

**MATEO ES
ESPECIALISTA
EN SOÑAR,
NOSOTROS
EN SERVIRTE
CON EL ALMA**

2018

**Memoria
de Sostenibilidad**



EL HOSPITAL CON ALMA
Pablo Tobón Uribe

**HOSPITAL
CON ALMA**
PABLO TOBÓN
URIBE

2018

Memoria
de Sostenibilidad



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2018

PERSONAS DE CONTACTO [GRI 102-53]

Comité Editorial

Catalina Betancur Duque

Coordinadora de Responsabilidad Social
cbetancur@hptu.org.co

María Adelaida García Botero

Jefe del Departamento de Mercadeo
magarcia@hptu.org.co

Dora Ángela Giraldo Acevedo

Jefe del Departamento de Trabajo Social
dgiraldo@hptu.org.co

Ana María Rodríguez Mejía

Coordinadora de Publicidad
e Imagen Corporativa
amrodriguez@hptu.org.co

Fotografía

Diego Alzate

www.diegoalzate.com

Imagen de portada

Paciente Hospital Pablo Tobón Uribe

Diseño






InterMedia Publicidad

www.intermediapublicidad.com



Contenido

Temas y subtemas

- 8 Declaración del Director General
- 12 Creación de valor con sus grupos de interés
- 14 Materialidad y cobertura
- 18 Gestión de la Responsabilidad Social
- 20 Modelo corporativo
- 35 Estructura de gobierno
- 44 Reputación corporativa
- 46  Capítulo I
Excelencia asistencial
- 62  Capítulo II
Conocimiento e innovación
- 74  Capítulo III
Eficiencia operacional
- 84  Capítulo IV
Cultura con alma
- 102  Capítulo V
Compromiso social y legitimidad
- 138 Tabla GRI



Acerca de la Memoria de Sostenibilidad

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

Anualmente, el Hospital Pablo Tobón Uribe hace público con sus grupos de interés los avances y retos en materia de sostenibilidad financiera, social y ambiental. En esta memoria se reportan los principales avances estratégicos, así como las perspectivas y retos institucionales en el corto y mediano plazo.

El compromiso de reportar y comunicar a sus grupos de interés los avances y retos, es algo que el Hospital realiza desde hace once años y lo lleva a cabo de manera anual, teniendo como eje metodológico, la guía para elaboración de informes de sostenibilidad del Global Reporting Initiative¹ -GRI-.

Para el año 2018, la memoria fue preparada de conformidad con GRI ESTÁNDARES-, opción Esencial, por lo tanto, el alcance y la cobertura de los indicadores abordan asuntos materiales de la institución y reflejan sus impactos en las dimensiones social, económica y ambiental.

¹ 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.

About the Sustainability Report

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

Every year, Hospital Pablo Tobón Uribe discloses its progress and challenges in terms of financial, social and environmental sustainability to its stakeholders. This report informs about the main strategic advances, as well as the institutional outlook and challenges in the short and medium terms.

The commitment to report and communicate its progress and challenges to its stakeholders is a task that the Hospital has been doing every year for eleven years, using the Global Reporting Initiative's sustainability reporting guidelines as its methodological axis¹.

For 2018, the report was prepared in accordance with the GRI STANDARDS (Core option); therefore, the scope and coverage of the indicators address material aspects for the Hospital and reflect their impact on the social, economic and environmental dimensions.

¹ GRI: The Global Reporting Initiative is an organization that promotes the clear and transparent disclosure of all matters related to sustainability by companies and organizations across the globe.



■ Director general Hospital Pablo Tobón Uribe

Declaración del Director General

[GRI 102-14]

Existir significa ser responsable

Andrés Aguirre Martínez
Director General

Escribió el poeta Alemán del siglo XVII, Angelus Silesius: “La rosa es sin porqué, florece porque florece, no tiene preocupación por si misma, no desea ser vista”. Y en el siglo XX en un mismo sentido pero de forma diferente, el filósofo español José Ortega y Gasset: “Para los demás entes del universo, existir no es problema - porque existencia quiere decir efectividad, realización de una esencia-; por ejemplo, que ‘el ser toro’ se verifique, acontezca. Ahora bien, el toro, si existe, existe ya siendo toro. En cambio, para el hombre existir no es, sin más ni más, existir como el hombre que es, sino meramente posibilidad de ello y esfuerzo para lograrlo”. No se existe humanamente sino se vive humanamente. Pero por extensión, esta conclusión lo es también para las empresas como que son expresión humana, a las que se les concibe un propósito, forma y se les da cierto orden en virtud de lo primero.

Pero qué es existir humanamente? El ser humano no es solo sujeto de deseos, tiene inteligencia, es capaz de razón y esta demuestra ser muy superior que aquellos para deliberar, tomar decisiones y actuar. Vivir y actuar humanamente, no puede ser un asunto de capricho. Si se mira con detenimiento, el ser humano es un ser ligado a otras realidades, su existencia depende del cuidado. No es posible su armonía y su florecimiento, sin ser consciente de que tiene y debe establecer vínculos relevantes, profundos y trascendentes. Esto mismo es igual para las empresas. La vida de los seres humanos como la existencia de las empresas, exige y supone responsabilidades en este sentido.

El análisis de materialidad en lo que toca con la responsabilidad social de una empresa, es un método estructurado con el propósito de analizar, definir y actuar en pro de esos vínculos, para beneficio de la sociedad, para un ambiente mejor y para una dimensión económica que permita una sociedad más próspera.

En el 2018 el Hospital continuó afrontando un sistema de salud adverso, lo que motivó a hacer esfuerzos en materia de eficiencia de los procesos y a hacer ajustes en los servicios disponibles, pero redoblando los esfuerzos en materia de calidad y la seguridad de la atención. Como resultado de lo anterior, al Hospital se le ratificó por parte del ICONTEC la acreditación con nivel de excelencia y se obtuvo la renovación por tres años más,

de la acreditación por la Joint Commission International - JCI. Sin un grupo humano comprometido, ninguna organización es capaz de avanzar, por ello "cuidar a los que cuidan" sigue siendo un pilar del hospital; se obtuvo también la renovación como "Empresa Familiarmente Responsable", ascendiendo además en un nivel superior de este estándar.

La sostenibilidad del sistema de salud a través del uso responsable de los recursos hace parte de las prioridades cotidianas. El Hospital continúa analizando qué tecnologías bajo la mejor evidencia disponible, debe introducir o no, en sus servicios. La racionalización de los servicios y medicamentos por fuera del Plan de Beneficios en Salud - no PBS - que son parte del desangre del sistema de salud colombiano, fue una prioridad y se obtuvieron descensos importantes en esta materia sin afectar la calidad de la atención.

Se continuó con los programas sociales, el trabajo con hospitales locales de zonas rurales para ayudarles en el fortalecimiento de su gestión y se dio inicio al proyecto ECHO® (Extension for Community Healthcare Outcomes) que tiene un enorme beneficio para los profesionales que ejercen en comunidades rurales apartadas de la ciudad.

El Hospital Pablo Tobón Uribe es consciente de que como Fundación de utilidad común, es de la comunidad y a ella se debe. Es de su naturaleza ser una entidad socialmente responsable y por ello ratificamos todo nuestro compromiso en este sentido. ☕



■ Director general Hospital Pablo Tobón Uribe

Statement from the General Director

Existing means being responsible

Andrés Aguirre Martínez
General Director

The 17th century German poet Angelus Silesius wrote: "The rose is without 'why'; it blooms simply because it blooms. It pays no attention to itself, nor does it ask whether anyone sees it." And in the 20th century, in the same sense but different manner, the Spanish philosopher José Ortega y Gasset wrote: "For all other beings in the universe, existing is not a problem -because existence means effectiveness, realization of an essence-; for example, that 'being a bull' is verified, would occur. That said, the bull, if it exists, exists already being a bull. Instead, for the man, existing is not simply existing as the man he is, but merely the possibility of it and the effort to achieve it." One does not exist humanely, one lives humanely. However, by extension, this conclusion is also applicable to the organizations that are human expression, those for which a purpose and means are conceived, and to which certain order is given by virtue of the formerly stated.

But, ¿what is to exist humanely? The human being is not just a subject of desires, the human being has intelligence, the human being is capable of reasoning and this capability proves to be significantly superior than those for deliberating, making decisions and acting. Living and acting humanely cannot be a matter of whim. If observed carefully, human beings are beings bound to other realities; their existence depends on care. Their harmony and blooming are not possible without being aware of the fact that they should and must establish relevant, deep and transcendental bonds. This is also true for organizations. The life of human beings, as the existence of organizations, demands and implies responsibilities in this sense.

The materiality analysis regarding the social responsibility of an organization is a method structured with the purpose of analyzing, defining and acting for the sake of these bonds for the benefit of society, for a better environment, and for an economic dimension that enables a thriving community.

In 2018, the Hospital continued to face an adverse healthcare system, thus generating the motivation to make efforts in terms of the efficiency of the processes and to perform adjustments to the available services, but reinforcing the efforts related to the quality and safety of the assistance. As a result of this work, the Hospital was granted the excellence level certification by the ICONTEC (Colombian Institute of Technical Standards and Certification) and the Joint Commission International certification was renewed and extended for three more years. Without a

humane and committed staff, no organization would be capable of advancing, that is why “taking care of those who take care” continues to be a main pillar for the Hospital. This inspired us to obtain the renewal of the “Familiarly Responsible Company” certification, with the additional achievement of climbing one level on this standard.

The sustainability of the healthcare system through the responsible use of the resources is part of our day-to-day priorities. The Hospital continues analyzing, based on the best evidence available, what technologies it should incorporate into its services. The rationalization of the services and medications not covered by the government’s Healthcare Benefit Plan, which are part of the insolvency problem of the Colombian healthcare system, was a priority, and important decreases were achieved in this subject without a negative impact on the quality of the assistance.

The Hospital also kept working on its social programs, maintained its joint work with hospitals in rural areas with the aim of supporting them in the strengthening of their management, and launched the ECHO® (Extension for Community Healthcare Outcomes) Project. This project represents a great benefit for the professionals who work in remote rural communities.

Hospital Pablo Tobón Uribe is aware of the fact that, as a common good Foundation, it belongs to the community. It is its nature to be a socially responsible entity and, therefore, we reaffirm our commitment in this regard. ☒

Creación de valor con sus grupos de interés

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

El Hospital entiende los grupos de interés como aquellos actores que afectan o son afectados por la actividad de la institución, los cuales se expresan tanto en términos de intereses y expectativas comunes o complementarios, como de impactos recíprocos. Para mantener relacionamiento permanente y directo con ellos, el Hospital cuenta con mecanismos de diálogo que le permite identificar aspectos a fortalecer entre ambas partes para su mutuo beneficio.





- Comités de diálogo
- Memoria de Sostenibilidad
- Notialma
- Portal web
- Línea Transparencia
- Encuentro anual de rendición de cuentas
- Revista ALMA del Hospital

Clientes

Proveedores de bienes y servicios



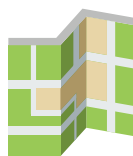
- Comités de diálogo
- Grupos primarios
- Convivencias
- Inducciones
- Portal web
- Memoria de Sostenibilidad
- Encuentro anual de rendición de cuentas
- Línea Transparencia



- Comités de docencia - servicio
- Revista ALMA del Hospital
- Portal web
- Investigaciones
- Memoria de Sostenibilidad
- Notialma
- Publicaciones en revistas indexadas
- Línea Transparencia

Comunidad académica y científica

Comunidad en general



- Diálogo abierto con la comunidad
- Programas de educación en salud para la comunidad
- Ferias educativas
- Línea de Transparencia
- Memoria de Sostenibilidad
- Notialma
- Portal web
- Programa social
- Programa Somos Vecinos



- Portal web
- Correo electrónico
- Encuentros de relacionamiento
- Comunicaciones formales
- Memoria de Sostenibilidad
- Línea Transparencia

Organismos gubernamentales

Entes de acreditación y certificación nacional e internacional



- Portal web
- Encuentros de relacionamiento
- Memoria de Sostenibilidad
- Correo electrónico
- Visitas
- Línea Transparencia



Materialidad y cobertura [GRI 102-46] [GRI 102-47]

El contenido de esta Memoria de Sostenibilidad se basa en aspectos de alto impacto para la organización y sus grupos de interés, así como de aquella información que se considera de gran importancia.

Desempeño financiero

- Inversión en investigación y desarrollo
- Inversión en comunidades
- Retos financieros sector salud

Cultura con Alma

- Modelo de Empresa Familiarmente Responsable (**efr**[®])
- Experiencia de servicio centrada en el ser humano
- Formación y desarrollo de los colaboradores

Compromiso Social

- Programas de educación a la comunidad
- Comunidades locales
- Investigación y desarrollo

Reducción del impacto ambiental

- Energía
- Agua
- Cambio climático
- Emisiones



Contribución a los Objetivos del Desarrollo Sostenible

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

Durante el año 2018, un equipo definió la ruta de trabajo y los objetivos a priorizar a 2030, basado en las metas planteadas y en la naturaleza de la organización.



ODS priorizados



* Los Objetivos del Desarrollo Sostenible, son conocidos como objetivos mundiales. Sus metas orientan la política y financiación del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) hasta el año 2030.







Gestión de la Responsabilidad Social

Al interior del Hospital se cuenta con un proceso encargado de la gestión de la Responsabilidad Social, cuya misión es contribuir al desarrollo sostenible y crear valor social con los grupos de interés, por medio de la gestión de los impactos sociales.

Este proceso hace parte del área estratégica del Hospital, Compromiso Social y Legitimidad, cuyo objetivo es contribuir al bienestar de la comunidad y trascender en el mundo; ser referente e influyente en lo asistencial, social y ambiental.

Gestión 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
- Cuidado y compromiso con el medio ambiente
- Relaciones con la comunidad local, nacional e internacional

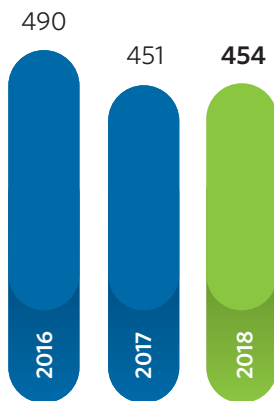
Modelo corporativo

El Hospital Pablo Tobón Uribe [GRI 102-1] es una fundación privada sin ánimo de lucro, que presta servicios de salud de alta complejidad a la comunidad. [GRI 102-5] Se encuentra ubicado en la ciudad de Medellín, Colombia. [GRI 102-2]

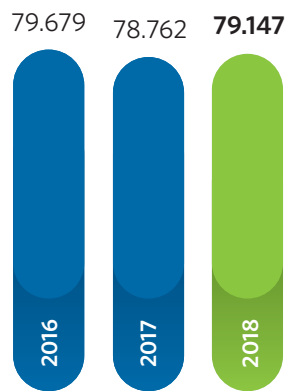
[GRI 102-4] [GRI 102-6] Es de carácter general, universitario y lleva a cabo actividades docente asistenciales con instituciones de educación superior a nivel nacional e internacional.

A diciembre de 2018 contaba con un total de 2497 colaboradores de los cuales el 94% estaba vinculado a término indefinido. [GRI 102-7]. Para este mismo período contaba con un total de 457 proveedores de bienes y servicios delegados. [GRI 102-8].

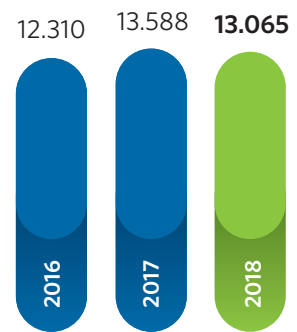
Volúmenes hospitalarios



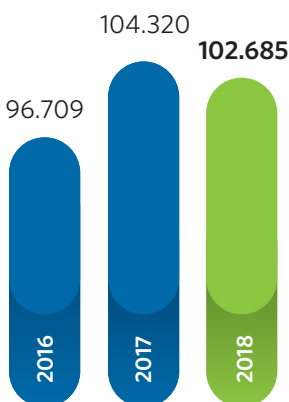
Camas habilitadas



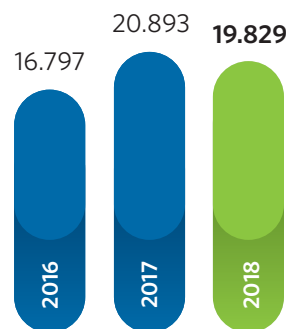
Consulta en urgencias



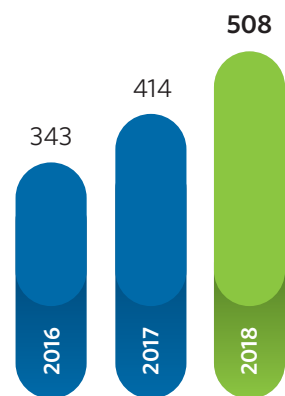
Cirugías realizadas



Consultas médicas



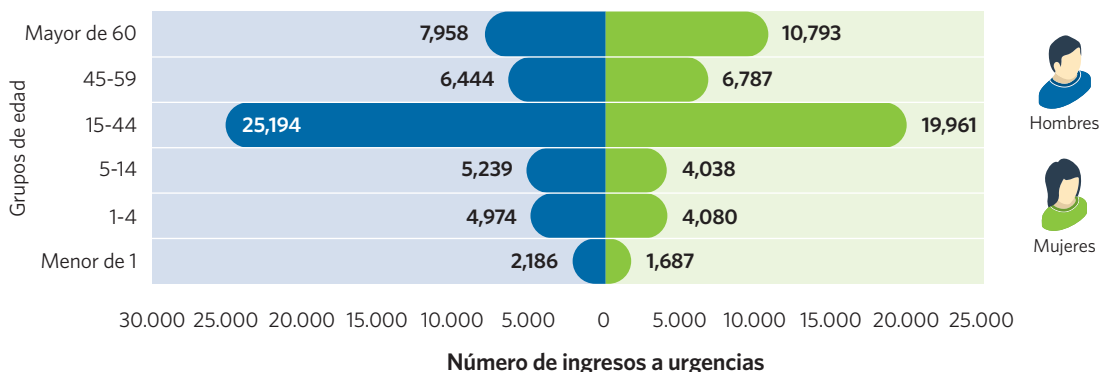
Egresos hospitalarios



Trasplantes realizados



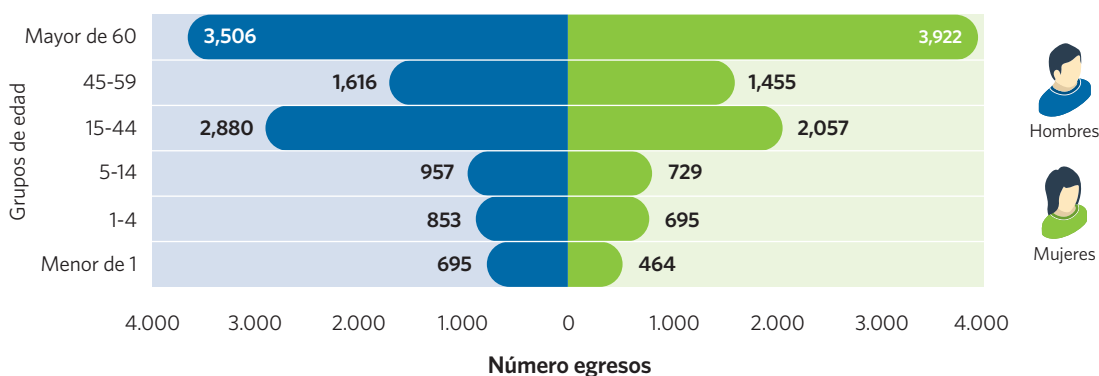
Distribución del número de atenciones en urgencias (ingresos a triage) por grupos de edad y sexo. 2018



Fuente de información: Departamento de Gestión de la Información Clínica



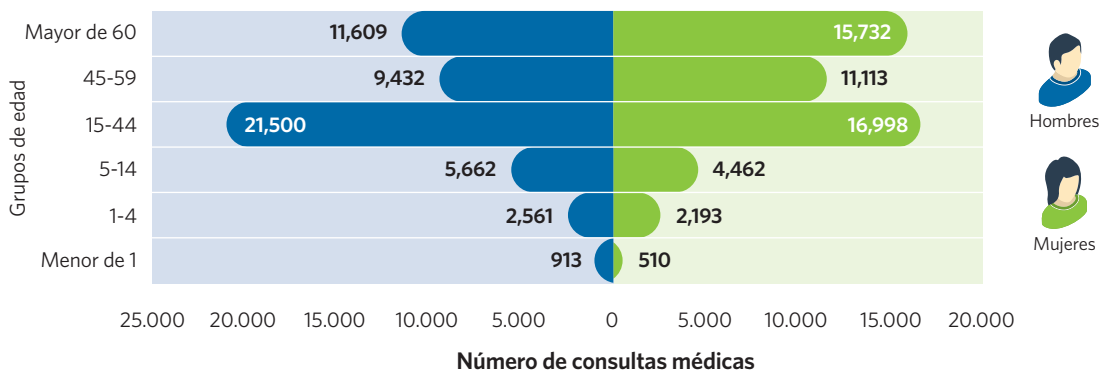
Distribución del número de egresos hospitalarios por grupos de edad y sexo. 2018



Fuente de información: Departamento de Gestión de la Información Clínica



Distribución del número de consultas médicas por grupos de edad y sexo. 2018



Fuente de información: Departamento de Gestión de la Información Clínica

Distribución del número de trasplantes realizados según año y tipo de trasplante. 2009 - 2018

Órganos sólidos:

Riñón

2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
91	108	67	58	68	86	67	56	63	57

721

Renal - Dual

2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
0	0	0	0	1	0	0	0	0	0

1

Hígado

2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
53	28	28	25	37	27	31	31	31	34

336

Multivisceral

2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
1	2	0	2	0	0	0	0	0	0

5

Intestino

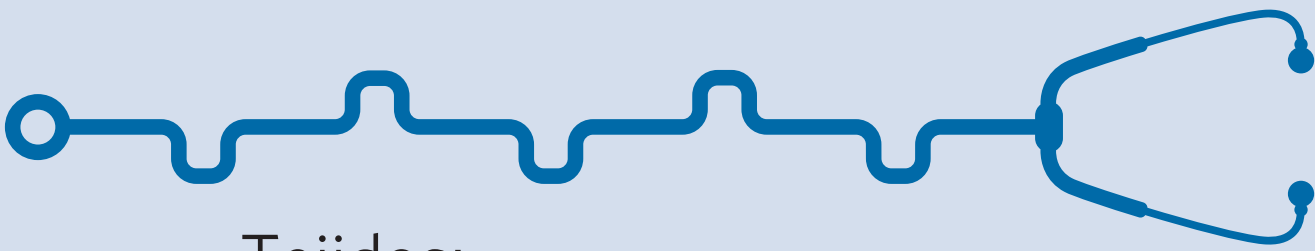
2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
0	2	1	2	0	1	1	1	0	0

8

Hígado - Riñón

2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
3	0	2	1	2	0	1	0	2	1

12



Tejidos:

Tejidos Óseos

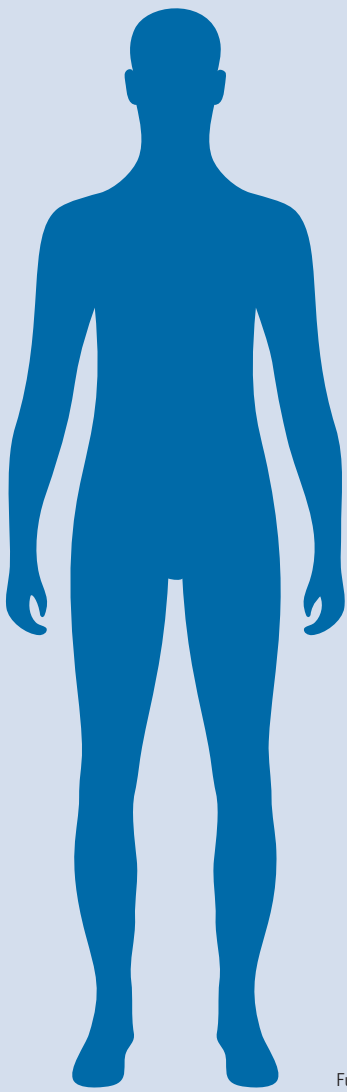
2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
131	220	287	282	252	171	240	216	264	347

2,410

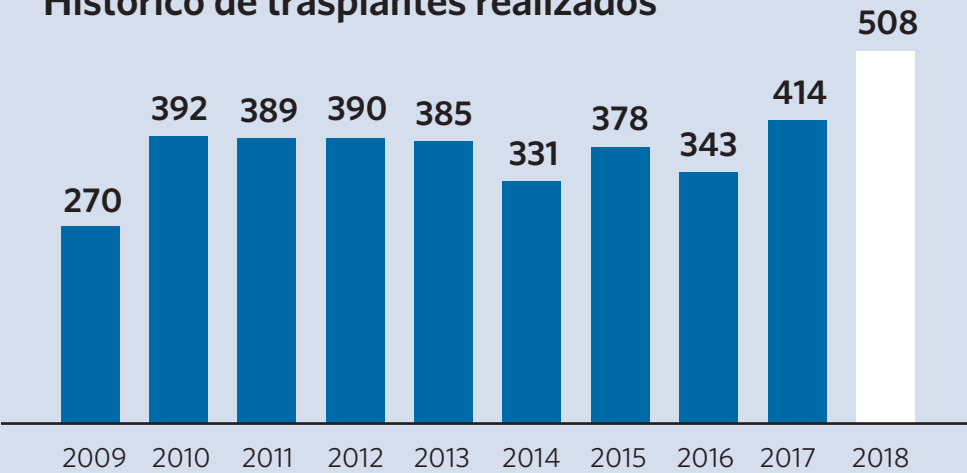
Progenitores Hematopoyéticos

2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
2	7	4	17	37	36	42	39	54	69

307



Histórico de trasplantes realizados



Total 3.800

Fuente de información: Departamento de Gestión de la Información Clínica

Cambios significativos

[GRI 102-6]



A partir de octubre de 2018, el Hospital realizó una alianza estratégica con el Hospital Infantil Santa Ana de la ciudad de Medellín, con el objetivo de ampliar sus servicios de salud a otros sectores de la ciudad. Desde el 6 de noviembre de 2018 los pacientes acceden a diferentes consultas con especialistas del Hospital, éstas son:

Pediátricas:

- Pediatría
- Nefrología
- Reumatología
- Gastroenterología
- Cita pre anestésica
- Neumología
- Cirugía general

Adultos:

- Medicina interna
- Endocrinología
- Urología
- Reumatología
- Neurología
- Hematología
- Cirugía pre anestésica
- Hepatología





Santa
Ana
Hospital Infantil


EL HOSPITAL CON ALMA
Pablo Tobón Uribe
SEDE POBLADO





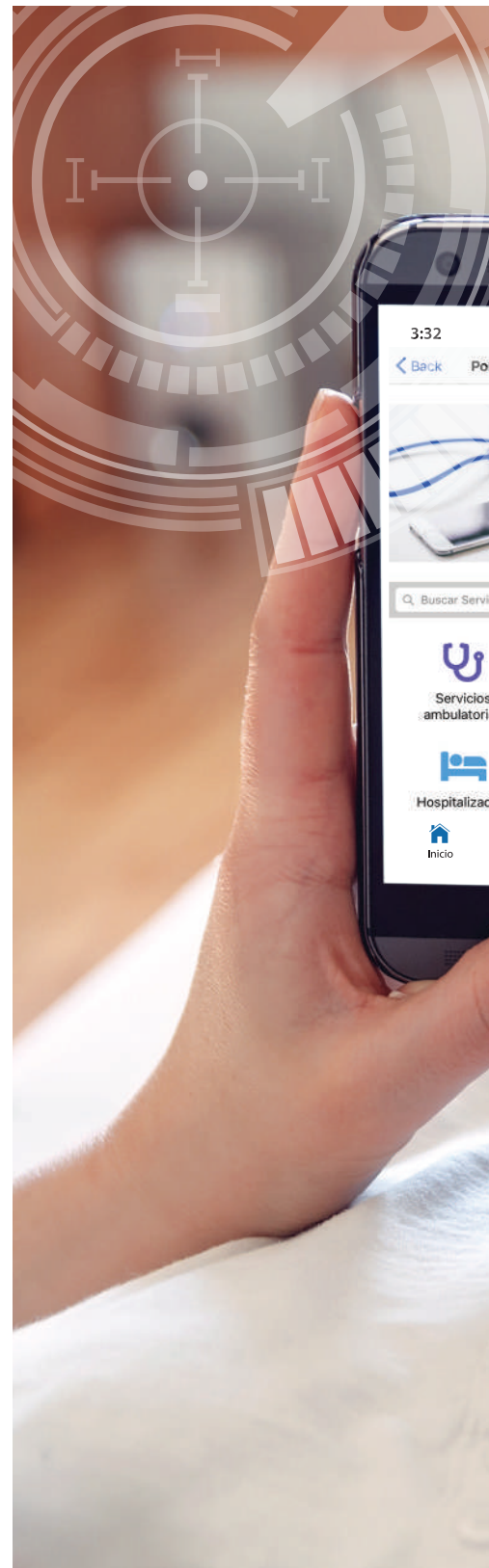
Creación del centro HIBIPA para el manejo de enfermedades que afectan el Hígado, la vía Biliar y el Páncreas, desarrollado por el Hospital Pablo Tobón Uribe para ofrecerle a sus pacientes una atención integral por parte de un grupo multidisciplinario, con uso de altos estándares científicos y éticos, lo que logra un abordaje oportuno, evitando incurrir en altos costos y complicaciones derivados del diagnóstico tardío.



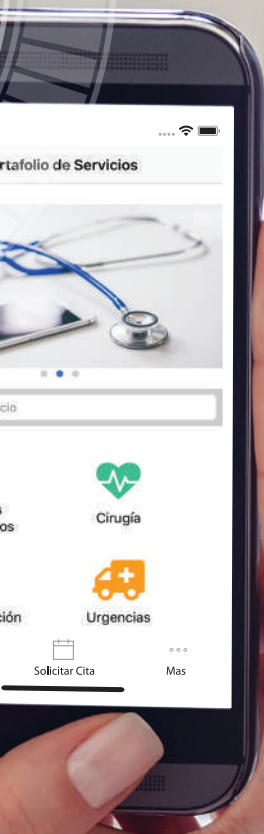
En el 2018 se creó e implementó una aplicación móvil gratuita llamada HPTUMovil, disponible para Android y iOS.










La aplicación busca facilitar a los usuarios el acceso a información o ciertos procesos como:

- Hacer solicitud de citas de manera rápida
- Conocer a nuestros especialistas
- Saber la preparación previa a exámenes
- Programarse con el calendario de eventos del Hospital
- Hacer donaciones
- Verificar los mapas internos de las instalaciones



¡El Servicio con Alma en una APP! HPTUMOVIL



 Pagos y anticipos	 Preguntas frecuentes	 Mapas internos
 Preparación para exámenes	 Nuestros Servicios	 Solicitar Cita
 Nuestros Profesionales	 Cómo llegar al HPTU	 Contacto



o escanea el código QR







Marco estratégico

Misión:

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

Visión:

Ser Hospital Universitario líder, referente, centrado en el ser humano, coordinado con otros agentes, comprometido 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 se hacen vida en el proceso de atención del Hospital.

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

EXCELENCIA ASISTENCIAL

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

CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN

Aprender, generar, innovar y transmitir conocimiento.

EFICIENCIA OPERACIONAL

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

CULTURA CON ALMA

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

COMPROMISO SOCIAL Y LEGITIMIDAD

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







Estructura de Gobierno del Hospital

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

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

El Hospital cuenta con un Código de Buen Gobierno, el cual compila los principios y valores éticos y de transparencia de la alta dirección; estos 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 grupos de interés la confianza necesaria en el Hospital Pablo Tobón Uribe.

Miembros Junta Directiva

Presidente:	Javier Jaramillo Velásquez
Vicepresidenta Primera:	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
María Carolina Uribe Arango	
Gonzalo Correa Arango	
José Eugenio Muñoz Menéndez	
Carlos Felipe Londoño Álvarez	
Pbro. Octavio Barrientos Gómez	

Miembros Comité de Dirección

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



Andrés Aguirre Martínez
Director General



Gustavo Adolfo Gutiérrez Soto
Jefe División Logística



Antonio José Lopera Upegui
Jefe División Médica



Stella María Pérez Moreno
Jefe División Cooperación



Andrés Felipe Pineda Cuartas
Jefe Control Interno



Luisa Fernanda Ramírez Posada*
Jefe División
Planeación Financiera



Piedad Cecilia Restrepo Betancur
Jefe División Paramédica

* En marzo de 2018 la División Administrativa y de Planeación Financiera se unifican a cargo de Luisa Fernanda Ramírez Posada en División Administrativa y Financiera.



María Victoria Restrepo Ceballos
Jefe División Calidad



Nora Lya Salazar Baena
Jefe División Gestión Humana



Luis Guillermo Saldarriaga Cardona
Jefe División Administrativa

Principios de actuación de los miembros de la Junta Directiva

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 de interés entre sus beneficios particulares y los del Hospital. Expresar estos conflictos cuando sea necesario.
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.

Ética e integridad [GRI 102-16]

Código de Ética y Comportamiento

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

■ Imagen diagnóstica Hospital Pablo Tobón Uribe





Valores institucionales

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



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 y no para lucirse.



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.



Respeto. Es la capacidad de divulgar y actuar conforme a los derechos de los demás y el cumplimiento de los propios deberes. Respeto manifestado en la atención cortés, con la cual se trata a los diferentes usuarios, colaboradores, proveedores e interlocutores. Incluye la capacidad de escucha, una dosis de tolerancia, que no es permisividad, 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 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 propias las necesidades de los otros, tanto 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 individual y colectivo.



Política de conflicto de intereses [GRI 102-25]

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

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



LÍNEA DE TRANSPARENCIA
018000 1147 88

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





Reputación Corporativa

Premios/certificaciones 2018



**JOINT COMMISSION
INTERNATIONAL**



**CERTIFICADO
DE EXCELENCIA**
en el sector salud



mercoEMPRESAS
Las empresas con mejor reputación
corporativa

LÍDERES DEL SECTOR SALUD
con mejor reputación
corporativa



#1 EN ANTIOQUIA
clínicas y hospitales
de alta complejidad



**Premio Colombiano
de Sostenibilidad
a las Buenas Prácticas Laborales**

EMPRESAS PÚBLICAS
y/o que prestan
un servicio público



CAPÍTULO

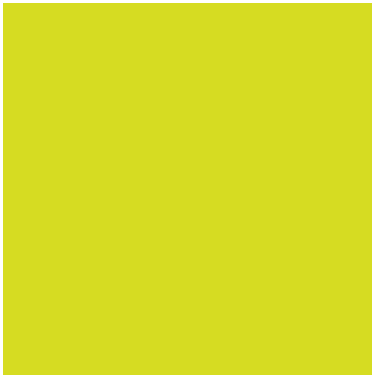
I



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

Excelencia Asistencial

[GRI 416]





Capítulo I

Excelencia asistencial

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.

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.

El Hospital cuenta con una Política de Calidad y Seguridad, a través de 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. 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. ■

Chapter I

Excellence in healthcare

The first of the five strategic pillars of the Hospital is Excellence in Healthcare. Based on this pillar, the Hospital looks to achieve clinical results of the highest quality and safety, facilitating the continuity of healthcare 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 Healthcare Service Model further.

The Hospital has a Quality and Safety Policy in place, which has the purpose of guaranteeing to every patient, in a timely and tactful manner and with the minimum level of risk, the healthcare assistance specifically required for their illness or condition and considering its family and social environment, as well as the healthcare science breakthroughs in the corresponding field, all of this based on the Hospital’s philosophy. In addition, the Policy seeks to ensure an adequate use of the resources, the protection of the environment, the respect for the legal framework currently in force and the achievement of the maximum level of satisfaction of the patients and all the people and institutions involved in the process of assistance. ■



El Hospital cuenta con una política de Calidad, a través de la cual se compromete a brindar a cada paciente de manera oportuna, con “alto tacto” y con el mínimo riesgo, la atención específicamente indicada de acuerdo con sus circunstancias de salud, su medio familiar y social, y los avances de la ciencia, promueve estrategias de bienestar integral y propicia la continuidad del cuidado, procura la máxima satisfacción tanto del paciente como de todas las personas y entidades que participan en el proceso de atención y respeta el marco legal, hace uso apropiado de los recursos y protege el medio ambiente.

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

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

Una de las formas de contribuir a la calidad de la atención en los servicios de salud es a través de los Programas Estructurados de Educación, con los cuales se informa y educa a los pacientes, familia y cuidadores, acerca de los lineamientos que les faciliten la comprensión de la información sobre su patología, de acuerdo con sus necesidades y haciéndolos corresponsables en la adherencia al tratamiento y en las políticas institucionales durante su estancia hospitalaria.

Algunos de los Programas Estructurados de Educación con los cuales cuenta el Hospital, son:

- Diabetes
- Disfagia
- Errores innatos del metabolismo
- Lesión medular
- Trasplante de órganos sólidos

Durante el año 2018, diferentes áreas del Hospital trabajaron articuladamente con el Ministerio de la Protección Social en la estrategia de Instituciones Amigas de la Mujer y la Infancia (IAMI). El Hospital fortaleció espacios y estrategias encaminadas a los 10 pasos con los que cuenta la estrategia:

1. Voluntad Política
2. Armonización conceptual
3. Empoderamiento de las mujeres
4. Mejores condiciones de nacimiento
5. Cuidado del recién nacido y puérpera
6. Promoción, protección y apoyo efectivo en la práctica de la lactancia materna
7. Alojamiento conjunto
8. Crecimiento y desarrollo
9. Entorno protector y amigable
10. Cuidado de salud y nutrición









De la mano con la Política de Calidad, el Hospital cuenta con la Política de Seguridad del Paciente, por medio de la cual busca fortalecer la cultura de seguridad, mantener implementados los objetivos internacionales de seguridad, reducir el riesgo de infecciones asociadas con la atención sanitaria, contar con estrategias encaminadas al manejo seguro de medicamentos y la seguridad del ambiente físico.

Algunos de las estrategias e iniciativas que respaldan esta cultura de la seguridad son:

- Adherencia a las 6 Metas Internacionales de Seguridad en la atención.



META 1

Identificar correctamente a los pacientes



META 2

Mejorar la comunicación efectiva



META 3

Mejorar la seguridad de los medicamentos de alto riesgo



META 4

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



META 5

Reducir el riesgo de infecciones asociadas con la atención sanitaria



META 6

Reducir el riesgo de daño al paciente por causa de caídas

- **Plan de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad (PAMEC).** Cuyo propósito es definir, difundir, implementar y evaluar el plan de auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención, teniendo en cuenta las diferentes estrategias utilizadas para el mejoramiento y monitoreo de la calidad y la seguridad de los procesos.
- **Metodología para la evaluación trazadora.** Busca verificar que los procesos asistenciales y administrativos relacionados con la atención del paciente, se realicen conforme a los referenciales adoptados por el Hospital (sistema único de habilitación, normas legales, políticas, procedimientos, guías de atención, estándares de acreditación, objetivos internacionales de seguridad, entre otros).
- **Rondas de seguridad.** Propicia un espacio de comunicación sobre la seguridad del paciente, entre los colaboradores y el Comité de Dirección, a través de una conversación abierta, informal, que permita interactuar y, a su vez, realizar pedagogía en campo, conocer las necesidades de las áreas relacionadas con la seguridad en la atención de los pacientes, de los colaboradores y del medio ambiente.

Política de Humanización

Esta política tiene como objetivo brindar al paciente, cuidadores y todos los usuarios del Hospital, el respeto, cuidado y ayuda al 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 (en Braille, inglés, portugués y español).
- Evaluar y minimizar por parte del personal asistencial los riesgos identificados en el proceso de atención.







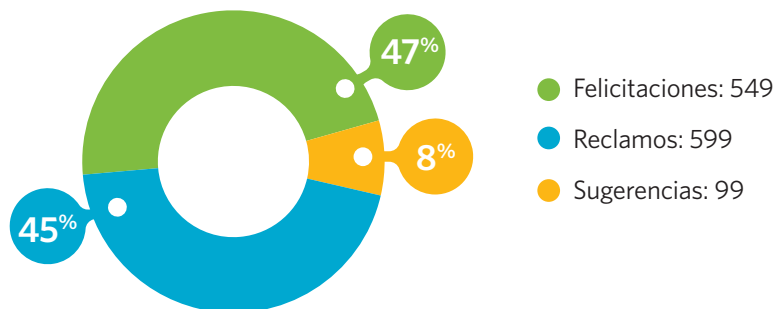


Una de las formas de medir y monitorear esta política es por medio de estrategias como: evaluación de Felicitaciones, Sugerencias y Reclamos; los resultados de las auditorías a los procesos asistenciales, y los resultados de encuestas de satisfacción de los pacientes.

Mecanismos de escucha a la voz del usuario [GRI 417]

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

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

■ Paciente pediátrica Hospital Pablo Tobón Uribe



Encuesta de opinión a los pacientes sobre la calidad de la atención 2018

4.82

Amabilidad
Porcentaje acumulado:
95.42%

4.83

Información
Porcentaje acumulado:
95.66%

4.67

Oportunidad
Porcentaje acumulado:
91.75%

4.74

Evidencia del servicio
Porcentaje acumulado:
93.56%

4.84

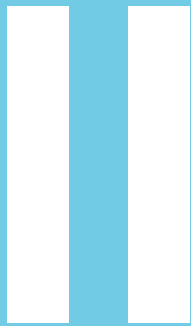
Seguridad asistencial
Porcentaje acumulado:
95.93%

4.83

Nota acumulada de **percepción general**
Porcentaje acumulado:
95.84%



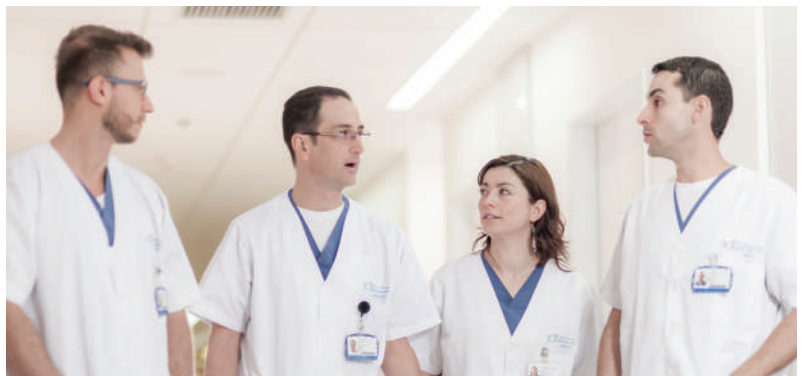
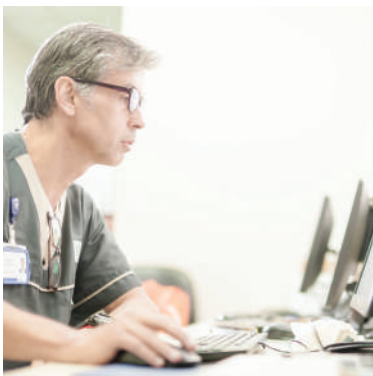
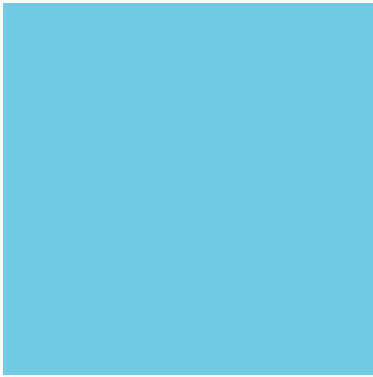
CAPÍTULO





Por su carácter universitario, el Hospital es una institución líder y referente en el trabajo articulado con universidades a nivel nacional e internacional; cuenta con la Unidad de Investigación y Docencia, la cual busca dirigir, acompañar y apoyar las investigaciones a nivel institucional para generar conocimiento científico.

Conocimiento e Innovación



Capítulo II

Conocimiento e innovación

Por su carácter universitario, el Hospital es una institución líder y referente en el trabajo articulado con universidades a nivel nacional e internacional; cuenta con la unidad de Investigación y docencia, la cual busca dirigir, acompañar y apoyar las investigaciones a nivel institucional para generar conocimiento científico. A nivel de docencia, su misión es 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. ■

Chapter II

Knowledge and innovation

Due to its university-hospital nature, the Hospital is a leading and referential institution in the articulated work with universities from the entire country. It has a Research and Teaching Unit focused on directing, endorsing and supporting research projects at the institutional level with the aim of generating scientific knowledge. In the teaching context, the mission of the Unit is to integrate the academic training with the provision of healthcare services by means of planning processes that allow enhancing and generating new knowledge, skills and abilities among both the students and teachers involved in the training programs. ■





A nivel de docencia su misión es 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.

■ Instituto de Educación Pablo Tobón Uribe



■ Fisioterapeuta Hospital Pablo Tobón Uribe



Investigaciones en el Hospital


En el año 2018 se llevaron a cabo 232 investigaciones, de las cuales 158 fueron realizadas por colaboradores del Hospital¹ y 74 se desarrollaron en alianza con casas farmacéuticas.

Durante este mismo período se publicaron 86 investigaciones, las cuales fueron llevadas a cabo por colaboradores en diferentes revistas indexadas a nivel nacional e internacional.

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 2018 se analizaron 190 investigaciones, de las cuales 184 fueron aprobadas por este comité.

Investigaciones realizadas en el Hospital año 2018

158 
Investigaciones realizadas por colaboradores

74 
Investigaciones realizadas en alianza con casas farmacéuticas

Fuente: Unidad de Investigación y Docencia

¹ Las investigaciones propuestas y desarrolladas por uno o más profesionales del Hospital se denominan Investigaciones propias.









Unidad de Docencia

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

Estudiantes en rotación
2018



2017 2018

894 1.439

Pregrado de medicina
(internos/mes)



2017 2018

815 1.354

Posgrado de medicina
(residentes/mes)

Fuente: Unidad de Investigación y Docencia

Adicional a los residentes e internos de medicina, el Hospital cuenta con la presencia de estudiantes de profesiones como enfermería, nutrición y dietética, instrumentación quirúrgica, química farmacéutica, regente de farmacia, trabajo social, entre otros; quienes realizan sus prácticas académicas al interior de la institución por medio de convenio docencia - servicio². Durante el 2018 se contó con la participación de 462 estudiantes bajo esta modalidad de convenio.

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

Instituto de Educación Pablo Tobón Uribe

El Instituto de Educación Hospital Pablo Tobón Uribe tiene sus orígenes en el año 1988, en el cual el Hospital inició convenios con diferentes instituciones de la ciudad para formar auxiliares de enfermería de acuerdo con las necesidades del medio. En el año 2006, el Hospital recibió la autorización inicial de la Secretaría de la Educación Municipal de Medellín para continuar con la formación de auxiliares de enfermería con excelente calidad humana, habilidades técnicas, cultura de servicio, seguridad y profundo respeto por el ser humano, aportando a la transmisión de conocimiento para una formación integral y para atender las necesidades del sector salud³.

En la actualidad, el Instituto ofrece educación técnico laboral en auxiliar de enfermería a jóvenes de la ciudad de Medellín y de otros municipios que desean formarse en esta área. Durante el 2018, el Instituto contó con 86 estudiantes en formación provenientes de los municipios de Campamento, Toledo, Remedios, La Ceja, Andes, Santa Bárbara, Titiribí, San Jerónimo, Frontino y Urabá. Durante este mismo período, el Instituto certificó 56 estudiantes, de los cuales el 80% ingresaron a trabajar al Hospital.

Para financiar su educación el Hospital, junto con otras fundaciones de la ciudad, patrocina a los jóvenes que por condiciones económicas presentan dificultades para llevar a cabo su proceso académico. Durante el año 2018 se patrocinaron alrededor de 50 estudiantes para que pudieran continuar con su proceso formativo.

³ El Instituto obtuvo un concepto técnico favorable de la Comisión Intersectorial para el Talento Humano en Salud mediante el acuerdo 110 del 23 de diciembre de 2008, y se actualizó la licencia de funcionamiento mediante la Resolución N° 02636 del 8 de marzo de 2010 para ofrecer el programa de Técnico Laboral Auxiliar en Enfermería con un total de 1800 horas de formación.







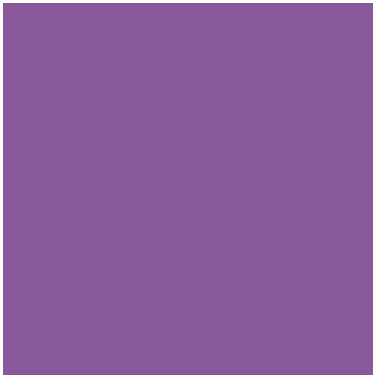
CAPÍTULO





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.

Eficiencia Operacional



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.

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

Para lograr este objetivo se desarrollan diferentes estrategias, las cuales están orientadas hacia:

- Reducir días de cartera con Empresas Promotoras De Salud (EPS).
- Incorporar nuevos modelos de contratación.
- Proponer ideas para que el sistema de salud nacional tenga un equilibrio económico de todos sus agentes, partiendo desde la base del Gobierno Nacional. ■

Chapter III

Operational efficiency

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 healthcare services.

One of the five strategic 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.

To achieve this objective, multiple strategies are developed focusing on:

- Reducing past due accounts receivable from Healthcare Service Providers (known individually as EPS in Colombia);
- Incorporating new hiring and contracting models;
- Inputting ideas for achieving the economic balance of the national healthcare system with regard to all its actors, starting with the National Government. ■





El objetivo de la Eficiencia Operacional es garantizar la sostenibilidad financiera, el crecimiento y la mejor utilización de los recursos a nivel institucional.

Para lograrlo se desarrollan diferentes estrategias, las cuales están orientadas a:

- Reducir días de cartera con Empresas Promotoras de Salud (EPS).
- Incorporar nuevos modelos de contratación.
- Proponer ideas para que el sistema de salud nacional tenga un equilibrio económico de todos sus agentes, partiendo desde la base del Gobierno Nacional.

Desempeño económico [GRI 201]

En este apartado se presenta la información correspondiente a la creación y distribución del valor económico del Hospital, indicando de forma básica su perfil económico, a través de datos como: ingresos operacionales, costos y egresos, correspondientes al período enero - diciembre 2018.

- Ingresos operacionales: \$394 mil millones de pesos.
- Egresos: \$350 mil millones de pesos.

Inversiones económicas 2018 [GRI 201]

Como parte del compromiso institucional con sus grupos de interés, el Hospital distribuye sus recursos financieros en las obligaciones pactadas con diferentes grupos y personas, así como en inversiones que trascienden el aspecto legal y que buscan aportar a su proyección y responsabilidad social.



\$199

mil millones de pesos en pago a colaboradores

\$163

mil millones de pesos en pago a proveedores

\$11

mil millones de pesos en inversión en educación avanzada y continua de los colaboradores

\$796

millones de pesos en inversión en investigación y desarrollo

\$188

millones de pesos en inversión en estudiantes del Instituto de Educación del Hospital

\$182

millones de pesos en inversión en programas de responsabilidad social de cara a la comunidad¹

\$192

millones de pesos en subsidios para ayudas en salud a pacientes

¹ Estos datos corresponden al período mayo - diciembre 2018, debido a que se hizo un ajuste en la herramienta de medición.





Riesgos y oportunidades financieras en el sector salud

[GRI 202]

Actualmente, el sector salud continúa con grandes retos a nivel financiero que afectan la atención integral de salud de cara a los pacientes; uno de los principales retos es la cartera de las empresas promotoras de salud (EPS) con las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS).

Para el caso del Hospital, durante el año 2018, la cartera ascendió a 262 días, con un valor 280 mil millones de pesos; cifra superior a la presentada en el período 2017, cuyo valor de cartera fue de 165 mil millones de pesos.

Para mitigar el impacto que esto genera en su funcionamiento, el Hospital definió cinco estrategias de trabajo con las cuales se busca afrontar la situación del sector y sobre las cuales viene trabajando desde el año 2018:

1. Reducción de ingresos que ponen en desventaja el equilibrio financiero del Hospital por las escasas posibilidades de recuperación de la cartera.
2. Mejora de ingresos, a través de negociaciones y acuerdos con las diferentes EPS.
3. Límite en los gastos, por medio de la implementación de una cultura del ahorro sin poner en riesgo la calidad y seguridad en la prestación de los servicios de salud.
4. Ajuste en la planta de cargos en relación con el número de camas habilitadas.
5. Análisis de nuevos modelos de contratación con diferentes aseguradores.

■ Médico especialista en oftalmología Hospital Pablo Tobón Uribe



CAPÍTULO

IV



El objetivo del Hospital de mantener una alta calidad y seguridad en sus servicios de salud depende, en gran medida, de una estrategia claramente definida de gestión humana, que incluye un equipo capacitado y motivado con su labor, además de estrategias que propicien su desarrollo en competencias humanas y técnicas.

Cultura con Alma



Capítulo IV

Cultura con alma

El objetivo del Hospital de mantener una alta calidad y seguridad en sus servicios de salud depende, en gran medida, de una estrategia claramente definida de gestión humana, que incluye un equipo capacitado y motivado con su labor y de estrategias que propician su desarrollo en competencias humanas y técnicas.

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

En este capítulo se hará énfasis en el compromiso del Hospital con su equipo de colaboradores, a través del modelo de empresa familiarmente responsable, su plan de bienestar y el impacto que esto genera a nivel personal y familiar. ■

Chapter IV

Culture with soul

The Hospital's objective of maintaining high levels of quality and safety in its health assistance services largely depends on a clearly defined human management strategy, which includes a highly trained and motivated staff in terms of their job, and on strategies that promote the development of all staff members' human-relations and technical competencies.

The Hospital faces the permanent challenge of integrating all its multi-generational staff members into its culture and retaining them for the long term. For this purpose, it has established strategies focused on strengthening its organizational culture, managing comprehensive human, technical and scientific development plans, and generating the means to enable the attraction of top talent.

This chapter also highlights the Hospital's commitment to its staff by means of its familiarly responsible company model, its wellness plan and the impact they produce at both the personal and family levels. ■





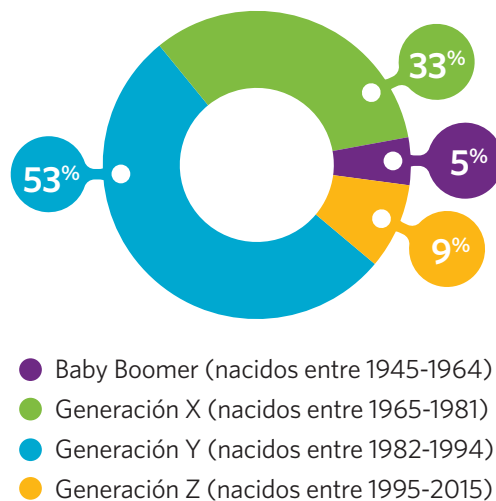
Un Hospital comprometido con sus colaboradores

Gestión humana

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

Para el año 2018 el número de colaboradores vinculados fue 2.497 personas, de las cuales el 76.89% fueron mujeres y el 23.11% hombres.

Distribución de colaboradores por generaciones 2018



Fuente de información: División de Gestión Humana

Modelo de Empresa Familiarmente Responsable

efr[®] [GRI 401]

El Hospital trabaja con y para seres humanos; en consecuencia, sus políticas y prácticas laborales reflejan su compromiso e interés por la búsqueda del bienestar y calidad de vida de sus colaboradores y familias.

Cree en sus colaboradores, sus capacidades y en su interés por realizar su labor lo mejor posible, por lo tanto, diseña y genera espacios para el desarrollo y fortalecimiento de sus competencias, su enriquecimiento intelectual y profesional.

En este desarrollo está también concebida su vida personal y familiar, es por ello que se ha alineado con el modelo de Empresa Familiarmente Responsable (**efr**[®])¹, el cual busca un equilibrio entre los escenarios de la vida familiar, personal y laboral de los colaboradores.

Este modelo responde a una nueva cultura socio laboral basada en la flexibilidad, el respeto y el compromiso mutuo. El Hospital se encuentra certificado desde el año 2012, y 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 entre la vida personal, familiar y profesional de estos.

Durante el 2018, el Hospital aumentó en el nivel de excelencia del modelo, pasando de una clasificación C a B+, ratificando su compromiso y la clara vocación de mejora en materia de conciliación. Estar en esta categoría implica la interiorización del modelo a una cultura **efr**[®] en los estilos directivos y procesos de gestión.

¹ Empresa Familiarmente Responsable es una iniciativa internacional que busca la conciliación de la vida personal, laboral y familiar de los trabajadores.





El modelo de efr® cuenta con diferentes políticas y beneficios, las cuales se agrupan de acuerdo con su objetivo:

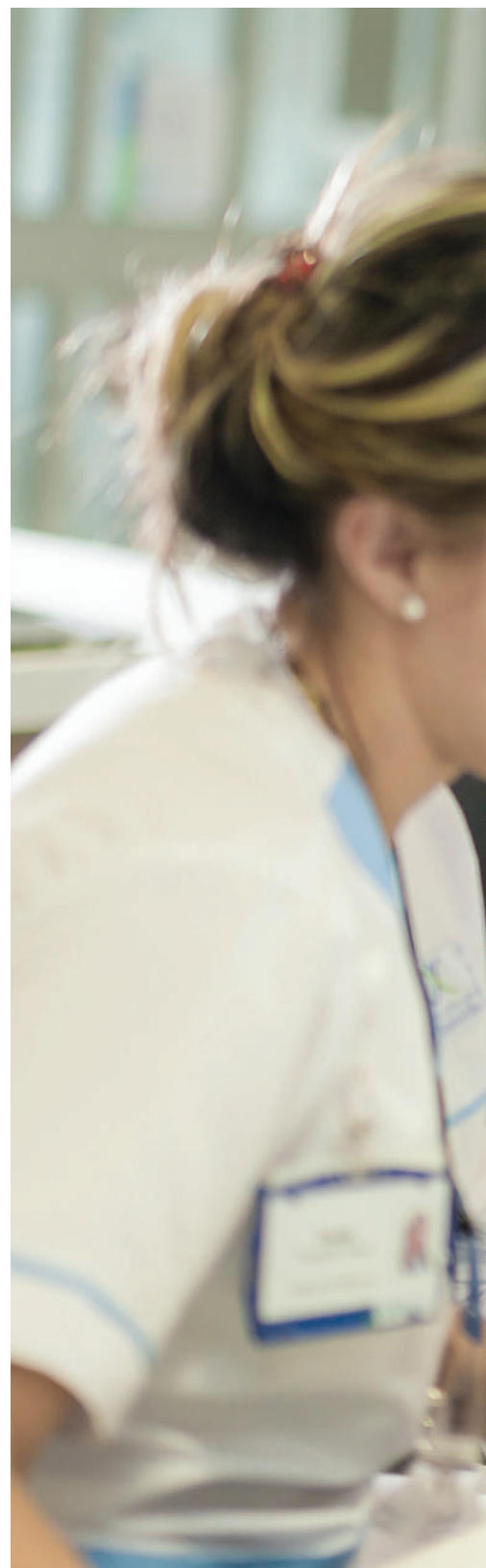
Calidad en el empleo. Por medio de esta política se busca fomentar programas que contribuyan a generar un ambiente laboral óptimo desde lo humano hasta lo estructural, garantizando estabilidad y bienestar laboral, salud, higiene y seguridad laboral, que le permita al colaborador conciliar su vida laboral y 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, flexitiempo, flexiespacio, permiso remunerado para el cuidado de dependientes, programas de salud para la familia, programa futuras mamás y futuros papás y permiso adicional por matrimonio, entre otros.

Igualdad de oportunidades. Con estas políticas 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.

Plan de bienestar para los colaboradores [GRI 401-3]

En alianza con la caja de Compensación Comfenalco, el Hospital llevó a cabo diferentes actividades de esparcimiento a su interior, dedicadas a los colaboradores y su grupo familiar.

- Actividades de gastronomía, clases de jardinería y yoga: 401 colaboradores.
- Talleres del Programa Talentos (Baile, Fotografía, Costurero, Cinematografía, Canto): 74 colaboradores.
- Caminata ecológica: 327 colaboradores.
- Escuela de fútbol para hijos de los colaboradores: 22 participantes/mes durante 10 meses.
- Escuela de danza: convenio con el Ballet Folklórico de Antioquia: 24 participantes/mes durante 10 meses.
- Programa Actívate: descuentos en gimnasios de la ciudad para el acondicionamiento físico de los colaboradores y su grupo familiar: 72 participantes/mes durante 12 meses.

Programa de atención integral a familias (PAIF)

En articulación con la caja de compensación Comfenalco, se lleva a cabo el programa de atención integral a la familia - PAIF - el cual permite generar bienestar en los colaboradores y su familia, realizando acompañamiento social integral para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida.

Durante el 2018, se llevó a cabo esta intervención con 21 familias de colaboradores del Hospital en actividades enfocadas en educación, economía familiar, esparcimiento, entorno y relaciones interpersonales.

Formación y desarrollo de los colaboradores [GRI 404]

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, entre otros.

La inversión económica para ambos tipos de formación durante el año 2018 fue de \$11,123,384,512, de los cuales \$1,876,070,368 se invirtieron en formación avanzada y \$9,247,314,144 en formación continua.







Horas de formación avanzada y continua para colaboradores 2018

División	Número de horas de formación continua y avanzada
Paramédica	248.648 horas
Médica	76.818 horas
Administrativa y financiera	16.690 horas
Calidad	6.597 horas
Operaciones	5.700 horas
Dirección General	4.005 horas
Gestión Humana	3.726 horas
Cooperación	333 horas

Fuente de la información: División de Gestión Humana

Del total de horas (362.517 horas), 57.325 fueron invertidas en líneas de formación relevantes al tema de Derechos Humanos, tanto desde el enfoque de paciente, como a nivel interno entre los colaboradores.

Salud y seguridad en el trabajo [GRI 403]

Proteger, conservar y mejorar la seguridad, salud y calidad de vida de los colaboradores, hace parte de las estrategias implementadas a nivel institucional, de cara a la obtención de entornos saludables para las personas.

Uno de los indicadores que da cuenta de esta gestión es el de la tasa de accidentalidad a nivel interno, la cual fue del 0.42%, con una reducción del 16.4% con respecto al período anterior (2017). A su vez, el índice de lesión incapacitante fue de 0.062%, con una disminución del 2% frente al 2017.

Internamente existen algunos comités que buscan disminuir la accidentalidad laboral y promover acciones seguras en la prestación de los servicios de salud, uno de ellos es el COPPAST (Comité Paritario de Salud y Seguridad en el Trabajo), y el Comité de Plan de Emergencias, los cuales durante el 2018 contaron con la participación de 16 y 40 colaboradores, respectivamente.

Con las empresas de servicios delegados, el Hospital realiza un acompañamiento a nivel de salud y seguridad laboral, para lo cual dispone de un equipo de trabajo encargado de la verificación de trabajos de alto riesgo y un procedimiento de verificación del cumplimiento del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo al interior de la institución.

[GRI 403-3]







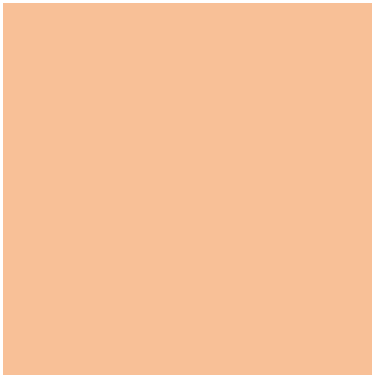
CAPÍTULO

V



El aspecto social de la sostenibilidad involucra todas aquellas acciones que tienen como propósito aportar a la construcción de una mejor sociedad; estas acciones comprometen estrategias de intervención con diferentes grupos de interés a nivel interno y externo, entre ellos: pacientes, acompañantes, colaboradores, familia, proveedores, estudiantes y comunidad.

Compromiso Social y Legitimidad [GRI 413]



Capítulo V

Compromiso social y legitimidad

El aspecto social de la sostenibilidad involucra todas aquellas acciones que tienen como propósito aportar a la construcción de una mejor sociedad; estas acciones comprometen estrategias de intervención con diferentes grupos de interés a nivel interno y externo, entre ellos: pacientes, acompañantes, colaboradores, familia, proveedores, estudiantes, y comunidad.

En este capítulo se abordan los proyectos, programas y estrategias de orden social que aportan al mejoramiento de la calidad y seguridad de los servicios de salud del Hospital, los cuales repercuten en la calidad de vida de sus diferentes grupos de interés.

De acuerdo con lo descrito, se resalta el compromiso del Hospital con la comunidad y se describen los programas de educación y capacitación dirigidos a este grupo de interés a nivel local, regional y nacional, entre ellos: Programa Social, Programa Fraternidad en Salud con los Pueblos de Antioquia, Programa Somos vecinos, Voluntariado Corporativo, entre otros.

Finalmente, se presentará el compromiso del Hospital con su comunidad en aspectos medio ambientales, exponiendo todas sus prácticas a nivel interno y externo, que buscan promover el cuidado y protección del medio ambiente. ■

Chapter V

Social commitment and legitimacy

The social aspect of sustainability includes all actions that have the purpose of contributing to the construction of a better society. These actions comprise intervention strategies related to multiple internal and external stakeholders, such as: patients, companions, employees, related families, suppliers, students and the community.

This chapter addresses the social-nature projects, programs and strategies that contribute to the improvement of the quality and safety in the services provided by the Hospital, which have repercussions on the quality of life of the multiple stakeholders.

Based on the previous description, it is worth highlighting the Hospital's commitment to the community and mentioning the education and training programs intended for this stakeholder group in the local, regional and countrywide contexts. These are some of said programs: Social program, Health-related fellowship program in Antioquia's towns, "Somos vecinos" (we're neighbors) program, Corporate volunteer program, among other.

Finally, the mentioned commitment of the Hospital toward the community will be set forth with regard to environmental aspects, explaining all its internal and external practices focused on promoting the conservation and protection of the environment. ■





En este capítulo se abordan los proyectos, programas y estrategias de orden social que aportan al mejoramiento de la calidad y seguridad de los servicios de salud del Hospital, que repercuten en la calidad de vida de sus diferentes grupos de interés.

De acuerdo con lo descrito, se resalta el compromiso del Hospital con la comunidad y se describen los programas de educación y capacitación dirigidos a este grupo de interés a nivel local, regional y nacional, entre ellos: Programa Social, Programa Fraternidad en Salud con los Pueblos de Antioquia, Programa Somos Vecinos, Voluntariado Corporativo, entre otros.

Finalmente, se presenta el compromiso del Hospital con su comunidad en aspectos medio ambientales, exponiendo todas sus prácticas, a nivel interno y externo, que buscan promover el cuidado y protección del medio ambiente.

Comunidad local

Programa Somos Vecinos

Este programa tiene como objetivo facilitar y gestionar el relacionamiento entre el Hospital y la comunidad vecina, generando un trabajo articulado con diferentes instituciones y líderes comunitarios en beneficio de los involucrados.

En el año 2018 se incorporaron once instituciones nuevas al programa, con las cuales se realizaron tres encuentros en los que se trataron temáticas como cartografía social, inventario de los servicios de las instituciones, necesidades de la comunidad y un taller de liderazgo que permitió reconocer el rol de los líderes en el territorio y su compromiso con la comunidad.

■ Cartografía social Hospital Pablo Tobón Uribe



Percepción del Hospital como vecino

N°	Enunciado	Sí	No	No responde
1	Es fácil comunicar al Hospital inquietudes, sugerencias y propuestas de trabajo	92%	8%	0
2	El Hospital se preocupa por no deteriorar el medio ambiente de la comunidad vecina	92%	8%	0
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	17%
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

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

■ Talleres con la comunidad vecina Hospital Pablo Tobón Uribe



Proyecto Me Cuido con el Alma

El Proyecto Me Cuido con el Alma se realizó entre febrero y diciembre de 2018, con los estudiantes de octavo, noveno y décimo grado del Colegio Santa Bertilla Boscardín, vecino del Hospital. Este proyecto tiene como objetivos: fortalecer los estilos de vida saludable y prevenir en el consumo de sustancias psicoactivas (PSA).

Actividades de sensibilización proyecto Me Cuido con el Alma
Colegio Santa Bertilla Boscardín, 2018

Destinatarios	Tema	Participantes
Estudiantes grado 8°, 9° y 10°	<ol style="list-style-type: none">1. Taller de sensibilización sobre el consumo de sustancias psicoactivas2. Actividades físicas: "Gymkana"3. Taller de habilidades para la vida: pensamiento crítico4. Cine foro: "La Ola"5. Taller sobre Alimentación saludable6. Taller sobre el manejo de emociones7. Elaboración y socialización de video clips	225
Padres de familia	<ol style="list-style-type: none">1. Conferencia sobre generalidades del consumo de sustancias psicoactivas2. Taller la familia como entorno protector3. Conferencia etapa de la adolescencia "Acompañar desde el afecto"4. Reconociendo las señales de violencia en el entorno protector5. Prevención del suicidio en adolescentes	56
Profesores	<ol style="list-style-type: none">6. Conferencia generalidades sobre las sustancias psicoactivas7. Taller el rol del educador en la prevención del consumo de SPA.8. Conversatorio sobre las sustancias psicoactivas9. Elaboración de la estrategia para la prevención del consumo de Sustancias psicoactivas	42



Estrategia Vecinos Saludables

Esta estrategia, que hace parte del Programa Somos Vecinos, tiene como objetivo promover en los vecinos del Hospital estilos de vida saludable, por medio de la actividad física dirigida.

Desde su inicio, en marzo de 2018 hasta diciembre de 2018, se realizaron 61 actividades, con un promedio de 14 asistentes por evento, dirigidas por un docente de educación física.

Programa Vecinos Saludables Hospital Pablo Tobón Uribe



Además, en el mes de agosto se realizaron con los vecinos saludables las siguientes actividades:

14 vecinos en la conferencia: los cuidados en el adulto mayor

21 vecinos para tamizaje de riesgo cardiovascular

27 vecinos para conferencia: alimentación saludable

Festival saludable "Salud con Vos"

Por tercer año consecutivo el Hospital participó en el Festival Comunitario "Salud con Vos", Comuna 7, el cual es liderado por la Secretaría de Salud de la Alcaldía de Medellín.

En esta jornada el Hospital participó con la atención a 40 pacientes de la comunidad, por medicina general, afiliados en su gran mayoría al régimen subsidiado y pertenecientes a diferentes barrios de la comuna 7, entre ellos, barrio Córdoba, López de Mesa, Ciudad Central y el Volador.

Festival saludable Salud con Vos



Aula Pedagógica Pablito

El Aula Pablito existe desde el año 2002 en el área de Pediatría, y tiene como objetivo brindar acompañamiento lúdico pedagógico a niños hospitalizados y ambulatorios en la Unidad de Cancerología del Hospital. El aula cuenta con una docente de tiempo completo quien, con estudiantes en práctica de diferentes áreas pedagógicas, acompaña 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 2018, 7.373 pacientes pediátricos disfrutaron de un espacio “mágico”, donde además de divertirse continuaron con su proceso formativo y académico.

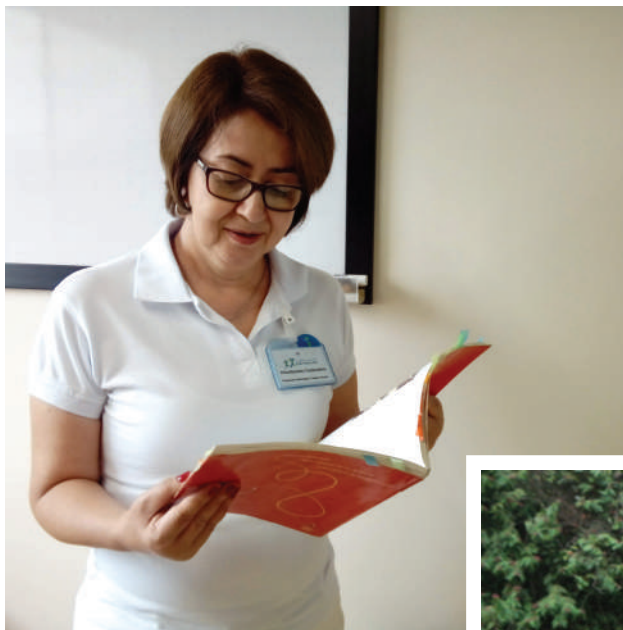
■ Pacientes pediátricos Aula Pablito Hospital Pablo Tobón Uribe



Voluntariado con Alma

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

En el año 2018 se realizaron cinco actividades:



1. Leo con Vos: esta actividad tiene como objetivo contribuir al bienestar de los pacientes adultos hospitalizados a través de la lectura en voz alta; durante el año 2018 se beneficiaron 50 pacientes adultos hospitalizados.



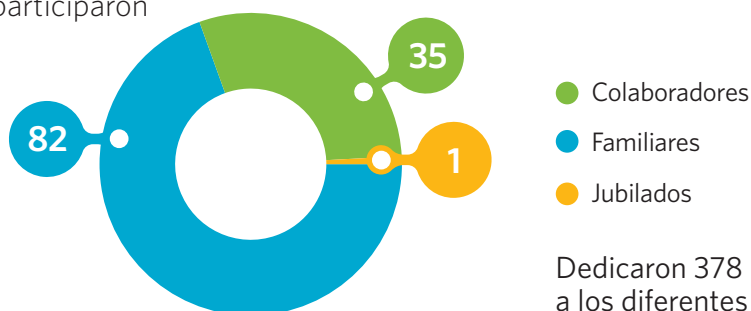
2. Caminata con los peludos del Hogar de Alicia: 54 colaboradores y familiares participaron en una caminata con los perros del Hogar de Alicia, fundación que protege a perros y gatos en situación de abandono y promueve el respeto por los animales.

3. Jornada de salud en el Hospital Antonio Roldán Betancur del municipio de la Pintada: un grupo de siete voluntarios del Hospital de las áreas de medicina general, medicina interna, pediatría, nutrición, trabajo social viajaron al municipio de La Pintada para brindar atención a 70 pacientes, adultos y niños, que requerían de forma prioritaria dicha atención médica especializada y, que por dificultades con sus respectivos aseguradores, no habían podido acceder a esta.



4. Celebración Novena de Navidad: se realizó para los niños hospitalizados en Pediatría gracias al apoyo de 47 colaboradores voluntarios, quienes disfrazados, con cantos y actividades, compartieron su tiempo con los pacientes pediátricos.

En 2018 participaron



Dedicaron 378 horas a los diferentes programas.





Comunidad Regional y Nacional

Proyecto ECHO

En alianza con la Fundación Fraternidad Medellín, durante el segundo semestre del año 2018, el Hospital inició el Proyecto ECHO, que se basa en el modelo ECHO® (de las siglas en inglés, Extension for Community Healthcare Outcomes); metodología internacionalmente validada de telesalud, fundamentada en construcción de redes de conocimiento entre centros de nivel de salud básicos (centros periféricos) y centros de especialistas.

El proyecto ECHO del Hospital Pablo Tobón Uribe ha permitido la construcción de una red de conocimiento con hospitales de primer nivel de complejidad del departamento de Antioquia (Buriticá, El Peñol, Gómez Plata, Granada, La Pintada, Liborina, San Rafael), a través de una estrategia de Telementoría, que le permite al personal de salud tratar en forma segura y efectiva enfermedades crónicas, frecuentes y complejas en áreas rurales del departamento de Antioquia y con bajo acceso a servicios de salud, así como monitorizar los desenlaces de sus tratamientos.



Algunas de las acciones logradas con este proyecto durante el año 2018 fueron:

- El Hospital se convierte en la primera institución colombiana en desarrollar este modelo.
- Conformación del equipo de trabajo con especialistas del Hospital Pablo Tobón Uribe patologías tumorales de cara a las sesiones de ECHO: cáncer de cérvix, mama, próstata, colon, estómago y manejo del dolor y cuidados paliativos.
- Desarrollo de 10 sesiones ECHO, en las cuales el personal médico de los municipios de primer nivel presentaron 19 casos de pacientes con diagnósticos de patología maligna que requerían cambio en la conducta, lo que desencadenó en el mejoramiento de la calidad de vida del paciente y su entorno familiar.

El nivel de satisfacción de los médicos participantes en el modelo ha sido del 99%, con un porcentaje de participación del 88%.

Se espera para el año 2019 continuar con diferentes sesiones de temas oncológicos y avanzar en otras patologías crónicas como diabetes, hipertensión, entre otros, desde un enfoque del primer y segundo nivel de complejidad.





Programa Fraternidad en Salud con los Pueblos de Antioquia

Como una forma de darle continuidad a la visión educativa del Proyecto ECHO, el Programa Fraternidad en Salud con los pueblos de Antioquia tiene como objetivo acompañar social y económicamente pacientes con sospecha de cáncer en todo su proceso diagnóstico. Este programa se lleva a cabo en articulación con la Fundación Fraternidad Medellín.

Durante el año 2018 el Hospital contó con la remisión de 108 pacientes pertenecientes a los municipios de Liborina, Olaya, Sabanalarga, Caicedo, Granada, La Pintada, El Peñol y San Rafael; de estos pacientes remitidos, 107 fueron ingresados al programa porque cumplían con todos los requisitos de ingreso, y 36 fueron diagnosticados con diferentes tipos de cáncer, entre ellos cáncer de piel, mama, estómago, pulmón, vejiga, entre otros.

Programa Social

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



Los municipios en los cuales
ha tenido presencia son:

OCCIDENTE

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

ORIENTE

Granada y San Rafael



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.

Durante el año 2018 el programa se ejecutó en el municipio de San Rafael, Antioquia y se obtuvieron resultados, de acuerdo con las líneas de intervención que tiene el programa.

Líneas de intervención

Fortalecimiento institucional: esta línea fortalece los conocimientos de los agentes de salud de los hospitales de las subregiones del Oriente y Occidente antioqueño.

Resultados de Intervención Programa Social
Hospital Presbítero Alonso María Giraldo, San Rafael - 2018

Actividad
Manejo de EPOC (Enfermedad pulmonar obstructiva crónica)
Manejo Avanzado del Trauma
Conferencia Humanización en los Servicios de Salud

67 agentes de salud

Educación en salud a líderes comunitarios: esta línea busca capacitar a profesores y a líderes comunitarios en diversos temas de salud que se requieran al interior de la comunidad.

Para el año 2018, con la colaboración de la Corporación Educativa para el Desarrollo Integral (COREDI), el programa social toma la iniciativa de vincular a los jóvenes de las zonas rurales a sus actividades en promoción de la salud, a través de la estrategia “Talleres Habilidades para la Vida”, buscando el fortalecimiento y potenciación de capacidades, las cuales les permitan actuar de manera acertada frente a la problemática del consumo de sustancias psicoactivas y en los conflictos que se presentan en su vida diaria.

En la realización de estos talleres participaron siete (7) veredas del municipio de San Rafael: El Charco, El Bizcocho, La Rápida, Dantas, San Agustín, Danticas, La Cumbre.



Resultados de Intervención Programa Social
Líderes Comunitarios, Docentes Rurales y Jóvenes, San Rafael 2018

Actividad	Participantes
Caracterización a presidentes de Juntas de Acción Comunal (JAC)	Presidentes y delegados JAC
Diagnóstico Rápido Participativo (DRP) con líderes comité de salud	Líderes comité de salud
Manejo Básico del Trauma en área rural	<ul style="list-style-type: none"> Líderes comunitarios Docentes zona rural Líderes institucionales (bomberos, agentes de tránsito, policías)
Caracterización población juvenil	Jóvenes zona rural
Socialización resultados caracterización juvenil	Docentes
Conferencia Consumo de sustancias psicoactivas	Docentes
Taller Habilidades para la Vida	Jóvenes

270 personas entre jóvenes, docentes y líderes comunitarios



Educación y servicios en salud para la comunidad: esta línea busca que el Programa Social llegue a zonas urbanas y rurales, logrando el acceso de la población a consulta por pediatría, medicina interna, medicina general y nutrición, todo ello a través de jornadas de salud. Además, pretende brindar información en temas de salud.

Resultados de Intervención Programa Social
Educación en Salud para la Comunidad, San Rafael 2018

Actividad	Destinatarios
Conferencia sobre el consumo de sustancias psicoactivas	28 personas (Comunidad en general)

28 personas en total

Total beneficiarios Programa Social 2018: 365 personas; con un porcentaje de cobertura del 80% de las veredas del municipio de San Rafael y un nivel de satisfacción de los destinatarios correspondiente a 99%.

Se espera para el año 2019 continuar con actividades del Programa Social en el municipio de San Vicente Ferrer.

Acompañamiento económico a pacientes

En aras de aportar a la accesibilidad de los pacientes a los servicios de salud a nivel local y nacional, el Hospital cuenta con un sistema de clasificación socio económica, por medio del cual, subsidia a las personas con poca capacidad de pago un porcentaje determinado, con el fin de que puedan acceder a consultas con especialistas, tratamientos y procedimientos médicos.

Durante el 2018, el Hospital asignó un total de \$191.538.296 en subsidios económicos a 25.606 pacientes ambulatorios, con el propósito que pudieran acceder a consultas con especialistas y procedimientos de alta complejidad al interior de la institución.

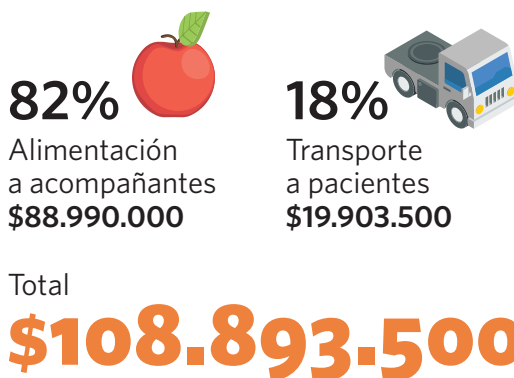
Total recurso económico subsidiado por el Hospital \$191.538.296

Fondo Granito de Alma

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

Durante el año 2018 se beneficiaron algunos pacientes y acompañantes de este apoyo, con una inversión anual correspondiente a \$108.893.500.

Inversión realizada
Fondo Granito de Alma 2018



Soporte socio familiar a pacientes y sus familias

Cuando se presenta una condición de afectación a la salud de un miembro de la familia, es esperable que ésta se vea afectada por la crisis que se desencadena en todo el sistema familiar. El Hospital cuenta con el departamento de Trabajo Social, el cual esta conformado por ocho especialistas en intervención socio familiar, quienes evalúan los pacientes y su grupo familiar, los acompañan durante el proceso de hospitalización y a través de su intervención, los preparan para un alta segura y que permita en la medida de las posibilidades, la continuidad en los tratamientos médicos.

Durante el 2018 se llevaron a cabo 4.785 intervenciones socio familiares con pacientes hospitalizados.





Compromiso con el medio ambiente

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

Por medio de su política ambiental busca promover la protección del medio ambiente, aportar al desarrollo sostenible y dar cumplimiento al marco legal aplicable. Los compromisos que acompañan esta política son los siguientes:

- Garantizar la gestión integral de los residuos.
- Identificar, mitigar y controlar aspectos, impactos y riesgos ambientales que pueden afectar el medio ambiente.
- Promover sensibilizaciones y formación ambiental.
- Implementar progresivamente compras sostenibles.
- Garantizar la ejecución y mejora continua del Sistema de Gestión Ambiental.
- Garantizar el manejo seguro de las sustancias químicas.
- Asegurar un manejo de vertimiento.
- Aportar a la construcción del desarrollo sostenible de Colombia.

Materiales y residuos generados [GRI 301]

- **Tapitas de vida:** con esta iniciativa el Hospital acompaña a la Asociación Nacional de Trasplantados en la recolección de tapas plásticas y, a su vez, ésta se encarga de su venta; los recursos obtenidos los invierte en medicamentos, subsidios de transporte y otras actividades que se requieran en el proceso de trasplante de pacientes con dificultades económicas.

Durante el año 2018 el Hospital recolectó un total de 557.66 Kg de tapas, las cuales fueron enviadas a la Asociación Nacional de Trasplantados.

- **Repika:** al interior del Hospital la empresa Repika se encarga de recolectar el material confidencial de los pacientes. Este material recolectado (papel) es triturado y devuelto al proceso productivo en articulación con una empresa de la ciudad.



10.275

kg. se recolectaron durante el año 2018

- **Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos:** en articulación con la empresa LITO, al interior del Hospital se cuenta con espacios adecuados para la recolección de RAE (residuos de aparatos eléctricos y electrónicos), durante el 2018 se logró la recolección de 1.119 kg.
- **Proyecto Print:** en alianza con la empresa Compufacil, el Hospital busca optimizar el número de impresiones, cartuchos y papel. Durante el año 2018 se reciclaron 842 tóneres y se sembraron 648 árboles.





557.66

kilogramos
en total recolectado
en tapas durante
el año 2018





Biodiversidad [GRI 304-1]

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

Algunas de las especies más predominantes, son:

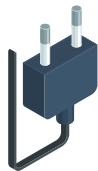
- Especie leucaena (*Leucaena leucocephala*) con un 12,17% aproximadamente de estos individuos, esta especie es bastante común en zonas antropizadas, ya que es una especie invasora.
- Las dos especies subsecuentes son el mango (*Mangifera indica*) y el pomo (*Syzygium malaccense*) correspondientes a un aproximado de 7,12% y 6,93%. Estas especies son comunes en las zonas urbanas, en la cual se encuentra ubicado el Hospital.

Consumo de recursos



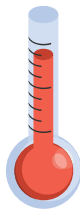
Recurso agua [GRI 303-3]

El Hospital continúa trabajando por mejorar las prácticas que permitan un uso racional del recurso agua, actualmente cuenta con siete tanques de almacenamiento de aguas lluvia, seis de ellos de 42 m³ cada uno, los cuales permiten reutilizar el agua para la red contra incendios y consumo de agua para las torres de enfriamiento de Torre A.



Recurso energía [GRI 302-1]

Durante el año 2018 el consumo de energía fue de 13.756.310 KW. Se implementaron estrategias como la adquisición de nuevos equipos con mayor eficiencia energética, lo cual permite ahorro en pesos y electricidad.



Refrigeración [GRI 302-2]

Para calcular este consumo se tiene en cuenta el gasto de agua de la torre de enfriamiento (*chiller*), cuyo consumo aproximado fue de 781 m³ mensuales durante el año 2018.



Gas natural [GRI 302-3]

El promedio de consumo anual de gas natural para el año 2018 fue de 350.839 m³.

Emisiones atmosféricas [GRI 305]

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

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

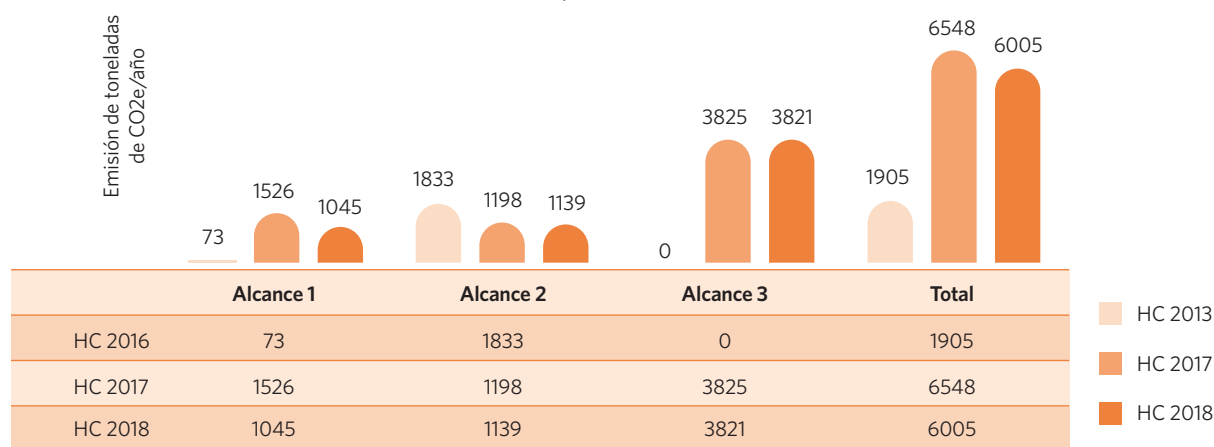
Las calderas a gas natural y en ACPM se les realiza control periódico cada año y cada tres años, respectivamente. En estos monitoreos se ha evidenciado que no hay emisiones

contaminantes significativo a la atmósfera que contribuyan a la aceleración del cambio climático.

Emisiones en el Hospital

- **Emisiones directas alcance 1:** son emisiones directamente generadas por el Hospital.
- **Emisiones indirectas, alcance 2:** son generadas por el consumo energético.
- **Emisiones indirectas alcance 3:** son generadas en la cadena de valor del Hospital.

Huella de Carbono Corporativa 2016-2018



Fuente de la información: departamento de Servicios Generales

Por medio de esta medición el Hospital está comprometido con la gestión y mitigación de sus impactos a nivel ambiental, tanto al interior como al exterior de la institución (cadena de valor).

Efluentes y servicios [GRI 306-1]

El volumen de agua vertida en el Hospital va a un sistema de alcantarillado, operado por EPM (Empresas Públicas de Medellín).

Para validar la calidad del agua de vertimiento se realiza monitoreo de la misma cada seis meses, donde se miden los parámetros establecidos en la Resolución 631 de 2015, por medio de la cual se establecen los parámetros y los valores límites máximos permisibles en los vertimientos puntuales a cuerpos de aguas superficiales y a los sistemas de alcantarillado público.

Plan de movilidad sostenible (PLANMES)

Como parte del compromiso del Hospital con la comunidad, la protección del medio ambiente es un pilar fundamental que permite aportar a un desarrollo sostenible en términos ambiental, social y económico.

Una de las acciones que permite hacer vida a este compromiso es a partir del Plan de Movilidad Empresarial Sostenible, con el cual se busca reducir las emisiones contaminantes, el impacto negativo en la calidad del aire y la utilización del espacio urbano.

Este plan fue construido durante el año 2018 y tiene como meta la disminución de las emisiones contaminantes generadas por los desplazamientos de sus colaboradores desde y hacia el lugar de trabajo.

Algunas de las metas propuestas por el PLANMES del Hospital buscan:

- Incrementar el número de colaboradores participantes de las estrategias que propone el Hospital en materia de movilidad sostenible en un 5% para el año 2019 y un 10% para el año 2020.
- Reducir en un 20% las emisiones de CO₂ (Dióxido de carbono) generadas por los viajes al trabajo por parte de los colaboradores del Hospital y para el año 2020 una reducción de 10%.









Evaluación ambiental de proveedores [GRI 308-1]

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

Durante el año 2018 se evaluaron un total de nueve proveedores (equivalente al 50% de los proveedores de servicios delegados), catalogados de alto impacto para la organización.

Como resultado de este proceso se identificaron algunos riesgos en cuanto a vertimientos contaminantes e inadecuada segregación en la fuente de residuos; de acuerdo con estos valores, el Hospital inicia un proceso de acompañamiento y seguimiento a planes de mejora definidos por las empresas, con el propósito de mejorar en estos aspectos.

Contenidos GRI Estándares 2018

CONTENIDO GRI	ENFOQUE TEMÁTICO	INDICADOR	PÁGINA
102 CONTENIDOS GENERALES	102-1	Nombre de la organización	20
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	20
	102-3	Ubicación de la sede	20
	102-4	Ubicación de las operaciones	20
	102-5	Propiedad y forma jurídica	20
	102-6	Servicios prestados	20
	102-7	Tamaño de la organización	20
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	20
	102-10	Cambios significativos en la organización	24
	102-14	Declaración del Director General	8
	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	38
	102-18	Estructura de Gobernanza	35-36
	102-19	Delegación de autoridad	36
	102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas ambientales, sociales y económicos	36
	102-21	Relacionamiento con los grupos de interés	12
	102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	35
	102-23	Presidente de máximo órgano de gobierno	35
	102-25	Conflicto de interés	43
	102-40	Lista de grupos de interés	12
	102-42	Identificación y selección de los grupos de interés	12
	102-43	Participación de los grupos de interés	12
	102-46	Definición del contenido de la Memoria	15
	102-47	Temas materiales	15
	102-50	Período objeto del informe	7
	102-51	Fecha del último informe	7
	102-52	Ciclo de elaboración de informes	7
	102-53	Punto de contacto para la memoria de Sostenibilidad	142
	102-54	Acerca de la Memoria de Sostenibilidad	7

CONTENIDO GRI	ENFOQUE TEMÁTICO	INDICADOR	PÁGINA
201 DESEMPEÑO ECONÓMICO	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	80
	202	Implicaciones financieras, riesgos y oportunidades	83
205 ANTICORRUPCIÓN	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	43
301 MATERIALES	301-1	Materiales utilizados por peso y volumen	128
	301-2	Insumos reciclados	128
302 ENERGÍA	302-1	Consumo energético dentro de la organización	132
	302-4	Reducción del consumo energético	132
303 AGUA	303-3	Agua reciclada y reutilizada	132
304 BIODIVERSIDAD	304-1	Biodiversidad	131
305 EMISIONES	305	Emisiones atmosféricas	133
306 EFLUENTES Y SERVICIOS	306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	133
308 EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios ambientales	137
401 EMPLEO	401-2	Beneficios para empleados a tiempo completo que no se dan a empleados tiempos parcial o temporal	90
403 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	99
404 FORMACIÓN Y ENSEÑANZA	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	96
412 DERECHOS HUMANOS	412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre Derechos Humanos	99
413 COMUNIDADES LOCALES	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	103-125
416 SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES	416-1	Excelencia Asistencial	47-58
	416-2		
417 INFORMACIÓN Y ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS	417-1	Mecanismos de escucha a la voz del usuario	59-61
	417-2		

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.

ESCUCHAR

COMPARTIR

AMAR

CREER

REÍR

BESAR

EXPRESAR

CUIDAR

PERDONAR

CUIDAR

EXPRESAR

ABRAZAR

DAR

PERDONAR

SOÑAR

ESCUCHAR



PEFC

Impreso en papel
que procede de bosques
gestionados de forma
sostenible y fuentes
controladas



Encuentra más información
sobre nuestros servicios

efr



EL HOSPITAL CON ALMA
Pablo Tobón Uribe

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