

# Memoria de Sostenibilidad



# Memoria de Sostenibilidad

2012

## **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.  
Elvira María Arango M.  
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.  
María Victoria Restrepo C.  
Luz Amparo Arias V.

## **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](http://www.hptu.org.co)

Edición 1 - 2013 Departamento de Mercadeo

Diseño Editorial Clave

Consulte la edición digital en la página web

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

Memoria de  
**Sostenibilidad**  
2012





# CONTENIDO

## **Primera Parte: Información Introductoria**

Órganos Directivos	7
Introducción Memoria de Sostenibilidad Sensibilidad para una Responsabilidad Social	8
Agradecimientos	11
Información Corporativa	12
Perfil del Hospital	14
Presentación de la Memoria de Sostenibilidad	18



Colaboradores del Hospital



Jardines del Hospital



Futura fachada Torre A

## **Segunda Parte:**

Calidad, seguridad y accesibilidad a los servicios de salud	22
Compromiso con los colaboradores y sus familias	42
Gestión con proveedores de bienes y servicios	63
Cuidado y compromiso con el medio ambiente	70
Relaciones con la comunidad local, nacional e internacional	82

## **Tercera Parte: Hospital en cifras**

Cifras asistenciales	99
----------------------	----

## **Anexo**

Cuadro de homologación: GRI	
Contenido de la Memoria de Sostenibilidad	109



# PRIMERA PARTE



Colaboradora del Hospital



Enfermera y paciente



Paciente del Hospital y su familia





# ÓRGANOS DIRECTIVOS



# 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

Representante Arzobispo

Jorge Hernán Echavarría Hoyos (q.e.p.d\*)

Representante de la Sociedad de Mejoras Públicas de Medellín

Jorge Restrepo Palacios

Representante del Alcalde de Medellín

Carlos Ignacio Gallego Palacio

Representante Gobernador de Antioquia

Luz María Agudelo Suárez

Representante Dirección Seccional de Salud de Antioquia

## 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**

\*Fallecido en el año 2013



Al buscar en el diccionario de la Real Academia de la Lengua, la palabra “sentido” tiene múltiples acepciones. Entre ellas encontramos las siguientes: “Que incluye o expresa un sentimiento... Entendimiento o razón, en cuanto discierne las cosas... Inteligencia o conocimiento con que se ejecutan algunas cosas... Razón de ser, finalidad” y también tiene que ver con los sentidos externos

## Introducción Memoria de Sostenibilidad

# SENSIBILIDAD PARA UNA RESPONSABILIDAD SOCIAL



Jardines del Hospital

(tacto, gusto, olfato, oído y visión). Esta última acepción se refiere a todos los seres biológicos que posean receptores externos que les permite captar el mundo y poder moverse. Los sentidos abren a la sensibilidad, o sea la capacidad de sentir; pero esta capacidad en los seres humanos no se refiere única y exclusivamente al mundo exterior, sino que como se concluye de los sig-



nificados de sentido, el ser humano posee una variada y rica posibilidad de sensibilidad interior que afecta su manera de interpretar y actuar en el mundo.

La herencia del pensamiento ético occidental tiene dos importantes tradiciones que la han influido: la Aristotélica y la Kantiana. En la primera, el actuar debe ser fruto de una previa intención

y deliberación, que permita ver las distintas alternativas y elija la mejor y más buena entre ellas; es una ética que usa fundamentalmente la razón y que incluso invita a gobernar los sentimientos, como que ellos pueden ser un lastre para una objetiva y profunda reflexión y después para una adecuada acción; la virtud será el resultado de adecuado dominio de los sentimientos. La segun-

da vertiente, se basa en la norma de comportamiento, en la cual el “imperativo categórico” es su fundamento: obra de tal manera que tus actos puedan convertirse en ley universal, y una vez descubierta esa norma, hay que hacer uso de la voluntad para actuar siempre de una cierta y definida manera, en la que los sentimientos deben dejarse de lado. Pero ambas vertientes ven



Doctor Andrés Aguirre Martínez, Director General del Hospital

Quien es sensible al cuidado,  
tendrá tres actitudes en su  
manera de comportarse:  
el interés genuino por los otros,  
por sí mismo y por el mundo

9

la sensibilidad o como algo negativo o en el mejor de los casos, como un elemento con el que no debe contarse. Y entender las cosas, apelando a la inteligencia, no necesariamente mueve a actuar, igual que la de hacer las cosas movido por la sola voluntad no significa quererlas hacer.

Pero una vez más, ¿no es el ser humano un ser de enorme sensibilidad? La respuesta es indubitablemente afirmativa. El ser humano es un ser capaz de admirar y comprender, de conmoverse y condolerse. Esta sensibilidad que lleva a intuir, sin necesidad de mu-

cho razonamiento, que la vida no es posible sin cuidar, palabra que según el diccionario significa “Asistir, guardar, conservar”, intuición que hace que “una madre no se ponga a razonar para cuidar a su bebé. Ella simplemente cuida. Esto no significa que la razón esté ausente del cuidado. Para que el cuidado sea eficaz, necesita estar acompañado de racionalidad, pero el nacimiento del cuidado no reside en la razón, sino en el afecto”. Y al hablar de responsabilidad social, el cuidado de la sociedad, del medio ambiente, de los recursos económicos, no es durable ni sostenible sin una sensibilidad de

quienes componen los máximos órganos de gobierno y dirección, si no hay un verdadero compromiso de las personas que los componen, compromiso nacido del corazón y que pueda inspirar y permear a todos los integrantes de la empresa. Las organizaciones no son entes abstractos, están conformadas por personas cuya mirada del mundo y sensibilidad, las influye decisivamente. Si

existe esa sensibilidad, la responsabilidad social será parte esencial de la empresa y no fruto de un cálculo estratégico o por plegarse a una moda de gestión en el mundo. Quien es sensible al cuidado, tendrá tres actitudes en su manera de comportarse: el interés genuino por los otros, por sí mismo y por el mundo; la preocupación sana por cada uno de ellos; de las dos anterior-

es se deriva el cuidado y la protección con las debidas precauciones para hacer el bien sin dañar. Lo contrario del cuidar, será el desinterés, la despreocupación y la desprotección, que son signos de la falta de responsabilidad.

Incluso, al igual que avanzar en el logro de muchos de los objetivos estratégicos, exige esfuerzo y coraje, una

# 10

## INTRODUCCIÓN MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD



Fachada del Hospital



MERCO, Bogotá

**Doctor Andrés Aguirre  
como el líder con  
mejor reputación  
del sector salud.**

responsabilidad social responsable tampoco se escapa de esto. Y ese coraje surge y se sostiene como resultado de una sensibilidad elevada, movida por valores realmente significativos. Conviene recordar a Ernesto Sábato en su libro *La Resistencia*: "Aunque todos, por distintas razones, alguna vez nos doblegamos, hay algo que nos convertirá y es la convicción de que, únicamente, los valores del espíritu pueden salvarnos de este gran terremoto que amenaza a la humanidad entera. Necesitamos ese coraje que nos sitúe en la verdadera dimensión del hombre."

Y para un Hospital, que es "El Hospital con Alma", debe dar cuenta de ese cuidar como un gesto responsable con la confianza que nos deposita la comunidad.

**ANDRÉS AGUIRRE MARTÍNEZ**  
Director General

# AGRADECIMIENTOS

Todos los colaboradores del Hospital Pablo Tobón Uribe deseamos expresar la satisfacción que significa servir a los pacientes que han depositado su vida en nuestras manos.



Enfermera



Paciente del Hospital



Colaboradores

Nuestro reto:  
Lograr que las acciones del Hospital y de cada uno de sus miembros trasciendan y ayuden a construir un mundo mejor, teniendo al ser humano como su razón de ser; contribuyendo así a la construcción de una sociedad incluyente, ambientalmente sustentable y económicamente sostenible.

# INFORMACIÓN CORPORATIVA

## PROMESA DE SERVICIO

Nuestra razón de ser son los pacientes, con quienes estamos comprometidos de manera entusiasta. Reconocemos en Usted a un ser único, merecedor de respeto. Aportamos lo mejor de nosotros para su recupera-

ción 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. Procu-

# 12

INFORMACIÓN  
CORPORATIVA



Paciente, enfermera y ayudante de servicios



Paciente del Hospital

ramos 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 constructi-

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

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



# POLÍTICA DE CALIDAD Y SEGURIDAD

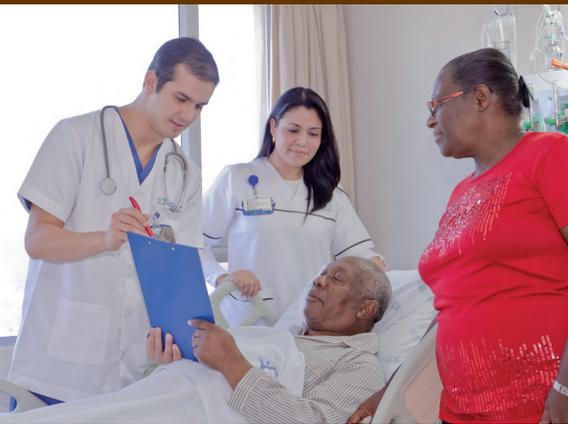
Garantizar a cada paciente de manera oportuna, con "alto tacto" y con el mínimo riesgo<sup>1</sup>, la atención es-

pecíficamente 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.

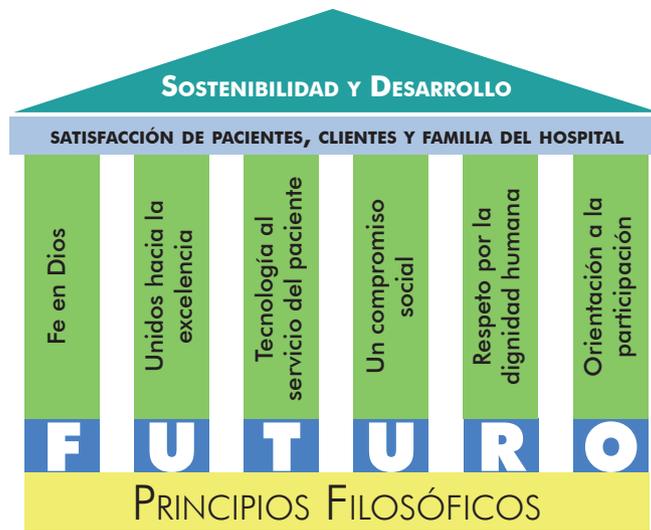
**Construimos un ambiente de confianza con horizonte de largo plazo para beneficio de todos**



Colaboradores, paciente y acompañante

## 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.



<sup>1</sup> 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, su sede está ubicada en la ciudad de Medellín, Colombia, y presta sus servicios a la comunidad desde el año 1970.

Dentro del Sistema de Seguridad Social en Salud está catalogado como Hospital de tercer y cuarto nivel de complejidad; es de carácter general y universitario, por tanto cumple labores docentes e investigativas.

Sus órganos de gobierno se conforman de la siguiente manera: la Junta Directiva, nombrada según las disposiciones testamentarias del señor Pablo Tobón Uribe<sup>2</sup> y cuenta con representantes del Gobernador de Antioquia, el Alcalde de Medellín,

# 14

INFORMACIÓN CORPORATIVA

## VISIÓN

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



<sup>2</sup> El señor Pablo Tobón Uribe, fue un reconocido filántropo de la ciudad de Medellín, quien dejó parte de su fortuna para la construcción de un Hospital que llevara su nombre.



el Arzobispo de Medellín, la Dirección Seccional de Salud de Antioquia y la Sociedad de Mejoras Públicas de Medellín.

A su vez, cuenta con un Comité de Dirección, conformado por el Director General y los jefes de las cuatro divisiones de las que dependen los demás colaboradores. Dentro de su estructura cuenta también con

revisoría fiscal y asesores externos.

Por su carácter fundacional, no recibe apoyo económico por parte del Estado, por el contrario, se financia de su propia facturación y en algunas oportunidades recibe donaciones por parte de algunas instituciones; además, los excedentes que genera en la operación, son reinvertidos en el mejora-

miento de su infraestructura, tecnología, cualificación de sus colaboradores, mejoramiento de la calidad de sus servicios y asignación de subsidios económicos para el acceso de personas al servicio de salud.

Cuando el Hospital requiere de soporte económico para implementación de proyectos de mayor envergadura, se apoya en el recurso de



Fachada y jardines del Hospital

## PROPUESTA DE VALOR

**Hospital Multi-Especializado y Focalizado.**

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

15

crédito de entidades financieras, con las cuales posee excelente nombre como pagador.

Para el año 2012, el Hospital disponía de un total de 371 camas distribuidas así: 20 Cuidado Crítico Pediátrico, 57 Cuidado Crítico de Adulto y 294 de Hospitalización; 13 quirófanos dotados con alta tecnología, lo que permite responder a las demandas de pacientes con situaciones de salud muy severas. De esta manera los servicios de salud se brindan a personas que pertenecen a uno de los regímenes de aseguramiento en

salud, pacientes particulares, con pólizas e internacionales.

Debido a su razón de ser, el Hospital debe apoyarse en empresas especializadas para el servicio de parqueadero, seguridad, alimentación, limpieza, cafetería, entre otros. (Página 63 proveedores)

Desde su fundación cuenta con una filosofía definida y divulgada de manera permanente entre sus colaboradores; ésta se constituye en el eje articulador de los planes, programas y actividades del

Hospital. Esta filosofía esta conformada por tres pilares:

- Hospital católico confesional
- Hospital Humano
- Hospital que existe porque existen los enfermos

Son sus 1860 colaboradores vinculados (año 2012) quienes hacen vida esta

filosofía, poniendo el alma a cada una de las interacciones con los pacientes y sus familias.

El direccionamiento estratégico del Hospital está compuesto por varios tipos de áreas. Algunas de éstas son:

**Áreas Clave** constituida por aquellas que son diferenciadoras, se convierten en ventajas competitivas para la

institución y permiten cumplir la visión.

**Áreas de Soporte Vital**

Son aquellas mediante las cuales se alcanza la efectividad operativa. Como se evidencia, la Ética Cristiana y Responsabilidad Social hace parte del área de Soporte Vital, lo que implica un alto compromiso del Hospital con todas sus partes interesadas. 

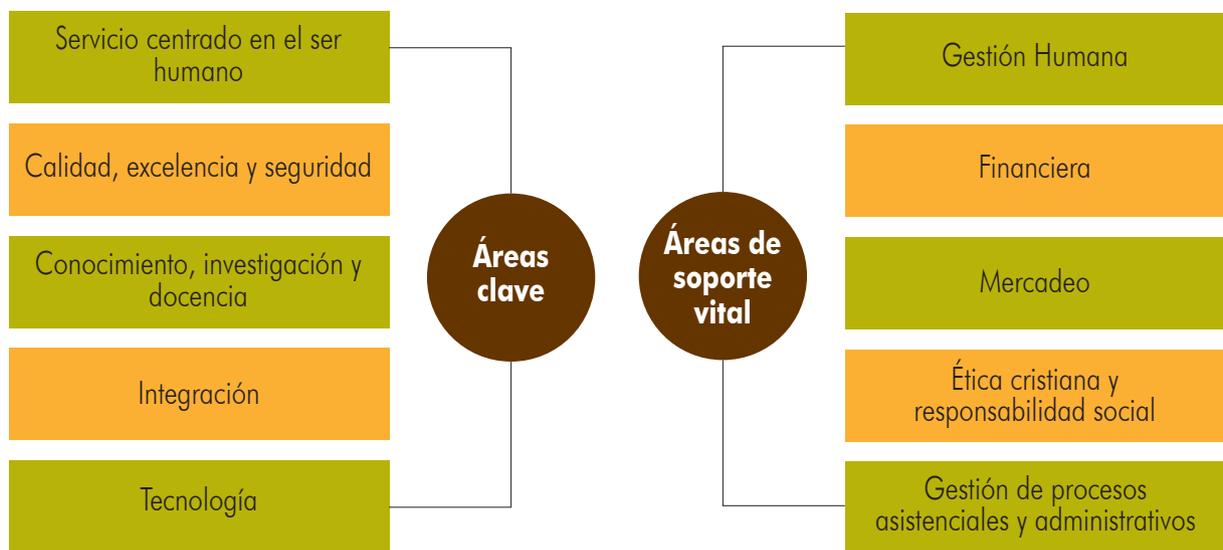
16  
INFORMACIÓN  
CORPORATIVA



Colaboradora



Equipo médico y asistencial





## CAMBIOS SIGNIFICATIVOS DURANTE EL PERÍODO CUBIERTO POR EL INFORME

- Modificación y mejoramiento de las áreas del servicio de cancerología.
- Mejoramiento y adecuación de la unidad de hospitalización del cuarto sur.
- Nuevo transformador de energía en el edificio técnico, el cual cuenta con mayor potencia para apoyar el área de resonancia magnética.
- Mejoramiento de las áreas de Cardiología, Chequeo Ejecutivo, Pacientes Internacionales y Mamografía.
- Nuevos equipos: láser de pigmentos y electrocardiógrafo. 

## CERTIFICACIONES Y DISTINCIONES


 2012

Nombre de la distinción	Lugar	Otorgado por
Hospital reacreditado con Excelencia en el tercer ciclo de acreditación nacional.	Medellín	ICONTEC
Primer puesto Congreso Nacional de Hematología Adultos.	Bogotá	Sociedad Colombiana de Hematología y Oncología
Segundo puesto en trabajos de investigación modalidad presentación oral – Nefrología Pediátrica.	Bogotá	Posgrado en Nefrología pediátrica Universidad del Bosque y Asociación Colombiana de Nefrología pediátrica.
Premio en innovación e investigación.	Medellín	Dirección Seccional de Salud de Antioquia.
Ganadores con el Poster: “Vacunación preventiva en trabajadores”	Argentina	Sociedad de Medicina de Trabajo.
Primer puesto “Empresa Libre de Influenza”.	Bogotá	Sociedad Colombiana de Medicina del Trabajo.
Hospital certificado en <b>efr</b> (Empresa Familiarmente Responsable®).	Madrid	Fundación Másfamilia (España).
Mejor empresa para trabajar en el sector salud en Colombia.	Bogotá	MERCO (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa).
Doctor Andrés Aguirre como el líder con mejor reputación del sector salud.	Bogotá	MERCO (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa).
Empresa con mejor reputación en el sector salud en Colombia.	Bogotá	MERCO (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa).
Empresa más responsable en el sector salud en Colombia.	Bogotá	MERCO (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa).
Primer puesto en Antioquia, quinto en el país y diez y ocho en Latinoamérica.	Latinoamérica	Raking Revista América Economía

# PRESENTACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

El **Hospital Pablo Tobón Uribe** hace público desde hace seis años su compromiso con la responsabilidad social, la cual se materializa en todas y cada una de las relaciones que establece con sus partes interesadas y con la comunidad en gene-

ral, nuevamente comparte los logros y las oportunidades de mejora presentadas

en su desempeño social, ambiental y económico durante el año 2012.

Este año el informe toma el nombre de **Memoria de Sostenibilidad**

Este año, el informe toma el nombre de Memoria de Sostenibilidad, como lo establece El Global Reporting Initiative (GRI)<sup>3</sup>.

18  
INFORMACIÓN  
CORPORATIVA



El Hospital tiene presente que el reporte de su desempeño a las partes interesadas, contribuye a ser consciente de sus externalidades y hacer gestión de sus impactos, retándose a dialogar con sus grupos de interés y a planear acciones de mejora en sus procesos.

El reto del Hospital es continuar aportando al desarrollo sustentable, en el cual las esferas económica, social y ambiental se articulan y buscan generar un equilibrio entre el medio ambiente, las personas y las comunidades en las cuales se presenta algún tipo de impacto.

Después de realizar el seguimiento y el análisis de los indicadores de responsabilidad social, se considera que el Hospital permanece en nivel de aplicación C (ver tabla 1).

El contenido de la memoria se encuentra distribuido en tres grandes partes, la primera de ella contiene la información introductoria y el perfil del Hospital; la segunda condensa los principales logros en responsabilidad social durante el año 2012 y su tercera parte, hace alusión a algunas cifras relevantes en el área asistencial. 

<sup>3</sup> GRI: Global Reporting Initiative, es una iniciativa que promueve la comunicación clara y transparente los asuntos relacionados con la sostenibilidad por parte de las organizaciones. Para mayor información ver [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)



**Tabla 1: Niveles de Aplicación GRI**

Nivel de aplicación de memoria	C	C+	B	B+	A	A+
<p>Contenido básico</p> <p>Información sobre el perfil según la G3</p> <p><b>PRODUCTO</b></p> <p>Informa sobre: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15</p>		<p>Verificación externa de la memoria</p> <p>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</p>		<p>Verificación externa de la memoria</p> <p>Los mismos requisitos que para el nivel B.</p>		<p>Verificación externa de la memoria</p>
<p>Contenido básico</p> <p>Información sobre el enfoque de gestión según la G3</p> <p><b>PRODUCTO</b></p> <p>No es necesario.</p>		<p>Verificación externa de la memoria</p> <p>Información sobre el Enfoque de Gestión para cada Categoría de Indicador.</p>		<p>Verificación externa de la memoria</p> <p>Información sobre el Enfoque de Gestión para cada Categoría de Indicador.</p>		<p>Verificación externa de la memoria</p>
<p>Contenido básico</p> <p>Indicadores de desempeño según la G3 e indicadores de desempeño de los suplementos sectoriales</p> <p><b>PRODUCTO</b></p> <p>Información sobre un mínimo de 10 indicadores de desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Social y Ambiental.</p>		<p>Verificación externa de la memoria</p> <p>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.</p>		<p>Verificación externa de la memoria</p> <p>Información sobre cada Indicador principal y sobre los Indicadores de los Suplementos Sectoriales*, de conformidad con el principio de materialidad ya sea <b>a)</b> informando sobre el indicador o <b>b)</b> explicando el motivo de su omisión.</p>		<p>Verificación externa de la memoria</p>

\* Versión final del Suplemento Sectorial

# LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL HOSPITAL PABLO TOBÓN URIBE

Desde su Direccionalidad Estratégica, el Hospital considera la Responsabilidad Social como un Área de Soporte Vital, en la cual pretende ser referente e influyente en lo asistencial, social, ambiental y legal, en

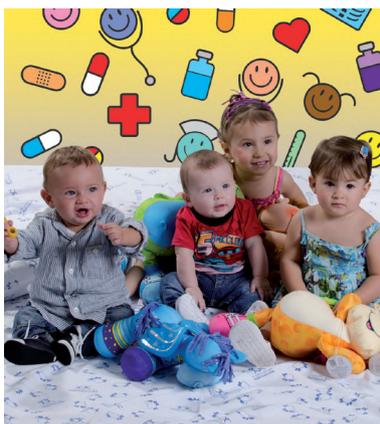
el marco del Humanismo Cristiano.

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.



20  
INFORMACIÓN  
CORPORATIVA



Pacientes de Pediatría



Jardines del Hospital

Esta concepción se hace vida a través de cinco componentes:

## Componentes de la Responsabilidad Social del Hospital Pablo Tobón Uribe



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

# SEGUNDA PARTE



Médico del Hospital



Médico del Hospital



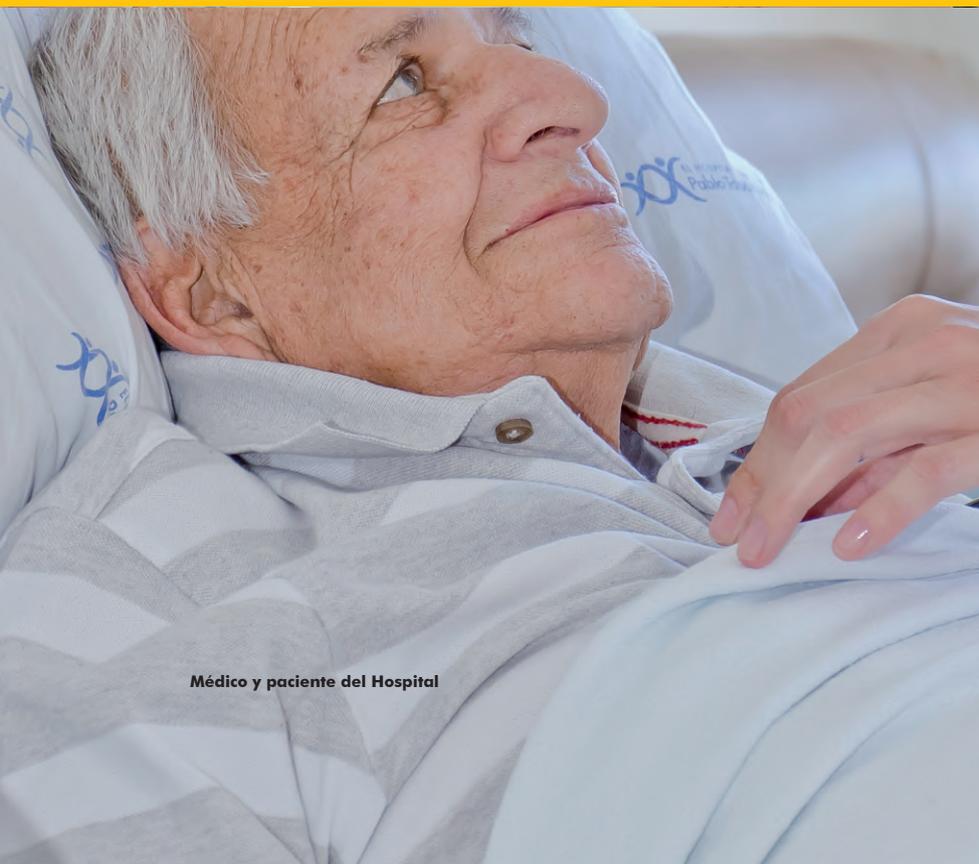
Paciente del Hospital





Como institución prestadora de servicios de salud, el Hospital busca a través de su política de Calidad y Seguridad, garantizar a cada paciente de manera oportuna, con "alto tacto" y con el mínimo riesgo la atención específicamente indicada de acuerdo con su enfermedad, su medio familiar y social y con los avances de la ciencia de la salud, a la luz de la filosofía del Hospital.

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



Médico y paciente del Hospital

La seguridad la concibe desde aquellas prácticas que buscan minimizar el riesgo de daño y deterioro del paciente, el medio ambiente y todos sus colaboradores. Para ello se vale de diseños especiales de infraestructura, establecimiento de procesos y desarrollo de competencias en todos sus colaboradores, fundadas en una sólida cultura de la atención segura.



A su vez, la accesibilidad en salud, la entiende desde las posibilidades que tiene una persona para obtener atención en salud cuando lo requiera y en el nivel de complejidad pertinente. Por ello dispone de unas estrategias que les permiten a los

pacientes un acceso desde lo físico, lo social y lo administrativo.

De esta manera, el primer componente de Responsabilidad Social que tiene el Hospital, es el de la Calidad, Seguridad y Accesibili-

dad a los servicios de salud; basado en estrategias que permiten beneficio a los pacientes, sus familias y la sociedad en general.

Con el objetivo de buscar permanentemente el mejoramiento continuo de la calidad y seguridad de sus servicios, el Hospital implementa acciones que le permiten realizar seguimiento a los 17 procesos certifica-

**El Hospital busca minimizar el riesgo de daño y deterioro del paciente, el medio ambiente y de todos sus colaboradores.**



Mural interno del Hospital

2012

ICONTEC, Medellín

**Hospital reacreditado con Excelencia en el tercer ciclo de acreditación nacional**



dos bajo la norma NTC ISO 9001 y de los procesos de gestión ambiental, seguridad y salud ocupacional certificados bajo las normas NTC ISO14001 y OHSAS 18001.

Durante el año 2012 el Hospital se reacreditó con Excelencia en el tercer ciclo de acreditación nacional.

Este año, el Hospital continuó la preparación para la acreditación con la Joint Commission International<sup>4</sup>, para lo cual desplegó de manera masiva los 6 objetivos /metas de seguridad a saber:

<sup>4</sup> 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.

Objetivo / Meta de Seguridad	
Objetivo / Meta de Seguridad	Algunas acciones
 <p><b>META 1</b> Identificar correctamente al paciente</p>	<p>Verificación de los dos identificadores propios del paciente durante el proceso de atención en momentos críticos como:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Antes de administrar medicamentos y hemoderivados.</li> <li>2. Al realizar procedimientos invasivos.</li> <li>3. Al tomar muestras de laboratorio.</li> <li>4. Traslado entre unidades.</li> </ol>
 <p><b>META 2</b> Mejorar la comunicación efectiva</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación efectiva entre cuidadores.</li> <li>• Reporte de resultados críticos de laboratorio.</li> <li>• Atención a órdenes verbales solo en caso de emergencias.</li> <li>• Estandarización de la lista de abreviaturas.</li> </ul>
 <p><b>META 3</b> Mejorar la seguridad de los medicamentos de alto riesgo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unificación en la identificación de los medicamentos de alto riesgo: Máxima alerta y LASA (LOOK-ALIKE SOUND-ALIKE).</li> <li>• Estandarización de mezclas con medicamentos concentrados.</li> </ul>
 <p><b>META 4</b> Garantizar la cirugía en el lugar correcto, con el procedimiento correcto y al paciente correcto</p>	<p>Prevención de procedimiento en pacientes, órganos y lugares equivocados: Implementación de listas de chequeo en cirugía y áreas por fuera del quirófano.</p>
 <p><b>META 5</b> Reducir el riesgo de infecciones asociadas al cuidado de la salud</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa "Atención limpia es atención segura".</li> <li>• Educación al personal, pacientes y cuidadores sobre el lavado de manos y seguimiento al proceso.</li> </ul>
 <p><b>META 6</b> Reducir el riesgo de daño al paciente por causa de caídas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación del riesgo de caídas en los pacientes.</li> <li>• Acompañante permanente.</li> <li>• Seguimiento a las recomendaciones de acuerdo al riesgo.</li> </ul>



Otras de las prácticas y acciones que se implementaron para mejorar la seguridad en la atención fueron:

- Seguimiento a resultados de seguridad en el comité de mejora de la calidad y seguridad, para promover acciones y disminuir riesgos asistenciales y administrativos.
- Implementación de la metodología del paciente

trazador: Evaluación que permite verificar el cumplimiento de los estándares de atención por los lugares que el paciente ha recorrido.

- Desarrollo del programa de inspecciones del ambiente físico, con el objetivo de realizar seguimiento a las instalaciones del Hospital para detectar riesgos, hacer seguimiento a la implementación de

políticas y capacitar a los colaboradores de manera pedagógica.

- Mejoras del cuidado de la piel en niños mediante la revisión de la guía, implementación de la escala de riesgo "Braden Q" para niños menores de 5 años y seguimiento a través de auditoría interna.



Colaboradora



Médica y paciente

## AVANCES EN PREVENCIÓN DE INFECCIONES

- "Atención limpia es atención segura", iniciativa implementada en Pediatría, Intervencionismo, Urgencias, Unidad de Cuidado Crítico y Unidad de Cuidado Especial.
- Implementación del grupo de catéteres el cual tiene como objetivo el manejo seguro de los accesos venosos; ha desarrollado estrategias para disminuir las

bacteremias asociadas al catéter central, salinización de catéteres periféricos (Procedimiento que evita la obstrucción de la vía).

- Acompañamiento de terapeutas respiratorios en el manejo seguro de los pacientes con soporte ventilatorio, para disminuir infecciones del tracto respiratorio.

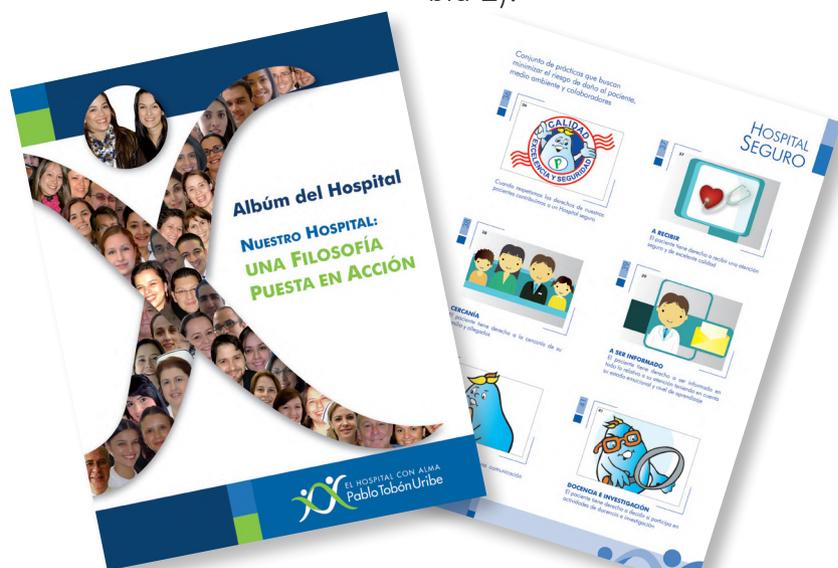
- Implementación de la guía de higiene de manos quirúrgica, con productos a base de alcohol y clorhexidina.
- Difusión de la cultura organizacional a través del Álbum: "Nuestro Hospital: Una Filosofía puesta en acción".

Estas acciones, sumadas a la cultura de seguridad que

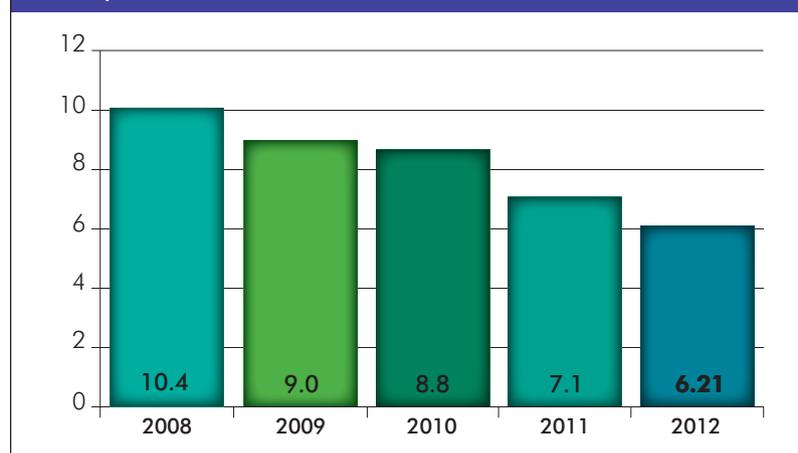
el Hospital viene promoviendo desde sus inicios, permite mantener un mayor control y reducción de las infecciones asociadas al cuidado de la salud de los pacientes, así como reaccionar de manera oportuna ante los cambios en su condición clínica.

A su vez, algunos de los indicadores cuantitativos que

reflejan la responsabilidad que el Hospital tiene con respecto a la calidad y seguridad de sus servicios de salud de alta complejidad, es el de la tasa de Neumonía Asociada al Ventilador en la Unidad de Cuidados Intensivos (NAV) y el porcentaje de adhesión de procedimientos a pacientes trasplantados (gráfico 1, tabla 2).



**Gráfico 1: Tasa de Neumonía Asociada al Ventilador (NAV) por 100 días de Ventilación Mecánica 2008-2012**



26

CALIDAD, SEGURIDAD Y ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE SALUD

La cultura de seguridad que el Hospital viene promoviendo desde sus inicios, permite mantener un mayor control y reducción de las infecciones



**Tabla 2 - Porcentaje de adhesión de procedimientos a pacientes trasplantados\***

Año	Hígado Adulto	Hígado Pediátrico	Renal Adulto	Renal Pediátrico	Intestino	Células Hematopoyéticas	Multivisceral
	%	%	%	%	%	%	%
<b>2008</b>	92.8	89.8	93.1	85.5	100	94.5	-
<b>2009</b>	91.8	91.8	94.2	94.2	-	88.9	88.5
<b>2010</b>	89.9	87.6	94.3	91.9	86.3	93.0	88.5
<b>2011</b>	90.3	90.7	92.4	95.9	84.1	95.0	89.4
<b>2012</b>	<b>91.0</b>	<b>86.7</b>	<b>92.1</b>	<b>88.7</b>	<b>90.3</b>	<b>94.4</b>	<b>87.0</b>



Paciente extranjero, acompañante y colaboradora



Paciente trasplantado multivisceral



## ESCUCHA DE LA VOZ DEL USUARIO

En el pilar del Sistema de Mejoramiento FUTURO, se define el enfoque hacia la satisfacción de los clientes y del mejoramiento continuo “Unidos hacia la Excelencia”, el cual tiene como misión desarrollar entre todos los miembros de la familia **Hospital Pablo Tobón Uribe** acciones concretas que mejoren constantemente el nivel de satisfacción de los pacientes, de las personas y entidades que participan en el proceso de aten-

ción, a través, del diseño de servicios y procesos que parten de las necesidades de los clientes internos y externos.

Para materializar este enfoque, se tiene establecido mecanismos de escucha del usuario, los cuales permiten tener en cuenta los puntos de vista y las necesidades del paciente y su familia, al igual que la satisfacción con el servicio recibido.

\* Los procesos de auditoría al interior del Hospital, permiten detectar inconsistencias en los procedimientos, tomar decisiones e implementar acciones de mejora como: adhesión a guías, retroalimentación y capacitación a los colaboradores involucrados en el proceso.

Estos mecanismos son: Sistema de Evaluación y Sugerencias, Libreta de Calificaciones del Paciente Usuario y Felicitaciones, Sugerencias y Reclamos (FSR).

## SISTEMA DE EVALUACIÓN Y SUGERENCIAS

Algunos de los indicadores evaluados por este sistema son los siguientes: el tiempo

de espera largo, el alto tacto, la satisfacción con la información brindada y la 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.

### 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:

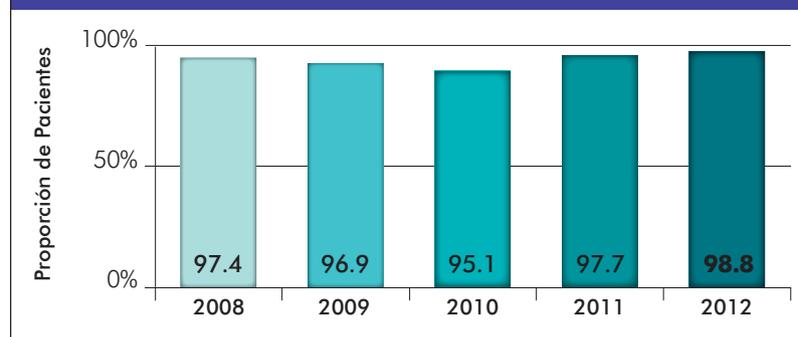
Este aspecto permite valorar la proporción de pacientes o acompañantes que consideran que la información reci-

# 28

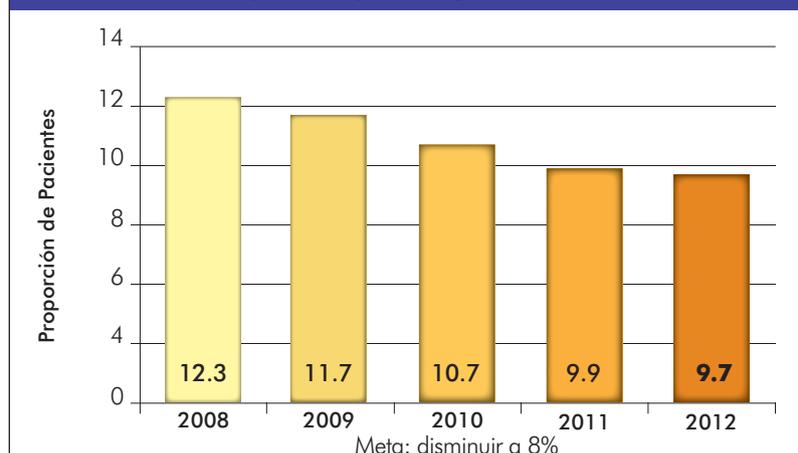
CALIDAD, SEGURIDAD Y ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE SALUD

El Sistema de Mejoramiento FUTURO, tiene como misión mejorar el nivel de satisfacción de los pacientes, de las personas y entidades que participan en el proceso de atención

**Gráfico 2:** Proporción de pacientes que considera recibir servicios con alto tacto 2008 - 2012



**Gráfico 3:** Proporción de pacientes que considera el tiempo de espera largo 2008 - 2012

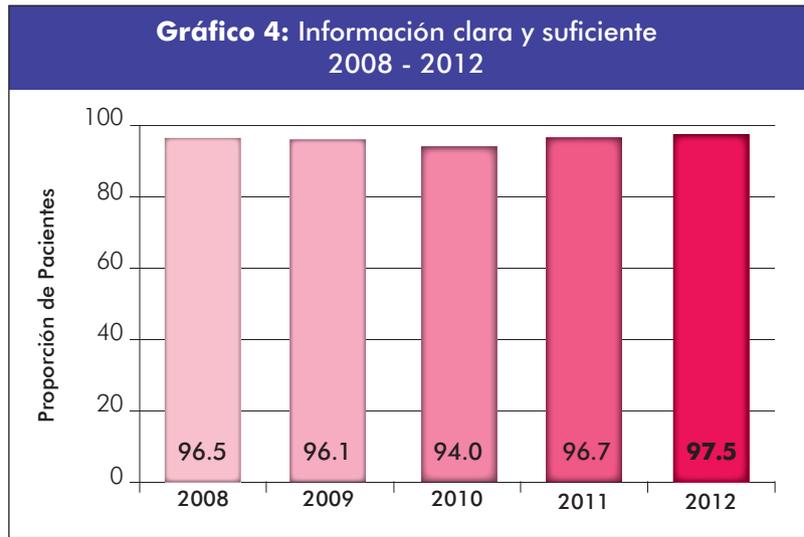




bida (con respecto al tratamiento, estado de salud del paciente, los procedimientos médicos y administrativos) es suficiente y clara.

**Satisfacción general:**

Este aspecto busca valorar la proporción de pacientes o acompañantes que volverían a utilizar el Hospital o lo recomendarían.



Paciente del Hospital



**El Hospital cuenta con mecanismos para conocer las expectativas, necesidades y satisfacción de los usuarios.**



**LIBRETA DE CALIFICACIONES DEL PACIENTE USUARIO**

Es un mecanismo de evaluación que le permite al Hospital valorar la percepción de los pacientes acerca de sus servicios, 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 se realiza anualmente por una firma externa.

**Tabla 3: Libreta de calificaciones Paciente - Usuario**  
Satisfacción general - Desempeño 2008 - 2012

Atributo	2008	2009	2010	2011	2012
Apreciación general sobre el Hospital	95.4	94.5	98.8	96.9	97.76
Atención médica	98.5	97.7	99.4	99.1	99.29
Atención del personal de enfermería	98.1	97.2	99.1	98,8	98,59
Habitación, servicio de hotelería	95.8	93.4	99.1	96.0	98.07
Pago de servicio utilizado	93.8	94.1	99.7	98.7	98.11
Oportunidad de la atención	94.8	89.7	99.0	99.0	93.79
Percepción general del servicio	97.8	96.7	99.4	92.0	98.92
Áreas de consulta y tratamiento	99.5	97.6	99.9	99.6	99.80
Atención profesional	98.4	97.1	99.5	99.2	98.96
<b>Media</b>	<b>96.5</b>	<b>95.25</b>	<b>99.14</b>	<b>98.07</b>	<b>98.38</b>

30

CALIDAD, SEGURIDAD  
Y ACCESIBILIDAD A LOS  
SERVICIOS DE SALUD



Pacientes del Hospital

## FELICITACIONES, SUGERENCIAS Y RECLAMOS (FSR)

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



**Tabla 4: Proporción de felicitaciones, sugerencias y reclamos recibidos durante el 2012**

Tipo FSR	Volumen	Participación de las FSR (%)
Felicitaciones	137	17.7%
Sugerencias	583	75%
Reclamos	57	7.30%
<b>Total</b>	<b>777</b>	<b>100%</b>



## ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Durante el año 2012 se continuó la consolidación de la Asociación de Usuarios del **Hospital Pablo Tobón Uribe**; durante este período ingresó un nuevo miembro y se realizaron dos actividades de promoción y escucha activa de los usuarios, a través de la actividad denomi-

nada “Te escuchamos”, la cual permite acercar los integrantes de la Asociación, a los usuarios que utilizan los servicios del Hospital.

Otros medios en los cuales se realizó divulgación de la Asociación fueron: Página Web del Hospital, Boletín

“En Familia”, volantes en los diferentes puntos de servicio y carteleras en los ascensores. 

**“Te escuchamos” actividad que permite acercar los integrantes de la Asociación, a los usuarios**



Colaboradores y paciente del Hospital



Colaboradores del Hospital

**En el 2012 de 240 pacientes y cuidadores entrevistados el 70.9% comprendían cuáles eran sus deberes y derechos en el Hospital**

## DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES

Si bien este tema está legislado por la Resolución 13437 de 1991, para el Hospital es importante que los pacientes y familiares conozcan y asuman sus derechos y deberes al momento de utilizar los servicios. Dentro de las acciones implementadas para este objetivo se encuentran: rediseño de versiones físicas y electrónicas con respecto a esta información y se continuó con las versiones en braille e inglés.

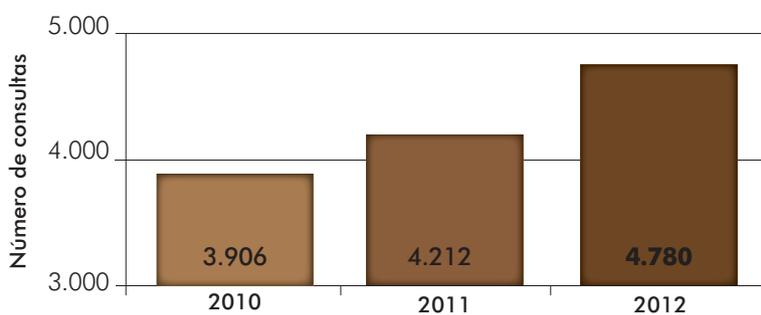
Como un valor agregado de estas acciones, el personal de apoyo al usuario garantiza que todos los pacientes o familiares que ingresan a los servicios de urgencia y hospitalización, reciban el folleto de sus derechos y deberes, como mínimo en las primeras 24 horas desde su ingreso; posteriormente, el personal de enfermería verifica la comprensión de la información brindada.

## ACOMPAÑAMIENTO PSICOLÓGICO, SOCIAL Y ESPIRITUAL DEL PACIENTE Y SU FAMILIA

El Hospital desde su Direcciónamiento Estratégico, tiene incluido como una de sus Áreas Clave, el Servicio Centrado en el Ser Humano, en la cual concibe a la persona desde una dimensión integral.

Una de las estrategias que hace vida esta área es la atención psico-social, familiar y espiritual, del paciente y su familia mediante la intervención de los profesionales en psicología, trabajo social y el capellán, quienes

**Gráfico 6: Número de consultas realizadas por Psicología en hospitalización y consulta externa 2010 - 2012**



articulados con el abordaje médico, permiten un tratamiento integral de cada paciente.

La capellanía ofrece acompañamiento espiritual y religioso a los pacientes que lo requieran y deseen, teniendo siempre presente el respeto y la libertad de culto de quienes profesan credos distintos al católico.

Desde el área de psicología se brinda atención psicológica especializada y eficaz al paciente y su familia en momentos de crisis emocional, asociada a su tratamiento médico.

Por su parte trabajo social busca brindar soporte socio-familiar al paciente, mediante una valoración inicial en la que se detectan los pacientes con mayor vulnerabilidad

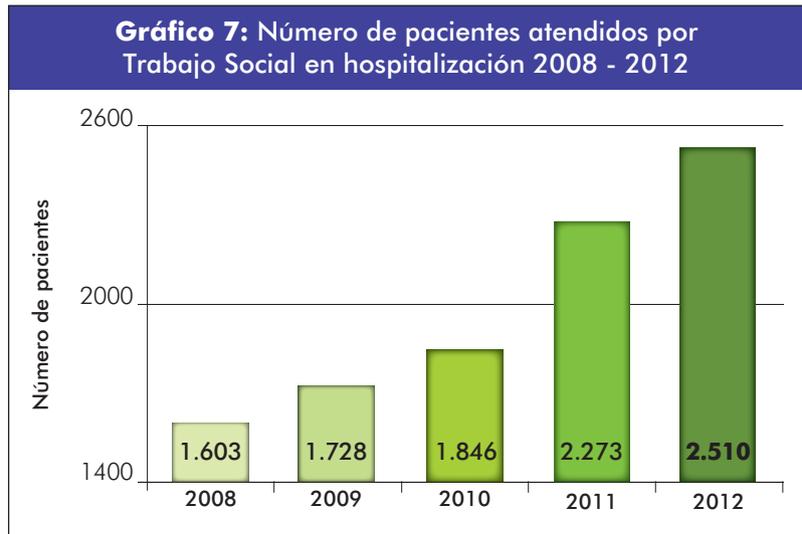
32

CALIDAD, SEGURIDAD  
Y ACCESIBILIDAD A LOS  
SERVICIOS DE SALUD

**La capellanía ofrece acompañamiento espiritual y religioso y el área de psicología brinda atención psicológica especializada al paciente y su familia**



para afrontar su tratamiento, egreso y reintegro a su vida cotidiana; posteriormente las trabajadoras sociales realizan intervenciones socio familiares a los pacientes que lo requieren, en las cuales se potencializan los recursos familiares, institucionales y sociales que aporten al tratamiento, alta y recuperación del paciente.



Paciente de Pediatría



Paciente y alfabetizadora en el Aula Pablito



## PROGRAMAS DE ACOMPAÑAMIENTO

### AULA PABLITO

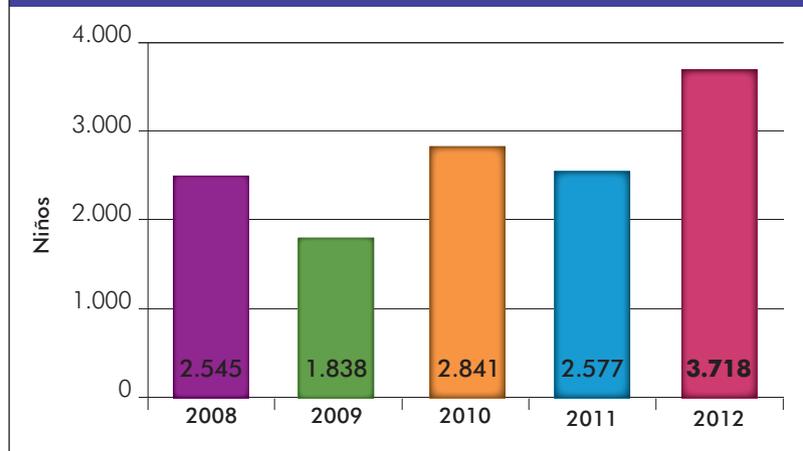
El Hospital cuenta con el Aula Pablito, que permite a los niños hospitalizados afrontar las dificultades propias de cada enfermedad, expresar emociones, minimizar sus dolores, temores y continuar sus aprendizajes, mediante actividades lúdico-pedagógicas como: el juego, los cuentos, la pintura, la música, entre otros.

Desde el año 2011, el Aula cuenta con una docente en educación preescolar, quien pone al servicio de los niños sus conocimientos en Pedagogía Hospitalaria y su cuidado y acompañamiento afectuoso, logrando desarrollar procesos afectivos, educativos y formativos, por medio de los cuales se reconoce al niño como un sujeto

activo de su crecimiento y desarrollo.

Al interior del Aula se cuenta con el apoyo de los alfabetizadores de los colegios: Calasanz, Montessori, San Ignacio, Marymount y Gimnasio los Alcázares, quienes dirigidos por la profesora del Aula ejecutan actividades con los niños.

**Gráfico 8: Niños que participan en el Aula Pablito 2008 - 2012**



34

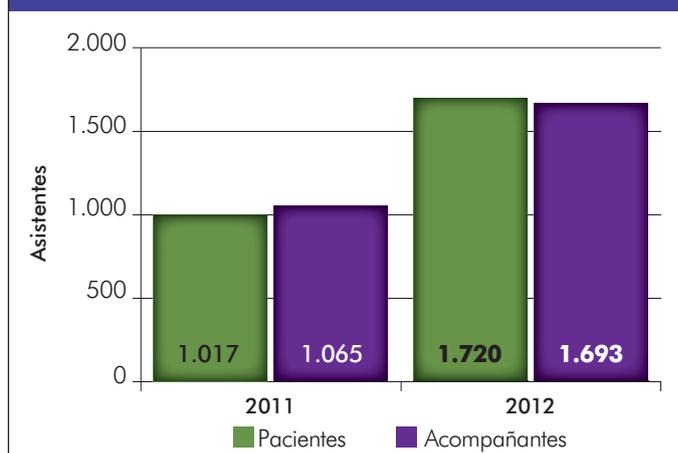
CALIDAD, SEGURIDAD  
Y ACCESIBILIDAD A LOS  
SERVICIOS DE SALUD



Paciente y profesora del Aula

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

**Gráfico 9: Total asistentes al Programa Leo con Vos 2011 -2012**



## LEO CON VOS

Este programa de lectura en voz alta está dirigido a los pacientes adultos hospitalizados y sus acompañantes, el cual busca hacer más amena su estancia y fomentar el gusto por la lectura; es patrocinado por el Almacén Rayitas que tiene local en las instalaciones del Hospital. Durante el 2012 se hizo una inversión de 399 horas en lectura.



“ El Hospital cuenta con un aula especial para los niños Hospitalizados, el Aula Pablito, es un espacio muy, pero muy importante para ellos y nosotras como mamás (...) Desde la experiencia de Laura esta aula ha significado mucho durante su proceso de hospitalización, que por lo que ella tiene han sido largas y varias las veces que ha estado hospitalizada, pero este espacio ha hecho más agradable su estancia, ya que es un espacio diferente al televisor, la cama y la silla de la habitación de Hospitalización (...) cuando ella va al Aula

## Testimonio

### Milena mamá de Laura Ramírez

*Milena es la mamá de Laura Ramírez, una de nuestras valientes pacientes de la Unidad de Cancerología. Nos cuenta cómo hace vida el Hospital la Responsabilidad Social con sus pacientes, desarrollando espacios lúdicos para los niños.*



Paciente de Pediatría

35

Pablito se le olvida por un rato que está en el Hospital, su enfermedad y se siente muy feliz (...)

Una anécdota para rescatar la importancia que el aula tiene para nosotros, es que Laura un día tenía muchísimo dolor y no se le quitaba, la llevé al Aula Pablito y ahí mismo se le olvidó el dolor, por eso como mamá estoy muy agradecida de que exista este espacio para los niños (...) Me siento bendecida por haber llegado al Hospital, porque en el Hospital le devolvieron la vida a mi hija, ella es mi motor de fuerza, por algo Dios me la envió, en el Hospital sí tienen ALMA. ”





“ A Keren lo que más le gusta del Aula Pablito son los juegos, los carritos, las canciones y que es un lugar muy bonito donde hace amigos (...) Es un aula muy didáctica que ayuda a que los niños se sientan en un ambiente diferente, cuando estábamos allí nos sentíamos como de paseo, esto le ayudó mucho a Keren con su recuperación (...) Lo más valioso es que además del aula cuando los niños no pueden salir de sus habitaciones por su estado de salud les envían juguetes, cuentos, hasta llegan cantando para alegrarnos el día, lo que ayuda a una recuperación más rápida (...) El Aula Pablito la veo como un lugar fundamental para los niños, porque para ellos el juego es necesario (...) El Hospital se preocupa por las necesidades de sus pacientes, no se concentra



Paciente de Pediatría

**Testimonio**  
**Adamin Stella Arrieta**  
**mamá de Keren Sofía**

*Adamin es la mamá de Keren Sofía, paciente de la unidad de pediatría, ella nos cuenta como hace vida el Hospital la Responsabilidad Social con sus pacientes a través del Aula Pablito.*



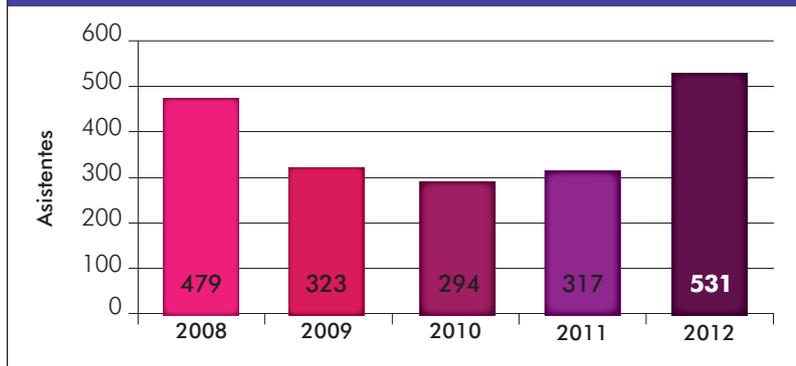
sólo en la enfermedad, sino también en su entorno, eso es Responsabilidad Social con sus pacientes y familias (...) Keren no extrañaba cuando tenía que volver al Hospital porque pensaba en ir al Aula Pablito (...) Para muchas personas el estar en un Hospital es sinónimo de dolor, enfermedad y tristeza, estar en pediatría hasta era una experiencia agradable para nosotras por el aula y las actividades lúdicas que allí se podían hacer, a todos los niños nuevos que llegaban los invitábamos a conocer este lugar tan maravilloso (...) Desde que llegamos aquí Keren decidió que cuando grande quiere ser doctora, enfermera, profesora y mamá, lo que demuestra que estar en el Hospital fue algo especial para ella. Estamos muy agradecidos con todo el personal del Hospital.”



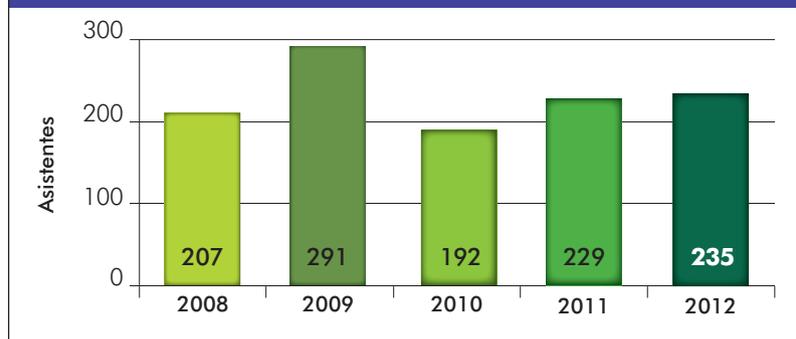
## PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO A LAS FAMILIAS DE PACIENTES DE CUIDADO CRÍTICO

Su objetivo es acompañar a las familias de los pacientes ingresados a la Unidad de Cuidado Crítico, mediante reuniones con el equipo de salud dedicado al cuidado directo e indirecto del paciente, con el fin de disminuir la ansiedad de las familias y lograr que tengan una relación con el entorno y el paciente de forma adecuada.

**Gráfico 10:** Total asistentes al programa de información y educación en la Unidad de Cuidado Crítico (UCI) 2008 - 2012



**Gráfico 11:** Total asistentes al programa de educación y formación en la Unidad de Cuidado Especial (UCE) 2008-2012



Grupo Momentos de Vida

### GRUPO MOMENTOS DE VIDA

**Espacio para mujeres con cáncer; durante el 2012 se contó con una asistencia de 110 mujeres**

Es un espacio para mujeres con cáncer, donde semanalmente se comparten experiencias de vida y conocimientos relacionados con la enfermedad; en el que participan diferentes profesionales (Psicología, Médicos, Enfermeras, Trabajadora Social, Nutricionista y Terapeuta Ocupacional).

La dinámica propuesta, cumple con las características de un grupo de apoyo, ya que se trabaja en torno a objetivos terapéuticos, educativos, recreativos y de terapia ocupacional; teniendo una duración permanente y permitiendo la llegada continua de nuevos integrantes. 

# COMITÉ DE EVALUACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD

**Durante el año 2012, el Comité de Evaluación y Tecnologías en Salud analizó un total de once tecnologías y recomendó cinco de ellas**

Como institución socialmente 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 2012, el Comité analizó un total de once tecnologías y recomendó el uso de cinco de ellas, en condiciones clínicas específicas:

- Ecolaparoscopia en tumores primarios de hígado, en tumores metastásicos a hígado y en tumores de páncreas.
- Marcapasos diafragmático en lesión medular alta.
- Somatostatina y análogos en fístulas enterocutáneas.



38

CALIDAD, SEGURIDAD  
Y ACCESIBILIDAD A LOS  
SERVICIOS DE SALUD

## COMITÉ DE BIOÉTICA

El comité de bioética es un comité interdisciplinario de carácter permanente, deliberativo y asesor que brinda apoyo al equipo asistencial y administrativo en la discusión de dilemas éticos que se presentan en la atención médica y en la investigación biomédica; mediante la educación, formulación de políticas, análisis de casos y autoevaluación.

Para el año 2012 entre los principales resultados se encuentran:

- Nueve comités ordinarios.
- Siete comités extraordinarios.
- Ingreso de un nuevo miembro representante de la comunidad.
- Elección de tres miembros para el 2013.
- Apoyo en el análisis para la política de rechazo de tratamiento.



Los temas en los que los miembros del comité se capacitaron fueron:

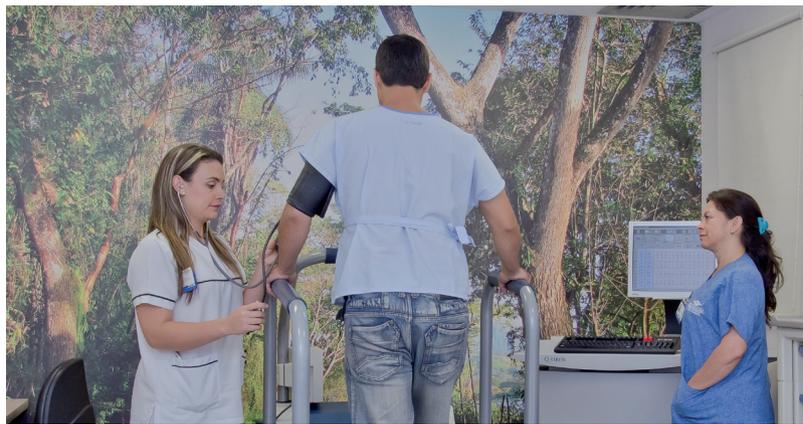
- Ética de los extremos de la Vida (Neonatos).
- Ética en UCI.
- Otros principios en el análisis bioético.
- Conocer el funcionamiento de otros comités.
- Cuidado y protección de la información clínica.
- Ética en los brotes. 

## ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE SALUD

Desde sus orígenes el Hospital ha tenido una vocación de ayuda a las personas menos favorecidas de su entorno, mediante la asignación de subsidios. A pesar de las condiciones críticas que vive el sector salud, el Hospital ha logrado mantener esta política social, mediante el programa de Clasificados Socio-Económicos, liderado por el departamento de Trabajo Social quien por medio de un estudio integral, identifica las capacidades de las personas y de acuerdo con ellas, asignan un subsidio en servicios de salud.



Médicos del Hospital



Paciente y colaboradores

Total recursos asignados en subsidios a la comunidad:

**\$10.362 millones**

Total beneficiarios:

**24.960**

**Gráfico 12: Total subsidios otorgados a pacientes del Servicio Institucional 2008 - 2012**



# PACIENTES SIN SEGURIDAD SOCIAL

Las instituciones de alto nivel de complejidad asumen un reto cuando tienen servicios de urgencias, dado que por ley deben atender a todas las personas que requieran de sus servicios cuando su vida está en peligro; y deben procurar que las personas conozcan sus

derechos en el Sistema General de Seguridad Social en Colombia.

En el Hospital se tiene establecido un mecanismo de acompañamiento al paciente mediante el cual se asesora administrativamente a la familia, procu-

rando que al momento del egreso, el paciente obtenga un aseguramiento en salud con algunas de las alternativas que ofrece el Sistema. Esta gestión se realiza de manera articulada entre los Departamentos de Trabajo Social y Apoyo al Usuario.

# 40

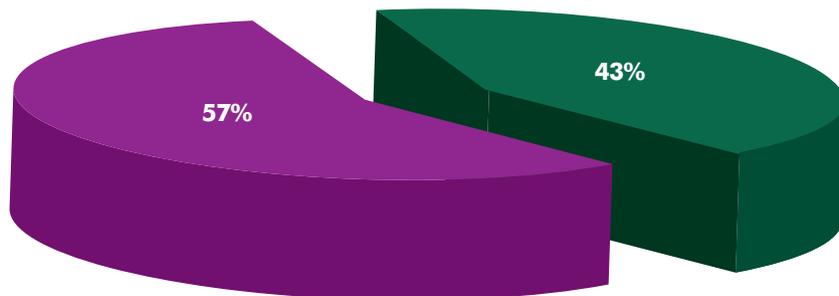
CALIDAD, SEGURIDAD Y ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE SALUD



Paciente y acompañante

Para el año 2012 el total de personas que ingresaron sin seguridad social fueron 127, presentándose un incremento del 12% con respecto al año anterior

## Gestión de Aseguramiento de los pacientes que ingresaron sin seguridad social 2012



■ Egresados con clasificación socio económica

■ Se gestionó seguridad social

N = 127



## APOYO DE INSTITUCIONES PARA AYUDA A PACIENTES

Gracias a las donaciones de las instituciones se facilita el acceso a los servicios para los pacientes con escasos recursos

En el año 2012 el Hospital continuó con el apoyo de instituciones para facilitar el acceso de los pacientes a los servicios de salud.

ra, la Fundación Sofía Pérez de Soto, la Fraternidad Medellín y otras instituciones donaron dinero y objetos para beneficio de los pacientes.

Durante este período el Patronato de María Auxiliado-



Equipo médico



Urgencias del Hospital



<b>Patronato de María Auxiliadora</b>
Número de pacientes 522
Monto <b>\$37.648.142</b>

<b>Fundación Fraternidad Medellín</b>
Número de pacientes 589
Monto <b>\$105.200.000</b>



Colaboradora y familia

Un excelente servicio de salud sólo se obtiene si se cuenta con colaboradores comprometidos con el cumplimiento de la misión Institucional, apropiados de la filosofía y los valores, prestando el mejor servicio a cada uno de sus pacientes y haciendo vida “El Hospital con Alma”.

## COMPROMISO CON LOS COLABORADORES Y SUS FAMILIAS



Médica del Hospital

En el Direccionamiento Estratégico, el Hospital concibe la Gestión Humana como una de las Áreas de Soporte Vital, en la cual se disponen de los recursos necesarios para hacer de los colaboradores un equipo de trabajo motivado y competente al momento de brindar los servicios de salud; gestionando programas que busca desarrollar competencias y favorece la



**Mejor empresa  
para trabajar en  
el sector salud en  
Colombia**

estabilidad laboral, la proyección social y familiar de sus colaboradores y por consiguiente fortalecer la cultura organizacional.

Durante el año 2012 se afinaron las políticas y la implementación de prácticas alineadas con la iniciativa de Empresa Familiarmente Responsable® (efr), cuyo resultado fue la certificación del Hospital como

Empresa Familiarmente Responsable®, efr<sup>5</sup>.

Además, el Hospital fue catalogado como la mejor empresa para trabajar en el área de la salud en Colombia, distinción otorgada por MERCOS<sup>6</sup>, nominación que considera temas como la rotación, la formación y la estabilidad laboral de los colaboradores. 



Entrega de Certificación efr



Colaboradora

43

## GENERALIDADES DE GESTIÓN HUMANA

El Hospital procura garantizar a sus colaboradores los medios necesarios para que cada uno pueda expresarse como persona y como profesional dentro de la Institución, es así como cuenta con diferentes programas e iniciativas que contribuyen al desarrollo de las competencias del ser y del hacer y al bienestar de cada uno.

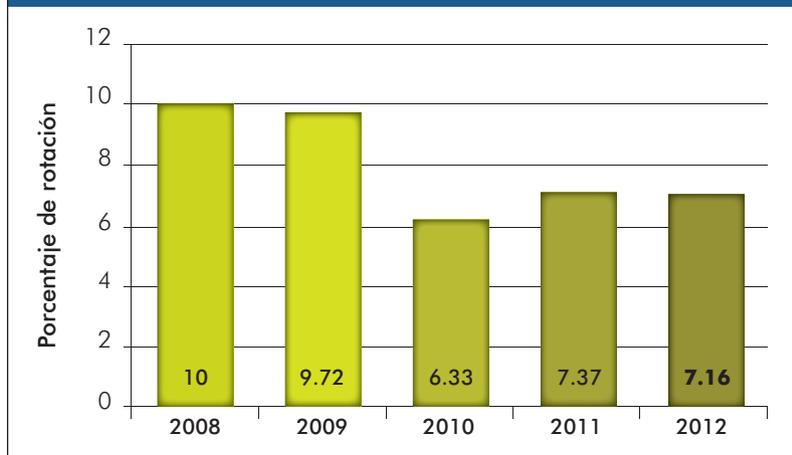
Pese a la situación de salud que atraviesa el Sistema General de Seguridad Social en Colombia, el Hospital procura mantener un

crecimiento sostenido con respecto a la generación de empleo, teniendo un incremento del 4% en su planta de cargos con relación al año 2011, y un índice de rotación del 7.16%, logrando un pequeño descenso del 0.21% y mantenerse por debajo de la meta establecida (8%); algunos de los motivos para esta rotación son: terminación de contratos, renunciaciones por falta de adaptación a las exigencias del tercer y cuarto nivel de complejidad, entre otros (ver gráfico 13).

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

<sup>6</sup> MERCOS, Monitor Empresarial de Reputación Corporativa

**Gráfico 13: Índice de rotación del personal 2008 - 2012**



A diciembre 31 de 2012, el total de colaboradores vinculados directamente al Hospital era de 1860 personas, distribuido de la siguiente manera (ver tabla 5).

El Hospital tiene establecido dentro de sus políticas de Gestión Humana la no aceptación del trabajo forzoso, el trabajo infantil, la discriminación racial, de sexo, condición física o

44

COMPROMISO CON  
LOS COLABORADORES  
Y SUS FAMILIAS



Colaboradora de radiología



Directivo del Hospital

**Gráfico 14: Total de colaboradores del Hospital (incluyendo ocasionales) 2008 - 2012**



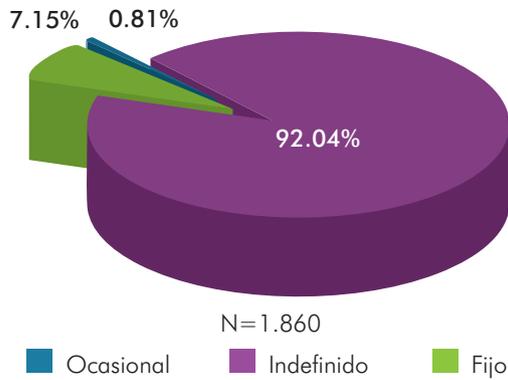
credo. Además se tiene especial cuidado a las madres gestantes.

Estas políticas las hace públicas a través de su código de ética divulgado a todos los colaboradores.

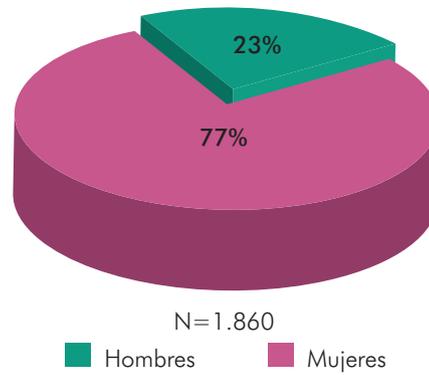
El proceso de elección de los colaboradores está fundamentado en el análisis de las competencias del ser, del hacer y del saber y las



**Vinculación de colaboradores según tipo de contrato 2012**



**Distribución de colaboradores por género 2012**



Paciente internacional y colaboradores

potencialidades de los candidatos, no por influencias políticas o relacionales o por intrigas.

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



**Tabla 5: Distribución de colaboradores por género y cargo**

División Médica y Paramédica		
Cargo	Mujeres	Hombres
Auxiliares y apoyo	782	82
Profesionales	303	25
Jefaturas	20	16
Médicos especialistas y subespecialistas	120	207
Médico (a) general de planta	17	18
División Administrativa y Planeación		
Cargo	Mujeres	Hombres
Auxiliares y apoyo	128	58
Profesionales	30	14
Jefaturas	22	9
Médicos especialistas y subespecialistas	3	4
Dirección General		
Cargo	Mujeres	Hombres
Auxiliares y apoyo	1	0
Jefaturas	0	1
<b>Total de colaboradores del Hospital</b>	<b>1426</b>	<b>434</b>



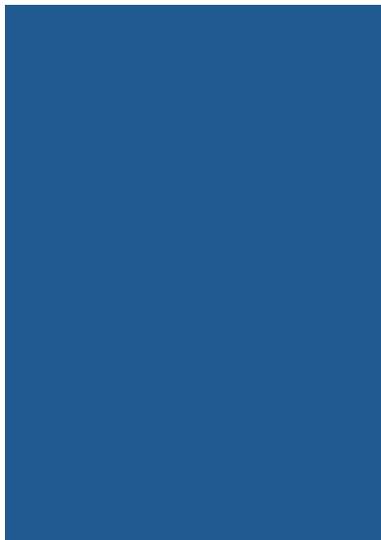
“ Mi sueño siempre había sido tener mi casa propia, pero era un sueño que veía imposible porque no tenía la plata para una cuota inicial (...) Me enteré de los subsidios que maneja Comfenalco y fui a la oficina de Nómina en ese entonces donde la Dra. Nydia Bedoya quien era la jefe del área para averiguar por dicho subsidio, ella me habló del ahorro Pro-casa, me explicó lo que había que hacer y me orientó y apoyo durante el proceso de conseguir casa (...) Al año de haberme inscrito en el ahorro Pro-casa, cumpliendo juiciosa con las cuotas de ahorro, me salió el subsidio y pude por fin tener mi



Colaboradora del Hospital

**Testimonio**  
**Mónica Lorena Valencia**  
**Auxiliar de Enfermería**

*Mónica Lorena es Auxiliar de Enfermería de nuestro Hospital. Nos cuenta cómo hace vida el Hospital la Responsabilidad Social con sus colaboradores a través de los Beneficios que trae una Empresa Familiarmente Responsable®.*



casa propia (...) Le agradezco al Hospital la oportunidad que me brindó de tener casa, porque por medio de la estabilidad laboral, que es muy importante para obtener estos logros y de las asesorías y programas con los que cuenta para el desarrollo de sus colaboradores, no solo en el campo laboral si no en nuestro ámbito personal y familiar hoy puedo tener casa (...) Tener mi casa propia es significado de superación y poder lograr mis metas, hoy pude formar mi hogar y en estos momentos estamos esperando un nuevo integrante de la familia, con la casa propia la vida de mi familia y mi hijo es mejor.”



## EMPRESA FAMILIARMENTE RESPONSABLE®

Como fruto del esfuerzo, dedicación y compromiso con el bienestar de sus colaboradores en el año 2012, el Hospital recibe la certificación “Empresa Familiarmente Responsable®” (efr), realizada por la Fundación Masfamilia; lo que significa



que las políticas Institucionales permiten equilibrio entre los escenarios de vida

familiar, personal y laboral de los colaboradores, quienes independientemente del número de horas que labore (jornada completa o media jornada) pueden acceder a los beneficios descritos en cada una de las políticas efr.

### Principales resultados de los programas de Empresa Familiarmente Responsable® 2012:

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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>92.04% Dic 2012</b></li> <li>• Seguridad y estabilidad</li> </ul>
2. Actividades lúdicas	Actividades culturales, deportivas y recreativas para el colaborador y su familia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Inversión Total en Actividades Lúdicas 2012: \$10.800.000</b></li> <li>• Fiesta familia: 2973 asistentes (colaboradores y familias).</li> <li>• Feria del libro: Participaron 7 stands de librerías y el stand de Vitrina Cultural de Comfenalco. Se programaron 3 actividades en el marco de la feria: Stand fotográfico para colaboradores, Leo con Vos para todo el público y Concurso de Cuento Corto.</li> <li>• Fiesta de Navidad : 1084 asistentes</li> <li>• Mercado de las Pulgas 14 stand aprobados.</li> <li>• Torneo Integración. 192 colaboradores participaron en 4 torneos deportivos.</li> </ul>
3. Convivencia	Espacio orientado a fortalecer la cultura organizacional y a la formación de los colaboradores del Hospital.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 642 participantes.</li> <li>• <b>Inversión 2012: \$169.000.000</b></li> </ul>
4. Acuerdo corporativo de Parqueadero	241 colaboradores usuarios (90 colaboradores beneficiados con el parqueadero satelital).	

## Calidad en el Empleo

Política efr	Descripción	Resultados
5. Remuneración flexible Integral	De 344 candidatos potenciales, 155 colaboradores tienen remuneración flexible = 45.10%.	
6. Descuento en servicios hospitalarios	\$ 574.859.961 total de descuento dado por el Hospital a los colaboradores en el año 2012, en facturación de servicios farmacéuticos, de diagnóstico (Laboratorio, Rayos X y Ayudas Diagnósticas), de Consulta Médica Institucional y de Hospitalización.	
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"> <li>• <b>Inversión 2012: \$114.116. 232</b></li> <li>• Vacunación:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vacuna de Influenza: 1728 colaboradores vacunados = 88%.</li> <li>- Jornada de Vacunación para la Familia: 125 personas beneficiadas</li> <li>- 77 beneficiarios de la vacuna Virus del Papiloma Humano - Gardasil, de los cuales 59 son colaboradores y 18 familiares</li> </ul> </li> <li>• Programa Futuras Mamás: 15 colaboradoras</li> <li>• Jornadas de Promoción de Salud y Prevención de enfermedad: 1135 colaboradores y familiares beneficiados en: Tamizaje de seno, Tamizaje de RCV Tamizaje genitourinario, Optometría, Odontología, Higiene oral.</li> </ul>
8. Ahorro Pro-casa	Facilita la adquisición de vivienda para el colaborador a través del ahorro.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>38 colaboradores en 2012.</b></li> <li>- 13 subsidios: \$96 millones.</li> </ul>
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 al salario de las personas, el que menos gana tiene el mayor subsidio. Se subsidia el 100% el costo de las meriendas en turnos nocturnos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El 100% de los colaboradores tiene acceso al uso del comedor.</li> <li>• En 2012, 1763 colaboradores hicieron uso de este servicio = 94.8 %</li> </ul>
10. Programa de atención psicológica a colaboradores	Brinda a los colaboradores del Hospital servicios profesionales en psicología, psiquiatría y orientación familiar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención psiquiátrica y psicológica: 98 personas beneficiadas (colaboradores y familiares)</li> <li>• <b>Inversión de \$30.429.200</b></li> </ul>
11. Apoyo a la caja de compensación familiar	Programa "Somos Familia" : Solidaridad Orientada a más Oportunidades Sociales para la Familia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 22 familias en el programa – 121 personas.</li> <li>• <b>Inversión: \$20.590.000</b></li> </ul>



## Calidad en el Empleo

Política efr	Descripción	Resultados
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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rayitas • Aviatur • Luna C</li> <li>• Bancolombia • Óptica Santa Lucía</li> <li>• <b>A futuro: Plazoleta de comidas.</b></li> </ul>
13. Transporte	El Hospital brinda a sus colaboradores servicio de transporte gratuito, a través de cuatro rutas que cubren tres puntos cardinales de la ciudad de Medellín.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 657 colaboradores se benefician diariamente de 4 rutas de transporte:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Níquia, Centro, Aguacatala, 12 de Octubre y Castilla, con horarios que permiten el ingreso del personal a las 7:00 am, 7:30 am y 7:00 pm y del personal que termina turno en los horarios de: 7:00 am, 5:30 pm y 7:00 pm.</li> <li>- Transporte adicional en horarios extremos nocturnos (de 10:30 pm a 5:30 am) no cubiertos por estas rutas.</li> </ul> </li> <li>• <b>\$522.701.142 invertidos, distribuidos así:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- \$484.618.240: 4 rutas de transporte.</li> <li>- \$38.082.902: Transporte en horarios extremos.</li> </ul> </li> </ul>

## 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Total valorados 1673 = 95.6% colaboradores.</b></li> </ul>
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"> <li>• <b>113 colaboradores participan en el programa de Mentores</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mentores: 70</li> <li>- Mentorizados: 43</li> </ul> </li> </ul>
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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 16 programas de reconocimiento con 355 colaboradores beneficiados.</li> <li>• <b>Inversión \$1.795.000</b></li> </ul>
4. Licencia remunerada para estudio	Otorgada a los colaboradores, con el propósito de reconocer la calidad de su trabajo, promover su enriquecimiento intelectual, profesional y estimular su productividad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 69 Beneficiarios.</li> <li>• <b>Inversión: \$ 2.335.882.691.</b></li> <li>- Total horas formación avanzada: 20.524.</li> </ul>

## Flexibilidad Temporal y Espacial

Política efr	Descripción	Resultados
1. Día de bienestar	Se otorga un día remunerado de trabajo para atender actividades para el cuidado de la salud.	• <b>73 colaboradores beneficiados.</b>
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. (Actualmente sin medir).	
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. (Actualmente sin medir).	
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. (Actualmente sin medir).	
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.	• <b>238 beneficiados.</b>

## 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.	• <b>187 colaboradores beneficiados.</b>
2. Permiso adicional para atención a recién nacidos	Una vez terminada la licencia por maternidad/paternidad acorde con la ley, la colaboradora podrá trabajar durante la primera semana medio tiempo, hasta cumplir con una totalidad de 24 horas hábiles de permiso. En casos de paternidad las horas hábiles de permiso serán 8.	• <b>109 colaboradores.</b>

## Igualdad de Oportunidades

Política efr	Descripción	Resultados
1. Igualdad de Oportunidades	Garantizar la igualdad de oportunidades partiendo del proceso de elección y continuando durante todo el proceso de desarrollo interno, fundamentado en un respeto en la dignidad humana.	



Total recursos  
invertidos en

**efr**

2012

\$5.200.422.636

Las siguientes son acciones de bienestar adicionales a las de Empresa Familiarmente Responsable®:

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



Auxiliares de Enfermería en capacitación



Biblioteca del Hospital

51

## FORMACIÓN Y DESARROLLO DE COMPETENCIAS

En procura de mantener actualizadas las competencias de los colaboradores el Hospital tiene establecido dos modalidades de formación; una denominada formación avanzada, la cual patrocina a los profesionales en niveles de especialización, sub-especialización, maestría y entrena-

mientos de alto nivel; esta modalidad hace parte de los programas de **efr**.

La otra modalidad de formación<sup>7</sup> es la continua, que permite acrecentar en los colaboradores competencias del ser, destrezas y conocimientos, que estén encaminadas a

7. Los datos sobre inversión en formación se presentan en pesos constantes. Esto quiere decir que a la inversión de los años anteriores se actualiza con el Índice de Precios al Consumidor (IPC) del año 2011 para tener una mejor referencia al comparar el monto invertido en cada año (3.73%)

lograr el desarrollo personal y profesional para prestar el mejor servicio en salud.

Algunas metodologías de formación en esta modalidad son: seminarios, talleres, cursos, diplomados, reuniones académicas, congresos, entre otros.

Es importante resaltar que a pesar de las situaciones que vive el sector salud, el



52

COMPROMISO CON  
LOS COLABORADORES  
Y SUS FAMILIAS

Hospital continúa con su apoyo para la formación, convencido que propiciando el desarrollo integral de sus colaboradores es como se garantiza la prestación de un servicio con calidad y excelencia para los pacientes.

**Tabla 6: Inversión en formación avanzada 2010 - 2012**

Año	Total Inversión	Total Beneficiarios	Horas Invertidas
2010	\$1.733.021.099	59	24.913
2011	\$2.117.673.200	70	35.240
<b>2012</b>	<b>\$2.335.882.691</b>	<b>69</b>	<b>20.524</b>

**Tabla 7: Horas e inversión en formación continua 2010 - 2012**

Año	Promedio de inversión por c/persona	Total horas en formación	Promedio de horas por c/persona
Dic. 2010	\$3.738.057	183.294	121
Dic. 2011	\$4.157.450	247.611	147
<b>Dic. 2012</b>	<b>\$4.031.000</b>	<b>240.000</b>	<b>136</b>



## ENTRENAMIENTO PERSONALIZADO EN EL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA

En el 2012 se ofrecieron especializaciones en cuidado crítico pediátrico y cuidado crítico de adultos al personal auxiliar de enfermería

Las personas que ejercen el rol de enfermería son las que tienen contacto permanente con el paciente y su familia, es por ello que el Hospital procura un mayor acompañamiento en el entrenamiento, formación y capacitación de este grupo.

En el 2012, se tuvo como propósito una mayor especialización del personal auxiliar de enfermería, razón por la cual, en vez de diplomados, se ofrecieron especializaciones en cuidado crítico pediátrico y cuidado crítico de adultos. Estas especializaciones son desarrolladas en convenio con el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), entidad que entrega las certificaciones respectivas al personal que las aprueba.

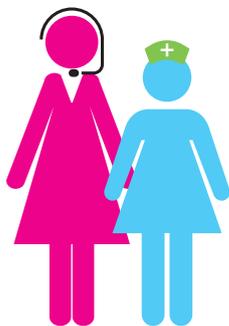


Colaboradora del Hospital en inducción virtual

**Tabla 8:** Personal que recibió capacitación en el Departamento de Enfermería 2012

Profesión	# de Personas
Enfermeras	14
Auxiliares de enfermería	52
Secretarias	7
Ayudantes	5
Instrumentadoras	2
Enfermera rural	2

## CERTIFICACIÓN EN NORMAS DE COMPETENCIAS LABORALES



Es el proceso por medio del cual una institución acreditada certifica que una persona posee una competencia específica y por tanto, es idónea en un determinado campo; para ello, la persona es evaluada y debe demostrar que cumple con todas las condiciones requeridas para ser certificada, mediante un documento legal que los respalde<sup>8</sup>.

<sup>8</sup> Información disponible en la Web: <http://www.cife.ws/certificacion/105-certificacion-de-competencias-profesionales.html>. Consultada el día 5 de marzo de 2013

**El Hospital  
facilita y fomenta  
los espacios  
para la  
certificación  
en competencias**

El Hospital en procura de elevar las competencias de sus colaboradores facilita y fomenta los espacios para la certificación en competencias que tienen relación con su quehacer, estos son algunos de los resultados.

**Tabla 9: Competencias certificadas en 2012**

Nombre de la competencia	Personas certificadas
Prevención de infecciones	11
Administración de medicamentos	31
Interactuar con el cliente	72

**54**

**COMPROMISO CON  
LOS COLABORADORES  
Y SUS FAMILIAS**



Colaboradora del Hospital



Colaboradoras del Hospital en capacitación

**Tabla 10: Formación continua en inglés**

Institución	Avances
Winston Salem	14 participantes
Colombo Americano	39 participantes
Docente Gilda Ahumada	13 participantes
Lexicom	19 participantes
Comfenalco	19 participantes
Sena	119 participantes

**Total Inversión**

**Inglés:  
\$ 121.234.155**

**Total Participantes:  
104**

**Sena Virtual:  
119 Participantes**



## VALORACIÓN DEL DESEMPEÑO:

La valoración del desempeño permite identificar en los colaboradores, los comportamientos asociados a las competencias corporativas, de rol y técnico-científicas, para identificar fortalezas y oportunidades de mejora. El proceso se inicia con la autoevaluación, la valoración de sus pares y la evaluación

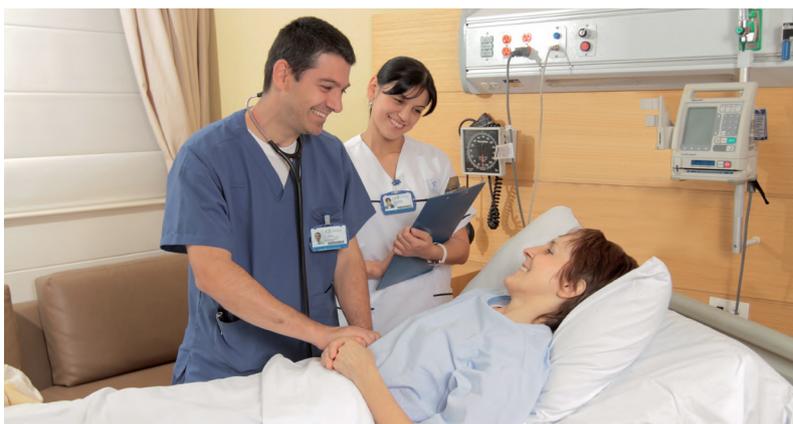
del jefe; también se hace valoración de resultados por parte de los jefes y posteriormente se desarrolla un plan de mejoramiento individual concertado con el colaborador.

La valoración se realiza por medio electrónico y se encuentra diseñado para

que participe el 100% de los colaboradores vinculados al Hospital; para el año 2012 la participación fue del 95.6%, lográndose un incremento 11.4% con respecto al año 2011, lo que evidencia el compromiso de los jefes y colaboradores en esta gestión.

La valoración del desempeño en el 2012 tuvo un incremento de

# 11.4%



Colaboradores y paciente del Hospital

55

## MEDICIÓN DE CLIMA LABORAL

El Hospital tiene consolidado como práctica de monitoreo de satisfacción de los colaboradores, la medición de clima laboral, la cual se verifica cada dos años; ésta permite conocer por medio de la voz del colaborador, las acciones de mejora que el Hospital debe tener en cuenta en sus procesos de planeación.

Durante el año 2011 se realizó la medición de clima laboral; estas son algunas de las acciones de mejora que se implementaron

en el año 2012 para dar respuesta a las sugerencias realizadas por los colaboradores:

- Creación de una segunda ruta de transporte a colaboradores hacia Niquía.
- Información a colaboradores sobre temas de ciudad.
- Apoyo a colaboradores con la Caja de Compensación: Becas – subsidio de vivienda - Programa “Somos Familia”.

# SALUD Y SEGURIDAD DE LOS COLABORADORES

- Formalización de programas de reconocimiento.
- Actividades de cultura para los colaboradores.
- Difusión de los beneficios de **efr** -Empresa Familiarmente Responsable® - y apoyo a su aplicación.



Para el Hospital el cuidar de los colaboradores, implica ir más allá de lo establecido en la normatividad vigente, involucra la seguridad de cada uno de ellos en términos de reducción de los riesgos laborales, pro-

moción de la salud, prevención de la enfermedad y preparación para la atención de situaciones de emergencias y desastres.

Ver resultados en el gráfico 16.

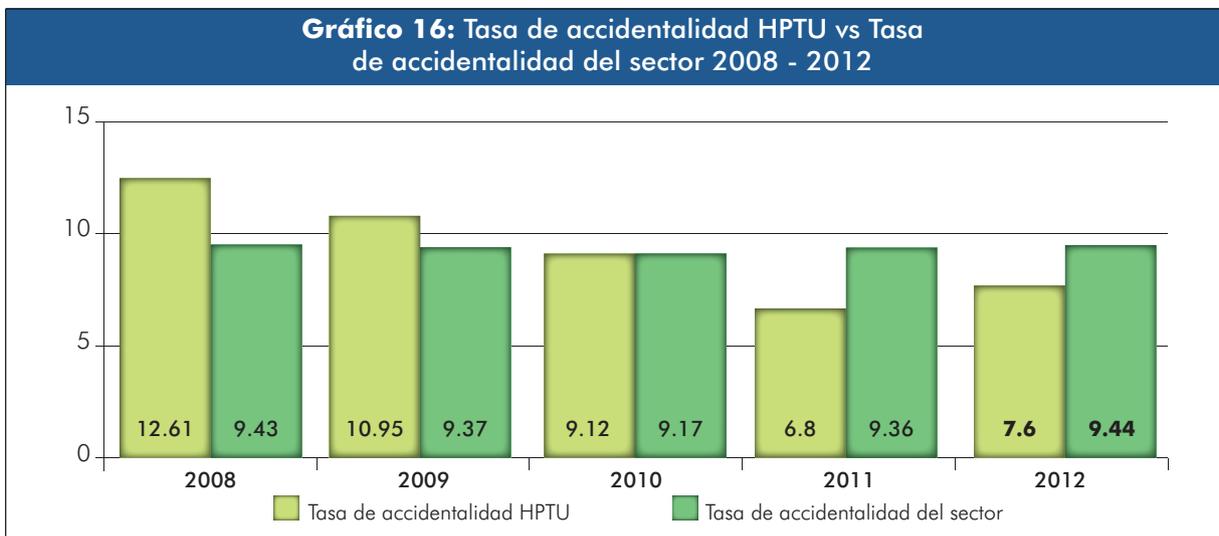
# 56

COMPROMISO CON  
LOS COLABORADORES  
Y SUS FAMILIAS



Colaboradoras de Cirugía

**Gráfico 16:** Tasa de accidentalidad HPTU vs Tasa de accidentalidad del sector 2008 - 2012





Como se puede observar la tasa de accidentalidad se incrementó un 0.8 con relación al año 2011, sin embargo el índice de lesión incapacitante disminuyó, lo que significa que aunque hubo más accidentes estos tuvieron un nivel de severidad menor.

Como estrategia para prevenir los accidentes y dar cumplimiento a las normas

de autocuidado de los colaboradores, existe el grupo de "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. A su vez se cuenta con el Comité Paritario de Salud Ocupacional -COPASO-, el cual apoya la realización de observaciones de comportamiento seguros al interior de las áreas del Hospital.

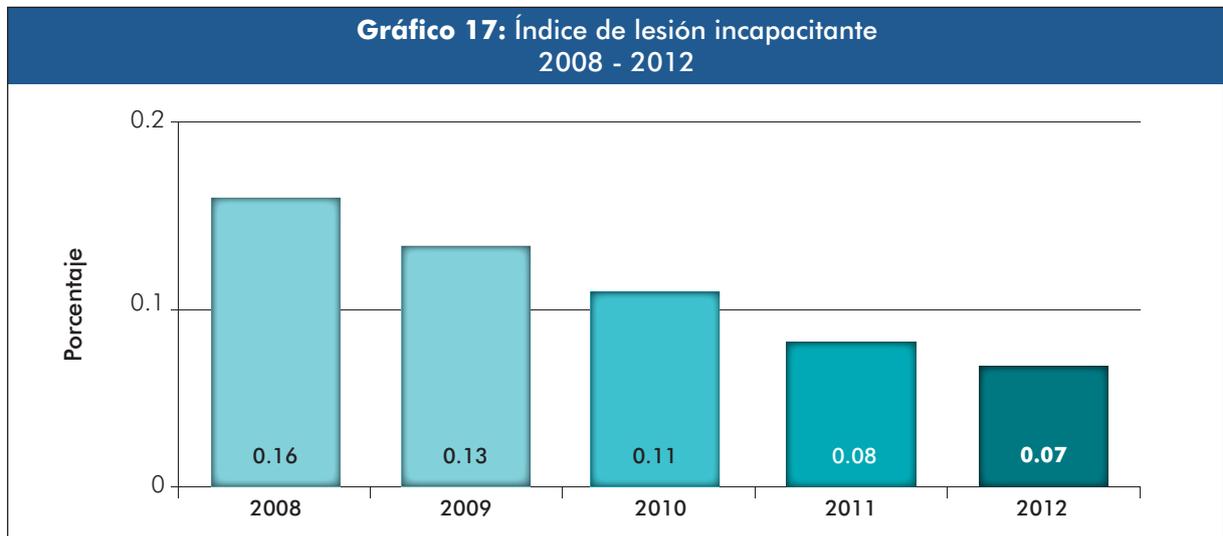
**El grupo "Líderes de Seguridad" promueve comportamientos seguros al interior del Hospital**



Colaboradora y paciente del Hospital



Colaboradores del Hospital



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 (Ver tabla 11).

**Tabla 11: Comité de promoción de salud y seguridad en el lugar de trabajo año 2012**

Mecanismo	Número de Participantes	Participan
Comité Paritario de Salud Ocupacional (COPASO)	15	Cualquier colaborador
Brigada	95	Colaboradores que lo deseen
Comité de emergencias	38	Colaboradores elegidos por sus respectivos jefes
Líderes de seguridad	15	Colaboradores

**58**  
**COMPROMISO CON  
 LOS COLABORADORES  
 Y SUS FAMILIAS**



Vacunadora y colaboradora del Hospital

**2012**  
**SOCIEDAD COLOMBIANA DE  
 MEDICINA DE TRABAJO  
 Bogotá**  
**Primer puesto  
 “Empresa Libre de  
 Influenza”**

## PROMOCIÓN DE LA SALUD Y PREVENCIÓN DE LA ENFERMEDAD EN LOS COLABORADORES

El Hospital procura el bienestar y la calidad de vida de los colaboradores y sus familias, para ello anualmente desarrolla jornadas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, en las cuales se cuenta con la participación masiva de los colaboradores, quienes valoran de forma significativa este tipo de estrategias.

A continuación se ilustra la cobertura obtenida en el año 2012 en la vacunación a los colaboradores, la cual se realiza de acuerdo con su riesgo de exposición a enfermedades:

**Jornada de Vacunación para la Familia:** 125 personas beneficiadas con las siguientes vacunas:



**Para las Jornadas de Vacunación para la Familia, el Hospital invirtió un total de \$27.736.400**

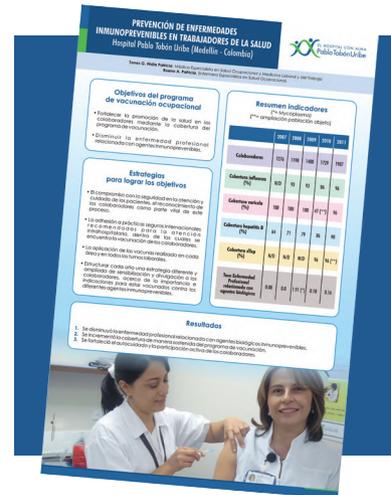
- Influenza.
- Meningococo C.
- Meningococo (menactra).
- Hepatitis A junior.
- Varicela.
- Neumo 13.
- TDAP, hepatitis A adulto.
- Neumo23.
- 77 beneficiarios de la vacuna Virus del Papiloma Humano - Gardasil, de los cuales 59 son colaboradores y 18 familiares.

Algunas de las jornadas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad se realizan conjuntamente con las EPS de los colaboradores. En la tabla 12 muestra los resultados más relevantes en el 2012.

**Salud mental de los colaboradores:** Como se explicó anteriormente existe una política de Empresa Familiarmente Responsable®



Donante de plaquetas



**Tabla 12: Jornadas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad**

Jornadas de promoción y prevención con cinco IPS	1135 atenciones a colaboradores y beneficiarios (incluye terceros)
Programa de riesgo cardiovascular	204 personas
Programa futuras mamás	17 personas
Vacunación contra VPH	77 personas
Vacunación contra agentes NO PAI para colaboradores y beneficiarios	125 personas

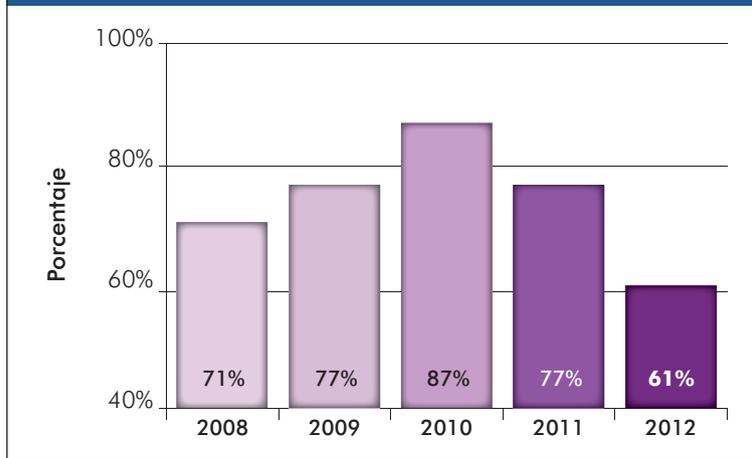
que responde a las necesidades de apoyo psicológico, psiquiátrico y orientación a los colaboradores y a las familias cuando estos lo requieren, durante el 2012 se beneficiaron 98 personas de este servicio.

**Salud y seguimiento a la enfermedad común:** Permite hacer seguimiento a los colaboradores que padecen enfermedades comu-

nes por medio de exámenes ocupacionales, sistema de vigilancia y seguimiento.

Durante el 2012 presentó un 16% de disminución en el índice de frecuencia de enfermedad común, el cual se asocia a la consolidación del programa y a la eficiencia de los programas de prevención y promoción de la salud. 

**Gráfico 18: Índice de frecuencia de enfermedad general 2008 - 2012**



60

COMPROMISO CON  
LOS COLABORADORES  
Y SUS FAMILIAS



FONDO DE EMPLEADOS DEL  
HOSPITAL PABLO TOBÓN URIBE  
Ahorro y Servicio



Colaboradores del Hospital

## FONDO DE EMPLEADOS

28

**años tiene el  
Fondo de  
Empleados  
del Hospital**

Con el objetivo de estimular la solidaridad y el ahorro de los colaboradores, desde hace 28 años se creó el Fondo de Empleados, el cual ofrece servicios para mejorar las condiciones económicas, sociales, recreativas y de bienestar familiar de los colaboradores del Hospital.

Para el año 2012, el Fondo contaba con 1476 asociados, teniendo un aumento de 97 personas con respecto al año 2011; este hecho da cuenta de la credibilidad y las posibilidades que el Fondo ofrece a sus asociados en temas como: educación, salud, recreación, ahorro y crédito.



<b>Tabla 13</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
Número de asociados al fondo	1.010	1.042	1.215	1.379	1.476
Auxilio por incapacidad	\$ 9.400.000	\$ 14.000.000	\$ 12.000.000	\$ 15.500.000	\$ 14.410.000
Crédito de salud	\$ 14.000.000	\$ 41.000.000	\$ 83.000.000	\$ 87.300.000	\$ 105.419.580
Auxilio de salud	\$ 1.500.000	\$ 4.300.000	\$ 9.600.000	\$ 9.300.000	\$ 7.836.758
Jornada oftamológica	\$ 12.300.000	\$ 10.000.000	\$ 45.000.000	\$ 1.375.000	\$ 1.064.000
Jornada odontológica	\$ 310.000	\$ 1.200.000	\$ 1.200.000	\$ 787.500	\$ 832.000

#### **Fondo de Solidaridad**

Matrimonio	\$ 13.000.000	\$ 23.000.000	\$ 23.000.000	\$ 19.178.600	\$ 11.807.400
Nacimiento de hijos	\$ 9.400.000	\$ 3.000.000	\$ 12.000.000	\$ 14.964.400	\$ 15.223.150
Calamidad	\$ 3.600.000	\$ 3.000.000	\$ 2.000.000	\$ 2.091.735	\$ 1.133.400
Muerte de beneficiario especial	\$ 1.900.000	\$ 5.000.000	\$ 300.000	\$ 474.000	\$ 1.955.400

#### **Ahorro**

Voluntario	\$ 1.604.000	\$ 1.854.000	\$ 2.208.000	\$ 2.631.000	\$ 2.957.932.688
Navideño	\$ 159.000	\$ 300.000	\$ 336.000	\$ 412.000	\$ 468.373.950
Crédito	\$ 3.178.000	\$ 3.475.000	\$ 4.094.000	\$ 5.000.000	\$ 5.192.964.906

## FOMENTO DE LA SOLIDARIDAD DE LOS COLABORADORES

La solidaridad es uno de los valores institucionales del Hospital, una de las formas de expresarlo es a través de acciones de beneficio a los pacientes de escasos

recursos y sus familias, esta iniciativa se articula mediante el programa de Soporte Humano. Para el año 2012 tuvo los siguientes resultados:

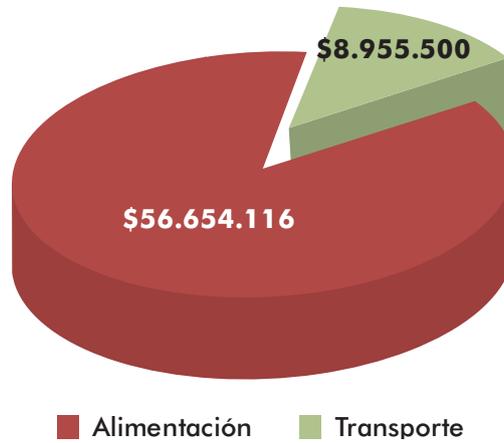
14%

Transporte

86%

Alimentación

Distribución de los recursos del Fondo de Soporte Humano 2012



62

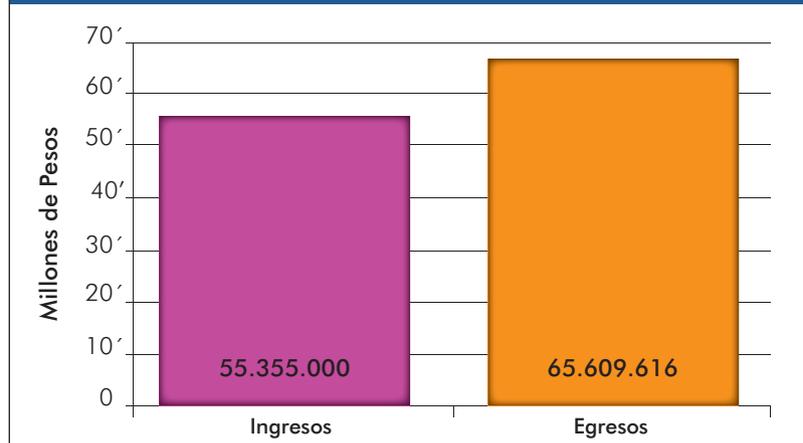
COMPROMISO CON  
LOS COLABORADORES  
Y SUS FAMILIAS



Profesora, paciente y acompañante del Hospital

Para el Hospital la solidaridad es uno de los valores institucionales, la cual se articula mediante el programa Soporte Humano

Gráfico 19: Egresos Vs Ingresos 2012  
Fondo Soporte Humano





Colaboradora de Salamanca

Como ya se expresó en los capítulos anteriores, la Responsabilidad Social del Hospital es transversal a la Institución, por ello las empresas que prestan Servicios Especializados de Apoyo son consideradas una parte primordial para el cumplimiento de su misión.

Partiendo de esto se tienen diseñados espacios de diálogo y concertación con

## GESTIÓN CON PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS



Colaboradores de Expertos Seguridad

estas Empresas Prestadoras de Servicios Especializados (EPSEA), fundamentados en valores como la igualdad de condiciones, el trato justo, la confianza, la confidencialidad de la información y la transparencia en la negociación.



Las EPSEA, con quienes se tienen contratados algunos servicios son:

Servicio contratado	Empresa prestadora	Servicio contratado	Empresa prestadora
Alimentación para pacientes y personal del Hospital	Salamanca	Seguridad	Expertos Seguridad
Café	"Café Espresso"	Taxis	Cooservir
Cafetería	Distrivending SAS	Transporte del personal interno	Cootraespeciales
Capilla funeraria	Funeraria San Vicente	Central de citas	Teledatos
Construcción y reformas locativas	Varios contratistas	Parqueadero	Corpaúl
Fotocopiado	Portafolio	Peluquería	Luna C
Mantenimiento de equipos	Siemens	Almacén de detalles	Almacenes de detalles y Librería Rayitas
Limpieza	Limpieza mantenimiento de Antioquia (Lima)	Control de plagas	Fumigax

64

GESTIÓN CON  
PROVEEDORES DE  
BIENES Y SERVICIOS



Colaborador Salamanca



Entrada principal del Hospital

## INTEGRACIÓN DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS A LA CULTURA DEL HOSPITAL

**El Hospital cuenta con espacios para compartir sus principios y valores institucionales con los colaboradores de las EPSEA**

Con el objetivo de compartir sus principios y valores institucionales, el Hospital realiza algunas actividades de integración y reconocimiento, dirigidas a los colaboradores de las EPSEA, a través de espacios como:

inducción general, comités de diálogo, convivencias, entre otros; en las cuales se resalta la importancia de su labor, apoyo permanente y a su vez se planifica y se proponen acciones de mejora.



Espacio	Objetivo												
 <p>Inducción general</p>	<p>Se posibilita a las EPSEA el conocimiento del Hospital y se les capacita en los deberes y derechos de los pacientes al interior de la institución.</p> <p>Para el año 2012, el porcentaje de asistencia de los colaboradores de las siguientes empresas fue de:</p> <table border="0"> <tr> <td>Salamanca:</td> <td>87%</td> <td>Café Espresso:</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Corpaúl:</td> <td>67%</td> <td>Expertos Seguridad:</td> <td>97.05%</td> </tr> <tr> <td>Lima:</td> <td>25%</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Salamanca:	87%	Café Espresso:	100%	Corpaúl:	67%	Expertos Seguridad:	97.05%	Lima:	25%		
Salamanca:	87%	Café Espresso:	100%										
Corpaúl:	67%	Expertos Seguridad:	97.05%										
Lima:	25%												
 <p>Inducción de salud ocupacional y gestión ambiental</p>	<p>Se educa en lo relacionado con la separación de residuos, comportamientos frente a emergencias, los riesgos ergonómicos y manejo de extintores, entre otros.</p> <p>Para el año 2012, el porcentaje de asistencia de los colaboradores de las EPSEA fue del 98%</p>												
 <p>Comités de diálogo</p>	<p>Este espacio permite realizar seguimiento administrativo y contractual con cada una de las empresas.</p>												
 <p>Grupos primarios del Hospital</p>	<p>En este espacio participan los coordinadores de las EPSEA con el propósito de analizar situaciones y tomar decisiones conjuntas concernientes con los procesos del día a día.</p>												
 <p>Fiesta navideña</p>	<p>Este espacio busca integrar a los colaboradores de las EPSEA y se realiza anualmente. Para el año 2012 el 80% de los terceros asistieron, debido al cuadro de turnos que debían cumplir.</p>												

## DEBERES DEL HOSPITAL CON SUS PROVEEDORES

En aras de establecer relaciones responsables con sus proveedores y motivarlos a configurar sus acciones desde la gestión socialmente responsable, el Hospital procura un mejoramiento continuo, manteniendo un diálogo permanente con sus partes interesadas.

Para fundamentar estas relaciones, el Hospital cumple algunos deberes con

sus proveedores, entre los cuales se encuentran:

**Transparencia en la seriedad de la negociación:** Todos los procesos de negociación que se realizan con los proveedores, se basan en la seriedad, claridad y confidencialidad, además cuenta con una plataforma de información que contribuye a la transparencia de la información.

### **Igualdad en las condiciones de la información:**

El Hospital cuenta con un espacio en su página web, el cual permite generar información sobre las políticas y principios de contratación que tiene el Hospital con sus proveedores.

**Pago Oportuno:** El Hospital tiene como meta y se ha mantenido en el pago oportuno a sus proveedores

durante los 30 días establecidos contractualmente.

### **Cumplimiento del compromiso de las compras en condiciones estables del mercado:**

El Hospital periódicamente presenta cambios en las ofertas mercantiles, las cuales son comunicadas oportunamente a los proveedores, con el propósito que estos puedan adecuar su oferta.

### **Confidencialidad en la información:**

En el momento de adjudicarse algún contrato a los proveedores, el Hospital reserva esta información y asegura su confidencialidad.

### **Trato respetuoso, honesto y amable:**

En su interacción cotidiana a los colaboradores y proveedores se les exige el establecimiento de relaciones

# 66

## GESTIÓN CON PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS



Colaboradora de Salamanca



Farmacia del Hospital

laborales fundamentadas en el respeto y la amabilidad, tanto con el personal del Hospital como con los pacientes.

### **Verificación de criterios de responsabilidad social con proveedores de bienes:**

Anualmente el Hospital realiza una encuesta con criterios de responsabilidad social a sus proveedores de bienes, los resultados más relevantes son:

#### **Total de encuestas recibidas 619**

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

en riesgos profesionales y pensiones y cesantías.

- El 100% paga cumplido sus impuestos.
- El 100% de los proveedores la transparencia en los procesos de contratación juega un papel importante dentro de su organización.
- El 100% de los proveedores cuenta con trabajadores mayores de 18 años.
- El 24.88% tiene programas de beneficio o proyección a la comunidad.
- El 41.84% cuentan con políticas de diversidad étnica entre sus trabajadores y empleados.



- El 42.49% cuentan con políticas que permiten la diversidad de género entre sus trabajadores y empleados.
- El 77% cuentan con programas de separación de residuos.
- Las políticas anticorrupción que practican algunos proveedores son:
  - Auditorías internas.
  - Auditorías internas por entes externos.

- Códigos de ética internos.
- Cláusulas anticorrupción en los contratos de los empleados.
- Distribución de medicamentos a entidades legalmente constituidas.

Proveedores elegidos con certificaciones de calidad, ambiental, salud ocupacional sobre el total de proveedores elegidos. N=619						
	ISO 9001-2000	%	ISO 14000	%	OHSAS 18000	%
Certificados	198	31.99	50	8.08	12	1.94
En proceso	186	30.05	72	11.63	14	2.26



Peluquería Luna C.

El Hospital cuenta con un espacio en su página web, el cual permite generar información sobre las políticas y principios de contratación que tiene el Hospital con sus proveedores



Colaborador de Expertos Seguridad



## ACOMPañAMIENTO EN GESTIÓN AMBIENTAL Y SALUD OCUPACIONAL

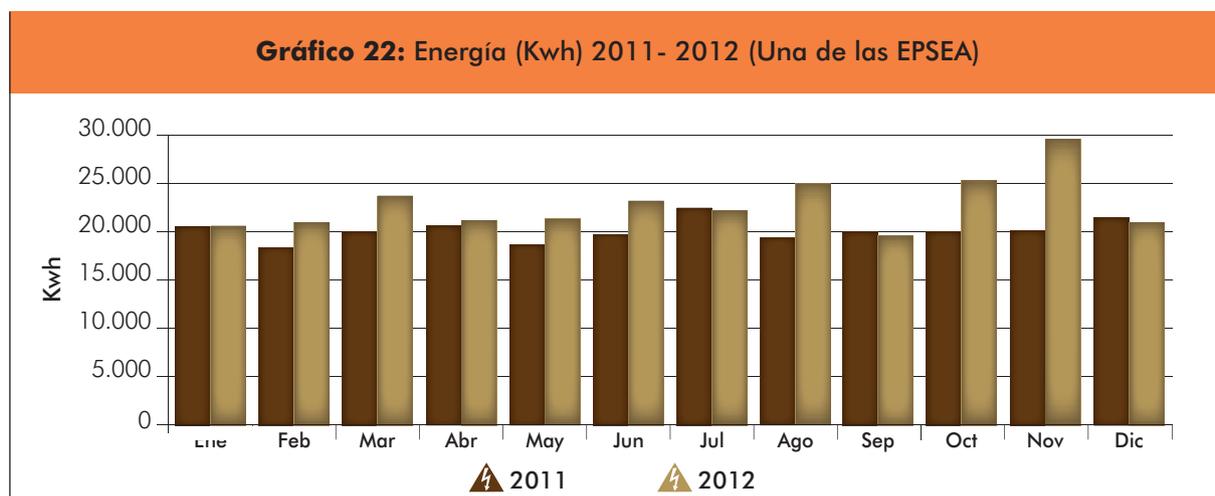
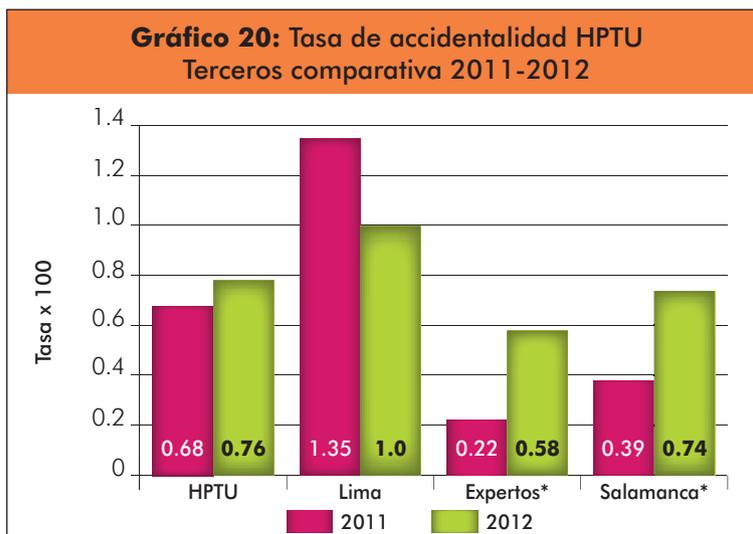
La reflexión y preocupación del Hospital por el tema de la sustentabilidad, trasciende su quehacer interno y busca desarrollar acciones de cuidado y protección de los recursos naturales con sus EPSEA, por ello tiene diseñado unos mecanismos de diálogo que permiten de manera periódica, evaluar la gestión que éstas realizan con sus colabo-

radores en los temas de salud ocupacional y gestión ambiental, acompañándolos en el cumplimiento de aquellos aspectos que requieren ser fortalecidos.

Gran parte de este acompañamiento y monitoreo, se realiza con proveedores certificados en ISO 9000, 14000 y OHSAS 18000;

y con aquellas que aún no las han obtenido. Los logros y avances para el año 2012 están fundamentados en el seguimiento de los impactos ambientales que algunas empresas generaron a partir de su quehacer.

Algunos resultados en la gestión de estos temas son: (Ver gráficos 20, 21, 22)



\* El incremento de la accidentalidad de Expertos y Salamanca, se dio básicamente porque el índice de rotación aumentó, si bien se tienen en estas empresas procesos de inducción y entrenamiento, la curva de aprendizaje hace que se presenten estas situaciones.



“ Luego de 7 años de tener una relación de confianza y transparencia con el Hospital, puedo decir que son una empresa responsable con sus proveedores, por el acompañamiento permanente que nos brindan en todos los procesos a través de las reuniones de seguimiento, los comité de diálogo, las reuniones en temas de salud ocupacional, gestión ambiental, comité de infecciones, enfermería, tecnologías de la información y las convivencias (...) hacemos parte activa de las actividades del Hospital, por ejemplo 6 de nuestros trabajadores hacen parte de la brigada, todas estas actividades nos ayudan a fortalecer nuestros procesos internos, equipo humano para cumplir las exigencias del Hospital y fortalecer nuestras relaciones a largo plazo (...) nos hacen auditorías en los temas de Gestión Humana, Salud Ocupacional,

## Testimonio Sandra Catalina Mejía Arrubla

*Sandra Catalina Mejía es Directora de Operaciones de Salamanca S.A. empresa que suministra los alimentos al personal y pacientes del Hospital, ella nos cuenta como hace vida el Hospital la Responsabilidad Social con sus proveedores.*



Proveedora del Hospital

69

remuneración, descansos, vacaciones, cumplimiento de las obligaciones legales y la carga laboral, se preocupan por el bienestar de todas las personas que trabajan para Salamanca.

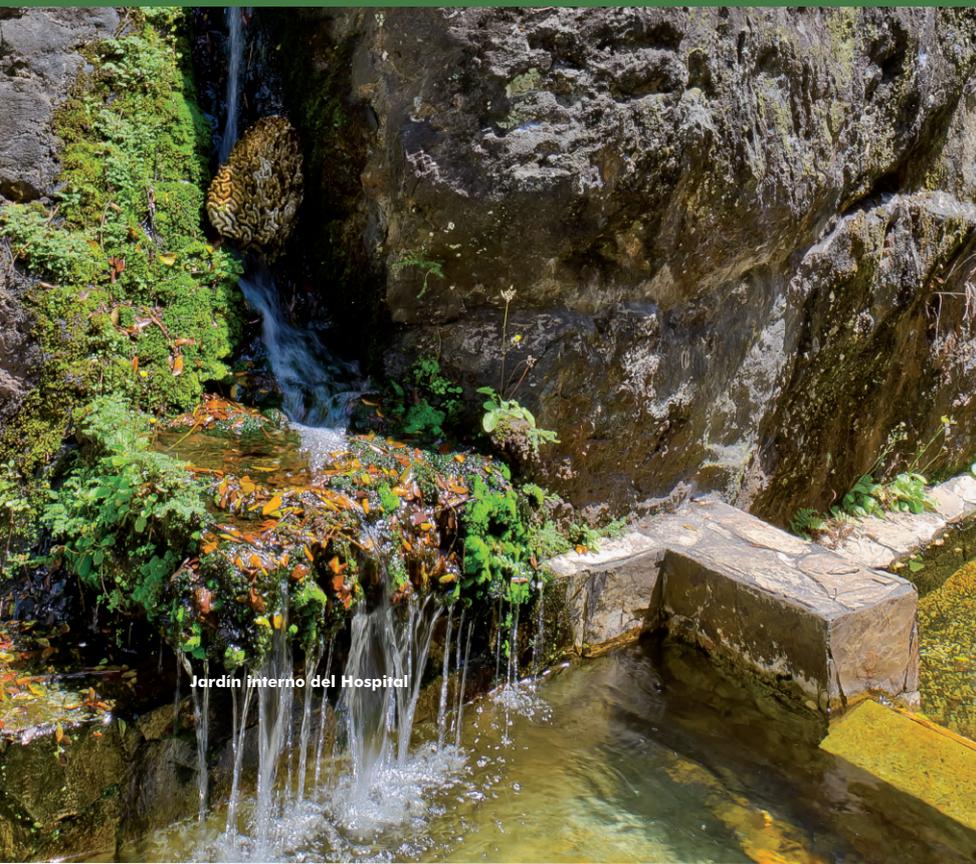
El Hospital es respetuoso en sus negociaciones, pagos oportunos y transparencia en los procesos de licitación (...) Nuestra empresa cuenta con certificaciones en ISO 9000, 14000, 18000, 22000 y AHCCP. Lo que nos permite hablar el mismo idioma en el tema de calidad y cumplir con las exigencias para prestar el mejor servicio a los pacientes y colaboradores del Hospital.(...) En el Hospital con los años que llevamos ya nos sentimos en casa.”



El Hospital es consciente que genera impactos en el medio ambiente, su actividad le exige disponer residuos sólidos, líquidos y gases que afectan a éste, pero también en su actuar busca gestionar estos impactos mediante programas, acciones e iniciativas que los mitiguen.

Estas acciones trascienden el ámbito normativo y pro-

## CUIDADO Y COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE



Jardín interno del Hospital

curan generar bienestar a la sociedad.

Su compromiso con la sostenibilidad se basa desde la concepción de “satisfacer las necesidades del presente, sin poner en peligro la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades”. (GRI versión 3.0)<sup>9</sup>



<sup>9</sup> Información obtenida de la web: [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)  
Consultada el día 27 de febrero de 2013.



Desde el año 2009 el Hospital está certificado con la norma NTC ISO 14001, con la cual se procura conservar y mantener los controles posibles y necesarios frente a los impactos ambientales que genera la operación de la organización.

Un aspecto importante a resaltar en este componente es el ahorro en pesos de recursos destinados a la pro-

tección del medio ambiente durante el 2012, el cual fue de \$538.611.919 lo que

significa una disminución del 4% respecto al 2011; esto como consecuencia de las buenas prácticas y la eficiencia de los programas.

Este componente cuenta con seis programas, los cuales durante el 2012 tuvieron una serie de ajustes que se verán reflejados en sus indicadores.



DESDE EL 2009

El Hospital está  
certificado con la norma  
NTC ISO 14001



Jardines del Hospital



Fachada del Hospital

77

## MANEJO INTEGRAL DE RESIDUOS GENERADOS EN LA ATENCIÓN EN SALUD:

Debido a que el Hospital es una empresa prestadora de servicios de salud, en su operación se utilizan materiales e insumos que después se convierten en residuos sólidos a los cuales se les brinda el tratamiento establecido en la normatividad, sin embargo el Hospital va más allá, buscando trascender su actuar y obtener el mejor beneficio para la sociedad; estas

actividades se realizan a través de procesos como: desactivación de alta eficiencia con vapor, aprovechamiento de los residuos vegetales por medio del compostaje y disposición adecuada en escombrera. Existen otros procesos de disposición en los cuales el Hospital ha delegado su ejecución para una mayor eficiencia, como son neutralización, incineración, encapsu-

**El Hospital va más allá buscando trascender su actuar y obtener el mejor beneficio para la sociedad**

lamiento, relleno de seguridad y relleno sanitario.

Durante el 2012, el Hospital revisó los indicadores de residuos sólidos con el propósito de monitorear de una manera más eficiente la operación del programa de residuos, para ello realizó una revisión bibliográfica de estos indicadores a nivel internacional, a través del Centro de Producción

Más Limpia (CNPML) con el fin de utilizarlos como referenciación. Posteriormente se implementó una división entre los datos generados de las unidades de hospitalización y los de las unidades ambulatorias.

A continuación se presentan los datos mes a mes a partir de marzo, momento en el que se empezó a tabular la información (Ver gráfico 23).

**72**  
CUIDADO Y COMPROMISO  
CON EL MEDIO AMBIENTE

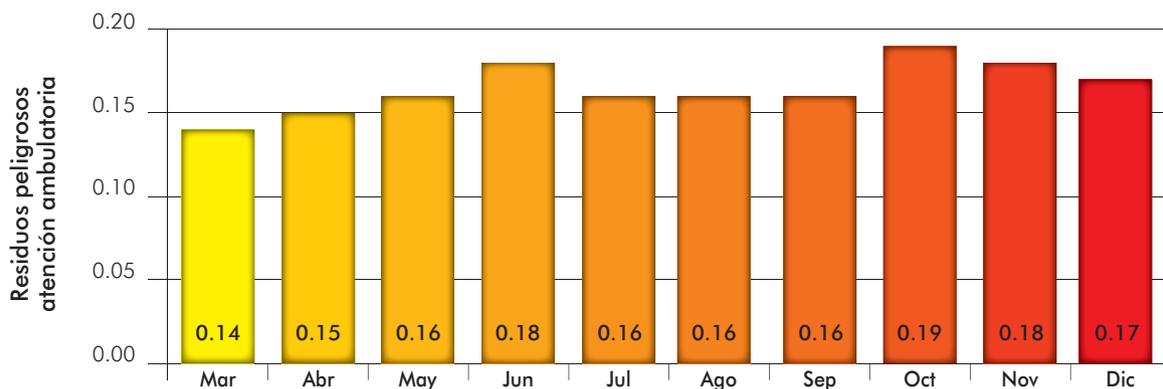


Paciente y acompañante del Hospital



Jardín del Hospital

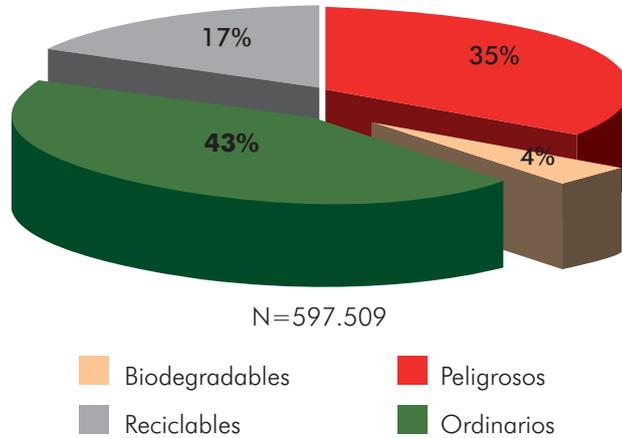
**Gráfico 23: Kilogramos residuos peligrosos / Atención ambulatoria  
Marzo - Diciembre 2012**





El Hospital desde hace varios años cuenta con los recipientes apropiados y brinda información permanente para realizar la separación de los residuos hospitalarios desde el origen, los cuales permite a los usuarios internos y externos disponer de manera correcta de estos. En el gráfico porcentaje de residuos hospitalarios se presentan los resultados de esta gestión.

### Porcentaje de residuos hospitalarios 2012



**66%**  
de los residuos  
peligrosos  
en el 2012 fueron  
tratados dentro del  
Hospital



Área de separación de residuos

Como se explicó al inicio de este capítulo, el Hospital ha delegado la disposición de ciertos residuos a empresas especializadas en el manejo de éstos, que cuentan con mayor conocimiento y trayectoria en el tema.

Durante el 2012 el 66% de los residuos peligrosos fueron tratados dentro del Hospital por medio del proceso de desactivación con vapor, el 33% restante fue asumido por estas empresas, a diferencia del año anterior donde el Hospital asumió el 75% y el resto fue contratado. Esta diferencia se dió al pasar de

contar con cinco empresas para el manejo de los residuos, a tres empresas, las cuales han permitido una mejor coordinación con el Hospital, trazabilidad de los residuos, administración ágil y reducción en los costos.

En el 2012 se continúa con la política de donar los residuos sólidos reciclables a empresas especializadas en el manejo de dichos residuos y que generan trabajo a personas de bajos recursos. Para este año el total de residuos donados fue de 104.316 kg.

Dentro de las acciones de mejora que se implementaron en este programa se encuentran la formalización de los planes pos-consumo a través de las siguientes iniciativas:

- “Computadores para educar”: disposición de los computadores que ya no son requeridos por la organización y son donados para otros fines.

- “Cátex”: entrega de residuos electrónicos.
- “Recopila” : entrega de pilas y baterías.
- “Lumina”: disposición de luminarias.
- “Remediar” recolección de medicamentos de los visitantes.
- “Thonner”: se reciclan los tóner de las impresoras con Cátex.

Un reto cumplido en el programa de manejo de residuos es la instalación de una autoclave nueva para el tratamiento de residuos bio-sanitarios, la cual garantiza la inactivación de los residuos in-situ y permite la disminución del número de ciclos/día, lo que disminuye el consumo de energía.



74

CUIDADO Y COMPROMISO  
CON EL MEDIO AMBIENTE



Jardín interno del Hospital



Fuente del Hospital

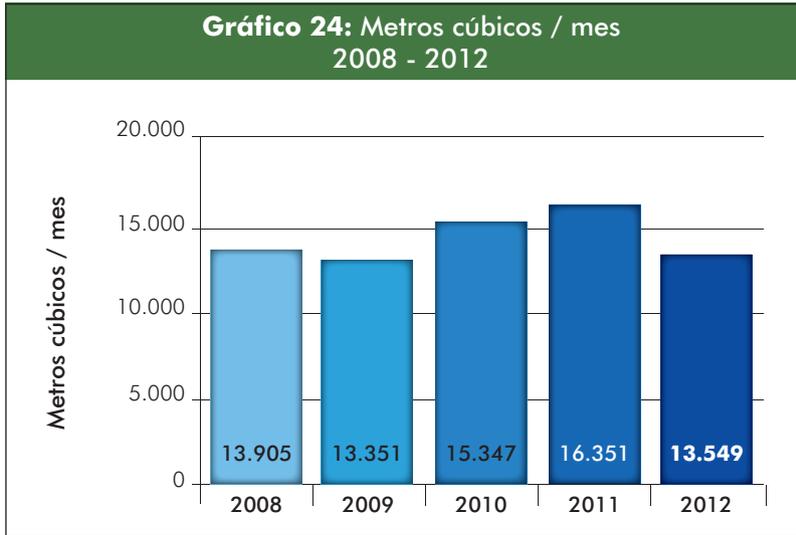
## MANEJO INTEGRAL DEL RECURSO DE AGUA

El Hospital continúa con un trabajo de interés en el manejo del recurso agua, por ello procura en todos sus desarrollos implementar prácticas que permitan hacer el uso racional de ésta.

Dentro de las estrategias empleadas para este fin continúa la instalación de grifos ahorradores en gran parte del Hospital, cambios en los procesos de la lavandería y

educación a los colaboradores del Hospital y a los de empresas prestadoras de servicios especializados que desarrollan algún tipo de actividad dentro de las instalaciones.

El promedio mes de consumo en el Hospital tuvo un descenso importante con relación al año anterior, evidenciando la efectividad de las prácticas de consumo.

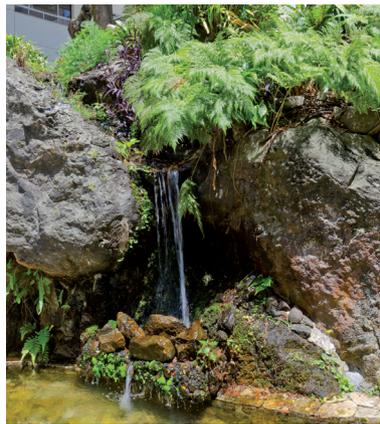


Para obtener una medición que de cuenta de la razón de ser de la organización, se utiliza la fórmula metros cúbicos de agua sobre cama día ocupada, a continuación se presenta el monitoreo mes a mes de este consumo (Ver gráfico 25).

Uno de los retos que se tiene para el 2013 es analizar la implementación de sistemas de re-uso de agua en la lavandería, lo que significaría una reducción en cuanto al consumo de este recurso, los costos asociados y los vertimientos al río. 

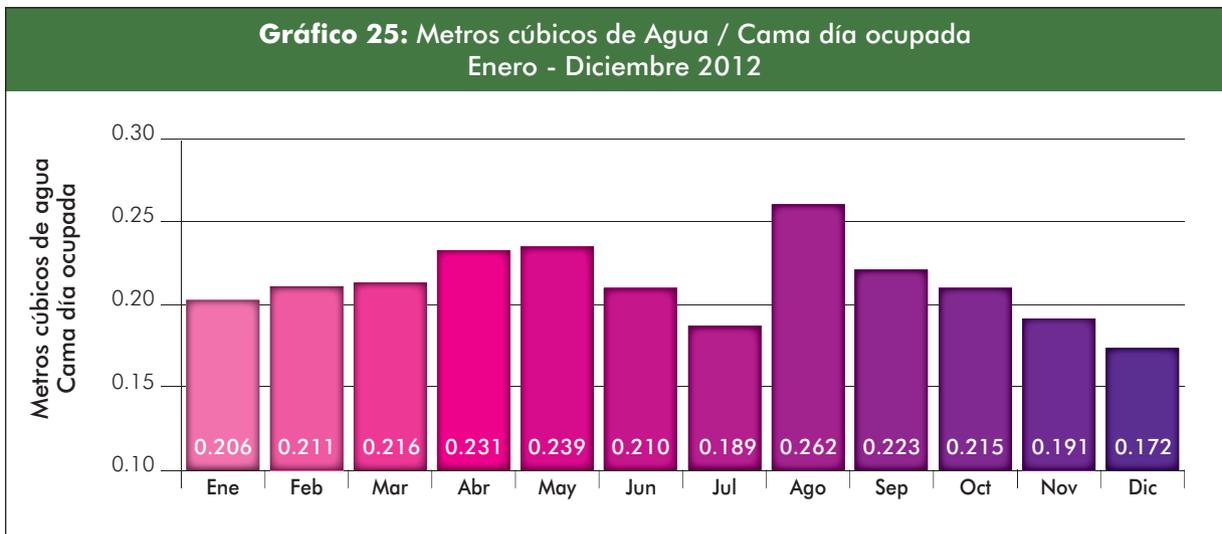


Fachada interna del Hospital



Jardines del Hospital

El Hospital continúa con un trabajo de interés en el manejo del recurso de agua



# MANEJO INTEGRAL DEL RECURSO DE ENERGÍA

El Hospital continúa con su compromiso en el uso eficiente del recurso de energía, para ello dispone de algunas iniciativas como: instalación de lámparas ahorradoras en las unidades asistenciales de hospitalización, el cambio de un compresor para disminu-

ción del ruido ocupacional y disminución de la cantidad de energía eléctrica consumida.

En el gráfico 26 se presenta el consumo de kilovatios/hora de energía eléctrica mensual consumida en el Hospital.

Es necesario tener presente que al interior del Hospital, la demanda de energía es cada vez mayor, esto como consecuencia de mejoras en los servicios y la adquisición de nuevos equipos. El Hospital continúa en su reto del consumo racional de este recurso, con iniciativas como:

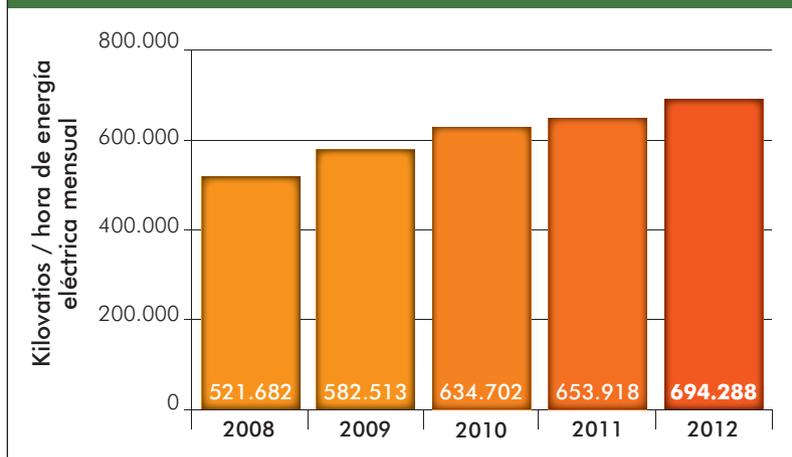
# 76

CUIDADO Y COMPROMISO  
CON EL MEDIO AMBIENTE



Panorámica nocturna del Hospital

**Gráfico 26:** Kilovatios / hora de energía eléctrica mensual 2008 - 2012





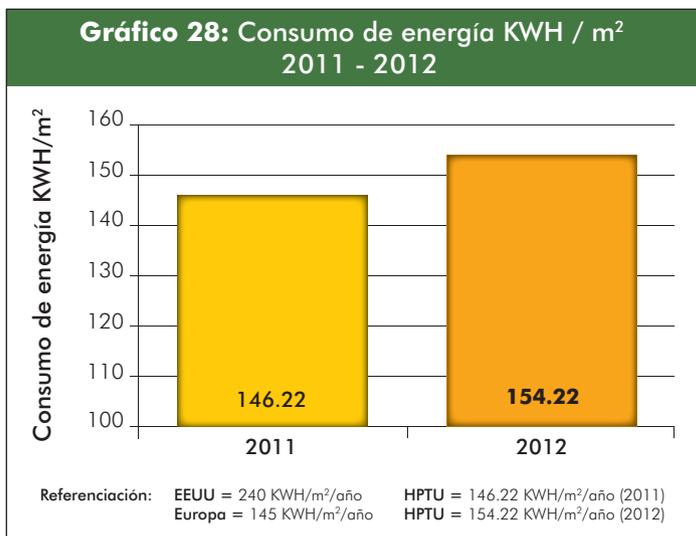
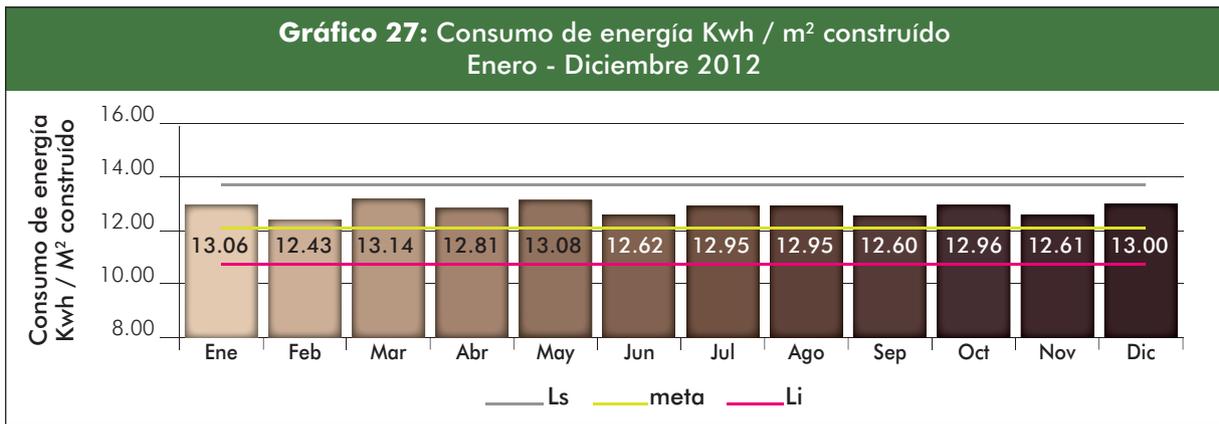
- Calentamiento del agua para el baño de los pacientes a través de paneles solares.
- Sensibilización de los colaboradores en el cuidado de este recurso.

Para un mayor monitoreo del consumo de energía y comparar los resultados con otras instituciones de salud, mes a mes se realiza seguimiento a este consumo, a

través de la fórmula kilovatios hora/ metro cuadrado construido. En este monitoreo se tienen establecidos unos límites superiores e inferiores, así como una meta. Si bien el desempeño durante el año estuvo por encima de la meta, si se compara con instituciones en otros países, el consumo se encuentra en el promedio y se ha mantenido dentro de los límites establecidos.

Este monitoreo permite establecer una nueva meta para el próximo año acorde a las necesidades y evidencias que se van generando (Ver gráfico 27).

Desde el año 2009, el Hospital sustituyó las calderas de fuel oil por el uso de gas natural, iniciativa que permite sumarse al ahorro de energía al interior de la Institución.

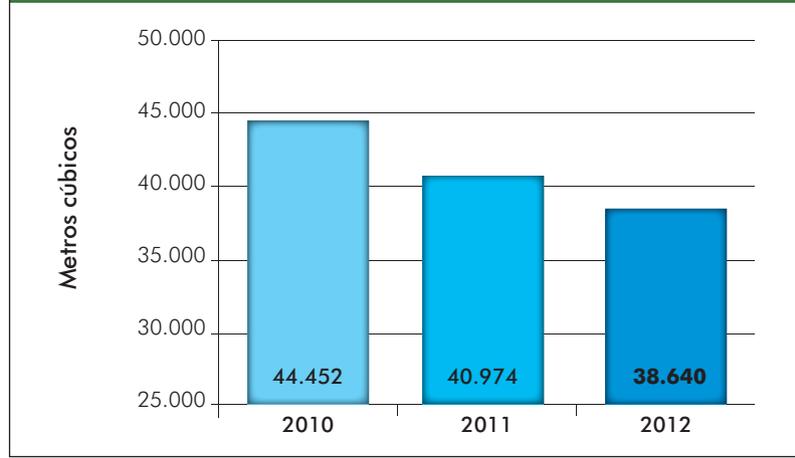


El Hospital no consume ningún tipo de biocombustible, petróleo, carbón, ni biomasa, lo que permite mantener una relación, más amigable con el medio ambiente y el desarrollo sustentable.

A continuación se presenta el gráfico 29 que permite detallar el consumo de gas en el Hospital en metros cúbicos/año.



**Gráfico 29:** Promedio consumo de gas en metros cúbicos 2010 - 2012



78

CUIDADO Y COMPROMISO  
CON EL MEDIO AMBIENTE



Jardines internos del Hospital

## MANEJO DE PRODUCTOS QUÍMICOS

El manejo de productos químicos al interior del Hospital es un proceso que inicia desde la solicitud y compra del producto, incluye su almacenamiento, manipulación y termina en la disposición final de los residuos peligrosos generados con estos. Debido al nivel de complejidad de la Institución, la utilización de estos productos, es inherente a ciertos procesos asistencia-

les y de apoyo, cuya manipulación puede llegar a generar derrames accidentales que impactan el medio ambiente, afectan la salud de las personas o generan situaciones de emergencias.

Para mitigar y controlar estas situaciones de riesgo, se implementaron una serie de estrategias, entre ellas:



- Realización de simulaciones y simulacros periódicamente en las áreas de riesgo crítico, para monitorear el entrenamiento y capacitación de los colaboradores en el manejo de estos productos y además, generar acciones de mejora y planes de seguimiento.
- Diseño de un tablero de indicadores propios que permite monitorear el pro-

grama de productos químicos por procesos, donde se inspeccionan los insumos por áreas específicas, cuyo principal resultado fue que el 86% de las áreas mejoraron sus condiciones en el manejo de los productos químicos y se disminuyó la criticidad.

Debido a las actividades y acciones que se realizan al interior de algunas áreas,

éstas pueden llegar a tener un mayor nivel de criticidad en el manejo de estos productos. Las áreas más críticas son: el almacén, laboratorio clínico y mantenimiento. Para prevenir y controlar adecuadamente esta situación, se han implementado nuevas estrategias como:

- Centralización de los productos químicos en el



Colaboradora del Hospital

Se realizan simulaciones y simulacros periódicamente en las áreas de riesgo crítico



Colaboradora del Hospital



almacén, se adquirieron estanterías nuevas y metálicas.

- Con la reestructuración originada por el nuevo sistema de información ENLACE; todos los productos químicos incluyendo los productos inflamables están ubicados en una misma área, con el fin de controlar los posibles riesgos.

# 86%

de las áreas han mejorado sus condiciones en el manejo de los productos químicos

Adicionalmente se ha venido trabajando en el tema de capacitación en manejo de emergencias y simulaciones.

- En el laboratorio clínico se realizó intervención en el almacenamiento, basado en la matriz de compatibilidad y capacitación en los diferentes temas relacionados con el programa.

- En el taller de mantenimiento, se comenzó a generar conciencia de un buen uso, manipulación y etiquetado de los productos y se incluyeron capacitaciones para los contratistas en temas como:

- Hojas de seguridad
- Matriz de compatibilidad
- Manejo de emergencias



# 80

CUIDADO Y COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE



Fuente del Hospital



Jardines internos del Hospital

## MANEJO INTEGRAL DE PLAGAS Y VECTORES

El programa de manejo Integral de plagas y vectores procura por el mantenimiento de la calidad, seguridad y limpieza en lo relacionado con este tema, tanto en las áreas donde se prestan directamente los servicios de salud, como en las áreas de almacenamiento y administrativas. Entendiendo las dimensiones del Hospital y lo complejo que es administrar

un programa de la misma envergadura y profundidad para todos los espacios, se diseñó una metodología que califica la criticidad de las áreas, buscando optimizar el recurso, priorizar las áreas de una manera objetiva y disminuir la afectación potencial en pacientes, visitantes, colaboradores y medio ambiente por la aparición de una plaga.



## MANEJO DEL COMPONENTE ARBÓREO Y PAISAJÍSTICO

El Hospital procura año tras año, mantener una relación de equilibrio y sostenibilidad con el medio ambiente, es por ello, que a través de algunas acciones como educación a los colaboradores y visitantes, busca

contribuir a la preservación de la biodiversidad y el cuidado de los recursos naturales.

A nivel interno, se cuenta con un vivero, cuya razón de ser está encaminada

al cuidado y protección de las plantas internas, además se tiene implementado un método de reutilización del material natural procedente de la poda (compostaje), el cual se utiliza para el abono de



Jardines internos del Hospital

los árboles ubicados al interior del Hospital, lo que permite la preservación del suelo, la disminución de la carga a disponer en los rellenos y la descontaminación del medio ambiente.

### Educación ambiental

El Hospital continua con su reto de compartir su conocimiento con la sociedad



Vivero del Hospital



El Hospital es miembro activo de la Mesa Ambiental de Hospitales y Clínicas de la ciudad

en el tema de protección del medio ambiente desde el ámbito hospitalario, por ello participa en las ferias anuales que realiza Unicentro y es miembro activo de la Mesa Ambiental de Hospitales y Clínicas de la ciudad; además comparte sus experiencias con las instituciones y personas que realizan esta solicitud. 



Vecina de nuestro Hospital

El Hospital desde su origen se ha constituido como una institución que se debe a la comunidad, "Fundación sin ánimo de lucro", cuyo reto no sólo es ser un buen hospital, sino también un buen ciudadano corporativo, por ello tiene implementados una serie de programas en los que materializa esta apuesta. A continuación se describen las principales estrategias:

## RELACIONES CON LA COMUNIDAD LOCAL, NACIONAL E INTERNACIONAL



Paciente de Pediatría y familia

## RELACIONES CON LOS VECINOS

Desde el año 2009 el Hospital junto con organizaciones, instituciones y unidades residenciales de la comuna 7, conforma un Comité denominado **Somos Vecinos**,



por medio del cual se discuten asuntos centrales que involucran el sector y se desarrollan acciones e iniciativas en pro de su mejoramiento. Con el objetivo de formalizar estas relaciones, durante el año 2011 se firmó un acta de compromiso con las organizaciones participantes. (Ver página 84)

En el año 2012 se llevaron a cabo doce encuentros, en

los cuales se discutieron asuntos centrales como: ventas ambulantes del sector, articulación con la fuerza pública y fomento del autocuidado; algunos de los resultados fueron:

- Participación de funcionarios de la Secretaría de Salud y Espacio Público en algunas de las reuniones del Comité, visita de expertos en el

tema de seguridad ciudadana, asistieron algunos Comandantes del CAI de Robledo.

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

Mediante este diálogo con la comunidad, el Hospital también monitorea cómo



Reunión Somos Vecinos



están sus relaciones con los vecinos, a continuación los resultados.

El Hospital desde su origen se ha constituido como una Institución que se debe a la comunidad

Resultados de encuesta de percepción del Hospital como buen vecino <sup>10</sup>	
2010	3.73
2011	4.27
2012	4.27

Para el año 2013 el Comité **Somos Vecinos** planea algunas estrategias y campañas que le permitan darse a conocer a la comunidad y motiven a un mayor trabajo articulado entre las organizaciones del sector, con el objetivo de lograr mayor representatividad y liderazgo.

<sup>10</sup>. Rango de la calificación oscila entre 1 y 5, siendo 1 la mínima puntuación y 5 la máxima.

# Acta de COMPROMISO Comité de Somos Vecinos

**1. Descripción del alcance del documentado:** Formalizar el compromiso de las organizaciones que participan en el comité "Somos Vecinos", así como los principales parámetros para que, tanto los firmantes como las organizaciones que en el futuro estén interesadas, puedan hacer parte del proceso.

**2. Objetivo y Delimitación:** Somos Vecinos busca la articulación entre las organizaciones comunitarias, privadas y estatales con el fin de realizar acciones en pro de su mejoramiento en distintas dimensiones. El alcance geográfico de este comité es el siguiente: Norte: desde la calle 80 y calle 81 Córdoba, entrar por la 71ª hasta la 68. Oriente: 67 Avenida Cacica Agrozaba hasta el Rinconcito Ecuatoriano. Sur: subir por la cra 71 por Bosque de San Pablo hasta la calle 78B. Occidente: calle 78B hasta cra 80 y por esta hasta la calle 80.

**Parágrafo:** Aunque es un espacio participativo, no toma partido por candidatos ni movimientos políticos, ni de tipo religioso.

**3. Compromiso de los participantes:** Asistencia a las reuniones, puntualidad, participación activa y respeto por las ideas que los participantes manifiesten en las mismas.

Las relaciones están mediadas por el diálogo, la escucha y el respeto por las diferencias de distintas índole, que promuevan las acciones y proyectos concretos.

**4. Naturaleza de los miembros:** Podrá participar en este comité, cualquier institución, entendida como un grupo de personas que de forma organizada realice acciones que incidan en el perímetro geográfico definido.

Los representantes deben ser mayores de edad.

Una organización puede ser representada solo por una persona, para efectos en la toma de decisiones.

**5. Categorización de miembros:**

**Miembros Activos:** Son todos aquellos que firman el presente compromiso y representan las instituciones que están ubicadas dentro del perímetro geográfico delimitado. Tienen voz y voto. Su asistencia a las reuniones es fundamental porque facilita tener contexto para discernir lo que es más conveniente. Esta categoría se

pierde por inasistencia a tres reuniones consecutivas sin justificación previa, por incumplimiento de los compromisos de este documento, o por los de trabajo. En este caso, el miembro pasa a ser miembro pasivo.

**Miembros pasivos:** Están ubicados dentro del perímetro geográfico delimitado. Tiene voz pero no voto. Son instituciones que, si bien no asumen un compromiso directo con el comité, pueden asistir a las reuniones y emitir sus opiniones frente a las propuestas.

**Invitados:** Sólo podrán asistir con una invitación de un miembro y con un interés en especial. No tienen voz ni voto, sólo asisten para dar información en una temática específica.

**Parágrafo 1:** Los miembros fundadores conservaran la categoría de miembros activos.

**Parágrafo 2:** Semestralmente se realizará una evaluación para determinar criterios de permanencia.

**6. Requisitos para acceder a tipos de membresía:** La organización interesada en participar de Somos Vecinos, deberá presentar la solicitud a los miembros activos para ser aprobada, firmar un formato de compromiso que homologa el presente documento y cumplir los requisitos establecidos en la presente acta.

Si se desea hacer una modificación a los presentes acuerdos, deberá ser aprobada por el 70% de los miembros activos.

**7. Recursos:** Cada organización dispondrá de recursos según sus posibilidades para el funcionamiento del comité.

**Nota aclaratoria:** En caso de personas que representen actualmente varias organizaciones, deberán elegir a cuál de ellas seguirán representando, mientras las demás organizaciones que representan tendrán la posibilidad de nombrar otro delegado distinto. Cuando una institución tenga más de un representante, deberá delegar el voto en una sola persona, de manera que cada institución tiene derecho a un voto.

Luego de leída la presente Acta, siendo las 4:30 horas del 13 de Diciembre de 2011, se suscribe en dos originales, en señal de conformidad, asumiendo compromisos en ella contenidos.

Nombre de la institución	Representante	Categorización de miembro
Conjunto Residencial Lomas del Pilar Primera Etapa	Gilberto Ospina Moragán	Activo
Unidad Residencial Bello Horizonte	Orania Muñoz Suarez	Activo
Club Vecinero Gemillas Blancas	Marta Ofelia Piza B	Activo
CONJUNTO RESIDENCIAL LOMAS DEL PILAR IV	JOSÉ IGNACIO CELYBARRA	ACTIVO
Unidad Residencial Acahuara	Jairo Oscar Morán	Activo
Mesa Ambiental Convivir Siete Puntos	Jorge Adolfo Alatorre R.	Activo
Hospital Pablo Tobón Uribe	[Firma]	Activo
Colegio Santa Beatriz Buscandini	Franziska Soubert	Activo
CORDO P U I T.	[Firma]	ACTIVO.
Corporación para Investigaciones Biológicas	[Firma]	Activo.
Escuela Ciencias de la Salud UPB.	Faquel Simo H.	Pasivo



Acta de COMPROMISO Comité Somos Vecinos  
13 Diciembre de 2011





“ El programa Somos Vecinos es muy interesante para los que estamos en el círculo habitacional del Hospital (...) como su nombre lo dice “Somos Vecinos” es una propuesta que vincula a una parte de la comunidad de una ciudad tan importante para el país como es Medellín (...) es muy valioso que un referente tan importante como lo es el Hospital haya logrado a través de esta propuesta juntar a los miembros representantes del sector para poder dialogar sobre las problemáticas y lo que vivimos alrededor del Hospital, principalmente con los temas de seguridad, salubridad, el tema ambiental, la movilidad y los grandes proyectos que se están desarrollando en nuestro entorno.

## Testimonio

### Gilberto Ospina Marroquín

*Administrador del Conjunto residencial Lomas del Pilar primera etapa. Asesor en propiedad horizontal, Coordinador del Instituto Tecnológico Industrial Pascual Bravo, nos cuenta cómo hace vida el Hospital la Responsabilidad Social con el programa Somos Vecinos.*

La Responsabilidad Social del Hospital ha tenido una buena visión, en el sentido de articular su vecindad para que los que vivimos alrededor podamos tener una interrelación (...) Lo veo como un Hospital cercano a nuestra comunidad, diría que está en el patio de nuestra casa. Fuera de ser la estructura física para prestar un servicio posibilita a sus vecinos otros espacios diferentes a los de salud como el Banco, la librería, el restaurante, la parte ambiental; sus árboles y jardines son una gran atracción; la fuente es muy relajante para los niños que los visitan y para mí en particular, me recuerda cuando en mi niñez pescaba (...) Lo defino como un Hospital con vida y que le da vida al sector. ”



Vecino del Hospital



“ El programa Seguro Te Quiero nos ha ayudado a nosotras como madres comunitarias a través de las capacitaciones que nos dan en: primeros auxilios, en la prevención de desastres, pautas de crianza, Reanimación Cardio Pulmonar, higiene de manos, en temas de formación de los niños, amenazas en el hogar, entre otras (...) a través de todo lo que nos han enseñado no solo aplicamos lo aprendido, también replicamos el



Niños de hogar comunitario vecino

## Testimonio

### Deyanira Gallego Gallego

*Madre comunitaria del Hogar Girasoles del Mañana, del Instituto Colombiano de Bienestar familiar, ubicado en la Comuna 7 del Barrio Córdoba. Nos cuenta su experiencia con el programa Seguro Te quiero.*

conocimiento, capacitando a las madres de los niños en estos temas para que ellas tengan un mejor cuidado con sus hijos (...) es muy valioso que el Hospital piense en brindarnos herramientas desde su conocimiento para que nuestros niños se desarrollen adecuadamente (...) Agradezco enormemente el apoyo que el Hospital le da a las madres comunitarias para que podamos replicar estos valiosos conocimientos en beneficio de los niños.”





## INFORMACIÓN SOBRE SALUD PARA LA COMUNIDAD

Cada año el Hospital comparte información con la comunidad en temas como: cáncer de próstata, diabetes, violencia intrafamiliar, maltrato infantil, lupus, glaucoma, falla cardíaca, prevención de infecciones y tabaquismo, entre otros.

Por medio de los líderes comunitarios y personas repre-

sentativas del sector, el Hospital invita a la comunidad para que participe en las jornadas y charlas educativas que se realizan en temas de salud.

Durante el 2012 se llevaron a cabo 25 ferias, en las cuales participaron 11.446 personas, cuyos principales hallazgos fueron:

- Desconocimiento por parte de los hombres sobre auto examen de testículo especialmente con relación a la frecuencia de realización.
- Interés creciente de las mujeres en realizarse un adecuado autoexamen de mama.



Vecinas de nuestro Hospital



Madres comunitarias

- Interés de las personas en conocer varios aspectos del cuidado de la salud, entre ellos estilos de vida saludable e higiene de las manos.

módulo del proyecto sobre la Prevención del Abuso y el Maltrato Infantil; esta intervención se realizó con el respaldo de la Fundación Sura.

## PROYECTO SEGURO TE QUIERO

Desde el 2011 el Hospital venía ejecutando el proyecto Seguro Te Quiero con 20 hogares comunitarios del sector, cuyo objetivo era que las madres comunitarias tuvieran conocimiento con respecto a la prevención y atención de emergencias y desastres. En el año 2012 se ejecutó el último

Durante esta etapa se desarrollaron cuatro encuentros educativos, cuyo objetivo era potenciar las madres comunitarias como actores claves frente a la prevención y detección de algunos factores de riesgo a los cuales se ven expuestos los niños en su cotidianidad, y que al mismo tiempo pudieran fomentar factores de protección en pro del bienestar de los niños.

En este recorrido se contó con la participación de 20 madres comunitarias que conforman la Asociación la Candelaria de la comuna 7, quienes al finalizar el proyecto, presentaron al grupo una propuesta educativa, a través de la cual buscaban articular a los 260 padres de familia como actores claves en el cuidado y protección de sus hijos. 

## FRATERNIDAD EN SALUD CON LOS PUEBLOS DE ANTIOQUIA

Durante el 2012 se tomó la decisión de modificar el programa, enfatizado solo en la línea asistencial: Detección de personas enfermas de cáncer en las subregiones de Antioquia, vinculadas al régimen subsidiado en los niveles 1, 2 y 3, mediante

la realización de pruebas diagnósticas que permitan la remisión de los pacientes a sus respectivas aseguradoras y por ende mejorar la calidad de vida de las personas. Para el 2012 fueron remitidos de la subregión occidente 17 pacientes

88

RELACIONES CON LA  
COMUNIDAD LOCAL  
NACIONAL E INTERNACIONAL



Médica Urgentóloga de nuestro Hospital

Un reto de este programa será realizar una mayor divulgación para que se beneficien personas de otros municipios de Antioquia.

de los cuales solo 10 cumplieron los requisitos del programa, de éstos al 40% se le diagnosticó<sup>11</sup> patología maligna y se logró que fueran atendidos por su aseguradora.



## PROGRAMA SOCIAL

Como una forma de hacer vida su misión y acercarse a las comunidades menos favorecidas, el Hospital diseñó durante el 2012 un programa en salud, denominado **Programa Social**, cuyo objetivo es transmitir

conocimientos en salud de alta complejidad dirigido a los agentes de salud (médicos y enfermeras), docentes rurales y líderes comunitarios de los municipios que conforman la subregión del Occidente antioqueño.

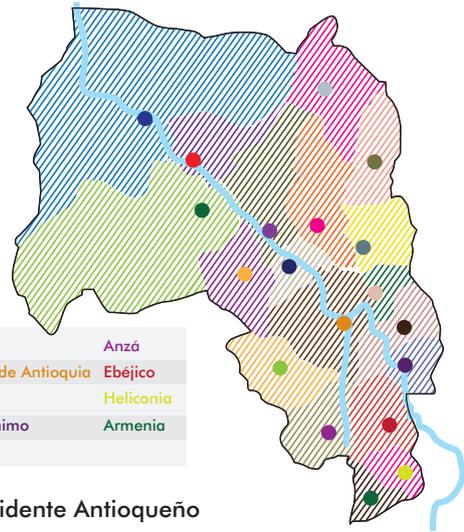
Las temáticas que se esperan transmitir y compartir con estas poblaciones en esta primera etapa son:

- Manejo básico y avanzado del trauma.
- Manejo avanzado de heridas y ostomías.
- Manejo del dolor lumbar agudo y crónico.

<sup>11</sup>. Los recursos para estos diagnósticos proceden de la donación de la Fundación Fraternidad Medellín; los pacientes diagnosticados sólo corresponden al programa de Fraternidad en Salud con los Pueblos de Antioquia en su fase de detección.



El programa se inició en el municipio de Buriticá, con la capacitación de 37 docentes rurales y 11 enfermeras y auxiliares de enfermería



Dabeiba	Buriticá	Olaya	Anzá
Uramita	Sabanalarga	Santa Fe de Antioquia	Ebéjico
Peque	Liborina	Sopetrán	Heliconia
Cañasgordas	Abriaquí	San Jerónimo	Armenia
Frontino	Giraldo	Caicedo	

Occidente Antioqueño



Colaborador del Hospital en la capacitación en Buriticá



Grupo de profesores en la Jornada de capacitación en el municipio de Buriticá, el día de su graduación

- Manejo del paciente en lecho y colocación de catéter subcutáneo.
- Manejo Integral de la diabetes.
- Entrenamiento e identificación de diagnóstico diferencial en trastorno por déficit de atención e hiperactividad .
- Prevención de cáncer de próstata

semestre se realizó el lanzamiento oficial del Programa ante la Junta Directiva y los colaboradores del Hospital; esta actividad marcó la apertura de la etapa de ejecución, la cual se inició en el municipio de Buriticá, allí se capacitaron 37 docentes rurales en el manejo básico de trauma en áreas rurales y 11 enfermeras y auxiliares de enfermería en el manejo avanzado de heridas y ostomías.

Durante el primer semestre del año 2012 se afinaron algunos asuntos concernientes al diseño y formulación y en el segundo

Para el año 2013 se espera dar continuidad al programa en los diferentes municipios que conforman la subregión.

El Hospital hizo parte del Subcomité de Rehabilitación, participó en el proceso de formulación del Plan de Acción Departamental y elaboró la guía de atención para pacientes que ingresan en estas condiciones

## TRABAJO EN RED CON VÍCTIMAS DE MINAS ANTIPERSONAL

El Hospital continúa con su compromiso y participación en el Comité Municipal de Acción contra Minas Antipersonal (MAP), Munición sin Explotar (MUSE) y Artefactos Explosivos Improvisados (AEI).

Los resultados más significativos del año 2012 son:

- El Hospital hizo parte activa del Subcomité de Rehabilitación creado por el Comité de Justicia Transi-

90

RELACIONES CON LA  
COMUNIDAD LOCAL  
NACIONAL E INTERNACIONAL



Grupo médico

cional de la Gobernación de Antioquia dando cumplimiento a la ley 1448/2011.

- Por medio del Subcomité, el Hospital participó en el proceso de formulación del Plan de Acción Departamental para la atención a las víctimas del conflicto armado.
- A nivel interno, en el Hospital se elaboró la guía de atención para pacientes que ingresan en estas condiciones, buscando complementar la atención médica con el soporte psicosocial a las víctimas.





## El Hospital apoya el programa Buen Comienzo de la Alcaldía

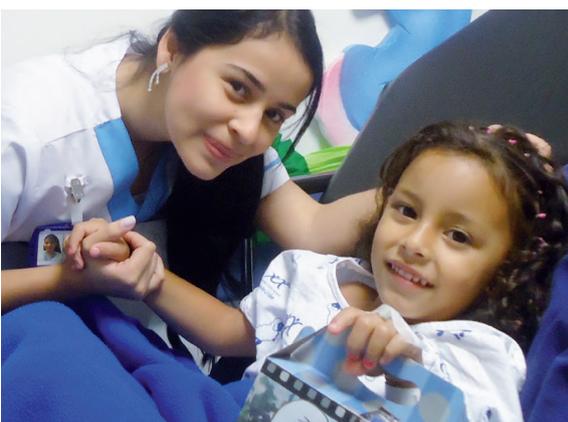


## JORNADAS DE CIRUGÍA

El Hospital continuó con su apoyo a las jornadas de cirugías en el marco del programa Buen Comienzo de la Alcaldía de Medellín en el año 2012. Con una inversión de \$5.557.147 se

operaron seis niños con los siguientes procedimientos:

- Adenoidectomía
- Adenoamigdalectomía
- Herniorrafia umbilical



Auxiliar de nuestro Hospital con paciente de la Jornada de Cirugía



Grupo del Voluntariado

## VOLUNTARIADO

Desde hace 26 años el Hospital cuenta con un grupo de damas voluntarias, adscrito a la Asociación de Voluntariado Hospitalario AVHOS, quienes brindan acompañamiento y apoyo a los pacientes que lo requieren.

Para el año 2012, el grupo estaba conformado por un total de 28 damas voluntarias, quienes realizaron labores por un total de 5.610 horas. Este equipo es coordinado por el Departamento de Trabajo Social, el

cual canaliza las tareas que deben realizar en su día a día.

Para este período sus labores estuvieron distribuidas en las áreas de Urgencias, Almacén, Relaciones Humanas, Facturación, Hospitalización Adultos y en el Aula Pablito. Las Damas Voluntarias ejecutan en estas áreas actividades de acompañamiento, lectura a los pacientes y apoyo en labores administrativas. 

# GENERACIÓN Y TRANSMISIÓN DE CONOCIMIENTO

## Investigación

Se continúa fortaleciendo la Unidad de Investigaciones, su misión es “promover, apoyar y divulgar la investigación con el propósito de contribuir al desarrollo cien-

tífico en salud para el bien de los pacientes, usuarios y comunidad en general”.

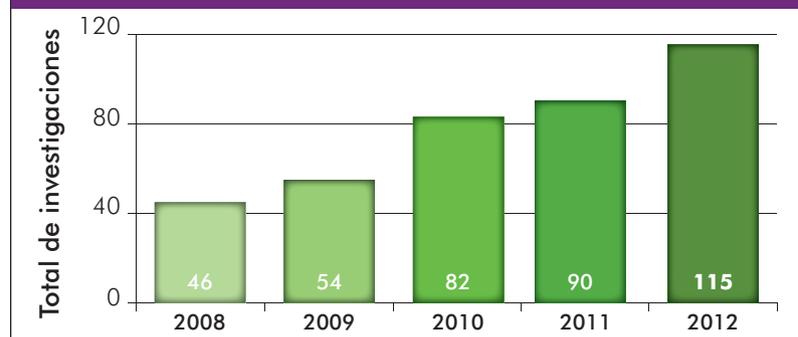
Durante el 2012 se presentó un crecimiento importante en la investigación propia (ver gráfico 31).

Cada investigación antes de ser realizada, debe ser evaluada por el Comité de Ética en Investigaciones, el cual analiza aspectos éticos y metodológicos de los proyectos de investigación y decide cuales de es-

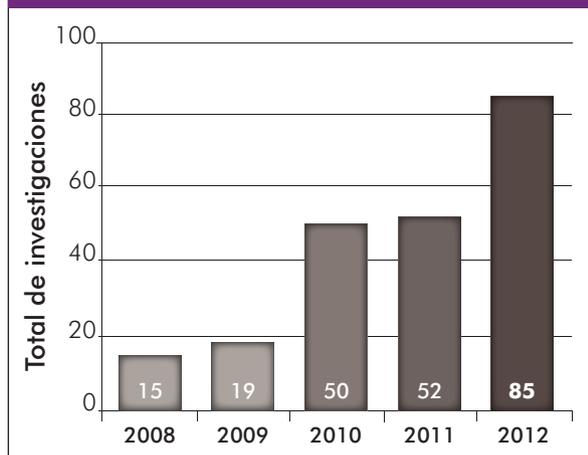
92

RELACIONES CON LA  
COMUNIDAD LOCAL  
NACIONAL E INTERNACIONAL

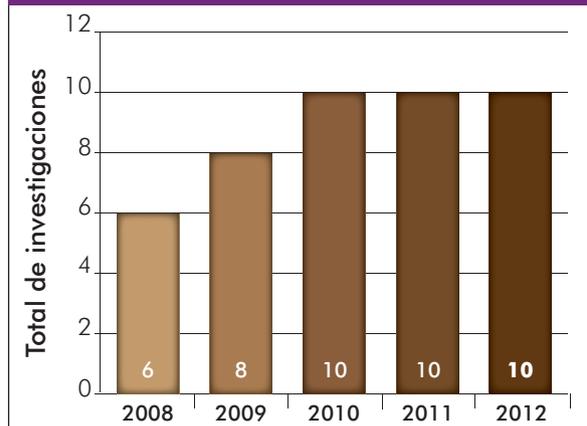
**Gráfico 30:** Total de investigaciones realizadas en el Hospital 2008 - 2012



**Gráfico 31:** Total de investigaciones propias 2008 - 2012



**Gráfico 32:** Número de investigaciones compartidas con otras instituciones 2008 - 2012





tas pueden ser llevadas a cabo.

Algunas de estas investigaciones son compartidas con casas farmacéuticas, las cuales son también analizadas por el Comité de Ética en Investigaciones del Hospital.

Con el propósito de garantizar la calidad en los procesos de investigación,

Investigaciones analizadas por el Comité de Ética en Investigaciones 2012

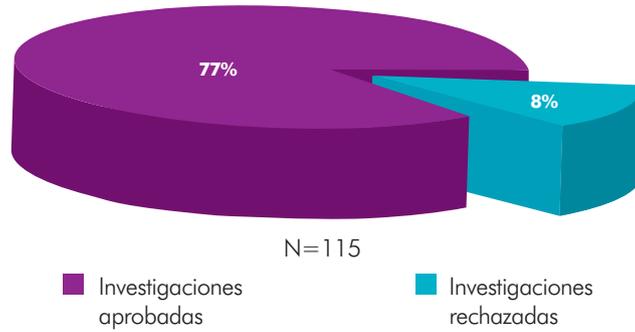
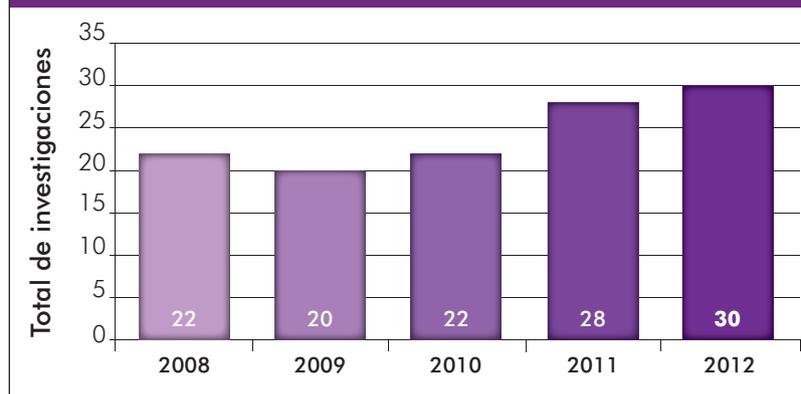


Gráfico 33: Número de investigaciones aceptadas a casas farmacéuticas 2008 - 2012



DIRECCIÓN SECCIONAL DE SALUD ANTIOQUIA  
Medellín

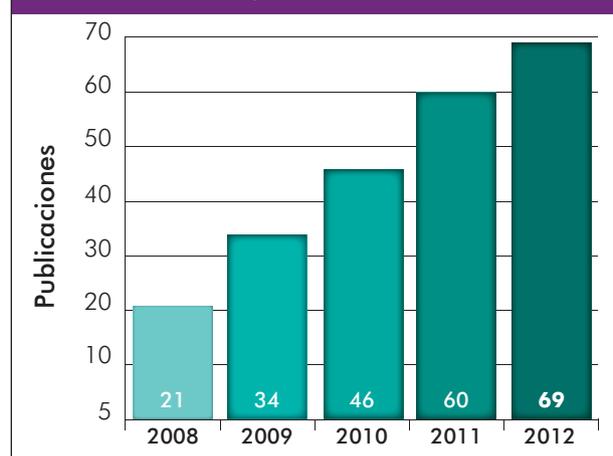
Premio en innovación e investigación

esta Unidad cuenta con la certificación ISO 9001:2008 y con la certificación de INVIMA en Buenas Prácticas Clínicas en Investigación, sin la cual no se podrían desarrollar investigaciones relacionadas con seres humanos.

### Publicaciones

El Hospital permanece con su política de acompañar e incentivar económicamente las publicaciones de los colaboradores, para este año se evidencia un aumento en éstas (ver gráfico 34).

Gráfico 34: Publicaciones de los colaboradores del Hospital 2008 - 2012





**Segundo puesto en trabajos de investigación modalidad presentación oral Nefrología Pediátrica**

## Docencia

Como parte del cumplimiento de su misión y compromiso con la formación de nuevos profesionales, cada año el Hospital establece alianzas con universidades de la ciudad y del

país, por medio de las cuales se facilitan los campos de práctica y aprendizaje de estudiantes en las áreas de salud, administración, psicología, trabajo social, ingenierías, entre otros.

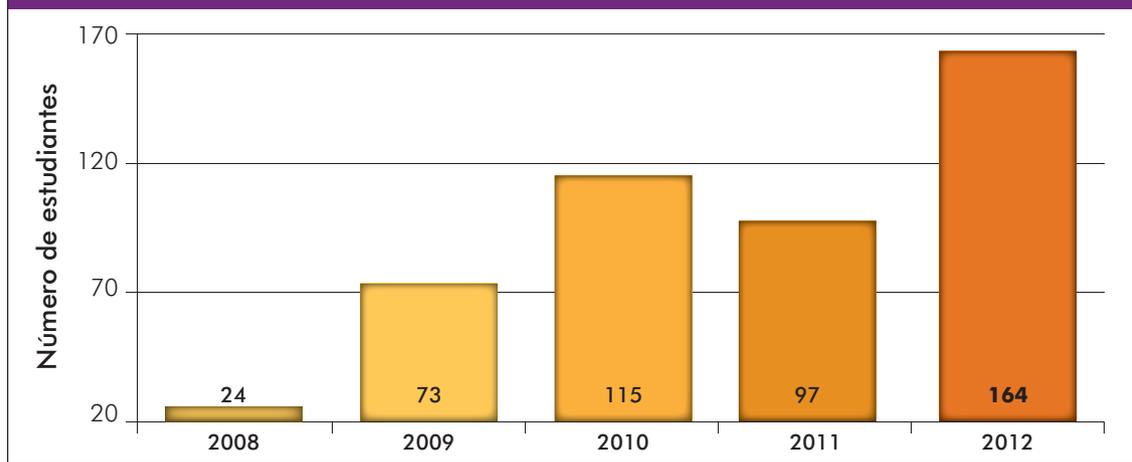
**Tabla 14: Estudiantes en rotación 2008 - 2012**

Estudiantes	2008	2009	2010	2011	2012
Pregrado de medicina (internos)	409	427	445	438	470
Pregrado de medicina (residentes)	837	829	951	1099	1092
Otros (Administración, ingenierías, secretariado, trabajo social, psicología, entre otros)	62	64	36	92	40

94

RELACIONES CON LA COMUNIDAD LOCAL NACIONAL E INTERNACIONAL

**Gráfico 35: Estudiantes provenientes de universidades fuera de Antioquia 2008 - 2012**





## INSTITUTO DE EDUCACIÓN PABLO TOBÓN URIBE

El Hospital cuenta con un Instituto de Educación, por medio del cual ofrece educación Técnico Laboral en Auxiliar de Enfermería a jóvenes de la ciudad de Medellín y del país, que deseen formarse en esta área. La decisión de tener este

Instituto obedece a la intención del Hospital de formar auxiliares de enfermería con altos estándares humanos y técnicos, que permitan conservar el perfil en cultura de servicio, calidad y seguridad del Hospital.

En el año 2012 se formaron 33 estudiantes, de las cuales el 97% contaba con contrato de aprendizaje, lo que facilita su manutención durante esta etapa formativa. Estos contratos fueron celebrados por el Hospital y la empresa Indugevi, quien



Residentes del Hospital



Estudiantes Instituto de Educación

apoya económicamente a las estudiantes matriculadas.

Desde el año 2006 se han formado 172 estudiantes, con un porcentaje de vinculación del 90% al **Hospital Pablo Tobón Uribe.** 

## LIDERAZGO GREMIAL

Dentro de su estrategia de Responsabilidad Social el Hospital continúa contribuyendo al desarrollo del sector, mediante su participa-

ción y liderazgo en diferentes asociaciones y eventos a nivel nacional e internacional.

Para el año 2012 el Hospital continuó con su participación activa en el Clúster de Servicios de Medicina y Odontología, por medio del trabajo articulado de las áreas de Mercadeo, la Dirección General, Pacientes Internacionales y Gestión de la Información. Participó en la construcción de los indicadores de Turismo de Salud a nivel país en conjunto con el Ministerio de Comercio-PTP, Programa de Transformación Productiva y las áreas de Trabajo Social, Mercadeo, Mejoramiento, Gestión de la Información y Gestión Ambiental.

Actualmente el Director del Hospital se desempeña como Presidente de la Junta Directiva de la Asociación Colombiana de Hospitales y Clínicas, y el Jefe de la División Administrativa es el Secretario del Grupo de Directores de Hospitales y Clínicas de Medellín y moderador del grupo de Administradores de Hospitales y Clínicas de Medellín. Por su parte el Jefe de Me-

joramiento participa como miembro activo de la Junta de Mejoramiento del ICONTEC y otros colaboradores continúan apoyando a esta misma organización en temas específicos de calidad en salud.

El Hospital facilita estos espacios de representación con el fin de contribuir al desarrollo del sector y a la multiplicación de las ex-

periencias positivas que se tienen al interior del Hospital, para ello se tiene diseñado un mecanismo que permite medir la participación de los colaboradores en eventos académicos externos como expositores y otro para medir las visitas que se reciben al interior de la Institución, durante el 2012 se recibieron 44 visitas y se realizaron 158 presentaciones.

96

RELACIONES CON LA  
COMUNIDAD LOCAL  
NACIONAL E INTERNACIONAL



Colaboradora de nuestro Hospital Servicios Farmacéuticos



Central de Recipientes Mayi Straus

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

- EDIMEI (alianza entre la Universidad de Antioquia, la Corporación de Investigaciones Biológicas y el Hospital, para el desarrollo de Investigaciones básicas).
- Asociación Colombiana de Centros de Investigaciones Clínicas.
- Asociación Centro de Gestión Hospitalaria.
- PTP (Programa de Transformación Productiva).
- ANDI (Asociación Nacional de Empresarios de Colombia).

- Clúster de Servicios de Medicina y Odontología.
- Sociedad Salud sin Fronteras.
- Proexport.
- Miembro del Grupo Cooperativo Iberoamericano de Bancos de Sangre y Medicina Transfusional.
- Miembro de sala especializada de reactivos de diagnóstico in vitro del INVIMA.
- El jefe del laboratorio del Hospital hizo parte del grupo de coordinación editorial del libro: Aplicaciones y Práctica de la Medicina Transfusional. 



## PROYECTO PLAN DE EXPANSIÓN



Dando continuidad a la Planeación Estratégica del 2010, el Hospital decide ampliar su infraestructura en la actual sede; con el objetivo de no dispersar el conocimiento, los recursos de apoyo y mantener una

sólida cultura centrada en el humanismo cristiano, nace el Proyecto Arquitectónico Integral del **Hospital Pablo Tobón Uribe**.

Este plan de desarrollo incluye:

- **Torre A** ampliación de los servicios de salud.

En el Plan de Expansión se incluyó todo el trabajo con la comunidad y la responsabilidad con el medio ambiente

**¡CRECEMOS  
PORQUE CREEMOS!**



Futura fachada Torre A

- **Ampliación del Edificio de Parquaderos** como respuesta al cumplimiento normativo.
- **Ampliación del 3° Edificio Técnico** como respuesta a complementar los servicios técnicos de la Torre A: sistema eléctrico, sistema de aire acondicionado, entre otros.
- **Modificaciones y reformas internas Torre B** (torre existente) como respuesta a complementar los servicios de apoyo a la Torre A.

Desde el diseño del Plan de Expansión se incluyó todo el trabajo con la comunidad y la responsabilidad con el medio ambiente (con criterios ambientales y sociales, como el desarrollo de su componente arbóreo y paisajista y la incorporación de tecnologías que contribuyan al ahorro energético y de agua).

Durante el año 2012 se conformó un grupo de comunicación del proyecto Plan de Expansión, cuya estrategia es desarrollar un plan de comunicación dirigido a la comunidad interna y externa involucrada con

el objetivo de minimizar el impacto en la comunidad frente a los cambios que se presenten por el desarrollo del proyecto.

Con el fin de mantener y proteger la fauna y la flora del lugar en el cual se va a construir, se está implementando un plan de reforestación (resiembra) para trasladar en algunos casos y reemplazar en otros los árboles

existentes, para ello el Hospital se ha comprometido a sembrar, tanto en su interior como en los sectores aledaños, 4 árboles por cada árbol que sea necesario reemplazar.

Se resalta el trabajo de socialización del proyecto a través de reuniones periódicas informativas a: comunidad aledaña, mesa ambiental, autoridades ambien-

tales, autoridades gubernamentales, medios de comunicación, clientes, proveedores y público interno.

Además de lo anterior, se compartió con la comunidad el proceso de los trasplantes arbóreos (donación de árboles a la comunidad), celebración del día del planeta, soportado en eventos como:

# 98

RELACIONES CON LA  
COMUNIDAD LOCAL  
NACIONAL E INTERNACIONAL



Trasplante de Ceiba

El Hospital crece  
porque cree que es  
posible hacerlo con  
responsabilidad.

- Ceremonia entrega árboles a la comunidad (trasplante y reubicación en: Parque la Quintana, la CIB, Urbanización Villa Rica).
- Ceremonia Religiosa conmemorando el día del planeta y el proyecto de expansión.
- Trasplante y reubicación de las Ceibas como árbol emblemático del Hospital.
- Difusión a través de volantes, reuniones, Boletín en Familia, vallas informativas, entre otros.
- Además, el Hospital ha liderado gestiones frente al municipio de Medellín para

impulsar el proyecto de movilidad de la carrera 72 A, que favorecería el desarrollo del sector y del proyecto de expansión.

Los resultados obtenidos se han presentado al Comité de Dirección y a la Junta Directiva del Hospital, a las entidades gubernamentales y a la comunidad.

El Hospital se compromete a seguir trabajando en el fortalecimiento de las estrategias adecuadas y eficaces para evitar el menor impacto posible a la comunidad. 

# TERCERA PARTE



Fachada Hospital Pablo Tobón Uribe



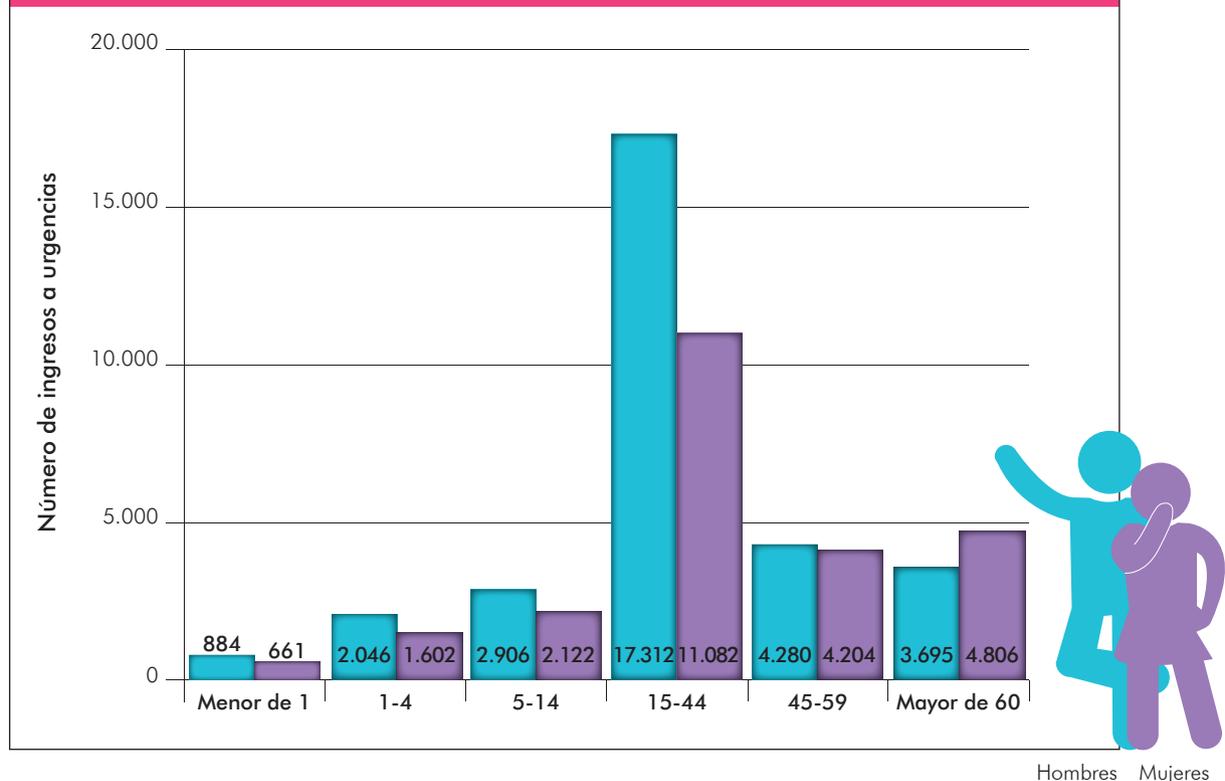
# PERFIL EPIDEMIOLÓGICO

## Urgencias

**Tabla 15:** Distribución del número de ingresos a urgencias por grupos de edad y sexo 2012

Grupos de Edad	Hombres	Mujeres	Total general	%
< 1	884	661	1.545	3
1-4	2.046	1.602	3.648	7
5-14	2.906	2.122	5.028	9
15-44	17.312	11.082	28.394	51
45-59	4.280	4.204	8.484	15
> 60	3.695	4.806	8.501	15
<b>Total general</b>	<b>31.123</b>	<b>24.477</b>	<b>55.600</b>	<b>100</b>

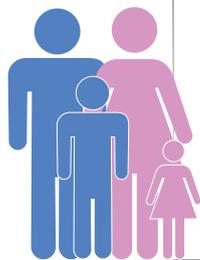
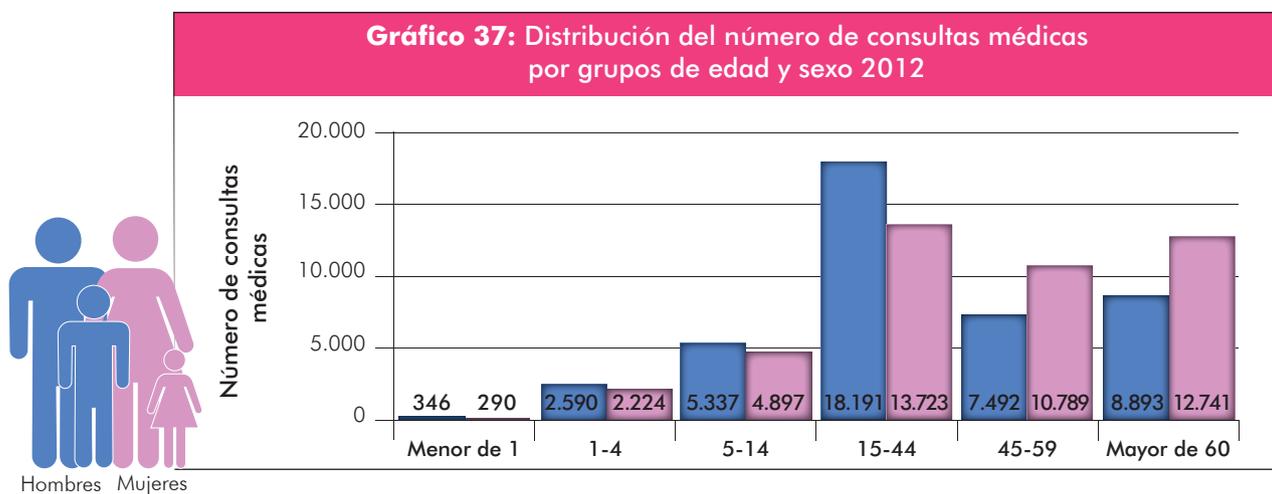
**Gráfico 36:** Distribución del número de ingresos a urgencias por grupos de edad y sexo 2012





## Consultas médicas

**Gráfico 37:** Distribución del número de consultas médicas por grupos de edad y sexo 2012



Hombres Mujeres



Paciente de nuestro Hospital



Paciente y Médica

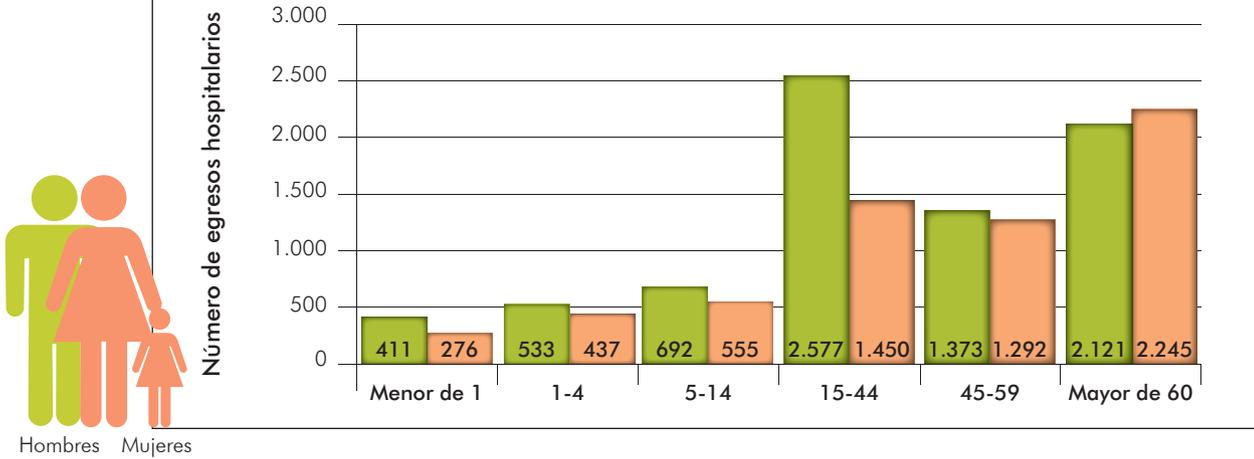
101

## Egresos hospitalarios

**Tabla 16:** Distribución del número de egresos hospitalarios por grupos de edad y sexo 2012

Grupos de Edad	Hombres	Mujeres	Total general	%
< 1	411	276	687	5
1-4	533	437	970	7
5-14	692	555	1.247	9
15-44	2.577	1.450	4.027	29
45-59	1.373	1.292	2.665	19
> 60	2.121	2.245	4.366	31
<b>Total general</b>	<b>7.707</b>	<b>6.255</b>	<b>13.962</b>	<b>100</b>

**Gráfico 38:** Distribución del número de egresos hospitalarios por grupos de edad y sexo 2012



102  
HOSPITAL EN CIFRAS

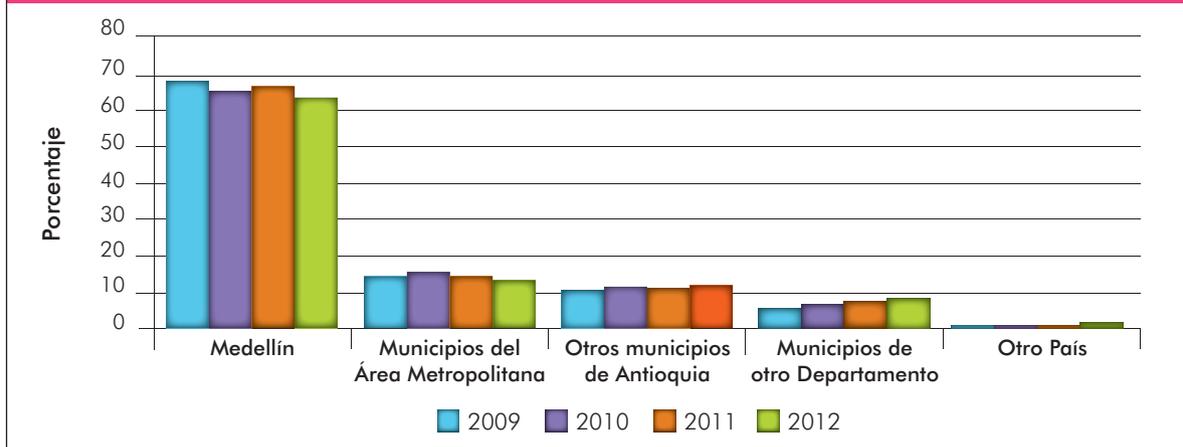


Enfermera de nuestro Hospital con paciente



Urgencias del Hospital

**Gráfico 39:** Distribución porcentual de los pacientes que egresaron de hospitalización según lugar de residencia 2009 - 2012



Fuente de Información : Departamento de Gestión de Información Clínica



**Tabla 17: Distribución porcentual de los pacientes que egresaron de hospitalización según lugar de residencia 2009 - 2012**

Lugar de Residencia	Años									
	2009	%	2010	%	2011	%	2012	%	Total	%
Medellín	7.751	68.3	7.884	65.2	8.153	65.8	8.744	62.6	32.532	65.3
Municipios del Área Metropolitana	1.735	15.3	1.926	15.9	1.860	15.0	2.019	14.5	7.540	15.1
Otros municipios de Antioquia	1.301	11.5	1.595	13.2	1.591	12.8	1.931	13.8	6.418	12.9
Municipios de otro Departamento	512	4.5	639	5.3	723	5.8	1.001	7.2	2.875	5.8
Otro País	49	0.4	49	0.4	60	0.5	267	1.9	425	0.9
<b>Total general</b>	<b>11.348</b>	<b>100</b>	<b>12.093</b>	<b>100</b>	<b>12.387</b>	<b>100</b>	<b>13.962</b>	<b>100</b>	<b>49.790</b>	<b>100</b>

## Morbilidad

**Tabla 18: 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. 2012**

Ord.	Cuenta de Historia	Fre- cuencia	% de %	Grupo de edad						Sexo	
				-1	1-4	5-14	15-44	45-59	60 +	F	M
1	Traumatismos, envenenamientos y algunas otras consecuencias de causa externa	2.566	18,4%	24	98	222	1.419	410	393	700	1866
2	Enfermedades del aparato digestivo	1.808	12,9%	60	85	185	458	389	631	885	923
3	Neoplasias [Tumores]	1.724	12,3%	21	39	74	293	490	807	868	856
4	Enfermedades del sistema osteomuscular y del tejido conectivo	1.228	8,8%	3	22	71	449	300	383	621	607
5	Enfermedades del aparato genitourinario	1.165	8,3%	51	99	95	248	212	460	492	673
6	Enfermedades del sistema respiratorio	990	7,1%	153	169	83	106	104	375	474	516
7	Ciertas enfermedades infecciosas y parasitarias	987	7,1%	86	147	104	239	166	245	463	524
8	Enfermedades del sistema circulatorio	927	6,6%	3	13	22	116	204	569	458	469
9	Enfermedades del sistema nervioso	606	4,3%	41	60	108	187	89	121	319	287
10	Factores que influyen en el estado de salud y contacto con los servicios de salud	542	3,9%	15	59	90	208	117	53	234	308
SUBTOTAL GENERAL		12.543	89,8%	457	791	1.054	3.723	2.481	4.037	5.514	7.029
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>13.962</b>	<b>100%</b>	<b>687</b>	<b>970</b>	<b>1.247</b>	<b>4.027</b>	<b>2.665</b>	<b>4.366</b>	<b>6.255</b>	<b>7.707</b>

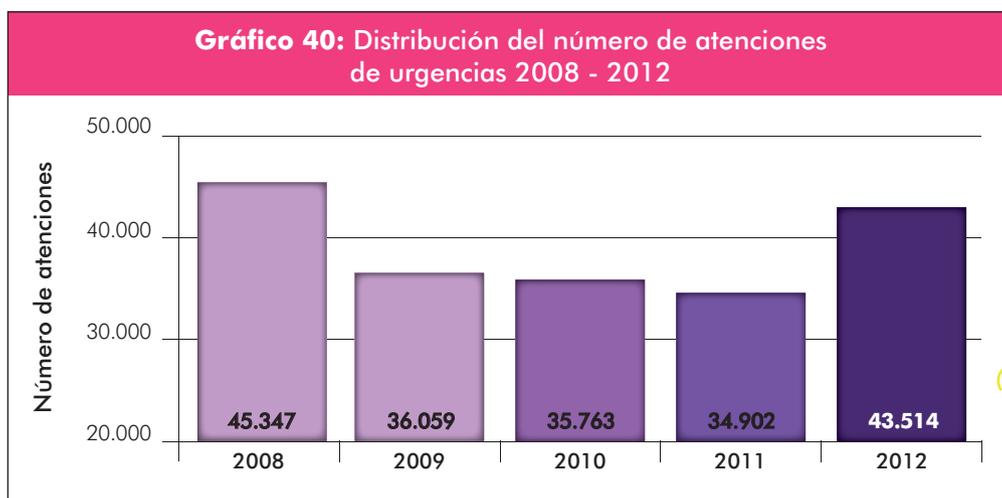
**Tabla 19:** Diez primeras causas de morbilidad de los pacientes egresados del servicio de hospitalización, según Grupos Relacionados con el Diagnóstico (GRD). 2012

Ord.	Descripción del GRD	Frecuencia	Estancia	Peso Relativo	Diagnóstico
1	IP Ventilación mecánica prolongada sin traqueostomía w/MCC**	323	33.15	7.61	9.56
2	IM Infecciones de riñón y tracto urinario w/CC*	263	6.72	0.69	6.00
3	IP Otros procedimientos sobre tejido conectivo y sistema musculoesquelético	210	3.14	0.96	3.28
4	IM Otros diagnósticos sobre aparato digestivo w/CC*	209	5.59	0.79	6.28
5	IP Procedimientos sobre apéndice	199	2.19	0.90	1.73
6	IP Injerto de piel sin quemadura	169	5.17	1.38	3.66
7	IM Infecciones de riñón y tracto urinario w/MCC**	162	10.05	1.08	8.70
8	IP Procedimientos no complejos sobre aparato respiratorio w/MCC**	161	12.20	2.46	8.89
9	IP Otros procedimientos sobre tejido conectivo y sistema musculoesquelético w/C	160	7.90	1.64	6.11
10	IM Quimioterapia	158	3.44	1.02	3.32
SUBTOTAL		2.014	9.01	1.86	6.00
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>13.962</b>	<b>9.47</b>	<b>1.78</b>	<b>5.98</b>

\* Con CC Con Complicaciones y Comorbilidades \*\* Con MCC Con Complicaciones y Comorbilidades Mayores

## VOLÚMENES HOSPITALARIOS

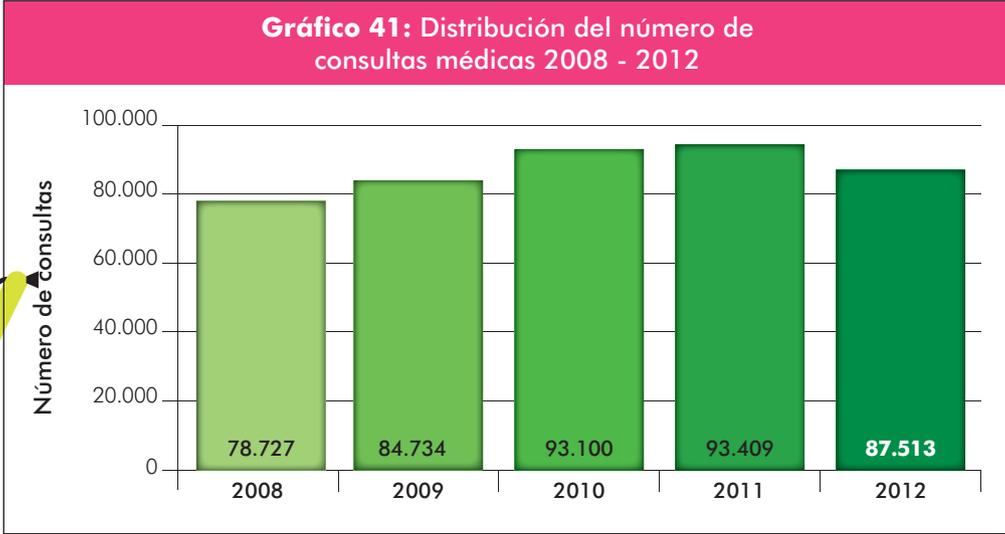
**Gráfico 40:** Distribución del número de atenciones de urgencias 2008 - 2012



Fuente de Información : Departamento de Gestión de Información Clínica



**Gráfico 41: Distribución del número de consultas médicas 2008 - 2012**

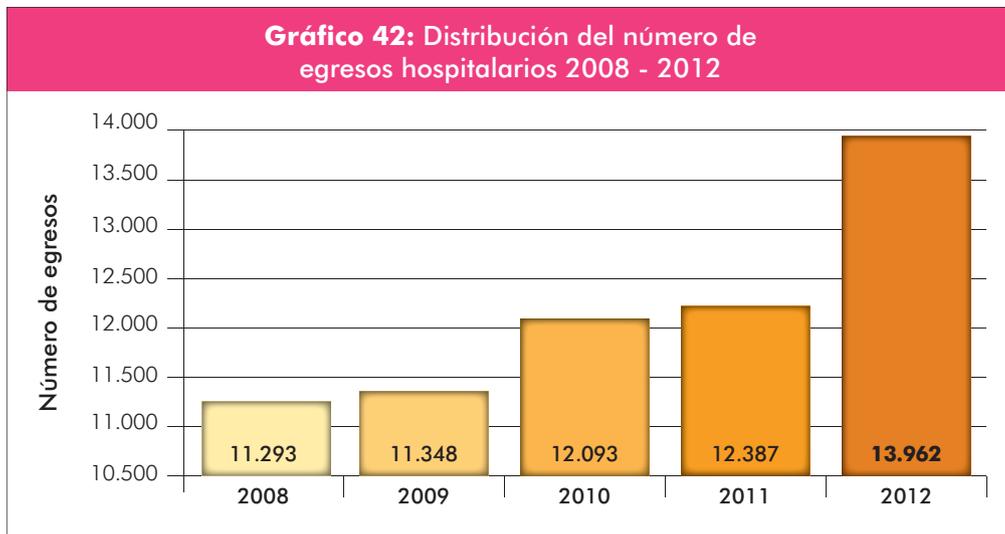


Imágenes radiológicas del Hospital

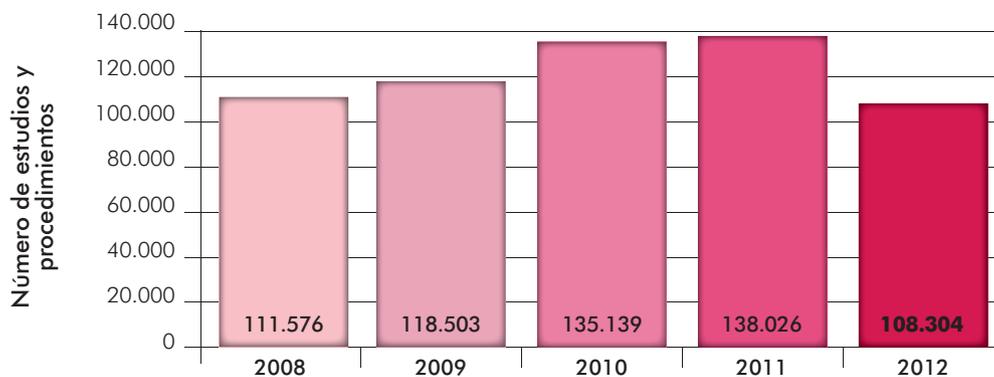


Colaboradora

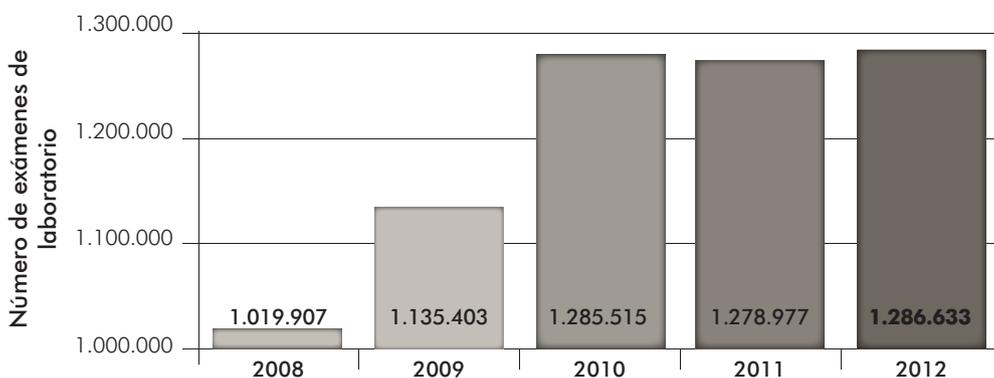
**Gráfico 42: Distribución del número de egresos hospitalarios 2008 - 2012**



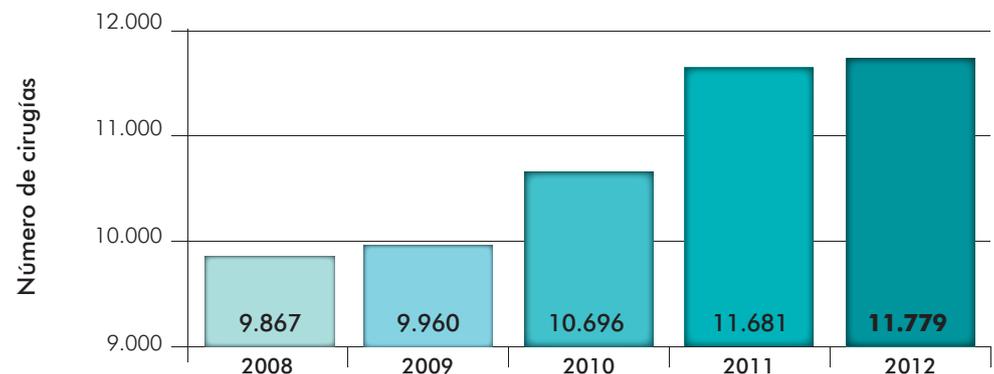
**Gráfico 43:** Distribución del número de estudios y procedimientos de imaginología 2008 - 2012

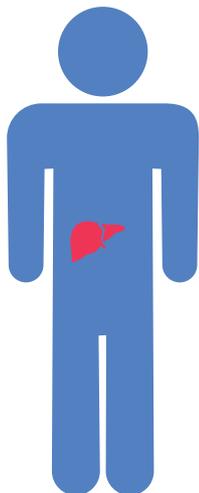


**Gráfico 44:** Distribución del número de exámenes de laboratorio 2008 - 2012



**Gráfico 45:** Distribución del número de cirugías 2008 - 2012





**Tabla 20:** Distribución del número de trasplantes realizados según tipo de órgano trasplantado 2008-2012

Tipo de Trasplante	2008	2009	2010	2011	2012	Total
Hígado	39	42	53	28	28	<b>190</b>
Riñón	76	91	108	67	58	<b>400</b>
Intestino	2	0	2	1	2	<b>7</b>
Renal - Dual	2	0	0	0	0	<b>2</b>
Hígado - Riñón	2	3	0	2	1	<b>8</b>
Multivisceral	1	1	2	0	2	<b>6</b>
Riñón - Páncreas	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Progenitores Hematopoyéticos	25	2	7	4	17	<b>55</b>
<b>Total Trasplantes</b>	<b>147</b>	<b>139</b>	<b>172</b>	<b>102</b>	<b>108</b>	<b>668</b>



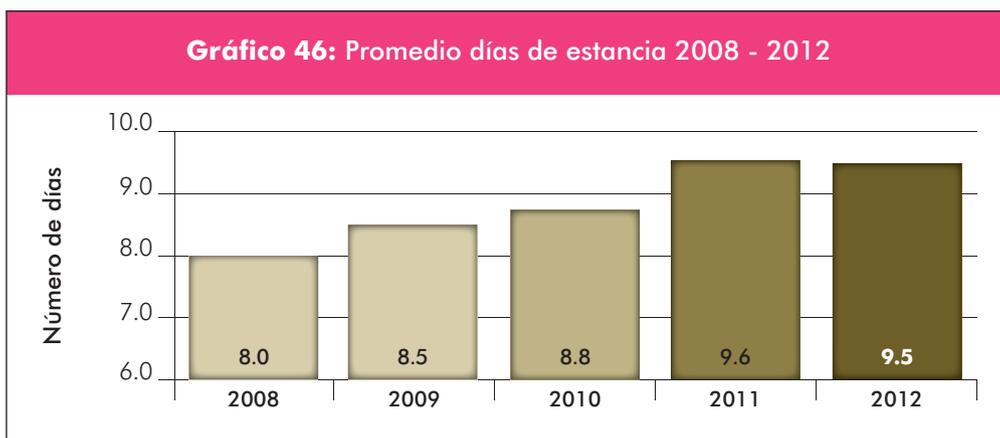
Paciente y acompañante del Hospital



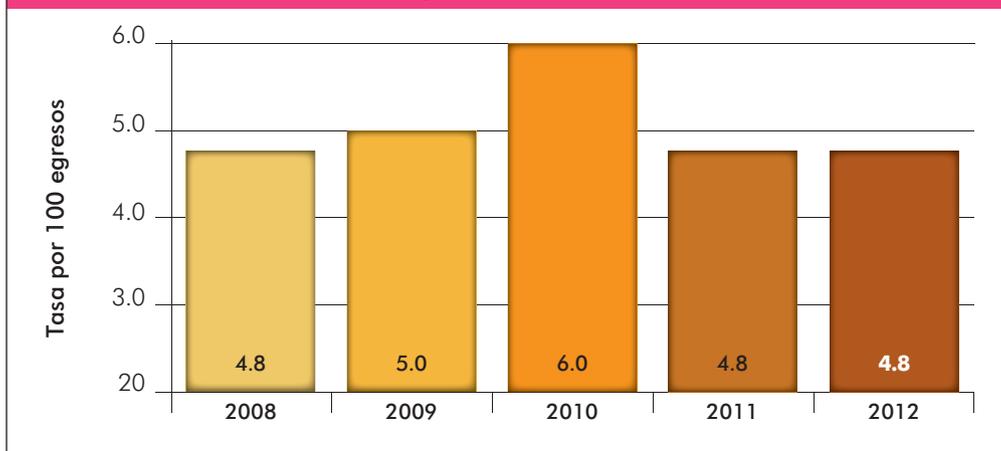
Enfermera y paciente

## INDICADORES DE RESULTADOS

**Gráfico 46:** Promedio días de estancia 2008 - 2012



**Gráfico 47: Tasa de mortalidad por 100 egresos 2008 - 2012**

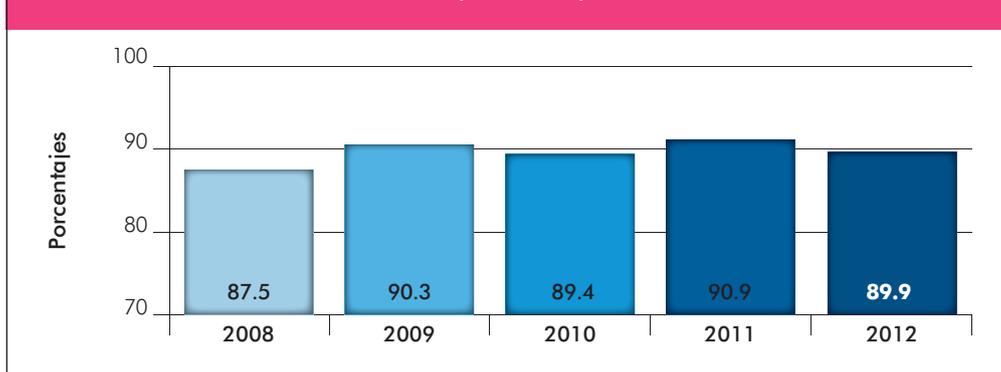


## ESTRUCTURA

**Gráfico 48: Giro cama 2008 - 2012**



**Gráfico 49: Porcentaje de Ocupación 2008 - 2012**



**HOMOLOGACIÓN GRI  
CON MEMORIA DE  
SOSTENIBILIDAD  
HOSPITAL  
PABLO TOBÓN URIBE**



Tema	Ubicación en el informe	Observaciones	Pág.
<b>1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>			
1.1 Declaración de relevancia de la sostenibilidad para la Organización y su estrategia.	Introducción Memoria de Sostenibilidad Sensibilidad para una Responsabilidad Social		8
1.2 Principales impactos, riesgos y oportunidades.	Introducción Memoria de Sostenibilidad Sensibilidad para una Responsabilidad Social		8
<b>2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>			
2.1 Nombre de la organización.	Portada de la Memoria de Sostenibilidad.		
2.2 Principales marcas, productos y servicios.	Perfil del Hospital.		14-17
2.3 Estructura operativa de la organización.	Perfil del Hospital.		14-17
2.4 Localización de la sede principal de la Organización.	Perfil del Hospital.		14-17
2.5 Número de países en los que opera la Organización.	Perfil del Hospital.		14-17
2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Perfil del Hospital.		14-17
2.7 Mercados servidos	Perfil del Hospital.		14-17
2.8 Dimensiones de la Organización informante.	Perfil del Hospital. Componente 2. Hospital en cifras.		14-17 45 100
2.9 Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria.	Perfil del Hospital	Se muestran a lo largo del informe	14-17
2.10 Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.	Perfil del Hospital.		14-17
<b>3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA</b>			
3.1 Período cubierto por la información contenida en la memoria.	Presentación de la Memoria de Sostenibilidad.		18
3.2 Fecha de la memoria anterior más reciente.	Presentación de la Memoria de Sostenibilidad.		18
3.3 Ciclo de presentación de memorias.	Presentación de la Memoria de Sostenibilidad.		18
3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria.	Contraportada.		
<b>Alcance y cobertura de la memoria</b>			
3.5 Proceso de definición del contenido de la memoria.	Presentación de la Memoria de Sostenibilidad		18
3.6 Cobertura de la memoria.	La Responsabilidad Social en el Hospital Pablo Tobón Uribe.		20



Tema	Ubicación en el informe	Observaciones	Pág.
3.7 Límites del alcance o cobertura de la memoria.	La Responsabilidad Social en el Hospital Pablo Tobón Uribe.		20
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 de Sostenibilidad.		18
<b>Índice del contenido del GRI</b>			
3.12 Tabla de contenidos GRI.	La presente tabla.		109-116
<b>4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>			
4.1 Descripción de la estructura de Gobierno y comités.	Órganos Directivos. Perfil del Hospital.		6-7 14-17
4.2 Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	Perfil del Hospital.		14-17
4.3 Estructura del máximo órgano de Gobierno	Órganos Directivos.		6-7
4.4 Mecanismos de comunicación de los accionistas y empleados con el máximo órgano de gobierno.	Componente 2.	No aplica para accionistas	55
<b>Participación de los grupos de interés</b>			
4.14 Relación de grupos de interés que la Organización ha incluido.	A lo largo de la Memoria de Sostenibilidad		
4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la Organización se compromete.	Presentación de la Memoria de Sostenibilidad A lo largo de la Memoria.		18
<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>			
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	39; 41
EC4 Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Componente 1: Calidad, Seguridad y Accesibilidad a los Servicios de salud.		41
<b>Impactos económicos indirectos</b>			
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.		97



Tema	Ubicación en el informe	Observaciones	Pág.
<b>DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL</b>			
<b>Materiales</b>			
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Componente 4: Cuidado y compromiso con el medio ambiente.	71-74
<b>Energía</b>			
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Componente 4: Cuidado y compromiso con el medio ambiente.	76-78
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Componente 4: Cuidado y compromiso con el medio ambiente	76-78
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.	76-78
<b>Agua</b>			
EN8	Captación total de agua por fuentes.	Componente 4: Cuidado y compromiso con el medio ambiente.	74-75
<b>Biodiversidad</b>			
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	Componente 4: Cuidado y compromiso con el medio ambiente.	70-81
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	Componente 4: Cuidado y compromiso con el medio ambiente.	74-75
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Componente 4: Cuidado y compromiso con el medio ambiente.	71-74
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Componente 4: Cuidado y compromiso con el medio ambiente.	78-80
<b>Productos y servicios</b>			
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.	70-81
<b>Cumplimiento normativo</b>			
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la norma tiva ambiental.	No se han generado multas al respecto.	



Tema	Ubicación en el informe	Observaciones	Pág.
<b>DESEMPEÑO SOCIAL</b>			
<b>Empleo</b>			
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Componente 2: Compromiso con los colaboradores y sus familias.	45
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.	43-44
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.	42-62
<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>			
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.	56-60
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.	56-57
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. Componente 5: Relaciones con la comunidad local, nacional e internacional”.	42-62 87-89
<b>Formación y educación</b>			
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Componente 2: Compromiso con los colaboradores y sus familias.	La información de este indicador que se presenta no tiene en cuenta la categoría de empleado. 51-54
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.	51-54

Tema	Ubicación en el informe	Observaciones	Pág.
LA12 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Componente 2: Cuadro Empresa Familiarmente Responsable (efr).		49 y 55
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>			
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.		45
<b>DESEMPEÑO DE SOCIEDAD</b>			
<b>Comunidad</b>			
SO1 Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	Componente 5: Relaciones con la comunidad local, nacional e internacional.		82-98
<b>DESEMPEÑO DE LOS DERECHOS HUMANOS</b>			
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.		65-67
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.		31; 32 38-39
<b>No discriminación</b>			
HR4 Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.		No se han registrado incidentes por discriminación.	
<b>Explotación infantil</b>			
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.	
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.	



Tema	Ubicación en el informe	Observaciones	Pág.
<b>Prácticas de seguridad</b>			
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 de 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, 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.	Se cuenta con un mecanismo de escucha, atención y respuesta a las quejas de los usuarios.	27-30
<b>DESEMPEÑO DE RESPONSABILIDAD SOBRE LOS PRODUCTOS</b>			
<b>Salud y seguridad del cliente</b>			
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.		38
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.		27-30



Memoria de  
**Sostenibilidad**

2012

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](http://www.hptu.org.co/responsabilidadsocial)**

Las fotografías que se encuentran publicadas en este informe están autorizadas



Calle 78B No. 69-240

**Teléfono (57-4) 445 90 00**

Fax (57-4) 441 14 40

**e-mail: [hptu@hptu.org.co](mailto:hptu@hptu.org.co)**

Medellín - Colombia - Suramérica

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

