

MEMORIA 2013 DE SOSTENIBILIDAD



Primera Institución en Colombia
acreditada con Excelencia



Dirección General

Dr. Andrés Aguirre Martínez
director@hptu.org.co

Comité Editorial

Dirección publicación Departamento de Trabajo Social

T.S. Dora Ángela Giraldo A.
dgiraldo@hptu.org.co
T.S. Catalina Betancur D.
cbetancur@hptu.org.co

Producción y realización Departamento de Mercadeo

Clara Teresa Hernández E.
chernandez@hptu.org.co
Juliana Marín R.
jmarinr@hptu.org.co

Colaboraron en esta edición:

Gustavo Adolfo Gutiérrez S.
Nora Lya Salazar B.
Samir Kattour S.
Clara Inés Castro G.
Angélica María Mendivil P.
Nicolás Atehortúa V.
Jorge Donado G.
Silvia Elena Zapata L.
Nidia Patricia Torres G.

Hospital Pablo Tobón Uribe

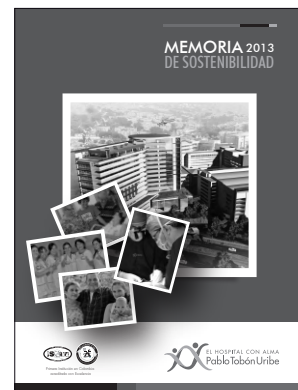
Calle 78B N. 69-240 Teléfono (574) 445 90 00
Fax (574) 441 14 40 Medellín, Colombia, Suramérica
www.hptu.org.co

Edición 1 . Volumen 7 . 2014 . Departamento de Mercadeo

Diseño Editorial Clave

Consulte la edición digital en la página web

www.hptu.org.co/responsabilidadsocial



MEMORIA 2013 DE SOSTENIBILIDAD

La imagen del proyecto es
ilustrativa

Agradecemos circular
esta publicación



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2013





CONTENIDO

Primera Parte:

Información Introductoria

Órganos Directivos	7
Introducción Memoria de Sostenibilidad	
La idea de lo Humano	8
Información Corporativa	10
Perfil del Hospital	11
Presentación de la Memoria de Sostenibilidad	14
La Responsabilidad Social en el Hospital	16
Mecanismos de Diálogo con los Grupos de Interés	17
Cambios Significativos Durante el Período Cubierto por la Memoria	18
Certificaciones y Distinciones	19

Segunda Parte:

Calidad, Seguridad y Accesibilidad a los Servicios de Salud	21
Compromiso con los Colaboradores y sus Familias	47
Gestión con Proveedores de Bienes y Servicios	71
Cuidado y Compromiso con el Medio Ambiente	80
Relaciones con la Comunidad Local, Nacional e Internacional	96

Tercera Parte: Hospital en Cifras

Cifras Asistenciales	117
----------------------	-----

Anexo

Cuadro de Homologación: GRI	
Contenido de la Memoria de Sostenibilidad	127



NUESTRA RAZÓN DE SER SON LOS PACIENTES



PRIMERA PARTE



Paciente del Hospital

Junta Directiva

Presidente Álvaro Uribe Moreno

Vicepresidenta Primera Celina Gómez de Arango

Vicepresidente Segundo Javier Jaramillo Velásquez

Vocales

José Dagnóvar Aristizábal Ocampo

Pbro. Octavio Barrientos Gómez

José Eugenio Muñoz Menéndez

María Carolina Uribe Arango

Carlos Felipe Londoño Álvarez

Jorge Restrepo Palacios

Carlos Ignacio Gallego Palacio

Javier Ignacio Jaramillo Velásquez

Francisco Hernán Sierra Lopera

Luz María Agudelo Suárez

Comité de Dirección

Director General Andrés Aguirre Martínez

División Médica Antonio José Lopera Upegui

División Paramédica Silvia Elena Zapata López

División Administrativa Luis Guillermo Saldarriaga Cardona

División Planeación Francisco Javier Londoño Posada

LA IDEA DE LO HUMANO

Introducción Memoria de Sostenibilidad



**Dr. Andrés Aguirre Martínez,
Director General del Hospital**

Profundizar en la etimología de las palabras es un ejercicio de enorme riqueza, porque permite descubrir verdades fundamentales que estuvieron en el origen de este maravilloso instrumento, que es sólo propio de los seres humanos. La palabra “humanidad” está compuesta de dos elementos: idea de lo humano.

Cuando hablamos de nuestra humanidad, entonces se parte del supuesto que existe claridad sobre el modelo que denominamos humano.

Ese modelo tiene unas enormes diferencias cuando se compara con el de otros seres. Una diferencia radical estriba en el hecho de que el ideal de lo humano nunca está cumplido. Siempre se puede ir a más, siempre se pudo haber hecho más. Un perro de una especie pura, puede haber alcanzado su máxima pureza e incluso compartirla con varios ejemplares de su especie; en este caso, la pureza tiene un tope, está limitada por unas determinadas características. En el caso del ser humano, nadie podrá decir que alcanzó su máxima humanidad. Otra diferencia radical es que ese ideal humano no puede realizarse de manera aislada: no se puede ser verdaderamente humano sino es al lado de otros seres humanos. Esto no es cierto

No se puede ser
verdaderamente
humano sino es
al lado de otros
seres humanos

para el caso de otros seres. Por medios genéticos, por ejemplo, se puede crear un espécimen puro de algunos seres vivientes. Igual sucede con las cosas: un diamante de 18 quilates es de la misma calidad que otro también de 18 quilates. Pero un ser humano nunca será igual a otro desde el punto de vista esencialmente humano.

Si la idea de lo humano siempre supone poder avanzar a más y supone la existencia de otros, es tarea humana la permanente contribución a la construcción de un mundo mejor. Construcción que implica la propia perfección y a su vez, el perfeccionamiento de aquellas otras realidades que nos rodean. Una idea de lo humano que desatienda estas dos características, o no es una idea realmente humana o es una pobre idea de lo humano. Todo lo aplicable a cada ser humano en este terreno, lo es también por extensión a las empresas, como que están conformadas por seres humanos.

Toda empresa responsable, debe pensar y debe pensarse en su ideal. Debe esclarecerlo y fundarlo, ideal que dé sentido y significado a todo lo que ha de ser, hacer y tener. Ideal que debe transmitirse por los líderes, a todo su grupo de colaboradores, quienes deben apro-

piarlo por convicción. Este ideal exige dar cuenta de los logros, como también de los retos que siempre estarán presentes. Este dar cuenta ayuda a iluminar y a orientar a otros, quienes también comparten la existencia en este mundo, que por ser nuestro mundo, nos compete y nos atañe. Por ello no puede haber una responsabilidad más alta y por ello más feliz, que hacer de nuestro mundo un mundo que avance en pos de este ideal de hacerlo más humano.

En el Hospital Pablo Tobón Uribe tenemos plena consciencia de ello. Por ende, damos cuenta de aquello por lo cual nos esmeramos siempre en el marco de nuestro lema: **“El Hospital con Alma”**.



ANDRÉS AGUIRRE MARTÍNEZ
Director General

INFORMACIÓN CORPORATIVA¹

MISIÓN

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

VISIÓN

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

PROPUESTA DE VALOR

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

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.

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

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 de conocimiento a través de la docencia y la in-

¹ Para el 2014 se hace revisión general de la Planeación Estratégica

vestigación, con la certeza de que ello contribuye en el avance hacia la excelencia para su bienestar.

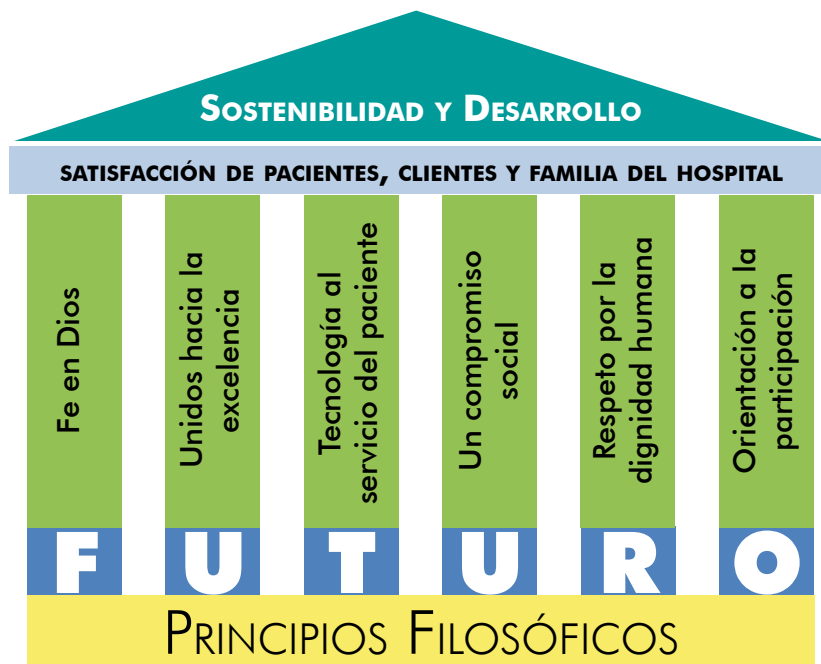
Queremos ser fuente de esperanza y consuelo con el fundamento en nuestros valores cristianos, somos **"El Hospital con Alma"**.

Política de Calidad

Garantizar a cada paciente de manera oportuna, con "alto tacto" y con el mínimo riesgo², la atención específicamen-

te 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**.



² Con 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

PERFIL DEL HOSPITAL

El Hospital Pablo Tobón Uribe está constituido legalmente como una fundación privada sin ánimo de lucro, cuya sede está ubicada en la ciudad de Medellín, Colombia.

Inició tareas en 1970; se ha desarrollado paulatinamente en función de sus recursos y de las posibilidades para tener colaboradores capacitados que compartan su filosofía. Dentro del sistema de Seguridad Social es catalogado como Hospital de tercer nivel de complejidad, de carácter general y universitario, lo que lo lleva a cumplir labores docentes e investigativas.

Con recursos del crédito soporta algunos compromisos y posee excelente nombre como pagador cumplido. Se financia con su facturación y recibe algunas donaciones. Por ser una entidad sin ánimo de lucro, sus excedentes

económicos son invertidos en la renovación de su infraestructura, el mejoramiento de su calidad, la renovación de la tecnología y la innovación. Para el año 2013 la facturación total fue de \$272.027.880.000

En cuanto a sus órganos de gobierno, el Hospital está conformado por la Junta Directiva, la cual es nombrada por disposiciones testamentarias del señor Pablo Tobón Uribe³ y por el Comité de Dirección, conformado por el Director General y los Jefes de la División Médica, Paramédica, Administrativa y de Planeación, de las cuales dependen el resto de colaboradores.

Para el año 2013 el Hospital contaba con 1932 colaboradores vinculados, quienes a través de su trabajo y esfuerzo ponen en acción la filosofía de servicio del Hospital.



³. El Señor Pablo Tobón Uribe, fue reconocido como filántropo de la ciudad de Medellín, quien dejó parte de su fortuna para la construcción del Hospital.

Hospital
católico
confesional

Hospital
humano

Hospital
que existe
porque existen
los enfermos

Para este mismo año, el Hospital disponía de un total de 371 camas, de las cuales 77 pertenecían a la Unidad de Cuidado Crítico. Durante este período, en el Hospital se llevaron a cabo un total de 11.785 cirugías y se realizaron 1.286.633 exámenes de laboratorio, lo cual es muestra del volumen de procedimientos que diariamente se hacen en la institución.

Los pilares fundamentales que rigen el quehacer del Hospital son:

- Hospital católico confesional.
- Hospital humano.
- Hospital que existe porque existen los enfermos.

Estos pilares, así como su razón de ser fueron definidos por sus pioneros y han sido revisados y ajustados en ejercicios

de planeación estratégica a lo largo del tiempo.

El Direccionamiento Estratégico del Hospital está compuesto por dos áreas:

Área Clave:

Constituida por aquellos procesos que son diferenciadores, se convierten en ventajas competitivas para la institución y permiten cumplir la visión.

Área de Soporte Vital:

Está conformado por aquellos procesos mediante los cuales se alcanza la efectividad operativa.

La Ética Cristiana y Responsabilidad Social hacen parte del área de Soporte Vital, lo que implica un alto compromiso del Hospital con la sociedad en cada una de sus esferas.



Pacientes del Hospital



Para el año 2014 el Hospital revisa su planteamiento estratégico.

PRESENTACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

Desde el año 2007, El Hospital Pablo Tobón Uribe, hace público su compromiso con la Responsabilidad Social, la cual se materializa en sus relaciones de transparencia y respeto con las partes interesadas y con la sociedad en general.

Este es el séptimo informe anual de Responsabilidad Social, el cual desde hace tres años adquiere el nombre de Memoria de Sostenibilidad; incluye resultados de la gestión en materia de Responsabi-

lidad Social, así como la forma como el Hospital se relaciona con sus grupos de interés, generando valor social en cada una de sus actuaciones, contribuyendo al desarrollo económico y a la protección del medio ambiente.

El objetivo central de esta publicación es que el Hospital rinda cuentas a la sociedad en general frente a su gestión en Responsabilidad Social, monitorear los retos que tiene en materia de sostenibilidad e identificar acciones de mejo-

Es el séptimo informe anual de Responsabilidad Social

Hace tres años adquiere el nombre de Memoria de Sostenibilidad

ra para su proceso de relacionamiento con los grupos de interés.

Parámetros de la Memoria

Esta Memoria es elaborada por un equipo de trabajo del Hospital, conformado por los líderes y facilitadores de cada uno de los componentes de la estrategia de Responsabilidad Social, quienes brindan información veraz y confiable que puede ser verificada en los procesos de gestión del Hospital; la cual se publica anualmente.

Para definir los temas que se evidencian, se utiliza una herramienta de análisis designada por Global Reporting Initiative (GRI) 3.1, la cual permite identificar aquellos aspectos de relevancia tanto para el medio en general, como para el Hospital (principio de materialidad).

Según el número de indicadores publicados y la autoevaluación realizada por el Hospital, se determina como nivel de aplicación la categoría C, lo que significa que se publica sobre un mínimo de indicadores en la esfera ambiental, social y económica.

NIVELES DE APLICACIÓN GRI - TABLA 1

Nivel de aplicación de memoria		C	C+	B	B+	A	A+
Contenido básico	Información sobre el perfil según la G3 PRODUCTO	Informa sobre: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15	Verificación externa de la memoria	Informa sobre todos los criterios enumerados en el nivel C, además de 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17	Verificación externa de la memoria	Los mismos requisitos que para el nivel B.	
	Información sobre el enfoque de gestión según la G3 PRODUCTO	No es necesario.		Información sobre el Enfoque de Gestión para cada Categoría de Indicador.		Información sobre el Enfoque de Gestión para cada Categoría de Indicador.	
	Indicadores de desempeño según la G3 e indicadores de desempeño de los suplementos sectoriales PRODUCTO	Información sobre un mínimo de 10 indicadores de desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Social y Ambiental.		Información sobre un mínimo de 20 Indicadores de Desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Ambiental, Derechos Humanos, Prácticas Laborales, Sociedad, Responsabilidad sobre productos.		Información sobre cada Indicador principal y sobre los Indicadores de los Suplementos Sectoriales*, de conformidad con el principio de materialidad ya sea a) informando sobre el indicador o b) explicando el motivo de su omisión.	
							Verificación externa de la memoria

* Versión final del Suplemento Sectorial

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL HOSPITAL

Desde su Direccionamiento Estratégico, el Hospital considera la Responsabilidad Social como un compromiso social y legítimo, cuyo objetivo es "contribuir al bienestar de la comunidad y trascender en el mundo, así como ser un Hospital referente e influyente en lo asistencial, social y ambiental".

Desde esta perspectiva, el 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.

Esta concepción se hace vida, a través, de cinco componentes:



- 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



Médico y paciente del Hospital

MECANISMOS DE DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Con el objetivo de establecer un canal de comunicación formal entre el Hospital y sus grupos de interés, periódicamente se realiza un acercamiento con estos grupos (pacientes, colaboradores, proveedores, clientes y comunidades), con el objetivo de brindarles un espacio de diálogo abierto y participativo para

conocer, retroalimentar e intercambiar inquietudes y expectativas que se presentan en las relaciones.

A continuación presentamos algunos de los mecanismos utilizados por el Hospital para establecer canales de diálogo con algunos grupos de interés:

Pacientes

- Portal web.
- Mecanismos de escucha con el usuario.
- Libreta de calificaciones del paciente usuario y sistema de evaluación y sugerencias.
- Asociación de usuarios.
- Guía de servicios.
- Ferias y jornadas educativas.

Proveedores de bienes y servicios

- Comités de Diálogo.
- Grupos primarios.
- Convivencias.
- Inducciones.
- Portal web.
- Comité pre-operativo y de obra para el Plan de Desarrollo Integral.

Clientes

- Comités de Diálogo.
- Revista Enfamilia.
- Portal web.
- Investigación de satisfacción.
- Correos electrónicos.
- Reunión novedades con el Director.

Público interno

- Comité de Dirección.
- Grupos primarios.
- Revista Enfamilia.
- Convivencias.
- Comité de Ética.
- Comité Paritario de Seguridad y Salud Ocupacional (COPASO).
- Jornada de Logros.
- Intranet.
- Correo efr.
- Política de puertas abiertas.

Comunidad

- Comité Somos Vecinos.
- Diálogo abierto.
- Portal web.
- Programas de educación.
- Programa Social.

Universidades

- Comités de Diálogo.
- Inducciones.
- Evaluación práctica.

Sociedad en general

- Portal web.
- Reuniones con medios de comunicación.
- Publicaciones.
- Publicidad.
- Ferias y jornadas educativas abiertas.

CAMBIOS SIGNIFICATIVOS DURANTE EL PERÍODO CUBIERTO POR LA MEMORIA

- Nueva tecnología con un resonador magnético 3 Teslas para la prestación de servicios.
- Cambios en la infraestructura para la atención de pacientes con movilidad reducida en algunos puntos de servicio.
- Nuevo sistema de integración de información Enlace.
- Adecuación en algunas Unidades de Hospitalización para el almacenamiento y disposición de medicamentos.
- Mejoramiento del lactario en la Unidad de Pediatría.
- Inicio de construcción del Plan de Desarrollo Integral.
- Cambio en el sistema de clasificación de la urgencia para la atención inicial de pacientes en el Servicio de Urgencias "Triage".



Médicos del Hospital

CERTIFICACIONES
Y DISTINCIONES



**i GRACIAS POR
CONFIAR
EN NOSOTROS!**





Hospital acreditado con **EXCELENCIA**
en el **TERCER CICLO** de acreditación
nacional

2012 / Colombia



Categoría **CIENCIA y TECNOLOGÍA**

Marzo 2013 / Medellín
Periódico El Colombiano

Programa de
Reintegro Laboral



PRIMER PUESTO premio a la EXCELENCIA

2013 / Bogotá



Premios
Portafolio
2013

Cuatro categorías del Ranking “**TOP OF MIND**” de los Colombianos:

- Marca de excelencia
- Buen servicio
- Responsabilidad social
- Una de las empresas que más admiran los colombianos

2013 / Bogotá



MEJOR HOSPITAL para trabajar en
Colombia.

2013 / Merco Personas



PRIMERO del Ranking de los mejores
hospitales de Antioquia, **DÉCIMO
PUESTO** de los mejores hospitales y
Clínicas de América Latina

2013 / América Latina



Premios
Portafolio
2013

PRIMER PUESTO “Mejor servicio al
Cliente”

2013 / Bogotá

EL HOSPITAL
BENEFICIA
A LOS PACIENTES,
SUS FAMILIAS Y
LA SOCIEDAD
EN GENERAL



SEGUNDA PARTE



ABSTRACT / RESUMEN

Quality, safety, and access to health services

From a philosophical conviction, from its fundamental principles, the Hospital works with quality and safety of its services, with a distinctive approach, focusing on patients, their family, and their social environment.

The Hospital conceives its model of care from a holistic perspective, thereby involving all areas of the human-bio-psycho-social being in this process; professionals from all areas, offer patients an interdisciplinary accompaniment, which in an articulately manner, contributes to the process of care of patients and their families, through the implementation of the care model. Various education programs in pathologies that affect patients who suffer them complement this approach.

Within its quality policy, the Hospital provides patients with the required care, always seeking to improve their level of satisfaction. To reach this, it provides attention and listening spaces where we evaluate the general perception during the care process.

Regarding to reach this goal, the Hospital conceives it from practices that seek to minimize the risk of damage and deterioration of the patient. One of the indicators, which we monitor in this respect, is the percentage of the compliance to the hand hygiene policy of the staff to prevent hospital-associated infections process. For this period, we had an outcome of 89.06%, achieving an increase and variation of 5.5% over 2012, which shows the result of the strategies of education and information implemented.

By vocation, the Hospital provides access to health services for disadvantaged people; because of this, the Hospital assigns an important amount of its resources to subsidize people who require elective hospital services; using socio-economic studies, the Hospital identifies such a group of patients.

Certified since 2005, the Hospital began in 2012 its third cycle of accreditation, obtaining again, the grant accreditation visit with excellence. Furthermore, during 2013, we continued with the certification of 17 processes under the NTC ISO 9001 norm, and the certification with the NTC ISO 14001 and OHSAS 18001 norms, of environmental management, safety, and occupational health.

The International Safety Objectives are a common component to the standards of the accreditation process, and therefore, the Hospital deployed and monitored the implementation of the same through various strategies.

Calidad, seguridad y accesibilidad a los servicios de salud

Por convicción filosófica, desde los principios fundamentales, el Hospital trabaja con calidad y seguridad de sus servicios, con un enfoque diferenciador, centrado en el paciente, su medio familiar y social.

El Hospital concibe su modelo de atención desde una perspectiva integral, por ello involucra todas las esferas del ser humano bio-psico-social en este proceso; profesionales de todas las áreas, ofrecen al paciente un acompañamiento interdisciplinario, que de manera articulada, aportan al proceso de la atención del paciente y su familia, mediante la aplicación del modelo asistencial. Este enfoque se complementa con diversos programas de educación en patologías que afectan a los pacientes que las padecen.

Dentro de su política de calidad, el Hospital brinda a los pacientes la atención requerida, buscando en todo momento mejorar su nivel de satisfacción. Para ello se cuenta con espacios de atención y escucha en los cuales se evalúa su percepción durante el proceso de atención.

En cuanto a la seguridad, la concibe desde aquellas prácticas que buscan minimizar el riesgo de daño y deterioro del paciente; uno de los indicadores que se monitoriza en este aspecto, es el porcentaje de adherencia de los colaboradores a la higiene de manos para prevenir infecciones asociadas al proceso de hospitalización. Para este período tuvo un resultado del 89.06%, logrando un aumento y variación del 5.5% con respecto al año 2012, lo cual muestra la eficiencia de las estrategias de educación e información implementadas.

Por vocación, el Hospital facilita el acceso de las personas sin seguridad social a los servicios de salud; por ello asigna un valor importante de sus recursos para subsidiar a las personas que requieren servicios hospitalarios de carácter electivo, quienes se identifican mediante estudio socio-económico.

Acreditado desde el año 2005, el Hospital inicia en 2012 su tercer ciclo de acreditación, obteniendo nuevamente visita de otorgamiento de acreditación con excelencia. Durante el año 2013, continúa con la certificación de 17 procesos bajo la norma NTC ISO 9001, y la certificación con las normas NTC ISO 14001 y OHSAS 18001, de gestión ambiental, seguridad y salud ocupacional.

Los Objetivos Internacionales de Seguridad son un componente común a los estándares de los procesos de acreditación, por ello el Hospital desplegó y monitoreó el cumplimiento de los mismos por medio de diversas estrategias.



Paciente del Hospital

CALIDAD, SEGURIDAD Y ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE SALUD

“En las últimas décadas el mundo empresarial ha experimentado notables cambios en su organización y sistemas de planificación. Uno de los ejes de dicha revolución ha sido la calidad”⁴.

El sector salud, no ha sido ajeno a esta dinámica y ha incorporado técnicas de evaluación y mejora de la calidad, lo cual ha traído como consecuencia un interesante desarrollo del concepto de calidad en salud, incorporando una serie de estándares, indicadores, métodos de seguimiento y evaluación en los procesos de salud.

Por convicción filosófica, desde los principios fundamentales y su política de calidad el Hospital le ha apostado al mejoramiento y seguridad de sus servicios, con un enfoque diferenciador, centrado en el paciente, su medio familiar y social.

Coherente con sus principios filosóficos, el Hospital continúa con la certificación de 17 procesos bajo la norma NTC ISO 9001, y la certificación con las normas NTC ISO 14001 y OHSAS 18001, de gestión ambiental, seguridad y salud ocupacional.

Acreditado desde el año 2005, el Hospital inicia en 2012 su tercer ciclo de acreditación, obteniendo nuevamente



en la visita de otorgamiento la acreditación con excelencia.

En el año 2013, trabajó en los planes de mejoramiento, resultado de dicha visita. Igualmente continúa preparándose para la acreditación con la Joint Commission International⁵.

Los objetivos internacionales de seguridad son un componente común a los estándares de los procesos de acreditación, por ello desplegó y monitoreó el cumplimiento de los mismos, a continuación algunos de los resultados:

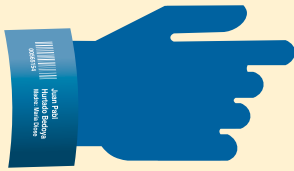


Paciente del Hospital

⁴ El modelo europeo de la gestión de la calidad: ventajas y limitaciones. José Joaquín Mira. Universidad Miguel Hernández. España, 2001.

⁵ Joint Commission International: es una organización no gubernamental sin ánimo de lucro, que tiene el compromiso de mejorar la seguridad y 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 EEUU.

OBJETIVOS / METAS DE SEGURIDAD



META 1

Identificar correctamente al paciente



META 2

Mejorar la comunicación efectiva



META 3

Mejorar la seguridad de los medicamentos de alto riesgo



META 4

Garantizar la cirugía en el lugar correcto, con el procedimiento correcto y al paciente correcto



META 5

Reducir el riesgo de infecciones asociadas al cuidado de la salud



META 6

Reducir el riesgo de daño al paciente por causa de caídas

AVANCES EN LOS OBJETIVOS / METAS DE SEGURIDAD

1. Identificar correctamente al paciente

Se realizó monitoreo al cumplimiento de esta política mediante auditoría a los procesos asistenciales con un porcentaje de cumplimiento del 97.7%.

2. Mejorar la comunicación efectiva

Órdenes verbales durante el proceso de atención sólo en caso de emergencia o cuando la atención impida transitoriamente el registro en la Historia Clínica.

Reporte e interpretación de valores críticos de pruebas de laboratorio, en un tiempo inferior a otros exámenes; son aquellos con base en los cuales se toma una conducta rápida que puede afectar de manera significativa en el proceso de atención del paciente. Con un porcentaje de cumplimiento del 93%.

En Diciembre de 2013 se implementó el **reporte de valores críticos en radiología**, con la estrategia 45TTT. Esta herramienta le permite al médico radiólogo realizar una comunicación rápida y eficaz de diagnósticos por imagen al médico tratante, que puede cambiar la evolución de los pacientes; el nombre de la he-

rramienta se debe al tiempo de respuesta (menos de 45 minutos) y a los medios de entrega de la información (mensajes de texto, llamadas telefónicas y transcripción del informe).

3. Mejorar la seguridad de los medicamentos de alto riesgo

Los medicamentos inyectables se identifican con un rótulo distintivo (actualmente adhesivo redondo de color naranja fluorescente), los medicamentos de alto riesgo sólidos, se diferencian por el empaque en papel celofán de color rojo, se etiquetan con información del medicamento (nombre, vía de administración, grupo farmacológico).

Esta política se monitorea a través de la auditoría a los procesos asistenciales con un porcentaje de cumplimiento del 85%.

4. Garantizar la cirugía en el lugar correcto, con el procedimiento correcto y al paciente correcto.

A través de la marcación antes de iniciar el procedimiento, (iniciales del nombre y apellidos del médico que realizará el procedimiento) de la extremidad, órgano o zona anatómica donde se va a realizar el procedimiento y mediante la pausa



de seguridad realizada por todo el equipo asistencial, con el fin de verificar que se cuente con todo lo necesario para la atención segura del paciente. Porcentaje de cumplimiento 98.9%.

5. Reducir el riesgo de infecciones asociadas al cuidado de la salud

Programa de la Organización Mundial de la Salud (OMS) "Atención limpia es atención segura". Se realiza énfasis en la educación sobre higiene de manos en los 5 momentos a colaboradores, pacientes y visitantes. Porcentaje de adherencia a higiene de manos 89%.

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

Se hace mediante la valoración del riesgo de cada paciente, planeación del cuidado acorde a los riesgos, educación al paciente y cuidador sobre cómo prevenirlo.

Otras prácticas para buscar una atención segura, que se han mantenido en desarrollo son:

- Seguimiento a monitores asistenciales y administrativos en el comité de Mejora de la Calidad y la Seguridad, con el objetivo de promover accio-

nes en pro de la seguridad y la calidad y disminuir riesgos, tanto asistenciales como administrativos.

- Despliegue a todos los colaboradores sobre los 10 mandamientos de la atención al paciente (políticas y procedimientos para una atención segura); esta estrategia busca reforzar las directrices organizacionales en torno a los procesos para fortalecer la cultura de seguridad y calidad, a través del cumplimiento de lineamientos que guían la atención del paciente y su familia (Ver pág. 27).
- Consolidación de una herramienta de monitoreo y mejora denominada metodología trazadora, diseñada para "rastrear" las experiencias de cuidado que un paciente tiene durante su estadía en el Hospital, mecanismo para verificar en campo, la implementación de políticas y estándares del Hospital.
- Continuidad del programa de inspecciones del ambiente físico, cuyo objetivo es visitar las instalaciones del Hospital para detectar riesgos, hacer seguimiento a la implementación de políticas de un ambiente físico seguro y capacitar a los colaboradores de manera pedagógica.

NUESTROS DIEZ MANDAMIENTOS DE LA ATENCIÓN AL PACIENTE



Velar por el cumplimiento de los objetivos internacionales para la seguridad del paciente.

Garantizar la accesibilidad y continuidad de la atención.



Respetar los derechos del paciente y de su familia.

Asegurar la evaluación de los pacientes.



Proporcionar atención que responda a las necesidades específicas de cada paciente.

Brindar atención quirúrgica y de anestesia de forma segura.



Gestionar el uso correcto de los medicamentos.

Educar al paciente y su familia.



Manejar de forma segura la comunicación y la información.

Participar de la gestión de la organización.



¿CÓMO SE HACE VIDA LA CALIDAD Y SEGURIDAD EN EL HOSPITAL?

El Hospital materializa su política de calidad por medio de acciones y estrategias encaminadas a la seguridad de los pacientes.

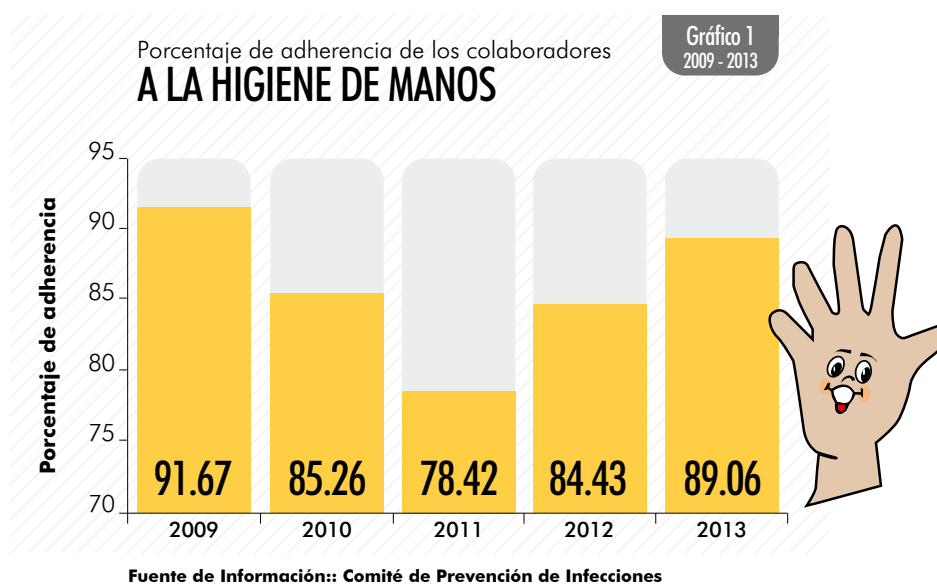
Al interior del Hospital existe el Comité de Prevención de Infecciones, cuya misión es “mantener y fortalecer el sistema de vigilancia epidemiológica, teniendo en cuenta la atención en salud de alta complejidad que permite la comprensión dinámica del proceso salud-enfermedad, plantea acciones para el control y prevención de eventos de notificación en salud pública e infecciones asociadas al cuidado de la salud (IACS), de acuerdo con los lineamientos del Hospital”.

Uno de los indicadores que monitorea el comité es la adherencia de los colaboradores a la higiene de manos para prevenir infecciones asociadas al proceso de hospitalización.

Para el año 2013 el resultado de este indicador fue del 89.06%, logrando un aumento y variación del 5.5% con respecto al año 2012.

Una de las estrategias que se han implementado para lograr este resultado son:

- Campañas de educación, en las cuales el paciente exige al equipo asistencial realizarse la higiene de manos en el momento indicado (mostrando



una paleta roja) cuando no se ha realizado la higiene de manos, o por el contrario (mostrando una paleta verde), cuando se hace una higiene de manos de manera adecuada.

- Al momento de ingresar a hospitalización, el personal de salud brinda información al paciente y acompañante sobre la importancia de la higiene de manos.
- Por medio de videos educativos, se le enseña al paciente el manejo seguro de catéteres.
- En la Unidad de Cuidados Intensivos se educa al paciente y acompañante sobre la importancia de adherirse a los requisitos de aislamientos propios y sobre el uso adecuado de los elementos necesarios para cada aislamiento.

En todas las habitaciones se dispone del “Tablero de Hospital Seguro”, mecanis-

mo que invita a participar al paciente de un proceso de atención seguro, éste le permite conocer:

- Si tienen procedimientos programados próximamente y el equipo asistencial que estará a cargo durante cada turno.
- El riesgo de caídas y exigir la información pertinente a tener en cuenta según su riesgo.
- La manera de realizarse fricción o lavado de manos.
- Los cambios de posición para evitar úlceras por presión.

Todas estas acciones, sumadas a la cultura de seguridad que el Hospital promueve, permiten un mayor control y prevención de las infecciones asociadas al cuidado de la salud de los pacientes.



Paciente y enfermera del Hospital

ESCUCHA DE LA VOZ DEL USUARIO

Dentro de su política de calidad y seguridad, el Hospital brinda a los pacientes la atención requerida, buscando en todo momento mejorar su nivel de satisfacción. Para materializar este objetivo, se cuenta con espacios de atención y escucha permanente en los cuales se evalúa la percepción de los pacientes y acompañantes durante el proceso de atención.

Felicitaciones, Sugerencias y Reclamos (FSR)

Este mecanismo permite escuchar la percepción de los pacientes frente al tratamiento y atención recibida, quienes de forma voluntaria y espontánea expresan las felicitaciones, sugerencias y reclamos.

Sistema de Evaluación y Sugerencias

Este mecanismo permite conocer el nivel de satisfacción de los usuarios, sus sugerencias y necesidades para mejorar y diseñar nuevos servicios.

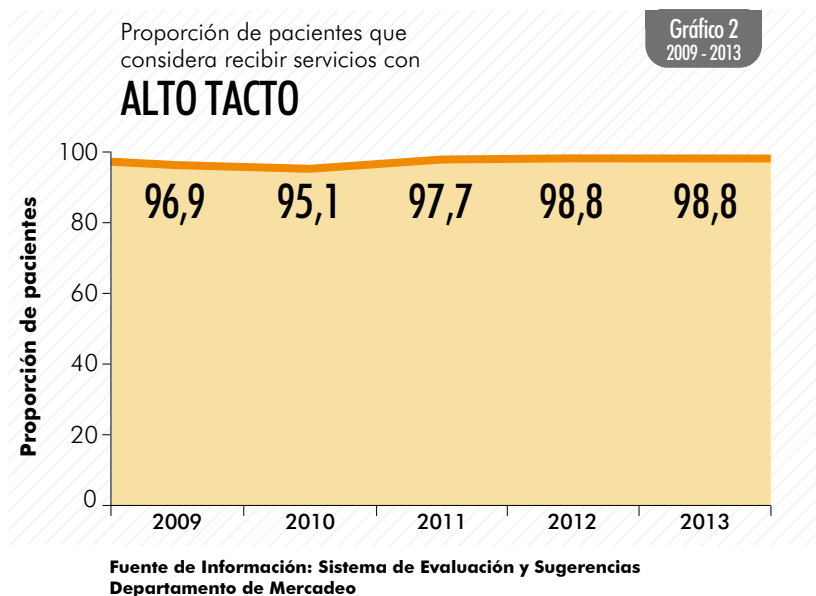
Los usuarios diligencian de forma espontánea los formatos. Algunos de los indicadores evaluados son: alto tacto, tiempo de espera largo, información y satisfacción general.

Alto Tacto: este aspecto permite valorar la proporción de pacientes o acompañantes que consideran humano, cortés, delicado y cálido el trato recibido por parte de los colaboradores directos o indirectos en el Hospital.

PROPORCIÓN DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS Y RECLAMOS RECIBIDOS DURANTE EL 2013 - TABLA 2

Tipo FSR	Volumen		Participación de las FSR (%)	
	2012	2013	2012	2013
Felicitaciones	137	119	17.7%	15%
Sugerencias	583	30	75%	4%
Reclamos	57	634	7.30%	81%
Total	777	783	100%	100%

Fuente de Información: Departamento de Apoyo al Usuario y Gestión de Convenios

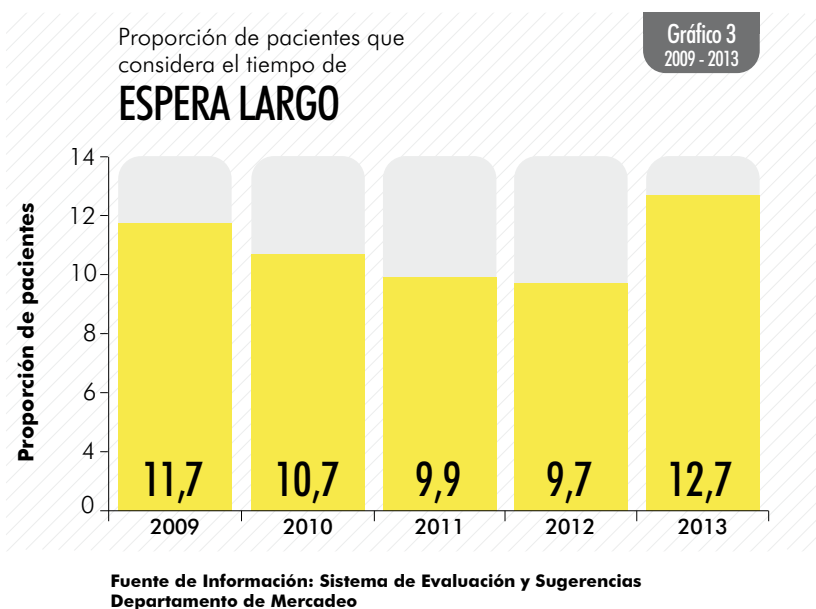


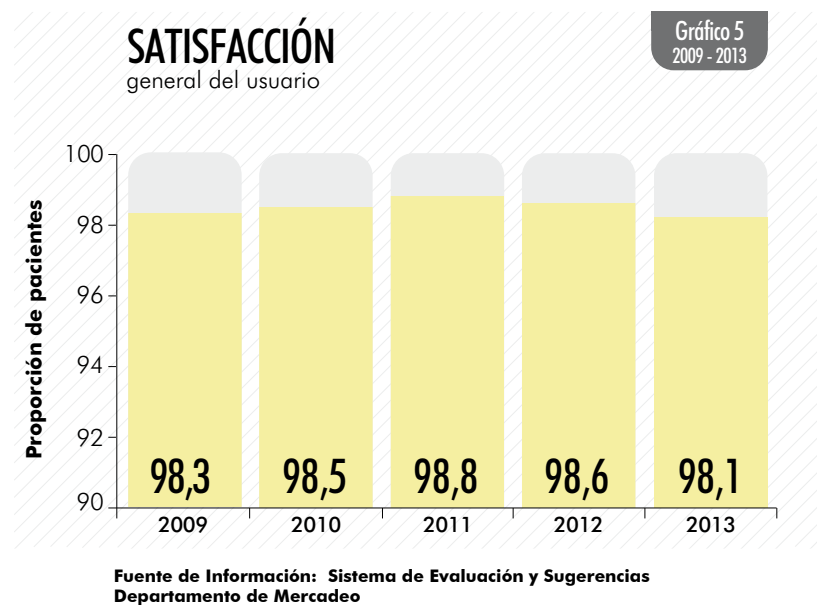
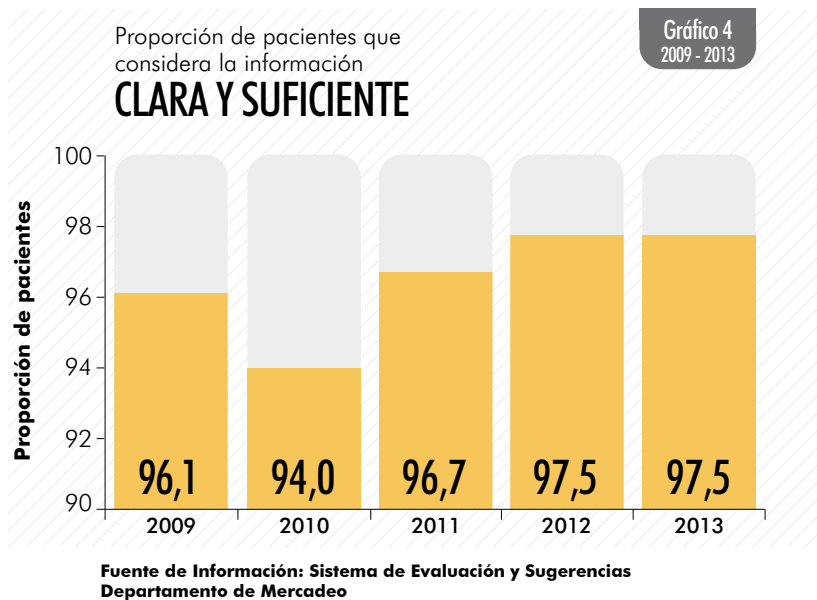
Tiempo de Espera Largo: por medio de este aspecto se valora la proporción de pacientes o acompañantes que considera que el tiempo de espera para su atención es largo.

Información: este aspecto permite valorar la proporción de pacientes o acompañantes que consideran que

la información recibida con respecto a al tratamiento, estado de salud del paciente, los procedimientos médicos y administrativos, es suficiente y clara.

Satisfacción General: este aspecto busca valorar la proporción de pacientes o acompañantes que volverían a utilizar el Hospital o lo recomendarían.





Libreta de calificaciones del paciente usuario

Es un mecanismo de evaluación con validez estadística que le permite al Hospital conocer la percepción de los pacientes durante y después del servicio, desde aspectos como la atención

médica, la atención del personal de enfermería, oportunidad de la atención, entre otros. El punto máximo de calificación corresponde a 100 y el mínimo a 0. Esta valoración es realizada anualmente por una firma externa.

LIBRETA DE CALIFICACIONES PACIENTE - USUARIO

SATISFACCIÓN GENERAL - DESEMPEÑO 2009-2013 - TABLA 3

Atributo	2009	2010	2011	2012	2013
Apreciación general sobre el Hospital	94.5	98.8	96.9	97.76	98.22
Atención médica	97.7	99.4	99.1	99.29	99.47
Atención del personal de enfermería	97.2	99.1	98.8	98.59	98.87
Habitación, servicio de hotelería	93.4	99.1	96.0	98.07	98.87
Pago de servicio utilizado	94.1	99.7	98.7	98.11	98.66
Oportunidad de la atención	89.7	99.0	99.0	93.79	96.37
Percepción general del servicio	96.7	99.4	92.0	98.92	99.16
Áreas de consulta y tratamiento	97.6	99.9	99.6	99.80	99.80
Atención profesional	97.1	99.5	99.2	98.96	99.26
Media	95.25	99.14	98.07	98.38	98.77

Fuente de Información: Libreta de calificaciones paciente- usuario
 Empresa externa Momentos de Verdad

Asociación de Usuarios

Durante el año 2013 continuó consolidándose la Asociación de Usuarios del Hospital; algunos de los resultados para este período fueron:

- Ingreso de nuevos miembros a la Asociación.
- Actividades de escucha activa de los usuarios, a través de la estrategia "Te escuchamos", la cual permite fortalecer la relación del Hospital con los usuarios y conocer directamente sus opiniones frente a los servicios prestados.
- Se divulgó la Asociación en diferentes medios de comunicación como: Portal Web, revista "En Familia", volantes en los diferentes puntos de servicio y carteleras en los ascensores.

Deberes y Derechos de los Pacientes

En el Hospital tiene especial importancia el reconocimiento de cada uno de los derechos del paciente y su familia. Se ha fomentado el compromiso con los colaboradores para hacer vida estos derechos durante el proceso de atención; por ello se promueve a través de actividades de capacitación, la importancia del reconocimiento de los derechos del paciente.

Así mismo se procura que cada uno de los pacientes y su familia conozcan desde el ingreso los derechos y deberes para beneficio de su tratamiento y estadía en el Hospital. Estos son entregados por el personal de enfermería durante el proceso de ingreso, a la Unidad de Hospitalización, espacio en el cual se permite al paciente expresar sus inquietudes alrededor de éstos.

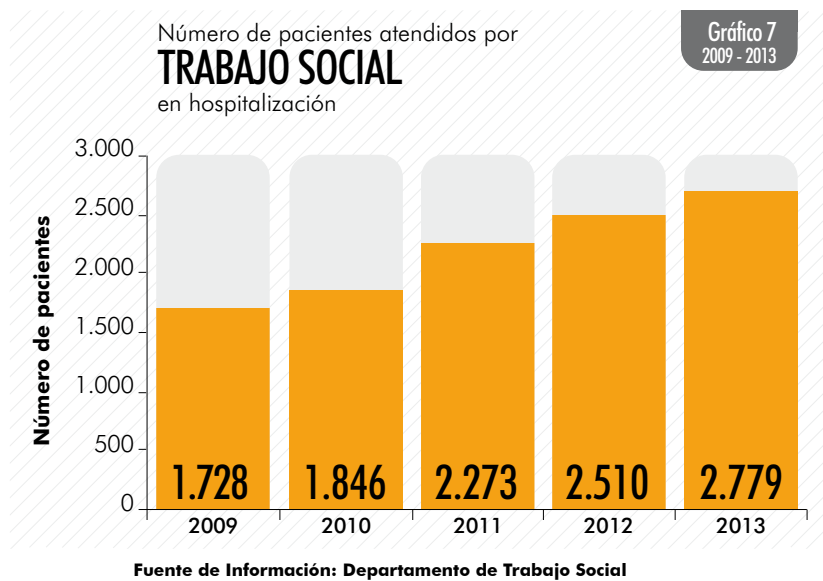
Algunos de los momentos en los que se hace vida estos derechos son: reunión de los médicos de la Unidad de Cuidado Intensivo (UCI) con la familia para explicar el estado de salud de su paciente; respeto a la condición socio-cultural y las creencias religiosas de los pacientes; se cuenta con menús diferenciales de acuerdo con las necesidades específicas de cada paciente; y se facilita el acompañamiento, participación y educación a la familia de los pacientes sobre el tratamiento de éstos.

Acompañamiento

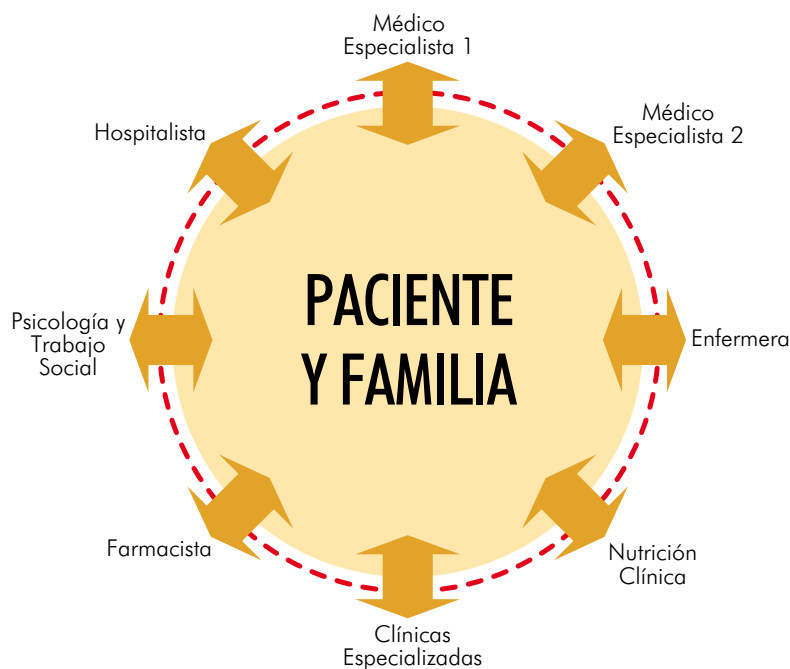
Psicológico, social y espiritual del paciente y su familia

El Hospital concibe su modelo de atención desde una perspectiva integral, por ello involucra todas las esferas del ser humano bio-psico-social. Profesionales en medicina, enfermería, psicología, nutrición, trabajo social, acompañados del Capellán, ofrecen al paciente un acompañamiento interdisciplinario que de manera articulada aporta al proceso de atención del paciente y su familia.





Modelo Asistencial del
HOSPITAL PABLO TOBÓN URIBE



Fuente de Información: División Médica

La gestión asistencial en el Hospital Pablo Tobón Uribe, está orientada por el Direccionamiento Estratégico, la Política de Calidad y Seguridad, la Promesa de Servicio, los derechos de los pacientes y la Responsabilidad Social.

El Hospital concibe las dimensiones humanas y técnicas en el enfoque de procesos para la gerencia del día a día. La dimensión humana se materializa en la actitud de las personas para prestar el servicio, disposición, amabilidad, cor-

tesía y calidez, aspectos que percibe el usuario. La dimensión técnica se materializa en la calidad técnica y está relacionada con el conocimiento, entrenamiento y destrezas.

El proceso de atención al paciente está identificado y detallado, y dentro de este las dimensiones humanas y técnicas claramente definidas.

En este conjunto, el modelo asistencial pretende:

1. La jerarquía la tiene el conocimiento y la experiencia probada.
2. La conformación del equipo asistencial, en el que se logran acuerdos sobre los resultados esperados para el paciente, compartir los conocimientos, y donde lo importante es la contribución al resultado final.
3. La aplicación del conocimiento, por procesos basados en la mejor evidencia disponible.
4. La participación activa del paciente, mediante la educación.
5. La continuidad de la atención.

El modelo de atención se ha desarrollado alrededor de nueve componentes: especialización de las unidades asisten-

ciales y el personal paramédico, rol de la enfermera en el proceso asistencial, información y educación, clínicas o servicios especializados, implementación de guías de atención, uso seguro de medicamentos, atención integral al paciente en fase terminal, decisiones colegiadas y continuidad del cuidado.



Médico del Hospital

PROGRAMAS DE ACOMPAÑAMIENTO

Aula Pablito

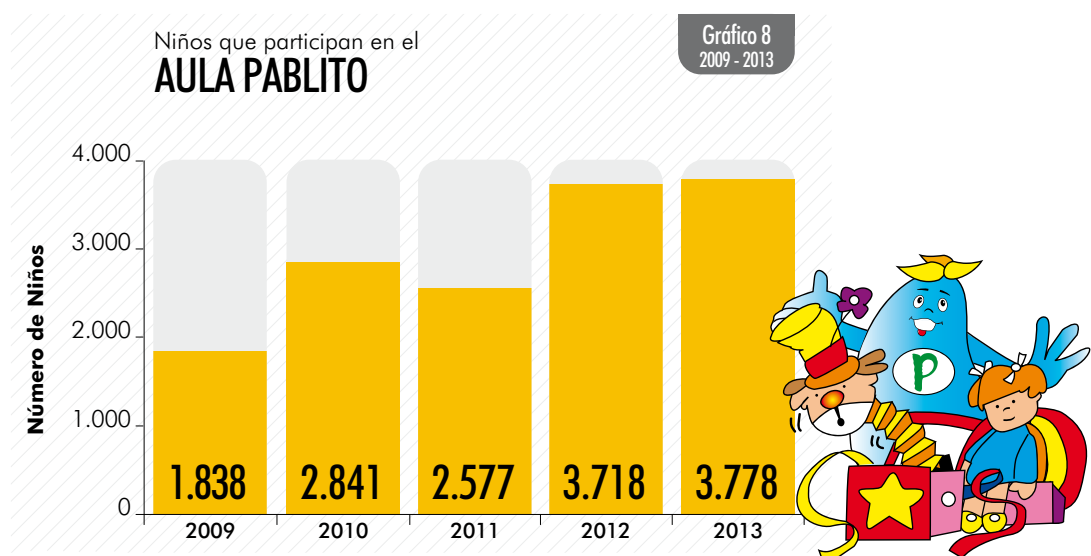
El Hospital cuenta con el aula hospitalaria "Pablito", la cual le permite a los niños hospitalizados afrontar las dificultades propias de cada enfermedad, expresar emociones, minimizar sus dolores y continuar con su proceso formativo, mediante actividades lúdico-pedagógicas.

Actualmente el aula cuenta con una docente de tiempo completo, quien se encarga de la educación del niño hospitalizado, de manera que no se ve retrasado su desarrollo personal ni su aprendizaje, durante el proceso de hospitalización.

La pedagogía hospitalaria, que se desarrolla en el Aula Pablito, se constituye en una posibilidad para que los niños puedan recuperar su estructura de equilibrio en un espacio que le es propio.

La presencia de la profesora ha contribuido a que cada vez los niños quieran permanecer más tiempo en el aula, incrementando su participación diaria.

Al interior del aula se sigue contando con el apoyo de los alfabetizadores de los colegios: Calasanz, Montessori, San Ignacio, Euskadi y Gimnasio los Alcázares, quienes dirigidos por la docente ejecutan actividades con los niños.



Fuente de Información: Departamento de Trabajo Social



Profesora Aula Pablito, paciente del Hospital y mamá

Nersy Maribel Rosero
paciente pediátrica y
Leopoldina Beltrán
mamá paciente

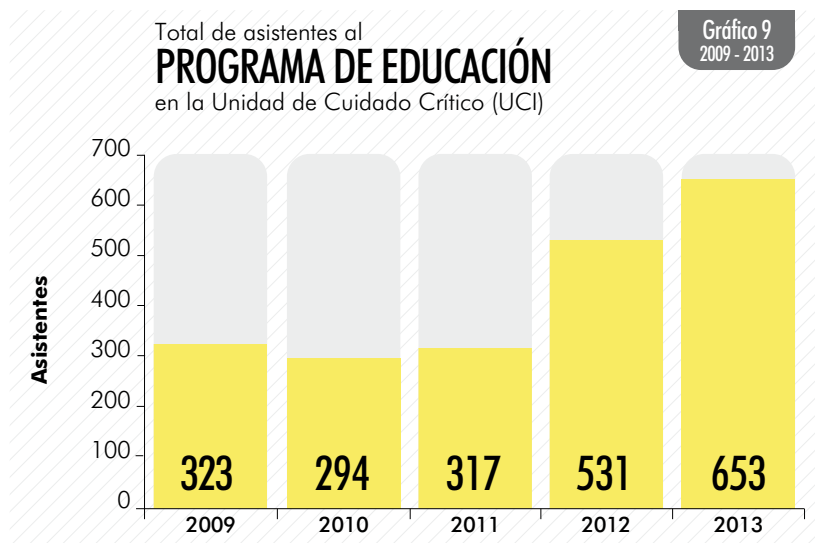
Nersy Maribel Rosero es una paciente de 12 años de edad, quien está hospitalizada esperando un trasplante de hígado, es de Argelia Cauca, donde se encuentra toda su familia, a excepción de Leopoldina Betrán, su mamá, quien la acompaña en todo momento. Ellas nos cuentan como hace vida el Hospital la Responsabilidad Social con la disposición de un espacio lúdico para los niños hospitalizados.

Testimonio

“

Desde hace un mes llegamos, gracias a Dios, al Hospital (...) Estuvimos en Popayán con Nersy hospitalizada, luego nos trasladaron a otra institución en Medellín, quienes después de evaluar nuestro caso nos enviaron al Hospital Pablo Tobón Uribe porque era el único Hospital para hacer esta operación en mi niña, narra Leopoldina la mamá de Nersy. (...) Nos han atendido muy bien en el Hospital, todas la enfermeras están pendientes de nosotras (...) Nersy nos cuenta que el Aula Pablito le ha parecido chévere, cheverísima, la profe es muy divertida, ella nos enseña y nos explica (...) estar sin el Aula Pablito sería pura tristeza, en cambio la profe me deja tareas y me enseña a pintar (...) Muchas veces no puedo ir al Aula Pablito, pero la profe va a mi habitación, jugamos a armar rompecabezas, escaleritas, dibujamos, escribimos y lo que más me gusta hacer, pintamos (...) Nos gustaría un aula con más libros y pasar mucho más tiempo con la profe, ella es muy divertida, llega a la habitación bailando y cantando, es muy alegre, cuando estoy con medicamentos aburrida y llega la profe me lleno de alegría, **iel Aula Pablito me hace muy feliz!**”

”



Fuente de Información: Departamento de Trabajo Social

Acompañamiento y educación en la Unidad de Cuidado Crítico

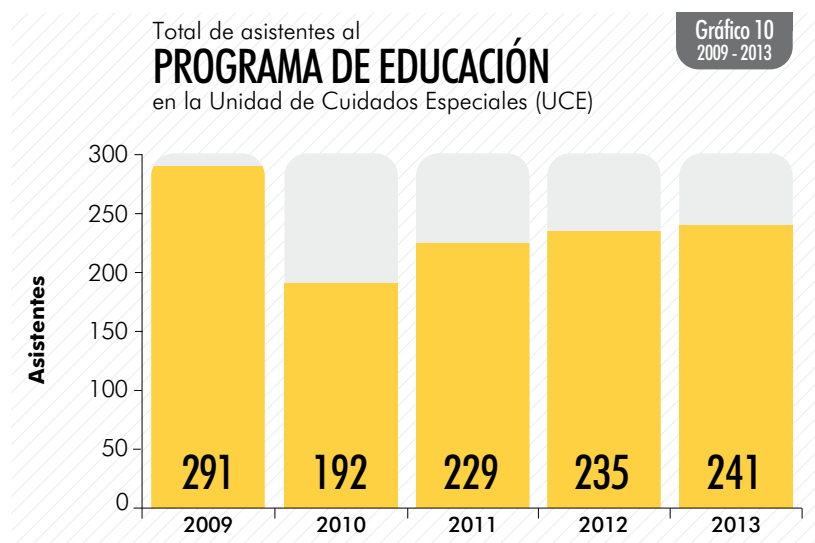
El objetivo de este programa es acompañar a las familias y cuidadores principales de los pacientes hospitalizados en la Unidad de Cuidado Crítico, por medio de charlas educativas semanales, brindadas por enfermería, trabajo social y psicología.

Durante el año 2013 este programa se fortaleció en la participación de las fa-

milias. Los encuentros estuvieron orientados a los siguientes temas:

- Entorno de la Unidad de Cuidado Crítico.
- Pautas de cuidado, orientada a los cuidadores principales y grupo familiar de los pacientes hospitalizados.

El propósito de estos encuentros es disminuir la ansiedad de las familias y lograr que tengan una relación con el entorno y el paciente de forma adecuada.



Fuente de Información: Departamento de Trabajo Social

Grupo

Momentos de Vida

El grupo “Momentos de Vida”, está conformado por mujeres con enfermedad oncológica que reciben tratamiento en la Unidad de Cancerología del Hospital, este espacio permite generar relaciones de apoyo entre las participantes.

Algunos de los resultados obtenidos durante el año 2013 fueron:

- Incremento en adherencia al tratamiento.
- Relaciones afectivas de apoyo y acompañamiento: las pacientes se acompañan en los tratamientos y citas.
- Recomendaciones de conductas de autocuidado para el manejo de efectos secundarios de los diferentes tratamientos.
- Aumento de productividad y bienestar económico: Muchas de las pacientes que hacen parte del grupo, han logrado vender productos realizados por ellas mismas, lo que ha generado no sólo sensación de bienestar y valía personal, sino también posibilidad de adquisición económica.



Grupo Momentos de Vida del Hospital

COMITÉ DE EVALUACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD

Como institución responsable con el desarrollo económico, social y ambiental, el Hospital evalúa la efectividad, seguridad y costo - efectividad, de nuevas tecnologías en salud (medicamentos, equipos, dispositivos, procedimientos y sistemas de cuidado), antes de la adquisición; de esa manera dispone de información confiable, relevante y útil, para la toma de decisiones en la implementación o no de dichas tecnologías.

Durante el año 2013, el Comité realizó ocho evaluaciones y dos actualiza-

ciones. Recomendó el uso del 50% de las tecnologías evaluadas, algunas de éstas fueron:

- Antitrombolina.
- Termoplastia.
- Floseal en cirugía cardiovascular y neurocirugía.
- Fotoféresis.
- Dispositivo Watchman.
- Radiofrecuencia en esófago de Barrett.
- Nuevos anticoagulantes orales.
- Marcapasos diafragmático en lesión medular alta.
- Somatostatina y análogos en fístulas enterocutáneas.



Colaboradora del Hospital

COMITÉ DE BIOÉTICA

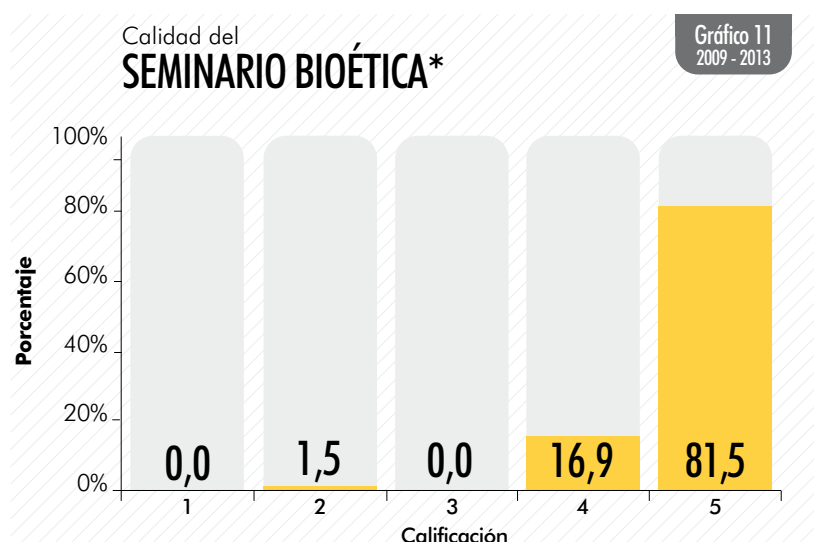
Los comités están normalizados mediante el decreto 1757 de 1994 y la resolución 13437 DE 1991. En el Hospital el comité de Bioética se ha convertido en un espacio fundamental que facilita a los equipos tratantes la discusión de los dilemas éticos que se presentan frecuentemente, máxime que el Hospital es una institución de alto nivel de complejidad.

Los resultados de gestión del Comité fueron:

- Se estudiaron los siguientes temas en las sesiones ordinarias: rechazo al

tratamiento, bioética y cirugía, análisis de las voluntades anticipadas, elaboración del acta de confidencialidad de los miembros del comité, revisión y seguimiento al proyecto ley eutanasia, referenciación con otro comité de ética.

- Se realizó en análisis a ocho casos clínicos presentados por el equipo de salud. Además, se realizó un encuentro académico denominado “Los Retos de los Comites de Bioética” – cómo afrontar situaciones dilemáticas en el sector salud. Se contó con la participación de 102 asistentes de distintas organizaciones de la ciudad, quienes lo evaluaron como excelente.



Fuente de Información: Departamento de Trabajo Social

* En esta valoración 1 corresponde a la nota mínima y 5 la máxima

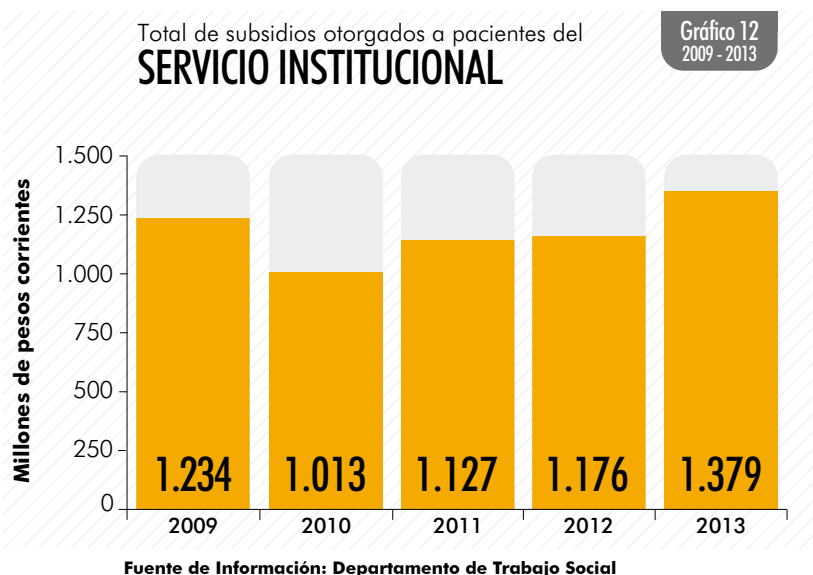


Paciente del Hospital

ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE SALUD

Por vocación el Hospital facilita el acceso de las personas menos favorecidas a los servicios de salud; es consciente de la realidad del sector salud, que si bien ha incrementado la cobertura, en temas de accesibilidad no ha logrado alcanzar los niveles deseados. Por ello asigna un valor importante de sus recursos para subsidiar a las personas que requieren servicios ambulatorios con menos capacidad de pago, quienes se identifican mediante estudio socio-económico.

Durante el año 2013 el Hospital replanteó su fórmula para establecer cuáles son los valores considerados como subsidio socio-económico, incluyendo sólo aquellas empresas de carácter fundacional a las que se presta servicios de salud y a los pacientes que acuden en búsqueda de los servicios médicos, tanto ambulatorios como hospitalarios y que solicitan un subsidio para acceder a éstos.

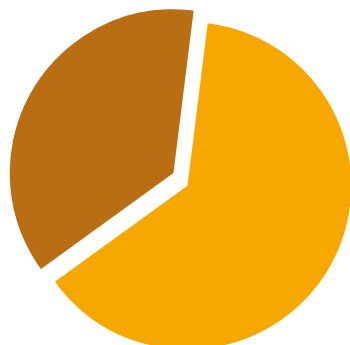


Pacientes sin seguridad social

Otra de las realidades que vive el sector salud son las personas que no cuentan con ninguna seguridad social y que requieren servicios de salud de urgencia. El Hospital cuenta con un mecanismo

administrativo y social que canaliza estos pacientes donde se valida y educa en sus derechos en la Seguridad Social, para el 2013 ingresaron 100 personas sin seguridad social, de las cuales el 37% al momento del alta contaba con algún tipo de seguridad social.

Gestión de aseguramiento de los pacientes que
INGRESARON SIN SEGURIDAD SOCIAL
 por el servicio de Urgencias 2013 **N=100**



37% Se gestionó Seguridad Social

63% Egresados con clasificación socio económica

Fuente de Información: Departamento de Trabajo Social

Apoyo de Instituciones para ayuda a pacientes

Se continúa con el apoyo de instituciones para facilitar el acceso de los pacientes a los servicios de salud; durante el año 2013 el Patronato de María

Auxiliadora, la Fundación Sofía Pérez de Soto, la Fraternidad Medellín donaron dinero para beneficio de los pacientes.

PATRONATO DE MARÍA AUXILIADORA

FUNDACIÓN FRATERNIDAD MEDELLÍN

FUNDACIÓN SOFÍA PÉREZ DE SOTO

89 pacientes atendidos

Total de Servicios: 277

- Cirugías: 3
- Consultas: 175
- Exámenes: 21
- Terapias: 78

Número de pacientes 488

Número de pacientes 3

Monto
\$14.500.579

Monto
\$108.512.000

Monto
\$1.440.000



Médica del Hospital



Commitment to employees and their families

The challenge of the Hospital's Human Resources management function is to consolidate a motivated humane team, competent for service, with a willing attitude for learning and teamwork. By 2013, the number of employees directly related to the Hospital were 1932 individuals, whose turnover rate was 7.32%, managing to stay below the set target of 8%.

Workplace policies and practices within the Hospital reflect the commitment and concern for the welfare of employees, looking for a permanent balance between the scenarios of their families, personal, and work life. Family Responsible Company (EFR, for its acronym in Spanish) is a clear example of this, as investment for 2013, was COP\$ 9,300,982,107.

The Hospital believes in its employees, their capabilities and their selfless dedication for doing their best work; therefore, it designs and creates spaces for the development and strengthening of their skills, and their personal, intellectual, and professional enrichment.

As a way of contributing to the welfare of employees, the Hospital has the Employee Fund, formed by 1517 affiliates, who participate in strategies such as encouraging savings, recreation activities, aid for housing, education, among others, thus contributing to the creation of social capital among its members.

Likewise, the Hospital seeks to promote solidarity among its employees through the Human Support Fund, whose resources contribute to meeting the needs of transportation and food of some families and patients in need (prior assessment of the social worker). By 2013, the Fund received an allocation of COP\$ 58,062,219.

Compromiso con los colaboradores y sus familias

El reto de la gestión humana del Hospital, es consolidar un equipo humano motivado, competente para el servicio, con actitud dispuesta para el aprendizaje y el trabajo en equipo. Para el año 2013, el número de colaboradores vinculados directamente al Hospital fue de 1932 personas, cuyo índice de rotación fue del 7.32% logrando mantenerse por debajo de la meta establecida del 8%.

Las políticas y prácticas laborales al interior del Hospital, reflejan el compromiso e interés por el bienestar de los colaboradores, buscando un equilibrio permanente entre los escenarios de su vida familiar, personal y laboral. Certificados como Empresa Familiarmente Responsable® (EFR) es un claro ejemplo de ello, cuya inversión para el año 2013 fue de \$9.300.982.107.

El Hospital cree en sus colaboradores, sus capacidades y su entrega desinteresada por realizar su labor lo mejor posible, por lo tanto, diseña y genera espacios para el desarrollo y fortalecimiento de sus competencias, su enriquecimiento personal, intelectual y profesional.

Como una forma de contribuir al bienestar de los colaboradores, se cuenta con el Fondo de Empleados, al cual pertenecen 1517 personas del Hospital, quienes participan de estrategias como: fomento del ahorro, actividades de recreación, auxilios para vivienda, educación, entre otros, contribuyendo a la creación de capital social entre sus asociados.

Así mismo busca fomentar la solidaridad entre sus colaboradores, por medio del Fondo de Soporte Humano, cuyos recursos aportan a la satisfacción de las necesidades de transporte y alimentación de algunos familiares y pacientes que lo requieran (previa evaluación de la trabajadora social). Para el año 2013 tuvo una asignación de \$58.062.219.

COMPROMISO CON LOS COLABORADORES Y SUS FAMILIAS

“La vida del ser humano tiene enormes potencialidades que deben salir a la luz y que lo hacen un ser plenamente original (...) El Hombre está llamado a la excelencia más original, porque de él surgen una gran cantidad de manifestaciones que asombran y causan admiración. Pero esa excelencia debe buscarse y trabajarse”⁶

Desde esta posición, la Dirección del Hospital concibe la relación con sus colaboradores, es por ello que no escatima recursos que permitan ayudarlos a encontrar la excelencia y a construir mejores espacios para su desarrollo personal, laboral y profesional. En consecuencia, gestiona programas que aportan al desarrollo de las competencias de los colaboradores y fortalecen la cultura organizacional, a la luz de los valores institucionales.

En el desarrollo de sus colaboradores, está también concebida su vida personal y familiar, es por ello que se ha alineado con iniciativas como la de Empresa Familiarmente Responsable® (**efr**)⁷, la cual busca un equilibrio entre los escenarios de la vida familiar, personal y laboral de los colaboradores.

Durante el año 2013 el Hospital continuó afinando las políticas y prácticas de la certificación recibida por la Funda-

ción “Masfamilia”, entidad encargada de dar los lineamientos para la aplicación del modelo **efr** en las organizaciones.

Algunas fueron:

- Estructuración de los privilegios de los familiares de colaboradores, para prestar el servicio social estudiantil obligatorio al interior del Hospital.
- Inclusión de una nueva ruta de transporte al sur de la ciudad para los colaboradores.
- Nuevo convenio de parqueadero para colaboradores en Florida Parque Comercial.
- Futuras mamás dirigido a las madres gestantes de nuestro Hospital como beneficio de **efr**.
- Aprobación de teletrabajo como beneficio de **efr**.
- Reestructuración del programa de reconocimientos por buen desempeño.

Para el año 2014, se tiene como reto afianzar estrategias que permitan implementar el teletrabajo en algunas áreas, así como fortalecer el programa de Futuras mamás, con el objetivo de acompañar a las mujeres vinculadas al Hospital en la etapa gestante.

⁶ Boletín Enfamilia. N°380. Febrero de 2014. Hospital Pablo Tobón Uribe. Pag. 3

⁷ Empresa Familiarmente Responsable es una iniciativa internacional que busca la conciliación de la vida personal, laboral y familiar de los trabajadores



NUESTRA GESTIÓN HUMANA

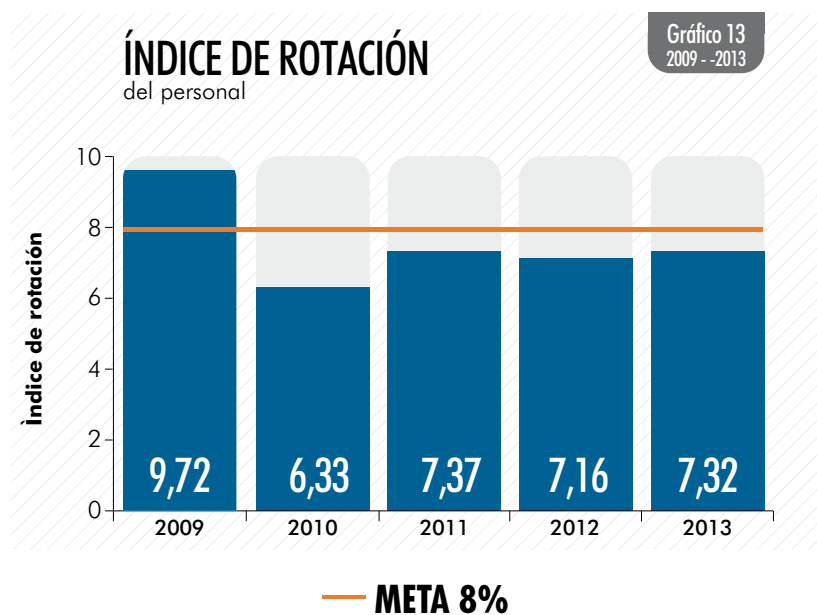
El reto de la gestión humana del Hospital, es consolidar un equipo humano motivado, competente para el servicio, con actitud dispuesta para el aprendizaje y el trabajo en equipo.

Para este período el número de colaboradores vinculados directamente al Hospital fue de 1932 personas, cuyo índice de rotación fue del 7.32% logrando mantenerse por debajo de la meta establecida del 8%.

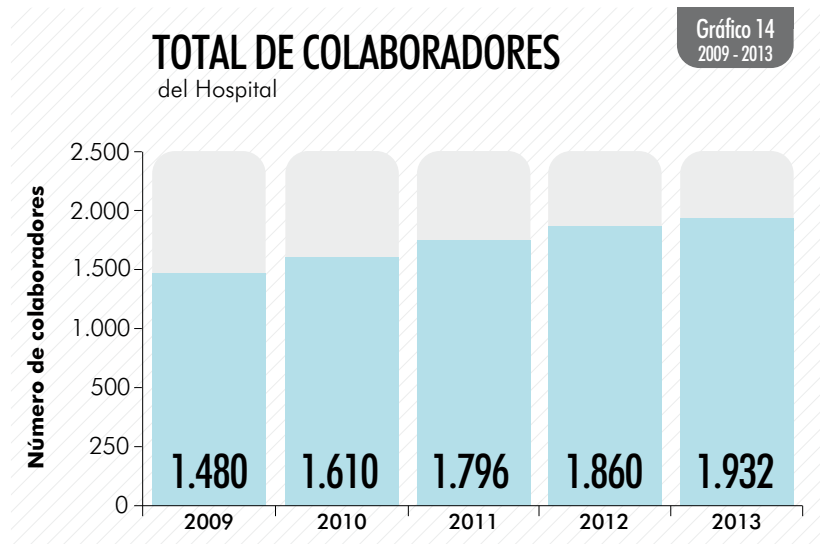
Algunos de los motivos de esta rotación fueron: terminación de contra-

tos, dificultades familiares y falta de adaptación al nivel de complejidad del Hospital.

El Hospital asegura una asignación salarial justa, oportuna y equitativa, es por esto que los 1932 colaboradores vinculados devengan un salario superior al salario mínimo legal. La fijación de las asignaciones salariales obedece a un estudio del medio, en concordancia con las condiciones, el trabajo, las responsabilidades del colaborador y las posibilidades del Hospital.

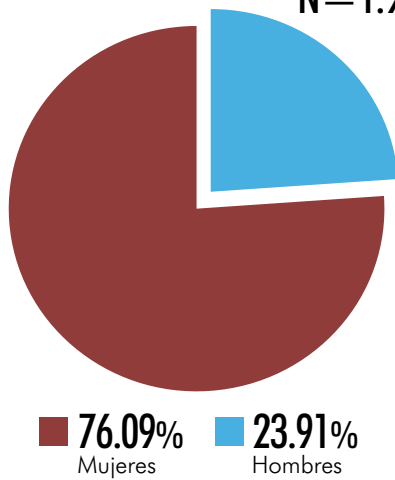


Fuente de Información: Departamento de Relaciones Humanas



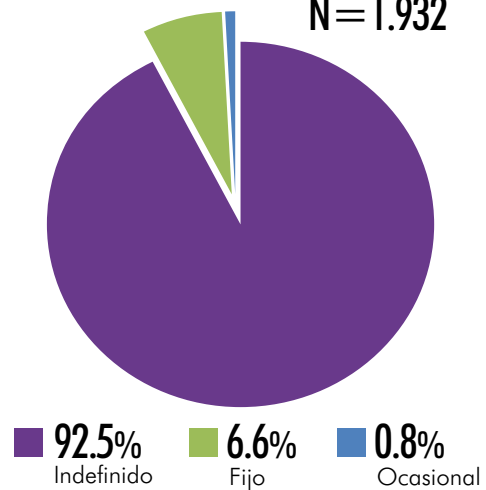
Fuente de Información: Departamento de Relaciones Humanas

Distribución de COLABORADORES POR GÉNERO
N=1.932



Fuente de Información: Departamento de Relaciones Humanas

Vinculación de colaboradores SEGÚN TIPO DE CONTRATO
N=1.932



La proporción entre mujeres y hombres se sigue explicando por la prevalencia de éstas en el personal de enfermería.

DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES POR GÉNERO Y CARGO 2013 - TABLA 4

División Médica		TOTAL 583
Cargo	Mujeres	Hombres
Auxiliares y apoyo	83	18
Médicos especialistas y subespecialistas	129	213
Médicos de planta	18	18
Jefaturas	9	16
Profesionales	69	10

División Paramédica		TOTAL 1.070
Cargo	Mujeres	Hombres
Auxiliares y apoyo	713	76
Jefaturas	19	2
Profesionales	241	19

División Administrativa		TOTAL 239
Cargo	Mujeres	Hombres
Auxiliares y apoyo	127	54
Médicos especialistas y subespecialistas	4	4
Médicos de planta	1	0
Jefaturas	19	7
Profesionales	17	6

División Planeación		TOTAL 37
Cargo	Mujeres	Hombres
Auxiliares y apoyo	3	2
Jefaturas	2	3
Profesionales	15	12

Dirección General		TOTAL 3
Cargo	Mujeres	Hombres
Auxiliares y apoyo	1	
Jefaturas		2

TOTAL DE COLABORADORES DEL HOSPITAL 1.932



Libertad de Asociación

Las relaciones laborales en el Hospital se basan en condiciones de respeto, tolerancia y buen trato, en concordancia con el Código de Buen Gobierno y el Código de Ética y Comportamiento, divulgado entre sus colaboradores, con quienes se fomentan relaciones de respeto al ser humano, sin distinción de raza, credo, edad, ideología, capacidad económica o posición social.

Si bien el Hospital no cuenta con la conformación de gremios a su interior, se autoriza a sus colaboradores la participación en reuniones que se realizan en las sociedades, colegios o agremiaciones de los diferentes profesionales. Así mismo, el Comité de Dirección participa en reuniones como: Asociación Colombiana de Hospitales y Clínicas, Grupo de Directores y Administradores de Hospitales y Clínicas, ASCORT, entre otros.

EMPRESA FAMILIARMENTE RESPONSABLE®

Las políticas y prácticas laborales al interior del Hospital, reflejan el compromiso e interés por el bienestar de los colaboradores, buscando un equilibrio permanente entre los escenarios de su vida familiar, personal y laboral.

Empresa Familiarmente Responsable® (efr) es un claro ejemplo de como el Hospital pone en marcha su compromiso con el bienestar de los colaboradores. Durante el año 2013 se re-certificó con este sello.

Para el año 2014, el Hospital busca acompañar a las empresas de servicios especializados que tienen presencia en el Hospital, en la capacitación sobre **efr**, con el objetivo de motivar la adaptación e implementación del modelo en sus empresas.

Principales resultados de los programas de Empresa Familiarmente Responsable® en el año 2013:

Calidad en el Empleo

Política efr	Descripción	Resultados
1. Contrato a término indefinido	El número de contratos a término indefinido no podrá ser inferior al 90% de la planta de cargos.	92.5% Diciembre 2013
2. Actividades lúdicas	Actividades culturales, deportivas y recreativas para el colaborador y su familia.	<p>Fiesta familia: 2.861 participantes, 582 empleados beneficiados y 2.279 familiares de empleados.</p> <p>Feria del libro: Participaron 9 librerías con un total de ventas de \$30.551.350.</p> <p>Se programaron 10 actividades en el marco de la feria: Leo con Vos para todo el público, Concurso de Cuento Corto, Abuelos Cuenta Cuentos, pinta caritas, karaoke literario, exposición de Julio Verne (Comfenalco).</p> <p>Fiesta de Navidad: participación del 100% de los colaboradores. Se realizaron: rifas, almuerzo especial y se obsequiaron 2.034 aneetas a todo el personal.</p> <p>Mercado de las Pulgas: 20 puestos de venta de familiares de colaboradores.</p> <p>Torneo Integración: 3 torneos (bolos, fútbol y voleibol). Número de participantes: 214 (77 en bolos, 107 en fútbol y 30 en voleibol).</p>
3. Convivencia	Espacio orientado a fortalecer la cultura organizacional y a la formación de los colaboradores del Hospital.	1.466 colaboradores (Ciclo 09-2012 a 09-2013).
4. Acuerdo corporativo de parqueadero	<ul style="list-style-type: none"> • Parqueadero Interno HPTU: Carros: 125 - Motos: 23. • Celdas en Florida Parque Comercial: 100 desde el 2 de julio de 2013. • Celdas en parqueadero Satélite: 80. 	
5. Remuneración flexible integral	156 colaboradores.	
6. Descuento en servicios hospitalarios	1.748 colaboradores accedieron a este servicio.	

Calidad en el Empleo

Política efr	Descripción	Resultados
7. Apoyo en gestión con actores claves en salud	Acciones que buscan proteger y mejorar la salud física, mental, social y espiritual de los colaboradores en sus puestos de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> • Futuras Mamás: 17. • Gestión con EPS: 26. • Riesgo Cardiovascular: 108. • Inscritos actividad física: 6. • Consulta nutricional: 18. • Vacunación Gardasil: 46. • Jornada Visual. • Tamizaje de seno: 641 • Tamizaje en riesgo cardiovascular 108. • Tamizaje genitourinario. • Optometría. • Odontología. • Higiene oral.
8. Ahorro Pro-casa	Facilita la adquisición de vivienda para el colaborador a través del ahorro.	54 colaboradores.
9. Comedor	Existe un comedor para todos los colaboradores, donde se les suministran alimentos de alta confiabilidad y calidad nutricional. El almuerzo es subsidiado de acuerdo con el salario; el que menos gana tiene el mayor subsidio. Se subsidia el 100% del costo de las meriendas en turnos nocturnos.	679 es el promedio de colaboradores que utilizaron el comedor por día.
10. Programa de atención psicológica a colaboradores	Brinda a los colaboradores del Hospital servicios profesionales en psicología, psiquiatría y orientación familiar.	131 colaboradores.
11. Apoyo a la caja de compensación familiar	Programa "SOMOS" Familia: Solidaridad Orientada a más Oportunidades Sociales para la Familia.	224 personas en el programa.
12. 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.	956 colaboradores.
13. Transporte	El Hospital brinda a sus colaboradores servicio de transporte gratuito, a través de 5 rutas que cubren tres puntos cardinales de la ciudad.	657 colaboradores se benefician diariamente de 4 rutas de transporte: Niquia, Centro, Aguacatala y 12 de Octubre-Castilla.

Desarrollo Profesional		
Política efr	Descripción	Resultados
1. Valoración del desempeño	Valoración a los colaboradores basada en competencias, con el fin de dar retroalimentación y buscar una mejora continua.	100% de los colaboradores
2. Programa de mentores	Proceso de aprendizaje personalizado, en el cual dos colaboradores del Hospital establecen una relación orientada a compartir conocimiento relevante para el desarrollo profesional.	<ul style="list-style-type: none"> • 113 colaboradores participan el programa de Mentores • Mentores: 70 • Mentorizados: 43
3. 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.	Inversión de \$14.361.662, en programas como orden y aseo, valores, instructores y resultados sobresalientes.
4. 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.	<ul style="list-style-type: none"> • Inversión en formación avanzada: \$2.658.570.152 • Inversión en formación continua: \$5.030.010.421

Flexibilidad Temporal y Espacial	
Política efr	Descripción
1. Día de bienestar	Se otorga un día remunerado de trabajo para atender actividades para el cuidado de la salud.
2. 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.
3. 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.
4. Pico y placa	Los colaboradores que usan vehículo particular para desplazarse al Hospital, podrán iniciar su jornada laboral a las 6:30 am y culminarla a las 4:30 pm los días que aplique la medida.
5. Tarde libre por buen uso de turnos	Se otorgará tarde libre cuando el colaborador no realice cambio alguno en los turnos establecidos durante un período de 3 meses, con el fin de realizar una organización óptima del trabajo.



Colaboradoras del Hospital

Flexibilidad Temporal y Espacial / Servicios de Apoyo a la Familia		
Política efr	Descripción	Resultados
1. 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, entre otros.	151 colaboradores beneficiados
2. Permiso adicional para atención a recién nacidos	Una vez terminada la licencia por maternidad 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.	37 colaboradores.

Igualdad de Oportunidades	
Política efr	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 el respeto por la dignidad humana.

Total recursos invertidos en efr
\$9.300.982.107*

* Los recursos invertidos en efr para el año 2013, incluyen los datos de inversión en formación continua y avanzada.

FORMACIÓN Y DESARROLLO DE NUESTROS COLABORADORES

Para el Hospital el desarrollo de sus colaboradores, en términos de su formación profesional y personal, es un objetivo fundamental que ayuda a alcanzar la calidad y seguridad en la prestación de servicios de salud.

El Hospital cree en sus colaboradores, en sus capacidades y en su entrega desinteresada por realizar su labor lo mejor posible, por lo tanto, diseña y genera espacios para el desarrollo y fortalecimiento de sus competencias, su enriquecimiento personal, intelectual y profesional.

Para lograr este objetivo, tiene establecido dos tipos de formación: avanzada

y continua, ambas articuladas a la política **efr**: “Desarrollo Profesional”.

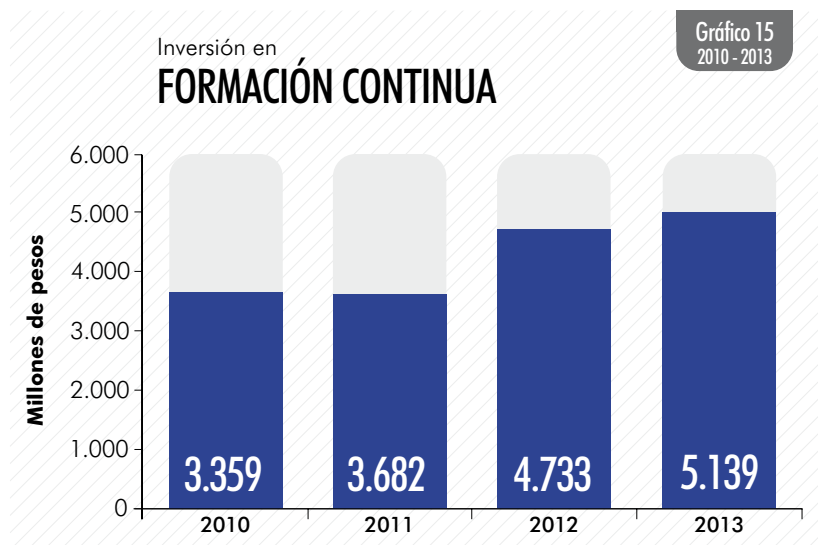
En el primer caso se patrocina a los colaboradores en su formación y estudios de posgrado, con el objetivo de aportar a la cualificación de su labor.

La formación continua, se realiza de forma permanente y tiene como objetivo fortalecer en los colaboradores sus competencias en el ser.

A continuación se presenta la inversión realizada durante el año 2013 en ambos tipos de formación.

INVERSIÓN EN FORMACIÓN AVANZADA 2011 - 2013 - TABLA 5

Año	Total Inversión	Total Beneficiarios	Horas Invertidas
2011	\$2.117.673.200	70	35.240
2012	\$2.335.882.691	69	20.524
2013	\$2.658.570.152	70	22.264



Fuente de Información: Departamento de Relaciones Humanas

HORAS E INVERSIÓN EN FORMACIÓN CONTINUA 2011 - 2013 TABLA 6

Año	Promedio de inversión por persona	Total formación en horas	Promedio horas por persona
2011	\$4.157.450	247.611	147
2012	\$4.031.000	240.000	136
2013	\$5.139.730	223.088	122

Como puede observarse en las gráficas anteriores, cada año el número de colaboradores e inversión realizada es mayor; si bien el Sistema de Salud tiene dificultades, el Hospital no considera disminuir estos rubros, por el contrario, los fortalece.

Entrenamiento personalizado en el Departamento de Enfermería

Uno de los retos del Hospital es tener un equipo de enfermería con un rol cla-

ramente definido y por ello tiene destinada un área y un proceso exclusivo de entrenamiento para este grupo de colaboradores.

La calidad de los servicios de salud se asegura en un porcentaje muy alto cuando se cuenta con procesos de entrenamiento claramente definidos; en el caso del personal de enfermería, es de suma importancia, dado que son el grupo de colaboradores que tienen mayor contacto con los pacientes y realizan una serie de procesos que pueden generar riesgos para ellos.

**Personal que recibió capacitación
en el Departamento de Enfermería 2013**

Profesión	Número de de Personas
Enfermeras	27
Auxiliares de enfermería	57
Secretarías	4
Ayudantes	8
Instrumentadoras	1
Total ingresos	97

**Certificación
en normas de
competencias laborales**

El Hospital procura elevar las competencias de sus colaboradores, para lo cual fomenta y facilita los espacios para la certificación en competencias que tienen relación con su quehacer. Durante el año 2013 se certificaron un total de 101 colaboradores en diferentes competencias laborales.

Entre los años 2006 y 2013, el Hospital ha certificado un total de 765 colaboradores en diversas competencias, aportando a su desarrollo profesional y laboral.

**Formación
continua en inglés**

Como Hospital abierto al mundo y con reto de ser bilingüe, apoya la formación de los colaboradores en otra lengua; se brindaron múltiples posibilidades con diferentes proveedores para aprender inglés, quienes ofrecen diferentes horarios; muchos de ellos ofrecen sus cursos en las instalaciones del Hospital.

Para el año 2013 participaron un total de 147 colaboradores en instituciones como: Colombo Americano, Winston Salem, Lexicom, Comfenalco, Sena, entre otros, con un apoyo económico del 50% sobre el valor del curso.



Médico, residente y paciente del Hospital

VALORACIÓN DEL DESEMPEÑO

Uno de los principios fundamentales del Hospital es que trabaja “con y para seres humanos”, entiende a sus colaboradores como seres potencialmente “perfectibles”, es por ello que la valoración del desempeño se convierte en una forma de cualificar sus competencias.

El proceso de valoración consta de varias etapas: valoración de componentes del ser (competencias), del hacer (resultados de gestión) y potencial. Posterior a esto, se realiza la retroalimentación y plan de desarrollo.

La valoración de desempeño se aplica anualmente al 100% de los colaboradores vinculados con el Hospital usando un modelo de 360 grados en el cual se realiza autoevaluación, valoración de pares, colaboradores y jefes.

Medición de clima organizacional

La evaluación del clima organizacional al interior del Hospital, busca identificar, por medio de las percepciones de los colaboradores, aspectos claves que puedan impactar el ambiente laboral.



Paciente y colaboradora del Hospital

Algunos de los aspectos evaluados son:



En la medición del Clima Organizacional realizada en el año 2013 participó el 73.4% de los colaboradores. Para este año se llevó a cabo la medición con una nueva herramienta, la cual cuenta con soporte de validez estadística y confiabilidad epidemiológica, lo que garantiza certeza en los resultados obtenidos.

Dando respuesta a las percepciones identificadas en la medición realizada en año 2011, se implementaron acciones como:

- Transporte de colaboradores: Implementación nueva ruta Belén.
- Información a colaboradores sobre temas de Ciudad (Rotaciones de pico y placa, cierre de vías, eventos cultu-

rales, agenda de Comfenalco, Información del METRO, entre otros).

- Actividades de formación para los colaboradores en aras de fortalecer la cultura organizacional.
- Implementación de estrategias en algunas áreas administrativas y asistenciales para fortalecer el liderazgo a su interior.
- Diseño de estrategias encaminadas al fortalecimiento de relaciones interpersonales en algunas áreas de trabajo.
- Mayor divulgación de los valores corporativos, a través de algunos medios de comunicación internos, como la intranet, Revista Enfamilia, cartelera institucionales, entre otras.



Laura María Ceballos
Jefe Enfermera de Diagnóstico y
Terapia Asistida por Imagen

Como colaboradora de nuestro Hospital, nos cuenta su experiencia de trabajar en una Empresa Familiarmente Responsable.

Testimonio



Hace alrededor de 8 años trabajo en el Hospital Pablo Tobón Uribe, presenté mi hoja de vida a los 3 meses de haber recibido mi grado, con la esperanza de poder ingresar a una institución que hiciera vida su razón de ser, aquella filosofía con la que me identifico y que está centrada en el ser humano (...) Recuerdo el momento en que me presenté al Hospital, estaba trabajando en la Unidad Intermedia de Castilla y aunque estaba rodeada de buenas personas y disfrutando cada momento de aprendizaje, fue muy emocionante saber que había pasado un exigente proceso de selección y me sentí orgullosa de saber que frente a mi poca experiencia, habían depositado un voto de confianza y que desde ese momento iba a trabajar en una Institución reconocida y a la que admiraba y admiro aún profundamente (...) En estos 8 años podría mencionar muchos de los beneficios que he recibido, pero en este momento se me vienen a la memoria tres grandes momentos, la oportunidad de poder hacer mi postgrado, el poder comprar mi apartamento y el haber recibido todo el apoyo para acompañar a mi madre en un proceso de enfermedad.

Desde que presenté entrevista al Hospital, tenía claro mi deseo de hacer la Especialización en Cuidado al Adulto en Estado Crítico y al escuchar las palabras de la Jefe de Enfermería Piedad Restrepo que yo, luego de hacer un entrenamiento en otras áreas del Hospital, iba a estar asignada a la Unidad de Cuidado Crítico....casi muero de la emoción...

Cuando ya me desempeñaba como enfermera en la Unidad de Cuidados Intensivos, me dieron la oportunidad de presentarme y comenzar a estudiar en la Universidad de Antioquia mi postgrado en Cuidado Crítico e incluso pude realizar una pequeña rotación en Valle de Lili (Cali), y me apoyaron con tiempo y patrocinio económico. Para mí es supremamente importante poder capacitarme y adquirir nuevos conocimientos que sean útiles y aplicables. Poder hacer lo que te gusta, estimula el conocimiento y el crecimiento personal.

Por medio del Fondo de Empleados también tuve el beneficio de acceder a un préstamo hipotecario para el apartamento donde hoy vive mi madre (...), ese era de esos sueños que sabía se materializarían rápidamente cuando empezara a trabajar, esa era una prioridad clara... Y en la que me dieron todo el soporte y credibilidad.

Por último, el Hospital, lo conforman son las personas, esas que te ven como un ser íntegro, que no sólo es profesional, sino también persona, me brindaron todo el apoyo emocional y me facilitaron muchos valiosos momentos para acompañar a mi madre en un largo y desgastante, pero al final gratificante proceso de enfermedad.

Hoy desde el área donde me desempeño, sigo creyendo que el Hospital deposita día a día un voto de confianza en mí y que todo lo bueno que hace, es porque nunca ha dejado de creer en las personas.



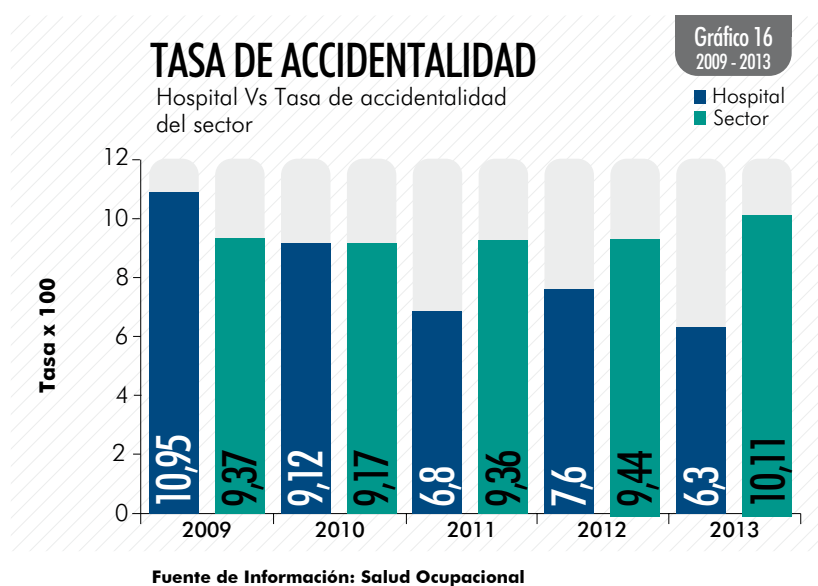
SALUD Y SEGURIDAD DE LOS COLABORADORES

El Hospital genera espacios de trabajo seguros, además fomenta entre sus colaboradores, la gestión del autocuidado en todos los ámbitos de su vida; para lograrlo utiliza diversas estrategias de educación, reconocimiento, promoción de la salud y prevención de la enfermedad.

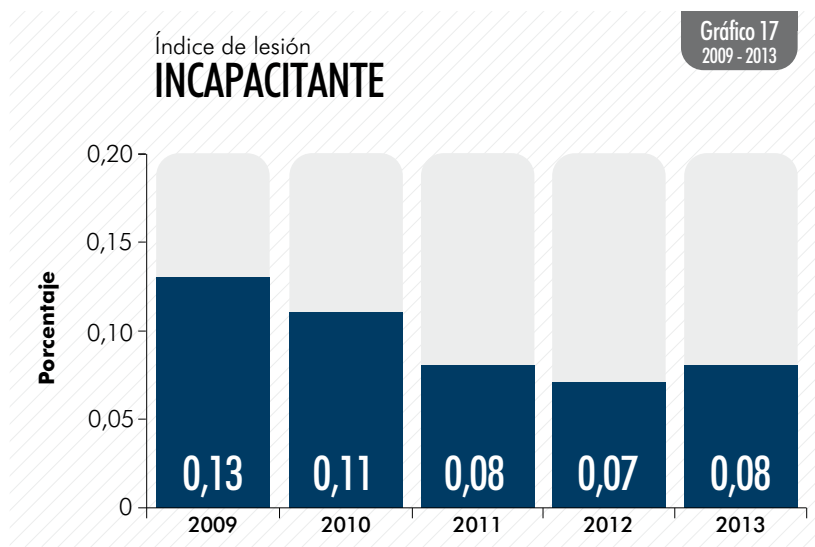
Algunos resultados de esta gestión fueron tasa de accidentalidad⁸ del 0,63% para el año 2013, descendiendo un 16,6% con respecto al año 2012, lo cual refleja la intencionalidad y eficacia de los programas gestionados desde Salud Ocupacional y el compromiso de los colaboradores.

La severidad de los accidentes también disminuyó el 23,6% con respecto al año 2012.

Una de las estrategias con las que cuenta el Hospital para prevenir los accidentes y dar cumplimiento a las normas de autocuidado de los colaboradores, es el grupo “Líderes de Seguridad”, cuya finalidad es promover comportamientos seguros al interior del Hospital, mediante diferentes estrategias como observación de comportamientos inseguros, inspecciones, identificación de causas de accidentes y ejecución de planes de acción.



⁸ La tasa de accidentalidad del sector salud esta medida en las IPS afiliadas a la ARL, SURA.



Fuente de información: Salud Ocupacional

A su vez se cuenta con el Comité Paritario de Salud Ocupacional -COPASO-, el cual apoya la realización de inspecciones en las áreas de accidentalidad críticas al interior del Hospital, así como la realización de campañas de sensibilización frente a la relevancia del reporte e investigación de los incidentes y accidentes, por parte de los colaboradores.

Se cuenta con un comité de emergencias debidamente estructurado y organizado para la preparación, educación, atención de situaciones de emergencias y desastres. De igual manera, se tiene conformado un equipo de brigadistas

entrenados y distribuidos por cada una de las áreas para brindar la atención que les compete desde su entrenamiento.

Promoción de la salud y prevención de la enfermedad en los colaboradores

En coherencia con el cuidar de sus colaboradores, el Hospital tiene definido una serie de prácticas establecidas y monitoreadas constantemente, para garantizar que las personas vinculadas participen de éstas y en los casos en los que se detecta riesgo se pueda actuar proactiva y deliberadamente.

Los resultados de algunas de estas estrategias son:

Promoción de la salud y prevención de la enfermedad

Estas jornadas se realizaron en conjunto con 5 EPS de la ciudad, logrando un total de 117 atenciones a colaboradores y beneficiarios (incluye proveedores de servicios).

Programa de riesgo cardiovascular

Este programa implementado desde el año 2010, incluye valoración por nutricionista y exámenes de laboratorio en el momento en que se requieran. Para el 2013, se logró la participación de 108 colaboradores.

Programa de conservación visual

Este programa busca prevenir y atender enfermedades que involucren la salud visual de los colaboradores, se realiza por medio de una valoración optométrica. Durante el año 2013 participaron 641 colaboradores.

Jornada de vacunación

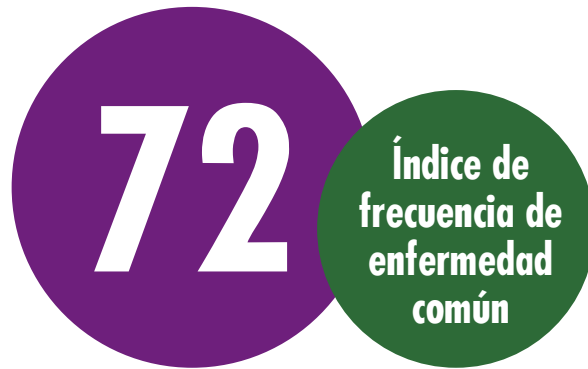
- Vacunación contra VPH: 46 personas.
- Vacunación contra agentes no PAI para colaboradores y beneficiarios: 143 personas.

Salud mental de los colaboradores: los trabajadores de salud están expuestos a situaciones de riesgo en el ámbito de la enfermedad mental, por eso se dispone de estrategias de atención psiquiátrica y psicología para el momento en que lo requieran. Durante el año 2013 se contó con un total de 132 colaboradores beneficiarios de esta estrategia.

Gestión del riesgo psicolaboral: En junio y julio de 2013, se realizó una nueva medición de factores psicosocia-

les, con un total de 1.589 (cobertura del 89.9%) colaboradores participantes, en este proceso se incluyeron ítems que permiten detectar el consumo de sustancias psicoactivas entre los colaboradores. Algunos de los resultados fueron:

- Se realizó divulgación de los hallazgos por cada departamento.
- Se realizó devolución a las 300 personas que salieron con hallazgos y que requerían intervención.

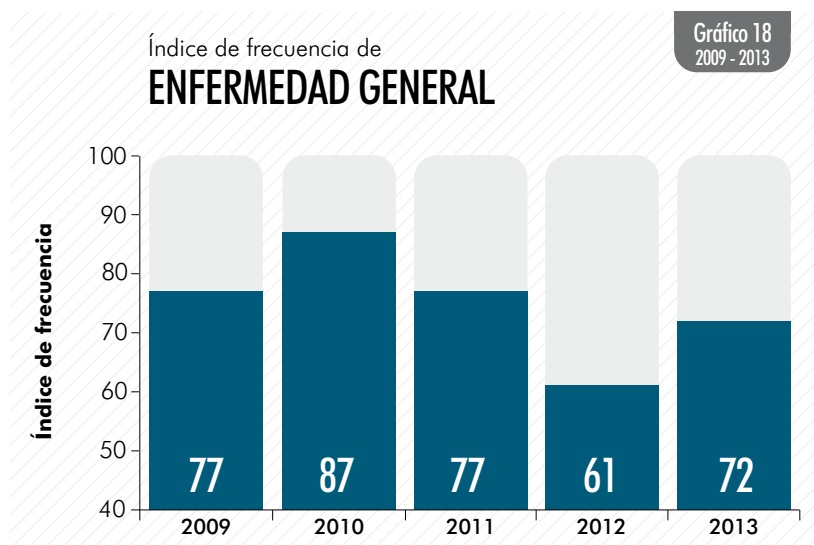


- Se planearon estrategias masivas para sensibilización en estos temas, de manera articulada con clima laboral y cultura organizacional.

Actividades de tiempo libre: pensando en el bienestar y calidad de vida de sus colaboradores, el Hospital dispone de unos espacios de esparcimiento, en los cuales los colaboradores y su grupo familiar pueden participar de forma continua. Algunos de estos espacios son: cursos de maquillaje, masajes, técnicas decorativas, manualidades navideñas, rumba aeróbica, entre otros.

Para el año 2013 el Hospital invirtió un total de \$14.400.104.

Salud y seguimiento a la enfermedad común: se cuenta con un sistema de vigilancia y seguimiento a la enfermedad común por medio de exámenes ocupacionales. Para el año 2013 se obtuvo un índice de frecuencia de enfermedad común de 72, incremento expresado en el aumento de severidad de las incapacidades que no son impactadas por los programas de vigilancia, desarrollados por Salud Ocupacional.

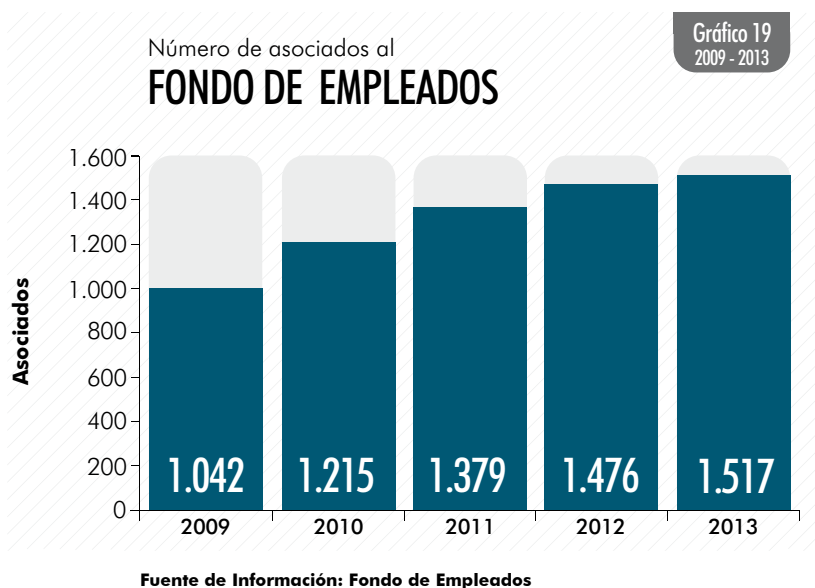


Fuente de Información: Salud Ocupacional

FONDO DE EMPLEADOS

El fondo de empleados del Hospital pretende contribuir al bienestar de los colaboradores, por medio de estrategias como: fomento del ahorro, actividades de recreación y cultura, auxilios para vivienda, educación, entre otros. Su objetivo final es contribuir a la creación de capital social entre los asociados.

El Fondo cierra el año 2013 con un total de 1.517 asociados, equivalente al 79.22% del total de colaboradores vinculados al Hospital. Con respecto al año 2012, se tuvo un incremento del 2.8%, lo que muestra la capacidad del Fondo para incentivar a sus colaboradores a destinar su capital económico en el ahorro, compra de vivienda e inversión en educación.



El Fondo cuenta con líneas de ahorro, inversión y préstamo, a continuación se presentan algunas de éstas:

Ahorro: existen tres modalidades de ahorro: permanente, voluntario y navideño, los cuales son deduci-

dos de la nómina de los colaboradores, de acuerdo con el monto establecido por ellos mismos o por el Fondo.

Créditos: el portafolio de préstamos incluye vivienda, libre inversión y vehículo. A su vez, el Fondo cuenta con

BENEFICIOS DEL FONDO DE EMPLEADOS - TABLA 7

	2009	2010	2011	2012	2013
Número de asociados al Fondo	1.042	1.215	1.379	1.476	1.517

INVERSIÓN EN SALUD

Auxilio por incapacidad	\$ 14.000.000	\$ 12.000.000	\$15.500.000	\$14.410.000	\$18.360.000
Crédito de salud	\$ 41.000.000	\$ 83.000.000	\$87.300.000	\$105.419.580	\$35.645.831
Auxilio de salud	\$4.300.000	\$ 9.600.000	\$ 9.300.000	\$7.836.758	\$4.145.870
Jornada oftalmológica	125 personas inversión de \$1.000.000	157 personas inversión de \$2.400.000	57 personas inversión de \$1.375.000	140 personas inversión de \$1.064.000	320 personas inversión de \$8.651.320
Jornada odontológica	\$ 1.200.000	47 consultas con aportes para la cita por valor de \$1.200.000	57 personas \$78.7500	64 personas \$832.000	73 personas \$1.003.750

FONDO DE SOLIDARIDAD

Matrimonio	\$23.000.000	\$23.000.000	\$19.178.600	\$11.807.400	\$10.905.750
Nacimiento de hijos	54 beneficiarios \$3.000.000	41 beneficiarios \$12.000.000	56 beneficiarios \$1.4964.400	50 beneficiarios \$15.223.150	59 beneficiarios \$17.488.500
Calamidad	3 beneficiarios \$3.000.000	3 beneficiarios \$2.000.000	4 beneficiarios \$2.091.735	1 beneficiario \$1.133.400	6 beneficiarios \$5.510.750
Muerte de beneficiario especial	\$5.000.000	\$300.000	1 beneficiario \$474.000	6 beneficiarios \$1.955.400	6 beneficiarios \$3.748.700

LÍNEA DE AHORRO

Voluntario	\$1.854.000.000	\$2.208.000.000	\$2.631.000.000	\$2.957.932.688	\$3.342.365.676
Navideño	\$300.000.000	\$336.000.000	\$412.000.000	\$468.373.950	\$549.431.966
Crédito	\$3.475.000.000	\$4.094.000.000	\$5.000.000.000	\$5.192.964.906	\$5.281.001.487

Fuente: Fondo de Empleados

un fondo de solidaridad, el cual asigna auxilio a sus colaboradores por matrimonio, nacimiento de hijos, muerte de beneficiario especial y calamidad.

Créditos para educación: son créditos para el asociado y su familia, con una tasa de interés del 0%; adicionalmente dona al beneficiario el 10% del valor de la matrícula y se entregan incentivos estudiantiles a los mejores promedios.

Recreación y Cultura: a través de diferentes convenios, el Fondo busca atender la recreación de los colaboradores y su grupo familiar. Algunas de las actividades que se realizaron durante el año 2013 fueron:

- **Boletas cine Colombia:** 1.580 boletas con un total de \$9.908.000.
- **Participación en Desfile de Silletos:** 72 boletas con un total de \$5.760.000.



- **Orquídeas Pájaros y Flores:** 383 boletas, total inversión: \$4.365.000
- **Diversity** en el centro comercial El Tesoro: 395 boletas con valor de \$3.832.500
- **Parque temático Afterland⁹:** 14 boletas con valor de \$462.000

- **Conciertos y obras de teatro:** 10 boletas, con un total de \$25.460.000.

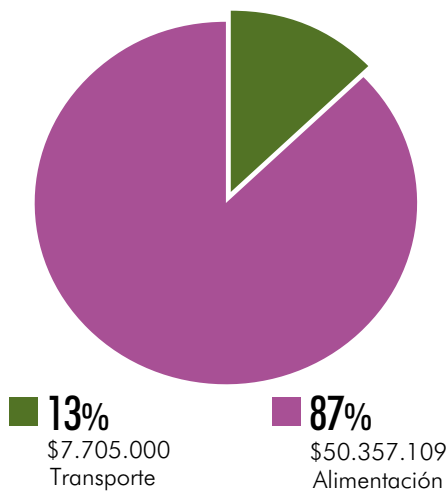
En este aspecto se invirtió un total de \$29.754.500, con descuentos especiales para los asociados.

FOMENTO DE LA SOLIDARIDAD DE LOS COLABORADORES

El Fondo de Soporte Humano busca canalizar los recursos económicos, que surgen desde la solidaridad de los colaboradores del Hospital y de los feligreses de la capilla. Con estos recursos

se pretende responder a algunas de las necesidades de transporte y alimentación de algunos familiares y pacientes que lo requieran (previa evaluación de la trabajadora social).

Destinación Recursos
FONDO DE SOPORTE HUMANO



Fuente de Información: Departamento de Trabajo Social

⁹ Este parque temático esta ubicado en el centro comercial el Tesoro, en la ciudad de Medellín.



Colaboradores de Salamanca



Management with suppliers of goods and services

The Hospital understands the relationships with suppliers of goods and services as a vital part of the organization; even though it entrusts tasks of support and supply of the provision of health services, the Hospital maintains a permanent monitoring of the fulfillment of these tasks.

Values such as dialogue, respect, honesty, and transparency, which transcend mere contractual relationships, mediate the relationships with these companies. Applying these types of values, allows parties to create lasting and trusting relationships.

As part of its commitment to the environment and the safety of its employees and patients, the Hospital seeks to accompany the delegated service companies (companies that provide support services within the Hospital) in the management of environmental aspects and the safety of its employees. To achieve this goal, the Hospital has implemented follow-up systems with the intention that 100% of such companies obtain certification in ISO 9000, 14000 and OHSAS 18001 and thus, they become capable of managing their environmental impacts in a responsible and environmentally friendly.

For this period, we conducted a survey of social responsibility with suppliers of goods, obtaining responses from 163 companies. Among the most relevant results, were the following: 100% of the staff members are affiliated to social security in health, occupational hazards, pension, and severance; 100% comply with the payment of taxes, and 100% of the suppliers have processes of transparency, which govern contracting mechanisms. While certain criteria correspond to the legal sphere, they become the basis for achieving the social responsibility criteria.

Gestión con proveedores de bienes y servicios

El Hospital entiende sus relaciones con los proveedores de bienes y servicios como parte vital de la organización, si bien les encomienda tareas de apoyo y provisión a la prestación de los servicios de salud, mantiene un monitoreo permanente en el cumplimiento de estas tareas.

Las relaciones con estas empresas están mediadas por valores como el diálogo, el respeto, la honestidad, la transparencia, los cuales trascienden las meras relaciones contractuales. Aplicar este tipo de valores, permite a las partes, relaciones duraderas y confiables.

Como parte de su compromiso con el medio ambiente y la seguridad de sus colaboradores y pacientes, el Hospital procura acompañar a las empresas delegadas de servicios (empresas que prestan servicios de apoyo al interior del Hospital) en la gestión de los aspectos ambientales y la seguridad de sus empleados. Para lograr este objetivo, dispone de unos sistemas de seguimiento con la intención de que el 100% de ellos, obtengan la certificación en ISO 9000, 14000 y OHSAS 18001 y puedan gestionar sus procesos de calidad, salud ocupacional y gestión ambiental.

Para este período, se llevó a cabo una encuesta de Responsabilidad Social con empresas proveedoras de bienes, de la cual se obtuvo respuesta por parte de 163 empresas. Dentro de los resultados más relevantes se encontraron: el 100% de los empleados se encuentran afiliados a la seguridad social en salud, protección en riesgos profesionales, pensiones y cesantías; 100% cumple con el pago de impuestos y 100% de los proveedores cuenta con procesos de transparencia en los mecanismos de contratación. Si bien ciertos criterios corresponden al plano legal, se convierten en la base para poder alcanzar criterios de Responsabilidad Social.

GESTIÓN CON PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS

El Hospital entiende sus relaciones con las empresas proveedoras de bienes y servicios como parte vital de la organización; si bien encomienda a algunas empresas delegadas tareas de apoyo y provisión a la prestación de los servicios de salud; mantiene un monitoreo permanente de este cumplimiento.

Las relaciones con estas empresas están medidas por valores como el diálogo, el respeto, la honestidad, la transparencia, los cuales trascienden las meras relaciones contractuales.

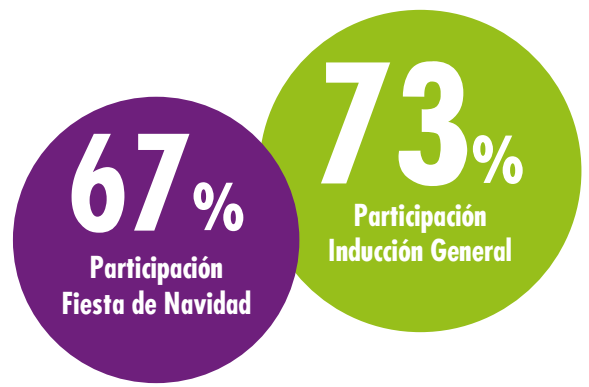
Al interior del Hospital se cuenta con una serie de servicios que son contratados con empresas delegadas, la ma-

yoría de estos son fundamentales a la prestación de servicios de salud, como: servicio de seguridad, de alimentación, mensajería, cafetería, transporte, limpieza, copiado, mantenimiento de infraestructura, jardinería, parqueaderos, mantenimiento de equipos, servicio funerario, central de citas, control de plagas, entre otros.

A su vez, el Hospital tiene en cuenta otras necesidades que complementan la atención y que proporcionan bienestar y comodidad para los pacientes, visitantes, colaboradores y comunidad en general, como: peluquería, almacén de detalles, entidad bancaria y agencia de viajes.



Colaboradores de Expertos - Seguridad



Mecanismos de diálogo e integración a la cultura del Hospital

Como ya se mencionó en la parte inicial, el Hospital encarga la prestación de ciertos servicios de apoyo a empresas delegadas (empresas que prestan sus servicios al interior del Hospital), con quienes tiene diseñados espacios de interlocución y diálogo; los cuales,

de acuerdo, con las necesidades se lleva a cabo con áreas administrativas o áreas operativas de estas empresas. Estos espacios permiten crear y fortalecer las relaciones de mutuo beneficio, promover su desarrollo e integrar a los empleados a la cultura del Hospital.

Comités de diálogo:

Espacios propicios para el seguimiento y la retroalimentación de aspectos administrativos y contractuales en la gestión con proveedores.

Grupos primarios

Permite la toma de decisiones colegiadas.

Inducción general

Integra a las empresas especializadas para que tengan un conocimiento inicial del Hospital, su funcionamiento, servicios, entre otros. Para el año 2013 la participación fue del 73%.

Revista Enfamilia

Es una publicación que se realiza mensualmente para informar los avances, noticias y proyectos del Hospital.

Fiesta de Navidad

Se desarrolla anualmente y tiene como objetivo integrar a los empleados a la cultura del Hospital. Para el año 2013 la participación de los empleados fue del 67%.



Andrés Felipe Bustamante Obando
Gerente General de la empresa Medvision

Testimonio

Como proveedor de nuestro Hospital nos cuenta cómo el Hospital Pablo Tobón Uribe hace vida la responsabilidad social con sus proveedores.



Responder a la pregunta de cómo el Hospital es responsable con sus proveedores es especial para nosotros ya que somos una empresa que dió su inicio hace casi 6 años, gracias a que el Hospital en manos de su jefe de División Administrativa Dr. Luis Guillermo Saldarriaga, nos dio la oportunidad de materializar nuestro sueño, de crear empresa, basados en una creencia innovadora; nació un producto que desde un principio tenía la ideología de crear “tecnología ayudando gente” (...) hoy en día Medvision es una empresa que ha generado empleos directos e indirectos, ha creado nuevos productos y ha empezado a exportar tecnología a diferentes países, esta es una de tantas razones por las que nos sentimos tan agradecidos con el Hospital y del por qué se debe creer y explotar el talento joven y emprendedor (...) Nos consideramos como un miembro más de la familia Hospital Pablo Tobón Uribe, siempre que llegamos a la Institución, compartimos con todos los conocidos y desconocidos, sentimos el abrazo grande y fraternal que nos brinda la Institución a través de su personal (...) El Hospital nos ha brindado herramientas de crecimiento, programas como el Plan Padrino*, nos ayudó a capacitarnos en los principales aspectos para una correcta administración de nuestra empresa, de esta manera evitamos decir que aprendimos por “prueba y error” (...) nos dió orgullo y gran satisfacción que el Hospital nos haya elegido entre tantas empresas, las herramientas académicas brindadas, lograron dar rumbo a varias actividades que estábamos ejerciendo en ese entonces, sin embargo nos encantaría repetirla, ya que las reinducciones y actualizaciones siempre son y serán bienvenidas (...) Considero que el Hospital es responsable con sus proveedores porque exige y garantiza la seguridad de cada una de las personas que se encuentran en su interior y alrededores, porque su trato profesional refleja un aura de confianza y respeto, porque siento que estamos tratando con una empresa seria y responsable de sus obligaciones.



*Plan Padrino es un programa destinado para que las empresas apadrinen a sus proveedores en temas de direccionamiento estratégico. Esta es una iniciativa del Programa de Transformación Productiva (PTP)



Áreas comunes del Hospital

Acciones de bienestar para los colaboradores de empresas de proveedores de bienes y servicios

Algunas de las actividades que se realizaron para integrar los empleados a la cultura del Hospital durante el año 2013 fueron:

- Celebración mensual de cumpleaños al personal.
- Entrega de kits escolares a los hijos de los empleados (entre 7 y 11 años).
- Celebración del día de la madre.
- Reconocimientos a los empleados destacados durante cada mes.
- En el mes de marzo se aplicó la vacuna Influenza a todo el personal.
- En el mes de noviembre se realizó campaña con la caja de compensación Comfenalco para prevenir el cáncer de cuello uterino.
- Participación en campañas de educación en salud realizadas por el Hospital a nivel interno.

Principios de relacionamiento con los proveedores de bienes y servicios

La estrategia de relacionamiento con los proveedores de bienes y servicios está basada en principios como:

Transparencia en la negociación

Principio fundamental en el relacionamiento con los proveedores, se parte de la claridad y la confidencialidad en el trato con proveedores.

Igualdad en las condiciones de la información

En el portal web del Hospital se dispone de una plataforma en la cual se estipulan todos los principios de contratación con proveedores, así como los derechos y deberes que se tienen en este proceso.

Pago oportuno

El Hospital establece como fecha de pago los 30 días establecidos por la ley. Ésta siempre ha sido la meta del Hospital y trata al máximo de cumplirla con todos sus proveedores.

Confidencialidad en la información

El aseguramiento y confidencialidad de la información es primordial en las relaciones de respeto establecidas con los proveedores.

Aplicar este tipo de valores en las relaciones contractuales permite a las partes relaciones duraderas, confiables que incluso sirven de referente para el establecimiento de relaciones con otras instituciones.



Proveedora de LIMA con Gastón en navidad Pediatría

Trato

respetuoso y amable

La amabilidad y el respeto son valores fundamentales en el diálogo con proveedores, sin estos, no se pueden establecer relaciones equitativas.

Criterios de Responsabilidad Social en la relación con proveedores de bienes y servicios

Anualmente el Hospital verifica determinados criterios de Responsabilidad Social con algunos de sus proveedores de bienes. Si bien ciertos criterios corresponden al plano legal, se convierten en la base para poder alcanzar criterios de Responsabilidad Social.

Para el año 2013 se desarrolló una encuesta a 163 empresas representativas, de las cuales se obtuvieron los siguientes resultados.

- El **100%** de sus empleados están afiliados a la seguridad social en salud,

100%
Afiliados a
seguridad social

100%
pago de
impuestos

- protección en riesgos profesionales y pensiones y cesantías.
- El **100%** paga cumplidamente sus impuestos.
 - Para el **100%** de los proveedores, la transparencia en los procesos de contratación juega un papel importante dentro de su organización.
 - El **100%** de los trabajadores de los proveedores son mayores de 18 años.
 - El **27%** tiene programas de beneficio o proyección a la comunidad.
 - El **41%** cuentan con políticas de diversidad étnica entre sus trabajadores y empleados.
 - El **41%** cuentan con políticas que permite la diversidad de género entre sus empleados.
 - El **27%** realiza actividades que pueden considerarse de Responsabilidad Social.
 - El **92%** cuentan con programas de separación de residuos.
 - El **61%** cuenta con programas de beneficio a las familias de sus empleados.
 - El **58%** posee programas de capacitación interna que fomenten el desarrollo profesional y humano de sus trabajadores.
 - El **61%** ha definido programas de promoción interna de los colaboradores.
 - El **41%** posee prácticas anticorrupción definidas tales como: capacitación en el tema, estudios de seguridad, declaración de conflicto de intereses, auditorías internas.

Desarrollo de proveedores acompañamiento en Gestión Ambiental y Salud Ocupacional

Como parte de su compromiso con el medio ambiente y la seguridad de sus colaboradores y pacientes, el Hospital procura acompañar a sus proveedores en la gestión de los aspectos ambientales y la seguridad de sus empleados.

Para lograr este objetivo, dispone de unos sistemas de acompañamiento a sus proveedores, con el objetivo de que el 100% de ellos, obtenga la certificación en ISO 9000, 14000 y OHSAS 18000 y puedan gestionar sus impac-

Proveedores de bienes

ELEGIDOS CON CERTIFICADOS

en calidad, salud ocupacional

N = 163

	ISO 9001-2000	%	ISO 14000	%	OHSAS 18001	%
Certificados	130	70	33	20	8	5
En proceso	33	30	21	13	5	3

Fuente de Información: Departamento Logístico

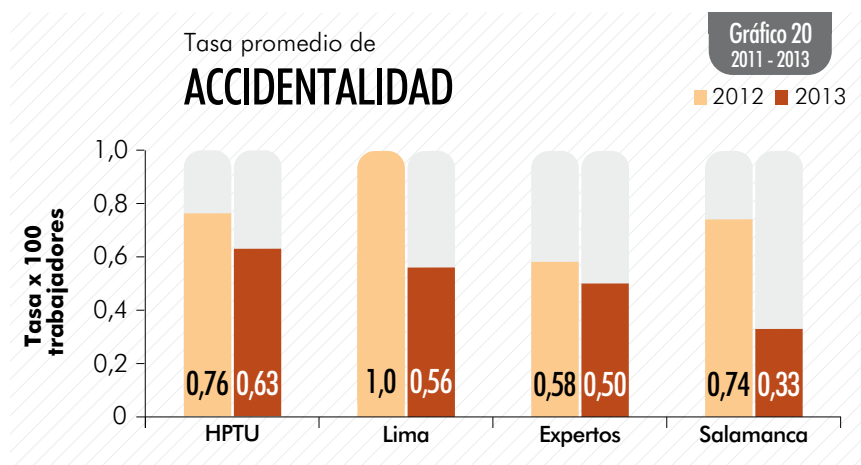
tos ambientales de forma responsable y amigable con el medio ambiente.

Cabe destacar que también se han desarrollado otros espacios muy importantes con áreas como Ingeniería y Mejoramiento en el tema de inspecciones de planta física y con el Comité de Prevención de Infecciones en el tema de la seguridad en la alimentación.

En cuanto al seguimiento y acompañamiento a la gestión de la seguridad y salud ocupacional de los contratistas y empleados de las empresas especiali-

zadas se tuvieron los siguientes resultados:

- Disminución del 36% del índice de accidentalidad.
- Fortalecimiento en la cultura del reporte de incidentes.
- Los empleados y contratistas se incluyeron en los programas de calidad de vida del Hospital; programa de Orden y Aseo y en los esquemas de vacunación ocupacional.
- Realización de inspecciones semestrales por parte del Hospital para mejorar y conservar la seguridad en sus instalaciones.



Fuente de Información: Salud Ocupacional



Jardines del Hospital



Care and commitment to the environment

The Hospital is very proud of staffing employees who are committed to the protection and care of the environment; even though the Hospital has all the policies, devices, and infrastructure that facilitate the achievement of this task, is our staff that gives life to this challenge.

The Hospital publicly announces its commitment to sustainability, so its actions transcend beyond the regulatory scope and attempt to engender social welfare, both to present and generations to come. Since 2009, it is certified with ISO 14001 NTC, through which seeks to identify, prevent, and control environmental impacts caused by what the Hospital does and generates in its processes.

Within the framework of the environmental management policy, the Hospital considers promoting strategies, projects, and practices based on the culture of eco-efficiency and environmental care. For such a purpose, the Hospital develops six programs aimed at this objective, which are, Integral Waste Management, Integral Water Management, Integral Energy Management, Integral Pest and Vector Management, Handling of Chemicals, and finally, Handling of the Arboreal and Landscape Component.

As challenges for 2014, the Hospital will join the Green and Healthy Hospitals Network, whose objective is to seek to reduce the ecological footprint and promote public environmental health. Likewise, it will measure the carbon footprint, initiating the task in the administrative areas, which will allow the Hospital to develop strategies and actions to mitigate their impacts. Finally, we will continue the establishment of the water recycling system in the laundry, in order to reduce its consumption within the Hospital.

Cuidado y compromiso con el medio ambiente

Para el Hospital es un orgullo contar con colaboradores que le apuestan a la protección y cuidado del medio ambiente, si bien el Hospital dispone de todas las políticas, dispositivos e infraestructura que facilitan el cumplimiento de este cometido, son los colaboradores quienes hacen vida este reto.

El Hospital hace público su compromiso con la sostenibilidad, por ello sus acciones trascienden el ámbito normativo y procuran generar bienestar social, tanto a las generaciones presentes como a las generaciones futuras. Desde el año 2009 está certificado con la norma NTC ISO 14001, por medio de la cual procura identificar, prevenir y controlar todos los impactos ambientales producto de lo que hace y genera en los procesos.

En el marco de la política de gestión ambiental, el Hospital considera fundamental incentivar estrategias, proyectos y prácticas basadas en la cultura de la eco-eficiencia y el cuidado del medio ambiente, para lo cual desarrolla seis programas encaminados a este objetivo, estos son: Manejo Integral de Residuos, Manejo Integral del Agua, Manejo Integral de la Energía, Manejo Integral de Plagas y Vectores, Manejo De Productos Químicos y finalmente, Manejo Del Componente Arbóreo y Paisajístico.

Como retos para el año 2014, el Hospital se unirá a la Red de Hospitales Verdes y Saludables, cuyo objetivo es buscar reducir la huella ecológica y promover la salud ambiental pública. Así mismo, medirá su huella de carbono iniciando por las áreas administrativas, lo cual le permitirá desarrollar estrategias y acciones para mitigar sus impactos. Por último, se continuará en el proceso de montaje del sistema de re-uso del agua en la lavandería, para disminuir el consumo de ésta al interior del Hospital.

CUIDADO Y COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

Para el Hospital es un orgullo contar con colaboradores que trabajan en la protección y cuidado del medio ambiente, si bien el Hospital dispone de todas las políticas, dispositivos e infraestructura que facilitan su cumplimiento, son los colaboradores quienes hacen vida este reto. No es suficiente que sólo los colaboradores estén comprometidos en este tema, por ello se cuenta con espacios de educación ambiental, en los cuales se transmite este compromiso a sus diferentes grupos de interés, como: pacientes, visitantes, comunidades, proveedores, entre otros.

El Hospital hace público su compromiso con la sostenibilidad, por ello sus acciones trascienden el ámbito normativo y procuran generar bienestar social, tanto a las generaciones presentes como a las generaciones futuras.

Un aspecto importante a resaltar en este componente es la eficiencia de los programas y prácticas, lo que permitió el ahorro en recursos económicos destinados a la protección del medio ambiente, el cual fue de \$467.766.775 para el año 2013.



Jardines del Hospital

SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

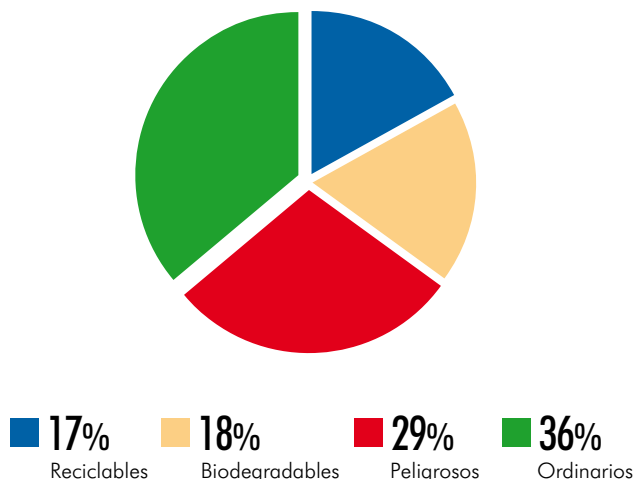
Desde el año 2009, el Hospital esta certificado con la norma NTC ISO 14001, por medio de la cual procura identificar, prevenir y controlar todos los impactos ambientales producto de lo que hace y genera en los procesos.

En el marco de la política de Gestión Ambiental, el Hospital considera fundamental incentivar estrategias, proyectos y prácticas basadas en la cultura de la eco-eficiencia y el cuidado del medio ambiente, para lo cual desarrolla seis programas encaminados a este objetivo:

Manejo integral de residuos generados en el proceso de atención en salud

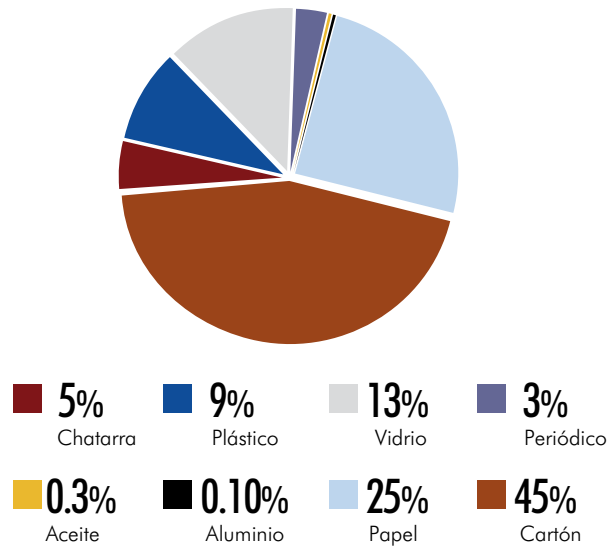
El Hospital contribuye al equilibrio ambiental por medio del uso eficiente de los recursos y del manejo adecuado de los residuos generados durante el proceso de atención en salud. Para ello, utiliza procedimientos como: desactivación de alta eficiencia con vapor de los residuos biosanitarios y aprovechamiento de los residuos vegetales por medio del compostaje.

Porcentaje de
RESIDUOS HOSPITALARIOS 2013
N=790.303 kg



Fuente de Información: Gestión Ambiental

Porcentaje de
RESIDUOS RECICLABLES GENERADOS - 2013



Fuente de Información: Gestión Ambiental

Existen otros procesos de disposición y tratamiento de los recursos, como: neutralización, incineración, encapsulamiento, disposición adecuada en escombrera, relleno de seguridad y relleno sanitario, los cuales son realizados por empresas especializadas, quienes de forma eficiente desarrollan dichos procedimientos.

Para el año 2013, se decidió incluir dentro del porcentaje de residuos generados, aquellos que resultan de los procesos realizados por las empresas especializadas de servicios, ubicadas en el Hospital.

El Hospital procura que en su proceso de atención en salud, los residuos peligrosos se dispongan de la manera adecuada y que la generación de éstos se reduzca cada vez más. Durante el año 2013, el 65% de estos residuos fueron tratados en el Hospital, los demás fueron realizados por tres empresas especializadas en el manejo de los residuos.

Durante el año 2013 se continuó con la estrategia de donar residuos reciclables a empresas especializadas en este proceso. El total de residuos fue de 135.244 Kg.

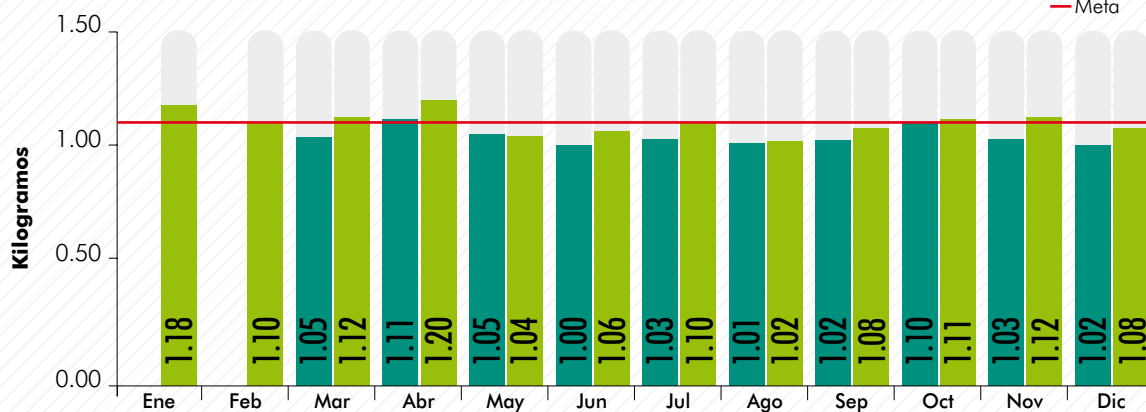
En el 2013 se instaló una nueva autoclave para el tratamiento adecuado de residuos bio-sanitarios, lo que aporta a la disminución del consumo de energía. En ésta, se trataron 143.806 kilogramos de residuos biosanitarios lo que equivale al 65% de los residuos peligrosos generados.

Al interior de este programa se cuenta con planes posconsumo, como:

- Disposición adecuada y donación de computadores que no son requeridos por los colaboradores al interior del Hospital.
- Disposición adecuada de luminarias por medio del programa "Lumina".
- Recolección de medicamentos vencidos por medio del programa "Punto Azul".

KILOGRAMOS DE RESIDUOS PELIGROSOS

Generados por cama día ocupada



Fuente de Información: Gestión Ambiental

- “Thoner”: se reciclan los tóner de las impresoras.
- Aprovechamiento de neveras de icopor.
- Recolección de pilas usadas para cerrar su ciclo de vida y ayudar al medio ambiente por medio del programa “Recopila”.
- En el año 2013 se inició con la separación y aprovechamiento del tetrapack para la fabricación de tejas para viviendas.

Adicionalmente se tienen diseñados una serie de acciones que buscan mejorar su gestión, tales como:

- Utilización de papel proveniente de la pulpa de eucalipto y la caña de azúcar, producto agroindustrial renovable, biodegradable y reciclable.
- Reuso de recipientes plásticos para el correcto almacenamiento de productos químicos y para la disposición adecuada de tubos de ensayo y placas.

Manejo integral del recurso agua

“El agua es fundamental para nuestra vida y la del planeta, pero no es infinita: es un recurso limitado y por eso es importante cuidarlo (...) Si bien no tenemos forma de incrementar la cantidad de agua potable, si podemos utilizarla en una forma inteligente (...)”¹⁰

El Hospital dispone del agua, como recurso imprescindible en el abastecimiento de sus operaciones, por lo tanto, vela por su optimización en todos los procesos realizados.

Dentro de las estrategias implementadas para lograr este propósito, se tiene:

- Educación a los colaboradores y proveedores al interior del Hospital en la eficiencia de su uso.
- Incremento en la instalación de grifos ahorradores en áreas comunes y asistenciales.

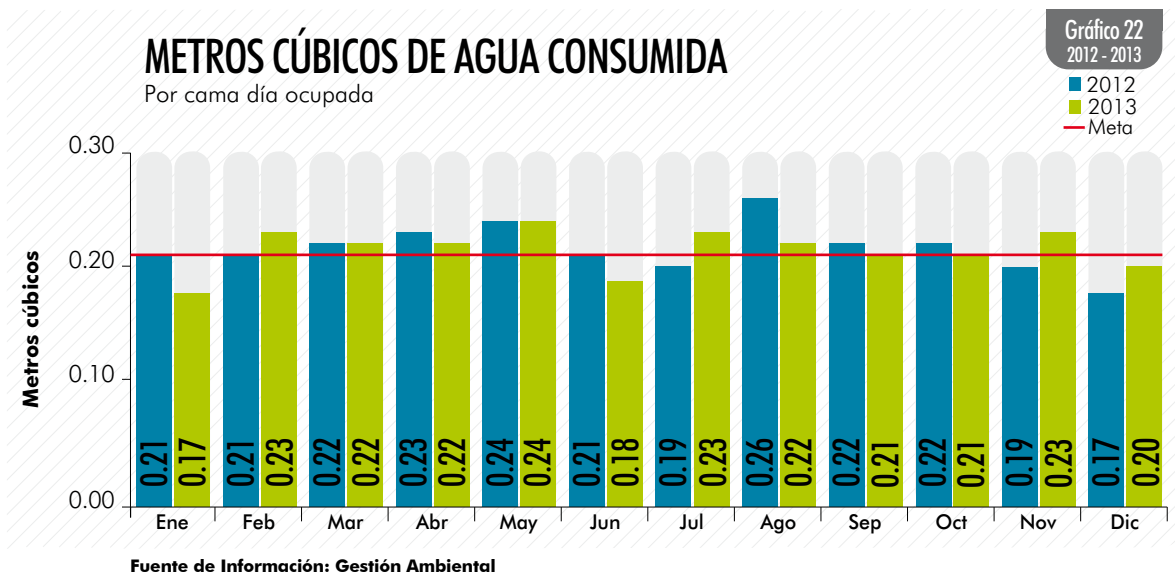
¹⁰. Revista Enfamilia. Marzo, 2014. Pag. 29



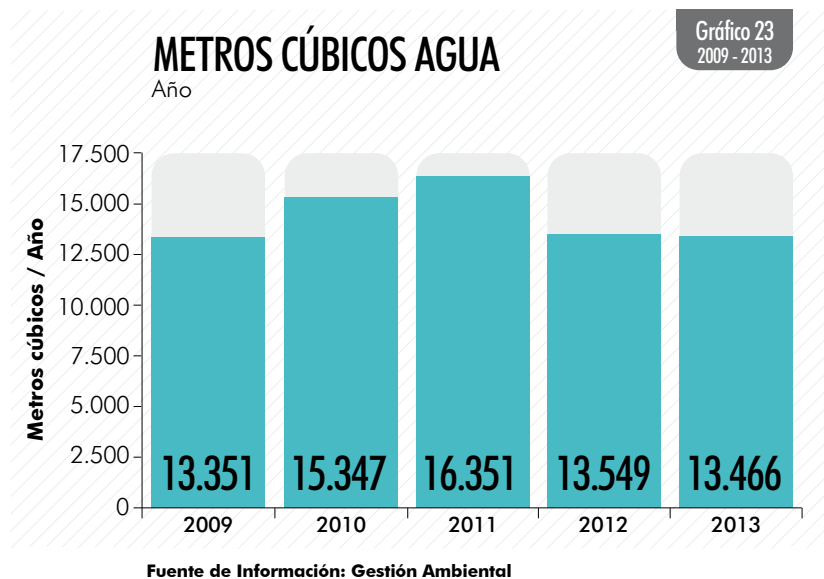
Paciente del Hospital

- Implementación de un dosificador de pH para mejorar la calidad del agua vertida por la lavandería.
- Impermeabilización¹¹ de la fuente San Francisco donde se redujo el consumo de agua en un 91%.

Al interior del Hospital se utiliza la medición mes a mes del consumo de agua, por medio de la fórmula metros cúbicos de agua/cama día ocupada. A continuación se presenta el monitoreo de este consumo, durante el año 2013.



¹¹ Este proceso se realizó porque la fuente presentaba fugas de agua, lo cual producía un incremento en el consumo.



El promedio de consumo metro cúbico de agua/cama día ocupada, se mantuvo estable con respecto al año 2012, lo cual evidencia los resultados de las prácticas de consumo responsable y las estrategias de educación, dirigidas a los pacientes, visitantes y colaboradores.

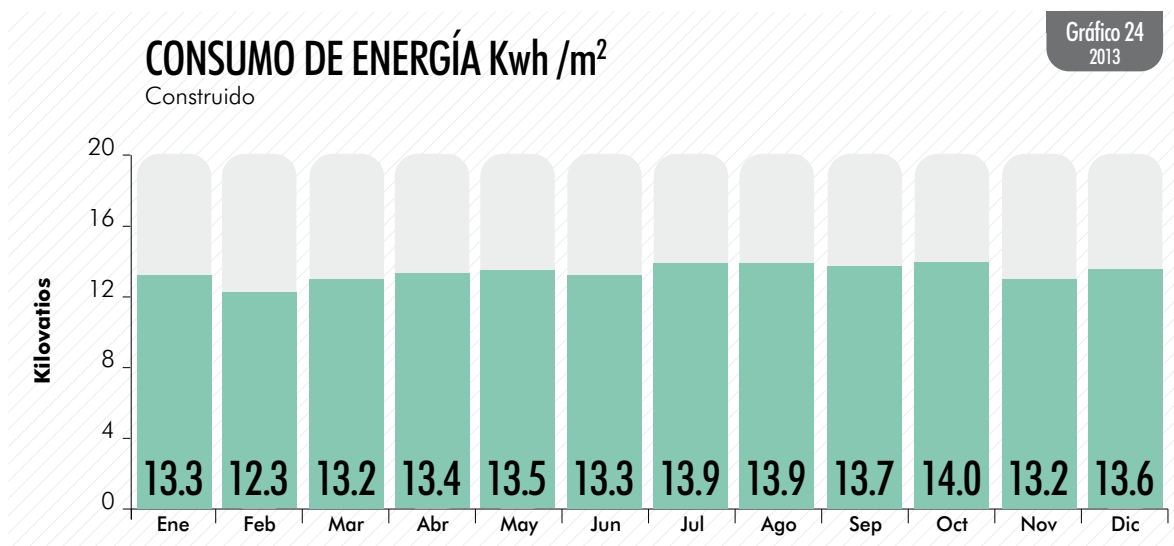
Manejo integral del recurso energía

La sociedad moderna no se concibe sin el uso de la energía eléctrica, gracias a ésta se pueden ofrecer servicios con calidad y seguridad para los pacientes, sin embargo es deber de las organizaciones de salud, implementar prácticas que contribuyan al aprovechamiento de los recursos energéticos y que a su vez disminuyan el consumo de combustibles fósiles, evitando la emisión de gases contaminantes a la atmósfera.

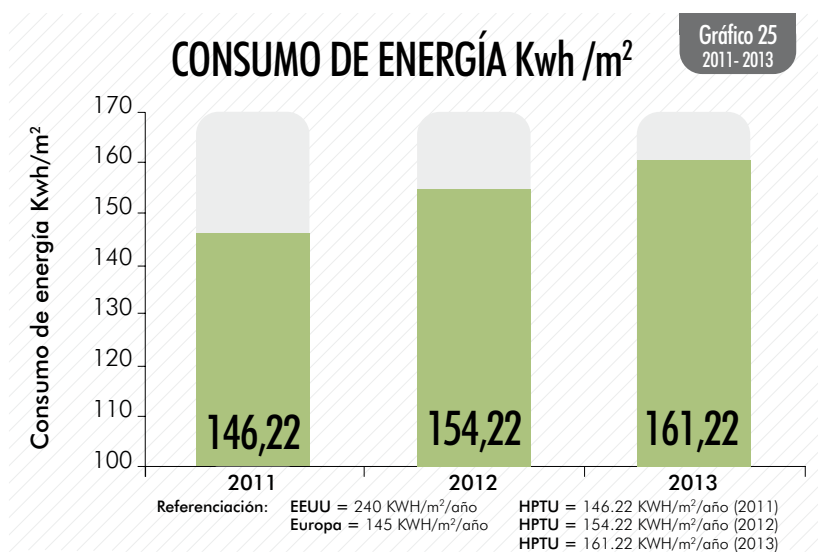
Al interior del Hospital se cuenta con un programa de Uso Eficiente de Energía, el cual busca disminuir su consumo y

promover el uso de fuentes alternativas, como:

- **Utilización de paneles solares:** la energía solar es amigable con el medio ambiente y comparada con otro tipo de energías, los paneles solares no emiten gases al aire, por ello el Hospital los utiliza para el calentamiento de agua destinada al baño de los pacientes.
- **Iluminación eficiente:** el uso eficiente de la energía permite reducir el impacto ambiental asociado a la producción y consumo de energía. Algunos de los beneficios de la iluminación eficiente son: menor consumo energético, menor costo de mantenimiento, mejora de la calidad lumínica y disminución de las emisiones de CO₂. Por ello se ha implementado iluminación con tecnología LED en diferentes áreas.
- **Interruptores independientes:** permite aislar y controlar el consumo de



Fuente de Información: Gestión Ambiental



Fuente de Información: Gestión Ambiental

energía eléctrica, mediante la elección de la cantidad de luz requerida para el desarrollo de determinadas actividades.

- **Educación:** ésta se convierte en la estrategia fundamental para generar conciencia en el cuidado del medio ambiente; está dirigida a los colaboradores, pacientes y comunidad, se

lleva a cabo por medio de boletines institucionales, intranet, portal web, charlas, entre otros.

El Hospital dispone de un sistema de monitoreo permanente, en el cual se puede observar el consumo mes a mes de este recurso, se utiliza la fórmula kilovatios hora/metro cuadrado construido.

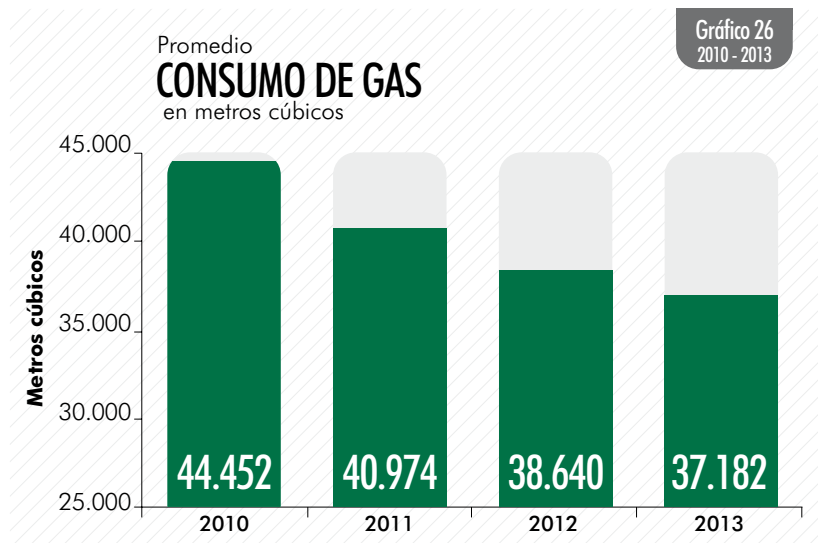
Si bien el Hospital procura disminuir el consumo de este recurso, se aprecia un incremento durante el año 2013, debido a la instalación de un nuevo resonador para el servicio a los pacientes, el cual presenta un gran consumo de energía eléctrica.

Otro tipo de energía utilizado al interior del Hospital es el consumo de gas natural, el cual se utiliza para la preparación de los alimentos de los colaboradores como de los pacientes; manejo de esterilización de insumos, ropa y material médico quirúrgico, así como la inactivación de residuos peligrosos.

Año tras año, se ha tratado de disminuir su consumo, debido a que éste produce impactos ambientales, como la generación de gases de efecto invernadero.

Manejo de productos químicos

“Los productos químicos son todos aquellos de naturaleza orgánica o inorgánica que pueden estar presente como elemento o compuesto puro, o como la mezcla o combinación de los anteriores. Se pueden encontrar en estado sólido, líquido, gaseoso o plasma atómico”¹².



Fuente de Información: Gestión Ambiental

¹² Información obtenida en la web: <http://www.slideshare.net/yolichavez/manejo-de-productos-quimicos>. Consultada el día 18 de marzo de 2014.



“Dentro de estos productos, se encuentran productos químicos peligrosos, los cuales son materiales perjudiciales que durante la fabricación, manejo, transporte, almacenamiento o uso, pueden generar o desprender polvos, humos, gases, líquidos, vapores o fibras infecciosas, irritantes, inflamables, explosivos, corrosivos, asfixiantes, tóxicos o de otra naturaleza peligrosa, o radiaciones ionizantes en cantidades que puedan afectar la salud de las personas que entran en contacto con éstas, o que causen daño material” (Decreto 1609 de 2002).

Al interior del Hospital la utilización de estos productos son inherentes a su función y operación, por lo tanto se desarrollan estrategias que permitan su adecuado almacenamiento y manejo, sobre todo en áreas críticas como: Almacén, Laboratorio Clínico y Mantenimiento.

El ciclo de vida de los productos químicos incluye aspectos como la solicitud, compra, ingreso, recepción y almacenamiento, etapas que deben contar con todo el conocimiento y experticia por parte de los colaboradores en las áreas específicas, quienes hacen un uso adecuado de estos productos, por medio de estrategias como:

- Metodología escrita para el almacenamiento adecuado de productos químicos.

- Centralización de los productos químicos en estanterías metálicas.
- Ubicación de productos químicos, incluyendo inflamables en una misma área para prevenir posibles riesgos.
- Verificación con proveedores sobre hoja de seguridad de cada producto.

Algunos de los principales resultados de estas acciones, para el año 2013 fueron:

- El 93.1% de los productos químicos cuentan en el año 2013 con la hoja de seguridad.
- Actualización del curso virtual de manejo de productos químicos para colaboradores.
- Actualización del curso virtual de medicamentos citostáticos¹³ para colaboradores.
- Capacitación personalizada a los colaboradores de las Unidades de Hospitalización sobre el manejo de productos químicos.
- Se continuó con las simulaciones y simulacros periódicos en áreas críticas.
- Se mantuvo el monitoreo de tablero de indicadores del programa de productos químicos.

Para el año 2014 se tiene como reto la reestructuración del área de patología para el almacenamiento de productos químicos.

¹³ Son un grupo heterogéneo de sustancias de distinta naturaleza química, que se utilizan de forma preferente, aunque no exclusivamente, como tratamiento antineoplásico, bien solas o acompañadas de otro tipo de terapia. Información disponible en la web: <http://www.mssi.gob.es/ciudadanos/saludAmbLaboral/docs/Agentescitostaticos.pdf>. (18 de marzo de 2014)

Manejo integral de plagas y vectores

Con el objetivo de evitar la proliferación de plagas y vectores al interior, se cuenta con un programa de manejo integral, el cual busca generar en los colaboradores una cultura de limpieza y orden en su puesto de trabajo, evitar el almacenamiento de alimentos, depositando los residuos en los recipientes adecuados, ordenando y aseando periódicamente el material que no es utilizado.

Este programa identifica y evalúa las zonas con mayor riesgo de proliferación de insectos y plagas. Utiliza productos

ecológicos y no tóxicos para su exterminio, como gel para animales, trampas con pegas, entre otros. Existen algunas áreas externas en las cuales se utilizan plaguicidas un poco más fuertes, sin embargo, estos no afectan el medio ambiente, ni pone en peligro la salud de las personas.

Manejo del componente arbóreo y paisajístico

El Hospital cuenta con zonas verdes y espacios de esparcimiento, como jardines internos y la fuente San Francisco, además cuenta con un vivero.



Vivero del Hospital



Jardines del Hospital

Los jardines internos permiten a los visitantes, colaboradores, pacientes y acompañantes, encontrar un lugar para conectarse con el medio ambiente y disfrutar de zonas naturales, no contaminadas y colmadas de biodiversidad.

Por su parte, la fuente San Francisco ubicada en el primer piso, permite albergar peces de diversas especies como: Koei, Oscar, Tilapias y peces Gato, convirtiéndose en el lugar preferido para niños y adultos, quienes en todo momento disfrutan de este espacio.

El vivero ubicado dentro de los jardines del Hospital, permite el cuidado y protección de plantas internas y la reutilización de material natural procedente del compostaje, el cual se utiliza para

el abono de los árboles, ubicados en zonas verdes.

Todas estas prácticas y estrategias permiten en todo momento fortalecer el desarrollo ambiental y a la descontaminación del medio ambiente.

Durante el año 2013 el Hospital inició la construcción del Plan de Desarrollo Integral, Torre A, cuya primera fase de cerramiento, campamentos, excavación, subestructura y contención del terreno, ha implicado la tala y trasplante de algunos árboles; para su reposición, el Hospital decidió sembrar 4 árboles por cada uno talado y no tres como definió la autoridad ambiental. Las áreas de reposición son: el Hospital, el parque la Quintana y el cerro el Volador. (Ver componente 5).



Blanca Liliana Trujillo Ayerbe
Referente Programa Hospitales
Verdes, Profesional Especializada
de la Secretaría Distrital de Salud

Testimonio

“

Llegué al Hospital Pablo Tobón Uribe como referente para el programa de Hospitales verdes porque su Director, Andrés Aguirre, fue invitado por la Secretaría de Salud, para que ofreciera una charla relacionada con el tema de calidad y por supuesto, fue muy interesante y reflexiva, por lo que llegué al Hospital, además por la información que yo tenía de los reconocimientos que el Hospital había recibido por su manejo ambiental (...) nos han ayudado en el tema ambiental siendo una referencia para los Hospitales de la Red Pública Distrital de Bogotá (...) Se nota que el tema ambiental es importante para el Hospital, porque han implementado medidas y prácticas que demuestran que están tomando en serio la responsabilidad ambiental, como por ejemplo, el aprovechamiento de la energía solar, la recolección de aguas lluvias, el vivero, compostaje, las áreas verdes, entre otras medidas (...) Fui recibida con muy buena disposición, atendieron mi visita, tuve acompañamiento en el recorrido del Hospital y se me brindó información importante en materia del manejo ambiental que realiza a su interior(...) Expreso mi agradecimiento y me gustaría que continuara compartiendo sus experiencias de manejo ambiental, no sólo desde los aciertos y las medidas que han dado resultados positivos, también desde las dificultades, pasos fallidos, escollos y desde el impacto real en la comunidad del Hospital (personal, pacientes, familiares) y de las lecciones aprendidas.

”

EDUCACIÓN AMBIENTAL

A partir de diferentes medios, el área de Gestión Ambiental, comunica y transmite a organizaciones y comunidad en general, su compromiso con el desarrollo ambiental y el cuidado del medio ambiente; para ello hace uso de espacios como: ferias anuales realizadas en Unicentro, visitas de referenciación, en las cuales se reciben participantes de diversos hospitales, clínicas y universidades de la ciudad y del país.

Para el año 2013, el Hospital participó en la feria anual en el Centro Comercial Unicentro de la ciudad de Medellín, espacio en el cual se educó a más de 946

visitantes, quienes pudieron conocer la gestión del Hospital en el ámbito ambiental, con énfasis en su componente arbóreo. Así mismo se reforzó la prevención de infecciones por medio de la higiene de manos, prevención de tabaquismo con el objetivo evitar daños en su salud y en el medio ambiente.

En cuanto a visitas externas, el Hospital recibió 10 visitas, con un total de 188 asistentes de diversas organizaciones, con quienes se compartió su experiencia y su interés por la sostenibilidad ambiental.



Exteriores del Hospital



Retos para el Hospital en materia de sostenibilidad ambiental

Como uno de los retos para el año 2014, el Hospital se unirá a la Red de Hospitales Verdes y Saludables¹⁴, Comunidad Mundial de Hospitales, cuyo objetivo es reducir la huella ecológica y promover la salud ambiental pública.

Esta experiencia ayuda a conectar al Hospital con otras instituciones del sector salud comprometidas con el desarrollo sostenible para compartir experiencias y trabajar de forma articulada.

Como miembro de la Red, el Hospital se compromete, en principio, a:

- Continuar con su programa de reducción, tratamiento y disposición segura de los residuos hospitalarios.
- Continuar con su programa de consumo eficiente del agua y suministrar agua potable en todos sus servicios.
- Comprar productos y materiales más seguros y sustentables.

Así mismo, el Hospital medirá su huella de carbono iniciando por las áreas administrativas, lo cual le permitirá desarrollar estrategias y acciones para mitigar sus impactos.

Por último, se continuará en el proceso de montaje del sistema de re-uso del agua en la lavandería, para disminuir el consumo de ésta al interior del Hospital.

¹⁴ Para mayor información, remitirse a la página web: <http://hospitalesporlasaludambiental.net/red-global/>



Paciente del Hospital



Relations with the local, national and international communities

As a benchmark and influential institution in healthcare, society, and the environment, the Hospital announces its social commitment and legitimacy with the communities, with which interacts, contributing to their well-being and social development. To achieve this goal, the Hospital develops strategies, programs, and projects, which periodically monitors rigorously.

In its relationship with the local community, the Hospital is an active member of the 'We Are Neighbors' ("Somos Vecinos") committee formed four years ago, with institutions located in the Commune 7. The committee aims to contribute to the development of the sector through institutional work.

In the scope of the same relationship, the Hospital has an Educational Institute, which offers Technical and on-the-Job education in Nursing Assistant to youths of the city of Medellín and the Department of Antioquia wishing to train in this area.

Moreover, the Hospital develops health education strategies through educational seminars, aimed at patients and the community of interest, with the objective of providing information and education on the proper handling of certain pathologies.

As for its relationship with the domestic community, since ten years ago, the Hospital has a Research and Teaching unit, in which it has developed several different research programs, both internally and with pharmaceutical companies. The Hospital also publishes in national and worldwide journals.

Given its university nature, and as a leading and benchmark institution in the joint work with the universities of the country, the Hospital seeks to integrate academic training and the provision of health services, through planning processes to strengthen and generate knowledge in students and teachers of the corresponding training programs.

In the same context of knowledge transfer, is the Social Program, which runs since 2012, in the Western sub-region of Antioquia, and aims to contribute to improve the health of this population, through the transmission of specialized knowledge, targeting health workers, community leaders, rural teachers, and the urban and rural community in the sub-region. By 2013, the total investment reached COP\$ 140,092,944.

Regarding the commitment and relationship with the global community, the Hospital has the office of international patients whose goal is "to provide a comprehensive administrative support to international patients and their companions, in their everyday interaction with attending physicians."

Relaciones con la comunidad local, nacional e internacional

Como Institución referente e influyente en lo asistencial, social y ambiental, el Hospital hace público su compromiso social y legitimidad con las comunidades con las cuales interactúa, contribuyendo a su bienestar y desarrollo social. Para alcanzar este propósito, desarrolla estrategias, programas y proyectos sociales, los cuales monitorea periódicamente de forma rigurosa.

Dentro del relacionamiento con la comunidad local, el Hospital es miembro activo del comité Somos Vecinos, el cual conformó hace cuatro años, con instituciones de la comuna siete. Su objetivo es aportar al desarrollo del sector, por medio del trabajo interinstitucional.

En este mismo relacionamiento, el Hospital cuenta con un Instituto de Educación, el cual ofrece educación Técnico Laboral en Auxiliar en Enfermería a jóvenes de la ciudad de Medellín y el departamento de Antioquia, que deseen formarse en esta área.

A su vez, el Hospital desarrolla estrategias de educación en salud, mediante jornadas educativas, dirigidas a pacientes y comunidad interesada, con el objetivo de brindar información y educación sobre el adecuado manejo de ciertas patologías.

En cuanto a su relacionamiento con la comunidad nacional, desde hace diez años el Hospital cuenta con una unidad de Investigación y Docencia, en la cual se han desarrollado diversas investigaciones tanto a nivel interno como con casas farmacéuticas, así como la publicación en revistas nacionales e internacionales.

Por su carácter universitario y como institución líder y referente en el trabajo articulado con las universidades del país, el Hospital busca integrar la formación académica y la prestación de servicios de salud, mediante procesos de planificación que permitan fortalecer y generar conocimientos en los estudiantes y docentes de los programas de formación.

En esa misma perspectiva de transmisión de conocimientos, se encuentra el Programa Social, el cual se ejecuta desde el año 2012, en la subregión del Occidente Antioqueño y tiene como objetivo aportar al mejoramiento de la salud de esta población, por medio de la transmisión de conocimientos especializados, dirigidos a personal de salud, líderes comunitarios, docentes rurales y comunidad urbana y rural de esta subregión. En el año 2013 se invirtió un total de \$140.092.944.

En cuanto al compromiso y relaciones con la comunidad internacional, el Hospital cuenta con la oficina de pacientes internacionales, cuyo objetivo es "brindar un acompañamiento administrativo integral a los pacientes internacionales y sus acompañantes, en la interacción del día a día con los médicos tratantes".

RELACIONES CON LA COMUNIDAD LOCAL, NACIONAL E INTERNACIONAL

Como Institución referente e influyente en lo asistencial, social y ambiental, el Hospital hace público su compromiso social y legitimidad con las comunidades con las cuales interactúa, contribuyendo a su bienestar y desarrollo social.

Para alcanzar este propósito, desarrolla estrategias, programas y proyectos sociales, monitoreados periódicamente de forma rigurosa; los que son descritos en el presente capítulo.

RELACIONES CON LA COMUNIDAD LOCAL

Este relacionamiento tiene como alcance las comunidades cercanas al Hospital y los municipios del Área Metropolitana, espacios en los que se generan impactos sociales y ambientales (ver capítulo 4), los cuales se gestionan para mitigarlos.

Comité Somos Vecinos

El Hospital es un miembro activo de este comité, el cual conformó hace cuatro años, y su objetivo es aportar al desarrollo del sector, por medio del trabajo articulado entre las instituciones educativas, de salud, unidades residenciales y organizaciones de base de la comuna 7, con quienes se tienen establecidas diversas líneas de actuación.

Durante el año 2013, se consolidaron aspectos como:

- Conocimiento entre las Instituciones participantes de todas sus potencialidades y recursos internos.

- Empoderamiento de la comunidad con respecto al Plan de Desarrollo Integral del Hospital.
- Acompañamiento en el trasplante, cuidado y protección de árboles que fueron adoptados por la comunidad.

Cada año, el Hospital evalúa su interacción y diálogo con la comunidad local, para lo cual cuenta con un instrumento de indagación que le permite conocer la percepción de los líderes del sector en cuanto al Hospital como buen vecino. Los resultados para el año 2013 fueron los siguientes:

RESULTADOS DE ENCUESTA DE PERCEPCIÓN del Hospital como buen vecino¹⁵



Dentro de los resultados se destaca la percepción que tienen los vecinos frente al ítem del interés que el Hospital expresa por el desarrollo del sector y su trabajo en pro de éste.

Para el año 2014, el Comité planea estrategias y campañas que le permitan darse a conocer a la comunidad y motiven a un mayor trabajo articulado entre las organizaciones del sector, logrando mayor representatividad y liderazgo.

Educación en salud para la comunidad

Si bien el Hospital es una institución de salud de alta complejidad, su responsabilidad no se limita sólo a prestar servicios de salud, sino que está convencido de que la educación se convierte en una de las mejores estrategias para que las personas cuiden su salud.

Esta educación e información se presentan mediante jornadas y ferias y son dirigidas a pacientes y comunidad interesada, con el objetivo de brindar información sobre el adecuado manejo de ciertas patologías, hábito de vida saludable y prevención de infecciones. Son realizadas al interior del Hospital o en lugares externos: instituciones educati-

vas, empresas, centros comerciales, entre otros.

Durante el año 2013 se llevaron a cabo 30 jornadas educativas; aproximadamente 1000 personas beneficiadas y se realizaron 49 ferias de salud con 11.215 personas educadas e informadas.

Algunas de las jornadas y ferias educativas que se realizaron fueron:

1. Día Internacional de la prevención del Maltrato Infantil.



Director del Hospital y pacientes

¹⁵ Rango de la calificación oscila entre 1 y 5, siendo 1 la mínima puntuación y 5 la máxima.

2. Prevención del suicidio.
3. Día internacional de violencia intrafamiliar.
4. Día mundial de la diabetes.
5. Picnic para pacientes pediátricos diabéticos.
6. Prevención de infecciones en pacientes con VIH, Sida.
7. Prevención del cáncer de pulmón.
8. Prevención de la enfermedad renal aguda.
9. Cirugía - cáncer de próstata.
10. Taller para padres de pacientes diabéticos.
11. Prevención del cáncer de mama.
12. Prevención de tabaquismo.
13. Manejo de medicamentos para tratamiento de cáncer.
14. Prevención del cáncer de próstata
15. Prevención de enfermedades infecciosas.
16. Día mundial de la higiene de manos.
17. Día mundial contra el tabaco.
18. Cirugía en cáncer de próstata.
19. Celebración día del padre.
20. Opciones cuando el tratamiento inicial falla en cáncer de próstata.
21. Glaucoma.
22. Jornada para pacientes con Lupus.
23. Día del niño y la niña.
24. Manejo seguro de medicamentos.
25. Riesgo cardiovascular.
26. Hábitos de vida saludable.
27. Cuidado auditivo.

28. Prevención de adicciones.
29. Prevención AH1N1 y dengue.
30. Prevención de infecciones.

Este tipo de jornadas son gratuitas para la comunidad.

Mecanismos para brindar información y educación

El Hospital cuenta con otros medios y espacios que pueden ser utilizados para facilitar el proceso de información y educación. A continuación se presenta algunos de estos:

Espacios físicos:

- Oficina de Apoyo al Usuario.
- Oficina de Trabajo Social.
- Salas de espera.
- Aula Pablito de la unidad de Pediatría.
- Divercity¹⁶.

Medios:

- Intranet: //hptu//:/hptunet/
- Portal Web del Hospital: www.hptu.org.co
- Cartelera y avisos informativos.
- Medios Audiovisuales: Canal HPTU TV: Sintonizados en los canales 96 y 97.
- Instructivos en distintas patologías para pacientes.

¹⁶ Es un espacio de diversión ubicado en el centro comercial El Tesoro, en el que los niños pueden conocer el Hospital e interactuar a partir de diferentes roles médicos.

- Sistema Alternativo de Comunicación (En inglés y español).
- Revista Enfamilia.
- Separata "SI SE PUEDE".
- Guía de Servicios para el paciente y su familia.
- Tablero Hospital Seguro.
- Redes sociales.

En el año 2013 el gran logro estuvo consolidado alrededor de los ajustes técnicos y la nueva programación del canal HPTU TV. Para el 2014 el gran reto es la entrada en vigencia de las carteleras digitales.

Jornada Visual:

Esta jornada se llevo a cabo con 192 niños de la Fundación Golondrinas de la ciudad de Medellín, pertenecientes a los barrios La Cruz, Manrique, Llanadas y Caicedo, quienes fueron tamizados por un grupo de oftalmólogos del Hospital.

Varios niños fueron detectados con necesidades de atención especializada, para lo cual se realizó la remisión pertinente.

Instituto de Educación Pablo Tobón Uribe*

Desde el año 2006, el Hospital cuenta con un Instituto de Educación, el cual



Colaboradora y paciente del Hospital

ofrece educación Técnico Laboral en Auxiliar en Enfermería a jóvenes de la ciudad de Medellín y el departamento de Antioquia, que deseen formarse en esta área.

Para el año 2013, habían 97 estudiantes matriculados, de éstos, 90 contaban con contrato de aprendizaje, 89 patrocinadas por el Hospital y una por la empresa Indugevi; este aporte económico es fundamental para las estudiantes, les permite solventar sus necesidades de alimentación y transporte.

De los 97 estudiantes matriculados, 57 fueron certificados al terminar sus estudios y 51 vinculados al Hospital, lo cual significa para estos jóvenes una oportunidad laboral al momento de graduarse, así como para el Hospital la posibilidad de incorporar personas ya formadas, en su cultura de servicio, calidad y seguridad.

Para el año 2014, el Instituto buscará la certificación en las normas 5555 Norma Técnica Colombiana y en la 5663, la cual certifica los programas de educación en salud.

* Para mayor información sobre el Instituto consulte nuestra portal web www.hptu.org.co/educacion/

RELACIONES CON LA COMUNIDAD NACIONAL

Este relacionamiento tiene como alcance las comunidades del departamento de Antioquia y de otras ciudades de Colombia, en las cuales el Hospital tiene presencia, por medio de diferentes estrategias, programas o proyectos.

Programa

Fraternidad en Salud

con los Pueblos de Antioquia

Desde el año 2009 el Hospital ejecuta un programa en salud en las sub-regiones de Antioquia, el cual tiene como objetivos, desde la **línea diagnóstica**: detectar oportunamente personas con patología maligna, vinculadas al régimen subsidiado o sin seguridad social, mediante la realización de consultas, exámenes y procedimientos que permitan confirmar su patología y remitirlo a su entidad aseguradora.

En la línea de educación: busca orientar al personal de salud en el manejo de los síntomas en pacientes con

cáncer avanzado, además de las medidas de rehabilitación y los cuidados de enfermería en estos pacientes.

Durante el año 2013 el programa se ejecutó en el municipio de Liborina, cuyos resultados en ambas líneas de intervención fueron:

- **Línea diagnóstica:** se remitieron siete pacientes con sospecha de cáncer, de los cuales tres fueron incluidos en el programa, ya que cumplían los requisitos médicos, uno fue diagnosticado con patología maligna y atendido por su respectivo asegurador.
- **Línea de educación:** se desarrolló una jornada de educación en la detección oportuna de pacientes con cáncer de mama, dirigida a 20 colaboradores del hospital de Liborina (médicos, enfermeras y auxiliares de enfermería). Durante esta jornada se realizó una actividad de tamizaje con algunas pacientes del municipio, logrando la captación de una paciente para el programa.

Para el año 2014, se espera continuar la intervención en el municipio de Liborina e iniciar en el municipio de Ebéjico.



Municipio de Buriticá



**Gerente Hospital de Buriticá,
Director y colaboradora del Hospital Pablo
Tobón Uribe**



**Colaboradores del Hospital Pablo Tobón
Uribe en Tabacal (Buriticá)**

Programa Social

Como otra forma de poner al servicio de la comunidad el Hospital, se continuó con la ejecución del Programa Social, cuyo propósito es aportar al mejoramiento de la salud de la población de la sub-región del Occidente

antioqueño, por medio de la transmisión de conocimientos especializados en salud.

Este programa tiene definidas tres líneas de intervención, las cuales están articuladas al grupo de destinatarios y beneficiarios definidos.

LÍNEAS DE INTERVENCIÓN

FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

Lograr que el personal asistencial y administrativo de los hospitales de la sub-región, implementen estrategias de atención, que les permitan prestar servicios de salud basados en la seguridad y calidad de los pacientes.

EDUCACIÓN A LÍDERES Y PROFESORES RURALES

Transmitir conocimientos a los docentes y líderes comunitarios de la subregión del Occidente Antioqueño que les permita actuar de manera acertada frente a un evento de trauma.

EDUCACIÓN EN SALUD PARA LAS COMUNIDADES RURALES Y URBANAS

Transmitir conocimientos en salud a las comunidades rurales y urbanas de la sub-región, para que estas identifiquen los síntomas generales de ciertas enfermedades, reconozcan la manera cómo deben prevenirse y los hábitos de vida saludable que deben incorporar.

Durante el año 2013 el Programa Social, continuó con la ejecución en el municipio de Buriticá, cuyos resultados por línea de intervención fueron los siguientes:

Línea de Fortalecimiento Institucional: 28 agentes de salud capacitados

en temas como: manejo integral de la diabetes, manejo de heridas y ostomías, manejo de paciente postrado en lecho, manejo avanzado del trauma y curso de reanimación cardiovascular.

Línea de educación a líderes: 105 líderes comunitarios y profesores rura-

les capacitados en el manejo y atención básica del trauma en área rural.

Línea de educación a la comunidad:

en esta línea, se logró llevar a cabo una feria de servicios en salud, en el corregimiento de Tabacal (Buriticá), en la cual se brindó a la comunidad: consulta pediátrica, tamizaje nutricional para adultos y actividades de educación en cáncer de mama y próstata, con un total de 216 personas beneficiadas.

Se desarrolló una jornada de cirugías, en la cual se operaron de manera gratuita, tres niños, provenientes del municipio de Buriticá, veredas: Palenque, Tabacal y Llanos de Uraco, en procedimientos de Adenoamigdalectomía, Hernia inguinal y umbilical. El costo total de estas cirugías fue de \$2.901.642

Se realizaron seis programas radiales de educación en salud, en temas como:

- Tabaquismo.
- Corazón saludable.
- Migraña.
- Hipertensión.
- Maltrato infantil.
- Enfermedades de transmisión sexual (VIH).

Con una inversión de \$140.092.944 en el año 2013, el Programa Social tie-

ne como reto continuar con su intervención en los municipios de la sub-región del Occidente Antioqueño.

Para el año 2014 se ejecutará en el municipio de Santa Fe de Antioquia.

Trabajo en Red

**Víctimas de Minas antipersonal (MAP),
Munición sin explotar (MUSE)
Artefactos explosivos improvisados (AEI) y
Atentados terroristas (AT)**

El Hospital continúa con la participación en la Mesa municipal de atención a víctimas de Minas Antipersonales, Munición sin explotar, Artefactos explosivos improvisados, Atentados Terroristas y sigue haciendo parte en el Subcomité de Rehabilitación del Comité de Justicia Transicional de la Gobernación de Antioquia.

Dentro los logros que se tuvieron en el año 2013, se incrementó la adhesión del personal asistencial, a la guía de atención para pacientes víctimas de MAP - MUSE - AEI y AT con el fin de garantizar la atención integral durante el proceso de hospitalización del paciente. Se articularon procesos de atención complementaria para pacientes víctimas civiles con otras instituciones, entre ellas el Comité Internacional de la Cruz



Representantes que firmaron el pacto por la calidad y transparencia

Roja -Handicap International y la Corporación Paz y Democracia.

Para el año 2014 el Hospital continuará formando parte de esta mesa, ya que está convencido, que desde su participación en este tipo de iniciativas, contribuye al bienestar de la comunidad en Colombia.

Voluntariado

Desde hace 27 años el Hospital cuenta con un grupo de Damas Voluntarias, adscrito a la Asociación de Voluntariado Hospitalario AVHOS, quienes ejercen una labor de acompañamiento y apoyo permanente a los pacientes y acompañantes que lo requieren.

Para el año 2013 el grupo estaba conformado por 28 Damas Voluntarias, quienes coordinadas por el departamento de Trabajo Social, brindaron

acompañamiento y apoyo en las áreas: de Urgencias, Almacén, Relaciones Humanas, Facturación, Hospitalización, Servicios Farmacéuticos y en el Aula Hospitalaria.

El Hospital valora el tiempo que las Damas Voluntarias donan para el acompañamiento a pacientes y visitantes.

Pacto por la Calidad y la Transparencia de lo público

El 12 de marzo del año 2013, la contraloría departamental llevó a cabo un evento que convocó a diferentes sectores públicos, sociales y gremios de la ciudad, con el objetivo de firmar el pacto de transparencia.

A este evento asistió el Dr. Andrés Aguirre Martínez (Director del Hospital) quien hizo pública su lucha contra la corrupción.

Testimonio



Doctora Liliana María Gallego
Gerente E.S.E Hospital San Antonio
Municipio Buriticá

“

El Hospital Pablo Tobón Uribe llegó en un momento crítico para nosotros (...) nuestros servicios de salud estaban colapsados en la atención de Urgencias (...) Para transmitirnos sus conocimientos en alta complejidad, nos brindó una excelente propuesta ajustada a nuestras necesidades (...) Es así como proyectó su programa social para capacitarnos en temas como Atención inicial de Urgencias, manejo de trauma, manejo de intoxicaciones por monóxido de carbono, humanización del servicio, manejo del dolor y curso de RCP avanzado (...) En el momento en que llega el Pablo a nuestro Hospital contábamos con un personal atemorizado por el volumen tan alto de urgencias complejas que estaban llegando al Hospital (...) Se comenzaron a presentar personas accidentadas por explotación de pólvora, intoxicación por monóxido de carbono, poli traumatizados por la actividad minera que se presenta en el municipio de Buriticá lo que cambia el perfil epidemiológico de nuestro Hospital (...) Estas capacitaciones nos permitieron sensibilizar a nuestros funcionarios para prestar un servicios más humano, disminuir el pánico a la hora en que llega una urgencia de nivel de atención de una complejidad alta, lo que se vio reflejado en la atención nos permitió brindarle al paciente estos conocimientos para que éste llegara bien direccionado a los servicios de atención de segundo y tercer nivel (...) Un día después de la capacitación que el Hospital Pablo Tobón nos dio en trauma llegó un paciente en muy mal estado y el personal de nuestro hospital le realizó todo lo que nos habían enseñado en la capacitación y direccionaron a este paciente para un Hospital de Alta complejidad de manera exitosa (...) Quiero decirle mil y mil gracias porque de verdad que sin el apoyo del Hospital Pablo Tobón Uribe nos hubiéramos enloquecido con esta situación ¡Sí es el Hospital con Alma!

”

Buriticá es el primer Municipio que visita nuestro Hospital en su ruta por el occidente Antioqueño, para la transmisión de conocimiento en procedimientos de alta complejidad que busca potenciar el desarrollo humano integral de estas comunidades; la doctora Liliana nos cuenta como hace vida el Hospital la Responsabilidad Social con las sub-regiones más necesitadas del departamento antioqueño.

GENERACIÓN Y TRANSMISIÓN DE CONOCIMIENTO

Investigación

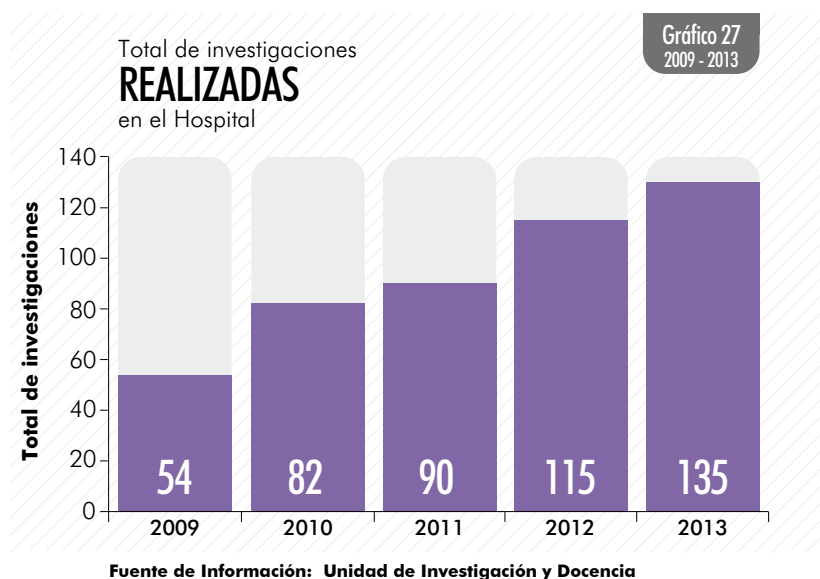
En el año 2013 la Unidad de Investigaciones del Hospital cumplió diez años de servicio a la comunidad, durante este tiempo ha logrado contar con la participación de más de 1.000 pacientes y la ejecución de 70 protocolos en enfermedades reumatológicas, oncológicas, cardiovasculares, entre otras.

La Unidad de Investigación está compuesta por un equipo de trabajo interdisciplinario de investigadores, uno de sus resultados ha sido la publicación en revistas internacionales como: "The New England Journal of Medicine", "The Lancet" y "Annals of Internal Medicine" y más de 46 artículos propios

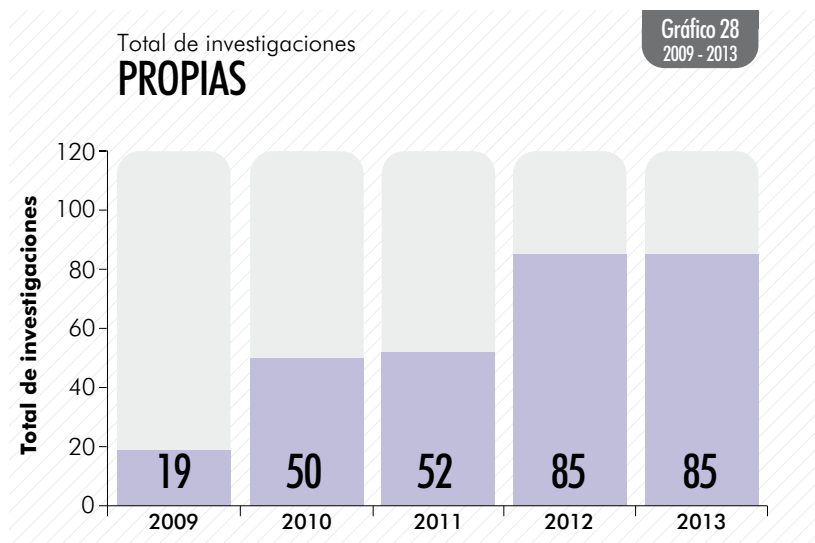
publicados y acreditados en **ISI¹⁷**, siendo la primera IPS a nivel nacional con mayor número de publicaciones en esta base de datos.

Al interior del Hospital también se promueve la investigación institucional en diferentes ámbitos, cada año se aprecia un aumento importante en el número de publicaciones realizadas por los colaboradores.

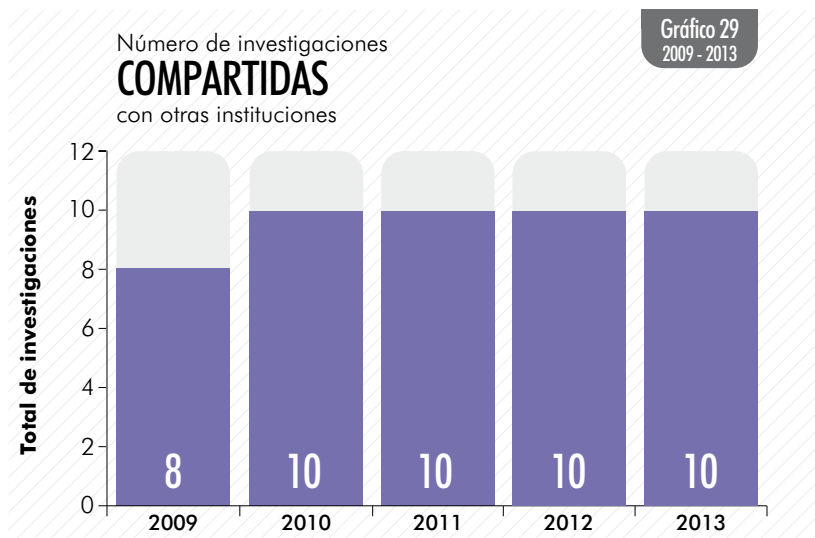
Con el propósito de garantizar la calidad en los procesos de investigación, la Unidad cuenta con la certificación ISO 9001:2008 y con la certificación de INVIMA en Buenas Prácticas Clínicas en Investigación, ambas imprescindibles en el desarrollo de investigaciones relacionadas con seres humanos.



¹⁷ Instituto Internacional de Estadística, sigla en inglés: ISI



Fuente de Información: Unidad de Investigación y Docencia



Fuente de Información: Unidad de Investigación y Docencia

El crecimiento de las investigaciones realizadas en el Hospital, da cuenta del fortalecimiento de la Unidad, y su gran reto es poner al servicio de la sociedad los conocimientos adquiridos por medio de éstas. Para el año 2013 el número de investigaciones realizadas fue 135, con un aumento del 17% con respecto al año anterior.

Algunas de estas investigaciones son compartidas con otras instituciones y casas farmacéuticas de la ciudad.

Toda investigación es analizada por el Comité de Ética en Investigaciones, el cual revisa aspectos éticos y metodológicos que acompañan las investigaciones y decide cuales de éstas pueden ser iniciadas.

Cada año el número de investigaciones aprobadas por el Comité de Ética aumentan, lo que muestra el interés creciente de los investigadores por realizar sus estudios al interior del Hospital y la rigurosidad con la cual se preparan las investigaciones.

INVESTIGACIONES ANALIZADAS

por el Comité de Ética en Investigaciones

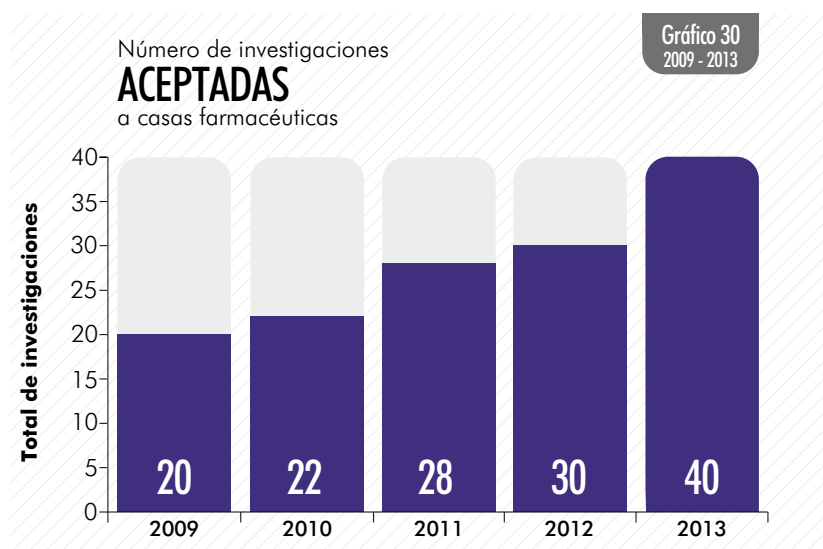


3% Investigaciones rechazadas

97% Investigaciones aprobadas

N=155

Fuente de Información: Unidad de Investigación y Docencia



Fuente de Información: Unidad de Investigación y Docencia

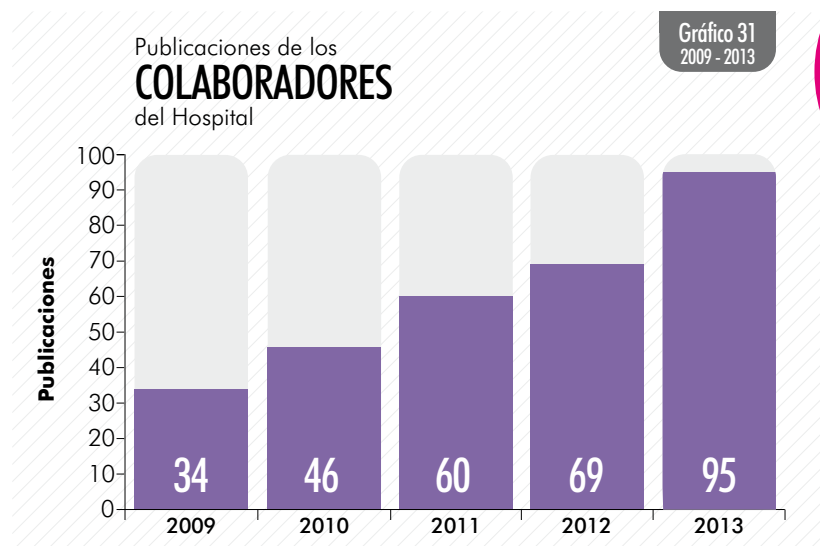
Para el año 2013 el número de investigaciones analizadas por el Comité fue de 155, logrando un aumento del 35% con respecto al año anterior.

Publicaciones

Las publicaciones realizadas por los colaboradores del Hospital aumentan de forma considerable durante los 10 años de funcionamiento de la Unidad, para el año 2013 se logró un aumento del 16%, lo que evidencia el compromiso

del Hospital en facilitar los espacios y recursos para que sus colaboradores puedan llevar a cabo las investigaciones y las publicaciones así como el interés de estos para dar a conocer sus estudios.

Es de destacar como el Hospital se ha convertido en una de las instituciones de salud en las cuales sus colaboradores publican con mayor frecuencia en revistas de carácter científico, tanto nacionales e internacionales.



16%
Aumento de publicaciones de colaboradores

Fuente de Información: Unidad de Investigación y Docencia

Docencia

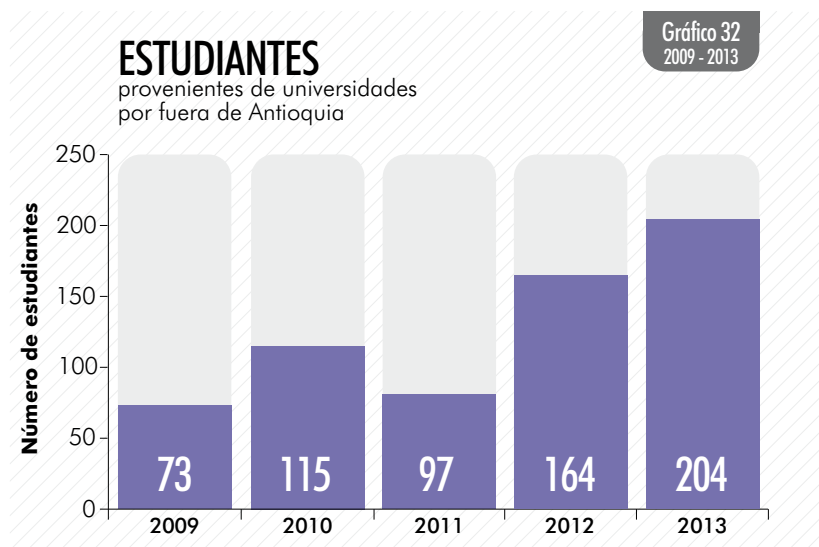
Por su carácter universitario, el Hospital es una institución líder y referente en el trabajo articulado con las universidades del país, su objetivo en este aspecto, es “integrar la formación académica y la prestación de servicios de salud,

mediante procesos de planificación, que permitan fortalecer y generar conocimientos, habilidades y destrezas en los estudiantes y docentes de los programas de formación; promoviendo la calidad de la atención y el ejercicio profesional, autónomo, responsable y ético”¹⁸.



Médicos en formación

¹⁸ Planificación de la calidad de la Unidad de Investigación y Docencia. Consultado en la herramienta ISOLUCION, el día 10 de marzo de 2014



Fuente de Información: Unidad de Investigación y Docencia

El Hospital concibe la docencia como una forma de mantenerse actualizado y en constante intercambio con la Academia; a diferencia de otras instituciones de salud, la concibe como una oportunidad de mejorar y de brindar a las generaciones en formación realizar sus prácticas, porque está convencido que muchos de estos, posteriormente, se convertirán en sus colaboradores, o

bien deben contribuir a la calidad del sector.

Durante el año 2013, se contó con la participación de estudiantes en práctica, residentes e internos de varias universidades de la ciudad de Medellín y de otras ciudades del país, además de estudiantes de Centro América.

ESTUDIANTES EN ROTACIÓN 2009 - 2013 - TABLA 8

Estudiantes	2009	2010	2011	2012	2013
Pregado de medicina (Internos/mes)	427	445	438	470	600
Pregado de medicina (Residentes/mes)	829	951	1099	1092	1140
Otros (Administración, ingenierías, secretariado, trabajo social, psicología, entre otros)	64	36	92	40	83

Testimonio



Juan Camilo Escobar

Auxiliar de Enfermería

“

Actualmente soy Auxiliar de Enfermería del servicio de Radiología y PET CT (...) mi experiencia a nivel del Instituto Pablo Tobón Uribe me parece que ha sido muy enriquecedora y acogedora; gracias a esta oportunidad hoy en día puedo desarrollar mi labor como Auxiliar de Enfermería (...) mi sueño siempre fue estar en el área de la salud, se me dió la oportunidad de estudiar en el Instituto y allí crecer en el servicio al paciente y el humanismo, donde me sentí identificado inmediatamente y quise seguir con esta vocación que hoy en día la tengo latente en mi corazón y que se fomenta cada vez más en el conocimiento y en el amor hacia los pacientes (...) El Hospital hoy en día es mi segunda familia, ya que en él paso la mayoría de mi tiempo, en el cual comparto y practico lo que me han enseñado con tanto cariño en el Instituto, brindar de la mejor manera un amor y un apoyo incondicional al paciente (...) Quiero agradecerle al Hospital Pablo Tobón Uribe al Instituto de Educación y a la Corporación San Pablo por la posibilidad que me brindó y que le brinda día a día a las personas de la comunidad, a los jóvenes de Medellín que desean hacer su sueño de ser Auxiliares de Enfermería y quizás deseen empezar un futuro a nivel universitario.

”

Graduado del Instituto de Educación Pablo Tobón Uribe, Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano.

Resolución 04692 de junio 4 de 2009 y con modificación de la licencia mediante la resolución 02636 de marzo 8 de 2012.

LIDERAZGO GREMIAL

Siendo coherentes con el objetivo de ser institución referente e influyente en lo asistencial, social y ambiental, el Hospital le sigue aportando al desarrollo del sector salud, por medio de la participación en diferentes asociaciones, agremiaciones y eventos a nivel nacional e internacional.

El Hospital concibe la participación gremial como una oportunidad de acercamiento con pares en diferentes espacios, lo que le permite el intercambio de saberes, conocimiento de otras experiencias y dar a conocer las propias, por ello dispone de los recursos económicos, humanos y del tiempo necesario para dar cumplimiento a este objetivo.

La participación del Dr. Andrés Aguirre Martínez (Director del Hospital), como presidente de la Junta Directiva de la Asociación Colombiana de Hospitales y Clínicas, durante el año 2013, continúa siendo un reto, debido a la situación del sector salud y sus diversos proyectos de reforma, debatidos en el Congreso de la República durante este período.

Algunas de las asociaciones y agremiaciones en las cuales el Hospital sigue manteniendo una participación activa son las siguientes:

- Comité 180 de Responsabilidad Social.
- Mesa de Alianzas Público Privadas de Antioquia (MAPPA).
- Mesa ambiental hospitalaria.
- Programa de Transformación Productiva (Ministerio de Comercio).
- Clúster de servicios de Medicina y Odontología.
- Cámara de salud de la ANDI.
- PROEXPORT.
- ASCORT.
- Sociedad Colombiana de Patología Clínica.
- Asociación Colombiana de Centros de Investigaciones Clínicas.
- Grupo de Directores de Hospitales y Clínicas de Antioquia.
- Grupo Salud sin Fronteras.
- Asociación Centro de Gestión Hospitalaria.
- Miembro de sala especializada de reactivos de diagnóstico in vitro del INVIMA.
- Miembro de grupo cooperativo iberoamericano de bancos de sangre y medicina transfusional.
- Miembro evaluador del ICONTEC del Sistema Único de Acreditación Colombiano.

Además de la participación de los colaboradores en agremiaciones y asociaciones, existen otros espacios de representación en los cuales el Hospital

CRECEMOS

PORQUE CREEMOS



La imagen del proyecto es ilustrativa

brinda los medios necesarios para que estos puedan hacer parte de la sociedad y aportar a su desarrollo. Durante el año 2013 el Hospital participó en 172 eventos compartiendo sus experiencias y se recibieron 53 visitas de referenciación de diferentes instituciones, a nivel nacional e internacional.

Proyecto

Plan de Desarrollo Integral Hospital Pablo Tobón Uribe

Como parte de su compromiso con el desarrollo del sector, la ciudad y el país, el 20 de agosto de 2013, el Hospital da inicio al proceso de construcción del

Plan de Desarrollo Integral, con la Torre A, el cual tiene como objetivo la ampliación de los servicios de salud.

Para la construcción de dicho proyecto se eligió a la firma constructora “Arquitectura y Concreto”, con quienes se trabaja en el proceso y plan de mitigación de impactos ambientales y sociales, generados en la zona de construcción, así como con la comunidad local en la cual se tiene algún tipo de injerencia.

Esta primera fase desarrollada con la firma constructora, incluye actividades como: cerramiento, campamentos, excavación, subestructura y contención



Niños del Colegio Santa Bertila en el concurso de pintura "Pinta el Hospital del Futuro"

del terreno, lo que ha implicado la tala y trasplante de algunos árboles, en esta última se ha involucrado a la comunidad, a quien se le ha entregado algunas especies de árboles para su cuidado y protección.

Paralelo a este proceso de construcción se ha dado vida al plan de comunicación, con el objetivo de informar a todos los grupos de interés, sobre los avances de la obra, la gestión de los impactos y los cambios producidos durante este proceso. Además, se creó un sitio especial en la página web del Hospital en la cual se registra y documenta lo concerniente al proyecto, por medio de noticias y registro fotográfico de cada etapa de construcción.

“CRECEMOS POR CREEMOS” es el lema que el Hospital hace vida con este nuevo proyecto, en el cual le apuesta al crecimiento del sector y la ciudad.

Actualmente, el Hospital sigue trabajando en el fortalecimiento de las es-

trategias de comunicación y relacionamiento con sus grupos de interés, con el objetivo de disminuir los impactos en las comunidades.

"Pintando el Hospital del futuro"

Durante el mes de noviembre de 2013, se desarrolló el concurso "Pinta el Hospital del futuro" con niños y niñas de los grados 3º, 4º y 5º del colegio vecino, Santa Bertilla Boscardín, algunos pacientes pediátricos y familiares de colaboradores, quienes con variedad de colores pintaron lo que para ellos significará el Hospital del futuro.

En total participaron 290 niños y niñas, quienes dejaron claro que un Hospital no se reduce a un edificio, sino que por el contrario puede definirse por medio del amor, acompañamiento, diversión y las personas que lo conforman.

RELACIONES CON LA COMUNIDAD INTERNACIONAL

Este relacionamiento tiene como alcance los pacientes internacionales, quienes por medio de convenios y divulgación del Hospital en canales de comunicación en el exterior, hacen uso de los servicios de alta calidad que ofrece el Hospital.

Oficina pacientes internacionales

Como una institución comprometida con la comunidad y que busca trascender el mundo, desde el año 2006 el Hospital cuenta con una Oficina para Pacientes Internacionales, cuyo objetivo es “brindar un acompañamiento administrativo integral a los pacientes internacionales y sus acompañantes, en la interacción del día a día con los médicos tratantes, el Hospital y las asegu-

radoras, para promover el bienestar de los pacientes”.

Durante el año 2013 se atendieron un total de 2259 pacientes, de los cuales el 81,1% tenía como responsable una aseguradora de salud y el 18,9% fueron pacientes particulares. Con relación al año 2012, se presentó un incremento del 78%, lo cual demuestra el posicionamiento del Hospital a nivel internacional en la prestación de servicios de salud.



Paciente extranjero del Hospital

LAS CIFRAS
SON EL
RESULTADO
DE LA GESTIÓN



TERCERA PARTE



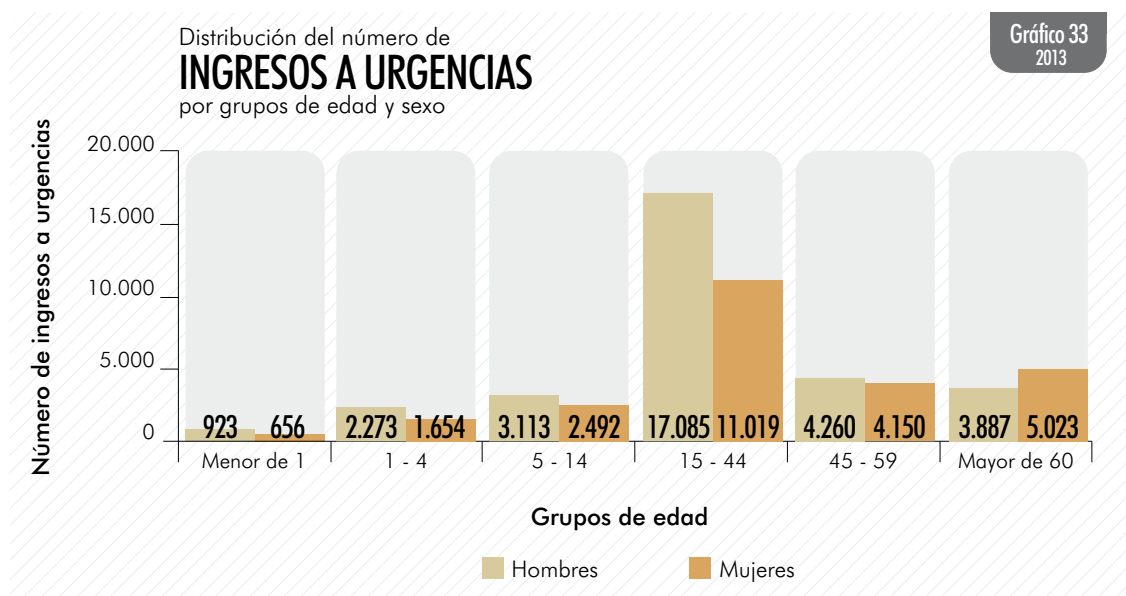
Médico y paciente del Hospital

CIFRAS ASISTENCIALES

Urgencias

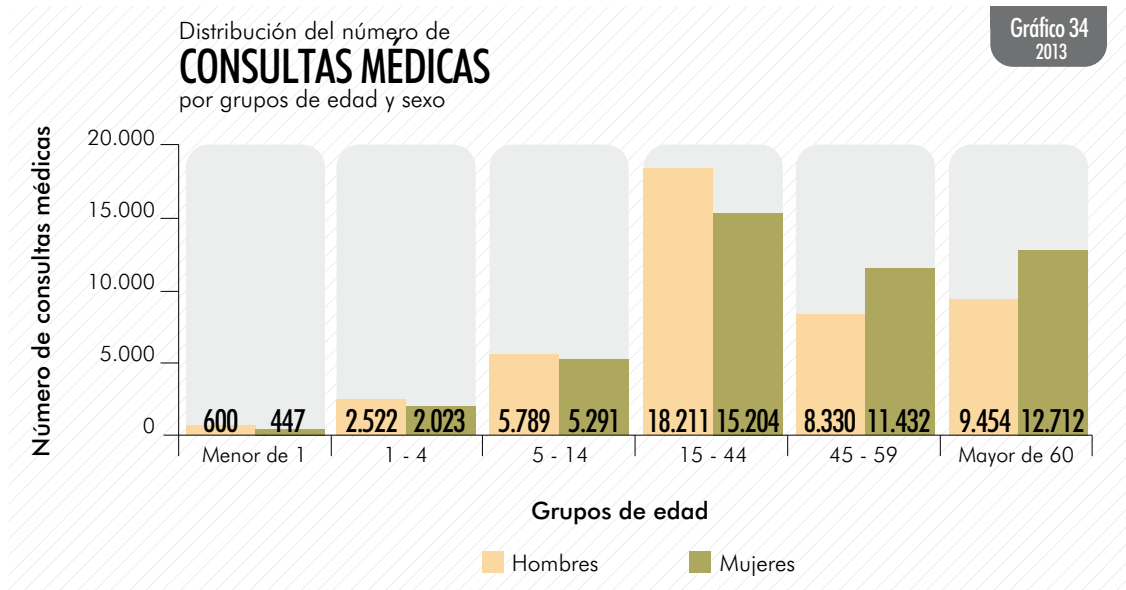
Tabla 9: Distribución del número de ingresos a urgencias por grupos de edad y sexo 2013

Grupos de Edad	Hombres	Mujeres	Total general	%
< 1	923	656	1.579	3
1-4	2.273	1.654	3.927	7
5-14	3.113	2.492	5.605	10
15-44	17.085	11.019	28.104	50
45-59	4.260	4.150	8.410	15
> 60	3.887	5.023	8.910	16
Total general	31.541	24.994	56.535	100

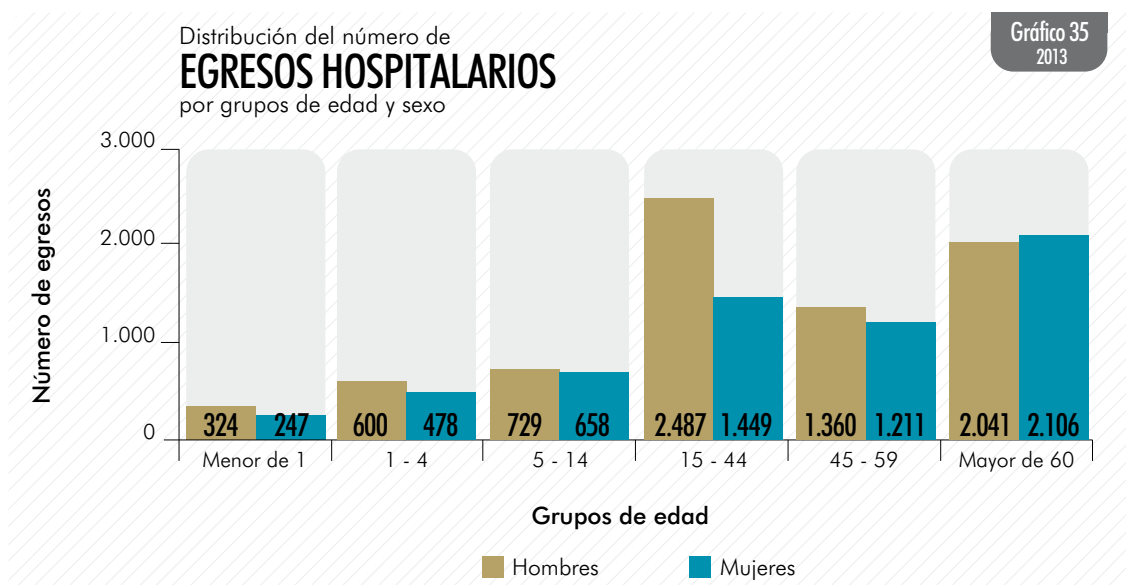


Fuente de Información :
Departamento de Gestión de Información Clínica, Hospital Pablo Tobón Uribe

Consultas Médicas



Egresos Hospitalarios



Fuente de Información :
Departamento de Gestión de Información Clínica, Hospital Pablo Tobón Uribe

Tabla 10: Distribución del número de egresos hospitalarios por grupos de edad y sexo 2013

Grupos de Edad	Hombres	Mujeres	Total general	%
< 1	324	247	571	4,2
1-4	600	478	1.078	7,9
5-14	729	658	1.387	10,1
15-44	2.487	1.449	3.936	28,8
45-59	1.360	1.211	2.571	18,8
> 60	2.041	2.106	4.147	30,3
Total general	7.541	6.149	13.690	100

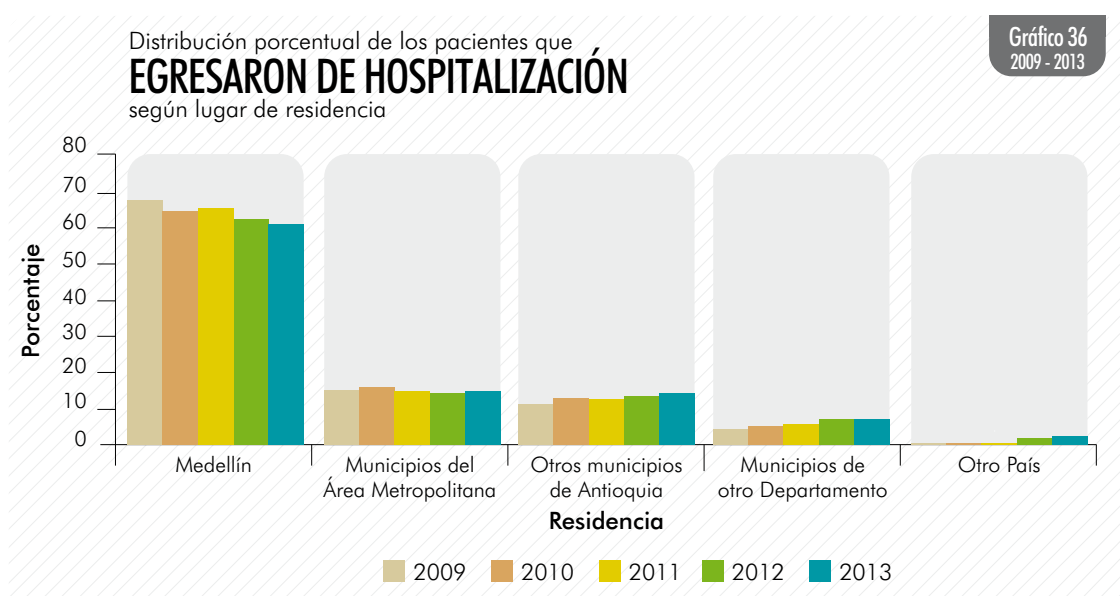


Tabla 11: Distribución porcentual de los pacientes que egresaron de hospitalización según lugar de residencia 2009 - 2013

Lugar de Residencia	Años											
	2009	%	2010	%	2011	%	2012	%	2013	%	Total	%
Medellín	7.751	68.3	7.884	65.2	8.153	65.8	8.744	62.6	8.385	61.2	40.917	64.5
Municipios del Área Metropolitana	1.735	15.3	1.926	15.9	1.860	15.0	2.019	14.5	2.023	14.8	9.563	15.1
Otros municipios de Antioquia	1.301	11.5	1.595	13.2	1.591	12.8	1.931	13.8	1.998	14.6	8.416	13.3
Municipios de otro Departamento	512	4.5	639	5.3	723	5.8	1.001	7.2	969	7.1	3.844	6.1
Otro País	49	0.4	49	0.4	60	0.5	267	1.9	315	2.3	740	1.2
Total general	11.348	100	12.093	100	12.387	100	13.962	100	13.690	100	63.480	100

Fuente de Información :
Departamento de Gestión de Información Clínica, Hospital Pablo Tobón Uribe



Resonador del Hospital

Morbilidad

Tabla 12: Diez primeras causas de morbilidad de los pacientes egresados del servicio de hospitalización, según grupos relacionados con el Diagnóstico (GRD). Febrero - Diciembre 2013

Ord.	GRD	Altas Depuradas	Estancia Media Inliers	Peso GRD. Medio (Todos)	Diagnósticos Codificados Media
1	041023 - PH ventilación mecánica de largo plazo sin Traqueostomía w/MCC	269	26,70	5,76	13,46
2	041203 - PH procedimientos no complejos del aparato respiratorio w/MCC	269	11,13	7,47	11,40
3	114123 - MH infecciones de los riñones y el tracto urinario w/MCC	178	8,87	8,20	9,53
4	114122 - MH infecciones de los riñones y el tracto urinario w/CC	172	6,57	8,73	6,92
5	174133 - MH quimioterapia w/MCC	144	8,84	10,00	4,28
6	184103 - MH septicemia w/MCC	136	10,54	11,23	11,17
7	044163 - MH neumonía simple y tosferina (pertusis) w/MCC	136	8,84	12,10	9,18
8	064183 - MH otros diagnósticos del sistema digestivo w/MCC	127	8,09	12,97	8,81
9	091301 - PH injerto de piel sin quemaduras	126	4,91	14,27	4,96
10	014221 - MH convulsiones	115	3,87	14,85	3,14
SUBTOTAL GENERAL		1.672	8.84	1.05	9.90
TOTAL GENERAL		11.289	9.13	1.46	7.13

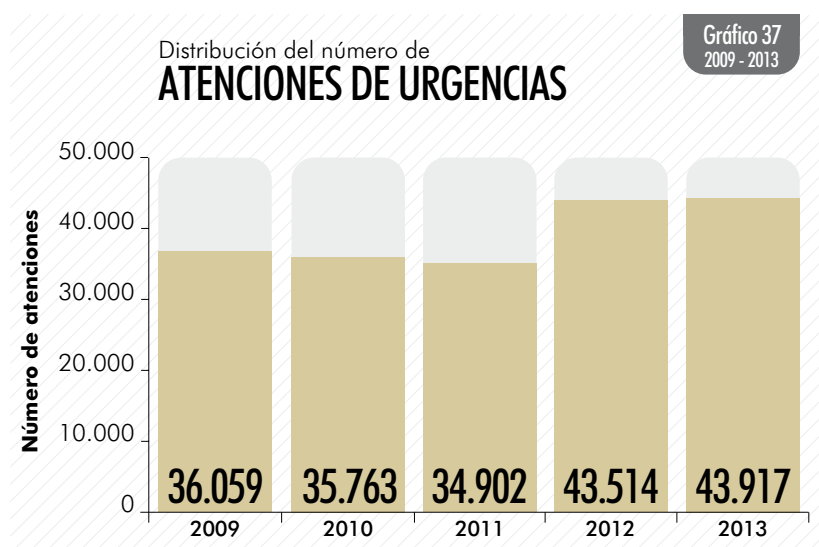
Con w/ CC Con Complicaciones y Comorbidades - Con w/ MCC Con Complicaciones y Comorbidades Mayores
MH Conducta solo médica - PH Conducta médica con tratamiento quirúrgico

Fuente de Información :
Departamento de Gestión de Información Clínica, Hospital Pablo Tobón Uribe

Tabla 13: Diez primeras causas de morbilidad de los pacientes egresados del servicio de hospitalización, grupos de edad y sexo de acuerdo a capítulos de la CIE-10. 2013

Ord.	Causas de morbilidad según CIE-10	Fre- cuencia	% de Frecuencia	Grupo de edad						Sexo	
				-1	1-4	5-14	15-44	45-59	60 +	F	M
1	Traumatismos y envenenamientos	2.444	17,9%	19	99	249	1.349	363	365	1.779	665
2	Tumores y Neoplasias	1.740	12,7%	13	47	88	340	454	798	886	854
3	Sistema Digestivo	1.693	12,4%	52	87	174	411	371	598	848	845
4	Enfermedades Osteomusculares	1.251	9,1%	2	25	97	450	297	380	608	643
5	Sistema Genitourinario	1.163	8,5%	61	105	99	248	212	438	654	509
6	Infeciosas	1.024	7,5%	57	128	101	252	198	288	573	451
7	Sistema Respiratorio	976	7,1%	123	205	91	98	122	337	495	481
8	Sistema Circulatorio	908	6,6%	6	18	28	115	216	525	454	454
9	Sistema Nervioso Central	612	4,5%	40	112	138	159	72	91	268	344
10	Problemas relacionados con la salud	573	4,2%	8	76	94	233	108	54	328	245
SUBTOTAL GENERAL		12.384	90,5%	381	902	1.159	3.655	2.413	3.874	6.893	5.491
TOTAL GENERAL		13.690	100%	571	1.078	1.387	3.936	2.571	4.147	7.541	6.149

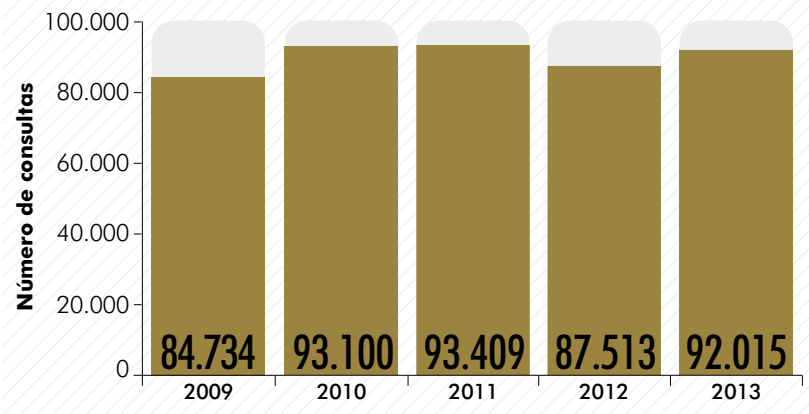
Volúmenes Hospitalarios



Fuente de Información :
Departamento de Gestión de Información Clínica, Hospital Pablo Tobón Uribe

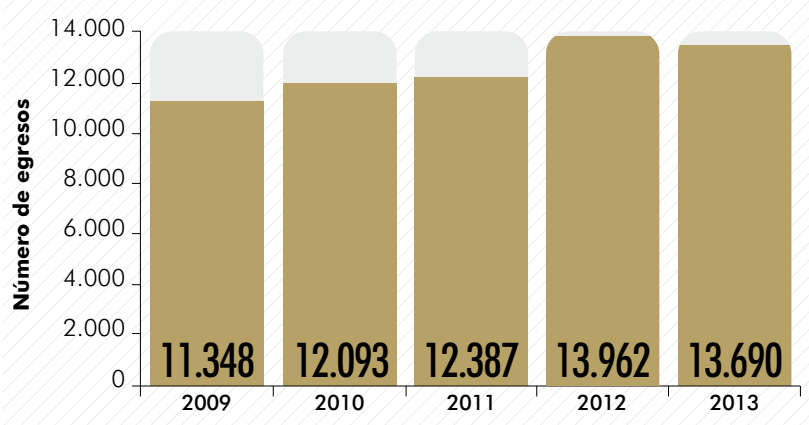
Distribución del número de
CONSULTAS MÉDICAS

Gráfico 38
2009 - 2013



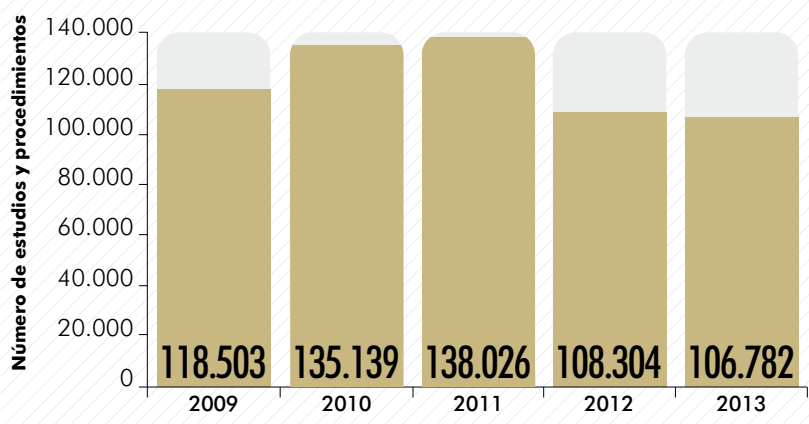
Distribución del número de
EGRESOS HOSPITALARIOS

Gráfico 39
2009 - 2013



Distribución del número de
estudios y procedimientos
DE IMAGINOLÓGIA

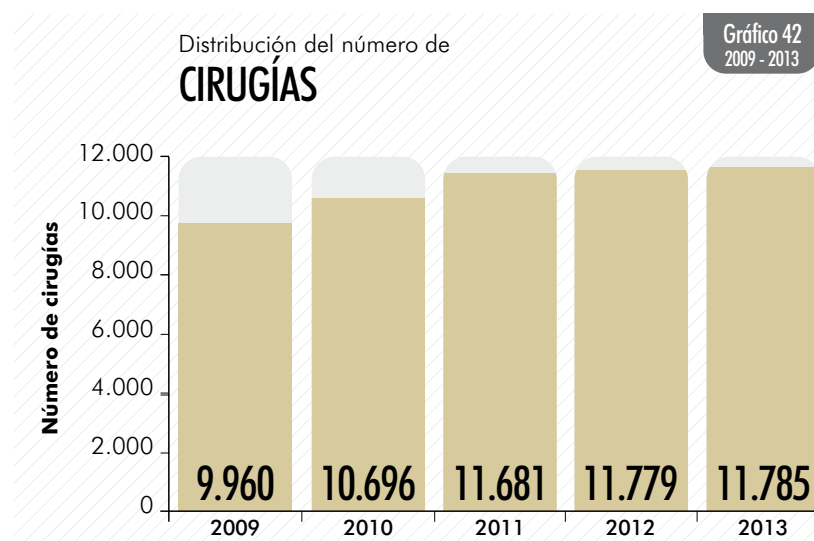
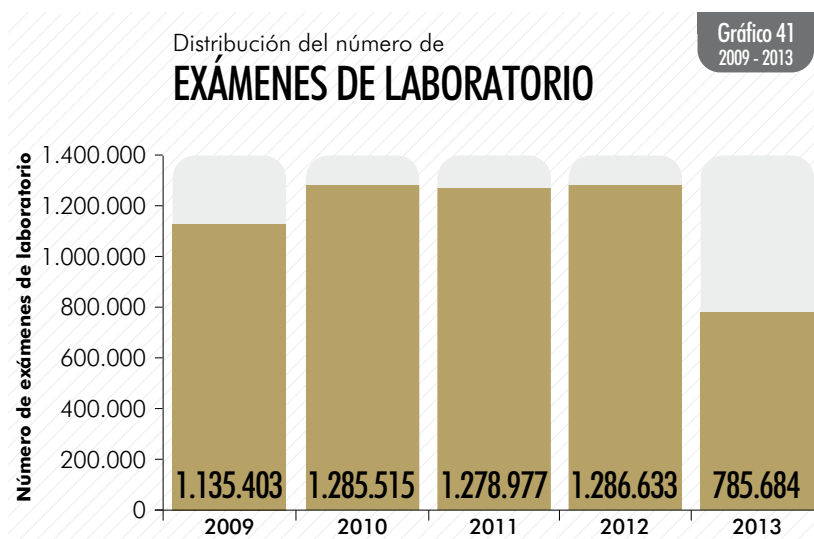
Gráfico 40
2009 - 2013



Fuente de Información :
Departamento de Gestión de Información Clínica, Hospital Pablo Tobón Uribe



Psicóloga y paciente del Hospital

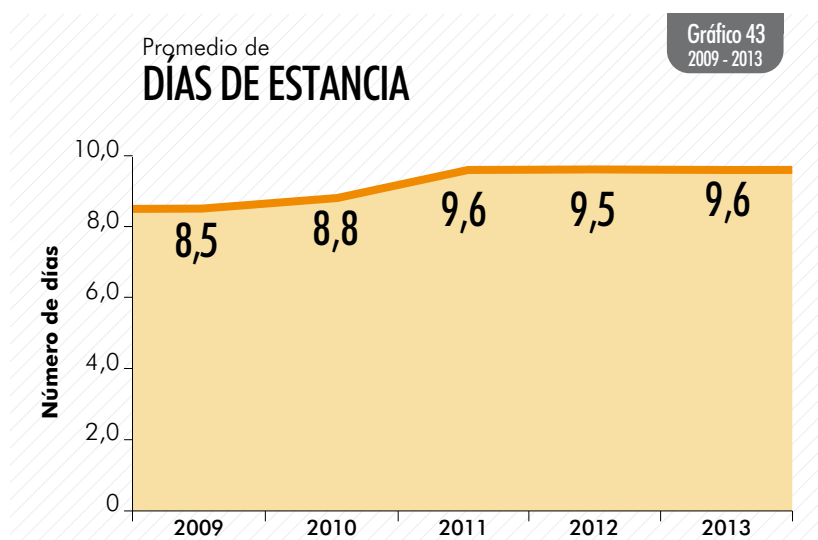


Fuente de Información :
Departamento de Gestión de Información Clínica, Hospital Pablo Tobón Uribe

Tabla 14: Distribución del número de trasplantes realizados según año y tipo de trasplante 2009-2013

Tipo de Trasplante	2009	2010	2011	2012	2013	Total
Hígado	42	53	28	28	25	176
Riñón	91	108	67	58	68	392
Intestino	0	2	1	2	0	5
Renal - Dual	0	0	0	0	1	1
Hígado - Riñón	3	0	2	1	2	8
Multivisceral	1	2	0	2	0	5
Riñón - Páncreas	0	0	0	0	0	0
Progenitores Hematopoyéticos	2	7	4	17	37	67
Total Trasplantes	139	172	102	108	133	654

Indicadores de Resultados

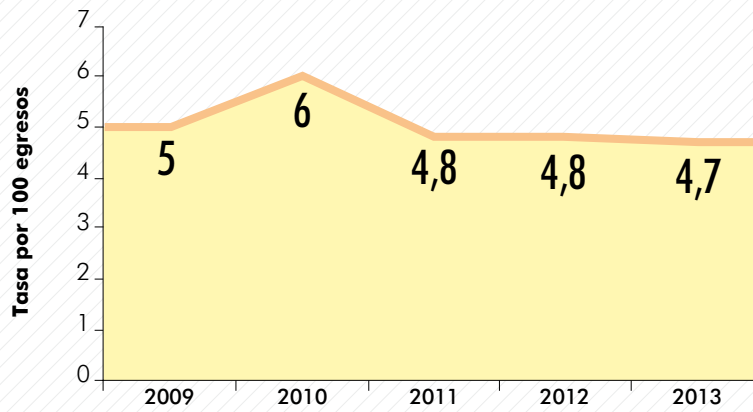


Fuente de Información :
Departamento de Gestión de Información Clínica, Hospital Pablo Tobón Uribe

TASA DE MORTALIDAD

por 100 egresos

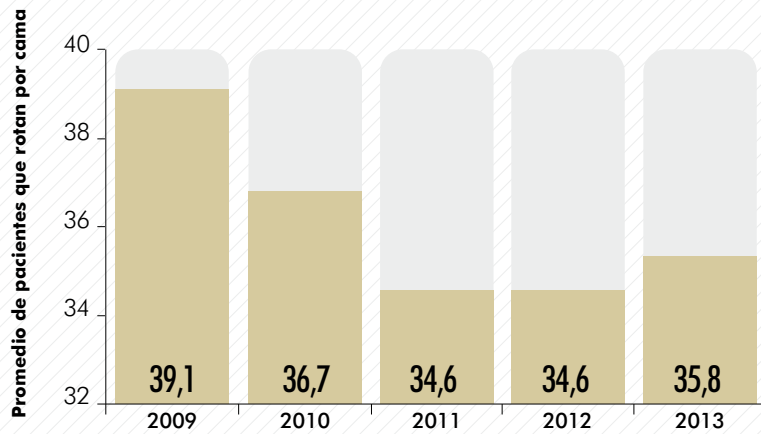
Gráfico 44
2009 - 2013



Estructura

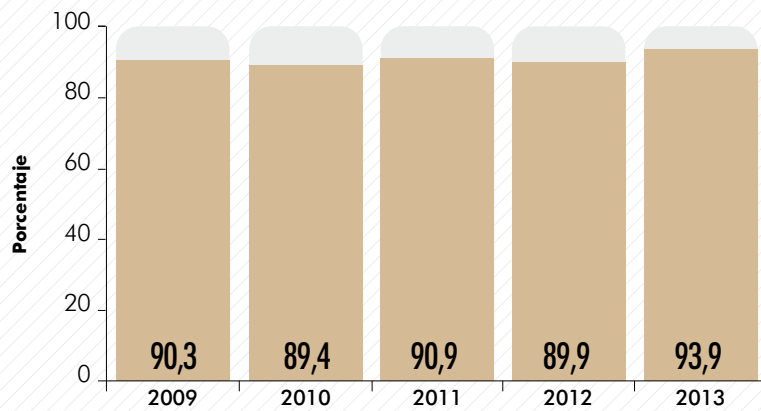
GIRO CAMA

Gráfico 45
2009 - 2013



PORCENTAJE DE OCUPACIÓN

Gráfico 46
2009 - 2013



Fuente de Información :
Departamento de Gestión de Información Clínica, Hospital Pablo Tobón Uribe

HOMOLOGACIÓN GRI CON MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD



ANEXO

Tema	Ubicación en la Memoria	Observaciones	Pág.
1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS			
1.1	Declaración de relevancia de la sostenibilidad para la Organización y su estrategia	Introducción Memoria de Sostenibilidad	Reflexión del Director 8-9
1.2	Principales impactos, riesgos y oportunidades	Introducción Memoria de Sostenibilidad	Reflexión del Director 8-9
2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
2.1	Nombre de la organización	Portada de la Memoria	11-12
2.2	Principales marcas, productos y servicios	Perfil del Hospital	11
2.3	Estructura operativa de la organización	Perfil del Hospital	11
2.4	Localización de la sede principal de la Organización.	Perfil del Hospital	11
2.5	Número de países en los que opera la Organización.	Perfil del Hospital	11
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Perfil del Hospital	11
2.7	Mercados servidos	Perfil del Hospital	11
2.8	Dimensiones de la Organización informante	Perfil del Hospital Cifras asistenciales	11 117
2.9	Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria.	Perfil del Hospital	11-12
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.	Perfil del Hospital	19
3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA			
3.1	Período cubierto por la información contenida en la memoria.	Presentación de la Memoria	11-15
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente.	Presentación de la Memoria	14
3.3	Ciclo de presentación de memorias.	Presentación de la Memoria	14
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria.	Contraportada	
Alcance y cobertura de la memoria			
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	Presentación de la Memoria	14-15

Tema	Ubicación en la Memoria	Observaciones	Pág.
3.6 Cobertura de la memoria.	La responsabilidad social en el Hospital		16
3.7 Límites del alcance o cobertura de la memoria.	La responsabilidad social en el Hospital		16
3.11 Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	Presentación de la Memoria		14-15
Índice del contenido del GRI			
3.12 Tabla de contenidos GRI	La presente tabla		
4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
4.1 Descripción de la estructura de Gobierno y comités	Órganos Directivos Perfil del Hospital		12
4.2 Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	Órganos Directivos		12
4.3 Estructura del máximo órgano de Gobierno	Órganos Directivos		12
4.4 Mecanismos de comunicación de los accionistas y empleados con el máximo órgano de gobierno.	Componente 2		47
Participación de los grupos de interés			
4.14 Relación de grupos de interés que la Organización ha incluido.	Mecanismos de diálogo con los grupos de interés		17
4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la Organización se compromete.	Mecanismos de diálogo con los grupos de interés	A lo largo de la Memoria	17
DESEMPEÑO ECONÓMICO			
EC1 Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Componente 1: Calidad, seguridad y accesibilidad a los servicios de salud	Se desarrolla parcialmente, está en proceso de ajuste para mejorar la calidad del indicador	21
	Componente 5: Relaciones con la comunidad local, nacional e internacional		96
EC4 Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Componente 1: Calidad, seguridad y accesibilidad a los servicios de salud		21
	Componente 5: Relaciones con la Comunidad local, nacional e internacional		96

Tema	Ubicación en la Memoria	Observaciones	Pág.
Presencia en el mercado			
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Componente 2: Compromiso con los colaboradores y sus familias	47
Impactos económicos indirectos			
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	En el componente 5: Plan de Expansión del Hospital	113
DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL			
Materiales			
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen	Componente 4: Cuidado y compromiso con el medio ambiente	80
Energía			
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Componente 4: Cuidado y compromiso con el medio ambiente	87
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Componente 4: Cuidado y compromiso con el medio ambiente	87
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas	Componente 4: Cuidado y compromiso con el medio ambiente	87-88
Agua			
EN8	Captación total de agua por fuentes.	Componente 4: Cuidado y compromiso con el medio ambiente	84-85
Biodiversidad			
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	Componente 4: Cuidado y compromiso con el medio ambiente	80
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso		Este aspecto se empezará a medir para reportar en la próxima Memoria

Tema	Ubicación en la Memoria	Observaciones	Pág.
EN21 Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	Componente 4: Cuidado y compromiso con el medio ambiente		80
EN22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Componente 4: Cuidado y compromiso con el medio ambiente		82-83
EN23 Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Componente 4: Cuidado y compromiso con el medio ambiente		88-89
Productos y servicios			
EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Componente 4: Cuidado y compromiso con el medio ambiente		80
Cumplimiento normativo			
EN28 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental. Aspecto General		No se han generado multas al respecto.	
EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	Componente 4: Cuidado y compromiso con el medio ambiente		81
DERECHOS HUMANOS			
HR2 Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	Componente 3: Gestión con proveedores de bienes y servicios	En el componente 3 se hace referencia a las relaciones del Hospital con sus proveedores, sin embargo no se ha presentado esta situación con ninguno de ellos	
HR3 Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	Componente 1: derechos y deberes; Comité de Bioética		42
No discriminación			
HR4 Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.		No se han registrado incidentes por discriminación	

Tema	Ubicación en la Memoria	Observaciones	Pág.
Explotación infantil			
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	No se han identificado situaciones de este tipo	
Trabajos forzados			
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	No se han identificado operaciones que conlleven al trabajo forzado	
Prácticas de seguridad			
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	No se reportan incidentes relacionados con violación a los derechos de los indígenas, por tal motivo este no es asunto que se contempla en la Memoria de Sostenibilidad	
HR10	Porcentaje o número total de operaciones que han sido objeto revisión en materia de derechos humanos	El Hospital cumple a cabalidad la legislación en materia de derechos humanos; adicionalmente a nivel interno se cuenta con un código de ética y conducta, en el cual se difunde a los colaboradores el respeto por los pacientes, visitantes, proveedores y demás personas que visitan el Hospital	
HR11	Número total de quejas relacionadas con temáticas de derechos humanos abordadas y resueltas por medio de mecanismos formales	Componente 1: Calidad, seguridad y accesibilidad a los servicios de salud	30
PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO			
Empleo			
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Componente 2: Compromiso con los colaboradores y sus familias	47

Tema	Ubicación en la Memoria	Observaciones	Pág.
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Componente 2: Compromiso con los colaboradores y sus familias	49-50
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Componente 2: Compromiso con los colaboradores y sus familias	52
Salud y seguridad en el trabajo			
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	Componente 2: Compromiso con los colaboradores y sus familias	63
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Componente 2: Compromiso con los colaboradores y sus familias	63
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves	Componente 2: Compromiso con los colaboradores y sus familias	63
Formación y evaluación			
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Componente 2: Compromiso con los colaboradores y sus familias	57
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales	Componente 2: Compromiso con los colaboradores y sus familias	57
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	Componente 2: Compromiso con los colaboradores y sus familias	60
Diversidad e igualdad de oportunidades			
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Componente 2: Tabla distribución género por divisiones	51
Igualdad en remuneración entre mujeres y hombres			
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional	Componente 2: Compromiso con los colaboradores y sus familias	47

Tema	Ubicación en la Memoria	Observaciones	Pág.
RESPONSABILIDAD SOBRE LOS PRODUCTOS			
Salud y seguridad del cliente			
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Componente 1: Calidad, seguridad y accesibilidad a los servicios de salud	21
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Componente 1: Calidad, seguridad y accesibilidad a los servicios de salud	30-33
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	Componente 1: Calidad, seguridad y accesibilidad a los servicios de salud	21
SOCIEDAD			
Comunidades locales			
SO1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo y, evaluaciones de impactos con participación de la comunidad local	Componente 5: Relaciones con la comunidad local, nacional e internacional	96
SO10	Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales	Componente 5: Relaciones con la comunidad local, nacional e internacional	96

Fuente: Departamento de Trabajo Social



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/responsabilidadsocial



Las fotografías que se encuentran publicadas en este informe están autorizadas

Prohibida su reproducción total o parcial de la Memoria de Sostenibilidad



Calle 78B No. 69 - 240
Conmutador: (4) 445 90 00
Fax: (4) 441 14 40
Apartado postal: 3466
E-mail: hptu@hptu.org.co
Medellín, Colombia - Suramérica



"Este libro
está elaborado con
papel ecológico,
que contribuye
con el cuidado del
medio ambiente"



**NUESTRO COMPROMISO AMBIENTAL,
UN COMPROMISO HECHO CON EL ALMA**



www.hptu.org.co

