



# 02.

# Modelo de creación de valor en salud

## el paciente como eje central



La Fundación Valle del Lili **trabaja integral y simultáneamente en acciones dirigidas a la calidad de atención del paciente**, las cuales generan valor en salud y permiten el cumplimiento de su Cuádruple Meta, centrada en:



**Experiencias memorables** para el paciente y su familia dentro del proceso de atención.



Impacto social, a través de la **costo-efectividad**, optimizando costos de atención mientras se conserva la alta calidad.



**Excelencia en los resultados en salud**, garantizando los mejores desenlaces clínicos en los procedimientos realizados, acordes con la evolución de la ciencia médica.



**Satisfacción de los grupos de interés** de la Institución, incluyendo no solo al paciente y su familia, sino también a todos los que participan en el proceso de atención.

# Experiencia FVL

## Construyendo historias con nuestros pacientes y sus familias

La Institución se destaca por mantenerse cercana a las necesidades y expectativas de los pacientes y sus familias, orientando la atención en la persona y en los cuidados integrales a través del programa Experiencia del Paciente, en el que se diseñan proactivamente los procesos e interacciones clínicas y no clínicas para la atención.

El programa cuenta con nueve componentes, cada uno con estrategias e indicadores de monitorización que facilitan la identificación de oportunidades de mejora y la aplicación pertinente de las mismas.



**Direccionamiento y cultura organizacional**



**Humanización y personalización del cuidado**



**Participación del paciente y familia**



**Seguridad del paciente**



**Promesa de servicio**



**La educación, el acceso a la información y la comunicación**



**El cuidado integral, continuo, coordinado y efectivo**



**Gestión del medio ambiente para la atención**



**Cuidado del talento humano**

Las principales acciones de la experiencia del paciente FVL están enfocadas en estrategias proactivas y no únicamente reactivas, siendo las primeras, una manera de anteceder los eventos desde el conocimiento del contexto en salud y priorizando el sentir del paciente y su familia.

“Para ser proactivos diseñamos previamente una buena experiencia para que el paciente no sufra durante el proceso de atención, enfrentamos permanentemente el reto de la alta demanda para muchos de nuestros servicios, por lo cual monitorizamos los resultados para implementar los ajustes requeridos”.

**Giovanna Miranda Chacón, MD. MSc.**  
Subdirectora Médico-Administrativa.



Adicionalmente la Institución mantiene una escucha permanente de lo que sucede con los pacientes, a través de sus canales de comunicación y el Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU), donde el paciente puede revelar todo su proceso, el cual es analizado para implementar acciones de mejora, dar respuesta oportuna y garantizar la experiencia del usuario.

El cumplimiento de este objetivo de la cuádruple meta es un total compromiso de la alta dirección de la Institución, desde donde se trabaja en compartir y fortalecer la cultura organizacional y se tiene la convicción de que cualquier colaborador y/o ciudadano Lili, tiene el poder de impactar positivamente en la Experiencia del Paciente.

**95%** fue el cumplimiento general de metas del programa de Experiencia del Paciente en la Institución durante el 2021.

**98%** Satisfacción del paciente a nivel institucional

**“Lo que más aprecio de la Institución es el compromiso que tienen con el paciente.** La experiencia que he tenido desde mis controles de embarazo, el ingreso a urgencias para el parto, las llamadas de seguimiento para saber cómo me he sentido, cómo está mi bebé y la información para mis citas de control, han estado muy comprometidos con todo.

**Desde que uno llega a la Fundación Valle del Lili se siente seguro de quién lo está atendiendo, de quién lo está tratando, uno sabe que todo va a estar bien”.**

**Jimena Reinel Bermúdez,**  
paciente de Ginecología.



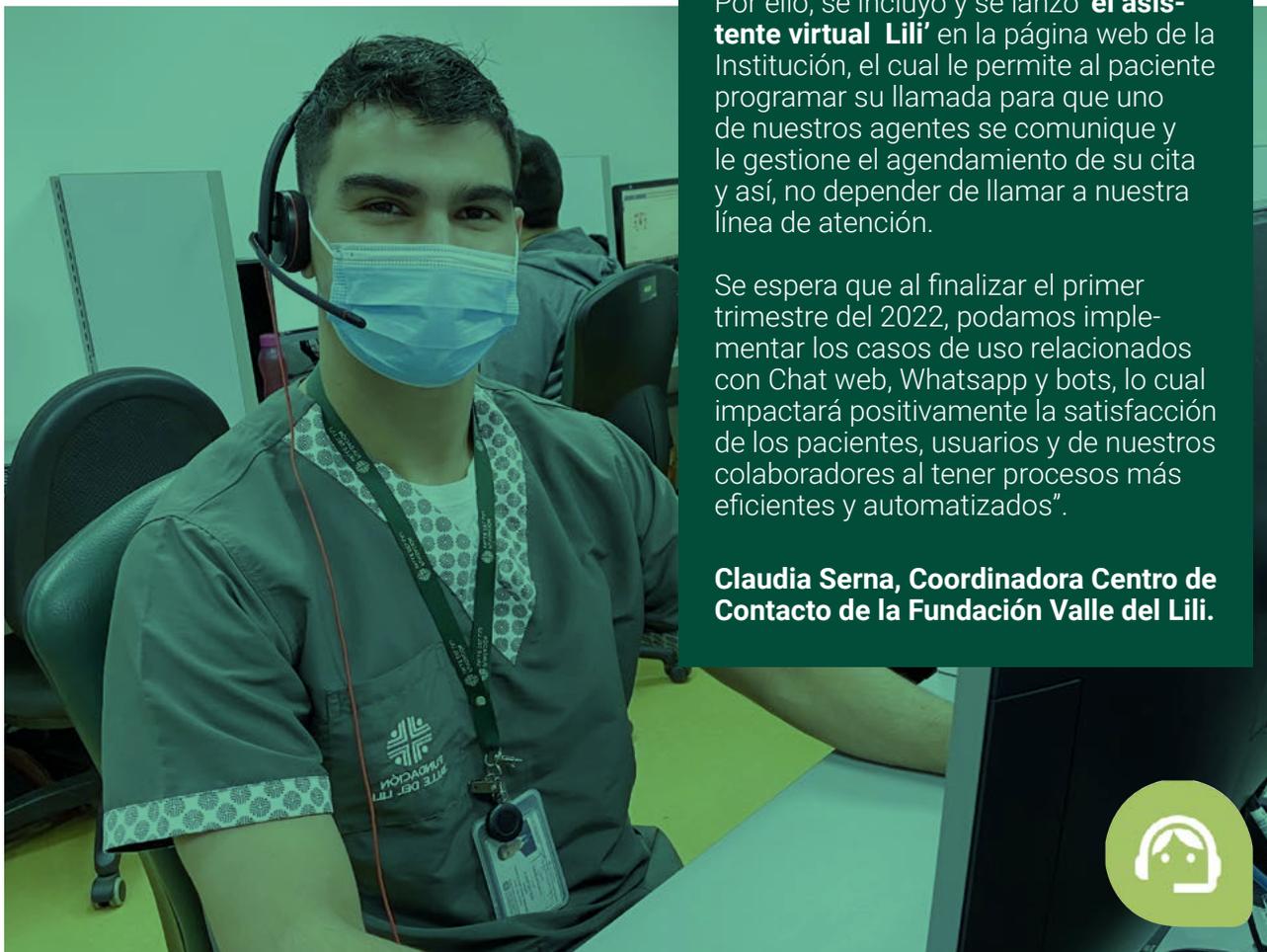
**“Mi cuerpo no tenía ganas de hacer nada y estaba muy débil. Los médicos me cuidaron y me hicieron dos procedimientos, por eso ya pude regresar al colegio y a casa con mi familia”,** Juan Pablo Vargas, paciente diagnosticado con leucemia.

**“El apoyo que recibimos por parte de la Fundación Valle del Lili para el tratamiento fue total. Para nosotros la Institución es una bendición, Aquí se detectó la enfermedad de Juan Pablo, se trató y se venció. Las personas están llenas de amor, bendiciones y profesionalismo, siempre atentas a nuestras necesidades y preocupaciones”:** Walter Vargas y Claudia Rodríguez, padres del paciente.

## Mejorando los canales de comunicación con nuestros usuarios

Manteniéndose cercana a las necesidades y sugerencias de los usuarios, la Fundación Valle del Lili trabaja constantemente para cumplir con un servicio humanizado, oportuno, de calidad y con facilidad de acceso para todos.

Por ello, ha encontrado oportunidades de mejora en la atención al paciente, trabajando en nuevas estrategias para el acceso telefónico y la gestión de agendamiento de citas de manera virtual.



“Iniciamos la implementación de una nueva plataforma de administración de Centro de Contacto, ‘Genesys’, con la finalidad de integrar nuestros diferentes canales (telefónico, correos electrónicos y redes sociales) y asumiendo el reto de apertura de nuevos canales de comunicación.

Por ello, se incluyó y se lanzó **‘el asistente virtual Lili’** en la página web de la Institución, el cual le permite al paciente programar su llamada para que uno de nuestros agentes se comuniquen y le gestione el agendamiento de su cita y así, no depender de llamar a nuestra línea de atención.

Se espera que al finalizar el primer trimestre del 2022, podamos implementar los casos de uso relacionados con Chat web, Whatsapp y bots, lo cual impactará positivamente la satisfacción de los pacientes, usuarios y de nuestros colaboradores al tener procesos más eficientes y automatizados”.

**Claudia Serna, Coordinadora Centro de Contacto de la Fundación Valle del Lili.**



## Informática en la atención en salud

Tecnologías de la información en beneficio del paciente.

**La Fundación Valle del Lili reconoce la incidencia de las tecnologías de la información en la experiencia de los pacientes y de sus familias, para lo cual, optimiza su uso aplicando una visión que involucra permanentemente el diseño y la implementación de las mejores prácticas a nivel tecnológico.**

De esa forma, la Institución reconoce la información como un activo crítico que genera valor agregado en sus diferentes procesos, a la vez que busca mitigar riesgos asociados con la creación, el uso e intercambio de datos para que todos los actores que se involucran en la atención de los pacientes, cuenten con estadísticas acertadas de manera segura y precisa, haciendo posible la toma de decisiones oportunas y confiables en beneficio de la comunidad.

En ese sentido, la Fundación Valle del Lili asume el desafío de **desarrollar múltiples iniciativas de informática que soporten los procesos de mejoramiento continuo** tanto clínico-asistenciales como administrativos y operativos, logrando altos niveles de satisfacción de los usuarios y con la tranquilidad de confiar plenamente en que la atención que reciben en la organización, es de excelente calidad.

**“Contamos además con almacenamiento centralizado de imágenes médicas integrado con la historia clínica, que a su vez nutre el portal del paciente: MiFundación, para que ágilmente los usuarios puedan consultar sus resultados de imagenología y próximamente, de laboratorio clínico”.**

Juan Fernando Henao Pérez, MD, CI.  
Subdirector del Departamento de Informática de la Fundación Valle del Lili.



Adicionalmente, la Fundación Valle del Lili ha desarrollado una plataforma innovadora de operación de facturación y nómina electrónica, asegurando una correcta y eficiente gestión de la información ante organismos del Gobierno y aseguradoras, entre otras entidades relacionadas. El propósito es continuar diseñando e implementando estrategias para un uso óptimo de las tecnologías de la información con base en las mejores prácticas y estándares internacionales, manteniendo un destacado nivel de digitalización e innovación.



## ¿Qué estamos logrando?

**Información adecuada en el momento preciso.**

**Solidez, confianza y eficiencia de los sistemas de información, es el compromiso de la Fundación Valle del Lili**, optimizando e involucrando cada vez más la aplicación de las tecnologías de la información en los procesos institucionales con el fin de entregar data veraz y de calidad, permitiendo una atención superior y mejores experiencias para todos los grupos de interés.

Para Maria Fernanda Escobar Vidarte, MD, Jefe del servicio de Telemedicina, los resultados clínicos del paciente se han optimizado en la medida que cuentan con la asesoría y el acompañamiento de especialistas en la formulación y seguimiento constante de sus tratamientos médicos mediante el uso de herramientas tecnológicas, aún en momentos de difícil acceso:

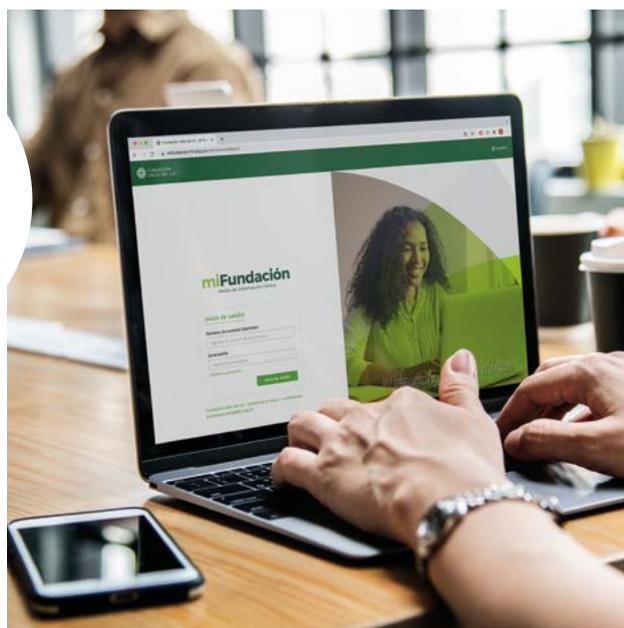
**“La posibilidad de estar cerca a sus médicos, contribuye a que no tengan un deterioro o un retroceso y a que mejoren su calidad de vida y sus condiciones de salud”.**



Algunos de los programas más representativos en el 2021 fueron: Diseño e implementación de la plataforma de Tele-monitoreo, optimización de la plataforma de Tele-Consulta, construcción e implementación de Aplicativos Clínicos Especializados (ACE) y de las Fichas de Notificación Obligatoria Automáticas, fortalecimiento del Programa de Protección Tecnológica Global, PROTG y de GUARDIAN, el Programa de Monitoreo de Sistemas de Información.

## Retos tecnológicos a futuro

- Generación de estrategias eficaces y sostenibles de interoperabilidad con entidades clave (entes gubernamentales, aseguradoras, instituciones de salud, entre otras).
- Diseño y puesta en marcha de sistemas para el aprovechamiento de las técnicas computacionales avanzadas (por ej. inteligencia artificial - IA).



## Soluciones tecnológicas centradas en el paciente



**Carlos Enrique Vesga Reyes, MD, Cardiólogo**  
**Proyecto SIM en Cardiología No Invasiva**

“El proyecto SIM, en el área de Cardiología No Invasiva, nos ha permitido agilizar el análisis de los datos de los usuarios, mejorando así la oportunidad de entrega, al lograr que reciban de forma muy temprana el resultado de sus exámenes a través del portal del paciente, sin que tengan que desplazarse a la Fundación”.



**Guillermo Potdevin Stein, MD. PhD.**  
**Radioterapeuta, Proyecto Interoperabilidad en Radioterapia**

“Este proyecto nos ha permitido aumentar la seguridad del paciente, disminuyendo los posibles errores a la hora de transcribir la información. Esto también nos ha garantizado una mejor calidad en los tratamientos de Radioterapia, puesto que, al potenciar la seguridad del paciente, se evita la aplicación de tratamientos equívocos en pacientes que no correspondan, por ejemplo, en el caso de existir homónimos”.

**Ana Maria Guerra Lozano, Psiquiatra**  
**Programa de Teleconsulta ambulatoria**

“En psiquiatría, el uso de la teleconsulta, ha permitido generar reuniones con otros miembros de la familia o con diversos cuidadores, logrando acuerdos de acompañamiento, planear el manejo conjunto del paciente y tomar decisiones importantes para su recuperación. Esto incluye, por ejemplo, poder tener presentes a hijos de pacientes que residen fuera de la ciudad o del país y que necesitan estar enterados de la evolución de su familiar y no podrían hacerlo de la manera tradicional”.





Terapia ECMO

## Excelencia en resultados clínicos

Con un enfoque de generación de valor en salud, la excelencia en los resultados clínicos en la Fundación Valle del Lili, se define como **la atención en salud altamente especializada que se centra en las necesidades del paciente, alcanzando estándares de calidad de referencia internacional y propendiendo por su óptimo estado de salud, según el conocimiento científico vigente.**

La Institución focaliza su gestión de la excelencia en los resultados clínicos en el paciente, **tomando decisiones fundamentadas en la ciencia que logren aportar a su calidad de vida y a la de su entorno familiar.**

**Por lo tanto, la Fundación Valle del Lili se compromete a la gestión de la excelencia en los resultados clínicos, principalmente a través de los siguientes aspectos:**

- La atención centrada en la persona.
- La toma de decisiones en procesos de salud, sustentadas en el mejor conocimiento científico.
- La intervención proactiva de la seguridad del paciente y de los riesgos clínicos asociados con la atención en salud.

- El uso efectivo y seguro de la tecnología biomédica y de los avances informáticos como parte del proceso de atención clínica.
- La implementación de estándares de acreditación en salud encaminados a mejorar sistemáticamente los resultados de la atención (reto alcanzado con excelencia desde el año 2012).

## Factores importantes que aportaron a la excelencia en los resultados clínicos durante la pandemia

Para la Fundación Valle del Lili, existen cuatro factores importantes que permitieron fortalecer el modelo de creación de valor en salud institucional durante la emergencia sanitaria:

- La capacidad de adaptación del hospital a los cambios constantes generados por la pandemia.
- La gestión e implementación de tecnologías innovadoras.
- Los nuevos avances científicos en beneficio del paciente, representados en el desarrollo de nuevos servicios.
- Las acreditaciones en salud.

# Un hospital flexible:

## Capacidad de adaptación en tiempos de pandemia

Entre el año 2020 y el 2021, la Institución alcanzó una excelente capacidad de expansión para afrontar la crisis surgida por el Covid-19. Su liderazgo y manejo integral multidisciplinario, hicieron posible dividir el hospital de forma funcional, adaptando los espacios físicos y generando nuevas estrategias de atención de acuerdo con las necesidades emergentes, de manera que se pudiera conservar tanto el flujo de pacientes de Covid-19 como de otras patologías.

**“El modelo de hospital flexible nos ha permitido responder a los picos de contagio por Covid-19; dedicando una gran proporción del hospital al manejo de la enfermedad y continuando también con su operación usual cuando las cifras de contagio disminuían. Esta es una respuesta a la emergencia sanitaria, traducida en una excelente gestión para afrontar la crisis con el liderazgo necesario”.**

Jorge Mario Madriñán Tascón, MD, MMgt.  
Subdirector Médico de la Fundación Valle del Lili.



Otro aspecto decisivo fue la unión del servicio de Urgencias y de Cuidados Intensivos (departamento de Medicina y Emergencias); **su articulación y trabajo multidisciplinario, logró mejores resultados en la gestión de la Institución relacionada con el Covid-19, sin descuidar la atención de pacientes con otras patologías.**

Evidencia de lo anterior, es la relación entre el total de pacientes con diagnóstico de Covid-19 atendidos en los servicios de Urgencias, Hospitalización y UCI adultos, frente al total de pacientes con otras patologías que fueron atendidos por lo mismos servicios.

**5.952** pacientes con Covid-19 ▼ y **49.649** pacientes con otras patologías ▼

fueron atendidos en UCI adultos, Hospitalización y Urgencias en el 2021.



**40%**  
de los pacientes con Covid-19

de **Santiago de Cali**, que requirieron manejo en la Unidad de Cuidados Intensivos, durante los picos de la pandemia en el 2021, fueron atendidos en la Fundación Valle del Lili.



**11.500**  
Pacientes con Covid-19  
Cifras 2020 - 2021

fueron atendidos desde el inicio de la pandemia hasta diciembre 2021, de los cuales:

**7.386** manejo ambulatorio.  
**1.648** hospitalizados.  
**1.694** manejo de cuidado intensivo.



“Mi hija es trasplantada de hígado y a pesar de ser un procedimiento complejo, **siempre nos hemos sentido seguras con la atención médica y asistencial.** Me siento segura por el profesionalismo que tienen y porque siempre nos informan todo sobre el tratamiento. Me siento muy feliz y tranquila con la atención porque mi hija también lo está”.

**Amanda Macías, mamá de Isabel Sofía Colina, paciente de Trasplante Hepático Pediátrico.**

Entre las estadísticas diferenciales que revelaron una adecuada gestión de la excelencia en los resultados clínicos durante la crisis ocasionada por la pandemia, se encuentran la tasa de mortalidad hospitalaria de los pacientes que ingresaron a la Institución con Covid-19, la cual fue del 3%. Por lo tanto, los resultados obtenidos cumplieron con las metas establecidas internacionalmente para las tasas de mortalidad en pacientes con Covid-19 y otras patologías.

Tasa de mortalidad en pacientes con Covid-19 y otras patologías								
Indicador de resultado	Pacientes con otras patologías				Pacientes con Covid-19			
	Resultados en la Fundación Valle del Lili		Meta	Referente	Resultados en la Fundación Valle del Lili		Meta	Referente
	2020	2021			2020	2021		
Tasa de Mortalidad	3,7	3	5 o menos muertes por No Covid-19 por cada 100 egresos.	Centro Nacional de Estadísticas de la Salud (NCHS por sus siglas en inglés) Organización Mundial de la Salud (OMS).	0,74	1,2	3 o menos muertes por Covid-19 por cada 100 egresos.	Centro Nacional de Estadísticas de la Salud (NCHS por sus siglas en inglés) Organización Mundial de la Salud (OMS).

La **seguridad del paciente** es otro aspecto crucial para alcanzar la excelencia en los resultados clínicos. La institución se anticipa de manera proactiva a los posibles riesgos que puedan tener los pacientes durante el proceso de atención, enfoca recursos importantes en prevenir eventos adversos y en disminuir la tasa de infecciones asociadas con la atención en salud. Los siguientes indicadores demuestran los resultados de esta gestión:

Resultados en la seguridad en la atención de pacientes								
Indicador de resultado	Pacientes con otras patologías				Pacientes con Covid-19			
	Resultados en la Fundación Valle del Lili		Meta	Referente	Resultados en la Fundación Valle del Lili		Meta	Referente
	2020	2021			2020	2021		
Prevalencia de eventos adversos .	4,1%	3,7%	Menor al 6%	Estudio IBEAS.	0,74%	1,45%	Menor al 6%	Estudio IBEAS.
Tasa de Infecciones Asociadas con la Atención en Salud (IAAS).	4,1	3,7	9,3 o menos IAAS por cada 1.000 días paciente.	Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC por sus siglas en inglés).	4,2	5,9	9,3 o menos IAAS por cada 1.000 días paciente.	The Society for Healthcare Epidemiology of America –CDC 2021.

Es así como la gestión de la excelencia en los resultados clínicos para la Fundación Valle del Lili se basa en **planear estrategias enfocadas en el mejoramiento continuo, además, en implementar, monitorear e intervenir resultados que permitan cumplir con estándares de alta calidad en beneficio de la comunidad.**

“Mi diagnóstico era de Leucemia Promielocítica Aguda (LPA). Para tratarla tuve varias sesiones de quimioterapia y, finalmente me hicieron un trasplante de médula ósea. En la Fundación siempre me hicieron sentir seguro y desde el diagnóstico me informaron cada paso del tratamiento.

Lo que más aprecio de la Fundación Valle del Lili es la calidad humana y el respeto hacia el paciente, que entienden tu situación y te hacen sentir que puedes superar la enfermedad”.

**John Jairo Oquendo, paciente tratado por Leucemia y trasplantado de médula ósea.**



## Avances científicos en beneficio del paciente



### Oxigenación por membrana extracorpórea ECMO

**La excelencia clínica de la Fundación Valle del Lili también fue validada a través de la implementación y el fortalecimiento de innovadores servicios que reflejaron los avances científicos en pro del beneficio de la comunidad al generar impactos favorables, especialmente en pacientes afectados por el Covid-19 o con baja probabilidad de supervivencia.**

Un ejemplo significativo de lo anterior, fue la consolidación de la terapia respiratoria ECMO (oxigenación por membrana extracorpórea), un tratamiento de soporte supremamente avanzado que reemplaza la función de los pulmones en pacientes que presentan alteraciones respiratorias críticas, fallas cardíacas o en simultánea.

**ECMO, por su gran complejidad, requiere soporte técnico, suministro de oxígeno y personal altamente capacitado para el manejo adecuado de los seis equipos que actualmente se encuentran en la Fundación Valle del Lili.** Anteriormente, las consolas se habían limitado a la atención de pacientes posquirúrgicos de trasplante pulmonar, cardíaco o casos selectivos con complicaciones

pulmonarias, pero hoy en día, a causa de la pandemia, la terapia se ha expandido a nivel nacional, logrando el traslado de pacientes desde Tuluá, Pereira, Armenia y otras instituciones de salud en Santiago de Cali hasta la Fundación Valle del Lili. Ahora, **el reto del hospital es convertirse en el centro de remisión de ECMO del suroccidente colombiano.**



▶ La Fundación Valle del Lili es una de las pocas instituciones de salud en Colombia y la **única del suroccidente colombiano, que tiene disponible la terapia ECMO.**

**En ese camino, desde el 2021, la Fundación Valle del Lili logró la importante misión de rescatar de forma segura a pacientes desde sus hospitales de origen, ubicados en otras ciudades, gracias a la inclusión de 2 máquinas ECMO de avanzada tecnología.**



**¿Cómo es posible?**

“Todo el personal se desplaza hasta el otro hospital, luego, en la Unidad de Cuidado Intensivo canulamos al paciente y desde ese momento, se implementa la terapia de ECMO. De ahí, el paciente, que requiere un manejo especial, se traslada cuidadosamente en una ambulancia o transporte aéreo hasta nuestra Institución”.  
Mauricio Velásquez Galvis, MD. Cirujano de tórax de la Fundación Valle del Lili.



“Por cosas del destino me dio Covid-19, llegaron a intubarme, quedé inconsciente y cuando desperté ya estaba en la Fundación Valle del Lili. Duré 3 meses hospitalizado y 54 días conectado al ECMO. Durante mi estancia en la clínica la atención fue muy buena, se podría decir que excelente, **recibí un trato humanizado por parte de todo el equipo que siempre estuvo presente. A ellos, les agradezco porque me salvaron y porque pude tener una segunda oportunidad de vida**”. Victor Hugo Garzón Castillo, paciente de ECMO.



**Terapia ECMO**

▶ En el 2020, se atendieron satisfactoriamente **10 pacientes**, y en el 2021, la cifra se incrementó a **24 pacientes**, de ellos, 16 padecían complicaciones respiratorias a raíz del Covid-19.



▶ **Equipo ECMO**  
6 especialistas con alcance a cualquier zona del país.



**Nuestra Institución es un centro de referencia en ECMO** y nuestro propósito es mantener el programa activo todo el tiempo, ofreciendo beneficios a pacientes que, de otra manera, no tendrían una esperanza de vida, si no se utilizará esta terapia de rescate”.  
Diego Fernando Bautista, MD. Internista - Cuidados Intensivos de la Fundación Valle del Lili.



**“Mi rol es la implementación del ECMO en el paciente, hacemos la disección, canalizamos y dejamos la máquina en funcionamiento, es un trabajo en equipo. Esta terapia es absolutamente indispensable para pacientes en condiciones críticas y para nosotros, es emotivo saber que a pesar del momento tan complejo que vivieron, se logró que tuvieran una recuperación satisfactoria.”** Martha Cecilia Giraldo Jiménez, MD. Cirujana Cardiovascular de la Fundación Valle del Lili.

**ECMO es una estrategia de excelencia clínica de la Fundación Valle del Lili, que llegó para quedarse y fortalecerse.**



Dra. Sandra Carvajal, Emergencióloga de Urgencias

## Vacunación Covid-19:

Un compromiso con la comunidad y con los pacientes

En el 2021 las vacunas contra el Covid-19, se convirtieron en la estrategia más acertada para disminuir la morbilidad asociada al virus; por ello, la Fundación Valle del Lili concentró sus esfuerzos en ampliar su capacidad para asegurar la disponibilidad de vacunas.

Para la aplicación de los biológicos, la Institución incorporó a personal específico y capacitado en su administración, implementó la logística necesaria y acondicionó la infraestructura para la habilitación del servicio de vacunación Covid-19, garantizando los más altos estándares de calidad y las buenas prácticas en seguridad del paciente.



**77.656**  
dosis de biológicos  
contra el Covid-19

► han sido aplicados al público en general, teniendo en cuenta los usuarios de atención ambulatoria y hospitalaria.



“De acuerdo con los lineamientos técnicos y operativos establecidos por el Gobierno Nacional para la vacunación contra el Covid-19, el reto de la Institución ha sido ofrecer cobertura a toda la comunidad”.

Piedad Del Socorro Forero, jefe del servicio de Vacunación de la Fundación Valle del Lili.



En esa medida, el hospital ha contribuido activamente con el desarrollo de jornadas de vacunación como una estrategia de alta efectividad que impacta sus resultados clínicos, al reducir la mortalidad y la incidencia de casos graves ocasionados por el virus, con el compromiso de potenciar la salud de los usuarios.





Grupo de investigación de Radiología e Imágenes Diagnósticas, en trabajo conjunto con el Departamento de Diseño e Innovación de la Universidad Icesi

## ¿Qué desafíos nos esperan?

El mayor reto que afronta la Fundación Valle del Lili en la gestión de la excelencia en resultados clínicos es la expansión del alcance geográfico en la prestación de servicios altamente confiables, logrando impactar la salud y mejorar la calidad de vida de un mayor número de pacientes y familias en el suroccidente colombiano y en el país.

En relación con los retos tecnológicos en materia de excelencia clínica, algunos de los más relevantes son: continuar con el uso racional de la tecnología biomédica para la atención de servicios de alta complejidad, ofrecer una atención confiable a los pacientes en los que se ha demostrado beneficio y efectividad y desarrollar nuevos avances tecnológicos como el contact center virtual para proporcionar una experiencia más confortable e interactiva para los usuarios.

“Un reto tecnológico e innovador es implementar la impresión tridimensional en servicios de la Institución como Cardiología, Cirugía, Radiología, Gineco-obstetricia, entre otros, tanto en el ámbito clínico para la evaluación y planeamiento quirúrgico de múltiples patologías congénitas y adquiridas, como en la práctica académica a través de la generación de modelos 3D anatómicos e interactivos para mejorar la experiencia educativa de nuestros estudiantes, residentes y fellows”. Juan Felipe Orejuela Zapata, Analista Biomédico de la Fundación Valle del Lili.

Es así como generar valor en salud, se refleja en el crecimiento de los servicios que se encuentran en una constante búsqueda de la excelencia para el beneficio de la comunidad, centrados en potenciar la experiencia del paciente. **La excelencia clínica también se respalda en la acreditación en salud, haciendo evidente los resultados diferenciales de la Fundación Valle del Lili.**



## Los recursos de la salud son para todos:

### La importancia de la costo-efectividad en la atención en salud

En Colombia, al igual que en muchos otros países del mundo, los recursos para la salud son limitados. Dado que las necesidades de la población son cada vez mayores y que la equidad en el acceso es fundamental, es indispensable hacer un uso racional de los recursos disponibles.

Para la Fundación Valle del Lili, conservar la calidad en la atención, elegir los mejores cursos de acción clínicos y compararse con los más altos estándares nacionales e internacionales, son algunas de sus estrategias para lograr la costo-efectividad en la atención.

# Los Grupos relacionados por el diagnóstico (GRD):

## Nos comparamos para mejorar nuestra costo-efectividad

Los GRDs son un sistema de clasificación de los pacientes según criterios clínicos y administrativos, que permite la comparación entre hospitales a nivel nacional e internacional.

Los criterios clínicos se establecen de acuerdo a:

- El diagnóstico.
- Los niveles de complejidad.

Los criterios administrativos hacen referencia a:

- Las entidades aseguradoras.
- Los costos.
- La edad del paciente.



GRDs en los que se han reducido los valores facturados por atención hospitalaria	Indicadores de resultado clínico	Resultados obtenidos en la Fundación Valle del Lili	Metas y referentes internacionales con los que nos comparamos
<b>Otros procedimientos de piel, tejido subcutáneo y mamas - Alta complejidad</b>	Proporción de hematomas posteriores a cirugía por cáncer de mama.	0%	<b>Meta:</b> menor o igual a 4% <b>Referente:</b> Departamento de Cirugía General, División de Servicios de Mama de la Clínica de Cleveland en Ohio, Estados Unidos.
	Proporción de necrosis cutáneas posteriores a cirugía por cáncer de mama.	0%	<b>Meta:</b> menor o igual a 6% <b>Referente:</b> Departamento de Cirugía General, División de Servicios de Mama de la Clínica de Cleveland en Ohio, Estados Unidos.
	Proporción de dehiscencia de la herida posterior a cirugía por cáncer de mama.	0%	<b>Meta:</b> menor o igual a 5% <b>Referente:</b> Departamento General de Cirugía, división de Servicios de Mama de la Clínica de Cleveland en Ohio, Estados Unidos.
	Porcentaje de reingreso hospitalario de pacientes con falla cardíaca – segundo semestre de 2021.	13%	<b>Meta:</b> menor o igual al 30% <b>Referente:</b> Agencia para la Investigación y la Calidad de la Atención en Salud (AHRQ por sus siglas en inglés), Estados Unidos.
	Mortalidad en pacientes con falla cardíaca posterior a su egreso por cualquier causa – Segundo semestre de 2021.	3,4%	<b>Meta:</b> menor al 11% <b>Referente:</b> Agencia para la Investigación y la Calidad de la Atención en Salud (AHRQ por sus siglas en inglés), Estados Unidos.
<b>Neonato, peso al nacer 2000-2499 Gramos sin procedimientos mayores - Alta complejidad</b>	Neumotórax asociado a ventilación mecánica en la UCI Neonatal.	0%	<b>Meta:</b> menor al 4% <b>Referente:</b> Pediatrix BabySteps, Data Warehouse, Estados Unidos, base de datos multicéntrica de la Oxford.
	Tasa de infección asociada a la atención en salud en la UCI neonatal.	5,07 x 1000 días paciente	<b>Meta:</b> 6,9 x 1000 días paciente <b>Referente:</b> Centros para el Control y la Prevención de la Enfermedad (CDC por sus siglas en inglés), Estados Unidos.

GRDs en los que se han reducido los valores facturados por atención hospitalaria	Indicadores de resultado clínico	Resultados obtenidos en la Fundación Valle del Lili	Metas y referentes internacionales con los que nos comparamos
<b>Procedimientos en el fémur y caderas excluyendo articulaciones mayores – Mediana complejidad</b>	Proporción de pacientes fallecidos durante la hospitalización posterior a intervención de reemplazo total de cadera.	0%	<b>Meta:</b> Menor o igual al 0,3% <b>Referente:</b> National Joint Registry (datos para Inglaterra), Reino Unido.
	Proporción de pacientes con reingreso y procedimiento de cadera posterior a cirugía de reemplazo articular de cadera - 30 días.	0%	<b>Meta:</b> menor o igual al 5,9% <b>Referente:</b> Sociedad Internacional de Cirugía Ortopédica y Traumatología (SICOT por sus siglas en inglés).
	Proporción de pacientes con reingreso y procedimiento de cadera posterior a cirugía de reemplazo articular de cadera - 90 días.	0%	<b>Meta:</b> menor o igual al 8,8% <b>Referente:</b> Sociedad Internacional de Cirugía Ortopédica y Traumatología (SICOT por sus siglas en inglés).
	Infección del sitio operatorio posterior a cirugía oncológica de colon y recto.	0,87%	<b>Meta:</b> menor o igual al 9,1% <b>Referente:</b> Red Nacional de Seguridad en la Salud (NHSN por sus siglas en inglés), Estados Unidos.
<b>Procedimientos complejos intestinales – Alta complejidad</b>	Infección del sitio operatorio posterior a cirugía oncológica gastrointestinal.	4,39%	<b>Meta:</b> menor o igual al 5% <b>Referente:</b> Red Nacional de Seguridad en la Salud (NHSN por sus siglas en inglés), Estados Unidos.
<b>Otros trastornos endocrinos – Alta complejidad</b>	Proporción de lesión permanente de nervio laríngeo posterior a cirugía de tiroides.	0%	<b>Meta:</b> menor o igual al 4,1% <b>Referente:</b> Sociedad de Oncología Quirúrgica (SSO por sus siglas en inglés).
	Proporción de sangrado posterior a cirugía de tiroides.	0%	<b>Meta:</b> menor o igual al 6% <b>Referente:</b> Sociedad de Oncología Quirúrgica (SSO por sus siglas en inglés).
	Proporción de reintervenciones quirúrgicas en cirugía de tiroides.	0%	<b>Meta:</b> menor o igual al 2,15% <b>Referente:</b> Sociedad de Oncología Quirúrgica (SSO por sus siglas en inglés).



Cirugía bariátrica

## Disminución de la variabilidad en la atención:

### Elegimos las mejores opciones clínicas en beneficio del paciente

Las instituciones son costo-efectivas en la medida en que disminuyen la variabilidad de la atención, independientemente de la cantidad o variedad de especialistas que llevan a cabo el procedimiento o la atención.

La variabilidad se logra disminuir cuando los grupos médicos se ponen de acuerdo sobre cuál es el mejor procedimiento para los pacientes, de modo que se utilice siempre este procedimiento. En la medida en que se elija el curso de acción

más efectivo y éste sea seguido por todos, se puede ofrecer la mayor calidad posible en la atención, al tiempo que se evitan costos adicionales asociados a complicaciones y reingresos hospitalarios, entre otros factores.

Actualmente, la Fundación Valle del Lili cuenta con guías de manejo y mide la adherencia de su equipo médico; se encuentran **en un 97,6% de adhesión, disminuyendo de esta forma la variabilidad.**



## Elegimos la mejor tecnología y los mejores medicamentos

### de acuerdo con la más reciente evidencia científica

Otra de las formas en que la Fundación Valle del Lili ha logrado ser una institución de salud costo-efectiva es a través de la gestión de los comités institucionales, que se encargan de hacer que el ingreso de cualquier tipo de tecnología o medicamento pase por un proceso de análisis científico y de costo-efectividad.

Los comités institucionales que realizan esta función en la Fundación Valle del Lili son:

- El Comité de Infecciones.
- El Comité de Farmacia.
- El Comité de Tecnología Biomédica.



**“Los comités realizan un análisis de costo-efectividad de toda la tecnología biomédica que usamos, entendida como medicamentos, insumos y todo aquello que ingresa por primera vez. Todo pasa por un análisis riguroso y tiene un proceso previo de prueba. La Fundación Valle de Lili no permite el ingreso de medicamentos o tecnología que no cuenten con evidencia clínica de su efectividad”.** Giovanna Miranda Chacón, MD, MSc. Subdirectora Médico Administrativa.

## Modelos de atención integral:

### Facilitamos rutas de atención rápidas y oportunas en beneficio del paciente

La Fundación Valle del Lili tiene consolidados modelos integrales de atención al paciente, los cuales han sido creados para tener un mecanismo funcional que defina la ruta del usuario dentro del hospital, de tal forma que no pierdan tiempo y reciban una atención oportuna y adecuada. Gracias a esto, los procesos clínicos y administrativos logran integrarse en beneficio de los pacientes.

Algunos de los modelos integrales de atención al paciente que existen en la Fundación Valle del Lili son la Unidad Funcional de Trasplante (UFTRA) y la Unidad Funcional de Cáncer (UFCA).



Mi experiencia en la Fundación Valle del Lili ha sido muy buena. Desde el inicio, con los controles y los protocolos para saber si era apta para el trasplante, la atención siempre fue excelente. **El personal médico ha sido muy dedicado, siempre me han dado respuesta a las dudas que tengo y el tipo de cuidados que he recibido acá no lo he encontrado en otro lugar.**

Por eso, destaco la calidad del servicio, la buena atención y el gran conocimiento del personal médico, que permitió que todo saliera muy bien en mi caso. Además, también resalto al equipo de terapeutas, que me ayudaron a tener una rápida y muy buena recuperación.

Yo recomendaría a la Fundación Valle del Lili, porque todo está muy conectado; si a un paciente se le descubre un problema (como el que yo tuve) en los estudios que le hace el grupo de Neumología, inmediatamente entra en el proceso del protocolo para saber si es una persona apta para el trasplante. Desde el primer momento en que se entra a la Institución, todos están atentos a los pacientes.

**Ángela Christina López Gómez,  
paciente con trasplante bipulmonar.**



“

Para mí, la atención recibida en la Fundación Valle del Lili ha sido una experiencia única. Tanto el personal médico como el administrativo, se han destacado por su amabilidad. Todos son excelentes seres humanos.

Es por eso que considero que la mayor fortaleza de la Institución es, en primera medida, la amabilidad de su personal, pero también destacaría su responsabilidad con cada paciente y la eficiencia que me ha brindado cada uno de los trabajadores de la Fundación Valle del Lili, en especial en el momento de asignarme las citas a tiempo.

Tanto al equipo de la Unidad Funcional de Cáncer (UFCA) como a todo el personal médico de la Institución, les estoy enormemente agradecida por sus excelentes labores. Para mí, Fundación Valle del Lili es un pilar fundamental en la atención en salud de Cali.

**Claudia Lorena Vélez Arana**  
Paciente.

”

# Trabajamos en red

## para alcanzar la costo-efectividad del sistema de salud

La Fundación Valle del Lili busca la costo-efectividad no solo de la Institución, sino también de todo el sistema de salud, de tal forma que hace red con los diferentes prestadores de servicios de salud, dependiendo de cada asegurador. Esto permite que los pacientes, una vez sean atendidos en Instituciones de alta complejidad,

tengan continuidad de manejo en su nivel primario de atención.

**Esto es posible gracias a que la Fundación Valle del Lili y los prestadores de servicios de salud de primer y segundo nivel, logran ponerse de acuerdo sobre:**



**1.**

Los servicios que serán prestados por las instituciones de cada nivel de atención.

**2.**

El perfil epidemiológico del grupo de pacientes que se va a atender.

**3.**

Los objetivos y las metas clínicas y administrativas de cada uno de los niveles de atención.

**4.**

Las estrategias para la coordinación, integración y continuidad de la atención.

**5.**

Los mecanismos de consenso sobre procesos clínicos en el grupo de pacientes que se va a atender.

**6.**

Los modelos de atención integral que apoyarán el proceso.

**7.**

Las alertas tempranas y mecanismos para activar a los diferentes niveles de complejidad.

**8.**

Los programas educativos para el personal médico y asistencial de las diferentes instituciones.

**9.**

Los mecanismos de adaptación mutua con los que se pueden aclarar los aspectos críticos de la atención del grupo de pacientes en cada uno de los niveles de complejidad.

**10.**

Las estrategias para garantizar una excelente experiencia del paciente.

**11.**

Los equipos médicos y administrativos de la Fundación que atenderán a los pacientes y determinarán las rutas de ingreso y navegación.

**12.**

Los mecanismos de seguimiento, evaluación de resultados e implementación de planes de mejora.



**Satisfacción  
de los grupos  
de interés:**

**Cuerpo médico,  
una de las bases para la  
atención de alta calidad**

Con gran sensibilidad a las necesidades de los pacientes, compromiso e idoneidad, los profesionales médicos de la Fundación Valle del Lili brindan un servicio de alta calidad con el que aportan al cumplimiento de la cuádruple meta de la Institución y a la experiencia positiva del paciente.

Concentran su conocimiento médico no solo a la atención de los pacientes, sino también al desarrollo del talento humano en salud a través de la docencia y generación de nuevo conocimiento con proyectos de investigación que aportan a la comunidad.

Ellos son un grupo de interés esencial para la Fundación Valle del Lili, por lo que desde que ingresan, cuentan con apoyo profesional y personal para su crecimiento, desarrollo y alcance de objetivos propios e institucionales.

**“Apoyamos a nuestro cuerpo médico en todos los aspectos: desde el punto de vista profesional adquiriendo tecnología de última generación e insumos necesarios para una atención óptima, y desde el nivel personal atendiendo sus necesidades”.** Marcela Granados Sánchez, MD., FCCM, FACP. Subdirectora General de la Fundación Valle del Lili.



► **Número total de médicos 2021**

**424**

Institucionales

**252**

Hospitalarios

**34**

Adscritos

**14**

Miembros honorarios

**724 en total**

“

“Lo que más valoro de la Institución es que está a la vanguardia en Latinoamérica y se caracteriza por su búsqueda constante de la humanización en el trato hacia los pacientes, procurando que siempre haya excelencia en la atención. Nunca pierde de vista el bienestar de sus trabajadores o ciudadanos Lili, brindándonos su apoyo para ejecutar nuestra actividad asistencial de la mejor manera, profundizando siempre en nuestros conocimientos”.

”

**Paola Pérez, MD., Pediatra.**



# Educación continua,

**impulsando el desarrollo profesional del cuerpo médico**

La Fundación Valle del Lili incentiva constantemente a su equipo médico a expandir sus conocimientos, brindándoles la posibilidad de participar en estudios de investigación, de ejercer y especializarse como docentes, de tener acceso a la última tecnología médica y también de continuar con su educación en universidades de diferentes lugares, por medio del programa de becas exclusivo para el cuerpo médico y otros profesionales de la salud, dirigido por la Subdirección de Educación.



**209**  
Médicos



Entre **institucionales, adscritos y hospitalarios** se beneficiaron de estas ayudas académicas en el 2021.



**En el marco de sus cuatro pilares, la Institución se enfoca en lograr que cada uno de los médicos se desarrolle profesional y personalmente de la mejor manera posible, haciendo de la Fundación Valle del Lili el mejor lugar para trabajar.**

Jorge Mario Madriñán Tascón, MD, MMgt.  
Subdirector Médico de la Fundación Valle del Lili.



“Valoro mucho el apoyo que la Fundación Valle del Lili nos brinda a nosotros los médicos, otorgándonos becas para seguir con nuestra formación profesional, incluso en universidades del exterior. Eso nos permite continuar brindando una excelente calidad de atención a nuestros pacientes del suroccidente colombiano, del país en general e incluso otros países de Latinoamérica. Me siento muy orgulloso de ser un ciudadano Lili”.

**Pablo Amaya, MD. Neurólogo Vascular.**



“

“Lo que más valoro de la Fundación Valle del Lili es su talento humano, el trabajo armónico y coordinado que se logra tener en los equipos, sin duda es su mayor fortaleza. En la pandemia lo pudimos observar. Fue un periodo lleno de desafíos, pero cada uno de los servicios demostró sus capacidades de respuesta ante la compleja situación y logramos generar un trabajo articulado y en equipo con todas las áreas”.

**María Elena Ochoa, MD.**  
**Internista Intensivista, jefe de la**  
**Unidad de Cuidados Intensivos.**

”

## De estudiantes a médicos institucionales

La Institución se enorgullece a diario por contar con profesionales egresados de sus propios programas de especialización.

Actualmente el 56% de los estudiantes médicos que finalizan sus especializaciones en la Fundación Valle del Lili Hospital Universitario, en convenio con la Universidad Icesi, se vinculan a la Institución como médicos de planta, quienes desde que son estudiantes sienten el apoyo de la organización al cuerpo médico bajo los pilares institucionales, permitiéndoles, por ejemplo, participar en diferentes investigaciones (aunque aún sean médicos residentes).

## Fidelización del cuerpo médico

El clima organizacional global del cuerpo médico cuenta con una valoración positiva del **87,4%**, que ha ido subiendo paulatinamente con los años y que en la última medición identificó como fortalezas:

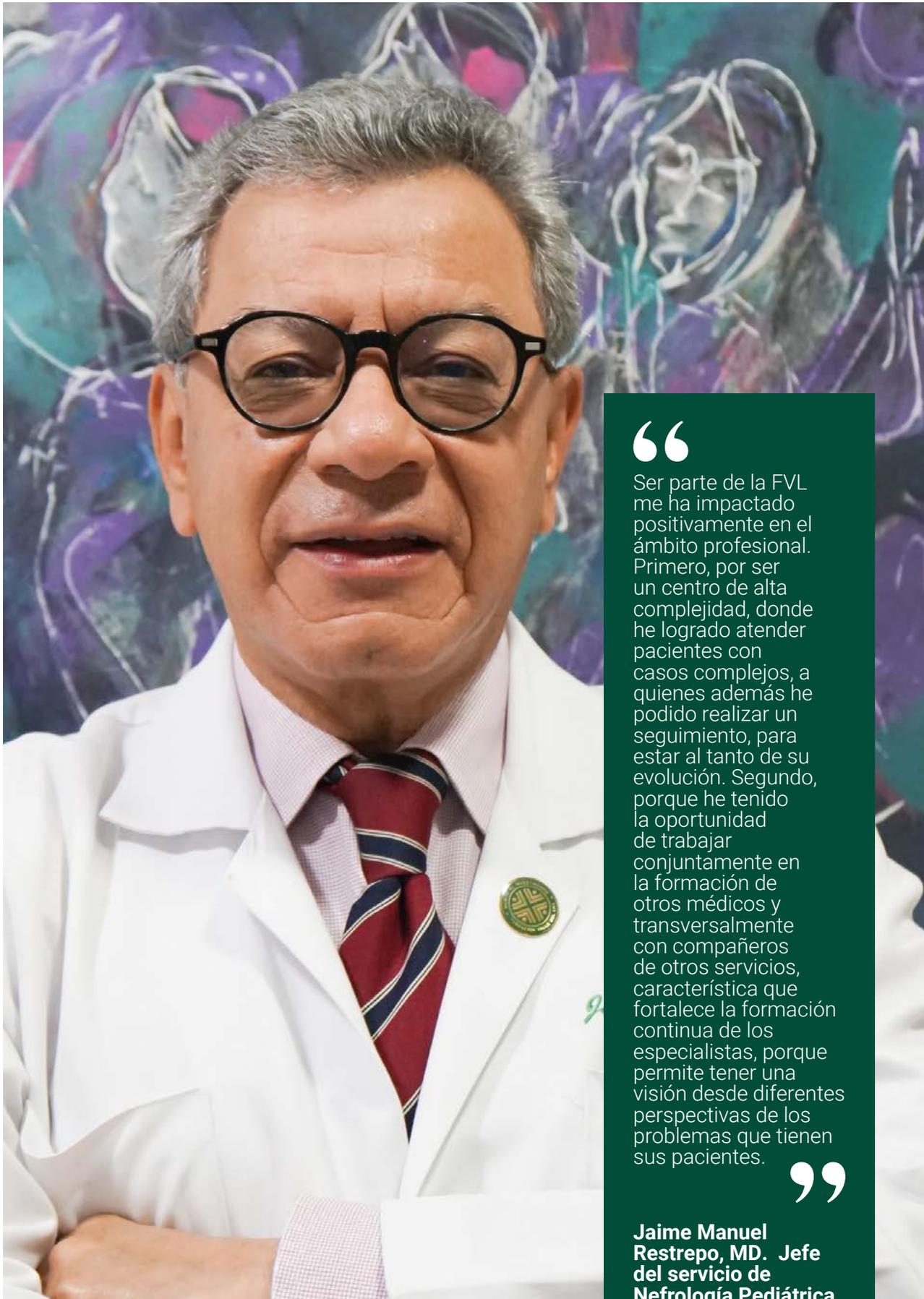
- La claridad estratégica.
- Las condiciones de trabajo.
- La pertenencia y el compromiso.
- El crecimiento y el desarrollo.
- La orientación y los resultados.
- La experiencia del paciente.

Aspectos como la comunicación, los estilos de liderazgo y el trabajo en equipo, han recibido



mayor intervención como parte del proceso de mejora continua.

Por otro lado, **en el 2021 la rotación de los médicos institucionales fue del 4%**, reflejando un incremento con respecto al año anterior (en el que la tasa fue del 1,2%) debido al difícil momento social que vivió el país en mayo, particularmente Cali, que tuvo como consecuencia el retiro de 8 médicos especialistas. Sin embargo, la tasa de la Institución sigue por debajo de la meta establecida del 6.8%, cuyo referente es la American Medical Group Association.



“

Ser parte de la FVL me ha impactado positivamente en el ámbito profesional. Primero, por ser un centro de alta complejidad, donde he logrado atender pacientes con casos complejos, a quienes además he podido realizar un seguimiento, para estar al tanto de su evolución. Segundo, porque he tenido la oportunidad de trabajar conjuntamente en la formación de otros médicos y transversalmente con compañeros de otros servicios, característica que fortalece la formación continua de los especialistas, porque permite tener una visión desde diferentes perspectivas de los problemas que tienen sus pacientes.

”

**Jaime Manuel Restrepo, MD. Jefe del servicio de Nefrología Pediátrica**



## Una ciudad Lili con calidad de vida

**Transformar la vida de los ciudadanos Lili y garantizar su cuidado integral, es una prioridad y un componente fundamental de la cuádruple meta de la Fundación Valle del Lili. En concordancia, se traza una visión institucional a largo plazo pensada en las necesidades específicas del talento humano.**

En el 2021, se desarrolló el modelo de intervención y acompañamiento al ciudadano Lili desde la mirada del modelo calidad de vida, buscando promover entornos laborales sanos, seguros y sostenibles, fomentar la cultura de autocuidado y contribuir al bienestar de los colaboradores y de sus familias durante todo su ciclo de vida en la Institución.

Estos aspectos comunes, se sintetizan en las siguientes líneas de trabajo:

- Cuidado de la salud de los colaboradores y de sus familiares.
- Gestión de condiciones de trabajo seguras y saludables.
- Fomento de la cultura del cuidado y prevención de riesgos psicosociales.
- Bienestar y acompañamiento integral.

## Cuidando a quiénes nos cuidan

La Fundación Valle del Lili, durante estos dos años de pandemia, ha brindado a todo su personal las pautas y elementos de protección personal necesarios para cada rol, apoyo emocional constante, y campañas de vacunación contra el Covid-19 oportunas y con los más altos estándares de calidad y seguridad, entre otras estrategias.

**La Institución está convencida de que facilitar las herramientas de autocuidado e impulsar una cultura segura, impacta en la seguridad del paciente y de su entorno familiar.** Ofrecer información asertiva entre el público interno, replica un sentido de pertenencia de autocuidado entre sus diferentes grupos de interés.

**215** ▼

**Jornadas de vacunación**

realizadas, dirigidas a los ciudadanos Lili, familiares y personas cercanas, logrando aplicar más de **14.000 dosis**.



**98%** ▼

**del personal asistencial y administrativo** completó su esquema de vacunación de **dos dosis** contra el Covid-19.

**76%** ▼

**del personal asistencial y administrativo** completó su esquema de vacunación de **tercera dosis** contra el Covid-19.

**“La tasa de infección por Covid-19 de la Fundación es menor frente a otras instituciones comparables. No ha habido fallecimientos del personal durante la pandemia y la estancia de hospitalización y en UCI ha sido mínima gracias a nuestra vigilancia estricta”.** Pilar Angelica Urriago Niño, MD. Coordinadora Médica Contingencia Covid-19 Colaboradores.



**Nuestro entorno seguro en cifras:**

**5,21% ▾**

fue la tasa de accidentalidad (meta institucional  $\leq 5,5\%$ ), muy baja para los promedios del sector (8,88% a nivel nacional y 7,31% a nivel regional).

**0**  
muertes

▸ de colaboradores por Covid-19.

**0,6%**  
del personal con Covid-19,

▸ requirió manejo en la Unidad de Cuidados Intensivos desde el inicio de la pandemia.

**3,8%**  
del personal con Covid-19,

▸ requirió manejo en hospitalización desde el inicio de la pandemia.

**0 ▾**  
accidentalidad por tareas de alto riesgo.

**7.402 ▾**  
ciudadanos Lili fueron acompañados desde las estrategias de bienestar integral.

**623**  
consultas de apoyo emocional ejecutadas.

**4.650**  
consultas médicas ocupacionales ejecutadas.



**Integrantes grupo Covid-19.**

**“Lo que más aprecio y me llena de orgullo es el hecho de que las directivas cada año nos incentivan, piensan en el empleado y en darnos las mejores condiciones que nos permitan mejorar nuestra calidad de vida”.** Johnsonfrey Loaiza Naranjo, Coordinador Administrativo de Sede Avenida Estación de la Fundación Valle del Lili.



# Construyendo el mejor lugar para trabajar

Por tercera vez consecutiva, logramos el 1er lugar entre las empresas del sector salud en Colombia del Best Workplaces 2021, reconocimiento otorgado por el portal computrabajo.com



Construir el mejor lugar para trabajar requiere cuidar permanentemente los entornos laborales, garantizando vivencias significativas para los ciudadanos Lili y para sus familias. Por esta razón, **la Fundación Valle del Lili despliega todos los esfuerzos necesarios para alcanzar metas de bienestar integral, que promuevan la salud de sus colaboradores y que, a su vez, se reflejen en experiencias memorables para los usuarios.**

La Institución, en línea con sus valores misionales, confía plenamente en sus líderes y en sus equipos de trabajo, desarrollando estrategias emocionales e impulsando la movilización de cada ciudadano Lili para que desempeñe sus funciones de forma exitosa.

En consecuencia, los miembros de la ciudad Lili reconocen que su propósito fundamental es brindar a los pacientes y a sus familias un servicio empático, compasivo y de calidad, y es sobre esa base que se construye la cultura organizacional y se extienden todos los frentes de apoyo de la Fundación Valle del Lili.

Para este efecto, los líderes de los equipos reciben formación constante para desarrollar las habilidades gerenciales necesarias para acompañar y fomentar el crecimiento de sus equipos de forma humanizada y coherente, aportando a su bienestar, satisfacción y cuidado integral, y logrando articular sus objetivos de vida con la misión de servicio institucional.

En cuanto al clima organizacional, que incluye el índice de felicidad y de compromiso, así como la medición de la tasa de rotación de personal y el seguimiento a las causas de retiro, son dos de las estrategias adicionales que permiten monitorear la satisfacción y el bienestar de los ciudadanos Lili.

## Clima organizacional FVL



**6,93%** ▶ fue la tasa de rotación del personal en el 2021.

La educación también ha sido una estrategia fundamental para que los ciudadanos Lili logren adaptarse adecuadamente a la cultura organizacional, afianzando conocimientos y habilidades en el ámbito personal y profesional, de forma que puedan encontrar oportunidades de crecimiento en la Institución.

**\$1.087 millones**

fue la inversión institucional en programas educativos de postgrado, cursos y otras capacitaciones.



► **118**

Ciudadanos Lili fueron becados.

“Estos más de 8 años en la Institución han sido una experiencia de crecimiento continuo; cada uno de los roles que he desempeñado han aportado a lo que soy como persona y como profesional. Gracias al apoyo y acompañamiento de la Fundación Valle del Lili, inicié hace 1 año mi posgrado en ICESI (MBA), que ha sido hasta ahora una excelente experiencia de aprendizaje, que me ha permitido continuar con ese proceso de desarrollo y aportar a la gran labor de la organización”. Ana Cristina Arboleda Arango, MD. Coordinadora Médica Oficina Internacional de la Fundación Valle del Lili.



## Crecimiento y trabajo sostenible en medio de la pandemia

A pesar de la pandemia, la Fundación Valle del Lili continuó expandiendo sus servicios y creando nuevos puestos de trabajo. En el 2021, **la planta de personal creció en un 7,5% y se mantuvieron 129 de los 153 cargos** que fueron aprobados en el 2020 con el objetivo de apoyar a los equipos de trabajo y garantizar la continuidad de la atención a los usuarios durante la emergencia sanitaria.

Adicionalmente, el crecimiento de la organización ha posibilitado la generación de oportunidades de desarrollo profesional a los colaboradores destacados por su buen desempeño, dedicación y compromiso con el propósito misional de la Institución. La gestión adecuada de las promociones y de los planes de sucesión, ha sido otra de las propuestas organizacionales para garantizar la satisfacción de los ciudadanos Lili y retener al mejor talento humano.

### Desarrollo de nuestro talento:



**177**

cargos nuevos fueron creados en el 2021.



**87%**

del personal tiene contratos laborales a término indefinido.



**151**

ciudadanos Lili fueron promocionados.

Es así como el talento humano de la Fundación Valle del Lili se ha convertido en una ventaja competitiva para la Institución, a través del fortalecimiento continuo de una cultura organizacional centrada en la calidad de vida de sus colaboradores: **una organización que inspira a trabajar en equipo por objetivos comunes que se representen en acciones transformadoras para la comunidad.**

**Ganadores Medalla al Mérito, reconocimiento otorgado a los colaboradores por su compromiso, liderazgo y excelente desempeño institucional:**



**Medalla al Mérito Médica 2021:**  
Jaime Manuel Restrepo, MD.



**Medalla al Mérito Administrativa 2021:**  
Harby Gutiérrez.



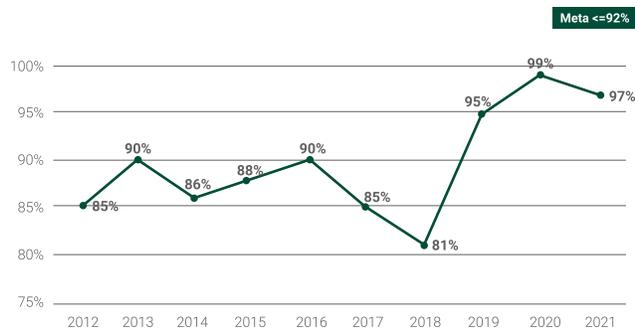
**Medalla al Mérito Asistencial 2021:**  
Piedad del Socorro Forero.



## Satisfacción de las aseguradoras

A lo largo de los años, la Fundación Valle del Lili se ha encargado de generar estrategias que le han permitido mejorar la satisfacción de las aseguradoras y mantenerla por **encima de un 92% durante tres años consecutivos**.

### Resultados de satisfacción Aseguradoras 2012-2021



Cumpliendo con el modelo de creación de valor en salud, la Institución ha trabajado desde el 2017 de manera articulada con las diferentes entidades aseguradoras. Ese trabajo ha buscado fortalecer los procesos de comunicación entre los representantes de las entidades administradoras de planes de beneficios y los líderes médicos-administrativos mediante varias estrategias:

1. Identificar sus necesidades y responder a sus requerimientos con una interacción más cercana. Para este propósito, se crearon canales de comunicación permanente con personas clave del área de Convenios, especialmente por vía telefónica o correo electrónico.

2. Consolidar y fortalecer los comités interinstitucionales con las entidades, para hacer un seguimiento a los acuerdos y compromisos establecidos entre las partes realizando 65 de estos comités durante el 2021.
3. Generar canales para divulgar las novedades en la oferta de servicios a las entidades: Bole­tín comercial, espacios comerciales en comi­tés interinstitucionales, generación de “Entre colegas”, un espacio de interacción de nues-tros especialistas y expertos en diferentes áreas, atendiendo inquietudes del personal administrativo de las aseguradoras y faci-li-tando el ejercicio de auditoría.



**“Nos propusimos una estrategia de atención, seguimiento y acompañamiento para satisfacer las necesidades y expectativas de las aseguradoras, de tal forma que pudiéramos darles respuesta de manera oportuna y empática. Generamos nuevas estrategias de servicio y de comunicación, para lograr que las entidades nos sintieran como sus aliados estratégicos en el relacionamiento con sus pacientes y usuarios”.**

Jorlyn Torres Santamaría, Coordinadora Administrativa de Convenios.