

2019

MEMORIA

DE SOSTENIBILIDAD

Desde 1970, siempre a tu lado



EL HOSPITAL CON ALMA
Pablo Tobón Uribe

50

AÑOS CON ALMA



El comienzo
de nuevas historias
felices por contar

50

AÑOS CON ALMA

2019

MEMORIA

DE SOSTENIBILIDAD

Desde 1970, siempre a tu lado



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2019



PERSONAS DE CONTACTO [GRI 102-53]

Comité Editorial

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

Dora Ángela Giraldo Acevedo
Jefe Departamento de Trabajo Social
dgiraldo@hptu.org.co

Kelly Patricia Velásquez Fernández
Comunicadora del Departamento de Mercadeo
kpvelasquez@hptu.org.co

Colaboró en esta edición

Ana María Gómez Tapias
Estudiante en práctica,
Departamento de Mercadeo.

Fotografía

Diego Alzate
www.diegoalzate.com

Imagen de portada

Recopilación fotografías históricas
Hospital Pablo Tobón Uribe

Diseño

Apotema





Contenido

- 6 Declaración del Director General
- 10 Relacionamiento con sus grupos de interés
- 11 Materialidad y cobertura
- 14 Gestión de la Responsabilidad Social

- 18 Modelo Corporativo
- 34 Estructura de Gobierno del Hospital

- 46 **CAPÍTULO I:** Excelencia asistencial
- 68 **CAPÍTULO II:** Conocimiento e innovación
- 86 **CAPÍTULO III:** Eficiencia operacional
- 98 **CAPÍTULO IV:** Cultura con Alma
- 122 **CAPÍTULO V:** Compromiso social y legitimidad

- 164 Contenidos GRI Estándares 2019

About this Sustainability Report

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

Hospital Pablo Tobón Uribe prepares its Sustainability Report on a yearly basis with the purpose of engaging and maintaining close relations with its stakeholders. In this document, the Hospital reports its integrated management results regarding environmental, social and economic matters.

For 2019, 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 in terms of sustainability matters.

Acerca de la Memoria de Sostenibilidad

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

El Hospital Pablo Tobón Uribe prepara anualmente su Memoria de Sostenibilidad, para mantener cercanía y relacionamiento con sus grupos de interés. En esta, reporta sus resultados de gestión, integrada en términos ambientales, sociales y económicos.

Para el año 2019, la memoria fue preparada en 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 términos de sostenibilidad.





Declaración del
Director General

**SER RESPONSABLES SOCIALMENTE:
UN ORIGEN Y UNA ORIENTACIÓN.**

[GRI 102-14]

El 26 de octubre se considera la fecha clásica del aniversario del Hospital Pablo Tobón Uribe porque ese día, en el año 1970, se recibían los primeros pacientes para ser internados. Mucho tiempo antes de ello y sacando provecho del tiempo que se tardaba en conseguir la totalidad de los recursos que requeridos para poner en funcionamiento solo una primera parte del Hospital, los pioneros se dedicaron a pensar en la filosofía y “Principios Fundamentales” que orientarían la gestión y la acción de nuestra entidad. Fueron tan sólidos que cincuenta años después se mantienen vigentes solo con pequeñas variaciones. En ellos ya se plasmaba la responsabilidad social. Desde el inicio se tomaba consciencia de la finalidad, teniendo presente que éramos y somos una institución de la comunidad.

Tanto el tiempo previo a los inicios del Hospital como las cinco décadas transcurridas han servido para madurar, consolidar, crecer y transformar nuestra gestión de responsabilidad social. Desde su origen se ha actuado con una esencia humanista, de profundo respeto por pacientes, allegados y colaboradores, con el foco de estar abierto a toda la comunidad de cualquier nivel socio - económico, foco que fue la base del lema original “Un Hospital donde algunos dan más pero ninguno recibe menos”, y con conceptos de calidad. Este enfoque se fue enriqueciendo y se transformó con la reflexión de que próximo no era solo el que se acercaba sino al que nos debíamos aproximar: salimos entonces a nuestras zonas vecinas, para posteriormente pensar en sitios que si bien estaban alejados, los hicimos nuestros allegados.

La maduración de la responsabilidad social basada en una convicción de contribuir a un mundo mejor llevó también a la búsqueda, análisis e incorporación de herramientas, estándares y modelos para la gestión y medición de la responsabilidad social. Los objetivos del milenio, los objetivos de desarrollo sostenible, pacto mundial, The Global Reporting Initiative - GRI, entre otros, se volvieron familiares y orientadores de esta gestión responsable. Se

identificaron los públicos de interés y se llevaron a cabo los análisis de materialidad pertinentes: así se involucraron además de nuestros pacientes y colaboradores, otros grupos a los cuales queríamos involucrar en esta gestión. La parte ambiental había dado inicio con la primera publicación en el año 1988 de un manual de “Limpieza y Manejo de Desechos Hospitalarios”, que rápidamente se volvió un referente nacional en este campo y que también maduró a una gestión ambiental integral de acuerdo con los conceptos más actuales para ello.

La responsabilidad social se incorporó de manera formal como uno de los cinco ejes esenciales de nuestra estrategia bajo el concepto de “Compromiso Social y Legitimidad”. De resaltar es que hoy ella está en el corazón y la mente de cada uno de nuestros colaboradores, que la conocen y se motivan para involucrarse en programas específicos, lo que es a su vez fuente de satisfacción y realización personal.

Una habilidad del ser humano es poder guiar el comportamiento hacia ideales: poder imaginar e imaginarse un mundo mejor. El animal no tiene esa posibilidad. Usarla es humanizar y humanizarse, algo que está, como ya se consignó, en el origen del Hospital. Origen viene del latín “oriri”, verbo latino que significaba: surgir, nacer, levantarse, aparecer. De esta misma palabra viene oriente, orientación y original. Este hospital tiene en su origen y como oriente, ser responsable socialmente: lo hemos sido por cinco décadas y en este cumpleaños ratificamos que seguiremos siéndolo con toda la dedicación y empeño posibles. Sin ello, no seríamos originales ni auténticos. Ello hace parte de nuestro aliento diario y más aún en épocas de pandemia que exigen lo mejor de nosotros.



ANDRÉS AGUIRRE MARTÍNEZ
Director General



Statement from the
General Director

BEING SOCIALLY RESPONSIBLE: AN ORIGIN AND AN ORIENTATION

[GRI 102-14]

October 26 is Hospital Pablo Tobón Uribe's classic anniversary date because the first patients were admitted on that date back in 1970. Long before that and taking advantage of the time it took to attain all the resources required for putting into operation only a first part of the Hospital, its pioneers devoted most of their time to think and determine the philosophy and "Fundamental Principles" that would steer the work and actions of our institution since the beginning. The foundation of such philosophy and principles was so sound and solid that, fifty years later, they remain valid and relevant only with minor variations. In fact, social responsibility has been part of said premises since that early stage of the Hospital. From the beginning, the ends have been thoroughly considered and deeply analyzed while keeping in mind that this institution belonged, belongs and will belong to the community.

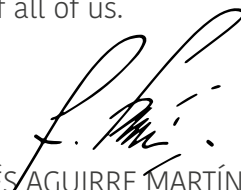
Both the time before the Hospital started operating and the five decades that have gone by since then have been useful to mature, consolidate, grow and transform our social responsibility management approach. From its origins, the Hospital has operated with a humanist essence based on a deep respect for its patients, surrounding community and employees, focusing on quality concepts and on being open to communities of any socio-economic level, which was the basis for the Hospital's original motto: "A Hospital where some give more, but no one receives less." This approach has become richer over time and has also undergone a transformation based on a simple reflection: not only those who come to us should become our surrounding community, but also those who we should bring closer to us. Thus, we went out there to our neighboring communities and beyond to subsequently transform them into our surrounding community, even if some of them are geographically distant.

The maturing of a social responsibility based on the conviction of contributing to a better world also drove us to the search, analysis and incorporation of tools, standards and models for managing and measuring our social responsibility. The Millennium Development Goals, the Sustainable Development Goals, the Global Compact, the Global Reporting Initiative, among other, became familiar and guiding drivers of such stewardship. The Hospital's stakeholders were identified and the

corresponding materiality analyses were carried out: that was how other stakeholders, in addition to our patients and employees, were included in order to get them involved in this management approach. The environmental component of the approach had already been started with the first publication in 1988 of a manual on "cleaning and hospital waste management," which quickly became a nationwide reference in this field, also maturing into a comprehensive environmental management approach based on the most recent concepts for such purpose.

Moreover, social responsibility was formally incorporated as one of the five essential pillars of our strategy based on the "social commitment and legitimacy" concept. In this sense, it is worth highlighting that social responsibility is now deeply rooted in the heart and mind of each one of the Hospital's employees, who are permanently aware of it and are motivated to become involved in specific programs, which is in turn a source of personal satisfaction and realization.

A remarkable skill of us human beings is to be able to steer our behavior towards ideals: to be able to image a better world and imagine yourself in it. Animals do not have such possibility. Therefore, to use said skill is to humanize both yourself and the world around you, which is something that, as stated before, is part of our Hospital's origin. The term "origin" comes from the Latin word "oriri", a verb that means to emerge, to be born, to arise, to appear. This Latin word is also the origin of "orient," "orientation" and "original." This Hospital has as its origin and orientation being socially responsible: we have been so for five decades and on this coming fiftieth anniversary we will reaffirm that we continue being socially responsible based on the deepest sense of dedication and effort. Without this, we would not be original or authentic, as this essential pillar is part of our day-to-day motivation and even more so during times of a pandemic that demands the best of all of us.



ANDRÉS AGUIRRE MARTÍNEZ
General Director

Relacionamiento con sus grupos de interés

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

El Hospital crea valor social con sus grupos de interés a través de mecanismos de diálogo e información, que permiten identificar necesidades, expectativas y oportunidades con sus partes interesadas respecto al relacionamiento establecido con cada una de ellos.

Para la consolidación de la información de la presente memoria, durante el año 2019, se llevó a cabo una renovación del Análisis de Materialidad, el cual, permitió establecer estrategias de diálogo y acercamiento con diferentes grupos de interés y las directivas del Hospital, aplicando un enfoque ambiental, social y económico; en temáticas como: desarrollo sostenible, oportunidades y proyecciones del sector salud respecto a temas de sostenibilidad.

Grupos de interés del Hospital



Comité de Dirección



Pacientes nacionales e internacionales



Colaboradores



Benefactores



Cliente asegurador



Proveedores de bienes y servicios



Comunidad académica y científica



Comunidad vecina



Comunidad en general



Organismos gubernamentales



Entes de acreditación y certificación nacional e internacional

Materialidad y cobertura

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

El contenido que guía la Memoria de Sostenibilidad 2019, está basado en aspectos que son de alto impacto para la organización y sus grupos de interés, así como aquella información que se considera de alta relevancia para transmitir a la sociedad en general, debido a que representa retos, tendencias o riesgos, tanto para el sector salud como para el Hospital.

El ejercicio de materialidad 2019, tuvo como ejes transversales: riesgos y oportunidades del Hospital de cara al desarrollo sostenible. Este ejercicio fue desarrollado a través de estrategias como entrevistas, grupos focales y reuniones con los diferentes grupos representativos para la organización como: colaboradores, proveedores, arrendatarios y comunidad local.

Esquema de aspectos materiales para el Hospital y sus grupos de interés representativos



Impacto en la Organización



- Hospital abierto a su comunidad: desarrollo de capacidades y educación
- Alianzas estratégicas
- Objetivos de Desarrollo Sostenible
- Hospital que cuida y protege el medio ambiente
- Cultura con Alma y cuidado de los colaboradores y sus familias

Impacto para los grupos de interés



- Sostenibilidad financiera y riesgo del sector salud
- Calidad y seguridad en los servicios de salud
- Transparencia y no corrupción
- Manejo de residuos sólidos



- Derechos Humanos
- Paz y posconflicto
- Cambio climático
- Calidad del aire
- Empaques y posconsumo





Matriz de materialidad 2019





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 aportar al desarrollo sostenible y crear valor social con sus grupos de interés por medio de la gestión de los impactos sociales.

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

Alineación con los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS)

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

En los capítulos de la presente Memoria de Sostenibilidad, se encontrará mayor detalle de la forma cómo el Hospital viene alineando sus acciones hacia el logro de los ODS.

Gráfico obtenido de la página oficial de Naciones Unidas.



Estrategias y Programas del Hospital

Objetivo de Desarrollo Sostenible



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



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



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



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



- El Hospital está inscrito en la Red Global de Hospitales Verdes y Saludables. Es una comunidad mundial de sistemas de salud y organizaciones profesionales que buscan reducir su huella ecológica y promover la salud ambiental pública
- Implementación progresiva de compras sostenibles, para contribuir al uso racional de recursos naturales como materias primas, agua y energía



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

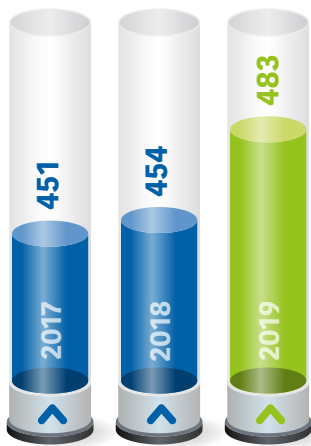
Modelo corporativo

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] ubicado en 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.

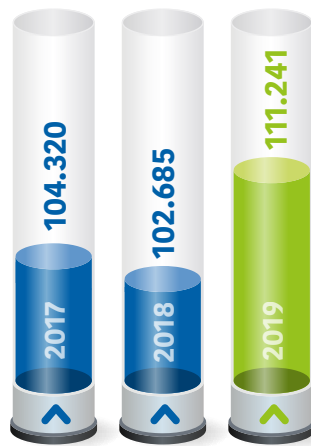
A diciembre de 2019 contaba con un total de 2.516 colaboradores de los cuales 92.17% estaba vinculado a término indefinido. [GRI 102-7]. Para este mismo período contaba con un total de 569 proveedores, de los cuales el 73% pertenecen a proveedores de bienes y 27% a proveedores de servicios delegados. [GRI 102-8].

Volúmenes hospitalarios

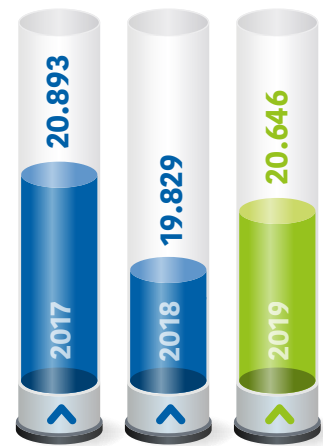
Fuente de información: Departamento de Gestión de la Información Clínica.



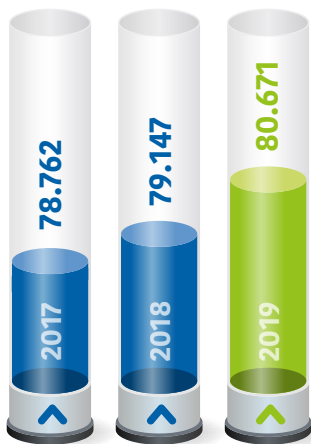
Camas habilitadas



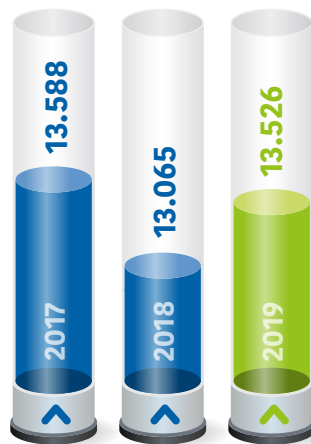
Consultas médicas



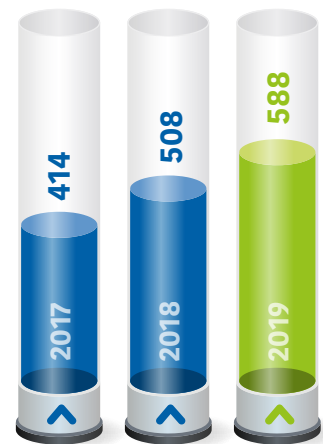
Egresos hospitalarios



Consultas en urgencias



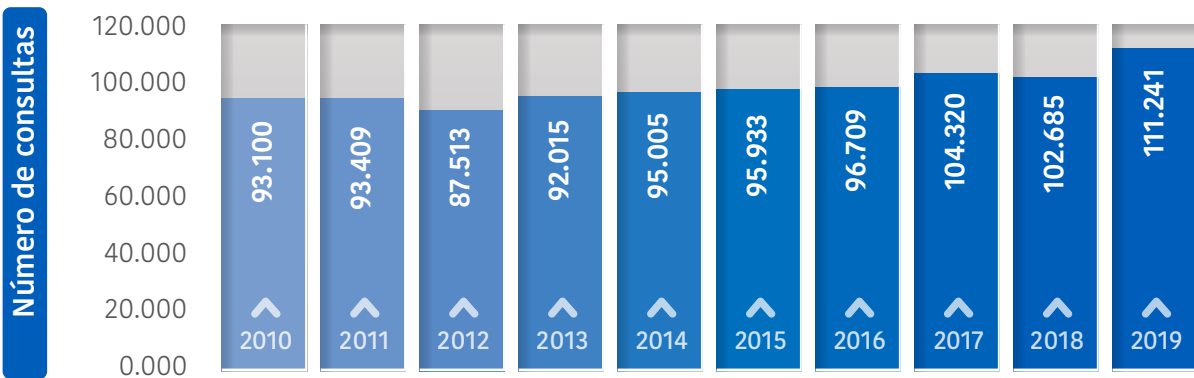
Cirugías realizadas



Trasplantes realizados



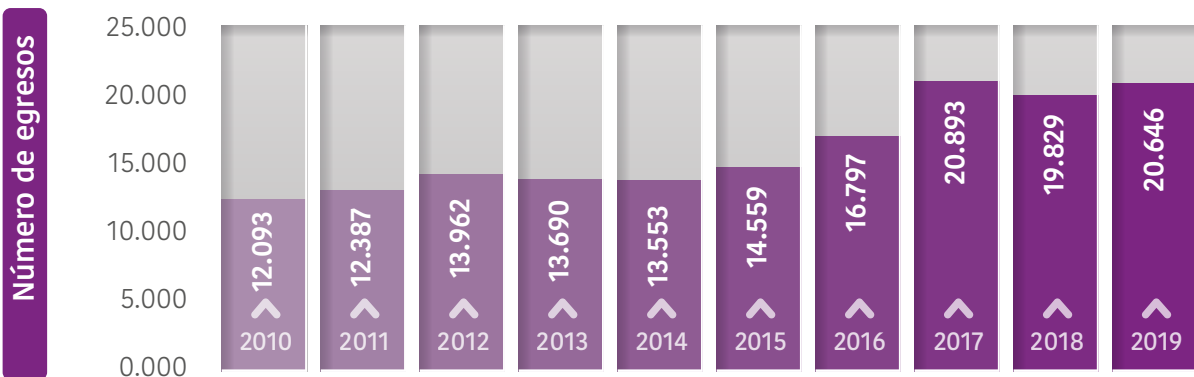
Distribución del número de consultas médicas 2010-2019



Fuente de información: Departamento de gestión de la Información Clínica

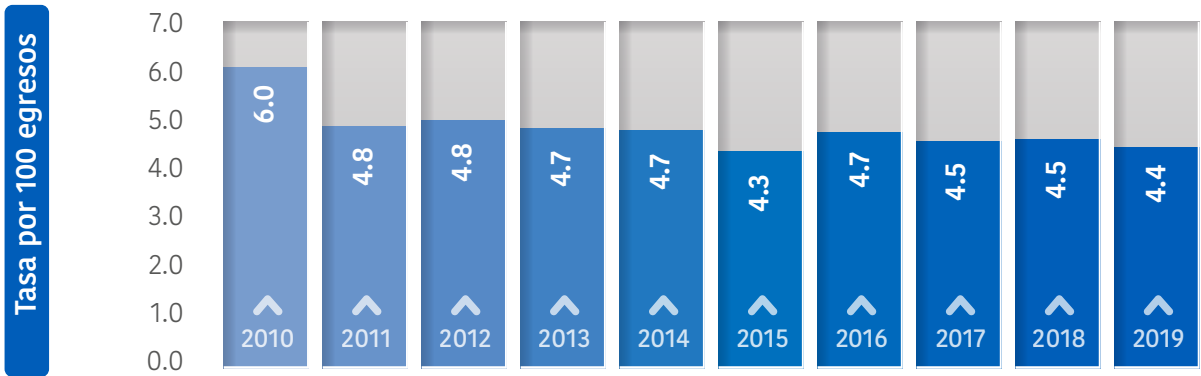


Distribución del número de egresos hospitalarios 2010-2019



Fuente de información: Departamento de gestión de la Información Clínica

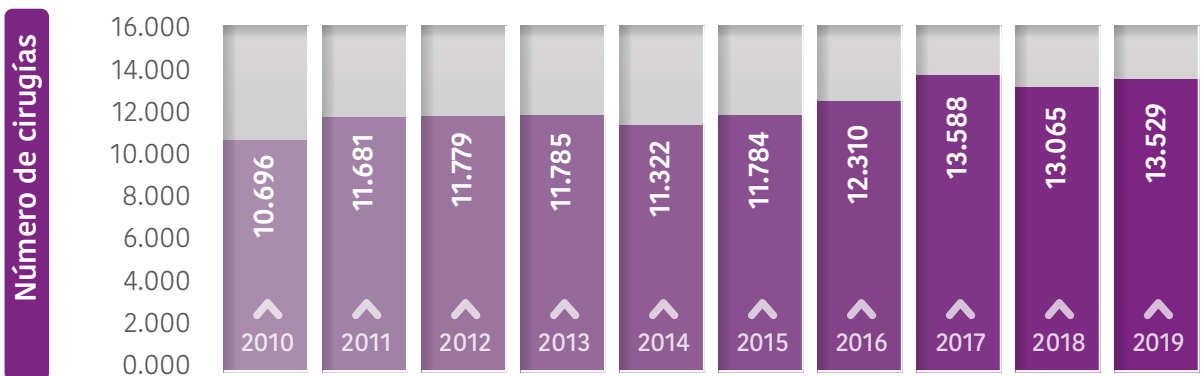
Tasa de mortalidad por 100 Egresos 2010-2019



Fuente de información: Departamento de gestión de la Información Clínica



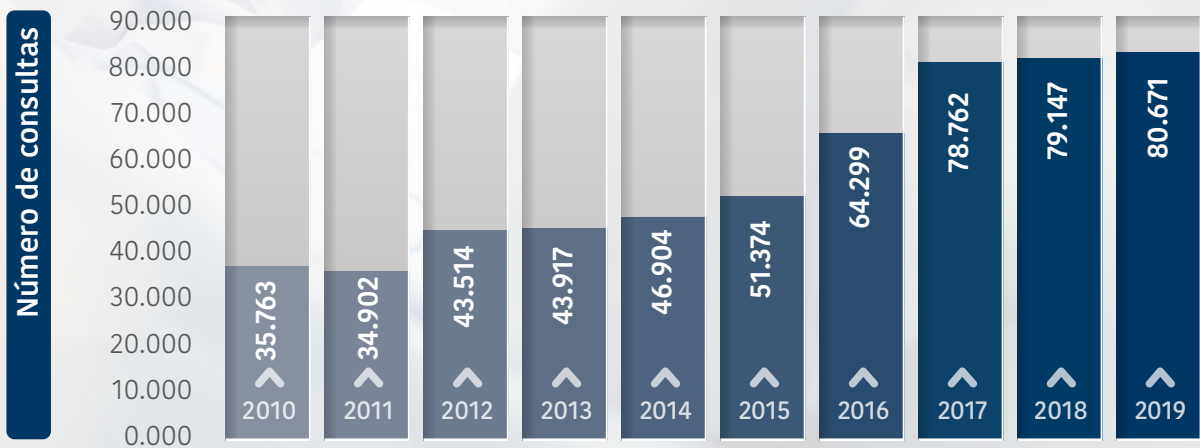
Distribución del número de cirugías 2010-2019



Fuente de información: Departamento de gestión de la Información Clínica



Distribución del número de consultas efectivas de urgencias 2010-2019



Fuente de información: Departamento de gestión de la Información Clínica



2004 - 2012



2013 - 2019



Distribución del número de trasplantes realizados según año y tipo de trasplante Hospital Pablo Tobón Uribe 2004 - 2019



TIPO DE TRASPLANTE	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Riñón	0	23	48	80	76	91	108	67	58
Hígado	24	33	54	44	39	42	53	28	28
Progenitores Hematopoyéticos	15	9	16	23	25	2	7	4	17
Intestino	0	0	2	2	2	0	2	1	2
Hígado-Riñón	0	0	0	2	2	3	0	2	1
Renal-Dual	0	0	1	4	2	0	0	0	0
Multivisceral	0	0	0	0	1	1	2	0	2
Riñón-Páncreas	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Tejido Óseo	0	0	0	131	192	131	220	287	282
TOTAL TRASPLANTES	39	65	121	287	339	270	392	389	390

TIPO DE TRASPLANTE	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	TOTAL	%
Riñón	68	86	67	56	63	57	65	1.013	19,3
Hígado	25	37	27	31	31	34	33	563	10,7
Progenitores Hematopoyéticos	37	36	42	39	54	69	81	476	9,1
Intestino	0	1	1	1	0	0	0	14	0,3
Hígado-Riñón	2	0	1	0	2	1	0	16	0,3
Renal-Dual	1	0	0	0	0	0	0	8	0,2
Multivisceral	0	0	0	0	0	0	0	6	0,1
Riñón-Páncreas	0	0	0	0	0	0	0	1	0,0
Tejido Óseo	252	171	240	216	264	347	409	3.142	60,0
TOTAL TRASPLANTES	385	331	378	343	414	508	588	5.239	100,0

Cambios significativos 2019

[GRI 102-10]

Nuevo programa de medicina de la EIA¹ y el Hospital Pablo Tobón Uribe para formar profesionales en el área de la salud en Colombia

Con un modelo curricular basado en las tendencias actuales de la educación médica a nivel mundial, el nuevo programa de medicina integra el saber y la experiencia de la Universidad EIA y del Hospital Pablo Tobón Uribe, para formar profesionales con alta capacidad resolutoria, integridad en el saber, un enfoque de medicina humanizada y de atención centrada en la persona.

Las aulas y laboratorios para el programa están ubicados en el campus de la EIA en su sede Las Palmas. La EIA, Institución acreditada en alta calidad por el Ministerio de Educación Nacional y reconocida nacional e internacionalmente por el alto nivel de los profesionales que forma, se une con el Hospital Pablo Tobón Uribe, el cual cuenta con certificación Joint Commission International (JCI) y Sistema Único de Acreditación en Salud en Colombia; para trabajar con alma, ciencia y tecnología al servicio de la vida en el nuevo programa de medicina.

¹ Antes conocida como Escuela de Ingeniería de Antioquia.

✓ Estudiantes del nuevo programa de medicina, EIA y Hospital Pablo Tobón Uribe.



Apertura de nuevas unidades de hospitalización:

- 19 camas en el piso 12 de la Torre A
- 9 camas adicionales en el área de Pediatría
- Habilitación de servicio de hemodiálisis intrahospitalaria

▼ Auxiliar de enfermería, Máquinas para Hemodiálisis, Unidad de Hemodiálisis, Hospital Pablo Tobón Uribe









◀ Paciente pediátrico, Unidad de Cancerología, Hospital Pablo Tobón Uribe

Apertura de nuevas consultas en la **sede El Poblado:**

- Oncología adultos
- Cirugía de mama y tejidos blandos
- Ginecología oncológica
- Dolor y cuidados paliativos
- Urología oncológica
- Neurología oncológica



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.

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

Para dar cumplimiento a su misión, 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, que se fundamenta en cinco áreas estratégicas.



Áreas Estratégicas



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

Excelencia Asistencial



Aprender, generar, innovar y transmitir conocimiento.

Conocimiento e Innovación



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

Eficiencia Operacional



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

Cultura con Alma



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

Compromiso Social y Legitimidad

Estructura de Gobierno del Hospital

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

Los órganos de Gobierno del Hospital están conformados por la Junta Directiva, la cual es nombrada por disposiciones testamentarias del Señor Pablo Tobón Uribe y el Comité de Dirección, conformado por el Director General y los jefes de las divisiones Médica, Paramédica, Administrativa y Financiera, Calidad y Logística, 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, convirtiéndolos en mecanismos y herramientas de autorregulación en la labor de su dirección, para lograr así una gestión integral, eficiente y transparente, generando en los diversos públicos y sus grupos de interés la confianza necesaria en el Hospital Pablo Tobón Uribe.

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

Maria Carolina Uribe Arango
Gonzalo Correa Arango
José Eugenio Muñoz Menéndez
Carlos Felipe Londoño Álvarez
Pbro. Octavio Barrientos Gómez



Exteriores Hospital Pablo Tobón Uribe

Comité de Dirección

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

Director General

Andrés Aguirre Martínez

Jefe División Gestión Humana

Nora Lya Salazar Baena

Jefe de Control Interno

Andrés Felipe Pineda Cuartas

Jefe División Calidad

Maria Victoria Restrepo Ceballos

Jefe División Médica

Antonio José Lopera Upegui

Jefe División Paramédica

Piedad Cecilia Restrepo Betancur

Jefe División Administrativa y Financiera:

Luisa Fernanda Ramírez Posada

Jefe División Operaciones

Gustavo Adolfo Gutiérrez Soto









Ética e integridad

[GRI 102-16]

Código de Ética y Comportamiento

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

Valores institucionales

El funcionamiento del Hospital, está inspirado en 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.



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.



Respeto

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



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.



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.



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.



Solidaridad

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



Política de conflicto de intereses

[GRI 102-25]

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

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

Línea de Transparencia

[GRI 205-2]

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 2019

JOINT COMMISSION INTERNATIONAL



CERTIFICADO DE EXCELENCIA
en el sector salud



LÍDERES DEL SECTOR SALUD
con la mejor reputación corporativa



#1 EN ANTIOQUIA
clínicas y hospitales de alta complejidad



EMPRESAS PÚBLICAS
y/o que prestan un servicio público



Premio Colombiano de Sostenibilidad a las Buenas Prácticas Laborales

RECONOCIMIENTO SURA
Balance de vida laboral - personal



◀ Equipo de cirugía, Hospital Pablo Tobón Uribe

CAPÍTULO

I

Equipo de cirugía, Hospital Pablo Tobón Uribe



50
AÑOS CON ALMA



Desde 1970, fecha en que iniciaron las actividades del servicio de cirugía en el Hospital, hemos entregado el alma de principio a fin para asegurar el bienestar y la vida de todas las personas que nos confían su salud.





Excelencia Asistencial



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

Excellence in Healthcare

[GRI 416-1]

By means of its excellence in healthcare, the Hospital strives to achieve clinical results with the highest quality and safety, facilitating the continuity of health care by working jointly with other agents from multiple sectors. This purpose is materialized through the Hospital's Quality and Safety Policy, which represents its commitment to giving every patient, in a timely and tactful manner and with the minimum level of risk, the healthcare assistance specifically required according to their health conditions, considering their family and social environments, and making the most of the latest healthcare science breakthroughs.





Excelencia Asistencial

[GRI 416-1]

Por medio de la Excelencia asistencial el Hospital busca alcanzar resultados clínicos de la mejor calidad y seguridad, facilitando la continuidad del cuidado con otros agentes. Este propósito se hace realidad por medio de la política de Calidad, a través de la cual el Hospital se compromete a brindar a cada paciente de manera oportuna, con “alto tacto” y con el mínimo riesgo, la atención específicamente indicada de acuerdo con sus circunstancias de salud, su medio familiar y social, y los avances de la ciencia.

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



De la mano de 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 y contar con estrategias encaminadas al manejo seguro de medicamentos y la seguridad del ambiente físico.





Política de Educación e Información a **pacientes, familias, visitantes y comunidad**

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

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

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





▼ Psicología clínica, Hospital Pablo Tobón Uribe



Política de Humanización

Esta política tiene como objetivo brindar al paciente, cuidadores y todos los usuarios del Hospital, la ayuda, el respeto y el cuidado al que tienen derecho como seres humanos; materializando este objetivo 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 otro lenguaje (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 la evaluación de felicitaciones, sugerencias y reclamos; los resultados de las auditorías a los procesos asistenciales y los resultados de encuestas de satisfacción de los pacientes.



◀ Paciente y acompañante, campana ubicada en la Unidad de Cancerología, Hospital Pablo Tobón Uribe



Acompañamiento socio - familiar a pacientes

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



La población que se atiende desde esta área está representada en su mayoría por personas que ingresan al Hospital, donde además de su condición de salud se identifica una característica social a intervenir como: indígenas, personas en situación de calle, sin identidad (N.N.), víctimas de la violencia (urbana, minas antipersona, desplazados), pacientes solos durante estancia hospitalaria, niños, niñas, adolescentes en riesgo por maltrato; violencia intrafamiliar o sexual, diagnóstico catastrófico reciente, pacientes con enfermedad en fase terminal, en proceso de trasplante, entre otros.

Durante el año 2019, **se llevaron a cabo 4.482 evaluaciones socio familiares** de pacientes que requerían acompañamiento social y familiar en el Hospital.





Atención a Pacientes Internacionales

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

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

Durante el 2019 el Hospital recibió 2.490 pacientes internacionales procedentes de los siguientes lugares:

- **38%** Islas del Caribe
- **16%**: Estados Unidos
- **54%** de diferentes países como Francia, España, Alemania, Países Bajos, Panamá, Venezuela, Ecuador y Argentina.

Mecanismos de escucha a la voz del usuario

[GRI 417]

El mecanismo de Felicitaciones, Sugerencias y Reclamos (FSR), 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.

TIPO FSR	Volumen	Porcentaje
	2019	2019
Felicitaciones	782	39%
Sugerencias	267	13%
Reclamos	953	48%
TOTAL	2002	100%



o; junto a paciente, Hospital Pablo Tobón Uribe





Encuesta de opinión sobre la calidad de la atención

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

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

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

INDICADORES	Acumulado 2018 Medición ajustada		Acumulado 2019	
	Nota	Nivel de satisfacción	Nota	Nivel de satisfacción
Amabilidad	4.81	95.15	4.84	96.06
Información	4.83	95.75	4.80	95.04
Oportunidad	4.60	90.09	4.67	91.78
Evidencia del servicio	4.88	97.02	4.92	98.05
Seguridad asistencial	4.84	96.05	4.88	96.93
Percepción general	4.82	95.59	4.82	95.39
Nivel de satisfacción (Calificación total de la experiencia)	4.79	94.81	4.82	95.57

Celina Gómez de Arango

Vicepresidenta Primera
Junta Directiva
Hospital Pablo Tobón Uribe



La vocación de servicio con amor, la verdadera dimensión trascendente del Ser Humano.

Celina Gómez de Arango se vinculó a nuestro Hospital el 7 de septiembre de 1970, comenzó como Jefe del Departamento de Enfermería con el reto de iniciar el servicio de hospitalización, la apertura de dos quirófanos y la central de esterilización; lo cual fue posible gracias al apoyo del primer director del Hospital, el Doctor Iván Darío Vélez, el Jefe de la División Administrativa y el Jefe del Departamento de Relaciones Humanas y Financiero.

Gracias a los esfuerzos realizados por el equipo humano del momento, se hospitalizaron los primeros pacientes el 26 de octubre del mismo año y se llevó a cabo la primera cirugía, el día 29 de octubre de 1970.

Su trayectoria y compromiso con el servicio a los demás, le ha enseñado a doña Celina, que estar dispuesta a ayudar y transmitir confianza es fundamental a la hora de brindar un buen servicio. Como Ella misma lo expresa: “para mí, el servicio es vocación y voluntad, que implica la capacidad de comprender y atender en forma oportuna las necesidades y expectativas de los pacientes y sus familias”.

La vocación de servicio es una de las Competencias Corporativas que el Hospital Pablo Tobón Uribe considera deben cultivar sus colaboradores. Para la señora Gómez, la disposición para servir se forma, se cultiva y se acrecienta en la práctica para beneficio de la propia persona, del paciente, su familia y de la Institución; de esto, doña Celina nos ha dado ejemplo de vida durante toda su trayectoria en el Hospital.

Doña Celina, describe 50 años de servicio en nuestro Hospital como una experiencia retadora, que todos los días la impulsa a cumplir las exigencias de la meta de lograr altos estándares de Calidad en la prestación de los Servicios de Salud. “El equipo humano que tuve el honor de dirigir como Jefe de Enfermería y luego como Jefe de la División Paramédica fue poco a poco creciendo y desarrollando su potencial como personas y profesionales con un alto grado de compromiso y sentido de pertenencia” expresa. Y, este equipo humano ha logrado permear las nuevas generaciones fortaleciendo y potencializando la cultura con Alma que distingue al Hospital.

Unas de las responsabilidades que más recuerda fueron, el diseño del Departamento de Enfermería y de la División Paramédica, los cuales han logrado perdurar en el tiempo y han tenido un mejoramiento continuo. Doña Celina se describe como una maestra por vocación y durante todo este tiempo se ha enfocado en transmitir la filosofía del Hospital, educar y formar, apoyar y aplaudir, corregir y enseñar para volver a empezar.



CAPÍTULO





50
AÑOS CON ALMA

El centro de simulación del Hospital Pablo Tobón Uribe, busca promover el aprendizaje, la innovación y la producción de conocimiento con el fin de aumentar las habilidades técnicas del personal de la salud y la seguridad en la atención al paciente.





Conocimiento e Innovación



Aprender,
generar, innovar
y transmitir
conocimiento.



Knowledge and Innovation

Due to its university-hospital nature, the Hospital is a leading and referential institution in the articulated work with both local and foreign universities. The Hospital's Research and Teaching Unit is its vehicle for directing, endorsing and supporting research projects at the institutional level with the aim of generating scientific knowledge. On a regular basis, medical interns and residents from different medical specialties make their rotations in the Hospital, allowing it to integrate the academic training with the provision of health care services, to improve the quality level of its assistance and to promote a professional, autonomous, responsible and ethical attitude.

Additionally, the Hospital also hosts students from other professions such as nursing, nutrition and dietetics, surgical instrumentation, pharmaceutical chemistry, pharmacy regency, social work, different types of pedagogies, among other, who conduct their internships in the Institution through teaching-service¹, agreements emerging from established strategic alliances with universities and higher education institutions based on a thorough and long-term academic, administrative and research-related planning.

¹ The teaching agreement - service refers to a functional association that is established between educational institutions and other organizations, for the purpose of training human talent in health or between educational institutions when at least one of them has health practice scenarios. This association is based on a long-term academic, administrative and research planning process, agreed between the parts of the teaching-service employment relationships.

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. Dispone de la Unidad de Investigación y Docencia, por medio de la cual dirige, acompaña y apoya las investigaciones a nivel institucional para generar conocimiento científico. Periódicamente se hace la rotación de internos de medicina y residentes de diferentes especialidades médicas, que le permiten 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.

Adicionalmente, el Hospital cuenta con estudiantes de profesiones como enfermería, nutrición y dietética, instrumentación quirúrgica, química farmacéutica, regente de farmacia, trabajo social, diferentes tipos de pedagogías, entre otros; quienes realizan sus prácticas académicas al interior de la institución por medio de convenio docencia - servicio¹, estableciendo alianzas estratégicas con universidades e instituciones de educación superior por medio de la planificación académica, administrativa e investigativa de largo plazo.

¹ 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.

Total Estudiantes en Formación 2019

Tipo de estudiantes

Número de estudiantes

Residentes:
Médicos graduados en proceso de formación de su especialidad

473

Rotación internos:
estudiantes de Medicina

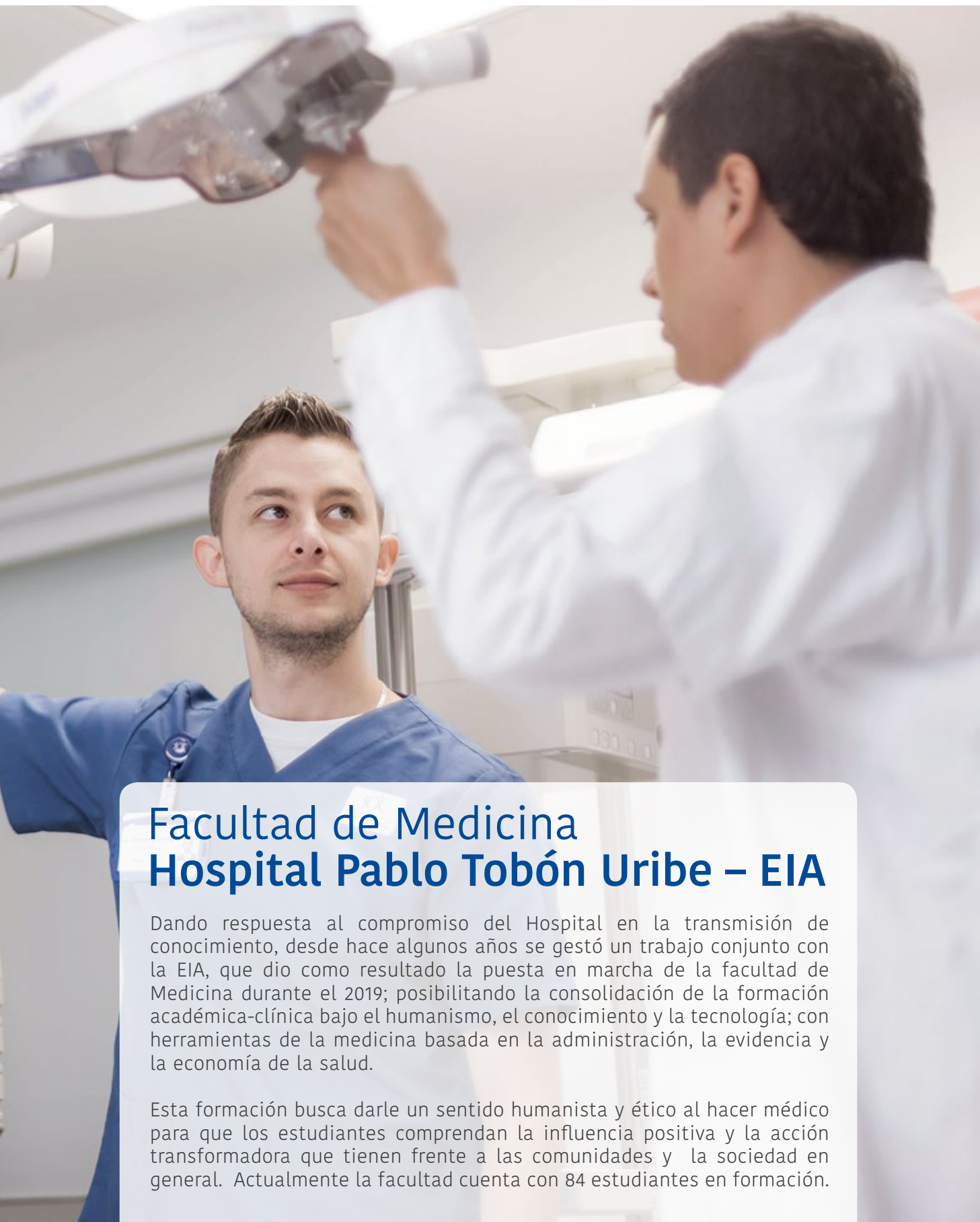
348

Estudiantes de profesiones no médicas bajo convenio Docencia - Servicio

410







Facultad de Medicina Hospital Pablo Tobón Uribe – EIA

Dando respuesta al compromiso del Hospital en la transmisión de conocimiento, desde hace algunos años se gestó un trabajo conjunto con la EIA, que dio como resultado la puesta en marcha de la facultad de Medicina durante el 2019; posibilitando la consolidación de la formación académica-clínica bajo el humanismo, el conocimiento y la tecnología; con herramientas de la medicina basada en la administración, la evidencia y la economía de la salud.

Esta formación busca darle un sentido humanista y ético al hacer médico para que los estudiantes comprendan la influencia positiva y la acción transformadora que tienen frente a las comunidades y la sociedad en general. Actualmente la facultad cuenta con 84 estudiantes en formación.



Instituto de Educación Pablo Tobón Uribe

Un poco de historia

El Instituto de Educación Hospital Pablo Tobón Uribe, tiene sus orígenes en 1988, año en el que el Hospital inició convenios con diferentes instituciones de la ciudad para formar auxiliares de enfermería de acuerdo con las necesidades del medio. En el 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 calidad humana, habilidades técnicas, cultura de servicio, seguridad y respeto por el ser humano. Más adelante, 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.



En la actualidad, el Instituto ofrece educación técnico laboral en auxiliar de enfermería a jóvenes de Medellín y de diferentes departamentos a nivel nacional que desean formarse en esta área. Durante el 2019, se contó con 65 estudiantes en formación provenientes del Área Metropolitana del Valle de Aburrá y municipios de diferentes subregiones de Antioquia, como Dabeiba, Gómez Plata, Guarne, Jericó, Santo Domingo, San Vicente Ferrer, San Jerónimo, San Pedro de los Milagros y Santa Rosa de Osos. El 83% de los estudiantes de estos municipios tuvieron el apoyo económico de diferentes benefactores de la ciudad, entre los que se encuentran la Fundación Fraternidad Medellín, la Fundación Julio Ernesto Urrea y personas naturales, quienes, a través del patrocinio de 54 contratos de aprendizaje y 41 becas que cubrían el 100% de la formación, acompañaron a estudiantes con dificultades económicas para completar sus estudios.

Durante este mismo periodo, el Instituto certificó como Técnico en Auxiliar de Enfermería a 63 estudiantes de los cuales el 73% ingresaron a trabajar al Hospital.



Centro de Simulación Hospital Pablo Tobón Uribe

Es un proyecto que inició en el 2018 y busca centralizar la práctica de simulación dentro de un ambiente hospitalario, propiciando el desarrollo de competencias y formación continua que facilite el entrenamiento de colaboradores, estudiantes en práctica de diferentes disciplinas, pacientes, cuidadores y demás miembros de la comunidad.

Durante el año 2019 se llevaron a cabo 50 actividades de formación como cursos, diplomados, talleres, actualizaciones y pasantías; que tuvieron un total de 492 eventos, beneficiando así a 4.201 personas entre estudiantes, médicos, enfermeras, personal administrativo y población en general.

Algunos cursos desarrollados fueron:


- Manejo de catéter central y periférico
- Canalización de venas
- Conexión y desconexión de pacientes a hemodiálisis
- Soporte vital básico y avanzado para pacientes adultos y pediátricos
- Intubación orotraqueal - sedación para pacientes adultos y pediátricos
- Manejo de bombas de nutrición enteral y kangaroo
- Manejo de monitor de signos vitales y desfibrilador
- Movilización de pacientes
- Reanimación cardio pulmonar para familias y cuidadores de pacientes adultos y pediátricos
- Taller de suturas

Centro de Simulación, Hospital Pablo Tobón Uribe

² La palabra “eventos” en este contexto hace referencia al número de actividades de formación que se desarrollaron más de una vez con diferentes asistentes.



Investigaciones en el Hospital



La Unidad de Investigaciones del Hospital, tiene como misión promover, facilitar y acompañar la investigación y su divulgación con el propósito de contribuir al desarrollo científico y social en el área de la salud. Para dar cumplimiento a este propósito lleva a cabo funciones como:

- Establecer las políticas que orientarán la investigación en el Hospital
- Brindar asesoría técnico científica y ética a los investigadores
- Evaluar previamente todos los proyectos investigativos que se realizarán en el Hospital
- Asegurar que las investigaciones lleven a cabo de acuerdo con lo establecido por el Hospital y siguiendo las recomendaciones del Comité de Ética de la investigación, el cual evalúa los componentes éticos y metodológicos de cada una de las investigaciones

Durante el año 2019, se evaluaron 95 investigaciones por el Comité de ética en investigación, de las cuales 90 fueron aprobadas. De este total, 70 fueron desarrolladas por colaboradores del Hospital y 20 fueron llevadas a cabo en alianza con casas farmacéuticas a nivel nacional e internacional.



◀ Biblioteca, Hospital Pablo Tobón Uribe



Dr. José Hernando Donado Gómez

Jefe de la Unidad de Investigaciones y Docencia

Conocimiento y educación al servicio de la ciencia

El doctor José Hernando Donado Gómez es especialista de nuestro Hospital hace 20 años, comenzó como internista trabajando en la parte asistencial y posteriormente, terminó una maestría en Epidemiología Clínica y comenzó a ser parte del Comité de ética e investigaciones del Hospital pablo Tobón Uribe.

Poco a poco fue dejando la parte asistencial para dedicarse a la investigación, lo cual lo ha llevado a ser actualmente el responsable de la Unidad de Investigaciones y Docencia, las cuales, la primera es la encargada de la investigación académica institucional en la estudio de nuevos medicamentos y dispositivos y la segunda parte, la entonces encargada de gestionar la relación del Hospital con las diferentes universidades, las cuales en este momento son 19 en el área de la medicina.

¿Cómo fue ese proceso del cambio asistencial hacia la parte académica e investigativa?

A raíz de que hice la maestría en epidemiología, me gusto mucho la parte de la investigación y en ese sentido la epidemiología te da todas las bases para desarrollar investigaciones y entender cómo son los procesos. Así me fui enfocando sobre esa área, la parte de la docencia, formación de nuevas personas en la epidemiología clínica y me pareció importante para mi futuro profesional.

Según su experiencia en esta área, ¿cuáles son las características que debe poseer un hospital universitario para contribuir de excelente forma a la sociedad?

La característica más importante sin duda es esa vocación docente, que debe ser explícita desde el direccionamiento estratégico de la institución. Como Hospital fuimos el primero en ser reconocido como hospital universitario por parte del Estado colombiano, el Ministerio de Educación y el Ministerio de Salud; marcando una gran diferencia en la forma como se hacen las cosas comparado con los demás hospitales. Dada la trayectoria del Hospital, desde hace 50 años siempre ha contado con residentes, estudiantes de enfermería, psicología, nutrición, farmacéutica y otras áreas paramédicas, por lo que debe estar siempre presente ese interés por el desarrollo del conocimiento. En la parte de investigación el Hospital es líder a nivel nacional entre todas las clínicas y hospitales en lo que tiene que ver con las publicaciones. La docencia y la investigación son claves para un hospital universitario porque acompañan al paciente en su calidad de vida.

¿Cómo ha sido la evolución de las investigaciones en el Hospital durante toda su trayectoria, empezando como un Hospital pequeño hasta convertirse en uno de alta complejidad?

Ha sido una evolución donde se ha crecido poco a poco. Llevamos 15 años realizando investigación en medicamentos y dispositivos contando actualmente con más de 70 ensayos clínicos, contribuyendo a la generación de conocimiento nuevo en la investigación: tratamientos, vacunas, medicamentos y muchos otros. También hemos desarrollado investigaciones académicas en asocio con las universidades donde se le permite al hospital liderar en la academia a nivel nacional. La unidad de investigación se compone por médicos epidemiólogos, coordinadores investigativos que son colaboradores nuestros que desarrollan los proyectos. Somos en total alrededor de 20 personas. Para realizar las investigaciones se debe presentar la investigación al comité de ética quienes aprueban que se pueda realizar cualquier investigación dentro del Hospital, pues son el garante de que quien participe en cualquier estudio va a ser respetado y no va a tener ningún riesgo. Todo esto representa un gran avance del que he sido parte y que me llena de orgullo.

¿En qué aporta la unidad de Investigaciones y Docencia al desarrollo del Hospital?

Se aporta desde la docencia a los Objetivos del Desarrollo Sostenible desde la educación. Contribuimos a la formación de personas compartiendo conocimiento, creando un gran recurso humano en salud de calidad científica académica y humana. Con la investigación beneficiamos a otras personas, pacientes y comunidad en general

¿Hay alguna investigación que haya marcado su carrera en el Hospital?

Tuvimos una investigación muy importante que comenzó en el 2004, liderada por la doctora Gisela de la Rosa, donde se evaluó la respuesta de la glucemia en un valor controlado y otros menos controlados. Nos publicaron internacionalmente y ha sido muy citado por otros investigadores importantes. Ha sido satisfactorio para mí ser parte de este trabajo y de todos y cada uno de los que he acompañado. Me enorgullece contribuir a mejorar la calidad de vida de muchas personas.

CAPÍTULO



*La Unidad de pediatría actualmente cuenta con el **Aula Pablito**, un programa de acompañamiento lúdico y pedagógico fundamentado en la pedagogía hospitalaria que propicia el desarrollo cognitivo y emocional de los pacientes pediátricos.*



50
AÑOS CON ALMA

La primera Unidad Pediátrica del Hospital Pablo Tobón Uribe, se inauguró el 1 de diciembre de 1983, en el sexto piso de la torre B. Con la ampliación del Hospital en el 2016, se adecuó en la torre A, un espacio acondicionado para suplir las necesidades de alta complejidad de los pacientes.

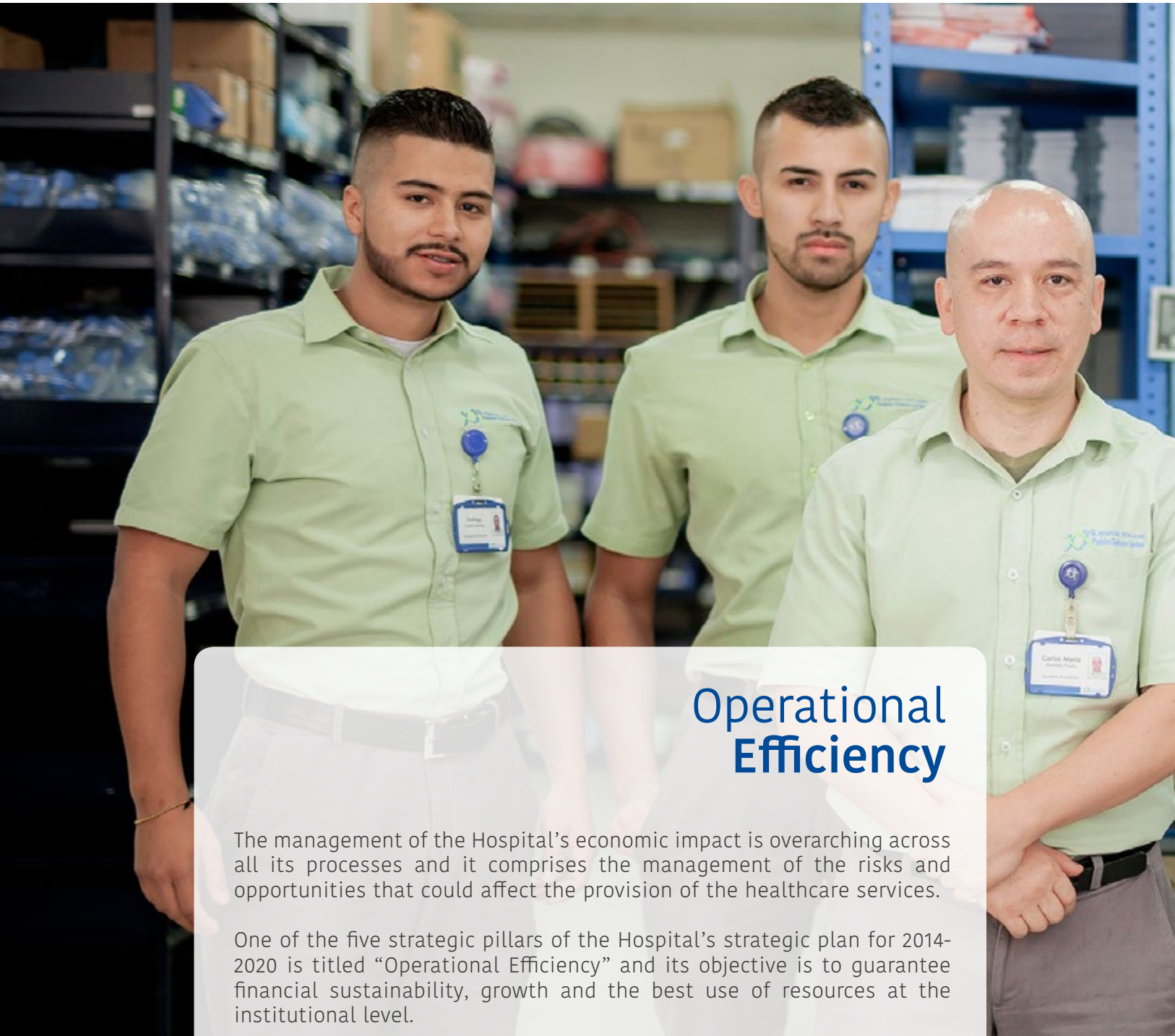




Eficiencia Operacional



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



Operational Efficiency

The management of the Hospital's economic impact is overarching across 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.

Therefore, one of the essential philosophical principles of the Hospital as a nonprofit institution is to reinvest its surplus in the improvement and fulfillment of its social responsibility. Such investments will be mentioned in this chapter, which addresses the cross-institutional numbers associated with the operation of the Hospital, as well as its risks and opportunities.



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 y tiene como objetivo garantizar la sostenibilidad financiera, el crecimiento y la mejor utilización de los recursos a nivel institucional.

De acuerdo con lo señalado, uno de los principios filosóficos fundamentales del Hospital como institución sin ánimo de lucro, es reinvertir sus excedentes en el mejoramiento y cumplimiento de su responsabilidad social; inversiones que serán referidas en el presente capítulo alusivo a cifras transversales para el funcionamiento de la organización, sus riesgos y oportunidades.

Desempeño económico

[GRI 201]

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

Información financiera del Hospital enero - diciembre 2019

- **Ingresos operacionales:**
\$431.633 millones de pesos.
- **Egresos o gastos operacionales:**
\$387.782 millones de pesos.

Urgencias, Hospital Pablo Tobón Uribe





Inversiones económicas 2019

[GRI 201]

Pago a colaboradores

» **\$236.311**
millones de pesos

Pago a proveedores

» **\$187.169**
millones de pesos

Inversión en investigaciones propias del Hospital

» **\$685**
millones de pesos

Inversión en estudiantes del Instituto de Educación del Hospital

» **\$489**
millones de pesos

Inversión en educación avanzada y continua de los colaboradores

» **\$12.261**
millones de pesos

Inversión en programas de responsabilidad social de cara a la comunidad

» **\$191**
millones de pesos

Subsidios para ayudas en salud a pacientes

» **\$536**
millones de pesos

Retos financieros para el Hospital

[GRI 202]

El sector salud cuenta con grandes riesgos financieros, entre los cuales se encuentran: la liquidación de Entidades Promotoras de Salud (EPS), el aumento de días de cartera entre las EPS y las instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) y la afectación directa en servicios de calidad de cara a los pacientes, quienes debido a la situación enunciada son víctimas de retrasos en procedimientos, exámenes y consultas requeridas de forma prioritaria.



Departamento Ingeniería y Mantenimiento, Hospital Pablo Tobón Uribe

El Hospital, como Institución Prestadora de Servicios de Salud, no es ajeno a dicha situación, por lo que se traza retos constantes en los cuales involucra diferentes áreas a nivel interno y genera alianzas con instituciones externas con el propósito de mitigar y gestionar los riesgos presentados. Durante el año 2019, se viene trabajando en los siguientes objetivos:



- Saneamiento y recuperación de la cartera con Entidades Promotoras de Salud (EPS)
- Relacionamiento cercano con diferentes aseguradores para generar alianzas estratégicas en pro del sector salud y del mejoramiento de los servicios de cara a la comunidad.
- Articulación de modelos de atención con otras Instituciones Prestadoras de Salud y Entidades Promotoras de Salud.

José Uriel Ocampo Orozco

Fundador y asociado de
Cooperativa Cootraespeciales.



Cincuenta años recorriendo el camino juntos

Desde el año 1970, el señor José Uriel Ocampo Orozco ha sido el encargado del transporte de nuestros colaboradores desde sus hogares hasta nuestro Hospital y viceversa. Desde hace 50 años ha sido testigo de amaneceres, buenos días, buenas noches, muchas gracias y varias puestas de sol, que tal como él lo expresa, han hecho de su experiencia con el Hospital lo mejor que le ha pasado en su vida laboral y personal.

Don José Uriel inició su vinculación cuando el Hospital Pablo Tobón Uribe solo tenía 11 colaboradores en la parte administrativa y no había enfermeras. El doctor Héctor Arango fue quien llamó a Expreso Prado Brasilia, empresa en donde don José Uriel tenía afiliado su bus y preguntó por él, ya se conocían por un servicio de transporte que él le había prestado al doctor Arango, “cuadramos una cita para hablar de los detalles y el mismo día contratamos el servicio para empezar el 1 de noviembre de 1970, el doctor Arango me dijo: si te amañas te quedas y si no, te vas”, narra don José.

Hacer parte del Hospital Pablo Tobón Uribe ha influido de una manera muy positiva en su vida, pues durante estos 50 años ha logrado establecer una buena relación y grandes vínculos con todas las personas con las que ha trabajado, “gran parte de lo que soy como persona se lo debo al Hospital y a la gente con la que he compartido todos estos años. Lo que el Hospital me ha enseñado lo he transmitido a mi familia, hijos(as) y nietos(as)... El lema con el que hago todo es ‘hacer las cosas con amor’”. agrega el señor Ocampo.

En todos estos años de servicio, lo más importante para don José Uriel es cuidar de los colaboradores, que se sientan cómodos y seguros cuando estén en los buses, hacer su trabajo con respeto, seriedad, responsabilidad y amabilidad; velando siempre por prestar el mejor servicio y poner todo su amor en esta gran labor.

Su trayectoria le ha permitido vivir experiencias y anécdotas que sin duda alguna llevará siempre con él, una de las que más recuerda fue cuando el doctor Juan Guillermo Saldarriaga le solicitó conseguir un carro para transportar unos árboles del Vivero Municipal, él le dijo, “doctor, yo se los traigo en el bus. Y así fue, los traje con el jardinero del Hospital; la gran mayoría de los árboles que hoy se ven en el hospital son los que trajimos en esa época”, comenta el señor Uriel.



CAPÍTULO
IV



Colaboradores, Hospital Pablo Tobón Uribe, Año 2000



Nuestra historia comienza con sus colaboradores "señores, antes que doctores; damas, antes que enfermeras y secretarias; que un día ingresaron, más que por sus títulos y experiencia, por su calidad humana, compromiso y vocación de servicio. Cada quien desde su puesto es clave: el que maneja las calderas en el sótano, el conductor de la ambulancia, el que recicla la basura, el médico cirujano, el técnico de archivo... En cada uno de ellos está puesta la vida del enfermo y el Alma hecha profundo respeto por el ser humano volcada al paciente: razón y centro de la misión".

Doctor Iván Darío Vélez Atehortúa.

50

AÑOS CON ALMA





Cultura con Alma

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



Culture with Soul

Employees are a fundamental component of the essence of the Hospital. They form a highly skilled human team that is deeply motivated to provide services with their heart and soul to both the patients and their families.

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



Cultura con Alma

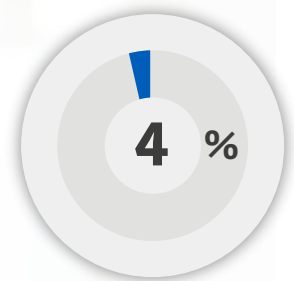
Como parte fundamental de la esencia del Hospital, se encuentran sus colaboradores, quienes conforman un equipo humano, multidisciplinario, competente y motivado, para prestar un servicio con Alma a los pacientes y sus familias.

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.

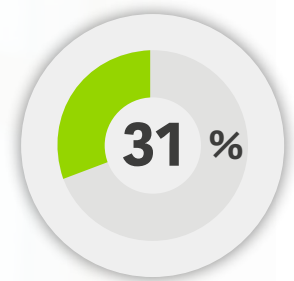


Para el año 2019 el número de colaboradores vinculados fue 2.516 personas, de las cuales el 77.27% eran mujeres y 22.73% hombres.

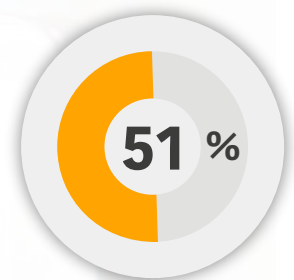
✔ Médicos especialistas en oncología pediátrica



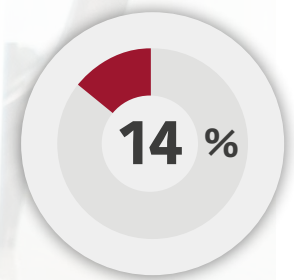
Baby Boomer
(nacidos entre 1945-1964)



Generación X
(nacidos entre 1965-1981)



Generación Y
(nacidos entre 1982-1994)



Generación Z
(nacidos entre 1995-2015)

Fuente de información: División de Gestión Humana





Modelo empresa familiarmente responsable

efr[®] [GRI 401]

El Hospital 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 se tiene en cuenta también su vida personal y familiar, es por ello, que se aplica 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 sus colaboradores.

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

El modelo **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, salud, higiene y seguridad laboral, que le permita al colaborador conciliar con su vida familiar. Los beneficios que hacen parte de este grupo son: contrato a término indefinido, actividades lúdicas, acuerdo corporativo de parqueadero, remuneración flexible integral, descuentos en servicios hospitalarios, pólizas generales, transporte y comedor para colaboradores.



Comedor para colaboradores, Hospital Pablo Tobón Uribe



DESARROLLO PROFESIONAL

Por medio de esta política se motiva el crecimiento integral de los colaboradores, a través, de estrategias como: valoración del desempeño, programa de mentores, apoyo en formación, 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; permiso adicional por matrimonio.

Personal administrativo, Hospital Pablo Tobón Uribe



IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Con esta política se 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.



Personal médico, Hospital Pablo Tobón Uribe



Instrumentadora de cirugía, Hospital Pablo Tobón Uribe.

Durante el 2019, la inversión realizada por el Hospital en algunas de sus políticas de efr fue de: \$196.686.5784.

Durante este mismo período el Hospital fue premiado por Sura, a través del reconocimiento en la categoría de balance vida laboral /personal.



Colaboradores en actividades del Plan de bienestar

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, como:

- Programa Talentos
- CultivArte
- Feria del libro
- Feria de Bienestar
- Actividades plan de bienestar
- Caminatas ecológicas
- Escuela de fútbol
- Escuela de danza
- Bicipaseo



Colaboradores en actividades del Plan de bienestar



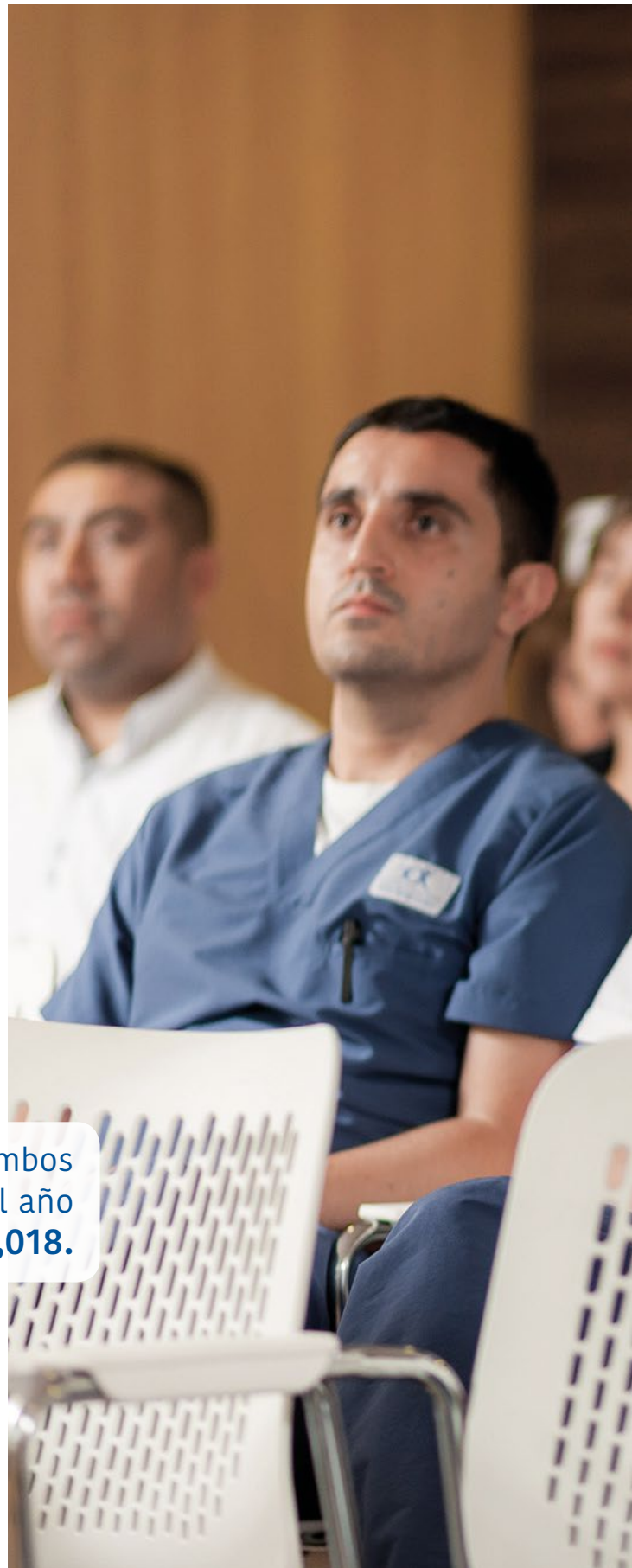
Colaboradores en actividades del Plan de bienestar

Formación y desarrollo de los colaboradores

[GRI 404]

A nivel institucional se tienen definido dos modalidades de formación para los colaboradores: formación avanzada y formación continua, las cuales hacen parte de la política de “Desarrollo profesional” **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 a través, de cursos, convivencias, encuentros académicos, entre otros.

La inversión económica para ambos tipos de formación durante el año 2019 fue de **\$12,260,328,018**.



✔ Capacitaciones colaboradores, Hospital Pablo Tobón Uribe



Instituto de Liderazgo

Programa de desarrollo de habilidades de liderazgo individual y grupal, dirigido a jefes y coordinadores de diferentes áreas del Hospital para potenciar habilidades y competencias del ser y del hacer. Durante el 2019, se contó con la participación de 73 personas, con una dedicación de 100 horas por participante (80% presencial y 20% virtual). Cada encuentro contaba con un módulo específico de formación.

ALMA 4-50 Alineamiento estratégico y Liderazgo Consciente y Saludable



Módulo 1

La persona en la empresa



Módulo 2

Los procesos generadores de valor y sustentabilidad



Módulo 3

Líderes que conducen equipos de alto desempeño



Módulo 4

Los equipos que crean, ejecutan y mejoran los procesos

✔ Equipo de Neurología Hospital Pablo Tobón Uribe



Cuidar Me

para cuidar con el Alma

Es una integración con la Aseguradora de Riesgos Laborales - ARL SURA- para potenciar en los colaboradores estrategias de autocuidado, factor que fue identificado a través de la evaluación de riesgo psicosocial, encuesta de satisfacción al cliente interno, cultura y clima organizacional.





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.

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), el cual durante el 2019 contó con la participación de 10 colaboradores y logró el desarrollo de actividades enfocadas hacia: Inspecciones de seguridad a las áreas críticas, campañas de sensibilización de uso correcto de elementos de protección personal en áreas asistenciales y campañas de sensibilización de pausas activas y uso correcto de videoterminals en oficinas.

Con las empresas de servicios delegados, El Hospital también realiza 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. Durante el año 2019, se lograron acciones enfocadas a: valoración integral a todas las empresas en aspectos de salud y seguridad en el trabajo, gestión ambiental y gestión humana; y se diseñó un software para la valoración y seguimiento de los planes de acción proyectados.

A portrait of Nora Lya Salazar Baena, a woman with long brown hair, smiling. She is wearing a light pink, ruffled blouse and a gold watch. The background is a blurred white building with windows.

Nora Lya Salazar Baena

Jefe División
Gestión Humana

Dignidad humana: una pieza clave en nuestra trayectoria

*“Resaltar la dignidad de los colaboradores y proyectarlos a través del trabajo como personas ha sido uno de los objetivos más importantes que desde Gestión Humana se ha fijado.”
Nora Lya Salazar Baena - Jefe de la División de Gestión Humana.*

Nora Lya Salazar Baena es colaboradora de nuestro Hospital hace 34 años. Actualmente se desempeña como Jefe de la División de Gestión Humana. Es abogada de la Universidad Pontificia Bolivariana y su formación ha sido fundamental para desarrollar y ejecutar diferentes proyectos que han marcado su trayectoria laboral y la han hecho crecer como persona.

Desde su experiencia en el ámbito de las relaciones humanas, el Derecho le brindó herramientas para entender el bienestar en los ámbitos físico, emocional y laboral de las personas. Desde sus inicios en el Hospital, quiso ser el puente entre los colaboradores al ser la voz que manifestara sus necesidades frente a la Dirección; esto con el fin de canalizar y resaltar el marco filosófico, los valores y principios que se centran en el humanismo cristiano y el respeto por la dignidad humana, la que entiende a las personas como seres únicos e irrepetibles con realidades y contextos diferentes, “para el Hospital siempre ha sido fundamental poder transmitir a sus colaboradores el direccionamiento estratégico y buscar canales de comunicación que permitan lograr el fortalecimiento de su equipo humano”, explica la Doctora Nora Lya.

El Doctor Iván Darío Vélez, el primer director del Hospital y el abogado Luis Guillermo Saldarriaga, ex jefe de la División Administrativa, fueron piezas claves para marcar un camino de liderazgo en gestión humana con un enfoque humanista que con los años lograra perdurar en el tiempo.

Con el pasar de los años y la expansión de los colaboradores del Hospital, ella y su equipo buscaron marcos teóricos que permitieran integrar a los colaboradores y sus necesidades. Gracias al modelo Fundación Más Familia para Empresas Familiarmente Responsables (efr), el Hospital pudo reforzar el cumplimiento de los objetivos desde Gestión Humana, “se busca reconocer al colaborador más allá de su ámbito laboral, es decir en su ámbito familiar y social”, precisa la jefe de la división. Este modelo ha permitido dentro del marco de la ley, ofrecer las mejores condiciones de trabajo fundamentadas en la conciliación, con la cual se busca el equilibrio entre la vida laboral y personal de todos los colaboradores.

Desde su experiencia y trabajo con el equipo humano, para la Doctora Nora Lya, el valor principal que debe caracterizar a los colaboradores del Hospital Pablo Tobón uribe, es el del **respeto por la dignidad humana** ya que para ella, este es el inicio para poner en práctica otros valores como el amor, el liderazgo, el trabajo en equipo y el orden. Durante todos estos años, lo más gratificante para ella es poder trabajar y lograr adquirir una coherencia entre lo que está escrito y lo que se vive realmente dentro de un contexto laboral.

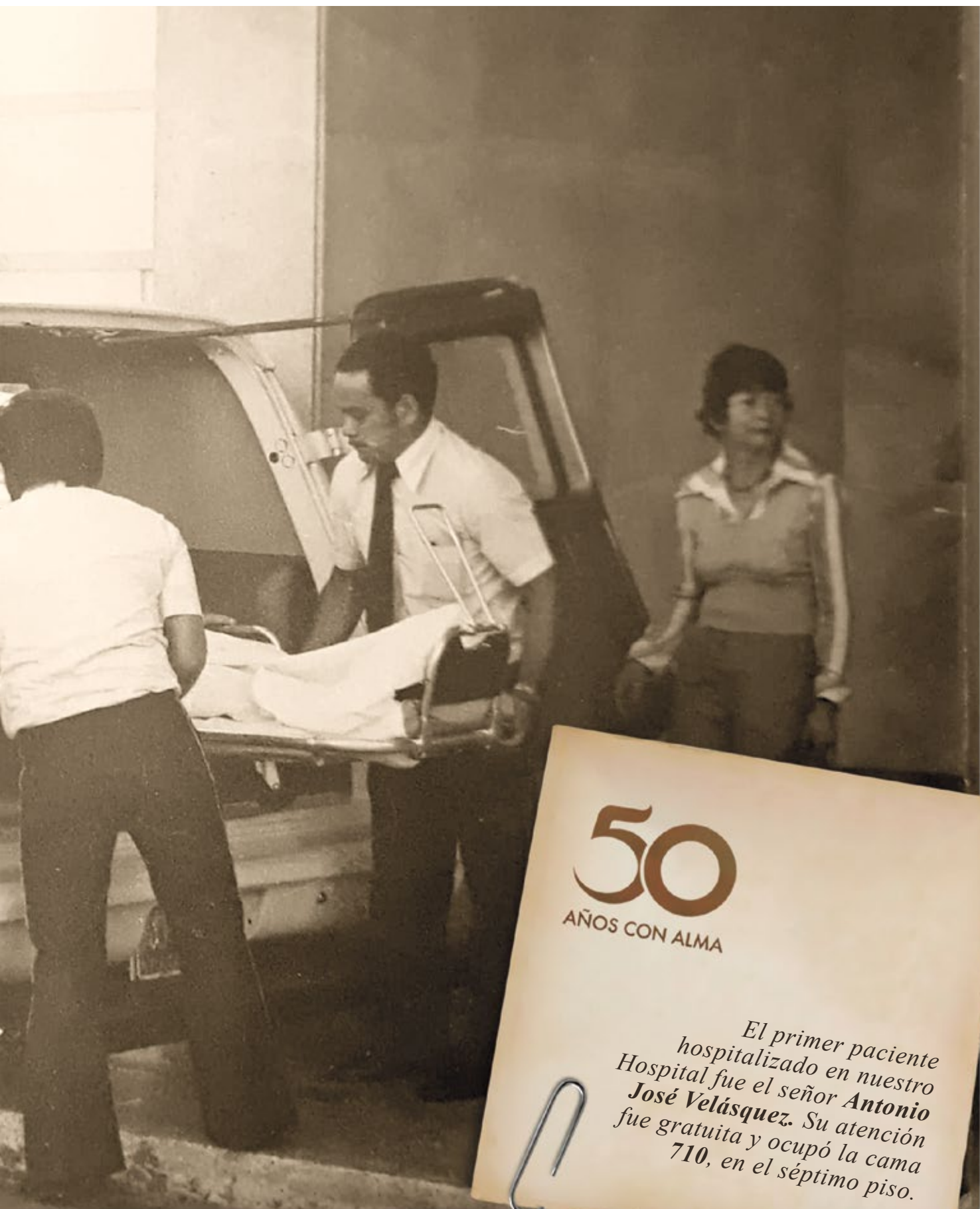
Su motivación diaria es saber que ella puede ser útil para las demás personas, los colaboradores del Hospital, los jefes y todo el equipo humano que la alientan a cumplir con su labor; “cuando me preguntan, ¿usted qué hace? yo respondo: escuchar personas, orientarlos y simplemente compartir algo de mi experiencia”. Ser quien escucha y contribuye a construir y encontrar soluciones, es sin duda alguna la tarea que más le llena su corazón.

“Si pudiera describir en una frase mi experiencia en el Hospital sería que me ha hecho un mejor ser humano y me ha permitido dentro de esta formación humanista prestar y reflejar un servicio humano para todos los colaboradores”.

CAPÍTULO

V





50

AÑOS CON ALMA

*El primer paciente hospitalizado en nuestro Hospital fue el señor **Antonio José Velásquez**. Su atención fue gratuita y ocupó la cama 710, en el séptimo piso.*





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.

Social Commitment and Legitimacy

[GRI 413]

Another one of the Hospital's five strategic pillars is Social Commitment and Legitimacy, which is the basis for contributing to the well-being of the community, transcending in the world and being an influencing flagship regarding all assistance-related, social and environmental aspects in the healthcare sector. The Social Responsibility process supports the fulfillment of this strategic objective, thus contributing to sustainable development and enabling the creation of social value among the multiple stakeholders by means of the thorough management of social and environmental impacts.

This chapter refers to the Hospital's Social Responsibility programs and their impact on several communities both locally and regionally. Moreover, environmental aspects will be addressed by dealing with matters such as the environmental policy, strategies focused on reducing the consumption of water and energy, and programs for the adequate management of waste within the Organization.

▼ Grupo, Vecinos saludables, Hospital Pablo Tobón Uribe



Compromiso Social y Legitimidad

[GRI 413]

Una de las cinco áreas estratégicas del Hospital es el Compromiso Social y Legitimidad, por medio de la cual se busca contribuir al bienestar de la comunidad y trascender en el mundo y ser referente e influyente en lo asistencial, social y ambiental. El proceso de Responsabilidad apoya el cumplimiento a este objetivo estratégico, aportando a la contribución del desarrollo sostenible y creando valor social con sus diferentes grupos de interés, por medio de la gestión de impactos sociales y ambientales.

En el presente capítulo se abordarán los programas de Responsabilidad Social del Hospital y su impacto en diferentes comunidades a nivel local y regional. Asimismo se hará alusión a aspectos ambientales orientados a temas como la política ambiental, estrategias de disminución de consumos en agua, energía y programas de manejo adecuado de residuos al interior de la organización.



Comunidad Local

Programa “Somos vecinos”



Programa de salud, Comuna 7



Reunión líderes comunitarios, Comuna 7

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

Respondiendo a algunas de las necesidades de la población, durante el año 2019 se llevó a cabo una jornada interinstitucional en la Comuna 7, Robledo, con el objetivo de ofrecer diferentes servicios de aseguramiento en salud, educación, recreación, entre otros; a diferentes grupos y poblaciones del lugar. La actividad fue desarrollada en el Parque Biblioteca Tomás Carrasquilla (La Quintana), el sábado 28 de Septiembre.

Algunas de las organizaciones que participaron fueron: Secretaría de salud, Universidad Santo Tomás, Instituto Tecnológico Metropolitano (ITM), Clínica Bolivariana, Universidad de Antioquia (Hospital Veterinario y departamento de Extensión) y Hospital Pablo Tobón Uribe.

Durante este evento, el Hospital atendió 45 pacientes adultos y 45 pediátricos de los barrios Robledo Aures, el Diamante, Villa Sofía y López De Mesa; permitiendo la accesibilidad de la población a servicios de salud de alta complejidad.

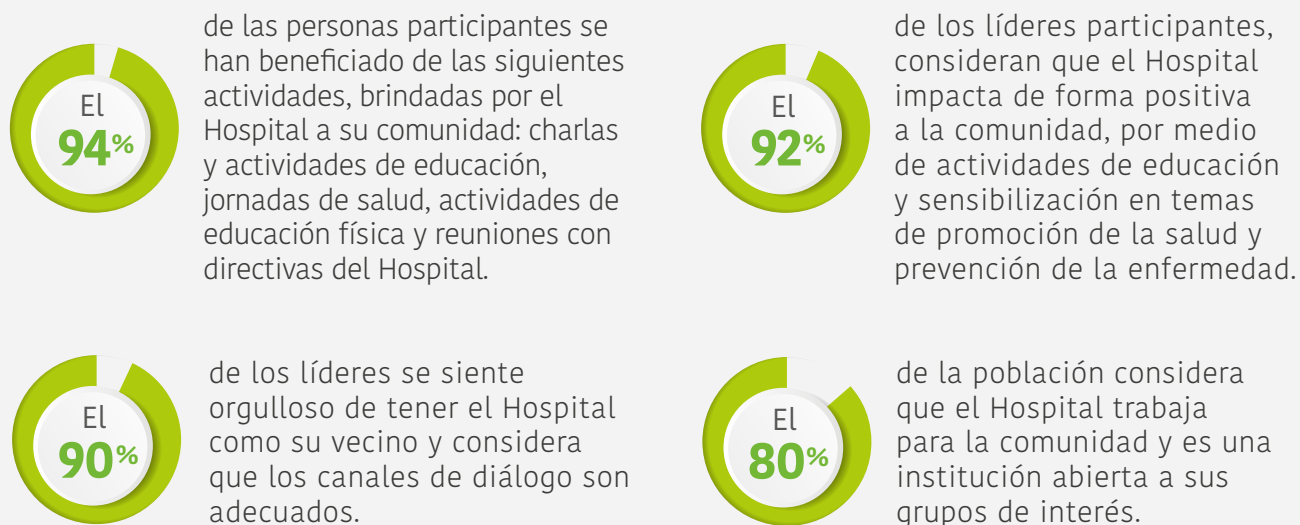
Evaluación de impactos sociales con la comunidad

En el marco del Programa Somos Vecinos, anualmente el Hospital lleva a cabo una evaluación de impactos sociales con representantes institucionales y comunitarios de la comuna 7, con los cuales desarrollan actividades en conjunto para establecer los planes de trabajo de mejoramiento continuo, basados en las necesidades y expectativas de sus grupos de interés y en sus capacidades institucionales.

Durante el año 2019, realizó esta evaluación, por medio de la técnica de cartografía social, mediante la cual se identificaron fortalezas y oportunidades de mejora con 12 representantes de organizaciones de la comuna, como:

- Corporaciones Al Calor del Hogar, Convicción Cívica Pilarica y Horizontes.
- Juntas de Acción Comunal de los barrios Córdoba, Bosques de San Pablo, Altamira, Palmar del Viento, Lomas del Pilar etapa 1 y López de Mesa.

Algunos de los resultados generados a partir de la metodología desarrollada en el año 2019, fueron los siguientes



Asimismo, se debe fortalecer temas como la ampliación de la cobertura de los programas y el desarrollo de un mayor número de jornadas de atención en salud con poblaciones vulnerables de la comuna 7.

Adicionalmente, el Hospital, se articuló al Foro “Prevención de las violencias sexuales en la primera infancia”, evento liderado por el Programa Buen Comienzo de la Alcaldía de Medellín, dirigido a 125 Agentes educativos de la comuna 7- Robledo. En este evento participaron los siguientes profesionales del Hospital: Trabajadora Social, Catalina Montoya; Psicóloga, Maria del Pilar Mejía y Médica Pediatra, Victoria Eusse.

Proyecto Me cuido con el Alma



▲ Actividades realizadas en diferentes instituciones educativas

Este proyecto hace parte del Programa Somos Vecinos y tiene como objetivo fortalecer la salud en los estudiantes de secundaria de instituciones educativas de la comuna 7, por medio de la promoción de estilos de vida saludable y la prevención en el consumo de sustancias psicoactivas. El proyecto se ha desarrollado desde el año 2017 y ha tenido el siguiente recorrido institucional:

- Año 2017: Institución educativa Barbara Micarelli
- Año 2018: Institución educativa Santa Bertilla Boscardin
- Año 2019: Colegio VID

Durante el año 2020, se tendrá presencia en la institución educativa El Rosal del Barrio Castilla y en el Colegio San Vicente Paul del barrio Córdoba de Medellín.

A continuación, se detallan algunas de las actividades llevadas a cabo durante el año 2019 en el Colegio VID.

Destinatarios ▼



Estudiantes



Padres de Familia



Docentes

Conferencia sustancias psicoactivas ▼



Actividades de sensibilización proyecto “Me Cuido con el Alma” Colegio VID 2019

Temas ▼

Talleres en:

- Factores de protectores y de riesgos frente al consumo de sustancias psicoactivas (SPA) en jóvenes.
- Habilidades para la vida.
- Estilos de vida saludable.

Conferencias en temas como:

- Generalidades del consumo de sustancias psicoactivas.
- Taller la familia como entorno protector.
- Prevención del suicidio en adolescentes.

- Conferencia generalidades sobre las sustancias psicoactivas
- Taller el rol del educador en la prevención del consumo de SPA.

Resultados ▼

179 estudiantes
de los grados 8°, 9° y 10°.

549 padres de familia.

44 docentes

Estrategia Ambiental-mente



Como una forma de aportar al desarrollo sostenible a nivel de ciudad, durante el 2019 se inició la estrategia Ambiental-mente, la cual tiene como objetivo sensibilizar a los niños de los colegios vecinos sobre el cuidado del medio ambiente, prácticas de separación adecuada y aprovechamiento de residuos sólidos en las instituciones educativas y hogares de los estudiantes. Durante este período se trabajó con niños de los grados 1ª a 5º del Colegio VID, sobre temas como:

- Manejo de residuos sólidos
- Reciclaje, reutilización y reuso de residuos sólidos en los colegios
- Ecohuertas y ciudades sostenibles

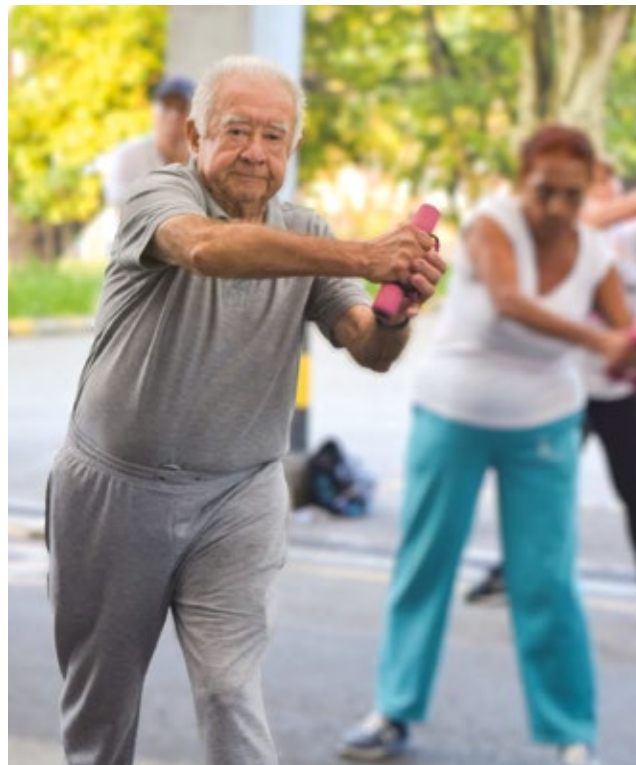
En total se beneficiaron 518 estudiantes de primaria del Colegio VID.

Estrategia Vecinos saludables

Desde el año 2018 el Programa “Somos Vecinos” incorporó una estrategia denominada **Vecinos Saludables**, que busca promover en los vecinos del Hospital, estilos de vida saludable por medio de la actividad física dirigida. Durante el año 2019 se llevaron a cabo diferentes encuentros saludables de actividad física con un promedio de asistencia de 40 participantes por sesión.

Adicionalmente, se realizaron 15 conversatorios saludables en temas como:

- Hábitos de vida saludable
- Manejo del dolor crónico
- Salud oral
- Cambio climático y salud
- Programas de posconsumo en el hogar



Entrenamiento Vecinos saludables, Hospital Pablo Tobón Uribe



Entrenamiento Vecinos saludables, Hospital Pablo Tobón Uribe





Aula Lúdico Pedagógica Pablito

El Aula Pablito existe desde el año 2002 en el área de Pediatría y tiene como propósito brindar acompañamiento lúdico pedagógico a niños hospitalizados o ambulatorios en la unidad de cancerología del Hospital. El aula cuenta con una docente y estudiantes en práctica de diferentes áreas pedagógicas, quienes acompañan a los pacientes pediátricos para que puedan continuar su proceso formativo y educativo al interior del Hospital, de acuerdo con el tiempo de hospitalización y las condiciones de salud de cada uno.

Durante el año 2019 se contó con la participación de 8.173 pacientes pediátricos, quienes disfrutaron de un espacio para divertirse y aprender.





Voluntariado con Alma

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

En el 2019 se llevaron a cabo ocho actividades con una inversión de 483 horas de voluntariado. Algunas de las actividades realizadas fueron la celebración de navidad a los niños del Aula Pablito, jornada de salud Comuna 7, Caminata Hogar de Alicia, voluntariado de jardinería, entre otros.

✔ Celebración de navidad 2019, Aula Pablito



✔ Celebración de navidad 2019, Aula Pablito

✔ Voluntariado caminata Hogar de Alicia



Voluntarios participantes 2019

- 133 colaboradores del Hospital
- 26 familiares de colaboradores
- 19 jubilados del Hospital

Población Beneficiada 2019

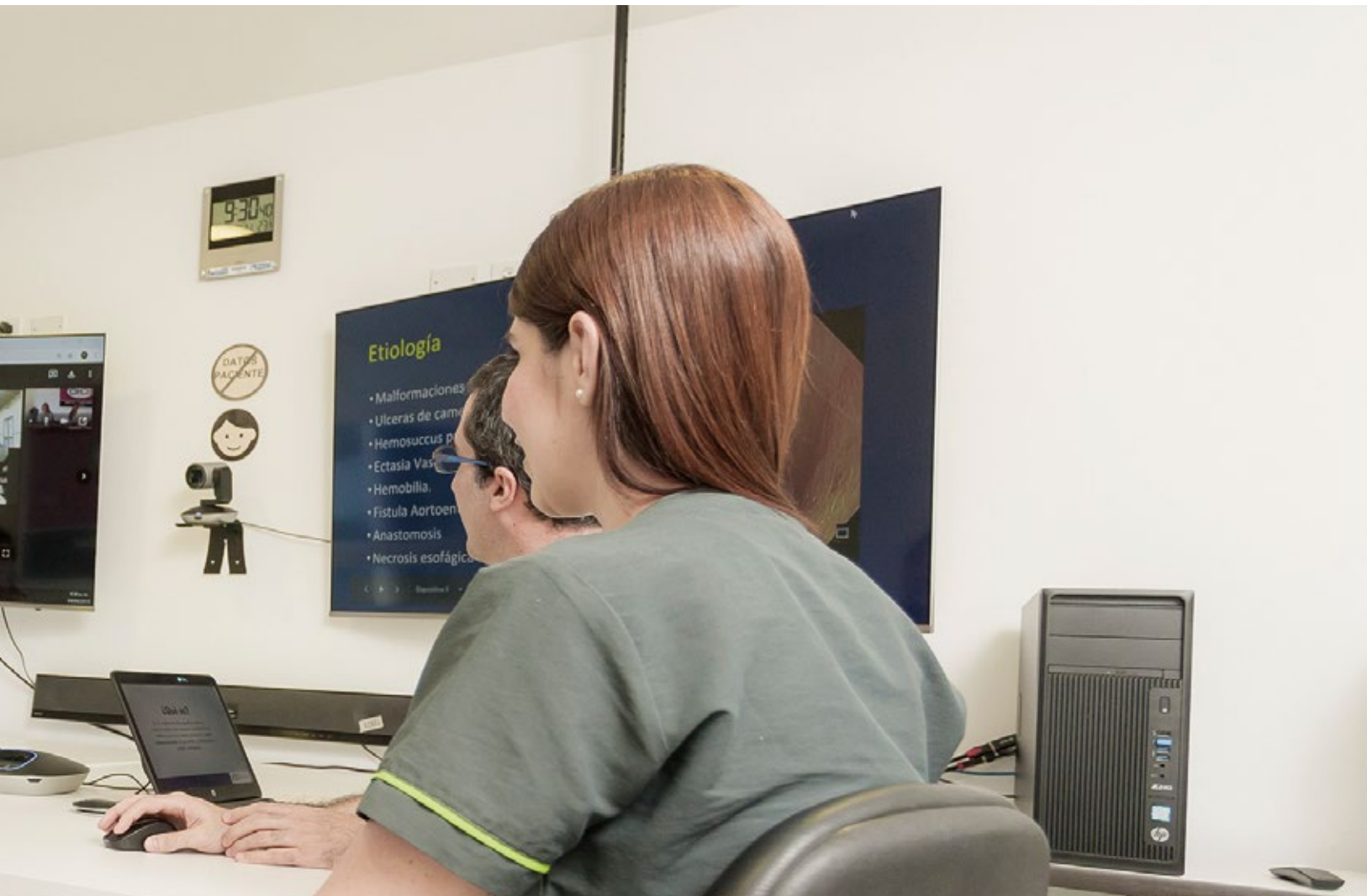
- 309 pacientes hospitalizados
- 200 personas de la comuna 7

Comunidad regional y nacional

Proyecto ECHO

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

Durante el año 2019, El proyecto ECHO del Hospital Pablo Tobón Uribe, permitió la construcción de una red de conocimiento con hospitales de primer nivel de complejidad del departamento de Antioquia, en los municipios de Buriticá, El Peñol, Gómez Plata, Granada, La Pintada, La Ceja, Liborina, Marinilla, San Carlos, San Rafael y Urao; a través de una estrategia de telementoría que le permite al personal de salud tratar de 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 los resultados alcanzados para este periodo fueron:

- Conformación equipo de trabajo de los especialistas y desarrollo de 40 sesiones ECHO en patologías tumorales de cáncer de cabeza y cuello, cérvix, colon, estómago, mama, piel, próstata; además de manejo del dolor y cuidados paliativos.
- Presentación de 54 casos de pacientes con diagnósticos de patología maligna que requerían cambio en la conducta y diagnóstico de su patología.
- Nivel de satisfacción del 100% por parte de los médicos y personal de salud de los primeros niveles que hicieron parte del proyecto.
- El Hospital Pablo Tobón Uribe se convierte en institución pionera en Colombia con el desarrollo de este modelo.

Programa Fraternidad en Salud con los Pueblos de Antioquia



Paciente Programa Fraternidad

Este programa se realiza en articulación con la Fundación Fraternidad Medellín y tiene como objetivo facilitar la detección de pacientes con sospecha de neoplasia maligna (cáncer) por medio de la educación equipos de salud y el diagnóstico diferencial y oportuno, en algunos municipios de Antioquia como Liborina, Caicedo, El Peñol, Granada, La Pintada, Marinilla, San Carlos, San Rafael y Urrao.

Durante el 2019 el Hospital contó con la remisión de 129 pacientes, de los cuales el 100% fueron ingresados al Programa porque cumplían con todos los requisitos y 50 fueron diagnosticados con diferentes tipos de cáncer, entre ellos cabeza, cara y cuello, cérvix, estómago, mama, piel, próstata, testículo y vesícula.

Programa Social

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

Los municipios en los cuales ha tenido presencia son:

» Subregión Occidente

Buriticá, Liborina, Olaya, Sabanalarga, Santafé de Antioquia y San Jerónimo.



» Subregión Oriente

Granada, San Rafael y San Vicente Ferrer.

Líneas de intervención

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 2019 se tuvo presencia en el municipio de San Vicente Ferrer, el cual se encuentra ubicado en la subregión del Oriente antioqueño y cuenta con una población aproximada de 22.000 habitantes ubicados en la zona urbana y 39 veredas. En este período se obtuvieron los siguientes resultados de acuerdo con las líneas de intervención que tiene el programa.

Fortalecimiento institucional

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



Capacitación de Trauma, Bomberos

Resultados de intervención Programa Social Hospital de San Vicente Ferrer 2019



ACTIVIDAD

Capacitaciones en:

- Manejo de Enfermedad Obstructiva Pulmonar Crónica
- Manejo avanzado del Trauma
- Toxicología clínica
- Conferencia Humanización en los servicios de Salud

BENEFICIARIOS

70 profesionales
del Hospital de
San Vicente Ferrer

Educación en salud a líderes comunitarios

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



Capacitación en trauma para docentes

Resultados de intervención Programa Social líderes comunitarios, docentes rurales y jóvenes; San Vicente Ferrer 2019



ACTIVIDAD

- Caracterización a presidentes de Juntas de Acción Comunal (JAC)
- Diagnóstico Rápido Participativo (DRP) con líderes comité de salud
- Capacitación en manejo básico del trauma
- Capacitación en prevención del consumo de sustancias psicoactivas
- Talleres en proyecto de vida

Capacitaciones en:

- Manejo de residuos sólidos
- Manejo de abuso y maltrato infantil
- Micro-machismos
- Manejo básico del trauma
- Prevención del consumo de sustancias psicoactivas

BENEFICIARIOS

145 Presidentes y delegados JAC

223 jóvenes
de la zona rural

11 docentes
de la zona rural

Total personas:
380 beneficiarios

Servicios de salud para la comunidad

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

Durante el año 2019, se implementó una jornada de salud en la que médicos internistas, pediatras y residentes de último año, viajaron hasta el municipio de San Vicente, para brindar atención a población infantil y adulta que requerían de este tipo de servicios.



Proyecto de Vida, mapa de los sueños, estudiante vereda San Nicolás

Resultados de intervención Servicios de salud para la comunidad, San Vicente Ferrer, 2019

ACTIVIDAD

- Jornada de salud para población urbana y rural del municipio

BENEFICIARIOS

155 Pacientes
(100 adultos y 55 niños)

Total beneficiarios Programa Social 2019

605 personas; con un porcentaje de **cobertura del 100%** de las veredas del municipio de San Vicente Ferrer y un **nivel de satisfacción** de los destinatarios correspondiente al **99%**.

Se espera para el **año 2020**, continuar con actividades del Programa Social en el municipio de **Carmen de Viboral**.

Acompañamiento económico a pacientes

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

Durante el **año 2019 se realizaron 3.497 clasificaciones socioeconómicas** y se prestaron un total de **15.520 atenciones en salud** a pacientes ambulatorios, lo que les permitió acceder a citas con especialistas y realizarse procedimientos al interior del Hospital.

El total de recurso económico asignado en el 2019 por el Hospital fue de: **\$535.956.091**



Fondo Granito de Alma

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

Durante el año 2019, se contó con una **inversión anual correspondiente a \$111.093.083 en alimentación y \$20.665.300 en transporte.**

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 ejecución al marco legal aplicable.

Equipo de limpieza y desinfección, Colaboradores de Empresas de Servicios Delegados





Los compromisos que acompaña esta política son los siguientes:



Garantizar la gestión integral de los residuos peligrosos y no peligrosos desde su generación hasta su almacenamiento y disposición.



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



Promover sensibilizaciones y formación ambiental al personal del Hospital, visitantes a las instalaciones, proveedores de insumos y empresas de servicios delegados.



Implementar progresivamente compras sostenibles para contribuir al uso racional de recursos naturales (materias primas, agua y energía).



Garantizar la ejecución y mejora continua del Sistema de Gestión Ambiental y el programa de sus cumplimientos ambientales.



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



Asegurar un manejo de vertimiento y garantizar una reducción de las cargas contaminantes.



Aportar a la construcción del desarrollo sostenible de Colombia.

Materiales y residuos generados

[GRI 301]

Tapitas de vida

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

Durante el año 2019 el Hospital Pablo Tobón Uribe recolectó un total de 484.77 kg, enviados finalmente a la Asociación Nacional de Trasplantados.

Repika

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

Durante el año 2019 se recolectaron 11.305 kg/año.

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 665,34 kg/año





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.

Durante el año 2019 se inició el voluntariado en jardinería con el fin de apoyar en el mantenimiento y protección de las zonas verdes del Hospital. Adicionalmente se realizó la siembra de once sujetos arbóreos de las siguientes especies:

- Casco de vaca (*Bauhinia picta*)
- Achiote (*Bixa Orellana*)
- Carbonero (*Calliandra medellinensis*)
- Ceiba verde (*Pseudobombax septenatum*)
- Neem (*Azadirachta indica*)
- Nispero (*Eriobotrya japónica*)
- Guayacan (*Handroanthus chrysanthus*)
- Acacia (*Caesalpinia pluviosa*)
- Ebano (*Caesalpinia ébano*)

Por medio del voluntariado de jardinería se llevaron a cabo 12 encuentros con 10 voluntarios (colaboradores del Hospital), con quienes se obtuvieron resultados, como siembra de plantas ubicadas alrededor del vivero, en rampa de acceso a parqueadero cubierto y siembra de 8 especies como parte de la compensación arbórea que debe continuar realizando el Hospital.







Consumo de recursos

Recurso agua [GRI 303-3]

El Hospital cuenta con siete tanques de almacenamiento de agua lluvia, seis de 42m³ cada uno, ubicados en la Torre A. Asimismo, en el edificio técnico se permite utilizar el agua para la red contra incendios y consumo de agua para las torres de enfriamiento de la Torre A, este último con una capacidad de 263m³.

Recursos energía [GRI 302-1]

Durante el año 2019, el consumo de energía fue de 14.347.000 KW.

Una de las estrategias implementadas en este periodo fue la adquisición de nuevos equipos con mayor eficiencia energética, permitiendo así un ahorro significativo en electricidad y dinero.

Refrigeración [GRI 302-2]

Para calcular este consumo, se tiene en cuenta el gasto de agua de la torre de enfriamiento del chiller, que durante el año 2019 fue de 870 mensuales.

Gas natural [GRI 302-3]

El promedio de consumo anual de gas natural para el año 2019 fue de 348.581 m³.



Emisiones atmosféricas

[GRI 305]

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

El Hospital cuenta con el respaldo de una planta de energía de tipo convencional que se utiliza en caso de emergencia, sin embargo gracias al excelente control que se lleva a cabo en toda la red de energía eléctrica, hasta el momento solo se ha puesto en funcionamiento para el



mantenimiento de las calderas, con el fin de asegurar su buen estado de llegar a presentarse una contingencia.

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

Emisiones en el Hospital

Emisiones directas de alcance 1

Emisiones directamente generadas por el Hospital: 1326.8 Ton CO₂e/año

Gases incluidos en el cálculo

Gasolina motor, consumo de gas, biodiesel, recarga de extintores - Solkaflam-, fugas de refrigerantes: R22, R134A, R404A, R12 y R407C.

Emisiones indirectas de alcance 2

1826 Ton CO₂e/año. La medición de alcance 2 se basó en el consumo de energía eléctrica en instalaciones y operaciones (energía importada de la red).





Efluentes y servicios

[GRI 306-1]

En promedio el volumen de agua vertida en un día de operación normal del Hospital (24 horas) es de 3.1m³; esta va a un sistema de alcantarillado manejado por EPM (Empresas Públicas de Medellín).

Para validar la calidad del agua de vertimiento se le realiza un monitoreo anual en el que se miden los parámetros establecidos en la Resolución 631 de 2015, artículo 14, con o sin internación en los tres manholes de la organización. Como pretratamientos se cuentan con trampas de grasas en las salidas de los servicios de alimentación y servicios complementarios.

Para las metodologías de medición de las aguas de vertimiento se tiene en cuenta que sean métodos y laboratorios acreditados con el IDEAM (Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales).

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 2019 se evaluaron 16 empresas de servicios delegados (100%) en su Sistema de Gestión Ambiental. 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 los planes de mejora que sean definidos por las empresas para estos aspectos.



Transporte de residuos



Innovación en el manejo de residuos peligrosos

Desde el año 2019, el Hospital cuenta con un equipo **Sterilwave**, el cual está en proceso de pruebas, para permitir en corto tiempo desactivar y triturar los residuos peligrosos procedentes de las unidades de atención al paciente. Es una tecnología francesa la cual funciona por ciclos de 25 minutos transformando los residuos peligrosos en residuos no peligrosos con un cambio importante en el volumen. Cada vez que finaliza el ciclo se reduce el 80% del volumen y el 25% del peso sólido.

Funciona con ciclos cerrados evitando al máximo la generación de malos olores. Es una tecnología pionera en el mercado Colombiano y gracias a la disminución de volúmenes y optimización de los recursos, permite obtener una disminución importante en la huella de carbono corporativa procedente de la generación de residuos peligrosos.

STERILWAVE 250

CO

A portrait of Dora Ángela Giraldo Acevedo, a woman with long brown hair, smiling. She is wearing a white long-sleeved blouse and dark purple trousers. A name tag is pinned to her blouse. The background is a blurred green field.

Dora Ángela Giraldo Acevedo

Jefe Trabajo Social

El Alma al servicio de la comunidad

Dora Ángela Giraldo Acevedo es colaboradora de nuestro Hospital desde el año 1999, es trabajadora social y durante todos estos años, el Hospital pablo Tobón Uribe ha sido el lugar en donde ha podido desarrollar y vivir a diario la pasión que siente por su trabajo y por servir a los demás. Actualmente desempeña la función de Jefe del Departamento de Trabajo Social, en donde es líder en proyectos de responsabilidad social y trabajo con las comunidades.

Gracias al apoyo del actual director del Hospital, el Doctor Andrés Aguirre Martínez, Dora Ángela ha tenido la oportunidad de avanzar, proponer y afianzar diferentes ideas que con el pasar de los años han logrado que nuestro Hospital obtenga una credibilidad fuerte de cara a la comunidad.

Lograr mirar el Hospital como un lugar abierto a la comunidad cercana o lejana e identificar los puntos de encuentro y contacto, ha sido un reto que desde el año 2001 se busca desenvolver y llevar a cabo desde el Departamento de Trabajo Social; el cual ha tenido como objetivo ampliar las esferas de servicios del Hospital más allá del de la salud, compartir conocimientos desde los diferentes ámbitos del ser humano y tratar de encontrar principalmente el equilibrio entre lo ambiental, lo económico y social.

Durante 20 años de servicio, el trabajo más significativo para ella ha sido lograr llevar el Alma del Hospital Pablo Tobón Uribe a los diferentes municipios de Antioquia por medio de proyectos como lo son el Programa Social, Programa Fraternidad y ECHO, los cuales son la motivación más grande para continuar cumpliendo con su labor, “es maravilloso ver cómo es recibido el Hospital en los diferentes lugares a los que vamos, la gratitud de las personas es enorme”, explica la Jefe Dora Ángela.

Aprender de las personas y su capacidad de resiliencia y la manera en cómo afrontan las dificultades, ha sido quizá la enseñanza más grande que le ha quedado gracias a su trabajo con las comunidades; para ella es muy importante que todas las personas tengan conocimiento del sentido de contribución que quiere aportar el Hospital en cada sitio en el que hace presencia, “el Hospital tiene que ser parte de, no somos el centro, somos parte de una comunidad”, agrega la jefa del Departamento de Trabajo Social.

Contenidos GRI Estándares 2019

CONTENIDO GRI	ENFOQUE TEMÁTICO	INDICADOR	PÁGINA (S)
102 CONTENIDOS GENERALES	102-1	Nombre de la organización	5
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	18
	102-3	Ubicación de la sede	18
	102-4	Ubicación de las operaciones	18
	102-5	Propiedad y forma jurídica	18
	102-6	Servicios prestados	18
	102-7	Tamaño de la organización	18
	102-8	Información de empleados y trabajadores	18
	102-9	Cadena de suministro	18
	102-10	Cambios significativos de la organización	24 a 29
	102-14	Declaración del Director General	6 a 7
	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	39
	102-18	Estructura de gobernanza	34
	102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas ambientales, sociales y económicos	34
	102-21	Relacionamiento con los grupos de interés	10
	102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	34 a 37
	102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	34
	102-25	Conflicto de interés	42 a 43
	102-40	Lista de grupo de interés	10
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés	10
	102-43	Participación de los grupos de interés	10
	102-46	Definición del contenido de la memoria	11 a 12
	102-47	Temas materiales	11 a 12
	102-50	Período objeto del informe	5
	102-51	Fecha del último informe	5
	102-52	Ciclo de elaboración de informes	5
	102-53	Puntos de contacto de la Memoria de Sostenibilidad	2
	102-54	Acerca de la Memoria de Sostenibilidad	5

CONTENIDO GRI	ENFOQUE TEMÁTICO	INDICADOR	PÁGINA (S)
202 DESEMPEÑO ECONÓMICO	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	93
	202	Implicaciones financieras, riesgos y oportunidades	94 a 95
205 ANTICORRUPCIÓN	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	43
301 MATERIALES	301-1	Materiales utilizados por peso y volumen	148
302 ENERGÍA	302-1	Consumo energético dentro de la organización	153
	302-4	Reducción del consumo energético	153
303 AGUA	303-3	Agua reciclada y reutilizada	153
304 BIODIVERSIDAD	304-1	Biodiversidad	150
305 EMISIONES	305	Emisiones atmosféricas	154 a 157
306 EFLUENTES Y SERVICIOS	306-1	Vertidos de agua en función de su calidad y destino	158
308 EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección con criterios ambientales	159
401 EMPLEO	401-2	Beneficios de los empleados de tiempo completo que no se dan a los empleados de tiempo parcial o temporal	107 a 111
403 SALUD Y SEGURIDAD EN EL EMPLEO	403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador- empresa de salud y seguridad	119
404 FORMACIÓN Y ENSEÑANZA	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	114
413 COMUNIDADES LOCALES	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	126-137
416 SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES	416-1	Excelencia Asistencial	48 a 65
	416-2		
417 INFORMACIÓN Y ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS	417-1	Mecanismos de escucha a la voz del usuario	62 a 65
	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.

50

AÑOS CON ALMA



Julio / 2020

VIGILADO Supersalud
www.supersalud.gub.ve



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



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