáncer en el centro de enlace entre el primer y el cuarto nivel de atención de las EPS, garantizando una oportunidad inferior a 20 días y conservando la calidad diagnóstica.
 - Mantener actualizadas las rutas de atención en las diferentes patologías.
 - Revisar periódicamente el modelo y conforme a los resultados, hacer las adaptaciones que permitan mayor precisión y menos tiempo en el diagnóstico.
 - Establecer alianza con proveedor que garantice oportunidad en servicios complementarios (esterotaxia, tomosíntesis, resonancia, entre otros).
 - Medir los indicadores periódicamente para revisar productividad de los médicos y disminución de birads.
 - Establecer con los proveedores externos los tiempos de respuesta y las rutas de atención.
 - Establecer un análisis de costeo y de reorganización que permita abaratar costos de los servicios sin sacrificar calidad.
 - Medir y controlar la calidad del modelo y de sus resultados.
 - Revisar la estrategia comercial y adaptarla según los resultados del modelo y las necesidades de los clientes - Tipos de contratación: paquetes, pgg, entre otros.
 - Mostrar los resultados clínicos del proceso y el efecto en tratamientos tempranos de cáncer en estas patologías.
 - Dar continuidad a la ruta de atención oncológica de los pacientes si es posible.
 - Evaluar la compra de equipos que permitan ampliar la capacidad instalada y brindar mayor cobertura de población. Por ejemplo, mamógrafo digital, fluoroscopio, ecógrafo, entre otros.
2. Conformar una red de prestación de servicios a través de alianzas estratégicas o uniones temporales con otras clínicas de la ciudad para ofrecer el componente quirúrgico y procedimientos de mayor complejidad en las especialidades no oncológicas.
 - Establecer los convenios quirúrgicos con las clínicas para brindar al menos 2 posibilidades de sitio y precio a los pacientes particulares o entidades.
 - Realizar periódicamente los controles y las visitas que se requieran para asegurar la calidad de la atención.
 - Revisar y actualizar la tarifa entre las partes.
 - Revisar periódicamente la ruta de atención de los pacientes y hacer los ajustes que se requieran para facilitar y mejorar la atención
 - Establecer y actualizar tarifas para los diferentes tipos de clientes.
 - Promover los servicios alineando la estrategia comercial a la de comunicaciones.

3. Diversificar el portafolio de clientes conforme a cada grupo de servicios.

- Fortalecer la relación comercial con Clientes corporativos con los que apenas se está iniciando el proceso (Cooameva, MedicIPS, Asmetsalud, Univalle) tanto para el diagnóstico como para el tratamiento del cáncer, teniendo en cuenta la capacidad instalada de Unicáncer y los costos fijos.
- Mejorar las negociaciones con los diferentes laboratorios de medicamentos e insumos para optimizar los márgenes de intermediación, los tiempos de pago o la oferta comercial a los mismos clientes.
- Dispensar medicamentos a los clientes así no se realice tratamiento oncológico completo.
- Fortalecer el proceso de venta de medicamentos oncológicos, de dolor, de urología y ginecología al público.
- Identificar y actualizar recurrentemente los procedimientos y servicios diagnósticos que puedan realizarse y mantener la oferta de estos servicios a los distintos clientes.
- Controlar la ejecución presupuestal de cada contrato.
- Establecer contractualmente mecanismos para la recuperación de la cartera.
- Mejorar el acceso telefónico de los pacientes a la institución.
- Invertir en publicidad para los diferentes servicios y grupos de servicios, incluido el manejo de redes sociales y pagina web.
- Recertificar el sistema de gestión de calidad en sus procesos misionales bajo la norma ISO 9001:2015 y recertificar la central de mezclas en buenas prácticas de elaboración BPE por el Invima.
- Aprovechar la capacidad disponible de la sala de quimio para el desarrollo de programas para otras patologías como dolor, artritis, entre otras.
- Analizar y aplicar diferentes modalidades de contratación con clientes.

4. Fortalecer y aprovechar las capacidades de Unicáncer como Fundación.

- Definir los programas y líneas de acción de Unicáncer como Fundación.
- Diseñar estrategia para la presentación de proyectos a través de la Coordinación de Calidad.
- Fortalecer las competencias de los empleados en proyectos.
- Fortalecer el programa de voluntariado.
- Fortalecer los programas diagnósticos Unicáncer a través de proyectos y donaciones
- Establecer un plan de comunicaciones.
- Realizar alianzas estratégicas con la academia, la empresa pública o privada para el desarrollo de proyectos o de investigaciones teniendo como valor agregado la información y bases de datos que se construyen de los pacientes.