

Lo que te  
motiva a vivir,  
**NOS MOTIVA  
A SERVIRTE**  
con el alma

# MEMORIA

DE SOSTENIBILIDAD 2017



EL HOSPITAL CON ALMA  
Pablo Tobón Uribe



# MEMORIA

DE SOSTENIBILIDAD 2017

---

HOSPITAL CON ALMA PABLO TOBÓN URIBE



Dirección general  
Dr. Andrés Aguirre M.

Comité editorial  
Catalina Betancur D.  
cbetancur@hptu.org.co  
María Adelaida García B.  
magarcia@hptu.org.co  
Dora Ángela Giraldo A.  
dgiraldo@hptu.org.co

Coordinación gráfica y fotográfica  
Ana María Rodríguez M.  
amrodriguez@hptu.org.co

Colaboraron en esta edición  
Myriam Arias  
Juliana Caldas  
Jorge Hernando Donado  
Kelly Catalina García  
Angélica María Mendivil  
Stella María Pérez  
Andrés Felipe Pineda  
Yeny Patricia Pineda  
Deisy Catalina Posada  
Daniel Antonio Quintero  
Luisa Fernanda Ramírez  
Natalia Ramírez  
Piedad Cecilia Restrepo  
Nora Lya Salazar  
Laura Catalina Saldarriaga  
Paula Andrea Valencia  
Ana María Villegas  
Wilfer Andrés Zuluaga

Fotografía  
Diego Alzate

Imagen portada  
iStock

Diseño  
InterMedia Publicidad  
intermediapublicidad.com

## TABLA DE CONTENIDO

### Temas y subtemas

- 6 Estrategia y análisis
- 8 Memoria de Sostenibilidad 2017
- 8 Declaración del Director General
- 12 Perfil del Hospital
- 14 Algunas cifras importantes del Hospital
- 18 Cambios en la infraestructura del Hospital
- 20 Materialidad y cobertura
- 22 Compromiso con los grupos de interés
- 24 Gestión de la responsabilidad social
- 26 Estructura de gobierno
- 30 Ética e integridad
- 34 Reputación corporativa
- 36 Capítulo I **Excelencia asistencial**
- 50 Capítulo II **Conocimiento e innovación**
- 60 Capítulo III **Eficiencia operacional**
- 70 Capítulo IV **Cultura con alma**
- 78 Capítulo V **Compromiso social y legitimidad**
- 104 Tabla GRI



## **ESTRATEGIA Y ANÁLISIS MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2017**

Desde hace diez años, El Hospital Pablo Tobón Uribe, hace público su compromiso con la sostenibilidad a nivel ambiental, social y económico, por medio del informe de sostenibilidad. Para ello analiza y publica los resultados de su gestión, así como los riesgos y retos más significativos en el corto y mediano plazo.

La presente Memoria de Sostenibilidad es el resultado del trabajo articulado de las diferentes áreas del Hospital, las cuales presentan a los grupos de interés sus avances y retos estratégicos en los ámbitos ambiental, social y económico.

De acuerdo con la estructuración de la Memoria de Sostenibilidad 2017, ésta fue preparada de conformidad con la guía para elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative<sup>1</sup> –GRI G4–, opción esencial, por lo tanto, el alcance y la cobertura de los indicadores aborda asuntos materiales de la Institución y refleja sus impactos en términos de sostenibilidad.

Para el año 2018 el Hospital espera diseñar y publicar la Memoria de Sostenibilidad bajo la metodología GRI Estándares, a través de la cual se exponen las prácticas a nivel global en cuanto a los impactos económicos, ambientales y sociales.



## **STRATEGY AND ANALYSIS 2017 SUSTAINABILITY REPORT**

For ten years now, the Pablo Tobón Uribe Hospital has stated and exhibited its commitment to sustainability in the environmental, social and economic dimensions. For such purpose, the Hospital analyzes and discloses its management results, as well as its most significant risks in the short and medium terms.

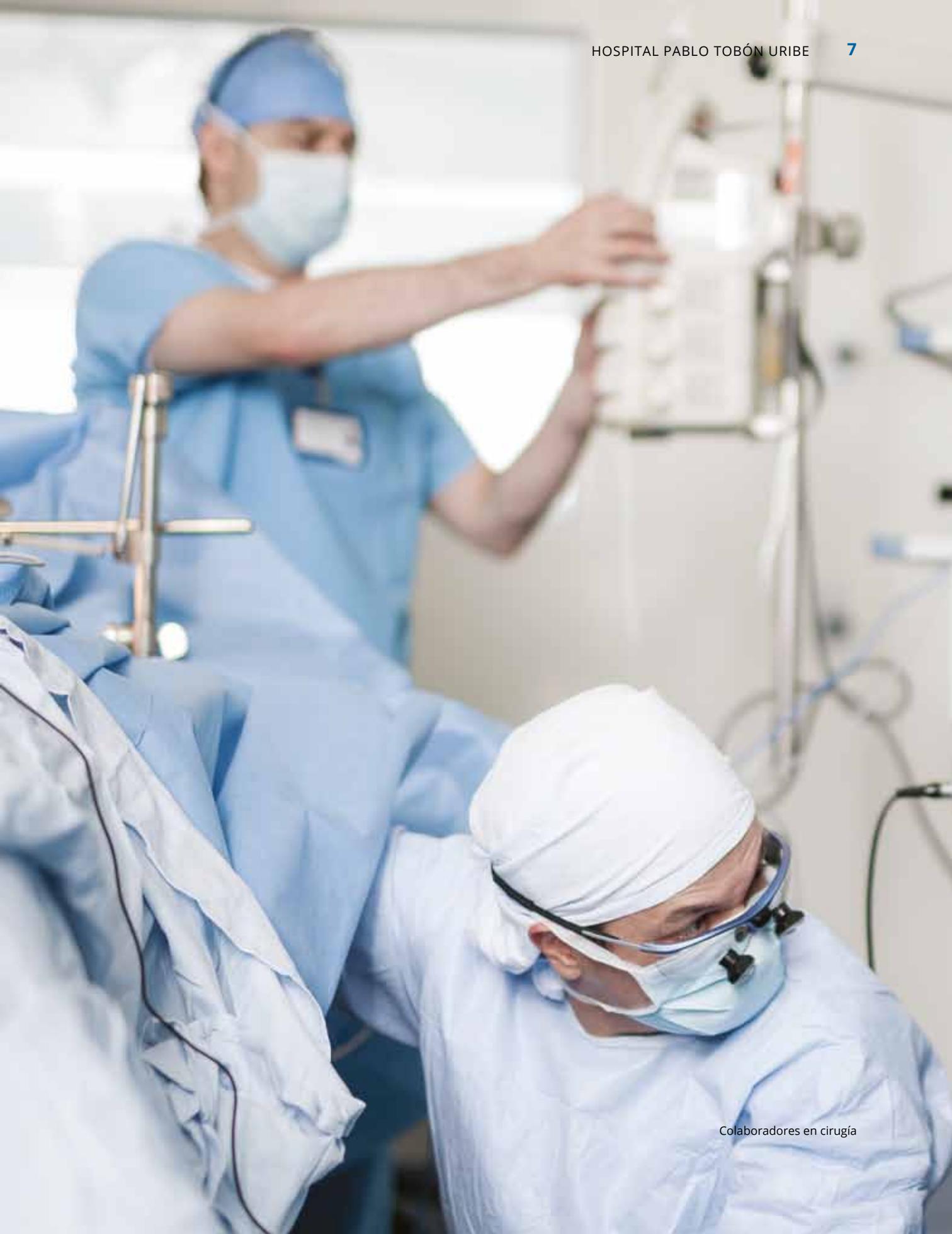
This Sustainability Report is the result of the articulated work of the Hospital's multiple departments, which presented their strategic progress and challenges in the environmental, social and economic contexts to the stakeholders.

Based on the corresponding structuring, this 2017 Sustainability Report was prepared in accordance with the sustainability reporting guidelines (Core option) of the Global Reporting Initiative (GRI G4). Therefore, the scope and coverage of the indicators address material aspects for the Hospital and reflect their impact in terms of sustainability.

For 2018, the Hospital expects to design and publish its Sustainability Report under the methodology of the GRI standards, which sets the grounds to comprehensively disclose its practices regarding the economic, environmental and social impacts.

---

<sup>1</sup> GRI: Global Reporting Initiative, es una iniciativa que promueve la comunicación clara y transparente de las cuestiones relacionadas con la sostenibilidad por parte de las organizaciones a nivel nacional e internacional.



## DECLARACIÓN DEL DIRECTOR GENERAL (G4-1)

### Una cultura y estrategia de sostenibilidad

Andrés Aguirre Martínez  
Director General

**E**encial en las organizaciones es su cultura organizacional, que es la expresión de sus Principios y valores pensados y vividos. Es mezcla de reflexión y acción. Ninguna estrategia será exitosa sino tiene alineada la cultura adecuada para su ejecución. Y en ello, el papel de los líderes es esencial: de qué hablan, sobre qué reiteran, a qué le dan importancia y a qué no, por qué se reconoce y se sanciona, a qué se le asignan recursos y todo ello basado en los argumentos que dan - o no dan - para ello. Todo esto tiene que ver con el enfoque e implementación de la sostenibilidad.

Michael J. Sandel, en su libro “Lo que el dinero no puede comprar” nos advierte que “pasamos de tener una economía de mercado a ser una sociedad de mercado”, la que “es una manera de vivir en la que los valores mercantiles penetran en cada aspecto de las actividades humanas”. La sostenibilidad pasa por comprender que tenemos responsabilidades más allá que la de generar un retorno de la inversión, y satisfacer las necesidades y expectativas de clientes. Una estrategia de sostenibilidad implica tener clara y plena conciencia de que el mundo y sus circunstancias, deben ser parte de la ocupación cotidiana de cualquier organización. Los líderes somos responsables de gestionar esta cultura, que debe soportar a su vez la estrategia y debe reflejarse en su estructura y procesos.

El Hospital tiene siempre presente que es una Fundación de “Utilidad común”, que es de su entraña contribuir a un mundo mejor desde las perspectiva social, ambiental y económica. Y actúa en consonancia con ello. Lee y responde a las circunstancias de la

sociedad y las personas. Y da cuenta de ello a la comunidad a la que se debe.

El año 2017 por un entorno restrictivo en salud, muy retador, fue un año de ajustes vertiginosos, que exigió revisar la cantidad de servicios disponibles para los pacientes sin afectar la cualidad del cuidado a las personas que acuden al Hospital en búsqueda de atención. Se mantuvo la tendencia de reducción de las infecciones asociadas al cuidado de la salud, cuyos índices se encuentran por debajo de los límites internacionalmente permisibles. Se crearon nuevas capacidades para contribuir a un sistema de salud más eficaz y eficiente: el hospital de crónicos es un ejemplo maravilloso de esto. Tener promedios inferiores de estancia hospitalaria según el nivel de complejidad de los pacientes, es un reto que continúa mostrando resultados muy favorables, lo que se logra a través de rigurosos procesos de gestión clínica. Cualquier logro del Hospital, lo es por sus colaboradores a quienes se cuida, se forma y se transforma. Nuestra Institución se recertificó como Empresa Familiarmente Responsable - efr® - y en una categoría superior de mayor exigencia.

Seguimos empeñados en ayudar a otros a hacer mejor las cosas. En este marco, nuestro Programa Social en las Subregiones de Oriente y Occidente del Departamento de Antioquia, en cooperación con la Fraternidad Medellín, continuó avanzando y logrando muy buenos objetivos. El Hospital en su calidad de Universitario, genera y transmite conocimiento, esencial para la sostenibilidad y mejora del sistema de salud.

Ratificamos el compromiso de servir con el alma y agradecemos la confianza que se nos deposita. ☺



Director General Hospital Pablo Tobón Uribe

## DECLARATION OF THE DIRECTOR GENERAL (G4-1)

### Sustainability-driven culture and strategy

Andrés Aguirre Martínez  
General Director

A fundamental aspect of any organization is its organizational culture, which is the expression of its principles and values thought and experienced by the organization itself. It is a combination of reflection and action. No strategy will be successful if it is not aligned with the adequate culture for its execution. Thus, in the culture-strategy articulation, the role of the leaders in the organization is essential: what they talk about, what they reiterate, what they attach most and least importance to, why do they acknowledge or penalize particular actions and omissions, what they allocate resources to, and all of this based on the arguments they convey –or keep for themselves– for doing so. All these aspects are directly related to the approach and implementation of sustainability.

In his book “What Money Can’t Buy: The Moral Limits of Markets,” Michael J. Sandel remarks that “we drifted from having a market economy to being a market society,” which is a way of living where “market values have impinged on almost every aspect of life.” However, sustainability requires us to understand that we have responsibilities beyond generating investment return, and that it is necessary to meet the needs and expectations of the customers. Consequently, a sustainability strategy entails being clearly and fully aware of the fact that the world and its circumstances must be a part of the daily occupations of any organization. Therefore, as leaders, we are responsible for managing said culture, which in turn must support the strategy and must reflect itself in its structure and processes.

The Hospital, as an organization of people, is permanently aware of the fact that it is a Foundation of “common utility” whose essence is to contribute to a better world from the social, environmental and economic perspectives. Therefore, the Hospital operates in agreement with that purpose. It reads and responds to the circumstances of both the society and the people, and it holds itself accountable to the community that is the reason for its existence.

Due to the restrictive setting of the health care sector, which has been significantly challenging recently, 2017 was a year of vertiginous adjustments that demanded the revision of the amount of services available to the patients without affecting the quality of the care provided to the people who come to us in search for assistance. The Hospital maintained its trend of reduction in health-care associated infections, whose rate is under the internationally allowed limits. New capabilities have been developed with the purpose of contributing to a more effective and efficient health care system: our new program for patients with chronic diseases is a wonderful example in that regard. Moreover, having shorter hospital stay times in accordance with the complexity level of the patients is a challenge in which we continue to produce highly favorable results by means of rigorous clinical management processes.

Furthermore, all of the hospital’s achievements are attained thanks to the commitment of its employees, which is why the Hospital takes care of them, provides them with training possibilities and positively

transforms them. As an evidence of this, our Institution was re-certified as a Familiarly Responsible Enterprise -efr®- in a more demanding higher category than the previous.

We maintain our determination of helping other people to constantly do things better. Within this framework, our Social Program in the state of Antioquia's Eastern and Western subregions, which is developed in cooperation with Fraternidad Medellín, continued to advance and achieve highly positive objectives. Additionally, as a university hospital, we generate and transfer knowledge that is essential for our own sustainability and improves the health care system.

Finally, we continue to reaffirm our commitment to serving with our soul and we thank the trust that is placed in us. ☺

Paciente y colaboradora del Hospital



Graduación estudiantes  
Instituto de Educación



## PERFIL DEL HOSPITAL

**E**l Hospital Pablo Tobón Uribe (G4-3), es una fundación privada sin ánimo de lucro, que presta servicios de salud a la comunidad; es de carácter general, universitario, según acuerdo número 00149 del 21 de marzo de 2014 (G4-7), con actividades docente-asistenciales en convenio con diferentes universidades nacionales e internacionales.

Fue inaugurado en 1970. A lo largo de este tiempo se ha desarrollado paulatinamente con alta tecnología, colaboradores capacitados, que comparten su filosofía. Está catalogado en el nivel tres de atención (nivel máximo de complejidad), en el cual se ofrece a la comunidad servicios especializados, algunos de estos son: laboratorio, radiología, cirugías y procedimientos complejos.

Está ubicado en la ciudad de Medellín, Colombia y cuenta con única sede (G4-5) (G4-6). Desde el año 2005 se encuentra acreditado

con excelencia por parte de ICONTEC y desde el año 2015 por Joint Commission International<sup>2</sup>.

El Hospital está vinculado al sistema general de seguridad social en salud; habilitado en el 2003 con código de prestador de servicios de salud por la Dirección Departamental de Salud de Antioquia. Se financia en su gran mayoría con los recursos que recibe de la prestación de sus servicios, lo que lo reta a ser muy eficiente en su manejo.

A diciembre de 2017, el Hospital contaba con un grupo de 2.500 colaboradores, de los cuales el 93.47% estaba vinculado a la Institución por medio de contrato a término indefinido, aspecto que refuerza el compromiso del Hospital en ofrecer empleos con condiciones adecuadas y dignas para su grupo de trabajo (G4-9) (G4-10).



<sup>2</sup> Joint Commission International (JCI) identifica, mide y comparte con el mundo las mejores prácticas relacionadas con la calidad y la seguridad de los pacientes. Es el organismo de acreditación y fijación de estándares de atención de la salud más antiguo y grande de los Estados Unidos; evalúa más de 20.000 organizaciones y las inspira a buscar la excelencia en prestación de una atención segura y eficaz.

[www.hptu.org.co](http://www.hptu.org.co)



Encuentra aquí más información sobre servicios del Hospital Pablo Tobón Uribe

# MARCO ESTRATÉGICO DEL HOSPITAL (G4-12)

## 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. Para lograrla cuenta con un grupo de colaboradores comprometidos con la prestación de servicios de salud, basados en estándares de calidad y seguridad.

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 desarrollarán a lo largo de esta memoria.

## VISIÓN:

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

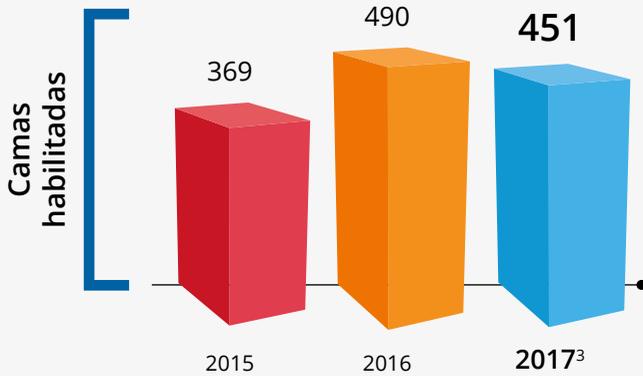
## PROPUESTA DE VALOR:

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.

La misión, visión y áreas estratégicas del Hospital, se encuentran soportadas en los macroprocesos misionales y de apoyo, los cuales impactan en el proceso de atención del Hospital.

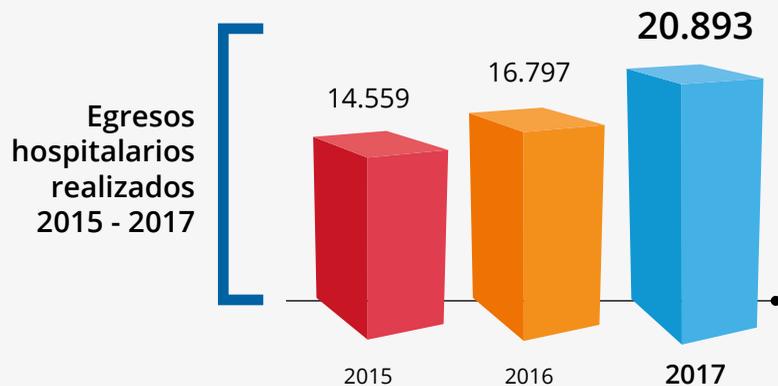
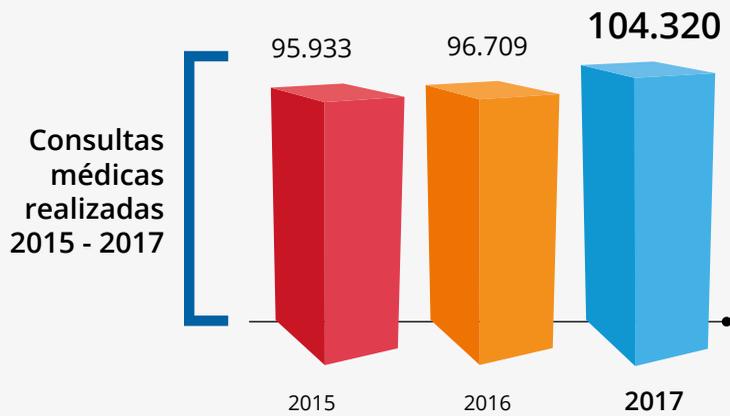


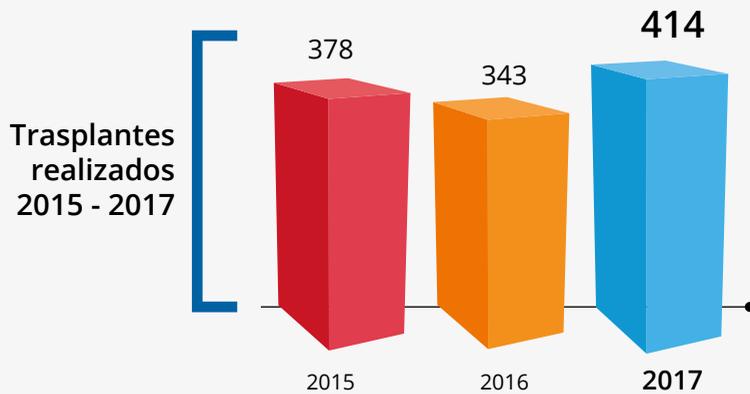
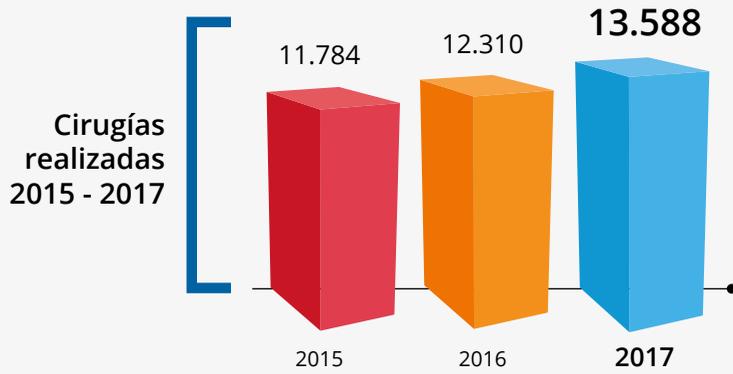
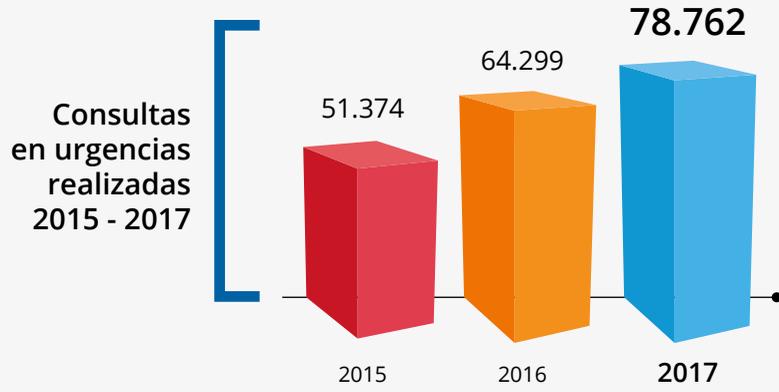
## ALGUNAS CIFRAS IMPORTANTES EN EL HOSPITAL

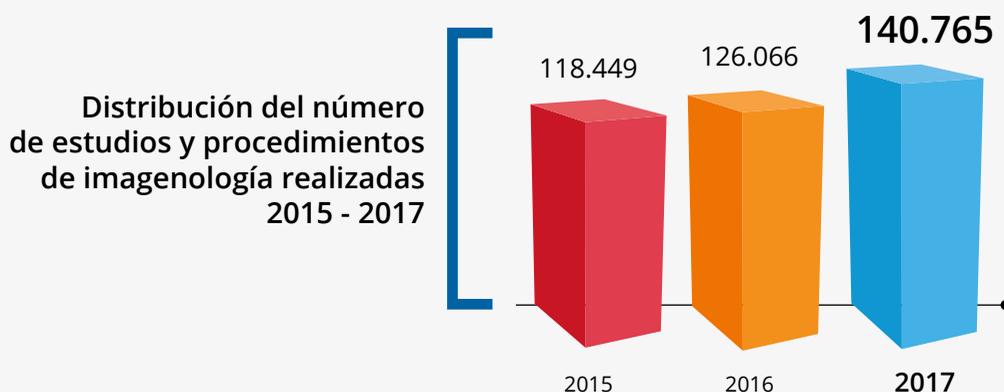
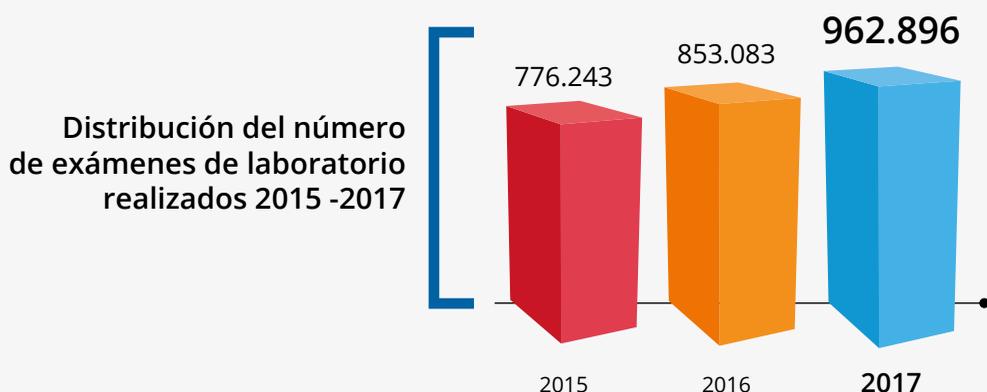


<sup>3</sup> La transformación del sector salud en Colombia en el que varias Empresas Prestadoras de Salud (EPS) han colapsado y las deudas han quedado a la deriva, ha llevado a que el déficit de dinero tenga que ser asumido en gran medida por las Instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS).

El Hospital ha tenido que asumir retos financieros y ajustar su operación conservando la calidad de la cartera para que el dinero invertido no tarde mucho en retornar a la cuentas y pueda ser reinvertido en los pacientes y la comunidad, quienes son los beneficiarios directos de los servicios de salud prestados por el Hospital.



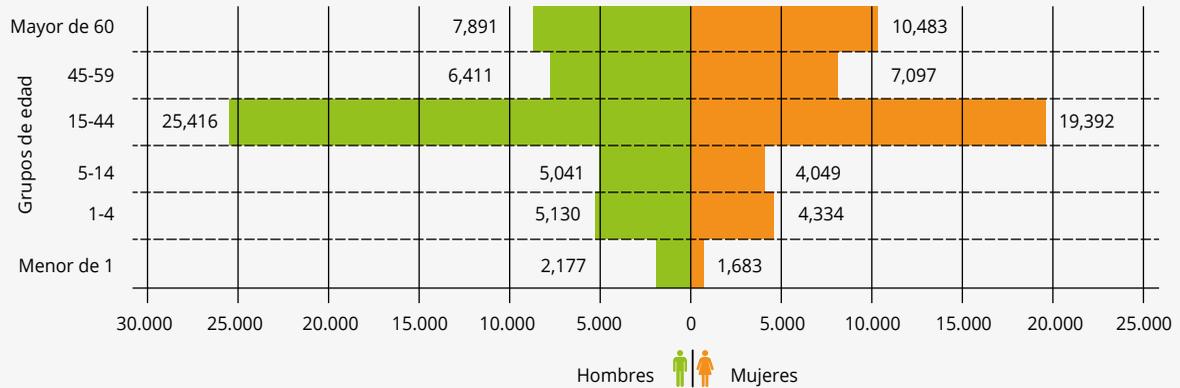




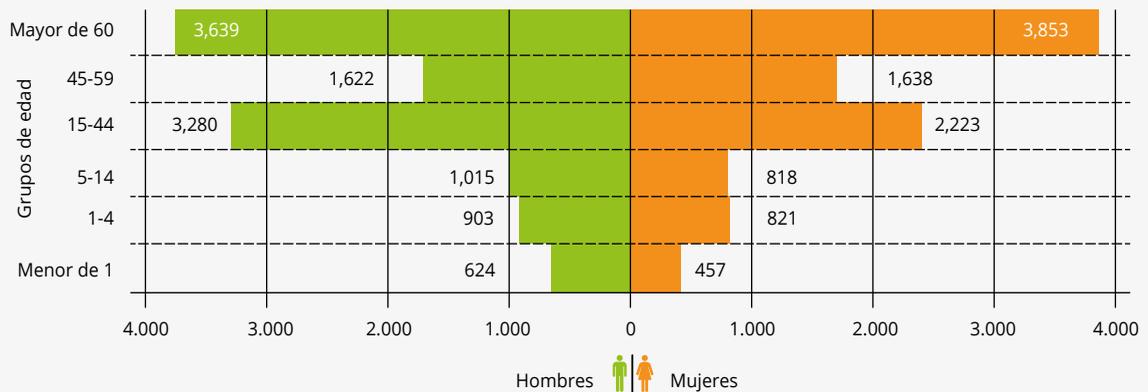
**Distribución del número de trasplantes realizados según tipo 2008 - 2017**

Tipo de trasplante	Año										Total
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	
<b>Órganos sólidos</b>											
Riñón	76	91	108	67	58	68	86	67	56	63	740
Hígado	39	42	53	28	28	25	37	27	31	31	341
Intestino	2	0	2	1	2	0	1	1	1	0	10
Hígado - Riñón	2	3	0	2	1	2	0	1	0	2	13
Renal - Dual	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3
Multivisceral	1	1	2	0	2	0	0	0	0	0	6
Riñón - Páncreas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Tejidos</b>											
Tejidos Óseos	192	131	220	287	282	252	171	240	216	264	2,255
Progenitores Hematopoyéticos	25	2	7	4	17	37	36	42	39	54	263
<b>Total Trasplantes</b>	<b>339</b>	<b>270</b>	<b>392</b>	<b>389</b>	<b>390</b>	<b>385</b>	<b>331</b>	<b>378</b>	<b>343</b>	<b>414</b>	<b>3,631</b>

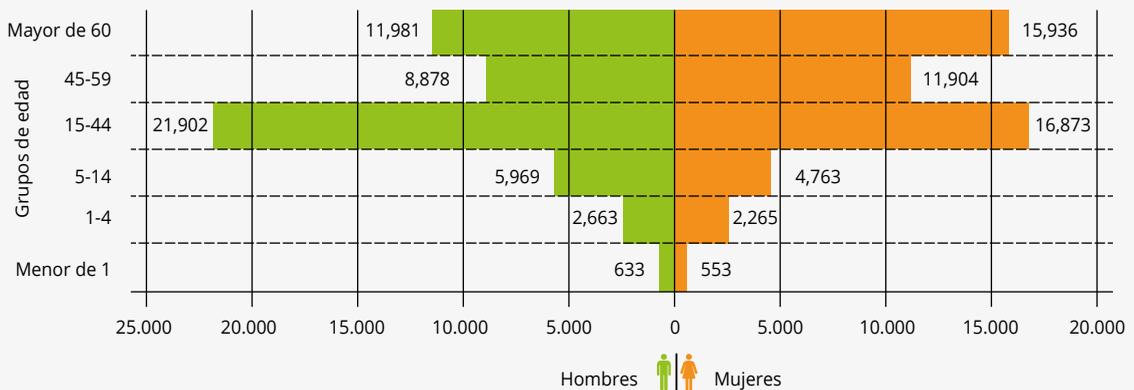
### Distribución del número de atenciones en urgencias (ingresos a triage) por grupos de edad y sexo - 2017



### Distribución del número de egresos hospitalarios por grupos de edad y sexo - 2017



### Distribución del número de consultas médicas por grupos de edad y sexo - 2017



## CAMBIOS EN LA INFRAESTRUCTURA DEL HOSPITAL

**P**ara responder a las necesidades sociales de la comunidad, de acceder a servicios de salud con estándares de calidad y seguridad, El Hospital llevó a cabo el Plan de Desarrollo Integral, por medio del cual amplió y mejoró algunos servicios de salud. Desde el año 2016 emprendió aperturas de los servicios, lo que ha permitido a los pacientes la posibilidad de acceder a éstos y por ende mejorar su nivel de salud. Durante el año 2017 algunos servicios fueron trasladados de la Torre B a la Torre A (nueva torre) con el fin de ampliar y lograr mayor cobertura, entre los cuales estuvieron:

- › Banco de Sangre
- › Unidad de Trasplante de Médula Ósea (incrementó capacidad en más del 100%, de 5 a 12 camas)
- › Ampliación de 13 a 15 quirófanos
- › Unidad de Cuidado Intensivos
- › Capilla

Además, con el ánimo de brindar un mejor servicio a pacientes, acompañantes, visitantes y colaboradores, se amplió una zona de servicios complementarios que incluyen:

- › Zona bancaria
- › Zona de alimentación
- › Otros servicios





Hall Torre A

## MATERIALIDAD Y COBERTURA (G4-18)

El contenido de la presente memoria de sostenibilidad, fue definido de acuerdo con los aspectos que se consideran materiales<sup>4</sup> para el Hospital y algunos de sus grupos de interés. La metodología utilizada para indagar y generar espacios de diálogo estuvo basada en estrategias como: encuestas, entrevistas y análisis de los mecanismos que el Hospital ya tiene establecidos para la comunicación permanente con los diferentes grupos.

Finalmente, los asuntos definidos para la publicación fueron analizados teniendo en cuenta los impactos sociales, ambientales y económicos y la forma como éstos se alinean con el direccionamiento estratégico del Hospital.

### Temas materiales: (G4-19)



Colaboradora del Hospital

<sup>4</sup> De acuerdo con el Global Reporting Initiative (GRI 4.0) se entiende como asuntos materiales aquellos temas que son relevantes para las organizaciones en tanto generan impactos significativos en sus grupos de interés.

<sup>5</sup> Los ODS, hace referencia a los Objetivos del Desarrollo Sostenible, los cuales fueron propuestos por 193 países miembros de la Naciones Unidas, en septiembre de 2015. Para dar respuesta a su cumplimiento las empresas proponen una agenda 2030, la cual busca dar respuesta a los retos económicos, sociales, medioambientales y de gobernanza actuales a nivel mundial.

Temas materiales de la Memoria 2017		Relación con los ODS <sup>5</sup>	
Área estratégica	Tema material	Alcance de la Memoria	
Eficiencia operacional	Desempeño económico (G4-EC2)	División de Planificación Financiera	Objetivo 11: Ciudades y comunidades sostenibles 
		Ingresos y egresos anuales	
Compromiso social y legitimidad: Medio ambiente	Consecuencias económicas indirectas (G4-EC7)	Pago a proveedores	Objetivo 6: Agua Limpia y saneamiento  Objetivo 7: Energía asequible y no contaminante 
		Inversión en investigación	
		Inversión en comunidades	
		Inversión en infraestructura y servicios: Plan de Desarrollo Integral	
Compromiso social y legitimidad: Medio ambiente	Materiales en la operación	Residuos generados	Objetivo 6: Agua Limpia y saneamiento  Objetivo 7: Energía asequible y no contaminante 
		Energía	
		Consumo energético interno	
		Fuentes de agua	
Compromiso social y legitimidad: Medio ambiente	Agua	Especies arbóreas con las que cuenta el Hospital	Objetivo 6: Agua Limpia y saneamiento  Objetivo 7: Energía asequible y no contaminante 
		Biodiversidad	

<p>Emisiones</p> <p>Efluentes y residuos</p> <p>Productos y servicios</p> <p>General</p> <p>Evaluación ambiental de proveedores</p>	<p>Emisiones directas de gases de efecto invernadero 1, 2 y 3</p> <p>Porcentaje total de residuos y métodos de tratamiento</p> <p>Grado de mitigación del impacto ambiental</p> <p>Inversión realizada por el Hospital en protección ambiental</p> <p>Compras sostenibles Fortalecimiento de proveedores</p>	<p><b>Objetivo 12:</b> Producción y consumo responsable</p> <p><b>Objetivo 13:</b> Acción por el clima</p>  
<p>Empleo</p> <p>Salud y seguridad en el trabajo</p> <p>Capacitación y educación</p> <p>Evaluación de prácticas laborales a proveedores</p> <p>Mecanismos de reclamación, prácticas laborales</p> <p>Experiencia de servicio centrado en el ser humano</p>	<p>Beneficios de Empresa Familiarmente Responsable <b>efr</b><sup>®</sup></p> <p>Comités formales de salud y seguridad en el trabajo</p> <p>Horas y dinero en programas de capacitación para colaboradores</p> <p>Desarrollo de proveedores: aspecto Relaciones Humanas</p> <p>Comité de Convivencia Laboral</p> <p>Mecanismos de escucha a la voz del usuario</p>	<p><b>Objetivo 5:</b> Igualdad de género</p> <p><b>Objetivo 8:</b> Trabajo decente y crecimiento económico</p> <p><b>Objetivo 10:</b> Reducción de las desigualdades</p>   
<p>Derechos de la población indígena</p> <p>Comunidades locales</p>	<p>Atención a pacientes indígenas</p> <p>Programas de proyección a la comunidad: Instituto de Educación Pablo Tobón Uribe</p>	<p><b>Objetivo 3:</b> Salud y bienestar</p> <p><b>Objetivo 4:</b> Educación de calidad</p>  
<p>Unidad de Investigación</p> <p>Unidad de Docencia</p>	<p>Investigaciones realizadas por el Hospital y en alianza con otras instituciones</p> <p>Estudiantes de medicina y otras áreas que rotan en el Hospital</p>	<p><b>Objetivo 4:</b> Educación de calidad</p> 
<p><b>Cultura con alma</b></p>	<p><b>Compromiso social y legitimidad:</b> aspecto social</p>	<p><b>Conocimiento e innovación</b></p>

## COMPROMISO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS (G4-24)

El Hospital entiende los grupos de interés como aquellos grupos de actores que afectan o son afectados por la actividad de la institución; los cuales se expresan tanto en términos de intereses y expectativas, como de impactos recíprocos.

Para mantener relacionamiento permanente y directo con ellos, el Hospital cuenta con mecanismos de diálogo (G4-25), que le permite entre otros temas, identificar aspectos a fortalecer entre ambas partes para su mutuo beneficio (G4-25).



<sup>6</sup> Este nivel de relacionamiento e influencia de los grupos de interés fue tomado de acuerdo con lo que plantea la norma de Relacionamiento con los Grupos de Interés - Accountability AA 1000.

Grupo de interés	Nivel de relacionamiento <sup>6</sup>	Mecanismos de diálogo e información
<b>Alta Dirección</b>	Influencia y representación	Reuniones de Junta Directiva Boletines informativos Jornada de logros y metas Memoria de sostenibilidad Portal web Jornada Gilberto Londoño
<b>Benefactores</b>	Cercanía	Encuentro anual de rendición de cuentas por proyectos Encuentros de relacionamiento individual Portal web Revista Alma Notialma Memoria de sostenibilidad
<b>Pacientes nacionales e internacionales</b>	Cercanía, influencia, dependencia	Encuesta de satisfacción de pacientes Asociación de Usuarios Portal web Ferias y Jornadas educativas Memoria de sostenibilidad Revista Alma Carteleras digitales
<b>Público interno</b>	Cercanía, influencia, dependencia	Grupos primarios Intranet Correo electrónico Convivencias Jornada de logros y metas

		<p>Inducciones</p> <p>Noticias de la semana</p> <p>Boletín En Familia</p> <p>Políticas de conciliación -Empresa Familiarmente Responsable-<b>efr</b><sup>®</sup></p> <p>Comités institucionales</p> <p>Cartelera digitales</p> <p>Línea de Transparencia</p>
<b>Cientes</b>	Influencia	<p>Comités de diálogo</p> <p>Grupos primarios</p> <p>Portal web</p> <p>Revista Alma</p> <p>Notialma</p>
<b>Medios de comunicación</b>	Influencia	<p>Boletines de prensa</p> <p>Portal web</p> <p>Correos electrónicos</p> <p>Reuniones</p> <p>Memoria de Sostenibilidad</p> <p>Revista Alma</p> <p>Ruedas de prensa</p>
<b>Comunidad académica y científica</b>	Representación	<p>Comités de docencia- servicio</p> <p>Revista Alma</p> <p>Portal Web</p> <p>Investigaciones</p> <p>Publicaciones en revistas indexadas</p> <p>Inducciones</p>
<b>Proveedores de bienes y servicios delegados</b>	Influencia y dependencia	<p>Comités de diálogo</p> <p>Grupos primarios</p> <p>Convivencias</p> <p>Inducciones</p> <p>Portal web</p> <p>Revista Alma</p> <p>Visitas de evaluación y seguimiento</p> <p>Estrategia de compras sostenibles y desarrollo de proveedores</p> <p>Memoria de Sostenibilidad</p> <p>Línea de Transparencia</p>
<b>Comunidad local y nacional</b>	Influencia	<p>Programa Somos Vecinos</p> <p>Diálogo abierto con la comunidad</p> <p>Programas de educación en salud para la comunidad</p> <p>Ferías y Jornadas educativas</p> <p>Línea de Transparencia</p> <p>Memoria de Sostenibilidad</p> <p>Correo electrónico</p> <p>Revista Alma</p>
<b>Organismos gubernamentales</b>	Responsabilidad	<p>Portal web</p> <p>Correo electrónico</p> <p>Visitas</p> <p>Comunicaciones formales</p> <p>Memoria de Sostenibilidad</p>
<b>Entes de acreditación y certificación nacional e internacional</b>	Influencia	<p>Visitas</p> <p>Referenciones</p> <p>Portal web</p> <p>Reuniones</p> <p>Memoria de Sostenibilidad</p>

## GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

**E**l Hospital concibe su responsabilidad social como un compromiso y una vocación que se deriva de sus convicciones y su esencia. Es transversal a toda la organización, tanto desde su direccionamiento estratégico como desde la gestión de sus procesos.

El Hospital es socialmente responsable por vocación y porque como institución de salud y como fundación privada sin ánimo de lucro está llamada a serlo, su propósito es el de prestar un servicio mediante el cual se beneficie a la comunidad. Como parte de ésta, el Hospital trabaja por una sociedad justa, equitativa y sostenible, que conviene a la comunidad, a sus partes interesadas y a sí mismo.

Desde su direccionamiento estratégico la responsabilidad social hace parte del área estratégica Compromiso Social y Legitimidad, la cual tiene como objetivo, contribuir al bienestar de la comunidad y trascender en el mundo. Ser referente e influyente en lo asistencial, social y ambiental.





### Esquema Gestión de la Responsabilidad Social

Componentes de la 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

Relaciones  
con la comunidad  
local, nacional  
e internacional

Cuidado  
y compromiso  
con el medio  
ambiente

Pacientes del Hospital

## ESTRUCTURA DE GOBIERNO DEL HOSPITAL (G4-34)

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, de Planificación Financiera, Cooperación, Calidad y de Logística.

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.

Colaboradora del Hospital





Corredor hospitalización



De izquierda a derecha: Andrés Felipe Pineda Cuartas, Stella María Pérez Moreno, Antonio José Lopera Upegui, Luisa Fernanda Ramírez Posada, Andrés Aguirre Martínez, Gustavo Adolfo Gutiérrez Soto, María Victoria Restrepo Ceballos, Luis Guillermo Saldarriaga Cardona, Piedad Cecilia Restrepo Betancur.

### **JUNTA DIRECTIVA**

**Presidente:**

Javier Jaramillo Velásquez

**Vicepresidente Primero:**

Celina Gómez de Arango

**Vicepresidente Segundo:**

Carlos Ignacio Gallego Palacio

### **VOCALES**

Lina Vélez de Nicholls

**Representante**

**Gobernación de Antioquia**

Juan Manuel Gómez Roldán

**Representante**

**Alcaldía de Medellín**

Francisco Hernán Sierra Lopera

**Representante**

**Sociedad de Mejoras Públicas**

Pbro. Octavio Barrientos Gómez

Gonzalo Correa Arango

Carlos Felipe Londoño Álvarez

José Eugenio Muñoz Menéndez

María Carolina Uribe Arango



### **Principios de actuación de los miembros de la Junta Directiva (G4-35)**

Los miembros de la Junta Directiva del Hospital están regidos bajo los siguientes principios para el ejercicio de sus responsabilidades, de forma que tengan mayor objetividad, independencia y conocimiento en la toma de decisiones:

1. Actuar de buena fe, con la debida diligencia y cuidado, procurando siempre que sus decisiones estén encaminadas a garantizar la supervivencia y el cumplimiento del objeto social del Hospital.
2. Actuar con independencia de la administración y de intereses particulares distintos a los del Hospital.
3. Evitar conflictos entre sus intereses particulares y los del Hospital y expresarlos cuando se presenten.
4. Tratar respetuosamente a los miembros de la Junta, a los administradores y a todas las personas que estén en contacto con los miembros en razón de sus funciones.
5. Participar activamente y de forma responsable en el diálogo, expresar opiniones con franqueza y debatirlas rigurosamente. Contribuir con su experiencia y conocimiento al mejoramiento y sostenibilidad del Hospital.

### **COMITÉ DE DIRECCIÓN**

**Director General:**

Andrés Aguirre Martínez

**Jefe División Calidad:**

María Victoria Restrepo Ceballos

**Jefe División Paramédica:**

Piedad Cecilia Restrepo Betancur

**Jefe División Planificación Financiera:**

Luisa Fernanda Ramírez Posada

**Jefe División Cooperación:**

Stella María Pérez Moreno

**Jefe División Administrativa:**

Luis Guillermo Saldarriaga Cardona

**Jefe División Médica:**

Antonio José Lopera Upegui

**Jefe División Logística:**

Gustavo Adolfo Gutiérrez Soto

**Jefe Control Interno:**

Andrés Felipe Pineda Cuartas

## ÉTICA E INTEGRIDAD

### Código de Ética y Comportamiento (G4-54)

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; con el equipo laboral, la familia, las instituciones del entorno y el medio ambiente.

### Valores institucionales (G4-54)

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:



**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; 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.



**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 precia de tenerla, como bien proclama su lema.



**LIDERAZGO:** que 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 muy 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.

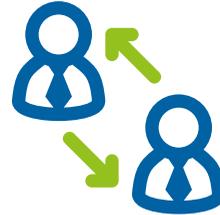


**ORDEN:** como expresión de la propia disciplina y del cuidado frente a las personas, las cosas y el ambiente, con criterio de racionalidad en consumos, gastos y productos; limpio como manifestación externa de limpieza espiritual de sus colaboradores. Se traduce en la buena presentación y aseo, tanto 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, cuidado 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.



**RESPECTO:** 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 un armónico convivir y por consiguiente, elemento indispensable para el logro de la paz.



**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.



**SOLIDARIDAD:** que 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.

## **Política de conflicto de intereses (G4-57)**

Esta política del Hospital tiene como objetivo que todos sus colaboradores eviten cualquier conflicto entre sus propios intereses y los 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 utilice para su propio beneficio, o de un tercero, información confidencial obtenida a través de su trabajo.

## **Línea de Transparencia (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:

- › **Mal ambiente laboral**
- › **Falta de transparencia en las relaciones comerciales**
- › **Corrupción**
- › **Conflictos de interés**
- › **Fraude**
- › **Apropiación/ uso indebido de insumos y activos**
- › **Manipulación de documentos**
- › **Revelación de información confidencial**



Lunes a sábado de 6:00 a.m. a 10:00 p.m.





## REPUTACIÓN CORPORATIVA

### Premios/certificaciones



**EL ESTÁNDAR DE ORO**  
en la salud mundial

---



**CERTIFICADO DE EXCELENCIA**  
en el sector salud

---



**mercoEMPRESAS**  
Las empresas con mejor reputación  
corporativa

---

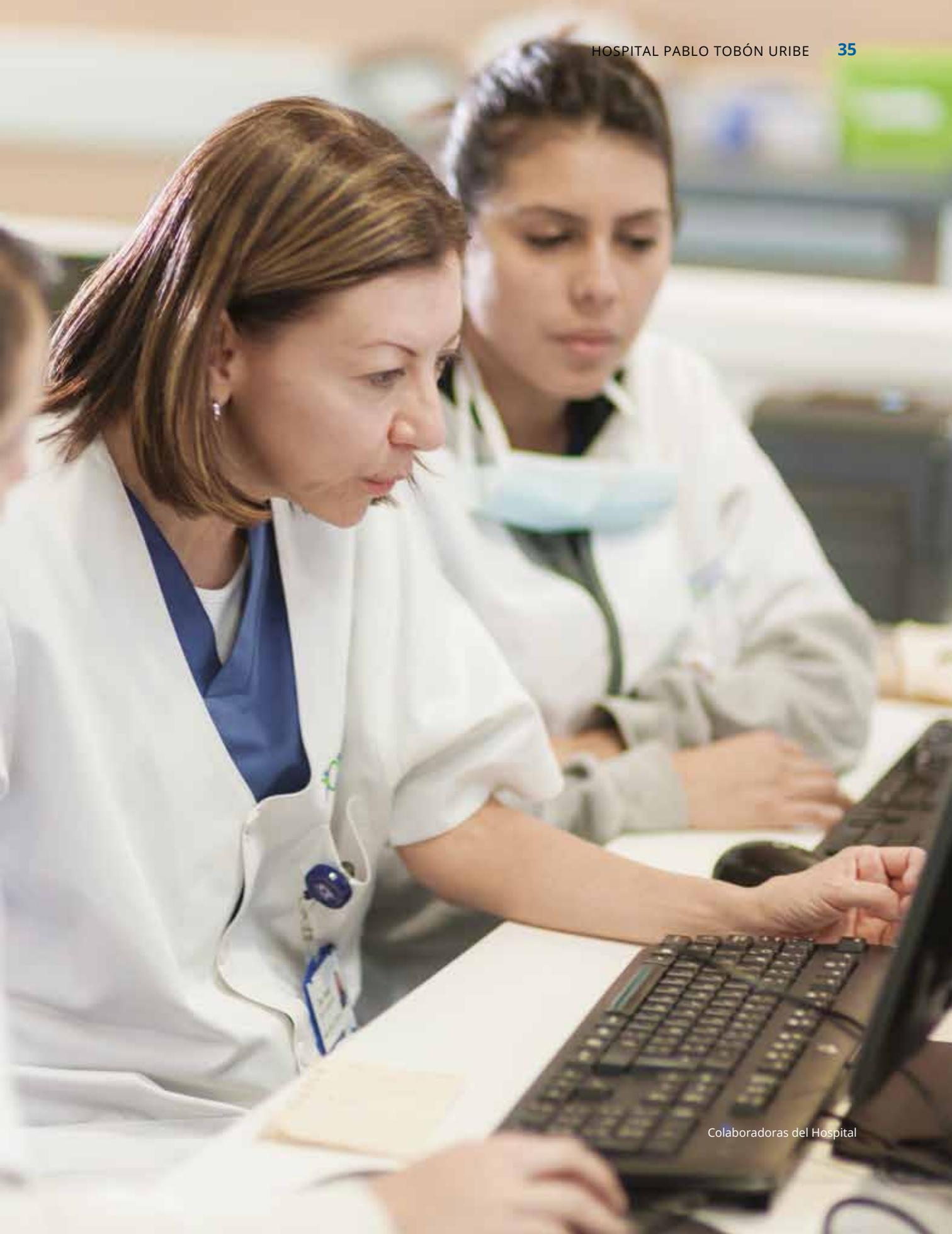
**LÍDERES DEL SECTOR SALUD**  
con mejor reputación corporativa

---

**América**  
economía

**#1 EN ANTIOQUIA**  
clínicas y hospitales de alta complejidad





Paciente y colaboradora del Hospital





## CAPÍTULO I

# ÁREA ESTRATÉGICA: EXCELENCIA ASISTENCIAL

G4-PR1, G4-PR2

La primera de las cinco áreas estratégicas del Hospital es la Excelencia Asistencial, por medio de la cual El Hospital busca alcanzar resultados clínicos de la mejor calidad y seguridad, facilitando la continuidad del cuidado con otros agentes.

La primera de las cinco áreas estratégicas del Hospital es la Excelencia Asistencial. A través de ella, El Hospital busca alcanzar resultados clínicos de la mejor calidad y seguridad, facilitando la continuidad del cuidado con otros agentes.

## Resumen



A partir de este capítulo se dará cuenta de algunas estrategias por medio de las cuales El Hospital se enfoca en mejorar sus servicios en el día a día y la forma como ha desarrollado y consolidado su Modelo Asistencial. Se hará énfasis en la política de Calidad, la cual busca garantizar a cada paciente, de manera oportuna, con alto tacto y con el mínimo riesgo, la atención específicamente indicada de acuerdo con su enfermedad, con su medio familiar y social y con los avances de las ciencias de la salud, a la luz de la filosofía del Hospital.

Así mismo se abordará la política de Humanización y las estrategias por medio de las cuales se materializa su objetivo, el cual está encaminado a brindar al paciente, cuidadores y todos los usuarios del Hospital, el respeto, cuidado y ayuda a que tiene derecho como ser humano.

Para finalizar se contarán algunos logros médicos y reconocimientos nacionales e internacionales obtenidos por El Hospital durante el año 2017.

The first of the five strategic pillars of the Hospital is Excellence in Health Care. Based on this pillar, the Hospital looks to achieve clinical results of the highest quality and safety, facilitating the continuity of health care working jointly with other agents.

This pillar comprises several strategies that will be formulated and deployed to enable the Hospital to focus on improving its services on its day-to-day operation, developing and consolidating its Health Care Service Model further. Emphasis will be laid on the Quality Policy, which is aimed at guaranteeing to every patient, in a timely and tactful manner and with the minimum level of risk, the health care assistance specifically required for their illness or condition and considering its family and social environment and the health care science breakthroughs in the corresponding field, all of this based on the Hospital's philosophy.

In addition, the Hospital will address the Humanization Policy and the strategies through which its objective is materialized, which is focused on providing the patients, caregivers and all users of the Hospital the respect, care and assistance they are entitled to as human beings.

Finally, the chapter will discuss some medical achievements and both local and international acknowledgments attained by the Hospital in 2017.

## Abstract



**E**l Hospital tiene una **Política de Calidad y Seguridad** que busca garantizar a cada paciente, de manera oportuna, con “alto tacto” y con el mínimo riesgo, la atención específicamente indicada de acuerdo con su enfermedad, con su medio familiar y social y con los avances de las ciencias de la salud, a la luz de la filosofía del Hospital. Igualmente busca que se haga un uso apropiado de los recursos, se proteja el medio ambiente, se respete el marco legal vigente y se obtenga la máxima satisfacción tanto del paciente como de todas las personas o entidades que participan en el proceso de atención.



Colaboradoras del Hospital



Colaboradora del Hospital

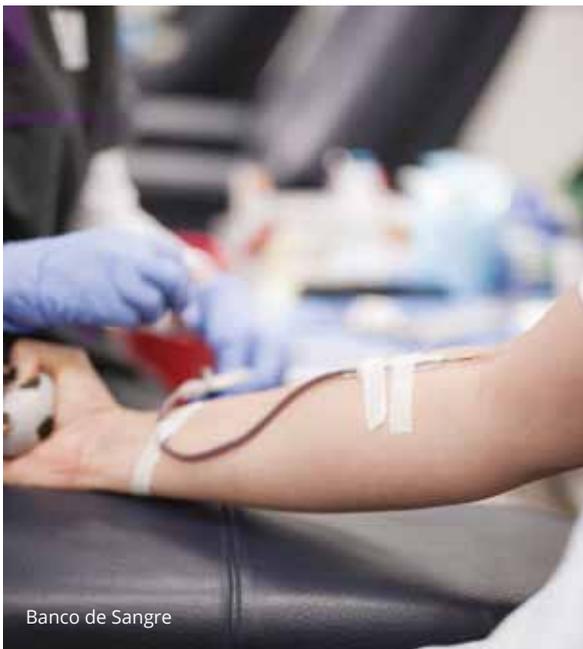
Esta política implica la adhesión y compromiso con el sistema de gestión para el mejoramiento FUTURO:

- F** Fe en Dios
- U** Unidos hacia la excelencia
- T** Tecnología al servicio del paciente
- U** Un compromiso social
- R** Respeto a la dignidad humana
- O** Orientación a la participación

La gestión asistencial en El Hospital está orientada por su direccionamiento estratégico, la política de calidad y seguridad, la promesa de servicio, los derechos de los pacientes y la responsabilidad social.

El modelo de atención del Hospital refleja las necesidades en salud del tipo de pacientes que atiende, teniendo en cuenta el perfil de morbilidad y sus condiciones sociales, que son identificadas desde la evaluación inicial de ingreso. El Hospital concibe las dimensiones humanas y técnicas en el enfoque de procesos para la gerencia del día a día. La dimensión humana se materializa en la actitud de las personas para prestar el servicio, disposición, amabilidad, cortesía y calidez.

**Los programas estructurados de educación** son una de las formas de aportar a la calidad de la atención en los servicios de salud. Su objetivo es informar y educar a pacientes, familia y cuidadores principales que lleguen al Hospital, brindándoles información de acuerdo con sus necesidades y haciéndolos corresponsables en la adherencia al tratamiento y en las políticas institucionales, durante su estancia hospitalaria.



Banco de Sangre

Algunos de los resultados para el año 2017 en estos grupos fueron:

1. El programa estructurado de educación en lesión medular participó en el V Foro de Soluciones Exitosas realizado el 21 y 22 de septiembre de 2017 en Medellín.
2. Se conformaron nuevos equipos interdisciplinarios de educación estructurada en el Hospital: Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica y Enfermedades de Errores Innatos del Metabolismo, con el ánimo de abordar de manera integral las necesidades de los pacientes y familias con estas enfermedades.

### Política de Humanización

Esta política tiene como objetivo brindar al paciente, cuidadores y todos los usuarios del Hospital, el respeto, cuidado y ayuda a que tiene derecho como ser humano. Este objetivo se materializa en las siguientes acciones:

- Desplegar los deberes y derechos de los pacientes a través de diferentes medios físicos y electrónicos. Éstos también se encuentran disponibles para las personas invidentes o personas con otra lengua (braille, inglés, portugués y español).
- Evaluar y minimizar por parte del personal asistencial los riesgos identificados en el proceso de atención.
- Cumplir con las directrices establecidas en la política de seguridad y confidencialidad de la información.
- Disponer de una infraestructura humanizada que facilite el acceso a de los pacientes.
- Manejar adecuadamente el dolor de los pacientes.

- Brindar soporte emocional y social a los pacientes y familiares.
- Respetar la voluntad de los pacientes y familiares en lo relacionado con la participación en sus decisiones: consentimiento, disentimiento y voluntades anticipadas. Estas decisiones son tomadas basadas en información clara y completa.
- Dar un trato compasivo y sensible, de acuerdo con las necesidades del paciente.
- Brindar horarios de visita a los pacientes, de acuerdo con sus necesidades.
- Evitar el “encarnizamiento terapéutico”, brindando una atención centrada en el paciente y buscando evitar el sufrimiento innecesario.
- Dar un especial cuidado al final de la vida, brindando al paciente la posibilidad de morir dignamente en compañía de sus seres queridos.
- Respetar los códigos de investigación en seres humanos.

Una de las formas de medir y monitorear esta política es por medio de estrategias como: Evaluación de Felicitaciones, Sugerencias y Reclamos; los resultados de las auditorías a los procesos asistenciales, y los resultados de encuestas de satisfacción de los pacientes.

Paciente y colaboradora del Hospital





Excelencia Asistencial

Conocimiento e Innovación

Eficiencia Operacional

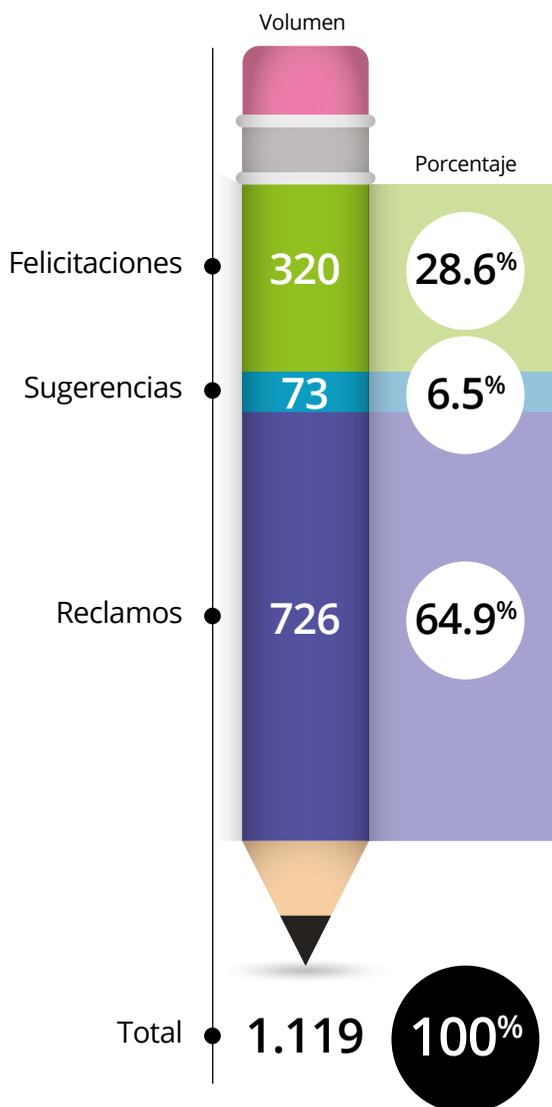
Cultura con Alma

Compromiso Social y Legitimidad

## MECANISMOS DE ESCUCHA A LA VOZ DEL USUARIO G4-PR5

**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 un correo electrónico.



### 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

Firma documento



### Encuesta de opinión sobre la calidad de la atención 2017

Indicadores	Nota enero marzo	% enero marzo	Nota abril junio	% abril junio	Nota julio sept.	% julio sept.	Nota oct. dic.	% oct. dic.	Nota acum. 2017	% acum 2017
Amabilidad	4.79	94.71	4.79	94.67	4.80	95.05	4.84	96.01	4.80	95.08
Información	4.81	95.26	4.80	95.00	4.80	95.06	4.83	95.78	4.81	95.27
Oportunidad	4.63	90.85	4.63	90.83	4.62	90.58	4.66	91.51	4.64	90.93
Evidencia del servicio	4.72	92.98	4.72	92.90	4.73	93.23	4.74	93.46	4.73	93.14
Seguridad asistencial	4.78	94.52	4.79	94.75	4.82	65.54	4.85	96.22	4.81	95.22
Percepción general	4.82	95.42	4.79	94.83	4.83	95.83	4.85	96.25	4.82	95.58
Nivel de satisfacción*	4.75	93.67	4.75	93.63	4.76	93.89	4.78	94.60	4.76	93.93

\* Calificación total de la experiencia.

## ALGUNOS AVANCES MÉDICOS

### Una nueva opción para pacientes que requieren trasplante de hígado

Durante el año 2017 en El Hospital se llevó a cabo el primer trasplante con donante vivo para un paciente de 11 meses, quien recibió parte del hígado de su madre. El menor nació con atresia de vías biliares y deterioro de su hígado; un trasplante era su única esperanza de vida.

Éste ha sido el primer trasplante de hígado de un donante vivo que se realiza en Antioquia y significó un gran reto para el equipo médico que participó en el procedimiento, teniendo en cuenta su nivel complejidad y los riesgos que conlleva tanto para el donante como para el receptor.

### Donante células de cordón umbilical

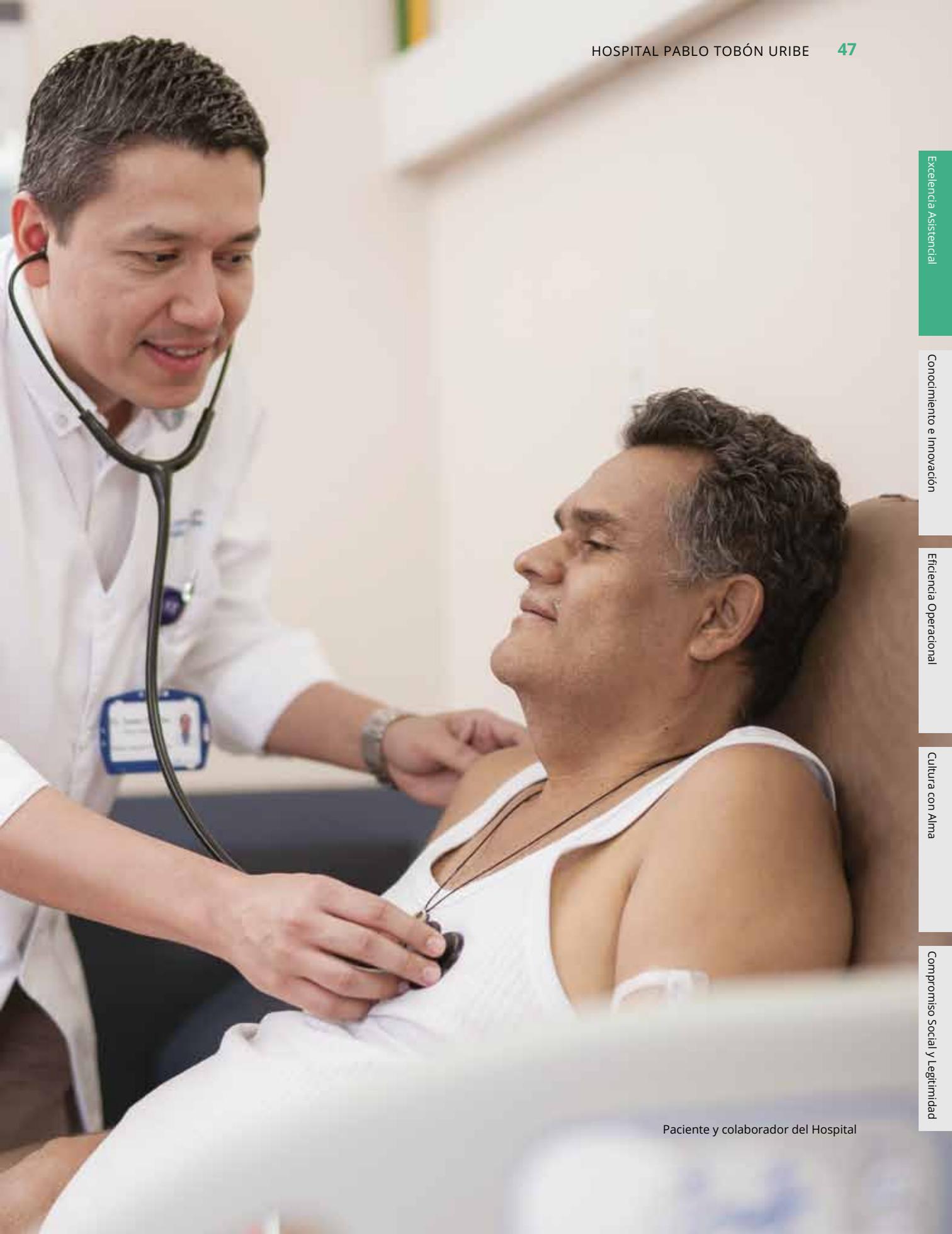
Durante el año 2017 se contó con la primera donante colombiana de células de cordón umbilical; procedimiento, realizado por especialistas del Hospital, quienes llevaron a cabo el procedimiento, gracias a la donación de las células madres provenientes del cordón umbilical de la donante, que fueron obtenidas, procesadas y criopreservadas por el primer Banco Público de Sangre de Cordón Umbilical del IDCBIS.

Gracias a este procedimiento, la paciente, quien padecía de Granulomatosa Crónica<sup>1</sup>, pudo curarse.

---

<sup>1</sup> Enfermedad de inmunodeficiencia primaria, caracterizada por la incapacidad de las células del cuerpo (leucocitos y monocitos) para destruir ciertos microorganismos.





Excelencia Asistencial

Conocimiento e Innovación

Eficiencia Operacional

Cultura con Alma

Compromiso Social y Legitimidad

## RECONOCIMIENTO INSTITUCIONAL



### Acreditación Nacional

Luego de recibir la visita de evaluación por parte del ICONTEC, correspondiente al cuarto ciclo de Acreditación en Salud Colombiano, la junta de Acreditación en Salud de Colombia, ratificó la ACREDITACIÓN CON EXCELENCIA para el Hospital Pablo Tobón Uribe, máxima categoría que se le confiere a una Institución que se somete a este proceso voluntario del sistema obligatorio de garantía de calidad en salud en Colombia.

Resaltaron como fortalezas la visión estratégica, compromiso de la Junta Directiva, la capacidad de lectura del entorno, el liderazgo mediante el ejemplo y la contribución institucional y de sus líderes a la ciudad, a la región y al país, así como las acciones en responsabilidad social que significan un Hospital comprometido con su servicio a la sociedad



### Premio excelencia ARL SURA categoría: Mejores Ambientes de Trabajo para Mejores Resultados

Fue entregado por la construcción del Plan de Desarrollo Integral del Hospital Pablo Tobón Uribe: una transformación cultural alcanzable centrada en la seguridad de los pacientes y de los colaboradores.



### Merco Talento

En la octava edición del ranking Merco talento Colombia 2017 -Monitor empresarial de reputación corporativa-, el Hospital obtuvo el primer puesto en el sector salud.



### América Economía

En el ranking de hospitales latinoamericanos publicado por la Revista América Economía, el Hospital continúa siendo el primero en Antioquia y ocupó el noveno lugar en Latinoamérica.



ORQUÍDEA DE ORO

### ORQUÍDEA en categoría ORO

Condecoración otorgada por el Consejo de Medellín a la excelente labor del equipo profesional médico del Grupo de Trasplante Hepático el cual es producto de la alianza docente - asistencial entre la Facultad de Medicina de la U. de A. y el Hospital Pablo Tobón Uribe. El Grupo realizó el primer trasplante de hígado en Antioquia con donante vivo relacionado, en un menor de un año de edad.

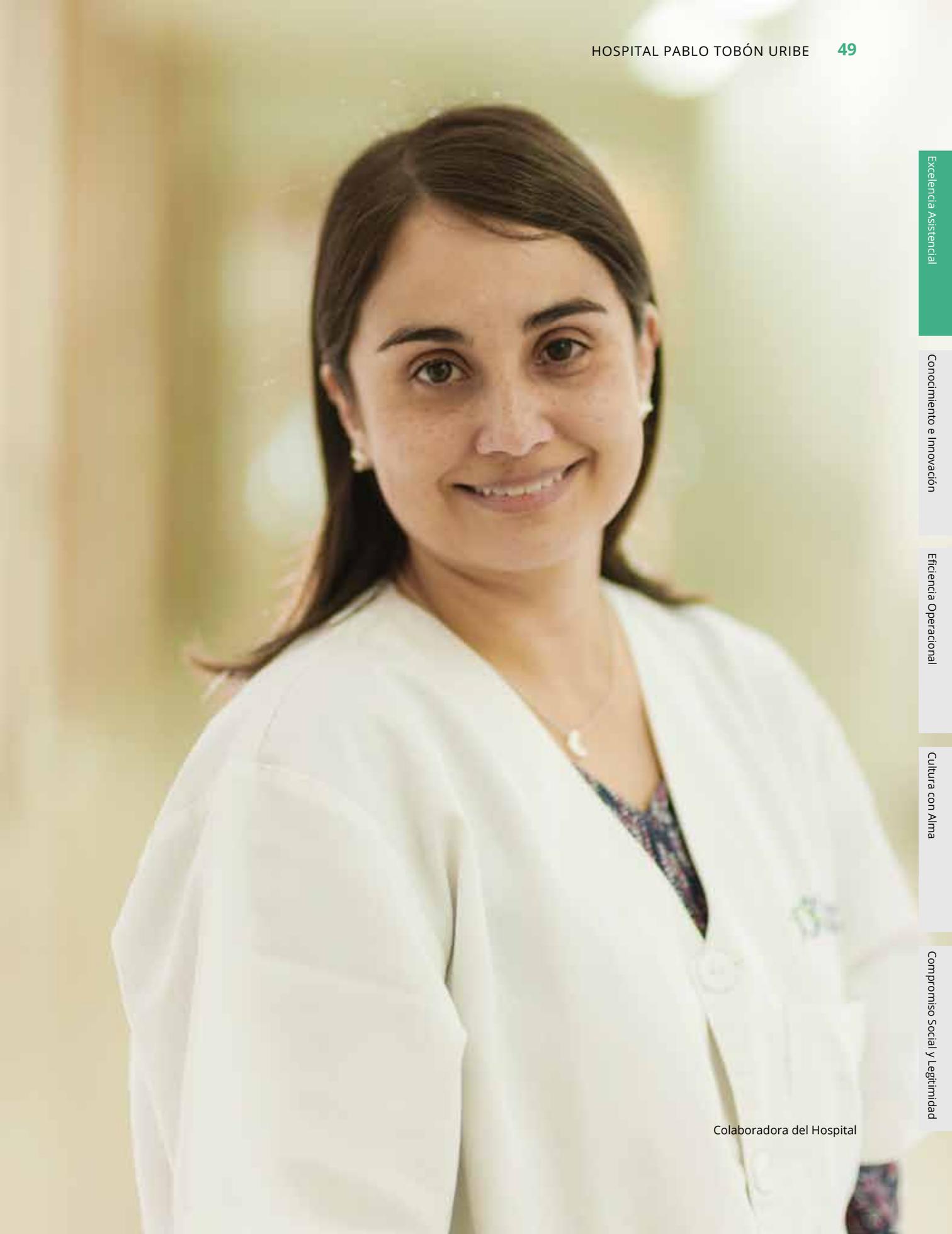


### Acreditación con Joint Commission International

Como resultado de la cultura y buenas prácticas el Hospital se encuentra acreditado internacionalmente desde el año 2016 con Joint Commission International.

La Acreditación de Joint Commission International se considera el estándar de oro en la atención de la salud global.

Este reconocimiento internacional demuestra el cumplimiento del Hospital en altos estándares de calidad que se enfocan en la atención del paciente y en los soportes que se requieren para funcionar, siempre pensados en torno a la calidad y seguridad de la atención.



Excelencia Asistencial

Conocimiento e Innovación

Eficiencia Operacional

Cultura con Alma

Compromiso Social y Legitimidad

Colaboradora del Hospital

Colaboradores en cirugía





## CAPÍTULO II

# CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN

Como Hospital Universitario y respondiendo a su misión de “brindar la mejor atención de salud y contribuir a la generación y transmisión de conocimiento”, El Hospital cuenta con el área estratégica de Conocimiento e Innovación, cuyo objetivo es aprender, innovar, generar y transmitir conocimiento.

Como Hospital Universitario y respondiendo a su misión de “brindar la mejor atención de salud y contribuir a la generación y transmisión de conocimiento”, El Hospital cuenta con el área estratégica de Conocimiento e Innovación, cuyo objetivo es aprender, innovar, generar y transmitir conocimiento.

A partir de este capítulo se dará cuenta de la forma como El Hospital desarrolla estrategias encaminadas a promover y facilitar la investigación clínica; fortalecer la formación avanzada y generar actividades formales de innovación y desarrollo, basados en su alta complejidad.

### Resumen



A su vez, se abordará la forma como El Hospital responde a su carácter universitario, por medio de la articulación de la formación académica con la prestación de servicios de salud, a través de programas de rotación para estudiantes de medicina, e internos de diferentes especialidades.

Finalmente, se comunicará sobre el Instituto de Educación Pablo Tobón Uribe, cuyo objetivo es brindar educación técnico en auxiliar de enfermería para jóvenes de escasos recursos de la ciudad de Medellín o de otros municipios del departamento de Antioquia y con vocación de cuidado y servicio hacia los pacientes.

**A**s a university hospital and fulfilling its mission of “providing the best health care assistance and contributing to the generation and transmission of knowledge,” the Hospital has established the strategic pillar of Knowledge and Innovation. The objective of this pillar is to learn, innovate, generate and transmit knowledge.

This pillar is the basis for the the Hospital’s work that is focused on developing strategies for the promotion and facilitation of clinical research, the reinforcement of advanced training and the generation of formal innovation and development activities, based on their high level of complexity.

In turn, this pillar also addresses the way how the Hospital responds to its university hospital character by articulating the academic training with the provision of health care services by means of rotation programs for medical students and interns from diverse specialties.

Finally, this chapter informs about the Pablo Tobón Uribe Education Institute, whose objective is to provide technical assistant nursing training to young people from low income communities from Medellín and other municipalities of the state of Antioquia based a deep vocation for patient care and service.

## Abstract



**E**l Hospital desarrolla estrategias encaminadas a promover y facilitar la investigación clínica, fortalecer la formación avanzada y generar actividades formales de innovación y desarrollo, basados en la alta complejidad.

Desde el año 2002 cuenta con una Unidad de Investigación que acompaña y apoya a nivel institucional, las investigaciones para generar conocimiento científico y tiene los siguientes objetivos:

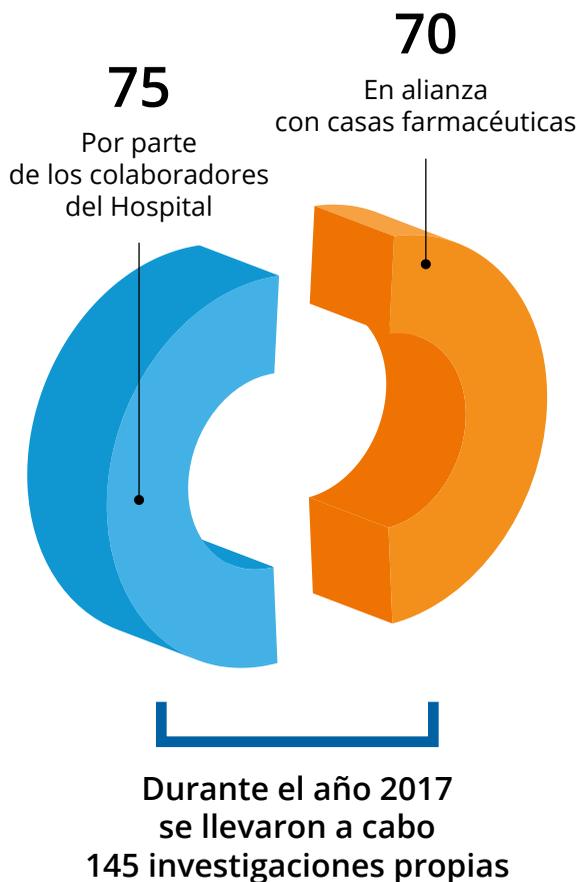
- Fomentar la investigación clínica y básica entre todo el personal del Hospital.
- Brindar apoyo metodológico, logístico, administrativo para la realización de investigaciones en el Hospital.
- Promover la realización de investigaciones con empresas farmacéuticas nacionales e internacionales.
- Apoyar el desarrollo y el seguimiento a los proyectos de investigación.
- Velar por la protección de los derechos y el bienestar de los seres humanos participantes de las diferentes investigaciones.
- Garantizar el cumplimiento de los aspectos éticos de todos los proyectos de investigación con base en los estándares nacionales e internacionales.
- Crear y mantener grupos y líneas de investigación en las áreas médicas y paramédicas.

El Hospital desarrolla los siguientes tipos de investigación:

**Investigaciones propias:** son propuestas y desarrolladas por uno o más profesionales del Hospital, de manera individual o en grupo.

**Investigaciones compartidas:** son propuestas y desarrolladas de manera conjunta entre el Hospital y otra institución que normalmente es una universidad o centro de investigación.

**Investigaciones patrocinadas o financiadas:** son propuestas y desarrolladas por industrias farmacéuticas.



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 investigación. Durante el año 2017 se analizaron 75 investigaciones, de las cuales 71 fueron aprobadas por este comité.



Excelencia Asistencial

Conocimiento e Innovación

Eficiencia Operacional

Cultura con Alma

Compromiso Social y Legitimidad

Estudiantes de medicina en rotación

## UN HOSPITAL UNIVERSITARIO

**E**n el año 2014 el Hospital obtuvo la certificación de "Hospital Universitario" según acuerdo N° 00148 del 21 de marzo de 2014, otorgado por la Comisión Intersectorial para el talento humano en salud, con actividades docente - asistenciales a través de varias universidades nacionales e internacionales; el SENA y su propio Instituto de Educación.

Por su carácter universitario, El Hospital es una institución líder y referente en el trabajo articulado con universidades del país. El área de docencia tiene como misión: integrar la formación académica y la prestación de servicios de salud, mediante procesos de planificación que permitan fortalecer y generar conocimientos, habilidades y destrezas en los estudiantes y docentes de los programas de formación; promoviendo la calidad de la atención y el ejercicio profesional, autónomo, responsable y ético.



Colaboradora del Hospital





### Estudiantes en rotación 2016 - 2017

Estudiantes	2016	2017
Pregrado de medicina (internos/mes)	729	894
Posgrado de medicina (residentes/mes)	1.334	1.439
Estudiantes de otras profesiones por medio de convenio docencia - servicio <sup>1</sup>	486	795
Total estudiantes	2.549	3.128

Fuente: Unidad de Investigación y Docencia.

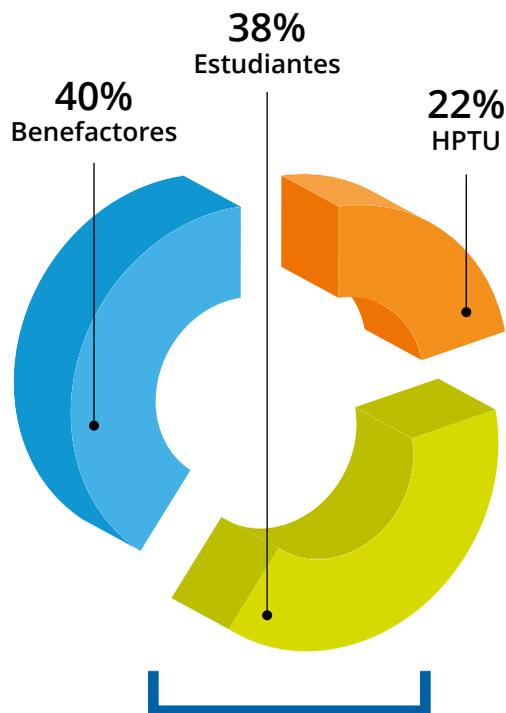
<sup>1</sup> El convenio docencia - servicio hace referencia a un vínculo funcional que se establece entre Instituciones educativas y otras organizaciones, con el propósito de formar talento humano en salud o entre Instituciones educativas cuando por lo menos una de ellas disponga de escenarios de práctica 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. Algunas de las prácticas realizadas son en enfermería, nutrición, instrumentación quirúrgica, química farmacéutica, regencia de farmacia, trabajo social.

## Instituto de Educación Pablo Tobón Uribe

En el año 2017, El Hospital recibió apoyo de benefactores. Incursionó en GlobalGiving, una página web a nivel mundial de recaudo de fondos en donación. Gracias a ellos, el apoyo del Hospital; los estudiantes, sus familias y los profesores del Instituto, en el 2017 se graduaron cuatro grupos de un total de 87 alumnos de 13 municipios de Antioquia, incluyendo el área Metropolitana.

El Instituto de Educación Pablo Tobón Uribe comenzó en el año 2006 y al cierre de 2017 ha certificado 22 cohortes con un total de 395 estudiantes. En la actualidad el 67% trabajan en el Hospital.

El departamento de Trabajo Social del Hospital, realiza evaluación socio-económica a estudiantes del Instituto para identificar necesidades, en cuanto a transporte y alimentación, las cuales pueden ser cubiertas por el Instituto, gracias al apoyo de los benefactores.



Financiación durante 2017

### ¿Qué significa para ti y tu familia el convertirte en una Auxiliar de enfermería del Instituto de Educación Pablo Tobón Uribe?

Más que cumplir un gran logro, es alcanzar el sueño de toda mi familia; implica muchísimas responsabilidades, pero que con el transcurrir en este proceso tan completo, se vuelven en satisfacciones del día a día. También es un avance a pasos agigantados en mi proyecto de vida, que el solo hecho de brindar un apoyo, una ayuda a los demás, fortalezca mis valores y mejore mis falencias, así mismo crecer como persona.

El ver una sonrisa de mi madre al culminar este hermoso proceso, es lo que más anhelaba, ser motivo de orgullo para todos.

### ¿Cuál es tu sueño cuando logres este objetivo?

Mi principal sueño es poder ejercer como Auxiliar de Enfermería en el Hospital Pablo Tobón Uribe, compartir mis conocimientos en pro de los pacientes. Adquirir una bonita y grata experiencia que me permita continuar en proceso de aprendizaje constante.

Me gustaría en un futuro, estudiar Enfermería profesional con unas bases muy sólidas que tuve en el Instituto de Educación Pablo Tobón Uribe.

Daniela Giraldo Grisales





Excelencia Asistencial

Conocimiento e Innovación

Eficiencia Operacional

Cultura con Alma

Compromiso Social y Legitimidad

  
EL HOSPITAL CON ALMA  
Pablo Tobón Uribe

  
EL HOSPITAL CON ALMA  
Pablo Tobón Uribe





### CAPÍTULO III

# EFICIENCIA OPERACIONAL

La gestión del impacto económico del Hospital es transversal a todos sus procesos y comprende la gestión de los riesgos y oportunidades que pueden afectar la prestación de los servicios de salud.

La gestión del impacto económico del Hospital es transversal a todos sus procesos y comprende la gestión de los riesgos y oportunidades que pueden afectar la prestación de los servicios de salud.

Una de las cinco áreas que hacen parte del planteamiento estratégico del Hospital 2014-2020 se denomina Eficiencia Operacional y su objetivo es garantizar la sostenibilidad financiera, el crecimiento y la mejor utilización de los recursos a nivel institucional.

En este capítulo se expondrán algunas de las estrategias que integran la eficiencia operacional, así como los retos que ha tenido El Hospital durante los últimos años, debido a las transformaciones del sector salud.

## Resumen



The management of the Hospital's economic impact is cross-sectional among all its processes and it comprises the management of the risks and opportunities that could affect the provision of the health care services.

One of the five pillars of the Hospital's strategic plan for 2014-2020 is titled "Operational Efficiency" and its objective is to guarantee financial sustainability, growth and the best use of resources at the institutional level.

This chapter presents some of the strategies that are part of the Operational Efficiency pillar, as well as the challenges the Hospital has faced over the past years due to the transformations undergone by the health care sector.

## Abstract



Para lograr la sostenibilidad financiera, El Hospital desarrolla diferentes estrategias, orientadas hacia:

- Simplificar y mejorar procesos asistenciales, administrativos y logísticos.
- Mejorar la productividad por personas y áreas.
- Reducir días de cartera con Empresas Promotoras de Salud (EPS).
- Incorporar nuevos modelos de contratación.
- Diseñar esquemas innovadores a la hora de realizar contrataciones con todos los agentes involucrados en el sistema de salud.
- Proponer ideas para que el sistema de salud nacional tenga un equilibrio económico de todos sus agentes, partiendo desde la base del Gobierno Nacional.

Algunas de estas estrategias serán desarrolladas en el presente capítulo.



Paciente del Hospital





Excelencia Asistencial

Conocimiento e Innovación

Eficiencia Operacional

Cultura con Alma

Compromiso Social y Legitimidad

Colaboradora del Hospital

## DESEMPEÑO ECONÓMICO

La División de Planificación Financiera del Hospital, tiene como objetivos: administrar, en forma eficiente, los recursos financieros, soportar administrativamente las áreas asistenciales para que estas puedan dedicarse a la atención del paciente y dar cumplimiento a las políticas de manejo presupuestal y financiero dictadas por la Junta Directiva, mediante un oportuno cumplimiento de obligaciones con colaboradores, proveedores, órganos de control y con la comunidad en general, para garantizar sostenibilidad y rentabilidad.

**Algunos de los rubros más representativos del Hospital, en gasto e inversión, en el año 2017 fueron**

Concepto	Valor
Pago a proveedores de bienes y servicios	191.000
Inversión en investigación y desarrollo	1.083
Inversión en los estudiantes del Instituto de Educación del Hospital	162
Inversión en formación avanzada y continua para colaboradores	12.601
Pago total a colaboradores	202.000

Cifras en millones de pesos

Servicios farmacéuticos

Excelencia Asistencial

Conocimiento e Innovación

Eficiencia Operacional

Cultura con Alma

Compromiso Social y Legitimidad



### Algunas cifras financieras (G4 - EC1)

Año	Ingresos operacionales	Egresos operacionales
2016	339.864	315.683
2017	395.000	362.000

Cifras en millones de pesos

## EL RETO FINANCIERO DEL HOSPITAL

### Plan de Desarrollo Integral del Hospital

El Plan de Desarrollo Integral del Hospital es un proyecto que se ha gestado desde el año 2013 y cuyo objetivo es dar respuesta a la creciente necesidad de acceso a servicios de salud por parte de los pacientes adultos y pediátricos de la ciudad y el país.

Si bien el sector salud ha tenido una serie de transformaciones que han afectado negativamente la prestación de los servicios y la accesibilidad por parte de los usuarios, El Hospital continua con su misión de brindar la mejor atención en salud de alta complejidad, en la cual los pacientes son su razón de ser, manteniendo la atención, con altos estándares de calidad y seguridad.



Colaboradoras del Hospital





Excelencia Asistencial

Conocimiento e Innovación

Eficiencia Operacional

Cultura con Alma

Compromiso Social y Legitimidad

Fachada del Hospital

Paciente y colaboradora del Hospital





**CAPÍTULO IV**

**CULTURA  
CON ALMA**

El área estratégica Cultura con Alma tiene como objetivo prestar un servicio con Alma. Consolidar un equipo humano motivado, competente y en permanente desarrollo.

**P**ara brindar una atención en salud amable, segura y con calidad, parte del objetivo del Hospital se apoya en una estrategia claramente definida de gestión humana, que incluye un equipo motivado, capacitado y en permanente desarrollo de sus competencias humanas y técnicas.

## Resumen



El Hospital cuenta un modelo de conciliación que tiene como objetivo generar y gestionar criterios, parámetros y medidas de conciliación que fortalezcan la calidad de vida de sus colaboradores, propiciando la cultura del cuidado y balance entre la vida personal, familiar y laboral. Una de las formas como se hace vida este modelo es a través de las políticas de Empresa Familiarmente Responsable (**efr**<sup>®</sup>), por medio de las cuales se responde a una nueva cultura socio laboral basada en la flexibilidad, el respeto y el compromiso mutuo.

En este capítulo se hará énfasis en el compromiso del Hospital con su grupo de colaboradores, a través, de su modelo de **efr**<sup>®</sup> y los beneficios que éste contempla tanto para el colaborador como para su grupo familiar.

In order to provide friendly, safe and high-quality health care assistance, the Hospital's objectives are based on a clearly defined human management strategy, which includes a motivated and highly trained team of professionals who permanently work on developing their human and technical capabilities.

The Hospital has a conciliation model in place focused on generating and managing conciliation criteria, parameters and measures that strengthen the quality of life of its employees, fostering thus the culture of care for and balance in their personal, family and work life. One of the resources used to give life to this model is the set of policies of the Familiarly Responsible Enterprises certification (abbreviated **efr**<sup>®</sup> in Spanish). These policies enable the Hospital to respond to a new social-occupational culture based on flexibility, respect and mutual commitment.

This chapter also highlights the Hospital's commitment to its staff by means of its **efr**<sup>®</sup> model and the benefits it includes for all employees and their families.

## Abstract

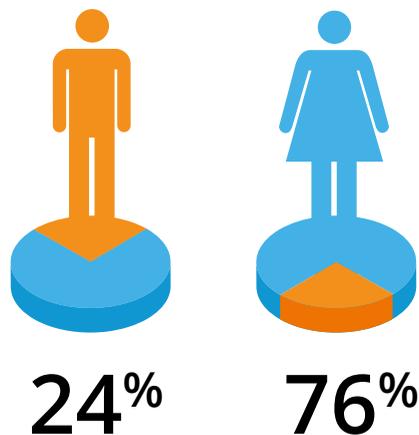


## UN HOSPITAL COMPROMETIDO CON SUS COLABORADORES

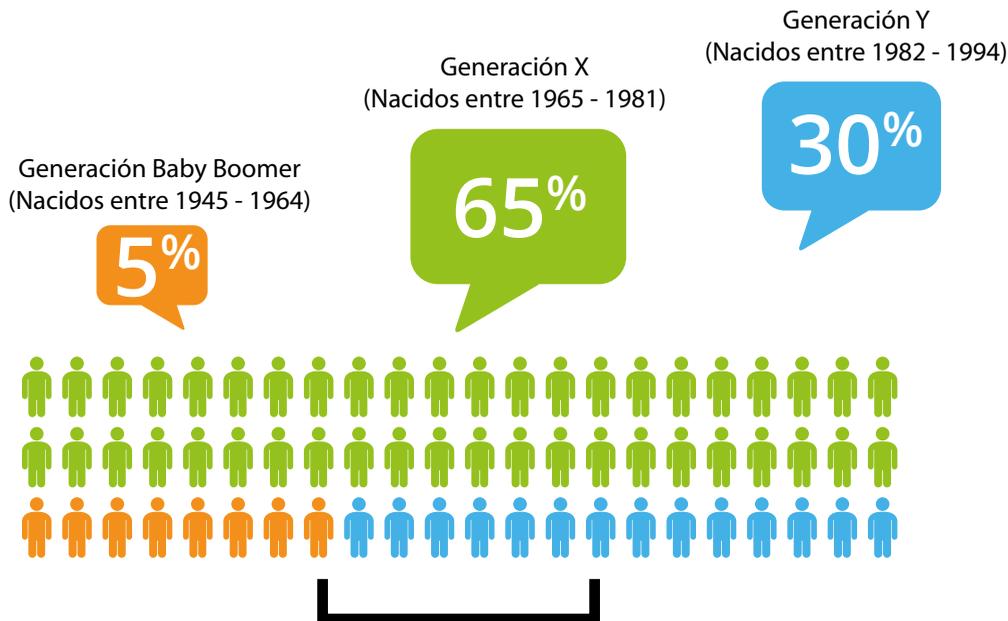
### Gestión humana

Parte del objetivo del Hospital de mantener la calidad y seguridad de su servicio de salud, depende en gran medida de una estrategia claramente definida de gestión humana, que incluya un equipo motivado y capacitado; además de acciones que propicien su desarrollo en competencias humanas y técnicas.

Así como crecen los servicios de salud, el número de sus colaboradores también, por lo tanto, el Hospital tiene un reto constante de mantener e integrar a su cultura de servicio todas las generaciones y grupos de personas con las que cuenta. Para el año 2017 el número de colaboradores vinculados fue de 2.500 personas, de las cuales el 93.47% tenían contrato a término indefinido, el 6.41% fijo y 0.12% contrato ocasional, aspecto coherente con la políticas de **efr**<sup>®</sup> del Hospital.



Distribución de colaboradores por género 2017  
(2.500 colaboradores)



Distribución de colaboradores por generaciones 2017  
(2.500 colaboradores)

## Conciliación y cuidado del cuidador

El Hospital se encuentra certificado como **efr**<sup>®</sup> desde el año 2012 y desde entonces viene trabajado para cumplir con el objetivo de fortalecer la cultura del cuidado de los colaboradores a través de la conciliación y el equilibrio personal, familiar y laboral.

Para ello, cuenta un modelo de conciliación que tiene como objetivo generar y gestionar criterios, parámetros y medidas de conciliación que fortalezcan la calidad de vida de sus colaboradores, propiciando la cultura del cuidado y balance entre la vida personal, familiar y laboral. Una de las formas como se hace vida este modelo es a través de las políticas de Empresa Familiarmente Responsable, por medio de las cuales se responde a una nueva cultura socio laboral basada en la flexibilidad, el respeto y el compromiso mutuo.

### Políticas **efr**<sup>®</sup>

**Calidad en el empleo:** por medio de esta política se busca fomentar programas que contribuyan a generar un ambiente laboral óptimo desde lo humano hasta lo estructural, garantizando estabilidad y bienestar laboral, salud, higiene y seguridad laboral, que le permita al colaborador conciliar su vida laboral y su vida familiar. Los beneficios que hacen parte de este grupo son: contrato a término indefinido, actividades lúdicas, acuerdo corporativo de parqueadero, remuneración flexible integral, descuentos en servicios hospitalarios, pólizas generales, transporte y comedor para los colaboradores.

**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, programa de formación del ser, convivencias y salud financiera.

**Flexibilidad temporal y espacial:** con esta política se desarrollan medidas que faciliten flexibilidad en el manejo del tiempo, espacio y lugar, para el desarrollo de actividades del colaborador que estén orientadas a la formación y desarrollo, asesoramiento, apoyo profesional, personal y soporte a su familia.

Para lograrlo se cuenta con estrategias como: día de bienestar, licencia especial con reserva del puesto; banco de tiempo, pico y placa, teletrabajo, flexit tiempo, flexiespacio, permiso remunerado para el cuidado de dependientes, programas de salud para la familia, programa futuras mamás y futuros papás, permiso adicional por matrimonio.

**Igualdad de oportunidades:** con esta política el Hospital ofrece a los colaboradores las mismas oportunidades de acceso a formación avanzada, programas de reconocimiento y actividades al interior del Hospital, independiente de su condición o tipo de vinculación. Los beneficios que hacen parte de esta política son: equidad y respeto por la diversidad, igualdad para la formación, ofertas neutras de trabajo y primer empleo.

Con estos beneficios, el Hospital busca garantizar la igualdad de oportunidades partiendo del reclutamiento y la elección de posibles candidatos a vinculación laboral y continuando durante todo el proceso de desarrollo interno de la persona, fundamentado en el respeto por la dignidad humana.

Durante el año 2017 El Hospital recibe una Auditoria de Renovación por parte de la fundación Mas Familia de España, obteniendo como resultado el certificado de renovación pasando de empresa Comprometida (C) a empresa Proactiva (B+) gracias a los avances y las mejoras obtenidas en el ciclo. Ser una empresa Proactiva, significa tener una clara vocación en la mejora de materia de conciliación e internalizado buena parte de la cultura efr® en sus estilos directivos y en sus procesos de gestión.

### Nuevos beneficios efr® 2017 (G4-LA2)

- **Primer día de colegio:** esta iniciativa tiene como fin apoyar la conciliación familia-trabajo, acompañando a los colaboradores que son padres en el primer día de colegio de sus hijos y facilitándoles llegar dos horas después de la jornada laboral inicial.
- **Escuela de Danza:** busca generar espacio para la práctica de la danza de los colaboradores y su grupo familiar, fomentando la integración y las actividades lúdico - recreativas.
- **Día de trasteo:** este beneficio otorga ocho horas remuneradas al año para los colaboradores administrativos que requieran coordinar trámites y logística que requiere un cambio de vivienda (trasteo).

La inversión realizada durante el año 2017 en las políticas de efr® corresponde a \$14.866 millones de pesos.

Se espera alcanzar los siguientes retos en efr® durante el año 2018:

- Alcanzar el nivel A en la auditoria
- Continuar fortaleciendo la cultura efr®
- Incrementar el relacionamiento con los proveedores en materia efr®

## FORMACIÓN Y DESARROLLO DE LOS COLABORADORES (G4-LA9) (G4-LA10)

A nivel institucional se tienen definidas 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.

La inversión económica durante el año 2017 fue de \$12,600 millones de pesos. Esta inversión incluye formación avanzada y continua, con un total de 368,075 horas y un promedio por persona de 149 horas.



Colaboradora del Hospital



Excelencia Asistencial

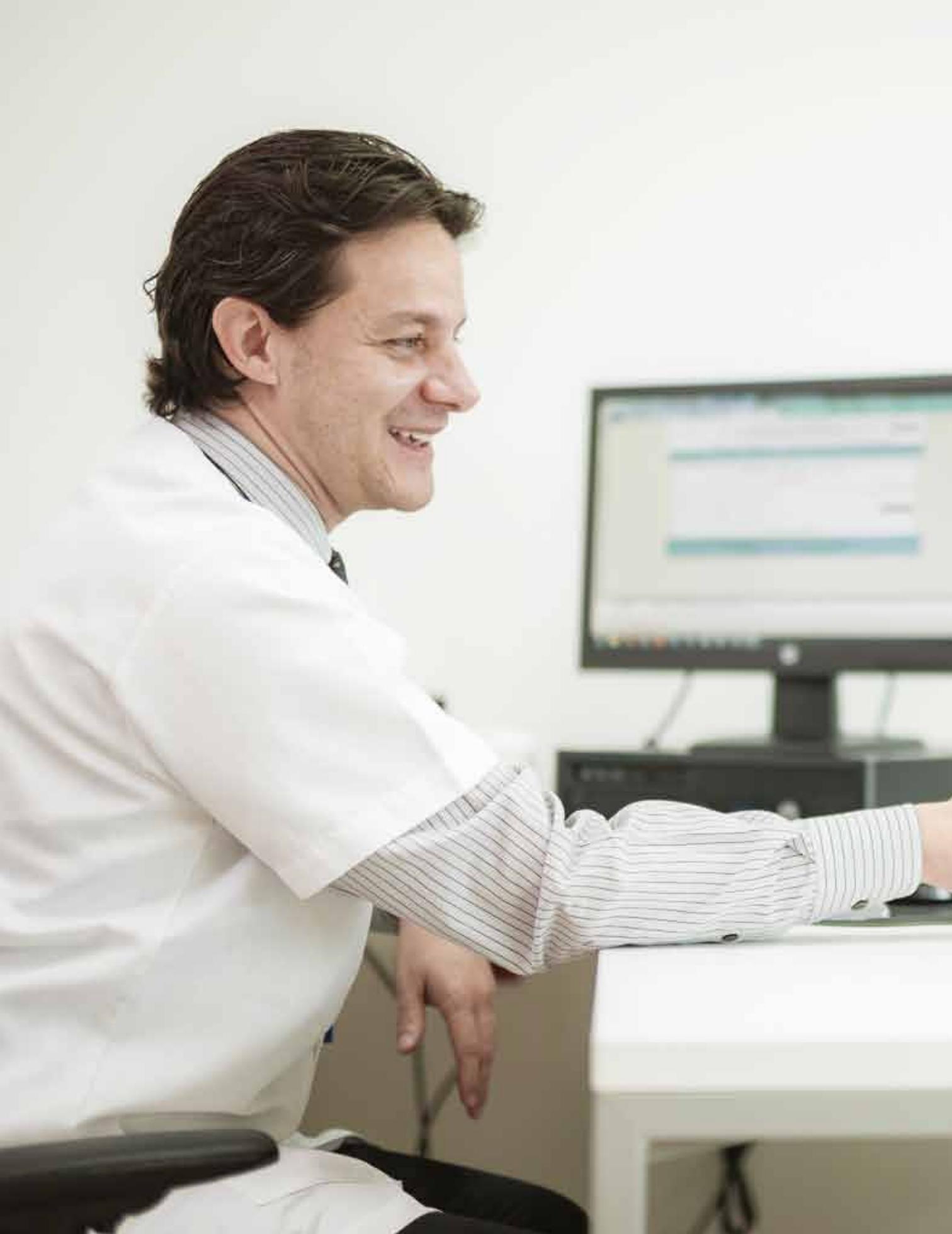
Conocimiento e Innovación

Eficiencia Operacional

Cultura con Alma

Compromiso Social y Legitimidad

Colaboradores del Hospital





**CAPÍTULO V**  
**COMPROMISO  
SOCIAL  
Y LEGITIMIDAD**

Esta área estratégica tiene como objetivo contribuir al bienestar de la comunidad y trascender en el mundo. Ser referente e influyente en lo asistencial, social y ambiental.

**E**n este capítulo se plasmará cómo el Hospital a través del relacionamiento y diálogo constante con la comunidad local y nacional, genera impactos positivos a nivel ambiental, social y económico, los cuales se convierten en la base de relaciones duraderas, transparentes y sólidas.

El área estratégica Compromiso Social y Legitimidad tiene como objetivo contribuir al bienestar de la comunidad y trascender en el mundo. Ser referente e influyente en lo asistencial, social y ambiental. Para lograr su cumplimiento, lleva a cabo algunas estrategias, entre ellas:

- Mejorar la accesibilidad de los pacientes a los servicios de salud.
- Intervenir focalizadamente en comunidades vulnerables.
- Desarrollar proyectos de cooperación y mercadeo social.
- Contribuir con la sostenibilidad ambiental

## Resumen



En la segunda parte del capítulo se abordará la forma como El Hospital aporta a la sostenibilidad ambiental, por medio de estrategias, como:

- Identificación y manejo de impactos ambientales.
- Manejo de vertimientos.
- Gestión integral de los recursos peligrosos y no peligrosos.
- Manejo adecuado de sustancias químicas.
- Sensibilización y formación ambiental a público interno y externo.
- Ejecución de la estrategia de compras sostenibles.

This chapter portrays how the Hospital, through the engagement and constant communication with the local and countrywide communities, generates a positive impact at the environmental, social and economic levels, which becomes the foundation for lasting, transparent and solid relations with said communities.

The Social Commitment and Legitimacy strategic pillar has the goal of contributing to the well-being of the community and transcending in the world, as well as being a positive reference and influence in the health care, social and environmental contexts. In order to fulfill this goal, the strategic department devises multiple strategies, such as the following:

- To improve the accessibility to health care services for all patients.
- To become involved with vulnerable communities on a localized basis.
- To develop cooperation and social marketing projects.
- To make a positive contribution with environmental sustainability.

The second part of the chapter addresses the method used by the Hospital to contribute to the environmental sustainability by means of strategies, such as the following:

- Identification and management of the environmental impact.
- Wastewater discharge management.
- Comprehensive management of both the hazardous and non-hazardous resources.
- Adequate management of chemical substances.
- Environmental awareness-raising and training activities offered to both internal and external audiences.
- Execution of the sustainable purchases strategy.

## Abstract



**P**or medio del relacionamiento y diálogo constante con la comunidad local y nacional, El Hospital genera impactos positivos a nivel ambiental, social y económico, que se transforman en relaciones duraderas, transparentes y sólidas entre ambas partes.

Visitantes del Hospital





Excelencia Asistencial

Conocimiento e Innovación

Eficiencia Operacional

Cultura con Alma

Compromiso Social y Legitimidad

Paciente y colaboradora del Hospital

## UN HOSPITAL PARA TODOS

En aras de aportar a la accesibilidad de los servicios de salud para los pacientes a nivel local y nacional, El Hospital cuenta con un sistema de clasificación socio económica que subsidia a las personas con dificultades financieras con un porcentaje determinado, para que puedan acceder a consultas con especialistas, tratamientos y procedimientos médicos.

Durante el año 2017 se realizaron clasificaciones socio económicas a 10.389 pacientes ambulatorios, lo que les permitió acceder a citas con especialistas y realizarse procedimientos en el Hospital.

El total subsidio económico asignado por el Hospital en 2017, fue de: \$208.133.948

### Soporte socio familiar a los pacientes y acompañantes

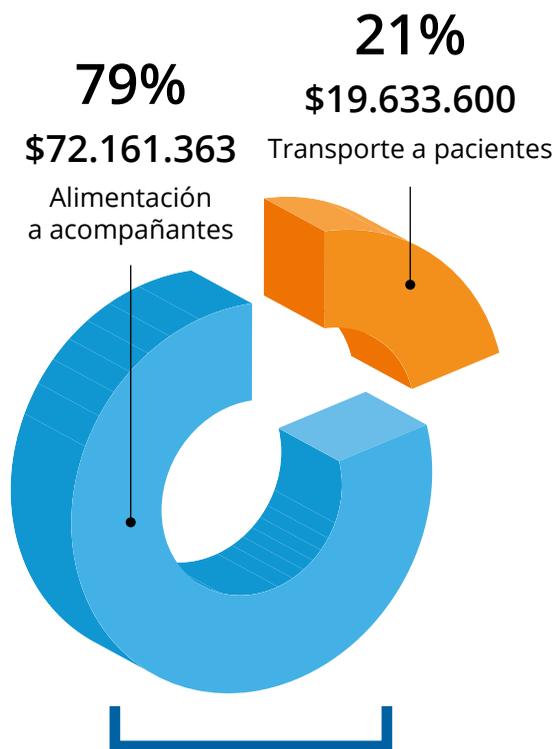
Desde el área de Trabajo Social, se realiza acompañamiento social y familiar a los pacientes hospitalizados y ambulatorios, con el objetivo de identificar e intervenir los factores críticos a nivel social y familiar que pueden afectar de forma positiva y negativa el proceso de atención hospitalaria, el egreso y el tratamiento ambulatorio de los pacientes. Para lograrlo cuenta con mecanismos estructurados como la valoración social inicial y la evaluación socio-familiar.

Durante el año 2017 se realizaron 2.692 evaluaciones socio familiares a pacientes del Hospital, entre las que se priorizaron situaciones que pudieran afectar el tratamiento de los pacientes, como: residentes por fuera del área metropolitana, con escasa red de apoyo familiar y acompañantes con dificultades para el pago de alimentación y estadía durante el proceso de hospitalización.

### Fondo Granito de Alma

Este fondo existe desde el año 2001 y tiene como objetivo ayudar a pacientes y acompañantes en transporte y alimentación, de acuerdo, con las necesidades identificadas.

Los recursos económicos del fondo, son obtenidos por aportes de colaboradores del Hospital que voluntariamente determinan un monto quincenal para donar y por aportes de feligreses que depositan dinero en el lamparario de la capilla interna del Hospital. Los fondos obtenidos por este concepto en 2017 fueron de \$91.794.963.



### Inversión realizada Fondo Granito de Alma 2017

Fuente de información: Departamento Trabajo Social.



Excelencia Asistencial

Conocimiento e Innovación

Eficiencia Operacional

Cultura con Alma

Compromiso Social y Legitimidad

Pacientes del Hospital



Estrategia Desconéctate

### **Estrategia Desconéctate**

En 2017 comenzó esta estrategia, que busca generar espacios lúdicos, de relajación y crecimiento personal con los acompañantes de pacientes adultos hospitalizados. Durante este período se llevaron a cabo 42 actividades grupales de relajación para acompañantes de pacientes adultos, en las que se beneficiaron 168 cuidadores.

Con esta estrategia se busca ofrecer a los acompañantes de los pacientes, momentos de “desconexión” en los cuales ellos puedan tomarse un espacio para sí mismos y disminuir el agotamiento físico y psíquico.

En algunas habitaciones donde debido a la situación del paciente se le dificulta al acompañante desplazarse a otro espacio,

se les acompaña con actividades de pausas activas, en las cuales se les refuerza aspectos como las posiciones adecuadas para descansar, la importancia del estiramiento y la buena alimentación. Durante el año 2017 se llevaron a cabo 50 pausas activas en habitaciones, de las cuales se beneficiaron 170 acompañantes.

### **Estrategia Leo con Vos**

Busca contribuir al bienestar de los pacientes adultos hospitalizados, a través de la lectura en voz alta. Durante el año 2017 se llevaron a cabo 143 horas invertidas en lectura, cuyos beneficiarios fueron 543 pacientes y 417 acompañantes.

## Aula Pedagógica Pablito

El Aula Pedagógica Pablito existe desde el año 2002 en el área de Pediatría y tiene como objetivo brindar acompañamiento lúdico pedagógico a niños hospitalizados y ambulatorios del Hospital.

El aula cuenta con una docente de tiempo completo quien, con estudiantes en práctica de diferentes áreas pedagógicas, acompañan a los pacientes pediátricos para que puedan continuar su proceso formativo y educativo al interior del Hospital, de acuerdo con el tiempo de hospitalización y las condiciones de salud de cada uno.

Durante el año 2017 se implementó la campaña Ilusiones para motivar a las personas a donar dinero para la dotación del Aula en la Torre A.

A esta iniciativa se unieron instituciones educativas de la ciudad como los colegios Montessori y The Columbus School, quienes con su generosidad, hicieron posible el sueño de dotar la nueva aula pedagógica.

Niños que participaron en el Aula en 2017: 1.768.



Aula Pablito - Fiesta de la Antioqueñidad



### **Voluntariado Corporativo con Alma**

El Voluntariado Corporativo con Alma tiene como objetivo poner al servicio de la comunidad las habilidades, talentos y recursos de los colaboradores y sus familias.

En el 2017 se realizaron 9 actividades con 188 voluntarios, 838 horas invertidas y 1.048 beneficiarios de las actividades.

## PROGRAMAS DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN

Estos programas tienen como objetivo compartir con la comunidad, información en temas de salud bajo un enfoque de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.

Durante el año 2017 se llevaron a cabo 10 eventos con un alcance aproximado de 2.000 personas sensibilizadas en los siguientes temas:

- › Jornada en contra del cáncer infantil
- › Mes de la detección temprana del glaucoma
- › Mes por la infancia
- › Mes en contra del tabaquismo
- › Detección temprana del cáncer de próstata
- › Mes de la esperanza: cuatro jornadas al público en general

- › Encuentro con pacientes de reumatología
- › Mes para la detección temprana del cáncer de mama
- › Jornada por el buen trato
- › Celebración con los niños

### Charla contra la violencia hacia la mujer

El día 24 de noviembre de 2017 se llevó a cabo una jornada de sensibilización contra la violencia hacia la mujer. Este evento fue realizado con el apoyo de la Fundación Avon Colombia, Fundación Natalia Ponce de León y la Alcaldía de Medellín. El mensaje que se brindó a los asistentes fue el de reconocer las señales de violencia y siempre denunciarlas a las entidades competentes.



Jornada de sensibilización contra la violencia hacia la mujer



Proyecto Me Cuido con el Alma - Colegio Barbara Micarelli



Festival Comunitario Salud con Vos - Comuna 7

## PROGRAMAS DE CARA A LA COMUNIDAD

**Programa Somos Vecinos:** desde el año 2009 existe este programa, el cual tiene como objetivo generar trabajo conjunto con diferentes instituciones, grupos y líderes de la comunidad vecina (comuna 7) por medio de comunicación y educación. Este programa cuenta con las siguientes líneas de intervención:

- **Jóvenes y salud:** generar espacios de educación y promoción de la salud, dirigidos a jóvenes de las instituciones educativas del sector.
- **Diálogo con la comunidad:** identificar y gestionar los impactos sociales, generados por el Hospital. Ser un canal de comunicación entre el Hospital y la comunidad vecina.
- **Educación en salud:** fomentar en la comunidad prácticas de autocuidado en salud y hábitos de vida saludable.

De la mano de esta última línea de intervención, se lleva a cabo el Proyecto “Me cuido con el Alma”, el cual tiene como objetivo, fortalecer estilos de vida saludable de las estudiantes de los colegios vecinos del Hospital. Este proyecto se desarrolla de manera articulada con docentes, estudiantes y padres de familia.

Se espera continuar con este proyecto durante el año 2018 en la institución educativa Santa Bertilla Boscardín.

### Durante el año 2017 se tuvieron los siguientes resultados en el Colegio Barbara Micarelli

Grupo	Actividades
148 Padres de familia	Conferencia sobre generalidades de las sustancias psicoactivas y el rol de la familia en la prevención del consumo de sustancias psicoactivas
	Talleres reflexivos de la comunicación en la familia
20 Docentes Colegio Bárbara Micarelli	Conversatorios sobre generalidades del consumo de sustancias psicoactivas
	Taller sobre el rol del educador en el consumo de sustancias psicoactivas
90 estudiantes de los grados 8°, 9° y 10°	Taller de sensibilización sobre la prevención del consumo de sustancias psicoactivas
	Conferencia redes sanas
	Taller habilidades para la vida

En cuanto al diálogo con la comunidad, anualmente El Hospital lleva a cabo una encuesta de percepción con la comunidad vecina, en la cual indaga aspectos como: impactos ambientales y sociales generados

por el Hospital; qué esperan las instituciones vecinas del Hospital y cómo se debe seguir trabajando conjuntamente en pro del sector. Los resultados para el año 2017 fueron los siguientes:

### Percepción del Hospital como vecino

Personas respondieron la encuesta: 12 representantes de instituciones vecinas  
Fecha de realización: 14 de diciembre de 2018

Nº	Enunciado	Si	No	No responde
1	Es fácil comunicar al Hospital inquietudes, sugerencias y propuestas de trabajo	91.7%	8.3%	0
2	El Hospital se preocupa por no deteriorar el medio ambiente de la comunidad vecina	92%	0	8%
3	El Hospital ofrece a la comunidad vecina programas educativos en salud	100%	0	0
4	Existe un ambiente de confianza entre la comunidad y el Hospital para trabajar conjuntamente	83%	0	16.67%
5	El Hospital se interesa por conocer las necesidades y problemáticas de la comunidad vecina	100%	0	0
6	El Hospital posee unos adecuados mecanismos de diálogo con la comunidad	83%	17%	0
7	Me alegra que el Hospital sea mi vecino	100%	0	0

### Dentro de los aspectos que resaltan los participantes de la encuesta se tienen:

- Se admira al Hospital por su tecnología y equipos médicos; atención humanizada centrada en el paciente; y por su imagen y reputación a nivel nacional e internacional.
- Se considera como una institución con altos estándares de calidad.
- Se valora la posibilidad que brinda el Hospital a sus pacientes para acceder a los servicios de salud.
- Es catalogado como un buen vecino, porque tiene en cuenta a su comunidad al momento de realizar sus proyectos.



Excelencia Asistencial

Conocimiento e Innovación

Eficiencia Operacional

Cultura con Alma

Compromiso Social y Legitimidad

Helipuerto y fachada

## Programa Social

Desde el año 2013, El Hospital pone al servicio de la comunidad sus conocimientos en salud por medio del Programa Social, cuyo objetivo es aportar al mejoramiento del nivel de salud de la población de los municipios del Oriente y Occidente antioqueño, a través de la transmisión de conocimientos en salud.

Los municipios en los cuales se ha tenido presencia son: Buriticá, Liborina, Olaya, Sabanalarga, San Jerónimo, Santa fe de Antioquia y Granada. Durante el año 2017 se obtuvieron los siguientes resultados, de acuerdo con las líneas de intervención que tiene el programa:

### Municipio de Granada, 2017

Línea de intervención	Actividades
23 agentes de salud	Humanización de los servicios de salud
	Manejo de enfermedad pulmonar obstructiva y sepsis. Enfermedades crónicas, canalización de venas, toma de electrocardiograma
	Rotación de médicos de Granada en el Hospital Pablo Tobón Uribe
87 líderes rurales	Capacitaciones en: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de residuos sólidos</li> <li>• Deberes y derechos en salud</li> <li>• Alimentación saludable</li> <li>• Manejo básico del trauma</li> </ul>
Comunidad	Dos jornada de salud en Granada, con atenciones a 240 personas con medicina interna, pediatría y nutrición
	Jornada de psicología y neuropsicología, con atenciones a 14 niños del municipio de Granada
	90 Atenciones derivadas de las jornadas de salud, las cuales se atendieron en el Hospital Pablo Tobón Uribe

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.

Se espera en 2018 continuar intervención en el municipio de San Rafael.

### Programa Fraternidad en salud con los pueblos de Antioquia

Este programa se lleva a cabo en articulación con la Fundación Fraternidad Medellín. Su objetivo es acompañar social y económicamente a los pacientes con sospecha de patología maligna, vinculadas al régimen subsidiado o contributivo que ingresan al programa y edu-

car a los agentes de salud en la detección del cáncer.

Durante el año 2017 el Hospital contó con la remisión de 128 pacientes pertenecientes a los municipios de Liborina, Olaya, Sabanalarga, Caicedo, Granada, La Pintada, El Peñol y San Rafael. De estos pacientes remitidos, 122 fueron ingresados al programa porque cumplían con todos los requisitos de ingreso y 29 fueron diagnosticados con diferentes tipos de cáncer, entre ellos: cáncer de piel, mama, estómago, próstata, vejiga, entre otros.

Se espera seguir ampliando la cobertura del programa y durante el año 2018 continuar en los municipios de Támesis, Ciudad Bolívar, San Luis y San Carlos.



Capacitación en manejo de trauma Granada 2017



Jornada de Salud Granada



Capacitación en manejo de trauma Granada 2017

## COOPERACIÓN

En la búsqueda de fomentar y fortalecer el relacionamiento con otros, generando valor para todos, la División de Cooperación se encarga de realizar alianzas estratégicas con fundaciones, empresas y particulares con el fin de obtener recursos y colaboraciones para apoyar proyectos y programas del Hospital en el ámbito educativo, tecnológico, social y científico.

Con este apoyo, se logró un impacto positivo con la comunidad en las siguientes áreas:

**Video Electroencefalógrafo:** Con el apoyo de una benefactora de la ciudad, El Hospital adquirió este equipo que permite detectar alteraciones en la actividad eléctrica del cerebro, por lo tanto se utiliza para conocer mejor el diagnóstico y la localización de la enfermedad y en muchos casos la intensidad de la lesión de manera que permita orientar al médico sobre el diagnóstico y el tratamiento a seguir.

Durante el año 2017 se crearon alianzas estratégicas con las siguientes instituciones:

- › **Alcaldía de Medellín**  
- **Secretaría de Educación** -
- › **Art is Love**
- › **AVON**
- › **Cook Children`s Hospital**
- › **Fundación AVON**
- › **Hospital Materno Infantil San Juan de Dios de Barcelona**
- › **JICA - Japan International Cooperation Agency**
- › **Metro de Medellín**
- › **Project ECHO -University of Mexico**
- › **Sylvester Comprehensive Cancer Center - University of Miami Health System**
- › **Universitair Medisch Centrum Utrech**
- › **Divergente Fundación**
- › **GlobalGiving**

Paciente y colaborador del Hospital



Excelencia Asistencial

Conocimiento e Innovación

Eficiencia Operacional

Cultura con Alma

Compromiso Social y Legitimidad



Detalle paciente y colaboradora del Hospital

## COMPROMISO AMBIENTAL G4-EN1

**E**l Hospital Pablo Tobón Uribe continúa manifestando su compromiso con el medio ambiente, a través, de estrategias encaminadas a la reducción de sus impactos ambientales y el aporte al cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible.

---

**\$1.176.583.000**

Inversión realizada por el Hospital en los programas de gestión ambiental durante el año 2017.  
(G4 - EN31)

---

Desde el año 2016, El Hospital, diseño una nueva Política ambiental, bajo el estándar NTC ISO 14001 versión 2015<sup>1</sup>



---

<sup>1</sup> El propósito de esta Norma Internacional es proporcionar a las organizaciones un marco de referencia para proteger el medio ambiente y responder a las condiciones ambientales cambiantes, en equilibrio con las necesidades socioeconómicas. Esta norma especifica requisitos que permitan que una organización logre los resultados previstos que ha establecido para su sistema de gestión ambiental.

## Política ambiental

El Hospital Pablo Tobón Uribe presta a sus pacientes servicios de atención de salud, consciente de las actividades desarrolladas en sus instalaciones, está comprometido en mejorar continuamente su desempeño ambiental, el cual es transversal a todos los macro procesos de la organización, promoviendo la protección del medio ambiente, el desarrollo sostenible y el cumplimiento legal aplicable y adhesiones voluntarias adoptadas, con los siguientes compromisos:



## MANEJO DE RESIDUOS HOSPITALARIOS

(G4 - EN1) (G4 - EN2)

Como resultado del proceso de atención en salud, se generan una gran variedad de residuos hospitalarios los cuales impactan al medio ambiente y a las personas. Con el objetivo de disminuirlos, prevenirlos, mitigarlos, y aprovecharlos, se han implementado diferentes estrategias con otras instituciones.

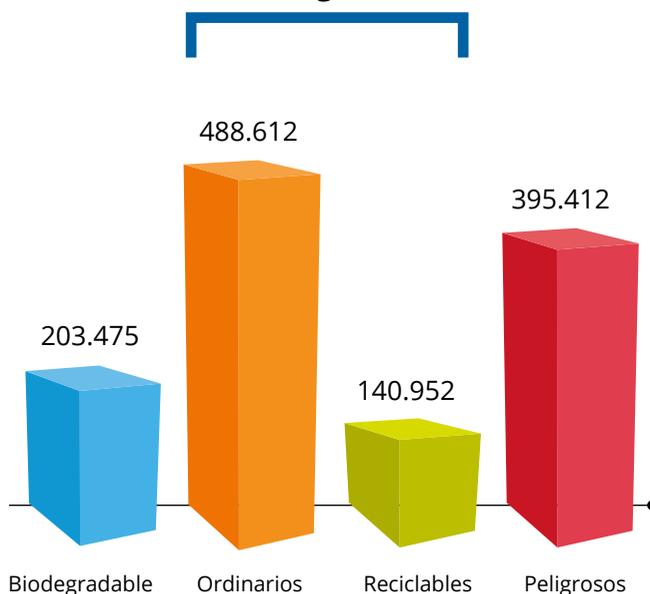
**Tapitas de Vida:** El Hospital continúa apoyando la iniciativa de la Asociación Nacional de Trasplantados de recolectar tapas plásticas y apoyar con los recursos obtenidos de su venta, en medicamentos, subsidio en transporte y otras actividades que se requieran en el proceso de trasplante de los pacientes.

Durante el 2017 se recolectaron 816 Kg de tapas.

**Repika:** por medio de esta iniciativa, la empresa Repika recolecta y destruye material confidencial en papel al interior del Hospital, el cual es triturado y devuelto al proceso productivo con una empresa de la ciudad.

Durante el año 2017 se instalaron 40 contenedores para papel con material confidencial y se reincorporaron en el ciclo productivo 10.129 kilogramos de papel. Además de asegurar la confidencialidad de la información, también se logró un ahorro en su disposición de \$ 10.255.000 al año, lo que da un aporte a la economía circular y a la disminución de la tala de árboles para la producción de papel.

Total generación residuos 2017  
en kilogramos



**LITO:** con esta empresa encargada de la recolección de RAE (residuos de aparatos eléctricos y electrónicos) se logró durante el año 2017 recolectar 1.302 kilogramos de RAE en El Hospital. Gracias a esta gestión, la empresa LITO otorgó recursos económicos al Hospital, los cuales serán invertidos en juguetes e insumos requeridos en el Aula Pablito.

**Proyecto PRINT:** alianza con Compufacil, la cual busca optimizar el número de impresiones, cartuchos y papel. Durante el año

2017 se sembraron 625 árboles, gracias a esta estrategia, la cual busca mitigar los impactos ambientales por medio de la siembra.

### Resultados ambientales Proyecto Print 2016 - 2017

Año	Cartuchos reciclados	CO2 ahorrado (en Kg)
Abril - Diciembre 2016	482	7191.15
Enero - Diciembre 2017	1126	27706.54

Fuente de información: Gestión ambiental.

**Residuos peligrosos:** el 64% (251.826 kg) de los residuos peligrosos son inactivados en El Hospital a través de desactivación de vapor húmedo a altas presiones (esterilización), posterior a este tratamiento, son triturados y entregados como residuo ordinario a Empresas Varias de Medellín, verificando que sea inocuo su carga biológica, para evitar los riesgos por contaminación al ambiente y a las personas.

El 36 % de residuos peligrosos son trasladados por una empresa especializada a sus instalaciones y de allí son tratados según el tipo de residuo, para el año 2017 estos representaron un total de 142.585 Kg.

**Productos químicos:** durante el 2017, se logró la sustitución del Hipoclorito de sodio en los procesos de limpieza y desinfección por desinfectante de la misma capacidad de desinfección pero con mayores beneficios a nivel de disminución de riesgos e impacto ambiental.

## BIODIVERSIDAD (G4 - EN13)

Actualmente El Hospital cuenta con 534 árboles distribuidos en 32 familias y un total de 75 especies. En general, los árboles se encuentran en estado adulto

lo que se evidencia por su porte alto y grado de madurez al observarse en ellos procesos reproductivos como floración y fructificación.

Algunos se encuentran en estado juvenil, con edades inferiores a los 5 años esto se evidencia por su poco desarrollo en altura y diámetro, esto representa el 5% de la población arbórea, como es el caso de algunos de guayacanes amarillos y mangos, logrando así una contribución de mayor fijación de CO<sub>2</sub>.



Fachada interna del Hospital

## CONSUMO DE RECURSOS

### Recurso agua

El Hospital continúa trabajando por mejorar las prácticas que permitan un uso racional del agua a través de la implementación de equipos y sistemas ahorradores. En la actualidad se cuenta con 4 tanques de agua lluvias de 45 m<sup>3</sup> para ser utilizado por las sistemas sanitarios de Torre A.

Durante el 2017 se ajustaron los sensores de los tanques de agua lluvia para aprovechar aún más esta agua y disminuir el consumo de agua potable.

El consumo de agua en el año 2017 fue de 2.243 m<sup>3</sup>/mes.

### Recurso energía

Promedio mensual: 1.205.000 kw equivale a 9.6 kw/m<sup>2</sup>.

Acumulado anual promedio: 14465000 kw equivale a 115 kw/m<sup>2</sup>.

Algunas de las medidas implementadas durante el 2017 para reducir el consumo de energía fueron:

- Utilización 7/24 del circuito en media tensión en 44kV, ahorrando en consumo eléctrico y por consiguiente en dinero.
- Optimización y aprovechamiento de la energía eléctrica a través de mejoras en los diferentes sistemas de iluminación del Hospital.

El Hospital cuenta con un respaldo de la planta de energía de tipo convencional, la cual solo se debe utilizar en casos de emergencia. Debido 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 y verificar

su funcionamiento en caso de contingencia. (G4 - EN 15)

### Gas natural

El promedio de consumo anual de gas natural durante el año 2017 fue de 52.794 m<sup>3</sup>. Se dió un incremento con respecto al año 2016, debido al crecimiento en equipos de la lavandería y el calentamiento de agua para pacientes en torre A y torre B.

### Emisiones atmosféricas

Actualmente el Hospital cuenta con cuatro calderas y un calderín que funcionan con energía limpia (gas natural) con porcentaje de operación 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).

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 realiza monitoreo cada tres años donde se evidencia que no hay emisiones contaminantes a la atmósfera que contribuyan al cambio climático. (G4 - EN 17)

## EDUCACIÓN AMBIENTAL

**D**urante el 2017 se estableció un cronograma de trabajo con el área comunicación organizacional, para sensibilizar de manera constante a los colaboradores del Hospital, a través de diferentes medios.

**Medición huella de carbono:** actividad realizada en convenio con el Área Metropolitana del Valle de Aburrá donde se realizó la campaña “Mediton”, que buscaba generar conciencia ambiental en los colaboradores sobre el uso de medios alternativos de transporte diferentes al automóvil y las motos.

De 488 colaboradores administrativos se logró impactar a 82 personas, obteniendo como resultado una emisión promedio de 5,4 TON/año. El promedio en Colombia es de 4 Toneladas por año, lo que reta al Hospital a implementar estrategias encaminadas a la disminución de emisiones atmosféricas, por medio de planes de movilidad sostenible y estrategias ambientales del modelo de empresa familiarmente responsable.

El Hospital participó en la iniciativa Iberoamericana de Ciclo 7 con una temática ambiental para cada día en donde se vincularon los estudiantes del Instituto de Educación Pablo Tobón Uribe, varios proveedores y contratistas, como Expertos Seguridad, LIMA, Familia, TRONEX (Recopila), LITO, ESTRA, Zonas verdes y GAIA, quienes difundieron a 161 participantes, sus iniciativas encaminadas a la protección del medio ambiente y estrategias de posconsumo de algunos productos.

## COMPRAS SOSTENIBLES

**D**urante el año 2017 El Hospital implementó y documentó el proceso de compras sostenibles a nivel interno, el cual tiene como objetivo adquirir productos o servicios al interior, basados en criterios sociales, ambientales y económicos.

Como parte del proceso de divulgación, se realizaron jornadas de sensibilización con

proveedores de bienes y servicios, priorizados en temas como compras verdes, modelo de empresa familiarmente responsable (Gestión Humana) y logística inversa.

Además, se analizan entre algunas áreas, insumos y productos, susceptibles de adquisición modificación con un enfoque sostenible, como:

- Uso de trapos y traperos de microfibra: con esta adquisición, se busca ahorrar agua, reducir el uso de productos desechables y disminuir el uso productos químicos agresivos para limpiar las superficies.
- Cambios en el tipo de papel: comprar productos de papel de limpieza sostenibles hechos con contenido de papel reciclado sin productos químicos agresivos en el proceso de blanqueo mantiene el papel usado fuera de los vertederos, salva árboles y bosques, y mantiene las toxinas fuera de la corriente de desechos.
- Cambio de bolsas plásticas para el transporte de medicamentos de pacientes: se busca implementar estrategias mucho más eficientes económicamente y que a su vez, protejan el medio ambiente a través, de la disminución de residuos, los cuales deben disponerse posterior a su uso.

A través de la participación del Hospital en la iniciativa global de **Hospitales que curan el planeta**, se resaltaron las siguientes iniciativas del Hospital durante el año 2017:

- Reemplazo del papel común por papel hecho con bagazo de caña.
- Impresoras configuradas para imprimir doble cara.
- Se plantan árboles en relación con el CO<sub>2</sub> que se consume.

## CONTENIDOS GRI 4.0

### CONTENIDOS GENERALES Y OBLIGATORIOS

INDICADOR GRI	ASPECTO GRI	UBICACIÓN EN LA MEMORIA	PÁGINA
G4-1	Estrategia y análisis	Memoria de sostenibilidad 2017	6
		Declaración del Director General	8
G4-3 a G4-16	Perfil de la organización	Perfil del Hospital	12
		Marco estratégico del Hospital	13
G4-17 a G4-23	Aspectos materiales y cobertura	Materialidad y cobertura	20
G4-24 a G4-27	Participación de los grupos de interés	Compromiso con los grupos de interés	22
G4-28 a G4-33	Perfil de la memoria	Memoria de sostenibilidad 2017	6
G4-34	Gobierno	Estructura de gobierno del Hospital	26
		Ética e integridad	30

### CATEGORÍA ECONÓMICA

INDICADOR GRI	ASPECTO GRI	UBICACIÓN EN LA MEMORIA	PÁGINA
G4-EC1	Desempeño económico	Desempeño económico	66
G4-EC7	Consecuencias económicas indirectas	Plan de Desarrollo integral	68

### CATEGORÍA SOCIAL

INDICADOR GRI	ASPECTO GRI	UBICACIÓN EN LA MEMORIA	PÁGINA
G4-LA2	Empleo	Gestión humana	74
		Conciliación y cuidado del cuidador	75
G4-LA9	Capacitación y educación	Formación y desarrollo de los colaboradores	76
G4-SO1	Comunidades locales	Programas de promoción y prevención	89
		Programas de cara a la comunidad	91
G4-PR5	Responsabilidades frente al producto	Encuesta de satisfacción al paciente	92

### CATEGORÍA MEDIO AMBIENTE

INDICADOR GRI	ASPECTO GRI	UBICACIÓN EN LA MEMORIA	PÁGINA
G4-EN1	Materiales	Manejo de residuos hospitalarios	100
G4-EN3 G4-EN6	Consumo energético	Consumo de recursos	102
G4-EN8 G4-EN10	Agua		
G4-EN13	Biodiversidad	Biodiversidad	101
G4-EN15	Emisiones	Emisiones atmosféricas	102
G4-EN23	Residuos	Manejo de residuos hospitalarios	102
G4-EN27	Productos y servicios	Educación ambiental	102
		Compras sostenibles	103
G4-EN31	Inversión ambiental	Política ambiental	98

Le agradecemos circular este impreso entre aquellas personas  
y entidades a quienes pueda interesar.

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

Prohibida la reproducción total o parcial  
de la Memoria de Sostenibilidad.

Esta Memoria de Sostenibilidad  
fue impresa en papel  
que procede de bosques  
gestionados de forma sostenible  
y fuentes controladas



EL HOSPITAL CON ALMA  
**Pablo Tobón Uribe**

Conmutador: (+57 4) 445 9000  
Fax: (+57 4) 441 1440  
Calle 78B # 69-240  
Medellín, Colombia  
[hptu.org.co](http://hptu.org.co)