

# Memoria de sostenibilidad





# Memoria de **sostenibilidad** 2017 - 2018



**El programa de Responsabilidad Social en la Clínica del Country y la Clínica La Colina está a cargo de:**

Ana Helena Correa Villegas  
Gerente de Recursos Humanos

**COORDINACIÓN EDITORIAL Y DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN:**

Ana Helena Correa Villegas  
Gerente de Recursos Humanos

Estefanía Paz Paz  
Coordinadora de Responsabilidad Social

**FOTOGRAFÍA**

Con el reporte gráfico queremos resaltar el trabajo de marketing y endomarketing realizado por la Subgerencia de Marca y Relaciones Públicas.

**DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN**

GOOD;) Comunicación para el desarrollo sostenible  
www.isgood.com.co

Agradecemos a todas las personas que contribuyeron con su tiempo y aportes para el desarrollo de este informe.

**Tabla de contenidos**

<b>Declaración de nuestro presidente</b> .....	<b>4</b>
<b>Declaración de nuestro vicepresidente médico</b> .....	<b>6</b>
<b>01</b> Perfil Institucional .....	14
<b>02</b> Hitos Históricos .....	16
<b>03</b> Nuestros Servicios .....	18
<b>04</b> Naturaleza de la Organización .....	22
<b>05</b> Direccionamiento Estratégico .....	24
<b>06</b> Participación Organizacional .....	34
<b>07</b> Reconocimientos .....	36
<b>08</b> En Cifras .....	38
<b>09</b> Algunos Indicadores (2017-2018) .....	40
<b>10</b> Nuestros Grupos de Interés .....	52
<b>11</b> Materialidad .....	56
<b>12</b> Proyectos Piloto .....	110
<b>13</b> Proyectos Hacia el Futuro .....	130
<b>14</b> Índice de Contenidos GRI .....	133

## Nicolás Macaya Majur

Presidente Clínica  
del Country

## Declaración de nuestro presidente

Damos a conocer nuestra tercera memoria de sostenibilidad, la cual engloba la gestión de la Clínica del Country y Clínica La Colina, donde estamos cada vez más conscientes de que nuestra actuación responsable es la que genera vínculos de confianza con la comunidad. Esta convicción, existente a lo largo de más de 50 años de vida de la organización, fue plasmada en la pasada planeación estratégica 2018-2022, la cual se concibe como muestra de madurez del modelo de trabajo multidisciplinario

y como nuestra constitución para ser un actor importante en el desarrollo de la salud en Colombia y proyectarnos como una organización de clase mundial.

La existencia de un Programa de Sostenibilidad y Responsabilidad Social está fundamentada en nuestro convencimiento de que la gestión responsable, con altos estándares de atención, seguridad y enfoque social, es inherente al logro de nuestros objetivos estratégicos, y porque creemos que esto es parte de nuestro deber como ciudadanos corporativos que anhelan aportar a la construcción de un país cada vez más sano, feliz y en paz.

Durante los dos años que registramos en esta memoria se consolidaron varios proyectos que veníamos desarrollando, principalmente enfocados en el área médica, con el propósito de aumentar la productividad, la eficiencia y la calidad, manteniendo los altos estándares de seguridad y cuidado de nuestros pacientes.

“ CREEMOS QUE ESTO ES PARTE DE NUESTRO DEBER COMO CIUDADANOS CORPORATIVOS QUE ANHELAN APORTAR A LA CONSTRUCCIÓN DE UN PAÍS CADA VEZ MÁS SANO, FELIZ Y EN PAZ. ”



**Jorge  
Ospina Londoño**

Vicepresidente Médico

## Declaración de nuestro vicepresidente médico

|102-14

Durante este periodo, la gestión del área médica se centró en revisar la formulación del modelo médico y su posterior evaluación. Con base en lo anterior, se planteó un nuevo modelo de atención, el cual fue integrado dentro del proceso de direccionamiento estratégico institucional, realizado a comienzos del 2018 e implementado a través de las estrategias correspondientes. Adicionalmente, nos orientamos a construir las bases de la estructura organizacional necesaria para alcanzar las metas propuestas en el direccionamiento.

El año 2017 mostró cambios que habrían de darle un gran dinamismo a la organización. En primer lugar, se creó el cargo de vicepresidente médico, orientado a asumir el liderazgo de las direcciones médicas, tanto de la Clínica del Country como de la Clínica La Colina.

El fin propuesto inicialmente, del crecimiento de la Clínica del Country y la potenciación médica y administrativa de contar con dos sedes de atención, llevaron a decidir durante ese año la integración institucional. Con esta visión de conjunto, era evidente la necesidad de evaluar el modelo médico a la luz de las tendencias actuales de la medicina nacional, del aseguramiento, de las tendencias en calidad y del rendimiento administrativo.

Con el objetivo de mejorar la calidad de la atención, particularmente en buscar una fórmula que cualificara la humanización, se inició la transformación del modelo desde finales del 2017. En él se distinguen tres aspectos fundamentales:

**El primero es que aquellos aspectos cualitativos y cuantitativos de la atención evolucionan hacia la objetivación de los resultados clínicos.** Se trata ahora de cuantificar y mejorar los resultados clínicos y hacerlos comparables con las mejores prácticas. Este cambio conlleva la implementación de protocolos, guías de práctica clínica, juntas de decisiones, diseño de vías clínicas y procesamiento de la información. Supone en su base la conformación de grupos multidisciplinarios de trabajo; es la evolución del trabajo individual al trabajo en equipo, de los resultados individuales a los grupales y de la experiencia individual a la colectiva.

**En segundo lugar, se evoluciona de la medición de la satisfacción del usuario al concepto de experiencia del paciente.**

Ya no se tratará de la medida de un resultado, pues se migra a la construcción, por parte de los distintos actores que participan en los variados escenarios de la atención, de la mejor experiencia individual de cada enfermo y su núcleo familiar. Esto conlleva el diseño de modelos de comunicación, de conocimiento del individuo y de su entorno: implica la construcción de prototipos de información

individualizada a las condiciones propias de cada paciente; deriva en el diseño y construcción de ambientes sanadores, pero, en su esencia, es un cambio en la cultura de la atención, en la sensibilización del personal sobre las necesidades de los pacientes de manera personalizada.

Al final, a través de encuestas, se miden los resultados en una multiplicidad de variables, y de allí se derivan tareas de mejoramiento no solamente institucionales, sino de los grupos que participan en todo el proceso de atención.

**El tercer aspecto es pasar de la preocupación centrada en los costos de la atención a la generación de valor durante el proceso de atención.**

Este valor es el producto de la obtención de los mejores resultados al menor costo y con el menor riesgo. Este aspecto es fundamental en el manejo de los recursos limitados del sistema de salud y en la sostenibilidad de las relaciones comerciales de la organización.

Estos tres elementos confluyen en evolucionar de la atención centrada en los pacientes, clientes y médicos, a una atención exclusivamente dirigida al paciente.

“ CON ESTOS FUNDAMENTOS SE INICIÓ EL 2018. PARA ENTONCES, ERA NECESARIO QUE ESTE MODELO DE ATENCIÓN SE INTEGRARA CON EL PLAN ESTRATÉGICO DE LA ORGANIZACIÓN. ”

## Componentes del nuevo modelo médico

La institucionalización se refiere al fortalecimiento y reconocimiento de la clínica y de su red de atención como centro de referencia. Esta institucionalización está fundamentada en la creación de **GRUPOS INSTITUCIONALES ESPECIALIZADOS (GIES)**, los cuales explicaremos y caracterizaremos más adelante.

El modelo parte de identificar los distintos aspectos de la vocación institucional, integrando para su desarrollo, además de los subespecialistas médicos, las disciplinas que le son afines, y conforma grupos multidisciplinarios especializados. Este nivel de subespecialización y el trabajo en equipo están claramente orientados a la medición

y obtención de los mejores resultados clínicos, que implica una disminución de la variabilidad, la estandarización del ejercicio médico y redundancia necesariamente en la seguridad de los pacientes. El manejo subespecializado de distintas patologías conlleva el aumento de la complejidad e incrementa la competitividad institucional.

El último componente del modelo es la necesidad imperiosa de conservar aquellos aspectos que han hecho fuerte a la institución en el curso de su historia y que son determinantes de los resultados obtenidos con el modelo anterior, y que hemos calificado previamente como exitoso:



**la calidad**, hoy entendida como un aspecto ordinario del quehacer institucional;



**el servicio**, traducido en la actualidad en la humanización de la atención,



**la experiencia del paciente** y la generación de valor a los pacientes, sus familias y los clientes;



**en la satisfacción del personal que labora en la institución**, independientemente de su forma de vinculación; por último,



**el preservar la identidad de que en la clínica cada paciente tiene un médico de cabecera**, que lidera e integra la atención médica por las distintas disciplinas.

## Estructura de la organización

Para alcanzar las metas propuestas en el nuevo modelo de atención y naturalmente en el direccionamiento estratégico, era necesario dar una estructura más sólida al área médica.

Las columnas sobre las cuales habría de apoyarse eran las Subdirecciones Médicas, que interactúan de manera independiente con las Direcciones Médicas y en acuerdo con ellas los diferentes niveles de la organización.

Durante el 2018, se crearon las siguientes:

**01** Subdirección de Educación e Investigación

**02** Subdirección de Calidad

**03** Subdirección de Enfermería

### 01 Subdirección de Educación e Investigación

Entendiendo este componente también como fundamental en el desarrollo de la organización y en el seguimiento del direccionamiento estratégico. **Está orientada a planear y desarrollar las actividades de educación e investigación en los distintos niveles de la organización, para asegurar y garantizar su alto nivel científico, en apoyo al plan médico y a la implementación del nuevo modelo**

**de atención.** Creada a mediados del 2017, con el sentido fundamental del mejoramiento de los resultados clínicos, mediante la estandarización de la práctica médica y la disminución de la variabilidad. Estos objetivos demandan sin duda herramientas educativas, inmersión en la investigación propiamente institucional y la adquisición de herramientas de medición y recolección de la información médica.

### 02 Subdirección de Calidad

El tercer componente considerado pilar fundamental es la calidad. Esta subdirección se creó con el fin de que, de manera transversal, los objetivos de calidad de la organización la cubran plenamente. Atributos de calidad, procesos y valores de la institución deben alcanzar los distintos niveles corporativos.

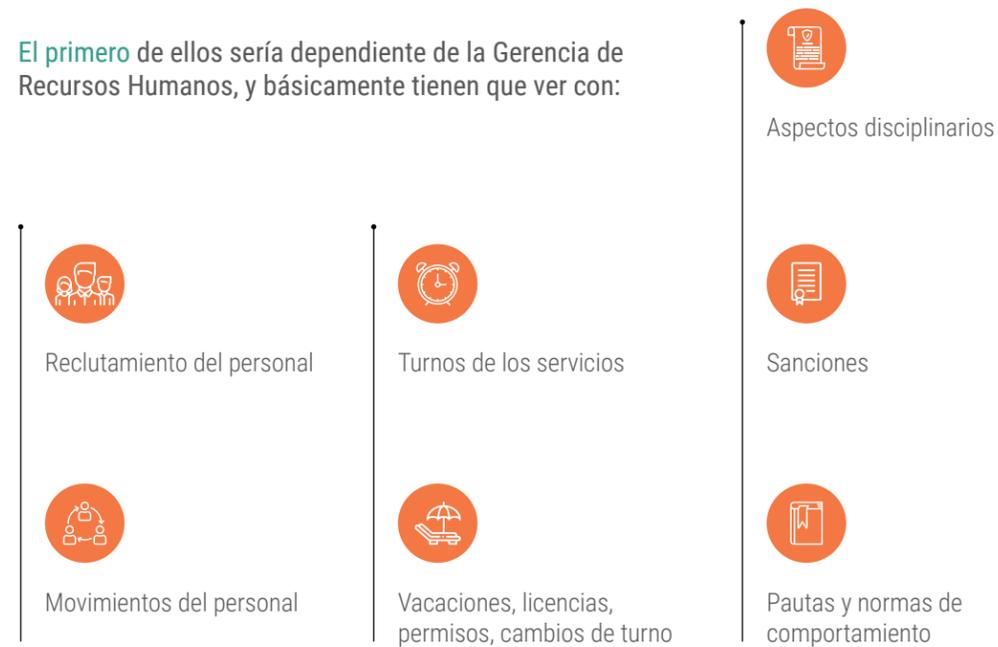
Un aspecto que es necesario destacar es que esta subdirección se integra con niveles superiores de la compañía; tal integración está orientada a alcanzar los más altos estándares de calidad propuestos internacionalmente por la compañía.

### 03 Subdirección de Enfermería

En la propuesta de un nuevo modelo, recogiendo la experiencia vivida en los últimos años y la práctica previa de más de 20 años, se decidió mantener la diferenciación de dos aspectos:

- **La administración de los distintos aspectos relacionados con el recurso humano.**
- **El cuidado de enfermería.**

El primero de ellos sería dependiente de la Gerencia de Recursos Humanos, y básicamente tienen que ver con:



El segundo componente está relacionado con el modelo de cuidado de enfermería. Ha sido tradicional que la satisfacción de los pacientes, como expresión del buen servicio que ha tenido la clínica desde su fundación, haya sido alta. Estos elevados niveles de satisfacción son en muy buena parte el resultado del trabajo de enfermería. Son ellas y ellos quienes están de frente al paciente durante su estancia hospitalaria. Este nivel de servicio, que hoy se traduciría

en experiencia del paciente, es altamente reconocido en el medio. Diríamos que hay un buen modelo de cuidado de enfermería, implícito en la organización, transmitido por la tradición, pero cuyas bases teóricas explícitas no han sido registradas. Este trabajo está por hacer, y su formulación, implementación y mejoramiento continuo son la responsabilidad fundamental de esta subdirección.

### Organización general del área médica

Con el ánimo de lograr un consenso en la organización y en los distintos niveles de jerarquía, las áreas médicas se clasificaron y caracterizaron en tres:

- Jefaturas de Servicio
- Jefaturas de Especialidad (GIES)
- Jefaturas de Departamento

Para agosto del 2018 se habían establecido los siguientes servicios:

#### De sede:



#### Transversales:



Otro avance de consideración durante el último año tiene que ver con la integración de algunas especialidades médicas: inicialmente denominado GIE, corresponde a la especialidad. Esta primera denominación es más un concepto de lo que significa por sus siglas, pero en la práctica corresponde a una especialidad médica. Para fines del 2018 se habían establecido los siguientes:



Finalmente, de los departamentos, máxima estructura de la organización médica, se establecieron tres durante el 2018:

- Oncología
- Ginecología
- Pediatría

## Ficha Técnica

La presente memoria es el resultado del trabajo conjunto de todos los integrantes de la organización, quienes con el propósito de ser mejores actores trabajamos día a día por cumplir nuestros objetivos estratégicos y aportar al desarrollo de una sociedad cada vez más sana para construir un futuro sostenible.

Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción ESENCIAL de los estándares GRI, bajo los principios de inclusión de grupos de interés, contexto de sostenibilidad, materialidad, exhaustividad en la gestión del riesgo y principios de calidad.



### Periodo reportado:

desde el 1 de enero del 2017 al 31 de diciembre del 2018.

*A partir de este periodo se presentará la MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD de manera bienal, para responder a las necesidades de la organización.*



**2016**

Fecha del reporte anterior



### Cobertura:

Gestión de impactos sociales, ambientales y económicos generados por las clínicas, de forma interna a su cadena de valor y externa por la naturaleza del negocio.



### Verificación externa:

El presente documento no ha sido sometido a verificación externa, por decisión de la organización; sin embargo, su realización ha sido alineada con principios de precisión, claridad, fiabilidad y equilibrio, para garantizar la calidad de la información.



### Contacto:

Coordinación de Responsabilidad Social  
[estefania.paz@clinicadelcountry.com](mailto:estefania.paz@clinicadelcountry.com)  
[responsabilidad.social@clinicadelcountry.com](mailto:responsabilidad.social@clinicadelcountry.com)



### Cambios realizados:

La información presentada consolida la gestión realizada por la Clínica del Country y la Clínica La Colina durante los dos últimos años, con una nueva estrategia organizacional conjunta, y así se permite la alineación de procedimientos laborales y culturales.

## La organización

Para el ejercicio del presente informe se denominará como LA ORGANIZACIÓN al grupo conformado por la **Clínica del Country (CDC)** y la **Clínica La Colina**

**(CLC)**; sin embargo, dada la naturaleza de cada una de las clínicas, a lo largo del documento se encontrará información individual bajo las siglas de cada una.

### Características generales

- Organización privada de carácter general, de alto grado de complejidad, caracterizada por los más altos estándares de calidad en la prestación de los servicios y la humanización de la atención. Somos una fuente de bienestar para nuestros colaboradores, quienes ejercen su compromiso por el cuidado de la vida de forma responsable, ética y transparente.
- La prestación de nuestros servicios está enfocada a pacientes particulares nacionales e internacionales, planes de empresas de medicina prepagada, pólizas de hospitalización y cirugía, planes complementarios y servicios médicos empresariales en la ciudad de Bogotá, Colombia.

### Características específicas



**CLÍNICA DEL COUNTRY:**

#### Ubicación:

Carrera 16 N.º 82-57, Bogotá, Colombia

#### Enfoque:

En tratamientos de patologías de alta complejidad

Entidad de **alto reconocimiento** en la ciudad

**+50**

Más de 50 años de servicio



**CLÍNICA LA COLINA:**

#### Ubicación:

Calle 167 N.º 72-07, Bogotá, Colombia

#### Enfoque:

Familiar y pediátrico

Entidad con **cinco años de servicio**

# 01

## Perfil Institucional

**1962** 11 de noviembre  
Inauguración de la Unidad Clínica del Country.

**1982** Implementación de estrategia para integrar todas las especialidades científicas existentes

**1991** Primera cirugía laparoscópica del país

**1998** 8 de junio  
Inauguración de la Unidad Carrera16

**2006** Primera institución en instalar tomografía axial computarizada multislice

**2008** Se inicia el programa de trasplantes en la organización

**2010** Se inaugura la nueva Unidad de Cuidado Intensivo Neonatal

**2011** Se inaugura la sede del Edificio San Sebastián con la clínica de heridas y el servicio de preadmisiones

**2012** Se inauguró el Centro Materno Fetal

**2013** 2 de mayo  
Entró en funcionamiento la Clínica La Colina

**2016** Apertura del edificio de la calle 84

**2018** Inicia el proceso de negociación y compra por parte de United Health Group

# 02 Hitos Históricos

**1968**

Primera institución en Colombia en aplicar anestesia intravenosa

**1988**

Primera clínica en el país en instalar equipos de tomografía axial computarizada y resonancia magnética nuclear

**1992**

Premio Nacional de Medicina por nueva técnica de cirugía laparoscópica

**2002**

Inauguración del Centro de Investigaciones

**2007**

3 de octubre  
Se convierte en empresa multinacional al asociarse con Banmédica, empresa chilena líder en aseguramiento y prestación de servicios de salud

**2009**

Se inauguró el Centro de Oncología

**2011**

Se inicia la publicación de nuestra revista científica

**2011**

Se concretó la primera opción de crecimiento y expansión de la operación con la constitución de la Sociedad Administradora Clínica La Colina SAS

**2013**

Inauguración del Centro Diagnóstico

**2015**

Octubre  
Se inicia el proceso de integración entre las Clínicas del Country y La Colina

**2017**

Adquisición de la participación de Banmédica por parte de United Health Group

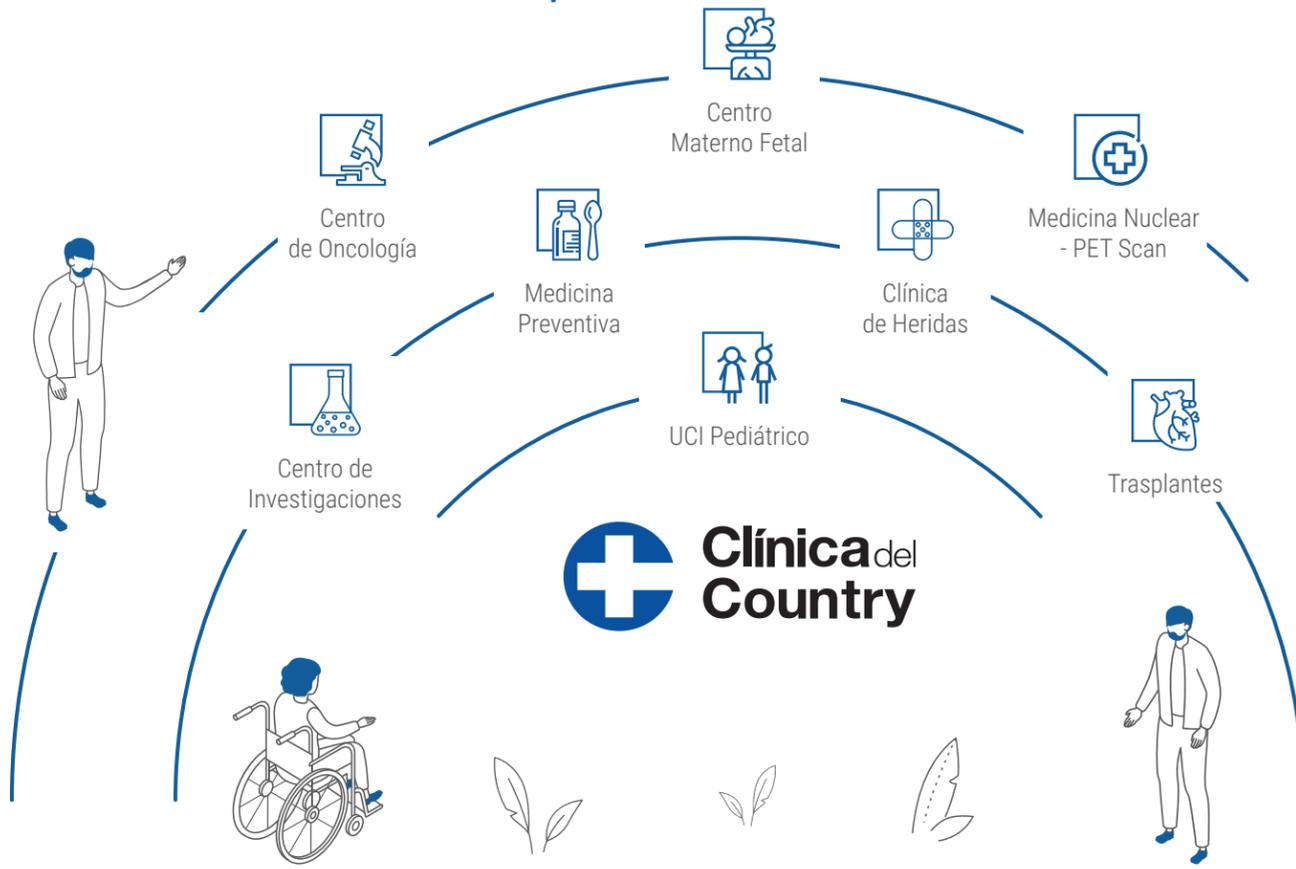


A male doctor with a beard, wearing a white lab coat, is performing an ultrasound on a pregnant woman lying on a table. He is smiling and looking at the monitor. The monitor displays several grayscale ultrasound images. The woman is wearing a blue hospital gown and jeans. The doctor is holding a white ultrasound probe on her abdomen. The background shows a clinical setting with a window and other medical equipment.

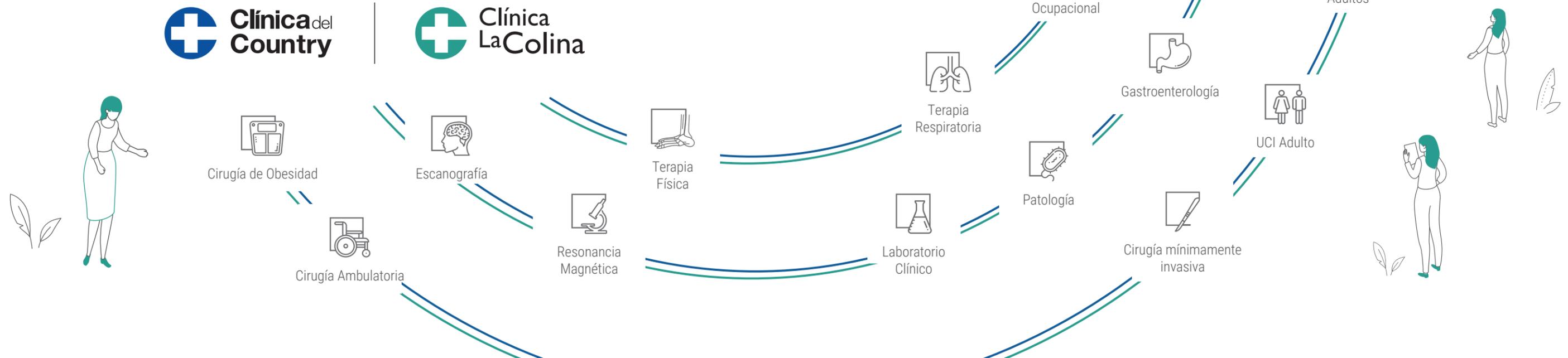
03

**Nuestros  
Servicios**

## 08 Servicios especializados en la Clínica del Country



## 26 Servicios en común en la Clínica el Country y la Clínica la Colina



# 04

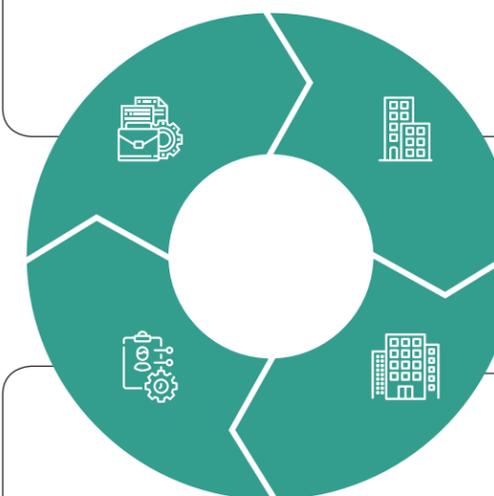
## Naturaleza de la Organización

### Administradora Country S.A.

Es la empresa operadora de los activos del Patrimonio Autónomo Nueva Clínica y su gestión se desarrolla de acuerdo con las estipulaciones del contrato de mandato, mediante el cual desarrolla el objeto social de la Clínica del Country.

### Patrimonio autónomo Nueva Clínica

Es el conjunto de bienes inmuebles, derechos y obligaciones, cuya destinación desde su creación es la prestación de servicios de salud del más alto nivel y mayor grado de complejidad. Sus inversionistas son propietarios de una alícuota denominada CLIC y son personas naturales y/o jurídicas.



### Patrimonio autónomo operación Clínica la Colina

Es el conjunto de bienes inmuebles, derechos y obligaciones, cuya destinación desde su creación es la prestación de servicios de salud.

Hasta finales del año 2017, la Clínica del Country y la Clínica La Colina contaban con la participación accionaria de dos familias colombianas y la organización Banmédica como socios mayoritarios; sin embargo, la participación colombiana fue adquirida por UnitedHealth Group, quedando así con la propiedad de más del 74% de la organización.

### Administradora Clínica la Colina S.A.S

Es la empresa operadora de los activos del Patrimonio Autónomo Operación Clínica La Colina y su gestión se desarrolla de acuerdo con las estipulaciones del contrato de mandato, mediante el cual desarrolla el objeto social de la Clínica La Colina.

Durante los primeros cuatro meses del 2018, un grupo integrado por personal directivo, tanto médico como administrativo de la Clínica del Country y la Clínica La Colina, trabajó una propuesta de dirección estratégica que fue posteriormente aprobada por la Junta Directiva.

La estrategia está dirigida a que la organización desempeñe con mayor impacto y eficiencia sus funciones básicas y logre posicionarse como la red de prestación privada más importante del sector de salud en Colombia.

## Visión estratégica: propósito superior, valores y MEGA

La visión estratégica busca crearle a la organización un marco a largo plazo y una forma de proyectarse en un futuro determinado. Su primer elemento es el “propósito superior” – la razón de ser de la organización-.

“ ENTREGAMOS LO MEJOR PARA CUIDAR LA VIDA DE NUESTROS PACIENTES Y SUS FAMILIAS ”.



# 05

## Direccionamiento Estratégico

La estrategia está dirigida a que la organización desempeñe con mayor impacto y eficiencia sus funciones básicas y logre posicionarse como la red de prestación privada más importante del sector de salud en Colombia.

El poder de este propósito radica en su sencillez. Está enfocado en los pacientes y sus familias, que deben ser la razón de ser de cualquier prestador. La palabra “nuestros” genera un concepto de exclusividad, cercanía e institucionalidad. Es retadora y aspiracional, al dejar explícito que se quiere entregar “lo mejor”; y por

último, es importante resaltar el uso de la palabra “cuidar” en vez de “sanar”, como una forma de pensar en la atención no como un procedimiento para sanar una patología específica, sino en la atención como un *continuum* de servicios durante todas las etapas de vida del paciente.

El **segundo elemento** de la visión son los **valores**; se formularon luego de analizar los valores que mezclaban la esencia

y ADN de la organización con aquellos hábitos y comportamientos que se quiere promover hacia el futuro. Son:



**Integridad:**

actuamos de manera transparente, siempre de acuerdo con los principios y normas de la institución. No cedemos en cuestiones de ética.



**Compasión:**

entendemos y acogemos las necesidades de cada una de las personas a quienes servimos y con quienes trabajamos.



**Desempeño:**

hacemos lo que tenemos que hacer, bien hecho, oportunamente y excediendo las expectativas. Demostramos excelencia en todo lo que hacemos.



**Relaciones de confianza:**

generamos confianza a través de la colaboración. Compartimos conocimiento y crecemos juntos.



**Capacidad de cambio e innovación:**

no le tememos al cambio. Nos enfocamos en soluciones. Nos adaptamos de forma dinámica, evolucionando constantemente.

**El propósito superior y los valores deben traducirse en un marco cultural, es decir, en una guía de los hábitos que la organización quiere promover en sus equipos para lograr el éxito futuro.**



El **tercer elemento** de la visión estratégica es la **MEGA**, la meta ambiciosa y retadora que la organización pretende lograr en un periodo de cinco años. Se definió así:

**PARA EL 2023 SEREMOS LA RED DE PRESTACIÓN PRIVADA DE SALUD MÁS IMPORTANTE DEL PAÍS, AL LOGRAR:**



<sup>1</sup>NPS: Net Promoter Score: herramienta que propone medir la lealtad de los clientes de una empresa basándose en las recomendaciones.

## Gestión de la estrategia

Una propuesta estratégica que señala el norte de la organización quedaría incompleta sin un plan de acción y una definición de los facilitadores organizacionales que permitan al equipo directivo su implementación. La MEGA define un enunciado global de ese norte, pero debe ser desagregada en los principales focos de trabajo o pilares estratégicos que debe seguir la

organización para poder alcanzar las metas establecidas. **Se instauraron siete pilares: tres misionales**, que constituyen el núcleo de la estrategia (el paciente y su familia, institucionalidad de la práctica médica y trabajo en red), y **cuatro pilares transversales o de soporte**, los cuales son la base para que los demás pilares se desarrollen de manera correcta.

# 07 PILARES ESTRATÉGICOS

### Excelencia en la experiencia del paciente: objetivos

- Formalización de las principales rutas de atención del paciente
- Medición y evaluación permanente de la experiencia del paciente
- Autogestión de la mejora continua de procesos
- Lograr niveles de servicio diferenciales por segmento

### Institucionalización y complejidad de la práctica médica: objetivos

- Tener control institucional sobre los resultados y la práctica médica
- Asegurar resultados clínicos predecibles, homogéneos, sobresalientes e institucionales
- Ser referente regional en ciertas especialidades médicas con reconocimiento científico
- Atraer y fidelizar el talento requerido

### Organización en red integrada: objetivos

- Homologar prácticas e implementar servicios transversales que aseguren la experiencia institucional del paciente dentro de la red
- Ofrecer un portafolio de servicios completo dentro de la red a pacientes y aseguradoras
- Asegurar la operatividad (resolutividad de cada sede, logística de traslados, referencia y contrarreferencia, historia clínica unificada)
- Asegurar la permanencia de los pacientes dentro de la red

### Cooperación y co-creación con aseguradoras: objetivos

- Ofrecer a las aseguradoras una propuesta diferencial: portafolio de servicios integral, institucional, en red, y de mayor complejidad
- Generación de canales de acceso e información más eficientes y transparentes con el asegurador
- Ser parte de la red internacional para derivación de usuarios de UHG

### Tecnología y gestión de información de clase mundial: objetivos

- Unificación de la historia clínica para la red
- Automatizar procesos para asegurar mayor eficiencia (tiempos, errores, costos) y potenciar las capacidades de las personas
- Asegurar procesos de gestión de información confiables, que mejoren la calidad de la data y la toma de decisiones
- Generación de ventajas competitivas sustentadas en la tecnología de la información y las comunicaciones

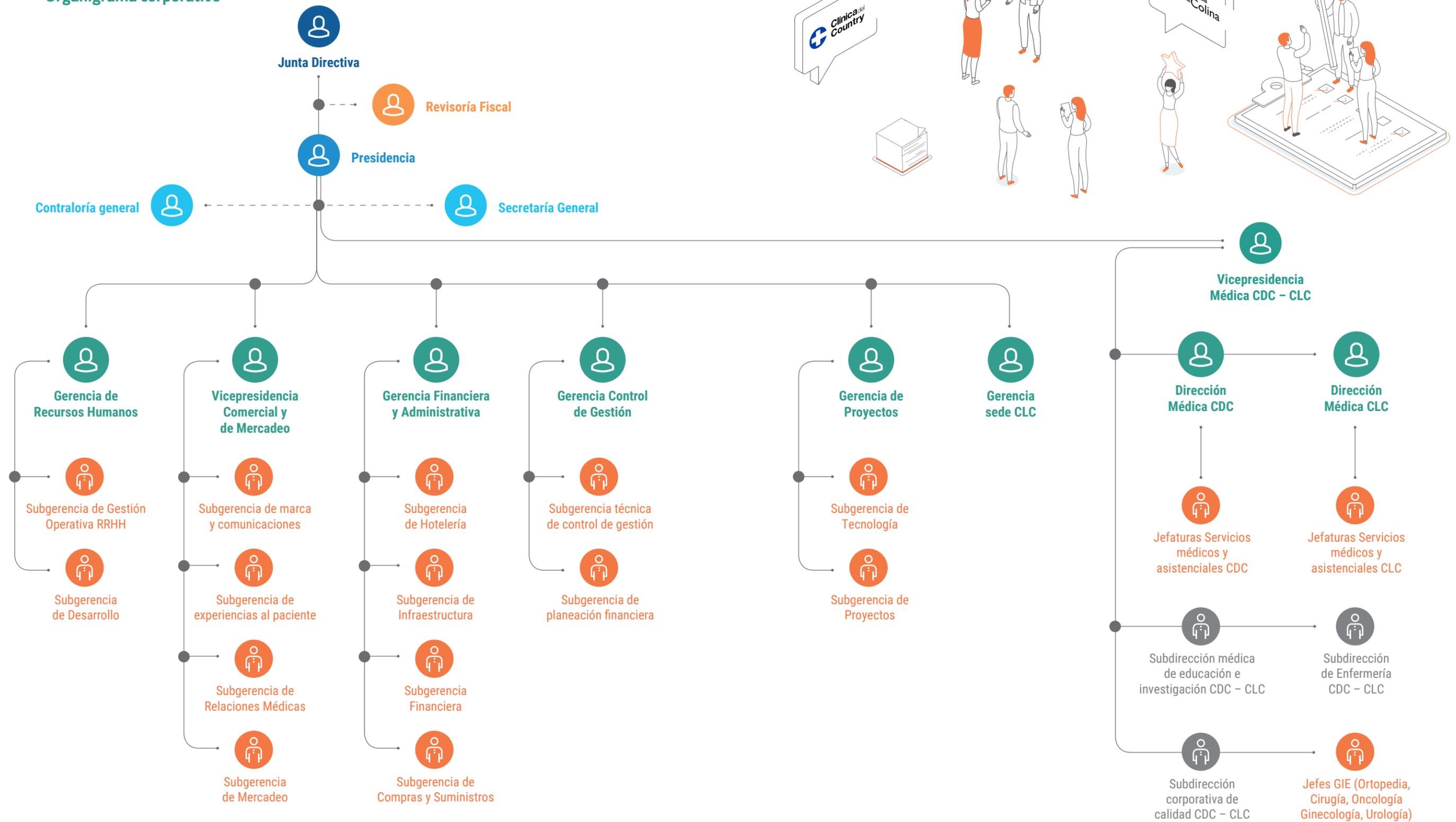
### Eficiencia y optimización en el modelo de gestión: objetivos

- Estandarización de procesos administrativos que se traduzcan en eficiencia (costos, errores y tiempos de respuesta)
- Optimización de procesos clínicos que garanticen resultados efectivos, seguros y de calidad
- Control de costos para asegurar la rentabilidad deseada

### Equipo humano talentoso, reconocido y con sentido de pertenencia: objetivos

- Gestión de la cultura deseada, como base para la transformación y el éxito organizacional
- Definir el perfil de las personas que trabajan en la organización y gestionar los atributos buscados
- Atracción, desarrollo y retención del talento, con foco en altos potenciales
- Generación de sentido de pertenencia

□ Estructura de gobierno  
Organigrama corporativo



□ **Principales órganos de gobierno y su composición**

**Junta Directiva:**

Con representación nacional e internacional, está conformada por representantes de las familias Casas Ortiz - Mahecha Casas y las Empresas Banmédica con sus respectivos suplentes.

- Cuatro personas principales
- Cuatro personas suplentes



**Vicepresidencia médica corporativa:**

Lidera y garantiza el cumplimiento de las políticas médico-asistenciales, a través de la implementación del nuevo Plan Médico, definido como un pilar de transformación del modelo médico de la organización.

- Vicepresidente médico



**Presidencia:**

Es la máxima autoridad de la organización, garante del cumplimiento del direccionamiento, quien además de tener la representación legal para celebrar contratos, ejecutar las directrices y los objetivos estratégicos, representa el compromiso de nuestro trabajo con la salud y el bienestar de nuestra generación y de las futuras.

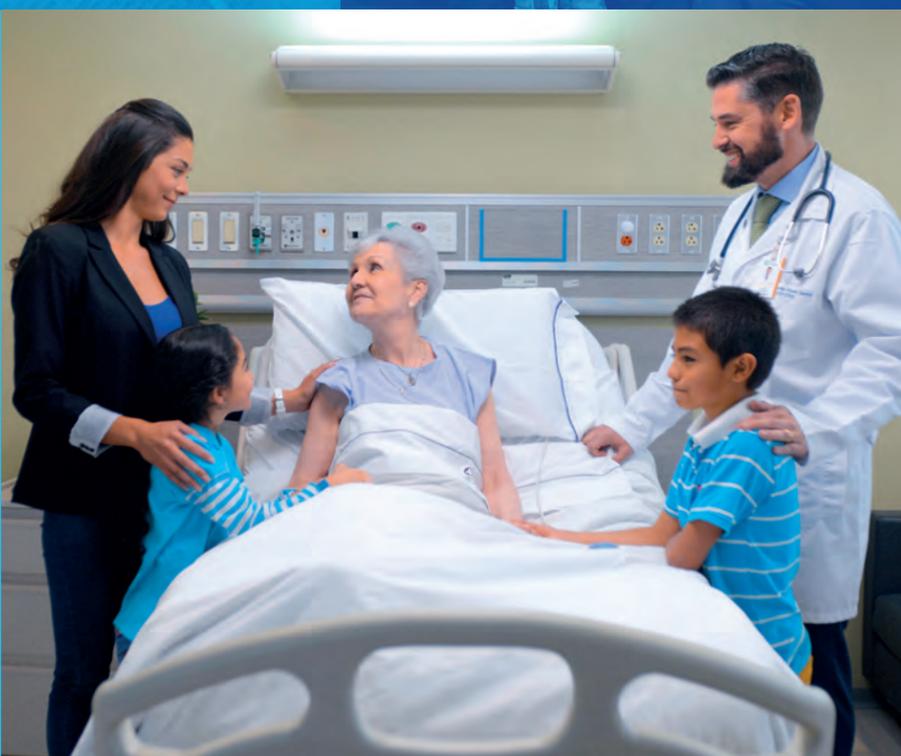
- Presidente / representante legal
- Primero y segundo suplente



**Comité de presidencia:**

Es un órgano colectivo representado por directivas de ambas clínicas, liderado por el Presidente de la organización y conformado por 12 miembros del ámbito gerencial, que representan los procesos médicos, asistenciales y administrativos, cuyas decisiones garantizan el equilibrio que el impacto de la gestión organizacional tiene sobre los aspectos económicos, sociales y ambientales de nuestros grupos de interés.

- Presidente
- Un secretario
- Diez miembros



“ **VICEPRESIDENCIA MÉDICA CORPORATIVA:**  
LIDERA Y GARANTIZA EL CUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS ”



# 06

## Participación Organizacional

Sabemos que para poder generar un impacto positivo en la sociedad y crear valor sostenible para las futuras generaciones, es indispensable procurar un trabajo conjunto con otras organizaciones; generar alianzas no solo nos permite crecer y retroalimentarnos, también crear nuevas oportunidades para la comunidad, sobre todo en el sector salud.

## Iniciativas externas

Conscientes de nuestra labor dentro de la sociedad, nos hemos comprometido con los diez principios del Pacto Mundial en temas de Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medioambiente y Gestión Anticorrupción, alineando nuestra estrategia corporativa a la consecución de organizaciones y sociedades más responsables; para ello, somos parte del Pacto Global a partir del 27 de abril del 2017.

Aliados a la Iniciativa de Reporte Global (GRI) desde el año 2015, nos acogemos al modelo internacional de reporte para la presentación de

nuestras memorias de sostenibilidad, en las cuales anualmente entregamos los resultados de nuestra gestión como una organización responsable y consciente de la gestión de nuestros impactos a nivel social, ambiental y económico, en pro de la sostenibilidad.

Afiliados a la Red de Líderes Empresariales por la acción climática desde el 19 de julio del 2018, con la cual buscamos fortalecer nuestra gestión ambiental de una manera más responsable, conociendo nuestros impactos de forma real y garantizando una debida diligencia de la mano de expertos conocedores.





07

## Reconocimientos



### CLÍNICA DEL COUNTRY:

Certificación por la implementación de estrategias de lactancia en nuestra Unidad Materno Infantil, otorgada por la Institución Amiga de la Mujer y la Infancia - IAMI



### CLÍNICA DEL COUNTRY:

Certificación en Buenas Prácticas de Manufactura en Gases Medicinales, en apoyo farmacéutico



### CLÍNICA LA COLINA:



### CLÍNICA DEL COUNTRY:

Certificación en Buenas Prácticas de Elaboración de la Central de Mezclas, en apoyo farmacéutico



### CLÍNICA DEL COUNTRY:

Buenas Prácticas Clínicas en nuestra área de investigación



### CLÍNICA DEL COUNTRY:

Medalla de la Orden al Mérito José Acevedo y Gómez, en el grado de Gran Cruz, otorgada por el Concejo Distrital de Bogotá



### CLÍNICA DEL COUNTRY:

Cruz de Boyacá en el grado de Cruz Plata, otorgada por la Presidencia de la República



### CLÍNICA DEL COUNTRY:

Categorización al nivel de desarrollo de la política del paciente con una calificación de 850/100, quedando en categoría ALTO, por parte de la Secretaría Distrital de Salud (CDC)

08

## En Cifras

Gestión financiera 2017 - 2018

En el marco de la ética y la transparencia presentamos algunas cifras económicas, las cuales representan las inversiones de la organización hacia los grupos de interés o programas de apoyo, como parte del desarrollo estratégico para

la gestión de impactos identificados. Trabajamos por mantener la capacidad de respuesta de cada clínica ante los cambios y crecimiento, teniendo en cuenta su naturaleza, con el fin de garantizar siempre la calidad del servicio.

### Valor económico directo

	CLÍNICA DEL COUNTRY		CLÍNICA LA COLINA	
	2017	2018	2017	2018
Ingresos	299.687.692.703	330.472.317.574	97.391.806.334	108.664.014.097
Sueldos pagados	72.096.559.034	74.429.121.160	28.994.813.942	32.792.962.743
Pagos a proveedores	107.762.992.000	109.902.902.000	34.920.229.000	35.047.786.000
Plazo de pago a proveedores	30/60/90 días	30/60/90 días	90 días	90 días
% de proveedores colombianos	100%	100%	100%	100%
No. total de proveedores en categorías de servicios y productos	3246	4429	1577	1934
Antigüedad de los cinco proveedores principales	20 años	21 años	5 años	6 años
Contribuciones del Estado	0	0	0	0
Impuestos pagados	1.816.466.000	2.083.274.000	436.127.000	650.867.000
Donaciones a partidos políticos	0	0	0	0

### Valor económico retenido

	2017	2018	2017	2018
Utilidades	70.386.696.587	76.091.781.661	8.412.549.570	11.170.538.486
Servicios ofrecidos	164.546	161.606	74.217	80.085
Facturación asociada a pacientes internacionales	0,95%	1,73%	Menor del 1%	Menor del 1%

## Equidad de género

Estamos orgullosos de ser una organización diversa e inclusiva; **promovemos el libre desarrollo de nuestros colaboradores, sin distinciones de género.** La naturaleza de nuestra labor a través del tiempo nos ha permitido fortalecer y empoderar a las mujeres, que con su alta experiencia,

conocimiento, gran sensibilidad y compromiso con la vida reflejan nuestros objetivos por medio de su trabajo.

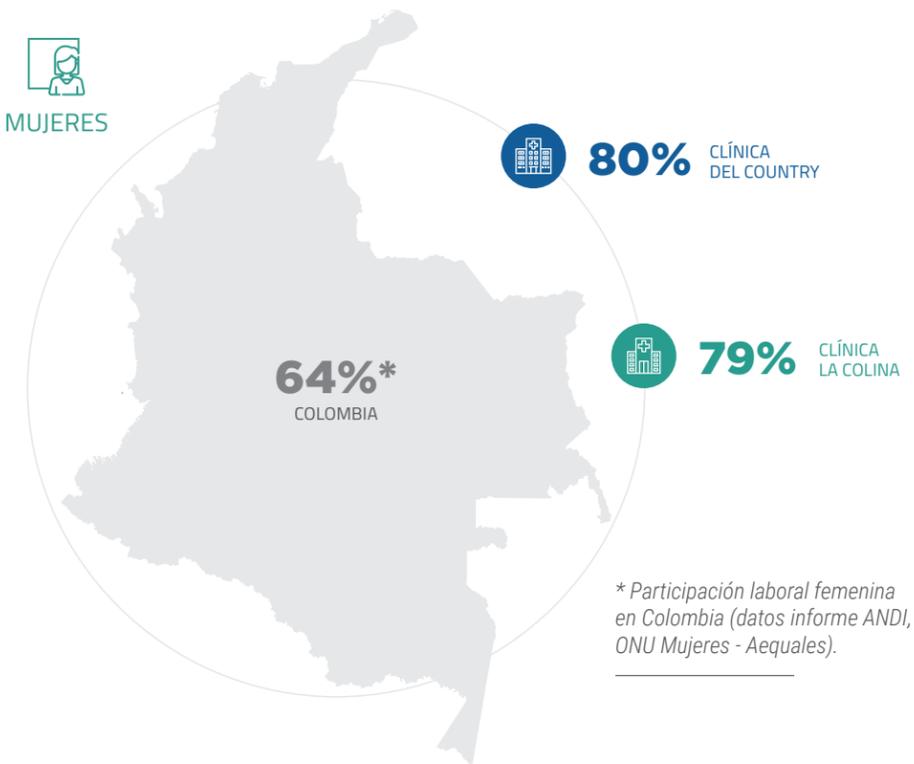
Hoy podemos decir que nuestra fuerza de trabajo tiene una alta participación femenina en todos los niveles y en todas las áreas, tanto administrativas como asistenciales.

### Participación laboral femenina en nuestra organización:

#### Análisis participación laboral femenina



MUJERES



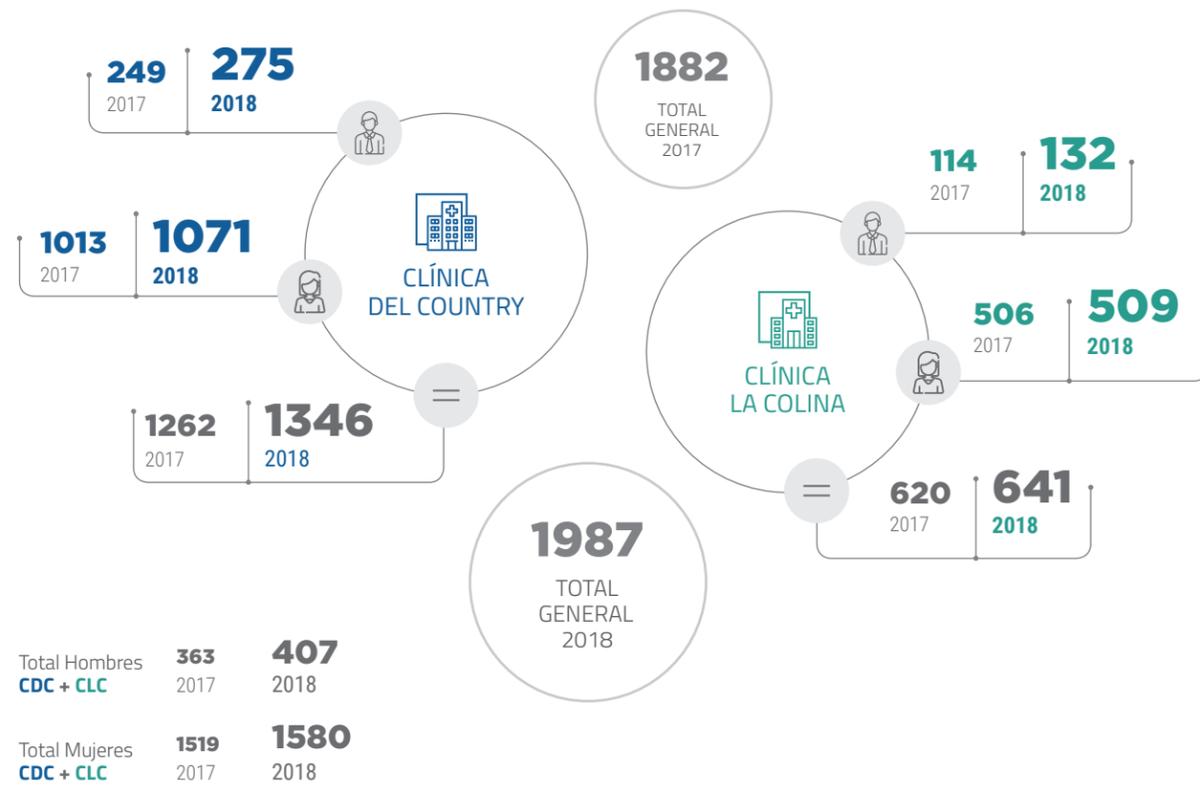
\* Participación laboral femenina en Colombia (datos informe ANDI, ONU Mujeres - Aequales).



## Algunos Indicadores (2017-2018)

Reafirmamos nuestro compromiso con el bienestar de nuestra gente, porque son ellos nuestro valor más significativo; para ello brindamos oportunidades de empleo digno, garantizando las mejores condiciones para su desempeño y desarrollo; de esta manera cultivamos el sentido de pertenencia y el amor por la organización.

### Cantidad hombres y mujeres



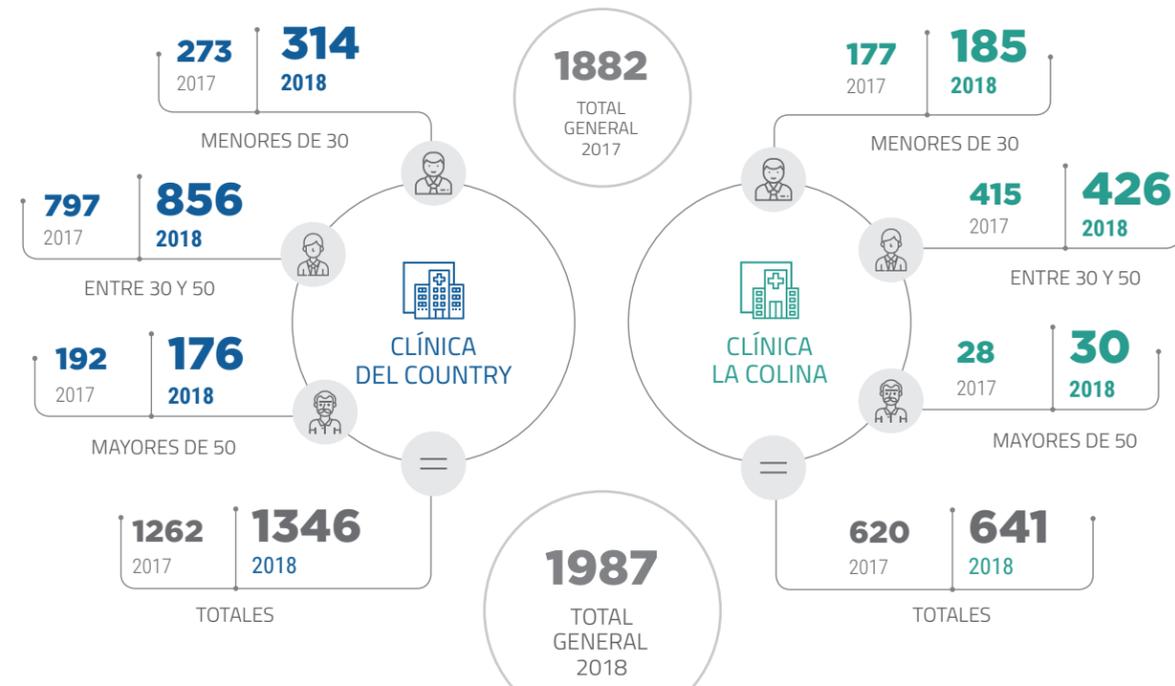
### Cantidad hombres y mujeres por cargo 2017



### Cantidad hombres y mujeres por cargo 2018



## Grupos etarios por edad



Total Menores De 30 <b>CDC + CLC</b>	<b>450</b> 2017	<b>499</b> 2018
Total Entre 30 Y 50 <b>Cdc + Clc</b>	<b>1212</b> 2017	<b>1282</b> 2018
Total Mayores De 50 <b>Cdc + Clc</b>	<b>220</b> 2017	<b>206</b> 2018



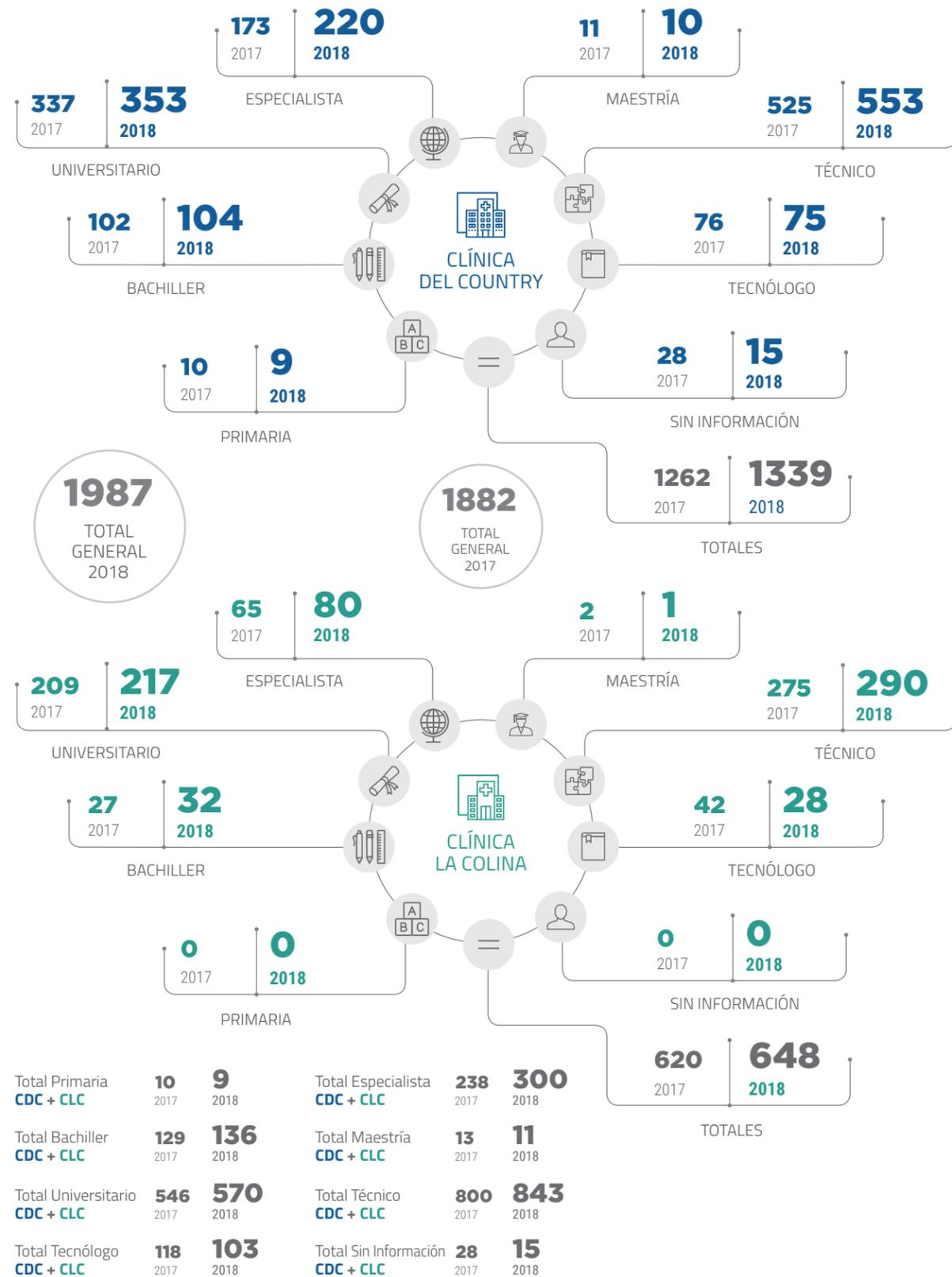
## Pertenencia étnica



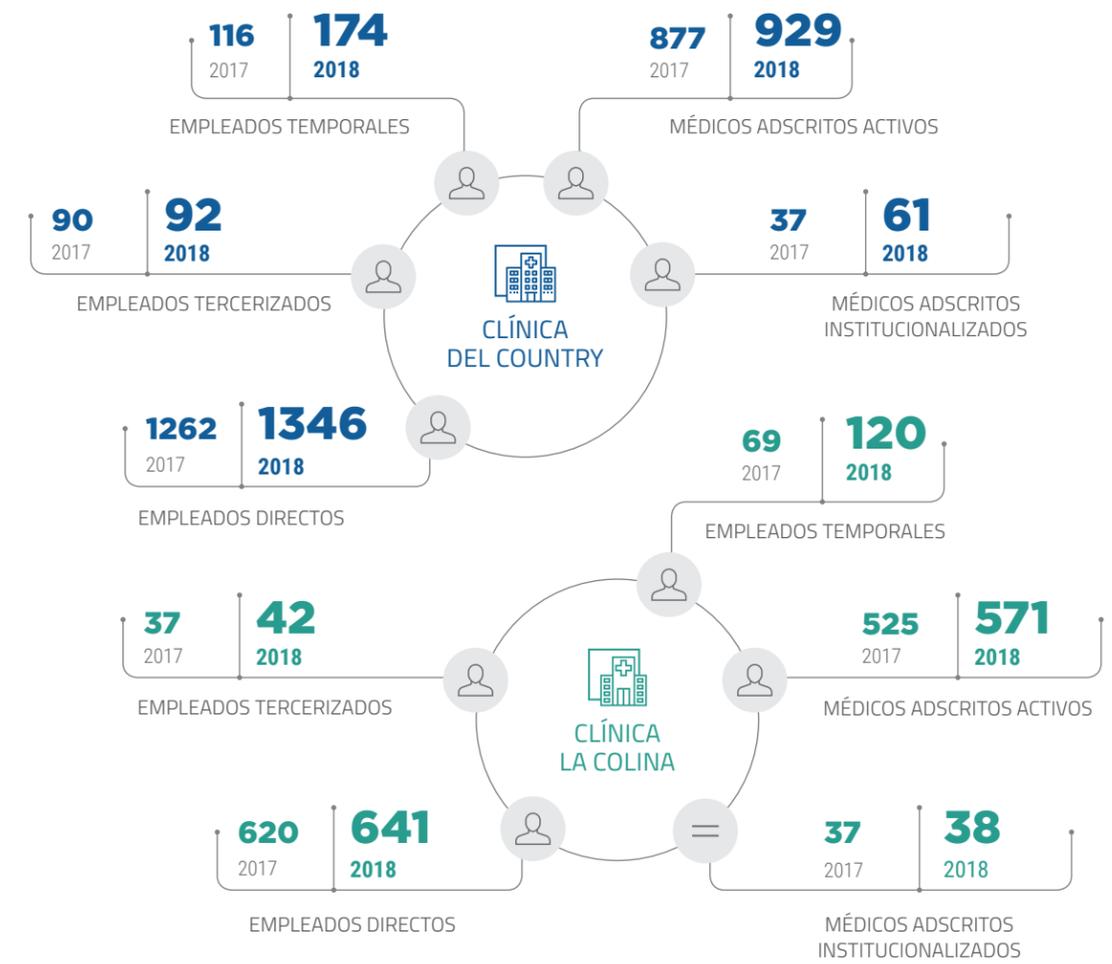
Total Afrocolombianos <b>CDC + CLC</b>	<b>12</b> 2017	<b>12</b> 2018	Total Palenqueros <b>CDC + CLC</b>	<b>0</b> 2017	<b>0</b> 2018
Total Indígenas <b>CDC + CLC</b>	<b>6</b> 2017	<b>6</b> 2018	Total Raizales <b>CDC + CLC</b>	<b>3</b> 2017	<b>3</b> 2018
Total Gitanos <b>CDC + CLC</b>	<b>0</b> 2017	<b>0</b> 2018			



## Niveles de educación



## Tipo de contratación

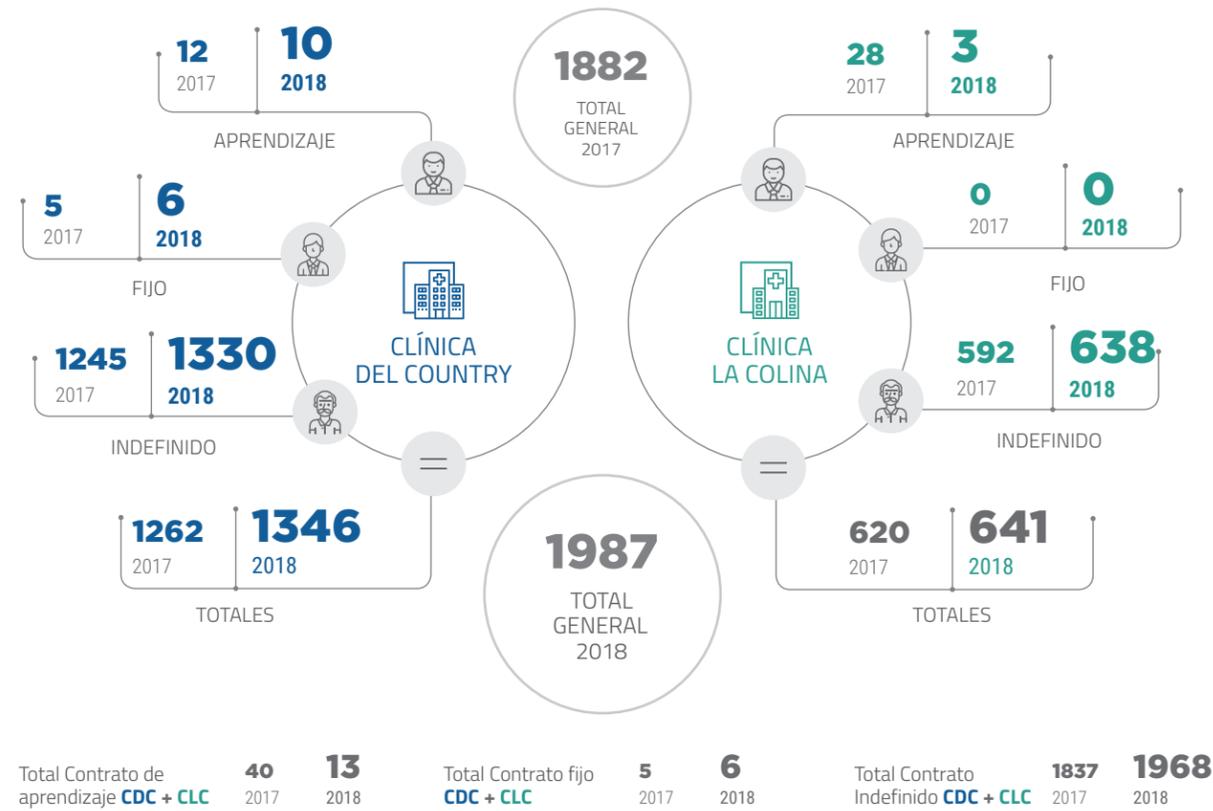


Total Empleados directos CDC + CLC	1882	1987
Total Empleados tercerizados CDC + CLC	127	134
Total Empleados temporales CDC + CLC	185	294
Total Médicos adscritos activos CDC + CLC	1402	1500
Total Médicos adscritos institucionalizados CDC + CLC	74	99

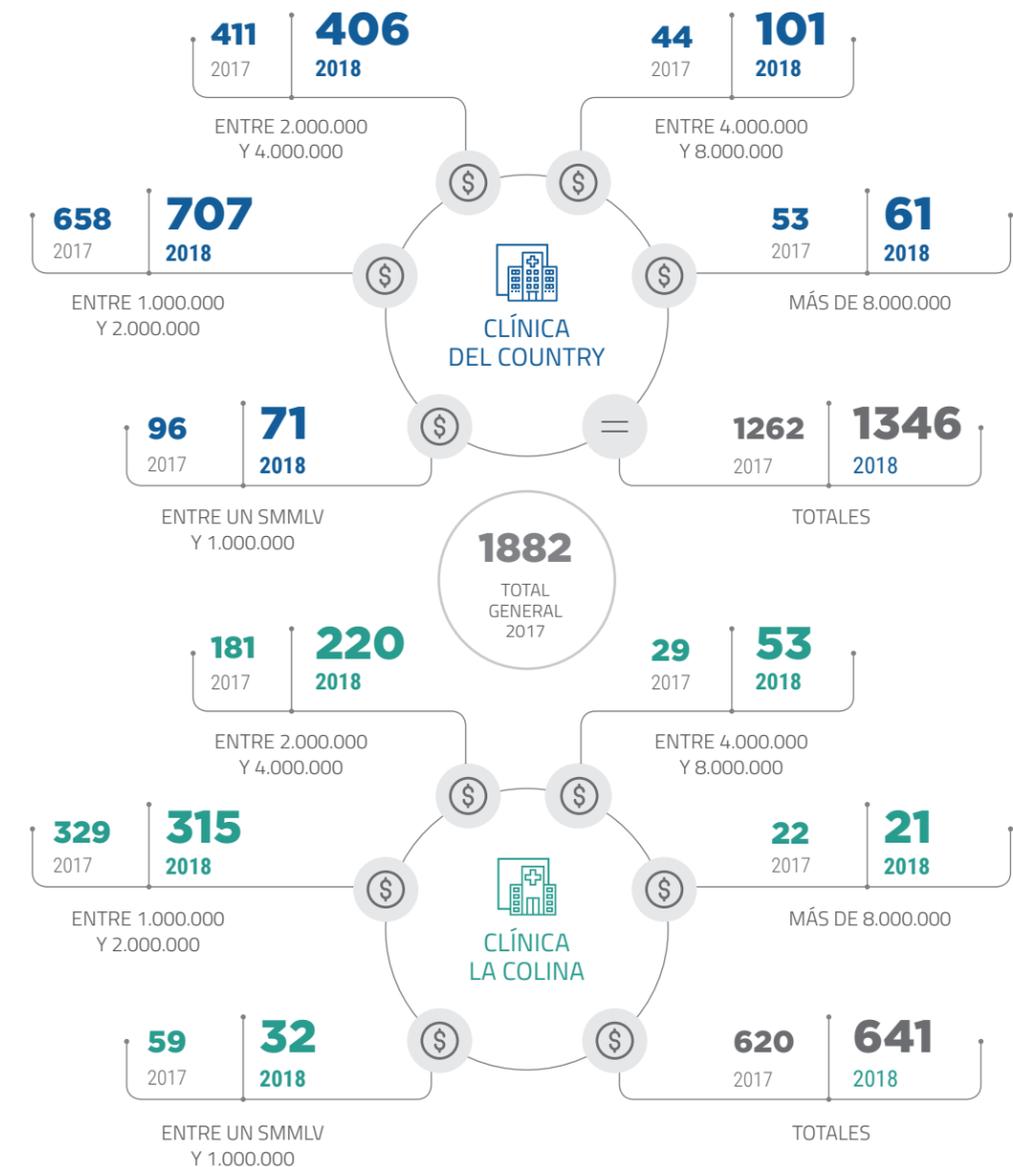


## Generación y calidad de empleo

### Tipo de contrato



## Equidad salarial (en la organización no existe diferencia salarial en razón del género) |405-2

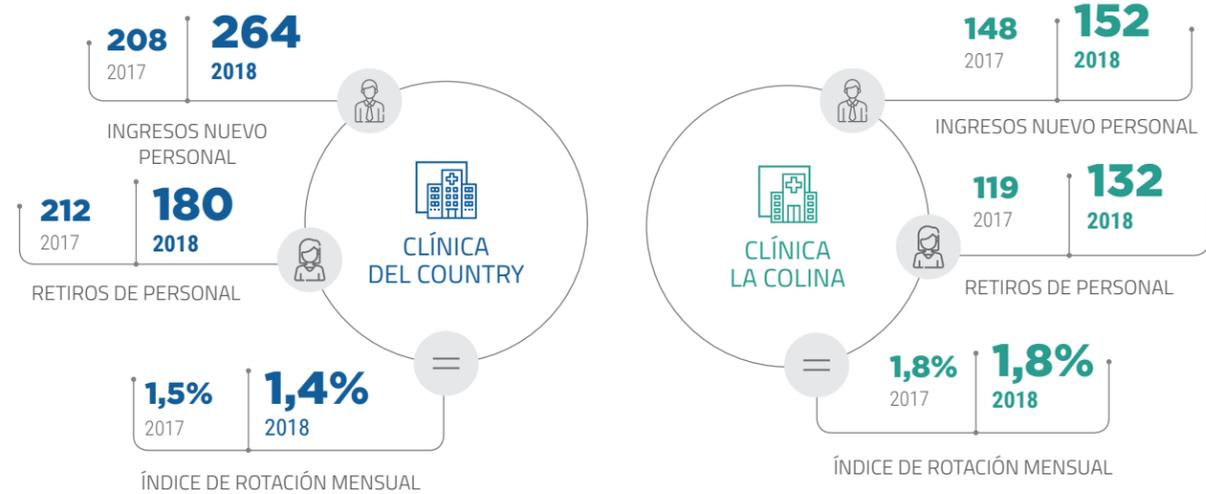


Total Salarios entre un smmlv y 1.000.000 CDC + CLC	155 2017	103 2018	Total Salarios entre 4.000.000 Y 8.000.000 CDC + CLC	73 2017	154 2018
Total Salarios entre 1.000.000 Y 2.000.000 CDC + CLC	987 2017	1022 2018	Total Salarios de más de 8.000.000 CDC + CLC	75 2017	82 2018
Total Salarios entre 2.000.000 y 4.000.000 CDC + CLC	592 2017	626 2018			

**1987**  
TOTAL GENERAL 2018



**Estabilidad laboral**



Total Ingresos nuevo personal  
CDC + CLC

356	416
2017	2018

Total Retiros de personal  
CDC + CLC

331	312
2017	2018



“ PARA 2018  
INGRESARON  
UN TOTAL DE  
416 PERSONAS  
EN LA CLÍNICA  
DEL COUNTRY Y  
312 PERSONAS  
EN LA CLÍNICA  
LA COLINA ”

A man and a woman in business attire are reviewing documents at a desk in a modern office setting. The man is wearing glasses and a scarf, and the woman is smiling. They are both looking at a document on the desk. The man is holding a pen and pointing at the document. The woman is pointing at the document. The background shows a large window with a view of greenery and a modern office interior with a circular light fixture.

10

Nuestros Grupos  
de Interés

Seguros de que nuestra gestión no podría ser posible sin la influencia y participación de grupos o personas relacionadas con nuestra labor, hemos determinado los grupos de interés a partir de nuestro nuevo enfoque estratégico, priorizando los impactos y afectaciones más significativos, potencializando las relaciones basadas en transparencia, solidaridad, respeto y cumplimiento de expectativas. Nuestro enfoque responde a una gestión social con la cual propendemos el derecho a vivir, a

través de la salud digna y de calidad y el mejoramiento de la vida de la población donde somos actores; por ello, trabajamos por mantener una comunicación clara y eficiente de forma continua.

Los grupos de interés fueron definidos a partir de las relaciones estructurales y vínculos directos de la organización, con un alcance interno y externo a través de formas contractuales, laborales, comerciales y sociales.

## Identificación de grupos de interés



### Socios/Accionistas

Su interés sobre el éxito y posicionamiento de la organización hacen a este grupo de personas indispensable para enmarcar la estrategia corporativa hacia el cumplimiento de las metas y el crecimiento del negocio en la labor de hacer las cosas bien.

#### Canales de comunicación

- Asamblea de Accionistas
- Junta Directiva
- Comité Directivo



### Colaboradores

Sabemos que nuestro recurso más valioso son nuestros colaboradores, pues en sus manos está el cuidado de la vida de nuestros usuarios; sin ellos, la consecución de los mejores resultados no sería posible; por esto, nos enfocamos en brindar las mejores prácticas laborales, para garantizar así su bienestar y estabilidad.

#### Canales de comunicación

- Buzones de sugerencias
- Inducción institucional
- Estudio de clima laboral
- Estudio de riesgo psicosocial
- Comité de convivencia laboral
- COPAST

### Pacientes y familia

Nuestra razón de ser como organización es defender el derecho a la vida; por ello, damos todo de nosotros para que nuestros usuarios y sus familias depositen su confianza en nuestros servicios cuando requieran atención en salud.

#### Canales de comunicación

- Encuestas
- Gestión y seguimiento a quejas y solicitudes
- Canal institucional y medios digitales
- Folletos informativos
- Medición continua y periódica del NPS



### Comunidad aledaña

Conscientes de que el desarrollo de nuestra labor genera impactos específicos en la zona geográfica donde estamos presentes, nos comprometemos a hacer una gestión responsable, con el fin de contribuir al desarrollo de la comunidad local.

#### Canales de comunicación

- Reuniones y comunicados



### Médicos adscritos

Para las labores médicas y asistenciales contamos con los mejores profesionales en cada área de atención; por eso buscamos brindarles las mejores condiciones para el ejercicio profesional, proporcionando bienestar y confort.

#### Canales de comunicación

- Encuesta de clima laboral asistencial
- Grupos focales por especialidades
- Inducción institucional
- Juntas médicas por especialidad
- Evaluación de comportamientos esperados de los médicos adscritos



### Comunidad del departamento de Boyacá

A lo largo de nuestra vida como institución nos hemos encontrado con personas que, sin esperar nada a cambio, actúan para cambiar el mundo; desde el año 2017 nos unimos a estos corazones, con el fin de generar lazos de trabajo mancomunado para llegar a lugares donde el acceso a los servicios médicos especializados no es fácil ni oportuno.

#### Canales de comunicación

- Publicidad de la jornada en medios locales
- Invitaciones personales y voz a voz



## Materialidad

Desde nuestro direccionamiento estratégico se han establecido las pautas para emprender el camino de la mejora continua y trabajo en equipo, que nos llevará a cumplir nuestras metas a través del tiempo.

Desde la Clínica del Country y la Clínica La Colina **nos hemos comprometido a prestar nuestros servicios con la más alta calidad y sentido humano**, para que nuestros pacientes, sus familias y nuestro propio equipo de trabajo encuentren en la organización un aliado de salud y bienestar, estabilidad laboral y desarrollo personal. Desde nuestro direccionamiento estratégico se han establecido las pautas para emprender el camino de la mejora continua y trabajo en equipo, que nos llevará a cumplir nuestras metas a través del tiempo.

Conscientes de todo lo anterior, abrimos nuestra mente al cambio y nos alineamos a la gestión de sostenibilidad, siendo sensibles a nuestra razón de ser, que es el cuidado de la salud y la vida como derechos fundamentales. Buscamos generar el menor impacto negativo, y al mismo tiempo influenciar positivamente a todos nuestros grupos de interés desde el desarrollo de nuestras labores, a la luz de la gestión integral y la debida diligencia de manera eficiente, enfocados en los principios fundamentales para la atención en salud.

### Proceso de materialidad



Entonces, la sostenibilidad para la organización es una herramienta primordial de reconocimiento e involucramiento activo de los diferentes grupos de

interés y sus expectativas, en el marco de los siguientes temas transversales, que se desarrollarán a través de este informe:

## Desarrollo y cultura organizacional

A partir del nuevo direccionamiento estratégico nos enfocamos en desarrollar uno de sus pilares, con el apoyo de la nueva subgerencia de desarrollo y calidad de vida, "ser el mejor lugar para trabajar en el sector"; a través de un proceso minucioso identificamos el camino que se va a recorrer, para aumentar la satisfacción de nuestros colaboradores y así generar sentido de

pertenencia, que fortalezca nuestra cultura interna y nos permita entregar lo mejor de nosotros para cuidar la vida de nuestros pacientes y sus familias.

Acorde con nuestra gestión de mejora continua y pensando en el bienestar de nuestros colaboradores, hemos establecido cinco estrategias para mejorar sus condiciones y generar un equilibrio dentro y fuera del desarrollo de su labor:

## Beneficios

Beneficios para nuestros colaboradores

### 01 TE APOYA



#### Entidades financieras

Las clínicas tienen convenios con entidades financieras que ofrecen a los trabajadores tarifas preferenciales para créditos de libranza, previo estudio de endeudamiento.

**1339**

Beneficiarios



#### Laboratorios

Descuentos en exámenes diagnósticos de laboratorio en las clínicas.

**103**

Beneficiarios



#### Droguerías

Descuentos en diferentes cadenas de farmacias alrededor de toda la ciudad.

**TODOS EL PERSONAL CARNETIZADO**

Beneficiarios



#### Tiendas

Descuentos en almacenes de vestuario y ortopédicos.

**TODOS EL PERSONAL CARNETIZADO**

Beneficiarios



#### Restaurantes

Descuentos especiales y auxilios de alimentación en restaurantes y cafeterías seleccionados.

**TODOS EL PERSONAL CARNETIZADO**

Beneficiarios



#### Parqueadero

Parqueadero gratuito para bicicletas (fomentamos el transporte sostenible).

**TODOS EL PERSONAL CARNETIZADO**

Beneficiarios

Tarifa preferencial en parqueaderos propios y en los alrededores de cada clínica.

**110**

Beneficiarios



#### Telefonía corporativa

Descuentos en telefonía móvil y planes de datos.

**69**

Beneficiarios



#### Seguro exequial

Póliza colectiva con tarifas preferenciales a través de Jardines de Paz, cobertura hasta de siete familiares.

**736**

Beneficiarios



#### Máquinas dispensadoras de bebidas

Auxilio mensual para el uso de máquinas dispensadoras de bebidas calientes, ubicadas en diferentes puntos de las instalaciones.

**TODOS EL PERSONAL, PREVIO UN REGISTRO DE SU HUELLA Y TOMA DE DATOS**

Beneficiarios



#### Red Multicolor

Terminal de pago para realizar pagos de servicios públicos, recargas, entre otros.

**TODOS EL PERSONAL CARNETIZADO**

Beneficiarios

## 02

### TE CELEBRAMOS



#### Celebración de cumpleaños

Celebramos mes a mes el cumpleaños de nuestros colaboradores, recordando su día especial, publicándolos en las carteleras y con la entrega de un obsequio.

**TODOS EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO**  
Beneficiarios



#### Día de los Niños

Celebración anual dedicada a la fraternidad y a la comprensión de la infancia del mundo, fecha destinada para la promoción del bienestar y los derechos de los niños.

**TODOS EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO**  
Beneficiarios



#### Día del Administrativo y Asistencial

Conmemoramos la labor de nuestros colaboradores y su trabajo, con la celebración de un día en el que se festeja su participación y esfuerzo en las clínicas.

**TODOS EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO**  
Beneficiarios



#### Día de la Familia

Con el objetivo de aumentar el grado de concienciación acerca de los temas relacionados con la familia y fomentar los lazos familiares, las clínicas celebran esta ocasión especial.

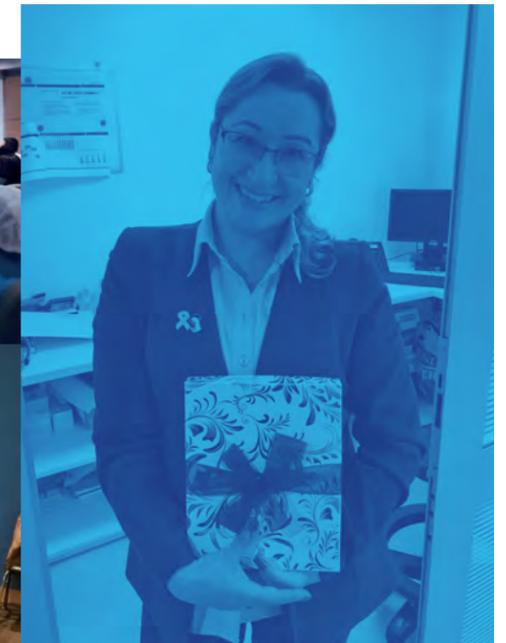
**TODOS EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO CON SUS FAMILIAS**  
Beneficiarios



#### Reconocimiento de nacimiento

Las clínicas comparten la alegría de la llegada de un nuevo miembro a la familia de los colaboradores, con la entrega de un detalle.

**41**  
Beneficiarios



#### Media Maratón de Bogotá

En conjunto con otras entidades, apoyamos a colaboradores para hacer parte de esta importante carrera en la ciudad.

**16**  
Beneficiarios



#### Novenas

Celebración de novenas de aguinaldos temáticas, con la participación de los diferentes servicios asistenciales y administrativos.

**TODOS EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO**  
Beneficiarios

## 03

### TE DIVIERTES



#### Cafeterías

Los colaboradores pueden hacer uso de estos espacios en diferentes momentos del día; allí cuentan con hornos microondas y máquinas expendedoras de snacks.

**TODOS EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO**  
Beneficiarios



#### Recreación

Realizamos diversas actividades, como clases de rumba, torneos de fútbol masculino y femenino, bolos, entre otros.

**TODOS EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO**  
Beneficiarios



## 04

### TE PROTEGE



#### Actividades de promoción y prevención

Desde nuestra área de seguridad y salud en el trabajo se ofrece una jornada de vacunación para colaboradores, contra las hepatitis A y B, influenza, entre otras.

#### HEPATITIS A:

17 dosis aplicadas

#### HEPATITIS B:

1128 dosis aplicadas

#### INFLUENZA:

1848 dosis aplicadas

#### VARICELA:

150 dosis aplicadas

#### TRIPLE VIRAL:

296



#### Prevención de riesgos

A través de charlas, actividades y recomendaciones se tratan algunas afecciones, como riesgo cardiovascular, diferentes tipos de cáncer, lesiones de columna, riesgos biológicos, entre otros.

#### TODO EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO

Beneficiarios



#### Salud

Planes de medicina prepagada y planes complementarios.

**896**

Beneficiarios



#### Campaña para cáncer de seno

Conferencias sobre el cáncer de seno y acceso a exámenes diagnósticos, con una tarifa especial para colaboradores y sus familias.

#### TODAS LAS COLABORADORAS ASISTENCIALES Y ADMINISTRATIVAS

Beneficiarios



#### Sala amiga de la familia lactante

Uso de un espacio físico privado y exclusivo para dar apoyo y recursos técnicos, y así garantizar los procesos adecuados para extracción, conservación y transporte de la leche materna.

#### TODO EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO

Beneficiarios

## 05

### TE DESARROLLA



#### Acompañamiento en procesos de pensión

Charlas y actividades para que los colaboradores aclaren dudas en temas de próxima pensión.

**142**

Beneficiarios



#### Apadrinamiento

Nuestro programa de apadrinamiento consiste en que todo personal nuevo que ingrese a las clínicas tiene un padrino de recursos humanos, el cual será su guía y acompañante en sus primeros meses en la organización.

**760**

Beneficiarios



#### Convocatorias internas

Como parte del desarrollo personal y plan de carrera de nuestros colaboradores, realizamos convocatorias internas para que personas que cumplan con los requisitos puedan tener oportunidades de crecimiento.

**38**

Beneficiarios

## Feria de emprendimiento

La Feria de Emprendimiento de la Clínica del Country y la Clínica La Colina es un evento que cuenta con la participación de los colaboradores de la organización y sus familias; con ella buscamos **fomentar la cultura del emprendimiento** en la comunidad, además de la innovación con las diferentes ideas de negocio.

En el marco de esta feria se realiza la comercialización de distintos

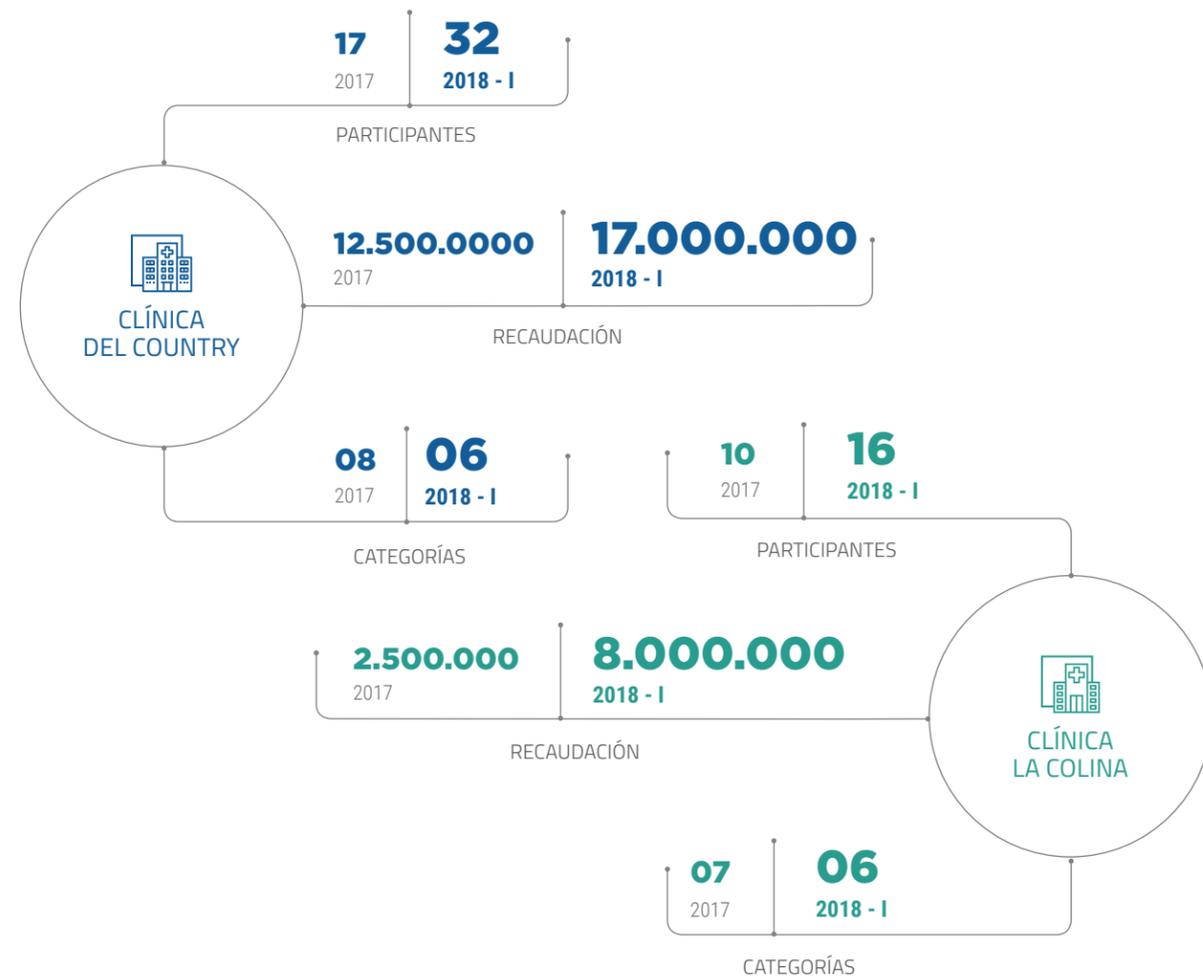
productos, bienes y servicios; en ella se inscriben diferentes ideas, identificándolas en diez categorías de negocio.

El trabajador recibe un certificado de la Gerencia de Recursos Humanos, en el cual se destaca su participación en la actividad, como constancia y reconocimiento de su emprendimiento.

#### Categorías:



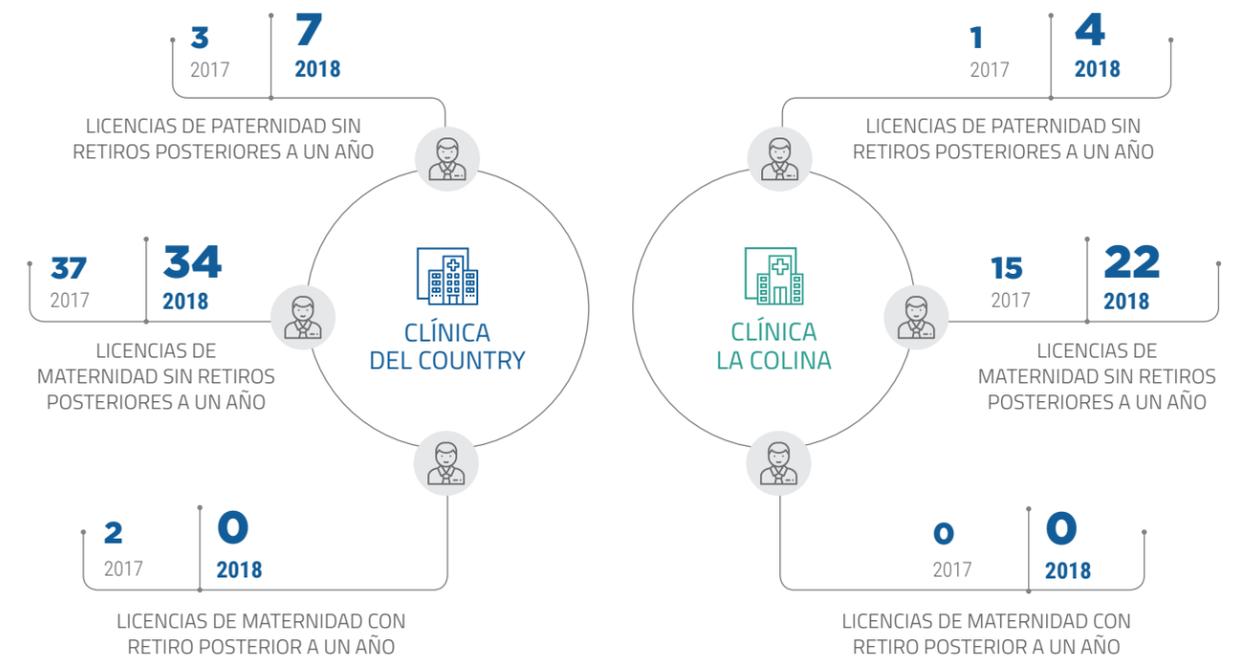
### Estadísticas y participación



### Permiso parental

La llegada de una nueva vida al mundo es un acto de la naturaleza que nos llena de millones de sentimientos de agradecimiento y amor; sabemos que es un momento único e irreplicable, y que se marca el comienzo de un nuevo camino, especialmente para los padres; por esto,

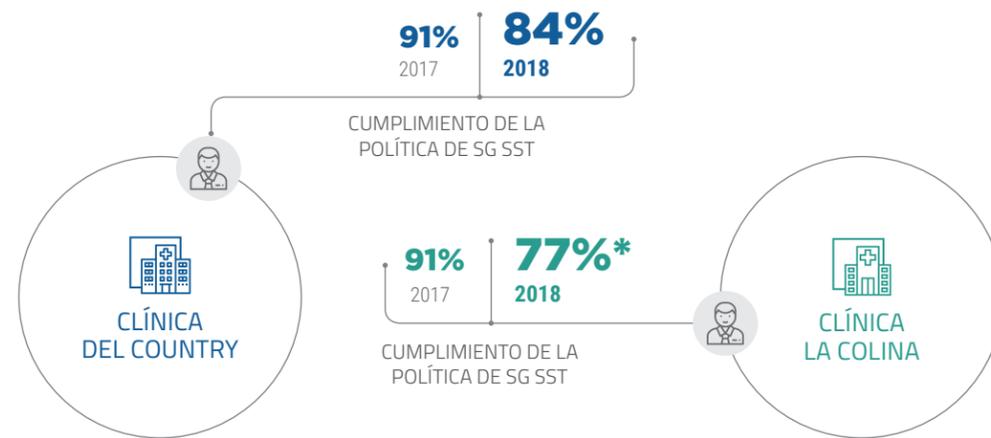
entendemos y apoyamos a nuestros colaboradores que celebraron la llegada de su bebé, para que encontraran el equilibrio entre su vida familiar y la vida laboral, con permisos parentales y esperando su pronto regreso.



### Salud y seguridad en el trabajo

La salud, la seguridad y el bienestar de nuestros colaboradores durante el desarrollo de su labor, para nuestras clínicas es un tema prioritario y de cabal cumplimiento; para ello contamos con profesionales en la materia, a fin de garantizar y fortalecer este aspecto en el día a día de nuestra organización. Hemos implementado todo un sistema de gestión,

para dar cumplimiento tanto a la normatividad por la cual nos regimos por la naturaleza de nuestro negocio, como a las necesidades identificadas por medio de un análisis de riesgos, con la finalidad de minimizar todos los aspectos que puedan generar inconformidades en áreas asistenciales y administrativas.

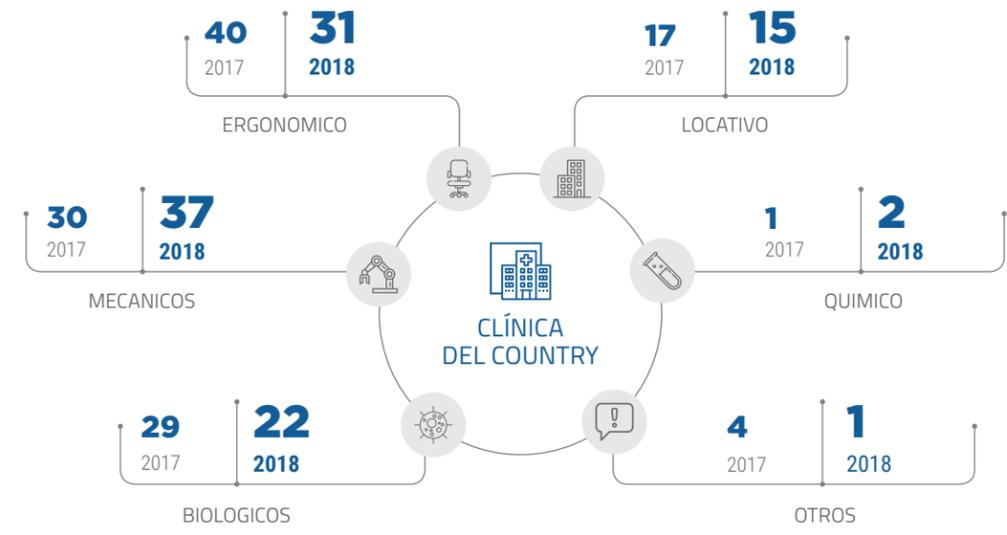


\* Durante el 2018 cambiamos la metodología de medición de autoevaluación y los estándares mínimos.

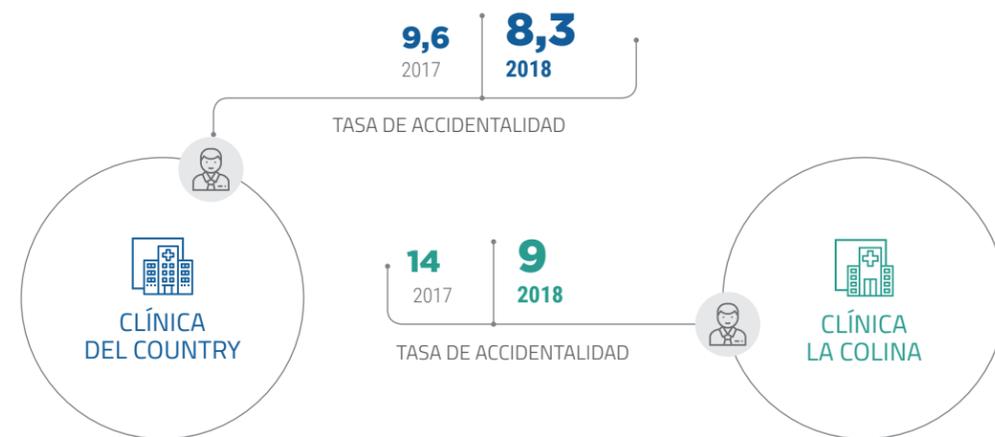


### Gestión de riesgos

Comparativo accidentalidad tipo de riesgo 2017 - 2018



### Tasa de accidentalidad 2017 - 2018



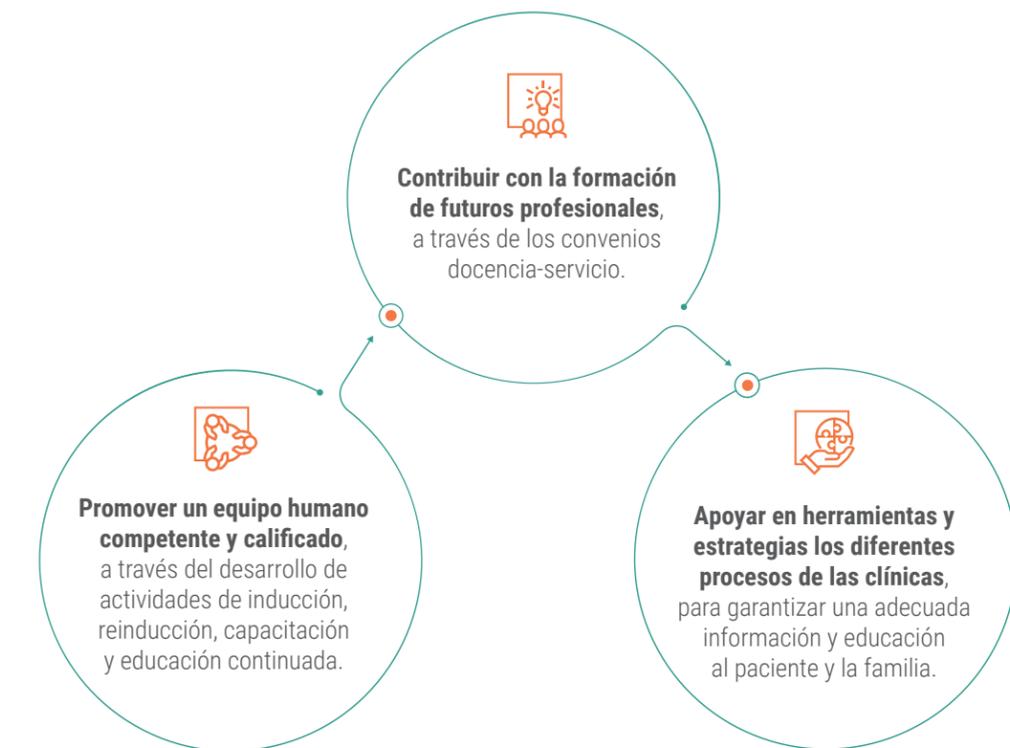
### Formación del trabajador en seguridad y salud laboral



### Formación y enseñanza

Desde el año 2011 existe el proceso de educación en la Clínica del Country, y con los años se han reforzado sus líneas de trabajo, iniciando en la Clínica La Colina en el último trimestre del año 2017.

El proceso de educación de la Clínica del Country (CDC) - Clínica La Colina (CLC) tiene como objetivos:



Con el fin de darle una mayor proyección a la educación y la investigación en las clínicas, y apoyar el cambio del Nuevo Modelo Médico, en octubre del 2017 se creó la Subdirección de Educación e Investigación (SEI) de CDC - CLC, mediante la contratación de un Coordinador Médico de Investigación a partir de enero del 2018 y un Coordinador Médico de Educación a partir de marzo del 2018.

Con esta nueva estructura se han planeado y ejecutado nuevas actividades, y se ha brindado apoyo para el afianzamiento,

desarrollo y gestión de la planeación estratégica, en lo cual están involucrados dos de los valores corporativos: **“Desempeño sobresaliente”** y **“Capacidad de cambio”**, y dos de las metas y sus respectivas iniciativas: **“Equipo humano talentoso, reconocido y con sentido de pertenencia”** e **“Institucionalización y complejidad de la práctica médica”**.

### Plan de Capacitación Institucional (PCI)

El Plan de Capacitación Institucional (PCI) para las dos clínicas se construye anualmente; al final del año se solicitan todos los procesos, tanto administrativos como asistenciales de las clínicas, y las necesidades de capacitación; después se priorizaron los temas sobre los cuales se va

a capacitar, de acuerdo con requerimientos normativos, oportunidades de mejora identificadas, cambio de protocolo o procedimiento institucional, necesidad de capacitación luego de análisis de eventos adversos y dependiendo del volumen de las poblaciones beneficiadas.

#### Las poblaciones que se han definido desde el proceso de educación para el PCI son:



#### Según la población, se define la estrategia empleada:



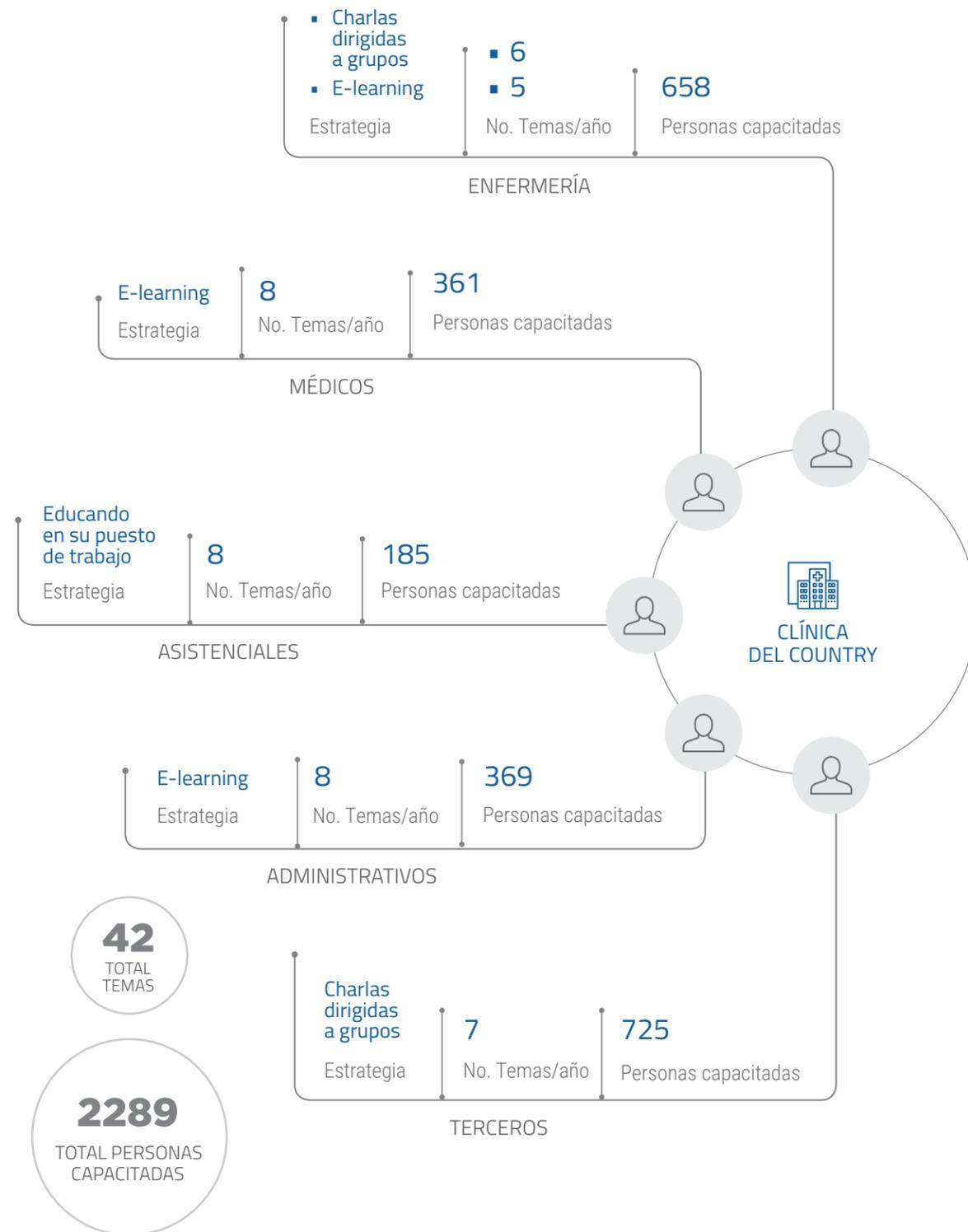
#### Las estrategias para la educación interna son:

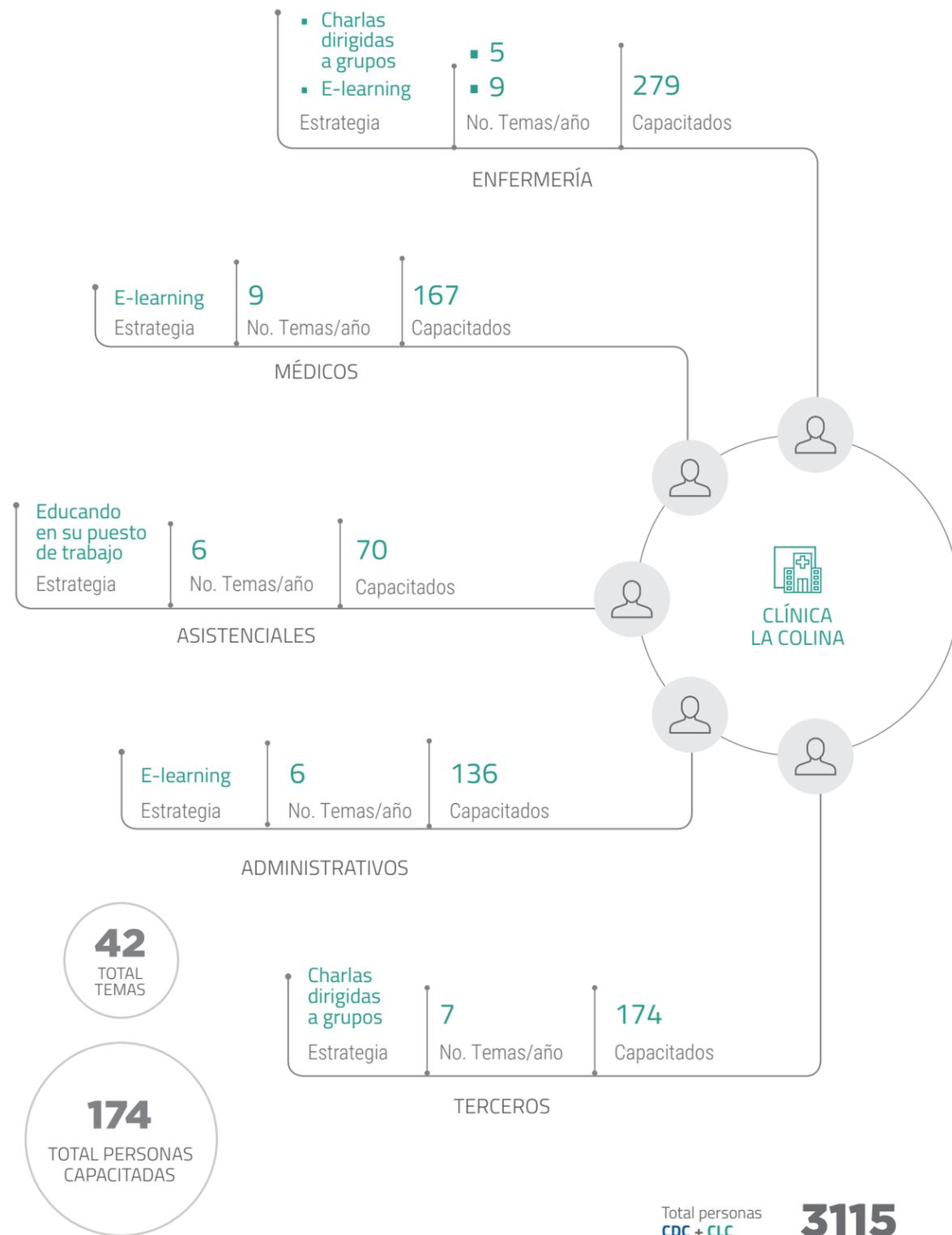


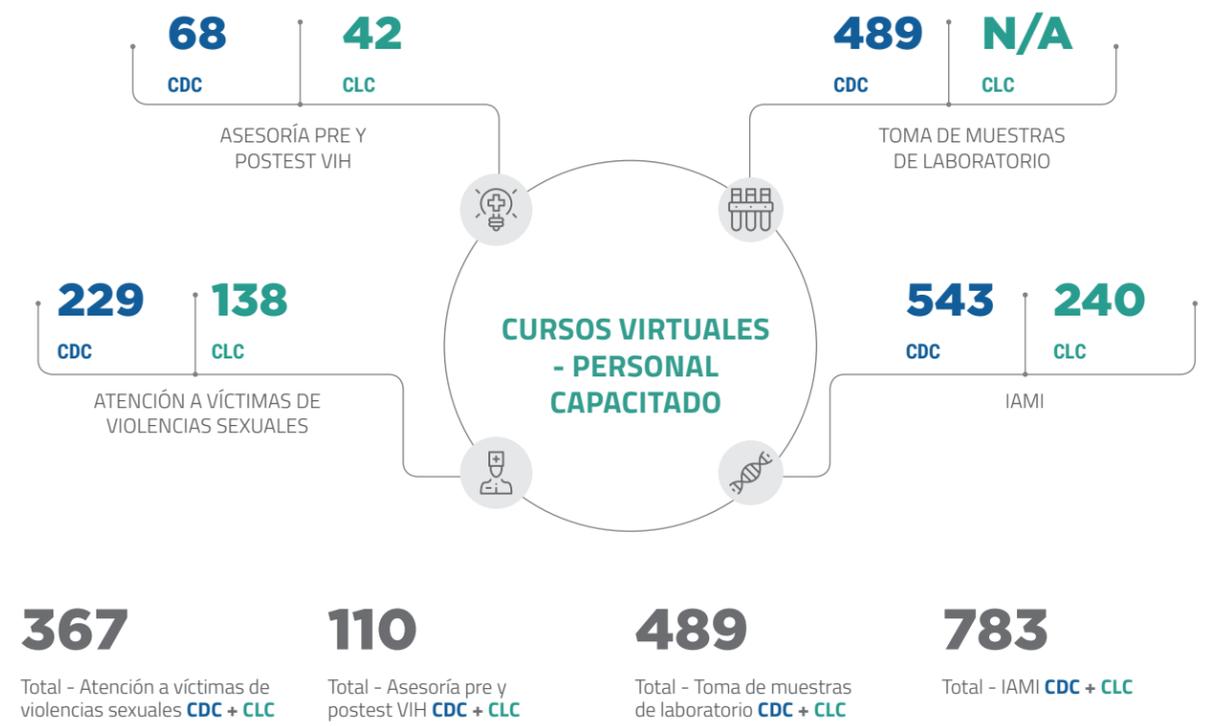
“EL PLAN DE CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL (PCI) PARA LAS DOS CLÍNICAS SE CONSTRUYE ANUALMENTE”



**Distribución de población/estrategia de capacitación y número de temas CDC - CLC**







### Cursos certificables

La clínica ha creado cursos virtuales que son obligatorios por habilitación para poblaciones específicas de procesos/ servicios específicos, con el fin de garantizar la cobertura de la población que los requiere por habilitación, y que la

colectividad que los quiera hacer de forma voluntaria, también los haga. Una vez que los efectúe el trabajador, se le entrega el certificado. Los cursos certificables para el año 2018 fueron:



### Inducción institucional



**La inducción presencial institucional:** es elaborada, convocada y socializada por el proceso de recursos humanos.

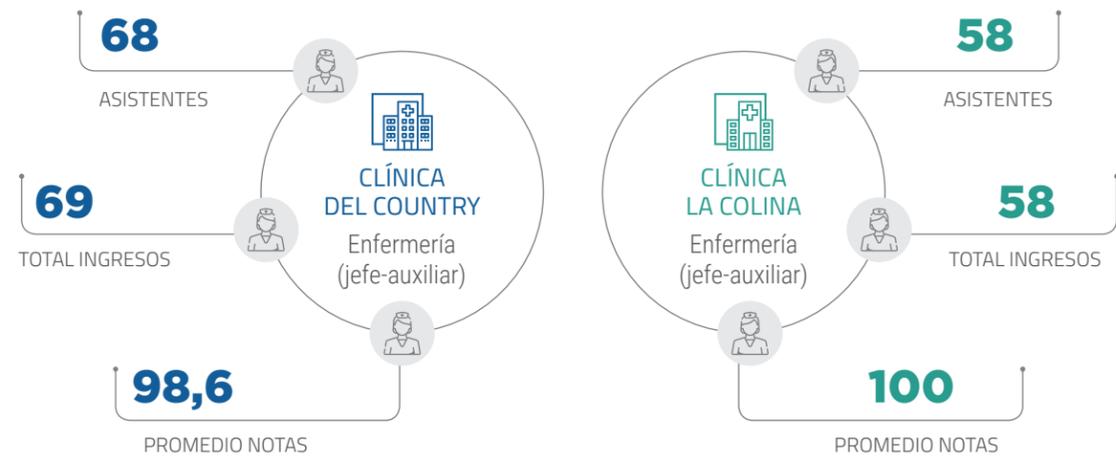


**La inducción virtual institucional:** es elaborada y actualizada periódicamente por el proceso de educación, y aplicada por el proceso de recursos humanos.

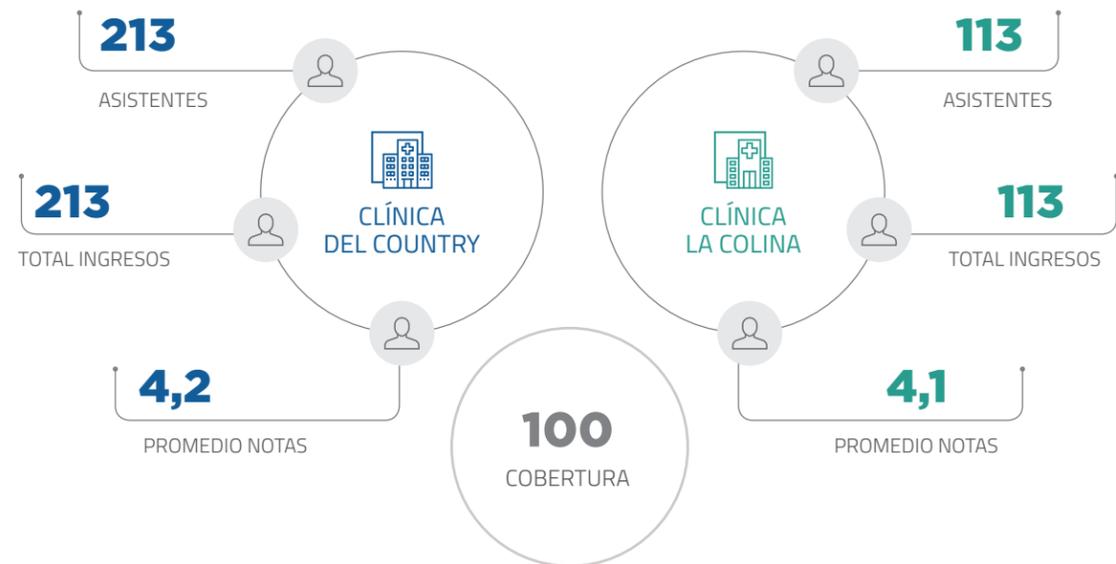
Para la inducción institucional, tanto presencial como virtual, el proceso de recursos humanos lleva las métricas del porcentaje de adherencia. La que depende del proceso de educación solamente es la inducción institucional virtual de los estudiantes que ingresan a través de los convenios docencia-servicio.



### Inducción específica al cargo de enfermería



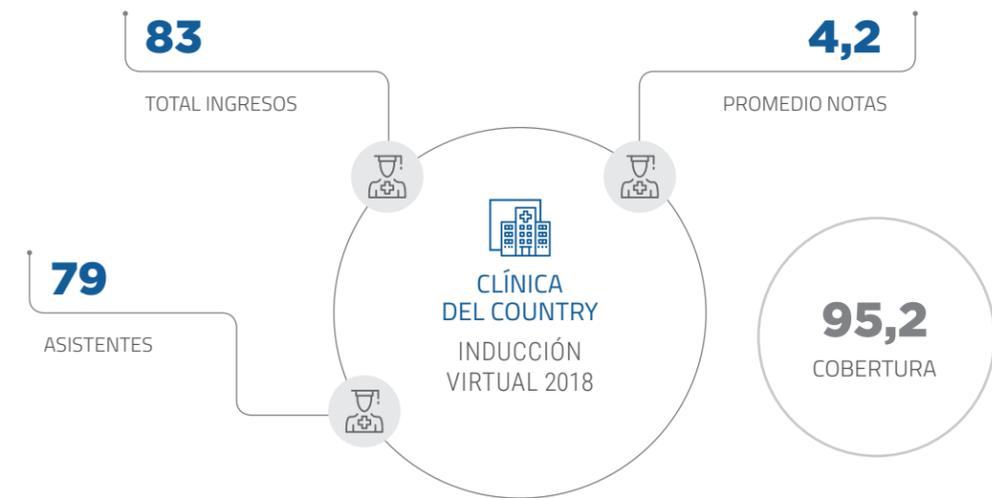
### Inducción específica a servicios tercerizados



#### TEMAS VISTOS EN LA INDUCCIÓN

- Direccionamiento estratégico
- Sistema de seguridad y salud en el trabajo
- Manual de prevención de delitos
- Gestión clínica
- Servicio al cliente - Humanización de la atención
- Plan de gestión de residuos hospitalarios
- Plan hospitalario de emergencias
- IAMI (Institución Amiga de la Mujer y la Infancia)

### Inducción a estudiantes



#### TEMAS VISTOS EN LA INDUCCIÓN

- Direccionamiento estratégico
- Gestión clínica
- Servicio al cliente - Humanización
- Manual de prevención de delitos
- Plan de gestión de residuos
- Plan hospitalario de emergencias
- Política IAMI integral



### Clima laboral - Great Place to Work

Durante el mes de septiembre del 2018 realizamos la aplicación de la encuesta Great Place to Work ("firma consultora especialista en el análisis y comprensión de fenómenos psicosociales

organizacional"), quienes además de hacer una medición interna del ambiente laboral, realiza una valoración contra el mercado referente. Con esta encuesta pudimos medir tres grandes aspectos:



**El vínculo**, que se refiere a los temas transaccionales entre el empleado y la empresa (salario, beneficios y desarrollo en el interior de la organización).

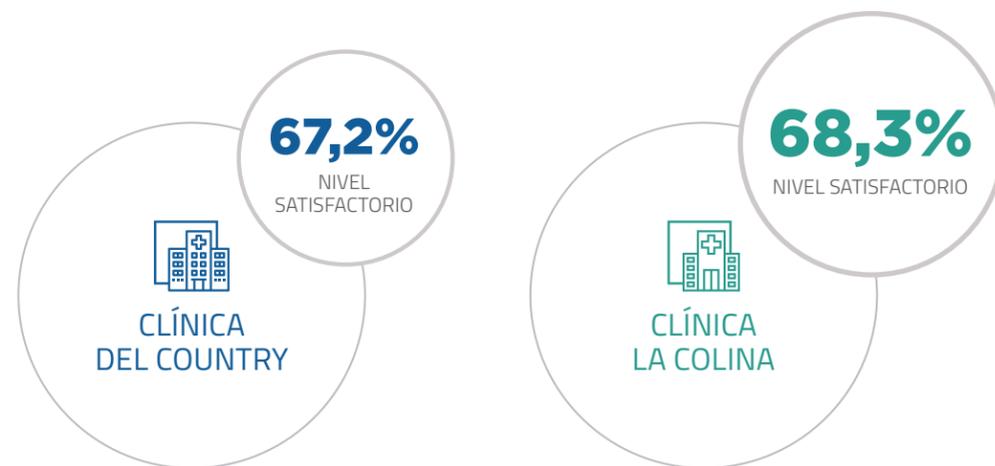


**Compromiso**, que se refiere al orgullo que siente la gente al pertenecer a una organización.



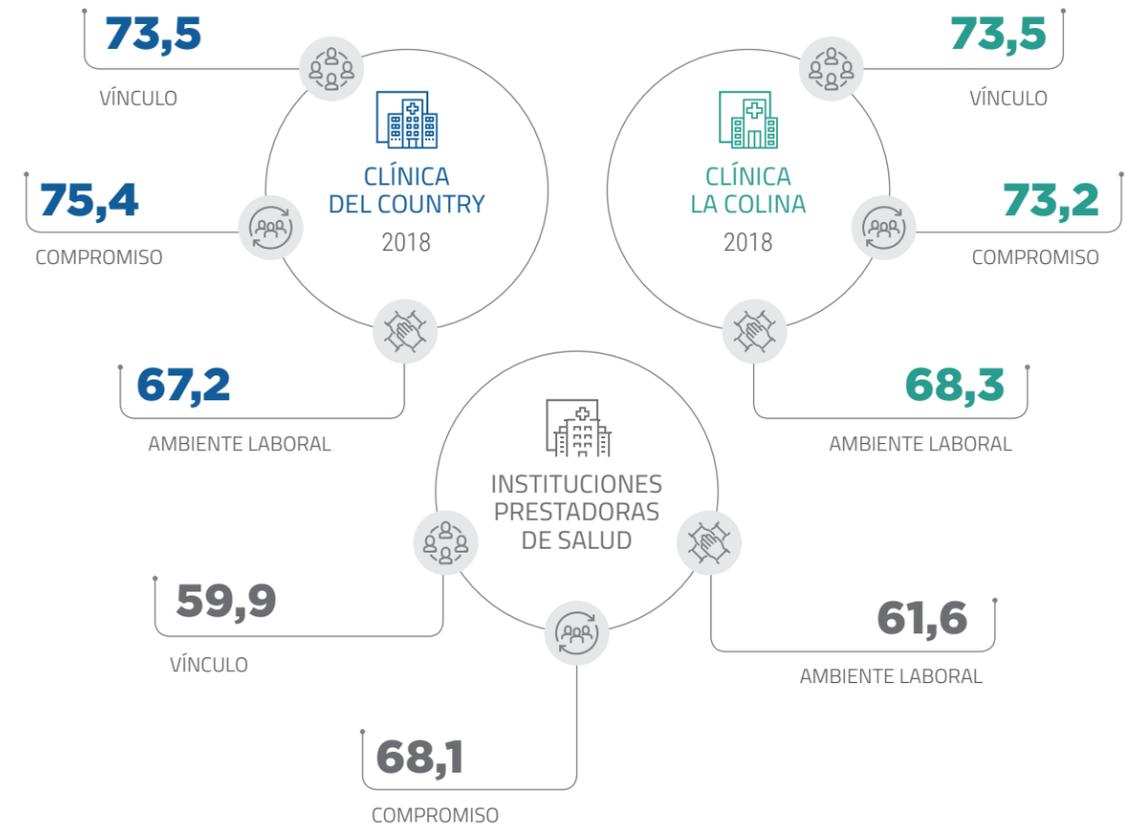
**Ambiente laboral**, combinación de los dos anteriores, en donde también intervienen factores como el compañerismo y el trabajo en equipo.

Los resultados de esta encuesta, en la cual hubo un 83,5% de participación de los empleados, teniendo un grado de confiabilidad del 95%, fueron los siguientes:

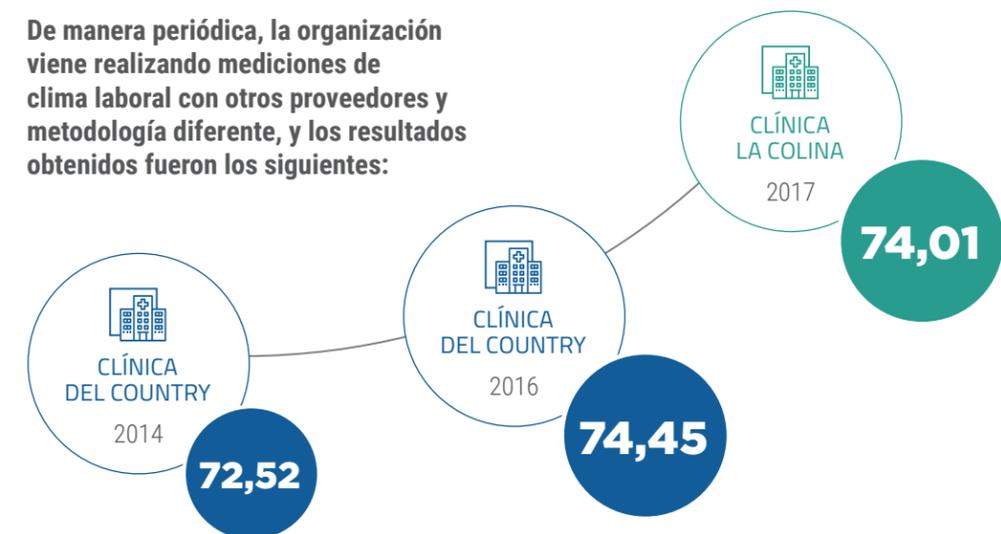


Esta medición se confrontó con el sector en Colombia, lo cual arrojó el siguiente resultado:

### Los índices frente al sector



De manera periódica, la organización viene realizando mediciones de clima laboral con otros proveedores y metodología diferente, y los resultados obtenidos fueron los siguientes:



## Fuerza asistencial

### Qué es el estatus de "médicos adscritos" y su importancia para las clínicas:

El perfil de **médico adscrito** es un vínculo entre un especialista y la organización sin tener una relación laboral, en el cual el médico puede prestar sus servicios con autonomía técnica,

administrativa y financiera en la atención de pacientes no institucionales, haciendo uso de la infraestructura de la organización, previo proceso de admisión y certificación.

**Médicos adscritos especializados:** son todos aquellos que ejercen una función de especialistas en la organización, cumpliendo todos los requisitos de las clínicas.

**Médicos adscritos activos:** son aquellos que han cumplido con los requisitos para ejercer su especialidad en la Clínica del Country. Este ejercicio estará enmarcado por los procedimientos, guías y protocolos institucionales, no obstante que el paciente provenga de su práctica médica privada.

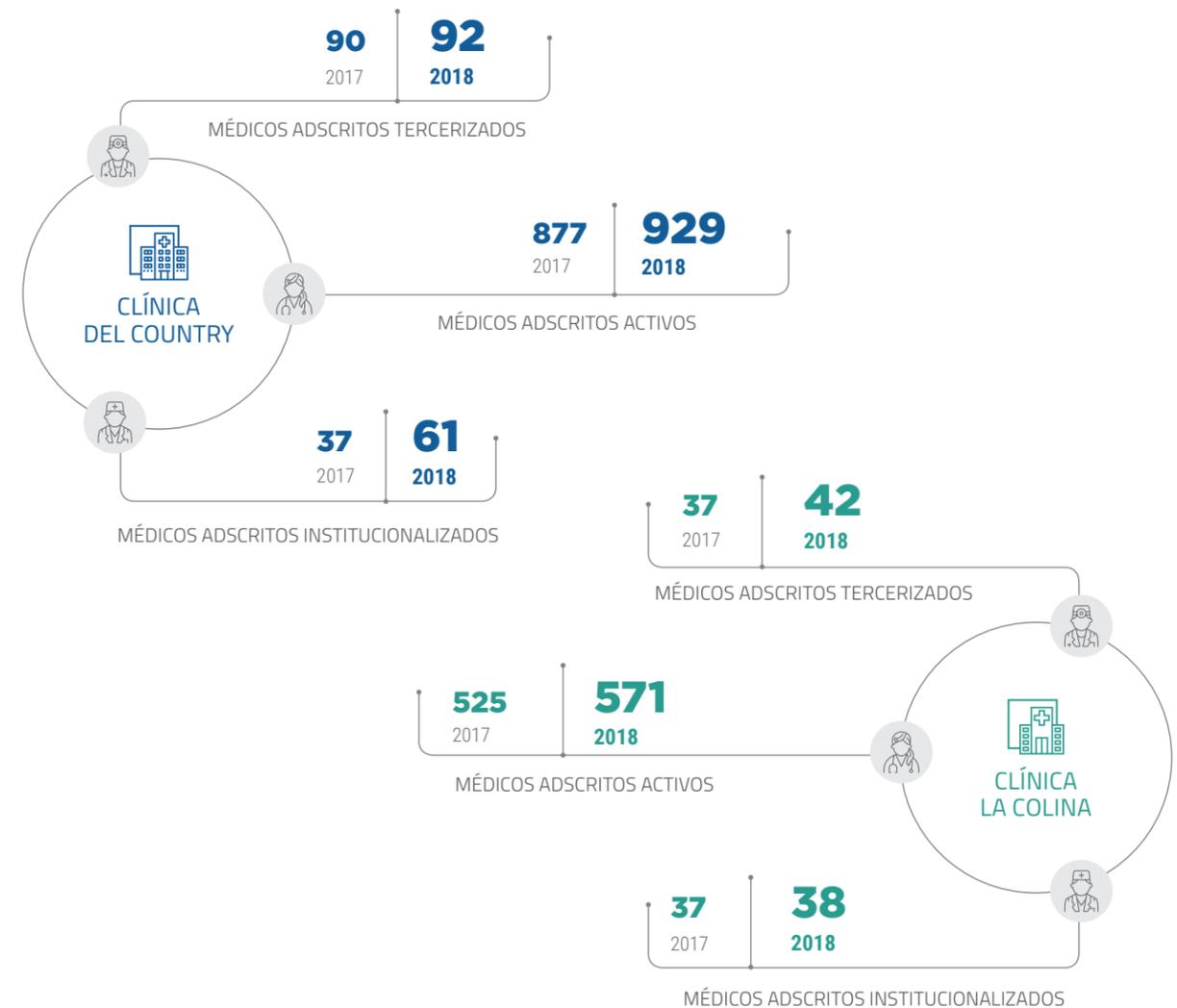
**Médicos adscritos institucionalizados:** son aquellos que habiendo cumplido con los requisitos para ejercer su especialidad en la Clínica del Country, conforman el grupo médico que presta atención a los pacientes de la clínica, por turnos de disponibilidad, en los siguientes servicios:

- Urgencias
- Consulta externa
- Medicina preventiva
- Remisiones institucionales (a través del sistema de referencia)
- Servicios de hospitalización
- Servicios atendidos por terceros (v. gr., anestesia, cuidado intensivo, neonatología)

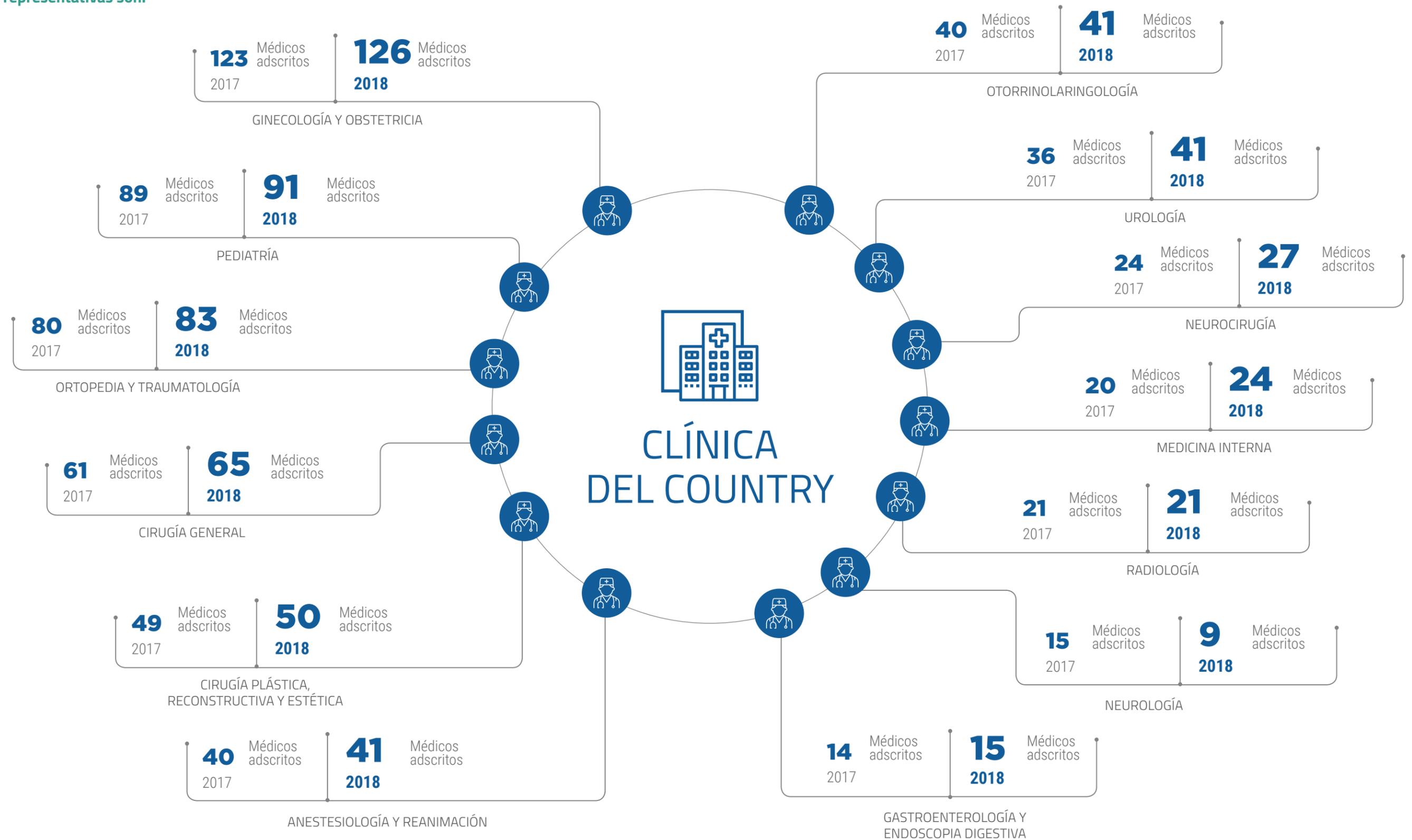
El grupo de médicos adscritos institucionales constituye el núcleo profesional que atiende los pacientes que a través de los servicios mencionados buscan la atención directamente en la Clínica del Country. Por esta razón, son fundamentales en el logro de las metas de desarrollo de la institución y constituyen su representación médica.

*ESTE COMPROMISO DE DESARROLLAR UN PROYECTO DE VIDA PROFESIONAL EN LA CLÍNICA DEL COUNTRY DERIVA, SIN DUDA, EN EL CRECIMIENTO DEL PROFESIONAL Y DE LAS CLÍNICAS.*

### Participación médicos 2017 - 2018



Algunas de las especialidades más representativas son:





## Experiencia del paciente

### NPS

Entendiendo que nuestra razón de ser son las personas, y sus familias, que hacen uso de cada uno de nuestros servicios, en el año 2017 identificamos la necesidad de conocer de primera mano su nivel de satisfacción, lo cual nos permite retroalimentarnos para mejorar y garantizar la calidad en nuestra atención y así alcanzar su lealtad.

Desde nuestra área de experiencia del paciente, buscamos estrategias que permitan la humanización de nuestros servicios y atención, para que la estadía del paciente y su familia pueda ser más llevadera, en medio de un momento difícil como lo puede ser una enfermedad; para ello, entre otros aspectos, contamos con personal asistencial preparado para brindar todo el apoyo, orientación y ayuda en nuestras instalaciones.

Nuestra búsqueda por mejorar esta experiencia nos llevó a medir, a través de

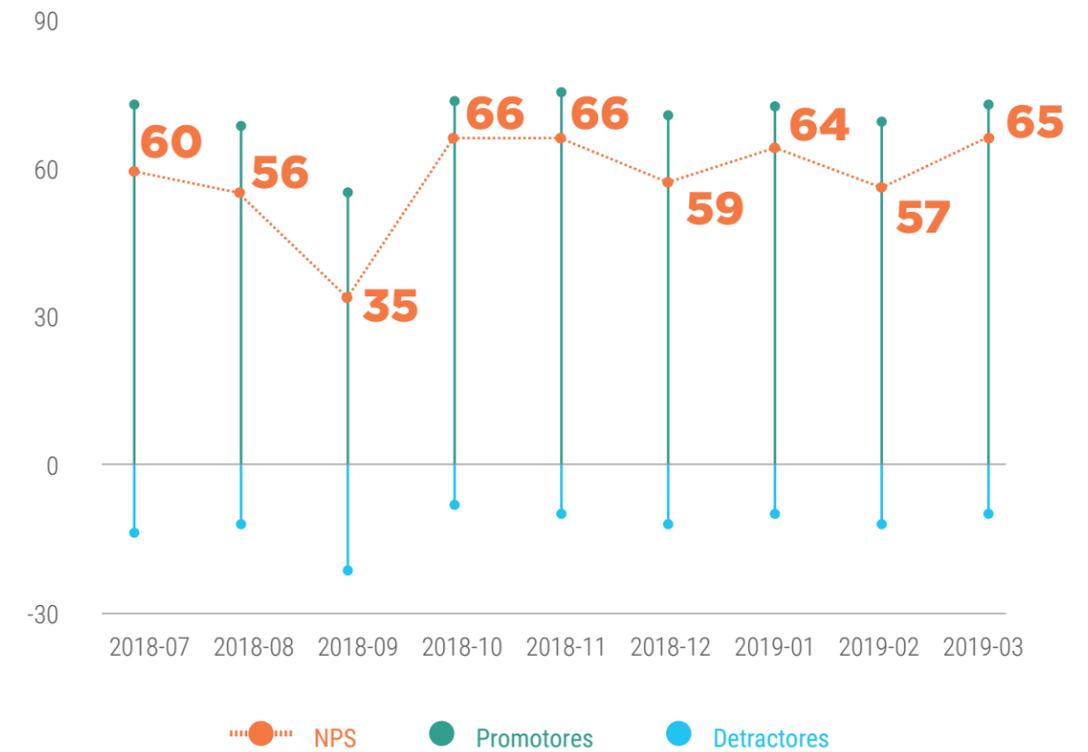
un indicador internacional, la percepción sobre nuestros servicios con las personas que han accedido a ellos, para lo cual usamos el indicador **NPS** (Net Promoter Score); esta métrica de experiencia del paciente no solamente nos permite medir su lealtad con la organización, sino conocer lo que estamos haciendo bien y nuestras oportunidades de mejora.

Desde mediados del 2018, la medición se realiza con la empresa FBA Consulting, que también trabaja con las clínicas de Banmédica en Chile; la evaluación se hace mediante el envío a los pacientes, después de su atención, de un correo electrónico con la encuesta, y se tiene una tasa de respuesta superior al 20%.

Los líderes de las diferentes áreas pueden consultar en línea los resultados de las encuestas en tiempo real, sus oportunidades de mejora y los comentarios de los pacientes.

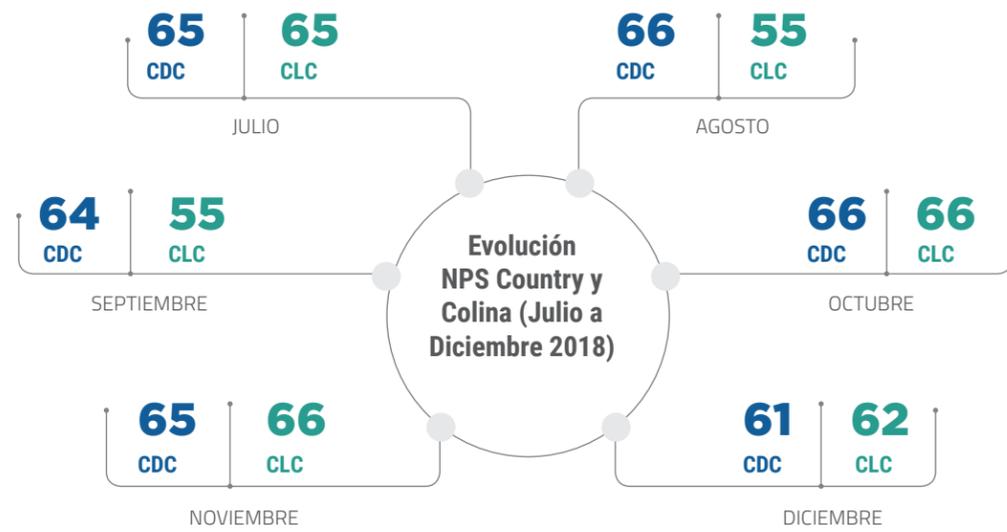


## Evolución NPS



## Nube de palabras





El resultado obtenido para el año 2018 fue de 65 para Country y de 62 para Colina; la meta que se busca lograr en el 2019 será de 69 y 66, respectivamente.



### Redes sociales

Con más de la mitad de la población conectada a internet, no cabe duda de que vivimos en un mundo cada vez más digital. Mientras el crecimiento en el uso de los teléfonos inteligentes se mantiene ininterrumpido, nos acercamos rápidamente al momento en el que todos, o casi todos, vamos a estar conectados a través de un dispositivo tecnológico. En tanto esto sucede, las redes sociales se convierten en una oportunidad para desarrollar estrategias de comunicación capaces de responder a las diferentes necesidades de sus usuarios.

Más allá de permitirnos mantener nuestra presencia y visibilidad en el entorno digital, como organización de la salud, las redes sociales nos ofrecen la oportunidad de difundir información relevante y

confiable para nuestros seguidores. La clave del éxito está en la calidad de los contenidos, cuya efectividad se mide a través de la cantidad y el tipo de interacciones de los usuarios con estos.

En este orden de ideas, acercarnos a nuestros seguidores nos permite mejorar la educación de los pacientes y promocionar la prevención de enfermedades mediante hábitos saludables.

**La red social de mayor impacto y que mejor se alinea con nuestros objetivos es Facebook.** Desde el lanzamiento de las *fan pages* de la Clínica La Colina y la Clínica del Country en el 2017, el número de seguidores de ambas páginas se ha incrementado a **8.000** y **10.537**, respectivamente.

### Total seguidores de las Fan Pages hasta Marzo 2019

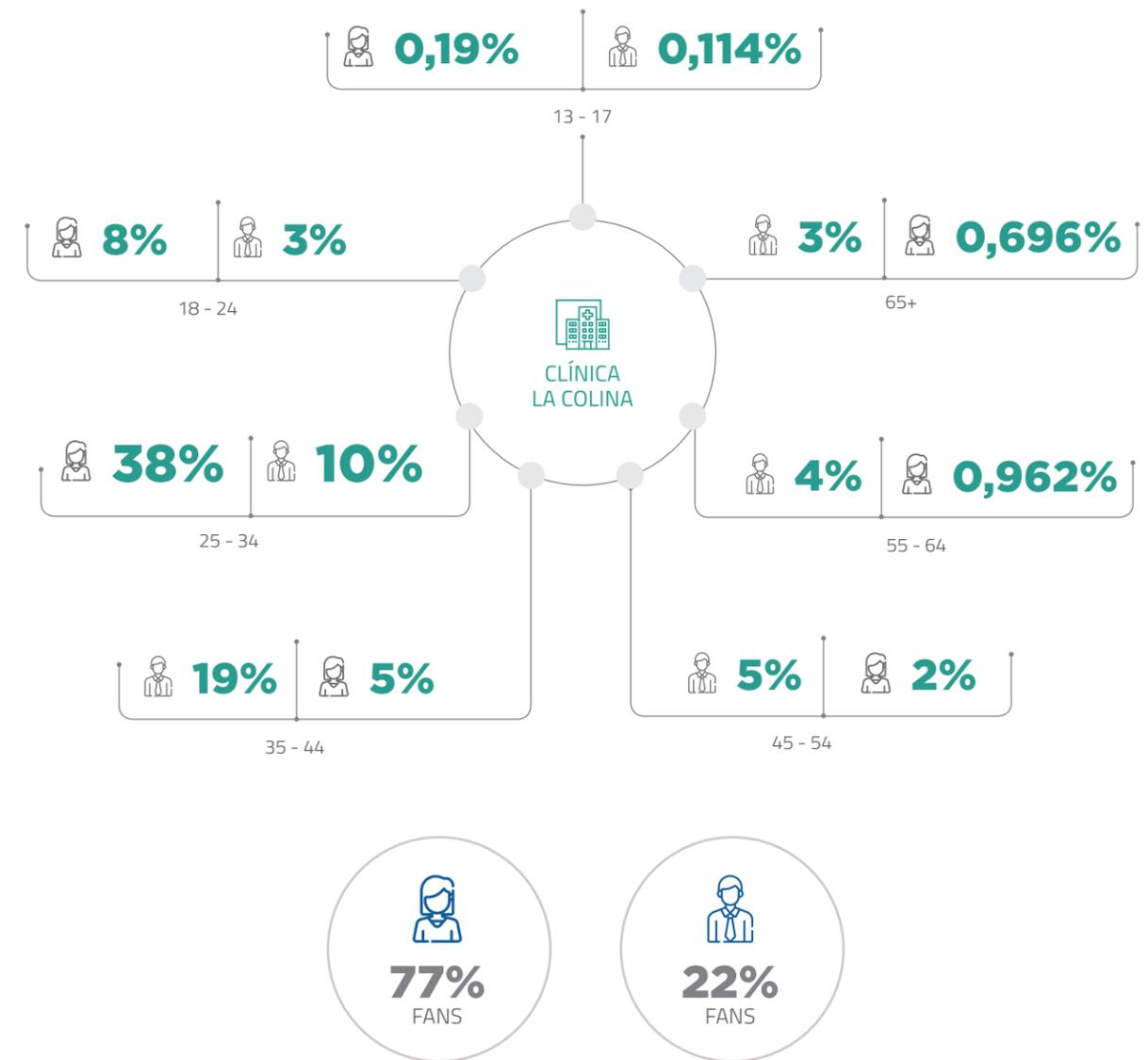
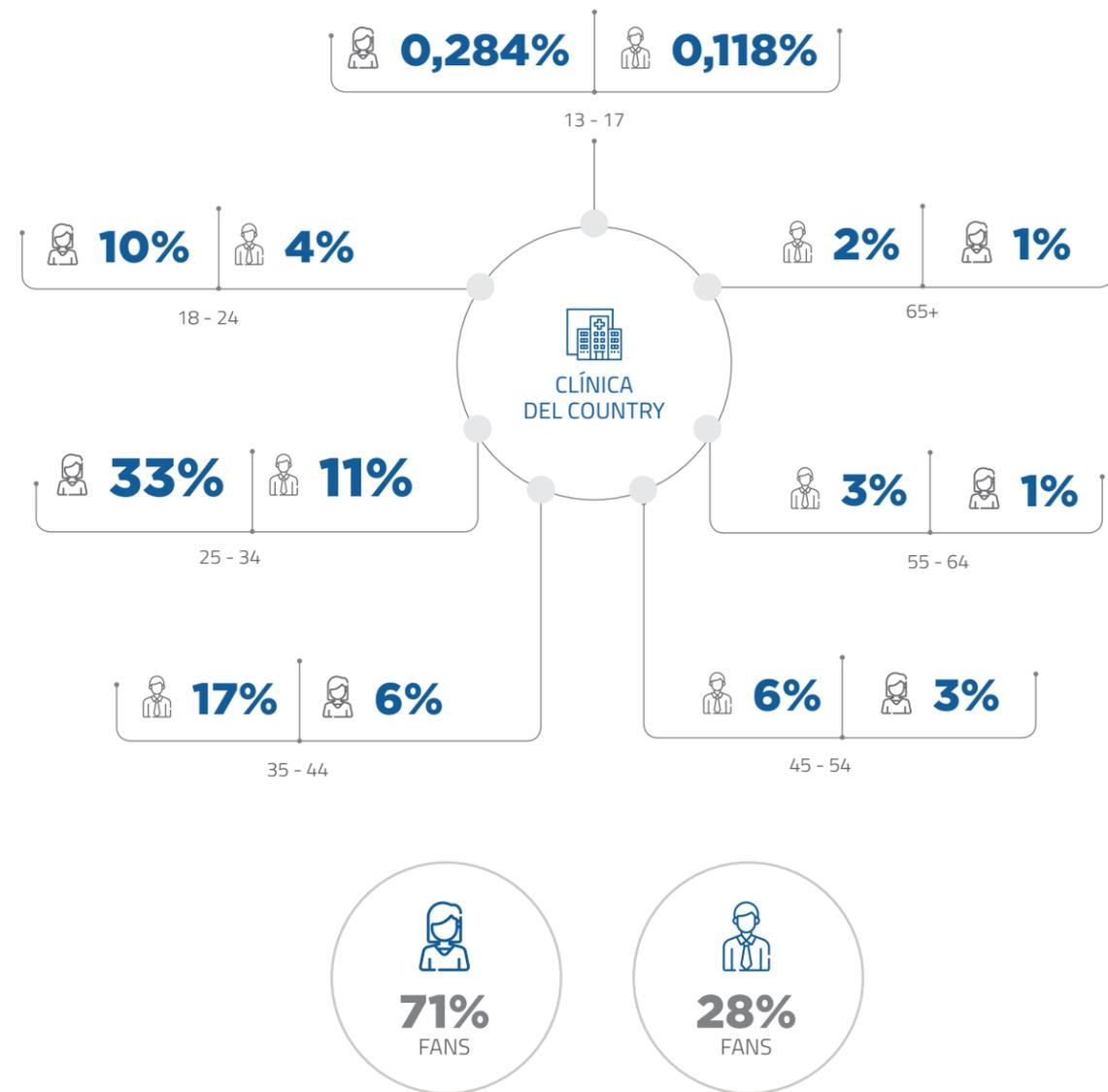


A través de contenidos directos y estimulantes, nuestra base de seguidores se incrementa, replicando así nuestros mensajes. Esto nos refuerza como una organización creíble y confiable, capaz de crear espacios virtuales en los que la comunidad puede participar, como en el caso de los Facebook Live, moderados por reconocidos especialistas del sector salud.

Cabe destacar que con una participación de más del 70%, las

mujeres, en el rango de edad de 25 a 34 años, representan la mayoría de los seguidores de ambas clínicas.

**FACEBOOK LIVE,  
MODERADOS POR  
RECONOCIDOS  
ESPECIALISTAS  
DEL SECTOR SALUD.**



Nuestra presencia en el anterior escenario representa un asunto estratégico en el que los usuarios son el eje de las acciones que tenemos. Cada nuevo seguidor aporta ideas y relaciones que nos permiten personalizar nuestras campañas y alcanzar nuevas audiencias. Sus capacidades de influencia y recomendación mantienen nuestra reputación apalancándose en las

mayores fortalezas que poseemos como organización de la salud: credibilidad y confianza. Sin embargo, existen otras redes sociales en donde nuestra presencia es limitada o inexistente, como Twitter, LinkedIn e Instagram, las cuales plantean nuevos retos comunicativos en un mundo digital, que al igual que sus usuarios, constantemente evoluciona.

**Facebook:**

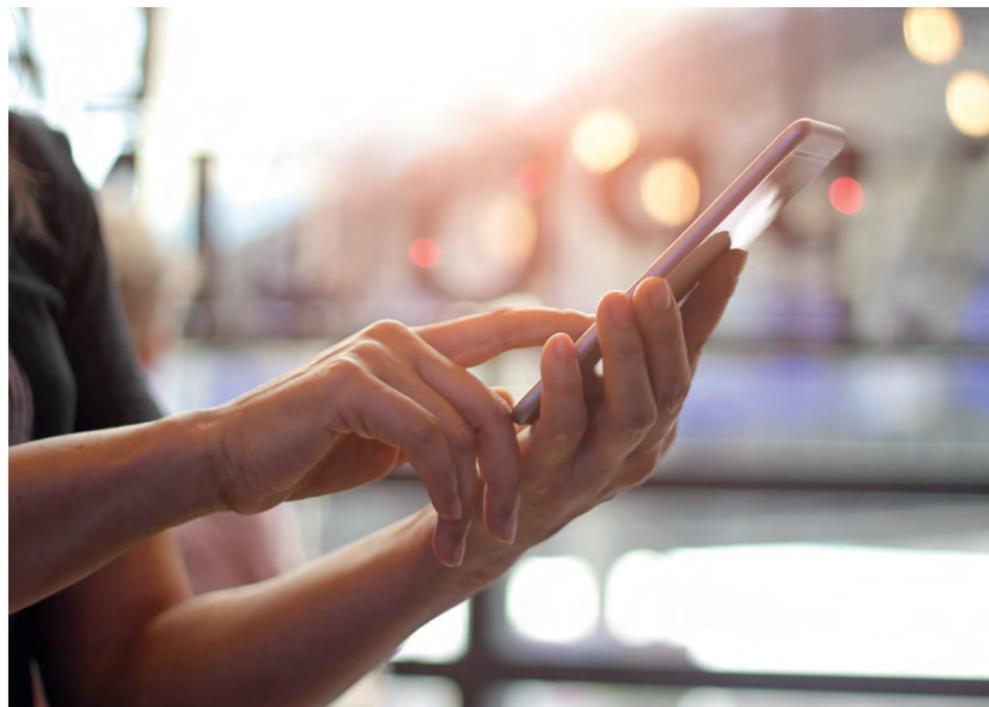
- <https://www.facebook.com/Clinicadelcountry/> (Country)
- <https://www.facebook.com/ClinicaLaColina/> (Colina)

**Twitter:**

- <https://twitter.com/ClinicaLaColina?lang=es> (para Colina únicamente)

**Youtube:**

- <https://www.youtube.com/channel/UCQvCZcKUqRZR-WZo1gljrUw> (Country)
- <https://www.youtube.com/user/Clinicalacolina> (Colina)



**Ética corporativa**

La ética y la transparencia son parte esencial de la filosofía de la organización y, por ende, de la cultura organizacional de todos aquellos que hacen parte del

desarrollo de las actividades diarias. Por esta razón, contamos, entre otras, con las siguientes **políticas de gobierno:**



**Política de privacidad y tratamiento de datos personales.**

Regula la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de datos personales, y brinda herramientas que garantizan la autenticidad, confidencialidad e integridad de la información, en cumplimiento de la

normatividad vigente y emitida por los entes de control internos y externos. Esta se encuentra publicada en la página de internet [www.clinicadelcountry.com](http://www.clinicadelcountry.com) y/o [www.clinicalacolina.com](http://www.clinicalacolina.com).

**Protección de la información confidencial y los derechos de propiedad intelectual.**

Basados en nuestra política de información, aseguramos el acceso, custodia, confidencialidad y confiabilidad de la información de nuestros

pacientes, clientes, proveedores, trabajadores, médicos y accionistas, alineados con un tratamiento transparente y equitativo de los datos personales.



**Políticas antisoborno, anticorrupción y antifraude.**

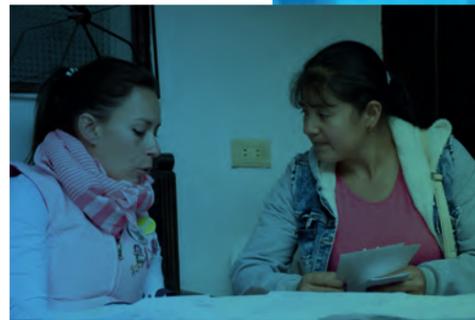
Permite a empleados, proveedores, pacientes y médicos de las clínicas, sin importar el tipo de vinculación, reconocer los conflictos en estas materias, evitarlos cuando sean evidentes y buscar asesoramiento inmediato cuando estas

situaciones no sean claras. Para ello, el Departamento de Contraloría de las clínicas puede orientarlos, por lo que ante cualquier duda relacionada, puede ser dirigida al correo institucional [sebastian.pinzon@clinicadelcountry.com](mailto:sebastian.pinzon@clinicadelcountry.com).

## Voluntariado

### Campaña de prevención de cáncer

Somos conscientes de que defender la salud y la vida no solo es atender una enfermedad o una circunstancia de salud adversa; defender la vida es dar todo de nosotros para prevenir y ser capaces de detectar a tiempo cualquier aspecto que ponga en riesgo la salud; por esto, desde hace dos años apoyamos la iniciativa del Dr. José Joaquín Caicedo Mallarino –Cirujano Mastólogo adscrito de la Clínica del Country– para llevar nuestra experiencia y la de nuestros colaboradores de forma voluntaria, y facilitar servicios de salud a población campesina con bajos recursos y limitado acceso a especialidades médicas.



“DEFENDER LA VIDA ES DAR TODO DE NOSOTROS PARA PREVENIR Y SER CAPACES DE DETECTAR A TIEMPO CUALQUIER ASPECTO QUE PONGA EN RIESGO LA SALUD.”

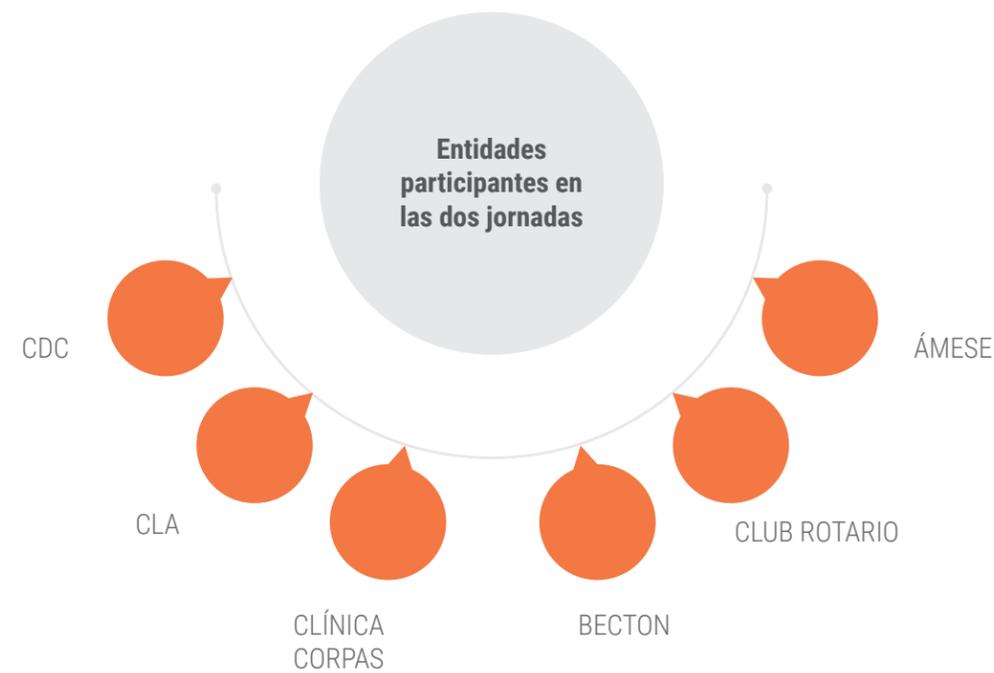
En el 2017 y el 2018 nos comprometimos de corazón, apoyando una vez más y contribuyendo a la salud de hombres y mujeres del municipio de Villa de Leyva, en el departamento de Boyacá, con la IX Jornada de Prevención de Cáncer de Seno y Cuello Uterino y la III Jornada de Cáncer de Piel. Esta alianza nos permitió, en estos dos años, llevar a la zona rural especialistas en las áreas de **oncología, radiología, ginecología, cirugía plástica y dermatología**, de la Clínica del Country y la Clínica La Colina; de igual manera, contamos con la participación de la **Gobernación de Boyacá, la Alcaldía Municipal de Villa de Leyva, la Secretaría Departamental de Salud, la Clínica Corpas, el Hospital**

**San Francisco, el Club Rotario de Villa de Leyva, la fundación Ámese**, entre otras personas jurídicas y naturales.

Para la realización de esta jornada se destinaron diferentes espacios en la ciudad, a fin de garantizar la eficiencia de la atención, la cual comenzó con el registro de las personas participantes y su consentimiento con las actividades que se iban a llevar a cabo; como paso siguiente se realizó un tamizaje, con la colaboración de médicos familiares en rotación en el municipio Villa de Leyva (Universidad de Tunja), para identificar y clasificar las consultas por especialidad; después de ello se seleccionaron los casos para consulta; una vez realizada esta se definieron medidas, como toma de muestras, exámenes diagnósticos u órdenes para análisis más precisos, como mamografías, procesamiento de pruebas y biopsias de laboratorio, según fuera el caso. Los procedimientos posteriores se realizaron en la Clínica del Country y otras entidades relacionadas con esta jornada, a una tarifa preferencial.



Algunas cifras:



**Actividades realizadas en las dos jornadas**

- Consultas de prevención de cáncer de seno
- Consultas de prevención de cáncer de cuello uterino
- Consulta de prevención de cáncer de piel
- **Exámenes especializados:** ecografías, pruebas de VPH, citología líquida, biopsias, colposcopias y cotizaciones



“ EN EL 2017 Y EL 2018 NOS COMPROMETIMOS DE CORAZÓN, CON LA IX JORNADA DE PREVENCIÓN DE CÁNCER DE SENO Y CUELLO UTERINO Y LA III JORNADA DE CÁNCER DE PIEL ”



## Medioambiente |102-11

### Gestión Medioambiental 2017-2018

El medioambiente es un aspecto de sostenibilidad que ha evolucionado dentro de la materialidad en la organización, cobrando mayor relevancia al migrar de la comprensión del cumplimiento legal hasta identificar escenarios donde existen riesgos comerciales, fuertes presiones sociales y reputaciones derivadas de una inadecuada práctica en este tema.

Por tal motivo, la organización define una política ambiental enfocada en la implementación y control de actividades relacionadas con la gestión ambiental institucional, con énfasis en el cuidado ambiental, involucrando a los colaboradores de la institución en general, a nivel asistencial, administrativo, usuarios externos y terceros.

Esta política se mide por medio de objetivos ambientales, identificados a través de la **matriz de aspectos e impactos ambientales**, entendiéndose como la reducción de impactos negativos o incremento de beneficios en consumo de agua, energía, gas y reducción en la generación de residuos. **Estos objetivos se cumplieron para los años de la presente memoria, y se materializan en el desarrollo del Sistema de Gestión Ambiental y el Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Similares (PGIRS); programas de ahorro y uso eficiente de energía, y contribución al mejoramiento de la calidad del aire institucional.**



Destacamos los esfuerzos realizados de la siguiente manera:

#### □ Gestión del cambio climático

Con el objetivo de aportar al compromiso que adquirió Colombia en el año 2015, en la Cumbre Mundial de Cambio Climático en París (COP 21), y evitar el aumento de la temperatura global por encima

de los 2 °C, la Clínica del Country y la Clínica La Colina contaron con el apoyo de la compañía *Ecologic S.A.S. - CO<sup>2</sup> Cero*, para realizar la medición de la huella de carbono bajo los tres alcances establecidos

## 01 ALCANCE

**Emisiones directas** de GEI (fuentes fijas).

## 02 ALCANCE

**Emisiones indirectas**, como electricidad, calor o vapor requerido para el funcionamiento de la compañía.

## 03 ALCANCE

**Emisiones indirectas** que se originan por materiales adquiridos, como papelería, residuos generados).

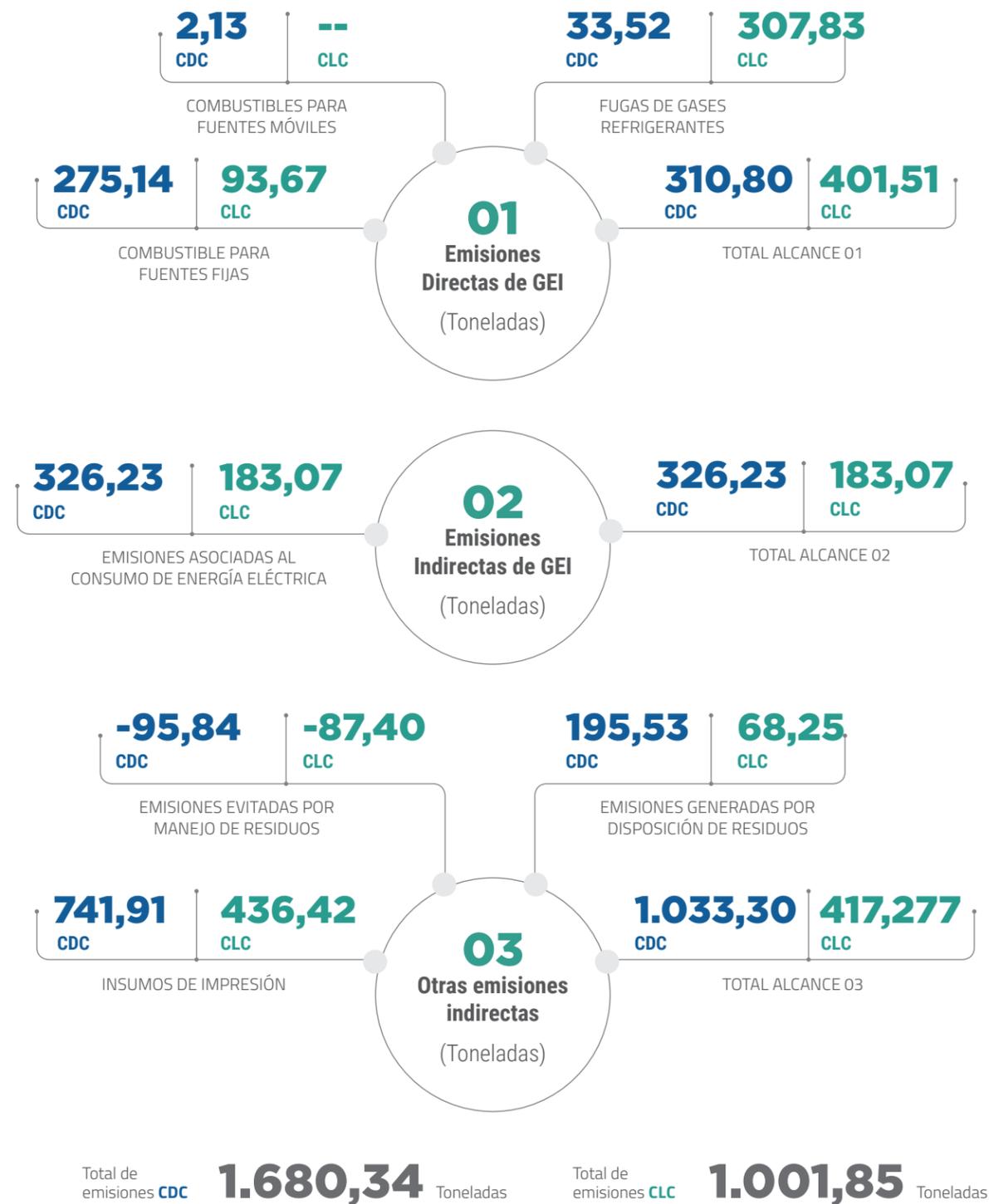
Cabe resaltar que esta medición de la huella de carbono organizacional es de gran importancia, al brindarnos la oportunidad de identificar las principales

fuentes de emisión de CO<sub>2</sub>, y así redefinir los objetivos de la compañía al integrar estrategias de reducción de los Gases de Efecto Invernadero (GEI) y realizar la compensación de esta contaminación, en camino a la sostenibilidad.

“ **ESTA MEDICIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO ORGANIZACIONAL ES DE GRAN IMPORTANCIA, AL BRINDARNOS LA OPORTUNIDAD DE IDENTIFICAR LAS PRINCIPALES FUENTES DE EMISIÓN DE CO<sub>2</sub>** ”

A continuación se presenta una **comparación de los resultados obtenidos de la medición bajo los tres alcances evaluados, en el periodo de enero a diciembre del 2017**, en toneladas de CO<sub>2</sub>; se resalta que el mayor impacto ambiental negativo que estamos causando como organización se encuentra relacionado con los insumos de impresión y residuos, cuya producción, antes de convertirse en material para desechar, requiere altos costos ambientales energéticos y de materia. Cabe destacar que la medición de la huella de CO<sub>2</sub> del año 2017 se realizó durante el 2018, por lo que la huella del 2018 se obtendrá durante el 2019.

Comparativo Clínica del Country-Clínica La Colina



Fuente: Ecologic S.A.S.

Sin embargo, es preciso tener en cuenta el proceso de recuperación por el que pasan los residuos para obtener la máxima cantidad de material aprovechable y reducir el número de residuos destinados al relleno sanitario, y así lograr una contribución a impactos ambientales positivos.

Es necesario recalcar que como compañía cumplimos con la medición de las emisiones atmosféricas semestralmente, de las calderas en funcionamiento de cada sede, con el objeto de identificar y hacer seguimiento de su estado y cumplimiento normativo.

Para la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero, la **Clínica del Country** se comprometió con la implementación de jardines verticales, donde uno de sus beneficios es la reducción de los niveles de polvo y esmog, ya que la vegetación ayuda a filtrar y retener las partículas contaminantes, y a mejorar la calidad del aire mediante la transformación del dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>) en oxígeno (O<sub>2</sub>).



#### □ Gestión del recurso hídrico

Igualmente, la organización es consciente de que ante el nuevo panorama ambiental, es necesario adaptarse a las consecuencias del

cambio climático. Oportunidades y retos han sido identificados, y para nuestro caso están relacionados con aspectos de tipo:

#### FÍSICO

Teniendo un plan de contingencia que consiste en el bombeo de las aguas que pueden provocar la inundación hacia las cajas

de aguas negras, y en caso de requerirse, se realizará evacuación de las zonas afectadas.

#### REGULATORIO

Por medio de un diagnóstico para determinar qué parámetros se encuentran fuera del nuevo requerimiento, y así definir el tratamiento o implementación tecnológica que garantice la alineación a estas nuevas reglas de juego. Lo anterior, evidenciado en la planeación estratégica de

sistemas que aporten al cumplimiento normativo ambiental y al cuidado de los recursos naturales, como la planeación de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) en las instalaciones de cada una de las clínicas, que se encontrará en funcionamiento para el año 2019.

También es importante mantener en óptimas condiciones el estado del recurso hídrico, para cumplir eficientemente con la prestación de los servicios de manera integral, contando con la limpieza y mantenimiento periódico de los tanques que suministran el agua potable para abastecer la necesidad de agua en cada una de las sedes.

La **Clínica La Colina** emprendió la campaña de sensibilización sobre el ahorro de agua, mediante la instalación de adhesivos en los baños de los usuarios de la clínica, enfatizando en mensajes para el uso eficiente del recurso hídrico y las consecuencias negativas que se pueden generar por el uso no responsable.

“ES IMPORTANTE MANTENER EN ÓPTIMAS CONDICIONES EL ESTADO DEL RECURSO HÍDRICO, PARA CUMPLIR EFICIENTEMENTE CON LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANERA INTEGRAL”



□ Gestión de residuos



Las clínicas brindan apoyo a la *Fundación Sanar* con la recolección de tapas plásticas de cualquier tamaño, color y forma, con el fin de reincorporarlas en nuevos procesos productivos y así contribuir con esta iniciativa para el mejoramiento de las condiciones de atención médica de los niños con

cáncer. Las clínicas cuentan con varios puntos de recolección, distribuidos en sedes asistenciales y administrativas: durante el periodo comprendido entre el 2017 y el 2018 se entregaron alrededor de

**661** kg de tapas.



**Clínica La Colina.** Gracias al proceso de clasificación de residuos que se realiza dentro de la institución, se ha logrado una disminución de residuos destinados para el relleno sanitario entre los años 2017 y 2018, en un

7%, y un aumento de material aprovechable en un 9%.

**-7%** residuos  
**+9%** material aprovechable

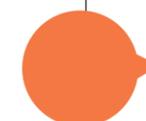


**Clínica del Country.**

Teniendo en cuenta la importancia de realizar una adecuada disposición final de los residuos, en especial los que tienen características de peligrosidad, hacemos parte del convenio con el programa *Pilas con el Ambiente*, apoyado por la ANDI, encargado de la recolección, transporte y aprovechamiento de las

pilas, con el fin de que el cierre de su ciclo de vida no sea dañino para el ambiente. En la Clínica del Country se cuenta con una campaña de Pilas con el Ambiente, por medio de la cual se entregaron para darles adecuado tratamiento y disposición final.

**256** kg de pilas.



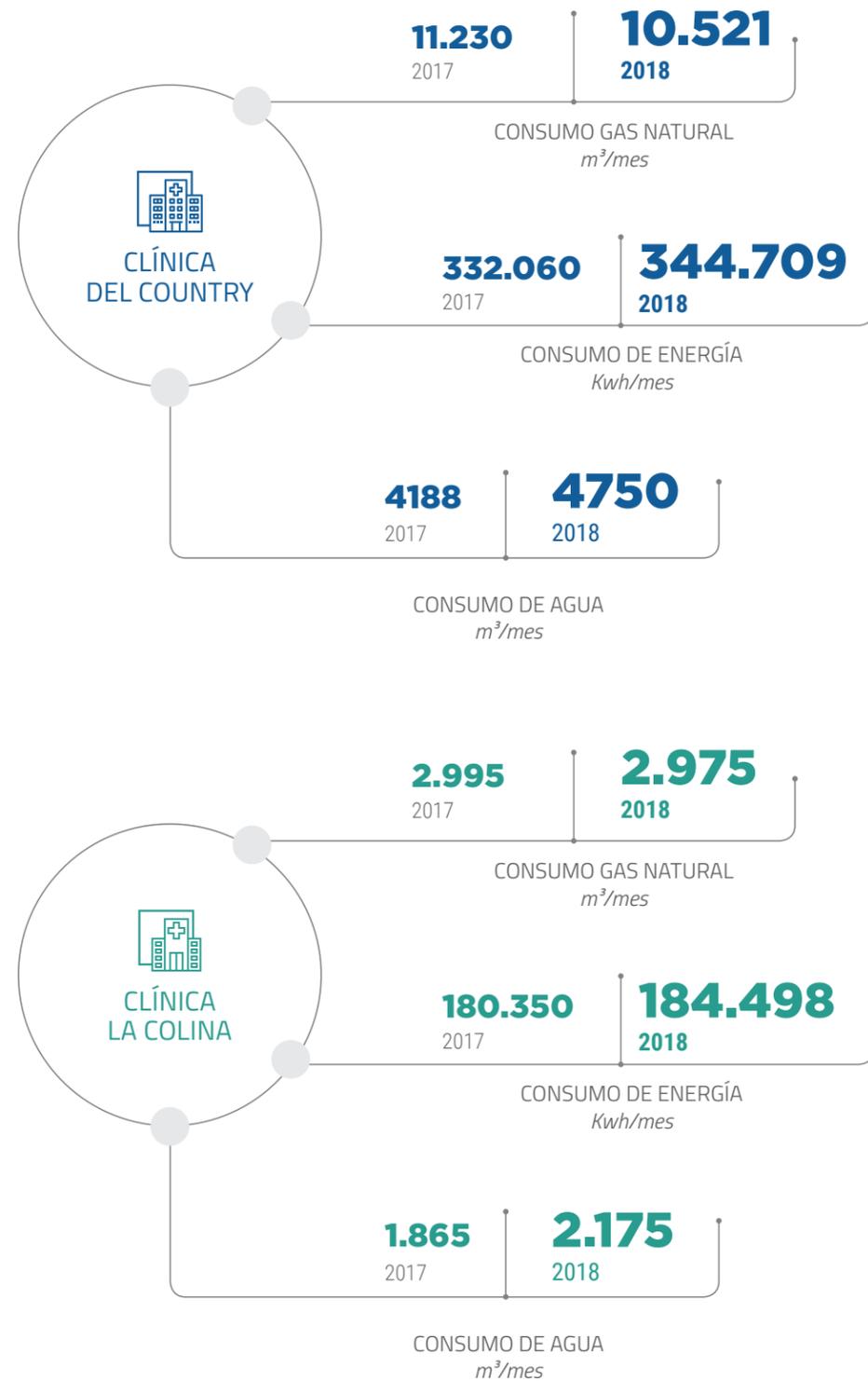
Tanto en la **Clínica del Country** como en la **Clínica La Colina** se hace entrega de los residuos orgánicos a una empresa encargada de hacer su transformación en abono orgánico, y así se disminuye la cantidad de residuos que van a

relleno sanitario; para el cierre del año 2018 se obtuvieron los siguientes valores:

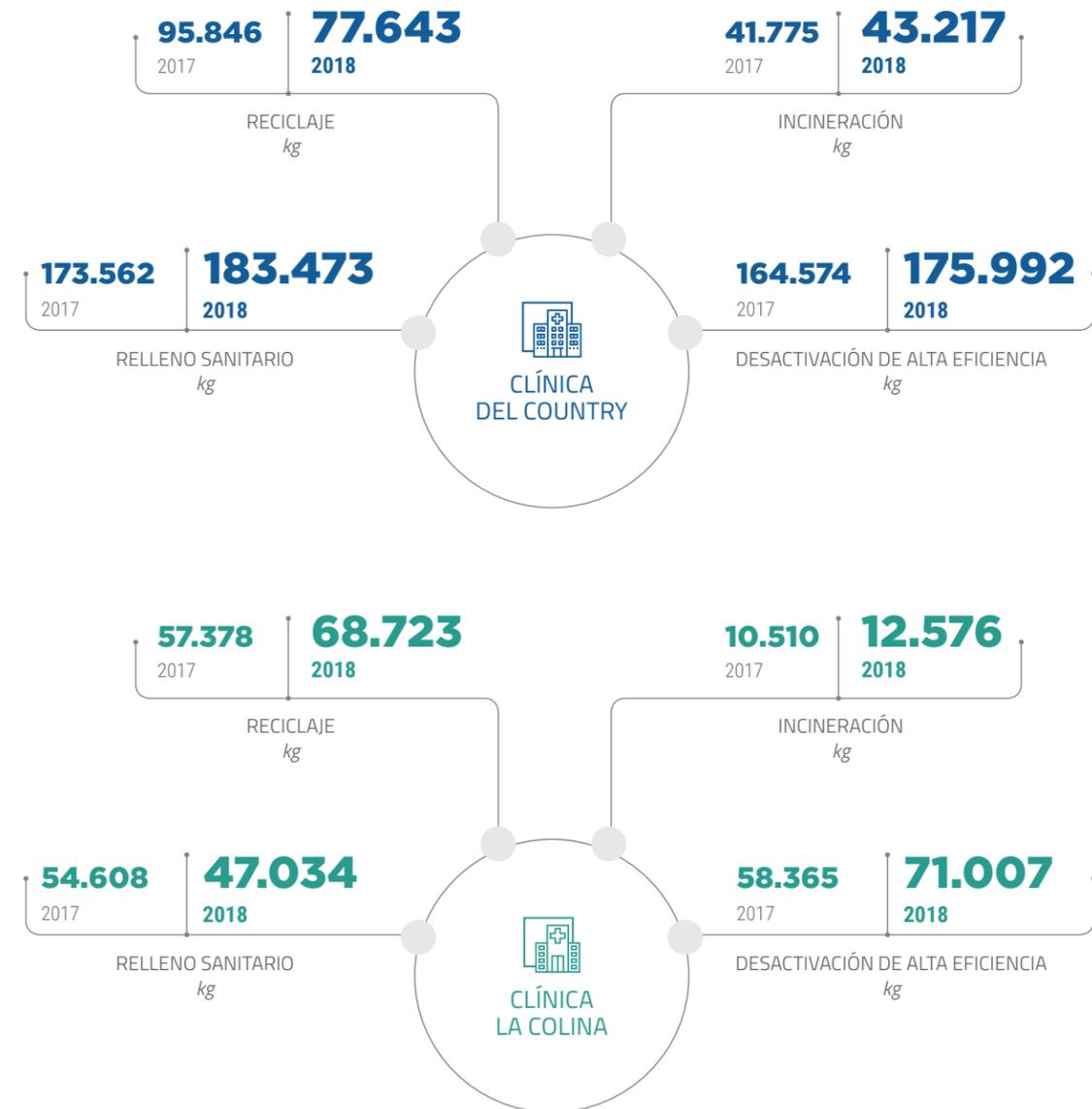
**94.115** kg CDC  
**53.225** kg CLC

“ OTROS ASPECTOS PARA TENER EN CUENTA SON LA IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS DE ESPACIOS LIBRES DE HUMO; USO DE DETERGENTES BIODEGRADABLES EN LAS ACTIVIDADES DE ASEO Y LAVANDERÍA, PARA LO CUAL LOS PROVEEDORES PRESENTAN LOS CERTIFICADOS DE BIODEGRADABILIDAD. ”

Comportamiento de indicadores ambientales



Residuos por tipo y método de tratamiento



El comportamiento de los datos de los indicadores obedece a la ocupación de las clínicas, pues de ahí depende la generación de residuos y el consumo de

servicios públicos; a mayor ocupación, mayor generación de residuos y consumo de servicios públicos.



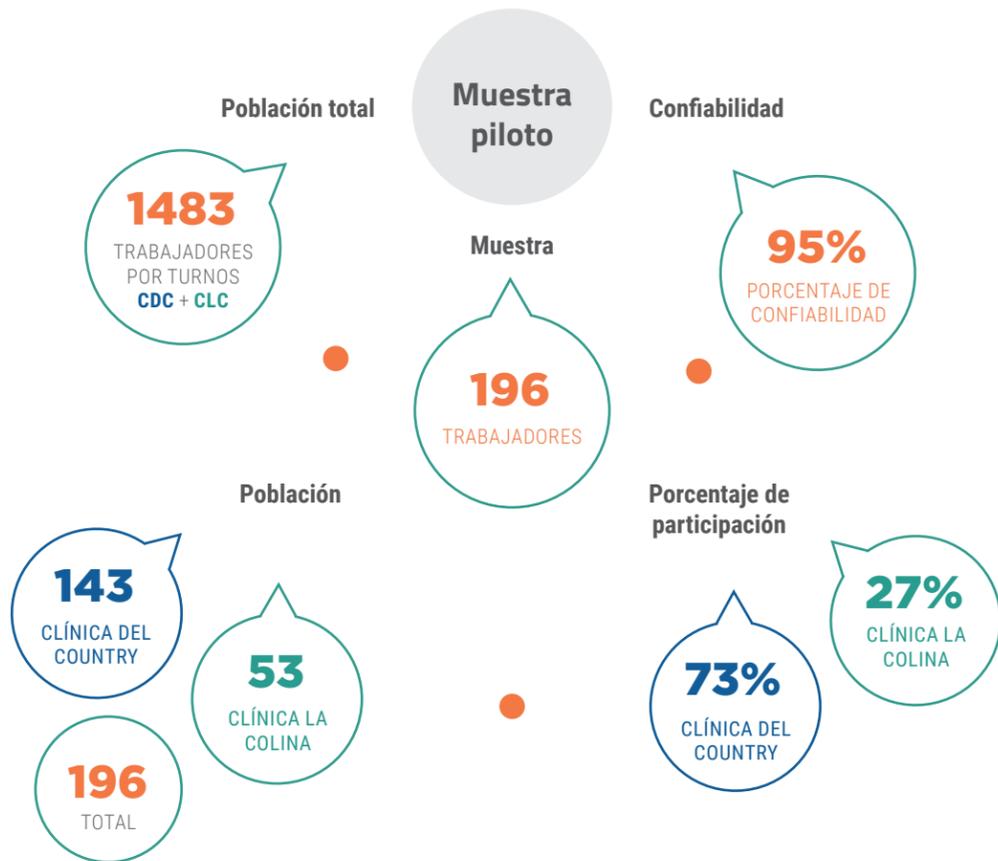
12

Proyectos  
Piloto

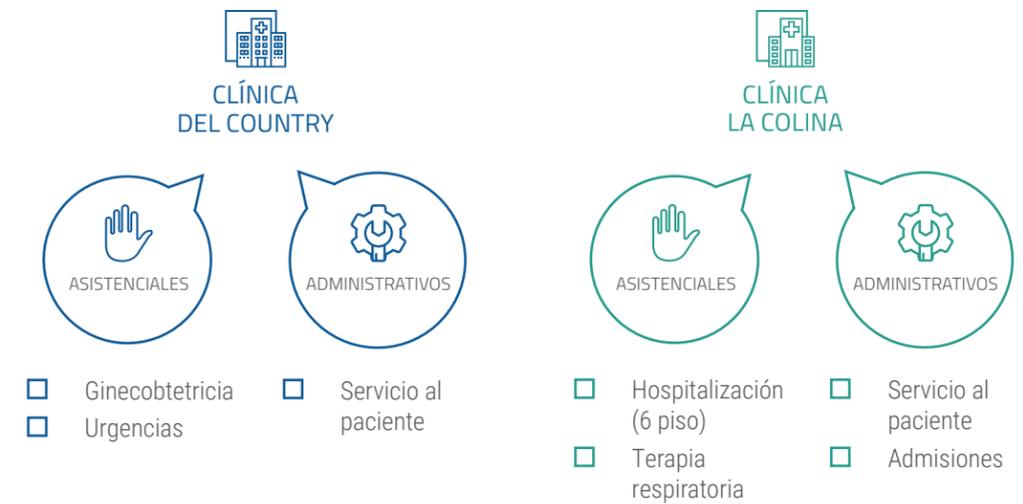
## Modelo de turno antiestrés o turnos saludables para el personal de los servicios 24 horas

Con el fin de disminuir el nivel de fatiga y los efectos negativos que tiene sobre el organismo el trabajo en turnos permanentes, y adoptar una tendencia internacional, iniciamos un plan piloto con un modelo de turnos asistenciales denominados "antiestrés o saludables", a través del incremento de tiempos de descanso para este tipo de personal.

**Ejecución:** por medio de este modelo se han establecido de 15 a 16 turnos por persona al mes, los cuales se organizan dentro de un cronograma general para cubrir nuestros servicios y garantizar que nunca queden solos, de manera tal que nuestros colaboradores cumplan con sus turnos, puedan tener más tiempo libre y de descanso (14 a 15 días libres al mes) y mejoremos la calidad de nuestro servicios.



### Se realizó una prueba piloto en los siguientes servicios:



### Beneficios esperados:



### Resultados

#### Comentarios del personal



### Comentarios del personal asistencial:

#### Oportunidad de mejora

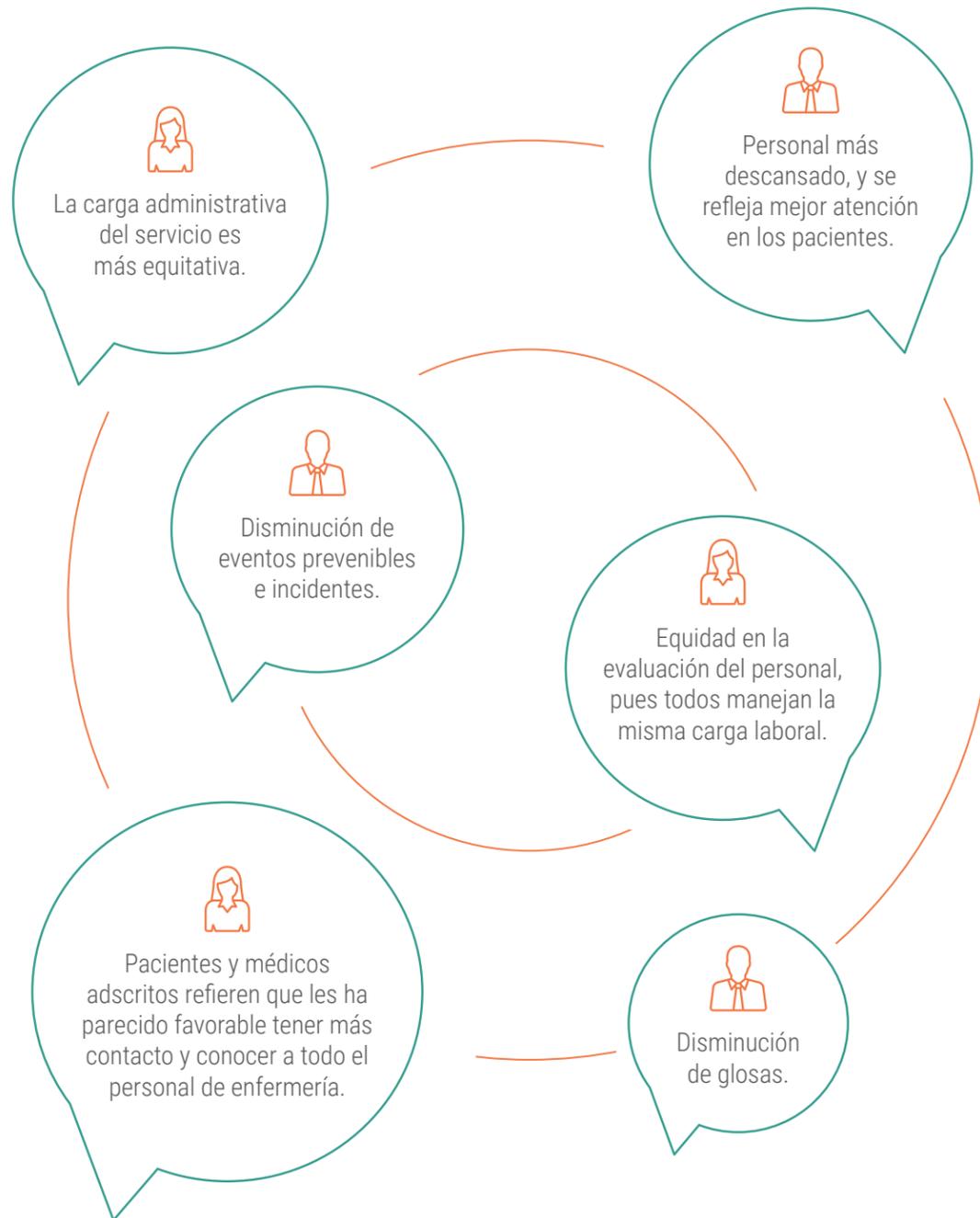
- \*Dificultad para la toma de almuerzo. (Servicio mas afectado es Urgencias)
- \*El turno de 12 horas día, es pesado.
- \*Dificultad para los cambios de turnos y el pago de los mismos.
- \*Dificultad para estudiar
- Un mes es un periodo muy corto para la devolución de los turnos por tiempo.
- Agotamiento de la persona que se encuentra en el Triage.
- Disminución salarial para el personal que estaba en el turno de la noche.
- Tiempo para descansar en el turno de la noche
- Revisar posibilidad de refrigerio al turno del día como los del turno de la noche, teniendo en cuenta que son turnos de 12 horas.

#### Alternativa

- Se asigno personal para cubrir el tiempo de almuerzo en servicios de urgencias.
- Se pueden tomar descansos en el transcurso del día, que en total no pase de los 60 minutos, no debe afectar el servicio y debe ser acordado con el jefe inmediato .
- Se autoriza 4 cambios de turno, 2 por tiempo-2 por dinero.
- Se autoriza 5 cambios de turno. 2 por tiempo-3 por dinero.
- Se puede devolver turnos hasta 2 meses.
- Rotación del personal de Triage dentro del turno.
- Explicar que la disminución es por los recargos el salario no tiene ninguna afectación.
- Se fortalecerá el tiempo de pausas activas.
- Evaluar la posibilidad de tener maquinas dispensadoras de refrigerios para que el trabajador pueda acceder a ellas independientemente del turno que se encuentre.



### Comentarios de los jefes inmediatos:



## Inclusión laboral

### Nuestra Meta

EN EL AÑO 2017 NACIÓ EN NUESTRA ORGANIZACIÓN EL OBJETIVO DE SER UN REFERENTE EN CUANTO A IGUALDAD DE OPORTUNIDADES E INCLUSIÓN LABORAL; QUEREMOS POTENCIALIZAR LA EMPLEABILIDAD Y LA SUPERACIÓN DE PREJUICIOS EN EL ÁMBITO ORGANIZACIONAL, BUSCANDO ALCANZAR NUESTRA META EN **“SER LA ORGANIZACIÓN MÁS ATRACTIVA PARA TRABAJAR”** EN EL SECTOR SALUD.

Para el mes de octubre del año 2017, comenzamos el proceso piloto con la planeación y estructuración del proyecto, la cual fue aprobada por la presidencia de las clínicas. Con el fin de que nuestra gestión sea responsable y transparente, buscamos el acompañamiento de la Secretaría de

Integración Social, en la cual nos apoyaron en todas las fases, desde el análisis de puestos de trabajo, reclutamiento, apoyo en entrevistas, talleres de acercamiento, hasta la sensibilización del personal frente a la inclusión.



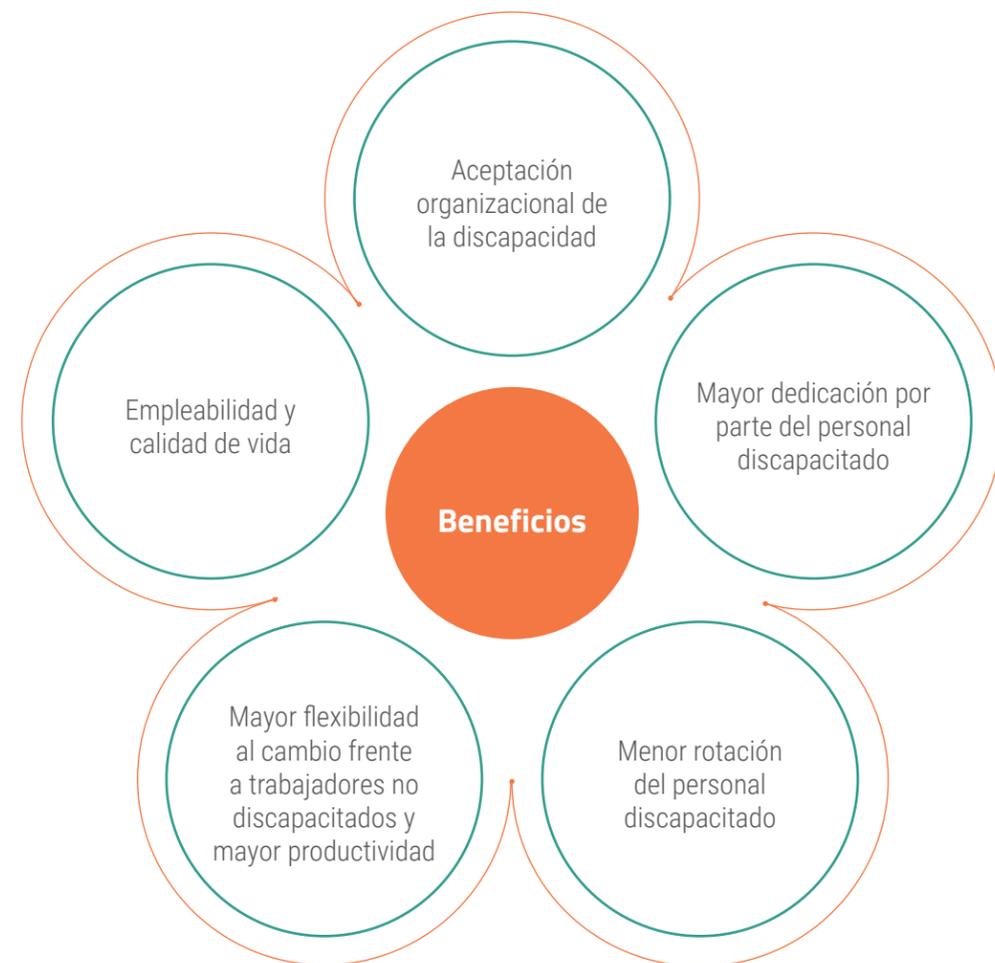
“UNA LABOR DONDE SEAN RESPETADAS, VALORADAS POR SUS CAPACIDADES, Y QUE NO SE EXCLUYAN NI SE TRATEN DIFERENTE POR SU CONDICIÓN”

### Nuestro objetivo

Facilitar la inserción laboral de personas en condición de discapacidad, y así permitir la obtención de un trabajo digno en igualdad de condiciones, una labor donde sean respetadas, valoradas por sus capacidades, y que no se excluyan ni se traten diferente por su condición.

### Público objetivo

Realmente, el público objetivo son todos los colaboradores de la organización, puesto que el propósito es generar conciencia de que la vinculación laboral de personas en condición de discapacidad tiene múltiples beneficios, tanto para la organización como para cada una de las personas que tengan la posibilidad de interacción, ya sean pacientes y/o la familia.



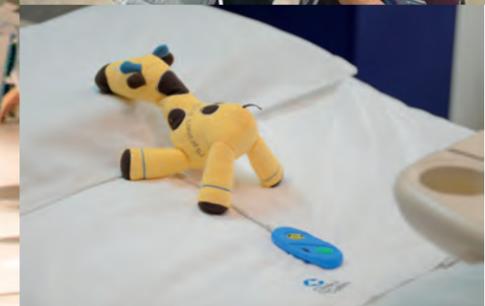
### Primera vinculación

El 1 de diciembre del 2017 se realizó la primera vinculación a la organización de una persona con discapacidad auditiva, gracias al apoyo brindado por la clínica y el asesoramiento generado por la Secretaría de Inclusión Social. La prueba piloto se realizaría por un tiempo de un año.

### Primeros resultados

Inicialmente la comunicación fue difícil; sin embargo, con el pasar de los días y con sensibilizaciones realizadas frente al lenguaje de señas, en especial para el personal del área a la cual pertenece el nuevo colaborador, se logró un acercamiento a la discapacidad, y se generó así un aprendizaje bidireccional; las barreras y los miedos frente a la inclusión cambiaron de manera favorable.

“ CON EL PASAR DE LOS DÍAS Y CON SENSIBILIZACIONES REALIZADAS FRENTE AL LENGUAJE DE SEÑAS, EN ESPECIAL PARA EL PERSONAL DEL ÁREA A LA CUAL PERTENECE EL NUEVO COLABORADOR, SE LOGRÓ UN ACERCAMIENTO A LA DISCAPACIDAD ”



## Implementación del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo - SARLAFT

Con el firme propósito de cumplir con nuestros valores corporativos, dentro de los cuales se encuentra la "integridad", en la Clínica del Country y la Clínica La Colina hemos creado diferentes mecanismos para prevenir que cualquier actividad ilícita, proveniente de proveedores, pacientes, empleados y, en general, cualquier agente que interfiere en el desarrollo del objeto social, permee en las actividades institucionales actuales. Para ello contamos con políticas y procedimientos que ayudan a mitigar que este tipo de eventos ocurra dentro de nuestras instituciones.

Como ejemplo de lo anterior podemos identificar aspectos como el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (SARLAFT), la firma de declaraciones de no conflicto de interés de parte de todos los empleados y terceros vinculados a la organización, y herramientas de uso externo, como la línea ética de denuncias, que nos ayudan a evitar riesgos de fraude y tener controles de transparencia. A continuación explicaremos brevemente cada uno de ellos.

**SARLAFT:** Basados en las principales políticas corporativas que tiene la organización, y de acuerdo con el modelo de prevención de delitos de Banmédica (Chile - que es uno de nuestros accionistas extranjeros) y en cumplimiento de la normatividad marco establecida en la

Circular Externa No. 009 de 2016, y demás regulaciones expedidas por la Superintendencia Nacional de Salud, las clínicas han establecido mecanismos mínimos de conocimiento con los terceros, dentro de los cuales se encuentran:

- **Diligenciamiento de los formatos** de debida diligencia de las personas naturales o jurídicas, cuando se generen procesos de prestación de servicios, contratación, compras de bienes y servicios, los cuales contienen información general para validación y confirmación por parte de las diferentes áreas de las clínicas.
- Generar la **verificación de la información** presentada por los terceros. La información que no sea actualizada o que una vez suministrada no pueda confirmarse, constituye una señal de alerta para las clínicas.
- Realizar la **evaluación económica** de nuestros proveedores y terceros, para tener la seguridad razonable de que su situación financiera no les impide cumplir con los requisitos de contratación.

Si en la aplicación de las herramientas de verificación del proceso de debida diligencia de los terceros se identifica un hallazgo o coincidencia en listas restrictivas o inconsistencias en el diligenciamiento de los formatos,

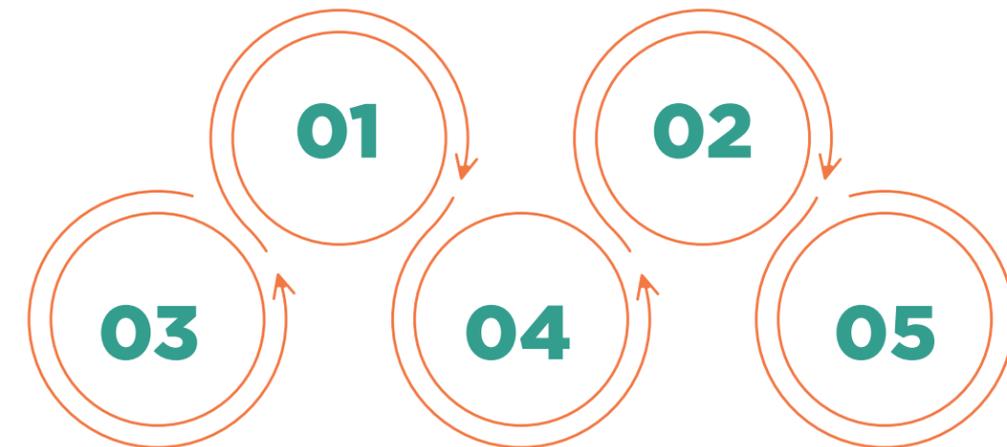
se deben reportar y tramitar las acciones respectivas ante las directivas de las clínicas, por parte del oficial de cumplimiento y/o quienes hayan identificado situaciones de alerta que generen un potencial riesgo.

Para lo anterior se tienen identificadas señales de alerta, las cuales son difundidas dentro de las clínicas, y que sus trabajadores,

a través de capacitaciones presenciales y virtuales, tienen conocimiento. **Las principales señales de alerta son:**

**Prestación de los servicios de salud** a las personas privadas de la libertad, bajo la custodia y vigilancia del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario - INPEC.

**Información incompleta o dudosa**, que no permita la plena identificación de los accionistas, trabajadores, médicos adscritos, pacientes y proveedores.



**01** **Empresas que se niegan a suministrar información sobre su actividad económica**, origen de fondos, información básica del representante legal o la documentación exigida para verificar si los productos importados cumplen con la normatividad.

**02** **Fraccionamientos** o manejos inusuales de efectivo.

**03** Las demás descritas en la guía de **tipología de lavado de activos y financiación del terrorismo**, basadas en el GAFI 2004-2013 y que puedan aplicar al objeto social de la entidad.

**04**

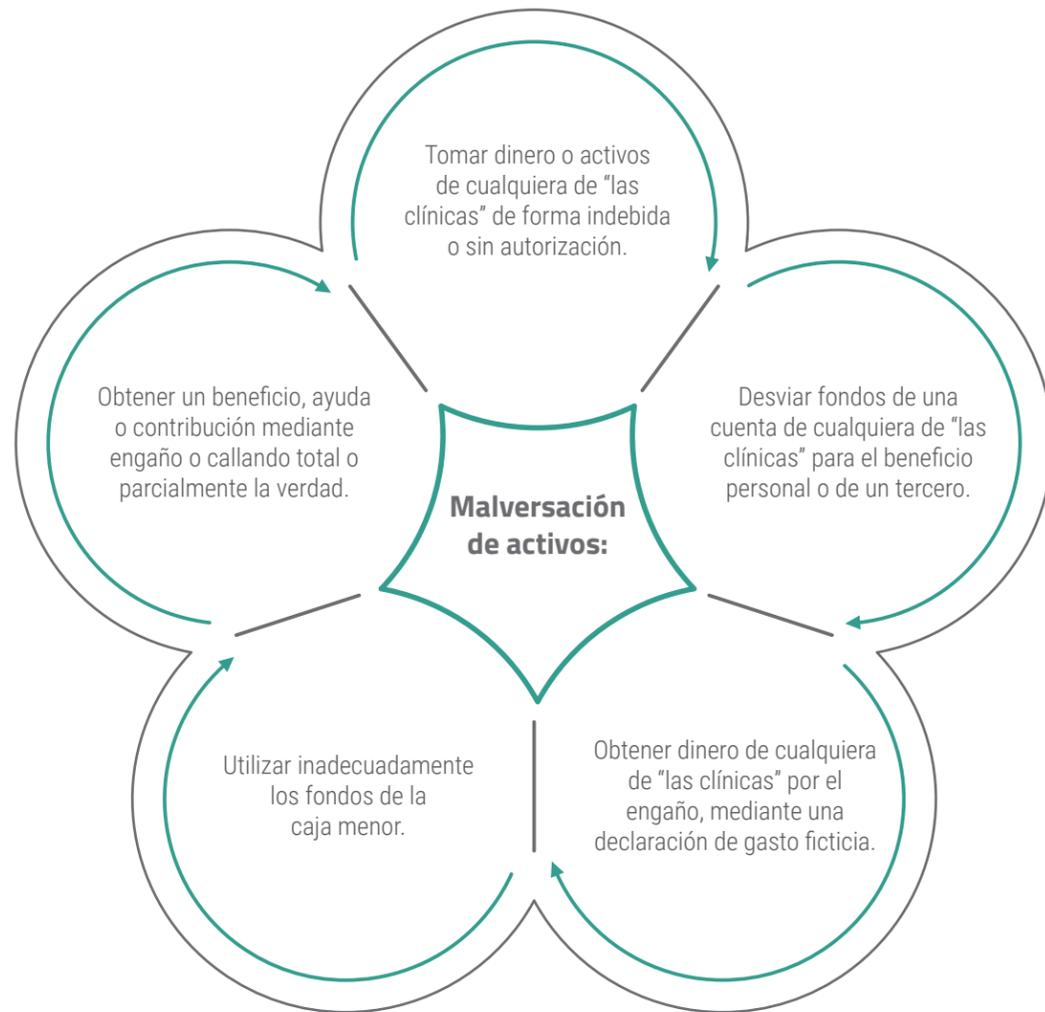
**05**

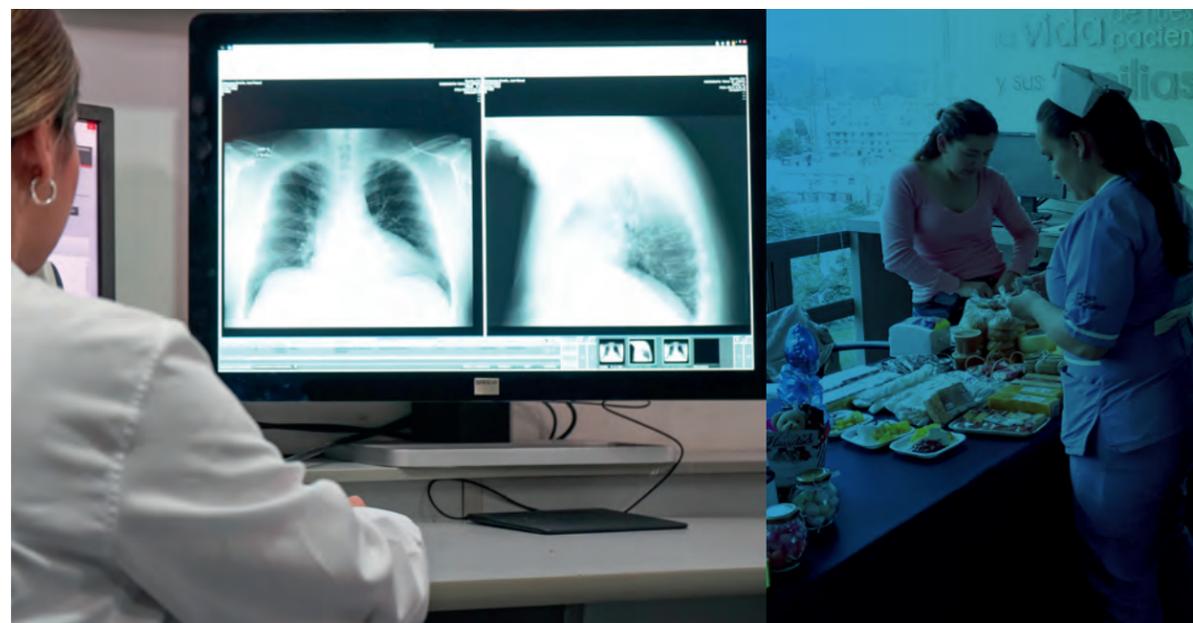
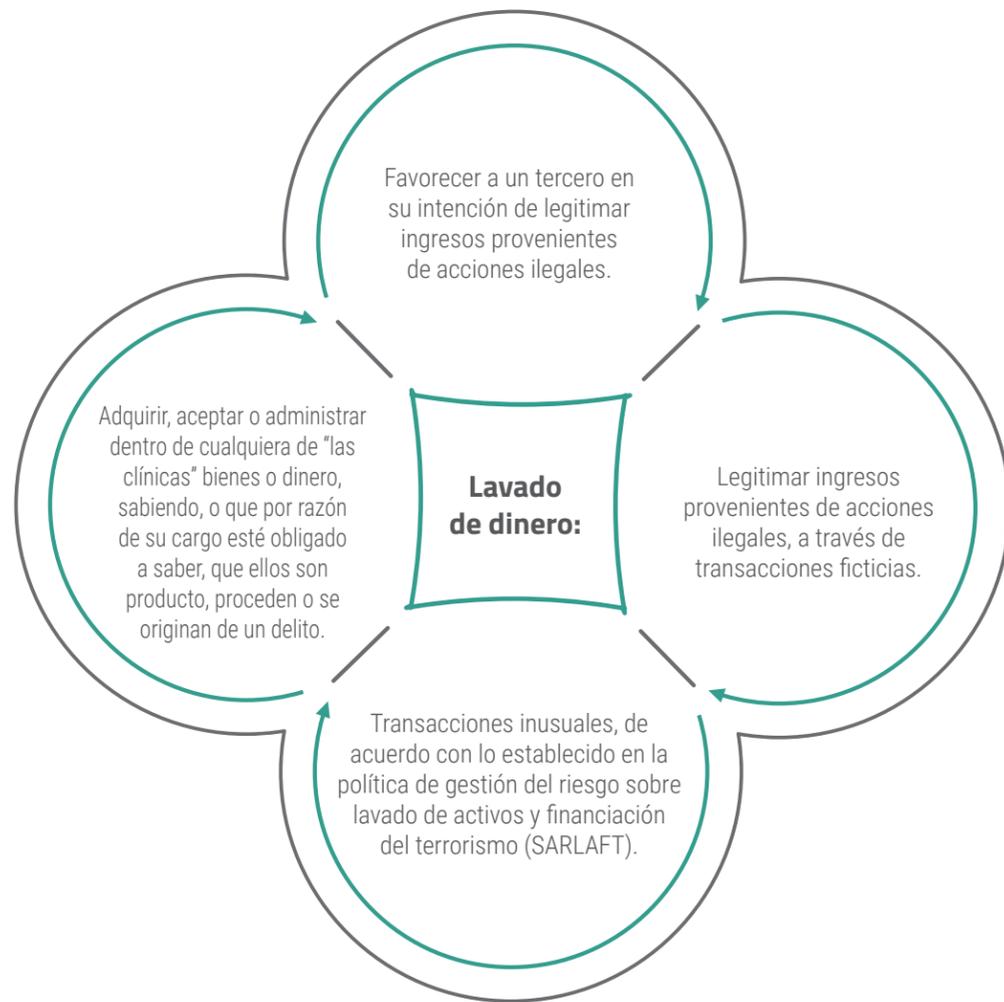
**Línea ética de denuncias:**

Sirve para que empleados, usuarios, proveedores, accionistas y en general todos los agentes que interfieren en el desarrollo del negocio, reporten eventos de posible fraude o corrupción, conductas indebidas, ilegales, consultas o dilemas éticos que vayan en detrimento de "las clínicas". Este canal de comunicación será anónimo y estrictamente confidencial, y todos, sin importar rangos ni jerarquías, podrán efectuar denuncias o alertar sobre

irregularidades que se consideren fuera del curso normal del negocio.

La siguiente lista pretende guiar a los usuarios de la línea ética de denuncias, pero esta no limita cualquier acción o hecho que se pueda considerar fraudulenta, corrupta, deshonesta o que vaya en contravía de los intereses de "las clínicas" y que deban ser informadas. Entre ellas se encuentran:







Adicionalmente, y para que tanto colaboradores como terceros puedan acceder sin ningún inconveniente a

realizar denuncias, se han dispuesto diferentes canales, los cuales son:

- ☐ **Línea telefónica** en Bogotá desde el exterior y para todo el país (+057-1) 5300470, opción 0, o 5301270, Ext. 4040
- ☐ **Colaboradores:** a través de la intranet en el link "Línea Ética de Denuncias".

- ☐ **Usuarios, proveedores y externos:** a través de las páginas web [www.clinicadelcountry.com](http://www.clinicadelcountry.com) y/o [www.clinicalacolina.com](http://www.clinicalacolina.com), a través del link "Línea Ética de Denuncias"
- ☐ **Correo electrónico:** [etica@clinicadelcountry.com](mailto:etica@clinicadelcountry.com) y/o [denuncias20393@banmedica.cl](mailto:denuncias20393@banmedica.cl)

### Programa de aulas hospitalarias

A partir del mes de septiembre del año 2018 se inició el programa de "Aulas Hospitalarias", en la Clínica del Country, el cual permite brindar un apoyo pedagógico formal a niños, niñas y jóvenes que por su condición de enfermedad o incapacidad requieren de atención hospitalaria. Se benefician de este programa niñas, niños y jóvenes entre los 3 y 18 años de edad, que por su situación de salud tendrán una estancia hospitalaria mayor de tres días.

El docente del programa de "Aulas Hospitalarias" de la Clínica del Country pertenece a la Secretaría Distrital de Salud y se encuentra vinculado al Colegio Distrital Heladia Mejía, lo que garantiza el derecho a la educación de los pacientes estudiantes desescolarizados. En los casos en que estos niños permanezcan por largos periodos internados y reingresen con frecuencia (especialmente niños con enfermedades oncológicas), se matricularán en el Colegio Distrital Heladia Mejía y podrán ser promovidos de año escolar.

El docente brinda el apoyo académico en el horario de 12:00 m. a 6:00 p.m., de lunes a viernes, y actualmente se lleva a cabo de forma individualizada en la habitación de cada niño. El docente plantea como metas el desarrollo de proyectos pedagógicos relacionados con los objetivos y criterios de desempeño en las asignaturas donde el niño requiere mayor apoyo, y en los casos en que se predice que la estancia será prolongada (más de cuatro días), se solicita al colegio el envío de los ejes temáticos correspondientes a las áreas básicas o guías que se van a desarrollar.

Los campos de pensamiento abordados son: **lógico-matemático, científico-tecnológico, histórico y comunicación, arte y expresión**; cada intervención tiene una duración de 30 a 60 minutos, dependiendo del estado médico de cada paciente estudiante, y la metodología pedagógica es el Aprendizaje Basado en Proyectos (ABP).

En el año 2018 se intervinieron pedagógicamente 47 estudiantes pacientes, con un total de 113 sesiones pedagógicas, y en el año 2019, al 19 de marzo, se han intervenido 31 estudiantes pacientes, con un total de 66 sesiones pedagógicas, y se matriculó a una paciente al Colegio Distrital Heladia Mejía.

“APOYO PEDAGÓGICO FORMAL A NIÑOS, NIÑAS Y JÓVENES QUE POR SU CONDICIÓN DE ENFERMEDAD O INCAPACIDAD REQUIEREN DE ATENCIÓN HOSPITALARIA.”

**47** ESTUDIANTES PACIENTES  
2018

**113** SESIONES PEDAGÓGICAS  
2018

**31** ESTUDIANTES PACIENTES  
AL 19 MARZO 2019

**66** SESIONES PEDAGÓGICAS  
AL 19 MARZO 2019

## Herramienta de perfilación y categorización médica

Es una herramienta que caracterizará y clasificará de una forma objetiva a los médicos, de acuerdo con los resultados obtenidos en estándares determinados. Esta herramienta

apoyará la toma de decisiones de la organización, acorde con los objetivos y/o necesidades que se tengan con el grupo médico, como medir, adherir, desarrollar, potencializar y/o fidelizar.

### Objetivos:

#### 01

Apoyar la institucionalización, el desarrollo y la potencialización de la práctica médica

#### 03

Ser un insumo para la evaluación médica

#### 02

Establecer el programa de fidelización médica (plan de beneficios y privilegios)

#### 04

Implementar estrategias comerciales

# 13

## Proyectos Hacia el Futuro



## Plan de beneficios a médicos adscritos

El plan de beneficios tiene como objetivo fidelizar los médicos a nuestras clínicas, y busca reconocer la trayectoria, trabajo y dedicación del médico a su labor. La construcción del plan de beneficios en su primera versión se planteó acorde con los resultados de la investigación realizada en el 2017, en la cual se midió

el grado de satisfacción, motivadores y necesidades de los médicos adscritos.

Los beneficios son aspiracionales y motivacionales. Aplicarán durante un año y se entregarán a los médicos especialistas que son medidos a través de la herramienta de perfilación y categorización del personal médico de la organización.

## Manual de contratistas

Con en firme objetivo de generar relaciones laborales éticas, transparentes y responsables, estamos en el proceso de construcción del manual de contratistas; con ello buscamos generar una red de organizaciones y terceros colaboradores que realicen labores para nuestra organización, ya sea en

nuestras instalaciones o fuera de ellas, de la manera más segura e integral posible, y así garantizar el correcto manejo de los aspectos que puedan interferir en su labor, evitando riesgos.

Los principales aspectos que se van a desarrollar en este documento serán:



Requisitos administrativos



Responsabilidad social empresarial



Emergencias



Contratación y normatividad



Uso de elementos de protección personal



Incidentes y accidentes de trabajo



Garantía de calidad



Inspecciones de seguridad



Uso de sustancias peligrosas



14

## Índice de Contenidos GRI

Estándar GRI	# del estándar	Contenido	Número de página	Alineación con los principios del Pacto Global
Perfil de la organización	102-1	Nombre de la Organización	15	
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	15 - 21	
	102-3	Ubicación de la sede	15	
	102-4	Ubicación de las operaciones	15	
	102-5	Propiedad y forma jurídica	23	
	102-6	Mercados y servicios	15, 23	
	102-7	Tamaño de la Organización	39	6
	102-8	Empleados y otros trabajadores	42 - 45	6
	102-9	Cadena de suministro	N/A	
	102-10	Cambios significativos en la Org y su cadena de suministro	No se registran cambios significativos	
	102-11	Principio o enfoque de precaución (gestión del riesgo)	125	
	102-12	Iniciativas externas	35	
	102-13	Afiliación a asociaciones	35	
Estrategia	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones, relevancia de la sostenibilidad para la Org y su estrategia para abordarla	de la 5 a la 12	
	102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	En el capítulo de materialidad se analizan estos elementos en específico	
Ética e integridad	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	26	
	102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	95	10
Gobernanza	102-18	Estructura de gobernanza	30	
	102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	54 - 55	
	102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	33	
Participación de los grupos de interés	102-40	Lista de los GI	54 - 55	
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva, % de empleados cubiertos en este tipo de negociación	En la Organización no existen grupos de negociación colectiva	
	102-42	Identificación y selección de GI	54 - 55	
	102-43	Enfoque para la participación de los GI	54 - 55	
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionadas	En el capítulo de materialidad se analizan estos elementos en específico	

Estándar GRI	# del estándar	Contenido	Número de página	Alineación con los principios del Pacto Global
Prácticas para la elaboración del informe	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Clínica del Country y Clínica La Colina	
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	En el desarrollo de este informe se presenta cada tema particular	
	102-47	Lista de temas materiales	En el capítulo de materialidad se analizan estos elementos en específico	
	102-48	Reexpresión de la información	No se presentan reexpresiones	
	102-49	Cambios en la elaboración de informes	12 - 13	
	102-50	Periodo objeto del informe	12 - 13	
	102-51	Fecha del último informe	12 - 13	
	102-52	Ciclo de elaboración de informes	12 - 13	
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	12 - 13	
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	12 - 13	
	102-55	Índice de contenidos GRI	Índice GRI	
	102-56	Verificación externa	La Organización no solicitó verificación externa para la ejecución de este informe	

**TEMAS MATERIALES**

Estándar GRI	# del estándar	Contenido	Número de página	Alineación con los principios del Pacto Global
Desarrollo y cultura organizacional				
Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	59	1 y 2
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	59 - 63	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	59 - 63	

Estándar GRI	# del estándar	Contenido	Número de página	Alineación con los principios del Pacto Global
<b>Formación y enseñanza</b>				
Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	69	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	69 - 79	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	69 - 79	
<b>Clima laboral</b>				
Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	80	1 y 2
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	80; 81	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	80; 81	
<b>Experiencia del paciente</b>				
Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	88	1 y 2
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	88	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	88	
<b>Ética corporativa</b>				
Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	95	10
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	95	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	95	10
<b>Voluntariado Corporativo</b>				
Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	96 - 99	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	96 - 99	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	96 - 99	
<b>Medio Ambiente</b>				
Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	100	8 y 9
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	100 - 109	8
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	100 - 109	8

