



INFORME DE RESPONSABILIDAD **SOCIAL**

2009

HOSPITAL
PABLO TOBON URIBE®
UN HOSPITAL CON ALMA
Donde algunos dan más, pero ninguno recibe menos



INFORME DE
RESPONSABILIDAD
SOCIAL

2009

Dirección General

Correo electrónico: director@hptu.org.co
Dr. Andrés Aguirre Martínez

Producción y Realización Departamento de Trabajo Social

Correo electrónico: dgiraldo@hptu.org.co
T.S. Dora Ángela Giraldo Acevedo

Correo electrónico: jamarin@hptu.org.co
T.S. José Alejandro Marín Posada

Departamento de Mercadeo

Correo electrónico: mercadeo@hptu.org.co

HOSPITAL PABLO TOBÓN URIBE

Calle 78B N. 69-240 Teléfono (574) 445 90 00
Fax (574) 441 14 40 Medellín, Colombia, Suramérica

www.hptu.org.co

Edición 1 - 1.500 ejemplares 2010 Departamento de Mercadeo

INFORME DE
RESPONSABILIDAD
SOCIAL
2009



TABLA DE CONTENIDO

Primera Parte

■	Órganos Directivos	5
■	Reflexión del Director	7
■	Información Corporativa	9
■	Política de Calidad	12
■	Presentación del Informe	14
■	Generalidades del Hospital	15

Segunda Parte

Resultados de la Responsabilidad Social 2009

■	Calidad, seguridad y accesibilidad a los servicios de salud	22
■	Compromiso con los colaboradores y sus familias	41
■	Gestión con proveedores de bienes y servicios	55
■	Cuidado y compromiso con el medio ambiente	60
■	Relaciones con la comunidad local, nacional e internacional	74

Tercera Parte

Hospital en Cifras

■	Cifras asistenciales	90
---	----------------------	----



Panorámica nocturna Hospital Pablo Tobón Uribe

Primera Parte

JUNTA DIRECTIVA

Presidente

Álvaro Uribe Moreno

Vicepresidente Primera

Celina Gómez de Arango

Vicepresidente Segundo

Germán Jaramillo Olano

Vocales

Padre Gabriel Jaime Molina Vélez
José Dagnóvar Aristizábal Ocampo
Luis Fernando Uribe Restrepo
José Eugenio Muñoz Menéndez
Carlos Felipe Londoño Álvarez
Carlos Mario Rivera Escobar
Gabriel Harry Hinestroza
Jorge Hernán Echavarría Hoyos
Jorge Restrepo Palacios

COMITÉ DE DIRECCIÓN

Director General

Andrés Aguirre Martínez

División Administrativa

Luis Guillermo Saldarriaga Cardona

División Planeación

Francisco Javier Londoño Posada

División Médica

Antonio José Lopera Upegui

División Paramédica

Silvia Elena Zapata López



REFLEXIÓN DEL DIRECTOR

7



¿De qué seres puede invocarse la responsabilidad? ¿A cuáles de ellos es dable pedir cuentas de sus actos y de las consecuencias de ellos? La respuesta a estas dos preguntas es sólo una: la responsabilidad y la justificación de los actos sólo es posible esperarla, pedirla y exigirla de seres libres, y el único ser libre es el ser humano. Pero precisamente en cuanto libre, cada persona y cada sociedad pueden optar por obrar bien o mal, incluso contraviniendo toda racionalidad, más aún, toda razonabilidad entendida ésta como la comprobación de las consecuencias negativas fruto de una acción poco medida e incluso depredadora con el medio ambiente y consigo mismo.

El mundo humano es el resultado de la forma como lo comprendemos (hermenéutica), de la manera como interactuamos (cibernética) y de los valores que orientan las decisiones (ética). En lo atinente a la comprensión del mundo, ya no pasa oculto que estamos interconectados, que todo lo que hacemos termina repercutiendo a escala mundial; no sólo se han globalizado las comunicaciones, sino también los problemas que nos aquejan tales como el calentamiento global, el empobrecimiento desmedido de algunas sociedades, etc. Ser responsable es tomar conciencia de ello y actuar de manera consecuente.

La acción social responsable implica dos aspectos: uno primero que se refiere a la autorregulación de las decisiones personales, sociales y



empresariales; implica no traspasar ciertos límites, ceñirse por convicción a las normas y no aprovecharse de una posición de mayor fortaleza en contra de los débiles. Este aspecto es, si se quiere, contra evolutivo biológicamente hablando y tiene que ver con no hacer uso de “la ley del más fuerte”. El segundo aspecto hace referencia a iniciativas que vayan más allá del mínimo deber y que tienen como propósito trascender para contribuir a la construcción de un mundo más humano, en el que se generen mayores oportunidades para una vida digna, armónica, en paz y con desarrollo para el mayor número posible de personas. Esta acción social responsable requiere a su vez del cultivo de una nueva sensibilidad humana. No basta la razón pura y teórica, que aún cuando progresa en verdad, no la pone al servicio de los demás. No es suficiente una actitud legalista y formal, en la que hay conformismo con no transgredir códigos. No puede haber tranquilidad por el hecho de cumplir estrictamente con el deber. Esta nueva sensibilidad procura despertar y tener siempre presente la misericordia y la concordia: el saber que podemos ayudar a los frágiles y que cada ser humano es parte de una misma humanidad que está llamada a caminar en pos de un mayor perfeccionamiento de todas sus potencialidades.

Este Hospital quiere ser partícipe activo, aquí y ahora, en influir positivamente en lo que esté a nuestro alcance, para avanzar en pos de una utopía que tenga como ideal un mundo en el que cada ser humano pueda vivir en concreto todo lo que contempla el ser digno de respeto. Deseamos fervientemente un mundo que sea acogedor para las generaciones venideras y que tenga los cimientos para que ellas puedan desarrollarse plenamente. Nuestra labor se encuentra enmarcada por la nueva comprensión de que todo y todos tenemos que ver, que dependemos de unas interrelaciones positivas y que la acción ética en lugar de ser una camisa de fuerza, es fuente de prosperidad.

Este informe quiere ser reflejo de estos pensamientos y servir de rendición de cuentas ante la comunidad, de nuestra acción responsable, conscientes de que es una tarea permanente y susceptible de mejora.



Andrés Aguirre Martínez
Director General



Hospitalización Ejecutiva 9 Sur

INFORMACIÓN **CORPORATIVA**

PROMESA DE SERVICIO

Nuestra razón de ser son los pacientes, con quienes estamos comprometidos de manera entusiasta.

Reconocemos en Usted a un ser único, merecedor de respeto. Aportamos lo mejor de nosotros para su recuperación y bienestar a través de un servicio oportuno, competente y con altos estándares técnico-científicos.

Suminstramos una información clara, respetuosa suficiente y veraz. En nuestro actuar tenemos en cuenta a su familia, a sus allegados y a la comunidad.



Paciente y enfermera del Hospital

Utilizamos la tecnología adecuada para su beneficio, en armonía con el Sistema de Seguridad Social. Procuramos los mejores resultados con el mínimo riesgo y a un costo razonable.

Como parte del Sistema de Seguridad Social en Salud somos actores interdependientes con las Administradoras de Planes de Beneficios. Nos comprometemos a manejar de manera equitativa, ética y eficiente los recursos disponibles y a proporcionar la información oportuna, necesaria y certera que facilite la continuidad de la atención y la gestión de nuestros intereses comunes. Propiciamos el trabajo en equipo, facilitamos la comunicación, el diálogo constructivo y la toma oportuna de decisiones justas. Construimos un ambiente de confianza con horizonte de largo plazo, para beneficio de todos.

Somos un centro de gestión del conocimiento a través de la docencia y la investigación, con la certeza de que ello contribuye en el avance hacia la excelencia para su bienestar.

Queremos ser fuente de esperanza y consuelo con el fundamento en nuestros valores cristianos, somos un Hospital con Alma.

MISIÓN

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

VISIÓN

Ser Hospital **líder** en centros de excelencia de alta complejidad, centrado en el ser humano y abierto al mundo.

PROPUESTA DE VALOR

Hospital Multi-Especializado y Focalizado.

Un Hospital integral enfocado en campos específicos de alta complejidad, fundamentado en **trabajo** interdisciplinario.



Servicio de cirugía

POLÍTICA DE CALIDAD

Garantizar a cada paciente de manera oportuna, con “alto tacto” y con el mínimo riesgo¹, la atención específicamente indicada de acuerdo con su enfermedad, con su medio familiar y social, y con los avances de las ciencias de la salud, a la luz de la filosofía del Hospital. Igualmente hacer uso apropiado de los recursos, proteger el medio ambiente, respetar el marco legal vigente y obtener la máxima satisfacción tanto del paciente como de todas las personas o entidades que participan en el proceso de atención.

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

Fe en Dios
Unidos hacia la excelencia
Tecnología al servicio del paciente
Un compromiso social
Respeto por la dignidad humana
Orientación a la participación

¹Con el mínimo riesgo incluye:

- A los pacientes
- A los colaboradores, para los cuales se previenen las enfermedades y se promueve la salud
- A las partes interesadas

Última revisión noviembre 4 de 2008



Panorámica Hospital Pablo Tobón Uribe

PRESENTACIÓN DEL INFORME

Por tercer año consecutivo, el Hospital Pablo Tobón Uribe presenta a sus distintas partes interesadas y a la comunidad en general, su informe de Responsabilidad Social (R.S.), que es un esfuerzo por consolidar los principales logros y retos de la institución en esta materia.

En esta ocasión, el contenido del informe se ha agrupado en tres partes: Una introductoria, con información del Hospital y de su concepción de responsabilidad social; una segunda parte, donde se encuentran los principales resultados en R.S. durante el 2009; una tercera parte que contiene cifras relevantes del Hospital.

Aunque este informe no se ha elaborado estrictamente bajo la metodología de la Global Reporting Initiative (GRI), toma en cuenta algunas de sus recomendaciones y reconoce la importancia de contar con un instrumento que promueva y cualifique la realización de reportes de sostenibilidad.

Global Reporting Initiative (GRI)		Hospital Pablo Tobón Uribe
Estrategia y perfil Enfoque de la dirección Indicadores de desempeño	Estrategia y análisis Perfil de la organización Gobierno, compromisos y participación. Parámetros de la memoria	-Reflexión del director -Presentación del informe -Generalidades del Hospital y de su R.S. -Enfoque de gestión socialmente responsable
	Información sobre el enfoque de la dirección por dimensiones Principales indicadores del desempeño Indicadores adicionales de GRI que se hayan incluido Indicadores de suplementos sectoriales del GRI que se hayan incluido.	RESULTADOS DE LA RS DEL HOSPITAL en términos de: -Calidad, seguridad y accesibilidad a los servicios de salud -Compromiso con los colaboradores y sus familias -Gestión con proveedores de bienes y servicios -Cuidado y compromiso con el medio ambiente -Relaciones con la comunidad local, nacional e internacional

GENERALIDADES DEL HOSPITAL

15

Naturaleza

El Hospital Pablo Tobón Uribe es una fundación privada sin ánimo de lucro de origen testamentario; es un hospital general, universitario, de tercer y cuarto nivel de complejidad. Se declara públicamente un hospital católico y encamina sus acciones en coherencia con ello.

La conformación de la junta directiva del Hospital está definida según disposiciones testamentarias del señor Pablo Tobón Uribe. De la Junta depende el Director General del Hospital y de éste los jefes de las cuatro divisiones, con quienes conforma el Comité de Dirección, del que dependen los demás colaboradores del Hospital, el cual cuenta con revisoría fiscal y asesores externos.



Grupo de médicos Infectólogos Hospital Pablo Tobón Uribe

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

VISIÓN. Ser Hospital líder en centros de excelencia de alta complejidad, centrado en el ser humano y abierto al mundo.

PROPUESTA DE VALOR. Hospital multi-especializado y focalizado. Un Hospital integral enfocado en campos específicos de alta complejidad, fundamentado en trabajo interdisciplinario.

LEMA. Un Hospital con alma, donde algunos dan más, pero ninguno recibe menos

VALORES

Verdad

Amor

Liderazgo

Orden

Respeto

Equidad

Solidaridad

El Hospital se financia con su facturación y ocasionalmente recibe donaciones. Sustenta algunos compromisos con recursos del crédito y posee excelente nombre como pagador cumplido. Por ser una entidad sin ánimo de lucro invierte sus excedentes en la renovación permanente de su infraestructura y tecnología, el mejoramiento continuo de la calidad de sus servicios y la asignación de subsidios económicos para facilitar el acceso a los mismos.

A diciembre 31 de 2009, dispone de 291 camas para la prestación de sus servicios. En caso de requerir mayor información sobre los servicios del Hospital Pablo Tobón Uribe, consultar la página Web www.hptu.org.co

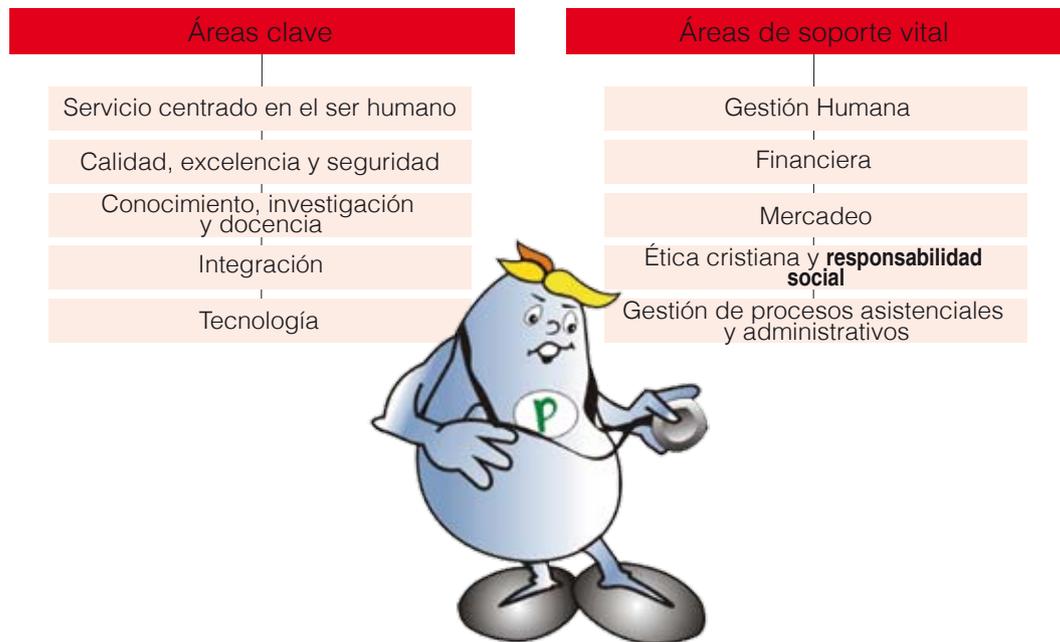
El Hospital se define como una “filosofía puesta en acción”, que se documenta y divulga permanentemente entre sus colaboradores y que es eje de su desarrollo y actividades. Está conformada por tres pilares: “Hospital católico confesional”, “Hospital humano” y “Hospital que existe porque existen los enfermos”. Los principios fundamentales del Hospital, así como su razón de ser fueron definidos por sus pioneros y han sido revisados y ajustados en ejercicios de planeación estratégica, sin perder su esencia.

ENFOQUE DE GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

La Responsabilidad Social en la **estrategia del Hospital**

La responsabilidad social del Hospital hace parte de su sistema para el mejoramiento “FUTURO” que se conforma de cinco pilares, uno de los cuales se denomina “Un compromiso social” (ver página 12).

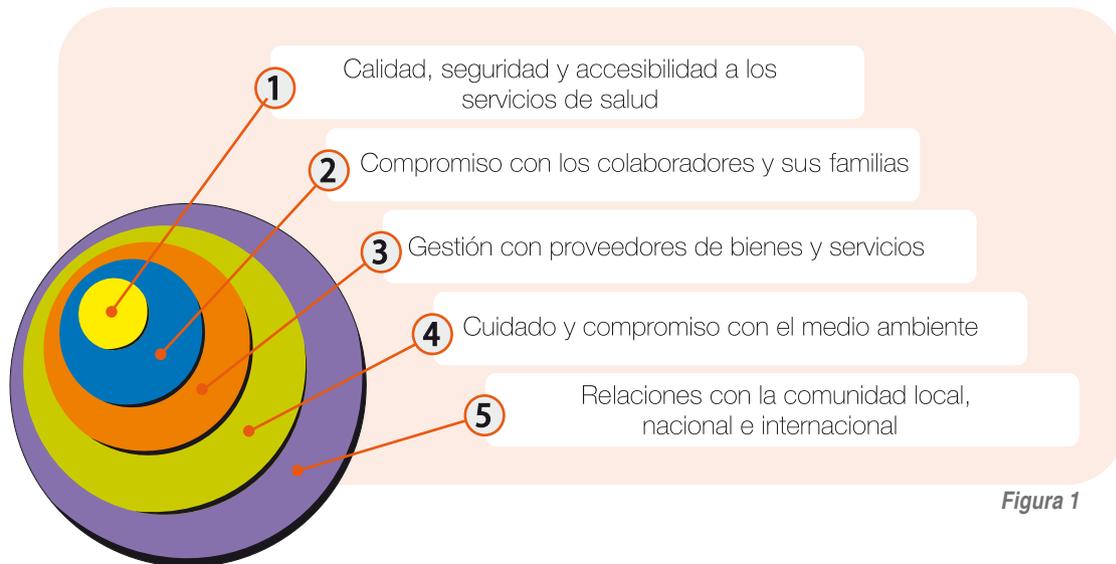
Desde su direccionamiento estratégico, el Hospital considera la Responsabilidad Social como un “Área de Soporte Vital”, lo cual quiere decir que es un aspecto indispensable para su funcionamiento.



Concepción de la Responsabilidad Social

Nuestro Hospital concibe la Responsabilidad Social como una posición ética que implica definir políticas y llevar a cabo acciones concretas encaminadas a gestionar sus impactos sociales y ambientales, y a crear valor social con sus distintas partes interesadas y con la sociedad en general.

Componentes de la Responsabilidad Social del Hospital Pablo Tobón Uribe



Implementando la Responsabilidad Social (R.S.)

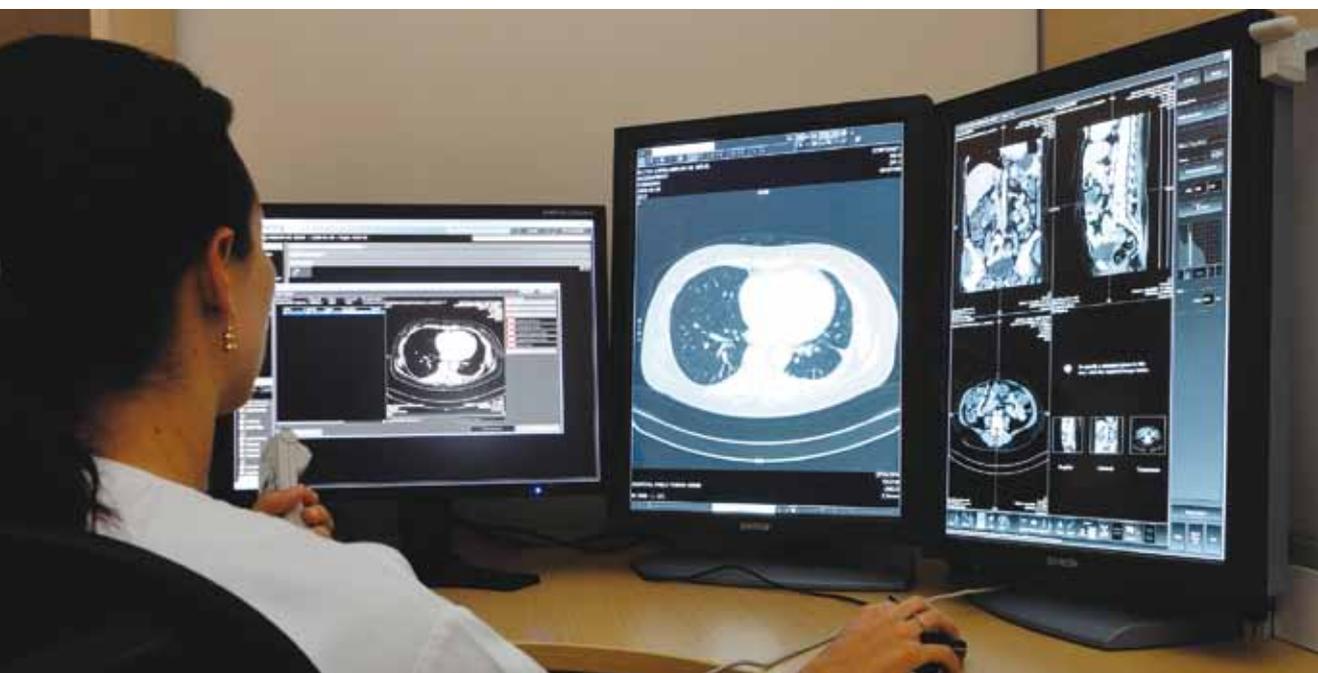
A lo largo de 2009, se han acatado recomendaciones para implementar la Responsabilidad Social, sugeridas por la Guía Técnica Colombiana 180 de R.S. de ICONTEC, a saber, el fomento del cambio cultural en el Hospital en torno al tema de R.S., ajuste de las relaciones con partes interesadas y mejoramiento continuo de la R.S.

Se comenzó la conformación de un grupo base de Responsabilidad Social, con los líderes de las áreas más relacionadas con la misma. También se realizó una charla sobre la gestión de la Responsabilidad Social con un experto en el tema, dirigida al personal directivo. Del mismo modo, se continuó con la divulgación de la R.S. entre colaboradores a través de distintos medios de comunicación organizacional.

Adicionalmente se compartieron más de 500 ejemplares del informe de R.S. de 2008 con organizaciones y personas representantes de las distintas partes interesadas del Hospital, y se ha mantenido disponible en la página web una versión digital del mismo.

Se realizó una reidentificación y recategorización de las partes interesadas desde la perspectiva de la R.S., así como de los mecanismos de diálogo existentes con ellas. Se comenzaron ajustes en las relaciones con la comunidad vecina (ver página 74: programa Somos Vecinos).

También se realizó un ejercicio de ajuste y revisión de los indicadores de Responsabilidad Social y el Hospital continuó con su participación en la



Sistema de digitalización de imágenes radiológicas RIS-PACS



Personal médico Hospital Pablo Tobón Uribe

elaboración de la norma internacional ISO 26000, a través del Comité 180 de Responsabilidad Social de ICONTEC.

Resultados de la **Responsabilidad Social 2009**

A continuación, se presentan los resultados del año 2009 y los retos para el 2010 en materia de Responsabilidad Social. Esta información se encuentra organizada desde los cinco componentes de R.S. del Hospital, a saber: "Calidad, seguridad y accesibilidad a los servicios de salud" (página 22), "Compromiso con los colaboradores y sus familias" (página 41), "Gestión con proveedores de bienes y servicios" (página 55), "Cuidado y compromiso con el medio ambiente" (página 60) y "Relaciones con la comunidad local, nacional e internacional" (página 74).



Segunda Parte



Servicio de Radiología, Imágenes Diagnósticas y Terapia Asistida por Imágenes

CALIDAD, SEGURIDAD Y ACCESIBILIDAD A LOS **SERVICIOS DE SALUD**

Para el Hospital, la calidad de la atención es un imperativo ético que se desprende de sus principios filosóficos y de su política de calidad (ver página 12). Como institución católica confesional, reconoce que la vida humana es el máximo don del Creador y como tal es digna de respeto.

Por este motivo, busca permanentemente el mejoramiento continuo de la calidad y seguridad de sus servicios, para ello implementa diferentes modelos como la certificación de procesos, la acreditación institucional y la referenciación de sus prácticas con premios de calidad, con mejores prácticas y con estándares internacionales.

Durante el 2009, se realizó seguimiento a los 17 procesos certificados bajo la norma ISO 9001 y al proceso de Acreditación en Salud. También se continuó con la implementación de los estándares y de las metas

internacionales de seguridad de la Joint Commission International², en procura de una acreditación con esta organización.

¿Cómo se hacen vida la calidad y la seguridad en el Hospital?

Uno de los atributos a través de los cuales se desdobra la calidad en el Hospital, es la seguridad de los pacientes, los colaboradores y el medio ambiente.

Su implementación es posible a partir de la identificación de riesgos, el diseño de planes de acción para mitigarlos y estrategias para difundirlos y comunicarlos a quienes están involucrados en ellos. En aras de consolidar una “cultura de seguridad en la atención”, hace cuatro años el Hospital realiza acciones como formación de líderes de seguridad, rondas de seguridad, e implementación de prácticas seguras, entre las que se encuentran: reducción de infecciones, prevención de reacciones adversas a medicamentos, identificación y reacción rápida a cambios en la condición clínica del paciente, mejor cuidado del paciente con infarto agudo del miocardio, entre otras.

Algunos resultados de las acciones implementadas pueden reflejarse en la disminución o mejora de indicadores como la tasa de neumonía asociada al ventilador (NAV) en la unidad de cuidados intensivos y el porcentaje de infección en herida limpia (ver página 24).

Otro medio para mejorar la calidad y la seguridad del Hospital, es la consolidación de centros de excelencia³ de alta complejidad, lo cual se traduce en equipos asistenciales especializados en la atención de una enfermedad o intervención, con el propósito de alcanzar la máxima calidad y ser centro de gestión del conocimiento.

² La Joint Commission International es una organización no gubernamental sin ánimo de lucro, que tiene el compromiso de mejorar la seguridad y la calidad de la atención en salud a nivel internacional y dispone de una serie de estándares que las instituciones de salud pueden implementar y acreditar su cumplimiento.

³ El Centro de Gestión Hospitalaria los define como programas de salud que utilizan la mejor evidencia científica disponible y que son al menos referentes nacionales en los servicios que ofrecen.

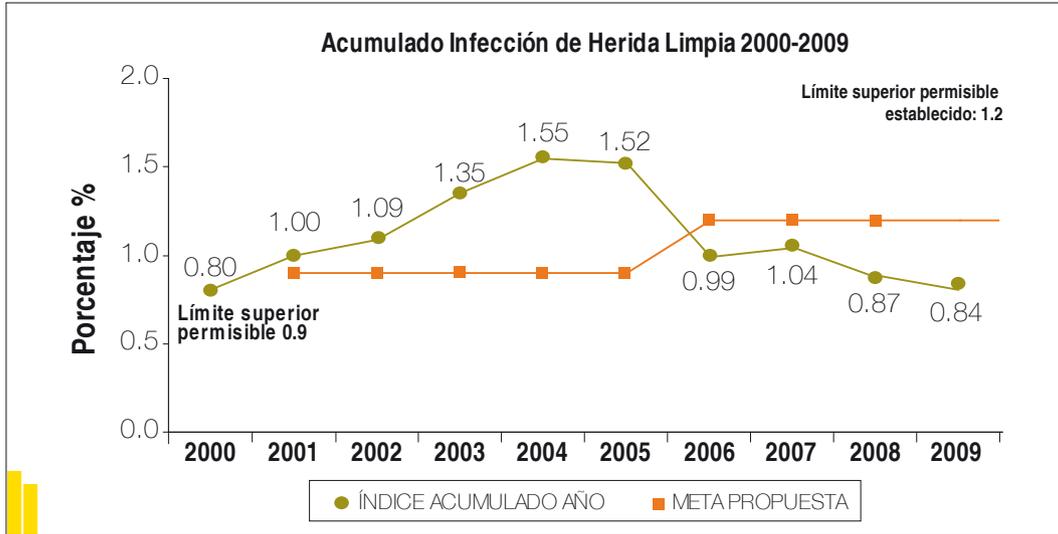


Gráfico 1

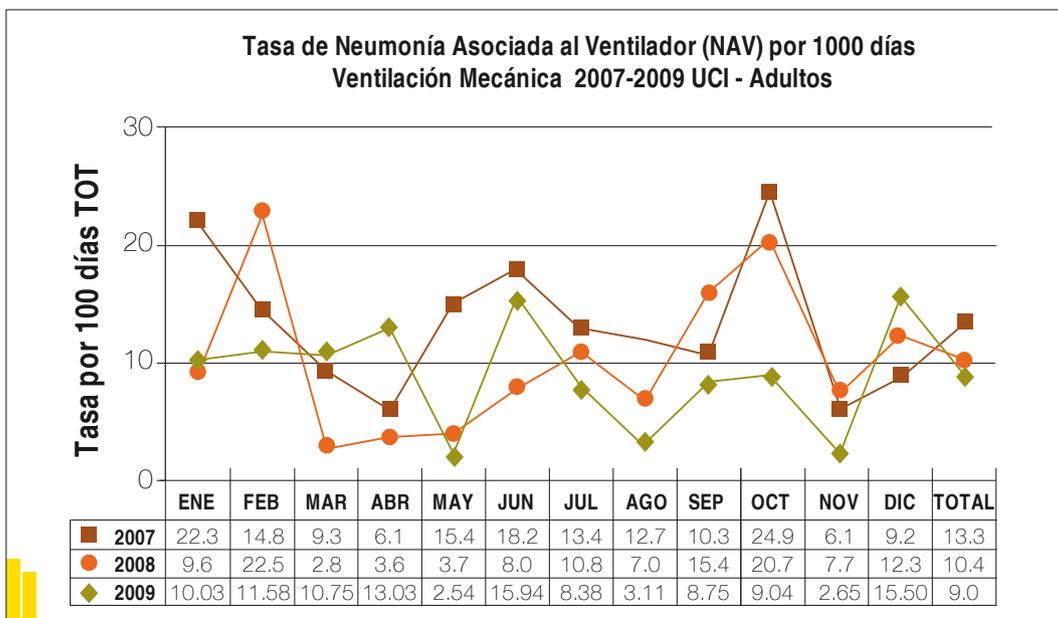


Gráfico 2

Un indicador de la madurez de estos equipos especializados de trabajo es el porcentaje de adhesión a las guías de atención. Este muestra cuántos de los procedimientos realizados se hicieron siguiendo las guías, las cuales propenden por una medicina basada en la evidencia y

no en criterios subjetivos del personal asistencial, de manera que los procedimientos asistenciales realizados son llevados a cabo según los mejores métodos probados. Un ejemplo es el porcentaje de adhesión a las guías de trasplante.

% de cumplimiento a la adhesión de guías y protocolos de trasplantes durante el proceso de atención hospitalaria 2004 -2009

	2004		2005		2006		2007		2008		2009	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Hígado	23	93.1	33	89.3	55	91.7	46	91.9	26	92.7	42	90.5
Riñón			25	93.1	49	95.7	87	92.7	40	94.0	93	87.7
Médula Ósea	5	93.9	10	94.9	16	94.7	23	95.4	25	94.5	3	88.9
Páncreas-Riñón							1	90.1			0	

Tabla 1

Escucha de la **voz del usuario**

Un aspecto fundamental para determinar el mejoramiento de la calidad del Hospital, es conocer la voz de sus usuarios, sus necesidades y sugerencias. Para ello, se cuenta con diferentes mecanismos como el Sistema de Evaluación y Sugerencias y la Libreta de Calificaciones del Paciente Usuario, entre otros.

Sistema de evaluación y sugerencias:

Permite analizar el nivel de satisfacción de los usuarios, conocer sus sugerencias y necesidades para mejorar y diseñar nuevos servicios. Algunos indicadores de este sistema son: alto tacto, tiempo de espera largo, información y satisfacción general.

Alto tacto: Proporción de pacientes o acompañantes, que consideran humano, cortés, delicado y cálido el trato recibido por parte de los colaboradores directos o indirectos del Hospital (ver gráfico 3).

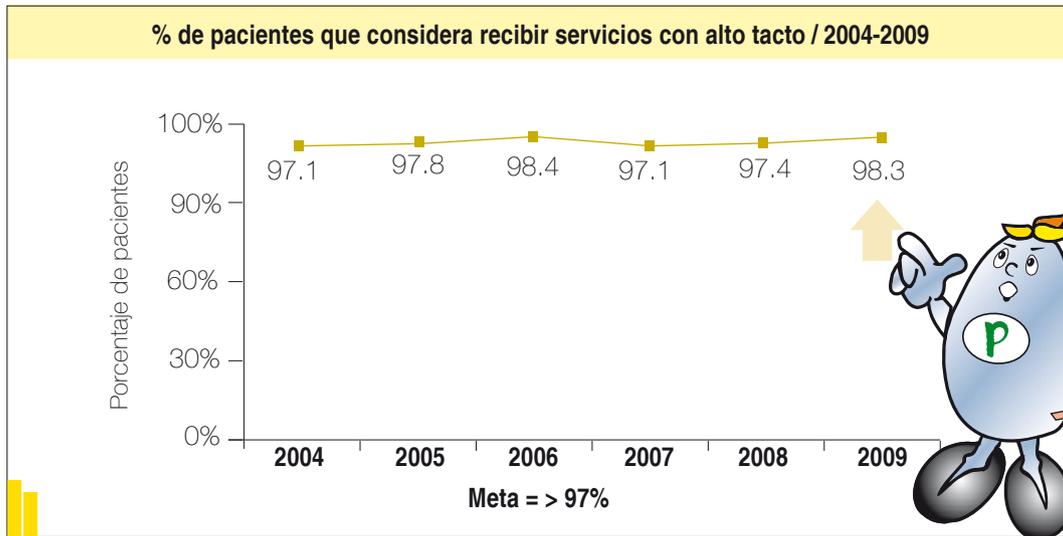


Gráfico 3

Tiempo de espera largo: Proporción de pacientes o acompañantes que considera que el tiempo de espera para su atención es largo (ver gráfico 4).

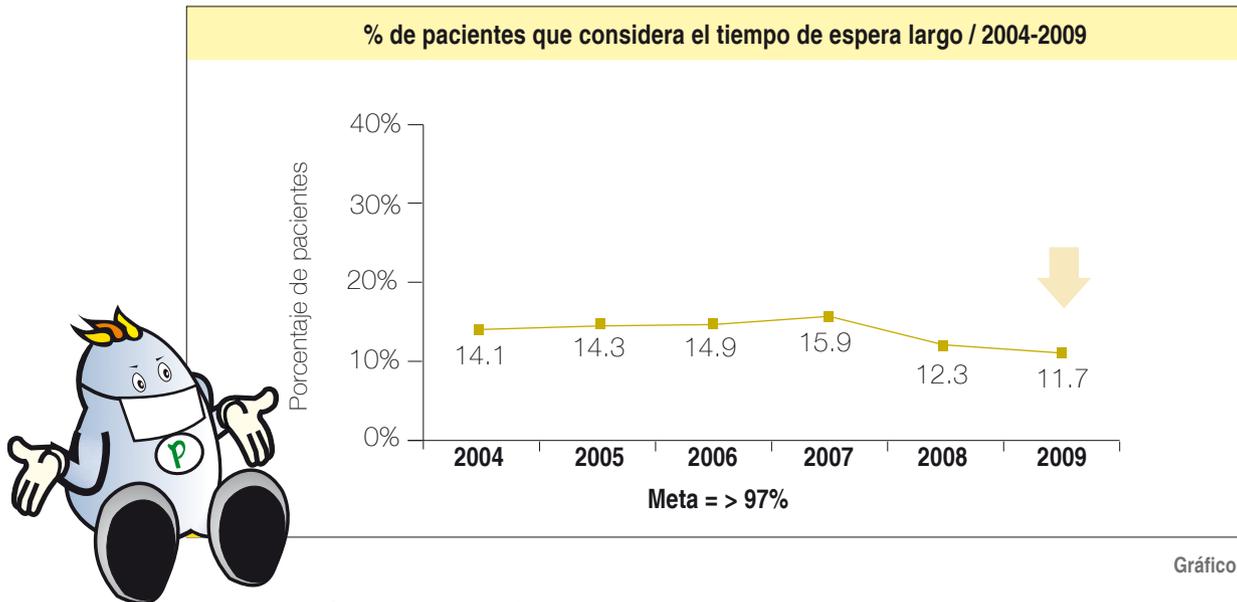


Gráfico 4

Información: Proporción de pacientes o acompañantes que considera que la información recibida respecto al tratamiento, estado de salud del paciente y a los procedimientos médicos y administrativos, es suficiente (ver gráfico 5).

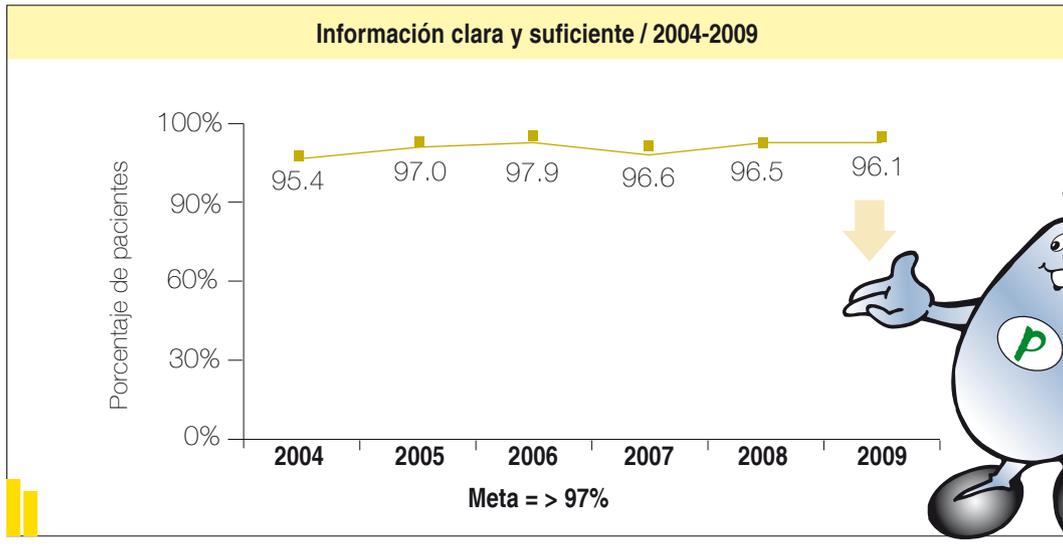


Gráfico 5

Satisfacción general: Proporción de pacientes o acompañantes que evalúa el servicio y volvería a utilizar el Hospital o lo recomendaría (ver gráfico 6).

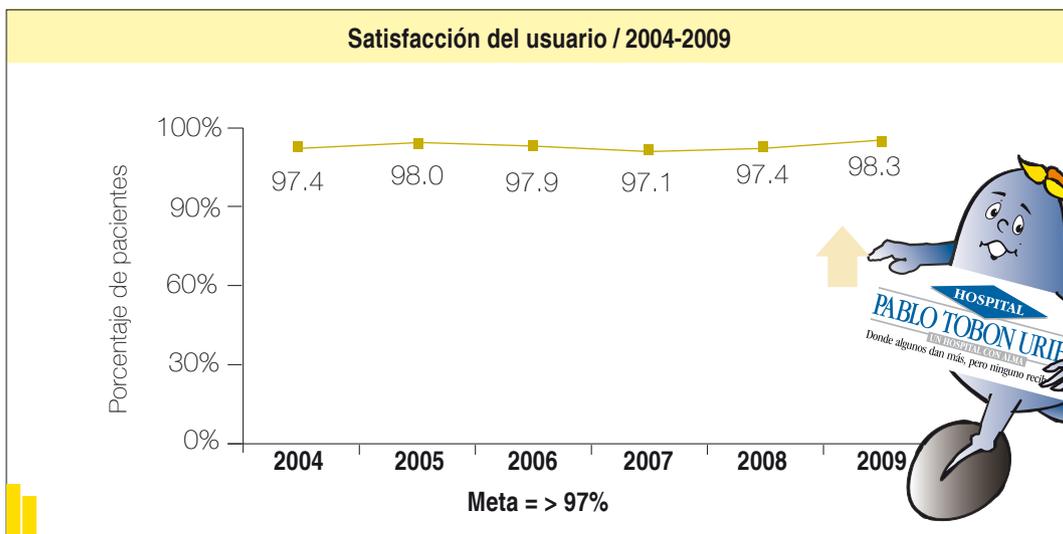
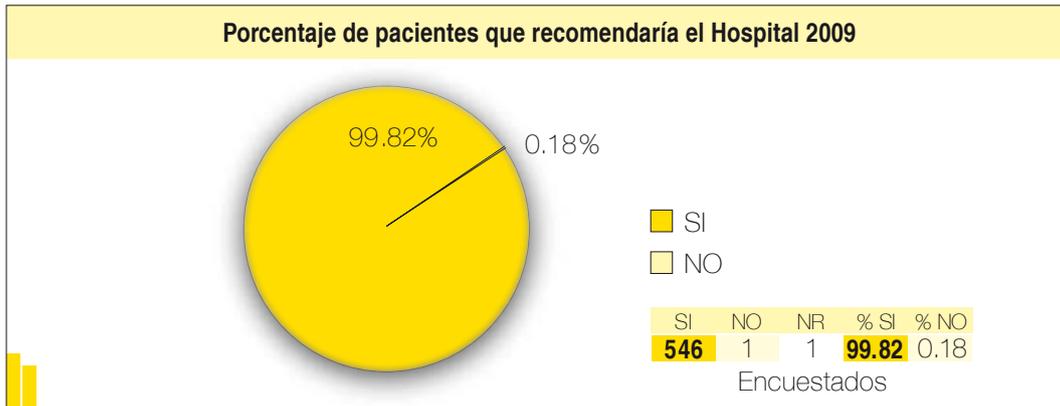


Gráfico 6

Libreta de calificaciones del paciente usuario: Es realizada por una firma externa y da cuenta de distintas percepciones de los pacientes del Hospital acerca de sus servicios. En la tabla 2 (ver página 28), 100 equivale al punto máximo de calificación y 0 al mínimo.



Fuente: libreta de calificaciones 2009

Gráfico 7

**Libreta de calificaciones Paciente - Usuario
Satisfacción general - Desempeño 2001 - 2009**

Atributo	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Apreciación general sobre el Hospital	94.5	92.4	93.6	94.0	94.3	94.2	96.0	95.4	94.9
Atención médica	96.3	95.9	97.0	95.5	97.7	96.1	97.1	98.5	97.7
Atención del personal de enfermería	96.4	96.0	96.9	96.4	96.7	96.0	96.5	98.1	97.2
Habitación, servicio de hotelería						95.8	97.1	95.8	93.4
Pago de servicio utilizado	91.9	90.2	93.6	92.0	91.9	88.6	98.1	93.8	94.1
Oportunidad de la atención					93.0	90.3	95.1	94.8	89.7
Percepción general del servicio	97.4	95.7	97.4	94.8	96.7	94.9	98.0	97.8	96.7
Áreas de consulta y tratamiento						94.9	98.8	99.5	97.6
Atención personal						96.1	97.1	98.4	97.1
Media	95.0	93.8	95.7	94.1	95.0	92.9	96.0	96.5	95.2

Tabla 2

Acompañamiento psicológico, social y **espiritual al paciente y su familia**

En coherencia con su alto nivel de complejidad y por su concepción integral del ser humano, el Hospital está comprometido con el trabajo interdisciplinario y multidimensional, integrando la dimensión psicológica, socio-familiar y espiritual de los pacientes.



Servicio Hospital Día

Se cuenta con dos capellanes que ofrecen su acompañamiento a los pacientes y familiares que lo deseen; se respeta y se facilita en la medida de las posibilidades, la libertad de culto de pacientes y acompañantes que profesan otros credos.

Los aspectos psicológicos y sociales de los pacientes que interfieren en el tratamiento, son abordados por profesionales de Psicología y Trabajo Social.

El acompañamiento social se realiza a través de la asignación de distintos tipos de recursos a los pacientes hospitalizados y a sus familiares durante la estancia hospitalaria.

En situaciones especiales, se otorga apoyo alimentario a los acompañantes de menores recursos económicos, previa evaluación profesional para determinar la necesidad real de recibirlo; de la misma manera se asignan recursos para propiciar el retorno al lugar de origen de algunos pacientes procedentes de fuera de la ciudad. Los recursos

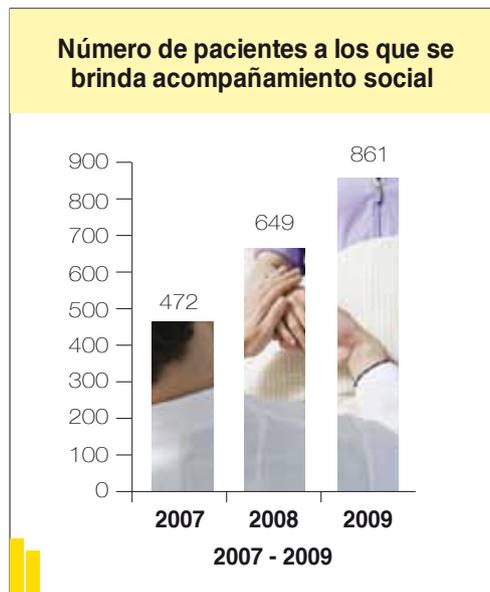


Gráfico 8

utilizados para llevar a cabo estas acciones, proceden del Fondo de Soporte Humano (ver página 53).

Cuando los pacientes requieren servicios o implementos que el Hospital no está en capacidad de prestarles, o que no son cubiertos por su seguridad social, tales como albergues, sillas de ruedas, aditamentos médicos, entre otros; se gestiona con otras instituciones para facilitar que puedan acceder a ellos.

Se brinda apoyo económico a pacientes en situaciones de vulnerabilidad económica, cuando éstas interfieren en su estado de salud y se convierten en un obstáculo para la efectividad del tratamiento, por ejemplo, cuando los pacientes viven en zonas rurales apartadas. Estos recursos en ocasiones proceden de fundaciones externas, cuyo aporte en el 2009 ascendió a \$101.886.006 millones

También se destinan recursos económicos para resolver la situación de los pacientes que fallecen y no cuentan con acompañante.

Educación al paciente, a sus **familias y a los visitantes**

Otro aspecto fundamental en la atención a los pacientes, es la educación que estos y sus familias reciben por parte del personal de salud. El Hospital parte de la premisa de que un proceso educativo de calidad es una herramienta que favorece distintos aspectos: la participación del paciente en su tratamiento y cuidados, su autocuidado preventivo y curativo, y su seguridad, en la medida que el conocimiento le brinda elementos para monitorearla, vigilarla y exigirla.

Resultados de la educación al paciente y su familia: El proceso educativo se da en dos líneas. La primera de ellas se denomina encuentros de información y educación; es la brindada cotidianamente por el personal asistencial, como parte de su responsabilidad en el cuidado y seguridad de los pacientes.

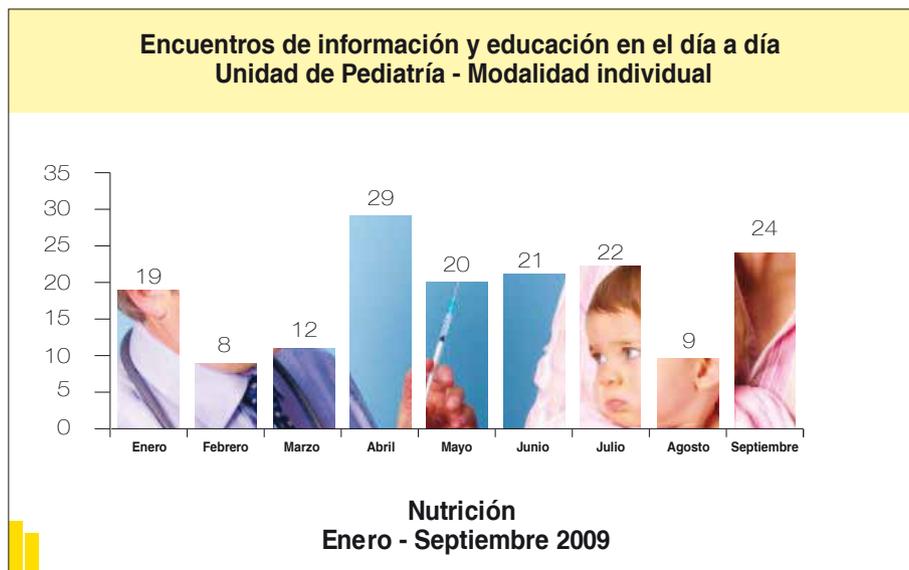


Gráfico 9

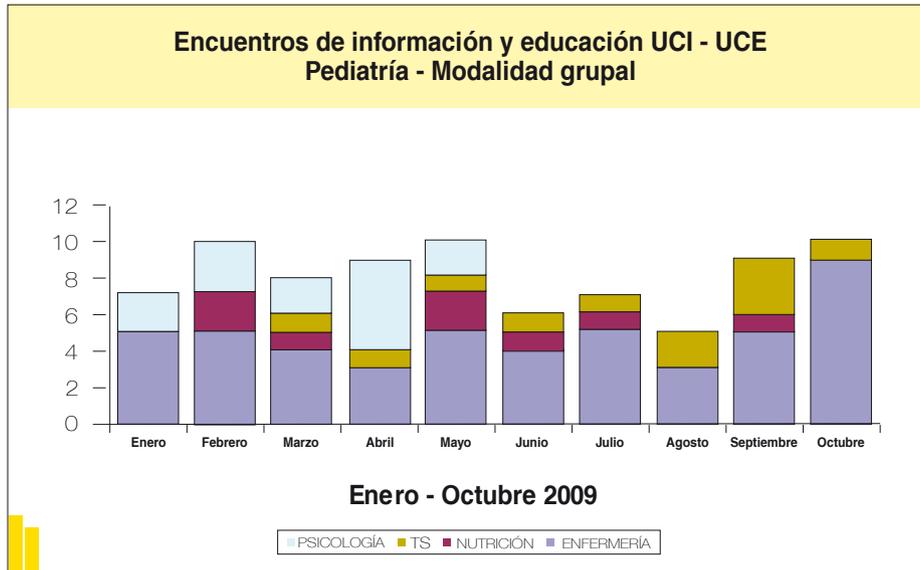


Gráfico 10

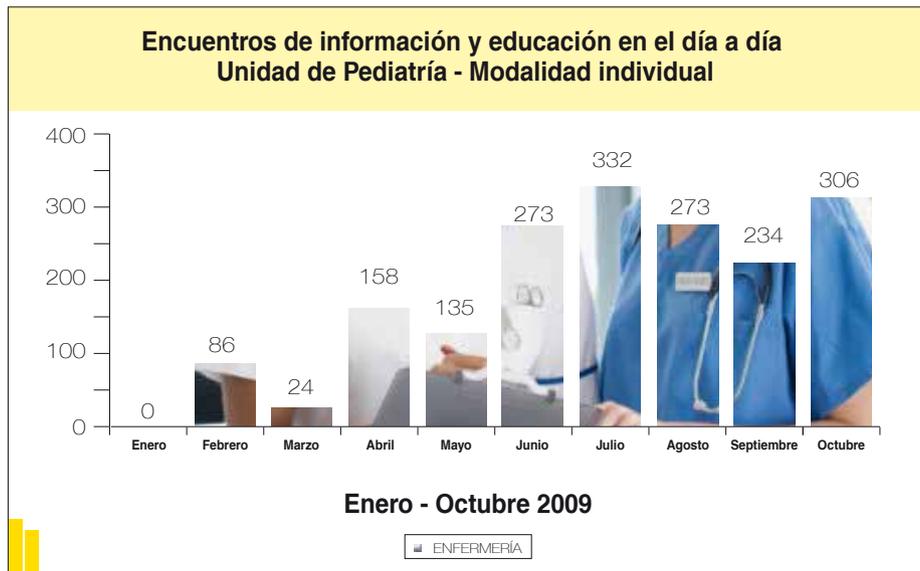


Gráfico 11

La otra línea se enfoca en la educación de pacientes crónicos, a través de la cual no sólo se busca transmitir información, sino evaluar la comprensión que ellos y sus familias tienen sobre su enfermedad, a fin

de garantizar una mayor participación y corresponsabilidad de los mismos en el proceso de atención.

En la actualidad se verifica esta comprensión en pacientes polimedificados⁴ y bariátricos. Se proyecta extender esta verificación a otro tipo de pacientes crónicos en los cuales es necesario generar habilidades de autocuidado.

Educación a pacientes polimedificados:

Pacientes Anticoagulados	Conocimiento ex-ante		Conocimiento ex-post	
	Sabe	No sabe	Sabe	No sabe
Planteamiento				
1. Si en la actualidad estoy medicado con warfarina ¿Puedo tomar Ibuprofeno, diclofenaco, naproxeno?	11	17	28	0
2. Durante el tratamiento con warfarina ¿Puedo aplicarme inyecciones intramusculares?	8	20	28	0
3. Si olvido tomar una dosis a la hora indicada ¿Puedo tomar al otro día las dos dosis juntas?	14	14	28	0
4. Puedo consumir alimentos ricos en vitamina K, como: Brócoli, espinacas, repollo, hígado en porciones grandes o combinadas?	11	17	27	1
5. Son síntomas de alerta: sangrado en la orina, nariz y encías?	25	3	28	0
6. Debo informar al médico, odontólogo o farmacéuta que soy anticoagulado?	23	5	28	0
7. Si olvido tomar una dosis a la hora indicada y el día no se ha acabado, ¿puedo tomarla?	5	23	22	6
8. ¿Puedo consumir medicamentos naturales, homeopáticos?	13	14	28	0
9. ¿Las heridas o cortadas son factor de riesgo si soy anticoagulado?	20	7	28	0
10. ¿Mi examen de sangre debe estar entre 2 y 3?	10	17	27	1

Tabla 3

⁴Son aquellos pacientes que toman más de cuatro tipos de medicamentos durante largos períodos de tiempo.

# de pacientes que tienen claridad en conducta a seguir	Conocimiento	
	Al egreso	Al ingreso
Planteamiento		
1. Si en la actualidad estoy con medicamentos para el trasplante ¿Puedo tomar medicamentos naturales u homeopáticos ?	5	2
2. ¿Obligatoriamente tengo que tomar cisclosporina con jugo?		1
3. ¿Puedo sacar los medicamentos del empaque de aluminio en que vienen almacenados y guardarlos en otro lugar?	5	5
4. ¿Es obligatorio tener los dientes cepillados cuando utilizo el enjuague (nistatina)?		1
5. ¿Es necesario agitar la nistatina antes de usarla ?	4	2
6. ¿Puedo tomar jugo de naranja?		1
7. ¿Tengo claridad acerca de los cambios en mi tratamiento a partir del trasplante?	5	1
8. Si ayer olvide tomarme la dosis ¿qué hago? ¿Me tomo la de ayer, más la de hoy?	5	0

Tabla 4

Resultados de la educación a los visitantes: Cerca de 14 mil personas ingresan diariamente al Hospital. Esta es una razón por la cual el Hospital procura informar y educar a sus visitantes, en aspectos como la cultura del Hospital, el cumplimiento de normas mínimas de seguridad y convivencia, y educación en temas de salud.

Durante el 2009, se realizaron actividades como la jornada de cáncer de mama, charlas sobre disposición de residuos sólidos, jornadas sobre el maltrato infantil y el día mundial de lavado de manos.

Información - Educación			
II Jornada de Cáncer de Mama - Cancerología			
	FECHA Octubre 15 Duración 6 horas	SENSIBILIZACIÓN Jornada preventiva. Visitantes en general.	ASISTENCIA 750

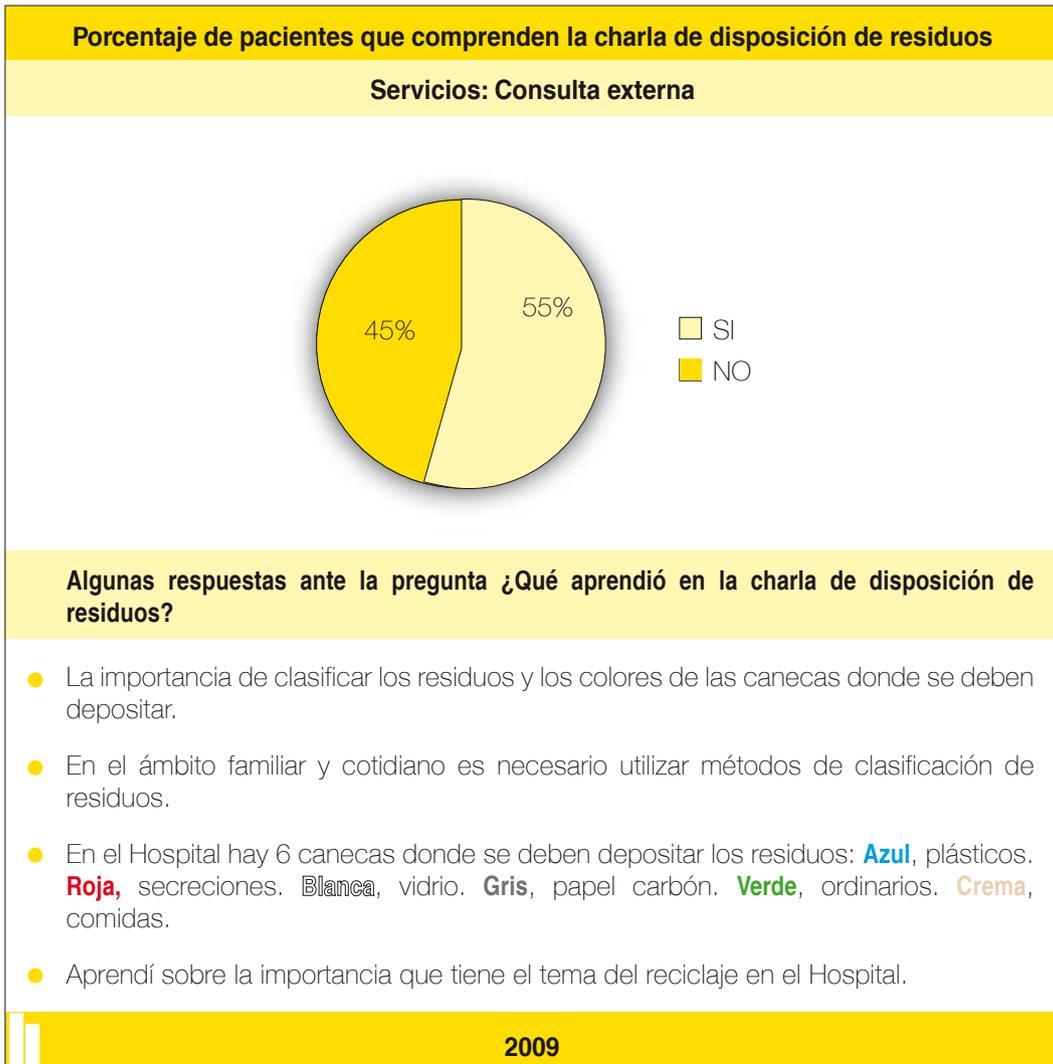


Gráfico 12

Los niños también son vinculados al proceso educativo, durante la hospitalización, mediante su participación en el Aula Pablito, ubicada en el servicio de Pediatría. A partir de un trabajo lúdico-pedagógico, acompañado por estudiantes en práctica de pedagogía infantil, quienes sensibilizan a los niños sobre la importancia de su autocuidado, para garantizarles una atención más segura.



Aula Pablito

En el 2009, el aula fue remodelada con el objeto de brindar a los niños un área más confortable.

Comité de **Bioética**

Se encarga de analizar casos de pacientes en situaciones que plantean dilemas éticos al personal asistencial durante la prestación del servicio de salud. Este comité tiene como marco filosófico el humanismo cristiano.

Durante el 2009, el comité analizó siete casos y mantuvo a su interior capacitaciones periódicas con el fin de fortalecer sus criterios a la hora de emitir sus conceptos.

Además, realizó una jornada para fomentar la reflexión general sobre los dilemas éticos que afrontan los servicios de salud. A esta actividad asistieron 210 personas de la ciudad y contó con la asistencia de ponentes de diversas universidades e instituciones de salud del ámbito nacional y local.

El 86,5% de los asistentes dieron al evento una calificación de 5 sobre 5.

Accesibilidad a los **servicios de salud**

El compromiso con la calidad y la seguridad en la atención, precisa además acciones que faciliten el acceso a los servicios por parte de los pacientes.

Desde la perspectiva administrativa, el Hospital, además de cumplir la legislación vigente, que reglamenta la disminución de trámites administrativos para los pacientes, ha asumido el compromiso de optimizar sus servicios y recursos, de manera que estén prestos para quienes más lo necesitan, delegando la atención de los pacientes con menores requerimientos en salud a instituciones de menor grado de complejidad.

Desde la perspectiva económica, el Hospital facilita el acceso a sus servicios con la asignación de subsidios, previo estudio socio-económico, a cargo del personal del Departamento de Trabajo Social.

Por política del Hospital, los subsidios se distribuyen principalmente entre las personas de menores recursos económicos que requieran tratamientos electivos.

En el contexto actual, al menos dos circunstancias explican la disminución del monto en los subsidios que el Hospital otorga en sus servicios: una cobertura cada vez mayor del aseguramiento en salud de la población colombiana y el aumento creciente del nivel de complejidad en los servicios prestados por el Hospital, lo cual implica que éstos, se orientan a la atención de patologías cuyos tratamientos son de alto costo, y la mayoría de las veces los pacientes no están en capacidad de asumirlos de forma particular, por lo cual recurren a sus respectivas aseguradoras, para que corran con los costos y por lo tanto no son objeto de los mencionados subsidios.



Gráfico 13

La combinación de ambos factores se convierte en un incentivo para que los pacientes hagan un mayor uso de sus respectivas aseguradoras para no asumir los costos de sus tratamientos.

Algunas instituciones de la ciudad, realizan donaciones al Hospital para la atención de pacientes de determinadas patologías, como ha sido el caso de la Fraternidad Medellín que en el 2009 entregó una suma significativa para la atención de personas enfermas de cáncer. Además, con estos recursos se implementó el programa “Fraternidad en Salud con los Pueblos de Antioquia” (ver página 87).

Otras Instituciones como (Inversiones Quival, Patronato de María Auxiliadora, Fundación Sofía Pérez de Soto) aportaron recursos económicos para la atención de pacientes.



Polisomnografía: estudio de trastornos del sueño

Pese a los avances en el aseguramiento de la población colombiana al Sistema de Seguridad Social en Salud, llegaron 130 personas sin asegurador al servicio de urgencias durante el 2009 y muchas de ellas acudieron porque se les negó la atención en otras instituciones.

El Hospital estudia la situación particular de estos pacientes, y según sea procedente, les apoya en su aseguramiento al Sistema de Seguridad Social, les considera pacientes particulares y deben asumir el 100% de su atención, o les asigna un subsidio en el valor de la misma.



Gráfico 14



Hija de colaboradora del Hospital

COMPROMISO CON LOS COLABORADORES Y SUS FAMILIAS

La primera responsabilidad que el Hospital tiene con sus colaboradores, es cumplir las obligaciones legales en términos laborales; sin embargo estas no se incluyen en el presente informe, por la naturaleza del mismo.

De igual manera el Hospital reconoce que el trabajo infantil y el trabajo forzoso son problemáticas de interés global. Por ello declara públicamente que a su interior no se realizan actividades que conlleven a un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil. Tampoco se desarrollan trabajos forzosos, ni se exige a los colaboradores realizar actividades que puedan poner en peligro su integridad. Por el contrario, está comprometido con disminuir los riesgos, el esfuerzo y la exigencia física del trabajo, con el fin de contribuir a conservar el estado de salud de los colaboradores, a través del programa de salud ocupacional (ver página 47).

No obstante, el Hospital reconoce que toda organización debería asumir retos respecto a estas problemáticas, no sólo a su interior, sino también en su cadena de valor, donde pueden presentarse prácticas que vayan en detrimento de los trabajadores.

Generalidades de **Gestión Humana**

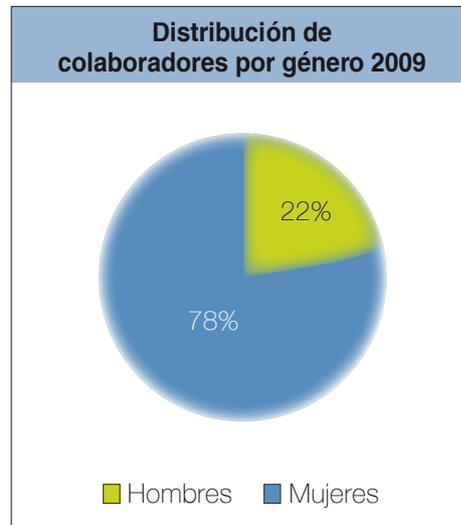
A diciembre 31 de 2009, la planta de cargos del Hospital se conforma por 1.480 colaboradores, 22% de género masculino y 78% de género femenino, proporción debida a la prevalencia de mujeres en el personal de enfermería y en general en el personal de salud.

No discriminación

El Hospital brinda igualdad de oportunidades desde el momento mismo de la elección de su personal, que se realiza con base en sus competencias personales y profesionales, y no por condiciones de género, raza, procedencia, elección política, ni por influencias personales.



Número de colaboradores Gráfico 15



Distribución por género Gráfico 16

Distribución de colaboradores por género y cargo	Mujeres	Hombres
Total división médica y paramédica	1.154	326
En cargos de auxiliares y apoyo	651	51
En cargos profesionales no médicos	247	18
En cargos de jefaturas	20	18
Médicos generales	13	10
Médicos especialistas y subespecialistas	84	166
Total división administrativa y planeación		
En cargos de auxiliares y apoyo	92	42
En cargos profesionales	27	13
En cargos de jefaturas	20	8

Tabla 5

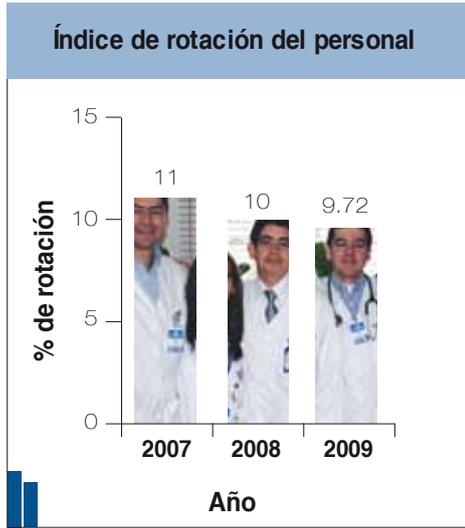


Gráfico 17

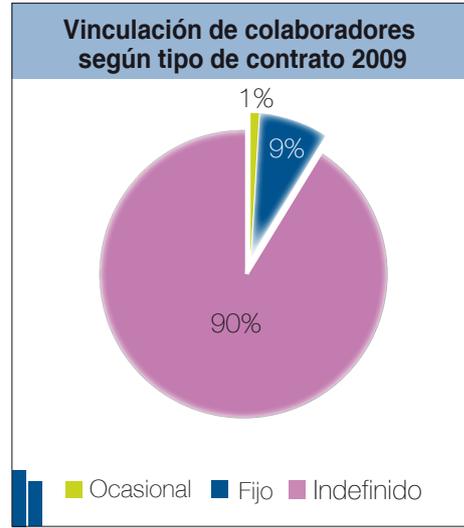


Gráfico 18

Índice de rotación: El Hospital se esmera constantemente en mejorar su estabilidad laboral, que se ve reflejada en su índice de rotación. Tiene la convicción de que ella genera beneficios para los colaboradores y para la organización: a los primeros les posibilita la realización de sus proyectos de vida y a la segunda le permite garantizar la gestión del capital intelectual y fortalecer su cultura organizacional, orientada en el caso del Hospital, a la prestación de servicios de salud con calidad, seguridad y humanismo.



Central de esterilización

Empresa familiarmente **responsable** EFR®

Ser una Empresa Familiarmente Responsable⁵, significa que las políticas de gestión humana de la organización facilitan el equilibrio entre la vida familiar, personal y laboral de sus trabajadores. El Hospital ha asumido este compromiso y adelanta con la firma Human Capital el proceso para certificarse como tal.

Durante el 2009, el Hospital avanzó en el reconocimiento de políticas y prácticas que han apuntado desde años anteriores a la conciliación de la vida familiar, personal y laboral de sus colaboradores; así como a la formulación de otras tantas en este mismo sentido. El siguiente cuadro, resume las políticas y prácticas que harán vida este propósito.

Política EFR®	Calidad en el Empleo / Descripción
Contrato a término indefinido	El número de contratos a término indefinido no podrá ser inferior al 90% de la planta de cargos
Actividades lúdicas	Actividades culturales, deportivas y recreativas para el colaborador y su familia
Convivencia	Espacio orientado a fortalecer la cultura organizacional y a la formación de los colaboradores del Hospital
Acuerdo corporativo de parqueadero	Tarifas preferenciales definidas entre el Hospital y Corpaúl para el uso de parqueadero, con pago por nómina
Remuneración flexible integral	Esquema de pago personalizado que permite al colaborador maximizar sus ingresos mensuales sin modificar sus hábitos de consumo
Descuento en servicios hospitalarios	Tarifas especiales para el colaborador y su familia en servicios ambulatorios, hospitalarios, de urgencia y farmacéuticos, con pago por nómina
Apoyo en gestión con actores clave en salud	Acciones que buscan proteger y mejorar la salud física, mental, social y espiritual de los colaboradores en sus puestos de trabajo
Ahorro Pro-casa	Facilita la adquisición de vivienda para el colaborador a través del ahorro
Comedor	Existe un comedor para todos los colaboradores, donde se les suministran alimentos de alta confiabilidad y calidad nutricional

⁵Empresa Familiarmente Responsable es una iniciativa internacional que busca la conciliación de la vida laboral y la vida familiar de los trabajadores.

Política EFR®	Desarrollo Profesional / Descripción
Diligencias personales ★	Proveedores especializados en el servicio de mensajería prestarán el servicio de diligencias transaccionales a los colaboradores del Hospital en sus horarios de trabajo a una tarifa preferencial
Programa de atención psicológica a colaboradores	Brinda a los colaboradores del Hospital servicios profesionales en psicología, psiquiatría y orientación familiar
Apoyo a la caja de compensación familiar	Actividades y eventos para optimizar el uso de los servicios de la caja de compensación familiar, con apoyo logístico del Hospital
Plataforma de servicios complementarios en las instalaciones	Servicios complementarios en las instalaciones del Hospital para que los colaboradores accedan con comodidad, economía y reduciendo los tiempos de desplazamiento
Transporte	El Hospital brinda a sus colaboradores servicio de transporte gratuito, a través de 4 rutas
Política EFR®	Calidad en el Empleo / Descripción
Valoración del desempeño ★	Valoración a los colaboradores basada en competencias, con el fin de dar retroalimentación y buscar una mejora continua
Programa de mentores ★	Proceso de aprendizaje personalizado, en el cual los colaboradores del Hospital establecen una relación orientada a compartir conocimiento relevante para el desarrollo profesional
Programa de reconocimiento ★	Busca atraer, motivar y retener a los colaboradores a través del reconocimiento de su contribución y comportamientos clave para el éxito del negocio según la planeación estratégica
Licencia remunerada para estudio	Otorgada a los colaboradores, con el propósito de reconocer la calidad de su trabajo, promover su enriquecimiento intelectual y profesional y estimular su productividad
Política EFR®	Flexibilidad Temporal y Espacial / Descripción
Día de bienestar ★	Se otorga un día remunerado de trabajo para atender actividades para el cuidado de la salud
Licencias especiales con reserva de puesto	Permiso no remunerado entre 1 y 60 días, para estudios en el exterior y programas académicos que requieran una dedicación superior al 60% de la jornada laboral diaria

★ Nuevo

Política EFR®	Flexibilidad Temporal y Espacial / Descripción
Banco de tiempo ★	Posibilidad de trabajar tiempo adicional, con el fin de utilizar esas horas trabajadas para una actividad relacionada con: Cirugías no POS, cuidado/Visita a dependientes en otras ciudades y estudios
Pico y placa ★	Los colaboradores que usan vehículo particular para desplazarse al Hospital, podrán iniciar su jornada laboral a las 6:30 a.m. y culminarla a las 4:30 p.m. los días que aplique la medida
Tarde libre por buen uso de turnos ★	Se otorgará tarde libre cuando el colaborador no realice cambio alguno en los turnos establecidos durante un periodo de 3 meses, con el fin de realizar una organización óptima del trabajo
Política EFR®	Flexibilidad Temporal y Espacial / Servicios de Apoyo a la Familia
Permiso retribuido para el cuidado de dependientes ★	Ocho horas de permisos retribuidos, especiales para las personas con dependientes directos menores y adultos para actividades relacionadas con: visitas odontológicas, visitas médicas, colegio, guardería, emergencias
Permiso adicional para atención a recién nacidos ★	Una vez terminada la licencia por maternidad/paternidad acorde con la ley, la colaboradora podrá trabajar durante la primera semana medio tiempo, hasta cumplir con una totalidad de 24 horas hábiles de permiso. En casos de paternidad las horas hábiles de permiso serán 8
Política EFR®	Igualdad de Oportunidades / Descripción
Igualdad de oportunidades	Garantizar la igualdad de oportunidades partiendo del proceso de elección y continuando durante todo el proceso de desarrollo interno, fundamentado en un respeto en la dignidad humana

★ Nuevo

Adicional a las acciones de bienestar enmarcadas dentro de Empresa Familiarmente Responsable, el Hospital brinda a sus colaboradores:

- Póliza de vida y de accidentes personales para todo el personal vinculado.
- Préstamo bibliotecario.
- Licencia remunerada de 4 días por matrimonio.
- Bonificación de fin de año.

Capacitación y desarrollo de competencias

El Hospital continúa apostándole a la capacitación de sus colaboradores; con ella pretende propiciar el mejoramiento de sus conocimientos y destrezas, de manera que puedan crecer personalmente y brindar un mejor servicio, a la vez que acrecientan sus condiciones de empleabilidad.

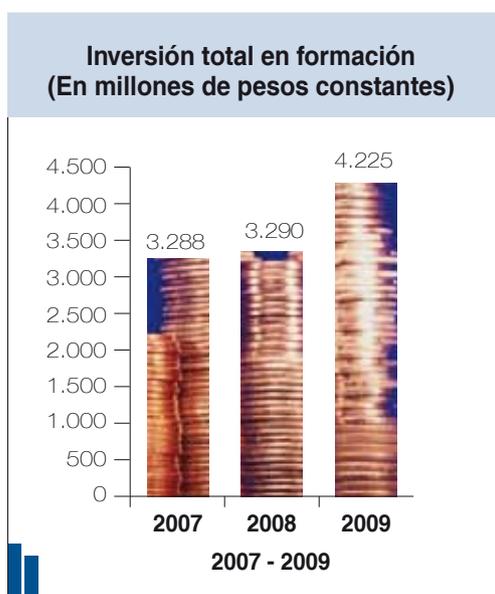


Gráfico 19

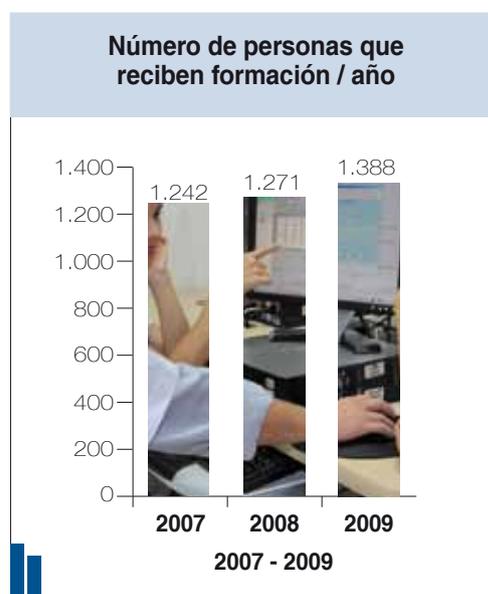


Gráfico 20

Dentro de estos montos, se encuentra incluido el valor invertido en la formación especializada que el Hospital patrocina a sus colaboradores tanto a nivel nacional como internacional. Este patrocinio es una manera de hacer vida las políticas de reconocimiento para los colaboradores, y no sólo se da en términos económicos, sino también mediante distintas alternativas que se otorgan en el manejo de los tiempos y horarios.

Entre los programas de formación institucional se encuentran: “líderes de servicios”, que tiene por objeto afianzar la cultura del servicio en el

*Servicio de cirugía*

Hospital y contó con 344 participantes en el 2009; “desarrollo de competencias corporativas y de rol” cuyo objetivo es fortalecer y hacer vida este tipo de competencias, del 2006 hasta el 2009 ha contado con 820 participantes y 787 proyectos de vida elaborados y socializados por los participantes; además de programas de formación en inglés, formación humano cristiana, diplomado en bioética clínica, diplomado en epidemiología, entre otros.

Entrenamiento personalizado en el departamento de enfermería: Este departamento cuenta con un área que se encarga exclusivamente del entrenamiento específico de su personal, con el fin de propiciar una atención más segura para el paciente y un mejor proceso de inserción del colaborador en sus nuevas labores en el Hospital. Durante el 2009 recibieron entrenamiento específico 142 personas.

Certificación de competencias: Actualmente, el personal de enfermería del Hospital realiza una certificación de competencias en la norma de Control de las Infecciones en el Usuario y su Entorno con las Buenas

Prácticas Sanitarias de Asepsia. De esta manera, a la vez que se protege al paciente, se posibilita al colaborador mejorar su empleabilidad, puesto que esta certificación, que se realiza en compañía del SENA, es válida en cualquier institución de salud del país y se convierte para el profesional, en un diferenciador al momento de postularse a un empleo. En el 2009 se certificaron 71 personas en esta norma.

Salud y seguridad de los colaboradores

En materia de salud ocupacional, el Hospital cumple y trasciende las exigencias legales, como expresión del respeto hacia sus colaboradores y en coherencia con su razón de ser como institución de salud.

En el 2009, el sistema de salud ocupacional se certificó bajo la norma OHSAS 18001, acción que le permitió ajustar sus procesos en esta materia con sus colaboradores directos y con los trabajadores terceros de empresas prestadoras de servicios especializados de apoyo (ver Proveedores de Bienes y Servicios página 55).

Como ha ocurrido en años anteriores, a la hora de incorporar nuevos equipos, se ha tenido entre los criterios de elección, la manera como los equipos adquiridos pueden mejorar o poner en riesgo la salud ocupacional de los colaboradores. Una nueva adquisición fue un conjunto de grúas para movilización de pacientes hospitalizados o quirúrgicos; estas disminuyen el riesgo ergonómico en el personal que las maneja.

Las acciones implementadas para mejorar la salud ocupacional de los colaboradores, pueden verse reflejadas en indicadores como la tasa de accidentalidad y el índice de lesión incapacitante (ver página 50).

Promoción de la salud de los colaboradores: Anualmente se realizan en el Hospital actividades de promoción de la salud y prevención de la

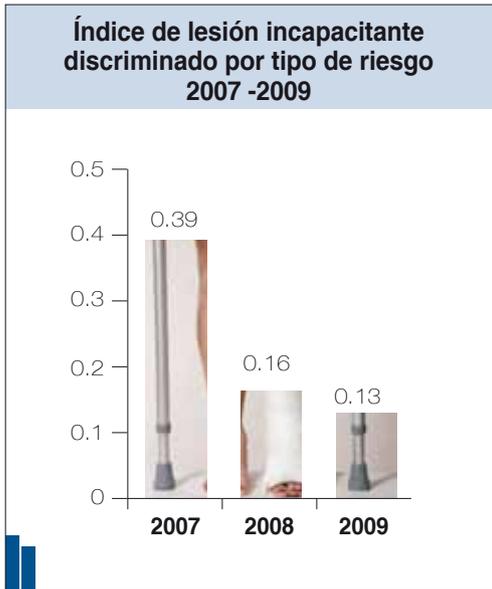


Gráfico 21

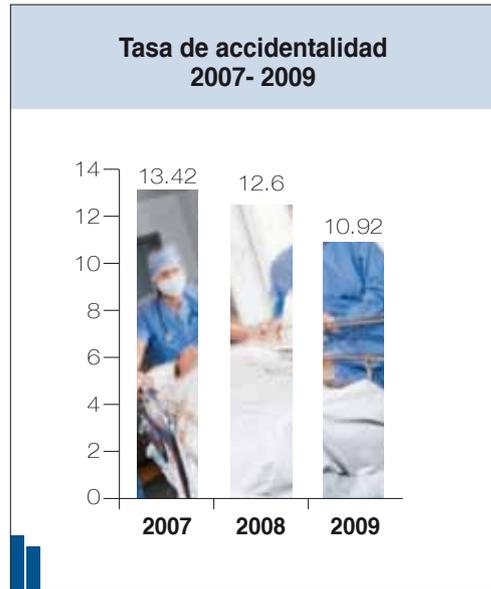


Gráfico 22

enfermedad para los colaboradores, como realización de citologías, jornada visual, odontológica y diversos tamizajes. De estas actividades se beneficiaron 1.157 colaboradores y se contó con el apoyo de Fondo de Empleados del Hospital Pablo Tobón Uribe (ver página 52). También se cuenta con un programa de salud y seguimiento de la

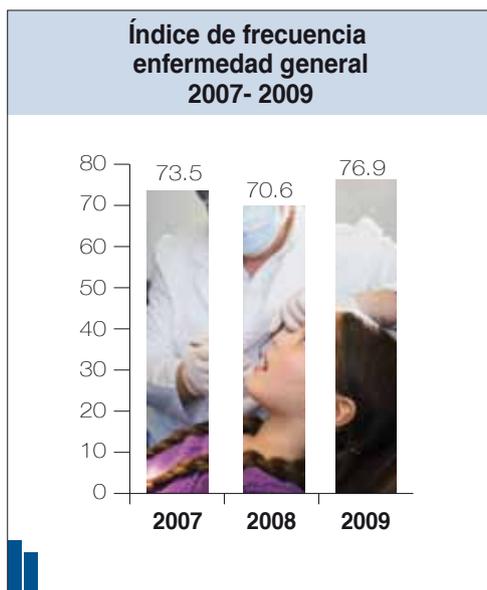


Gráfico 23

enfermedad común de los colaboradores, que cuenta con exámenes ocupacionales, sistemas de vigilancia, seguimiento al ausentismo, entre otros.

El Hospital consciente de su compromiso con la salud y bienestar de sus colaboradores, desarrolla un programa de calidad de vida, donde se tienen en cuenta factores como: prevención del riesgo psicolaboral, vacunación para los colaboradores y sus familias, y jornadas de promoción y prevención en salud.

Fondo de **empleados**

El Hospital apoya la existencia y las actividades del Fondo de Empleados, que durante el 2009 tuvo 1.042 asociados y cumplió 25 años de servicio.

Se exponen a continuación las líneas que materializan su acción.

Educación: Créditos educativos para el asociado y su familia, a una tasa de interés del 0%. Adicionalmente, se dona al beneficiario el 10% del valor de la matrícula y se entregan incentivos estudiantiles como premio a los mejores promedios académicos.

Salud: Se ofrece a los asociados y sus familias crédito a tasa de interés del 0% para servicios de salud no cubiertos por el POS, excepto cirugías estéticas. Se proporciona 10% de auxilio en tratamientos odontológicos y oftalmológicos. Se apoya la realización de brigadas de salud del Hospital (ver página 52).

Auxilio por incapacidad: Para los colaboradores asociados que tienen incapacidades superiores a 8 días.

Recreación y cultura: Se realizan jornadas recreativas para los asociados y sus familias y se cuenta con convenios para facilitarles el acceso a diferentes actividades culturales y recreativas.

Otros créditos: El fondo cuenta con distintos tipos de créditos para sus asociados: vivienda, vehículo y libre inversión.

Fondo de solidaridad: A través de éste, se asignan auxilios de matrimonio, nacimiento de hijos, muerte de beneficiario especial y calamidad.

Ahorro: Existen tres modalidades para los asociados: ahorro permanente (obligatorio), voluntario y navideño, que se hace durante el año y el monto ahorrado se devuelve en el mes de diciembre con los intereses correspondientes.

	2007	2008	2009
Número de asociados al fondo	948	1.010	1.042
Educación			
Fondo de programas educativos	172 Beneficiarios	245 Beneficiarios	274 Beneficiarios
Crédito de educación	\$312 millones	\$528 millones	\$627 millones
Auxilios educativos	\$34 millones	\$59 millones	\$72 millones
Incentivos estudiantiles	\$6.9 millones	\$8.7 millones	\$7.5 millones
Recreación y cultura			
Fiesta de la familia	\$50 millones	\$16,5 millones	\$31 millones
Vacaciones creativas		\$21 millones	\$24 millones
Salud			
Auxilio por incapacidad	\$1.4 millones	\$9.4 millones	\$14 millones
Crédito de salud	\$4 millones	\$14 millones	\$41 millones
Auxilio de salud		\$1.5 millones	\$4.3 millones
Jornada oftalmológica		\$12.3 millones	125 personas con inversión de \$10.6 millones
Jornada odontológica		\$310 mil	\$1.2 millones
Fondo de solidaridad			
Matrimonio	\$12.9 millones	\$12.8 millones	\$23 millones
Nacimiento de hijos	32 beneficiarios por \$6.7 millones	41 beneficiarios por \$9.4 millones	54 beneficiarios por \$3 millones
Calamidad	6 beneficiarios por \$5.3 millones	6 beneficiarios por \$3.6 millones	3 beneficiarios por \$3 millones
Muerte beneficiario especial	6 beneficiarios por \$2.3 millones	7 beneficiarios por \$1.9 millones	10 beneficiarios por \$5 millones

Número de asociados al fondo	948	1.010	1.042
Ahorro			
Voluntario	\$1.281 millones	\$1.604 millones	\$54 millones
Navideño	0	\$159 millones	\$300 millones
Crédito			
\$ asignados en créditos	\$3.179 millones incluye todas las líneas de crédito	\$3.475 millones	\$4.094 millones

Tabla 6

Fomento de la solidaridad de los colaboradores

El Fondo de Soporte Humano, ha sido creado en el Hospital con el fin de canalizar y motivar la solidaridad de los colaboradores. A través de este fondo, se manejan también los dineros recolectados en la ofrenda y el lamparario de la capilla del Hospital. En el 2009, los ingresos sumaron \$32 millones y se destinaron al apoyo de necesidades de los pacientes, asociadas a su estancia hospitalaria, actividades en el barrio La Quintana y apoyo a estudiantes del Instituto de Educación.

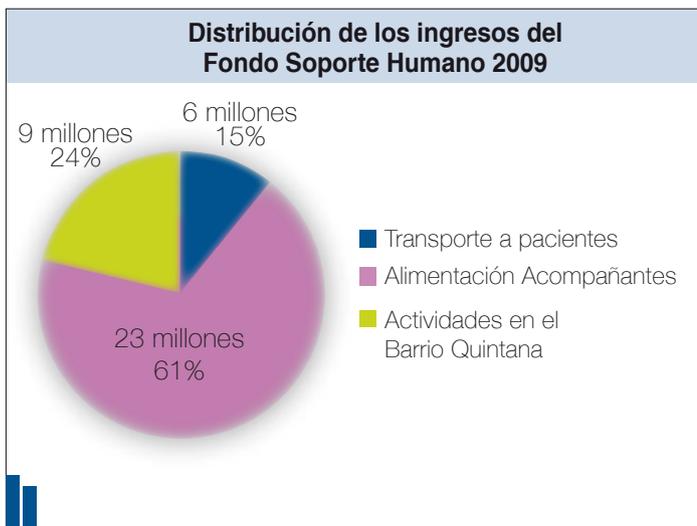


Gráfico 24

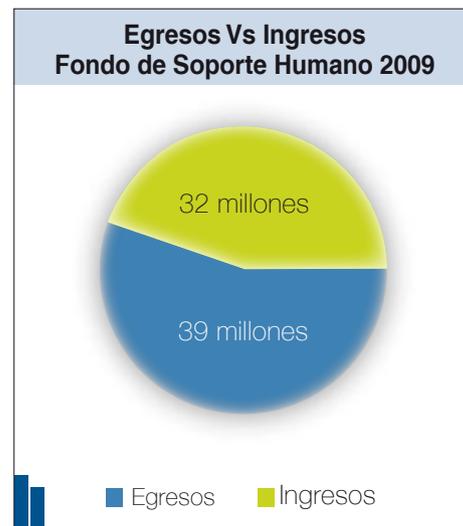


Gráfico 25



GESTIÓN CON PROVEEDORES DE **BIENES Y SERVICIOS**

La Responsabilidad Social del Hospital con sus proveedores es concebida en dos direcciones: el comportamiento responsable que debe tener con ellos y las acciones responsables a las que se les debe motivar.

En el proceso de elección de proveedores de bienes y servicios, se otorga una bonificación especial en puntaje para aquellos que posean acciones que apunten a la responsabilidad social, tales como el cuidado del medio ambiente, el desarrollo de sus trabajadores y de la comunidad.

Empresas Prestadoras de Servicios **Especializados de Apoyo** (EPSEA)

Los servicios de limpieza, alimentación, seguridad, parqueadero, cafetería, entre otros; son delegados por el Hospital en empresas terceras, puesto que no están relacionados de manera directa con su objeto social.

Para la contratación de este tipo de empresas, el Hospital dispone de un procedimiento que estipula cómo deben ser su Selección, Evaluación y Reevaluación (SER). De este modo, busca garantizar que estos proveedores presten un servicio acorde a su calidad y que cumplan la legalidad vigente en términos laborales y ambientales.

EPSEA y arrendatarios del Hospital

Servicio contratado	Empresa prestadora
Alimentación	Salamanca
Café	Café Espresso
Cafetería	Maxiloncheras
Capilla funeraria	Funeraria San Vicente
Construcción y reformas locativas	Varios contratistas
Fotocopiado	Portafolio
Mantenimiento de equipos	Siemens y otros contratistas
Limpieza	Limpieza y Mantenimiento de Antioquia (LIMA)
Seguridad	Expertos
Taxis	Cooservir
Transporte de personal interno	Cootraespeciales
Central de citas	Teledatos
*Crispetas	Palometas
*Parqueadero	Corpaúl
*Peluquería	Luna C
*Almacén de detalles	Almacén de Detalles y Librería Rayitas
Control de plagas	Fumigax
*Banco	Bancolombia

*Arrendatarios

Tabla 7

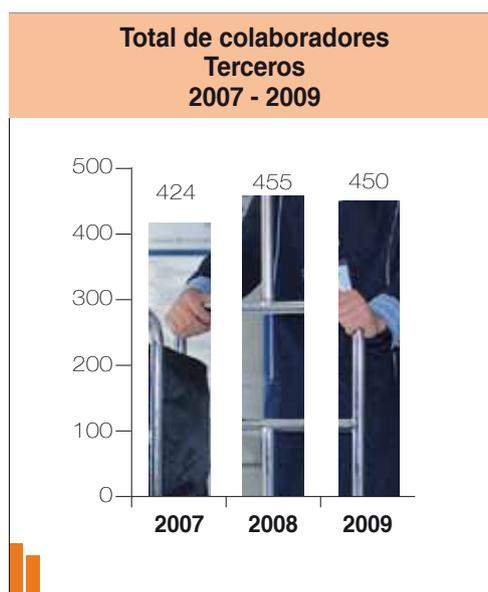


Gráfico 26



Cafetería Maxiloncheras

Integración de los trabajadores terceros al Hospital: Para brindar un trato equitativo a estas personas y compartir con ellas sus principios y valores institucionales, el Hospital cuenta con espacios como inducción general y entrenamiento (se incluyen temáticas similares a las del personal del Hospital), comités de diálogo (permiten realizar seguimiento administrativo y tratar temas relacionados con el cumplimiento de las obligaciones legales y el bienestar de los trabajadores terceros), grupos primarios del Hospital (se incluye a los coordinadores de las EPSEA en estos espacios), fiesta navideña (organizada conjuntamente con las EPSEA para sus colaboradores) y Convivencias (para todos los trabajadores terceros, donde se les comparte logros y metas del Hospital y se profundiza en una temática particular).

El Hospital realizó en el 2009, cuatro reuniones de inducción para los trabajadores terceros, a las cuales asistieron 142 personas. A las convivencias asistieron 507 personas, número que no corresponde

sólo a los colaboradores terceros, sino también a los empleados de entidades arrendatarias del Hospital, como el banco, peluquería, parqueaderos.

También se ha dado continuidad a la entrega de una sopa diaria a los trabajadores de terceros por un precio simbólico, actividad que comenzó por iniciativa del Hospital en el 2008. Los costos se asumen de manera compartida entre los empleados y las EPSEA.

ISO 14001 y OHSAS 18001

Las certificaciones bajo las normas ISO 14001 y OHSAS 18001, apalancaron cambios en los procesos relacionados con la prestación de servicios de las EPSEA. Entre ellos se destacan, la mayor exigencia y la verificación de que las empresas cumplan con la entrega de elementos de protección personal a sus empleados y su mayor adhesión y compromiso con el cuidado del medio ambiente. Adicionalmente, se elaboró un nuevo proceso “Gestión de empresas de servicios especializados de apoyo, seguridad, salud ocupacional y gestión ambiental”, con el fin de verificar la adhesión de las empresas prestadoras de servicios especializados de apoyo a las directrices de salud ocupacional y gestión ambiental del Hospital. En dicho proceso están definidos los requisitos a cumplir por parte de cada empresa de servicio especializado de apoyo.



Entidad bancaria



CUIDADO Y COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

Desde sus principios filosóficos, el Hospital considera al medio ambiente un don del Creador, y entiende su carácter imprescindible para la viabilidad de la vida humana.

Con el fin de proteger el medio ambiente, el Hospital cuenta con un sistema de gestión ambiental que ha avanzado en la adquisición de tecnología y realiza acciones educativas dirigidas a la comunidad en general.

Gestión **ambiental**

El sistema de gestión ambiental del Hospital, recibió en el 2009, la certificación bajo la norma NTC ISO 14001, cuyo propósito es identificar, prevenir y controlar los impactos ambientales significativos



Feria ecológica y del medio ambiente

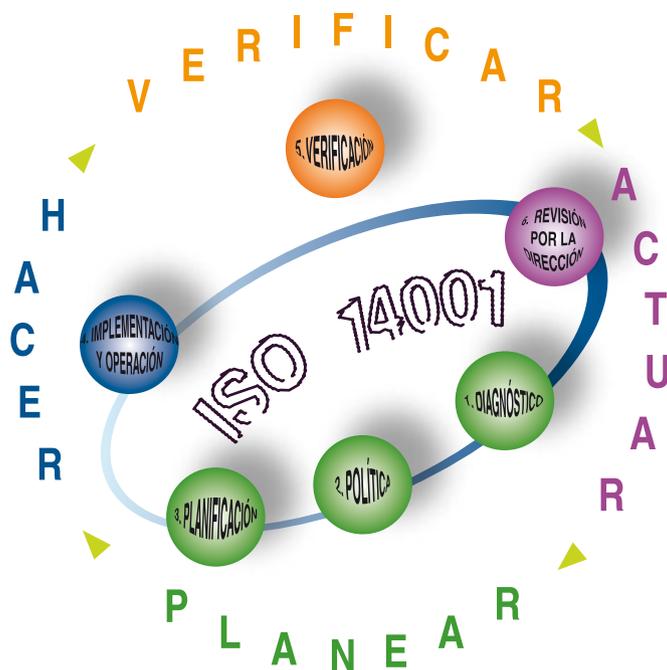


Figura 2

generados en la atención en salud, para así desarrollar las actividades del Hospital, no sólo de manera segura y saludable, sino también limpia con el medio ambiente.

Esta norma plantea un modelo, que para el caso del Hospital Pablo Tobón Uribe se materializó en seis etapas y se enmarcó en la metodología de planear, hacer, verificar y actuar (PHVA) (ver figura 2), donde la planeación es el corazón del sistema, pues permite la construcción de los programas ambientales a través de los que se enfrentan los impactos significativos generados en la atención en salud.

En materia de cuidado del medio ambiente, el Hospital cuenta con siete programas, que se exponen a continuación.

Manejo integral de residuos hospitalarios: El programa para el manejo integral de residuos generados en la atención en salud, establece que desde la fuente donde se generan, sean separados con el fin de que reciban la disposición final adecuada, dentro de las que se encuentran: reciclaje, incineración, encapsulamiento, aprovechamiento en compostaje, escombrera, relleno de seguridad y relleno sanitario.

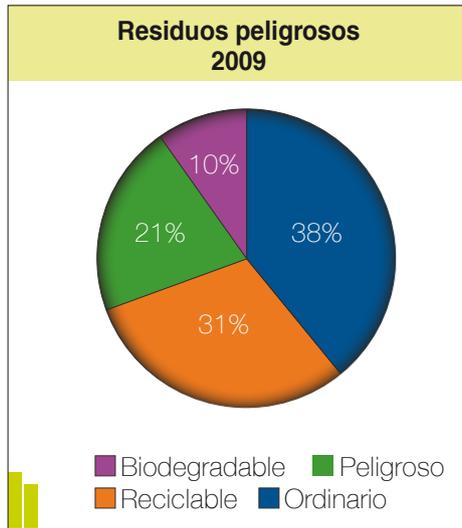


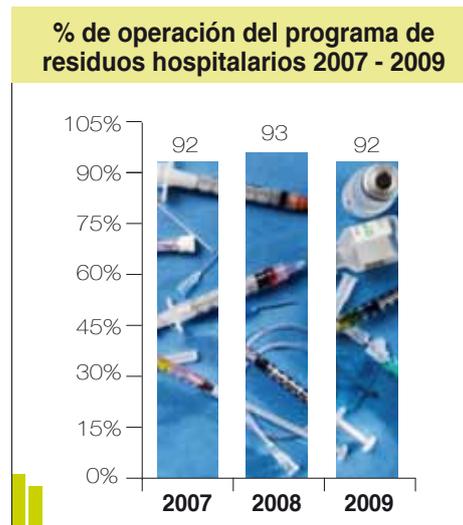
Gráfico 27

Durante el año 2009, el programa para el manejo de residuos generados en la atención en salud tuvo una operación del 92%, lo cual significa que en general, los colaboradores del Hospital se adhieren a las directrices del manejo integral de los residuos.

La meta del Hospital correspondiente para este ítem, es que la operación del programa supere el 90%.

El Hospital generó durante el 2009, un promedio mensual de 32.505 kilogramos de residuos hospitalarios.

El indicador de Kilogramos de residuos generados en la atención en salud por cama día ocupada, refleja como su nombre lo dice, la cantidad de residuos generados en el Hospital, en relación con el número de camas que se encuentran ocupadas diariamente.



Programa de manejo integral de residuos Gráfico 28

62

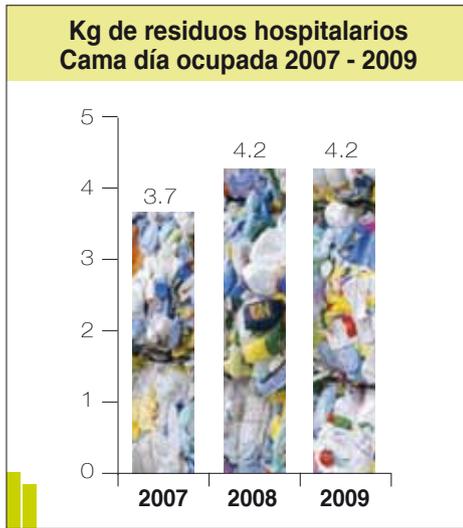


Gráfico 29

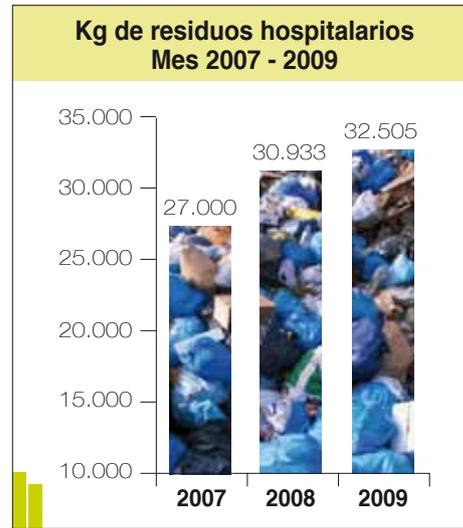


Gráfico 30

La utilidad de los indicadores ambientales en relación con la “cama día ocupada”, radica en que el Hospital aumenta constantemente su capacidad con la apertura de nuevos servicios, motivo por el cual es necesario disponer de indicadores que permitan comparar la eficiencia en el uso de los recursos ambientales entre dos períodos de tiempo distinto, aunque en éstos el número de camas sea distinto.

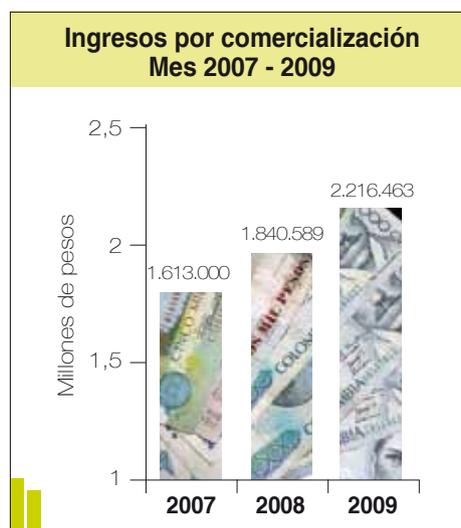


Gráfico 31

La separación de los residuos, además de contribuir con el cuidado del medio ambiente, genera algunos ingresos económicos por concepto de la comercialización del material reciclable.

Como se indicó en el informe del año 2008, en diciembre de ese mismo año, el Departamento Administrativo del Medio Ambiente de Barranquilla (DAMAB) abrió una investigación contra varios hospitales y clínicas de la ciudad de Medellín, debido al hallazgo de residuos hospitalarios en esa ciudad, pertenecientes a instituciones de salud de Medellín, entre las cuales estaba involucrado el Hospital Pablo Tobón Uribe. Este solicitó ser desvinculado de dicha investigación, porque tales residuos eran manejados contractualmente con la empresa ASEI, que los había transportado a Barranquilla en desarrollo de un plan de contingencia mientras realizaba mantenimiento de sus hornos incineradores ubicados en el municipio de Itagüí.

Como consecuencia de esta situación el Hospital generó mesas de trabajo en compañía con otras clínicas y hospitales de la ciudad para tratar el tema de los residuos sólidos hospitalarios y adicionalmente realizó ajustes contractuales relacionados con el proceso de disposición de residuos.

En diciembre del año 2009, el DAMAB expidió la resolución número 1475 de 2009, que exonera a cuatro instituciones del proceso de investigación, entre las cuales se encuentra el Hospital Pablo Tobón Uribe.



Jardín Unidad de Cancerología

Manejo integral del recurso agua: El compromiso que tiene el Hospital para el cuidado del agua, se materializa haciendo un uso eficiente de ella y reduciendo al máximo posible el vertimiento de cargas contaminantes.

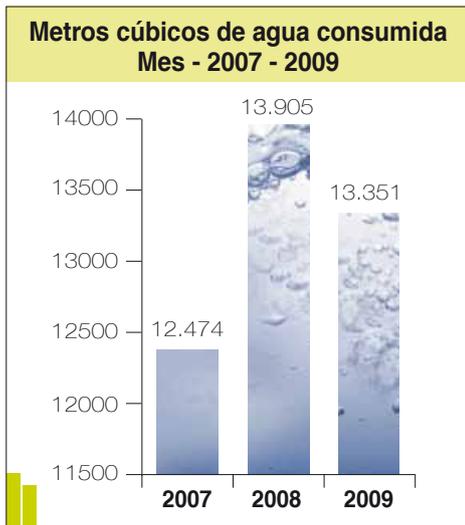


Gráfico 32



Gráfico 33

La instalación de grifos ahorradores de agua, la sensibilización a sus colaboradores y trabajadores terceros sobre la importancia de ahorrar agua, el ajuste de sus distintos procesos, la adquisición de tecnologías limpias y la recolección de residuos líquidos peligrosos (infecciosos y químicos) para destinarlos a tratamientos adecuados diferente a la descarga al sistema de alcantarillado; son las estrategias que utiliza el Hospital para gestionar de manera adecuada el recurso agua.

El indicador de consumo de agua por cama día ocupada, da cuenta de la cantidad de metros cúbicos mensuales utilizados en promedio, por cada cama ocupada.

Con el fin de reducir las cargas contaminantes en el agua residual, el Hospital dispone de pozos sépticos y trampas de grasa, además de la aplicación de protocolos para la

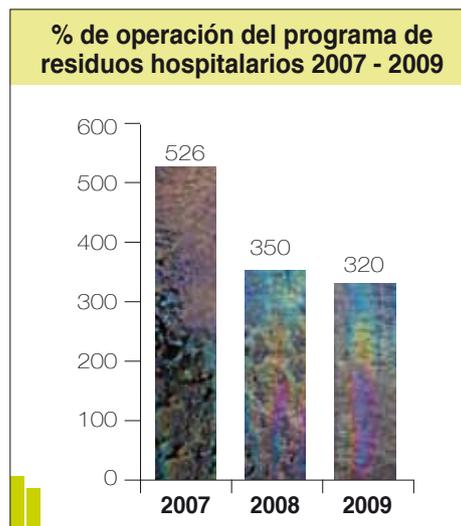


Gráfico 34



Fuente Hospital Pablo Tobón Uribe

recolección de los residuos mercuriales en las unidades de hospitalización y evita verter al alcantarillado residuos líquidos resultantes de procedimientos de laboratorio y de la preparación de alimentos.

Manejo integral del recurso energía: El Hospital cuenta con distintas acciones para optimizar el recurso energético, como instalación de lámparas economizadoras, sistemas asilantes de calor para el transporte de vapor húmedo por tubería, normalización de procesos, seguimiento a procesos de cocción, sensores eléctricos para encendido de luces, mantenimiento de motores y equipos y sensibilización permanente de los colaboradores.

Manejo integral de emisiones atmosféricas: En años anteriores se presentaron indicadores sobre las emisiones atmosféricas, producto de la operación de las calderas con combustible líquido Fuel Oil. En el año

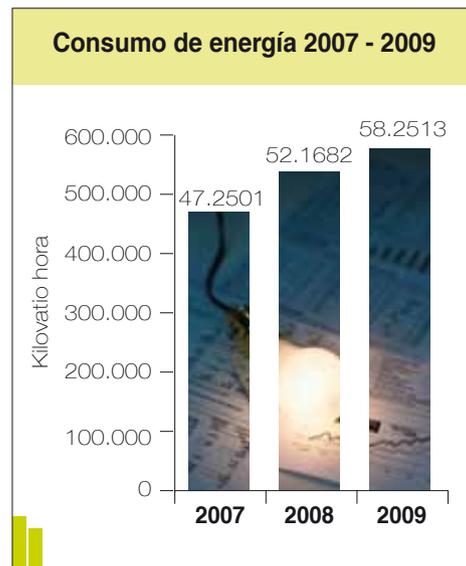


Gráfico 35

2009, el Hospital ratifica su compromiso con el medio ambiente al reemplazar el combustible líquido, por combustible gaseoso (GAS NATURAL); realiza reconversión tecnológica de sus calderas, con la instalación de un sistema de control para lograr un proceso más eficiente en el consumo de combustible y una reducción significativa en las emisiones atmosféricas.

Manejo integral de plagas y vectores: Con el objeto de garantizar la seguridad, calidad y limpieza de los servicios prestados por el Hospital, se realiza el programa de control de plagas y vectores.

En este programa se realiza un seguimiento de los productos utilizados para garantizar la salud de los pacientes y colaboradores y se prefiere la utilización de los productos con menor impacto ambiental.

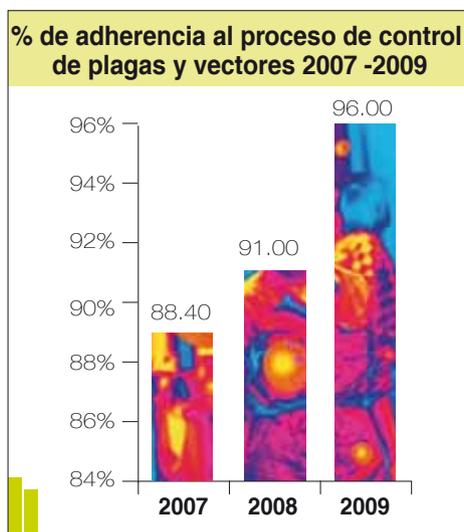


Gráfico 36

El Hospital posee un protocolo para el control de plagas y vectores, donde establece la manera de realizar este proceso en términos de reducir riesgos para el paciente y el medio ambiente. El porcentaje de adherencia a este proceso mide el cumplimiento del protocolo definido por el Hospital, por parte de la empresa encargada de prestar este servicio.



Fachada lateral del Hospital

Manejo integral del componente arbóreo y paisajístico: Este es un programa orientado a la preservación y cuidado de distintas especies de fauna y flora presentes en el Hospital, o que interactúan con él, contribuyendo de esta manera a la protección del medio ambiente y la biodiversidad.

% del cumplimiento de operación del programa de componente arbóreo y paisajístico 2007 - 2009

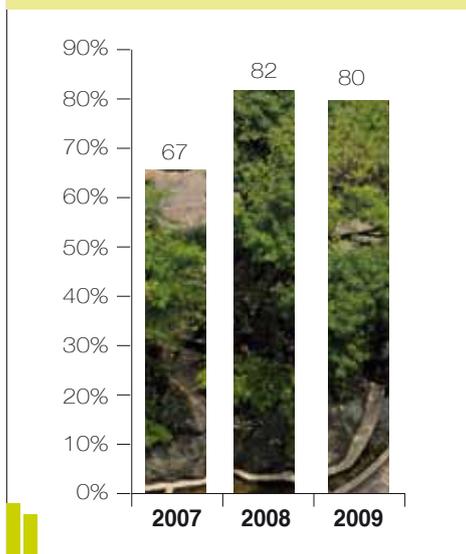


Gráfico 37

Adicionalmente, a través de esta iniciativa se generan ambientes acogedores para los pacientes, visitantes y colaboradores, además de mejorar la oferta ambiental de la comunidad en que el Hospital se encuentra inserto.

Manejo seguro de productos químicos:

El Programa para el Manejo Seguro de Productos Químicos en el Hospital, hace parte del sistema de gestión ambiental y del sistema de seguridad y salud ocupacional.

Este programa trasciende el cumplimiento de los requisitos legales expedidos por las autoridades competentes, porque permite adicionalmente, conocer la gran diversidad de productos químicos utilizados dentro del proceso de atención y asociar su estado, su peligrosidad y los posibles daños que pudiesen ocasionar por un manejo erróneo durante su uso (ver figura 3).



Figura 3 Estructura para el manejo seguro del producto químico

Incorporación de tecnología con criterios ambientales

Como se mencionó en el numeral de emisiones atmosféricas (pág. 66), el Hospital cambió sus calderas por un nuevo sistema que opera a base de gas natural, las cuales poseen dos sistemas para el control de emisiones atmosféricas. Cabe anotar al respecto que esta característica

ha eximido al Hospital del pago del IVA que correspondería a la compra de esta tecnología.

También se probó y adquirió el equipo “Sterimed Senior”, cuya utilidad es la desactivación química de residuos hospitalarios, con alta eficiencia. Se espera que esta tecnología reduzca el costo por el tratamiento de los residuos infecciosos en un 40%, el volumen de residuo de estos en un 90% y se evite enviar a incinerar más de 4 toneladas de residuos infecciosos generados por el Hospital, para generar a través de este proceso de tratamiento, un impacto positivo para el medio ambiente.

Durante el 2009 se consolidó la digitalización de imágenes de rayos X, con la implementación de la tecnología RIS-PACS. Con el proceso convencional de revelado de placas radiológicas, se generaban mayores impactos ambientales y costos económicos, mientras con la implementación y operación de la tecnología RIS-PACS se ha reducido la generación de residuos líquidos, revelador y fijador en aproximadamente un 96%.



Quirófano Hospital Pablo Tobón Uribe



Siembra de árboles

Educación ambiental:

El Hospital, considera que el cuidado del medio ambiente debe involucrar a todos los sectores de la sociedad. Por esto ha asumido desde hace algunos años la tarea de brindar educación y compartir su experiencia en términos ambientales.

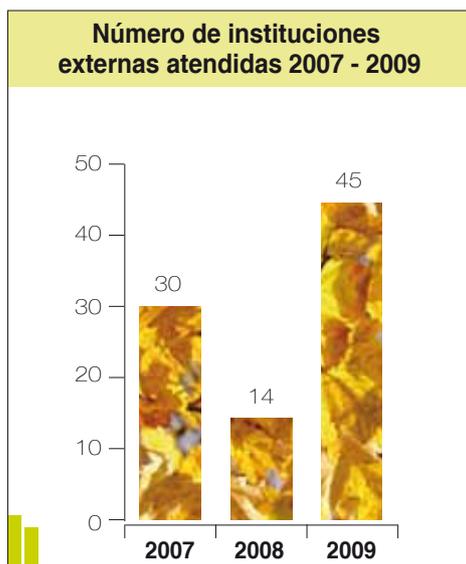


Gráfico 38

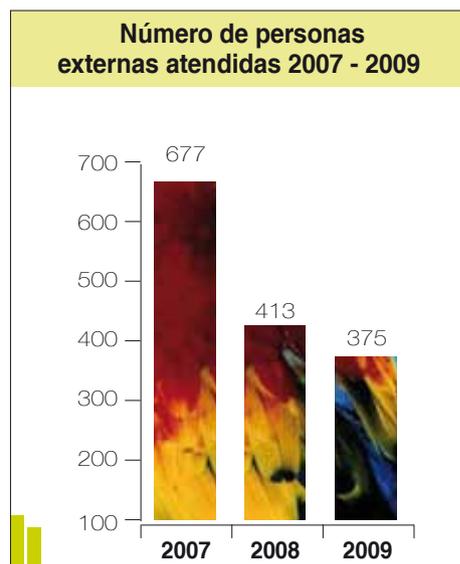


Gráfico 39

Este propósito lo realiza a través de la atención de visitas de instituciones y personas interesadas en conocer la experiencia ambiental del Hospital, la participación en la “Feria Ecológica y del Medio Ambiente” del centro comercial Unicentro y en distintos foros, seminarios y espacios académicos.

También busca sensibilizar en el tema a sus diferentes públicos, con la publicación de información periódica en distintos medios institucionales de comunicación, tales como Intranet, página Web y boletín “En Familia”.

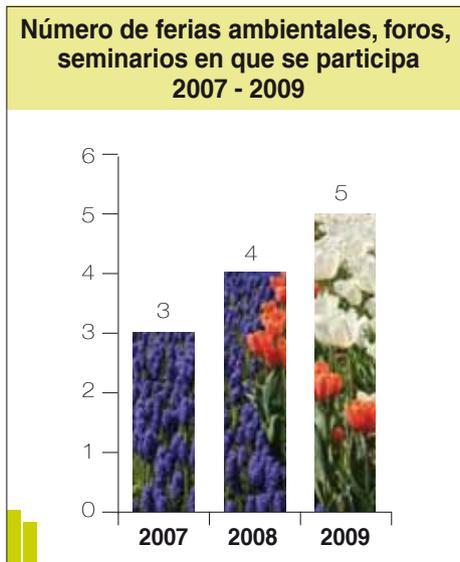


Gráfico 40



Familiar de colaboradora del Hospital

RELACIONES CON LA COMUNIDAD LOCAL, NACIONAL E INTERNACIONAL

El Hospital se reconoce miembro de la comunidad, asume su llamado a ser responsable con ella y lo materializa a través de acciones concretas en distintos frentes.

Comunidad **local**

Relaciones con los vecinos del Hospital: En el 2009, el Hospital inició el diseño y la implementación del programa “**Somos Vecinos**”, que tiene por objeto el fortalecimiento de las relaciones con éstos. A través de este programa, el Hospital avanza en el cometido de ajustar las relaciones con sus partes interesadas, en este caso, con la comunidad vecina, en coherencia con las recomendaciones de la GTC 180 de ICONTEC para la implementación de la responsabilidad social (ver página 18).

Con el fin de conocer las expectativas de la comunidad vecina respecto al Hospital, se realizó un acercamiento a los principales líderes de las instituciones educativas, las organizaciones religiosas más representativas, unidades residenciales y otras organizaciones sociales. Este proceso dialógico permitió concluir que el Hospital debería realizar el programa “Somos Vecinos” apuntando, por lo menos, a tres aspectos: la comunicación de doble vía entre él y sus vecinos, la educación en salud de alto nivel de complejidad y el trabajo conjunto con los mencionados líderes, en pro del sector. Se tiene previsto el inicio de las acciones respectivas para el año 2010.



El Hospital y su comunidad vecina

En el marco de este acercamiento a los vecinos, se realizaron dos jornadas de capacitación en Reanimación Cardiopulmonar (RCP)⁶ para los líderes comunitarios y los empleados de empresas cercanas con responsabilidades en sus respectivas organizaciones. Asistieron 42 personas que fueron capacitadas por personal médico especializado del Hospital, en los procedimientos básicos en caso de paro cardiorrespiratorio en adultos y niños.

También como parte de este acercamiento, fueron invitadas las personas con diagnóstico de diabetes, pertenecientes a los grupos de la tercera edad del sector, a una charla sobre prevención y tratamiento de la diabetes. Asistieron 34 personas, a las cuales se les realizó la prueba de glucometría y a quienes obtuvieron resultados por fuera de los rangos tolerables, se les invitó a participar en una investigación acerca de esta enfermedad.

⁶ La Reanimación Cardiopulmonar (RCP) es una cadena de procedimientos, que al aplicarse en los pacientes que estén sufriendo paro cardiorrespiratorio, aumenta la posibilidad de que sobrevivan y en este caso, contribuye a minimizar los daños en el organismo resultantes de este tipo de episodios.



Actividad Grupo de Dinamizadoras barrio La Quintana

Barrio La Quintana: Desde el año 2002 el Hospital realiza una gestión social en el barrio Alfonso López, sector La Quintana, cuyo objetivo ha sido la promoción de procesos de autogestión entre sus habitantes, para contribuir al mejoramiento de su calidad de vida y la construcción de comunidad. Para dar cumplimiento a este objetivo, se han realizado a lo largo de ocho años diversas acciones relacionadas con la promoción de la educación, la salud y la participación comunitaria.

Los siguientes, son los principales resultados de la gestión realizada durante este año en el barrio La Quintana

Promoción de la participación: Durante el 2009, el Hospital se ha concentrado en el acompañamiento, orientación y fortalecimiento del “Grupo de Dinamizadores”, conformado por líderes de la comunidad. Se busca de este modo, propiciar un mayor empoderamiento y autogestión del grupo para que continúe en un futuro cercano, labores en pro de la calidad de vida de los habitantes del barrio, sin la participación directa del Hospital, requisito indispensable para no generar dependencia de la comunidad hacia este último.

Este grupo realizó en el 2009 distintas actividades, que usualmente eran realizadas por el Hospital en el barrio, como una jornada de salud, una fiesta de navidad, una jornada recreativa; y apoyó al Hospital en una jornada de promoción de la educación y un tamizaje visual para los niños.



Biblioteca Gabriel Correa Vélez HPTU

La jornada de salud tuvo una masiva asistencia de personas. Esta actividad contó con el apoyo del Hospital en su planeación y ejecución al brindar tamizajes (de presión arterial, talla y peso), atención médica y pruebas diagnósticas a 24 personas que lo requerían. También el Instituto de Educación Pablo Tobón Uribe (ver página 78) se vinculó a esta jornada, mediante charlas sobre detección temprana de distintos tipos de cáncer. Asistieron en total 80 personas del barrio.

Promoción de la educación: Se otorgó patrocinio a nueve personas del barrio, que solicitaron apoyo para formación técnica, con una inversión total de \$1'250.420. Además, se realizó una jornada de promoción de la educación, donde se entregaron 120 kits escolares y 42 bonos alimentarios; además se hicieron actividades reflexivas con los padres de familia y los niños sobre la importancia de la educación. Los recursos correspondientes al patrocinio de la educación, a los kits escolares y a los bonos alimentarios, provinieron del Fondo de Soporte Humano (ver página 53).

Apoyo al Hogar Comunitario: El Hospital facilitó la realización de cuatro encuentros de padres de familia, realizó una evaluación nutricional a los 18 niños del Hogar, cuatro de los cuales requirieron atención por nutrición clínica. Adicionalmente, fueron atendidos dos niños por otras especialidades (pediatría y psicología). Con el fin de ofrecer una mayor



Instituto de Educación Pablo Tobón Uribe

cobertura a los niños del barrio, el Hospital destinó aproximadamente \$2.500.000, para la manutención de seis niños adicionales al cupo que otorga el ICBF.

Promoción de la salud: Se realizó evaluación visual a 46 niños del barrio, 20 de los cuales fueron remitidos a consulta oftalmológica y 16 fueron beneficiados con la entrega de gafas donadas por un club rotario.

Compromiso con **nuevas generaciones:**

Instituto de Educación Pablo Tobón Uribe. El Hospital cuenta con un instituto de educación, donde se brinda formación como auxiliar de enfermería a jóvenes prevalentemente de estratos 1, 2 y 3. Para los estudiantes se convierte en una oportunidad de acceder a la educación superior y a un empleo. Durante el 2009, 33 estudiantes egresadas del Instituto de Educación, ingresaron a laborar en el Hospital.

Además el Instituto forma este personal en una cultura de servicio, calidad y seguridad, aspectos que el Hospital se esfuerza constantemente por mantener como parte de su cultura organizacional.

Los costos mensuales por cada estudiante del Instituto, fueron en promedio de \$1.452.336 durante el 2009. Sin embargo, el 99% de los



estudiantes, cuentan con un contrato de aprendizaje, motivo por el cual no deben pagar mensualidad y por el contrario reciben el apoyo económico establecido por la ley, mientras cursan sus estudios. La razón por la cual los demás estudiantes no tienen este tipo de contrato, es que la ley se los prohíbe, por haberlo celebrado en otro momento de sus vidas. Estos últimos estudiantes deben pagar una mensualidad de \$85.000.

Adicionalmente, el Hospital dispone de medios para apoyar a los estudiantes en situaciones sociofamiliares y económicas difíciles y de actividades de bienestar, orientación psicopedagógica, remisión de casos especiales a psicología clínica, actividades deportivas, celebración de la navidad, entre otras.

Previa evaluación por Trabajo Social, en el 2009 se brindó ayuda a 5 estudiantes que tenían dificultades económicas para el pago de su matrícula o su alimentación en el lugar de estudio, por \$1.500.000.

A estas labores de bienestar y acompañamiento, se atribuye en parte que el Instituto, desde su inicio de actividades en el año 2007, sólo haya tenido la deserción de una persona, quien ingresó a una universidad de la ciudad para estudiar una profesión afín.



Estudiantes del Instituto de Educación Pablo Tobón Uribe

En diciembre de 2009, el Instituto se trasladó a unas nuevas instalaciones ubicadas en un lote que fue donado al Hospital por particulares, en la carrera 80, cerca de la salida al mar, sector que se caracteriza por su oferta educativa, pues en él se encuentran varias instituciones de educación superior.

Estas instalaciones, en relación con las anteriores, ofrecen a estudiantes y docentes: mayor comodidad, amplitud, iluminación natural, ventilación, zonas verdes y zonas de descanso. Cuentan con una sala equipada de 18 computadores interconectados con el Hospital. Además favorecen las posibilidades de ampliación del Instituto, que solicitó a la Secretaría de Educación de Medellín, el aval para pasar de 2 a 6 grupos de 18 personas cada uno. También permitirán contar con biblioteca propia y una zona de simulación, para mejorar las condiciones del aprendizaje.

Generación y **transmisión del conocimiento**

Docencia: Como hospital universitario, el Pablo Tobón Uribe tiene la tarea de contribuir en la formación de nuevos profesionales, no sólo de las ciencias de la salud, sino también de otras áreas del conocimiento, con una proyección cada vez mayor hacia el ámbito nacional. Por esta razón, el Hospital se ha empeñado en incrementar la rotación de estudiantes procedentes de universidades de fuera del departamento.

Estudiantes en rotación

ESTUDIANTES	2007	2008	2009
Pregrado de medicina (Internos)	299	409	427
Posgrado de medicina (Residentes)	729	837	829
Enfermería (enfermeras, auxiliares e instrumentadoras)	11	144	229
Otros (Administración, Ingenierías, Secretariado, Trabajo Social, Psicología, entre otros)	63	62	64

Tabla 8

Para asegurar el respeto por la intimidad de los pacientes, se exige la firma de un compromiso de confidencialidad en el manejo de la historia clínica, a los estudiantes que por sus responsabilidades asistenciales tienen acceso a la misma.

Investigación: El Hospital reconoce la importancia que la investigación tiene en el avance de la sociedad y en los últimos años ha fortalecido su Unidad de Investigaciones. Este esfuerzo se ve reflejado en el incremento del número de investigaciones realizadas, que pueden ser propias o compartidas con casas farmacéuticas, y de publicaciones científicas.

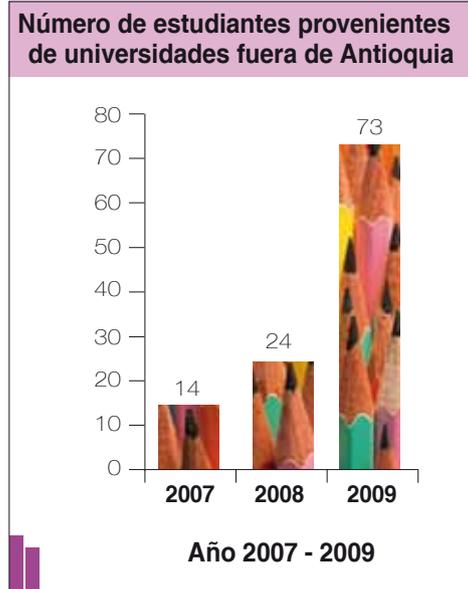


Gráfico 41

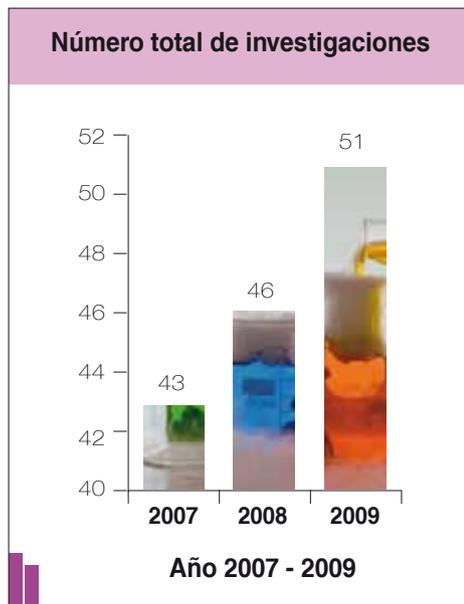


Gráfico 42

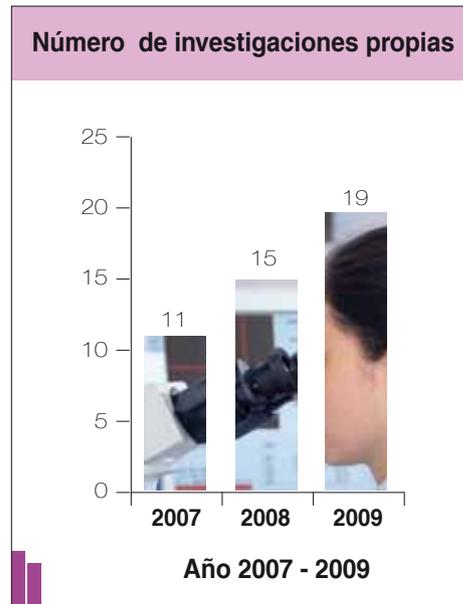


Gráfico 43

Esta Unidad cuenta con un comité multidisciplinario encargado de aprobar o rechazar la realización de proyectos de investigación, según aspectos éticos y metodológicos, de manera que se evite, entre otras cosas, poner en riesgo a las personas que optan por participar en las investigaciones.

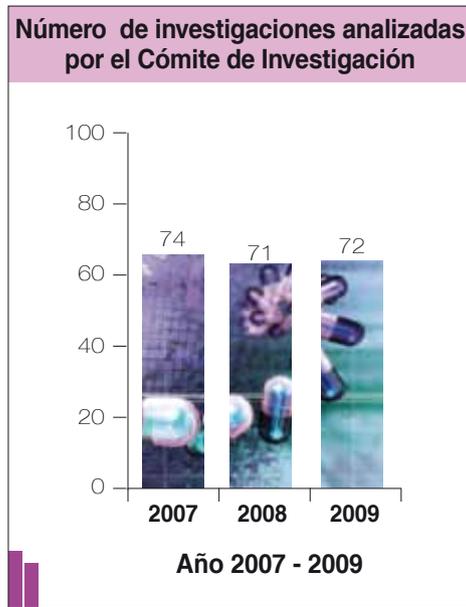


Gráfico 44

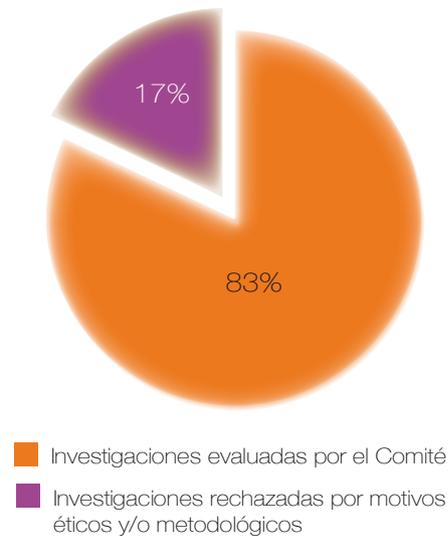


Gráfico 45

Como parte de la actividad académica e investigativa, se realizaron 34 publicaciones, cuya importancia radica en la posibilidad de transmitir el conocimiento a otras personas y organizaciones; de estas publicaciones, el 33% se encuentran en revistas indexadas en MEDLINE⁷.

En conjunto con la Corporación para Investigaciones Biológicas (CIB) y la Universidad de Antioquia, en el año 2008 fue creado el Centro de Investigación e Innovación de Excelencia en Epidemiología y Diagnóstico Molecular de Enfermedades Infecciosas – EDIMEI, que es un centro de excelencia en investigación e innovación en epidemiología y diagnóstico molecular.

⁷ MEDLINE es una base de datos de bibliografía médica, considerada la más grande en el mundo en su tipo.

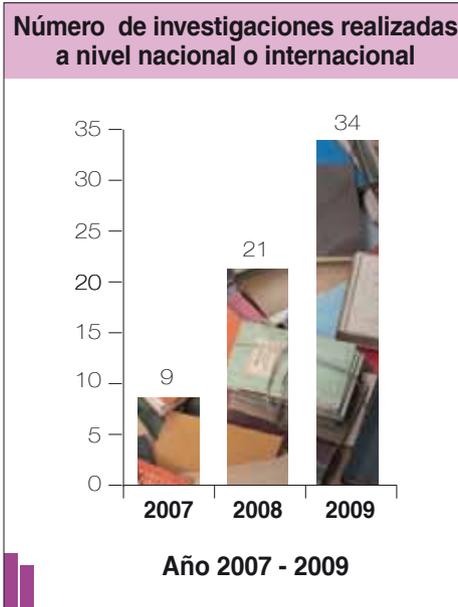


Gráfico 46

Jornada de cirugías Antioquia Mía:

La Corporación Antioquia Mía en el 2009, liderada por la Primera Dama del Departamento, realizó nuevamente la Jornada de Cirugías Antioquia Mía. A través de esta actividad, son atendidos niños de las diferentes regiones de Antioquia que requieren ser intervenidos y no disponen de



Quirófano Hospital Pablo Tobón Uribe



los recursos para hacerlo. En el 2009 fueron intervenidos en el Hospital 21 niños de la región oriente del Departamento, que requerían cirugías de amígdalas, adenoides y cornetes, todos ellos con resultados satisfactorios.

Para esta actividad, el Hospital dona el tiempo de los quirófanos, las enfermeras y el equipo profesional de apoyo; la inversión en el 2009, ascendió a \$17.500.000. Los cirujanos también se vinculan con esta causa, donando su tiempo para la realización de los procedimientos.



Voluntarias del Hospital Pablo Tobón Uribe

Voluntariado

El grupo de damas voluntarias del Hospital estuvo conformado en el 2009 por 34 personas, que donaron un total del 5.819 horas de trabajo. Este espacio permite el ejercicio de la solidaridad, el desarrollo de las potencialidades en función del otro y la interacción con personas que requieren apoyo y acompañamiento.

Durante el 2009, además de apoyar las aulas lúdicas para pacientes y brindar apoyo administrativo a algunas áreas del Hospital, las damas

voluntarias comenzaron una labor de apoyo a pacientes de urgencias en lo relacionado con alimentación, vestido y trámites para aquellos que se encuentren en condiciones de vulnerabilidad. También iniciaron un grupo de lectura a pacientes adultos, que fue entrenado por la bibliotecóloga del Hospital y que hace ronda dos veces a la semana por las unidades de hospitalización.

El Hospital involucra al grupo de voluntarias en distintas capacitaciones y espacios organizacionales, como capacitación en manejo de extintores, lavado de manos, medidas de seguridad para los pacientes, convivencias, entre otros.

Exportación de servicios de **salud**

El Hospital continúa considerando que exportar servicios de salud, es una oportunidad para que la ciudad y el país consolide un reconocimiento por sus avances médicos y científicos, con las consecuencias positivas que ello le pueda acarrear en términos económicos, sociales y de imagen.

La oficina que se encarga del apoyo a los pacientes internacionales les acompaña, educa e informa sobre su tratamiento y trámites administrativos, para facilitarles las condiciones logísticas necesarias para su estadía en la ciudad y reducir la barrera del idioma. Gracias a la gestión de esta dependencia, fue posible la atención de 288 pacientes.

Por las razones expuestas anteriormente, se continúa haciendo parte de distintas iniciativas que buscan fortalecer la exportación de servicios de salud como el clúster de salud de Medellín (de cuyo consejo hace parte el Director General del Hospital), y del Comité Técnico del área de Mercadeo; de igual manera participa en el programa de transformación productiva “Turismo de Salud, Sector de Clase Mundial” del Ministerio de Comercio con representación del departamento de Mercadeo.



Unidad de Cuidado Crítico

Mercadeo **responsable**

En el 2009, fueron puestos al servicio de la comunidad, los nuevos servicios de Cirugía (13 nuevos quirófanos con la más alta tecnología), nueva Unidad de Cuidados Intensivos y Especiales (permite que un paciente sea atendido en cualquiera de estos dos servicios según sus requerimientos clínicos, sin necesidad de ser trasladado físicamente), y un nuevo Banco de Sangre cuya ubicación en el primer piso facilitará el aumento en la donación de sangre.

Para la apertura de nuevos servicios, uno de los criterios fundamentales del Hospital es que el mismo sea requerido por la ciudad o que no se encuentre lo suficientemente ofertado, previa investigación de las expectativas y necesidades de los usuarios.

El Hospital ofrece sus servicios, a nivel local, nacional e internacional, acorde con la legislación vigente y basado en su calidad técnico científica, de manera respetuosa y coherente entre las expectativas que genera y la atención que está en capacidad de brindar.



Fraternidad en salud con los pueblos de **Antioquia**

Pese a que el Sistema General de Seguridad Social en Salud ha incrementado su cobertura, aún debe mejorar en aspectos como la oportunidad y la calidad en la atención. En consecuencia, muchas de las personas que acceden a los servicios de salud de tercer nivel de complejidad, y que se encuentran en estados avanzados de su enfermedad, probablemente hubieran tenido una mejor evolución en caso de haber recibido un diagnóstico oportuno.

Consciente de esta situación, el Hospital inició en el 2009, con el apoyo de la Fundación Fraternidad Medellín, el programa “Fraternidad en Salud con los Pueblos de Antioquia”, que tiene por objeto, la detección de personas enfermas de cáncer vinculadas al régimen subsidiado en los niveles 0, 1, 2 y 3 ó sin seguridad social, procedentes de las subregiones de Antioquia, mediante la realización de pruebas diagnósticas, que faciliten al paciente la remisión a su respectiva aseguradora y/o atención en el Hospital.



Servicio de Urgencias

El programa se inició con una prueba piloto en la región suroeste del Departamento, llevada a cabo en el Hospital La Merced de Ciudad Bolívar, que remitió 15 pacientes, a 9 de los cuales se les confirmó diagnóstico de cáncer. De éstos, el 78% fue atendido por su aseguradora.

En promedio el Hospital destinó \$1.183.241 para los procedimientos diagnósticos de cada uno de estos pacientes, representados en servicios de consulta con especialistas, exámenes de radiología, ayudas diagnósticas, biopsias y procedimientos quirúrgicos diagnósticos. Adicionalmente, se les brindó orientación para continuar el respectivo tratamiento a través de su entidad aseguradora.

Se tiene planeado para el año 2010, incursionar en otras regiones del Departamento de Antioquia y aumentar la cobertura del programa para beneficiar un mayor número de personas.



Servicio de Dermatología





Médico Hospital Pablo Tobón Uribe

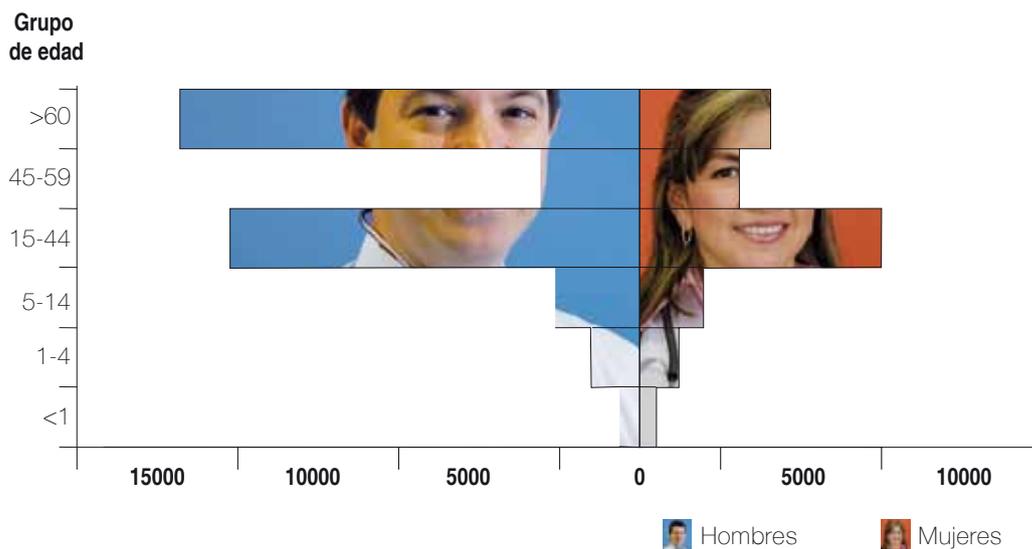
HOSPITAL EN CIFRAS 2009

Urgencias

Distribución del número de atenciones de urgencias por grupos de edad y sexo 2009

Grupo de Edad	Hombres	Mujeres	Total general	%
< 1	547	444	991	2
1-4	1.324	1.030	2.354	5
5-14	2.313	1.675	3.988	9
15-44	11.232	6.379	17.611	38
45-59	2.721	2.615	5.336	12
> 60	12.610	3.434	16.044	35
Total general	30.747	15.577	46.324	100

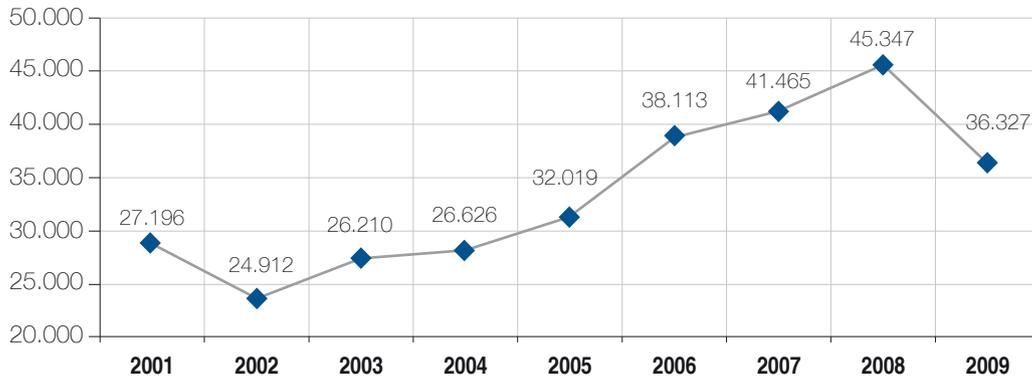
Tabla 9



Fuente de Información: Departamento de Gestión de Información Clínica

Gráfico 47

Distribución del número de atenciones de urgencias 2001 - 2009



Fuente de Información: Departamento de Gestión de Información Clínica

Gráfico 48



Servicio de Urgencias

Cirugías

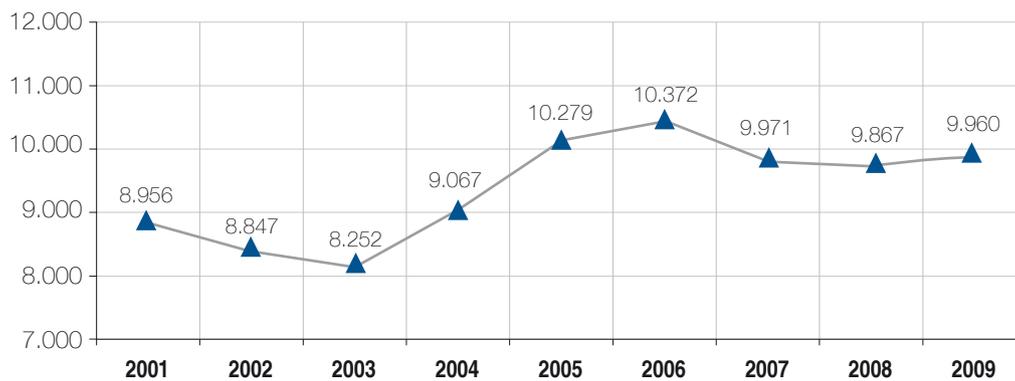
Distribución del número de trasplantes realizados según tipo de órgano trasplantado 2004 – 2009

Tipo de Trasplante	AÑO						Total
	2004	2005	2006	2007	2008	2009	
Riñón	0	23	48	80	76	91	318
Hígado	24	33	54	44	39	42	236
Médula	10	9	16	22	24	2	83
Renal - Dual	0	0	1	4	2	0	7
Intestino	0	0	2	2	2	0	6
Hígado - Riñón	0	0	0	2	2	3	7
Médula - cordón	0	0	0	1	1	0	2
Multivisceral	0	0	0	0	1	1	2
Total Trasplantes	34	65	121	155	147	139	661

Fuente de Información : Departamento de Gestión de Información Clínica

Tabla 10

Distribución del número de cirugías 2001 -2009



Fuente de Información : Departamento de Gestión de Información Clínica

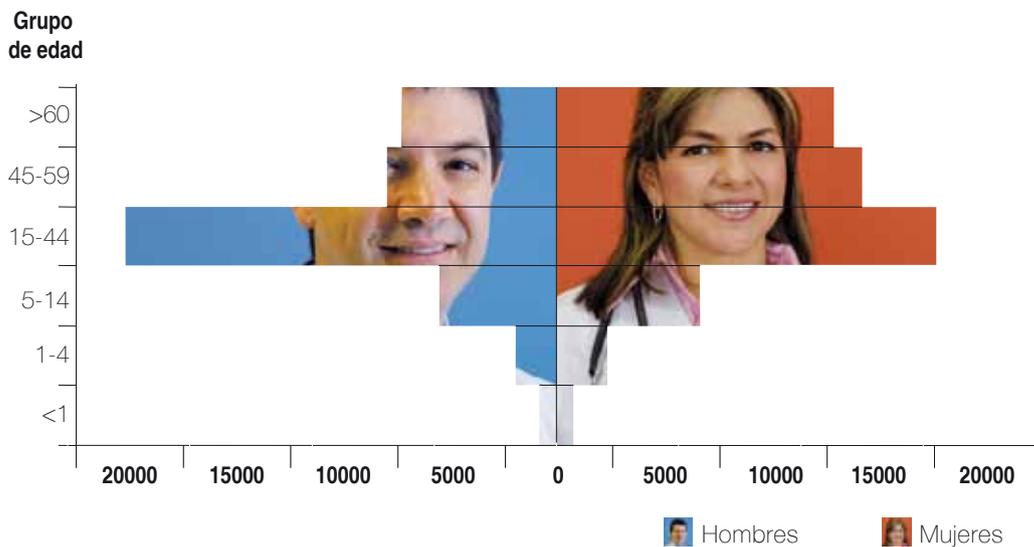
Gráfico 49

Servicios Ambulatorios

Distribución del número de consultas médicas por grupos de edad y sexo. 2009

Grupo de Edad	Hombres	Mujeres	Total general	%
< 1	522	661	1.183	1
1-4	1.745	2.093	3.838	4
5-14	4.778	5.862	10.640	12
15-44	17.629	15.885	33.514	39
45-59	6.931	12.509	19.440	23
> 60	6.344	11.362	17.706	21
Total general	37.949	48.372	86.321	100

Tabla 11



Fuente de Información: Departamento de Gestión de Información Clínica

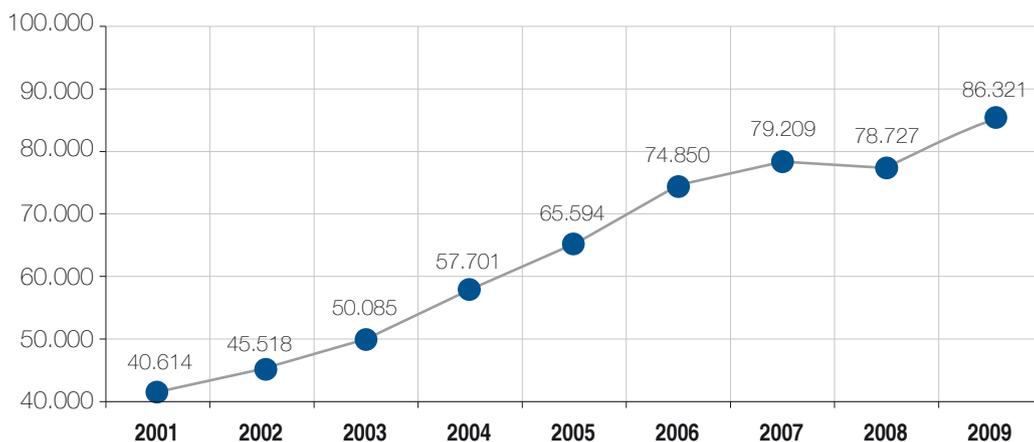
Gráfico 50





Laboratorio

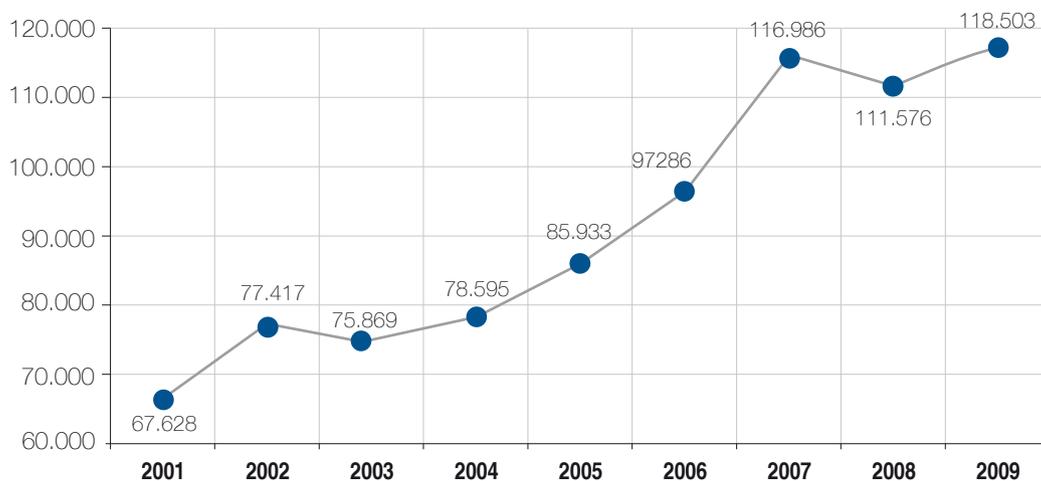
Distribución del número de consultas médicas 2001 - 2009



Fuente de Información : Departamento de Gestión de Información Clínica

Gráfico 51

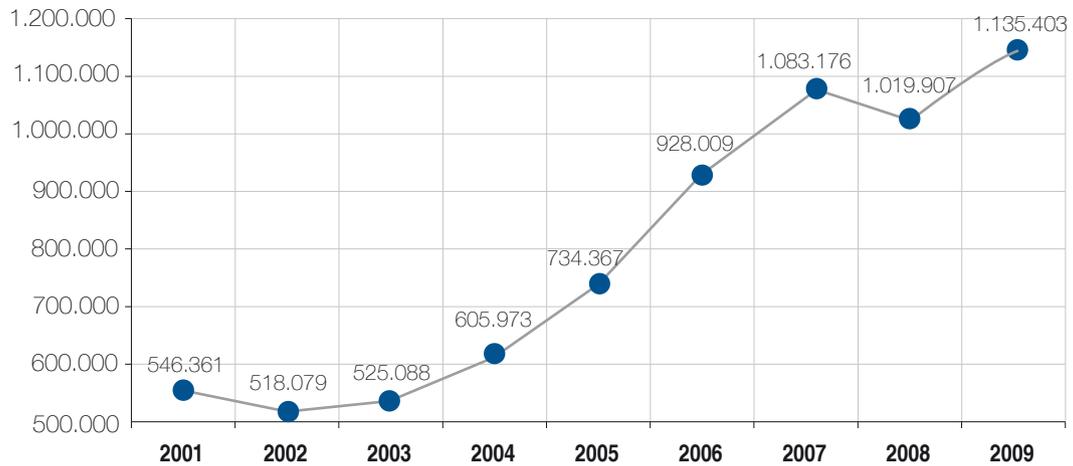
Distribución del número de estudios y procedimientos de imagenología 2001 - 2009



Fuente de Información: Departamento de Gestión de Información Clínica

Gráfico 52

Gráfico 5. Distribución del número de exámenes de laboratorio 2001 - 2009



Fuente de Información : Departamento de Gestión de Información Clínica

Gráfico 53



Servicio Hospital Día



Unidad de Hospitalización Pediatría

Hospitalización

Quince Primeras causas de morbilidad de los pacientes egresados del servicio de hospitalización, grupos de edad y sexo de acuerdo a la CIE-10. 2009

ord.	Capítulos de la CIE-10	Frecuencia	Porcentaje Frecuencia	Grupos de Edad						Sexo	
				-1	1-4	5-14	15-44	45-59	60 y +	M	F
1	Traumatismos, envenenamientos y algunas otras consecuencias de causas externas	2093	18%	17	78	227	1164	284	323	1518	575
2	Enfermedades del sistema digestivo	1290	11%	49	61	124	287	310	459	632	658
3	Tumores [neoplasias]	1241	11%	12	38	98	246	331	516	546	695
4	Enfermedades del sistema genitourinario	1049	9%	34	59	80	246	240	390	528	521
5	Enfermedades del sistema osteomuscular y del tejido conjuntivo	986	9%	2	16	64	372	238	294	472	514
6	Enfermedades del sistema circulatorio	925	8%	12	11	28	88	166	620	469	456
7	Enfermedades del sistema respiratorio	843	7%	110	188	89	62	89	305	403	440
8	Ciertas enfermedades infecciosas y parasitarias	809	7%	63	145	99	166	115	221	429	380
9	Enfermedades del sistema nervioso	538	5%	24	49	113	154	59	139	251	287
10	Factores que influyen el estado de salud y contacto con los servicios	442	4%	9	33	95	140	114	51	238	204
11	Enfermedades de la sangre y de los órganos hematopoyéticos y ciertos trastornos que afectan el mecanismo de la inmunidad	274	2%	17	43	76	52	36	50	133	141
12	Enfermedades endocrinas, nutricionales y metabólicas	238	2%	16	19	36	40	40	87	91	147
13	Enfermedades de la piel y del tejido subcutáneo	207	2%	5	22	18	66	40	56	106	101
14	Malformaciones congénitas, deformidades y anomalías cromosómicas	184	2%	78	38	37	25	1	5	93	91
15	Ciertas afecciones originadas en el período perinatal	84	1%	81	2	1				49	35
Subtotal general		11203	99%	529	802	1185	3108	2063	3516	5958	5245
Total general		11348	100%	531	809	1203	3143	2087	3575	6011	5337

Fuente de Información : Departamento de Gestión de Información Clínica

Tabla 12

**Quince primeras causas de morbilidad de los pacientes egresados
del servicio de hospitalización,
según Grupos Relacionados con el Diagnóstico (GRD). 2009**

ord.	Descripción del GRD	Frecuencia	Estancia	Peso Relativo	Diagnóstico
1	Ventilación mecánica prolongada sin traqueotomía con mcc	274	27,89	7,06	9,54
2	Infecciones de riñón y tracto urinario con cc	222	6,54	0,60	6,29
3	Procedimientos de espalda y cuello excepto fusión dorsal y lumbar sin cc	169	3,33	0,97	2,59
4	Procedimientos de apéndice sin cc	161	2,30	0,77	1,75
5	Procedimientos de rodilla y parte inferior de la pierna excepto pie sin cc	149	2,84	0,94	2,95
6	Procedimientos de extremidades superiores sin cc	144	3,13	0,74	3,52
7	Injerto de piel y desbrid. de herida, ms y tej. con sin cc	143	7,10	1,10	3,48
8	Neumonía simple y tosferina con cc	133	7,41	0,78	5,86
9	Quimioterapia sin cc	122	4,11	0,86	2,82
10	Otros diagnósticos del stma digestivo con cc	113	8,31	0,67	6,81
11	Infecciones de riñón y tracto urinario con mcc	113	9,96	0,99	8,22
12	Injerto de piel y desbrid de herida, ms y tej con con cc	112	14,82	1,99	5,62
13	Otros trastornos del sistema nervioso con cc	112	8,10	0,74	6,88
14	Septicemia con mcc	108	13,80	1,66	8,74
15	Otros diagnósticos del sistema digestivo sin cc	104	3,81	0,40	2,96
Subtotal		2.179	8,23	1,351	5,20
Total		11.348	8,90	1,520	5,49

Fuente de Información : Departamento de Gestión de Información Clínica

Tabla 13

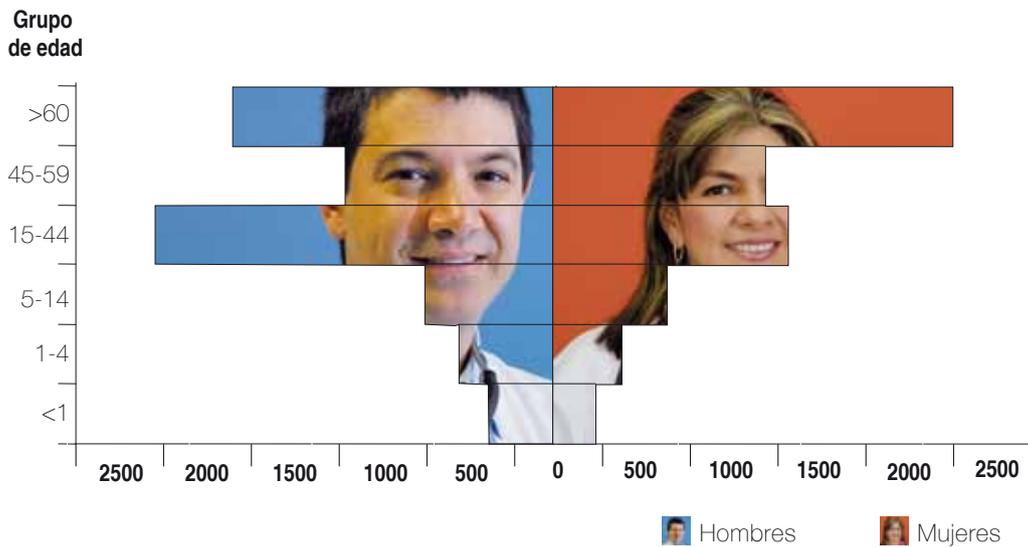


Unidad de Cuidado Crítico

Distribución del número de egresos hospitalarios por grupos de edad y sexo. 2009

Grupo de Edad	Hombres	Mujeres	Total general
< 1	317	214	531
1-4	466	343	809
5-14	635	568	1.203
15-44	1.974	1.169	3.143
45-59	1.031	1.056	2.087
> 60	1.589	1.986	3.575
Total general	6.012	5.336	11.348

Tabla 14



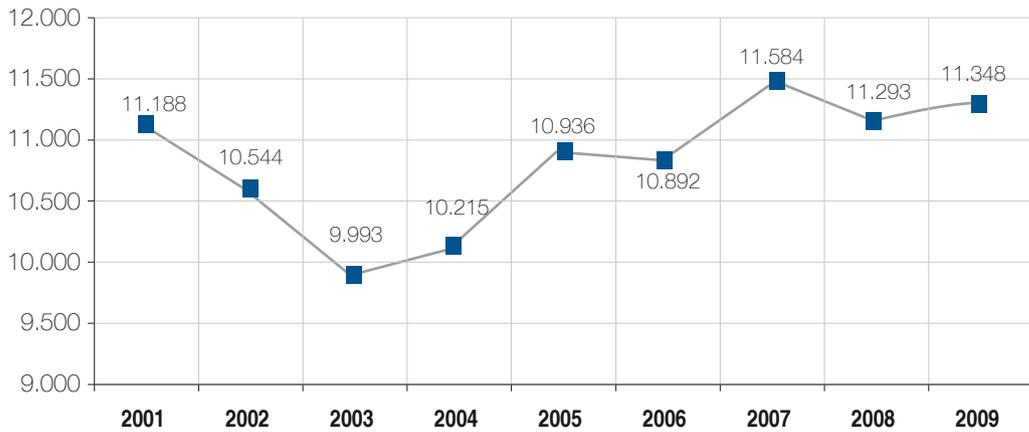
Fuente de Información: Departamento de Gestión de Información Clínica

Gráfico 54



Oficina de atención a pacientes internacionales

Distribución del número de egresos hospitalarios 2001 - 2009



Fuente de los datos: Departamento de Gestión de Información Clínica

Gráfico 55

Tasa de mortalidad Hospitalaria por 100 egresos 2001 - 2009

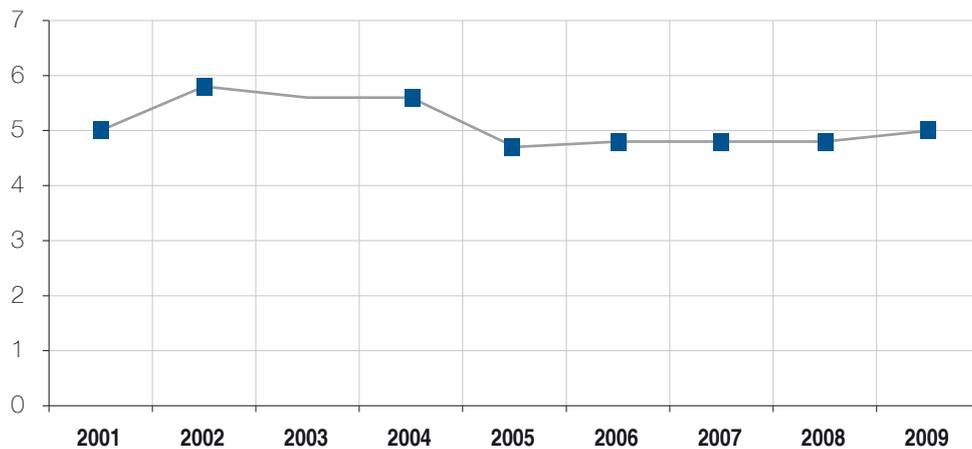


Gráfico 56

Promedio días estancia 2001 - 2009

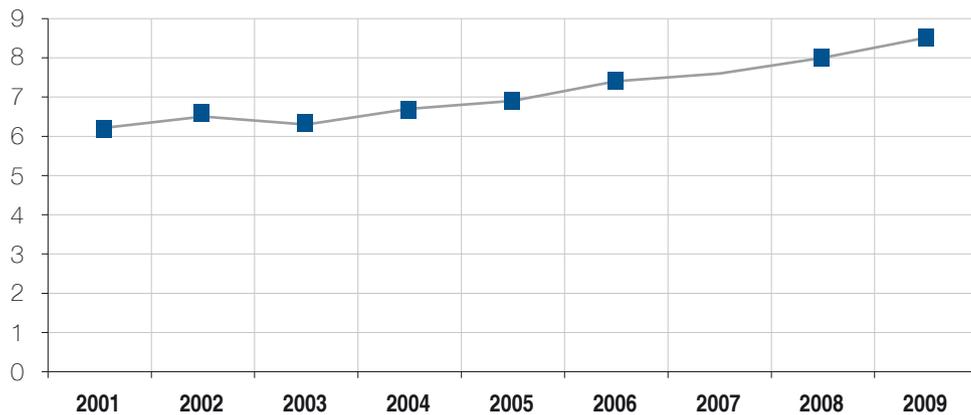


Gráfico 57



Giro Cama 2001 - 2009

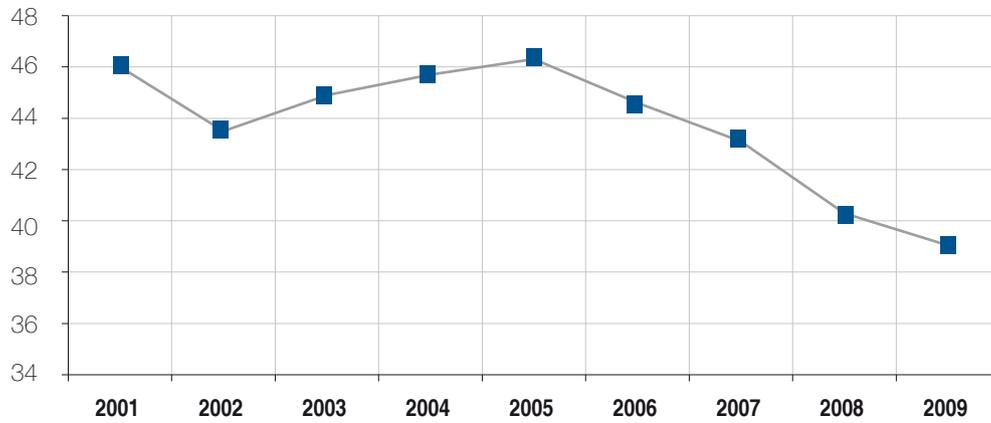
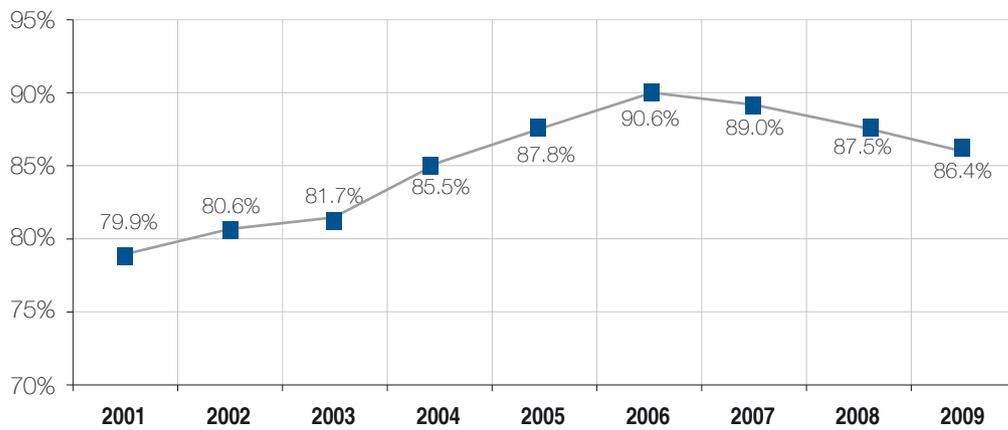


Gráfico 58

Distribución del Porcentaje de Ocupación 2001 - 2009



Fuente de Información : Departamento de Gestión de Información Clínica

Gráfico 59



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

También puede encontrar una copia digital en la ruta
www.hptu.org.co / Información Corporativa / Responsabilidad Social / Informe de Responsabilidad Social



PABLO TOBON URIBE®

UN HOSPITAL CON ALMA

Donde algunos dan más, pero ninguno recibe menos

Julio de 2010

VIGILADO Supersalud
Código de Comercio: 1524000000000
Código de Entidad: 1524000000000

Calle 78B N. 69-240
Teléfono (574) 445 90 00
Fax (574) 441 14 40
E-mail hptu@hptu.org.co
Medellín, Colombia
Suramérica

www.hptu.org.co

