



MEMORIA DE
SOSTENIBILIDAD
2015



EL HOSPITAL CON ALMA
Pablo Tobón Uribe



División de Calidad
Reconocimiento
institucional
Resumen

Unidad de Investigaciones
Publicaciones
Docencia
Resumen

Sostenibilidad económica
Plan de Desarrollo Integral
Retos en materia
de sostenibilidad
Resumen

Gestión Humana
Conciliación y cuidado
del cuidador
Retos departamento
de gestión humana 2016
Experiencia de servicio
centrado en el ser humano
Resumen

División de Cooperación
Acompañamiento social
a los pacientes
Estrategias y programas
de cara a la comunidad
Compromiso social
y legitimidad:
aspecto ambiental
Residuos hospitalarios
Manejo seguro
de productos químicos
Comprometidos con el uso
racional agua
Manejo integral recurso
energía
Educación ambiental
Red de hospitales verdes
y saludables
Resumen

CONTENIDO

- 3 ¿En qué mundo se prefiere vivir?
- 6 Generalidades de nuestro Hospital
- 9 Análisis de materialidad
- 11 Nuestros grupos de interés
- 13 Perfil de la memoria
- 15 Gobierno corporativo
- 16 Modelo corporativo
- 18 Capítulo I:
Excelencia asistencial
- 28 Capítulo II:
Conocimiento e innovación
- 36 Capítulo III:
Eficiencia operacional
- 46 Capítulo IV:
Cultura con alma
- 58 Capítulo V:
**Compromiso social
y legitimidad**
- 80 Hospital en cifras



Edición 1. Volumen 9.

Dirección general Dr. Andrés Aguirre M. | **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: (mercadeo@hptu.org.co) | **Colaboraron en esta edición** Jorge Donado G., Gustavo Adolfo Gutiérrez S., Ana Cristina López R., María Victoria Restrepo C., Stella María Pérez M., Piedad Cecilia Restrepo B., Nora Lya Salazar B., Nidia Patricia Torres G., Elizabeth Toro L., Paula Andrea Valencia C.
Diseño: InterMedia Publicidad. **Fotografía:** Diego Alzate, Darío Eusse y Tato Gómez.

Consulte la edición digital en <http://hptu.org.co/responsabilidad-social.html>

ACERCA DE NUESTRA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2015

Desde el año 2007, nuestro Hospital hace pública su Memoria de Sostenibilidad, la cual recoge los resultados y retos en materia de sostenibilidad.

Esta memoria fue preparada con la guía para elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative –GRI G4–, opción esencial, por lo tanto, el alcance y la cobertura de los indicadores abordan asuntos materiales de nuestra Institución y reflejan sus impactos en las dimensiones social, económica y ambiental.

Por medio de esta publicación anual, invitamos a nuestras partes interesadas y a la comunidad en general a conocer nuestro Hospital, su modelo de responsabilidad social, las estrategias y programas que buscan contribuir al desarrollo sostenible.

ABOUT OUR 2015 SUSTAINABILITY REPORT

Since 2007, our Hospital publicly publishes its Sustainability Report, which collects results and challenges in terms of sustainability.

This report was prepared in accordance with the sustainability reporting guidelines (Core option) of the Global Reporting Initiative (GRI G4). Therefore, the scope and coverage of the indicators address material aspects of our Institution and reflect their impact on the social, economic and environmental dimensions.

By means of this yearly publication, we invite our stakeholders and the general community to find out more about our Hospital, its social responsibility model, its strategies and its programs, which are focused on contributing to the sustainable development.



Andrés Aguirre Martínez
Director General

¿EN QUÉ MUNDO SE PREFIERE VIVIR?

Los seres humanos tienen una facultad maravillosa con la que otros seres no cuentan: la conciencia de sí, que es diferente a la relativa a los fenómenos de conciencia vigil con la cual cuentan muchos seres animales de la escala biológica superior. Esa conciencia le permite ver el mundo desde una perspectiva más rica, teniendo en cuenta sus valores y preferencias. La conciencia de sí permite estimar unas cosas por sobre otras, juzgar lo que es bueno y malo, sopesar alternativas que abre la racionalidad. Es esta conciencia un instrumento que usado con responsabilidad, es

maravilloso; con ella se hace una pregunta de una relevancia enorme: en qué mundo se prefiere vivir.

El Hospital Pablo Tobón Uribe tiene claridad que es una institución humana y en cuánto humana debe preguntarse y responderse cuál es el sentido de su labor y que papel le compete para contribuir a una sociedad más armónica, para un óptimo manejo de los recursos económicos disponibles, y para la preservación y mejora del medio ambiente.

En el momento se lleva a cabo un ambicioso plan de expansión de la infraestructura del Hospital que casi duplicará las camas hospitalarias disponibles en la actualidad. Este plan de expansión obedece a participar de manera decidida en una necesidad social del sector salud colombiano: aliviar la escasez de recursos humanos y de infraestructura, que dificultan el acceso a servicios de alta complejidad con calidad y oportunidad de los pacientes que lo requieren. La ampliación contempla un esfuerzo formativo de personas en campos asistenciales acordes con la carga de enfermedad de la población del Valle de Aburrá, el departamento de Antioquia y el país. También se seguirá contribuyendo para fortalecer la gestión en hospitales de la periferia que sirven a poblaciones pobres y vulnerables. Los proveedores son un grupo de especial interés con el cual se trabajará para involucrarlos en la tarea socialmente responsable que tiene el Hospital.

Desde el punto de vista económico un objetivo clave será en consolidar el mejor manejo de los recursos económicos del sistema de seguridad social. La elección de tecnologías apropiadas y costo efectivas, y el uso pertinente y razonable de ellas, es pieza clave para que se pueda atender a más colombianos de una manera adecuada y no se desborde el gasto o se incurra en un uso inoficioso que socialmente no debe y además no puede ser pagado. La coordinación con otros niveles de atención hará más eficiente y eficaz el proceso de atención de las personas. Las redes integradas son apenas incipientes y deberá avanzarse en su constitución y desarrollo, para beneficio de los pacientes.

Desde el punto de vista ambiental el uso adecuado de la energía y el agua, es prioridad. La nueva torre contempla elementos de diseño que propician este objetivo. La no contaminación del medio ambiente con una adecuada gestión de los residuos y desechos tal y como el Hospital lo ha venido haciendo desde hace muchos años, se mantiene como otro objetivo esencial.

El compromiso social y legitimidad hace parte de los Principios y es una estrategia que guía la acción cotidiana del Hospital. No es el ánimo crematístico lo que subyace. Por ello vale la pena mencionar las palabras de Franklyn Delano Roosevelt, quien fue Presidente de los Estados Unidos, al pueblo americano para inspirarlos a trabajar con el fin de salir de la Gran Depresión que se vivió en la década de 1930: “Que el ansia desenfrenada de obtención de unas ganancias fugaces no vuelva a hacernos olvidar la alegría y el

estímulo moral del trabajo. Estos días sombríos valdrán todo el sufrimiento que nos cuesten si nos enseñan que nuestro verdadero destino no es ser servidos, sino servirnos a nosotros mismos y a nuestro prójimo.”

El Hospital prefiere un mundo social, ambiental y económicamente mejor, y trabaja para contribuir en este noble propósito. ■

WHAT WORLD DO YOU PREFER TO LIVE IN?

Human beings have a marvelous ability that no other being has: self-awareness, which is different to the one related to the vigil consciousness phenomena of many animal beings from the higher biological scale. Such awareness allows us to see the world from a richer viewpoint, considering our values and preferences. Self-awareness also allows us to prioritize what is important to us, judge what is good and bad, weigh alternatives created through rationality, among many other capabilities. This awareness is a wonderful instrument when it is used with responsibility; it allows us to ask ourselves a profoundly relevant question: what world do you prefer to live in?

The Pablo Tobón Uribe Hospital is fully aware that it is a human institution, so it needs to ask and answer itself what is the sense of its work and what is its role in

the act of contributing to create a more harmonious society for achieving an optimal management of the economic resources available, and to preserve and improve the environment.

An ambitious expansion plan of the Hospital's infrastructure is currently under way, which will almost double the number of patient beds currently available. This expansion plan was conceived with the purpose of participating in a more determined manner in a social need of the Colombian health-care sector: addressing the shortage of human resources and infrastructure, which hinder the access to high-complexity services with good quality and broader opportunities for the patients who require them. The expansion includes an effort to train people in health-care assistance fields consistent with the disease profiles of the population of the Aburrá Valley, the department of Antioquia and the entire country. We will also keep working on strengthening the practices in diverse fields of non-central hospitals that serve poor and vulnerable populations. Suppliers are a group of special interest with which we will work in order to get them involved in the Hospital's socially responsible task.

From the economic point of view, a key objective is to consolidate the efficient and responsible management of the economic resources provided by the social security system. The selection of suitable and cost-effective technologies and the appropriate use of these technologies is a key aspect in being able to serve more Colombians in an adequate way without exceeding in expenses or making an inadequate use that should

not and also cannot be paid. The coordination with other levels of assistance will make the patient assistance process more efficient and effective. The integrated networks are just emerging, and progress will have to be made in their construction and development for the benefit of the patients.

Now, from the environmental point of view, the adequate use of both electricity and water is a priority. The new building includes several design elements that foster this objective. The avoidance of polluting the environment through an adequate management of waste and garbage, just how the Hospital has been doing so for many years now, is maintained as another essential objective.

Both the social commitment and legitimacy are part of our Principles and become a strategy that guides the Hospital's everyday actions. In other words, it is not an economic purpose what is underneath our values but said social commitment. That is why it is worth mentioning the words that Franklin Delano Roosevelt, President of the United States, said to the American people to inspire them to work with the purpose of overcoming the Great Depression that took place in 1930: “The joy and moral stimulation of work no longer must be forgotten in the mad chase of evanescent profits. These dark days will be worth all they cost us if they teach us that our true destiny is not to be ministered unto but to minister to ourselves and to our fellow men.”

The Hospital longs for a socially, environmentally and economically healthier world, and we are working hard to contribute to such noble purpose. ■

GENERALIDADES DE NUESTRO HOSPITAL

G4-3 - G4-16

El Hospital Pablo Tobón Uribe, es una fundación privada sin ánimo de lucro, ubicada en la ciudad de Medellín (única sede) que presta servicios de salud de alta complejidad¹ a la comunidad desde el año 1970.

Es una institución acreditada con excelencia desde el año 2005 por ICONTEC y desde el año 2015 por Joint Commison International.

Algunos indicadores

INDICADOR	2013	2014	2015
Camas habilitadas	371	369	369
Consultas médicas	92.015	95.005	95.933
Egresos hospitalarios	13.690	13.553	14.559
Consultas en urgencias	43.917	46.906	51.374
Cirugías realizadas	11.785	11.322	11.784
Trasplantes realizados	385	331	378

11.784
cirugías realizadas
en 2015



¹ El Hospital es catalogado por el Sistema de Seguridad Social en Salud, como institución que presta servicios de salud de tercer y cuarto nivel de complejidad.



Render Plan de Desarrollo Integral del Hospital.

Servicio de alta complejidad

Algunos de los principales servicios que ofrecemos a la comunidad son:

- Oncología.
- Ortopedia y Trauma.
- Cuidado Crítico Adulto y Pediátrico.
- Cardiología Intervencionista.
- Radiología Intervencionista.
- Genética y Diagnóstico Molecular.
- Urología / SAR².
- Cirugía Bariátrica.
- Trasplantes Órganos y Tejidos.
- Errores Innatos del Metabolismo.

² Neuroestimulador de raíces sacras en pacientes con lesión medular.



Colaboradores del Hospital.

Nuestros colaboradores

A diciembre del año 2015, el Hospital contaba con un total de 2.115 colaboradores, quienes hacen vida la misión de nuestro Hospital **“brindar la mejor atención en salud de alta complejidad y contribuir a la generación y transmisión de conocimiento en el marco del humanismo cristiano”**.

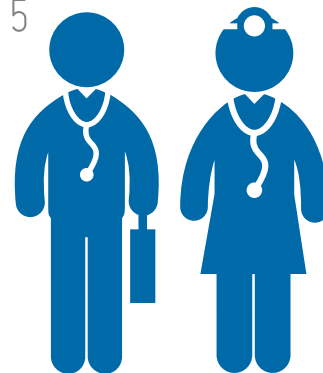
Participación de nuestro Director en el sector salud

Nuestro Hospital hace parte de la comunidad y por ello contribuye a su desarrollo. Es por esto que nuestro Director General, Doctor Andrés Aguirre Martínez, hizo parte de las siguientes asociaciones y eventos del sector salud durante el año 2015:

- Presidente de la Asociación Colombiana de Clínicas y Hospitales.
- Miembro de Junta de la Acreditación en salud de ICONTEC.
- Miembro de Junta de la Corporación Colombo - Suiza.
- Jurado del Premio Colombiano Calidad de Gestión.

2.115

colaboradores a diciembre de 2015



ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

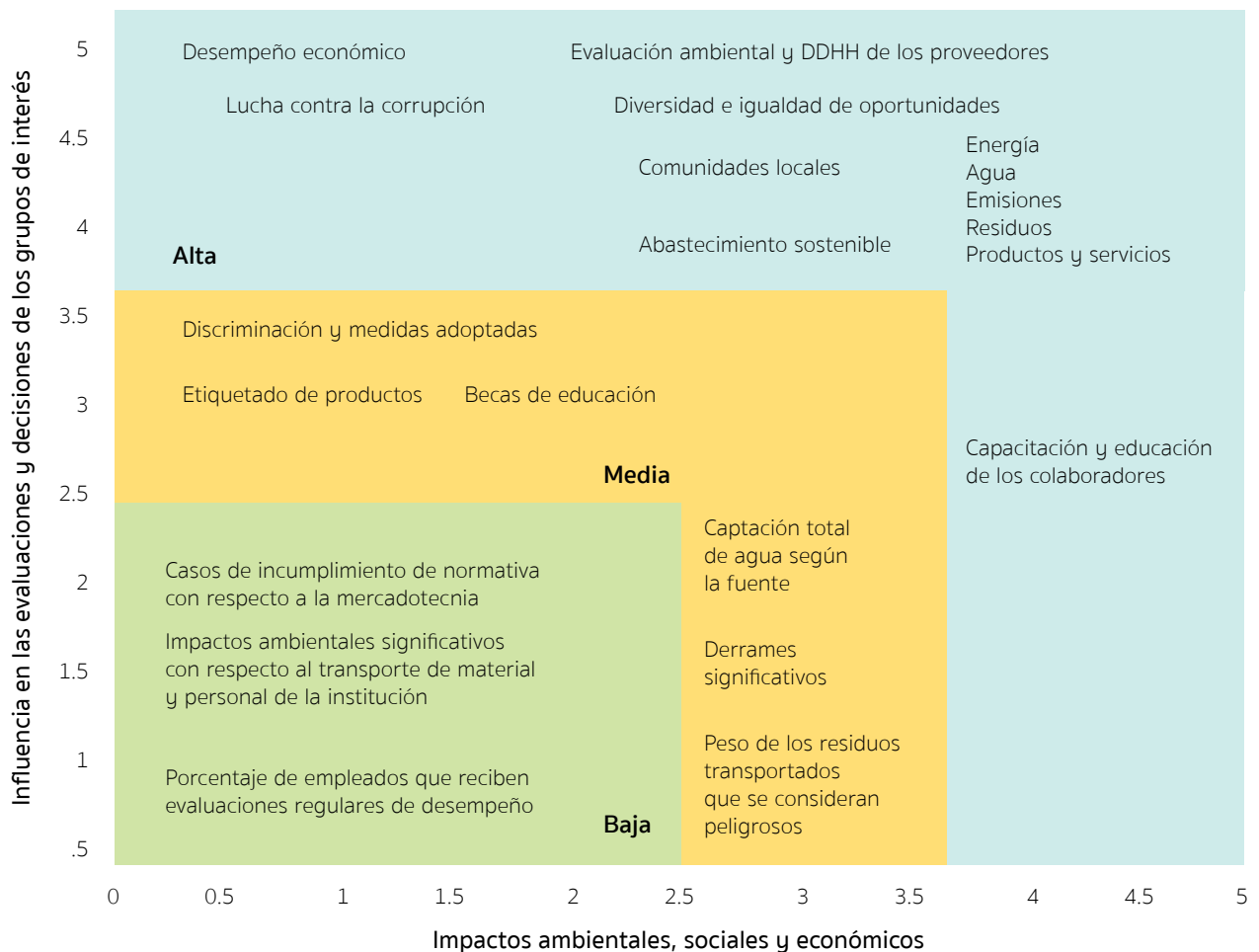
G4-17:G4-24

El contenido de la memoria de sostenibilidad fue definido de acuerdo con los aspectos que se consideraron relevantes para nuestra Institución y sus diferentes grupos de interés, bajo el contexto de sostenibilidad.

Las metodologías utilizadas para indagar a los grupos de interés fueron: encuestas, entrevistas y análisis de los mecanismos que nuestro Hospital tiene establecidos para el diálogo con algunos de sus grupos de interés.

Los asuntos definidos fueron evaluados de acuerdo con sus impactos financieros, sociales, ambientales y con el planteamiento estratégico del Hospital.

Matriz consolidado de asuntos materiales



Luego del análisis de los impactos ambientales, sociales y económicos, la concertación con algunos grupos de interés y la Dirección del Hospital, se priorizaron los siguientes aspectos como materiales:

- Desempeño económico.
- Lucha contra la corrupción.
- Diversidad e igualdad de oportunidades.
- Evaluación ambiental de los proveedores.
- Comunidades locales.
- Abastecimiento sostenible.
- Energía.
- Agua.
- Residuos.
- Productos y servicios.

Además de los asuntos materiales priorizados, se publicarán otros aspectos fundamentales para nuestro Hospital, dado que están articulados con su planteamiento estratégico y con los asuntos materiales que se vienen abordando desde el sector salud. Estos son:

- Eficiencia operacional.
- Compromiso social y legitimidad.
- Investigación y desarrollo.
- División de Calidad.

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

G4-24-G4-27

Para mantener la excelencia del Hospital, es fundamental identificar nuestros grupos de interés y contar con mecanismos que nos permitan mantener un diálogo permanente con éstos. Entre los mecanismos utilizados, se encuentran: reuniones, encuentros, comités, jornadas educativas, eventos académicos, entre otros.

GRUPO DE INTERÉS	NIVEL DE RELACIONAMIENTO	MECANISMOS DE DIÁLOGO E INFORMACIÓN
Alta Dirección	Influencia y representación	Reuniones de Junta Boletines informativos Jornada de logros y metas Memoria de sostenibilidad Portal Web
Benefactores	Cercanía	Encuentro anual de Rendición de cuentas Encuentros de relacionamiento individual Portal Web
Pacientes nacionales e internacionales	Cercanía, influencia, dependencia	Mecanismos de Escucha al Usuario Asociación de Usuarios Portal Web Ferias y jornadas educativas Memoria de sostenibilidad
Público interno	Influencia, cercanía y dependencia	Grupos primarios Intranet Correo electrónico Convivencias Jornadas de logros y metas Boletín Relacionarte Boletín EnFamilia Políticas de conciliación efr Comités institucionales
Clientes	Influencia	Comités de diálogo Grupos primarios Portal Web Boletín EnFamilia

³ Este nivel de relacionamiento e influencia de los grupos de interés fue tomado de acuerdo con lo que plantea la norma de Relacionamiento con los Grupos de Interés - Accountability AA 1000.

GRUPO DE INTERÉS	NIVEL DE RELACIONAMIENTO	MECANISMOS DE DIÁLOGO E INFORMACIÓN
Medios de comunicación	Influencia	Boletines de prensa Portal Web Correos electrónicos Reuniones Memoria de Sostenibilidad
Comunidad académica y científica	Representación	Comités de docencia- servicio Revista EnFamilia Portal Web Investigaciones Publicaciones en revistas indexadas
Proveedores de bienes y servicios delegados	Influencia y dependencia	Comité de dialogo Comités primarios Convivencias Inducciones Portal Web Visitas de evaluación y seguimiento Estrategia de Compras sostenibles y Desarrollo de Proveedores Memoria de Sostenibilidad Línea de Transparencia
Comunidad	Influencia	Programa Somos vecinos Diálogo abierto con la comunidad Programas de educación en salud para la comunidad Ferias educativas Línea de Transparencia Memoria de Sostenibilidad Correo electrónico
Organismos gubernamentales	Responsabilidad	Portal Web Correo electrónico Visitas Comunicaciones formales
Entes de acreditación y certificación nacional e internacional	Influencia	Visitas Referenciaciones Portal Web Reuniones Memoria de Sostenibilidad
Sociedad en general	Influencia, representación	Portal Web Memoria de sostenibilidad Línea de Transparencia



Colaboradoras y paciente del Hospital.

PERFIL DE LA MEMORIA

G4-28-G4-33

El Hospital está convencido que se debe a la comunidad, es por ello que desde el año 2007 transformó la metodología para compartir sus resultados en materia de Responsabilidad Social con sus partes interesadas; a partir del año 2012 inició un ciclo de publicación anual con metodología GRI 3.1, en la cual reportó a las partes interesadas resultados y metas en aspectos de sostenibilidad.

Para el período enero - diciembre 2015, el Hospital decidió publicar por primera vez su memoria de sostenibilidad, bajo metodología Global Reporting Initiative –GRI G4–, opción Esencial; por lo tanto la información que el lector encontrará, obedece a un análisis de materialidad realizado por el Hospital bajo los principios de:

- Participación de los grupos de interés
- Contexto de sostenibilidad
- Materialidad
- Exhaustividad



Paciente y colaboradora del Hospital.

Nuestro modelo de responsabilidad social

Contamos con un área de Responsabilidad Social, cuya misión es: “contribuir al desarrollo sostenible y crear valor social con sus partes interesadas, por medio de la gestión de sus impactos ambientales y sociales”.

Esta misión es gestionada en conjunto con otras áreas de nuestro Hospital para lograr un trabajo articulado.



Componentes de la Responsabilidad Social

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

GOBIERNO CORPORATIVO

G4-34

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

Junta Directiva⁴

Presidente: Álvaro Uribe Moreno

Vicepresidente Primera: Celina Gómez de Arango

Vicepresidente Segundo: Javier Jaramillo Velásquez

⁴ Información actualizada a diciembre de 2015.

Comité de Dirección del Hospital.

Vocales

José Eugenio Muñoz

Carlos Felipe Londoño Álvarez

Pbro. Octavio Barrientos Gómez

María Carolina Uribe Arango

Gonzalo Correa Arango

Francisco Hernán Sierra

José Restrepo Palacios

Carlos Ignacio Gallego Palacio

Luz María Agudelo Suárez

Comité de Dirección

Director General:

Andrés Aguirre Martínez

Jefe División Médica:

Antonio José Lopera Upegui

Jefe División Calidad:

María Victoria Restrepo Ceballos

Jefe División Administrativa:

Luis Guillermo Saldarriaga Cardona

Jefe División Planeación:

Francisco Javier Londoño Posada

Jefe División Cooperación:

Stella María Pérez Moreno

Jefe División Paramédica

Piedad Cecilia Restrepo Betancur

Jefe de Control Interno:

Andrés Felipe Pineda Cuartas





Colaboradora del Hospital.

MODELO CORPORATIVO

G4-56

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

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

Propuesta de valor

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

Direccionamiento estratégico 2014 – 2020

ÁREA ESTRATÉGICA	OBJETIVO
Excelencia asistencial	Lograr resultados clínicos de la mejor calidad y seguridad, facilitando la continuidad del cuidado con otros agentes.
Conocimiento e innovación	Aprender, innovar, generar y transmitir conocimiento.
Eficiencia operacional	Garantizar la sostenibilidad financiera, el crecimiento y la mejor utilización de los recursos.
Cultura con alma	Prestar un servicio con Alma. Consolidar un equipo humano, motivado, competente y en permanente desarrollo.
Compromiso social y legitimidad	Contribuir al bienestar de la comunidad y trascender en el mundo. Ser referente e influyente en lo asistencial, social y ambiental.

Ética y transparencia

Desde sus inicios el Hospital cuenta con un Código de Ética y Comportamiento, el cual orienta el actuar de sus colaboradores al interior de la institución.

En coherencia con el desarrollo de las nuevas demandas de la sociedad, desde el año 2015, contamos con una Línea de Transparencia, la cual tiene como objetivo que colaboradores, proveedores, clientes y público en general informen irregularidades que se presenten al interior de nuestra Institución con respecto a los siguientes temas:

- Mal ambiente laboral
- Falta de transparencia en las relaciones comerciales
- Corrupción
- Conflictos de interés
- Fraude
- Apropiación/ uso indebido de insumos y activos
- Manipulación de documentos
- Revelación de información confidencial



CAPÍTULO I
EXCELENCIA
ASISTENCIAL
G4-PR1 - G4-PR3



Paciente y colaboradora del Hospital.

Desde sus principios filosóficos el paciente ha sido nuestra razón de ser y es éste quien nos ha movilizado a buscar las mejores prácticas en salud.

En coherencia con estos principios, el área estratégica de Excelencia Asistencial tiene como objetivo: lograr resultados clínicos de la mejor calidad y seguridad, facilitando la continuidad del cuidado con otros agentes.

Por medio de este capítulo se describe la razón de ser de la división de calidad, sus desafíos para el año 2016, así como los reconocimientos que hemos obtenido a nivel nacional e internacional, entre ellos la acreditación por parte de Joint Commision Internacional⁵.

DIVISIÓN DE CALIDAD

La misión de esta División es "Liderar los procesos de mejoramiento continuo de la calidad de la atención y del desempeño organizacional. Apoyar la gestión de los procesos centrados en el paciente, con criterios de efectividad, oportunidad, accesibilidad, seguridad e información para mejorar la experiencia de los pacientes y reducir los efectos negativos prevenibles, que pueden resultar de la atención".

Esta división gestiona los siguientes procesos:

- Prevención y control de infecciones
- Gestión clínica
- Mejoramiento
- Vigilancia epidemiológica
- Seguridad de la atención



DESAFÍOS 2016

- Mantener las certificaciones y acreditaciones actuales.
- Acompañar la planificación y diseño de los servicios ante las aperturas del Plan de Desarrollo Integral.
- Fortalecer la adhesión a la higiene de manos.
- Prevenir y controlar las infecciones asociadas a la atención en salud.
- Mantener la gestión de la estancia hospitalaria y egreso.
- Fortalecer la evaluación de tecnologías en salud.
- Construir las nuevas unidades de Vigilancia epidemiológica y seguridad de la atención.

⁵ Joint Commission International (JCI) identifica, mide y comparte con el mundo las mejores prácticas relacionadas con la calidad y la seguridad de los pacientes. Es el organismo de acreditación y fijación de estándares de atención de la salud más antiguo y grande de los Estados Unidos; evalúa a más de 20,000 organizaciones y las inspira a buscar la excelencia en la prestación de una atención segura y eficaz.

RECONOCIMIENTO INSTITUCIONAL

Premios y reconocimientos 2015

- Premio Anual 2015: Categoría Empresarial. Otorgado por el Club de la Prensa de Medellín.
- Reconocimiento “Por la alta calidad en la prestación de los servicios, la idoneidad y entrega del talento humano al servicio de la comunidad y como aliado estratégico, aportando de manera integral al proyecto de vida de los estudiantes y egresados”. Otorgado por ECOSESA Institución de Educación Técnica.
- Reconocimiento al Liderazgo Empresarial y Trayectoria en el Servicio de salud. Otorgado por la Universidad Autónoma Latinoamericana, Facultad de Administración de Empresas.
- El Monitor Empresarial de Reputación Corporativa, MERCO, un instrumento de evaluación reputacional que se ocupa de medir la reputación de las empresas. Tiene la metodología más completa de los ranking de estas características que se publican a nivel mundial. Este ranking es el resultado de la valoración de ocho grupos de expertos; directivos miembros del comité de dirección, sindicatos, analistas financieros, periodistas de información económica, expertos en RSC, Merco Consumo (población general), ONG’s, asociaciones de consumidores y por último una evaluación de méritos reputacionales de las empresas del ranking.



merco**TALENTO**

Las empresas que mejor atraen y retienen el talento personal

Mejor Hospital para trabajar en Colombia



merco**SALUD**

Los hospitales y médicos con mejor reputación

Primeros en Antioquia
3° en el país



merco**EMPRESAS**

Las empresas con mejor reputación corporativa

Primeros en el sector salud
63 global



merco**RESPONSABILIDAD Y GOBIERNO CORPORATIVO**

Las empresas más responsables

Primeros en el sector salud



Accreditación con Joint Commission International

Luego de un trabajo continuo de ocho años y como resultado de la cultura, buenas prácticas y avances en toda nuestra historia, logramos demostrar el cumplimiento altos estándares de calidad, y por ello recibimos la **ACREDITACIÓN DE JOINT COMMISSION INTERNATIONAL**.

Accreditarse, significa demostrar el cumplimiento de altos estándares de calidad que se enfocan en la atención del paciente y en los soportes que se requieren para funcionar, siempre pensados en torno a la calidad y seguridad de la atención.

La Acreditación de Joint Comission International se considera el estándar de oro en la atención de la salud mundial.



Médica y paciente del Hospital.

Programas estructurados de educación

Uno de los procesos que se lidera desde el departamento de Mejoramiento es el del direccionamiento y acompañamiento al proceso de educación e información al paciente y la familia, el cual tiene como objetivo:

Informar y educar a los pacientes, familia, cuidadores y visitantes que llegan al Hospital, como señal de respeto y atendiendo un deber primordial; utilizando lineamientos que les faciliten la comprensión de acuerdo con sus necesidades y haciéndolos corresponsables de la adherencia al tratamiento y a las políticas organizacionales durante su proceso de atención.

Este proceso es transversal a todas las áreas del Hospital y a partir de diferentes medios e instrumentos, se da a conocer aspectos clínicos y administrativos relacionados con el proceso de atención en salud.

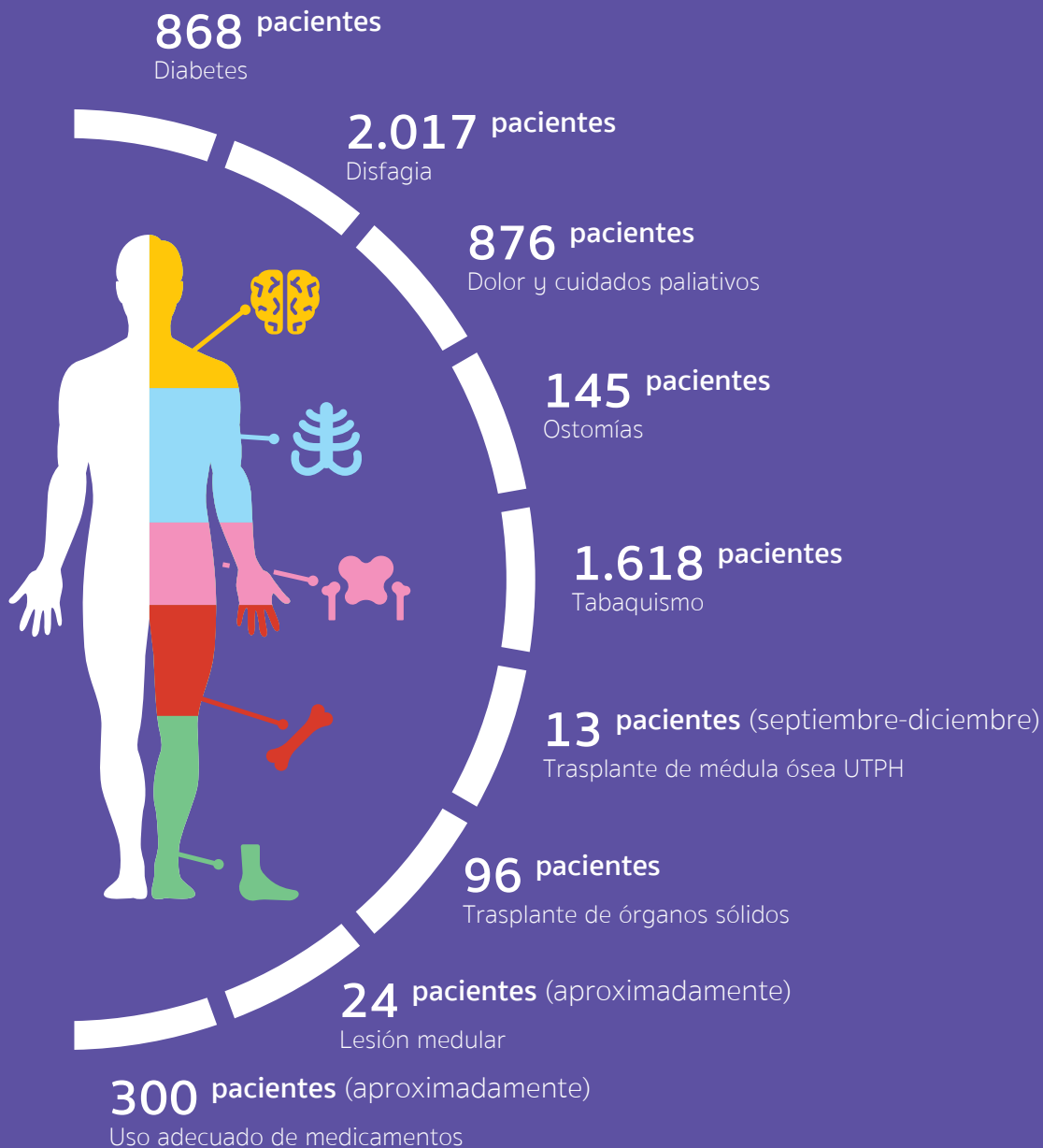


DESAFÍOS 2016

- Formular el nuevo programa estructurado en educación, Trasplante de Médula Ósea.

Cobertura 2015

PROGRAMAS ESTRUCTURADOS DE EDUCACIÓN
A PACIENTES Y FAMILIAS.



Programas de promoción y prevención

Estos programas tienen como objetivo compartir con la comunidad, información en temas de salud bajo un enfoque de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.

Se tuvo como resultado en el año 2015, la realización de seis jornadas educativas al interior del Hospital, con una cobertura de 3.600 asistentes y una inversión económica de \$12.387.000, en temas como:

- Pacientes con Lupus
- Prevención del Suicidio
- Prevención del Cáncer de Mama
- Día Mundial de la Diabetes. Alimentación Saludable
- Prevención del Maltrato
- Prevención de la Violencia Intrafamiliar



DESAFÍO 2016

- Diseñar un programa de prevención en el consumo de sustancias psicoactivas, dirigido a jóvenes de una institución educativa de la comunidad.

Jornadas educativas al interior del Hospital.



CAPÍTULO I

EXCELENCIA ASISTENCIAL

RESUMEN

Desde los principios fundacionales, concebimos la calidad y seguridad como elementos inherentes a la prestación de los servicios de salud; como un valor fundamental bajo el cual sustentamos las acciones dirigidas al paciente y su grupo familiar.

Contamos con la División de Calidad, la cual tiene como objetivo: "Liderar los procesos de mejoramiento continuo de la calidad de la atención y del desempeño organizacional. Apoyar la gestión de los procesos centrados en el paciente, con criterios de efectividad, oportunidad, accesibilidad, seguridad e información para mejorar la experiencia de los pacientes y reducir los efectos negativos prevenibles, que pueden resultar de la atención".

Durante el año 2015, como reconocimiento a nuestro trabajo articulado a altos estándares de calidad y seguridad, recibimos la ACREDITACIÓN CON JOINT COMMISSION INTERNATIONAL, considerada como estándar de oro en la atención de la salud a nivel mundial. ■

SUMMARY

From the founding principles, we conceive quality and safety as elements inherent to the provision of health care services, as a fundamental value on which we support the actions aimed at the patients and their corresponding family group.

The Hospital has its Quality Division and its objective is the following: "To lead the processes of continuous improvement of the quality in both the assistance and the organizational performance. To support the management of processes focused on the patients with criteria of effectiveness, opportunity, accessibility, safety and information in order to improve the experience of the patients and to reduce the preventable negative effects that can arise during the assistance process."

In 2015, as a recognition of the work we have done meeting high quality and safety standards, the Hospital was granted the JOINT COMMISSION INTERNATIONAL ACCREDITATION, which is considered to be a gold standard in the field of health care at a worldwide scale. ■

CAPÍTULO II
CONOCIMIENTO
E INNOVACIÓN



Colaboradora del Hospital.



Biblioteca Gabriel Correa Vélez.

Respondiendo a su misión de ser Hospital Universitario y comprometido con la transmisión de conocimiento, el Hospital cuenta con el área estratégica de Conocimiento e Innovación, cuyo objetivo es aprender, innovar, generar y transmitir conocimiento.

En este capítulo se describe la forma como a nivel institucional se lideran los siguientes objetivos:

- Promover las investigaciones clínicas y básicas para incrementar las publicaciones indexadas.
- Acceder a la formación avanzada para el desarrollo de alta complejidad a nivel institucional.
- Fortalecer el Hospital Universitario, por medio de los diferentes convenios con universidades nacionales e internacionales.

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

Esta Unidad tiene como objetivo dirigir, acompañar y apoyar las investigaciones a nivel institucional para generar conocimiento científico. Todas las investigaciones que se acompañan parten del principio de beneficio para los pacientes, la comunidad y el Hospital.

Los pacientes que de forma voluntaria deciden hacer parte de las investigaciones, deben firmar un consentimiento informado en el cual autorizan el uso de su información y datos clínicos para llevar a cabo los estudios pertinentes. En todo momento, se protege el interés de los pacientes y se respeta su voluntad de continuar participando o retirarse en algún momento del proceso investigativo.

Durante el año 2015 se tuvieron 165 investigaciones activas a nivel institucional y se iniciaron 18 investigaciones nuevas.

Cada investigación propia o realizada con otras instituciones, debe ser previamente evaluada por el Comité de Investigación y Ética, el cual tiene en cuenta aspectos éticos y metodológicos que deben acompañar cada investigación.

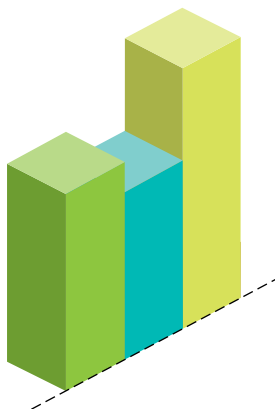


DESAFÍOS 2016

- Recertificación en Buenas Prácticas Clínicas con el INVIMA.
- Obtener acreditación internacional por AAHRPP (Asociación para la Acreditación de los programas de protección de investigación Humana).

Total investigaciones 2013 - 2015

Investigaciones



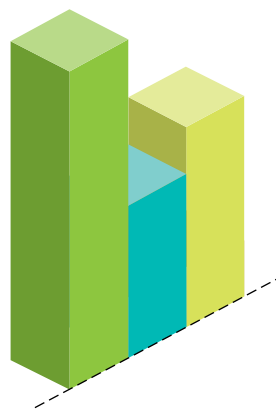
● 135
2013

● 112
2014

● 165
2015

Publicaciones realizadas 2013 - 2015

Investigaciones



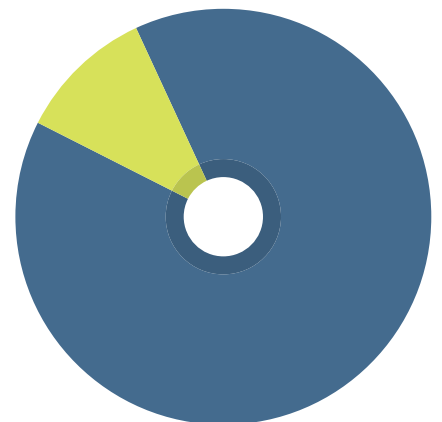
● 13
2013

● 8
2014

● 10
2015

Investigaciones analizadas por el Comité de Investigaciones 2015

Porcentaje

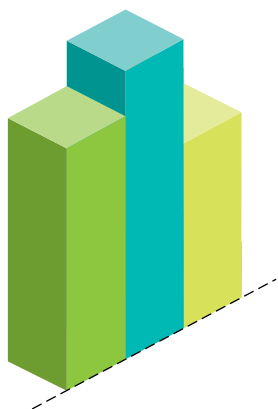


● 14%
Investigaciones rechazadas

● 86%
Investigaciones aprobadas

Publicaciones realizadas por los colaboradores 2013 - 2015

Publicaciones



● 95
2013

● 99
2014

● 87
2015

543

estudiantes con convenio
Docencia - Servicio



PUBLICACIONES

A nivel institucional se cuenta con diferentes incentivos que buscan la promoción y el acompañamiento de los colaboradores en investigaciones de corte cualitativo y cuantitativo.

Al momento de publicar las investigaciones en diferentes revistas indexadas, éstas deben ceñirse a la normatividad nacional, internacional e institucional.

DOCENCIA

La Unidad de Docencia, tiene como misión: "integrar la formación académica y la prestación de servicios de salud, mediante procesos de planificación que permitan fortalecer y generar conocimientos, habilidades y destrezas en los estudiantes y docentes de los programas de formación; promoviendo la calidad de la atención y el ejercicio profesional, autónomo, responsable y ético".

Como Hospital Universitario, contribuimos a la formación avanzada de estudiantes para el desarrollo de la alta complejidad, los cuales provienen de diferentes universidades a nivel nacional e internacional.

Esta contribución se lleva a cabo a través de diferentes estrategias como: convenio docencia - servicio, práctica asistencial, contrato de aprendizaje, entre otros.

Convenio docencia- servicio: vínculo que se establece con instituciones de educación superior, con el propósito de formar talento humano en salud, tanto desde medicina, como desde otras áreas de la salud: nutrición, bacteriología, psicología, enfermería, entre otros.

Contrato de Aprendizaje: forma especial de vinculación dentro del Derecho Laboral, sin subordinación y con un plazo no mayor a dos años en la que una persona natural recibe formación teórica en una entidad de formación autorizada con el auspicio de una entidad patrocinadora que suministra los medios⁶.

Las evaluaciones de los estudiantes que rotan por el Hospital expresan el agradecimiento y la gran contribución a la formación profesional que significan las prácticas profesionales.

⁶ Información obtenida en el Artículo 1 del Decreto 933 de 2003.

Estudiantes de medicina en rotación 2013 – 2015

ESTUDIANTES	2013	2014	2015
Pregrado de medicina (internos/mes) ⁷	600	552	612
Posgrado de medicina (residente/mes) ⁸	1.140	1.286	1.260

Estudiantes con convenio docencia – servicio 2015⁹

PROGRAMA	TOTAL
Atención Pre hospitalaria	18
Enfermería	23
Nutrición y Dietética	4
Auxiliar de Enfermería	413
Instrumentación Quirúrgica	41
Regente Farmacia	4
Técnico Administrativo en salud	25
Química Farmacéutica	6
Especialización en Enfermería pediátrica	8
Especialización en Enfermería adulto	1
TOTAL	543

⁷ Interno: La Ley 14 de 1962 señala que previo a recibir el título de médico, los estudiantes realizarán un año de prácticas con el objeto de afianzar conocimientos y adquirir destrezas necesarias para su futuro como médicos. El internado es el último año de la carrera de medicina.

⁸ Médico residente: Médico general, en proceso de formación como médico especialista en una de las diferentes ramas de la medicina, adscrito a una institución de educación superior debidamente reconocida.

⁹ Este dato corresponde al total de estudiantes con los cuales contaba el Hospital al 31 de diciembre de 2015.

CAPÍTULO II

CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN

RESUMEN

Por el carácter universitario de nuestra institución, la cual es referente en el trabajo articulado con instituciones educativas a nivel nacional e internacional, contamos con estrategias, que nos permiten integrar la formación académica y la prestación de servicios de salud.

La Unidad de Investigación tiene como objetivo: "dirigir, acompañar y apoyar las investigaciones a nivel institucional para generar conocimiento científico. Todas las investigaciones que se acompañan parten del principio de beneficio para los pacientes, la comunidad y el Hospital".

Durante el año 2015, tuvimos 165 investigaciones activas, llevadas a cabo a nivel institucional y 87 compartidas con otras instituciones, entre ellas casas farmacéuticas.

Contamos con la Unidad de Docencia, la cual tiene como objetivo: "integrar la formación académica y la prestación de servicios de salud, mediante procesos de planificación que permitan fortalecer y generar conocimientos, habilidades y destrezas en los estudiantes y docentes de los programas de formación; promoviendo la calidad de la atención y el ejercicio profesional, autónomo, responsable y ético".

Durante el año 2015, contamos con la rotación de 612 internos de medicina y 1.260 residentes, y con un total de 543 estudiantes con convenio - docencia, en áreas de nutrición, enfermería, bacteriología, psicología, entre otros. ■

SUMMARY

Due to the fact that this is a University Hospital, which means that we do articulated work with local and international educational institutions, we have strategies that allow us integrating the academic training with the provision of high-quality health care services.

The objective of our Research Unit is the following: "to direct, endorse and support research projects at the institutional level in order to generate scientific knowledge. All the research projects endorsed by the Hospital are based on the principle of benefiting the patients, the community and the Hospital itself."

In 2015, there were 165 active research projects conducted at the institutional level and 87 more conducted jointly with other institutions (including pharmaceutical companies).

The Hospital also has a Teaching Unit, which has the following objective: "to integrate the academic training with the provision of health care services by means of planning processes that allow strengthening and generating new knowledge, skills and abilities in both the students and teachers involved in the training programs, improving thus the quality of the assistance provision and also promoting a professional, autonomous, responsible and ethical attitude."

In 2015, the Hospital hosted 612 medicine interns, 1,260 medicine residents, and a total of 543 students in the fields of nutrition, nursing, bacteriology, psychology, among other, by means of teaching agreements. ■

CAPÍTULO III
EFICIENCIA
OPERACIONAL
G4-EC1; G4-EC4



Médico del Hospital.



Resonador del Hospital.

El Hospital es una fundación privada sin ánimo de lucro y sus ingresos solo provienen de su propia facturación, lo que nos exige ser muy eficientes en el uso de los recursos para mantener la sostenibilidad

Esta área estratégica tiene como objetivo garantizar la sostenibilidad financiera, el crecimiento y la mejor utilización de los recursos.

En este capítulo se abordan algunas de las estrategias bajo las cuales nuestro Hospital garantiza su sostenibilidad en términos económicos, entre ellas:

- Inversión en infraestructura y tecnología.
- Reducción días de cartera con Empresas Promotoras de Salud (EPS).
- Incorporación de nuevos modelos de contratación.

SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA

La dimensión económica de la sostenibilidad abarca el impacto de las organizaciones hacia los grupos de interés y en los sistemas económicos locales, nacionales e internacionales.

Esta dimensión plasma el flujo de capital entre los distintos grupos de interés y los principales impactos económicos que a nivel institucional se generan en la sociedad.

Desempeño económico

G4-EC1

Nuestro Hospital continúa con su misión de brindar la mejor atención en salud de alta complejidad y contribuir a la generación de conocimiento en el marco del humanismo cristiano.

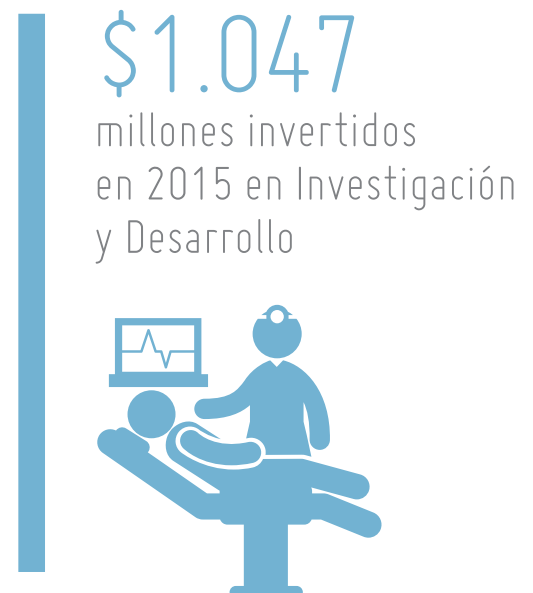
Somos una fundación privada sin ánimo de lucro, cuya financiación depende en su mayoría de la prestación de los servicios de salud y los excedentes son invertidos en la renovación de la infraestructura, tecnología, formación y educación de su personal y el mejoramiento de la calidad de los servicios que se prestan a la comunidad.

En este periodo, los ingresos operacionales fueron **\$310 mil millones de pesos**.

Algunas de las inversiones representativas realizadas durante 2015 fueron:

- Investigación y Desarrollo: \$1.047 millones.
- Educación y formación técnico-profesional en auxiliar de enfermería de 87 estudiantes del Instituto de Educación Pablo Tobón Uribe: \$467 millones.
- Inversión en colaboradores¹⁰: \$157 mil millones.
- Inversión en Empresa Familiarmente Responsable (efr): \$13 mil millones.
- Compra de material médico quirúrgico y otros insumos: \$83 mil millones.

¹⁰ Se incluye rubro de nómina y honorarios médicos.





**Render área de urgencias
Plan de Desarrollo Integral.**

El sector salud ha venido en un proceso de deterioro financiero, de accesibilidad y calidad desde hace un buen tiempo, pero esta situación se agudizó de manera significativa durante el 2015; algunos de los factores que han generado esta situación son: la intervención y liquidación de algunas entidades promotoras de salud (EPS), el desequilibrio financiero; el aumento de tutelas, las barreras de acceso para los usuarios, la no transferencia de recursos del sistema a las EPS e IPS, entre otras.

Pese a esta situación, el Hospital continua con su misión de brindar la mejor atención en salud de alta complejidad, en la cual los pacientes son su razón de ser, manteniendo en la atención con altos estándares de calidad y seguridad. Para lograr este objetivo el Hospital ha procurado la optimización y eficiencia de sus recursos económicos.

PLAN DE DESARROLLO INTEGRAL

G4-EC4

Nuestro Hospital hace público su compromiso con la comunidad, con el lema "Crecemos para servirte mejor", expande su Alma y amplía su infraestructura en la actual sede con el fin de no dispersar el conocimiento, los recursos de apoyo y mantener una sólida cultura centrada en el humanismo cristiano.

Este plan de expansión surge como respuesta a la imperante necesidad social de la población de recibir atención con estándares de calidad y seguridad. La apuesta por parte del Hospital es que la población a nivel local y nacional cuente con servicios de alta calidad que les permita mejorar su nivel de salud, por lo tanto los servicios que se habilitarán están en coherencia con estas necesidades.

El proceso de construcción inició el 20 de agosto de 2013 y abrirá sus servicios paulatinamente entre 2016 y 2017. Para su desarrollo, se contó con el apoyo económico del Gobierno Nacional, por medio de un crédito de Findeter, equivalente a \$210 mil millones de pesos.

Al finalizar el proyecto se contará con

669

camas al servicio de la ciudad



Etapas de construcción que se tuvieron durante el año 2015

- Proceso constructivo de 15 pisos de servicios de salud.
- Proceso constructivo de mayor número de parqueaderos, como respuesta al cumplimiento normativo y mejora en el servicio.
- Complemento de servicios para Torre A (edificio nuevo) con un edificio técnico.



**Proceso de construcción
Plan de Desarrollo Integral.**

- Modificaciones y reformas internas a la Torre B como respuesta a complementar los servicios de apoyo a la Torre A (torre nueva).
- Proceso constructivo de un túnel de conexión entre la Torre A, la Torre B y el Edificio Técnico, por donde pasaran las instalaciones técnicas.

Mitigación de impactos ambientales durante el proceso de construcción

- Se realizó adaptación de cubiertas plásticas en puntos críticos de la obra, con el objetivo de controlar y mitigar el material particulado generado durante la construcción.
- Se realizaron pruebas con nano-polímero, el cual es un controlador de polvo o material particulado y se emplea para estabilizar suelos.
- Las bolsas de cemento residuales se continúan sacudiendo en un sitio cerrado para evitar que se expanda el material particulado, las cuales posteriormente se transportan hasta el sitio de destino final.
- Se han modificado procesos constructivos como los de perforación de anclajes, el cual desde hace cuatro meses se realiza en húmedo y no en seco.
- En procesos como la perforación de piedras se recubre el punto de perforación con material húmedo para mitigar el material particulado propio del proceso.

Retos económicos y ambientales para 2016

- Al momento de realizar la compra de insumos para la dotación del edificio, se tendrán en cuenta aspectos de orden ambiental, social, económico y de calidad.
- En la medida que el respaldo, la calidad y el precio competitivo, lo permitan los insumos a comprar para la dotación del edificio serán en gran medida de origen nacional, dando prioridad a las empresas proveedoras de la ciudad y el país.

Se espera que en términos ambientales, al finalizar el proceso de construcción, se cuente con espacios eficientes como:

- Espacios abiertos, que permiten mayor utilización de luz natural.
- Equipos ahorradores de agua en sanitarios y griferías.
- Uso de aguas lluvias para riego de jardines.
- Ventilación natural: diseño que aprovechará el régimen de vientos favoreciendo la ventilación natural para reducir el uso del aire acondicionado.

Apertura de servicios primera etapa 2016

Durante esta etapa se habilitarán algunos pisos, con el objetivo de ampliar y trasladar algunos de los servicios existentes en la Torre actual, como:

- Consulta institucional.
- Hospitalización adulto.
- Hospitalización pediatría.
- Unidad de Cuidados Intensivos y Especiales.
- Salones multipropósito.
- Quirófanos.
- Urgencias pediátricas.
- Urgencias adultos.

Estas aperturas, han sido priorizadas de acuerdo con las necesidades de la ciudad en el tema de servicios de salud.

CAPÍTULO III

EFICIENCIA OPERACIONAL

RESUMEN

La dimensión económica de la sostenibilidad abarca el impacto de las organizaciones hacia los grupos de interés y en los sistemas económicos locales, nacionales e internacionales.

Si bien el sector salud se encuentra en una crisis financiera, el Hospital ha contado con diferentes estrategias que le han permitido continuar prestando servicios de calidad a sus pacientes, teniendo como principios: la accesibilidad, calidad y seguridad.

Una de las estrategias con las cuales cuenta es la expansión de su infraestructura para ampliar los servicios de salud, esta iniciativa surge como una respuesta social a las necesidades del sector salud en Colombia que dificultan el acceso a servicios de alta complejidad con calidad y oportunidad de los pacientes que lo requieren.

Durante este proceso de construcción, se han tenido en cuenta los impactos reales y potenciales tanto a nivel ambiental, como económico y social, con el objetivo de controlarlos, mitigarlos y si es el caso, prevenirlos. La apertura de los servicios se realizarán de forma paulatina, iniciando en el año 2016 y finalizando en el 2017. ■

SUMMARY

The economic dimension of sustainability comprises the impact of the organizations on the stakeholders and on the local, national and international economic systems.

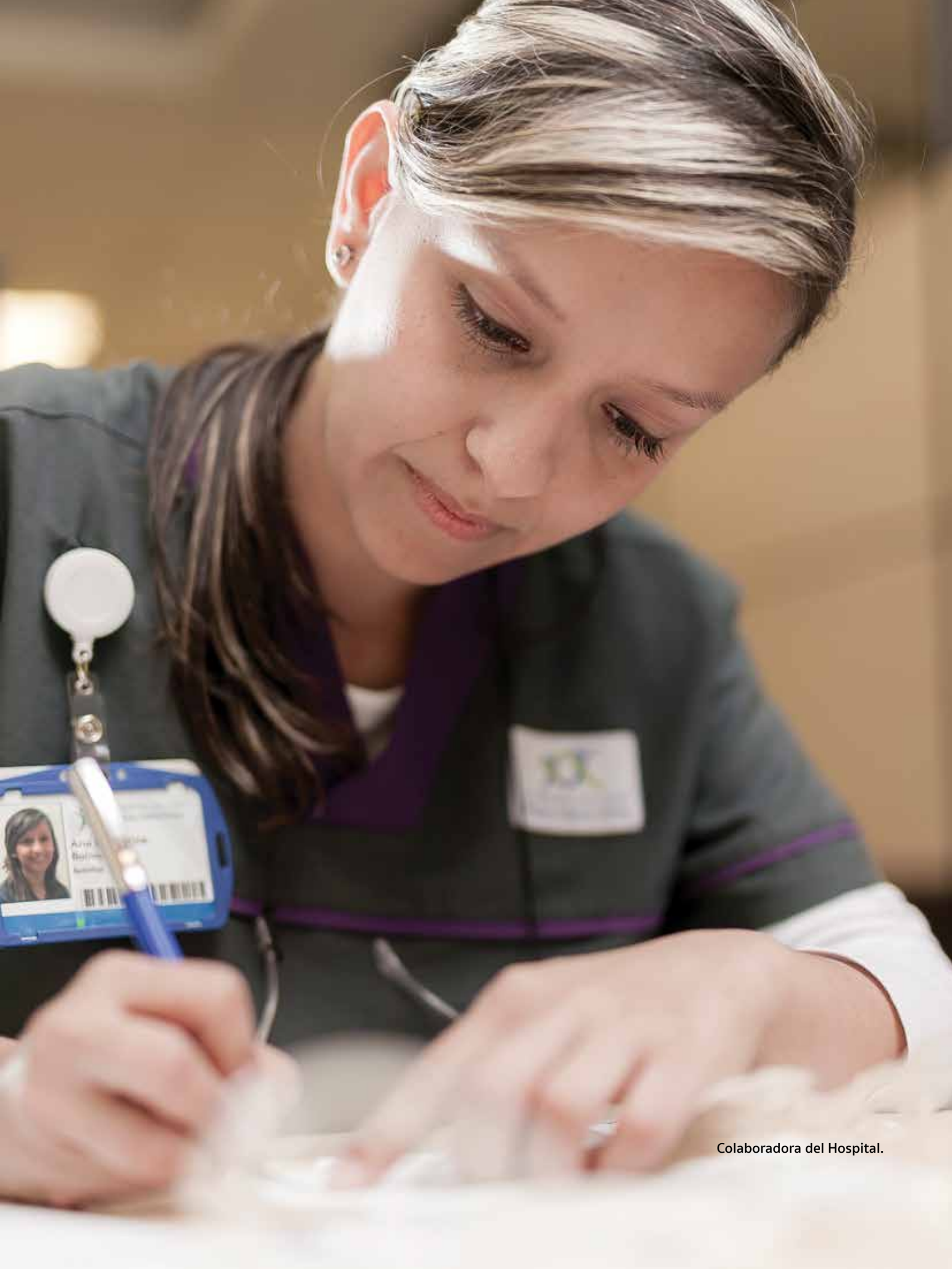
Even though the health care sector is currently undergoing a financial crisis, the Hospital has deployed several strategies that have allowed it to continue providing high-quality services to its patients with the following principles: accessibility, quality and safety.

One of these strategies is the expansion of its infrastructure with the purpose of broadening the health care services. This initiative came up as a social response to the needs of the Colombian health care sector, which hinder the access to high-complexity services with quality and opportunity for the patients who require them.

During the construction process of the new infrastructure, both the actual and potential impacts in environmental, economic and social terms have been taken into account with the purpose of controlling, mitigating and, if necessary, preventing them. The service expansion will be conducted in a gradual way, starting in 2016 and finishing in 2017. ■

CAPÍTULO IV
CULTURA
CON ALMA

G4-LA1; G4-LA2; G4-LA3; G4-LA9; G4-LA11



Colaboradora del Hospital.



Colaboradores del Hospital.

Esta área tiene como objetivo: prestar un servicio con Alma. Consolidar un equipo humano motivado, competente y en permanente desarrollo.

Para lograr este objetivo se cuenta con diferentes estrategias lideradas por la División Paramédica y el Departamento de Gestión Humana, entre ellas:

- Mantener y manejar la experiencia de servicio centrada en el ser humano.
- Fortalecer la cultura institucional.
- Gestionar un plan de desarrollo integral humano, técnico y científico de los colaboradores.

Los programas que responden a estas estrategias serán abordadas en el presente capítulo.

GESTIÓN HUMANA

Su misión es “apoyar, participar e influir activamente en la consolidación de un equipo humano motivado y competente para el servicio en salud, centrado en el ser humano, gestionando programas que desarrollen las competencias de los colaboradores y fortalezcan la cultura organizacional, a la luz de los valores institucionales, para favorecer la estabilidad de los empleados, su proyección social y su crecimiento familiar”.

Del total de colaboradores (2.115) en el año 2015, el 90.92% contaron con un contrato a término indefinido y el 9.08% restante con contrato a término fijo. Para este período el índice de rotación fue del 8.70%, cuyas razones están centradas en aspectos como:

- Despido con justa causa
- Jubilación
- Renuncia
- Terminación contrato término fijo

De 2.015 colaboradores, el 75.77% corresponde a género femenino y el 24.23% restante a género masculino. Esto se debe principalmente a que en muchas de las profesiones del sector salud como enfermería, nutrición, bacteriología, entre otros, tienen una prevalencia de género femenino.

CONCILIACIÓN Y CUIDADO DEL CUIDADOR

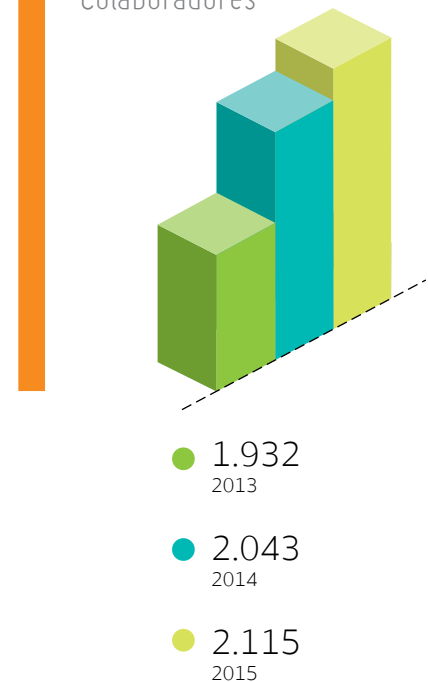
Desde sus inicios el Hospital ha expresado en sus principios filosóficos y en sus actuaciones una visión integral del ser humano, la cual incorpora diversas dimensiones: lo personal, familiar y laboral. Bajo esta mirada, hemos desarrollado diversas estrategias que permiten cuidar al que cuida y evitar que el trabajo se convierta en un factor que afecta las demás dimensiones.

Al interior de estas estrategias encontramos el modelo Empresa Familiarmente Responsable¹¹ (**efr**) encaminado al bienestar personal, laboral y familiar de los colaboradores y que buscan además, el balance y el equilibrio en estas esferas, logrando mayores niveles de calidad de vida, asociados a la salud, el bienestar y la felicidad.

¹¹ Durante el año 2012, el Hospital recibió la certificación como Empresa Familiarmente Responsable, por parte de la Fundación MasFamilia de España. Ser una empresa familiarmente responsable, significa que las políticas del Hospital buscan un equilibrio entre lo laboral, personal y familiar de sus colaboradores.

Total colaboradores Hospital 2013 - 2015

Colaboradores





Colaboradores del Hospital.

Permiso remunerado para el cuidado de dependientes



Este modelo de **efr** se hace vida a través del desarrollo de beneficios que son agrupados de acuerdo con su objetivo:

- **CALIDAD EN EL EMPLEO:** contrato a término indefinido, actividades lúdicas, acuerdo corporativo de parqueadero, remuneración flexible integral, descuentos en servicios hospitalarios, pólizas generales, transporte y comedor para los colaboradores.
- **DESARROLLO PROFESIONAL:** valoración del desempeño, programa de mentores, apoyo en formación, programa de formación del ser y convivencias y salud financiera.
- **FLEXIBILIDAD TEMPORAL Y ESPACIAL:** día de bienestar, licencia especial con reserva del puesto, banco de tiempo, pico y placa, teletrabajo, flexit tiempo, flexiespacio.
- **SERVICIO DE APOYO A LA FAMILIA:** permiso remunerado para el cuidado de dependientes, permiso adicional al cuidado de dependientes, programas de salud para la familia, programa futuras mamás y futuros papás, permiso adicional por matrimonio.
- **IGUALDAD DE OPORTUNIDADES:** igualdad para la formación de los colaboradores, ofertas neutras de trabajo, primer empleo.

Nuevos beneficios efr 2015

- **Prejubilados y Jubilados:** generar programas y actividades que faciliten el proceso previo y posterior a la jubilación de los colaboradores y mantengan su integración con el Hospital.
- **Salud financiera:** promover estilos de vida sanos desde el punto de vista financiero, así como acompañar a los colaboradores en la ejecución de buenas prácticas financieras.
- **Igualdad para la formación:** promover el acceso sin discriminación de ningún tipo a los programas de educación, formación y capacitación ofrecidos por el Hospital.
- **Ofertas de trabajo neutras:** acceso sin discriminación a las ofertas laborales del Hospital, reflejadas en los perfiles de convocatorias laborales, en las cuales se excluyen aspectos como: género de preferencia, rango de edad, procedencia u otras características que puedan limitar al acceso a la misma.
- **Primer empleo:** promover, cuando sea posible, la vinculación de personas sin experiencia laboral, para brindar mayores oportunidades de inserción al mundo laboral.
- **Instituto de Liderazgo:** fortalecer el estilo de liderazgo de las personas con colaboradores a cargo, de manera que sean impulsores de la cultura deseada, promotores de conciliación y que ejerzan un liderazgo consciente y saludable acorde con el modelo definido para el Hospital.
- **Acompañamiento individual para líderes:** apoyar a los líderes en el desempeño de su rol, brindando acompañamiento de manera personalizada y entregando insumos para su gestión.
- **Interlocutor de conciliación:** este beneficio busca, a través de un interlocutor de conciliación, solucionar los inconvenientes que se puedan presentar en el uso de beneficios, promover así el acceso a ellos y facilitar la gestión de los líderes.



DESAFÍOS 2016

Paciente del Hospital.

- **Futuros papás:** este beneficio busca facilitar la participación de los padres en el proceso de embarazo de sus parejas, brindando ocho horas durante los nueve meses de gestación y tres horas adicionales durante los primeros tres meses posteriores al parto para asistir a las citas de control prenatal y crecimiento y desarrollo.
- **Permiso adicional por matrimonio:** este beneficio brinda cuatro días hábiles remunerados antes o después del matrimonio.

La inversión económica para el año 2015 en estas políticas, fue de: **\$12.931.114.650.**

- Apoyar y fortalecer la cultura **efr**, teniendo en cuenta el crecimiento en infraestructura física y aumento en número de colaboradores como respuesta al Plan de Desarrollo Integral.
- Fortalecer los beneficios actuales.
- Incrementar el relacionamiento con los proveedores en materia **efr**.
- Fortalecer el modelo de liderazgo y hacerlo extensivo a los nuevos líderes.

Formación y desarrollo

Para el Hospital incrementar los conocimientos de sus colaboradores es muy importante ya que mediante éste se busca alcanzar la estandarización de calidad y seguridad en la atención.

A nivel institucional se tienen definido dos modalidades de formación para los colaboradores: Formación Avanzada y Formación Continua, las cuales hacen parte de la política de "Desarrollo Profesional" de **efr**.

Por medio de la Formación Avanzada, el Hospital patrocina a sus colaboradores en programas de formación y estudios de posgrado, que permitan cualificar su labor.

Con la Formación Continua, se aporta al fortalecimiento en las competencias del ser de todos los colaboradores, a través, de cursos, convivencias, encuentros, entre otros.

La inversión económica para ambos tipos de formación fue de **\$10.054.660.521**.

RETOS DEPARTAMENTO DE GESTIÓN HUMANA 2016

- Fortalecer la cultura organizacional de los colaboradores que ingresarán como parte del proceso de apertura del Plan de Desarrollo Integral.
- Reclutar y fidelizar al personal.
- Mantener la calidad técnico-científica y humana de los colaboradores.
- Fortalecer los planes de desarrollo de los colaboradores.

EXPERIENCIA DE SERVICIO CENTRADO EN EL SER HUMANO

En coherencia con nuestra política de calidad y seguridad, brindamos a nuestros pacientes la atención requerida, buscando mejorar su nivel de satisfacción; por ello contamos con mecanismos de escucha e información al usuario y a la familia para que puedan manifestar su experiencia y percepciones durante y posterior al proceso de atención.

Mecanismos de escucha a la voz del usuario

G4-PR5

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

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

Consolidado felicitaciones, sugerencias y reclamos

Tipo FSR	Volumen		Participación de la FSR (%)	
	2014	2015	2014	2015
Felicitaciones	389	434	33%	36%
Sugerencias	572	106	49%	9%
Reclamos	216	656	18%	55%
Total	1.117	1.196	100%	100%

Un porcentaje alto de las felicitaciones recibidas por parte de los usuarios fue la amabilidad por parte del personal de salud al momento de brindar la atención.

Algunas de las sugerencias y reclamos por parte de los usuarios estuvieron enfocados en aspectos como:

- Oportunidad en la atención
- Información

Encuesta de satisfacción sobre la calidad de la atención

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

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

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

Los resultados para 2015:

En términos generales los pacientes valoran positivamente, la amabilidad, capacidad de escucha, su cuidado en los procesos y la tecnología al momento de hacer uso de los servicios de salud.

Como oportunidades de mejora plantean:

- Mejorar tiempos de espera, puntualidad de las citas médicas, el tiempo con que damos respuesta a las necesidades de los pacientes (disponibilidad de camas y altas tempranas) y trabajar en esperas informadas.
- Lograr un Hospital silencioso y mejorar la apariencia y comodidad de las instalaciones.

434

mensajes de felicitación
en 2015



Medellín, 28 de Agosto de 2015

Señores

HOSPITAL PABLO TOBÓN URIBE

Calle 78 B # 69 – 240. Comuna 7 – B. Robledo

Teléfono : 3604788

Medellín – Antioquia

Entrañable Hospital Pablo Tobón Uribe,

De manera respetuosa y con profunda admiración, queremos agradecerles infinitamente toda la atención humana, profesional y científica que recibió nuestra Esposa y Madre, Luisa Peña de Sierra, en esa inigualable y potente institución.

Ella falleció el 28 de Julio de 2015, pero somos testigos de la atención dedicada e inmensamente profesional que recibió por parte de Médicos, Enfermeras (os) y Personal Administrativo del Hospital.

No nos queda más que reconocer y nuevamente agradecer por siempre, a través de esta nota, la entrega total del Hospital Pablo Tobón Uribe a sus pacientes.

Todo nuestro respeto y admiración eterna para ustedes, un HOSPITAL CON ALMA.

De ustedes,

Miguel A. Sierra D.
Miguel Antonio Sierra Duque e Hijos.

Carrera 98 # 47 A 43. Apartamento 103 – Edificio Lina María.

Barrio San Javier

Medellín - Antioquia

CAPÍTULO IV

CULTURA CON ALMA

RESUMEN

El Hospital expresa en sus principios filosóficos y en sus actuaciones una visión integral del ser humano, la cual incorpora diversas dimensiones enfocadas en lo personal, familiar y laboral. Bajo esta mirada, hemos desarrollado estrategias que permiten cuidar al que cuida, evitar que el trabajo se convierta en un factor que afecta las demás dimensiones y por el contrario fortalezca la calidad de vida de los colaboradores y sus familias y potencialice su desarrollo.

Al interior de estas estrategias encontramos el modelo Empresa Familiarmente Responsable (efr) encaminado al bienestar personal, laboral y familiar de los colaboradores y que buscan, además, el balance y el equilibrio en estas esferas, logrando mayores niveles de calidad de vida, asociados a la salud y a la felicidad.

La inversión económica para el año 2015 en estas políticas, fue de: \$12.931.114.650, implementando estrategias nuevas como: prejubilados, salud financiera, igualdad en la formación, instituto de liderazgo, entre otros. ■

SUMMARY

The Hospital expresses, in its philosophical principles and in its actions, a comprehensive vision of the human being, which incorporates diverse dimensions focused on personal, family-related and work-related aspects. Within this perspective, we have developed strategies that allow taking care of the carer, preventing the work from becoming a factor that affects the other dimensions and, to the contrary, making sure the work strengthens the quality of life of the collaborators and their families and boosts their development.

As an essential part of these strategies, there is the Familiarly Responsible Company model (known in Spanish as “Empresa Familiarmente Responsable” or simply “efr”), which is focused on the personal, labor and family well-being of the staff. This model is also aimed at reaching the balance and equilibrium in the mentioned aspects, achieving thus higher levels of quality of life in terms of health and happiness.

The economic investment in these policies for 2015 totaled \$12,931,114,650, which included the implementation of new strategies such as: pre-retirement, financial health, equity in training, the leadership institute, among other. ■

CAPÍTULO V
COMPROMISO SOCIAL
Y LEGITIMIDAD

G4-S01



Paciente del Hospital.



Paciente del Hospital.

Desde sus principios fundacionales, el Hospital ha proclamado su compromiso con la comunidad, por ello ha creado estrategias focalizadas en alcanzar la sostenibilidad y lograr impactos positivos a nivel social, ambiental y económico.

La generación de relaciones duraderas y solidas, basadas en la transparencia y respeto benefician a la institución y a sus grupos de interés.

Esta área estratégica tiene como objetivo contribuir al bienestar de la comunidad y trascender en el mundo. Ser referente e influyente en lo asistencial, social y ambiental.

En este capítulo, pretendemos evidenciar nuestro compromiso con las diferentes comunidades a nivel local y nacional, y además las estrategias bajo las cuales gestionamos sus impactos en términos ambientales, sociales y económicos.

DIVISIÓN DE COOPERACIÓN

La división de Cooperación, tiene como objetivo: establecer redes de cooperación de modo que se obtengan recursos y alianzas estratégicas por medio de recaudos masivos, promoción de proyectos y relacionamiento en redes que apoyen la misión y visión del Hospital.

Durante el año 2015 el Hospital mantuvo acuerdos de cooperación con algunas organizaciones y personas naturales, con las cuales se trabajó de forma articulada en pro del bienestar y calidad de vida de los pacientes:

- Fundación Fraternidad de Medellín
- Patronato María Auxiliadora
- Sofía Pérez de Soto
- Empresas privadas

Durante 2015, se generaron nuevas alianzas con instituciones como:

- E.S.E. Metrosalud: con quien se comparte conocimiento académico y técnico, por medio de diferentes referencias.
- Hospital Infantil Concejo de Medellín y Hospital Infantil Santa Ana: con quienes se realizan procesos de referencia y contrareferencia.



Las donaciones en el Hospital

Al ser nuestro Hospital una fundación privada sin ánimo de lucro, busca obtener recursos y generar alianzas con otras fundaciones, instituciones y personas naturales con el objetivo de aportar a la prestación de servicios de alta complejidad con estándares de calidad y seguridad.

Las líneas bajo las cuales los diferentes donantes pueden aportar a su objetivo son:

Apoyo servicios de salud

Apoya a los pacientes en tratamientos médicos, pago de medicamentos y en el transporte, alimentación y albergue para pacientes y acompañantes.

Programa educativo para pacientes pediátricos Hospitalizados

Da continuidad al proceso escolar de los niños y adolescentes Hospitalizados.

Creciendo el Alma

Recursos para el crecimiento y dotación del Hospital.

Donaciones en el Hospital

Amigos del Hospital

Para donantes permanentes del Hospital.

Formación a técnicos en auxiliar de enfermería

Apoya a las personas en condición de vulnerabilidad económica, en la formación como Técnico Auxiliar de Enfermería.

Donaciones en especie

Productos nuevos o usados que benefician a los pacientes y acompañantes.



Colaborador y paciente del Hospital.

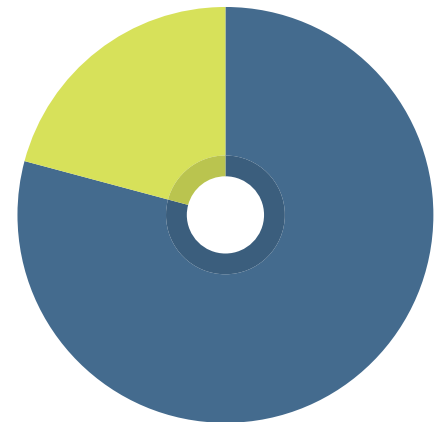
ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL A LOS PACIENTES

Fondo de ayuda

Desde el año 2001 tenemos un fondo de soporte humano, denominado “Granito de Alma”, que canaliza las donaciones recibidas de nuestros colaboradores y de los feligreses de la capilla interna. Estos recursos permiten aportar a necesidades de transporte y alimentación de pacientes y acompañantes.

Son las trabajadoras sociales quienes mediante evaluación socio económica de los pacientes y familia, determinan los beneficiarios de este Fondo.

Distribución recursos económicos Fondo Granito de Alma - 2015



\$10.208.500
Transporte

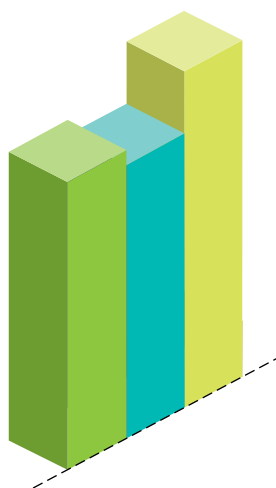
\$41.791.581
Alimentación



Render Aula Pablito.

Niños que participan en el Aula Pablito 2013 – 2015

Número de asistencias de los pacientes



● 3.778
2013

● 3.673
2014

● 4.125
2015

Aula Hospitalaria Pablito

La unidad de hospitalización de Pediatría cuenta con un aula hospitalaria, denominada Aula Pablito, fundada en el año 2002 por nuestro departamento de Trabajo Social.

El Aula cuenta con una docente hospitalaria de tiempo completo quien realiza su intervención alrededor de los siguientes objetivos:

- Realizar un contacto con el paciente-estudiante para identificar sus necesidades educativas, nivel cognitivo y su grado de escolaridad.
- Continuar el proceso formativo y educativo del paciente-estudiante de acuerdo con el tiempo de hospitalización.

Aula Pablito Satélite¹²: gracias al impacto positivo que han tenido las actividades lúdico-pedagógicas en el proceso formativo y educativo de los pacientes de mediana y larga estancia en el Hospital, se decidió que otras áreas contarán con este beneficio, entre ellas: Unidad de Cancerología, Unidad de Cuidado Crítico, Urgencias, pacientes aislados y candidatos a Trasplante de Médula Ósea.

Para cubrir estas necesidades, la docente cuenta con el apoyo de un grupo de alfabetizadores de instituciones educativas de la ciudad (Colegio San Ignacio, Gimnasio los Alcázares, Colegio San José de Calazans, Colegio Montessori y Colegio Euskadi) que prestan su servicio social al interior del Hospital en el acompañamiento a pacientes pediátricos por medio de actividades lúdicas dirigidas.

ESTRATEGIAS Y PROGRAMAS DE CARA A LA COMUNIDAD

Educación a la comunidad

Desde su estrategia de educación, nuestro Hospital realiza ferias que brindan a la comunidad información para impactar en comportamientos que mejoran su salud.

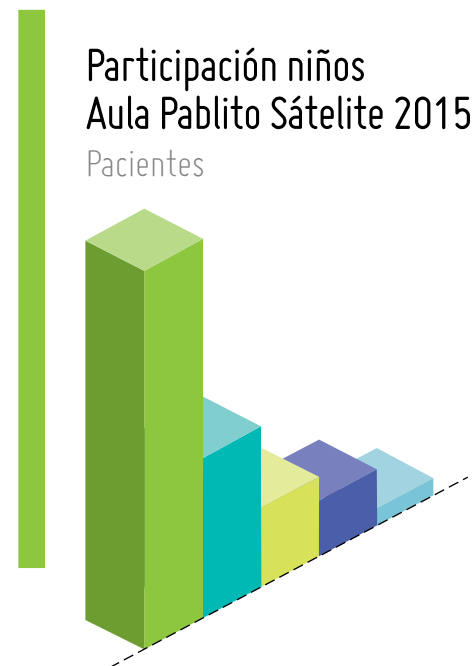
Estamos convencidos que desde la educación se logra la transformación y el mejoramiento del nivel de salud y calidad de vida de las personas.

Temas abordados durante 2015:

- Prevención de infecciones a través de la adecuada higiene de manos.
- Prevención del consumo de cigarrillo, alcohol y sustancias psicoactivas.
- Prevención del Dengue y Chikungunya.

Participación niños Aula Pablito Satélite 2015

Pacientes



- 198
Unidad de Cancerología
- 98
Unidad de Cuidados Intensivos
- 53
Urgencias
- 32
pacientes aislados
- 21
Trasplante de médula ósea

¹² Se le denomina Aula Pablito Satélite a los espacios de hospitalización por fuera de la unidad de pediatría, en los cuales la docente hospitalaria realiza actividades lúdico-pedagógicas con pacientes hospitalizados o ambulatorios.

- Mitos y realidades del cáncer de mama.
- Valoración nutricional.
- Valoración de riesgo cardiovascular.
- Detección de violencia Intrafamiliar.
- Atención a riesgo de abuso en niños y niñas.

Estas actividades, que se realizan interna y externamente son cubiertas en un 100% por el Hospital y son dirigidas a la comunidad.

Instituto de Educación Pablo Tobón Uribe

El Instituto de Educación Pablo Tobón Uribe tiene como objetivo ofrecer educación técnico laboral en auxiliar de enfermería a jóvenes de escasos recursos de la ciudad de Medellín y a diferentes municipios del Departamento de Antioquia.

Convencidos del compromiso de formar personas dedicadas al cuidado y atención de los pacientes, con altos estándares de calidad, el Hospital invierte recursos para el adecuado funcionamiento del Instituto de Educación. Es así que para el año 2015, el 88% de los costos de la formación fue patrocinado por nuestro Hospital, además de esto contamos con otras instituciones aliadas que se vincularon como Celsia y donantes privados que aportaron de manera importante al proceso formativo, mediante un enlace estratégico con la División de Cooperación.

Durante este mismo período 44 estudiantes fueron certificados como auxiliares de enfermería de los cuales aproximadamente el 90% son colaboradores en nuestra entidad con un impacto muy importante a nivel laboral.

Para la población educativa del Instituto este aprendizaje marco sus vidas de manera significativa, con elementos fundamentales para la formación integral que aportaron al desarrollo personal y social de manera positiva en los egresados y sus familias, siendo para el Hospital y el Instituto de educación Pablo Tobon Uribe un orgullo hacer parte de los logros de una comunidad.

Programa Somos Vecinos

El Hospital se siente parte de la comunidad vecina, es por ello que en el 2009 lideró la creación del Programa Somos Vecinos, el cual tiene como propósito generar un trabajo en conjunto con diferentes instituciones, grupos y líderes de la comunidad vecina (comuna 7) por medio de comunicación y educación en salud.

Para lograr este propósito, el Programa cuenta con las siguientes líneas de intervención:

LÍNEA DE INTERVENCIÓN	OBJETIVO
Diálogo con la comunidad	<p>Identificar y gestionar los impactos sociales generados por el Hospital.</p> <p>Socializar con la comunidad los avances y retos del Plan de Desarrollo Integral (PDI).</p> <p>Ser un canal de comunicación entre el Hospital y la comunidad vecina.</p>
Educación en salud	<p>Fomentar en la comunidad prácticas de auto cuidado en salud y estilos de vida saludable.</p>
Jovenes y salud	<p>Vincular a jóvenes universitarios del sector en la prestación de un servicio social al interior del Hospital.</p> <p>Generar espacios de educación y promoción en salud dirigidos a los jóvenes de las instituciones educativas del sector.</p>



DESAFÍOS 2016

- Fortalecer sistemas de comunicación e información con la comunidad vecina.
- Gestionar impactos sociales del Plan de Desarrollo Integral.
- Diseñar y ejecutar proyecto de prevención del consumo de sustancias psicoactivas con jóvenes del Colegio Bárbara Micarelli.



**Pacientes Programa Social.
Municipio de Liborina.**

Programa Social

El Programa Social es producto de una iniciativa de la Dirección de nuestro Hospital, el cual pretende descentralizar el conocimiento en algunos temas especializados en salud y ponerlos al servicio de las comunidades de las subregiones del departamento de Antioquia, con el propósito de potenciar el desarrollo humano integral de estas poblaciones.

Desde el año 2012, tenemos presencia en la subregión del occidente antioqueño por medio de este programa.

LÍNEA DE INTERVENCIÓN	OBJETIVO
Fortalecimiento Institucional	Busca fortalecer los conocimientos en salud del personal administrativo y asistencial de los diferentes hospitales de la subregión del occidente Antioqueño, por medio, de encuentros académicos, charlas educativas, pasantías, entre otras estrategias educativas.
Educación en salud para líderes	Capacitar a profesores y a los líderes comunitarios en diversos temas de salud que se requieran al interior de las comunidades, para aportar al nivel de salud de las poblaciones.
Servicios de salud para la comunidad	Llegar a las comunidades tanto de las zonas urbanas como rurales, a través de actividades como consultas por pediatría, medicina interna, entre otros; que les permita a las comunidades acceder a servicios de salud, de acuerdo con las necesidades identificadas.

Destinatarios del Programa Social

Desde noviembre de 2012 hasta diciembre de 2015, el programa ha tenido intervención en los municipios de Buriticá, Santa Fe de Antioquia, Liborina, Olaya y Sabanalarga, con un total de **1.269 beneficiarios**.

La inversión económica realizada para la ejecución de este programa en los municipios de Olaya, Sabanalarga y Liborina durante el año 2015 fue de: \$19,499,199, los cuales corresponden al recurso humano altamente calificado vinculado al Hospital y que hace parte de esta iniciativa.



DESAFÍO 2016

- Iniciar intervención en el municipio de San Jerónimo.

Programa Fraternidad en Salud con los pueblos de Antioquia

Desde la Unidad de Cancerología y el Departamento de Trabajo Social de nuestro Hospital, lideramos el Programa Fraternidad, cuyo objetivo es detectar personas con sospecha de cáncer, vinculadas al régimen subsidiado o sin seguridad social y educar a los agentes de salud en la detección oportuna del cáncer.

Durante 2015, el programa tuvo presencia en los municipios de Liborina, Olaya, Sabanalarga, Caicedo y San Jerónimo, con un total de **43 pacientes remitidos y 7 diagnosticados con cáncer**, los cuales fueron orientados para acceder a los servicios de salud y obtener el tratamiento requerido.

Con miras a fortalecer los conocimientos de los médicos y enfermeras de los hospitales de estos municipios, se realizó una jornada de sensibilización en prevención y detección oportuna de cáncer, a la cual asistieron 13 agentes de salud; el tema central de este encuentro fue la detección oportuna de cáncer de próstata, mama, piel y pulmón.



DESAFÍOS 2016

- Implementar el Programa Fraternidad en algunos municipios de la subregión del Oriente antioqueño en los cuales la prevalencia de cáncer es bastante alta.



Voluntaria del Hospital.

Voluntariado corporativo

Voluntariado con Alma, es el nombre del programa de voluntariado corporativo del Hospital Pablo Tobón Uribe, cuyo objetivo es poner al servicio de los grupos de interés, conocimientos, habilidades y tiempo por parte colaboradores y jubilados que hacen parte de esta iniciativa.

Este programa busca fortalecer las competencias de Integridad, vocación de servicio, capacidad de enseñar-aprender, trabajo en equipo, liderazgo y comunicación efectiva por parte de los colaboradores del Hospital.

En diciembre de 2015 se pusieron en marcha las primeras actividades de **Voluntariado con Alma**, entre ellas, la celebración de la fiesta de Navidad a niños hospitalizados y adultos.



DESAFÍOS 2016

- Establecer vínculos con fundaciones que permita que los colaboradores tengan una gama suficiente de ofertas para donar su tiempo.
- Consolidar la gestión del comité en todo su aspecto administrativo.

COMPROMISO SOCIAL Y LEGITIMIDAD: ASPECTO AMBIENTAL

G4-EN1

Desde sus principios filosóficos el Hospital ratifica su compromiso y cuidado del medio ambiente, por ello en el planteamiento estratégico 2014-2020, la contribución al cuidado del medio ambiente es un principio bajo el cual se aporta a la consecución del Desarrollo Sostenible.

Contamos con una área de Gestión Ambiental, la cual tiene como objetivos la intervención de los impactos ambientales generados y la contribución a la excelencia asistencial por medio de cuidado del medio ambiente.

La gestión realizada alrededor de estos objetivos está claramente enmarcada en diferentes programas y estrategias de educación ambiental como:

- Manejo de residuos hospitalarios.
- Manejo seguro de productos químicos.
- Manejo integral del recurso agua.
- Uso eficiente del recurso energía.
- Manejo integral de emisiones atmosféricas.
- Programa de control de plagas y vectores.
- Programa del componente arbóreo y paisajístico.

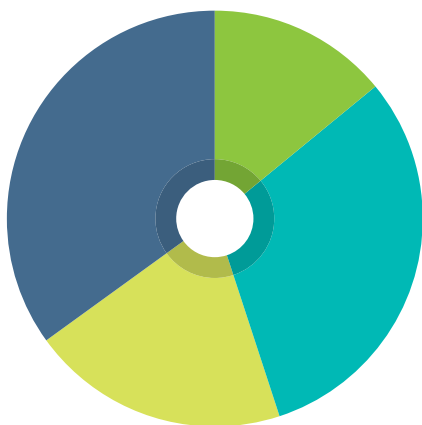
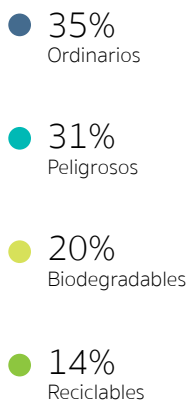
En la presente memoria abordaremos aquellos asuntos que fueron identificados y priorizados como materiales en la gestión ambiental: residuos, agua, energía, productos químicos y estrategias de educación ambiental.

Durante el año 2015 la inversión económica realizada en la gestión de programas e iniciativas medio ambientales fue de **\$ 632.617.000** millones de pesos.



Pacientes del Hospital.

Porcentaje de residuos hospitalarios 2015



RESIDUOS HOSPITALARIOS

Durante el proceso de atención en salud, se generan una serie de residuos, que son tratados al interior del Hospital de acuerdo con diferentes estrategias. Durante el 2015, se generaron **826.258 kg/año** de residuos distribuidos de la siguiente manera:

- Reciclables: 14%
- Ordinarios: 35%
- Peligrosos: 31%
- Biodegradables: 20%

“Tapitas de Vida”, es una iniciativa de recolección de tapas plásticas y hace parte del convenio establecido con la Fundación Nacional de Trasplantados. Con el dinero obtenido por la venta de estas tapas, se brinda soporte económico a algunos pacientes trasplantados o en proceso de trasplante que requiere para su respectivo tratamiento.

Para este período se recolectaron **1.528 kilogramos**, los cuales fueron entregados a esta fundación.

Residuos peligrosos

Los residuos peligrosos son aquellos que pueden generar daño en la salud de las personas y del medio ambiente. Nuestro Hospital genera diferentes residuos peligrosos, como: biosanitarios (63%), citotóxicos (3%), medicamentos (17%), anatomopatológicos (15%) y cortopunzantes (2%), los cuales son inherentes al desarrollo de muchos de los procesos y son manejados tanto al interior como con proveedores especializados en el tema.

Los residuos biosanitarios son tratados al interior de nuestra institución (63%) con vapor húmedo (autoclave) y una vez verificado que sea inocuo su carga biológica, son entregados al carro recolector como residuo ordinario.

Los otros residuos peligrosos (37%) son tratados de la siguiente manera:

- **Citotóxicos:** incineración.
- **Medicamentos residuales:** incineración.
- **Anatomopatológicos:** incineración.
- **Cortopunzantes:** incineración.
- **Químicos peligrosos:** neutralización e incineración.
- **Luminarias en plan pos consumo:** Lumina.
- **Metales pesados:** encapsulamiento y disposición en celda de seguridad.

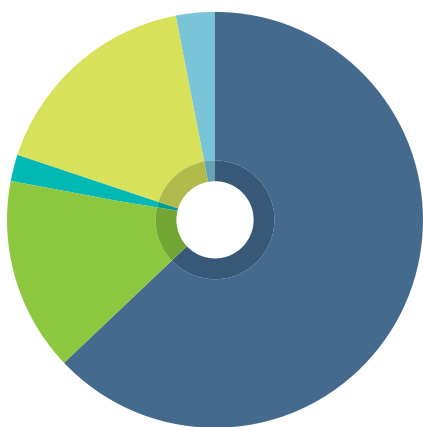
Estos residuos son manejados por un gestor externo con licencia ambiental, quien mensualmente envía al Hospital soporte de disposición final.



Manejo de productos químicos en el Hospital.

Porcentaje de residuos peligrosos 2015

- 63% Biosanitarios
- 17% Residuos de medicamentos
- 15% Anatomopatológicos
- 3% Citotóxicos
- 2% Cortopunzantes



MANEJO SEGURO DE PRODUCTOS QUÍMICOS

Por medio de este programa, aseguramos el transporte, almacenamiento y uso seguro de los productos químicos con los cuales trabajamos, garantizando la salud de nuestros colaboradores y la protección del medio ambiente.

Existen algunas áreas críticas de almacenamiento al interior de nuestra Institución. Para ello disponemos de estrategias de control, como:

- Gabinetes ignífugos, como sistemas de protección contra el fuego para aislar los productos almacenados en su interior.
- Estibas antiderrames para almacenamiento.
- Entrenamiento al personal encargado.

COMPROMETIDOS CON EL USO RACIONAL DEL AGUA

G4-EN8

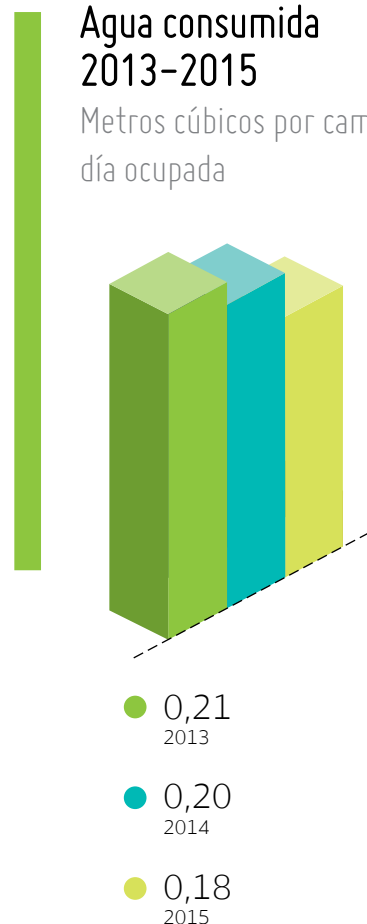
El calentamiento global es una problemática ambiental que aqueja el planeta. Una de sus consecuencias se encuentra la escasez del agua, recurso esencial para la conservación de la vida.

Conscientes de esta situación, disponemos de estrategias y tecnología que apuntan al uso eficiente de este recurso por medio de:

- Sistemas con sensor de movimiento en algunos baños.
- Grifos ahorradores de agua en zonas comunes y asistenciales.
- Sistemas de pedal para la dispensación de agua en lavamanos de las áreas de hospitalización.
- Estrategias de educación ambiental para colaboradores, pacientes y visitantes.
- Sistemas ahorradores que permiten disminuir el consumo de agua por grifo abierto de 2.3 gal/min. a 1.3 gal/min.
 - Lavado de sillas y camillas realizados con manguera con pistola y paños.
 - Medición mensual del consumo de agua y estrategias de monitorización y disminución.

Agua consumida 2013-2015

Metros cúbicos por cama día ocupada





Aprovechamiento de la luz natural
en el Plan de Desarrollo Integral.

Consumo de energía 2013 - 2015

Kilovatios/metros cúbicos
construido



● 13,43
2013

● 13,81
2014

● 14,61
2015

MANEJO INTEGRAL DEL RECURSO ENERGÍA

G4-EN3

Por medio de este programa, gestionamos el uso eficiente de la energía con la puesta en marcha de estrategias que buscan reducir su consumo y mitigar los impactos ambientales que se generan de forma constante.

Durante 2015, mantuvimos las siguientes estrategias:

- Uso de tecnología led para la iluminación de áreas asistenciales y administrativas.
- Realización de mantenimientos preventivos y correctivo de la iluminación eléctrica.
- Uso de energía solar para el calentamiento de agua para los pacientes.

EDUCACIÓN AMBIENTAL

Por medio de nuestra área de Gestión Ambiental, estuvimos presentes en diferentes eventos locales y nacionales, para compartir la experiencia en términos de sostenibilidad ambiental.

- Feria ambiental del Centro Comercial Unicentro (única institución de salud participante).
- Semana de la Sostenibilidad- Ciclo 7- Portafolio Verde.
- Educación continua para los colaboradores y empresas de servicios delegados del Hospital por medio de diferentes medios internos de difusión y comunicación.

Así mismo compartimos nuestra experiencia en términos de gestión ambiental con diferentes instituciones de salud a nivel nacional e internacional.

RED DE HOSPITALES VERDES Y SALUDABLES

Desde el año 2014, nuestro Hospital hizo parte de la Red de Hospitales Verdes y Saludables, comunidad mundial de Hospitales que tiene como objetivo reducir la huella ecológica y promover la salud ambiental pública.

En el marco de esta red, participamos durante 2015 en el ENCUENTRO NACIONAL DE CAMBIO CLIMÁTICO organizado por la Secretaría de Salud de Bogotá, con la conferencia “Seguridad Química en el Sector Salud”.

¹³ Lito S.A., es una organización dedicada a la gestión integral de excedentes industriales y residuos peligrosos. tiene presencia en las ciudades de Medellín, Bogotá, Cali, Barranquilla y Bucaramanga.



DESAFÍOS 2016

- Fortalecer en cultura y educación ambiental a los colaboradores y comunidad externa.
- Enseñar a los públicos prácticas adecuadas de cuidado y protección ambiental.
- Fortalecer la gestión de los programas ambientales, enfocados hacia la sostenibilidad del Hospital y partes interesadas, entre ellos proveedores de bienes y servicios.
- Iniciar prueba piloto con otros gestores externos para reincorporar los residuos reciclables nuevamente a procesos productivos.
- Iniciar con Repika, empresa dedicada a la destrucción de documentación confidencial en las instalaciones del Hospital, con protocolos de seguridad, minimizando los riesgos de pérdida y filtración de la información, de una manera rápida y eficiente, gracias a los buzones con precintos de seguridad que se manejan.
- Trabajar en articulación con LITO¹³ en el manejo de excedentes industriales y RAEE (residuos de aparatos eléctricos y electrónicos) de los colaboradores y visitantes del Hospital que deseen unirse a esta iniciativa.

CAPÍTULO V

COMPROMISO SOCIAL Y LEGITIMIDAD

RESUMEN

Esta área tiene como objetivo: Contribuir al bienestar de la comunidad y trascender en el mundo. Ser referente e influyente en lo asistencial, social y ambiental.

En este capítulo, evidenciamos nuestro compromiso social con las diferentes comunidades a nivel local y nacional y las estrategias bajo las cuales gestionamos sus impactos en términos ambientales, sociales y económicos.

Una de las estrategias con las cuales contamos para mantener un dialogo activo con la comunidad es el programa Somos Vecinos, el cual tiene como objetivo: comunicación permanente y trabajo articulado con la comunidad vecina.

Así mismo contamos con programas de educación a la comunidad, por medio del Programa Social y el Programa Fraternidad en Salud con Los Pueblos De Antioquia, los cuales se llevan a cabo en los municipios del Occidente Antioqueño y tiene como grupo de destinatarios los equipos de salud y la comunidad en general de dichos municipios.

En coherencia con el objetivo estratégico de Compromiso Social y Legitimidad, en su aspecto ambiental, buscamos la contribución al cuidado del medio ambiente y la consecución del Desarrollo Sostenible.

A nivel interno el área de gestión ambiental, tiene como objetivos la intervención de los impactos ambientales generados y la contribución a la excelencia asistencial por medio de cuidado del medio ambiente. estos objetivos son gestionados por medio de diferentes estrategias y programas, los cuales son expuestos en el presente capítulo. ■

SUMMARY

The objective of this field is the following: To contribute to the well-being of the community and transcend in the world. To be a positive reference and influence in the health-care, social and environmental fields.

This chapter demonstrates our social commitment towards the diverse local and countrywide communities and the strategies on which we base the management of the environmental, social and economic impacts.

One of the strategies that we use to maintain an active communication with the community is the “Somos Vecinos” (We are Neighbors) program, which has the following objective: permanent communication and articulated work with the neighboring community.

Furthermore, we provide educational programs to the community in Antioquia by means of the Social Program and the Fraternity in Health Program, which are deployed in several municipalities in Western Antioquia and are aimed at the health care teams and the general communities of these municipalities.

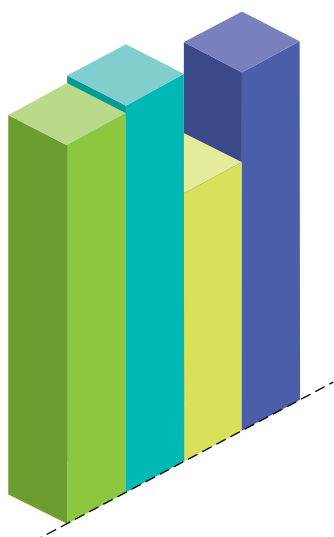
In alignment with the Social Commitment and Legitimacy strategic objective, in its environmental aspect, we look to contribute to the protection of the environment and the achievement of Sustainable Development.

In an internal scale, the objective of the environmental management department comprises the intervention of the environmental impacts generated and the contribution to the excellence in health care by means of the protection of the environment. These objectives are managed through different strategies and programs, which are presented in this chapter. ■

HOSPITAL EN CIFRAS

Distribución número de cirugías 2012 - 2015

Número de cirugías



● 11,779
2012

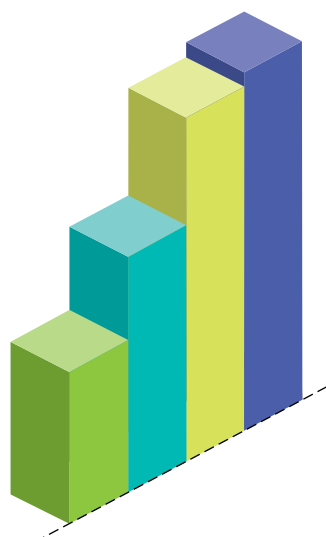
● 11,785
2013

● 11,322
2014

● 11,784
2015

Distribución número de consultas médicas 2012 - 2015

Número de consultas



● 87,513
2012

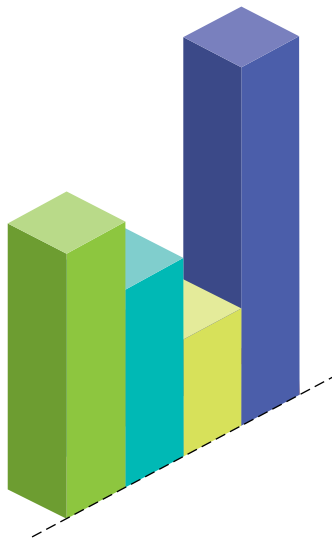
● 92,015
2013

● 95,005
2014

● 95,933
2015

Distribución número de egresos hospitalarios 2012 - 2015

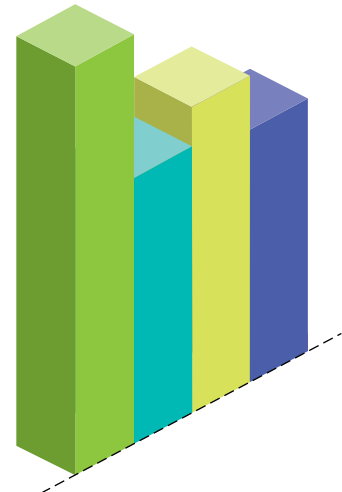
Egresos hospitalarios



- 13,962
2012
- 13,691
2013
- 13,553
2014
- 14,559
2015

Distribución número de exámenes de laboratorio 2012 - 2015

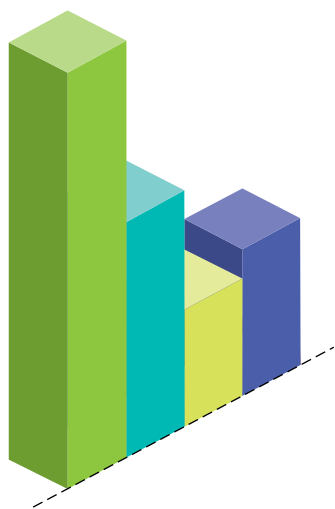
Número de exámenes de laboratorio



- 1.286.633
2012
- 785,684
2013
- 808,116
2014
- 776,243
2015

Distribución del número de estudios y procedimientos de imagenología hospitalarios 2012 - 2015

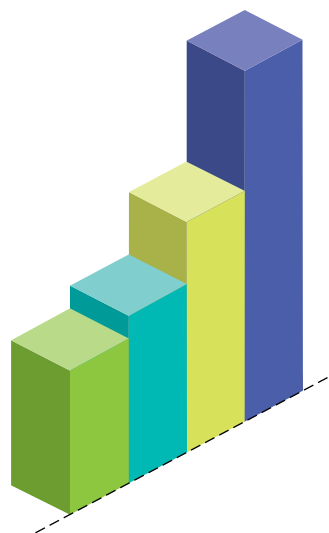
Número de estudios y procedimientos



- 137,519
2012
- 122,868
2013
- 115,305
2014
- 118,449
2015

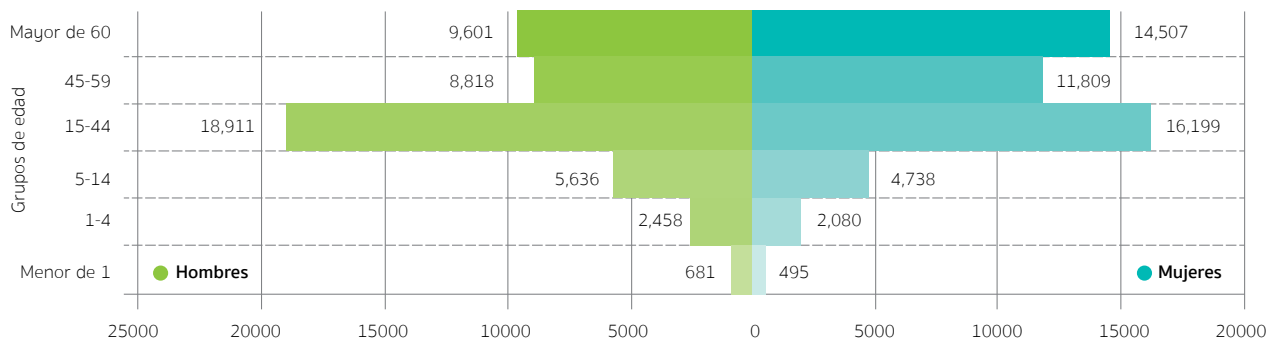
Distribución del número de consultas efectivas en urgencias 2012 - 2015

Número de consultas



- 43,514
2012
- 43,917
2013
- 46,904
2014
- 51,374
2015

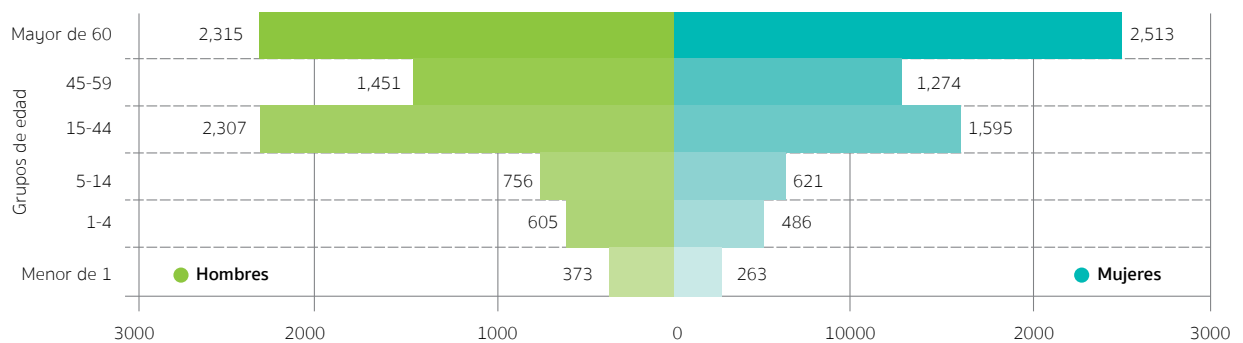
Distribución del número de consultas médicas por grupos de edad y sexo - 2015



Distribución del número de trasplantes realizados según año y tipo de trasplante 2006-2015

Tipo de trasplante	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Total
Órganos sólidos											
Riñón	48	80	76	91	108	67	58	68	86	67	749
Hígado	54	44	39	42	53	28	28	25	37	27	377
Intestino	2	2	2	0	2	1	2	0	1	1	13
Hígado - Riñón	0	2	2	3	0	2	1	2	0	1	13
Renal - Dual	1	4	2	0	0	0	0	1	0	0	8
Multivisceral	0	0	1	1	2	0	2	0	0	0	6
Riñón - Páncreas	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Tejidos											
Tejido óseo	0	131	192	131	220	287	282	252	171	240	1,906
Progenitores hematopoyéticos	16	23	25	2	7	4	17	37	36	42	209
Total trasplantes	121	287	339	270	392	389	390	385	331	378	3,282

Distribución del número de egresos hospitalarios por grupos de edad y sexo - 2015



CONTENIDOS GRI 4.0

Contenidos básicos generales obligatorios

Aspecto GRI 4.0	Indicador GRI 4.0	Ubicación en la Memoria	Página
Estrategia y análisis	G4-1	Declaración del Director General del Hospital	4
Perfil de la organización	G4-3 a G4-16	Generalidades de nuestro Hospital	6
Aspectos materiales y cobertura	G4-17 a G4-23	Análisis de materialidad	9
Participación de los grupos de interés	G4-24 a G4-27	Nuestros grupos de interés	11
Perfil de la memoria	G4-28 a G4-33	Perfil de la Memoria	13
Gobierno	G4-34	Gobierno Corporativo	15
Ética e integridad	G4-56	Ética e Integridad	16
Contenidos básicos generales sectoriales		Los contenidos sectoriales no aplican para el sector salud	

Contenidos básicos específicos

Categoría: económica

Desempeño económico	G4-EC1	Capitulo III: Eficiencia Operacional - Desempeño económico	41
	G4-EC4	Plan de Desarrollo Integral	43

Categoría: medio ambiente

Materiales	G4-EN1	Compromiso Social y Legitimidad: aspecto ambiental	71
Energía	G4-EN8	Comprometidos con el uso racional del agua	75
Agua	G4-EN3	Manejo integral recurso energía	76

Categoría: desempeño social

Empleo	G4-LA1	Gestión Humana	50
	G4-LA2 G4-LA3	Conciliación y cuidado del cuidador	51
	G4-LA9 G4-LA11	Formación y desarrollo	55
Comunidades Locales	G4-SO1	Estrategias y programas de cara a la comunidad	65
Lucha contra la corrupción	G4-SO4	Ética y transparencia	17
Responsabilidad sobre los productos	G4-PR1 G4-PR2	Área estratégica: Excelencia asistencial	20
	G4-PR5	Experiencia de servicio centrado en el ser humano	54

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

Las fotografías que se encuentran publicadas en este informe están autorizadas.

Prohibida la reproducción total o parcial de la Memoria de Sostenibilidad.



ESTÁNDAR DE ORO
EN LA SALUD MUNDIAL



EL HOSPITAL CON ALMA
Pablo Tobón Uribe

Conmutador: (57+4) 445 9000 - Fax: (57+4) 441 1440
Calle 78B #69-240 - Medellín, Colombia

hptu.org.co