



EL HOSPITAL CON ALMA
Pablo Tobón Uribe

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

» 2020 «



¡Gracias!

Por Servir con **El Alma**



Desde 1970, **siempre a tu lado**



Personas de Contacto

Corporate Contacts
[GRI 102-53]

Comité Editorial

Editorial Committee

Catalina Betancur Duque
Coordinadora de Responsabilidad Social
Social Responsibility Coordinator
cbetancur@hptu.org.co

Dora Ángela Giraldo Acevedo
Jefe Departamento de Trabajo Social
Head of the Social Work Department
dgiraldo@hptu.org.co

Kelly Patricia Velásquez Fernández
Coordinadora de Mercadeo
Marketing Coordinator
kpvelasquez@hptu.org.co

Colaboró con esta edición

Collaborators

Ana María Heredia Peña
Estudiante en práctica
Departamento de Mercadeo
Intern Marketing Department

Fotografía
Photography
Diego Alzate
www.diegoalzate.com

CONTENIDO

- CAPÍTULO INTRODUCTORIO**
- 4 Acerca de la Memoria de Sostenibilidad 2020
 - 6 Declaración del Director General
 - 11 Perfil del Hospital
 - 18 Creación de valor social con los grupos de interés
 - 26 Cambios significativos durante el 2020
 - 36 Reputación corporativa
 - 38 Compromiso con Pacto Global de Naciones Unidas

GOBERNANZA EN EL HOSPITAL

- 42 Estructura de Gobierno
- 46 Marco estratégico
- 50 Ética e integridad

- 70 **CAPÍTULO I:** Excelencia Asistencial
- 94 **CAPÍTULO II:** Conocimiento e Innovación
- 106 **CAPÍTULO III:** Eficiencia Operacional
- 124 **CAPÍTULO IV:** Cultura con Alma
- 154 **CAPÍTULO V:** Compromiso Social y Legitimidad



CONTENTS

INTRODUCTORY CHAPTER

- 5 About the 2020 Sustainability Report
- 8 Statement by the General Director
- 12 Profile of the Hospital
- 18 Creation of social value with the stakeholders
- 27 Significant changes in 2020
- 36 Corporate reputation
- 39 Commitment to the United Nations Global Compact

HOSPITAL GOVERNANCE

- 42 Governance Structure
- 46 Strategic Framework
- 51 Ethics and Integrity

- 70 **CHAPTER I:** Excellence in Healthcare
- 94 **CHAPTER II:** Knowledge and Innovation
- 106 **CHAPTER III:** Operational Efficiency
- 124 **CHAPTER IV:** Culture with Soul
- 154 **CHAPTER V:** Social Commitment and Legitimacy



Equipo de Cirugía, Hospital Pablo Tobón Uribe.



ACERCA DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2020

[GRI 102-50] [GRI 102-51] [GRI 102-52]
[GRI 102-53] [GRI 102-54]

La Memoria de Sostenibilidad es uno de los canales de comunicación definidos por el Hospital para informar a sus grupos de interés los retos, las transformaciones y los logros de su gestión anual en términos ambientales, sociales y económicos. Para el período 2020, fue preparada de conformidad con GRI ESTÁNDARES, opción Esencial, por lo tanto, el alcance y la cobertura de la información abordan asuntos materiales de la organización y reflejan sus impactos a nivel de sostenibilidad.

Esta Memoria presenta de forma detallada la esencia y direccionamiento estratégico del Hospital, los retos que trajo consigo el año 2020, incluyendo la pandemia por el SARS-CoV-2 (COVID-19), así como el compromiso claro y transparente de continuar con la prestación de servicios de salud centrados en el ser humano, procurando el máximo cuidado para los diferentes grupos de interés del Hospital.



ABOUT THE 2020 SUSTAINABILITY REPORT

[GRI 102-50] [GRI 102-51] [GRI 102-52]
[GRI 102-53] [GRI 102-54]

The Sustainability Report is one of the communication channels established by the Hospital to inform its stakeholders about the challenges, transformations and achievements of its yearly operation in the environmental, social and economic dimensions. For the 2020 period, the report was prepared in accordance with the GRI STANDARDS (Core option); therefore, the scope and coverage of the information address material topics of the Hospital and reflect their impact in terms of sustainability.

This Report presents the details of the Hospital's essence and strategic planning, the challenges that emerged in 2020, including the pandemic caused by the SARS-CoV-2 (COVID-19), as well as the clear and transparent commitment to continue providing people-centered healthcare services, striving to ensure the highest level of care for all the Hospital's stakeholders.



Declaración del Director General [GRI 102-14]

Ser Socialmente Responsable en Época de Pandemia

En estas circunstancias de pandemia, donde muchas cosas se volvieron virtuales, hay que volver a recordar la magia del mundo real. Pensemos y recordemos aquella primera vez que tuvimos consciencia de pisar la grama con los pies descalzos y sentir esa doble sensación de cosquilleo, pero también de cierto picor doloroso; y de pronto ver saltar ante nuestros ojos un grillo y experimentar el asombro y a la vez cierto temor con la vida. Sensibilidad y asombro en este pequeño relato, que terminan siendo esenciales para el resto de nuestra existencia: sin ellos, no es posible cuidar la vida. En la indolencia y en la indiferencia no se prospera en humanidad.

Es por esa actitud de sentir la vida y de asombrarse ante ella que el Hospital una vez iniciada la pandemia por el SARS-Cov2, debió reaccionar rápidamente para procurar evitar al máximo la pérdida de vidas, atender con seguridad, calidad y toda la humanidad posible a los que adquirirían la infección y procurar el mejor cuidado para ellos.

Pero esto requirió pensar en lo fundamental: cómo cuidar a los que cuidan, es decir, a todos y a cada uno de los colaboradores del Hospital.

Una disciplina de estudio de las múltiples publicaciones que se daban sobre la materia, en revistas científicas de gran credibilidad, el



Director General, Dr. Andrés Aguirre Martínez. Hospital Pablo Tobón Uribe.

seguimiento de ese conocimiento y la adopción de las medidas de protección que ahí se indicaban, fue radicalmente importante para este propósito. Se adquirieron los elementos de protección necesarios, se incorporó en semanas la tecnología necesaria para la detección por la prueba PCR del Covid 19, se entrenó a los cuidadores en todo lo concerniente a la enfermedad y se iniciaron acciones para elevar su bienestar personal y el de sus familias, en un entorno que era intimidante y difícil para todos, se convirtió en la prioridad del Hospital. Preservar el empleo y pagar los salarios de manera cumplida, cuando la operación general del Hospital estaba disminuida en más de un 50%, fue uno de los retos fundamentales de la gestión y se logró. Igualmente y una vez que se tuvo disponibilidad, se implementó en el Hospital un centro de vacunación para el Covid 19 que a la fecha ha podido inmunizar a más del 98% de todos los colaboradores, incluyendo a aquellos que hacen parte de las empresas de servicios especializados que llevan a cabo tareas de soporte. Este centro de vacunación también ha extendido su acción a familiares de colaboradores del Hospital y a la comunidad.

En cuanto a los pacientes y los servicios, un grupo de personas de diferentes disciplinas definió procesos asistenciales y administrativos siempre orientados a la mejor calidad del cuidado. Retador fue en términos humanos cómo mantener cerca a las familias y allegados, y cómo brindarles la información sobre la evolución de sus seres queridos, cuando por razones de su propia seguridad debían estar separados y no podían acudir al Hospital. Gracias a las generosas donaciones de empresas privadas, el Hospital pudo escalar a más del doble las Unidades de Cuidados Intensivos de adultos y ampliar, entre otros, el servicio de urgencias a cerca de seis mil metros cuadrados. Miles de pacientes de todos los niveles socioeconómicos pudieron

beneficiarse de esta atención. La telemedicina se escaló todo lo que fue posible. Siempre se tuvo claro que la razón de ser de este Hospital son los pacientes y la comunidad, y no se escatimó esfuerzo alguno para darles lo mejor. Sea este el momento de agradecerles a los donantes y a la vez de darle un mensaje de reconocimiento a la gente del hospital: ambos esfuerzos unidos han dado sus buenos frutos para beneficio de la sociedad.

La pandemia ha sido tragedia y motivo de tristeza para muchos. Ha denudado problemas que ya se tenían en términos de inequidad, que dejaron expuestos a personas que eran más vulnerables. Cómo alguien expresó: estamos todos afrontando la misma tormenta, pero no estamos montados en el mismo barco. Por ello, el Hospital adaptó y mantuvo sus actividades socialmente responsables. Debíamos también rodear a los que más nos necesitaban.

Son momentos retadores, exigentes, difíciles, inciertos y complejos, Con mayor razón el momento actual requiere de una acción socialmente responsable, basada en esa sensibilidad y asombro por la vida. Por ello nuestro total empeño para continuar contribuyendo a la sostenibilidad de nuestro mundo. Todo sin perder la alegría de la vida, como bella y poéticamente lo expresa Mario Benedetti: "Defender la alegría como una trinchera/ defenderla del escándalo y la rutina/ de la miseria y los miserables/ de las ausencias transitorias/ y las definitivas".

ANDRÉS AGUIRRE MARTÍNEZ
Director General



Statement by the General Director [GRI 102-14]

Being Socially Responsible During the Pandemic

In the circumstances caused by the pandemic, a time when many processes of our lives transitioned to the virtual world, it becomes necessary to remember the magic of the real world. Let us remember and think about the first time that we stepped onto the grass with our bare feet, and we felt that double sensation that is ticklish and sort of painfully prickly at the same time; then, we see a cricket suddenly jump in front of eyes and we experience awe and, simultaneously, certain fright at life. The same type of sensibility and awe we talk about in the story are essential for the rest of our existence: without them it is not possible to take care of life. Humanity cannot prosper based on indolence and indifference.

It is because of this attitude of experiencing life and feeling awe at it that the Hospital, since the pandemic caused by SARS-Cov2 started, has been able to react quickly to prevent the loss of lives to the maximum extent and serve those who have contracted the virus by focusing on safety, quality and the deepest sense of humanity to give them the best healthcare.

However, this situation made it even more necessary to think about a fundamental aspect: how to take care of those who provide care? In other words, how to take care of the entire

staff of the Hospital? For this purpose, one of the research approaches discussed in the multiple publications on the subject in the scientific journals known for their credibility, the follow-up



Director General, Dr. Andrés Aguirre Martínez. Hospital Pablo Tobón Uribe.

on such knowledge and the adoption of protection measures were radically important factors. The Hospital acquired the necessary protection elements, incorporated the necessary technology for detecting COVID-19 by means of PCR tests in a matter of weeks, ensured the training for the caretakers in relation to the disease, and started actions to increase their personal well-being, as well as the general well-being of their families, in an environment that was difficult and intimidating for everyone. All these actions became one of the Hospital's main priorities. Furthermore, preserving jobs and fulfilling all salary obligations in a timely manner, while the Hospital's general operation was reduced by more than 50%, was one of the critical challenges of our work, but the Hospital was able to overcome it successfully. Moreover, once the possibility was available, the Hospital implemented a COVID-19 vaccination center that, to date, has been able to immunize more than 98% of its entire staff, including those who work for the companies that provide specialized support services. This vaccination center has also extended its service to the families of the Hospital's employees and to the community.

In the contexts of patients and services, a group of professionals from multiple disciplines established healthcare and administrative processes always focused on providing the best quality service. It was considerably challenging, in terms of the sense of humanity, to keep the families and friends close, and to provide the respective information about the health evolution of their loved ones when, in order to ensure their own safety, they had to be apart, as it was not possible to let visitors into the facilities. Thanks to generous donations from private companies, the Hospital was able to scale up to more than double Intensive Care Unit beds for adults, and to expand the emergency room service, among others, to almost six thousand square meters (approximately 64,600 square feet). Thousands of patients from all socioeconomic levels benefited from this broadened service

provision. Telemedicine was also scaled up as much as possible. It has always been clear to us that the fundamental purpose of this Hospital are both the patients and the community, which is why we have spared no efforts to give them all the best assistance. Thus, I would like to use this opportunity to thank all donors and to share a message of acknowledgment to everyone at the Hospital: all the gathered efforts have paid off for the benefit of society.

The pandemic has been a tragedy and a cause of sadness for many. It has increased problems we already had in terms of inequality, thus leaving the most vulnerable even more exposed. As someone said: "we are all weathering the same storm, but we are not all on the same boat." Therefore, the Hospital adapted and maintained its socially responsible activities. We believe that we must support those who need us the most.

These are challenging, demanding, difficult, uncertain and complex times, but it is exactly because of that this moment requires a comprehensive socially responsible action based on the sensibility and awe at life we have talked about. That is why we have also focused our determination on maintaining our contribution to the sustainability of our planet. Perhaps just as importantly, we are doing this without losing our joy for life, as Mario Benedetti expressed it so beautifully and poetically: "Defending joy as a trench / defend it from scandal and routine / from the misery and the miserable / from the transitory absences / and the definitive as well."

ANDRÉS AGUIRRE MARTÍNEZ
General Director



Perfil del Hospital

El Hospital Pablo Tobón Uribe [GRI 102-1] es una fundación privada sin ánimo de lucro, que presta servicios de salud a la comunidad. [GRI 102-5] Se encuentra ubicado en la ciudad de Medellín, Colombia. [GRI 102-2] [GRI 102-4] [GRI 102-6]. Es de carácter general, universitario, y lleva a cabo actividades docente asistenciales con instituciones de educación superior a nivel nacional e internacional.

A diciembre de 2020 contaba con un total de:



De los cuales el



estaba vinculado a término indefinido.

[GRI 102-7]

Para este mismo período contaba con un total de:



De los cuales:



Pertencen a proveedores de bienes.



Pertencen a proveedores de servicios delegados

[GRI 102-8]





Profile of the Hospital

Pablo Tobón Uribe Hospital [GRI 102-1] is a private non-profit foundation that provides healthcare services to the community [GRI 102-5]. It is located in the city of Medellín, Colombia [GRI 102-2] [GRI 102-4] [GRI 102-6]. It is a general University-Hospital and it carries out assistance-teaching activities jointly with higher education institutions from Colombia and abroad.

As of December 2020, the Hospital employs:



Of whom work under indefinite term contracts.

[GRI 102-7]

Additionally, as of the same date, the Hospital has business relationships with a total of:



Of which are suppliers of goods.



Belong to delegated service provider.

[GRI 102-8]

Volúmenes Hospitalarios 2020

Hospital Statistics in 2020

Camas habilitadas/ Active Beds



Consultas médicas/ Medical consultations



Egresos hospitalarios/ Hospital discharges



Consultas en urgencias/ Emergency Room Consultations



Cirugías realizadas/ Surgeries performed

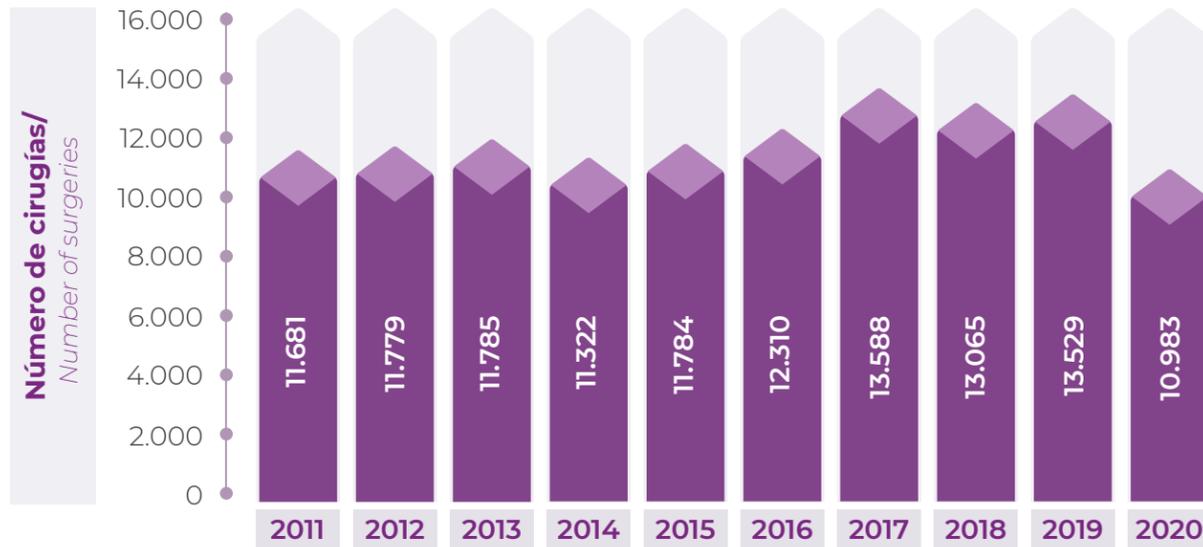


Trasplantes realizados/ Transplants performed

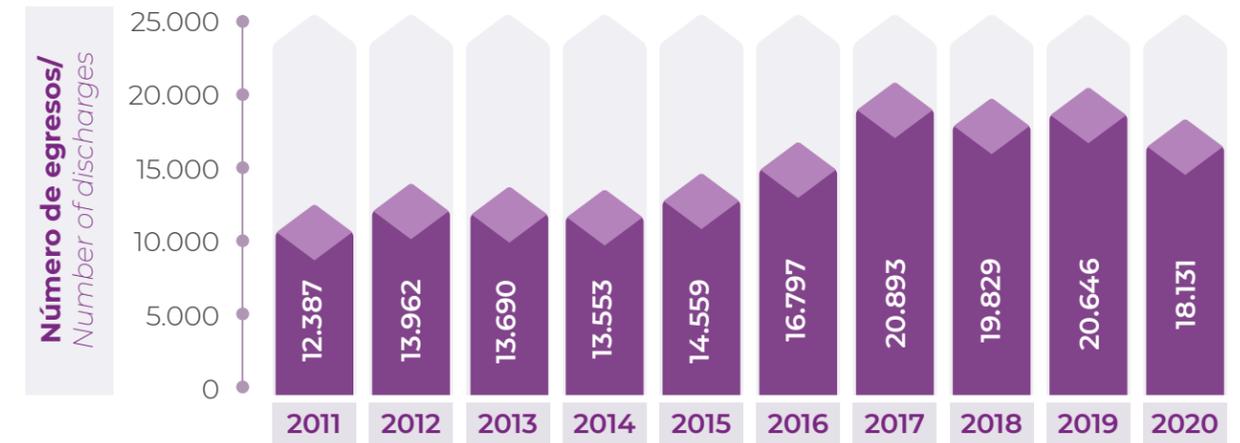




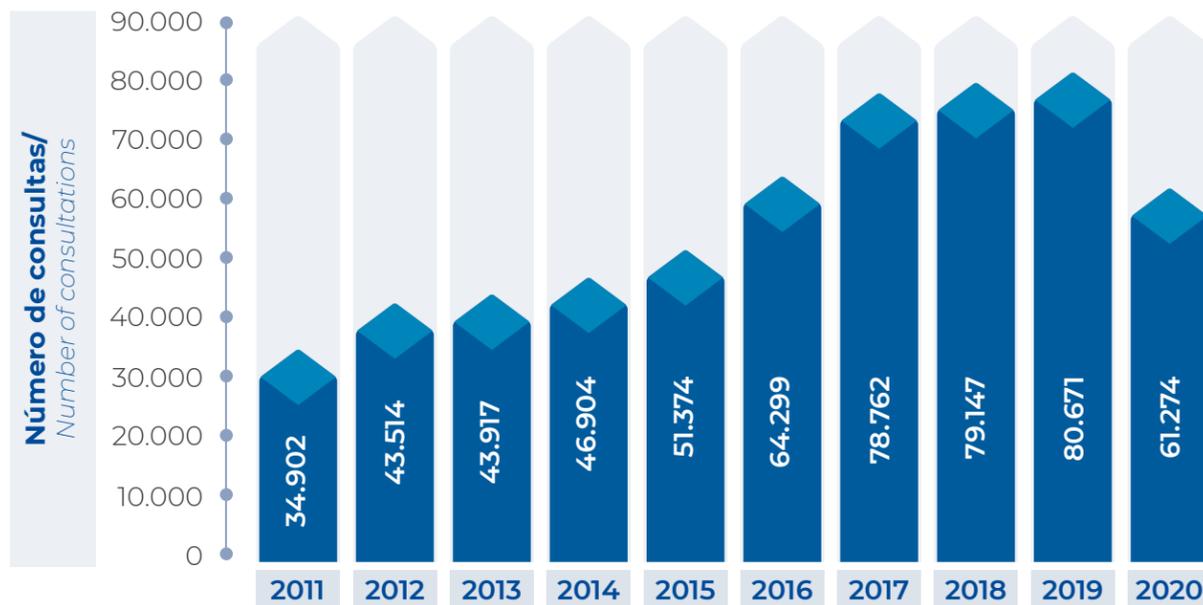
Distribución del número de cirugías 2011-2020/ Distribution of the number of surgeries for the 2011-2020



Distribución del número de egresos hospitalarios 2011-2020/ Distribution of the number of discharges for the 2011-2020



Distribución del número de consultas efectivas de urgencias 2011-2020/ Distribution of the number of consultations for the 2011-2020



Tasa de mortalidad por 100 Egresos 2011-2020/ Mortality rate as per 100 discharges for the 2011-2020



Fuente de información: Departamento de Informática en Salud.



Distribución del número de trasplantes realizados según año y tipo de trasplante/

Distribution of the number of transplantations performed by year and type of transplantation

Hospital Pablo Tobón Uribe 2004-2020



Colaboradores, Hospital Pablo Tobón Uribe.

Tipo de trasplante/ Type of transplantation	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Total	%
Riñón/Kidney	0	23	48	80	76	91	108	67	58	68	86	67	56	63	57	65	48	1.061	18,5
Hígado/Liver	24	33	54	44	39	42	53	28	28	25	37	27	31	31	34	33	30	593	10,3
Progenitores Hematopoyéticos/ Hematopoietic Stem Cells	15	9	16	23	25	2	7	4	17	37	36	42	39	54	69	81	87	563	9,8
Intestino/Intestines	0	0	2	2	2	0	2	1	2	0	1	1	1	0	0	0	0	14	0,2
Hígado - Riñón/Liver - Kidney	0	0	0	2	2	3	0	2	1	2	0	1	0	2	1	0	1	17	0,3
Renal - Dual/Renal - Dual	0	0	1	4	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	8	0,1
Multivisceral/Multivisceral	0	0	0	0	1	1	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0,1
Riñón - Páncreas/ Kidney - Pancreas	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,0
Tejido Óseo/Bone tissue	0	0	0	131	192	131	220	287	282	252	171	240	216	264	347	409	325	3.467	60,5
Total Trasplantes/ Total number of transplantations	39	65	121	287	339	270	392	389	390	385	331	378	343	414	508	588	491	5.730	100,0

Fuente de información: Departamento de Informática en Salud.



Creación de Valor Social con los Grupos de Interés

[GRI 102-21] [GRI 102-40] [GRI 102-42] [GRI 102-43]

El Hospital entiende los grupos de interés como aquellos actores que afectan o son afectados por la actividad de la institución, los cuales se expresan tanto en términos de intereses y expectativas comunes o complementarios, como de impactos recíprocos. Este relacionamiento cuenta con mecanismos de diálogo e información, los cuales permiten identificar necesidades, expectativas y oportunidades que le aportan valor social a las partes implicadas.

Creation of Social Value with the Stakeholders

[GRI 102-21] [GRI 102-40] [GRI 102-42] [GRI 102-43]

The Hospital understands stakeholders as the agents that affect or are affected by the activities of the institution, those that express themselves in terms of both common or supplementary interests and expectations, as well as in terms of a reciprocal impact. This engagement requires the use of communication and information mechanisms, which allow identifying the needs, expectations and opportunities that contribute social value to all parties involved.

Grupos de interés del Hospital Stakeholders associated with the Hospital





Materiality and Coverage

[GRI 102-46] [GRI 102-47]

The content included in this **2020 Sustainability Report** is based on high-impact aspects from the viewpoint of both the Hospital and its stakeholders, as well as information deemed to be highly relevant to be communicated to society in general, as it represents challenges, trends or risks for both the healthcare sector and the hospital.

Temas materiales 2020

Material topics 2020

- Humanización en los servicios de salud / *Humanization in the healthcare services.*
- Derechos Humanos / *Human Rights.*
- Pandemia por **SARS-CoV-2 (COVID-19)** / *Pandemic caused by SARS-CoV-2 (COVID-19)*
- Telemedicina / *Telemedicine.*
- Docencia e investigación / *Teaching and research.*
- Cuidado de los colaboradores y sus familias / *Care for the employees and their families.*
- Modelo de conciliación / *Conciliation model.*
- Sostenibilidad financiera del sector salud / *Financial sustainability of the healthcare sector.*
- Sostenibilidad en la cadena de valor / *Sustainability in the value chain.*
- Diálogo y relacionamiento del Hospital con su comunidad vecina / *Communication and engagement of the Hospital with its neighboring community.*
- Intervención focalizada en comunidades vulnerables / *Targeted involvement with vulnerable communities.*
- Sostenibilidad ambiental / *Environmental sustainability.*
- Pacto Global de Naciones / *United Nations Global Compact.*



Materialidad y Cobertura

[GRI 102-46] [GRI 102-47]

El contenido que acompaña la **Memoria de Sostenibilidad 2020** está basado en aspectos que son de alto impacto para la organización y sus grupos de interés, así como de aquella información que se considera de alta relevancia comunicar a la sociedad en general, debido a que representa retos, tendencias o riesgos, tanto para el sector salud como para el Hospital.



El Hospital y su Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

El Hospital enfoca su gestión y visión estratégica en articulación con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible**, para ello prioriza siete objetivos, basado en su planteamiento estratégico, impactos relevantes a nivel social, económico y ambiental, así como las necesidades y los retos actuales planteados desde el sector salud.

En los capítulos de la memoria encontrará mayor detalle de cómo el Hospital ha alineado sus acciones hacia el logro de los ODS.



The Hospital and its Commitment to the Sustainable Development Goals (SDG)

The Hospital aligns its management and strategic vision in an articulated manner with the **Sustainable Development Goals**. For this purpose, the Hospital prioritizes seven objectives based on its strategic approach and the relevant impacts in the social, economic and environmental dimensions, as well as the current needs and challenges posed by the healthcare sector.

In the chapters of the report, you will find more details on how the Hospital has aligned its actions towards the achievement of the SDGs.





OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

ESTRATEGIAS Y PROGRAMAS DEL HOSPITAL



- Programas de educación a la comunidad.
- Promoción de estilos de vida saludables.
- Manejo de enfermedades crónicas.
- Disminución de mortalidad infantil, por medio de servicios de pediatría de alta complejidad.
- Estrategias de educación y sensibilización a la comunidad frente a la prevención del consumo de sustancias psicoactivas.
- Uso racional de opioides en pacientes.



- Instituto de Educación Pablo Tobón Uribe.
- Unidad de Investigación y Docencia.
- Facultad de Medicina EIA - Hospital Pablo Tobón Uribe.
- Programa de atención integral a familias (PAIF) en alianza con Comfenalco.
- Aula Pablito.



- Modelo de Empresa Familiarmente Responsable.
- Igualdad de oportunidades.
- Primer empleo (aprendices).
- Equidad y respeto de la diversidad.
- Igualdad para la formación.
- Ofertas de trabajo neutras.
- Cuidado a colaboradores y familias: programas de salud y seguridad en el trabajo.



- Plan de seguridad vial y movilidad sostenible
- Huella de carbono y calidad del aire
- Disminución de desechos mediante políticas de prevención, reducción, reciclaje y reutilización.



- Sostenibilidad en la cadena de valor.
- Compras sostenibles.
- Desarrollo y fortalecimiento de proveedores.



- Adhesión a Pacto Global de Naciones Unidas.
- Política de Derechos Humanos.
- Servicios de salud centrado en el ser humano.
- Sostenibilidad en la cadena de abastecimiento.
- Ética e integridad.
- Línea de transparencia.



- Alianzas con instituciones de salud.
- Alianzas gubernamentales.
- Diálogo y relacionamiento con cliente /asegurador.

HOSPITAL'S STRATEGIES AND PROGRAMS



- Community education programs.
- Promotion of healthy lifestyles.
- Management of chronic diseases.
- Decrease in infant mortality through high-complexity pediatric services.
- Community education and awareness strategies regarding the prevention of the use of psychoactive substances.
- Rational use of opioids in patients.



- Pablo Tobón Uribe Education Institute.
- Research and Teaching Unit.
- EIA School of Medicine - Hospital Pablo Tobón Uribe.
- Comprehensive Family Attention Program (abbreviated PAIF in Spanish) in partnership with Comfenalco.
- Pablito Classroom Program.



- Familiarly Responsible Enterprise Model.
- Equal opportunities.
- First job (apprentices).
- Fairness and respect for diversity.
- Equality in the context of training.
- Neutral job offers.
- Care for the employees and their families: health and safety programs at work.



- Road safety and sustainable mobility plan.
- Carbon footprint and air quality.
- Waste management through prevention, reduction, recycling and reuse policies.



- Sustainability in the value chain.
- Sustainable purchases.
- Development and strengthening of suppliers.



- Commitment to the United Nations Global Compact.
- Human Rights Policy.
- People-centered healthcare services.
- Sustainability in the supply chain.
- Ethics and integrity.
- Transparency hotline.



- Alliances with healthcare institutions.
- Government alliances.
- Communication and engagement with the insurer client.

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



Cambios Significativos Durante el 2020 [GRI 102-6]

Pandemia por SARS-COV-2 (COVID-19) y transformaciones en los servicios de salud.

Durante el año **2020** la pandemia por SARS-CoV-2 (COVID-19), marcó retos y transformaciones a las cuales las instituciones debían tomar decisiones rápidas, eficientes y sin perder de vista su calidad y seguridad en la atención. El Hospital, no fue ajeno a dicha dinámica y debió planear y proyectar nuevas estructuras de actuación que comprometían a los pacientes, sus familias, los colaboradores, los proveedores, los estudiantes, las comunidades y los entes reguladores a nivel local y nacional. La escucha permanente, el respeto por el dolor y el temor de los otros, permitió implementar dinámicas conscientes, claras y sintonizadas con el respeto por los Derechos Humanos de los diferentes grupos de interés.

Desde el aspecto social, de cara a la **prestación de servicios de salud para el paciente y su familia**, se buscó sectorizar y ampliar las unidades de urgencias y hospitalización, con el fin de identificar pacientes con diagnóstico de COVID-19 y aquellos con diagnósticos diferentes, evitando contagios inesperados y sobre todo, manteniendo informados a los familiares de la evolución del paciente, teniendo en cuenta que aquellos con COVID-19 debían permanecer con aislamiento estricto sin acompañante.

Colaboradores, Hospital Pablo Tobón Uribe.



Significant Changes Undergone in 2020 [GRI 102-6]

SARS-COV-2 (COVID-19) pandemic and transformations in the healthcare services.

In **2020**, the pandemic caused by SARS-CoV-2 (COVID-19) created challenges and introduced transformations regarding which the institutions had to make quick and efficient decisions without losing sight of the quality and safety of the services. The Hospital was not exempt from said dynamics as it had the need to plan and project new action structures that affected the patients, their families, the employees, the suppliers, the students, the communities and the regulatory agencies at the local and countrywide levels. A constant-listening exercise and the respect for people's pain and fears enabled the Hospital to implement aware and clear dynamics aligned with the respect for the Human Rights of all stakeholders.

In the social context, regarding the **provision of healthcare services for the patients and their families**, the Hospital strove to expand and divide the emergency and hospitalization units into sectors with the aim of identifying patients positively diagnosed with COVID-19 and those with different diagnoses. The purpose of these actions is to prevent unexpected contagion and, above all, maintain the families informed about the health evolution of their loved ones, considering that COVID-19 patients have to remain strictly isolated without companions.



Así mismo, se destinaron dos áreas cohortizadas para pacientes sospechosos o positivos de COVID-19 y se habilitaron tres Unidades de Cuidados Intensivos para los pacientes mayormente comprometidos en su salud. También se creó una nueva unidad, denominada UCRI (Unidad de Cuidado Respiratorio Intensivo) la cual permitió monitorear a los pacientes de mayor riesgo de manera constante y tomar decisiones rápidas en su proceso de tratamiento. Todo ello implicó un número mayor del personal especializado tanto médico y paramédico que acompañara durante **24** horas los servicios, manteniendo una asistencia humanizada y acorde a los estándares técnico-científicos del Hospital. En cuanto a pacientes ambulatorios, se establecieron procesos de telemedicina que permitieron acercar los servicios de salud a diferentes poblaciones locales y nacionales sin poner en riesgo su salud ni la de su grupo familiar.

En lo referente a los colaboradores, el Hospital es una institución certificada como Empresa Familiarmente Responsable (efr) desde el año **2012**, lo que permitió que en el contexto de la pandemia, se pudiera hacer uso extendido de políticas como flexi espacio, para que colaboradores con cargos administrativos pudieran laborar desde sus casas y evitar su desplazamiento hacia la institución con el propósito de salvaguardar su salud y la de su grupo familiar. Por el contrario, para quienes debían desplazarse hacia el Hospital diariamente, se ampliaron las rutas de transporte empresarial con protocolos de bioseguridad, cubriendo municipios del área metropolitana, para evitar en lo posible el uso de transporte público por parte de los colaboradores.

El departamento de Salud y Seguridad en el trabajo, estableció canales digitales en los cuales los colaboradores reportaron síntomas asociados a COVID-19, así como el diseño de estrategias de acompañamiento psicosocial, apoyo emocional y protocolos de seguimiento con las diferentes Aseguradoras de Riesgos Laborales para proteger y atender a los colaboradores en caso de ser requerido.



In addition, two duly divided areas were allocated for suspected or positive COVID-19 patients, and three intensive care units were furnished and activated for highly compromised patients regarding their health condition. The Hospital also created a new unit known as the Intensive Respiratory Care Unit (abbreviated UCRI in Spanish) that allowed monitoring high-risk patients in a continuous manner and making quick decisions regarding their treatment process. This new unit required a larger number of specialized staff, both medical and paramedical, in charge of monitoring the services **24** hours a day while maintaining the provision of a deeply humane service based on the Hospital's technical and scientific standards. Regarding outpatients, the Hospital established telemedicine processes that allowed bringing our healthcare services closer to local and countrywide populations without putting the patient's and their family's health at risk.

In relation to the employees, the Hospital was granted the Familiarly Responsible Enterprise certification (abbreviated EFR in Spanish) in **2012**. In the context of the pandemic, this achievement allowed making extended use of policies such as the one on flexible-work so that the employees with administrative jobs could work from their homes, thus avoiding their presence at the Hospital's facilities with the aim of protecting their health, as well as the health of their family group. Contrastingly, for those who have to necessarily be present at the Hospital's facilities on a daily basis, the institutional transport routes were supplemented with biosecurity protocols and expanded to cover the municipalities of the metropolitan area in order to prevent them from using public transport means to the maximum extent.

The Occupational Health and Safety Department established digital channels for the employees to report any symptoms associated with COVID-19. Additionally, the Department also designed psychosocial monitoring and emotional support strategies, along with follow-up protocols with multiple occupational risk insurer companies with the purpose of protecting and providing assistance to all employees whenever they required it.

▶▶ Médico Gastroenterólogo Oncólogo, Hospital Pablo Tobón Uribe.



En lo concerniente a la comunidad local y regional, el Hospital tiene diferentes procesos de proyección social y de educación en salud para las poblaciones en contextos urbanos y rurales, como lo son: **Programa Social, Proyecto ECHO, Somos Vecinos y Fraternidad**, por medio de los cuales fue fundamental, reorientar estrategias de intervención centradas en las nuevas dinámicas, que permitieran cobertura en zonas lejanas, a través, de programas radiales, programas de televisión local, Facebook live, infográficos, telementorías al personas de salud de los primeros niveles de complejidad, capacitaciones por medio de plataformas virtuales para líderes, docentes y jóvenes con accesibilidad a internet. Lo anterior con el objetivo de seguir contribuyendo a la calidad de vida y bienestar de las poblaciones con menos posibilidad de acceso a servicios de salud de alta complejidad.



With regard to the local and regional communities, the Hospital has multiple social projection and health-related education programs in place for the populations in urban and rural contexts. The following are some examples of said programs: **Programa Social (Social Program), Proyecto ECHO (ECHO Project), Somos Vecinos (We're Neighbors) and Fraternidad (Fraternity)**. These programs created the fundamental need to redirect intervention strategies focused on the new dynamics, thus enabling the coverage in distant zones through radio shows, local TV programs, Facebook Live sessions, infographics, tele-mentorships for low-complexity-level healthcare workers and training activities based on digital platforms for leaders, teachers and young people who have internet access. The objective of these actions is to continue contributing to the quality of life and well-being of the populations with scarce possibilities to have access to high-complexity healthcare services.



Colaboradora, Hospital Pablo Tobón Uribe.



En coherencia con lo planteado anteriormente, desde el componente ambiental, se logró evidenciar un aumento del **25%** de los residuos biosanitarios en las unidades de hospitalización COVID-19, esto como consecuencia del consumo de elementos de protección personal de uso único, tales como guantes, batas y tapabocas, entre otros, situación que generó un incremento en el costo ambiental, económico, y un riesgo de disposición inadecuada por parte de los visitantes, acompañantes y personal no familiarizado con las medidas y condiciones legales de segregación en la fuente, por lo que la educación en temas ambientales fue y continúa siendo un reto importante en la gestión ambiental hospitalaria, de cara a los diferentes grupos de interés internos y externos. Adicionalmente, la operación del Sterilwave en el Hospital, permitió de manera sostenible e innovadora un uso adecuado de residuos biosanitarios, tecnología que permite desactivar y triturar los residuos generados al interior de sus instalaciones y evitar que el **100%** de éstos, vayan a los rellenos sanitarios y su residuo final pueda ser reutilizado, por medio de estrategias que apunten a la economía circular.

En cuanto al componente económico, desde la sostenibilidad financiera, se diseñaron procesos digitales, logrando que en la actualidad el **50%** del proceso de radicación de facturas se lleve a cabo de esta manera. La robotización de la información en los sistemas fue otra forma de generar procesos ágiles y seguros que respondieron a las necesidades de los aseguradores y entidades financieras. Por supuesto que la comunicación con los proveedores por medio de estrategias telepresenciales, continuó siendo un gran aliado a la hora de atender los posibles riesgos, propios de un contexto de pandemia, como: el desabastecimiento de insumos hospitalarios y los pronósticos imprecisos frente al comportamiento de la misma; por lo que el contacto cercano, el relacionamiento y el reconocimiento con los proveedores de insumos y de servicios, permitió un trabajo articulado en pro de la prestación de servicios de salud enfocados en la calidad y seguridad.

Colaboradores, Hospital Pablo Tobón Uribe.



As a consequence of the previously explained circumstances, in the environmental context, it is necessary to report a **25%** increase in bio-sanitary waste from the COVID-19 hospitalization units. This rise was caused by the increased consumption of single-use personal protection elements such as gloves, gowns and face masks, among others. This situation generated an increase in the environmental and economic costs, as well as the increased risk of inadequate disposal by visitors, companions and personnel who is not familiarized with the legal conditions and measures related to the process of sorting at the source. For this reason, the education actions concerning environmental matters were and remain an important challenge regarding the hospital-specific environmental management work in relation to all internal and external stakeholders. Additionally, the Sterilwave operation in the Hospital enabled an adequate use of bio-sanitary waste in a sustainable and innovative manner. This technology allows deactivating and grinding the waste produced in the facilities, thus preventing that **100%** of the waste ended up at landfills and enabling that the end waste can be reused through strategies based on the circular economy concept.

In the economic context, digital processes were designed from the financial sustainability viewpoint. This action allowed accomplishing that **50%** of the process for submitting and recording invoices is currently carried out digitally. The robotization of information in the systems was another method used to streamline the processes and making them safer, thus responding to the needs of insurers and financial institutions. The communication with the suppliers through telepresence strategies continued being a significantly important tool when addressing the possible risks inherent in a pandemic context, as it is the case of: shortage of hospital supplies and inaccurate forecasts related to the behavior of the pandemic. Therefore, close business relationships, engagement and the positive acknowledgment of suppliers of goods and services enabled conducting an articulated work in favor the provision of healthcare services focused on both quality and safety.



Gracias a la implementación de las tele consultas, el área financiera, tuvo el reto, de generar canales de pagos digitales que pudieran llegar a todas las poblaciones desde sus diferentes contextos, por medio de corresponsal bancario y la plataforma móvil del Hospital.

Finalmente, estas transformaciones han significado un reto importante para los pacientes, su familia, y para el personal asistencial, lo que ha motivado a que los colaboradores tengan un mayor interés en documentar experiencias investigativas del día a día, para describir lo que sucede con los pacientes con diagnóstico de COVID-19. Algunas de las otras investigaciones que se venían desarrollando previo a la pandemia, han debido adecuar sus protocolos en cuanto a requisitos de seguimiento, toma de muestras, teleconsultas, entre otros, contando siempre con el aval del comité de investigación del Hospital, sin perder el sentido de la rigurosidad, la calidad y seguridad de los procesos.

Esta crisis ha dejado grandes aprendizajes, con relación al liderazgo del Gobierno Corporativo del Hospital, la capacidad y flexibilidad en la toma de decisiones acorde con los permanentes retos y cambios; la confianza depositada por los pacientes y sobre todo, la capacidad de transformación y de adaptación vivenciada por los colaboradores, lo que da cuenta de la cultura con Alma que se vive en el Hospital.



Due to the implementation of remote consultations, the financial department faced the challenge of creating digital payment channels that can be accessed by all populations through bank-associated businesses and the Hospital's mobile platform.

Finally, these transformations have represented an important challenge for the patients, their families and the healthcare staff, which has caused an increased interest of the employees in documenting everyday research experiences to describe what is happening with the patients who have been diagnosed with COVID-19. Some of the other research projects that were being conducted before the pandemic have required an adjustment to their protocols regarding the follow-up requirements, sample-taking processes, tele-consultations, among others. However, in all cases, such adjustments must be authorized by the Hospital's research committee and it must be ensured they do not lose their scientific rigor, quality and process safety.

This crisis has also produced significant learning experiences related to the leadership of the Hospital's corporate governance bodies, the capacity and flexibility when making decisions according to the frequent challenges and changes, the trust placed by the patients and, most of all, the ability to transform and adapt exhibited by all employees, which sheds light on the Hospital's culture with soul.





Reputación Corporativa

JOINT COMISSION INTERNATIONAL

CERTIFICADO DE EXCELENCIA
en el sector salud

HOSPITAL UNIVERSITARIO

EMPRESA FAMILIARMENTE RESPONSABLE efr
Empresa Familiarmente Responsable

LÍDERES DEL SECTOR SALUD
Con la mejor reputación corporativa

LÍDERES DEL SECTOR SALUD
Con la mejor responsabilidad y gobierno corporativo

EMPRESAS PÚBLICAS
y/o que prestan un servicio público

#1 EN ANTIOQUIA
Clínicas y hospitales de alta complejidad

RECONOCIMIENTO SURA
Balance de vida laboral - personal



▲ Médico, Hospital Pablo Tobón Uribe.





El Hospital y su Compromiso con los 10 Principios de Pacto Global de Naciones Unidas

Durante el año **2020**, el Hospital se unió a la iniciativa global de Pacto mundial de Naciones Unidas, a través de la cual da cuenta a sus diferentes grupos de interés su compromiso con los Derechos Humanos, los Estándares Laborales, el Medio Ambiente y la Lucha Contra la Corrupción, así como contribuir a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Principios de Pacto Global



Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2: Las empresas deben asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de los derechos humanos.



Principio 3: Las empresas deben respetar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio 5: Las empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.

Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.



Principio 7: Las empresas deberán apoyar un enfoque de precaución respecto a los desafíos del medio ambiente.

Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.



Principio 10: Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

The Hospital and its Commitment to the 10 Principles of the United Nations Global Compact

In **2020**, the Hospital joined the global initiative of the United Nations Global Compact, through which it informs its different stakeholders about its commitment to Human Rights, labor standards, the environment, and the fight against corruption, as well as contributing to the achievement of the Sustainable Development Goals (SDGs).

Global Compact Principles



Principle 1: Businesses should support and respect the protection of internationally proclaimed human rights.

Principle 2: Businesses should make sure that they are not complicit in Human Rights abuses.



Principle 3: Businesses should uphold the freedom of association and the effective recognition of the right to collective bargaining.

Principle 4: Businesses should support the elimination of all forms of forced and compulsory labor.

Principle 5: Businesses should support the elimination of child labor.

Principle 6: Businesses should support a precautionary approach to environmental challenges.



Principle 7: Businesses should maintain a precautionary approach that favors the environment.

Principle 8: Businesses should undertake initiatives to promote greater environmental responsibility.

Principle 9: Businesses should encourage the development and diffusion of environmentally friendly technologies.

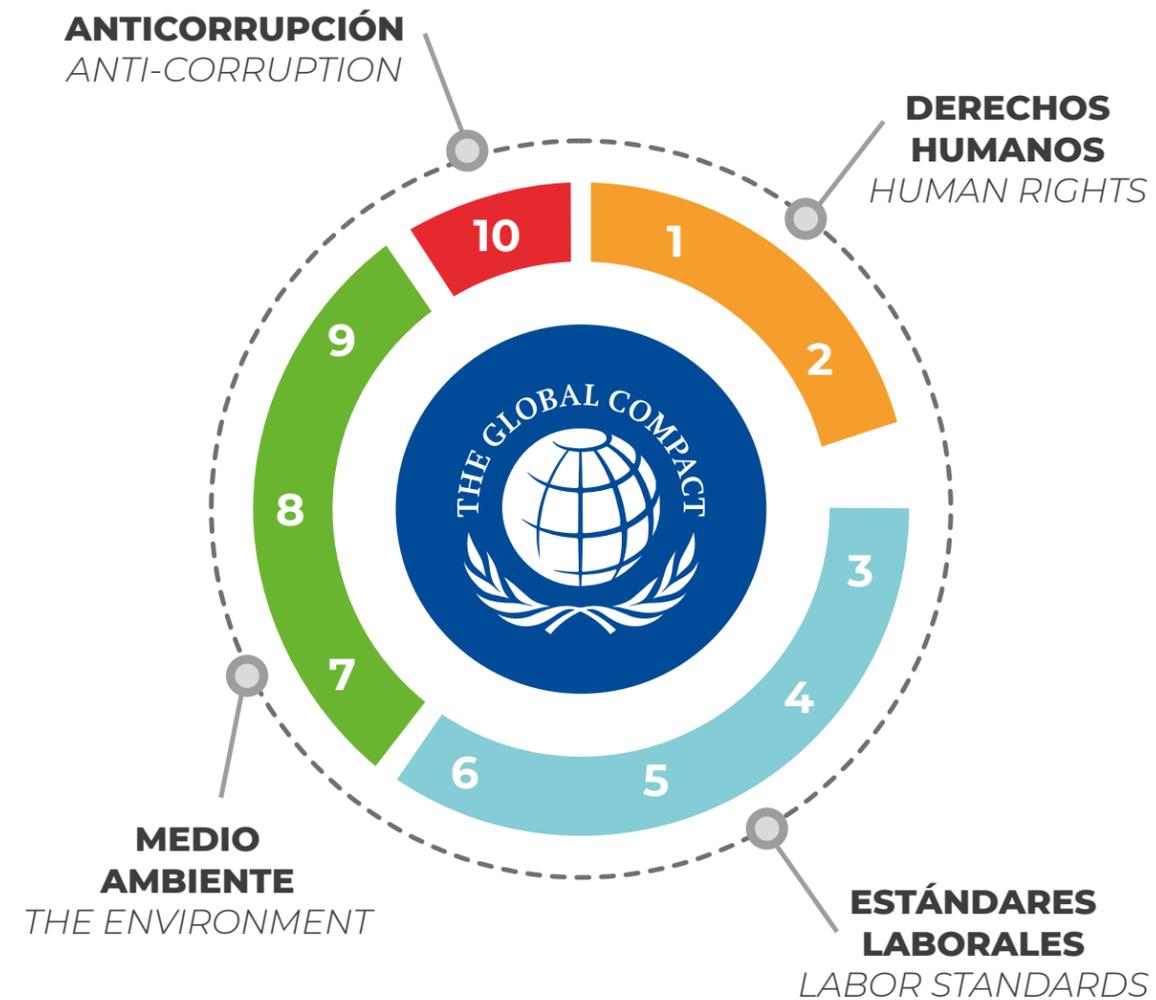


Principle 10: Businesses should work against corruption in all its forms, including extortion and bribery.



Los 10 Principios del Pacto Global

The 10 Principles of the Global Compact



Cada uno de estos principios de Pacto Global, se irán desarrollando a lo largo de la Memoria de Sostenibilidad, de acuerdo con su cumplimiento en cada capítulo.

Each of this principles of the Global Compact will be developed throughout the Sustainability Report, in accordance with it's fulfillment in each chapter.

Gobernanza en el Hospital



Principio 10: Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

El Hospital cuenta con una serie de principios, valores, estándares, políticas y prácticas de buen gobierno que parten de una gestión integral, eficiente y transparente de sus órganos administrativos, como lo son la Junta Directiva y el Comité de Dirección.

A través de estas prácticas el Hospital da cumplimiento al Principio número 10 de Pacto Global, el cual promulga que las empresas deben trabajar en contra de la corrupción y todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.



Hospital Governance

The Hospital has established a series of principles, values, standards, policies and good governance practices that are based on a comprehensive, efficient and transparent management of its administrative bodies, such as the Board of Directors and the Management Committee.

Through these practices, the Hospital complies with Principle 10 of the Global Compact, which states that companies should work against corruption and all its forms, including extortion and bribery.



Estructura de Gobierno del Hospital

[GRI 102-18] [GRI 102-22]

Los órganos de gobierno del Hospital están conformados por la Junta Directiva, la cual es nombrada por disposiciones testamentarias del Señor Pablo Tobón Uribe y el Comité de Dirección, conformado por el Director General y los jefes de las divisiones Médica, Paramédica, Administrativa y Financiera, Gestión Humana, Calidad y Operaciones.

El Hospital cuenta con un Código de Buen Gobierno, el cual compila los principios y valores éticos y de transparencia de la alta dirección, los cuales se convierten en mecanismos y herramientas de autorregulación en la labor de la dirección del Hospital, para lograr así una gestión integral, eficiente y transparente, generando en los diversos públicos y sus grupos de interés la confianza necesaria en el Hospital Pablo Tobón Uribe.

Hospital Governance Structure

[GRI 102-18] [GRI 102-22]

The governing bodies of the Hospital comprise the Board of Directors, which is appointed by testamentary provisions of Mr. Pablo Tobón Uribe and the Management Committee, made up of the General Director and the heads of the Medical, Paramedical, Administrative and Financial, Human Management, Quality and Operations divisions.

The Hospital has a Code of Good Governance, which contains the principles and ethical and transparency values of the senior management, which become self-regulation mechanisms and tools for the work of the Hospital management, in order to achieve a comprehensive, efficient and transparent operation, generating the necessary trust among the multiple audiences and stakeholders towards Hospital Pablo Tobón Uribe.



▶ MIEMBROS JUNTA DIRECTIVA / BOARD OF DIRECTORS MEMBERS

Javier Ignacio Jaramillo Velásquez
Presidente / Chair

Carlos Ignacio Gallego Palacio
Vicepresidente Primero / First Vice-Chair

Lina Vélez Nicholls*
Vicepresidenta Segunda y Representante Gobernación de Antioquia/
Second Vice-Chair and Representative of the State of Antioquia's Government

▶ VOCALES / OTHER BOARD MEMBERS

Juan Manuel Gómez Roldán
Representante Alcaldía de Medellín
Representative from the Medellín Mayor's Office

Francisco Hernán Sierra Lopera
Representante Sociedad de Mejoras Públicas
Representative from the Society of Public Improvements

Carlos Felipe Londoño Álvarez
Clara Inés Sanchez Francos
Gonzalo Correa Arango

José Eugenio Muñoz Menéndez
Maria Carolina Uribe Arango
Presbítero. Octavio Barrientos Gómez

*Lina Vélez, adquiere este cargo desde el 1 de Noviembre 2020, sucediendo a la señora Celina Gómez de Arango, quien estuvo en la Junta Directiva del Hospital desde el 1 de Agosto del año 2005.



Miembros Comité de Dirección

Management Committee Members

[GRI 102-18] [GRI 102-19] [GRI 102-20]

Andrés Aguirre Martínez

Director General

General Director

Antonio José Lopera Upegui

Jefe División Médica

Head of the Medical Division

María Victoria Restrepo Ceballos

Jefe División Calidad

Head of the Quality Division

Piedad Cecilia Restrepo Betancur

Jefe División Paramédica

Head of the Paramedic Division

Nora Lya Salazar Baena

Jefe División Gestión Humana

Head of the Human Management Division

Paola Andrea Giraldo Mesa

Jefe División Gestión Humana

(En entrenamiento)

Head of the Human Management Division (in training)

Luisa Fernanda Ramirez Posada

Jefe División Administrativa y Financiera

Head of the Administrative and Financial Division

Gustavo Adolfo Gutierrez Soto

Jefe División Operaciones

Head of the Operations Division

Andrés Felipe Pineda

Jefe de Control Interno

Head of the Internal Control.



▶▶ Comité de Dirección, Hospital Pablo Tobón Uribe.



Marco Estratégico

Strategic Framework



► Misión

Brindar la mejor atención en salud de alta complejidad y contribuir a la generación y transmisión de conocimiento en el marco del humanismo cristiano.

► Visión

Ser un Hospital Universitario líder, referente, centrado en el ser humano, coordinado con otros agentes, comprometidos con la comunidad y trascendiendo al mundo.

► Propuesta de valor

Con una excelente experiencia de servicio, brindar soluciones a condiciones complejas de salud, mediante conocimiento multidisciplinario y trabajo en equipo, adecuada disponibilidad y continuidad de la atención, para mejorar los resultados clínicos a costos equitativos.

Tanto la misión, visión y áreas estratégicas del Hospital, se encuentran soportadas en los macroprocesos misionales y de apoyo, los cuales se hacen vida en el proceso de atención del Hospital.

Para dar cumplimiento a su misión y lograr alcanzar la visión y propuesta de valor, el Hospital cuenta con un planteamiento estratégico desde el año **2014** y proyectado hacia el año **2020**, el cual está soportado en cinco áreas estratégicas, que se hacen vida por medio de objetivos.

► Mission

To provide the best high-complexity healthcare and contribute to the production and dissemination of knowledge within the framework of Christian humanism.

► Vision

To be a leading people-centered university hospital, a reference in the region, coordinated with other multiple agents, committed to the community and globally recognized.

► Value proposition

With an excellent service experience, the Hospital strives to provide solutions to complex health conditions, through multidisciplinary knowledge and teamwork, adequate availability and continuity of healthcare with the aim of improving clinical results at fair costs.

The mission, vision and strategic areas of the Hospital are supported by the mission-related and support macro-processes, which are materialized in the Hospital's healthcare process.

To fulfill its mission, realize its vision and fulfill its value proposition, in **2014**, the Hospital established a **2020**-projected strategic approach that is supported on five strategic areas or pillars, which are brought to life through multiple objectives.



Áreas Estratégicas

Strategic Framework

Excelencia Asistencial / Excellence in Healthcare

Lograr resultados clínicos de la mejor calidad y seguridad, facilitando la continuidad del cuidado con otros agentes.



The Hospital looks to achieve clinical results of the highest quality and safety, facilitating the continuity of healthcare working jointly with other agents.

Conocimiento e Innovación / Knowledge and Innovation

Aprender, generar, innovar y transmitir conocimiento.



To learn, produce, innovate and transfer knowledge.

Eficiencia Operacional / Operational Efficiency

Garantizar la sostenibilidad financiera, el crecimiento y la mejor utilización de los recursos.



This objective aims to guarantee financial sustainability, growth and the best use of the resources.

Cultura con Alma / Culture with Soul

Prestar un servicio con Alma. Consolidar un equipo humano, motivado, competente y en permanente desarrollo.



To provide a service with heart and soul. To consolidate a human team that is highly motivated, competent and in constant development.

Compromiso Social y Legitimidad / Social Commitment and Legitimacy

Contribuir al bienestar de la comunidad y trascender en el mundo. Ser referente e influyente en el ámbito asistencial, social y ambiental.



To contribute to the community's well-being and to transcend in the world. In addition, to be a positive reference and influence in the healthcare, social and environmental contexts.



Equipo de Ayudantes de Servicio, Hospital Pablo Tobón Uribe.



Ética e Integridad [GRI 102-16]

Código de Ética y Comportamiento

Este código permite orientar las acciones de los colaboradores del Hospital, a la luz de su concepción filosófica y principios fundamentales. Tiene como propósito ilustrar y armonizar mediante enunciados claros, sencillos y prácticos, los principios y valores del Hospital con la conducta de sus colaboradores para que sean personas testimoniales y coherentes en sus actuaciones laborales, institucionales y sociales, dentro y fuera del Hospital y en su interacción consigo mismo, con los pacientes, con el equipo laboral, con la familia, con las instituciones del entorno y con el medio ambiente.

Ethics and Integrity [GRI 102-16]

Code of Ethics and Behavior

This code allows guiding the actions of the Hospital's employees in the light of their philosophical conception and fundamental principles. Its purpose is to illustrate and harmonize through clear, simple and practical statements, the principles and values of the Hospital with the conduct of its employees so that they are seen as testimony and coherent people in their work, institutional and social actions, inside and outside the Hospital and in their interaction with themselves, with patients, with the work team, with the family, with the surrounding institutions and with the environment.



Valores Institucionales

Institutional Values

El funcionamiento del Hospital, está inspirado en los siguientes valores institucionales, los cuales se convierten en los pilares que sustentan su actuación y afirman su identidad. Estos son:

The operation of the Hospital is inspired by the following institutional values, which become the pillars that support its actions and maintain its identity. Said values are the following:

► Equidad

Entendida como sinónimo de justicia y equilibrio en el buen obrar para que todas las personas puedan recibir lo que les corresponde, sin discriminaciones y sujeción a sus derechos. Trato igual en relación a la dignidad del hombre y con su origen divino.

► Fairness

It is understood as a synonym of justice and balance in the good deeds so that all people can receive what they are entitled to, without discrimination and subject to their rights. Equal treatment in relation to the dignity of men and their divine origin.



Residente Neurología, Hospital Pablo Tobón Uribe.



Medico Infectólogo, Hospital Pablo Tobón Uribe.

► Verdad

Procura un Hospital veraz, creíble y exacto, dispensador y merecedor de confianza, ajeno a la mentira, que no acepta el engaño institucional y personal; somos un Hospital transparente, capaz de explicar todas sus actuaciones y consciente de que ellas inciden sobre las personas.

Es también tarea fundamental avanzar en el conocimiento científico y en el de las distintas disciplinas necesarias para una idónea gestión asistencial y administrativa, con el propósito de ponerlo al servicio de los pacientes y la comunidad.

Implica la capacidad de reconocer las equivocaciones y errores cometidos, para convertirlos en fuente de lecciones aprendidas tanto individuales como colectivas. El reto del Hospital es en doble sentido: Ser un buen Hospital y Ser un Hospital bueno.

► Truth

It seeks a truthful, credible and exact Hospital, dispensing and worthy of trust, free from lies, which does not accept institutional and personal deception; we are a transparent Hospital, capable of explaining all its actions and aware of how they affect people.

It is also a fundamental task to move forward in scientific knowledge and in that of the different disciplines necessary for proper healthcare and administrative management, to put it at the service of patients and the community.

It implies the ability to recognize the mistakes made, to turn them into lessons learned both individually and collectively. The challenge of the Hospital is in two ways: To be a good and kind Hospital.





► Liderazgo

Surge de la responsabilidad que tiene el Hospital con una comunidad en todos sus aspectos y que tiene como propósito la construcción de un mundo mejor, empezando por el sector salud, pero sin excluir los demás; cívico, social, educativo, económico, tecnológico, ecológico, investigativo; en suma un liderazgo que propicie el “desarrollo sostenible” que tenga en cuenta las generaciones futuras. Liderazgo ganado por autoridad, no por imposición; entendido como guía inteligente, servicial, testimonial y coherente que suma antes de restar y alivia antes que lastimar. Institución que quiere ser el mejor Hospital para los seres humanos y trabaja permanentemente para ellos. El Hospital Pablo Tobón Uribe entiende que el liderazgo es para servir y no para lucirse.

► Leadership

It arises from the responsibility that the Hospital has with a community in all its aspects and whose purpose is to build a better world, starting with the healthcare sector, but without excluding the others; civic, social, educational, economic, technological, ecological, research. In short, a leadership that fosters “sustainable development” and takes into account future generations. Leadership won by authority, not by imposition; understood as an intelligent, helpful, testimonial and consistent guide that adds value and provides relief. An institution that wants to be the best Hospital for human beings and works permanently for them. The Hospital Pablo Tobón Uribe understands that leadership is to serve and not to show off.



► Auxiliar de Enfermería, Hospital Pablo Tobón Uribe.



Colaboradora, Hospital Pablo Tobón Uribe.



► Amor

Entendido como la capacidad de darse a los demás con plena generosidad y sin protagonismo, a través del servicio desinteresado y por igual a todos los hombres, con el criterio de la enseñanza evangélica "vine a servir y no a ser servido". Amor limpio que lleva a crecer junto a los demás, para así procurar el mejoramiento de la sociedad y del país. Amor generador y protector de la vida. Amor que se refleja en el Alma de la institución, que se aprecia de tenerla, como bien proclama su lema.

► Love

Understood as the ability to give oneself to others with full generosity and without prominence, through selfless service and equally to all men, taking into account the evangelical teaching "I came to serve and not to be served." Clean love leads to growing together with others, in order to seek the improvement of society and the country. Love that generates and protects life. Love that is reflected in the Soul of the institution, which is appreciated, as its motto proclaims.





► **Solidaridad**

Le permite al Hospital comprometerse con los demás, con Colombia y con el universo del cual forma parte. Implica capacidad para encontrar "Hermanos" en todos los seres humanos y tratarlos como tales, haciendo como propias las necesidades de los otros tantos individuales como colectivas y con verdadera sensibilidad social. Ser previsor y cuidadoso frente a la naturaleza, como patrimonio de las generaciones presentes y futuras. Es el compromiso para trabajar en equipo por el mejoramiento constante tanto individual como colectivo.

► **Solidarity**

It allows the Hospital to engage with others, with Colombia and with the universe where it belongs. It implies the ability to find "Brothers" in all human beings and treat them as such, making the needs of others as their own, both individual and collective, and with true social awareness. To be careful regarding nature, since it is the heritage of present and future generations. It is the commitment to work as a team for continuous improvement, both individually and collectively.



Colaboradora, Hospital Pablo Tobón Uribe.



Secretaría, Hospital Pablo Tobón Uribe.



► Respeto

Es la capacidad de divulgar y actuar conforme a los derechos de los demás y el cumplimiento de los propios deberes. Respeto manifestado en la atención cortés con la cual se trata a los diferentes usuarios, colaboradores, proveedores e interlocutores. Incluye la capacidad de escucha, una dosis de tolerancia que no es permisivismo y el acoger las ideas razonables de los demás. Es el eje de las relaciones interpersonales, con miras a convivir y por consiguiente, elemento indispensable para el logro de la paz.

► Respect

It is the ability to disclose and act in accordance with the rights of others and the fulfillment of one's duties. Respect manifested in the courteous attention with which the different users, employees, suppliers and stakeholders are treated. It includes the ability to listen, a dose of tolerance that is not permissive, and accepting the reasonable ideas of others. It is the axis of interpersonal relationships, with the goal of coexisting, and therefore, a must-have for the achievement of peace.





► Orden

Como expresión de la propia disciplina y del cuidado frente a las personas, las cosas y el ambiente. Con criterio de racionalidad en consumos, gastos y productos. Limpio como manifestación externa de pulcritud espiritual de sus colaboradores. Se traduce en la buena presentación y aseo, tanto personal como del ambiente de trabajo y en el correcto manejo y uso de los equipos, herramientas, elementos de protección, locales, documentos, información e insumos, cuidados meticulosos de la asepsia y de las normas tanto internas como externas, con el fin de garantizar la calidad, excelencia y la seguridad en los servicios del Hospital. Institución que acata las leyes y tiene voluntad y capacidad de discernimiento para establecer prioridades.

► Order

It is understood as an expression of one's discipline and care towards people, things and the environment. With criteria of rationality in consumption, expenses and products. Clean as an external manifestation of the spiritual neatness of its collaborators. It translates into a good presentation and cleanliness, both personal and in the work environment and in the correct handling and use of equipment, tools, safety elements, premises, documents, information and supplies, meticulous aseptic conditions and standards both internal and external, in order to guarantee the quality, excellence and safety in Hospital services. An institution that abides by the laws and has the will and capacity of discernment to establish priorities.



► Personal de residuos, Hospital Pablo Tobón Uribe.



Política de Conflicto de Intereses

Policy on Conflicts of Interest

[GRI 102-25]

Esta política del Hospital tiene como objetivo que todos sus colaboradores eviten cualquier conflicto entre sus propios intereses y los intereses de los terceros, como son: proveedores, clientes, contratistas o cualquier otra entidad o persona fuera del Hospital.

Se considera conflicto de intereses para un colaborador, que durante su permanencia en el Hospital de a un tercero o utilice para su propio beneficio, información confidencial obtenida a través de su trabajo.

The objective of this Hospital policy is that all its collaborators avoid any conflict between their interests and interests of third parties, such as suppliers, clients, contractors, or any other entity or person outside the Hospital.

It is considered a conflict of interest for an employee who, during their engagement to the Hospital, gives to a third party or uses for their benefit, confidential information obtained through their work.





Línea de Transparencia

Transparency Hotline

(G4-57)

Desde el año **2015** el Hospital cuenta con la Línea de Transparencia la cual tiene como objetivo que colaboradores, proveedores, clientes y público en general informen irregularidades que se presenten al interior de la institución, con respecto a los siguientes temas:

Since **2015**, the Hospital has had a Transparency Hotline. Its objective is for collaborators, suppliers, clients and the general public to report irregularities that occur within the institution, regarding any of the following issues:

1. **Mal ambiente laboral.**
Inadequate work environments.
2. **Falta de transparencia en las relaciones comerciales.**
Lack of transparency in business relationships.
3. **Corrupción.**
Corruption.
4. **Conflictos de interés.**
Conflicts of interest.
5. **Fraude.**
Fraud.
6. **Apropiación/ uso indebido de insumos y activos.**
Misappropriation or misuse of supplies and assets.
7. **Manipulación de documentos.**
Document tampering.
8. **Revelación de información confidencial.**
Disclosure of confidential information.

Línea de Transparencia Hospital Pablo Tobón Uribe.

**YO NO LO PERMITO
¿Y TÚ?**

**NO
AL ACOSO**

LÍNEA DE TRANSPARENCIA
018000 1147 88

JUNTOS CONTRA EL ACOSO

CAPÍTULO I

EXCELENCIA ASISTENCIAL



◀ Equipo de Hospitalización, Hospital Pablo Tobón Uribe



Objetivos de Desarrollo Sostenible

ODS 3

Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades



Pacto Global Red Colombia

▶ Principio 1

Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.



▶ Principio 2

Las Empresas deben asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de los derechos humanos.



EXCELENCIA ASISTENCIAL [GRI 416]

Tener resultados con Excelencia Asistencial, es una de las prioridades estratégicas del Hospital, a través de la cual busca alcanzar resultados clínicos de la mejor calidad y seguridad, facilitando la continuidad del cuidado con otros agentes.

En este capítulo se hará alusión al modelo de servicio centrado en el paciente, desde las diferentes políticas con las que cuenta el Hospital para aportar a la integralidad de la atención, entre ellas: Política de Calidad, Política de Seguridad, Política de Humanización; Política de Comunicación, Política de Educación e Información y la Política de Derechos Humanos; esta última fue diseñada durante el año 2020 y en ella se recogen las prácticas de respeto y protección de los derechos de los diferentes grupos de interés, entre los que están: pacientes, familias, colaboradores, proveedores y comunidad.



EXCELLENCE IN HEALTHCARE [GRI 416]

Producing excellent results in terms of healthcare, is one of the Hospital's strategic priorities. Based on this priority, the Hospital seeks to achieve clinical results of the highest quality and safety, facilitating the continuity of healthcare by working jointly with other agents.

Through its excellence in healthcare, the Hospital also ensures the patient-centered service model by complying with its multiple policies, all of which are focused on contributing to the comprehensiveness of the service provided. Such policies include: Quality Policy, Safety Policy, Humanization Policy, Communication Policy, Education and Information Policy, and the Human Rights Policy. The latter was formulated in 2020 and comprises the practices of respect for and protection of the rights of all stakeholders, namely: patients, families, employees, suppliers and the community.

Política de Calidad

Con esta política, el Hospital se compromete a brindar a cada paciente de manera oportuna, con alto tacto y con el mínimo riesgo, la atención específicamente indicada de acuerdo con sus circunstancias de salud, su medio familiar y social, y los avances de la ciencia. Promueve estrategias de bienestar integral y propicia la continuidad del cuidado, que prevengan el deterioro de las condiciones de salud. Procura la máxima satisfacción tanto del paciente como de todas las personas y entidades que participan en el proceso de atención. Respeta el marco legal, hace uso apropiado de los recursos y protege el medio ambiente.

Esta política implica la adhesión y compromiso con el sistema de gestión para el mejoramiento FUTURO.



Política de Seguridad del Paciente

- **Disminuir** el riesgo en la atención en salud brindada a los pacientes.
- **Promover** la cultura de seguridad en todos los colaboradores del Hospital, con el propósito de identificar posibles riesgos en la atención del paciente y priorizar las iniciativas en torno a un Hospital seguro.
- **Prevenir** la ocurrencia de eventos adversos en los procesos de atención en salud mediante el despliegue de metodologías científicamente probadas y la adopción de herramientas prácticas que mejoren las barreras de seguridad y establezcan un entorno seguro de la atención en salud.

Desde su Política de Seguridad fundamentada en los principios de respeto por la dignidad humana y “ante todo no hacer daño”, El Hospital se compromete al cuidado de los pacientes, en coherencia con su misión por brindar la mejor atención en salud, se adhiere a estándares de calidad, aportando a la construcción de una cultura de seguridad con sus colaboradores, evidenciada en el cumplimiento de las Metas Internacionales de Seguridad (propuestas por la Organización Mundial de la Salud OMS), su seguimiento y estrategias de mejora que impacten la seguridad de todos.



Guarda de Seguridad, Hospital Pablo Tobón Uribe.

Resultado bueno: mayor o igual a 85%

OBJETIVO 1



META

Identificar correctamente a los pacientes.

INDICADOR

Proporción de adherencia a la identificación del paciente durante el proceso de atención.

PORCENTAJE

86%

OBJETIVO 2



META

Mejorar la comunicación efectiva.

INDICADOR

Proporción de adherencia a la calidad y pertinencia de la historia clínica - Transferencia entre unidades.

PORCENTAJE

94.9%

META

Mejorar la seguridad de los medicamentos de alto riesgo.

INDICADOR 1

Proporción de adherencia al proceso de almacenamiento de medicamentos y dispositivos médicos en las unidades asistenciales.

PORCENTAJE

91.4%

INDICADOR 2

Proporción de adherencia al proceso de administración de medicamentos en enfermería.

PORCENTAJE

86%

OBJETIVO 3



META

Garantizar cirugías en lugar correcto, con el procedimiento y al paciente correcto.

INDICADOR

Proporción de cumplimiento en diligenciamiento de la lista de chequeo de seguridad de procedimientos quirúrgicos.

PORCENTAJE

99%

META

Reducir el riesgo de infecciones asociadas con la atención sanitaria.

INDICADOR

Proporción de cumplimiento en la higiene de manos.

PORCENTAJE

95.3%

META

Reducir el riesgo de daño al paciente por causa de caídas.

INDICADOR

Proporción de adherencia al proceso de atención para la prevención de sufrir caídas en mayores de 5 años.

PORCENTAJE

85%

OBJETIVO 4



OBJETIVO 5



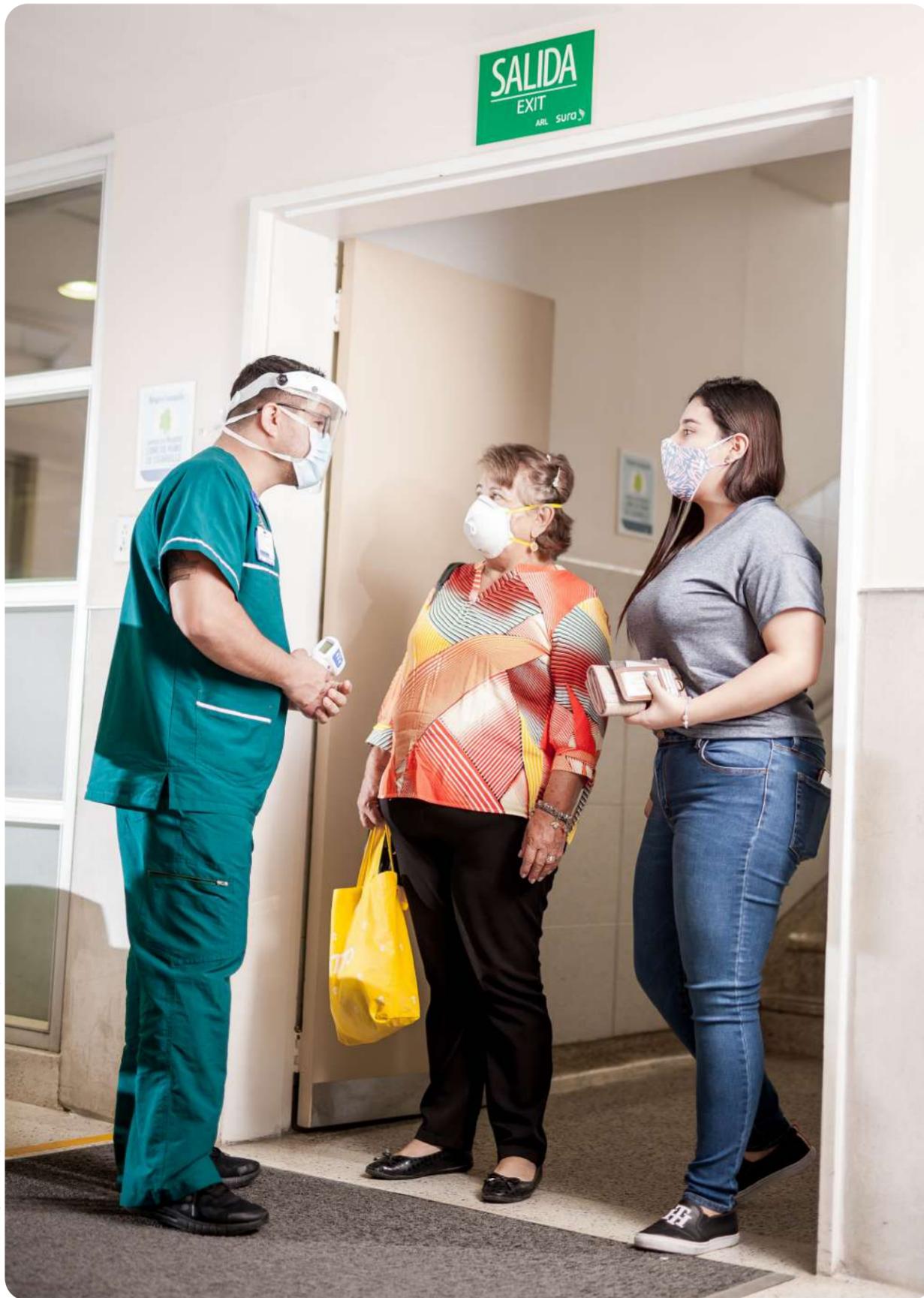
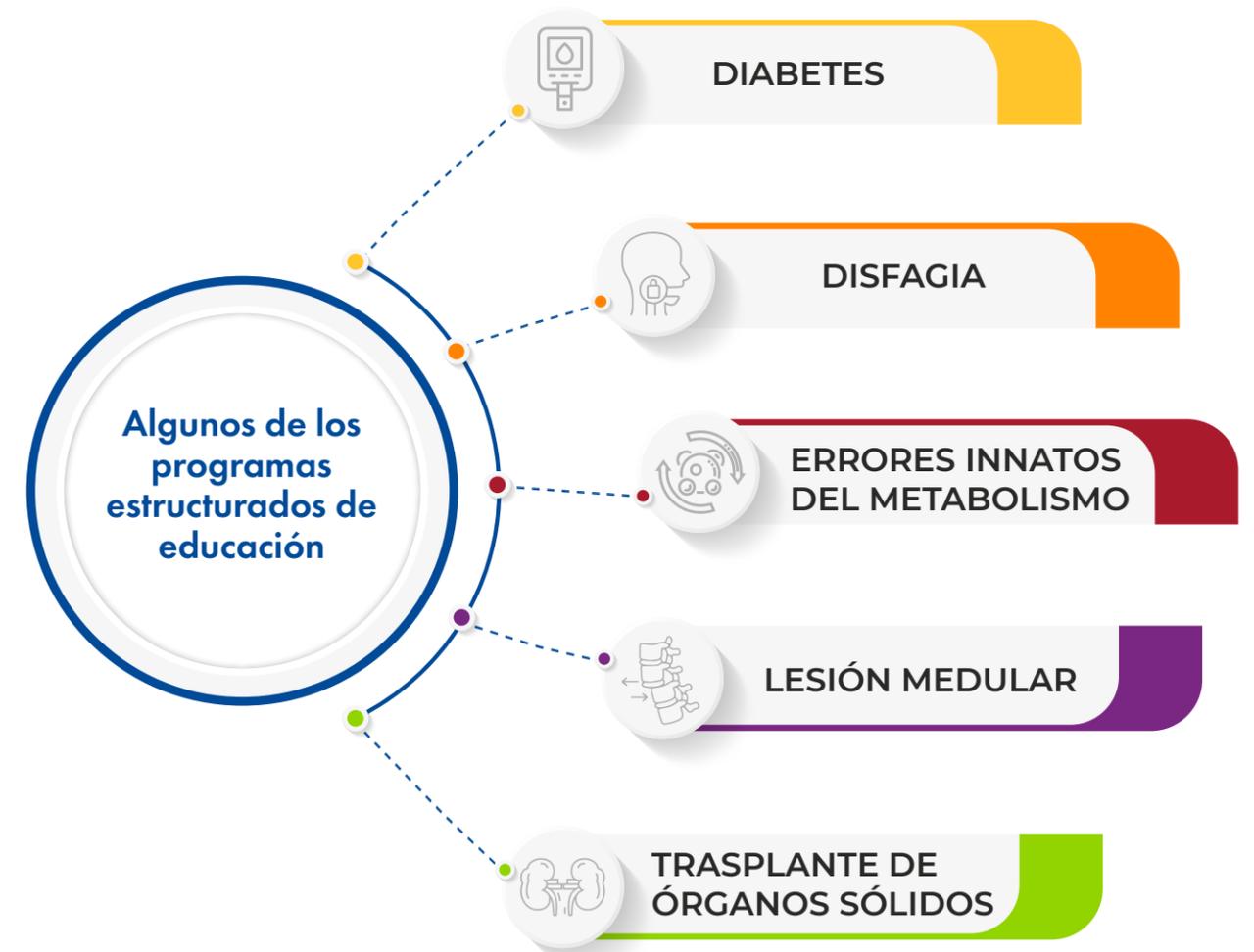
OBJETIVO 6



Política de Educación e Información a Pacientes, Familias, Visitantes y Comunidad

La educación e información se constituyen como un proceso integrador y colaborativo transversal al Hospital, que tiene como objetivo propiciar la participación de los pacientes, familias, visitantes y comunidades en los distintos espacios.

El proceso de educación e información se diseña, implementa y evalúa de acuerdo a las necesidades de los pacientes y los lineamientos de la organización orientados a desplegar la información a los mismos, a las familias, los visitantes y las comunidades cercanas.



Pacientes junto a Ayudante de Servicios, Hospital Pablo Tobón Uribe

Política de Humanización

Esta política tiene como objetivo brindar al paciente, los cuidadores y a todos los usuarios del Hospital, el respeto, el cuidado y la ayuda a la que tienen derecho como seres humanos.

Con relación a los pacientes y sus allegados, el Hospital se compromete con:

- **Definir**, desplegar y respetar sus derechos y deberes.
- **Disponer** de una infraestructura humanizada.
- **Implementar** procesos de información y educación.
- **Manejar** adecuadamente el dolor.
- **Cuidar** a los que cuidan.
- **Brindar** soporte emocional y social.
- **Asistirlos** espiritualmente acorde con sus creencias.
- **Respetar** su voluntad.
- **Construir** una extraordinaria experiencia de servicio.
- **Procurar** el mayor nivel de bienestar posible (preferencias en alimentación, horarios de visita, acompañamiento, confort, temperatura, nivel de iluminación).
- **Dar** un trato compasivo y sensible.
- **Evitar** el ensañamiento terapéutico.
- **Dar** un especial cuidado al final de la vida.
- **Respetar** los códigos de investigación en sujetos humanos.
- **Escuchar** sus expectativas y quejas e incorporar mejoras al proceso de atención.



Pacientes, Hospital Pablo Tobón Uribe

Política de Derechos Humanos



Esta política tiene como objetivo brindar a los grupos de interés del Hospital (pacientes, colaboradores, proveedores de bienes y servicios, comunidad académica y científica, visitantes y comunidad vecina), el respeto, el cuidado y la protección de sus Derechos Humanos, para lo cual, el Hospital asume y se compromete a promover y velar por su cumplimiento.

Al interior de esta política, el Hospital reconoce la paz como un derecho fundamental del que todas las personas, los grupos y los pueblos son titulares, por ello cuenta con estrategias y programas que le permiten aportar a la construcción de una mejor sociedad.



Paciente, Hospital Pablo Tobón Uribe

Trato Humanizado al Paciente y su Familia

Atención psicológica a pacientes

Como una forma de aportar al tratamiento integral de los pacientes, desde el Departamento de Psicología, se brinda acompañamiento psicológico a pacientes y familias, evaluando el impacto emocional que su condición puede generar durante la estancia hospitalaria, afectando de forma positiva en su calidad de vida.

Durante el año **2020**, se llevaron a cabo:

8.994 Interconsultas
a pacientes hospitalizados.

729 Interconsultas
a pacientes ambulatorios.



Equipo de Psicología Clínica, Hospital Pablo Tobón Uribe.

Soporte Socio - Familiar a Pacientes y Cuidadores



Equipo de Trabajo Social, Hospital Pablo Tobón Uribe.

El Hospital, se ha caracterizado por su interés en brindar una atención integral al paciente, de tal manera que tiene en cuenta desde el área estratégica de Excelencia Asistencial el componente del entorno familiar como eje articulador en el proceso de recuperación. Para lograr este objetivo, cuenta con un equipo de trabajadores sociales asistenciales, que evalúan la dinámica familiar, identifican las condiciones del contexto social, intervienen los aspectos de riesgo y potencian la movilización de los recursos, además promueven alternativas de apoyo externo, para facilitar el proceso de acompañamiento y soporte socio familiar durante la aparición de la enfermedad, el tratamiento y la recuperación.

La población que se atiende desde esta área, está representada en su mayoría por personas que ingresan al Hospital, donde además de su condición de salud, se identifica una característica social a intervenir, como: pertenecer a una comunidad indígena, encontrarse en situación de calle, no tener una identidad (N.N.), ser víctimas de la violencia (urbana, minas antipersonal, desplazados), estar solos durante estancia hospitalaria; niños, niñas, adolescentes y adultos en riesgo por maltrato o abuso sexual; ser víctima de violencia intrafamiliar o sexual; ser un paciente con una enfermedad en fase terminal, paciente en proceso de trasplante, entre otros.

Durante el año **2020**, se llevaron a cabo:

5.818

Evaluaciones socio familiares de pacientes que requerían acompañamiento social y familiar en el Hospital.

Atención y Compromiso con los Pacientes Internacionales

El Hospital cuenta con la Oficina de Pacientes Internacionales, un área dedicada exclusivamente a la atención del paciente internacional, su familia y el asegurador, en la cual se brinda acompañamiento personalizado, desde el primer contacto hasta el regreso a su país de residencia.

El personal que trabaja en esta oficina, se encarga de concertar las citas médicas y orientar administrativamente a los pacientes; a través de un contacto directo e inmediato con los médicos tratantes y con el asegurador responsable, logrando que los procesos administrativos fluyan de manera ágil y prioritaria.

Durante el año **2020**, se atendieron:

988

Pacientes internacionales, procedentes de los siguientes lugares del mundo: Estados Unidos, Islas BES (San Eustaquio, Bonaire, Saba), Curazao, España y Suiza.



Equipo Oficina de Pacientes Internacionales, Hospital Pablo Tobón Uribe.

Mecanismos de Escucha

A La Voz Del Usuario

[GRI 417]



Felicitaciones, Sugerencias y Reclamos (FSR): este mecanismo permite una escucha proactiva frente a las necesidades del paciente y su percepción frente a la atención recibida.

Los pacientes que presentan una queja o reclamo siempre reciben una respuesta, ya sea a través de una llamada o vía correo electrónico.

Tipo FSR	Volumen	Porcentaje
	2020	2020
Felicitaciones o agradecimientos	557	25%
Sugerencias	100	4.5%
Reclamos	1037	46.6%
Entrega de información	531	23.9%
TOTAL	1694	100%

Encuesta de Opinión sobre la Calidad de la Atención

Este mecanismo mide la satisfacción de los usuarios, posterior a la recepción de los servicios y es llevada a cabo por una firma externa, especializada en este tema.



Los indicadores que se miden por medio de este mecanismo, son:

- Amabilidad
- Información
- Oportunidad
- Evidencia del servicio
- Seguridad asistencial

INDICADORES	Nota Enero - Marzo 2020	% Enero - Marzo 2020	Nota Abril - Junio 2020	% Abril - Junio 2020	Nota Julio - Sept. 2020	% Julio - Sept. 2020	Nota Octubre - Dic. 2020	% Octubre - Dic. 2020	Nota Acumulado 2020
Amabilidad	4.88	96.90	4.81	95.23	4.81	95.24	4.71	92.82	4.80
Información	4.81	95.17	4.75	93.82	4.77	94.29	4.63	90.85	4.74
Oportunidad	4.63	90.80	4.65	91.14	4.64	91.05	4.47	86.84	4.60
Evidencia del servicio	4.70	92.43	4.71	92.70	4.78	94.48	3.90	72.44	4.51
Seguridad asistencial	4.83	95.69	4.80	94.88	4.86	96.59	4.75	93.75	4.81
Percepción general	4.82	95.55	4.80	95.08	4.88	97.02	4.38	84.44	4.72
Nivel de satisfacción (Calificación total de la experiencia)	4.77	94.20	4.74	93.55	4.77	94.33	4.49	87.34	4.69

CAPÍTULO II

CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN



▶ Departamento de Educación, Hospital Pablo Tobón Uribe.



Objetivos de Desarrollo Sostenible



ODS 4

Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.



Pacto Global Red Colombia



▶ Principio 1

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

▶ Principio 2

Las empresas deben asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de los derechos humanos.

▶ Principio 3

Las empresas deben respetar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

▶ Principio 4

Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

▶ Principio 5

Las empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.

▶ Principio 6

Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.



CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN

Desde su compromiso con la transmisión de conocimientos en salud y por su carácter universitario, el Hospital es una institución líder y referente en el trabajo articulado con universidades de diferentes ciudades del país. Periódicamente cuenta con la rotación de estudiantes internos de medicina y residentes de diferentes especialidades médicas, lo que le permite integrar la formación académica y la práctica a la prestación de servicios de salud, promoviendo la calidad de la atención y el ejercicio profesional, autónomo, responsable y ético.

En coherencia con su objetivo misional en la formación de nuevas generaciones, el Hospital cuenta con el Instituto de Educación Pablo Tobón Uribe, el cual desde el año 1988 inició convenios con diferentes instituciones de la ciudad para formar auxiliares de enfermería de acuerdo con las necesidades del medio. En el año 2006, recibió la autorización inicial de la Secretaría de la Educación municipal de Medellín para continuar con la formación de auxiliares de enfermería con calidad humana, habilidades técnicas, cultura de servicio, seguridad y profundo respeto por el ser humano, misión que en la actualidad se continúa cumpliendo.

Desde el año 2019, entre el Hospital y la EIA se gestó un proyecto por el cual se venía trabajando desde hacía varios años: la facultad de Medicina, que en la actualidad cuenta con jóvenes de diferentes partes del país que llegan a la ciudad para formarse desde una visión integral en el hacer médico.

De la mano con este conocimiento e innovación, el Hospital da un lugar preponderante a la investigación tanto clínica como básica con el objetivo de incrementar las publicaciones indexadas a nivel nacional e internacional.



Residente de Oftalmología, Hospital Pablo Tobón Uribe.

KNOWLEDGE AND INNOVATION

Based on its commitment to spreading knowledge on health, and on its university-hospital nature, the Hospital is a leading and referential institution in relation to the articulated work with universities from multiple Colombian cities. On a regular basis, medical intern students and residents from different medical specialties make their rotations in the Hospital, allowing it to integrate the academic training and practice with the provision of healthcare services, to improve the quality of its assistance further and to promote a professional, autonomous, responsible and ethical attitude.

In alignment with its mission objective of educating and training new generations, the Hospital created the Pablo Tobón Uribe Education Institute in 1988. Since its beginnings, the Institute established agreements with multiple organizations from Medellín with the aim of training nursing assistants according to the sector needs. In 2006, the Hospital was granted an initial authorization by the Medellín Municipal Education Secretariat to continue training nursing assistants with human quality, technical skills, service culture, safety and profound respect for human beings, a mission it continues fulfilling today.

Since 2019, the Hospital and the EIA University jointly formulated a project that had been under development for several years: the school of medicine, which currently hosts young people from different Colombian regions who come to the city to receive training based on a comprehensive vision of the medical endeavor.

Along with such knowledge and innovation, the Hospital assigns a pivotal relevance to both basic and clinical research with the objective of increasing the publications indexed both locally and internationally.

Un Hospital Universitario

Durante el año **2020**, el Hospital contó con la presencia de:

273 Internos de medicina

516 Residentes de diferentes especialidades médicas.

A quienes al finalizar su proceso, se les realizó una evaluación respecto a su nivel de satisfacción, cuyo resultado promedio para este período fue del **4.95%**¹.

Adicional a los residentes e internos de medicina, el Hospital cuenta con la presencia de estudiantes de profesiones como enfermería, nutrición y dietética, psicología, instrumentación quirúrgica, químicos farmacéuticos, regente de farmacia, trabajo social, pedagogía infantil, entre otros; quienes realizan sus prácticas académicas al interior de la institución por medio de convenio docencia - servicio².

Durante el **2020** se contó con la participación de:

212 Estudiantes bajo esta modalidad de convenio.

¹ La evaluación de satisfacción, tiene una escala de valoración de 1 a 5, donde 1 es no satisfecho y 5 es valor máximo de satisfacción.

² El convenio docencia - servicio hace referencia a un vínculo funcional que se establece entre Instituciones educativas y otras organizaciones, con el propósito de formar talento humano en salud o entre Instituciones educativas cuando por lo menos una de ellas disponga de escenarios de práctica en salud. Este vínculo se funda en un proceso de planificación académica, administrativa e investigativa de largo plazo, concertado entre las partes de la relación docencia -servicio.



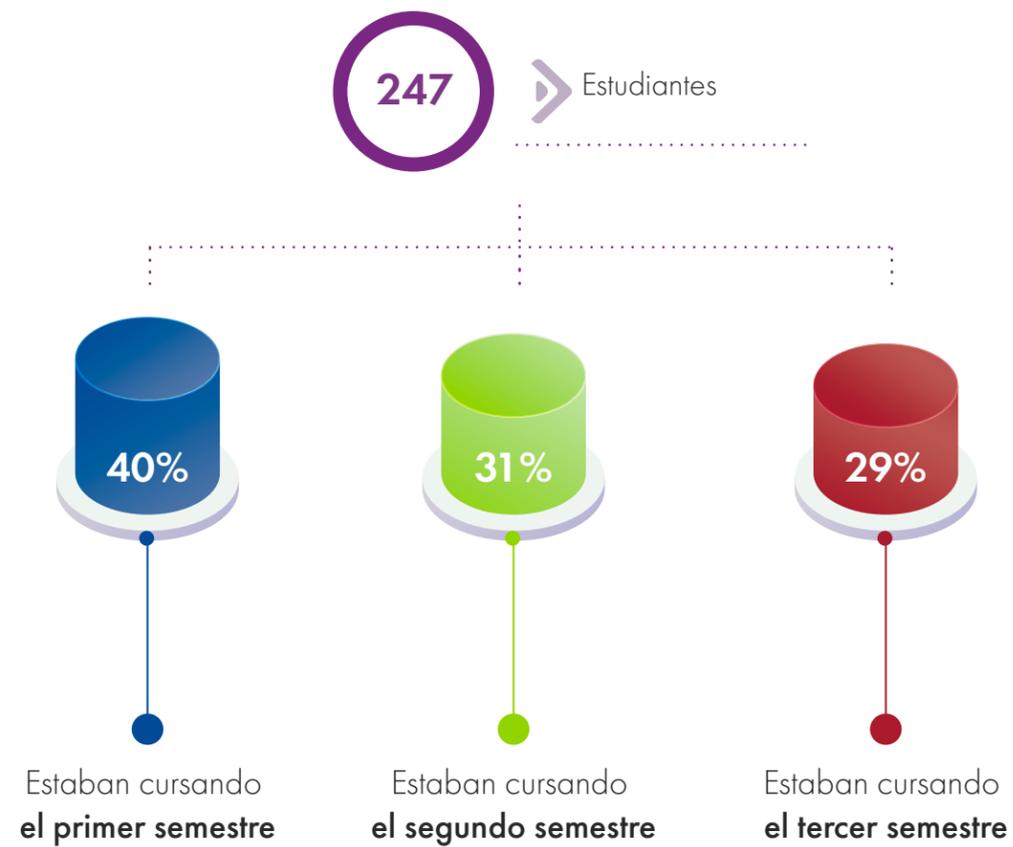
Residente de Medicina Interna, Hospital Pablo Tobón Uribe.

Facultad de Medicina

Hospital Pablo Tobón Uribe - Universidad EIA

Desde el año **2019**, el Hospital Pablo Tobón Uribe y la Universidad EIA cuentan con la facultad de Medicina, por medio de la cual se busca brindar a los estudiantes una formación con sentido humanista y ético al hacer médico.

Durante el periodo **2020**, tuvo la presencia de:



Residente Nefrología Adulto, Hospital Pablo Tobón Uribe.

Instituto de Educación Pablo Tobón Uribe



En la actualidad, el Instituto ofrece educación técnico laboral en auxiliar de enfermería a jóvenes de la ciudad de Medellín y de diferentes departamentos a nivel nacional que desean formarse en esta área.

Durante el **2020** el Instituto contó con:

46 Estudiantes en formación provenientes de los municipios de Carmen de Viboral, Guarne, San Pedro de los Milagros, Támesis, Jardín, Caramanta, Barbosa y el Área Metropolitana del Valle de Aburrá.

Del total de estudiantes matriculados en este período,

55% Eran de estrato dos, con condiciones de vulnerabilidad a nivel socio económico.

Para financiar su educación, el Hospital junto con otras fundaciones de la ciudad, patrocinan a los jóvenes que presentan este tipo de dificultades para llevar a cabo su proceso académico.

Durante el **2020** se apoyaron alrededor de:

34 Estudiantes, en alianza con personas naturales y fundaciones como: Fundación Fraternidad Medellín, y Fundación Julio Ernesto Urrea.



Durante este mismo período, el Instituto certificó a

40 Estudiantes que venían realizando sus estudios técnicos.

De las cuales,

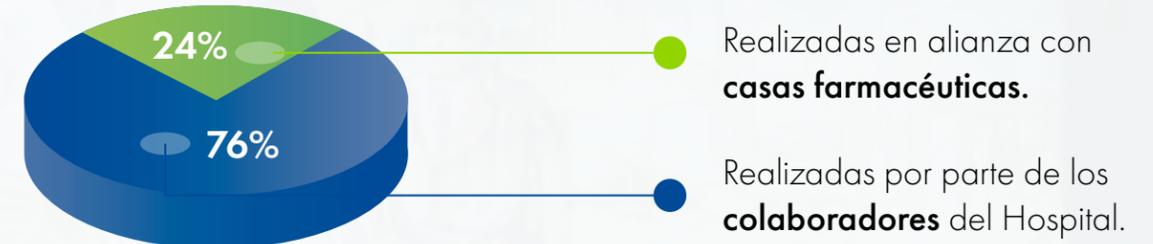
70% Fueron vinculados al Hospital Pablo Tobón Uribe para iniciar allí su proceso laboral.

Estudiantes Técnicos Laborales en Auxiliar de Enfermería, Instituto de Educación Pablo Tobón Uribe.

Investigación en el Hospital

El Hospital cuenta con la Unidad de Investigaciones, la cual tiene como objetivo: dirigir, acompañar y apoyar la investigación para generar conocimiento científico; éstas pueden ser desarrolladas tanto al interior del Hospital (propuestas por colaboradores) o en alianza con instituciones académicas, centros de investigación y casas farmacéuticas a nivel nacional.

Total de investigaciones realizadas por el Hospital 2020



Fuente: Departamento de Investigación.

Cada investigación propia o realizada con otras instituciones, debe ser previamente evaluada por el Comité de Investigación y Ética, el cual tiene en cuenta aspectos éticos y metodológicos que deben acompañar cada estudio.

Durante el **2020** se analizaron

225 Investigaciones, de las cuales **208** fueron aprobadas.

CAPÍTULO III

EFICIENCIA OPERACIONAL



▲ Integrantes Equipo de Radiología, Hospital Pablo Tobón Uribe.



Objetivos de Desarrollo Sostenible

ODS 8

Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos



ODS 12

Garantizar modalidades de producción y consumo responsable.



ODS 17

Fortalecer la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible, movilizando e intercambiando conocimientos, capacidad técnica, tecnología y recursos financieros para alcanzar la Agenda en todos los países, en particular en los países en desarrollo y promover alianzas en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, para contribuir al desarrollo sostenible de forma conjunta.



Pacto Global Red Colombia



Principio 1

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2

Las empresas deben asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de los derechos humanos.

Principio 3

Las empresas deben respetar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4

Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio 5

Las empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.

Principio 6

Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

Principio 7

Las empresas deberán apoyar un enfoque de precaución respecto a los desafíos del medio ambiente.

Principio 8

Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9

Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Principio 10

Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

EFICIENCIA OPERACIONAL

Garantizar la sostenibilidad financiera, el crecimiento y la mejor utilización de los recursos a nivel institucional, es una prioridad estratégica del Hospital, para lo cual, cuenta con procesos que le permiten identificar y gestionar sus riesgos y oportunidades financieras en la prestación de los servicios de salud.

Como una forma de crear valor social con sus grupos de interés, el Hospital reinvierte parte de sus ganancias económicas en formación técnico científica, dirigida a su personal asistencial y administrativo, así como en la mejora continua de procesos y servicios de salud con altos estándares de calidad y seguridad.

En esta creación de valor social compartido, la cadena de abastecimiento es fundamental, ya que allí se gestan relaciones de confianza y transparencia con los proveedores, con quienes se busca minimizar los impactos negativos de su funcionamiento y generar impactos positivos a largo plazo que beneficien a los diferentes grupos de interés.

En el presente capítulo, se abordarán algunos aspectos relacionados con las inversiones de carácter económico que realiza el Hospital, las cuales agregan valor con sus diferentes grupos de interés. Así mismo, se revisarán estrategias de sostenibilidad en la cadena de abastecimiento, las cuales buscan impactar de forma positiva el relacionamiento entre el Hospital y su grupo de proveedores, bajo premisas de transparencia, legitimidad, confianza, seguridad, entre otros.

Lo anterior, basado en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, con énfasis en los siguientes: 8 Trabajo decente y crecimiento económico, 12 Producción y consumo responsable y 17 Alianzas para lograr los objetivos, así mismo, desde los 10 Principios Universales de Pacto Global de Naciones Unidas.



Terapeutas respiratorios, Hospital Pablo Tobón Uribe.

OPERATIONAL EFFICIENCY

Ensuring the financial sustainability, the growth and a more efficient use of resources at the institutional level is one of the Hospital's strategic priorities. For this purpose, the Hospital has established processes that allow identifying and managing its financial risks and opportunities in the provision of healthcare services.

As a method for creating social value for and with its stakeholders, the Hospital reinvests part of its economic profits in technical-scientific training intended for its assistance and administrative personnel, as well as in the continued improvement of healthcare processes and services with high standards of both quality and safety.

In this shared social value generation process, the sourcing chain is essential because it is the origin of trust-based and transparency-driven relationships established with the suppliers. These relationships allow striving to minimize the negative impact of the operations and produce a positive impact in the long term, benefiting all stakeholders based on the joint work carried out with the suppliers.

This chapter addresses several aspects related to the economic investments made by the Hospital with the purpose of generating value for all its stakeholders. Additionally, the sustainability strategies in the sourcing chain will be reviewed with the aim of confirming that they fulfill their purpose of having a positive impact on the Hospital's engagement with its suppliers under the premises of transparency, legitimacy, trustworthiness, and safety, among other important characteristics.

All the aforementioned actions are based on the Sustainable Development Goals; however, particular emphasis is laid on the following SDGs: SDG 8, Decent work and economic growth; SDG 12, Responsible consumption and production; and SDG 17, Partnerships for the goals; as well as on the ten Universal Principles of the United Nations Global Compact.

Inversiones Económicas

[GRI 201]

A continuación se presentan algunos datos financieros que dan cuenta del desempeño económico del Hospital durante el periodo Enero - Diciembre 2020, correspondientes a inversiones en investigación, educación, programas de proyección e impacto social a diferentes grupos de interés.

Ingresos operacionales	\$ 441.569 millones de pesos
Egresos o gastos operacionales	\$ 415.418 millones de pesos
Pago a colaboradores	\$ 236.692 millones de pesos
Pago a proveedores	\$ 195.154 millones de pesos
Inversión en programas de Empresa Familiarmente Responsable	\$ 13.335 millones de pesos
Inversión en educación avanzada y continua de los colaboradores	\$ 8.569 millones de pesos
Inversión en investigaciones propias del Hospital	\$ 617 millones de pesos
Inversión en estudiantes del Instituto de Educación del Hospital	\$ 457 millones de pesos
Subsidios para ayudas en salud a pacientes	\$ 337 millones de pesos
Inversión en programas de responsabilidad social de cara a la comunidad	\$ 148 millones de pesos



Equipo de Nómina, Hospital Pablo Tobón Uribe.

Sostenibilidad

en la Cadena de Abastecimiento



Equipo de Nutrición, Hospital Pablo Tobón Uribe.

La sostenibilidad social, ambiental y económica hace parte fundamental del relacionamiento del Hospital con sus grupos de interés; en la cadena de abastecimiento cobra real importancia, ya que desde allí el Hospital busca minimizar los impactos negativos que se puedan generar y desarrollar estrategias de sostenibilidad que permitan crear valor social compartido y beneficios de mutuo alcance, como:

-  Compras sostenibles de bienes y servicios.
-  Verificación de Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo - SARLAFT- a los proveedores priorizados.
-  Código de conducta de proveedores.
-  Desarrollo y fortalecimiento de proveedores locales.
-  Acuerdos de colaboración con proveedores.
-  Adhesión a Pacto Global de Naciones Unidas.
-  Encuesta de la línea de transparencia a los proveedores.
-  Adhesión a los Objetivos de Desarrollo Sostenible: 8 Trabajo decente y crecimiento económico; 12 Producción y consumo responsable y 17 alianzas para lograr los objetivos.
-  Encuesta de satisfacción de los proveedores con el Hospital.
-  Reporte anual de Memoria de Sostenibilidad bajo metodología internacional en GRI 4.0 (Global Reporting Initiative).
-  Certificación y gestión bajo la norma ISO 45001 (Gestión de seguridad y salud en el trabajo) y la norma ISO 14001 (Gestión ambiental).

Desde la **Dimensión Económica**, la sostenibilidad en el Hospital se hace vida en la cadena de abastecimiento, por medio de:

- ▶ Continuidad de la metodología de costo total de adquisición sin afectar los valores técnicos, sociales y ambientales.
- ▶ Búsqueda de eficiencia operacional y la innovación de los procesos.



Equipo de Ingenieros de Procesos, Hospital Pablo Tobón Uribe.

Dimensión Social:

- ▶ Compra y desarrollo de productos y proveedores locales.
- ▶ Garantía de un trabajo decente y crecimiento económico, bajo prácticas anticorrupción.



Equipo de Mejoramiento, Hospital Pablo Tobón Uribe.



Equipo de Servicios Generales y de Gestión Ambiental, Hospital Pablo Tobón Uribe.

Dimensión Ambiental:

- ▶ Búsqueda de eficiencia energética
- ▶ Utilización de sustancias químicas más seguras
- ▶ Conservación de los recursos naturales (reducir, reusar, reciclar, generación de energía a través de la disposición final de algunos residuos y uso de un relleno sanitario responsable).
- ▶ Mejora de prácticas y procesos para la reducción de residuos.

Logros en el 2020 que apuntan al Desarrollo Sostenible en la Cadena de Abastecimiento

► Dimensión Económica

- 01** Implementación de flujo de trabajo en el gestor documental del proceso de ingreso de sustancias químicas, repuestos y equipos, lo que condujo a la reducción de 512 semanas y 1792 hojas.
- 02** Implementación de flujo de trabajo en el gestor documental de las órdenes de servicio, reduciendo 634 Semanas y 368 hojas.
- 03** Implementación de la herramienta para la gestión del ciclo de vida de los contratos, con el objetivo de mitigar los impactos económicos y operacionales durante la pandemia por SARS-CoV-2 (COVID-19).
- 04** Desarrollo de 22 Auditorías integrales (calidad, social y ambiental) a proveedores que representan el 100% del alcance definido.
- 05** Implementación de RPA (Robotic Process Automation) para generación de órdenes de compra, con un impacto de reducción de 50 semanas para llevar a cabo el proceso.
- 06** Elección de la plataforma de planeación de la demanda para la administración del capital de trabajo y niveles de servicios de inventarios.



Equipo de Centro de documentos, Hospital Pablo Tobón Uribe.



Equipo de Compras, Hospital Pablo Tobón Uribe.

► Dimensión Social

- 01

31% del valor de las compras se hacen a proveedores locales.
- 02

Alianza estratégica con la Alcaldía de Medellín para la estrategia de Desarrollo de proveedores, con acompañamiento a cuatro proveedores locales del Hospital.
- 03

Diseño y aprobación de Código de conducta para proveedores.
- 04

Evento virtual de reconocimiento a proveedores estratégicos por su colaboración durante la pandemia.
- 05

92.5% de satisfacción de los proveedores de bienes y servicios.
- 06

99% de los proveedores consideran transparentes los procesos de contratación del Hospital (Encuesta realizada por la línea de transparencia).

► **Dimensión Ambiental**

01 Se realizaron 73 procesos de compras con criterios de sostenibilidad que representan el 9% de la compra de bienes y servicios del 2020 (Ejemplos: transporte, alimentación, energía, obra civil y mantenimientos).

02 Se acuerda con la empresa prestadora del servicio de energía Empresas Públicas de Medellín - EPM - que a partir del 2021 la energía que se consume en el Hospital será generada por medio de fuentes 100% renovables.

03 Se aprueba piloto de tecnología de microondas para tratamiento y reducción de residuos (STERILWAVE).



Equipo de Laboratorio de muestras, Hospital Pablo Tobón Uribe.

CAPÍTULO IV

CULTURA CON ALMA



▲ Integrantes Equipo de Nutrición, Hospital Pablo Tobón Uribe.



Objetivos de
Desarrollo Sostenible

ODS 8

Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.



Pacto Global
Red Colombia

▶ Principio 3

Las empresas deben respetar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

▶ Principio 4

Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

▶ Principio 5

Las empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.

▶ Principio 6

Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.





Equipo de Comunicación Organizacional, Hospital Pablo Tobón Uribe.

CULTURA CON ALMA: UN HOSPITAL FAMILIARMENTE RESPONSABLE

Los colaboradores son parte fundamental del Hospital, quienes conforman un equipo humano, competente y motivado para prestar un servicio con Alma a los pacientes y sus familias.

Desde el año 2012, el Hospital se encuentra certificado como Empresa Familiarmente Responsable efr®, reconocimiento a través del cual da cuenta de sus prácticas y políticas de balance y de conciliación a nivel personal, laboral y familiar, aportando a la calidad de vida de sus colaboradores.

Como reto estratégico, el Hospital busca mantener e integrar a su cultura los colaboradores de diferentes generaciones, para ello dispone de estrategias encaminadas a fortalecer la cultura organizacional, gestionar planes de desarrollo humano integral, técnico y científico, así como de generar espacios que permitan la atracción de talento humano.



Equipo de Reumatología, Hospital Pablo Tobón Uribe.

CULTURE WITH SOUL: A FAMILIARLY RESPONSIBLE HOSPITAL

The employees are a fundamental component of the Hospital as they form a highly skilled and humane team that is deeply motivated to provide services with their heart and soul to both the patients and their families.

Since 2012, the Hospital has been certified as a Familiarly Responsible Enterprise (EFR®), an acknowledgment that sheds light on our policies and practices, which are focused on an adequate balance and conciliation at the personal, labor and family levels, thus making a positive contribution to the employees' quality of life.

As a strategic challenge, the Hospital strives to integrate its multi-generational staff members into its culture with the aim of retaining them in the long term. For this purpose, it has established strategies focused on strengthening its organizational culture, managing comprehensive human, technical and scientific development plans, and generating the means to enable the attraction of top talent.



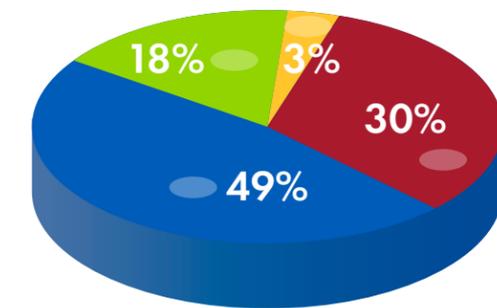
Equipo de Fisiatría, Hospital Pablo Tobón Uribe.

El total de colaboradores para el año 2020 fue de 2628 **[GRI 401-1]**.



Para este mismo período se tuvo un porcentaje de rotación del **7.68%**. Algunos de los motivos de las renunciaciones están relacionados con aspectos personales, como cuidado de familiares, cambios de ciudad y continuidad en estudios académicos.

Distribución de colaboradores por generación 2020



-  **Baby Boomer** (nacidos entre 1945-1964)
-  **Generación X** (nacidos entre 1965-1981)
-  **Generación Y** (nacidos entre 1982-1994)
-  **Generación Z** (nacidos entre 1995-2015)

►► Fuente de información: División de Gestión Humana.

Apuesta por el Trabajo Decente

Desde los principios filosóficos y fundacionales del Hospital, el respeto por la dignidad humana es fundamental. La División de Gestión Humana lidera la protección y el cuidado de los Derechos Humanos de sus colaboradores, a través de los procesos de elección, vinculación, inducción, entrenamiento, formación, capacitación, desarrollo y salud y seguridad en el trabajo. El Hospital reconoce el derecho fundamental al trabajo, y no participa ni apoya ninguna modalidad de trabajo forzoso o servidumbre. La relación laboral se enmarca desde el cumplimiento de los lineamientos establecidos por la legislación laboral.

El respeto a la salud y la vida son claves en la relación laboral con sus colaboradores, por lo cual, el Hospital dispone de mecanismos de promoción, protección y conservación de la salud física y mental, garantizando los elementos de protección personal y sitios de trabajo adecuados para desempeñar sus actividades y propiciar un entorno laboral saludable. Desde el departamento de Salud y Seguridad en el Trabajo, se busca proteger, conservar y mejorar la seguridad, salud y calidad de vida de los colaboradores y de las personas vinculadas a las empresas de servicios delegadas, hacia quienes se extiende este compromiso en la cadena de valor. **[GRI 403-3].**



Modelo de Empresa Familiarmente Responsable efr® [GRI 201]

Este modelo responde a una nueva cultura socio laboral basada en la flexibilidad, el respeto y el compromiso mutuo. El Hospital se encuentra certificado desde el año **2012** y a partir de allí viene trabajando para cumplir con el objetivo de fortalecer la cultura del cuidado de sus colaboradores a través de la conciliación y el equilibrio entre la vida personal, familiar y profesional.



Equipo de Neurología, Hospital Pablo Tobón Uribe.



Equipo de Urgencias, Hospital Pablo Tobón Uribe.

El modelo de **efr** cuenta con diferentes políticas y beneficios, las cuales se agrupan de acuerdo con sus objetivos:

▶ CALIDAD EN EL EMPLEO

Con esta primera política, el Hospital busca contribuir a generar un ambiente laboral óptimo desde lo humano hasta lo estructural, garantizando estabilidad y bienestar laboral. Algunas de las medidas que acoge la calidad en el empleo son:

-  Contrato a término indefinido.
-  Programas de salud para colaboradores.
-  Ahorro Pro-Casa.
-  Comedor.
-  Programas de atención psicológica y psiquiátrica.
-  Transporte empresarial para colaboradores.
-  Fondo de Bienestar Social.



Integrantes Departamento de Pediatría, Hospital Pablo Tobón Uribe.

▶ **DESARROLLO PROFESIONAL**

Por medio de esta política se motiva el crecimiento integral de los colaboradores, a través de estrategias como:

-  Valoración del desempeño.
-  Programa de mentores.
-  Apoyo en formación.
-  Programas de formación del ser y del hacer.
-  Voluntariado corporativo.



► FLEXIBILIDAD TEMPORAL Y ESPACIAL

Por medio de esta política, se buscan alternativas que permiten a los colaboradores gestionar su tiempo y lugar de trabajo de manera flexible, con el fin de ejecutar sus labores bajo una nueva cultura basada en la eficiencia. Para lograrlo se cuenta con estrategias como:

-  Día de bienestar.
-  Licencia especial con reserva del puesto.
-  Banco de tiempo.
-  Pico y placa.
-  Flexitiempo.
-  Flexiespacio.
-  Modificación de horario por viaje laboral.
-  Día de trasteo .

Equipo de Mercadeo, Hospital Pablo Tobón Uribe.



▶ IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

A través de esta política, se busca que los colaboradores cuenten con igualdad de oportunidades para acceder a los diferentes beneficios, como formación avanzada, programas de reconocimiento y otras actividades dentro del Hospital. A nivel de vinculación laboral busca que las personas ingresen sin discriminación de ningún tipo. Los beneficios que acompañan esta política son:

-  Equidad y respeto por la diversidad.
-  Igualdad para la formación.
-  Ofertas neutras de trabajo.
-  Primer Empleo.

▶ **SERVICIOS DE APOYO A LA FAMILIA**

Esta política busca medidas que faciliten el desarrollo de actividades del colaborador fuera del Hospital, orientadas al desarrollo y soporte de su familia. Algunas de ellas son:

- Permiso Remunerado para el Cuidado de dependientes.
- Permiso adicional para atención a recién nacidos.
- Alfabetización para hijos y familiares de los colaboradores del Hospital.
- Futuras mamás.

- Futuros Papás.
- Jornadas de Salud para la Familia.
- Permiso Adicional para Matrimonio.
- Escuela de fútbol.
- Primer día de Colegio.
- Escuela de Danza.



Equipo de Consulta Externa, Hospital Pablo Tobón Uribe.



► **LIDERAZGO Y ESTILOS DE DIRECCIÓN**

Estas medidas buscan fortalecer el modelo de liderazgo del Hospital que incorpora la gestión de la conciliación, por medio de beneficios como:

-  Instituto de Liderazgo.
-  Acompañamiento individual para líderes.
-  Interlocutor de conciliación.

Integrantes Equipo de Radiología, Hospital Pablo Tobón Uribe.



Equipo de Banco de Sangre, Hospital Pablo Tobón Uribe.

Para el año 2020, se llevaron a cabo 51 medidas de conciliación distribuidas en:



Debido a la pandemia por el SARS-CoV-2 (COVID-19), algunas medidas fueron suspendidas como:

- Futuras mamás - Escuela de Danza - Escuela de Fútbol - Convenio mensajería; sin embargo, otras medidas se fortalecieron como:
- Transporte para colaboradores.
- Programas de atención psicológica y psiquiátrica, orientadas a proteger la salud mental de los colaboradores en medio de la crisis por la pandemia por el SARS-CoV-2 (COVID-19).

Durante este mismo período, la inversión realizada por el Hospital en algunas de sus políticas fue de: **\$13.335 Millones de pesos.**

A continuación, se describen algunas de las medidas más usadas por los colaboradores durante el año 2020.

Política de efr	Beneficio	Colaboradores beneficiados	Porcentaje de impacto
Calidad en el empleo	Contrato a término indefinido	2363	91.97%
Calidad en el empleo	Uso del comedor: El Hospital cuenta con un comedor para todos los colaboradores, allí se suministran alimentos de alta confiabilidad y calidad nutricional.	629 (promedio anual)	24%
Calidad en el empleo	Transporte empresarial: el Hospital brinda a los colaboradores de forma gratuita servicio de transporte, cubriendo varias rutas a nivel de ciudad. Debido a la pandemia por Covid-19, se amplió este beneficio, cubriendo municipios del Área Metropolitana del Valle de Aburrá.	846 (promedio anual)	33%
Desarrollo Profesional	Licencia remunerada para estudio: con este beneficio su busca apoyar la formación de los colaboradores vinculados laboralmente con el Hospital, ya sea en competencias del ser como del hacer, aportando al fortalecimiento de su rol.	1859	72%

Formación y Desarrollo de los Colaboradores [GRI 404]



Equipo Comité de Infecciones, Hospital Pablo Tobón Uribe.

A nivel institucional se tienen definido dos modalidades de formación para los colaboradores: formación avanzada y formación continua, las cuales hacen parte de la política de “Desarrollo profesional” de efr. Por medio de la formación avanzada, el Hospital patrocina a sus colaboradores en programas de formación y estudios de posgrado, que permitan cualificar su labor. Con la formación continua, aporta al fortalecimiento en las competencias del ser de los colaboradores, a través de cursos, convivencias, encuentros académicos, entre otros.

La inversión económica para ambos tipos de formación durante el año **2020** fue de:

 **8.568 Millones de pesos**
correspondiente a 266.418 horas invertidas.

► **Instituto de Liderazgo**

Programa de desarrollo de habilidades de liderazgo individual y grupal, dirigido a colaboradores de diferentes áreas del Hospital para potenciar habilidades y competencias del ser y del hacer.



Programa de Desarrollo de Habilidades de Liderazgo "Consciente y Saludable".

Grupo 13:

<p>Módulo 1: 28 de febrero</p>  <p>Modelo de Liderazgo HPTU</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tendencias actuales frente al liderazgo • Modelo de Liderazgo HPTU. 	<p>Módulo 2: 13 de marzo</p>  <p>Comunicándonos constructivamente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación constructiva y asertiva. • Trato interpersonal. • Retroalimentación efectiva. 	<p>Módulo 3: 15 de mayo</p>  <p>Construyendo confianza</p> <ul style="list-style-type: none"> • El lenguaje de poder: los actos lingüísticos y su relación con la confianza. • Ciclo de coordinación de acciones. • Mentalidad apreciativa. 	<p>Módulo 4: 5 de junio</p>  <p>Gestionando el cambio y los equipos de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión del Cambio. • Evolución y gestión de los equipos de trabajo. • Liderazgo facilitador y los estilos de liderazgo. 	<p>Módulo 5: 26 de junio</p>  <p>Liderando mi propia vida</p> <ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo personal. • Alineación del propósito personal con la Misión y Visión Institucional. • Regulación emocional.
---	---	---	--	---

Instituto de Liderazgo



🕒 Horario: 7:00 a.m. a 1:00 p.m.
📍 Lugar: Sala Múltiple, piso 1. Torre B.

División Gestión Humana
Educación, Formación y Capacitación



Integrantes Equipo de Fisioterapia, Hospital Pablo Tobón Uribe.



Equipo de Salud Ocupacional y Medicina Laboral, Hospital Pablo Tobón Uribe.

CuidarMe

para cuidar con el Alma

Es una estrategia de integración entre el Hospital y la Aseguradora de Riesgos Laborales - ARL SURA- para potenciar en los colaboradores estrategias de autocuidado, factor que fue identificado a través de la evaluación de riesgo psicosocial, encuesta de satisfacción al cliente interno, cultura y clima organizacional. Durante el año 2019, este espacio de formación estuvo orientado al autocuidado, protección de los colaboradores y de sus seres queridos, en el contexto de pandemia por COVID-19. Durante el año 2020 se formaron 310 colaboradores.

CAPÍTULO V

COMPROMISO SOCIAL Y LEGITIMIDAD



Integrante Vecinos Saludables, Hospital Pablo Tobón Uribe.



Objetivos de Desarrollo Sostenible

ODS 3

Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.



ODS 11

Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resiliente y sostenibles.



ODS 12

Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.



ODS 16

Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todas las personas y construir a todos los niveles institucionales eficaces e inclusivas que rindan cuentas.



Pacto Global Red Colombia



► **Principio 1:** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

► **Principio 2:** Las empresas deben asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de los derechos humanos.



► **Principio 7:** Las empresas deberán apoyar un enfoque de precaución respecto a los desafíos del medio ambiente.

► **Principio 8:** Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

► **Principio 9:** Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

COMPROMISO SOCIAL Y LEGITIMIDAD

[GRI 413]

UN HOSPITAL RESPONSABLE SOCIALMENTE

Compromiso Social y Legitimidad, es la quinta área estratégica del Hospital a través de la cual se busca *contribuir al bienestar de la comunidad y trascender en el mundo. Ser referente e influyente en lo asistencial, social y ambiental.* El proceso de Responsabilidad Social apoya el cumplimiento a este objetivo estratégico y tiene como misión aportar al desarrollo sostenible y crear valor social con sus diferentes grupos de interés, por medio de la gestión de los impactos sociales.

Durante el recorrido por este capítulo, se dará cuenta a los grupos de interés sobre los programas de Responsabilidad Social del Hospital y su impacto en diferentes comunidades a nivel local y regional, así como algunas de las alianzas estratégicas generadas para lograr dichos objetivos.



SOCIAL COMMITMENT AND LEGITIMACY

[GRI 413]

A SOCIALLY RESPONSIBLE HOSPITAL

Social Commitment and Legitimacy are the Hospital's fifth strategic pillar, as well as its main instruments for *contributing to the well-being of the community, transcending in the world and being an influencing flagship regarding all assistance-related, social and environmental aspects in the healthcare sector.* The Social Responsibility process supports the fulfillment of this strategic objective and has the mission of contributing to the sustainable development and enabling the creation of social value with its multiple stakeholders by means of the thorough management of the social impact.

This chapter also intends to inform all stakeholders about the Hospital's Social Responsibility programs and their positive impact on multiple communities both locally and regionally, as well as several strategic alliances established to achieve the aforementioned objectives.



Esquema de Gestión de Responsabilidad Social



- Calidad, seguridad y accesibilidad a los servicios de salud.
- Compromiso con los colaboradores y sus familias.
- Gestión con proveedores de bienes y servicios.
- Cuidado y compromiso con el medio ambiente.
- Relaciones con la comunidad local, nacional e internacional.

Comunidad Local

► Programa Somos Vecinos

Este programa busca facilitar y gestionar el relacionamiento entre el Hospital y la comunidad vecina, generando un trabajo articulado con diferentes instituciones y líderes comunitarios en beneficio de la población priorizada. A través de este, el Hospital genera canales de diálogo e interrelación constante con este grupo de interés, con el propósito de comprender sus necesidades e impactos y gestionarlos de forma adecuada desde el trabajo conjunto.

Durante el año **2020** el Hospital junto con otras instituciones del sector como:

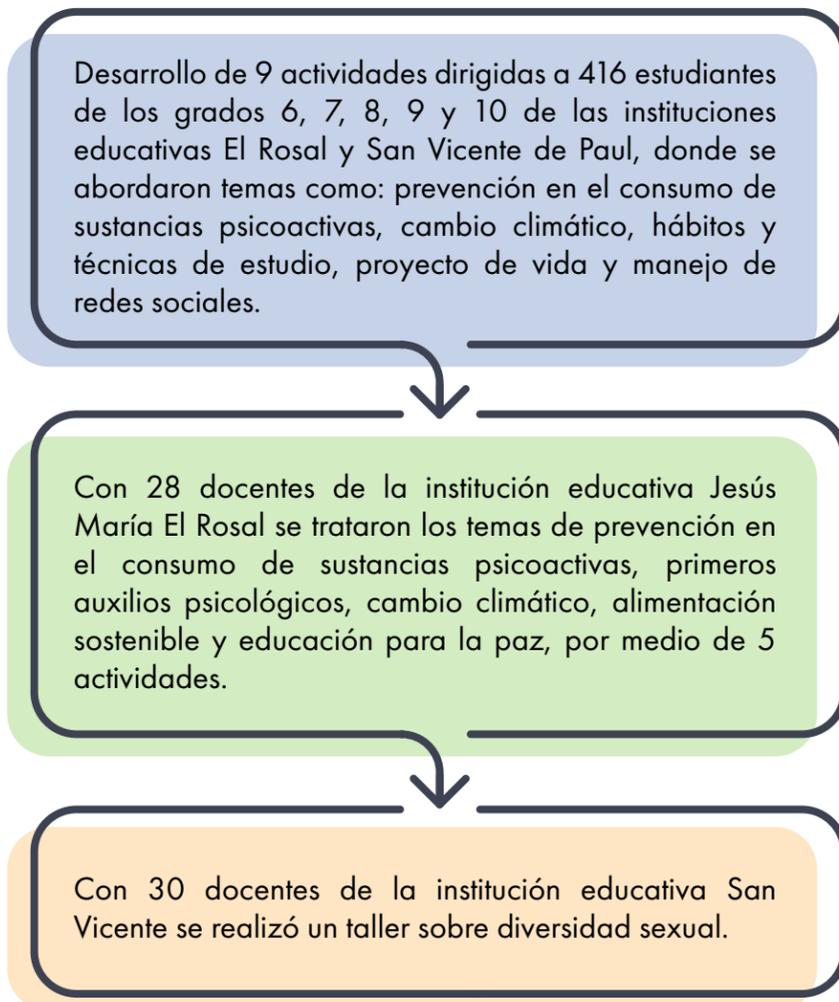
Institución Universitaria Pascual Bravo, Instituto de Educación Pablo Tobón Uribe, Universidad de Antioquia (Facultad de Ciencias Sociales y Humanas), Universidad Católica de Oriente, Universidad Santo Tomás y Tecnológico de Antioquia, llevaron a cabo una feria vocacional virtual que convocó a más de 170 jóvenes de la comuna 7, a quienes se les ofertó diferentes opciones de educación superior. Esta jornada fue muy bien valorada por los jóvenes, quienes durante el encuentro se mostraron muy inquietos por cada uno de los programas presentados.



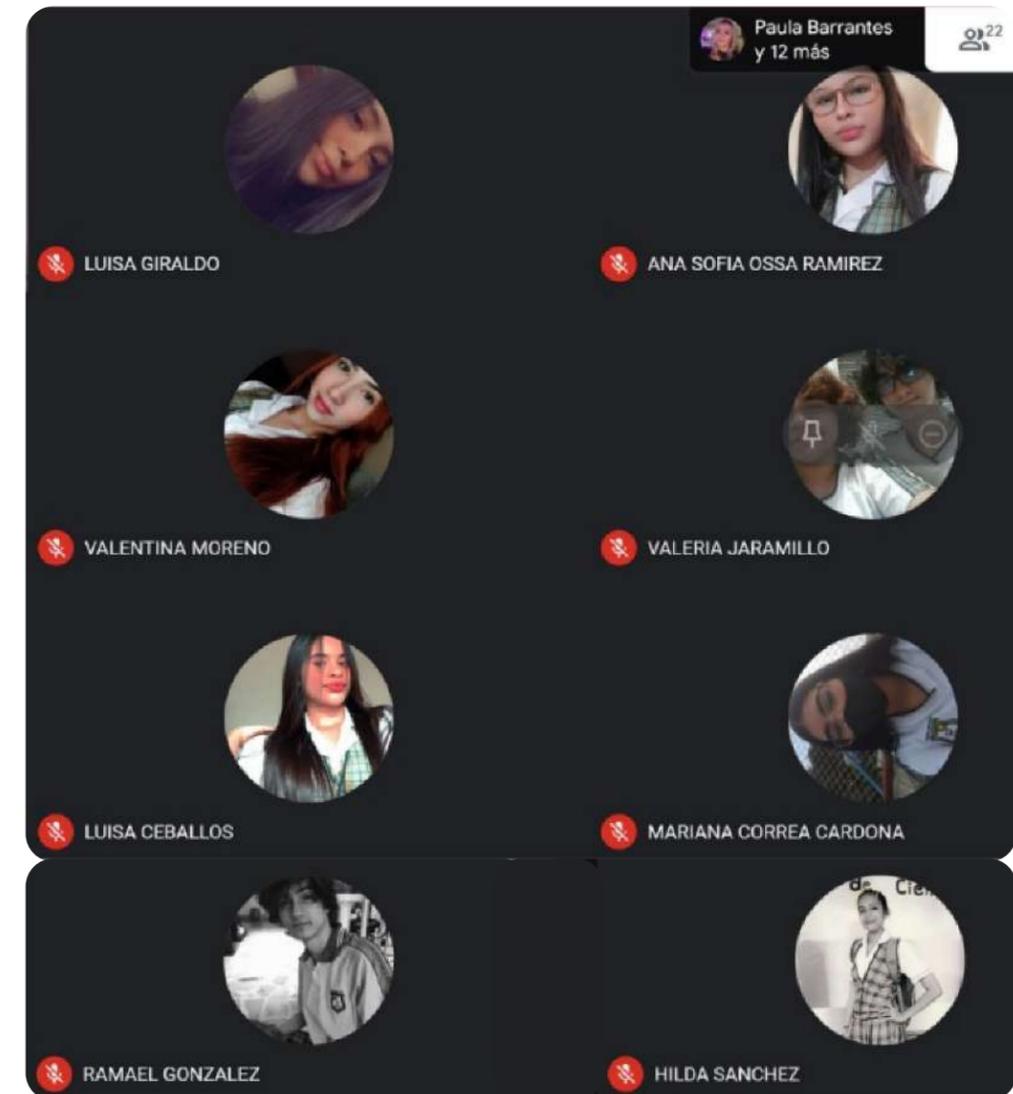
► Proyecto Me Cuido con el Alma

Este proyecto hace parte del Programa Somos Vecinos y tiene como objetivo fortalecer los estilos de vida saludable en los estudiantes de secundaria de instituciones educativas de la comuna 7, por medio de la promoción de estilos de vida saludable y la prevención en el consumo de sustancias psicoactivas. Este proyecto se viene desarrollando desde el año **2017** con intervención en diferentes instituciones educativas del sector.

Durante el año **2020**, el Proyecto se ejecutó en las instituciones educativas públicas: San Vicente de Paul del barrio Córdoba y Jesús María el Rosal del barrio Castilla de la ciudad de Medellín, lográndose los siguientes resultados:



Debido a la pandemia por COVID-19, la mayoría de estas actividades fueron desarrolladas de forma virtual a través de diferentes plataformas interactivas.



Reunión Virtual Proyecto Me Cuido con el Alma, Hospital Pablo Tobón Uribe.



▲ Paciente pediátrica, Hospital Pablo Tobón Uribe.



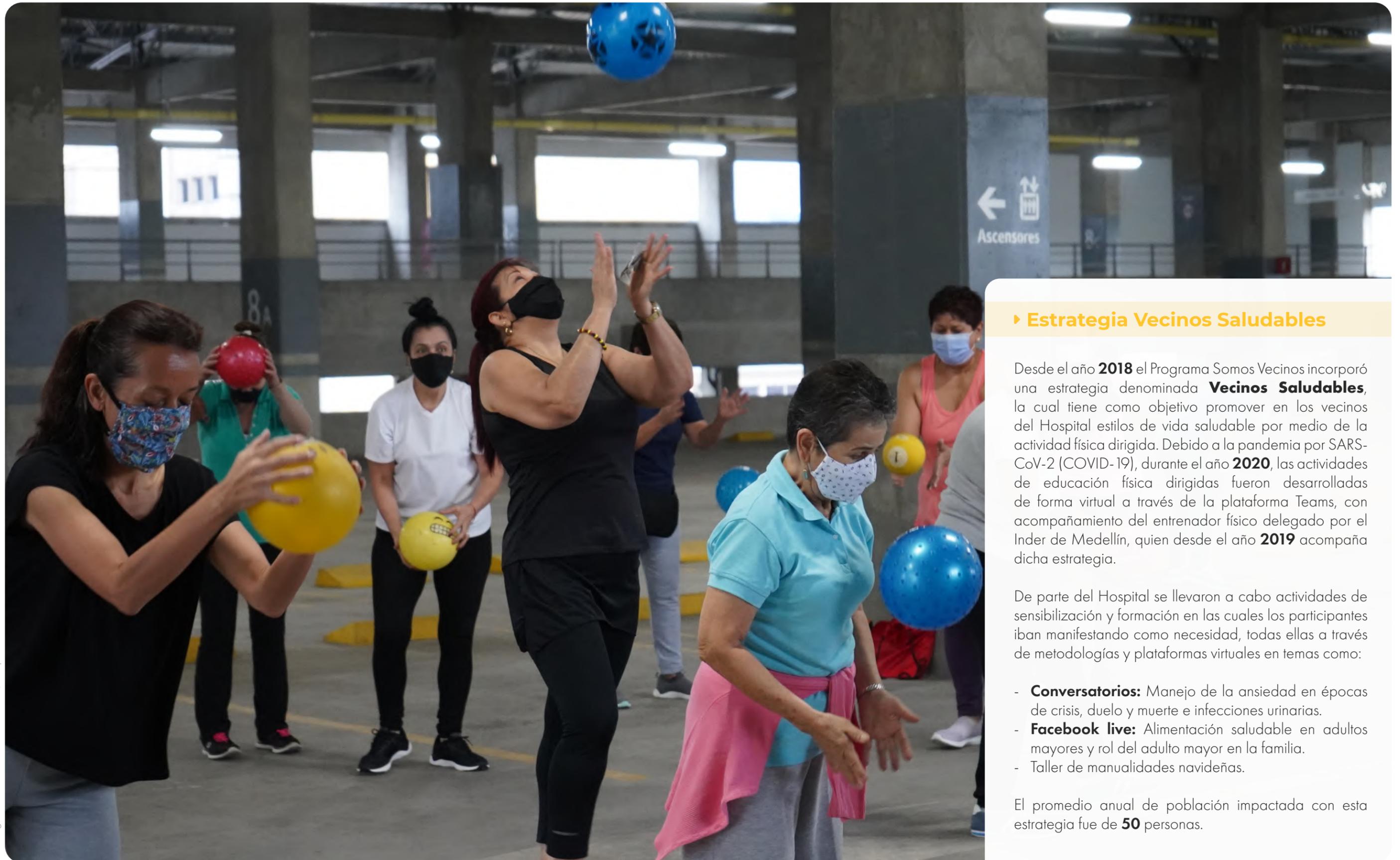
► Estrategia Ambientalmente

Esta estrategia surgió en el año **2019** y se enmarca en el compromiso del Hospital con sus actuales y futuras generaciones en aportar al desarrollo sostenible desde un enfoque educativo, sensibilizando a pacientes pediátricos, acompañantes, jóvenes y adultos, que son destinatarios de los programas de responsabilidad social, respecto a la protección del entorno natural y la importancia de su preservación.

◀ Durante el año **2020**, se contó con la participación de: ▶

- 465
➤ Jóvenes de la Institución educativa Jesús María el Rosal (Proyecto Me Cuido con el Alma).
- 82
➤ Pacientes pediátricos del Aula Pablito.
- 22
➤ Jóvenes de la zona rural del municipio del Carmen de Viboral (Programa Social).

A través de jornadas de sensibilización en temas como: cambio climático, alimentación sostenible, manejo de residuos sólidos y regla de las 3R (reducir, reciclar y reutilizar).



Integrantes Vecinos Saludables 2021, Hospital Pablo Tobón Uribe.

► Estrategia Vecinos Saludables

Desde el año **2018** el Programa Somos Vecinos incorporó una estrategia denominada **Vecinos Saludables**, la cual tiene como objetivo promover en los vecinos del Hospital estilos de vida saludable por medio de la actividad física dirigida. Debido a la pandemia por SARS-CoV-2 (COVID-19), durante el año **2020**, las actividades de educación física dirigidas fueron desarrolladas de forma virtual a través de la plataforma Teams, con acompañamiento del entrenador físico delegado por el Inder de Medellín, quien desde el año **2019** acompaña dicha estrategia.

De parte del Hospital se llevaron a cabo actividades de sensibilización y formación en las cuales los participantes iban manifestando como necesidad, todas ellas a través de metodologías y plataformas virtuales en temas como:

- **Conversatorios:** Manejo de la ansiedad en épocas de crisis, duelo y muerte e infecciones urinarias.
- **Facebook live:** Alimentación saludable en adultos mayores y rol del adulto mayor en la familia.
- Taller de manualidades navideñas.

El promedio anual de población impactada con esta estrategia fue de **50** personas.



▶ **Aula Pedagógica Pablito**

El Aula Pablito existe desde el año **2002** en el área de Pediatría y tiene entre sus propósitos dar inicio y continuidad a los procesos educativos, lúdicos, pedagógicos, formativos y culturales de los pacientes pediátricos hospitalizados y en tratamiento ambulatorio, favoreciendo su desarrollo afectivo, cognitivo y social que contribuye a disminuir los factores negativos que implican la hospitalización en su desarrollo integral.

▶ Durante el año **2020** se contó con:

895

▶ Pacientes pediátricos.

Quienes disfrutaron de un espacio para divertirse y aprender por medio de diferentes actividades dirigidas de forma individual y grupal. Adicionalmente, se llevaron a cabo celebraciones de fechas especiales como: Día del niño, novenas navideñas, deseos espirituales y entrega de donaciones.

Debido a la Pandemia por SARS-CoV-2 (COVID-19), algunas de las actividades dirigidas por las docentes fueron replanteadas, con el propósito de continuar involucrando gran parte de los pacientes pediátricos bajo protocolos de bioseguridad, sin poner en riesgo su salud, ni la de los acompañantes.



▶ Maestra Aula Pablito, Hospital Pablo Tobón Uribe.



Maestras Aula Pablito junto a Paciente, Hospital Pablo Tobón Uribe.

▶ Voluntariado Con Alma

Desde el año **2015** el Hospital ofrece a los colaboradores, jubilados y a sus familiares un programa de voluntariado corporativo que les permite disponer de su tiempo, sus conocimientos y habilidades al servicio de la comunidad (grupos de interés) y poblaciones vulnerables.

Durante el año **2020**, debido a la pandemia por SARS-CoV-2 (COVID-19), algunas de las actividades que requerían de presencialidad por parte de los participantes no se llevaron a cabo, otras por el contrario fueron desarrolladas de forma virtual como por ejemplo la celebración de Novenas Navideñas para pacientes pediátricos, Mensajeros de la Navidad¹ y conferencias a público externo; esto con el propósito de vincular a un gran número de personas sin generar riesgos en la salud de los pacientes y colaboradores.

Durante este periodo se llevaron a cabo **30** actividades, con un total de **156** horas invertidas.

◀ Voluntarios participantes 2020: ▶

- 145** ▶ Colaboradores del Hospital.
- 1** ▶ Jubilado del Hospital.

◀ Población beneficiada 2020: ▶

- 1268** ▶ Pacientes hospitalizados.
- 697** ▶ Personas externas al Hospital.
- 200** ▶ Personas de la comuna 7.

¹ Mensajeros de la Navidad fue una actividad que permitió que los colaboradores y sus familias, construyeran de forma conjunta, cartas con mensajes alusivos a la Navidad, las cuales posteriormente, se obsequiaba a pacientes pediátricos hospitalizados.

Comunidad Regional y Nacional

► Proyecto ECHO



En alianza con la Fundación Fraternidad Medellín, desde el segundo semestre del año 2018, El Hospital da inicio al Proyecto ECHO, el cual se basa en el modelo ECHO® (de las siglas en inglés, Extension for Community Healthcare Outcomes). Metodología internacionalmente validada de telesalud, basada en la construcción de redes de conocimiento entre centros de nivel de salud básicos (centros periféricos) y centros de especialistas.

A partir del segundo semestre del año **2020**, se dio inicio a la clínica Endo ECHO, con énfasis en patología de diabetes. Estas sesiones tuvieron una periodicidad quincenal, los días jueves de 8:00am a 10:00am, llevadas a cabo hasta el 26 de Noviembre del mismo año, obteniendo los siguientes resultados:

- Desarrollo de nueve sesiones enfocadas en temas como generalidades de la diabetes, intervenciones farmacológicas y no farmacológicas; complicaciones microvasculares, macrovasculares y agudas; enfoque nutricional del paciente diabético, entre otros.

- Durante el desarrollo de las sesiones, se contó con una participación de los siguientes hospitales:

E.S.E Hospital San Juan de Dios del Carmen de Viboral	»	E.S.E Hospital San Pablo de Tarso
E.S.E Hospital Padre Clemente de Granada	»	E.S.E Hospital San Juan de Dios del Santuario
E.S.E Hospital San Lorenzo de Liborina	»	E.S.E Hospital San Vicente Paúl de San Carlos
E.S.E Hospital Antonio Roldán Betancur de La Pintada	»	Hospital San José del Guaviare
E.S.E Hospital San Francisco de Asís del municipio de San Francisco	»	E.S.E Hospital La Ceja
E.S.E Hospital San Pedro de Sabanalarga	»	E.S.E Hospital San Juan de Dios de Valparaíso
E.S.E Hospital Venancio Díaz Díaz de Sabaneta	»	E.S.E Hospital La Anunciación en Mutatá
E.S.E Hospital de Puerto Asís, Putumayo	»	Hospital del Municipio de San Vicente Antioquia



- El porcentaje de satisfacción de los participantes fue del



Se espera para el año **2021**, continuar con dicha clínica, enfocada en patologías como diabetes, tiroides, hipertensión y osteoporosis.

Colaboradoras, Hospital Pablo Tobón Uribe.

► Programa Fraternidad en Salud con los Pueblos de Antioquia

Desde el año **2009** existe en el Hospital este programa, el cual se lleva a cabo con recursos financieros de la fundación Fraternidad Medellín. El Hospital es el encargado de realizar toda la gestión del programa y asignar los recursos a los pacientes que cumplen con los requisitos de ingreso.

Este programa tiene como objetivo: Detectar oportunamente personas con patologías malignas vinculadas al régimen subsidiado, mediante la realización de consultas, exámenes y procedimientos que permitan confirmar su diagnóstico y remitir a su respectiva entidad aseguradora. Tiene dos líneas de intervención:

► 1. Línea Diagnóstica

Detectar personas con sospecha de cáncer y acompañarlos durante su etapa de diagnóstico.

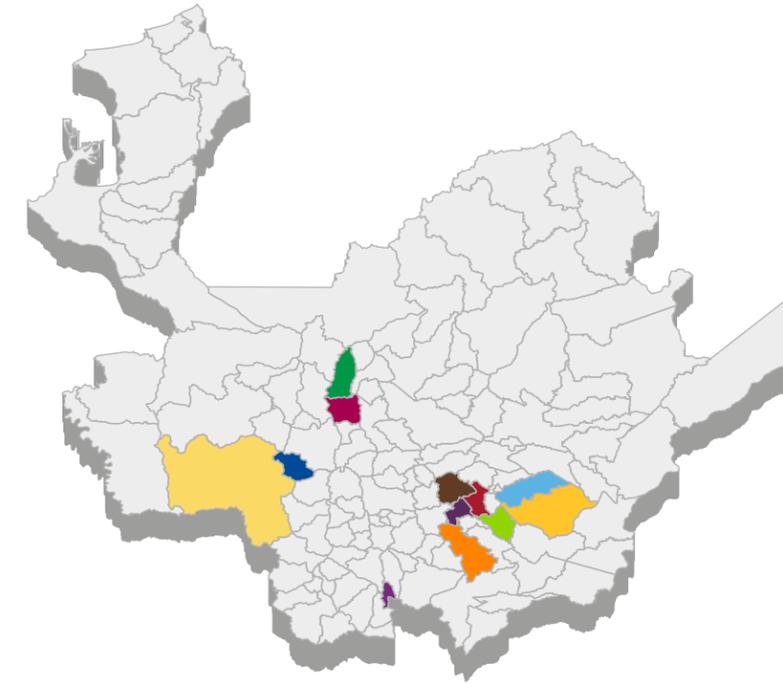


► 2. Línea Educativa

Entrenar al personal de salud para que adquieran habilidades al momento de la detección de pacientes con posible cáncer.

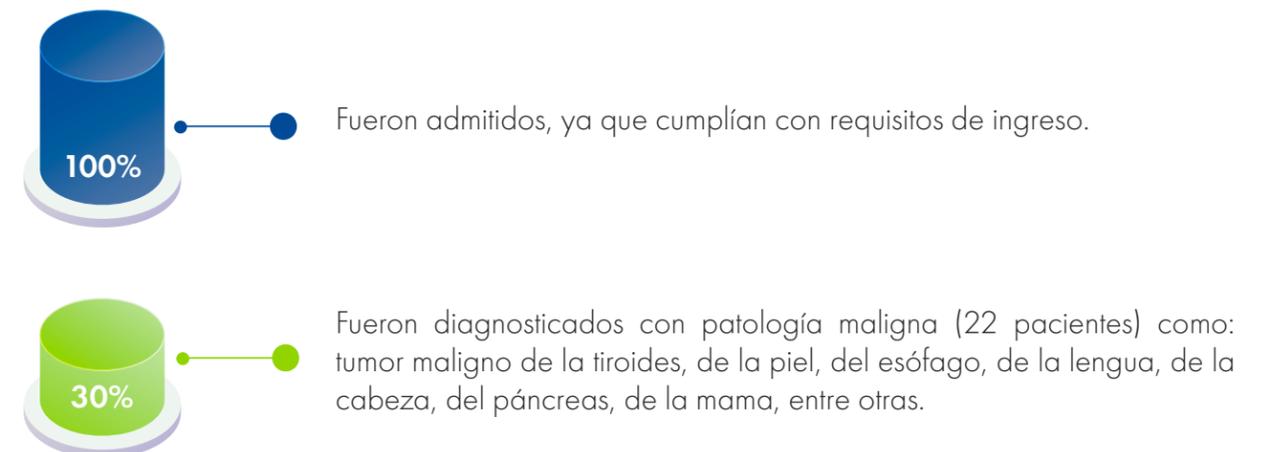


Durante el año **2020**, el Programa tuvo presencia en los siguientes municipios:



	Caicedo		La Pintada		San Carlos
	Carmen de Viboral		Liborina		San Rafael
	El Peñol		Marinilla		San Vicente Ferrer
	Granada		Sabanalarga		Urrao

Durante este período se remitieron 78 pacientes de los diferentes municipios en los que se tiene injerencia, de los cuales:



► Programa Social

Desde el año **2013**, El Hospital Pablo Tobón Uribe llega a las comunidades rurales del departamento antioqueño, poniendo al servicio de éstas sus conocimientos en salud a través del Programa Social, cuyo objetivo es aportar al mejoramiento del nivel de salud de la población de los municipios del Oriente y Occidente antioqueño.

Líneas de intervención



► Fortalecimiento institucional

En esta línea se busca fortalecer los conocimientos en salud del personal administrativo y asistencial de los hospitales de las subregiones del Oriente y Occidente antioqueño a través de capacitaciones.



► Educación en salud a líderes comunitarios

Por medio de esta línea, se capacita a docentes, líderes comunitarios y jóvenes de las zonas rurales en diversos temas de salud que se requieran al interior de sus comunidades, obedeciendo a sus necesidades así como a las posibilidades del Hospital.



► Educación y servicios en salud para la comunidad

Esta línea busca que el programa social llegue a zonas urbanas como rurales, logrando el acceso de la población a consulta por pediatría, medicina interna, medicina general y nutrición a través de jornadas de salud.

Los municipios en los cuales ha tenido presencia son:

Subregión Occidente

Buriticá, Liborina, Olaya, Sabanalarga, Santa Fe de Antioquia y San Jerónimo.

Subregión Oriente

Granada, San Rafael, San Vicente Ferrer y Carmen de Viboral.

Desde el año **2017** este programa se ejecuta en conjunto con la Fundación Fraternidad Medellín, gracias a la alianza estratégica que existe entre ambas instituciones.

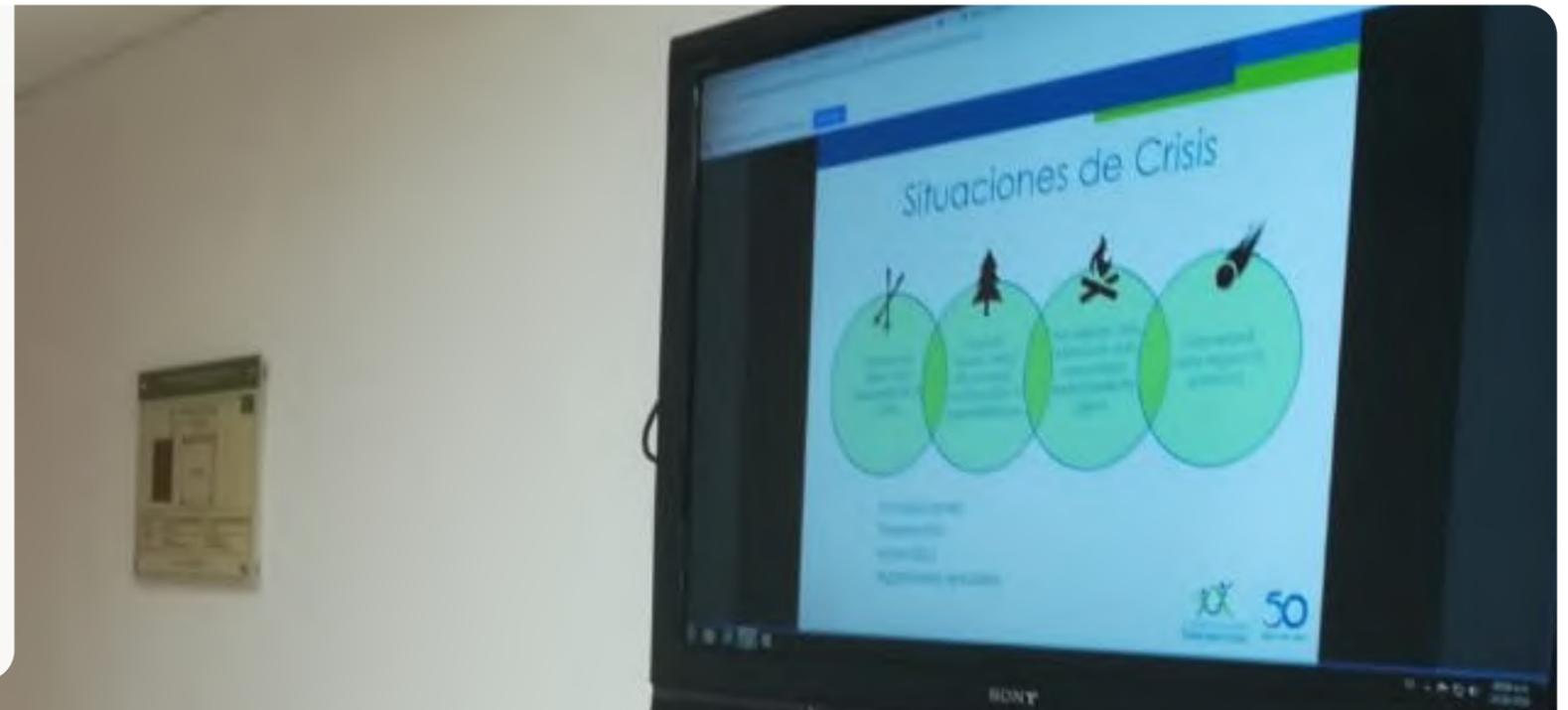


► Toxicólogo, Hospital Pablo Tobón Uribe.



► **Resultados de ejecución municipio Carmen de Viboral año 2020:**

- Se logró impactar un total de 13 docentes de la zona rural del municipio vinculados a COREDI (Corporación Educativa para el Desarrollo Integral) y 153 de la Secretaría de Educación (zona urbana) por medio de talleres y capacitaciones virtuales a través de plataformas Zoom y Meet en los siguientes temas: prevención del maltrato y abuso infantil; hábitos de alimentación saludable, alimentación sostenible, primeros auxilios psicológicos, prevención en el consumo de sustancias psicoactivas, educación para la paz y diversidad sexual.
- En cuanto a los estudiantes de COREDI, se logró trabajar con 16 jóvenes de tres veredas del municipio del Carmen de Viboral (Mazorcal, Aldana Baja y San Lorenzo) por medio de talleres virtuales en los siguientes temas: manejo de residuos sólidos, proyecto de vida, hábitos y técnicas de estudio.



- En cuanto a los jóvenes de la zona urbana del Carmen de Viboral, se logró impactar un aproximado de 1500 jóvenes, por medio de actividades como: videos educativos en la semana de la salud mental, semana de las matemáticas e infografías en temáticas como: depresión, trastornos del afecto y prevención suicidio. Así mismo, capacitaciones virtuales en temas como: salud sexual y reproductiva y trastornos del afecto.
- En lo que respecta a los líderes comunitarios, se trabajaron con 14 personas de la zona rural del municipio por medio de Facebook live en los siguientes temas: alimentación saludable, regulación de emociones y prevención de cáncer de piel.
- Para la comunidad en general, tanto de la zona urbana como rural del municipios, se compartieron programas radiales, los cuales fueron transmitidos en la emisora municipal en temas como: manejo de migraña en casa, prevención del abuso y maltrato infantil, prevención del tabaquismo y enfermedades cardiacas. Así mismo, en el canal local de televisión del municipio, se transmitió el programa de prevención del tabaquismo, grabado en el Hospital por especialistas en el tema.

► Psicólogo Clínico, Hospital Pablo Tobón Uribe.



El total de personas impactadas en este municipio fue de:

1696

Personas de la zona urbana y rural, con un nivel de satisfacción del

97%

► Programa Salud Para La Paz

El Hospital es consciente que como organización tiene un gran impacto en la sociedad y en las transformaciones de las comunidades, por lo tanto, desde su compromiso social y legitimidad, se hace fundamental ser generador de una cultura de paz, reconciliación, gobernanza y seguridad con mayores capacidades para las comunidades. El programa Salud Para la Paz es una forma de contribuir con este gran compromiso a nivel nacional, el cual tiene como objetivo: **aportar a la construcción de paz y a los retos del Posconflicto a nivel nacional, desde un enfoque de creación de valor social.**

Este programa nace en el año **2020** y tiene las siguientes líneas de intervención:

1

Memoria histórica: paz y Derechos Humanos

Diseñar espacios de formación a grupos de interés del Hospital frente al proceso de paz y posconflicto en Colombia.

2

Construcción de tejido social

Diseñar estrategias de formación y atención en salud de alta complejidad, dirigida a la población asentada en los ETCR (Espacios territoriales de Capacitación y Reincorporación), de acuerdo con las necesidades identificadas y alcance del Hospital.

3

Alianzas estratégicas

Generar alianzas estratégicas con instituciones público-privadas que estén trabajando alrededor de la paz y el posconflicto en Colombia.

4

Empleabilidad en la cadena de valor

Articular proveedores de bienes y servicios del Hospital para generar procesos de empleabilidad a víctimas y personas en proceso de reincorporación y reintegración, siempre y cuando estos últimos hayan cumplido con la ruta de reincorporación dada por el Gobierno Nacional.

Cada una de estas líneas se han venido desarrollando, de acuerdo con la madurez y evolución del Programa en el tiempo. Durante el segundo semestre del año 2020 (entre septiembre y noviembre) se dio mayor énfasis a la línea de Construcción de Tejido Social, por medio de la generación de cuatro espacios de formación y sensibilización virtuales, por medio de la plataforma zoom, dirigidos a **67 personas en proceso de reincorporación y reintegración** de los departamentos de Antioquia y Chocó, en los siguientes temas:

- ▶ Hábitos de alimentación saludable.
- ▶ Salud sexual y salud reproductiva con énfasis en VIH.
- ▶ Regulación de emociones.
- ▶ Estimulación temprana.



▶▶ Visita ETCR (Espacio Territorial de Capacitación y Reincorporación de Llano Grande en Dabeiba.

60% de la población participante fueron mujeres y **40%** hombres, con quienes se logró un nivel de satisfacción del **100%** a partir de criterios como: interés para participar en las actividades, claridad en los contenidos brindados, metodología utilizada y gusto por los temas desarrollados.

Este trabajo se desarrolló en alianza con la ARN (Agencia para la Reincorporación y la Normalización) de la Presidencia de la República.

► **Fondo Granito de Alma**

Este fondo tiene como objetivo ayudar a pacientes y acompañantes vulnerables en los aspectos de transporte y alimentación, de acuerdo con prioridades identificadas por el área de trabajo social. Los recursos económicos son obtenidos por aportes de colaboradores que voluntariamente se unen, al igual que por el dinero depositado por los feligreses en el lampadario de la capilla interna del Hospital.



Durante el año **2020**, se contó con una inversión anual correspondiente a:

\$ 105'488.391 en alimentación.



\$ 25'017.000 en transporte.



► Paciente, Hospital Pablo Tobón Uribe.



► **Accesibilidad a servicios de salud**

Acompañamiento económico a pacientes

En aras de aportar a la accesibilidad a los servicios de salud para los pacientes en el servicios de Consulta Externa, El Hospital cuenta con un sistema de clasificación socioeconómica, por medio del cual, subsidia a las personas con dificultades económicas, para que puedan acceder a consultas con especialistas, tratamientos y procedimientos médicos ambulatorios.

Durante el año **2020** se realizaron **2127** clasificaciones socioeconómicas a **9.937** pacientes ambulatorios, lo que les permitió acceder a citas con especialistas y realizarse procedimientos al interior del Hospital.

El total de subsidio económico asignado en el **2020** por el Hospital fue de:

\$ 336.896.381

El Hospital y su Compromiso con la Sostenibilidad Ambiental

Contribuir a la sostenibilidad ambiental, es un objetivo estratégico del Hospital. Para lograrlo, se cuenta con políticas, programas y estrategias encaminadas a la identificación y gestión de los aspectos e impactos ambientales en los diferentes procesos.

A través de la **Política Ambiental**, el Hospital busca promover la protección del medio ambiente, aportar al desarrollo sostenible y dar cumplimiento al marco legal aplicable y adhesiones voluntarias. Para lograr su cumplimiento, el Hospital se compromete con:



- Identificar, mitigar y controlar, aspectos, impactos y riesgos ambientales que puedan afectar el medio ambiente y tener seguimientos generados por él mismo y por las empresas de servicios delegados.



- Implementar progresivamente compras sostenibles.
- Garantizar la gestión integral de residuos peligrosos y no peligrosos de forma responsable desde su generación, almacenamiento y disposición final.



- Garantizar el manejo seguro de las sustancias químicas en cada una de los procesos que se requieran y en las diferentes fases de uso.



- Monitorear el consumo de recursos naturales facturables, así como las cargas contaminantes aportadas al vertimiento generando estrategias que permitan el equilibrio entre el crecimiento de la organización y el consumo de los mismos.



- Promover sensibilizaciones y formación ambiental al personal del Hospital, visitantes a las instalaciones, proveedores y empresas de servicios delegados.
- Garantizar la ejecución y mejora continua del Sistema de Gestión Ambiental y el cumplimiento de sus programas ambientales.
- Aportar a la construcción del desarrollo sostenible de Colombia.



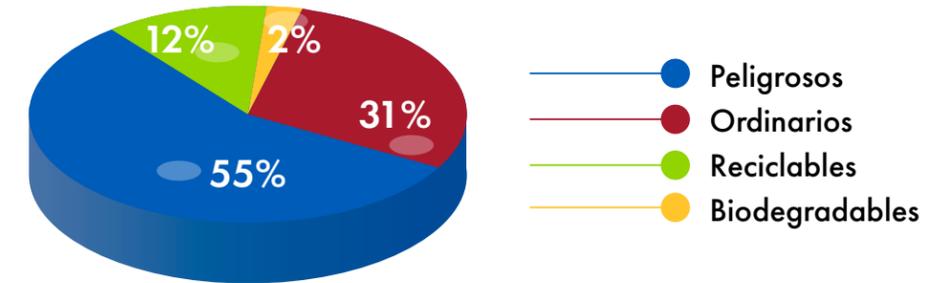
▲ Zonas verdes, Hospital Pablo Tobón Uribe.

Materiales y Residuos Generados

[GRI 301] [GRI 306-2]



▶ Colaborador operando Sterilwave del Hospital.



▶ Fuente de información: Departamento de Servicios Generales y Gestión ambiental.

Debido a la pandemia por SARS-CoV-2 (COVID-19), durante el año **2020**, se evidencia un aumento en los residuos peligrosos (biosanitarios) en las unidades de hospitalización COVID², esto como consecuencia del consumo de elementos de protección personal de uso único tales como guantes, batas y tapabocas, entre otros, situación que generó un incremento en el costo ambiental, económico, y un riesgo de disposición inadecuada por parte de los visitantes, acompañantes y personal no familiarizado con las medidas y condiciones legales de segregación en la fuente, por lo que la educación en temas ambientales fue y continúa siendo un reto importante en la gestión ambiental hospitalaria, de cara a los diferentes grupos de interés internos y externos.

Cabe destacar que como forma de mitigar los impactos al medio ambiente en el marco de la pandemia, el Hospital inició una serie de medidas eficientes y coherentes para evitar que el volumen de generación de residuos desbordara el consumo y su capacidad de su control. Algunas de estas medidas fueron:

1. Descontaminación en bolsa de la mascarilla N95 uso médico (alargamiento seguro de su ciclo de vida).
2. Turbantes de tela.
3. Re-uso/Esterilización de batas desechables en buen estado.
4. Uso batas tela anti fluido.

Con la instauración de estas medidas, entre Abril y Diciembre del **2020**, el Hospital evitó la generación aproximada de 14 toneladas de residuos biosanitarios.

² En promedio durante el 2019 se generaron 2.1 Kg de residuos por cama día ocupada de residuos peligrosos, sin embargo durante el 2020 el promedio de generación en cama día ocupada incrementó a 2.9 kgs de residuos peligrosos.

▶ Tapitas de vida

Con esta iniciativa el Hospital acompaña a la Asociación Nacional de Trasplantados en la recolección de tapas plásticas, la cual a su vez se encarga de su venta e inversión en medicamentos con los recursos obtenidos, subsidios de transporte y otras actividades que se requieran en el proceso de trasplante de pacientes con dificultades económicas.



Durante el año **2020**, el Hospital recolectó un total de:

174.94 Kg



De **tapitas de vida**, las cuales fueron enviadas a la Fundación Nacional de Trasplantados.

▶ Repika

Al interior del Hospital, la empresa Repika se encarga de recolectar el material confidencial de los pacientes que se encuentran en papel. Este material recolectado es triturado y devuelto al proceso productivo en articulación con una empresa de la ciudad.



Durante el año **2020**, se recolectaron:

11.300 Kg



Exteriores, Hospital Pablo Tobón Uribe.



Biodiversidad

[GRI 304-1]



Zonas verdes, Hospital Pablo Tobón Uribe.

Las zonas verdes del Hospital se encuentran constituidas en su mayoría por componente arbóreo y grama. En general, los árboles se encuentran en estado adulto, lo que se evidencia en procesos reproductivos como floración y fructificación. Otros individuos arbóreos se encuentran en estado juvenil, con edades inferiores a los 5 años, como es el caso de algunos guayacanes amarillos y mangos.

Durante el **2020**, entre las actividades de siembra e identificación de los individuos arbóreos sumaron 109 árboles, y entre las especies de siembra se reporta la Ceiba verde, el Neem, Níspero, entre otros. Estos ejercicios de siembra e identificación se realizan como parte del compromiso y responsabilidad del Hospital, en compañía de las iniciativas e intereses expuestos por parte de los pacientes y colaboradores.

Consumo de Recursos

► Recurso Energía [GRI 302-1]

El consumo de electricidad para el año **2020** en el Hospital fue de 13056000 kW, algunas de las estrategias implementadas en este período para la optimización de su uso fueron:

- Compra de energía verde con el aliado estratégico de Empresas Públicas de Medellín (EPM).
- Instalación de luminarias ahorradoras de energía en el edificio de parqueaderos, el cual significó el cambio de las luminarias fluorescentes por luminarias LED con un ahorro esperado mensual de 17 kW.
- Cambio en dispositivos instalados en algunos cubículos de urgencias, permitiendo apagar la luz de manera manual.
- Aumento en el número de colaboradores administrativos, que debido a la pandemia, hicieron uso de la medida de flexiespacio (Empresa Familiarmente Responsable), lo cual genera menor consumo energético en las instalaciones del Hospital.
- Cada vez que se hace necesario la renovación o compra de un equipo, al momento de su selección y adquisición, se tiene en cuenta un factor de eficiencia energética mínimo de 0.8.



Exteriores, Hospital Pablo Tobón Uribe.



Fachada, Hospital Pablo Tobón Uribe.

Emisiones Atmosféricas

[GRI 305]

Actualmente el Hospital cuenta con cuatro calderas y un calderín que funcionan con energía limpia (gas natural) con porcentaje de operación con este combustible en un 95% del tiempo, lo cual genera un volumen inferior de emisiones de gases de efecto invernadero, comparado con el funcionamiento con energía de tipo convencional (Carbón, ACPM, Combustibles Líquidos).

El Hospital cuenta con un respaldo de la planta de energía, de tipo convencional y es utilizada en las emergencias que pudieran presentarse. Sin embargo, gracias al excelente control que se lleva a cabo en toda la red de energía eléctrica, hasta el momento se han puesto en funcionamiento solamente para el mantenimiento de las mismas, para garantizar su funcionamiento en caso de contingencia.

Las Calderas a gas natural con control de emisiones atmosféricas periódico (95% de operación anual) y calderas en ACPM para contingencias (4% de operación anual, equivalente a las pruebas de contingencia), se les realiza monitoreo cada tres años, donde se evidencia que no hay emisiones contaminantes a la atmósfera que contribuyan al cambio climático.



Emisiones en el Hospital [GRI 305]

▶ Emisiones directas alcance 1:

Son emisiones directamente generadas por el Hospital [GRI 305-1]: 1039.4 Ton CO₂ E/año. Dentro del modelo de cálculo se vinculan los consumos por Sevoflurano, Isoflurano, Desflurano.

▶ Emisiones indirectas, alcance 2 [GRI 305-2]:

2147.8 Ton CO₂E/año. La medición de alcance 2 se basó en el consumo de energía eléctrica en instalaciones y operaciones (energía importada de la red).

▶ Emisiones alcance 3 [GRI 305-3]:

257.67 Ton CO₂E/año. En el modelo de cálculo se tiene en cuenta el consumo de papel y consumos en la cadena de los servicios delegados prestados en el Hospital.

Reducción de los Gases de Efecto Invernadero (GEI) [GRI 305-1]

Durante el **2020**, se llevaron a cabo estrategias de análisis y evaluación en nuevas tecnologías, y se iniciaron procesos de análisis con las empresas de servicios delegados frente a la posibilidad de cálculo de la huella de carbono corporativa.

Efluentes y Servicios [GRI 306-1]

Desde el 6 de Julio de 2020, se inicia con Empresas Públicas de Medellín el tratamiento de las aguas residuales, cumpliendo con el monitoreo realizado de manera anual.

Derrames Significativos [GRI 306-3]

El Hospital lleva a cabo un plan de contingencias para el manejo de los hidrocarburos y las sustancias peligrosas, cuyos procesos no han presentado derrames significativos que dejen en riesgo las condiciones seguras para las personas, el ambiente físico y el medio ambiente.

Evaluación Ambiental de Proveedores [GRI 308-1]



Personal Guardas de Seguridad, Colaboradores de Empresas de Servicios Delegados.

Uno de los pilares que acompaña la evaluación integrada de los proveedores de servicios delegados del Hospital es el aspecto ambiental, en el cual se busca involucrar a las empresas y sus directivas en aspectos de sostenibilidad que beneficien el medio ambiente.

Durante el año **2020**, se evaluaron 20 empresas de servicios delegados en el marco referencial de Gestión Ambiental. Frente a las ofertas comerciales, el Hospital valoró el compromiso y cumplimiento a los criterios ambientales de 19 oferentes presentes en 7 procesos de oferta comercial.

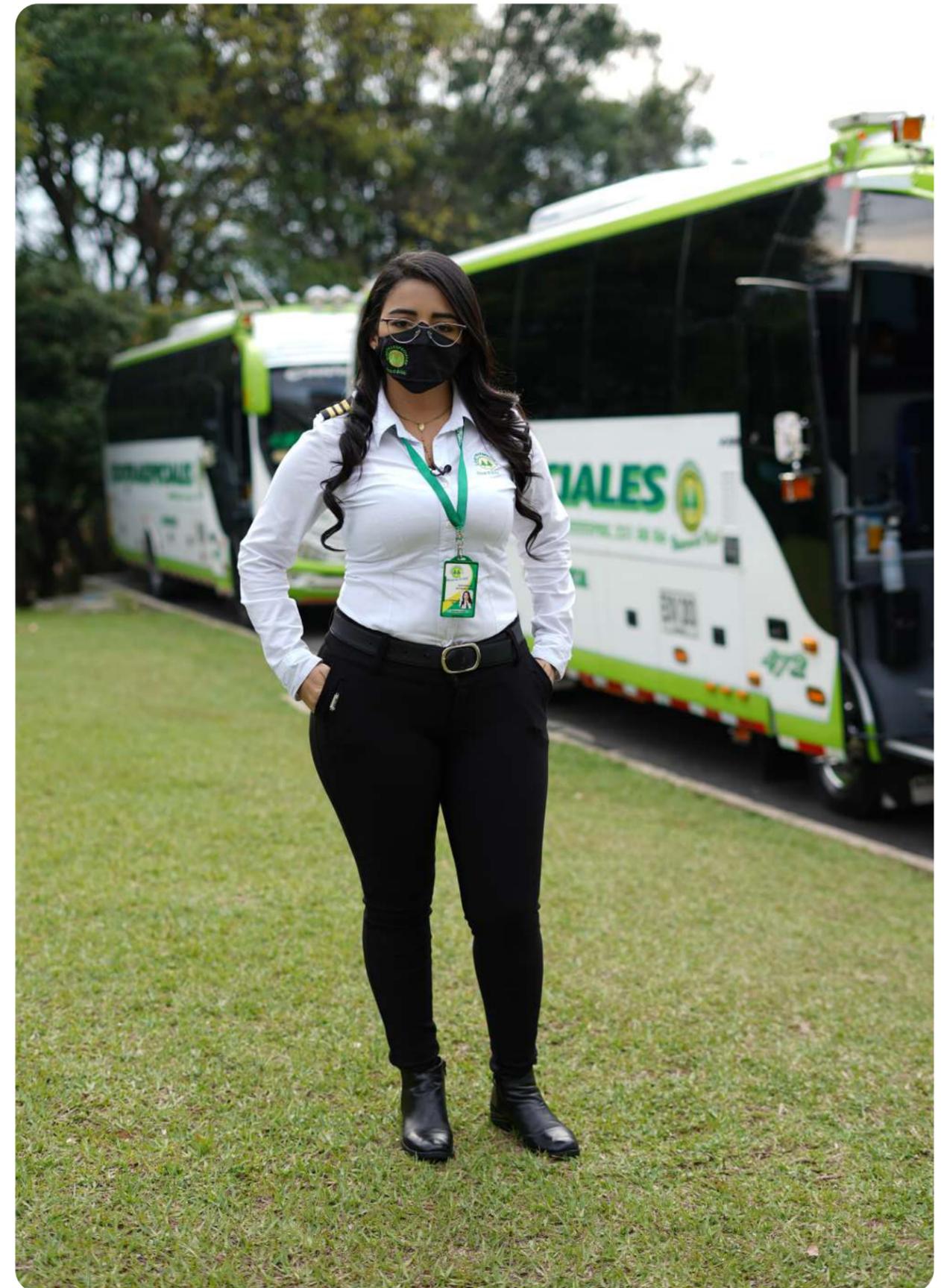
Compromiso con el Cambio Climático

[GRI 310]

Partiendo de la concepción del cambio climático como un fenómeno determinado principalmente por actividades humanas, su impacto repercute en la salud de las poblaciones a través de los determinantes sociales y medioambientales de la salud, como: aire limpio, agua potable, alimentos suficientes y una vivienda segura. Las instituciones están llamadas a generar compromisos que permitan procesos de mitigación y adaptación frente al cambio climático.

Desde el Hospital Pablo Tobón Uribe, se vienen adelantando algunas estrategias encaminadas a la mitigación de los efectos del cambio climático, como:

- Consecución de energía verde
- Medición de huella de carbono
- Segregación en la fuente (en proceso cambio del código de colores)
- Manejo seguro de las sustancias peligrosas
- Plan empresarial de movilidad sostenible
- Rutas de transporte empresarial
- Ajuste en minuta de alimentación coherente con los gustos y tendencias de alimentación de los colaboradores
- Gestión del compostaje (con los siguientes ingredientes: ripio de café, cáscara de huevo y hojarasca): el Hospital compostó aproximadamente 15.4 Ton/año, y éste material ingresa en el ciclo de economía circular, a través de su uso como material de abono para las áreas verdes del Hospital.



Colaboradora Ruta Empresarial para el Hospital Pablo Tobón Uribe.



Contenidos GRI

Estándares 2020

CONTENIDO GRI	ENFOQUE TEMÁTICO	INDICADOR	PÁGINA (S)
102 CONTENIDOS GENERALES	102-1	Nombre de la organización	11
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	11 a 17
	102-3	Ubicación de la sede	11
	102-4	Ubicación de las operaciones	11
	102-5	Propiedad y forma jurídica	11
	102-6	Servicios prestados	11 a 17
	102-7	Tamaño de la organización	11
	102-8	Información de empleados y trabajadores	11
	102-9	Cadena de suministro	11 112
	102-10	Cambios significativos de la organización	26
	102-14	Declaración del Director General	6 a 7
	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	52
	102-18	Estructura de gobernanza	42 a 43
	102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas ambientales, sociales y económicos	43
	102-21	Relacionamiento con los grupos de interés	18
	102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	43
	102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	43
	102-25	Conflicto de interés	67
	102-40	Lista de grupo de interés	19
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés	19
	102-43	Participación de los grupos de interés	19
	102-46	Definición del contenido de la memoria	20
	102-47	Temas materiales	20
	102-50	Período objeto del informe	4
102-51	Fecha del último informe	4	
102-52	Ciclo de elaboración de informes	4	
102-53	Puntos de contacto de la Memoria de Sostenibilidad	2	
102-54	Acerca de la Memoria de Sostenibilidad	4	

CONTENIDO GRI	ENFOQUE TEMÁTICO	INDICADOR	PÁGINA (S)
202 DESEMPEÑO ECONÓMICO	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	110
	202	Implicaciones financieras, riesgos y oportunidades	110 a 111
205 ANTICORRUPCIÓN	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	67
	301 MATERIALES	301-1	Materiales utilizados por peso y volumen
302 ENERGÍA	302-1	Consumo energético dentro de la organización	190
	302-4	Reducción del consumo energético	190
303 AGUA	303-3	Agua reciclada y reutilizada	193
	304 BIODIVERSIDAD	304-1	Biodiversidad
305 EMISIONES	305	Emisiones atmosféricas	193
	306 EFLUENTES Y SERVICIOS	306-1	Vertidos de agua en función de su calidad y destino
308 EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección con criterios ambientales	196
	401 EMPLEO	401-2	Beneficios de los empleados de tiempo completo que no se dan a los empleados de tiempo parcial o temporal
403 SALUD Y SEGURIDAD EN EL EMPLEO	403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador- empresa de salud y seguridad	153
	404 FORMACIÓN Y ENSEÑANZA	404-1	Media de horas de formación al año por empleado
413 COMUNIDADES LOCALES	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	156
	416 SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES	416-1 416-1	Excelencia Asistencial
417 INFORMACIÓN Y ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS	417-1	Mecanismos de escucha a la voz del usuario	93
	417-2		



Le agradecemos circular esta Memoria entre aquellas personas y entidades a quienes pueda interesar.

Las fotografías que se encuentran publicadas en este informe están autorizadas.



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons. Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 4.0 Internacional.



EL HOSPITAL CON ALMA
Pablo Tobón Uribe

Conmutador: (+57 4) 445 9000
Calle 78B # 69-240 | Medellín | Colombia
www.hptu.org.co



"La **Salud** es
Nuestra **Prioridad**
Cuidarte es
Nuestra **Pasión**"