

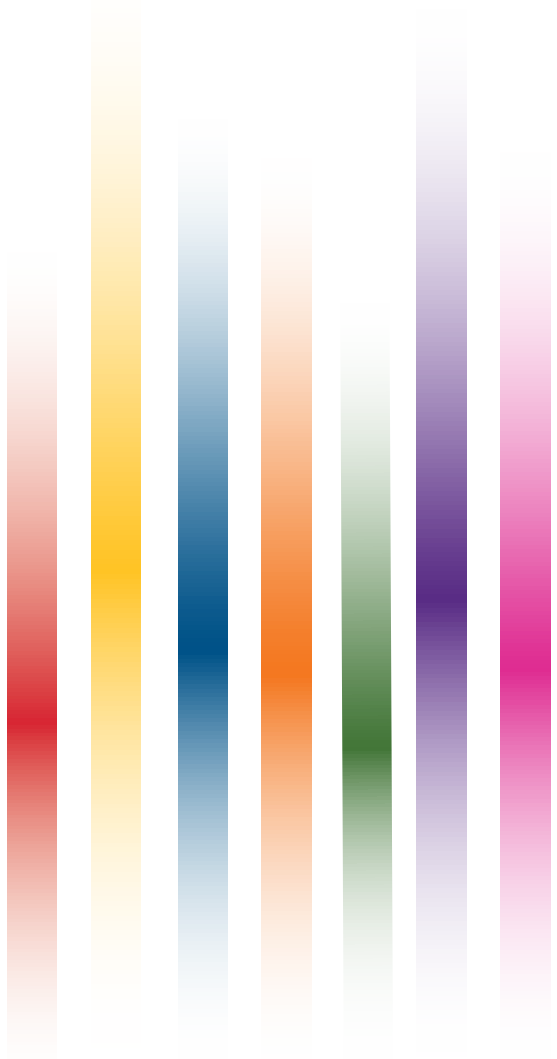
Informe de Responsabilidad **SOCIAL** 2010



EL HOSPITAL CON ALMA
Pablo Tobón Uribe



Memoria de Sostenibilidad



Informe de Responsabilidad **SOCIAL** 2010

Dirección General

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

Producción y Realización Departamento de Trabajo Social

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

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

Departamento de Mercadeo

Correo electrónico: mercadeo@hptu.org.co

HOSPITAL PABLO TOBÓN URIBE

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

www.hptu.org.co

Edición 1 - 2011 Departamento de Mercadeo

Diseño e impresión Editorial Clave

Consulte la edición digital en la página web www.hptu.org.co

Informe de
Responsabilidad
SOCIAL
2010

Memoria de Sostenibilidad



EL HOSPITAL CON ALMA
Pablo Tobón Uribe

TABLA DE CONTENIDO

Primera Parte

■	Órganos Directivos	5
■	Reflexión del Director	7
■	Información Corporativa	11
■	Política de Calidad	14
■	Generalidades del Hospital	15
■	Presentación del Informe	20
■	Enfoque de Gestión Socialmente Responsable	22

Segunda Parte

Resultados de la Responsabilidad Social 2010

■	Calidad, seguridad y accesibilidad a los servicios de salud	28
■	Compromiso con los colaboradores y sus familias	43
■	Gestión con proveedores de bienes y servicios	67
■	Cuidado y compromiso con el medio ambiente	72
■	Relaciones con la comunidad local, nacional e internacional	85

Tercera Parte

Hospital en Cifras

■	Cifras asistenciales	98
---	----------------------	----

Anexos

■	Cuadro de homologación: GRI-Contenido del informe	104
---	---	-----

PRIMERA PARTE

JUNTA DIRECTIVA

Presidente

Álvaro Uribe Moreno

Vicepresidenta primera

Celina Gómez de Arango

Vicepresidente segundo

Germán Jaramillo Olano

Vocales

Javier Jaramillo Velásquez

José Dagnóvar Aristizábal Ocampo

Luis Fernando Uribe Restrepo

José Eugenio Muñoz Menéndez

Carlos Felipe Londoño Álvarez

Carlos Mario Rivera Escobar

Gabriel Harry Hinestroza

Jorge Hernán Echavarría Hoyos

Jorge Restrepo Palacios

COMITÉ DE DIRECCIÓN

Director General

Andrés Aguirre Martínez

División Administrativa

Luis Guillermo Saldarriaga

División Planeación

Francisco Javier Londoño Posada

División Médica

Antonio José Lopera Upegui

División Paramédica

Silvia Elena Zapata López



Panorámica del Hospital

REFLEXIÓN DEL DIRECTOR

(Declaración de Sostenibilidad)



ACERCA DE LA VIDA Y DE UNA GESTIÓN RESPONSABLE

Del ser humano es del único ser al que cabe pedirle responsabilidad, que no es otra cosa que la capacidad de prever las consecuencias de sus actos antes de llevarlos a cabo, como también la posibilidad de dar cuenta de ellos, durante y después de haber actuado. La responsabilidad es un asunto derivado de nuestra constitución libre, entendida como una potencialidad que debemos ampliar cada día desde todo punto de vista: de la denominada libertad negativa que es el derecho que tenemos para opinar y actuar conforme a las propias convicciones, a una libertad positiva que no es otra que la maravillosa oportunidad que tenemos de proyectar y fabricar un futuro deseable; de una libertad individual, que tiene que ver con el grado de alternativas de las cuales disponemos para tomar decisiones a una libertad vinculada, que entiende que lo que hacemos afecta a otras personas y al mundo de las cosas; de una libertad presente que mide las consecuencias inmediatas a una libertad futura que reflexiona sobre la influencia de lo que hacemos en el porvenir.

En el transcurso del tiempo, se han modificado las personas e instituciones que ejercen una influencia mayor en la historia. Los reyes, el papado, los nobles y los jefes de estado, son ejemplos de ello. En el contexto actual, las empresas juegan un papel trascendental en esta influencia y por ello están llamadas a hacer una reflexión profunda en su manera de pensar, desplegar y ejercer un impacto en todos los ámbitos del mundo, que por una sana pedagogía se han categorizado en tres dimensiones: la social, la ambiental y la económica.

La toma de conciencia para ampliar la libertad y por lo tanto el radio de acción de la responsabilidad, en este caso empresarial, implica el análisis y definición de modelos y métodos que vuelvan más eficaz la responsabilidad. De aquí la importancia y utilidad de normas y guías que sirven de orientación para una gestión responsable, además que al ser acogidas cada vez por un número mayor de empresas, dan una mayor coherencia a dicha gestión, lo que sin duda trae una ampliación de los beneficios esperados. Por ejemplo, una memoria de sostenibilidad de una

empresa basada en criterios como los de Global Reporting Initiative - GRI, sirve no sólo para dar cuenta de su gestión, sino que ayuda a su evaluación más objetiva por sí mismos y por terceros, como también de fuente de emulación para terceros, lo que resulta de suma conveniencia. El Hospital Pablo Tobón Uribe tiene una filosofía que está basada en principios que inspiran y orientan toda su labor de una manera responsable ante el paciente, sus familiares y allegados, su grupo de colaboradores, los proveedores, el medio ambiente y la comunidad. Por tanto el Hospital ratifica su fundamentación filosófica que debe reflejarse en su labor, con el propósito de consolidar la sostenibilidad actual y futura, como de aportar en esta materia como tantas otras organizaciones, hacia la construcción de un mundo más humano, más incluyente, ambientalmente sano y con una economía que favorezca y refleje un verdadero desarrollo para todos. En esta memoria presentamos los más importantes logros y metas que resumimos así.

• **Dimensión Social:**

Tuvimos grandes avances en la iniciativa de “Empresa Familiarmente Responsable – EFR”, que busca el equilibrio entre la vida personal, familiar y laboral de los colaboradores. Reto: obtener la certificación de EFR.

El desarrollo sostenible no es posible sin población saludable: Diseñamos el “Proyecto Seguro Te Quiero” en el que contamos con el apoyo de entidades como SURA ARP, que beneficia a niños que están bajo el cuidado de madres comunitarias. Ratificamos nuestro compromiso con la calidad y la seguridad en la atención de los pacientes, para lo que nos adherimos a los estándares de la Acreditación en Salud tanto con los estándares nacionales, a la vez que avanzamos en el proceso de adherencia a estándares de Acreditación de la Joint Commission International – JCI.

Proyectamos una importante ampliación de la capacidad hospitalaria, la cual duplicaremos en el lapso de unos 5 años y planeamos dar al servicio una gran central de urgencias para aportar a la solución de accesibilidad que en este aspecto requiere la ciudad. Teniendo en cuenta las tendencias demográficas y epidemiológicas, reforzaremos los servicios de medicina intensiva, de trauma complejo y de atención de enfermedades malignas. Invertimos más de \$5 mil millones en formación y capacitación de nuestros colaboradores. De esta suma, más de \$1.600 millones se dedicaron a formación avanzada y de alta especialidad. Tenemos un Instituto de

Educación con el programa de Auxiliar en Enfermería, en el que anualmente estudian casi 50 personas, quienes se gradúan con el conocimiento y las destrezas para trabajar en una entidad de alto nivel de complejidad y en el que su crecimiento personal se hace en el marco de la filosofía, principios y valores de “El Hospital con alma”.

Ampliamos la Unidad de Investigación, se publicaron 46 trabajos en revistas científicas de renombre y fuimos parte fundamental en investigaciones sobre genética y enfermedades malignas, con descubrimientos que trascendieron a la opinión pública.

Participamos en la elaboración y divulgación de la norma internacional ISO 26000, cuyo propósito final es la sostenibilidad.

Los índices de satisfacción de nuestros pacientes acerca de la calidad del servicio percibido superaron el 99%

• **Dimensión Ambiental:**

Nos ceñimos a procedimientos rigurosos para disminuir y hacer un adecuado manejo y disposición de los residuos y desechos hospitalarios. Las imágenes digitales de radiología que incorporamos, eliminaron el uso de químicos reveladores que son nocivos para el ambiente.

Se reemplazó la totalidad de los termómetros de mercurio por digitales, lo que redujo a cero los accidentes con este elemento que es muy tóxico. Los diseños de áreas y los equipos que adquirimos son analizados desde el punto de vista de su repercusión ambiental, procurando la reducción de los consumos energéticos y la búsqueda de una mayor eficiencia en este campo. Las calderas fueron cambiadas para usar combustibles más amigables con el ambiente como es el gas natural.

El Hospital continúa esmerándose en el cuidado del entorno: jardines y árboles son parte de un ambiente que contribuye a un mejor bienestar de los pacientes y de la comunidad.

Se divulgaron los estándares de manejo adecuado de los residuos y desechos mediante manuales, conferencias y visitas.

• **Dimensión Económica**

Se trabaja en la mejora de la eficiencia de los procesos, en el uso pertinente de los recursos de la salud.

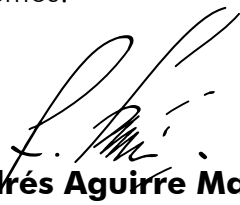
El Comité de Evaluación de Tecnologías en Salud que funciona en el Hospital, analizó 19 temas, rechazando algunos dado su alto costo y pobre o ninguna efectividad. Este Comité divulgó al personal del Hospital las guías de un uso adecuado de las tecnologías aprobadas.

Se otorgaron subsidios por más de \$6 mil millones, a personas que por su situación económica y por no tener cobertura de la seguridad social, lo necesitaban.

Los empleados del Hospital aportan a un Fondo de Soporte Humano que ayuda en necesidades de transporte, alimentación y albergue que requieren personas con muy bajo poder adquisitivo.

Los excedentes se reinvertirán en programas sociales, de formación de las personas en el sector salud y de mejora de la infraestructura y tecnología, con el fin de contribuir a la accesibilidad y calidad de la atención en salud. Todos los colaboradores del Hospital, somos conscientes de que tenemos la responsabilidad de aportar para la construcción de un mundo mejor y lo hacemos con enorme gusto. Quien descubre el sentido de la vida humana, reconoce que no es posible tener la conciencia tranquila porque siempre tendremos mucho para mejorar y enormes oportunidades para aportar a mitigar, eliminar y prevenir tantos problemas que agobian a nuestro mundo, como también con el uso de la inteligencia abrir perspectivas insospechadas que hacen la vida más amable y fácil para las generaciones presentes y las que han de venir.

Los miembros de la Familia Hospital Pablo Tobón Uribe ratificamos nuestra voluntad y vocación de ser una influencia benéfica en todo lo que hacemos.



Andrés Aguirre Martínez
Director General

INFORMACIÓN CORPORATIVA

PROMESA DE SERVICIO

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

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

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

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



Colaboradores del Hospital



Hospital Día

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

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

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

MISIÓN

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

VISIÓN

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

PROPUESTA DE VALOR

Hospital Multi-Especializado y Focalizado.

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



Quirófano Hospital

POLÍTICA DE CALIDAD

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

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

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

¹ Con el mínimo riesgo incluye:

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



Panorámica del Hospital

GENERALIDADES DEL HOSPITAL

El Hospital Pablo Tobón Uribe es una institución hospitalaria, dedicada a la prestación de servicios de salud. Está constituido como una fundación privada sin ánimo de lucro de origen testamentario; es un hospital general, universitario y como tal cumple labores docentes e investigativas. Es catalogado como institución de tercer y cuarto nivel de complejidad en salud. Se declara públicamente un hospital católico y encamina sus acciones en coherencia con ello. Su sede está ubicada en la ciudad de Medellín, Colombia.

La conformación de la Junta Directiva del Hospital está definida según disposiciones testamentarias del señor Pablo Tobón Uribe². De la Junta depende el Director General del Hospital y de éste, los jefes de las cuatro divisiones, con quienes conforma el Comité de Dirección, del que dependen los demás colaboradores del Hospital, el cual cuenta con revisoría fiscal y asesores externos.

El Hospital se financia con su facturación y ocasionalmente recibe donaciones. Sustenta algunos compromisos con recursos del crédito. Por

² El señor Pablo Tobón Uribe, fue un reconocido filántropo de la ciudad de Medellín, quien dejó parte de su fortuna para la construcción del Hospital.

ser una entidad sin ánimo de lucro invierte sus excedentes en la renovación permanente de su infraestructura y tecnología, el mejoramiento continuo de la calidad de sus servicios y la asignación de subsidios económicos para facilitar el acceso a los mismos.

A diciembre 31 de 2010, dispone de 317 camas para la prestación de sus servicios, los cuales brinda de acuerdo con los convenios que maneja con las diferentes aseguradoras, a personas que cuentan con alguno de los regímenes de aseguramiento en salud, pacientes con pólizas y pacientes internacionales; atiende además a pacientes particulares, a quienes otorga subsidios para el acceso a los servicios según su capacidad económica (página 39). En caso de requerir mayor información sobre los servicios del Hospital Pablo Tobón Uribe, consultar la página Web www.hptu.org.co

Los servicios distintos de la razón de ser del Hospital, tales como seguridad, alimentación, limpieza, cafetería, parqueaderos, entre otros, son contratados con terceros especializados de servicios de apoyo. (Ver página 67).

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

CAMBIOS SIGNIFICATIVOS DURANTE EL PERÍODO CUBIERTO POR EL INFORME

Si bien a lo largo del informe se mencionan cambios ocurridos en el último año, los más significativos son:

- Lanzamiento del proyecto ENLACE: integrar los sistemas de información que involucran al paciente en procesos asistenciales y administrativos
- Sala ERA, para pacientes con enfermedad respiratoria aguda en urgencias
- Ampliación de urgencias pediátricas
- Nueva área para Consulta Privada

- Ampliación del área de Imágenes Diagnósticas
- Ampliación y remodelación de Ayudas Diagnósticas
- Ampliación y reforma del Banco de Sangre
- Remodelación casa 80: construcción de nuevas áreas administrativas
- Ampliación de la Unidad de Investigación
- Se inicia la instalación del sistema de extinción de incendios, con rociadores, en Ayudas Diagnósticas, Consulta Privada e Imágenes Diagnósticas y se continúa instalando sistema de alarma de detección de humo
- Ampliación de la planta de frío, para aire acondicionado, *Chiller* de 750 toneladas
- Reformas en Aula Lúdica Pablito
- Sala de Angiografía 2
- Construcción de Edificio Técnico 2: reubicación, repotenciación de caldera, cambio de caldera, cambio de combustible, se pasa a gas natural, ampliación de la planta de agua fría
- Se realizaron los siguientes diseños de expansión:
 - Para piso 3 y 4 hospitalizaciones. Para hospitalización institucional 34 camas y 17 camas para pacientes con aislamiento aéreo
 - Ampliación de la capacidad total del Hospital, pasa de 307 a 620 camas (edificio N)
 - Data center
 - Área para PET-CT



Laboratorio Clínico



PREMIOS Y DISTINCIONES RECIBIDOS DURANTE EL PERÍODO INFORMATIVO

- Primer puesto en el Sector Salud según el estudio que realiza MERCO³ para Colombia; además obtuvo el puesto 67 entre las 100 mejores empresas del país, fue catalogada número 1 como la empresa más responsable y solidaria y su Director General Doctor Andrés Aguirre Martínez, ocupó el puesto 64 en el ranking de reputación de líderes
- Única institución del país acreditada en la categoría de excelencia

PRINCIPALES LOGROS CIENTÍFICOS

- Descubrimiento del primer gen descrito en Latinoamérica de síndrome de Peutz Jeghers. Es una enfermedad rara, poco frecuente, que presenta pólipos en el intestino. Los genes se detectaron por primera vez en Latinoamérica en el Hospital en conjunto con la Universidad de Oxford – Inglaterra
- Co-descubridores de gen en síndrome de Lynch: tipo de cáncer hereditario de colon

³ Monitor Empresarial de Reputación Corporativa: Es un instrumento de evaluación reputacional que desde el 2000 se ocupa de medir la reputación de las empresas que operan en España. Diez años después es uno de los monitores de referencia en el mundo.



Mural Hall del Hospital



Hall del Hospital

PRESENTACIÓN DEL INFORME

Desde el año 2008, el Hospital ha presentado ininterrumpidamente un informe anual de Responsabilidad Social a sus distintas partes interesadas y a la comunidad en general.

De la misma manera que el año anterior, el contenido del informe se ha agrupado en tres partes: la presente que contiene información introductoria y técnica sobre cuestiones generales del Hospital, de su Responsabilidad Social y de la estructura del informe; la segunda donde se encuentran los principales resultados en Responsabilidad Social durante el 2010; y la tercera que contiene cifras relevantes del Hospital.

A diferencia de los informes anteriores, donde sólo se acataban algunas sugerencias de la guía de Global Reporting Initiative GRI (G3)⁴ para su elaboración, en el presente documento se ha utilizado la guía en su nivel de aplicación C (ver tabla 1, Niveles de Aplicación GRI). Por este motivo se ha agregado el subtítulo “Memoria de Sostenibilidad”, a la vez que se reconoce la importancia de asumir una actitud progresiva hacia los niveles superiores de aplicación.

⁴ GRI: Global Reporting Initiative, es una iniciativa que promueve la comunicación clara y transparente de las cuestiones relacionadas con la sostenibilidad por parte de las organizaciones. GRI G3. Para mayor información ver www.globalreporting.org

Tabla 1 - Niveles de Aplicación GRI

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



Unidad de Cuidado Crítico

ENFOQUE DE GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL en la estrategia del Hospital:

La responsabilidad social del Hospital hace parte de su sistema para el mejoramiento "FUTURO" que se conforma de cinco pilares, uno de los cuales se denomina "Un compromiso social" (página 14).

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

Áreas clave	Áreas de soporte vital
Servicio centrado en el ser humano	Gestión Humana
Calidad, excelencia y seguridad	Financiera
Conocimiento, investigación y docencia	Mercadeo
Integración	Ética cristiana y responsabilidad social
Tecnología	Gestión de procesos asistenciales y administrativos



CONCEPCIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL (R.S.)

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

Componentes de la Responsabilidad Social del Hospital Pablo Tobón Uribe



IMPLEMENTANDO LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

A lo largo del 2010, se continuó la implementación de la Responsabilidad Social con base en las recomendaciones de la Guía Técnica Colombiana 180 de R.S. de ICONTEC, entre las que se encuentran el fomento del cambio cultural en la organización en torno al tema de R.S., ajuste de las relaciones con partes interesadas, y mejoramiento continuo de la R.S.

Se dio continuidad al grupo líder de Responsabilidad Social, conformado por los encargados de las áreas más relacionadas con la misma. Igualmente se continuó con la divulgación de la R.S. entre colaboradores a través de distintos medios de comunicación organizacional.



Paciente y enfermera

Adicionalmente se compartieron cerca de 1500 ejemplares del informe de R.S. de 2009 con empresas y organizaciones a nivel nacional, colaboradores y representantes de otras partes interesadas del Hospital del que se hizo una versión digital, que puede consultarse en la página Web en la ruta [www.hptu.org.co/responsabilidad social/ver informe de responsabilidad social](http://www.hptu.org.co/responsabilidad_social/ver_informe_de_responsabilidad_social).

A partir de noviembre de 2010, se encuentra disponible la norma internacional de Responsabilidad Social ISO 26000, en cuya elaboración el Hospital participó activamente desde el año 2006, a través del comité 180 de Responsabilidad Social de ICONTEC.

El Hospital reconoce que esta norma es una iniciativa que puede orientar el entendimiento y la implementación de la Responsabilidad Social en las organizaciones y que es coherente y complementaria con iniciativas en el tema, como la Guía Técnica Colombiana de Responsabilidad Social 180 de ICONTEC (GTC 180), Global Reporting Initiative (GRI), Pacto Global de las Naciones Unidas, Indicadores del Instituto ETHOS, entre otras.



Familiar de colaboradora del Hospital

SEGUNDA PARTE



Hall del Hospital

RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL RS 2010

A continuación se presentan los resultados del año 2010 y los retos para el 2011 en materia de Responsabilidad Social. Esta información obedece a la gestión realizada en el Hospital desde cada uno de los cinco componentes R.S., a saber: “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” y “Relaciones con la comunidad local, nacional e internacional”.

Relación entre los componentes de R.S. del Hospital y sus partes interesadas

Componente	Grupo de interés
Calidad, seguridad y accesibilidad a los servicios de salud	Pacientes, clientes, aseguradores
Compromiso con los colaboradores y sus familias	Colaboradores, familias de los colaboradores
Gestión con proveedores de bienes y servicios	Proveedores de bienes, proveedores de servicios, Proveedores de Servicios Especializados de Apoyo (EPSEA), Colaboradores terceros
Cuidado y compromiso con el medio ambiente	Estado, comunidad
Relaciones con la comunidad	Comunidad, vecinos del Hospital, gremios, sector salud, academia, Estado, voluntariado

Desde cada uno de estos componentes se identifican los asuntos e indicadores relacionados, tanto sugeridos por GRI como otros que desde el Hospital se consideran relevantes, en tanto dan cuenta de su desempeño en las distintas dimensiones de la sostenibilidad, o de la materialización de su Responsabilidad Social con los distintos grupos de interés.

Para ello se ha tenido como base, el mayor cumplimiento posible de los principios de GRI.

Principios para la definición de contenido- GRI			
Materialidad	Participación de los grupos de interés	Contexto de sostenibilidad	Exhaustividad

Principios para definir la calidad de la elaboración de memorias - GRI					
Equilibrio	Claridad	Precisión	Periodicidad	Compara- bilidad	Fiabilidad

Adicional a los datos de desempeño del Hospital, se incluye alguna información del comportamiento en términos ocupacionales y ambientales de las Empresas Prestadoras de Servicios Especializados de Apoyo (EPSEA – página 69 y 70) y se asume la importancia de obtener una mayor cobertura en futuros informes respecto a las organizaciones sobre las cuales el Hospital pueda tener una influencia en términos de sostenibilidad, “aguas arriba” y “aguas abajo” en su cadena de valor.

También se tiene el propósito de avanzar gradualmente en la presentación de información, no sólo del avance de los procesos que apuntan a la sostenibilidad, sino también de sus impactos.



Paciente del Hospital



Punto de Información



Paciente del Hospital

CALIDAD, SEGURIDAD Y ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE SALUD

Para el Hospital, la calidad de la atención es un **imperativo ético** que se desprende de sus principios filosóficos y de su política de calidad (página 14). Como institución católica confesional, reconoce que la vida humana es el máximo don del Creador y como tal es digna de respeto.

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

Durante el 2010, se continuó con la implementación de los estándares y los objetivos-meta internacionales de seguridad de la Joint Commission International⁵, las cuales son:

⁵ La Joint Commission International es una organización no gubernamental sin ánimo de lucro, que tiene el compromiso de mejorar la seguridad y la calidad de la atención en salud a nivel internacional y dispone de una serie de estándares que las instituciones de salud pueden implementar y acreditar su cumplimiento.

- **OBJETIVO META 1:** Mejorar la exactitud y precisión de la identificación del paciente
- **OBJETIVO META 2:** Mejorar la efectividad de la comunicación
- **OBJETIVO META 3:** Mejorar la seguridad de los medicamentos de alerta alta
- **OBJETIVO META 4:** Garantizar cirugías en el lugar correcto, con el procedimiento correcto y al paciente correcto
- **OBJETIVO META 5:** Reducir el riesgo de infecciones asociadas al cuidado de la salud
- **OBJETIVO META 6:** Reducir el riesgo de daño al paciente por causa de caídas

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

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

Su implementación es posible a partir de la identificación de riesgos, el diseño de planes de acción para mitigarlos y estrategias para difundirlos y comunicarlos a quienes están involucrados en ellos. En aras de consolidar una “cultura de seguridad en la atención”, desde hace cinco años el Hospital realiza acciones como formación de líderes de seguridad (página 58: relaciones humanas/salud ocupacional), rondas de seguridad, e implementación de prácticas seguras, entre las que se encuentran: reducción de infecciones, prevención de reacciones adversas a medicamentos, identificación y reacción rápida a cambios en la condición clínica del paciente, mejor cuidado del paciente con infarto agudo del miocardio, entre otras.

Algunos resultados de las acciones implementadas pueden reflejarse en indicadores relevantes para el nivel de complejidad del Hospital, como la **tasa de neumonía asociada al ventilador** en unidad de cuidados intensivos, y el **porcentaje de infección en herida limpia** (gráficos 1 y 2).

Gráfico 1: Acumulado Infección de Herida Limpia 2007 - 2010

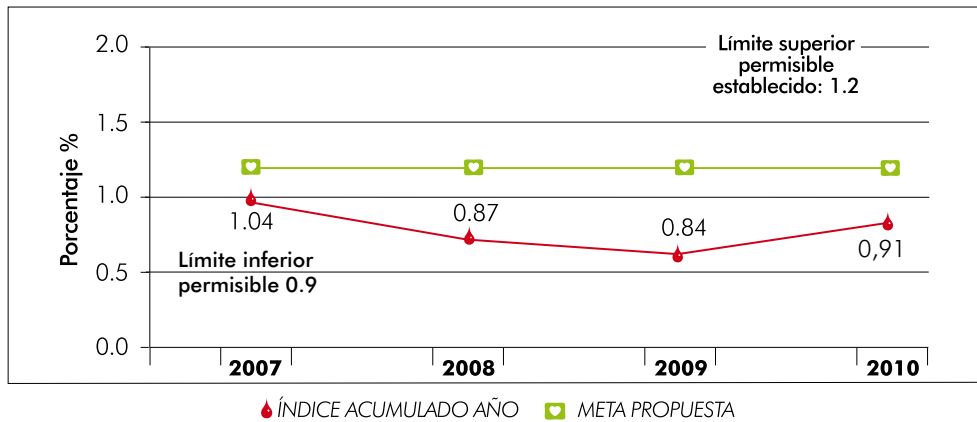
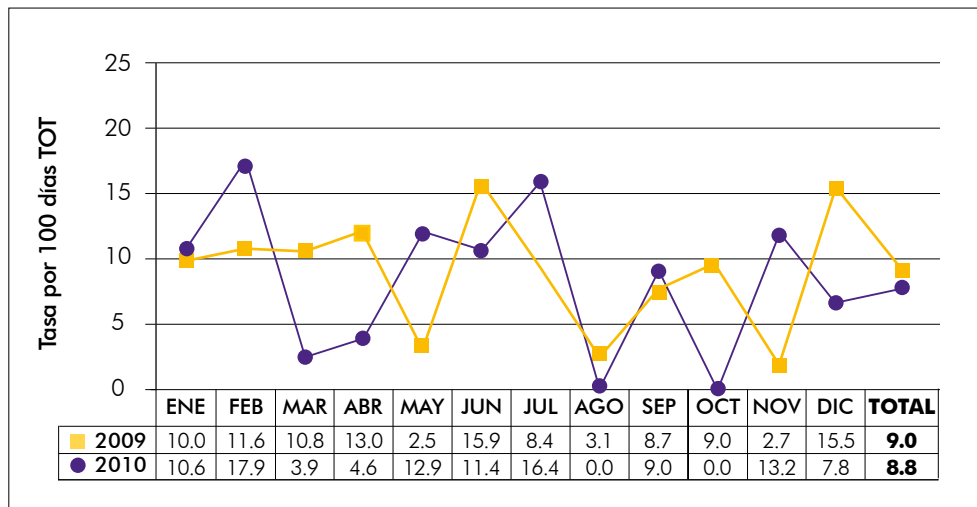


Gráfico 2- Tasa de Neumonía Asociada al Ventilador (NAV) por 100 días Ventilación Mecánica 2007-2010 UCI



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

Un indicador de la madurez de estos equipos de trabajo es el porcentaje de **adhesión a las guías de atención**. Éste muestra cuántos de los procedimientos realizados se hicieron siguiendo las guías, las cuales propenden por una medicina basada en la evidencia y no en criterios subjetivos del personal asistencial, de manera que los procedimientos asistenciales realizados son llevados a cabo según los mejores métodos probados. Un ejemplo es el porcentaje de adhesión a las guías de trasplante (Tabla 2).

Tabla 2- Porcentaje de cumplimiento a la adhesión de guías y protocolos de trasplantes durante el proceso de atención hospitalaria 2007 -2010

Meta = igual o mayor a 90%

	Trasplante									
	Hígado		Riñón		Médula Ósea		Intestino		Multivisceral	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
2007	46*	91.9	87*	92.7	23	95.4	2	82.7	-	-
2008	26*	92.7	40*	94.0	25	94.5	1	84.8	1	82.7
2009	42	90.5	93	87.7	3	88.9	0	-	1	88.5
2010	56	88.7	108	93.0	7	93.0	3	86.4	2	88.4

*Total de trasplantes que fueron auditados

ESCUCHA DE LA VOZ DEL USUARIO

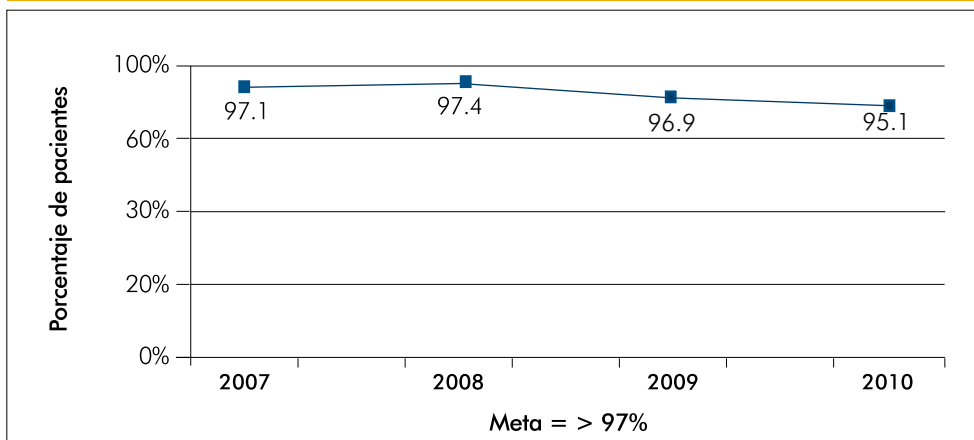
Un aspecto fundamental para determinar el mejoramiento de la calidad del Hospital, es conocer la voz de sus usuarios, sus necesidades y sugerencias. Para ello, cuenta con mecanismos como el Sistema de Evaluación y Sugerencias, la Libreta de Calificaciones del Paciente Usuario y mantiene apertura a felicitaciones, sugerencias y reclamos

Sistema de evaluación y sugerencias:

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

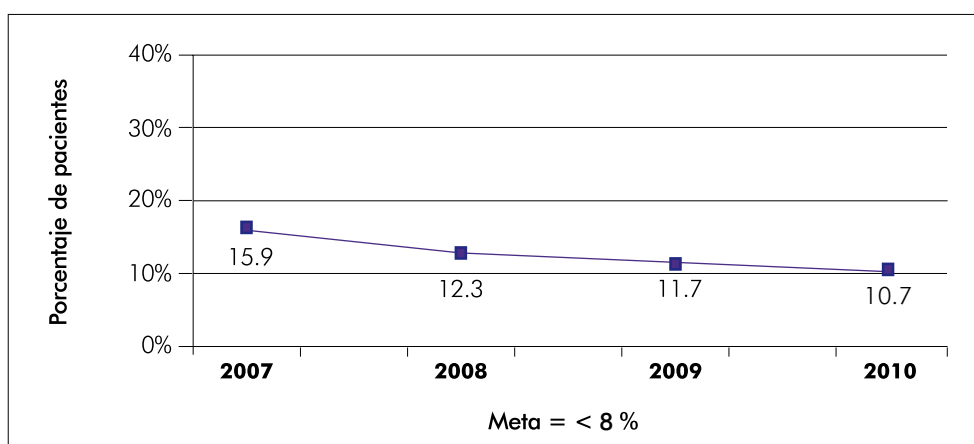
Alto tacto: Proporción de pacientes o acompañantes, que consideran humano, cortés, delicado y cálido el trato recibido por parte de los colaboradores directos o indirectos del Hospital.

Gráfico 3: Porcentaje pacientes que considera recibir servicios con alto tacto / 2007-2010



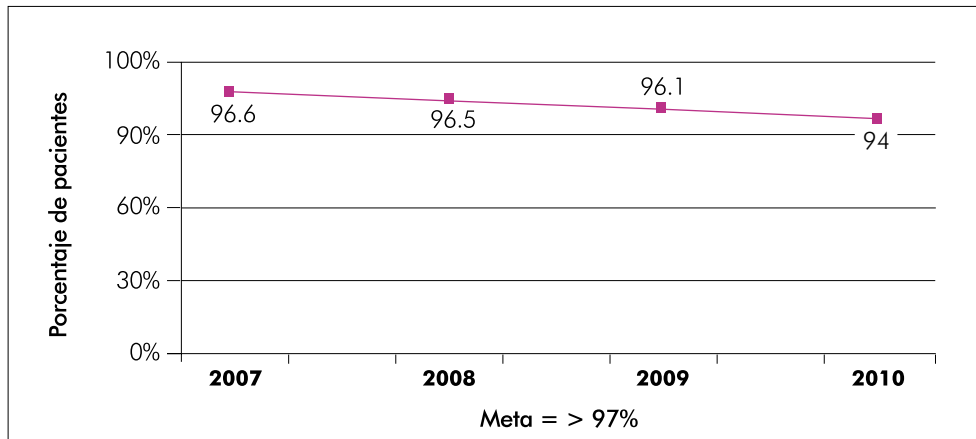
Tiempo de espera largo: Proporción de pacientes o acompañantes que considera que el tiempo de espera para su atención es largo.

Gráfico 4: Porcentaje pacientes que considera el tiempo de espera largo / 2007-2010



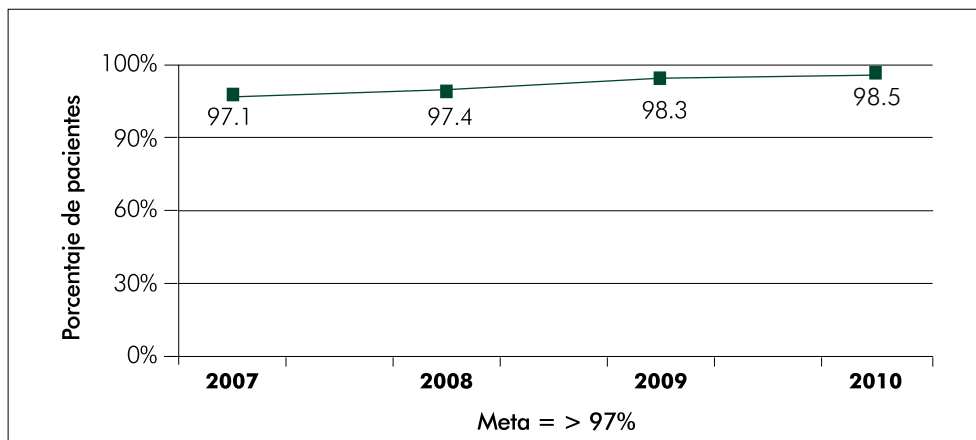
Información: Proporción de pacientes o acompañantes que consideran que la información recibida respecto al tratamiento, estado de salud del paciente y a los procedimientos médicos y administrativos, es suficiente.

Gráfico 5: Información clara y suficiente / 2007-2010



Satisfacción general: Proporción de pacientes o acompañantes que evalúan el servicio y volverían a utilizar el Hospital o lo recomendarían.



Gráfico 6: Satisfacción del usuario / 2007-2010





Libreta de calificaciones del paciente usuario: Es realizada por una firma externa y da cuenta de distintas percepciones de los pacientes del Hospital acerca de sus servicios. En la tabla 3, 100 equivale al punto máximo de calificación y 0 al mínimo.

Gráfico 7- ¿Recomendaría al Hospital?



	SI	546	%SI	98.5
	NO	1	%NO	1,5

NR	1
----	---

	SI
	NO

Encuestados

Tabla 3- Libreta de calificaciones Paciente - Usuario
Satisfacción general - Desempeño 2007 - 2010

Atributo	2007	2008	2009	2010
Apreciación general sobre el Hospital	96.0	95.4	94.9	98.8
Atención médica	97.1	98.5	97.7	99.4
Atención del personal de enfermería	96.5	98.1	97.2	99.1
Habitación, servicio de hotelería	97.1	95.8	93.4	99.1
Pago de servicio utilizado	98.1	93.8	94.1	99.7
Oportunidad de la atención	95.1	94.8	89.7	99.0
Percepción general del servicio	98.0	97.8	96.7	99.4
Áreas de consulta y tratamiento	98.8	99.5	97.6	99.9
Atención personal	97.1	98.4	97.1	99.5
Media	96.0	96.5	95.2	99.1

DERECHOS DE LOS PACIENTES

Los derechos de los pacientes se encuentran consignados en los principios fundamentales del Hospital: "El Hospital Pablo Tobón Uribe, es un Hospital católico que cree que cada paciente, por su dignidad de persona, criatura

de Dios, merece toda la consideración y lo mira como tal y como miembro de una familia y de una comunidad". Por consiguiente, brinda al enfermo todo el respeto, atención y ayuda a que tiene derecho como ser humano.

Velar por los derechos de los pacientes es una expresión del respeto y acatamiento de sus derechos humanos, donde aspectos como el trato digno, la no discriminación, la atención segura, la cercanía de su familia, la información y comunicación clara y oportuna, la intimidad, entre otros, son para el Hospital imperativos en la atención.

Se dispone de distintos medios para que los pacientes conozcan sus derechos, así como sus deberes: en medios físicos en unidades de hospitalización y ambulatorias; también en la intranet y la página Web del Hospital, tanto en Inglés como en Español.

Los derechos y deberes de los pacientes están relacionados con:

- Situación clínica y seguridad social
- Seguridad física
- Investigación
- Sufrimiento y proceso de morir
- Intimidad y autonomía

ACOMPañAMIENTO PSICOLÓGICO, SOCIAL Y ESPIRITUAL DEL PACIENTE Y SU FAMILIA

Porque así lo requiere su alto nivel de complejidad y por la concepción integral del ser humano, el Hospital está comprometido con el trabajo interdisciplinario y multidimensional, integrando la dimensión psicológica, sociofamiliar y espiritual de los pacientes.

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

Los aspectos psicológicos y sociales de los pacientes que interfieren en el tratamiento, son abordadas por profesionales de Psicología y Trabajo Social; en el 2010 el primero atendió un total de 2484 consultas de hospitalización y 1422 en consulta externa.

El acompañamiento social se realiza a través de la asignación de distintos tipos de recursos a los pacientes hospitalizados y a sus familiares durante la estancia hospitalaria (página 56).



Paciente y médica

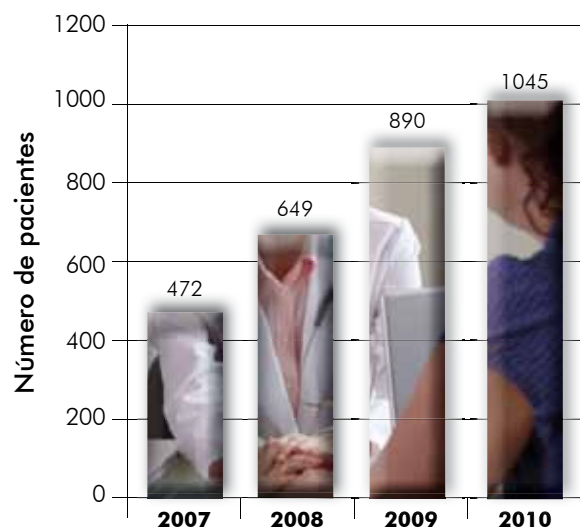
En situaciones especiales, se otorga apoyo alimentario a los acompañantes de menores recursos económicos, previa evaluación profesional para determinar la necesidad real de recibirlo; de la misma manera se asignan recursos para propiciar el retorno al lugar de origen de algunos pacientes procedentes de fuera de la ciudad. Los recursos utilizados para llevar a cabo estas acciones, proceden del Fondo de Soporte Humano (página 65).

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

Se brinda apoyo económico a pacientes en situaciones de vulnerabilidad económica, cuando estas interfieren en su estado de salud y se convierten en un obstáculo para la efectividad del tratamiento, por ejemplo, cuando los pacientes viven en zonas rurales apartadas.

También se destinan recursos económicos para resolver la situación de los pacientes que fallecen solos.

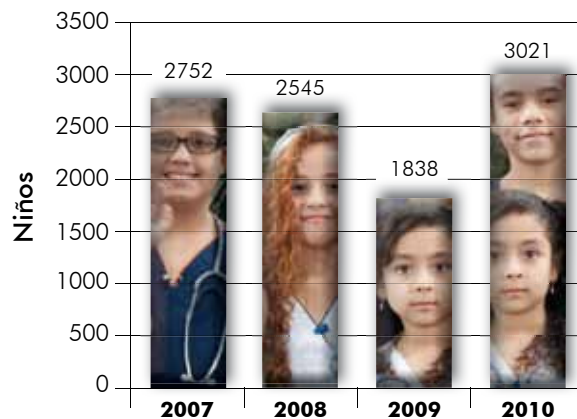
Gráfico 8 - Número de pacientes a los que se brinda acompañamiento social



AULA PABLITO

Los niños también son vinculados al proceso educativo, durante la hospitalización, mediante su participación en el Aula Pablito, ubicada en el servicio de Pediatría. A partir de un trabajo **lúdico-pedagógico**, acompañado por estudiantes en práctica de pedagogía infantil, dirigido principalmente a los niños que tienen hospitalizaciones de larga estancia, ofrecen la posibilidad de continuar su proceso de aprendizaje en lecto-escritura y matemáticas, mediante la ejecución de **actividades pedagógicas dirigidas**. De la misma manera, sensibilizan a los niños sobre la importancia de su autocuidado, para garantizarles una atención más segura en el Hospital.

Gráfico 9 - Niños que participan en el Aula 2007-2010



COMITÉ DE EVALUACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD

Se encarga de apoyar a través de sus análisis, la toma de decisiones frente a la implementación de tratamientos, procedimientos y equipos de alto costo, en relación con la **eficiencia y la eficacia** de los mismos. Un aspecto fundamental del análisis radica en la **pertinencia** de la tecnología elegida según el contexto colombiano; es decir que se tienen en cuenta las posibilidades y limitaciones del Sistema General de Seguridad Social en Salud y los recursos económicos limitados del país.

Estos mismos criterios se aplican para el análisis de medicamentos de alto costo, a través de estudios clínicos y farmacoeconómicos en aras de tomar la decisión más acertada para el paciente. Este comité, analizó 19 tecnologías en total durante 2010, algunas fueron incorporadas y otras fueron rechazadas por su alto costo en relación con su efectividad. Entre ellas se encuentran las siguientes:

Tecnologías incorporadas	Tecnologías no incorporadas
Adquisición de Pet Scan, ultrasonografía endoscópica, neuroestimuladores, ecografía Fast, nuevas soluciones preservadoras de órganos	Eculizumab, determinados equipos de desinfección hospitalaria, Bombas de baclofeno, Oncotype

COMITÉ DE BIOÉTICA

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

Durante 2010, este comité analizó siete casos y mantuvo capacitaciones periódicas con el fin de fortalecer sus criterios a la hora de emitir sus conceptos. Además asumió como parte de su tarea, velar por los **deberes y derechos de los pacientes** (página 34) en el 2011 y mejorar los mecanismos de comunicación entre el paciente y el personal asistencial.

ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE SALUD

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

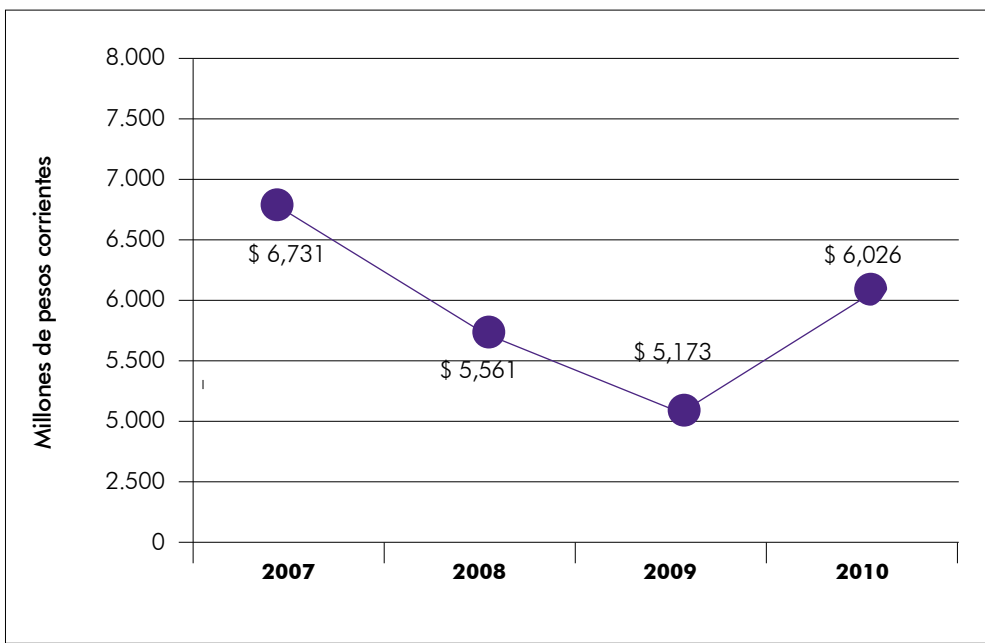
Desde la **perspectiva administrativa**, el Hospital, además de cumplir la legislación vigente, que reglamenta la disminución de trámites

administrativos para los pacientes, ha asumido el compromiso de optimizar sus servicios y recursos, de manera que estén prestos para quienes más lo necesitan, delegando la atención de los pacientes con menores requerimientos a instituciones de menor grado de complejidad.

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

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

Gráfico 10 - Total subsidios otorgados a Pacientes del Servicio Institucional 2007 -2010



A pesar de que la población colombiana cuenta cada vez con una mayor cobertura de aseguramiento en salud, se incrementaron los subsidios asignados a la comunidad, debido a una mayor demanda de los servicios por parte de pacientes que prefieren asumir directamente los costos de su atención, por razones como preferir la calidad de los servicios del Hospital y las dificultades para acceder a los servicios especializados a través de las entidades aseguradoras.

Con el propósito de mejorar la accesibilidad para personas en situación de discapacidad, el Hospital contrató a “Colombia Accesible”⁶, que realizó una capacitación a los colaboradores del Hospital, con el fin de fomentar en estos una disposición de apertura y relacionamiento espontáneo con las personas en situación de discapacidad (página 55)

Con “Colombia Accesible” también se contrató asesoría para el comité de construcción, con el fin de incluir en los nuevos proyectos de expansión del Hospital, los requisitos de accesibilidad establecidos.

Así mismo, el Hospital ha tenido avances para facilitar la inclusión de este tipo de población, y así hacer vida el cumplimiento de uno de los **derechos de los pacientes**: no discriminación por su condición de salud.

Algunas estrategias fueron:

- Formación de dos colaboradores en lenguaje de señas
- Sillas de ruedas disponibles en diferentes puntos de servicio
- Rampas y crecimiento de parqueaderos para personas en situación de discapacidad
- Diseño de un Sistema Alternativo de Comunicación de Lenguaje el cual permite por medio de símbolos, la comunicación con pacientes que tienen dificultades temporales para el habla

Para facilitar el acceso a los servicios de pacientes con determinadas patologías, algunas instituciones de la ciudad, realizan donaciones al Hospital para su atención; tal ha sido el caso de la Fraternidad Medellín.

Tabla 4- Donaciones realizadas por la Fraternidad Medellín 2010

Destino de la donación	Número de pacientes atendidos	Monto donado
Personas enfermas de cáncer	449 pacientes	\$ 95 millones

⁶ Grupo que desarrolla estrategias para gestionar cambios de diversa índole que faciliten la participación en la vida económica, cultural y laboral de las personas en situación de discapacidad.

Además, estos recursos se usaron en el programa “Fraternidad en Salud con los Pueblos de Antioquia” (página 94).

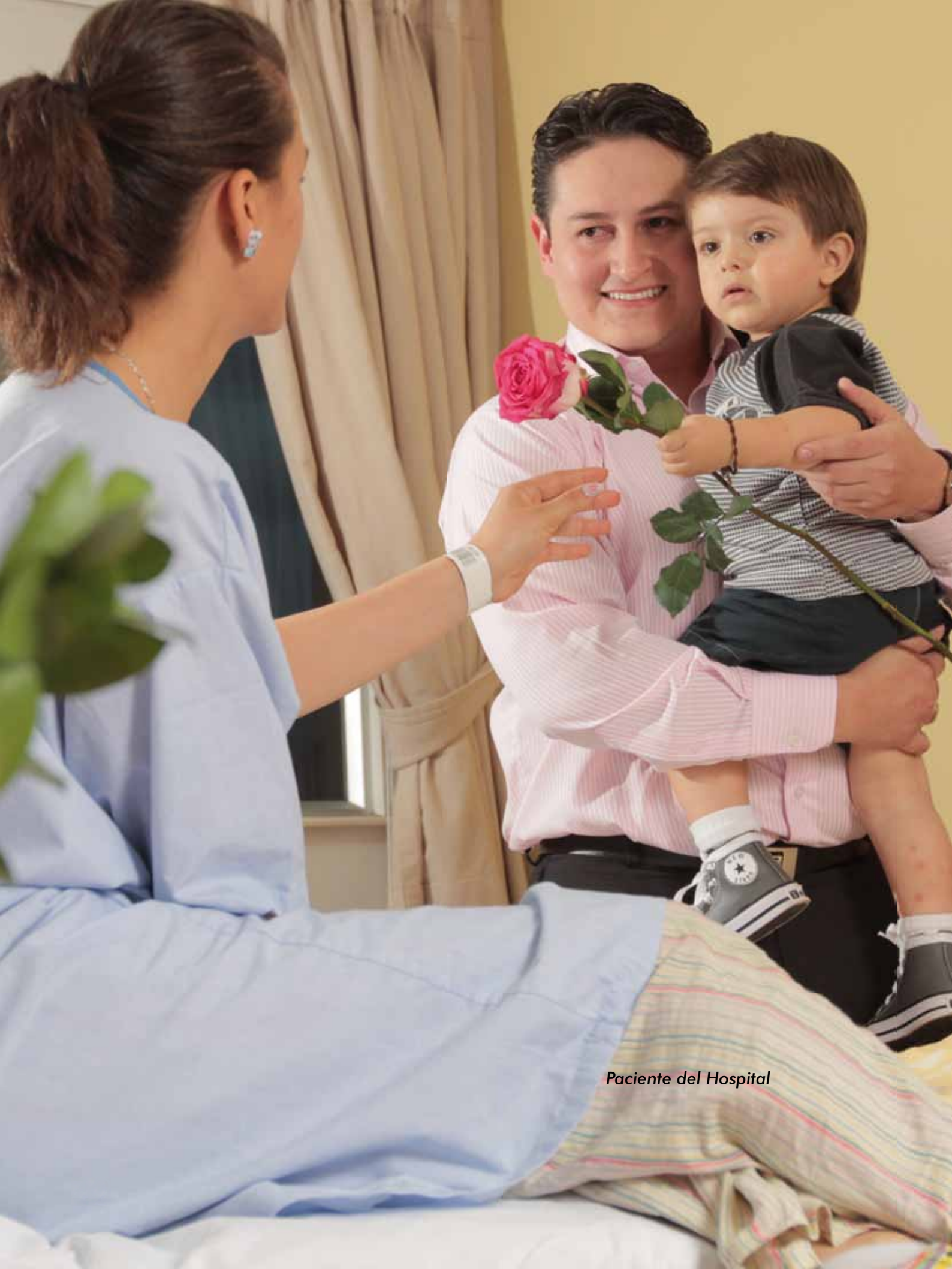
Otras Instituciones como Inversiones Quival, Patronato de María Auxiliadora, Fundación Sofía Pérez de Soto, también aportaron recursos económicos para la atención de pacientes.

Pese a los avances en el aseguramiento de la población colombiana al Sistema de Seguridad Social en Salud, se presenta en el servicio de urgencias la llegada de personas sin un asegurador y muchas de ellas acuden porque se les ha negado la atención en otras instituciones. En 2010, en total 93 personas ingresaron sin seguridad social al servicio de urgencias, de las cuales al 47% se le gestionó seguridad social y al 53% el Hospital le otorgó subsidios en su atención.

Gráfico 11- Pacientes que ingresan por urgencias sin seguridad social 2010



N=93



Paciente del Hospital

COMPROMISO CON LOS COLABORADORES Y SUS FAMILIAS

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

De igual manera el Hospital reconoce que el trabajo infantil y el trabajo forzoso son asuntos de interés global. Por ello declara públicamente que a su interior no se realizan actividades que conlleven a un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil ni trabajo forzado.

No obstante, el Hospital reconoce que toda organización debería asumir retos respecto a las problemáticas de trabajo infantil y trabajo forzado, no sólo a su interior, sino también en su cadena de valor, donde pueden presentarse prácticas que vayan en detrimento del ser humano.

Por la naturaleza de las actividades propias de la prestación de servicios de salud, pueden presentarse riesgos a la integridad de los colaboradores; no obstante, el Hospital está comprometido con disminuirlos a través del **programa de salud ocupacional** y se esmera en reducir, siempre que sea posible, el esfuerzo y la exigencia física del trabajo, con el fin de contribuir a conservar el estado de salud de los colaboradores (páginas 57 -62).

GENERALIDADES DE GESTIÓN HUMANA

A diciembre 31 de 2010, la planta de cargos del Hospital estaba conformada por 1610 colaboradores, 22.30% de género masculino y 77.70% de género femenino, proporción debida a la prevalencia de mujeres en el personal de enfermería. La mayoría de colaboradores provienen de la ciudad de Medellín y su área metropolitana.

Las personas con contratos temporales, sumaron 45 en el 2010. Estas son vinculadas por la empresa "Manos y Apoyos" y por ende, tienen los

mismos beneficios que se brindan a los colaboradores de las empresas proveedoras de servicios especializados de apoyo (páginas 68-69).

NO DISCRIMINACIÓN

El Hospital brinda igualdad de oportunidades desde el momento mismo de la elección de su personal, que se realiza con base en sus competencias personales y profesionales, y no por condiciones de género, raza, procedencia, elección política ni influencias personales. La asignación salarial de los empleados corresponde a su cargo y en ningún momento obedece a la condición de género.

Gráfico 12 - Total de colaboradores del Hospital (Incluyendo ocasionales)

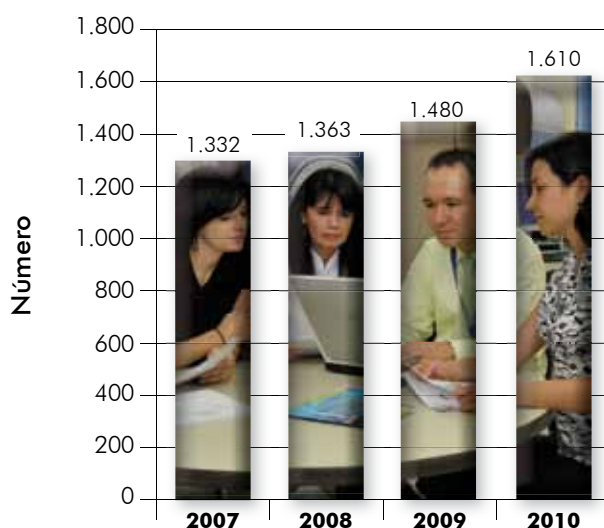


Gráfico 13- Distribución de colaboradores por género 2010

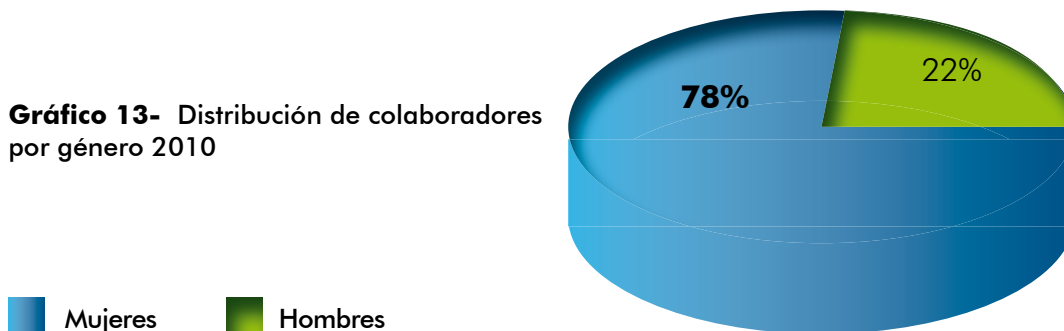


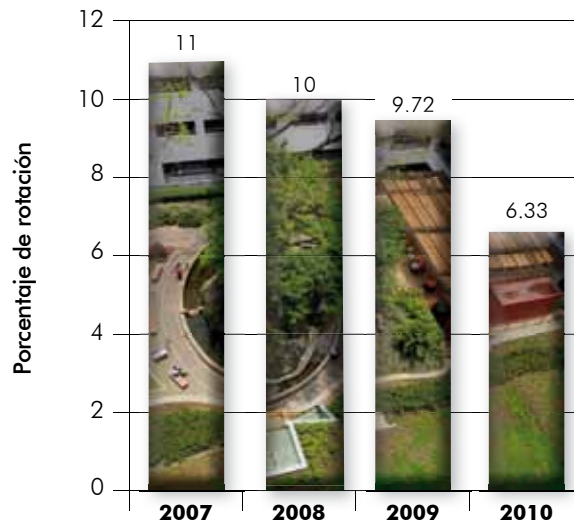
Tabla 5 - Distribución de colaboradores por género y cargo

	MUJERES	HOMBRES
DIVISIÓN MÉDICA Y PARAMÉDICA		
En cargos de auxiliares y apoyo	700	62
En cargos profesionales	378	213
En cargos de jefaturas	20	16
DIVISIÓN ADMINISTRATIVA Y PLANEACIÓN		
En cargos de auxiliares y apoyo	74	43
En cargos profesionales	62	15
En cargos de jefaturas	17	10

Índice de rotación: El Hospital se esmera constantemente en mejorar su estabilidad laboral, que se ve reflejada en su índice de rotación (Gráfico 14). Tiene la convicción de que ella genera beneficios para los colaboradores y para la organización: a los primeros les posibilita la realización de sus proyectos de vida y a la segunda le permite garantizar la gestión del capital intelectual y fortalecer su cultura organizacional, orientada en el caso del Hospital, a la prestación de servicios de salud con calidad, seguridad y humanismo.

La variación en el índice de rotación respecto a los años anteriores, se atribuye a los esfuerzos hechos desde la iniciativa **“Empresa Familiarmente Responsable”** (página 46), a los ajustes realizados en el proceso de elección del personal en relación con los perfiles requeridos en el Hospital y al número creciente de auxiliares de enfermería que ingresan procedentes del **Instituto de Educación Pablo Tobón Uribe**. (página 88).

Gráfico 14 - Índice de rotación del personal



En este índice de rotación, no se tienen en cuenta los contratos ocasionales que celebra el Hospital, que corresponden, por ejemplo a personal contratado para realizar reemplazos por vacaciones. El total de colaboradores ocasionales en 2010 fue de 15 personas.

EMPRESA FAMILIARMENTE RESPONSABLE

Ser una **Empresa Familiarmente Responsable**⁷, significa que las políticas de gestión humana de la organización facilitan el equilibrio entre la vida familiar, personal y laboral de sus trabajadores. Durante 2010, el Hospital comenzó la implementación y ajuste de prácticas según las políticas definidas, acorde con las orientaciones de la firma Human Capital, con la cual adelanta el proceso de certificación como **Empresa Familiarmente Responsable**.

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

El siguiente cuadro resume los avances al respecto:

Calidad en el empleo		
Política EFR®	Descripción	Resultados
1. Contrato a término indefinido	El número de contratos a término indefinido no podrá ser inferior al 90% de la planta de cargos	Término indefinido 90.62%, fijo 8.45%, ocasional 0.93% (Ver gráfico 15)
2. Actividades lúdicas	Actividades culturales, deportivas y recreativas para el colaborador y su familia	Feria del libro HPTU 40 años, fiesta de navidad, torneo de fútbol de integración (10 equipos, 131 colaboradores inscritos), mercado de las pulgas HPTU 2010 con productos ofrecidos por familiares de colaboradores, concurso de pesebres
3. Convivencia	Espacio orientado a fortalecer la cultura organizacional y a la formación de los colaboradores del Hospital	6 eventos Agosto a Diciembre, 720 asistentes, inversión \$203.436.818. Aún pendiente segundo ciclo (primer semestre 2011)
4. Acuerdo corporativo de parqueadero	Tarifas preferenciales definidas entre el Hospital y Corpaul para el uso de parqueadero, con pago por nómina	143 colaboradores aprovechan esta política, 135 con vehículo y 8 con moto
5. Remuneración flexible integral	Esquema de pago personalizado que permite al colaborador maximizar sus ingresos mensuales sin modificar sus hábitos de consumo	181 colaboradores bajo esta modalidad
6. Descuento en servicios hospitalarios	Tarifas especiales para el colaborador y su familia en servicios ambulatorios, hospitalarios, de urgencia y farmacéuticos	\$29.297.360 facturados a los colaboradores por concepto de servicios hospitalarios y farmacéuticos en el segundo semestre de 2010
7. Apoyo en gestión con actores claves en salud	Acciones que buscan proteger y mejorar la salud física, mental, social y espiritual de los colaboradores en sus puestos de trabajo	ND*

Calidad en el empleo

Política EFR®	Descripción	Resultados
8. Ahorro Pro-casa	Facilita la adquisición de vivienda para el colaborador a través del ahorro	Nuevo convenio Hospital-Microempresas de Antioquia Cooperativa de ahorro y crédito y Comfenalco Caja de Compensación. Ahorro del 10% del salario. 44 colaboradores adelantan este ahorro. 11 subsidios de vivienda por \$85.490.000
9. Comedor	Existe un comedor para todos los colaboradores, donde se les suministran alimentos de alta confiabilidad y calidad nutricional	Promedio diario de colaboradores que usan el comedor: 720
10. Diligencias personales	Proveedores especializados en el servicio de mensajería prestarán el servicio de diligencias transaccionales a los colaboradores del Hospital en sus horarios de trabajo a una tarifa preferencial	ND*
11. Programa de atención psicológica a colaboradores	Brinda a los colaboradores del Hospital servicios profesionales en psicología, psiquiatría y orientación familiar	Valoraciones por psicología 10 colaboradores. Valoraciones por psiquiatría 5 colaboradores (Página 61)
12. Apoyo a la caja de compensación familiar	Actividades y eventos para optimizar el uso de los servicios de la caja de compensación familiar, con apoyo logístico del Hospital	Divulgación de sus actividades y programas en los medios internos. Miércoles de "Comfenalco entre nosotros". Preparación feria del libro y jornadas deportivas
13. Plataforma de servicios complementarios en las instalaciones	Servicios complementarios en las instalaciones del Hospital para que los colaboradores accedan con comodidad, economía y reduciendo los tiempos de desplazamiento	Rayitas con nuevo servicio de recargas y tarjetas prepago de telefonía celular. Luna C peluquería. Bancolombia. Óptica Santa Lucía
14. Transporte	El Hospital brinda a sus colaboradores servicio de transporte gratuito, a través de 4 rutas	Promedio diario de colaboradores que usan el servicio de transporte: 625

Desarrollo Profesional

Política EFR®	Descripción	Resultados
1. Valoración del desempeño	Valoración a los colaboradores basada en competencias, con el fin de dar retroalimentación y buscar una mejora continua	920 colaboradores evaluados (67.5%) Valoración 360 grados: 394 colaboradores. Total: 1314 colaboradores valorados.
2. Programa de mentores	Proceso de aprendizaje personalizado, en el cual 2 colaboradores del Hospital establecen una relación orientada a compartir conocimiento relevante para el desarrollo profesional	ND*
3. Programa de reconocimiento	Busca atraer, motivar y retener a los colaboradores a través del reconocimiento de su contribución y comportamientos clave para el éxito del negocio según la planeación estratégica	ND*
4. Licencia remunerada para estudio	Otorgada a los colaboradores, con el propósito de reconocer la calidad de su trabajo, promover su enriquecimiento intelectual y profesional y estimular su productividad	59 colaboradores con una inversión de \$1.670.704.706 (ver gráfico 16)

Flexibilidad Temporal y Espacial

Política EFR®	Descripción	Resultados
1. Día de bienestar	Se otorga un día remunerado de trabajo para atender actividades para el cuidado de la salud	ND*
2. Licencias especiales con reserva de puesto	Permiso no remunerado entre 1 y 60 días, para estudios en el exterior y programas académicos que requieran una dedicación superior al 60% de la jornada laboral diaria	ND*

Flexibilidad Temporal y Espacial

Política EFR®	Descripción	Resultados
3. Banco de tiempo	Posibilidad de trabajar tiempo adicional, con el fin de utilizar esas horas trabajadas para una actividad relacionada con: Cirugías no POS, Cuidado/Visita a dependientes en otras ciudades y estudios	ND*
4. Pico y placa	Los colaboradores que usan vehículo particular para desplazarse al Hospital, podrán iniciar su jornada laboral a las 6:30 am y culminarla a las 4:30 pm los días que aplique la medida	Se ha implementado y ha sido acogida por los colaboradores
5. Tarde libre por buen uso de turnos	Se otorgará tarde libre cuando el colaborador no realice cambio alguno en los turnos establecidos durante un período de 3 meses, con el fin de realizar una organización óptima del trabajo	ND*

Flexibilidad Temporal y Espacial / Servicios de Apoyo a la Familia

Política EFR®	Descripción	Resultados
1. Permiso retribuido para el cuidado de dependientes	Ocho horas de permisos retribuidos, especiales para las personas con dependientes directos menores y adultos para actividades relacionadas con: Visitas odontológicas, visitas médicas, colegio/guardería, emergencias	8 colaboradores han recibido este beneficio con un total de 54 horas a octubre de 2010
2. Permiso adicional para atención a recién nacidos	Una vez terminada la licencia por maternidad/paternidad acorde con la ley, la colaboradora podrá trabajar durante la primera semana medio tiempo, hasta cumplir con una totalidad de 24 horas hábiles de permiso. En casos de paternidad las horas hábiles de permiso serán 8	55 colaboradores

Igualdad de Oportunidades

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

*ND: Aún no se cuenta con el dato correspondiente. Para 2011, se tiene el reto de construir herramientas que permitan la recolección oportuna de esta información

Gráfico 15- Vinculación de colaboradores según tipo de contrato 2010

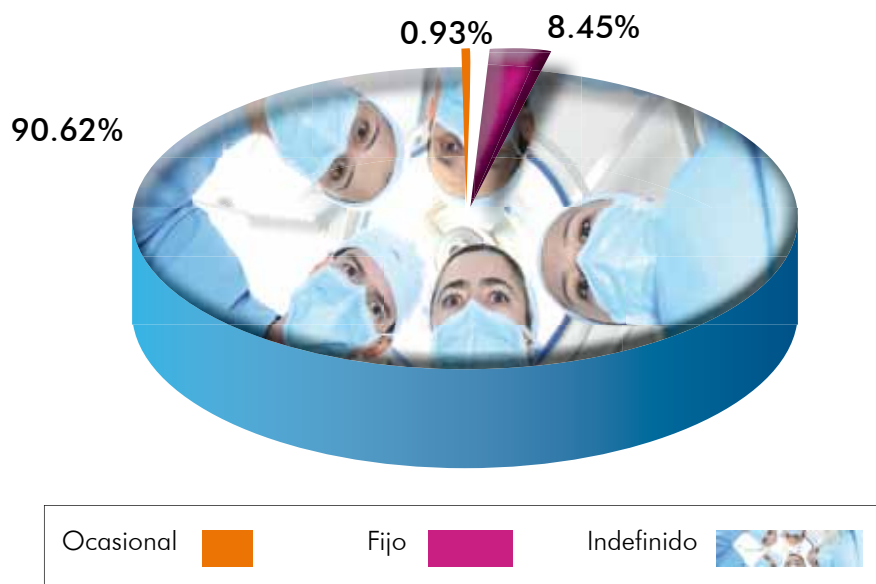
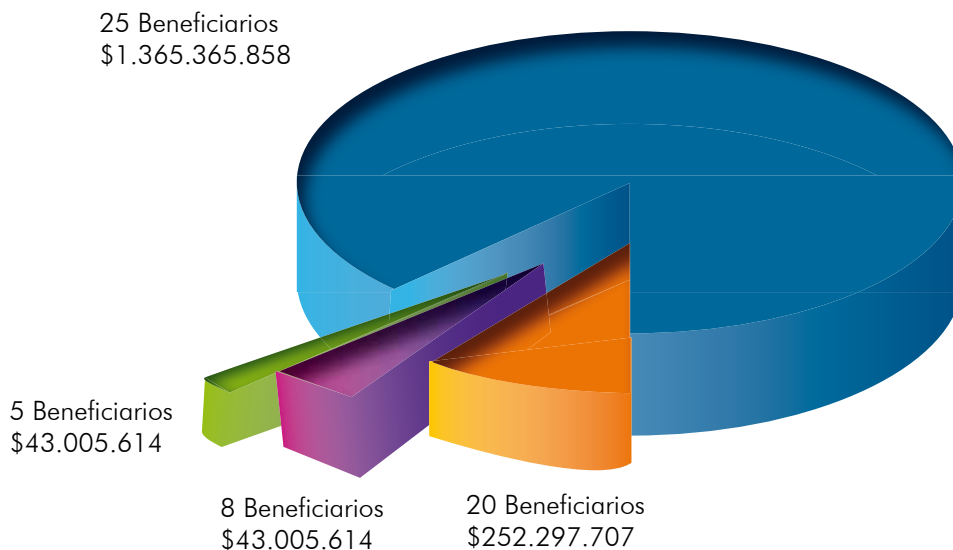


Gráfico 16- Inversión en formación avanzada



■ Div. Médica	■ Div. Paramédica	Total Beneficiarios en 2010: 59
■ Div. Administrativa	■ Div. Planeación	
Inversión total enero - diciembre 2009: \$991.347.068		
Inversión total enero - diciembre 2010: \$1.670.704.706		

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

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

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE COMPETENCIAS

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

Gráfico 17 - Inversión total en formación 2009-2010

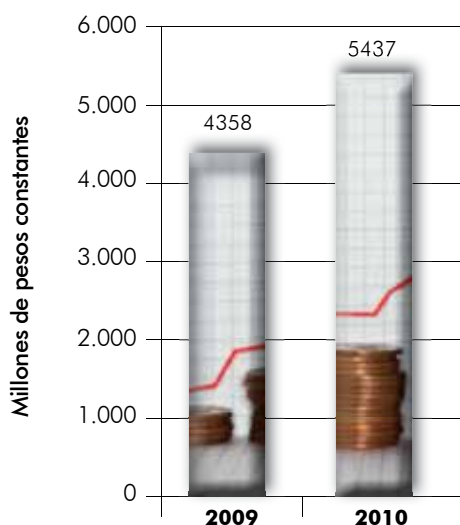
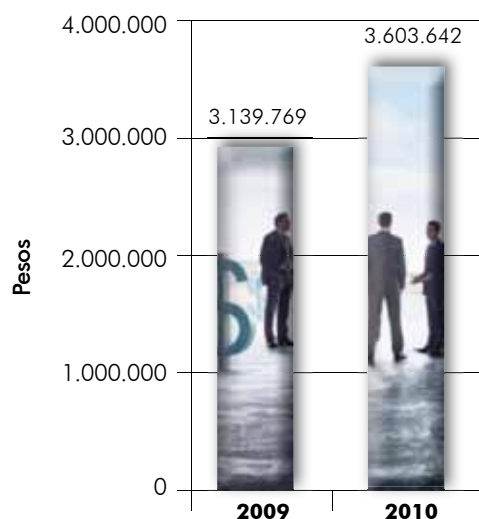


Gráfico 18 - Promedio de inversión por personas 2009-2010



El gráfico 16 corresponde a un promedio general de inversión en formación por persona. Se propone como reto para el 2011, la generación de un indicador que permita discriminar este dato por categoría de empleado.

Dentro de estos montos, se encuentra incluido el valor invertido en la **formación avanzada** (Detallada en el gráfico 16) que el Hospital patrocina a sus colaboradores tanto a nivel nacional como internacional.

Este patrocinio es una manera de hacer vida las políticas de reconocimiento para los colaboradores, y no sólo se da en términos económicos, sino también mediante distintas alternativas que se otorgan en el manejo de los tiempos y horarios.

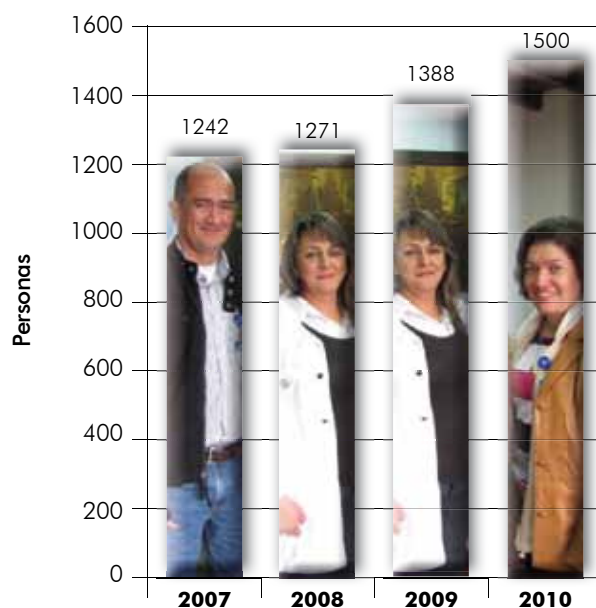


Laboratorio de Biología Molecular

Además de la **formación avanzada**, el Hospital brinda a sus colaboradores **formación continua**, a través de convenios con distintas instituciones educativas, en los cuales el Hospital dispone sus instalaciones, asume distintos porcentajes del valor de la formación según cada caso, y concede facilidades de tiempo a sus colaboradores para que participen en dichos programas. A continuación, información sobre algunos de ellos:

Nombre del Programa	Propósito de la formación	Dirigido a	Número de participantes
Diplomado en bioética clínica	Ofrecer una formación básica en fundamentación y métodos propios de la bioética y reflexionar acerca de los dilemas más frecuentes de la práctica clínica	Profesionales asistenciales	124 personas entre 2007 y 2010
Diplomado de medicina basada en la evidencia	Proporcionar a los participantes los elementos necesarios para que planteen preguntas relevantes, hagan búsquedas sistematizadas de información y lean críticamente la información, con la finalidad de usarla en su práctica clínica cotidiana	Personal profesional del área asistencial	171 personas entre 2006 y 2010
Inglés	Competencia en el manejo de un segundo idioma para una comunicación efectiva con los pacientes que lo requieran	Todo el personal del Hospital	186 personas durante el 2010
Líderes de servicios	Fortalecer el servicio centrado en el ser humano	Cargos básicos y personal profesional	626 personas desde el 2008
Formación humano cristiana	Propiciar un espacio de reflexión que facilite el enriquecimiento humano y cristiano a los participantes	Todo el personal del Hospital y empleados de las empresas de servicios de apoyo (terceros)	93 personas entre 2006 y 2010
Talleres de accesibilidad, discapacidad e inclusión	Fomentar la apertura mental hacia la accesibilidad en todo el personal a través de un taller teórico-práctico con el fin de enseñar a los participantes a que se relacionen espontáneamente con personas en situación de discapacidad	Todo el personal del Hospital	757 participantes en el 2010 (página 40)
Titulación técnico-profesional de administración en salud	Fortalecer en los participantes las competencias de: admisión, afiliación, información y facturación de servicios en salud	Personal operativo: Secretarías de unidades asistenciales, de apoyo al usuario, y ayudantes de servicio que son promovidos cuando existen vacantes	35 personas tituladas 25 en formación actualmente

Gráfico 19- Número de personas que reciben formación/año



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

Durante 2010 recibieron entrenamiento específico 97 personas, de ellas: 54 auxiliares de enfermería, 23 enfermeras, 3 enfermeras en servicio social obligatorio, 6 secretarías, 3 auxiliares de información, 5 instrumentadores quirúrgicos, 3 ayudantes de servicios.

Este año la formación del personal asistencial tuvo como foco el fortalecimiento de competencias para la administración de medicamentos. Además, se diseñaron programas de entrenamiento en entorno virtual como los diplomados de Atención al Paciente Crítico y Cuidados de Enfermería al Paciente Cardiovascular, entre otros.

Certificación en normas de competencias laborales. Se continúa con la certificación de competencias laborales del personal; de esta manera, además de buscar una mejor calidad y seguridad en la atención de los pacientes, se posibilita al colaborador mejorar su **empleabilidad**, al tratarse de certificaciones con el SENA que tienen validez en cualquier institución de salud del país y se convierte para el profesional, en un diferenciador al momento de postularse a un empleo.

Certificación en normas de competencias laborales

Certificación en las áreas de	Número de personas certificadas
Control de infecciones	134
Información	57
Facturación	10
Recibos y despachos	8
Admisión de pacientes	17

SALUD Y SEGURIDAD DE LOS COLABORADORES

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

Desde el 2009, el sistema de salud ocupacional se encuentra certificado bajo la norma **OHSAS 18001**, acción que ha permitido ajustar sus procesos en esta materia con los colaboradores directos y con los trabajadores terceros de empresas prestadoras de servicios especializados de apoyo (página 69).

Las acciones implementadas para mejorar la salud ocupacional de los colaboradores, pueden verse reflejadas en indicadores como la tasa de accidentalidad, el índice de frecuencia y el índice de severidad que fueron reducidos respecto al año anterior en 16%, 17% y 4% respectivamente.

Gráfico 20- Tasa de accidentalidad vs. Tasa del sector

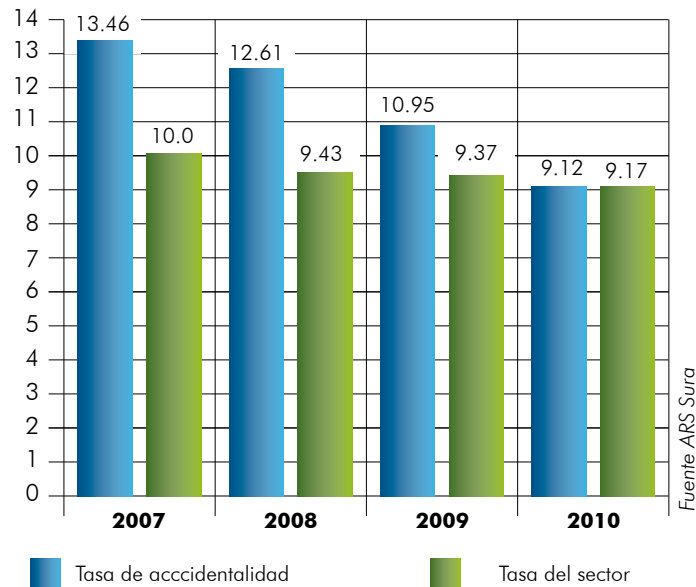
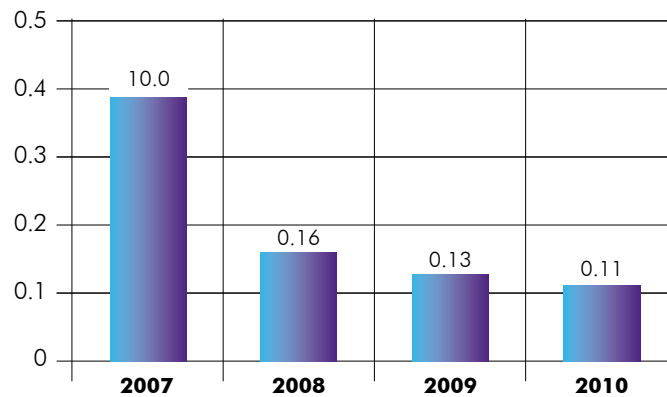


Gráfico 21- Índice de lesión incapacitante



El Hospital incentiva el comportamiento seguro de sus colaboradores, el reporte de incidentes como forma de prevenir los accidentes reales y el cumplimiento de las normas de autocuidado.

Cuenta con un grupo de “Líderes de seguridad”, quienes son colaboradores con la responsabilidad de ayudar con el Hospital en la prevención de

accidentes de trabajo en las áreas asistenciales, a través del desarrollo de actividades como concursos, inspecciones, observaciones de comportamientos inseguros, desarrollo de metodologías para identificar causas de accidentes, ejecución de planes de acción, entre otras. Son elegidos por sus jefes, según su capacidad y liderazgo. Durante 2010, 11 colaboradores se desempeñaron como líderes de seguridad. Como información aclaratoria al indicador LA6 de GRI, cabe mencionar que la legislación colombiana, contempla distintos mecanismos que involucran a los colaboradores en comités de conjuntos entre la dirección y los empleados, para promover la salud y la seguridad en el lugar de trabajo; a saber:

Comités de promoción salud y seguridad en el lugar del trabajo

Mecanismo	Número Participantes 2010	Participan
Comité Paritario de Salud Ocupacional (COPASO)	16	Puede postularse cualquier colaborador. La mitad del comité es elegida por los colaboradores
Brigada	60	Colaboradores que lo deseen
Comité de emergencias	31	Colaboradores elegidos por sus respectivos jefes

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

De manera conjunta con las EPS, realiza actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad para los colaboradores y sus familias como realización de citologías cérvico vaginales, valoración optométrica, higiene oral, medición del riesgo cardiovascular, tamizajes de seno y testículo para la detección de cáncer, entre otras. De estas actividades se beneficiaron 892 personas y se contó con el apoyo del Fondo de Empleados del Hospital Pablo Tobón Uribe (página 62).

Se ha dado continuidad al programa de **Salud y Seguimiento de la Enfermedad Común** de los colaboradores, que cuenta con exámenes ocupacionales, sistemas de vigilancia, seguimiento al ausentismo, entre otros.

Como novedad para 2010, se implementó un programa para la **Prevención del Riesgo Cardiovascular** de los colaboradores, en el cual participaron 56 de ellos. Este incluyó valoración y seguimiento por nutricionista y realización de exámenes de laboratorio.

De acuerdo al riesgo de exposición a enfermedades de los colaboradores, el Hospital realiza jornadas de vacunación. A continuación se ilustra la cobertura obtenida en el año 2010

Vacuna	Cobertura en vacunación de los colaboradores con riesgo de exposición
Hepatitis B	100%
Varicela	100%
Influenza A H1N1	100%
Influenza estacional	86% (Meta: totalidad de colaboradores del Hospital)
Adacel (tetano, tosferina y difteria)	97%

Las familias de los colaboradores también han tenido la oportunidad de participar en programas de vacunación, donde el Fondo de Empleados otorga un auxilio de salud y el valor que corresponde al colaborador puede ser descontado por nómina.

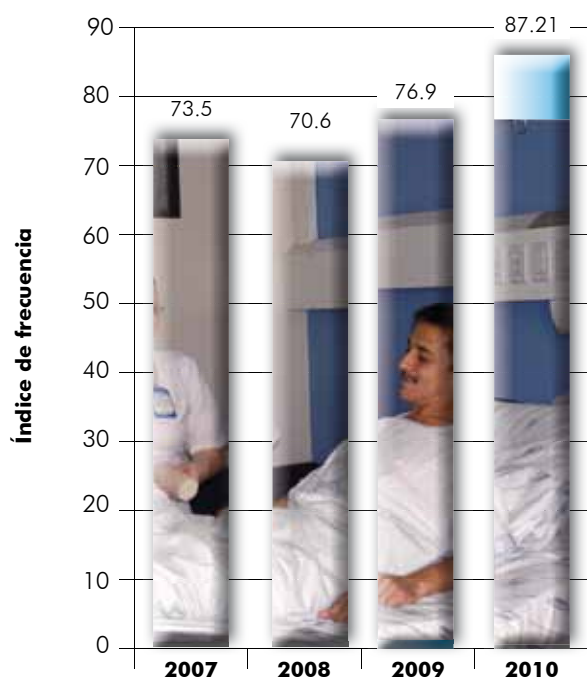
Vacuna	Número de familiares de colaboradores vacunados en 2010
Influenza estacional	270
Meningococo	31
Neumococo	32

También se llevó a cabo la aplicación de la vacuna contra el virus de papiloma humano y para la prevención de cáncer de cérvix a 243 personas entre colaboradores y familiares.

Salud mental de los colaboradores Desde el área de salud ocupacional, se llevaron a cabo acciones en el marco de **Empresa Familiarmente Responsable**, (página 46) encaminadas al cuidado de la salud mental de los colaboradores, todas con previo consentimiento de estos, entre las que se encuentran:

- La formalización de un programa de atención psicológica y psiquiátrica para los colaboradores o familiares que lo requieran y tengan dificultades para acceder a través de su respectiva EPS. El Hospital asume el 100% del costo de la consulta. Durante 2010, se realizaron 10 valoraciones por psicología y 5 por psiquiatría.
- El inicio de un programa para orientación familiar en casos de conflictos intrafamiliares y consumo de sustancias psicoactivas de algún miembro del núcleo familiar. El Hospital asume el 80% del valor y el colaborador el 20% restante. Durante 2010, fue solicitado por 2 personas.
- Una medición del consumo de sustancias psicoactivas en los colaboradores y terceros del Hospital. Entre los resultados de la investigación se destaca que los colaboradores cuentan con factores protectores que los alejan de este tipo de consumos y su consumo de sustancias se encuentra por debajo de la media poblacional para el país.
- Medición del riesgo psicosocial, según riesgos intralaborales y extralaborales, a través de instrumentos validados por el Ministerio de la Protección Social. Participó el 85% de los colaboradores y se concluyó que estos cuentan con factores protectores adquiridos desde sus núcleos familiares, y desde la filosofía, valores, principios y programas de bienestar laboral del Hospital. De la misma manera, se hallaron algunas oportunidades de mejora, para las cuales se comenzó el diseño de planes de acción.

Gráfico 22- Índice de frecuencia de enfermedad general



FONDO DE EMPLEADOS

El Hospital apoya la existencia y las actividades del Fondo de Empleados, que durante el 2010 tuvo 1215 asociados y cumplió 26 años de servicio.

Se exponen a continuación las líneas que materializan su acción.

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

Salud: Se ofrece a los asociados y sus familias crédito a tasa de interés del 0% para servicios de salud no cubiertos por el POS, excepto cirugías estéticas. Se proporciona 10% de auxilio en tratamientos odontológicos y oftalmológicos. Se apoya la realización de brigadas de salud del Hospital (página 59).

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

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

Otros créditos: El fondo cuenta con distinto tipo de créditos para sus empleados: vivienda, vehículo y libre inversión.

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

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

	2008	2009	2010
Número de asociados al fondo	1010	1042	1215
Educación			
Fondo de programas educativos	245 beneficiarios	274 beneficiarios	333 beneficiarios
Crédito de educación	\$528 millones	\$627 millones	\$788 millones
Auxilios educativos	\$59 millones	\$72 millones	\$88 millones
Incentivos estudiantiles	\$8.7 millones	\$7.5 millones	\$7.2 millones
Recreación y cultura			
Fiesta de la familia	\$16,5 millones	\$31 millones	Celebración 40 años Hospital 1781 participantes Costo evento \$144 millones Aporte colaboradores: \$46.5 millones Aporte Hospital: \$55.5 millones Aporte Fondo \$42 millones
Vacaciones creativas para hijos de afiliados	\$21 millones	\$24 millones	\$27 millones

	2008	2009	2010
Número de asociados al fondo	1010	1042	1215
Salud			
Auxilio de incapacidad	\$9.4 millones	\$14 millones	\$12 millones
Crédito de salud	\$14 millones	\$41 millones	\$83 millones
Auxilio de salud	\$1.5 millones	\$4.3 millones	\$9.6 millones
Jornada oftalmológica	\$12.3 millones	125 personas con inversión de 10 millones	157 personas con inversión de 45 millones
Jornada odontológica	\$310 mil	\$1.2 millones	47 consultas con aportes para la cita por valor de \$1.2 millones
Fondo de Solidaridad			
Matrimonio	\$13 millones	\$23 millones	\$23 millones
Nacimiento de hijos	41 beneficiarios por \$9.4 millones	54 beneficiarios por \$3 millones	41 beneficiarios por \$12 millones
Calamidad	6 por \$3.6 millones	\$3 millones	\$2 millones
Muerte de beneficiario especial	\$1.9 millones	\$5 millones	\$300 mil
Ahorro			
Voluntario	\$1.604 millones	\$1.854 millones	\$2.208 millones
Navideño	\$159 millones	\$300 millones	\$336 millones
Crédito	\$3.178 millones	\$3'475 millones	\$4'094 millones

FOMENTO DE LA SOLIDARIDAD DE LOS COLABORADORES

El Fondo de Soporte Humano, ha sido creado en el Hospital con el fin de canalizar y motivar la solidaridad de los colaboradores. A través de este fondo, se manejan también los dineros recolectados en la ofrenda y el lamparario de la capilla del Hospital. En 2010, los ingresos sumaron \$33 millones y se destinaron al apoyo de necesidades de los pacientes, asociadas a su estancia hospitalaria.

Gráfico 23- Distribución de los ingresos del Fondo de Soporte Humano 2010

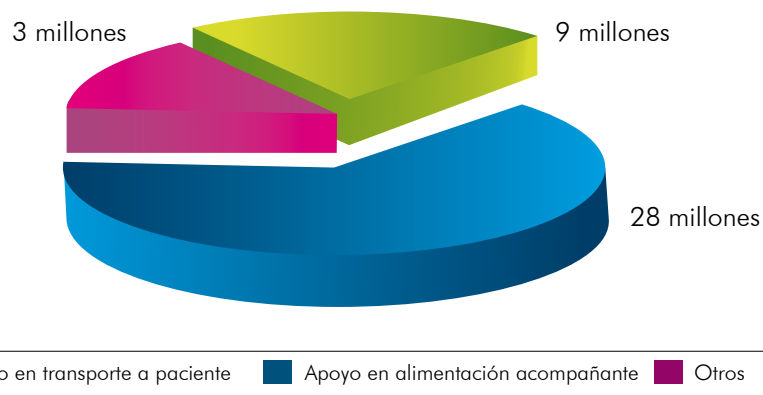
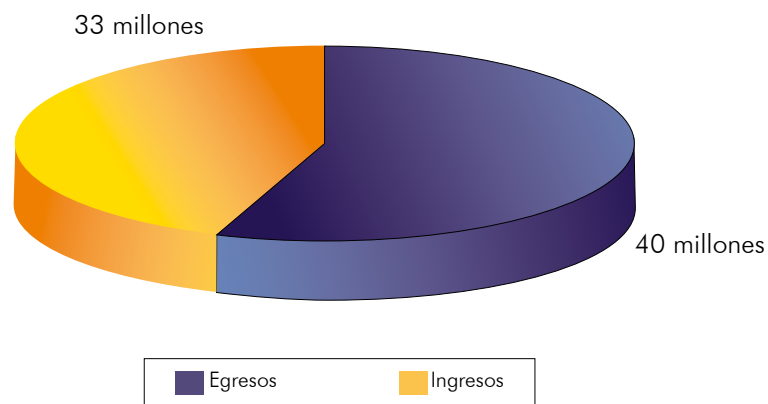


Gráfico 24- Egresos Vs. Ingresos Fondo de Soporte Humano 2010





Servicio de terceros

GESTIÓN CON PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS

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

En el proceso de elección de proveedores de bienes y servicios, se realiza una encuesta donde se incluye una sección de Responsabilidad Social; con esta se tiene la intención de conocer qué hacen los proveedores en esta materia y comenzar a generar consciencia acerca de la importancia que tiene el tema para la sociedad y particularmente para el Hospital.

Los principales resultados de la encuesta son los siguientes:

Conceptos	2008	2010
Tienen certificación ISO 9000	38%	31%
Tienen certificación ISO 14000	5%	9%
Tiene separación de residuos sólidos	68%	72%
Tiene afiliados a la seguridad social a todos sus colaboradores	98%	98%
Cuenta con un programa de bienestar para las familias de los empleados	35%	40%
El 100% de sus empleados son mayores de 18 años	97%	96%
Invierte en programas de capacitación y desarrollo de su personal	83%	90%
Tiene políticas que permitan la diversidad de género en sus procesos de contratación	52%	51%
Tienen programas de beneficio a la comunidad	40%	30%

EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE APOYO (EPSEA)

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

Para la contratación de este tipo de empresas, el Hospital dispone de un procedimiento que estipula cómo debe ser su selección, evaluación y reevaluación. De este modo, busca garantizar que estos proveedores presten un servicio acorde a su calidad y que cumplan la legalidad vigente en términos laborales y ambientales.

Servicio Contratado	Empresa Prestadora
Alimentación	Salamanca
Café	"Café Espresso"
Cafetería	Maxiloncheras
Capilla funeraria	Funeraria San Vicente
Construcción y reformas locativas	Varios Contratistas
Fotocopiado	Portafolio
Mantenimiento de equipos	Siemens y otros contratistas
Limpieza	Limpieza y Mantenimiento de Antioquia (Lima)
Seguridad	Expertos
Taxis	Cooservir
Transporte de personal interno	Cootraespeciales
Central de citas	Teledatos
Parqueadero	Corpaul
Peluquería	Luna C
Almacén de detalles	Almacén de Detalles y Librería Rayitas
Control de plagas	Fumigax
Total de colaboradores terceros 2010 358 personas	

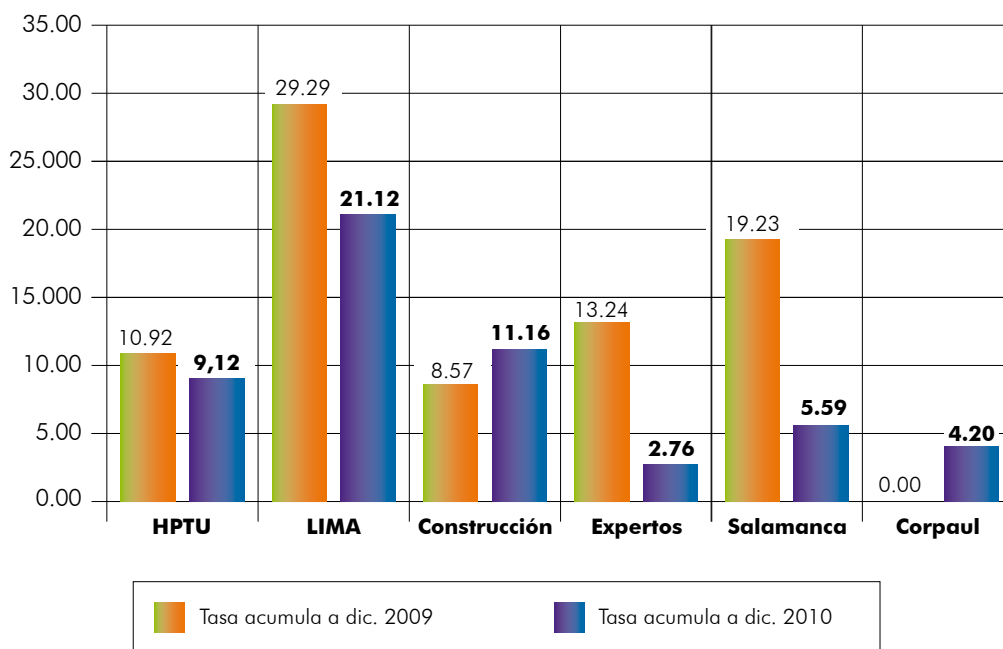
Integración de los trabajadores terceros al Hospital: Para brindar un trato equitativo a estas personas y compartir con ellas sus principios y valores institucionales, el Hospital cuenta con espacios como **inducción general y entrenamiento** (se incluyen temáticas similares a las del personal del Hospital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

El Hospital realizó cuatro reuniones de inducción para los trabajadores terceros, a las cuales asistieron 139 personas. A las convivencias asistieron 535 personas, número que no corresponde sólo a los colaboradores terceros, sino también a los empleados de entidades arrendatarias del Hospital, como el banco, la peluquería y los parqueaderos. La inversión realizada por el Hospital fue de \$84 millones.

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

Las certificaciones bajo las normas ISO 14001 y OHSAS 18001, apalancaron cambios en los procesos relacionados con la prestación de servicios de las EPSEA. Entre ellos se destacan, la mayor exigencia y la verificación de que las empresas cumplan con la entrega de elementos de protección personal a sus empleados y su mayor adhesión y compromiso con el cuidado del medio ambiente.

Gráfico 25 - Tasa acumulada accidentalidad EPSEA 2009 -2010



Se atribuye a estos cambios, la reducción en la accidentalidad que paulatinamente han tenido los trabajadores de las EPSEA. (gráfico 25)

Además, con base en los requerimientos de la norma ISO 14000, se tiene un seguimiento al la gestión de las EPSEA. A continuación se presentan datos sobre consumo de energía y agua de una de ellas, cuyo desempeño ambiental es significativo por la naturaleza de su actividad.

Gráfico 26 - Energía (Kwh) 2009 - 2010

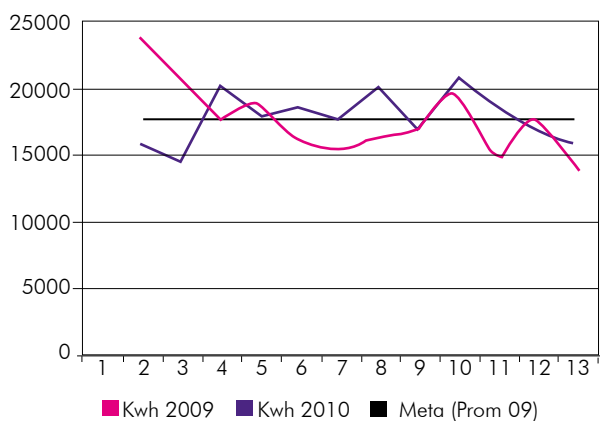
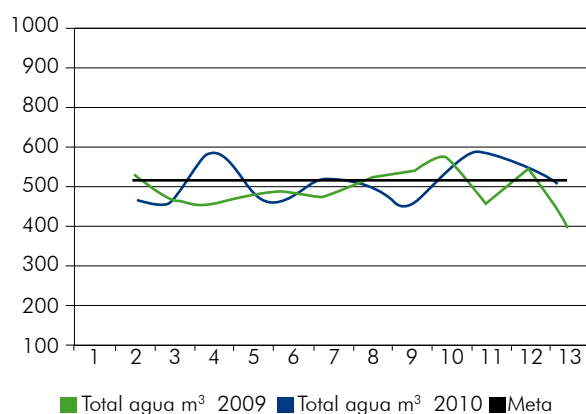


Gráfico 27 Total agua m³ 2009 - 2010



Adicionalmente, se elaboró un nuevo proceso “Gestión de empresas servicios especializados de apoyo, seguridad, salud ocupacional y gestión ambiental”, con el fin de verificar la adhesión de las empresas prestadoras de servicios especializados de apoyo a las directrices de salud ocupacional y gestión ambiental. En dicho proceso están definidos los requisitos a cumplir por parte de cada empresa de servicio especializado de apoyo.





Fachada Unidad de Cancerología

CUIDADO Y COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

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

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

El sistema de gestión ambiental del Hospital, se encuentra certificado desde el 2009 bajo la norma NTC ISO 14001, cuyo propósito es identificar, prevenir y controlar los impactos ambientales significativos generados en la atención en salud, para de esta manera desarrollar las actividades del Hospital, no sólo de manera segura y saludable, sino también limpia con el medio ambiente.

Con el propósito de contribuir al cuidado del medio ambiente, el Hospital cuenta con siete programas, que se exponen a continuación.

Manejo integral de residuos generados en la atención en salud: El programa para el manejo integral de residuos generados en la atención en salud, establece que desde la fuente donde se generan, sean separados con el fin de que reciban el tratamiento y la disposición final adecuada, dentro de las que se encuentran: desactivación de alta eficiencia con vapor, desactivación de alta eficiencia mediante método físico-químico, neutralización, incineración, encapsulamiento, aprovechamiento en compostaje, escombrera, relleno de seguridad y relleno sanitario.

Los materiales reciclables generados en el Hospital, son donados a una organización externa sin ánimo de lucro, que es experta en el manejo adecuado de este tipo de residuos. Como contraprestación, la empresa dispone del personal que se encarga de inspeccionar y hacer seguimiento de estos residuos dentro un lugar de acopio final en el Hospital, para garantizar que sean manejados de manera correcta y dar así cumplimiento a la resolución 0482 de 2009.

Adicionalmente, el Hospital cuenta con dos métodos de tratamiento in situ de alta eficiencia, para los residuos infecciosos: desactivación con vapor

y desactivación físico química. Con esta nueva tecnología se aumentó la capacidad para el tratamiento de los residuos peligrosos, al punto que un 95% de estos son tratados en el Hospital y el 5% restante es entregado a una empresa externa especializada.

Esta nueva tecnología, reduce en un 80% el volumen de los residuos peligrosos que procesa; el restante 20% lo convierte en elementos inservibles, irreconocibles e inactivos químicamente que pueden ser dispuestos en el relleno sanitario sin representar riesgos de contaminación y sin posibilidad de ser reutilizados por manos inescrupulosas.

Gráfico 28 - Porcentaje de operación programa residuos hospitalarios

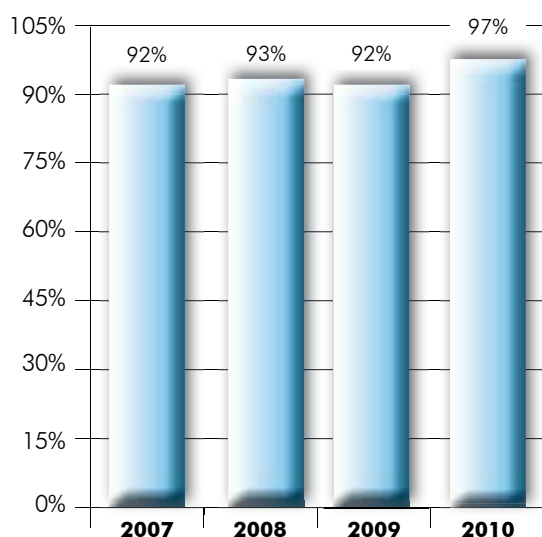
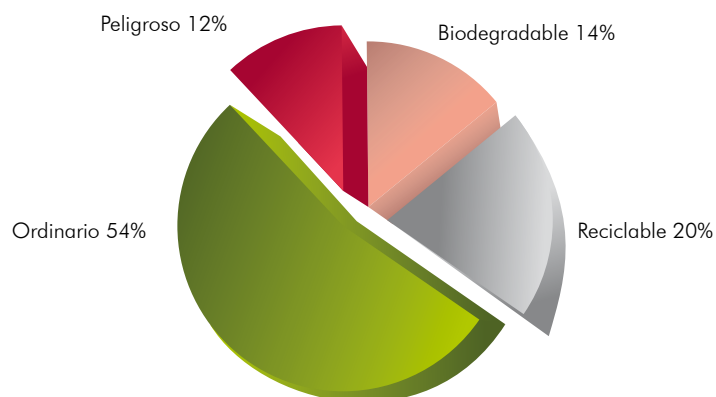


Gráfico 29 - Porcentaje generado de residuos hospitalarios



Durante el año 2010, el programa para el manejo de residuos generados en la atención en salud tuvo una operación del 97%, lo cual significa que en general, los colaboradores del Hospital se adhieren a los planes de gestión integral de residuos del Hospital.

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

El Hospital generó durante 2010, un promedio mensual de 41.238 kilogramos de residuos hospitalarios. El aumento respecto al año anterior se explica por varios motivos:

- El crecimiento del Hospital y el inicio de actividades de nuevas áreas como cirugía, nueva Unidad de Cuidados Intensivos y Especiales, entre otras.
- Nuevo proceso de tratamiento de residuos de desactivación físico química. A través de este proceso los residuos peligrosos son convertidos en residuos ordinarios.

Gráfico 30 - Kilogramos de residuos hospitalarios / cama día ocupada

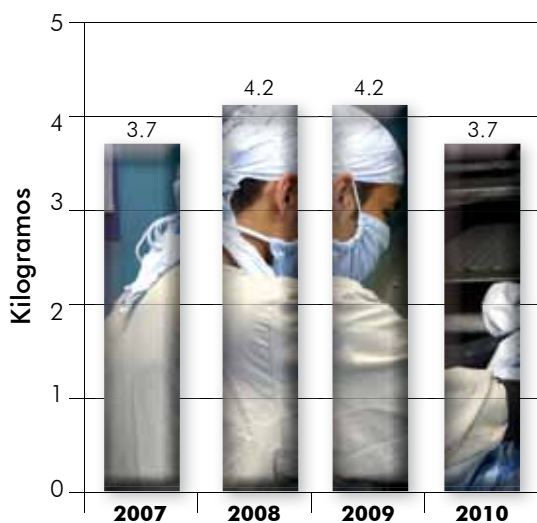
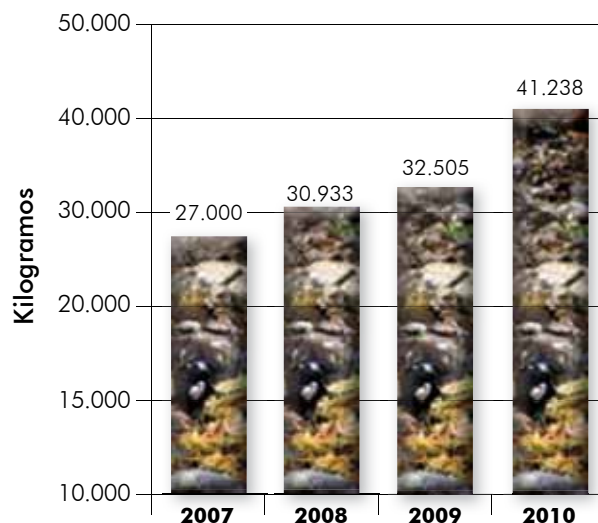


Gráfico 31 - Kilogramos de residuos hospitalarios /mes

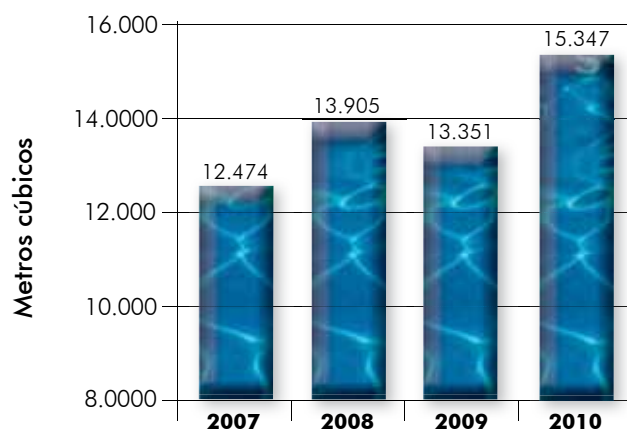


El Indicador de Kilogramos de residuos generados en la atención en salud por cama día ocupada, refleja como su nombre lo dice, la cantidad de residuos diarios generados en un día por cada cama ocupada en el Hospital.

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

Manejo integral del recurso agua: La totalidad del agua utilizada en el Hospital, proviene del sistema de acueducto de las Empresas Públicas de Medellín.

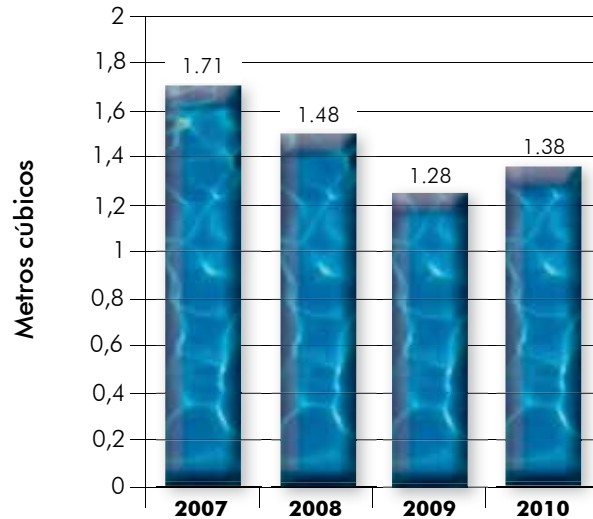
Gráfico 32 - Metros cúbicos de agua consumida/mes



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

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

Gráfico 33 - Metros cúbicos de agua consumida/cama día ocupada



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

Gracias a la consolidación de la tecnología PACS RIS⁸, se han disminuido significativamente año a año, los residuos peligrosos arrojados al alcantarillado.

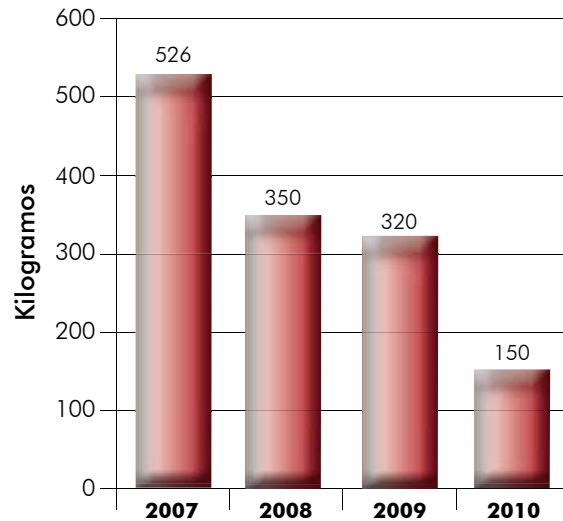
Con el fin de reducir las cargas contaminantes en el agua residual, el Hospital dispone de pozos sépticos y trampas de grasa, además de la aplicación de protocolos para la recolección de los residuos mercuriales



Lavandería

⁸ Radiology Information System: es una tecnología que permite la digitalización de imágenes radiológicas, de modo que se reduce la utilización de químicos líquidos reveladores.

Gráfico 34 - Kilogramos de residuos líquidos peligrosos / mes



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

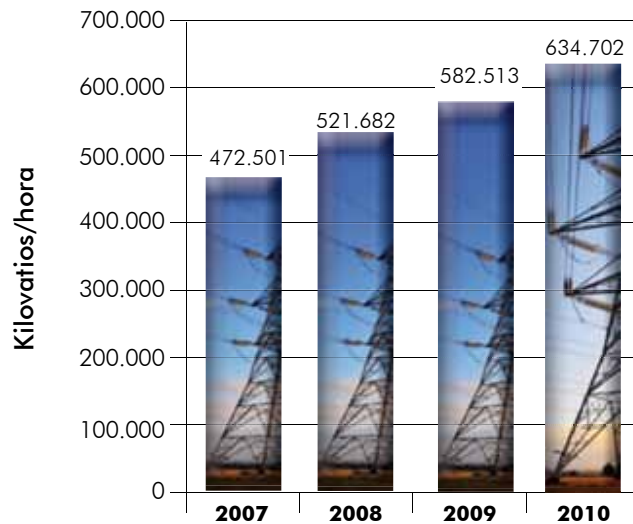
En agosto de 2010 se cambiaron los termómetros de mercurio por digitales, lo cual disminuyó significativamente la presencia de mercurio en el agua.

Manejo integral del recurso energía: La energía utilizada por el Hospital, es provista por las Empresas Públicas de Medellín, la cual es generada a través de centrales hidroeléctricas. Adicionalmente, el Hospital dispone de una planta de energía de contingencia para eventuales cortes del servicio, que opera mediante un combustible fósil denominado *fueloil*.

Adicionalmente, dispone de paneles solares que se utilizan para el calentamiento del agua necesaria para el baño de los pacientes con un área de 345 m².

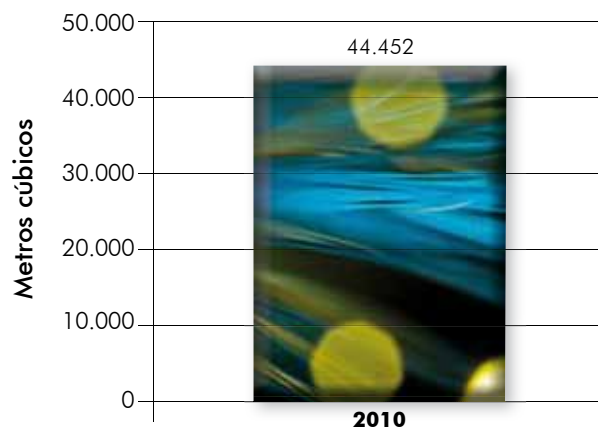
El Hospital cuenta con distintas acciones para optimizar el recurso energético. Dispone de lámparas ahorradoras, que están siendo sustituidas gradualmente por iluminación LED, cuyo ahorro energético es aún mayor; sistemas asilantes de calor para el transporte de vapor húmedo por tubería, normalización de procesos, seguimiento a procesos de cocción, sensores eléctricos para encendido de luces, mantenimiento de motores y equipos y sensibilización permanente de los colaboradores.

Gráfico 35 - Kilovatios/hora de energía eléctrica mensual



En el año 2009, fueron sustituidas las calderas del Hospital, que operaban con *fueloil*, por calderas a gas natural, combustible más amigable con el medio ambiente. Por este motivo, existe un cambio en la unidad de medida del indicador de consumo de combustible, y no es posible tener como valores de referencia los correspondientes a los años anteriores.

Gráfico 36 - Promedio consumo de gas en metros cúbicos

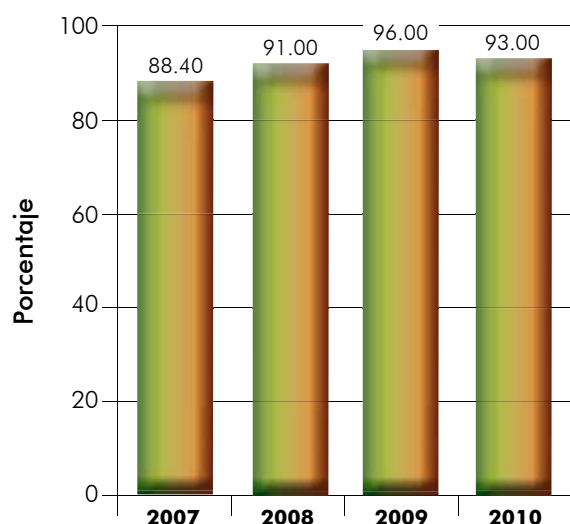


Manejo integral de plagas y vectores: Con el objeto de garantizar la seguridad, calidad y limpieza de los servicios prestados por el Hospital, se realiza el programa de control de plagas y vectores.

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

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

Gráfico 37 - Porcentaje de adherencia al proceso de control de plagas y vectores



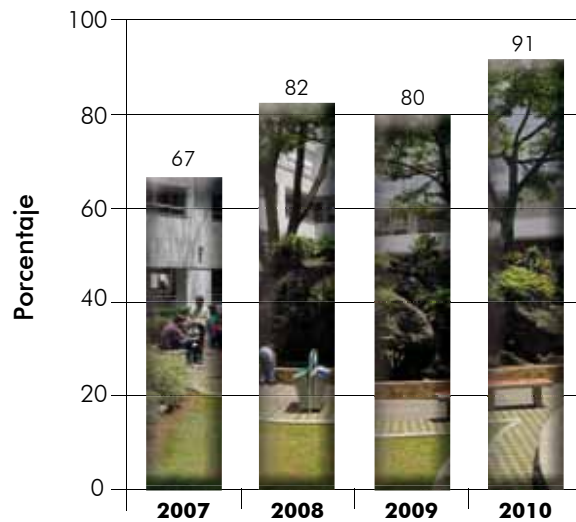
Manejo integral del componente arbóreo y paisajístico:

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

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

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

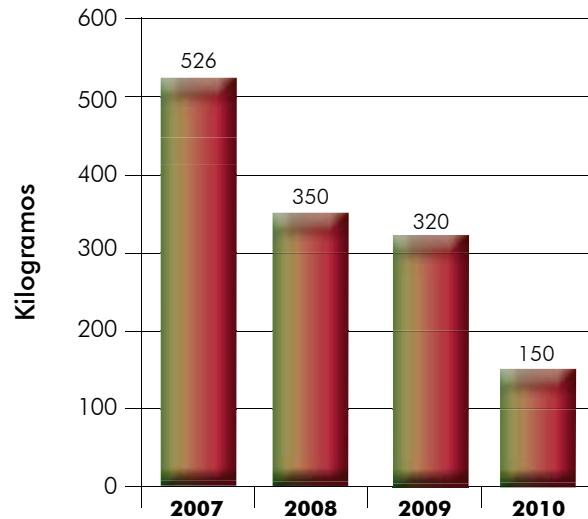
Gráfico 38 - Porcentaje del cumplimiento de operación de componente arbóreo y paisajístico



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



Gráfico 39 - Kilogramos de residuos líquidos peligrosos/mes



EDUCACIÓN AMBIENTAL:

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

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

El gráfico 41 que ilustra las personas que se les comparten la experiencia ambiental, tuvo un aumento significativo debido a que había sub registro en años anteriores. También busca sensibilizar en el tema a sus diferentes públicos, con la publicación de información periódica en distintos medios institucionales de comunicación, tales como Intranet, página Web y boletín "En Familia".

Comparte tu carro Comparte tu carro es una estrategia del Área Metropolitana del Valle de Aburrá, a través de la cual se motiva a los usuarios de transporte particular con destinos comunes para que se

Gráfico 40 - Número de instituciones externas atendidas

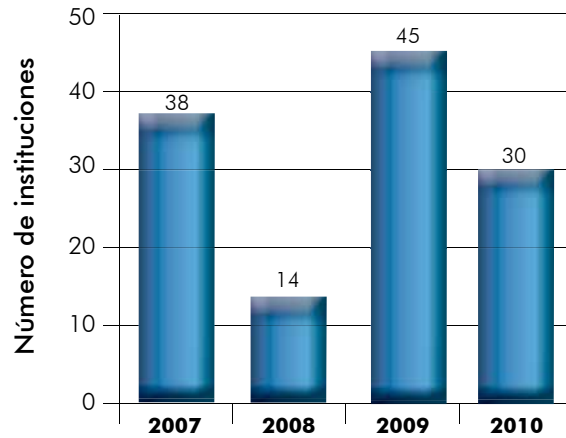


Gráfico 41 - Número de personas externas atendidas

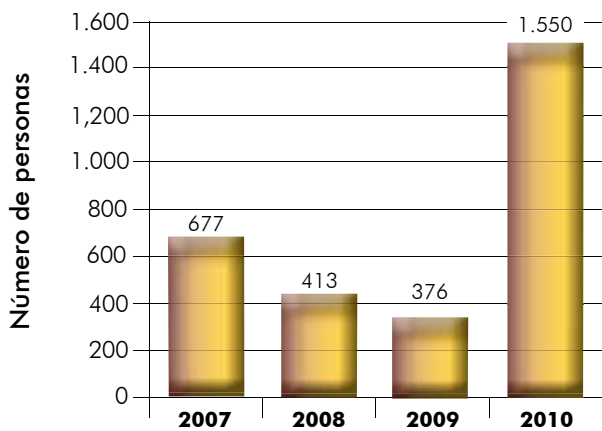
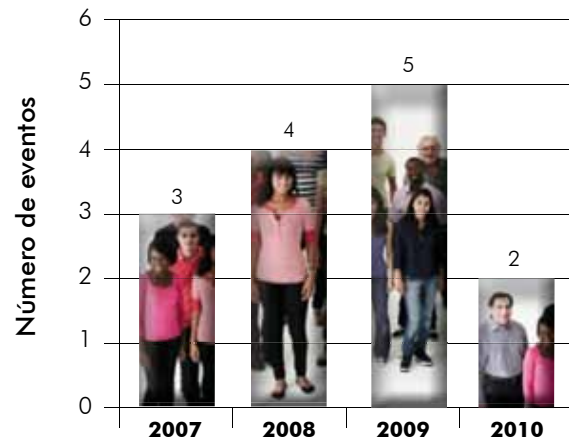


Gráfico 42 - Número eventos educación ambiental



agrupen y compartan sus vehículos. La estrategia ha sido acogida en 120 organizaciones de distintos sectores, entre empresas y universidades. Mediante ésta se espera contribuir a mejorar la calidad del aire y la movilidad de la ciudad, sin perder comodidad y ganando en seguridad, ahorros y tiempo.

Además de compartir el carro, se pretende promover acciones como:



Colaboradores del Hospital en actividad educativa



- Caminar, usar más el transporte público o la bicicleta
- Usar menos el aire acondicionado
- Planear bien la ruta antes de salir para no dar vueltas
- Evitar quemar llantas, pólvora y hacer fogatas
- Hacer mantenimiento preventivo a los electrodomésticos
- Asegurarse de que los neumáticos de los vehículos tengan la presión de aire adecuada
- Mantener al día el certificado de gases y la revisión tecnicomecánica de los vehículos
- Sembrar un árbol

Por los múltiples beneficios sociales, ambientales y económicos para la ciudad, el Hospital se unió a la estrategia y fue premiado por el Área Metropolitana como una de las cuatro empresas más comprometidas de la ciudad en la difusión de la iniciativa entre sus colaboradores.

Las acciones para el cuidado del medio ambiente, parten del cumplimiento de las disposiciones legales vigentes. Al respecto, cabe resaltar, que a lo largo de su historia, el Hospital no ha sido sancionado por concepto de incumplimiento de la normativa ambiental.



*Familiares de
colaboradores
del Hospital*

RELACIONES CON LA COMUNIDAD LOCAL, NACIONAL E INTERNACIONAL

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

COMUNIDAD LOCAL

Relaciones con los vecinos del Hospital: Durante el 2010, se consolidó el programa “Somos Vecinos”, cuyo objeto ha sido el fortalecimiento de las relaciones con estos. A través de este programa, el Hospital avanza en el cometido de ajustar las relaciones con sus partes interesadas, en este caso con la comunidad vecina, en coherencia con las recomendaciones de la GTC 180 de ICONTEC para la implementación de la Responsabilidad Social.

Acorde con las expectativas de la comunidad vecina respecto al Hospital, se comenzaron acciones en tres ámbitos: la comunicación de doble vía con la comunidad vecina a través de la Reunión de Vecinos, el trabajo conjunto con estos en pro del sector y la educación en salud de alto nivel de complejidad.

La Reunión de Vecinos, se realiza mensualmente y es un espacio de diálogo con los representantes de las principales organizaciones sociales, instituciones educativas y unidades residenciales del sector, entre ellas, las juntas de acción comunal de la Urbanización Altamira, Bosques de San Pablo y Córdoba; las corporaciones Córdoba Viva y Mundo Urbano; las administraciones de las unidades residenciales Altamira, Lomas del Pilar, Palmar del viento y Bello Horizonte; la Institución Educativa San Vicente de Paúl; los colegios Bárbara Micarelli y Santa Bertilla Boscardín; el grupo de la tercera edad Semillas Blancas, el periódico Habitante 7 y la Parroquia San Vicente de Paúl. También han asistido como invitados la



Visitantes en zonas verdes del Hospital

Corporación Red de Apoyo Social de la Comuna 7 (CORPOREDAS), Red 7 y Asocomunal 7.

Según los mismos participantes, los principales logros de este espacio han sido el acercamiento y reconocimiento entre los actores del sector, la posibilidad de establecer un diálogo entre los mismos y el reconocimiento de las problemáticas comunes. Respecto a estas, se identificó la necesidad de propiciar una mayor articulación entre los actores del sector y el aprovechamiento de los recursos institucionales que poseen, para ponerlos al servicio de la comunidad, aspecto que configura el trabajo conjunto en pro del sector.

Bajo un enfoque de corresponsabilidad, se pretende para el año 2011 lograr una mayor independencia del proceso respecto al Hospital, un mayor nivel de responsabilidad de los distintos participantes y la inclusión de otros actores que hasta el momento no han hecho parte de la iniciativa.

Entre las actividades de educación en salud brindada a la comunidad, se destacan: la publicación mensual de un artículo sobre salud en el periódico Habitante 7, charlas de promoción de la salud y prevención de enfermedades de alta complejidad y capacitaciones en Reanimación Cardio Pulmonar⁹.

También se participó en el plan de desarrollo de la comuna 7, liderado por la Escuela Superior de Mercadeo (ESUMER), y en la mesa de trabajo del Parque Biblioteca Tomás Carrasquilla (La Quintana), que tiene por objeto la articulación de instituciones que trabajen en pro de la zona 2 de Medellín (Comunas 5, 6 y 7) y tuvo entre sus actividades una jornada recreativa en la cual se brindó educación en salud a la comunidad.

Proyecto Seguro Te Quiero Los hogares comunitarios son un programa promovido por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) para la atención integral de niños entre 0 y 5 años, cuya ejecución es responsabilidad de la comunidad a través de Asociaciones de Padres de Familia en coordinación con las Madres Comunitarias.

Se comenzó el diseño de un proyecto encaminado a mejorar las condiciones de seguridad de 20 hogares comunitarios en lo relacionado con la prevención de accidentes, desastres y maltrato infantil. Estos hogares pertenecen a la Asociación El Progreso de La Candelaria (Cercana al Hospital). Mediante un diagnóstico se estableció el conocimiento previo de las madres comunitarias sobre el tema, la importancia que dan al mismo y la pertinencia del proyecto.

Entre los propósitos del proyecto, está la contribución con el logro del Cuarto Objetivo de Desarrollo del Milenio "Reducir la mortalidad infantil" en los niños menores de cinco años. La ARP SURA y la Fundación de esta organización se han hecho partícipes en el diseño del proyecto, donde el voluntariado corporativo ha desempeñado un papel activo en la formulación de estrategias e instrumentos para diagnosticar y promover la seguridad en los hogares.

Se tiene planeado iniciar la ejecución del proyecto en el primer semestre de 2011.

⁹ La Reanimación Cardiopulmonar (RCP) es una cadena de procedimientos, que al aplicarse en los pacientes que estén sufriendo paro cardiorrespiratorio, aumenta la posibilidad de que sobrevivan y en este caso, contribuye a minimizar los daños en el organismo resultantes de este tipo de episodios.

COMPROMISO CON NUEVAS GENERACIONES

Instituto de Educación Pablo Tobón Uribe. El Hospital cuenta con un Instituto de educación, donde se brinda formación como auxiliares de enfermería a jóvenes prevalentemente de estratos 1, 2 y 3. Para los estudiantes se convierte en una oportunidad de acceder a la educación superior y de acceder a un empleo. Durante 2009, 28 estudiantes se certificaron como auxiliares de enfermería en el Instituto de Educación.

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

El 99% de los estudiantes, cuentan con un contrato de aprendizaje, motivo por el cual no deben pagar mensualidad y por el contrario reciben el apoyo económico establecido por la ley, mientras cursan sus estudios. La razón por la cual el porcentaje restante de estudiantes no tiene este tipo de contrato, es que la ley se los prohíbe, por haberlo celebrado en otro momento de sus vidas.



Médica del Hospital

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

Previa evaluación por Trabajo Social, en 2010 se brindó ayuda a cinco estudiantes que tenían dificultades económicas para el pago de su matrícula o su alimentación en el lugar de estudio, por \$360.000.

La Fundación Nacional de Chocolates otorgó una donación de \$20 millones para dotación de implementos del Instituto.

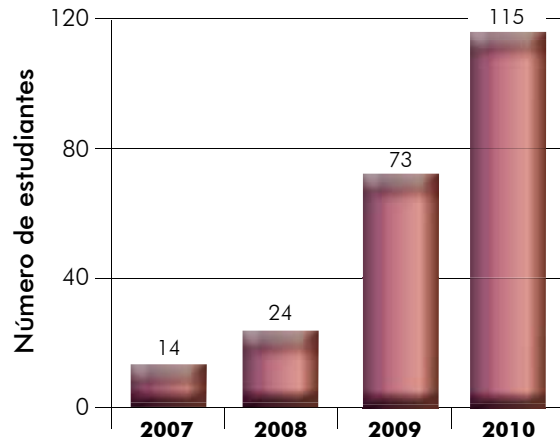
Generación y Transmisión del Conocimiento

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

Estudiantes en rotación

Estudiantes	2007	2008	2009	2010
Pregrado de medicina (Internos/mes)	299	409	427	445
Posgrado de medicina (Residentes/mes)	729	837	829	951
Enfermería (enfermeras, auxiliares e instrumentadoras)	11	144	229	143
Otros (Administración, ingenierías, secretariado, Trabajo Social, Psicología, entre otros)	63	62	64	36

Gráfico 43 - Estudiantes provenientes de universidades fuera de Antioquia



Para asegurar el respeto por la intimidad de los pacientes, se exige al 100% del personal que, por sus responsabilidades, tiene acceso a la historia clínica firmar un compromiso de confidencialidad en el manejo de la misma.

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

Gráfico 44 - Número total de investigaciones

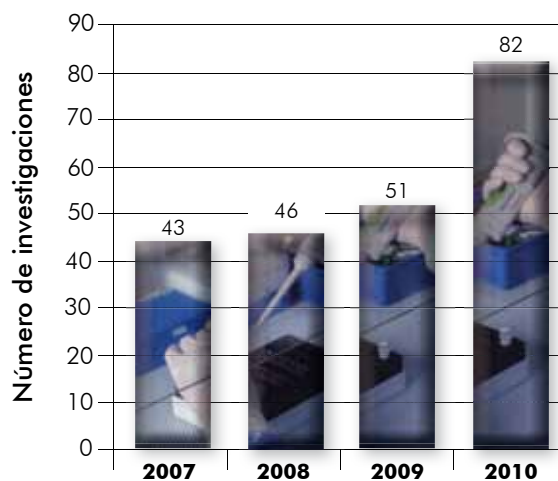
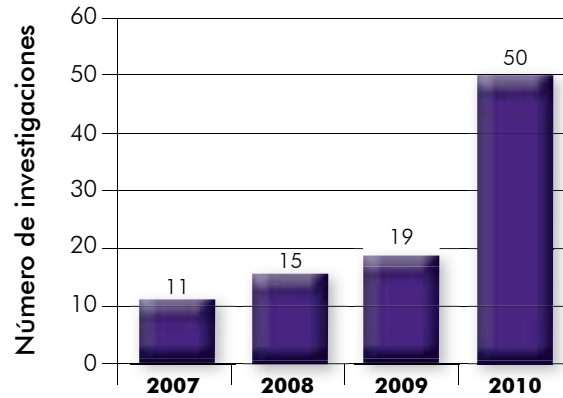
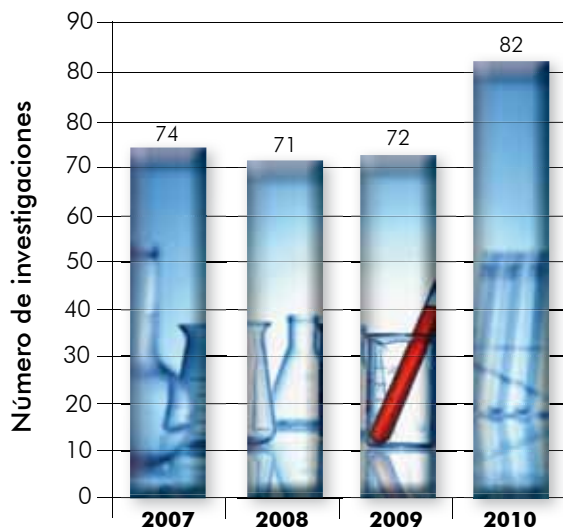


Gráfico 45 - Número de investigaciones propias



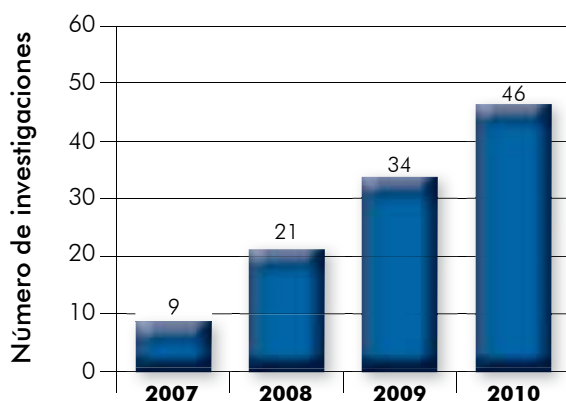
Esta Unidad cuenta con un comité multidisciplinario encargado de aprobar o rechazar la realización de proyectos de investigación, según aspectos éticos y metodológicos, de manera que se evite, entre otras cosas, poner en riesgo a las personas que optan por participar en las investigaciones.

Gráfico 46- Número de investigaciones analizadas por el Comité de Investigación



Como parte de la actividad académica e investigativa, los colaboradores del Hospital realizaron 46 publicaciones, cuya importancia radica en la posibilidad de transmitir el conocimiento a otras personas y organizaciones; de estas publicaciones, el 23% se encuentra en revistas indexadas en MEDLINE¹⁰. Para estimular la producción académica de sus colaboradores, el Hospital ha implementado un sistema de puntos para otorgarles incentivos económicos, según criterios tales como la categoría de la revista en la cual se realiza la publicación.

Gráfico 47 - Número de publicaciones realizadas por los colaboradores del Hospital



Jornada de Cirugías Antioquia Mía:

La Corporación Antioquia Mía, liderada por la Primera Dama del Departamento, realizó nuevamente la Jornada de Cirugías Antioquia Mía. A través de esta actividad, son atendidos niños de las diferentes regiones



Médico Ortopedista en Cirugía

¹⁰ MEDLINE es una base de datos de bibliografía médica, considerada la más grande en el mundo en su tipo.

de Antioquia que requieren ser intervenidos y no disponen de los recursos para hacerlo. En el 2010 fueron intervenidos en el Hospital 13 niños de la región occidente del Departamento, que requerían cirugías de hernias, septoplastia, reconstrucción peneana y cirugías plásticas (cicatrices y sindactilia) todos ellos con resultados satisfactorios.

Para esta actividad, el Hospital dona el tiempo de los quirófanos, las enfermeras y el equipo profesional de apoyo; la inversión en 2010, ascendió a \$15.422.200. Los cirujanos también se vinculan con esta causa, donando su tiempo para la realización de los procedimientos.

VOLUNTARIADO

El grupo de damas voluntarias del Hospital estuvo conformado en 2010 por 32 personas, que donaron un total de 6945 horas de trabajo. Este espacio permite el ejercicio de la solidaridad, el desarrollo de las potencialidades en función del otro y la interacción con personas que requieren apoyo y acompañamiento.

Durante 2010, además de apoyar las aulas lúdicas para pacientes y brindar apoyo administrativo a algunas áreas del Hospital, las damas voluntarias comenzaron una labor de apoyo a pacientes de urgencias en lo relacionado con alimentación, vestido y trámites para aquellos que se encuentran en condiciones de vulnerabilidad. También iniciaron un grupo de lectura a pacientes adultos, que fue entrenado por la bibliotecóloga del Hospital y que hace ronda dos veces a la semana por las unidades de hospitalización.

Otro proyecto importante que se inició fue la formación de voluntarias para prestar apoyo al programa de Cuidado Paliativo y participan actualmente tres de ellas.

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

CLUSTER DE SALUD

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

El Director General del Hospital hace parte del consejo del Cluster de Servicios y Medicina de Medellín, a través del cual se pretende aprovechar la vocación de salud de la ciudad para consolidarla como un destino en América Latina para la atención de pacientes internacionales.

En el marco de esta iniciativa, fue apadrinado un grupo de instituciones proveedoras de la cadena de la salud, a las cuales se les compartió la experiencia del Hospital en distintos ámbitos.

MERCADEO RESPONSABLE

Para la apertura de nuevos servicios, uno de los criterios fundamentales del Hospital es que sean requeridos por la ciudad, o que no se encuentren lo suficientemente ofertados, previa investigación de las expectativas y necesidades de los usuarios.

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

Fraternidad en Salud con los Pueblos de Antioquia

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

hubieran tenido una mejor evolución en caso de haber recibido un diagnóstico oportuno.

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

El programa se cualificó en 2010 con la realización de actividades educativas en los hospitales regionales, con el objetivo de orientar al personal de salud en el manejo de los síntomas de pacientes con cáncer avanzado, las medidas de rehabilitación y los cuidados de enfermería en estos pacientes.

Durante el 2010 se continuó la atención de pacientes remitidos del Hospital La Merced de Ciudad Bolívar. Se recibieron 6 pacientes de los cuales 4 fueron diagnosticados con cáncer.



Resonador

En promedio el Hospital destinó \$800.000 para los procedimientos diagnósticos de cada uno de estos pacientes, que consistieron en servicios de consultas con especialistas, exámenes de radiología, ayudas diagnósticas, biopsias y procedimientos quirúrgicos diagnósticos. Adicionalmente, se les ha brindado orientación para que tramiten el respectivo tratamiento a través de su entidad aseguradora, independientemente de si ésta los remite o no al Hospital Pablo Tobón Uribe.

Se realizó una visita al hospital de Yarumal donde se capacitaron 31 personas entre médicos, auxiliares de enfermería y enfermeras procedentes de los hospitales de Yarumal, Briceño, Guadalupe, Don Matías, San José de La Montaña y Carolina del Príncipe.



Panorámica del Hospital

TERCERA PARTE

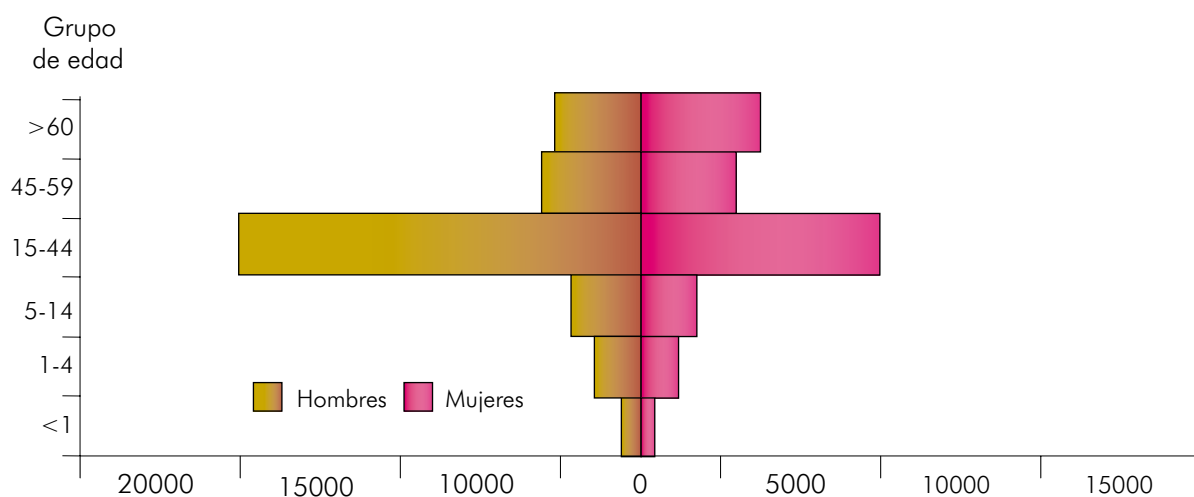
HOSPITAL EN CIFRAS

CIFRAS ASISTENCIALES

Tabla 6- Distribución del número de atenciones de urgencias por grupos de edad y sexo 2010

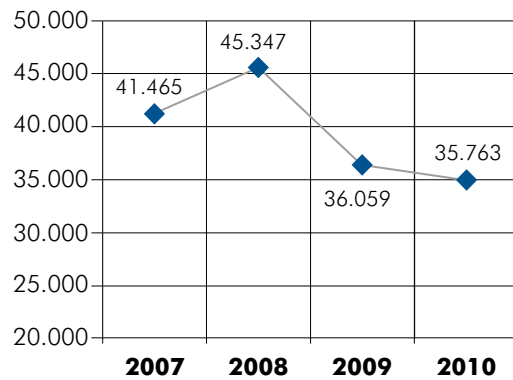
Grupo de Edad	Hombres	Mujeres	Total general	%
< 1	699	570	1.269	3
1-4	1.746	1.444	3.190	7
5-14	2.609	2.102	4.711	10
15-44	15.070	8.951	24.021	50
45-59	3.718	3.580	7.298	15
> 60	3.225	4.456	7.681	16
Total general	27.067	21.103	48.170	100

Fuente de Información : Departamento de Gestión de Información Clínica



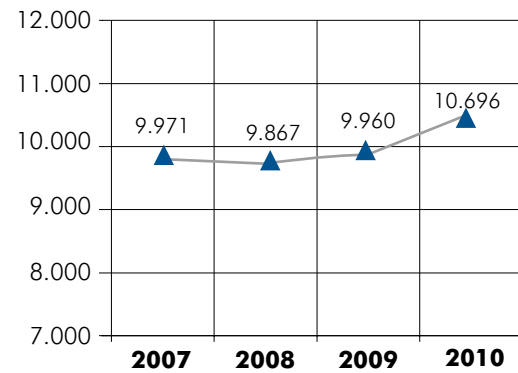
Fuente de Información: Departamento de Gestión de Información Clínica

Gráfico 48 - Distribución del número de atenciones de urgencias 2007- 2010



Fuente de Información: Departamento de Gestión de Información Clínica

Gráfico 49 - Distribución del número de cirugías 2007 -2010



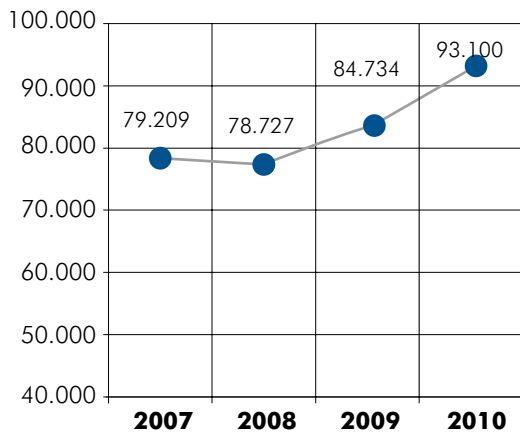
Fuente de Información : Departamento de Gestión de Información Clínica

Tabla 7 - Distribución del número de trasplantes realizados según tipo de órgano trasplantado 2007 - 2010

Tipo de Trasplante	AÑO				Total
	2007	2008	2009	2010	
Hígado	44	39	42	53	289
Riñón	80	76	91	108	426
Intestino	2	2	0	2	8
Renal - Dual	4	2	0	0	7
Hígado - Riñón	2	2	3	0	7
Multivisceral	0	1	1	2	4
Riñón - Páncreas	1	0	0	0	1
Progenitores Hematopoyéticos	23	25	2	7	97
Total Trasplantes	156	147	139	172	839

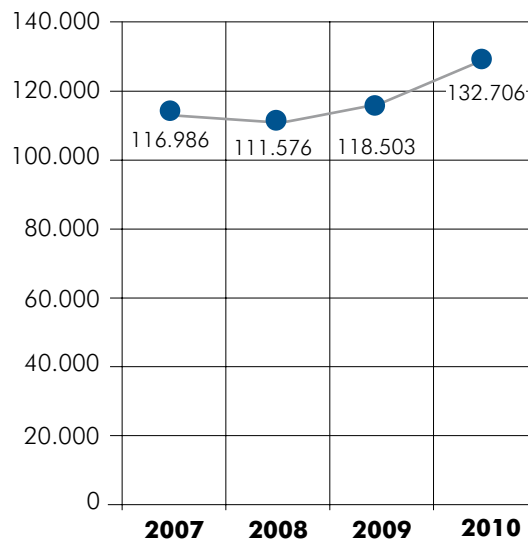
Fuente de Información : Departamento de Gestión de Información Clínica

Gráfico 50- Distribución del número de consultas médicas 2007 - 2010



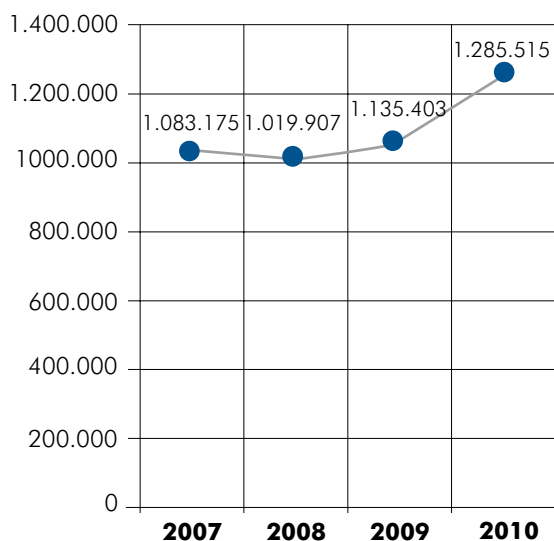
Fuente de Información : Departamento de Gestión de Información Clínica

Gráfico 51 - Distribución del número de estudios y procedimientos de Imagenología 2007 - 2010



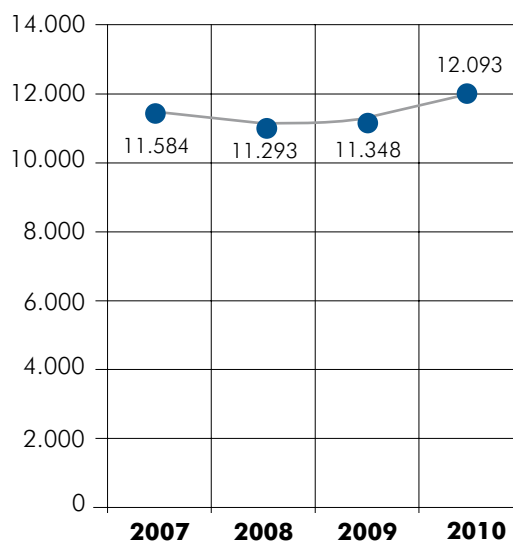
Fuente de Información: Departamento de Gestión de Información Clínica

Gráfico 52 - Distribución del número de exámenes de laboratorio 2007 - 2010



Fuente de Información: Departamento de Gestión de Información Clínica

Gráfico 53- Distribución del número de egresos hospitalarios 2007 - 2010

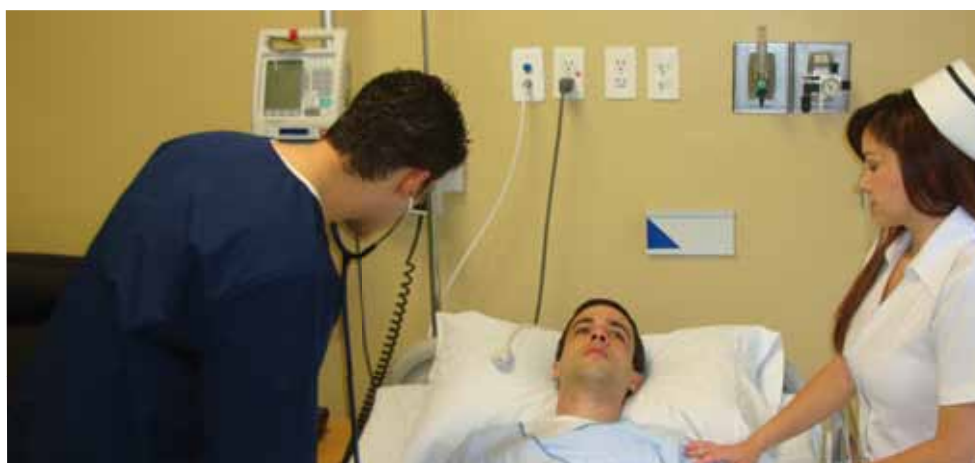


Fuente de Información: Departamento de Gestión de Información Clínica

Tabla 8- Quince Primeras causas de morbilidad de los pacientes egresados del servicio de hospitalización, grupos de edad y sexo de acuerdo a la CIE-10. 2010

ord.	Capítulos de la CIE-10	Frecuencia	Porcentaje Frecuencia	Grupos de Edad					Sexo		
				-1	1-4	5-14	15-44	45-59	60+	1	2
1	Traumatismos, envenenamientos y algunas otras consecuencias de causas externas	2172	18%	26	93	220	1175	313	345	1608	564
2	Enfermedades del sistema digestivo	1405	12%	65	68	185	306	310	471	742	663
3	Tumores [neoplasias]	1322	11%	17	35	97	250	394	529	580	742
4	Enfermedades del sistema respiratorio	1039	9%	122	255	126	97	85	354	524	515
5	Ciertas enfermedades infecciosas y parasitarias	1002	8%	80	194	155	204	155	214	525	477
6	Enfermedades del sistema genitourinario	991	8%	52	84	92	203	201	359	521	470
7	Enfermedades del sistema circulatorio	962	8%	12	17	37	118	216	562	467	495
8	Enfermedades del sistema osteomuscular y del tejido conjuntivo	923	8%	4	19	54	310	249	287	438	485
9	Enfermedades del sistema nervioso	545	5%	50	82	106	128	51	128	233	312
10	Factores que influyen el estado de salud y contacto con los servicios	511	4%	10	32	73	188	142	66	297	214
11	Enfermedades de la sangre y de los órganos hematopoyéticos y ciertos trastornos que afectan el mecanismo de la inmunidad	305	3%	13	51	92	70	34	45	144	161
12	Enfermedades endocrinas, nutricionales y metabólicas	286	2%	18	16	52	54	55	91	121	165
13	Malformaciones congénitas, deformidades y anomalías cromosómicas	210	2%	87	61	41	18	1	2	109	101
14	Enfermedades de la piel y del tejido subcutáneo	206	2%	9	12	22	55	38	70	99	107
15	Ciertas afecciones originadas en el período perinatal	75	1%	74	1					49	26
Subtotal general		11954	105%	639	1020	1352	3176	2244	3523	6457	5497
Total general		12093	100%	641	1034	1363	3202	2266	3583	6506	5587

Fuente de Información : Departamento de Gestión de Información Clínica



Paciente, médico y enfermera

Tabla 9- Quince primeras causas de morbilidad de los pacientes egresados del servicio de hospitalización, según Grupos Relacionados con el Diagnóstico (GRD). 2010

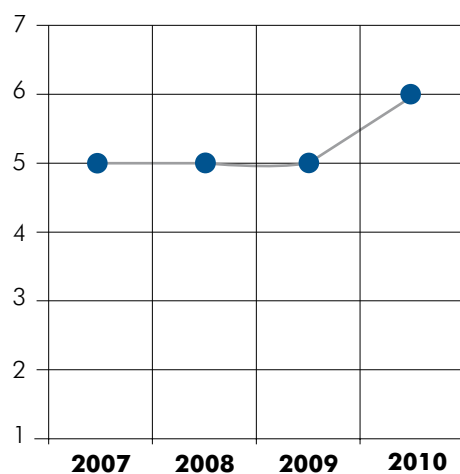
ord.	Descripción del GRD	Frecuencia	Estancia	Peso Relativo	Diagnóstico
1	Ventilación mecánica prolongada sin traqueostomía con mcc	343	32,76	7,06	9,57
2	Infecciones de riñón y tracto urinario con cc	249	6,82	0,60	6,29
3	Procedimientos de apéndice sin cc	210	2,34	0,77	1,75
4	Procedimientos de espalda y cuello excepto fusión dorsal y lumbar sin cc	178	2,70	0,97	2,74
5	Injerto de piel y desbrid. de herida, ms y tej. con sin cc	153	7,12	1,10	4,05
6	Otros diagnósticos del sistema digestivo con cc	145	5,90	0,67	6,43
7	Neumonía simple y tosferina con cc	141	8,30	0,78	6,25
8	Infecciones de riñón y tracto urinario con mcc	133	9,32	0,99	8,23
9	Procedimientos de rodilla y parte inferior de la pierna excepto pie sin cc	124	3,21	0,94	3,41
10	Neumonía simple y tosferina con mcc	121	11,46	1,34	7,11
11	Ataque cc	116	5,61	0,70	5,35
12	Otras enfermedades infecciosas y parasitarias con cc	114	7,46	0,82	5,33
13	Otros trastornos del sistema nervioso con cc	105	7,25	0,74	6,76
14	Otras enfermedades infecciosas y parasitarias con mcc	99	12,05	1,73	6,81
15	Septicemia con mcc	97	12,68	1,66	8,75
Subtotal		2.328	8,89	1,400	6,00
Total		12.093	9,17	1,600	5,67

Fuente de Información : Departamento de Gestión de Información Clínica



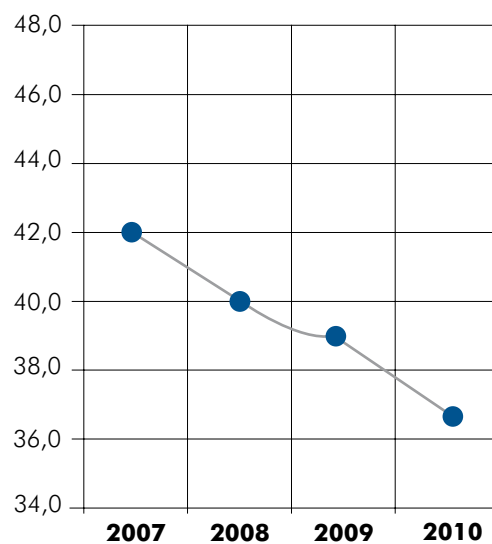
Laboratorio Clínico

Gráfico 54- Tasa de mortalidad hospitalaria por 100 egresos 2007 - 2010



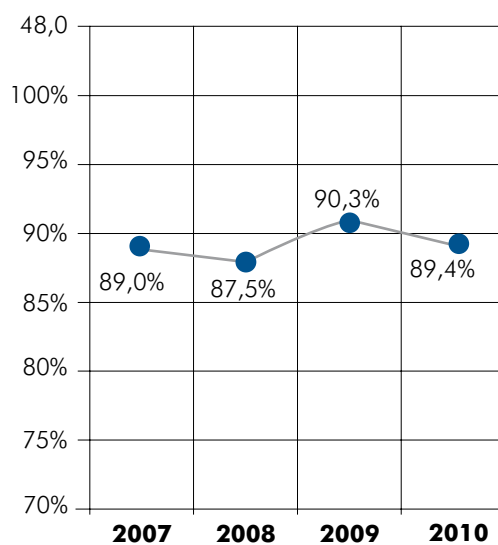
Fuente de Información: Departamento de Gestión de Información Clínica

Gráfico 55- Giro Cama 2007 - 2010



Fuente de Información: Departamento de Gestión de Información Clínica

Gráfico 56- Distribución del porcentaje de ocupación 2007 - 2010



Fuente de Información: Departamento de Gestión de Información Clínica

EQUIVALENCIA GRI CON INFORME RS HPTU

Tema GRI	Ubicación en el Informe
1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	
1.1 Declaración de relevancia de la sostenibilidad para la Organización y su estrategia	Reflexión del director
2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	
2.1 Nombre de la organización	Generalidades del Hospital
2.2 Principales marcas, productos y/o servicios	Generalidades del Hospital
2.3 Estructura operativa de la organización	Generalidades del Hospital
2.4 Localización de la sede principal de la Organización	Generalidades del Hospital
2.5 Número de países en los que opera la Organización	Generalidades del Hospital
2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Generalidades del Hospital
2.7 Mercados servidos.	Generalidades del Hospital
2.8 Dimensiones de la Organización informante	Generalidades del Hospital Hospital en cifras: Página 43
2.9 Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria	Se muestran a lo largo del informe Generalidades del Hospital
2.10 Premios y distinciones recibidos durante el período informativo	Generalidades del Hospital
3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA	
3.1 Período cubierto por la información contenida en la memoria	Presentación del informe
3.2 Fecha de la memoria anterior más reciente	Presentación del informe
3.3 Ciclo de presentación de memorias	Presentación del informe

Tema GRI	Ubicación en el Informe
3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria	Contraportada
Alcance y cobertura de la memoria	
3.5 Proceso de definición del contenido de la memoria	Presentación del informe Segunda parte: Resultados de la R.S. 2010 (Páginas 26-27)
3.6 Cobertura de la memoria	Segunda parte: Resultados de la R.S. 2010 (Páginas 26-27)
3.7 Límites del alcance o cobertura de la memoria	Segunda parte: Resultados de la R.S. 2010 (Páginas 26-27)
3.8 La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos	N/A
3.10 Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores	N/A
3.11 Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria	Presentación del informe
Índice del contenido del GRI	
3.12 Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria	La presente tabla
4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	
4.1 Estructura de gobierno de la Organización	Junta Directiva, Comité de Dirección Generalidades del Hospital
4.2 Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	Generalidades del Hospital
4.3 Estructura directiva unitaria	Generalidades del Hospital
4.4 Mecanismos de comunicación de los accionistas y empleados con el máximo órgano de gobierno	Se realizan estudios de clima organizacional periódicamente con empleados No tiene accionistas
Participación de los grupos de interés	
4.14 Relación de grupos de interés que la Organización ha incluido	Resultados de la R.S. 2010 (Página 26)
4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la Organización se compromete	Presentación del informe A lo largo de la segunda parte del informe

5. INDICADORES DE DESEMPEÑO

DIMENSIÓN ECONÓMICA

Aspecto: disponibilidad y confianza EC1 Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos	Componente 1: Subsidios económicos (Página 39)
EC4 Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	Donaciones recibidas: componente 1, componente 5: Instituto de Educación (Páginas 40, 89 respectivamente)

DIMENSIÓN AMBIENTAL

Aspecto: Energía

EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	Componente 3, manejo integral recurso energía (Páginas 77-78)
EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	Componente 3, manejo integral recurso energía (Páginas 77-78)
EN6 Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas	Componente 3, manejo integral recurso energía (Páginas 77-78)

Aspecto: Agua

EN8 Captación total de agua por fuentes	Componente 3, manejo integral recurso agua (Páginas 75-77)
---	--

Aspecto: Biodiversidad

EN14 Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	Ver: Manejo integral del componente arbóreo y paisajístico (Página 79)
EN21 Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	Manejo integral del recurso agua (Páginas 75-77)
EN22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	Ver: Componente 4 manejo integral de residuos generados en la atención en salud (Páginas 72-75)

Tema GRI	Ubicación en el Informe
Aspecto: Productos y Servicios	
EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto	Manejo integral del recurso energía (Páginas 77- 78)
Aspecto: Cumplimiento Normativo	
EN28 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	No se han generado multas al respecto
Aspecto: Transporte	
EN29 Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal	Comparte tu carro (Página 81)
DIMENSIÓN SOCIAL	
Aspecto: Empleo	
LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región	Componente 2 generalidades de gestión humana y cuadro EFR (Páginas 43- 51)
LA2 Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	Componente 2 generalidades de gestión humana. Ver: índice de rotación (Páginas 43, 46)
LA3 Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal	Componente 2 generalidades de gestión humana (Páginas 43- 44)
Aspecto: Salud y Seguridad en el Trabajo	
LA6 Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo	Componente 2: Salud y seguridad de los colaboradores (Página 59)

Tema GRI	Ubicación en el Informe
LA7 Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región	Componente 2: Salud y seguridad de los colaboradores (Páginas 57, 58, 62)
LA8 Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves	Componente 2: Salud y seguridad de los colaboradores; Promoción de la salud y prevención de la enfermedad de los colaboradores. (Páginas 59-62) Componente 5: Proyecto Seguro, Antioquia Mía, Te Quiero, Somos Vecinos, Fraternidad con los pueblos (Páginas 87, 92, 94)
Aspecto: Formación y Educación	
LA10 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado	Componente 2: Cuadro EFR; Capacitación y desarrollo de competencias (Páginas 52-53)
LA11 Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales	Componente 2: Capacitación y desarrollo de competencias, entrenamiento personalizado en el departamento de enfermería, certificación en competencias laborales (Páginas 53-56)
LA12 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	Componente 2: Cuadro EFR (Página 49)
Aspecto: Diversidad e Igualdad de Oportunidades	
LA13 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Componente 2: tabla distribución género por divisiones (Página 45)
LA14 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional	Componente 2: no discriminación (Página 44)
Aspecto: Prácticas de Inversión y Abastecimiento	
HR2 Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia	Componente 3: gestión con proveedores de bienes y servicios (Página 67)

Tema GRI	Ubicación en el Informe
HR3 Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados	Componente 1: derechos y deberes; Colombia Accesible; Comité de bioética (Páginas 34, 35, 38, 40)
Aspecto: No Discriminación	
HR4 Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	No discriminación No se han registrado incidentes por discriminación.
Aspecto: Explotación Infantil	
HR6 Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	Componente 2 (Página 43)
Aspecto: Trabajos Forzados	
HR7 Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	Componente 2 (Página 43)
INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE LA RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS	
Aspecto: Salud y Seguridad del Cliente	
PR1 Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación	Componente 1 (Páginas 28-34)

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

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



EL HOSPITAL CON ALMA
Pablo Tobón Uribe



Calle 78B No. 69-240 Teléfono (57-4) 445 90 00 Fax (57-4) 441 14 40
e-mail hptu@hptu.org.co Medellín - Colombia - Suramérica
www.hptu.org.co