



Memoria 20

20



Clínica del
Country



Clínica
La Colina



Memoria de sostenibilidad 2020

La presente memoria es el resultado del trabajo conjunto de nuestras Clínicas para cumplir los objetivos estratégicos y aportar al desarrollo de una sociedad con un futuro sostenible.

Este documento no ha sido sometido a verificación externa, por decisión de la organización, sin embargo, su realización ha sido alineada con principios de claridad, fiabilidad, y equilibrio para garantizar la calidad de la información. En esta edición se alinearon los **Estándares GRI con el Marco de la Cultura de la Salud para los Negocios (COH4B)**.



Ficha técnica

**[GRI 102-49] [GRI 102-50]
[GRI 102-51] [GRI 102-52] [GRI 102-53]**

La Memoria de Sostenibilidad en Clínica del Country y Clínica La Colina está a cargo de:

Adriana Garcés Fuminaya
Subgerente de Marketing

Período reportado: 2020
Fecha del reporte anterior: 2019
Ciclo de elaboración de informes anual

COORDINACIÓN EDITORIAL Y DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Adriana Garcés Fuminaya
Subgerente de Marketing
adriana.garces@clinicadelcountry.com

Mariana Bajaire Bajaire
Jefe de Comunicación Interna
mariana.bajaire@clinicadelcountry.com

María Camila Sarmiento Peña
Profesional de Comunicación Interna
camila.sarmiento@clinicadelcountry.com

FOTOGRAFÍA
Reporte gráfico Equipo de Marketing

DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN
Lina Cortés

Tabla de contenido

Somos

Presentación Clínicas
Afiliación Asociaciones
Declaración Gerencia General
Estructura de Gobernanza
Misión y visión
Valores y principios
Historia de las Clínicas

Nuestras Clínicas

Planeación Estratégica
Actividades, marcas y servicios
Cifras
Desempeño Económico
Nuestros proyectos

Gestión Médica

Gestión Médica
Atención a nuestros
pacientes y sus Familias
Calidad y Seguridad
en la Atención

Nuestra Operación

Operaciones

Nuestro Equipo

Tamaño de la organización
Desarrollo y Clima Organizacional
Beneficios
Nuestros Médicos
Seguridad y Salud en el Trabajo
Apoyo Emocional
Educación
Marketing y Comunicaciones
Cumplimiento

Nuestras Acciones

Gestión Ambiental
Grupos de interés
Gestión Responsabilidad Social

Somos

[GRI 102-1] [GRI 102-3] [GRI 102-5]



Para el ejercicio de la presente memoria se denominará como la organización al grupo conformado por **Clínica del Country (CDC)** y **Clínica La Colina (CLC)**.

Presentación Clínicas



Razón Social: Administradora Country S.A.S.

Propietario: Patrimonio Autónomo Nueva Clínica/PANC

NIT: 830.005.028-1

Ubicación: Carrera 16 # 82 – 57 Bogotá, Colombia.

Somos una IPS de alta complejidad.

Contamos con más de 58 años de servicio.

Objeto Social: Prestación de Servicios de Salud Humana Complementarios.

Tipo de Entidad: Privada – Sociedad por Acciones Simplificada.

Inscripción Documentos Constitutivos: Escritura Pública No. 2879 Notaría 9ª de Bogotá del 23 de mayo De 1995, inscrita el 5 de junio de 1995 bajo el No. 0495441 del Libro IX.

Capital Pagado en Miles de Pesos: \$70.499.221.



Razón Social: Administradora
Clínica La Colina S.A.S.

Propietario: Patrimonio Autónomo
Nueva Clínica/PANC

NIT: 900.582.598-3

Ubicación: Calle 167 # 72 – 07
Bogotá, Colombia.

Somos una IPS de alta complejidad.

Acompañando a las familias colombianas desde hace 7 años.

Objeto Social: Prestación de Servicios de Salud Humana Complementarios.

Tipo de Entidad: Privada – Sociedad por Acciones Simplificada.

Inscripción Documentos Constitutivos: Documento Privado sin número de Asamblea de Accionistas del 17 de diciembre de 2012 inscrito el 4 de enero de 2013 bajo el número 01695931 del Libro IX.

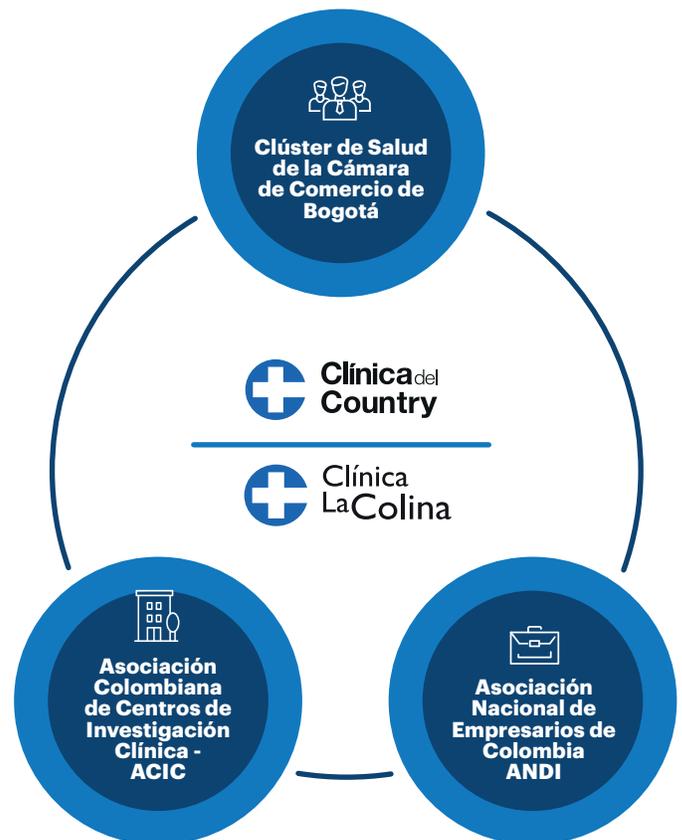
Capital Pagado en Miles de Pesos: \$133.204.656.



Afiliación Asociaciones

[GRI 102-13]

- Dentro de la estrategia de la organización, se incluye la participación en asociaciones y otras entidades que tienen influencia en el sector Salud. Creemos en la creación de un impacto positivo dentro de la sociedad para lograr un trabajo continuo con otras organizaciones y generar alianzas que permitan la creación de nuevas oportunidades para la comunidad.
- Como parte del compromiso adquirido en el Pacto Mundial en temas de Derechos Humanos, Laborales, Ambientales y Gestión de la Anticorrupción nos acogemos al modelo de la iniciativa de **Reporte Global (GRI)** para la elaboración de la memoria de sostenibilidad.
- Dentro de las iniciativas externas a las que pertenecen las Clínicas se encuentran:



Declaración de la Gerencia General

[GRI 102-14]



El 2020 suscitó uno de los mayores retos que hemos podido enfrentar desde nuestras Clínicas, debido a la pandemia del COVID-19 que impactó a toda la humanidad. Valores y cualidades como la **adaptación**, el **servicio** y el **trabajo** en entornos de incertidumbre fueron aún más relevantes. Como equipo diariamente sorteamos desafíos que hoy siguen siendo una constante, y revelan nuestro principal propósito que es cuidar de nuestros pacientes.

Dada la coyuntura, tuvimos que conjugar todo el tiempo los verbos **reducir**, **alinear** y **crecer** para mantener siempre la eficiencia en nuestra institución. Por ello, durante el año reportado trabajamos transversalmente para alcanzar los objetivos planteados, frente a los que se realizaron los siguientes avances:

Trabajamos con todo nuestro equipo de profesionales de la salud para enfrentar el SARS-CoV-2 con **capacitaciones** para la atención, **entendimiento**, actualización e investigación. Se hizo la **reconfiguración** de los modelos integridad, compasión, relaciones, desempeño e innovación de atención manteniendo una práctica clínica homogénea y con resultados estandarizados; además, se establecieron **programas para el bienestar físico y mental** de los colaboradores y el cuerpo médico.

Continuamos trabajando en para garantizar la gestión de **recursos** en línea con el **desarrollo** y crecimiento a nivel de propiedades, plantas y equipos, identificadas por cada filial y unidad de negocio. Se robustecieron los **medios de comunicación** para garantizar la alineación y actualización de cifras y hechos relevantes dentro toda la organización.

También se fortaleció la comunicación externa para mantener la visibilidad de los **servicios** frente a **los pacientes y opinión pública**. Focalizamos en potencializar la innovación en procesos y herramientas de comunicación e información que contribuyeron a la conectividad y comunicación del negocio.

En las Clínicas entregamos lo **mejor** por nuestros colaboradores, cuerpo médico y pacientes y sus familias con la entrega de elementos de protección personal, la ampliación de la capacidad en **camas** de Unidades de Cuidado Intensivo, Intermedio y otros espacios.

Esta memoria constituye un hito para el gran trabajo desarrollado en donde a pesar de los desafíos continuamos operando bajo los valores y principios: integridad, compasión, **relaciones**, innovación y **desempeño** que nos seguirán guiando en el futuro.



Estructura de Gobernanza



Misión y Visión

[GRI 102-16]



Misión

Ayudar a las personas a llevar vidas más saludables y colaborar para que el sistema de salud funcione mejor para todos.

Visión

Ser reconocida como la compañía de salud más confiable en Colombia por la excelencia y calidad de sus servicios, sus productos y su solidez financiera.

Valores y principios

[GRI 102-16]



Integridad

Cumplimos nuestros compromisos. Nunca transigimos en cuestiones de ética.



Compasión

Nos ponemos en el lugar de las personas a quienes servimos y con quienes trabajamos.



Relaciones

Generamos confianza a través de la colaboración.



Innovación

Inventamos el futuro y aprendemos del pasado.



Desempeño

Demostramos excelencia en todo lo que hacemos.

Historia de las Clínicas



La Clínica del Country fue fundada hace más de cuatro décadas, el **11 de noviembre de 1962** por un grupo de prestigiosos médicos, como una institución privada pionera en la presentación de servicios de salud y enfocada en la calidad de su atención.

En **1982**, como parte de su estrategia para integrar todas las especialidades científicas existentes, inició el desarrollo de lo que es hoy el complejo médico más grande del país con la construcción del primer edificio de consultorios de la zona, que actualmente cuenta con más de 1200 consultorios y que albergan cerca de 1900 médicos, además de múltiples unidades médicas y de diagnóstico.

En **1988** se instalaron los equipos de Tomografía Axial Computarizada y Resonancia Magnética Nuclear, siendo los primeros que llegaron al país. En **1992** recibió el Premio Nacional de Medicina al introducir en Colombia la técnica de cirugía laparoscópica y formar las primeras generaciones de cirujanos laparoscopistas.

El 8 de junio de **1998**, con el apoyo de más de 1200 inversionistas se inauguró la nueva sede o Unidad Carrera 16, con una gran renovación tecnológica y Administradora Country S.A. inició la operación de la Clínica del Country con un nuevo modelo administrativo, que hoy es ejemplo de eficiencia y crecimiento empresarial.

El 3 de octubre de **2007** la empresa consolida su inversión convirtiéndose en una empresa Multinacional al asociarse con Banmédica de Chile.

En el **2008** inicia el programa de trasplantes, en el **2009** para responder a las necesidades de los pacientes inaugura el Centro de Oncología, en el **2010** abre al servicio una nueva unidad para la atención de los recién nacidos, en el **2011** adquiere el PET-CT siendo esta la más moderna tecnología para la detección del cáncer, a mediados del **2012** estrena un Centro Materno-Fetal y Neonatal para brindar una atención segura a la maternidad de alto riesgo y finalmente en el **2013** el Centro Diagnóstico.

En el **2015** se inició el proceso de integración entre las Clínicas del Country y La Colina, posteriormente en **2016** se dio apertura del edificio de la calle 84.

En el **2007**, entra a hacer parte del Grupo Banmédica de Chile, empresa líder en aseguramiento y prestación de servicios de salud. En 2017 se llevó a cabo la adquisición de la participación de Banmédica por parte de UnitedHealth Group. Finalmente, en el **2018** dicha compañía cerró la compra de la participación accionaria de Banmédica.

Desde **2019** contamos con una sede del Centro de oncología y el Centro Materno Fetal cerca de la sede de Clínica La Colina.



Clínica La Colina es una institución privada de salud, que hace parte del grupo de la Clínica del Country. Inició la atención de pacientes en **mayo de 2013**, para atender a la población del



noroccidente de Bogotá y sus inmediaciones (Chía y Cajicá), una zona de la ciudad que contaba con una baja oferta de instituciones médicas de alta calidad.

En **2018** entró a hacer parte de UnitedHealth Group, cuando compró la participación accionaria que anteriormente tenía el grupo chileno Banmédica.

Desde **2019** contamos con la sede en Office Park para Consulta Externa y toma de muestras.

Nuestras Clínicas



Planeación Estratégica

El direccionamiento estratégico, es esa visión de negocio compartida que nos permite focalizar todas nuestras acciones, y permitir que las Clínicas avancen año tras año. Nos hemos alineado con las tres prioridades estratégicas definidas en UnitedHealth Group para el 2020:



Reducir: el costo de la atención para facilitar el acceso al sistema privado.



Alinear: la financiación y la prestación de la atención de la más alta calidad al menor costo, con los mejores resultados y una experiencia más sencilla.



Crecer: para servir a más pacientes de forma sostenible, alineada y asequible.

La pandemia COVID-19 impulsó una serie de efectos colaterales que han tenido un impacto directo en el funcionamiento de

nuestras Clínicas y en la implementación de los proyectos que habíamos planeado para 2020. Las políticas y directrices determinadas por el Gobierno Nacional para enfrentar la emergencia de salud fueron las causas de una disminución significativa en la actividad hospitalaria en ambas Clínicas: tasas de ocupación de alrededor del 50%.

Durante el último semestre del año iniciamos la implementación de estrategias de reactivación que nos permitieron progresivamente alcanzar la normalidad operacional en los servicios clínicos y reanudar los proyectos que nos permitirán alcanzar objetivos corporativos a largo plazo.

Esto fue impulsado en una estrategia de control de costos para garantizar la rentabilidad deseada del modelo de negocio y la consolidación de la red prestación-aseguramiento, con el objetivo de aumentar la participación de Colmédica en los servicios clínicos de Clínica del Country y Clínica La Colina.

El objetivo principal es fortalecer tres aspectos básicos del negocio, con el fin de lograr una propuesta de valor única que consolide a las Clínicas como la marca premium preferida dentro del segmento de mercado, al tiempo que garantiza la sostenibilidad de su modelo de negocio.

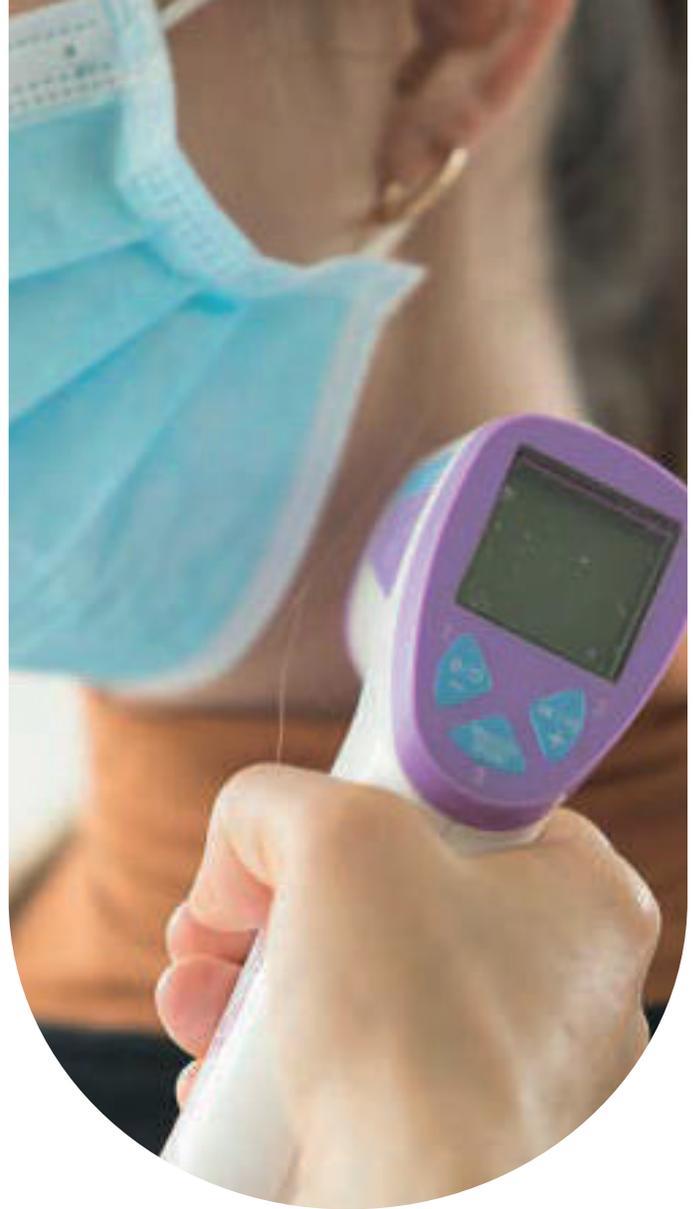


- **Fortalecimiento del Modelo Médico:**

Desarrollo de nuevos servicios de alta complejidad apalancados en el fortalecimiento de nuestras especialidades. Debemos abrirnos selectivamente a nuevos segmentos de mercado, internalizar los servicios médicos, avanzar en la implementación del plan de expansión para aumentar la capacidad instalada de Clínica del Country para garantizar la derivación de los pacientes a nuestros servicios hospitalarios y quirúrgicos.

- **Experiencia centrada en el paciente:**

Garantizar la calidad y la seguridad de nuestros pacientes al homogeneizar nuestra práctica clínica, esforzarnos por mejorar la oportunidad de atención en los servicios y proporcionar servicios de red que garanticen una atención integral en los casos más complejos. También desarrollaremos canales de comunicación digital para apoyar la atención al paciente y mejorar la interacción, buscando apalancarse en las buenas prácticas adquiridas durante la pandemia: telemedicina.



- **Foco en la recuperación de ingresos en Clínica La Colina:** Redefinición del segmento de mercado y la cartera basándose en planes de seguro medio-bajo de aseguradoras. De igual forma se busca fortalecer las estrategias de contención de costos.

Servicios en común Clínicas

- Escanografía
- Cirugía Ambulatoria
- Cirugía de Obesidad
- Terapia Física
- Resonancia Magnética
- Laboratorio Clínico
- Terapia Respiratoria
- Patología
- Terapia Ocupacional
- Gastroenterología
- UCI Adulto
- Cirugía mínimamente invasiva
- Cardiología
- Urgencias Adultos
- UCI Neonatal
- Nutrición
- Neurofisiología
- Urgencias Pediátricas
- Centro Diagnóstico
- Farmacia
- Unidad Transfusional

- Radiología y Ultrasonido
- Cirugía General
- Ortopedia
- Ginecología
- Pediatría
- Urología
- Otorrinolaringología

Servicios Especializados Clínica del Country:

- Centro de Oncología
- Centro Materno Fetal
- Centro de Investigaciones
- Medicina Nuclear - PET Scan
- Clínica de Heridas
- UCI Pediátrico
- Trasplantes
- Angiografías y Hemodinamia

Servicios especializados Clínica La Colina:

- Consulta Externa
- Fisioterapia ambulatoria



Cifras

[GRI 102-7]



Operaciones

Indicadores



Clínica del
Country



Clínica
La Colina

 Camas	259	160
 Urgencias	5.913	4.277
 Hospitalizaciones	14.223	7.568
 Partos	2.438	636
 Cirugías	9.902	4.489
 Imágenes diagnósticas	109.749	40.633
 Consulta externa	0	14.133

Desempeño Económico [GRI 201-1]

Indicadores



Indicadores	Clínica del Country	Clínica La Colina
 Ingresos	\$267.885.642.626	\$ 98.658.526.012
 Sueldos pagados	\$96.958.961.296	\$48.906.595.120
 Pagos a proveedores	\$92.223.335.000	\$31.203.125.000
 Plazo de pago a proveedores	60 días	90 días
 Porcentaje a proveedores colombianos	100%	100%
 No. Total de proveedores en categorías de servicios y productos	4530	2031
 Antigüedad de los cinco proveedores principales	23 años	8 años
 Contribuciones del Estado	0	0
 Impuestos pagados	\$99.306.072	\$57.783.863
 Donaciones a partidos políticos	0	0
 Rendimiento de los activos	0	0
 Inversión en comunidades	0	0
 Utilidades	\$13.299.270.792	\$-8.626.991.023
 Servicios ofrecidos	172.043	76.601
 Facturación de pacientes internacionales	\$3.338.803.400	\$130.070.444

Nuestros Proyectos

[GRI 102-10]



Respuesta frente a la pandemia COVID-19

Como es de conocimiento para todos, este año cambió la dinámica regular desde el ámbito personal y laboral, por esto las organizaciones tuvieron que adaptarse a nuevos entornos desconocidos y actuar bajo la incertidumbre que generó la pandemia. Desde las Clínicas del Country y La Colina, a las instituciones que estás en primera línea, se generaron múltiples estrategias para responder a esta, entre ellas se destacan:

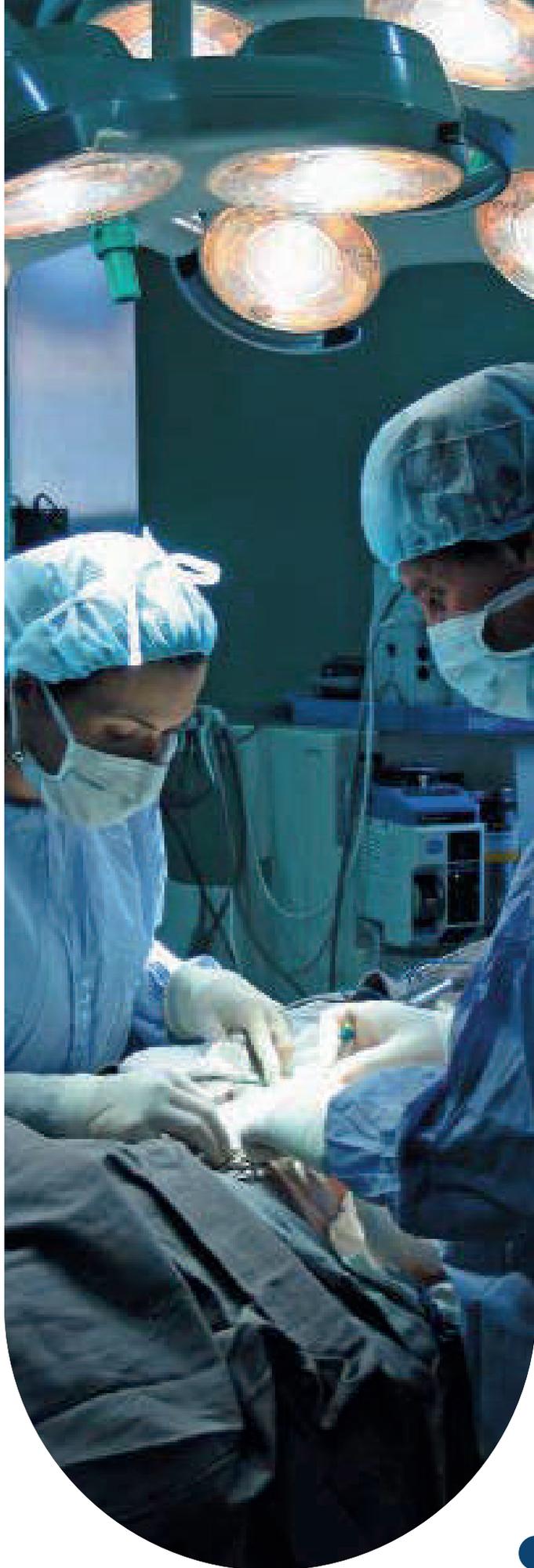
- La ampliación de su capacidad en Camas de Unidades de Cuidado Intensivo e Intermedio.
- La contratación del Talento Humano capacitado para atenderla.
- Reconfiguración de los modelos de atención en urgencias y en los diferentes servicios.
- Garantizar el bienestar físico y mental de los colaboradores y el cuerpo médico con la implementación de actividades como: la dotación permanente de los elementos de protección personal, apoyo emocional para ellos y sus familias, facilidades en actividades cotidianas como mercados de despensa, hasta rutas para su movilización segura.
- La alineación y actualización de cifras y hechos relevantes dentro toda la organización.
- La comunicación interna y externa permanente con boletines y charlas informativas.
- Eficiencias operacionales y ahorros.

Estructura organizacional e internalización de los servicios

Desde la estrategia organizacional se realizó un cambio en la **estructura** que le permitiera a la institución consolidar un gobierno corporativo transversal para las Clínicas, por tal razón se transformó la Vicepresidencia Médica en una **Gerencia Médica** que garantiza una práctica clínica homogénea con resultados clínicos estandarizados. También se crearon: la **Gerencia de Operaciones** para que los servicios de apoyo operativos y administrativos asignados respondan a las necesidades asistenciales de las clínicas con oportunidad, calidad, seguridad y costo-eficiencia contribuyendo de esta forma a la reducción del impacto ambiental, el mejoramiento de la experiencia de nuestros pacientes y la rentabilidad de las Clínicas; la **Gerencia Financiera**, para garantizar una gestión de recursos en línea con el **desarrollo y crecimiento**; y finalmente la **Gerencia de Tecnología** para potencializar la **innovación** en procesos y herramientas de **comunicación e información**.

Otro de los retos de la organización, es el aumento institucional de la **práctica clínica** y de los **servicios foco** y de valor, por tal razón se inició la internalización de los servicios de **terapia** (respiratoria, física, ocupacional, de lenguaje) y la homologación de los proveedores de **laboratorio clínico**, servicio transfusional y patología. Así, por medio de estas iniciativas, se ha logrado brindar una mayor calidad y seguridad en la atención con resultados clínicos estandarizados y superiores, un mejor servicio y eficiencias operacionales que promueven un mejor **sistema de salud**.





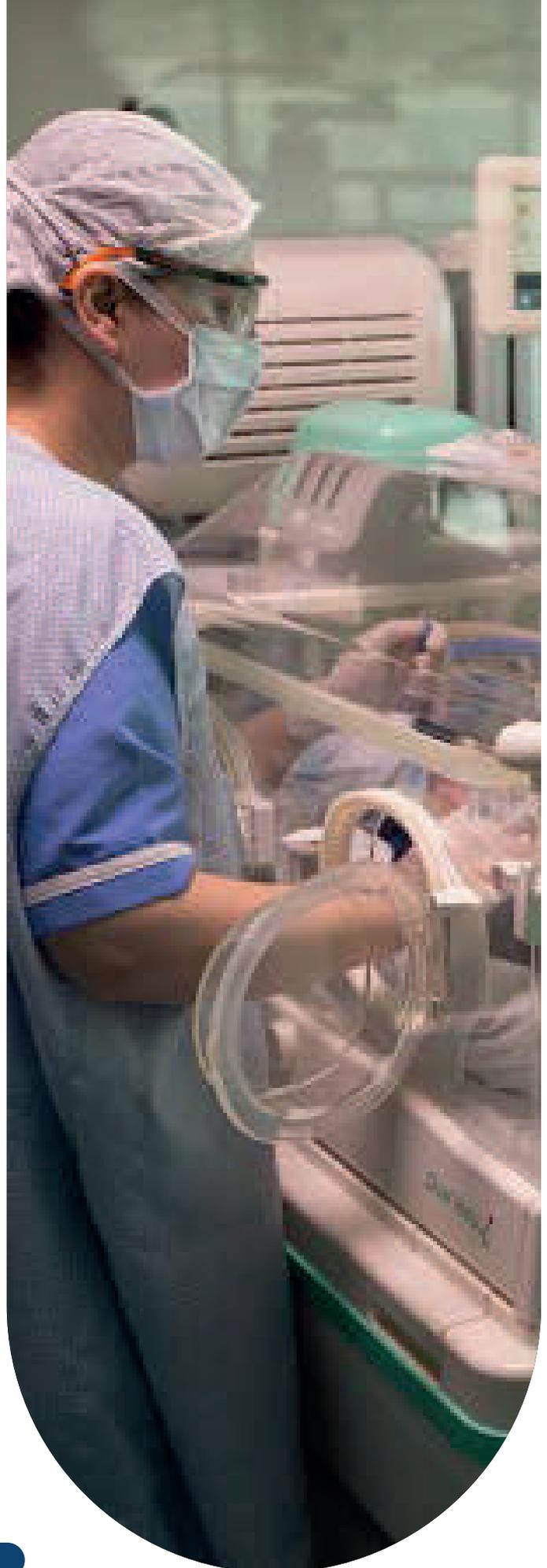
Proyectos corporativos

Con el fin de fortalecer el modelo operativo y avanzar en la integración del sistema de servicios de salud, en un esfuerzo conjunto con Colmédica Medicina Prepagada, se está trabando para la **creación de cuatro salas de cirugía ambulatoria bajo la marca de Clínica La Colina**, estas serán principalmente destinadas para procedimientos de cirugía general, otorrinolaringología, ortopedia, urología y ginecología. Este proyecto hará su apertura **en 2021** (conforme al comportamiento de la Pandemia) y se estima que se prestarán unas 2.500 cirugías durante el primer año.

Durante el 2020 en las Clínicas del Country y La Colina se llevaron a cabo diferentes proyectos de **inversión**, unos asociados a la mejora continua de sus servicios y operación, y otros a la respuesta frente a la pandemia. Por tal razón para los pacientes y sus familias, se llevó a cabo la **remodelación** de las **Unidades de Cuidado Intensivo Neonatal** en la Clínica del Country, garantizando un espacio moderno y amigable para los bebés que necesitan de un cuidado especializado.

Adicionalmente y en línea con la estrategia de internalización y optimización de los servicios, se llevó a cabo la renovación del instrumental médico, la adaptación y remodelación del **laboratorio clínico y de patología**, la adquisición de tecnología de punta con un ecocardiógrafo y monitores de parámetros hemodinámicos, y desde lo ambiental se realizaron unas adecuaciones a la planta de tratamiento de aguas residuales.

Frente la pandemia, las Clínicas tuvieron que adaptarse a las nuevas dinámicas estructurales y físicas que se originaron por esta, por tal razón la institución realizó remodelaciones en sus áreas administrativas y algunos servicios, adicionalmente una inversión significativa en la compra de equipos que apoyaron todo el diagnóstico y tratamiento de los pacientes, es de destacar: la adquisición de ventiladores, máquinas de anestesia, cánulas de alto flujo y monitores, entre otros dispositivos que le permitieron a la organización ampliar su capacidad para atender la emergencia.



Gestión Médica



[GRI 103-2]

En nuestras Clínicas orientamos nuestros esfuerzos a la atención integral de nuestros pacientes y sus familias, y al cuidado de nuestros colaboradores. Desarrollamos diferentes estrategias para dar respuesta oportuna a la pandemia del COVID-19. Desde cada uno de los frentes y servicios adaptamos nuestros procesos para seguir cumpliendo nuestras metas.

Casos confirmados COVID-19 en Bogotá: 471.155

De los cuales atendimos en nuestras Clínicas:

Pacientes atendidos:

 Clínica del Country	12.156
 Clínica La Colina	6,943
Total:	19.099

Pacientes confirmados Covid-19:

 Clínica del Country	4.381
 Clínica La Colina	2.435
Total:	6.816

*Datos a 31 de diciembre de 2020.



Atención a nuestros pacientes y sus familias

Nuestro NPS (Net Promoter Score)

Trabajando siempre enfocados en la experiencia de nuestros pacientes y sus familias y de una atención con los más altos estándares de calidad, desde 2018 se implementó el indicador NPS (Net Promoter Score), una métrica que nos permite medir la lealtad con la organización y conocer lo que estamos haciendo y nuestras oportunidades de mejora a través de la pregunta:

¿Recomendarías Clínica del Country y Clínica La Colina a tus familiares y amigos?



Evolución NPS durante el año

Indicador



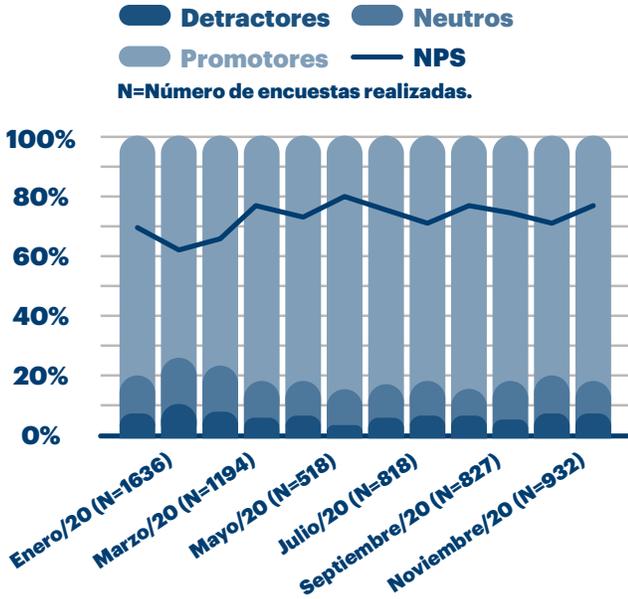
Clínica del
Country



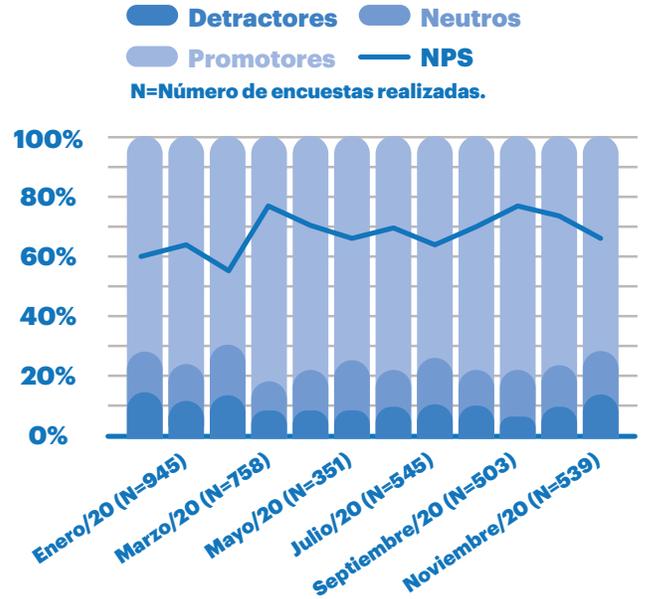
Clínica
La Colina

Indicador	Clínica del Country	Clínica La Colina
Meta 2020	67	62
Cierre 2020	72	64
Enero	72	60
Febrero	64	62
Marzo	68	56
Abril	75	74
Mayo	75	69
Junio	81	67
Julio	76	68
Agosto	74	63
Septiembre	75	66
Octubre	86	69
Noviembre	71	67
Diciembre	74	58
Número total de respuestas	12.002	7.232
% Promotores	76,25	70,17
% Detractores	7,38	10,75

Distribución NPS



Distribución NPS



Estas son las palabras que nuestros pacientes mencionan más en la encuesta de satisfacción.

¿Cómo escuchamos a nuestros pacientes?

Además del NPS, contamos con **buzones de sugerencia** ubicados en diferentes áreas de nuestras Clínicas. Aquí se pueden publicar las quejas, sugerencias y felicitaciones que nos permiten tomar decisiones para abordar y complementar los temas relacionados con nuestros servicios.

Número de formatos recibidos en los buzones

 Clínica del Country

 Clínica La Colina

 Quejas	1.205	708
 Sugerencias	109	86
 Felicitaciones	1.068	691



Atención durante la pandemia:

Pensando en la seguridad y bienestar de nuestros pacientes y colaboradores, se realizaron unos ajustes en las **Políticas de Acompañantes y Visitantes** promoviendo el autocuidado y la seguridad dentro de nuestras instalaciones con el reto de mantener cerca a nuestros pacientes hospitalizados y sus familias. Se realizaron estrategias para el acompañamiento a pacientes en **fin de vida**, lanzamos el **Programa Acercando Familias**, implementamos el manejo de pertenencias de pacientes COVID-19, entre otros. De esta manera se cumplió con la meta de NPS propuesta para el año.



Cambios en la Política de Visitas

Teniendo en cuenta las políticas gubernamentales que surgieron en el transcurso de la pandemia se implementaron unos cambios en la política de visita como:

Se permitía el ingreso de visitante únicamente en los siguientes casos:

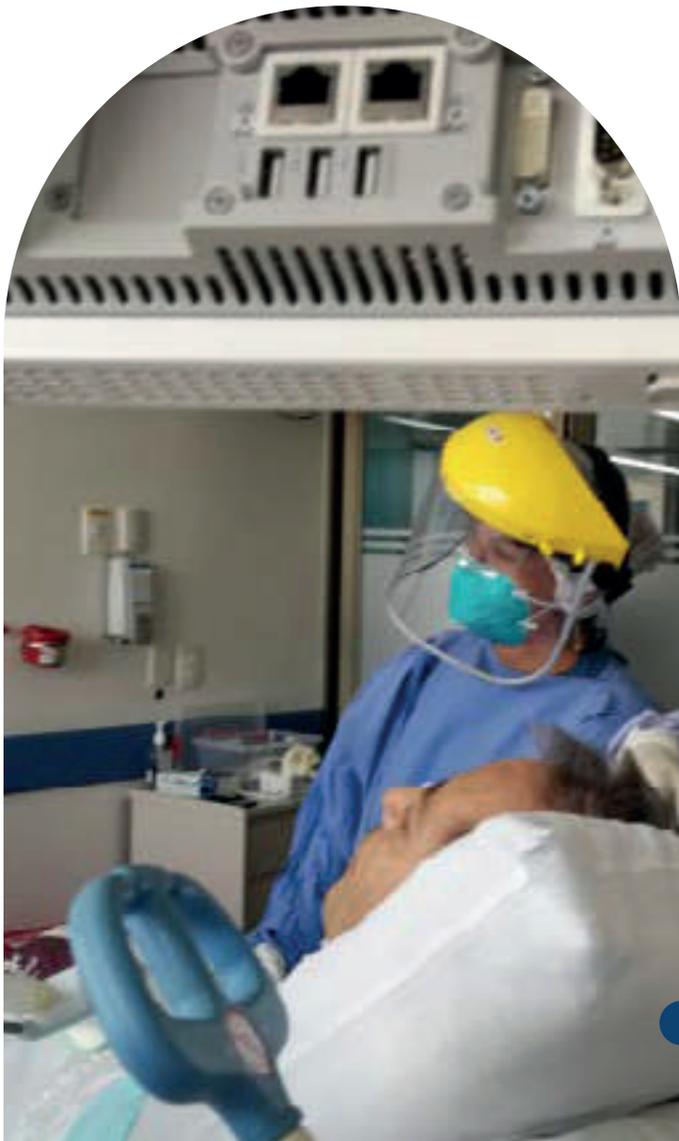
- **Pacientes pediátricos:** podían venir acompañados por solo uno de sus padres o tutor quienes podían turnarse durante la hospitalización.
- **Embarazada en trabajo de parto:** podían estar acompañadas por una persona.
- **Pacientes en fin de vida:** se analizaba cada caso y si eran pacientes diagnosticados con COVID-19 las visitas no eran permitidas.

Se implementó la toma de temperatura al ingreso de la institución y una encuesta donde los pacientes registraban su estado de salud.



Cambios en los procesos de atención

- Se revisaron y actualizaron los procedimientos para la atención de pacientes y sus familias en época de pandemia ajustándolo a los nuevos decretos y lineamientos del Gobierno Nacional.
- El rol principal de Servicio al Paciente fue el acompañamiento continuo entre pacientes y familiares logrando así entregar lo mejor para cuidar la vida de nuestros pacientes y sus familias.



Acercando Familias:

Pensando en la tranquilidad de nuestros pacientes y sus familias, en la Clínica del Country y Clínica La Colina implementamos la iniciativa **“Acercando Familias”**. Se trata de un grupo de 6 de nuestros médicos, que a través de llamadas telefónicas buscan mantener la cercanía entre los pacientes hospitalizados, sus acompañantes y las Clínicas. En esta iniciativa se establece la comunicación entre el paciente y un familiar, para aclarar dudas, dar información general y evolución del familiar. También es un espacio para que el paciente se sienta acompañado y pase un rato diferente.



Teleorientación:

Desarrollamos una herramienta digital diseñada para orientar a los pacientes a través de videoconferencias durante la emergencia sanitaria por COVID-19 en temas relacionados con la pandemia. Además, como una plataforma para resolver dudas sobre cuándo asistir al servicio de Urgencias y cuando no hacerlo.

Durante 2020 atendimos **242 pacientes.**



Referencia y Contrarreferencia:

El Sistema de Referencia y Contrarreferencia consiste en una serie de procedimientos asistenciales y administrativos, a través de los cuales se asegura la continuidad de la atención de las necesidades de salud.

Las principales motivaciones de las autoridades de salud para promover la aplicación de un Sistema de Referencia y Contrarreferencia se basan en tres grandes ámbitos de preocupación:

- **Garantizar** la calidad, continuidad y seguimiento de los servicios.
- **Controlar** los costos y el uso de recursos escasos.
- **Asegurar** la satisfacción tanto de los pacientes como de los proveedores.

En este escenario, el propósito del Sistema de Referencia y Contrarreferencia es gestionar la demanda por los distintos servicios de salud de tal manera que las diferentes necesidades de salud se resuelvan de acuerdo a su grado de complejidad en los distintos niveles de la red asistencial.

Durante la pandemia el servicio de Referencia y Contrarreferencia cobró gran importancia ya que, por las indicaciones emitidas por los entes reguladores, el control de todas las camas de cuidado intensivo de la ciudad, sin distinción de instituciones públicas o privadas, pasaron a ser manejadas por el Centro Regulador de Urgencia y Emergencias de la ciudad.

Para hacer esta una realidad se puso a disposición el mayor número de camas posibles de cuidado intensivos con que podíamos contar, convirtiendo camas de hospitalización y salas de cirugía en **Unidades de Cuidado Intensivo**. La información de disponibilidad de capacidad instalada y de ocupación era reportada dos veces al día tanto a la Secretaría de Salud de Bogotá como al Ministerio de Salud, con el fin de poder hacer el censo regional y nacional de la disponibilidad de camas de UCI y así por distribuir en esta gran red de clínicas y hospitales los pacientes que requirieran de este servicio.



Aceptados Efectivos

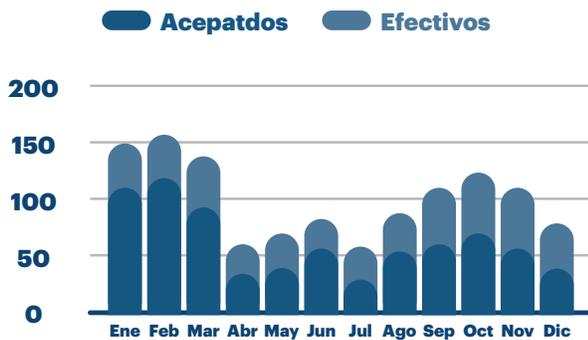
	Aceptados	Efectivos
Enero	108	45
Febrero	109	47
Marzo	94	45
Abril	37	20
Mayo	42	23
Junio	55	30
Julio	31	24
Agosto	51	35
Septiembre	65	39
Octubre	72	44
Noviembre	62	41
Diciembre	41	37
Total	767	441



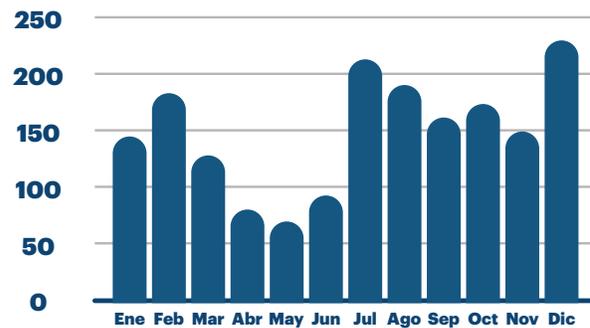
Remitidos

	Remitidos
Enero	148
Febrero	178
Marzo	127
Abril	68
Mayo	64
Junio	95
Julio	210
Agosto	186
Septiembre	159
Octubre	164
Noviembre	150
Diciembre	232
Total	1781

Pacientes aceptados 2021



Pacientes remitidos 2021



* Cuando presentan un paciente en las Clínicas, se verifican las condiciones necesarias para poder asegurar su atención. Los pacientes efectivos, son aquellos que después ser aceptados en este proceso llegan a las Clínicas.



Aceptados Efectivos

Enero	113	55
Febrero	163	100
Marzo	129	75
Abril	29	19
Mayo	54	27
Junio	46	24
Julio	78	51
Agosto	36	17
Septiembre	90	50
Octubre	141	82
Noviembre	102	54
Diciembre	104	68
Total	1085	622



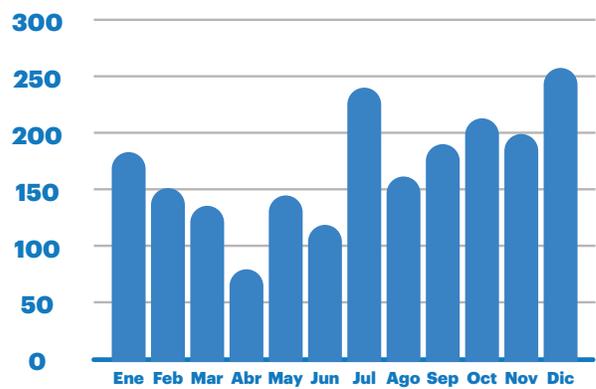
Remitidos

Enero	179
Febrero	150
Marzo	132
Abril	75
Mayo	147
Junio	121
Julio	236
Agosto	159
Septiembre	192
Octubre	223
Noviembre	203
Diciembre	257
Total	2074

Pacientes aceptados 2020



Pacientes remitidos 2020



* Cuando presentan un paciente en las Clínicas, se verifican las condiciones necesarias para poder asegurar su atención. Los pacientes efectivos, son aquellos que después ser aceptados en este proceso llegan a las Clínicas.

Clinica del Country

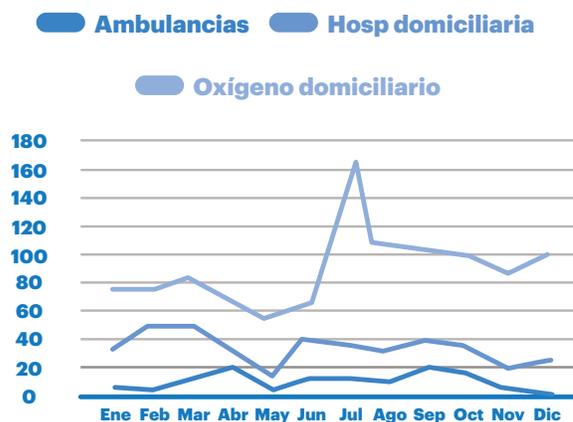
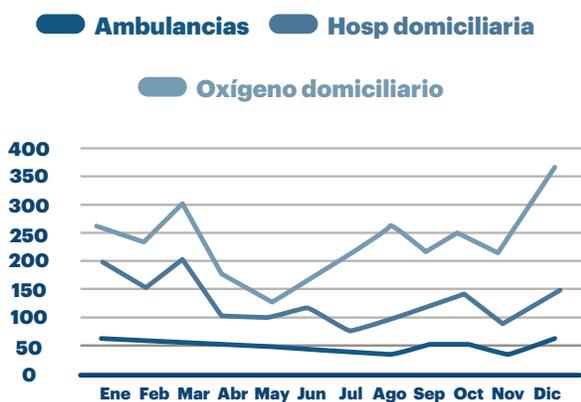
- Ambulancias
- Hospitalización domiciliaria
- Oxígeno domiciliario

Enero	61	123	80
Febrero	52	110	65
Marzo	49	157	93
Abril	48	62	58
Mayo	39	58	44
Junio	41	69	75
Julio	35	41	148
Agosto	28	70	171
Septiembre	48	67	111
Octubre	52	80	118
Noviembre	36	72	95
Diciembre	53	84	218
Total	542	993	1275

Clinica La Colina

- Ambulancias
- Hospitalización domiciliaria
- Oxígeno domiciliario

Enero	6	25	44
Febrero	4	45	25
Marzo	11	39	33
Abril	18	16	35
Mayo	6	13	33
Junio	10	25	32
Julio	9	24	136
Agosto	7	20	82
Septiembre	18	21	68
Octubre	14	21	68
Noviembre	5	14	70
Diciembre	5	24	70
Total	113	287	696



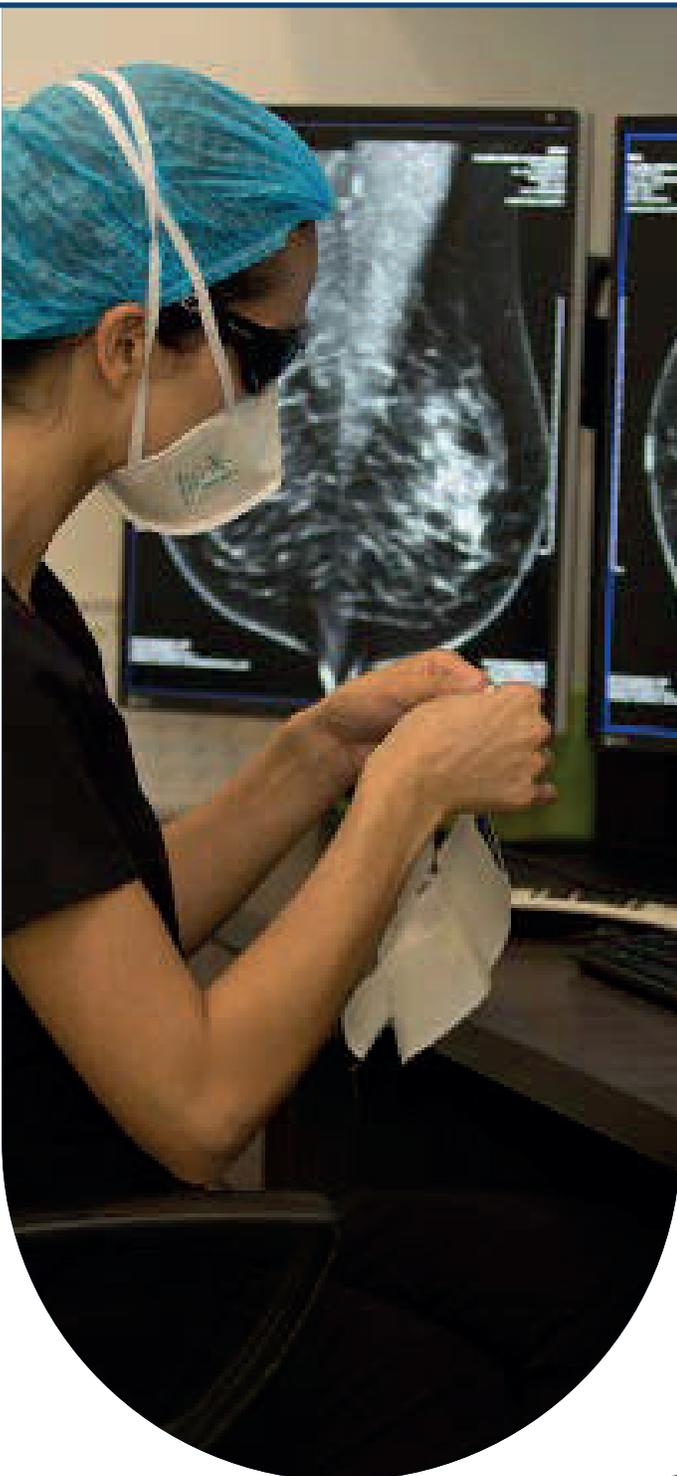
Calidad y seguridad en la Atención

Alineación Estratégica con UnitedHealthcare Global



Para la vigencia 2020, el mejoramiento de la Calidad y Seguridad del Paciente en las Clínicas se enfocó en cinco estrategias trabajadas con UnitedHealthcare Global: (i) gobernanza, liderazgo y rendición de cuentas, (ii) anticipación y mitigación de riesgos a partir de un pensamiento sistémico, (iii) generación de capacidad e infraestructura para la calidad y seguridad el paciente, (iv) transparencia, comunicación y trabajo en equipo y, por último, (v) gestión del conocimiento e innovación. A partir de estas cinco estrategias, en las Clínicas se da inicio a la reformulación de los lineamientos de políticas y del programa de calidad y seguridad del paciente.

A continuación, las estrategias, tácticas y actividades a desarrollar en el **Plan Estratégico de Calidad y Seguridad del Paciente 2020-2024**, que se espera impacten de manera positiva en la renovación de la certificación de acreditación de la Clínica del Country y faciliten el camino para la certificación de la Clínica La Colina.





Estrategia de gobernanza, liderazgo y rendición de cuentas:

Con esta estrategia se busca desarrollar y mantener una supervisión centrada en la calidad y seguridad del paciente, a través de todos los niveles de la organización. Adicionalmente, se pretende desarrollar y mantener una **cultura de seguridad del paciente**, validando su medición y analizando e informando resultados obtenidos a partir de aplicación de encuesta. Por otro lado, se implementará una cultura justa desarrollando y aplicando lineamientos de la **Política de Seguridad del Paciente**.



Estrategia de anticipación y mitigación de riesgos, a partir de un pensamiento sistémico:

Al trabajar la gestión del riesgo como un proceso sistemático de identificación, evaluación y tratamiento de los riesgos presentes en la prestación de los servicios, permite a la organización orientar proactivamente la definición de acciones de mejora y la toma de decisiones de manera que las Clínicas y sus sedes se conviertan en organizaciones **seguras y altamente confiables**.



Estrategia de generación de capacidades e infraestructura para la calidad y seguridad del paciente:

El despliegue de esta estrategia pretende generar y mantener colaboradores responsables de sus actos, comprometidos con la calidad y seguridad del paciente, con un alto desempeño obtenido a partir de un aprendizaje continuo. Para ello, se crea, aplica y mantiene un marco de referencia para la construcción de la calidad y seguridad del paciente.



Estrategia de transparencia, comunicación y trabajo en equipo:

Las Clínicas adelantan, a través la creación y el mantenimiento de una comunicación frecuente y abierta entre líderes, personal, pacientes y familias, mediante la definición e implementación de rondas ejecutivas, la aplicación de herramientas efectivas de trabajo en equipo y de comunicación en equipos asistenciales y administrativos. Es decir se articula la **gestión del mejoramiento de la calidad**.



Estrategia de gestión del conocimiento e innovación:

La gestión del conocimiento busca desarrollar y apalancar nuevas técnicas institucionales para eliminar daño prevenible y agregar valor a la prestación del servicio.



Adelantos en la estrategia de gobernanza, liderazgo y rendición de cuentas para la vigencia 2020

Avanzamos en la definición de doce (12) Políticas de Calidad y Seguridad del Paciente, con el propósito de definir lineamientos, herramientas, procesos y buenas prácticas para brindar una atención segura y confiable a los pacientes, que favorezcan los mejores resultados clínicos. A continuación, las nuevas políticas:



Política de Seguridad del Paciente



Política de Identificación y Gestión De Eventos Centinelas



Política de Fin de Vida



Política de identificación correcta



Política de Uso Seguro de Medicamentos



Política de Cirugía Segura



Política Prevención y Control de Infecciones



Política de Prevención de Caídas



Política de Prevención de Lesiones de Piel



Política de Reprocesamiento



Política de Investigaciones



Política de Atención Materno Perinatal

La aprobación de estas políticas fue dada en Junta Directiva, como máximo órgano de gobierno en la institución. A su vez fue diseñada una estrategia de comunicación para el despliegue de las mismas.



Estrategia de anticipación y mitigación de riesgos, a partir de un pensamiento sistémico.

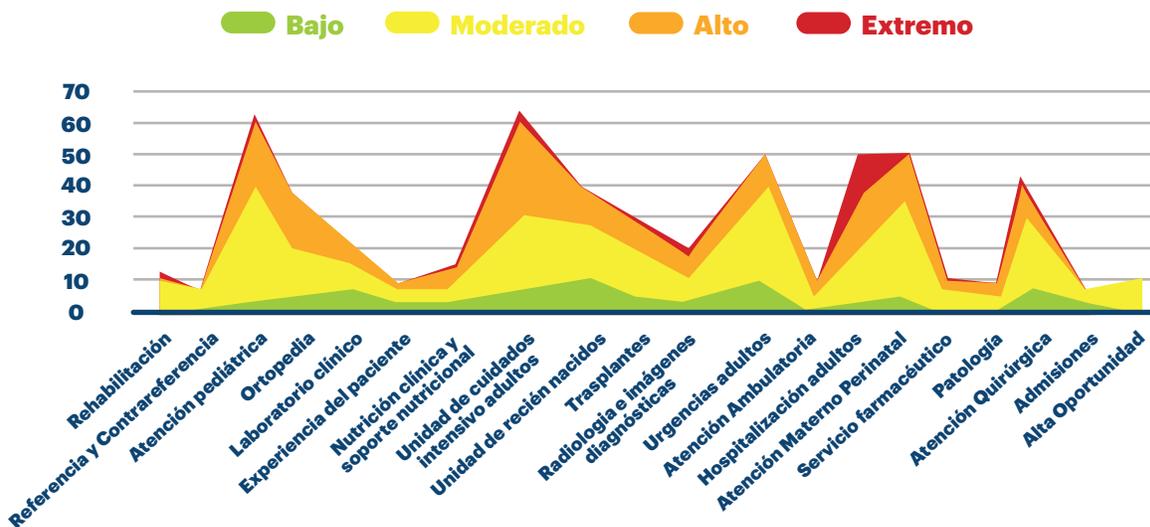
Con el propósito de disminuir la ocurrencia de problemas de no calidad y eventos adversos se inició el desarrollo de una estrategia, basada en pensamiento sistémico con el fin de anticiparse y mitigar los riesgos a partir de un proceso de identificación temprana. Durante la vigencia 2020 se consolidó un **Catálogo de Riesgos Clínicos y Asistenciales**, en el cual se priorizaron noventa y tres **(93) riesgos** y se definieron para cada uno de éstos, acciones de mitigación, controles y mediciones de seguimiento.

Posteriormente, se inició la fase de implementación de la gestión de riesgos y para ello, las Clínicas definieron una matriz de evaluación a partir de la cual cada uno de

los servicios calificó cada riesgo bajo dos criterios: **probabilidad y severidad**. La probabilidad evaluada como el grado de posibilidad de ocurrencia de un evento y la severidad entendida como la consecuencia de la materialización del evento en el peor escenario. Al realizar el cruce de variables, el riesgo inherente fue clasificado como riesgo extremo, riesgo alto, riesgo moderado o riesgo bajo.

Mediante esta metodología se logró el levantamiento de un panorama de riesgos por veinte **(20) servicios**, definiendo el tratamiento para cada uno de los riesgos identificados. A continuación, resultado del ejercicio de mapeo de riesgos por servicio:

Perfil de riesgos por servicio





Estrategia de generación de capacidades e infraestructura para la calidad y seguridad del paciente:

La estrategia de generación de capacidades e infraestructura para calidad y seguridad del paciente ha tenido un enfoque en dos ejes principales. Por un lado, la estrategia de formación al talento humano en materia de calidad y seguridad del paciente, y por otro la definición de una infraestructura de gestión operativa de calidad y seguridad enmarcada en comités institucionales y juntas de decisiones médicas.

En el proceso de Educación, la plataforma de educación virtual se ha consolidado como la herramienta de gestión de aprendizaje, con enormes beneficios en cuanto a accesibilidad, navegación y adaptabilidad para los usuarios. El alcance del proceso de educación para los temas principales de calidad y seguridad del paciente.

Número de personas capacitadas:



Enfermería



Personal
asistencial



Personal
administrativo



Médicos

En Clínica del Country se formó a **1329 personas** para temas de calidad y seguridad del paciente, con la siguiente distribución según perfil:



Para 2020, en Clínica La Colina se formó en calidad y seguridad del paciente a **586 personas**. A continuación, su distribución por perfil:



Por otro lado, las Clínicas han definido Comités y grupos de decisiones médicas encargados de generar infraestructura para el mejoramiento de la calidad:



Comités Institucionales, Juntas de Decisiones Médicas



Mejoramiento y Ética clínica

Proponer estrategias que favorezcan el mejoramiento y promover decisiones éticas en el cotexto de la atención de los pacientes y sus familias.



Seguridad del Paciente

Aprobar lineamientos y proyectos de calidad que permitan la toma de decisiones en materia de calidad y seguridad.



Mortalidad Intrahospitalaria

Perfilar la mortalidad hospitalaria con el propósito de evaluar el manejo clínico e identificar aspectos susceptibles de mejora de la calidad durante la atención.



Historias Clínicas

Proponer estrategias que favorezcan el mejoramiento y promover decisiones éticas en el cotexto de la atención de los pacientes y sus familias.



Infecciones

Aprobar lineamientos y proyectos de calidad que permitan la toma de decisiones en materia de calidad y seguridad.



Transfusiones

Realizar seguimientos a la administración de componentes sanguíneos y a los eventos presentados en su administración.



Tecnovigilancia

Desarrollar lineamientos para el uso correcto de la tecnología en la institución y gestionar riesgos asociados.



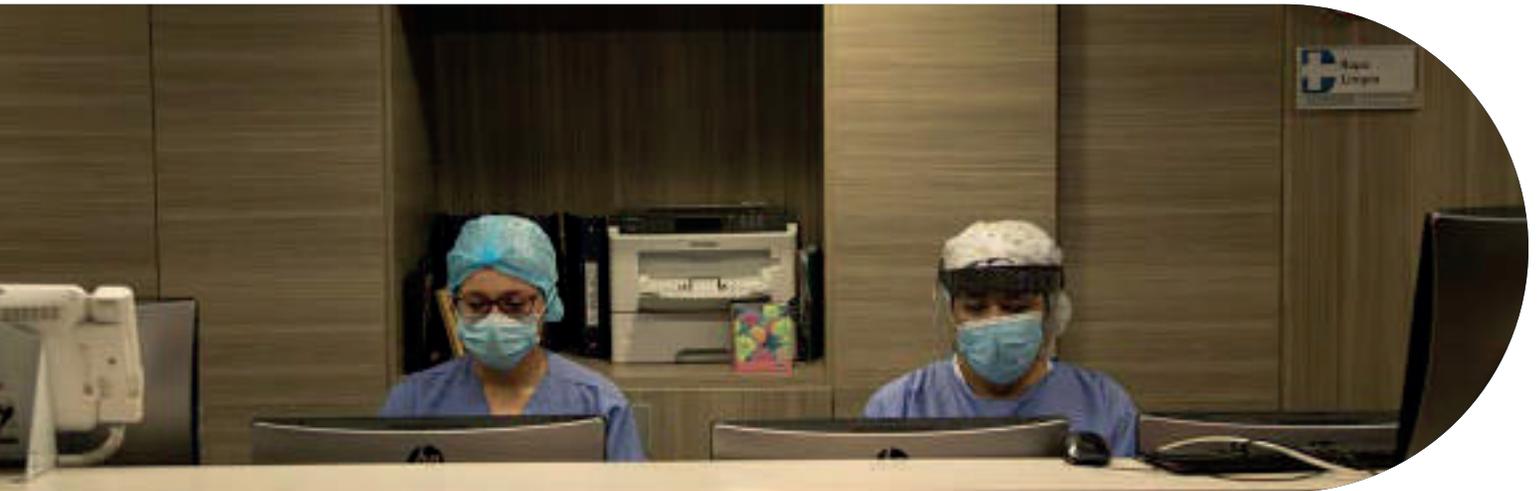
Reactivovigilancia

Evaluar y gestionar los riesgos asociados con el uso de reactivos de diagnóstico in vitro.



Farmacia, Terapéutica y Farmacovigilancia

Vigilar y asegurar la gestión y uso seguro de medicamentos institucionales. Definir lineamientos para identificación y gestión de riesgos asociados en el uso de medicamentos.



Comité de Trasplantes

Emitir concepto sobre la pertinencia del trasplante en casos de duda o conflicto y realizar seguimiento en la calidad de la presentación del servicio en el área de trasplantes mediante la evaluación de indicadores.



Comité de Morbilidad Materna Extrema

Analizar y vigilar cada uno de los casos de morbilidad materna extrema y emitir recomendaciones para los servicios de atención materno-perinatal.



Comité de Morbilidad Perinatal

Analizar y vigilar cada uno de los casos de mortalidad perinatal y emitir recomendaciones a los servicios de atención materno perinatal.



Junta de Trasplantes

Revisión del 100% de los casos de evaluación pretrasplante, pacientes en lista de espera y seguimiento a paciente trasplantados.



Equipo de Biovigilancia

Definir lineamientos para el uso correcto de componentes anatómicos y sus derivados. Se articula con el Comité de seguridad del paciente.



Juntas de Decisiones Médicas

Promover la toma de decisiones interdisciplinarias para el manejo médico y la continuidad en la atención del paciente.



Estrategia de transparencia, comunicación y trabajo en equipo:

Las Clínicas, en cumplimiento a lo ordenado en la Ley de Transparencia han publicado los resultados de los indicadores de calidad en el marco establecido de la Resolución 256 de 2016.

A continuación, los resultados más relevantes:

Proporción de satisfacción global de los usuarios en la IPS:

La proporción de satisfacción global de usuarios en la IPS es un indicador de resultado final en términos de evaluación del cumplimiento a las expectativas y necesidades de los pacientes al hacer uso de los servicios de las Clínicas. Se calcula a partir del cociente entre el número de usuarios que respondieron **“muy buena”** o **“buena”** a la pregunta **¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?** y, el número de usuarios que respondieron la pregunta, multiplicado por 100.

En la Clínica del Country, es notable el crecimiento en positivo de la satisfacción global de los usuarios con la Clínica,





al **90%**. Lo anterior muestra la efectividad de las estrategias de mejora durante tres años consecutivos.

Proporción de satisfacción global de los usuarios en la IPS (R256 - P.3.14)



En la Clínica La Colina, hay una tendencia ascendente de la satisfacción global de los usuarios en la Clínica, acercándose a conseguir un **87%** del indicador estuvo por encima del **85%**.

Proporción de satisfacción global de los usuarios en la IPS (R256 - P.3.14)





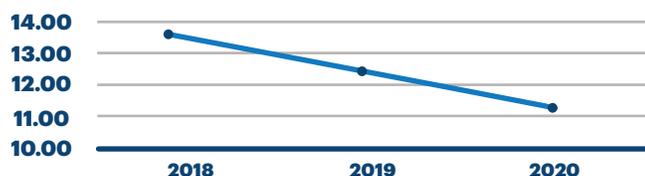
Oportunidad en la atención de consulta de urgencias-Triage II

El Triage en los servicios de Urgencias es considerado como un sistema de selección y clasificación de pacientes, basado en necesidades terapéuticas y recursos disponibles. Consiste en una valoración clínica breve que determina la prioridad en que un paciente será atendido. El “Triage” es un proceso dinámico que cambia tan rápidamente como lo puede hacer el estado clínico del paciente. En específico para el Triage II, la condición clínica del paciente puede evolucionar hacia un rápido deterioro o a su muerte, o incrementar el riesgo para la pérdida de un miembro u órgano, por lo tanto, requiere una atención que no debe superar los **treinta (30) minutos**.

Esta medición se obtiene a partir del cálculo del cociente entre la sumatoria total de los minutos transcurridos entre el momento en que el paciente sale del triage y el momento en el cual es atendido por el medico durante el periodo y el total de pacientes atendidos en consulta de urgencias durante el periodo.

Durante la vigencia, la Clínica del Country mantuvo una oportunidad en la atención de urgencias en Triage II, inferior a **13,66 minutos** y dentro del estándar de calidad definido (20 minutos). A pesar de la congestión de los servicios de Urgencias por la Pandemia por COVID-19, la institución ha trabajado por mantener una oportunidad ejemplar en la atención del Triage II en Urgencias, dadas las condiciones clínicas de este tipo de pacientes.

Oportunidad en la atención de consulta de urgencias adultos - triage II (R256-P.3.10)

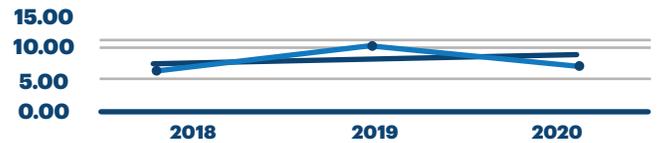


Para la misma vigencia, la oportunidad en la atención de urgencias en Triage II de la Clínica La Colina se mantuvo inferior a 10 minutos, cumpliendo el estándar de calidad definido en la norma.





Oportunidad en la atención de consulta de urgencias adultos - triage II (R256-P.3.10)

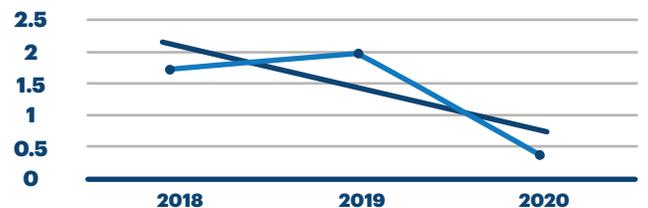


Proporción de cancelación de cirugía programada:

La cancelación de cirugía programada por causas institucionales es un indicador de calidad que se define como el número total de cirugías canceladas por causas inherentes al proceso en el mes / número total de cirugías programadas en el mes *100. Vale la pena resaltar que la Pandemia del COVID-19 exigió una reorganización del proceso de programación quirúrgica.

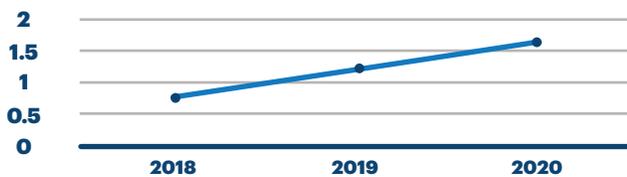
Para la vigencia 2020, la Clínica del Country mantuvo un promedio de cancelación **inferior al 1%**. Se constituye un reto para el servicio quirúrgico sostener el mejoramiento alcanzado para la vigencia.

Proporción de cancelación de cirugía programada (por causa inherente al proceso) (R256-P.2.15)



La Clínica La Colina durante el año, presentó una tendencia decreciente en la proporción de cancelación de cirugías programadas. Vale la pena señalar que, el pico presentado en el mes de mayo se debió al cumplimiento de las instrucciones de cancelación de cirugías programadas, ordenado por la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá, con ocasión al comportamiento epidemiológico de la Pandemia por COVID-19.

Proporción de cancelación de cirugía por causa institucional (R256-P.2.15)



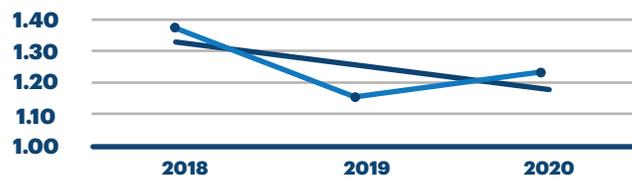
Proporción de reingreso de paciente hospitalizado en menos de 15 días (R256-P.2.14)

El reingreso de pacientes hospitalizados en menos de 15 días por la misma causa puede deberse a factores clínicos y asistenciales, factores relacionados con el paciente y su entorno social o familiar, factores relacionados con la enfermedad o una combinación de todos los anteriores. La gestión del riesgo para reducir el reingreso en las pacientes debe iniciarse desde el ingreso a la institución, a partir de la identificación de los factores anteriormente señalados.

Esta medición se calcula a partir del cociente entre el número total de pacientes que reingresan al servicio de hospitalización, antes de **15 días** por el mismo diagnóstico de egreso en el período y el número total de egresos vivos en el periodo multiplicado por 100.

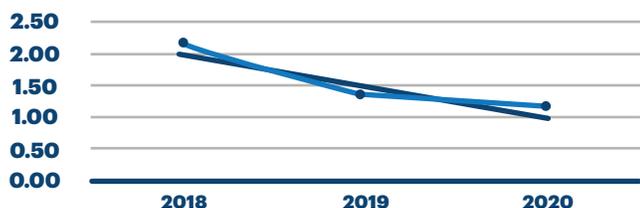
La Clínica del Country presenta una tendencia **decreciente para la vigencia 2020, comparada con los años 2018 y 2019**. El reto es mantener la identificación oportuna de los factores relacionados con el paciente para determinar las acciones de intervención durante la atención en aras de prevenir el riesgo de reingreso.

Tasa de reingreso de pacientes hospitalizados menos de 15 días (R256-P.2.14)



La Clínica La Colina igualmente presenta una tendencia decreciente para la vigencia 2020, comparada con los años 2018 y 2019. De la misma manera que para la Clínica del Country, se continuará con la **estrategia de identificación oportuna de los factores relacionados con el paciente** para determinar las acciones de intervención durante la atención para prevenir el riesgo de reingreso.

Tasa de reingreso de pacientes hospitalizados menos de 15 días (R256-P.2.14)

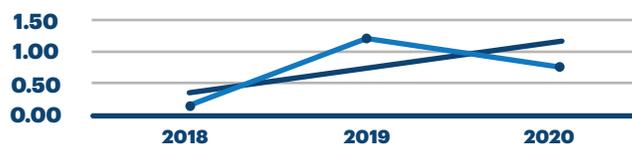


Tasa de caída de pacientes en el servicio de Hospitalización (R256-P.2.6)

La gestión del riesgo de caída en los pacientes hospitalizados en una estrategia de intervención durante el proceso asistencial. Esta medición se calcula a partir del cociente entre el número total de pacientes hospitalizados que sufren caídas en el mes y la sumatoria total de días de estancia de los pacientes en los servicios de hospitalización en el mes multiplicado por 1000 días estancia.

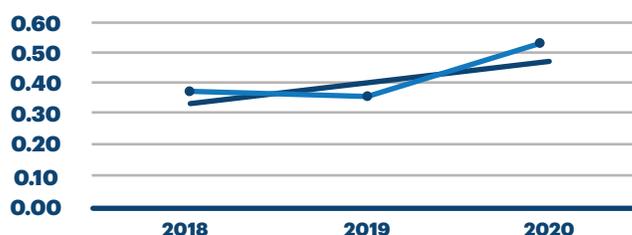
Para el 2020, en la Clínica del Country la tasa de caída de paciente en hospitalización se mantuvo una tasa inferior a **0,9 por 1000 días estancia**. La gestión del riesgo de caída ha implicado una disciplina en las estrategias de tamización, educación y medidas de control derivadas del cuidado de enfermería a los pacientes y familias.

Tasa de caída de pacientes en el servicio de hospitalización (R256-P.2.6)



La Clínica La Colina durante la vigencia, presentó una tasa de caída de paciente relativamente estable y **por debajo de la meta esperada** (0,9 por 1000 días estancia).

Tasa de caída de pacientes en el servicio de Hospitalización (frente a días de estancia) (R256-P.2.6)





Estrategia de gestión del conocimiento e innovación:

Las Clínicas durante la vigencia 2020 iniciaron con UnitedHealthcare Global una constitución de grupo de trabajo internacional, conformado por las Jefaturas de Calidad de los mercados de Perú, Chile, Brasil, Portugal y Colombia, para la transferencia de conocimiento.

Se espera constituir una red de conocimiento que marque pauta en cambios para la calidad y seguridad del paciente en las Clínicas, basándose en una declaración de propósitos y metas compartidas, creando una infraestructura de base que reúna y conecte alrededor de un compromiso por la calidad y seguridad del paciente y que su base de actuación sea la transparencia y responsabilidad alrededor de los mejores resultados clínicos en los pacientes.



Fuente: Framework de UnitedHealthcare Global. Quality Patient Safety group.



Contamos con un nuevo Modelo de Atención de Enfermería:

Arte de Cuidar

Desde el área de Enfermería se ha definido un plan trabajo para la atención de los pacientes en las Clínicas a través de la estructura de **Rutas de Atención Integral** con el objetivo brindar un **cuidado oportuno, de calidez, humano, enfocado en la identificación del riesgo, necesidades y seguridad de paciente** hasta la implementación de planes de cuidado especializado durante el proceso de atención del paciente y su familia.

Objetivos específicos

Dentro de los objetivos de este nuevo modelo se encuentra:

- Revisar y estandarizar los procesos, procedimientos y documentos por ruta de atención.
- Diseño, implementación y seguimiento de lineamientos de enfermería para el cuidado de los pacientes y sus familias de acuerdo a la especialidad y riesgos.
- Documentar prácticas seguras en el actuar de enfermería por cada ruta de atención, que aporte el factor diferencial ante otras instituciones.

Definición de rutas

Para garantizar la integralidad de la atención en salud para cada grupo, las **Rutas de Atención Integral** tendrán como pilar fundamental la valoración, detección temprana y gestión de riesgos, educación e inclusión del paciente y familia en su autocuidado, mejorando la experiencia y satisfacción de los pacientes.



1. Ruta de atención paciente adulto:

Esta ruta comprende la atención del paciente adulto desde el servicio de urgencias, el cuidado y seguimiento durante el ciclo de hospitalización.



2. Ruta de atención del paciente quirúrgico:

La atención del paciente desde la preadmisión, en el quirófano y luego en su fase de recuperación en hospitalización.



3. Ruta de atención paciente adulto en estado crítico:

Cuidado especializado durante la fase crítica y establecer planes encaminados a la rehabilitación del paciente con el apoyo de familia.



4. Ruta de atención del paciente en Oncología, Hemato-Oncológico, trasplante de médula y trasplante de órganos sólidos:

Establecer un plan personalizado, seguro para la atención del paciente tanto hospitalaria como ambulatoria.



5. Ruta de atención de la paciente en Ginecología y Obstetricia:

El objetivo principal en la atención del binomio madre e hijo, consolidando las Clínicas como referente del cuidado obstétrico de alto riesgo, parto humanizado e instituciones amigas de la Mujer y la infancia con enfoque integral (IAMI Integral); así mismo el manejo del duelo obstétrico en situaciones de pérdida.



6. Ruta de atención del paciente en Apoyo Diagnósticos:

El objetivo principal es garantizar que el paciente durante su ciclo de atención sea seguro, con procesos de alta calidad con una articulación con nuestros aliados tercerizados.



7. Rutas de atención del paciente pediátrico:

Fortalecer el conocimiento técnico en la atención de la población pediátrica y la generación de prácticas seguras en todos los integrantes del equipo de salud con el fin de disminuir los riesgos en la atención en salud.



8. Ruta de atención del paciente en Consulta Externa:

Es una propuesta innovadora cuyo objetivo es estructurar programas para la promoción de la salud, prevención de la enfermedad, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y cuidados paliativos.



9. Ruta de operativa de enfermería Talento y Cultura:

Se encuentra encaminada a estructurar y fortalecer la cultura y esencia de la enfermería, enfocada en la capacitación, actualización sin perder de vista el **“SER, SABER, SABER HACER”**, que apoyan el liderazgo y empoderamiento de nuestro personal.



Ajustes en nuestro modelo de atención de nuestros servicios a pacientes:

Centro de Direccionamiento de Urgencias

La seguridad es nuestra prioridad, por esto, habilitamos un Centro de Direccionamiento de Urgencias para cuidar de la salud y el bienestar de nuestros pacientes y mejorar cada día en nuestra atención fortaleciendo nuestra operación y generando alternativas de servicio.

Este centro tiene como objetivo direccionar a los pacientes que llegan a Urgencias a los tres puntos con los que contamos dependiendo de los síntomas que presenten, y de esta forma lograr una atención óptima y una mejor cobertura.

Ruta Amarilla: Pacientes con sospecha o confirmación de COVID-19 de mayor complejidad.

Ruta Verde: Pacientes con sospecha o COVID-19 confirmado de menor complejidad.

Ruta Azul: Pacientes sin sospecha de infección por COVID-19.

En promedio atendemos **2.950** pacientes al mes en Clínica del Country y **2.400** en Clínica La Colina en el Centro de Direccionamiento.



Modelo de Atención y Control del Riesgo en pacientes quirúrgicos en la Pandemia COVID-19 - Cirugía

Para enfrentar la pandemia, instauramos un modelo de atención para pacientes quirúrgicos en nuestras Clínicas que constaba de diferentes procesos como la evaluación del paciente, la identificación de sus necesidades y de acuerdo a esto, la clasificación por escala de MeNTS. Participo un equipo multidisciplinario de las Clínicas: Médico tratante, Admisiones, Salas de Cirugía y el servicio de Anestesia.

Además, se realizó un ajuste en la operación de los quirófanos en función de los momentos de la pandemia. Con **5 fases**, en escala de no alerta y emergencia restringiendo el servicio, cuando la ocupación era mayor al **75%** de las camas de UCI y hospitalización.

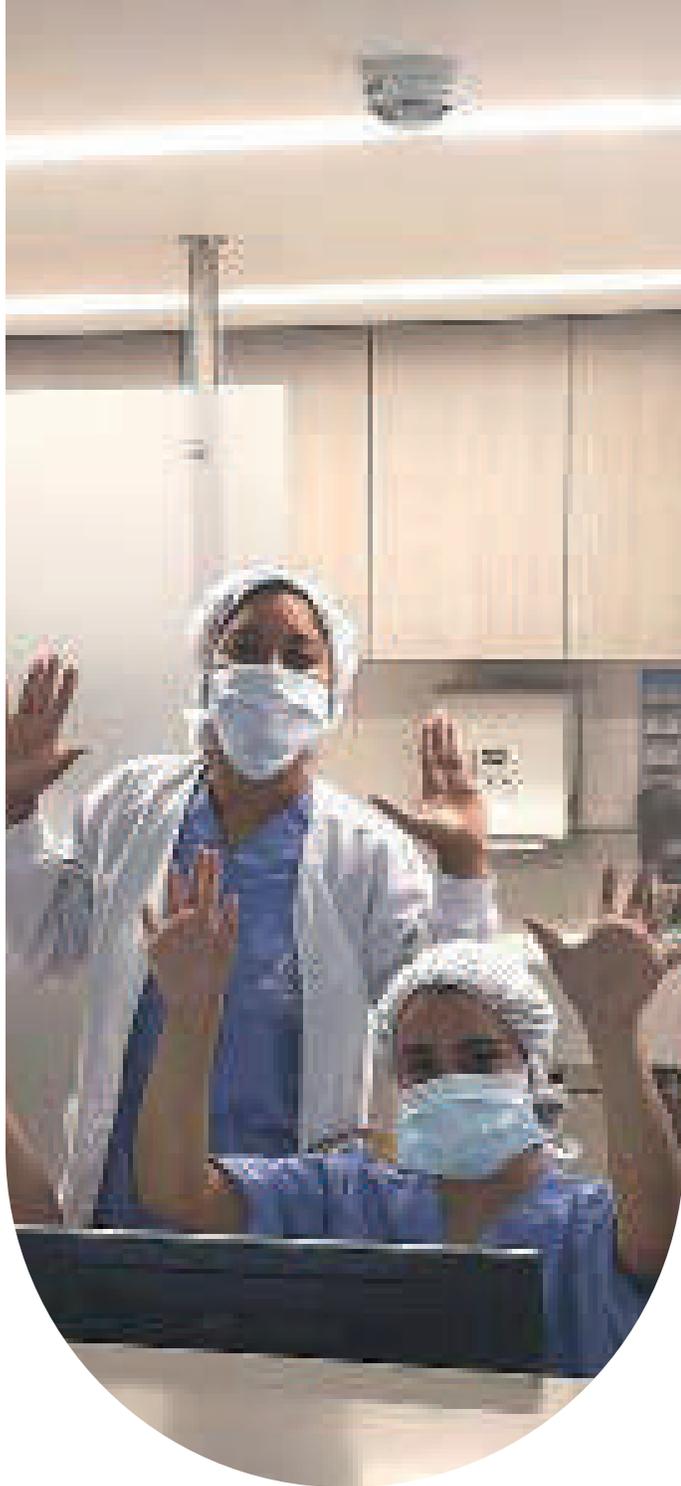


Prevención, Vigilancia y Control de Infecciones

La Clínica del Country y Clínica La Colina cuentan con una **Política de Prevención, Vigilancia y Control de Infecciones Asociadas a la Atención en Salud**, la cual define estrategias centradas en el paciente, que tienen como meta detectar, prevenir y reducir los riesgos de infección de los pacientes, familiares y colaboradores durante todo el ciclo de atención, en un entorno de confianza, seguridad y mejoramiento continuo. Esta política va dirigida a todos los colaboradores de las Clínicas, incluye a todo el **personal asistencial, administrativo, de apoyo y terceros** que intervienen de forma directa o indirecta en el ciclo de atención del paciente y su familia desde el momento de ingreso a la Institución hasta su egreso y,

su familia desde el momento de ingreso a la institución hasta su egreso y, durante su seguimiento ambulatorio en los casos que aplique.

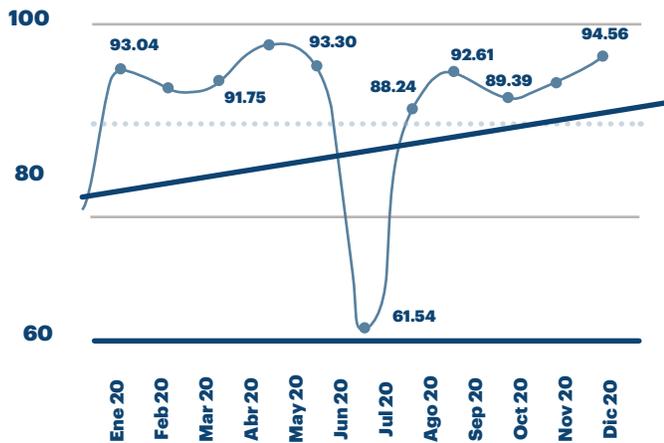
Desde el inicio del año 2020 el país se encuentra enfrentando la emergencia sanitaria por el nuevo virus COVID-19 (SARS-Cov2). A partir del 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud declaró el brote de COVID-19 como una pandemia, esencialmente por la velocidad en su propagación, e instó a los Estados a tomar acciones urgentes y decididas para la identificación, confirmación, aislamiento, monitoreo de los posibles casos y el tratamiento de aquellos confirmados, así como la divulgación de las medidas preventivas, todo lo cual debía redundar en la fase de mitigación de la Pandemia.



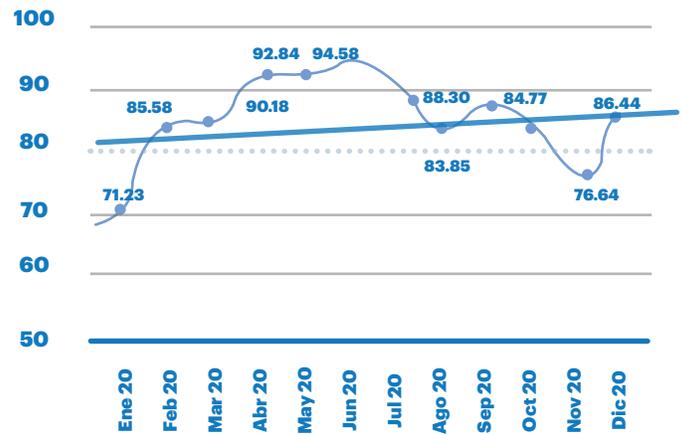
Autocuidado y mutuo cuidado de los colaboradores

La pandemia por el COVID-19 ha traído consigo grandes retos, ha puesto a prueba el mundo, los países, las culturas, las Clínicas y hemos logrado cambios como una tendencia positiva y sostenida en la adherencia a la higiene de manos, con un incremento acumulado de **18%** en el 2020 y hemos mantenido el cumplimiento de las precauciones de aislamiento por encima del **95%**, consideradas victorias en el ámbito del control de infecciones hospitalario.

Porcentaje de adherencia a la higiene de manos Clínica del Country



Porcentaje de adherencia a la higiene de manos Clínica La Colina



En las Clínicas se cuenta con una EMHM (Estrategia Multimodal de Higiene de Manos) que incluye la georreferenciación del dato y se cruza adicionalmente con otras estrategias como la prevención de IAAS y las precauciones de aislamiento y bimestralmente dos áreas de cada Clínica reciben un reconocimiento.

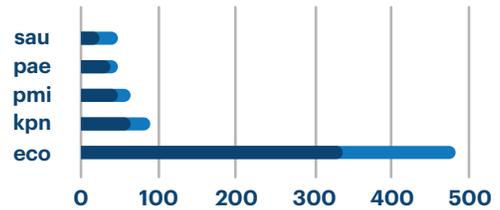




Microbiología global: 5 microorganismos más frecuentes

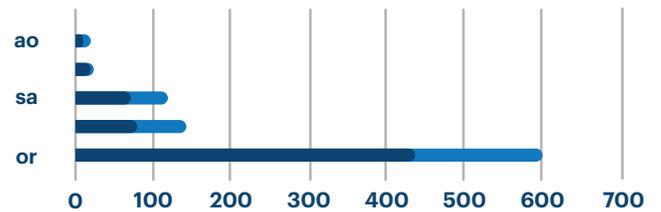
Comparador nacional: GREBO

Frecuencia - global
CDC - CLC ENE - MAR 2021



	eco	kpn	pmi	pae	sau	
Clínica del Country	n: 728	317	67	52	45	30
Clínica La Colina	n: 311	141	24	18	7	26

Frecuencia X muestra - global
CDC - CLC ENE - MAR 2021



	or	sa	sa	ca	ao	
Clínica del Country	n: 708	432	86	84	24	15
Clínica La Colina	n: 287	178	53	34	2	6

2020 CDC	2020 CLC	2021 I Trimestre	2021 I Trimestre	GREBO 2018
E Coli	E Coli	E Coli	E Coli	E Coli
K pn	Proteus	K pn	S aureus	K pn
Proteus	K pn	Proteus	K pn	S aureus
S aureus	S aureus	P aerugin	Proteus	P aerugin
E Faecalis	S. epiderm	S aureus	E faecalis	Proteus
P aerugin	E Faecalis	S epiderm	C albicans	E faecalis
S. epiderm	E cloacae	C albicans	E cloacae	S epiderm

Predominio de Bacilos gran negativos

S. Aureus presente en CDC y CLC.

Alto riesgo de transmisión cruzada

El 2020 ha constituyó un camino hacia el **control de las Infecciones Asociadas a la Atención en Salud (IAAS)** en el actual contexto de un paciente con patología tan compleja, con muy larga estancia hospitalaria y múltiples factores de riesgo de infección. Es por esto, que estamos comprometidos con la transformación y crecimiento centrado en el trabajo en equipo, se ha realizado ajuste de las herramientas de vigilancia de los paquetes de medidas de prevención de IAAS.

Durante este año los elementos de protección personal, junto con la **higiene de manos** y el distanciamiento físico han constituido el paquete de medidas de prevención de contagio a colaboradores, pacientes y familias.

Construimos juntos 40 nuevos documentos institucionales:

11 Lineamientos

14 Rutas de atención

4 Procedimientos

3 Consentimientos informados

6 Formatos

2 Folletos Educativos



Nuestra operación

Expansión hospitalaria: una estrategia para la atención de pacientes COVID-19

En el 2020, unimos nuestros esfuerzos para darle respuesta a la pandemia del COVID-19. Aumentamos nuestras camas UCI en las dos Clínicas:





Expansiones

UCI adultos



Hemos alcanzado la máxima capacidad de expansión de las Clínicas, siempre garantizado la seguridad de nuestros colaboradores, los pacientes y sus familias. Este es nuestro límite.



Hospitalización:

En las dos Clínicas, habilitamos pisos separados para la atención de pacientes confirmados COVID-19.

Fin de vida:

La situación de la pandemia, ha traído restricciones de acompañamiento. Parte de nuestro deber es la atención humanizada con compasión, uno de nuestros grandes valores.

Se conformo un equipo con el médico tratante, enfermería, bioética, apoyo emocional, juntas médicas y apoyo espiritual para el acompañamiento al paciente y su familia.



Elementos de Protección Personal

Con el apoyo de UHG y nuestra ARL Colmena, garantizamos el suministro permanente de elementos de protección personal y dotación para todos nuestros colaboradores y nuestras Clínicas.

Como apoyo a las áreas de Seguridad y Salud en el Trabajo y Epidemiología, se incrementó en un **1.363%** el suministro de la dotación de vestidos de mayo y batas de aislamiento para diferentes áreas que atienden de primera línea la emergencia sanitaria, ellos son: especialistas, enfermeras, terapeutas, camilleros, radiólogos, tecnólogos y personal de apoyo como, servicio al paciente, alimentación, servicios generales.

Invertimos **\$7.178.876.000** en elementos de protección personal y dotación durante el año.



EPP	UHG	COLMENA
 Tapabocas	2.350.000 Unidades	5.150 unidades
 Batas	200.000 Unidades	2.700 unidades
 Guantes	3.848.000 Unidades	1.700 unidades
 Ventiladores	14 Unidades	-
 Caretas	-	1.500 unidades

Nuestro Equipo

Honrar la vida hace parte de nosotros

La pandemia constituyó el mayor reto enfrentado en nuestra historia, robusteciendo protocolos, demostrando la capacidad de cambio, el trabajo en equipo.



Tamaño de la organización

[GRI 102-8] [GRI 405-1]



	 Clínica del Country	 Clínica La Colina
Número total de Colaboradores	1.592	767
 CIFRAS POR GÉNERO		
 Hombres	325	175
 Hombres asistenciales	179	115
 Hombres administrativos	146	60
 Mujeres	1.267	592
 Mujeres administrativos	270	116
 Mujeres asistenciales	997	476


CIFRAS POR EDADES

**Número total de Colaboradores
(menores de 30)**

407

182


**Número total de Colaboradores
(entre 30 y 50)**

1.007

515


**Número total de Colaboradores
(mayores de 50)**

178

70


CIFRAS POR PERTENENCIA ÉTNICA

Afrodescendiente

6

3


Indígena

5

0


Mestizo

1.581

764


CIFRAS POR EDUCACIÓN

Educación básica secundaria

92

32


Educación técnica o tecnológica

711

321


Educación universitaria

500

182


Especialización

289

232



CIFRAS POR TIPO DE CONTRATOS



Indicadores por tipo de contrato (Aprendizaje)

42

13



Indicadores por tipo de contrato (Fijo)

42

19



Indicadores por tipo de contrato (Indefinido)

1.508

735



Empleados directos

1.592

767



Colaboradores con contrato indefinido

1.508

735



Colaboradores con contrato fijo

42

19



Contrato de aprendizaje

42

13



Empleados Temporales

77

49



CIFRAS POR EL PERSONAL



Ingresos de Personal

402

153



Retiros de Personal

265

128



Índice rotación del personal mensual (%)

1.7%

1.1%



 **CIFRAS EQUIDAD SALARIAL**

 **Clínica del Country**

 **Clínica La Colina**

 Equidad Salarial entre un SMMLV y \$ 1.000.000	42	14
 Equidad Salarial entre \$1.000.000 y \$2.000.000	779	339
 Equidad Salarial entre \$2.000.000 y \$4.000.000	546	248
 Equidad Salarial entre \$4.000.000 y \$8.000.000	114	57
 Equidad Salarial más de \$8.000.000	111	109
 Ratio entre el salario más bajo y el salario mínimo legal vigente	162.197	162.197
 Compensación promedio anual	\$ 37.663.374	\$ 45.034.450
 % de empleados con discapacidad	0,44%	0,26%

Desarrollo y Clima Organizacional

[GRI 404-3]



Encuesta Experiencia del Colaborador: Tu Voz Importa

Participación de los colaboradores en mayo: **87%**

Participación de los colaboradores en octubre: **87%**

Fortalezas:

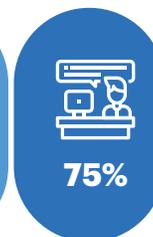
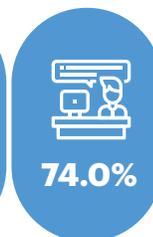
Ítem	Resultado obtenido mayo 2020	Resultado obtenido oct 2020
Me siento orgulloso(a) de trabajar en nuestra empresa.	 <p>98.1%</p>	 <p>97.8%</p>
Efectividad del Jefe(a): crean un entorno donde los colaboradores se sienten seguros al plantear problemas o inquietudes difíciles.	 <p>81.2%</p>	 <p>81.7%</p>
Confío que los resultados de esta encuesta serán usados de forma constructiva por la gerencia.		 <p>95.0%</p>



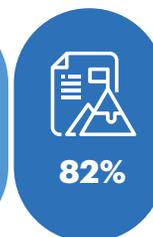
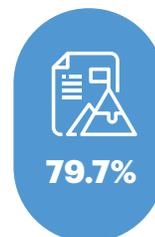
Oportunidades de mejora:

Ítem (foco de trabajo)	Resultado obtenido mayo 2020	Resultado obtenido oct 2020	Meta
------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------------	------

Mi jefe(a) y yo
hemos hablado
sobre mis
necesidades de
desarrollo.



Los obstáculos
al trabajo de
mi equipo son
activamente
eliminados por
los líderes de mi
jerarquía.



Talleres de Liderazgo:

De acuerdo con los resultados de las encuestas, se desarrollaron estos talleres abordando temas clave como: **liderazgo, comunicación asertiva en entornos virtuales e innovación.**

Este programa contó con la participación de **20 líderes** en espacios de **12 horas** en módulos de **2 horas cada sesión.**

Fecha de inicio: 20 de agosto.

Fecha de terminación: 25 de septiembre.

Programa desarrollado con el apoyo de Focus.

Taller de sesgos inconscientes para Gerentes





Evaluaciones de Desempeño

 **Clinica del Country**

 **Clinica La Colina**

Total % 44,66

45,52



Taller de Riesgo Psicosocial

 **Clinica del Country**

 **Clinica La Colina**

1.708



Capacitación de Acoso Laboral

 **Clinica del Country**

 **Clinica La Colina**

44 participantes



Convocatorias internas

 **Clinica del Country**

 **Clinica La Colina**

11

8



Promociones

 **Clinica del Country**

 **Clinica La Colina**

20

14

Beneficios



Impacto participación

Total de inversión **\$664.913.327**



Día de Cumpleaños

Celebramos contigo: nuestros colaboradores pueden disfrutar de un día libre durante el mes de su cumpleaños.



Día de la Familia

Valoramos nuestras Familias: un día hábil de descanso remunerado por semestre para que los colaboradores compartan junto con sus familiares.



Fondo Calamidad Doméstica

Apoyo en situaciones difíciles: opción de solicitar un crédito por calamidad hasta por **\$300.000**, previa evaluación de la situación por Talento Humano, sin intereses, y descontable por nómina máximo en tres cuotas mensuales.



Permiso Remunerado por Matrimonio

Celebramos la unión de parejas: 3 días hábiles remunerados por contraer matrimonio.



Comité de Convivencia y COPASST

Agradecemos la colaboración y participación: reconocimiento anual por pertenecer al COPASST y al Comité de Convivencia.



Regalo de Navidad Hijos Colaboradores

Pensamos en la familia: los hijos menores de 12 años recibirán un regalo para celebrar la navidad en familia.



Regalo de Navidad Colaboradores

Festejamos el compromiso: regalo de navidad para compartir con los seres queridos.



Kit de Bienvenida

Te damos la Bienvenida: recibimos a los nuevos miembros de este gran equipo con un detalle para compartir con su familia.



Recién Nacido

Celebramos la llegada de un nuevo miembro a la familia: entregamos un kit de bienvenida para el recién nacido.



Seguro de Vida

Pensamos en la seguridad: posibilidad de acceder a un seguro de vida voluntario en una póliza colectiva, que será descontada de la nómina mensual.



Cooperativa de ahorro

Damos opciones para el futuro: tenemos convenio con una cooperativa de ahorro y crédito para que se pueda realizar un ahorro mensual y poder acceder a diferentes servicios y créditos de acuerdo con las necesidades de cada colaborador.





Apoyo Financiero

Pensamos en las finanzas: contamos con convenios con establecimientos comerciales donde tenemos descuentos especiales.



Transporte

Tarifas especiales: tenemos convenios de parqueadero de vehículos y motos de nuestros colaboradores y parqueadero gratuito para aquellos que se movilizan en bicicleta.



Celebraciones especiales

	Personas beneficiadas
• Día de la Secretaria	11
• Día de la Enfermería	1180
• Día del Talento Administrativo y Asistencial	930
• Día del Médico	642
• Obsequio de Cumpleaños	2359

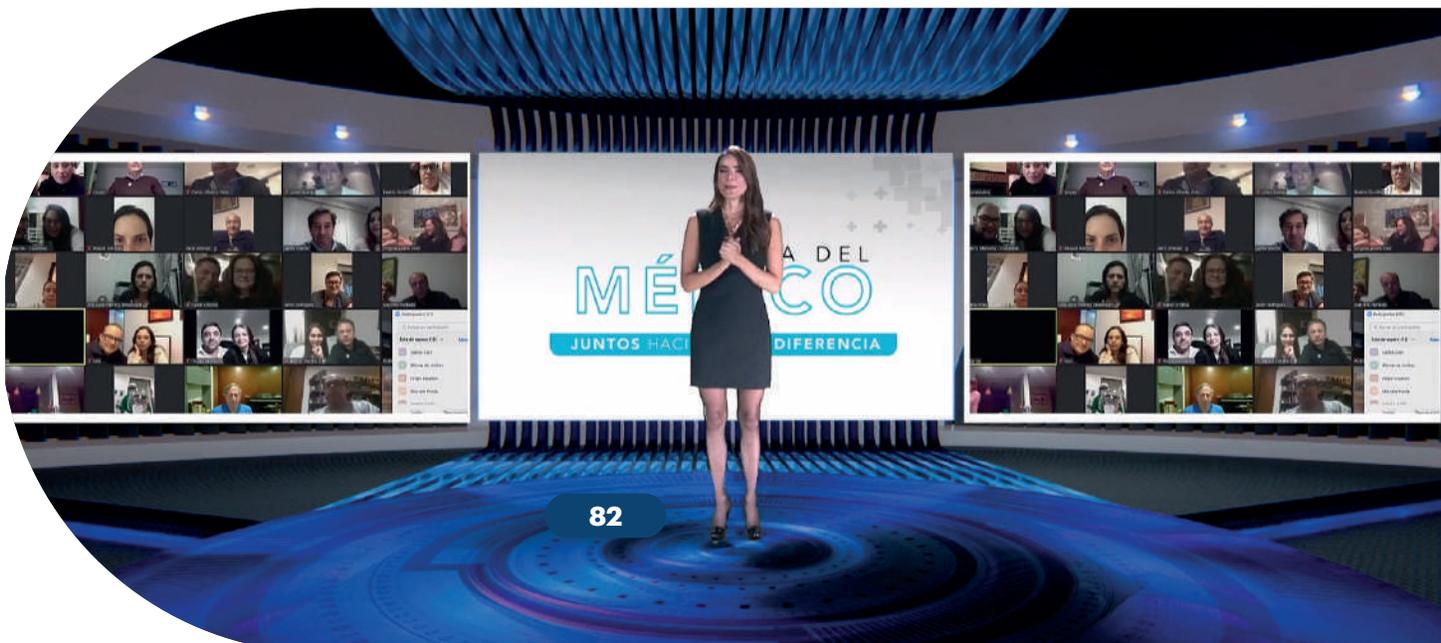


Condecoración por Antigüedad

Nos enorgullece la fidelidad: por cumplir 5, 10, 15, 20, 25 o 35 años y más se le dará al colaborador un obsequio en dinero o en vacaciones según el rango salarial.

Años	Colaboradores
5 años	84
10 años	22
15 años	1
20 años	7
25 años	9
30 años	2

Reconocimiento días: 9 Dinero: 116



Apoyamos a nuestros colaboradores durante la pandemia



COVID-19

Anchetas colaboradores confirmados COVID-19	754
Mercados colaboradores hospitalizados	28
Refrigerios saludables por buen uso de elementos de bioseguridad	300
Kit autocuidado	3000
Cajas de tapabocas	2331
Rutas Colaboradores en promedio mensual	312
Trabajo en Casa	222
Refrigerios saludables Compensar	1000



Alimentación

En busca de facilitar el bienestar y comodidad del equipo médico, asistencial, de apoyo y administrativo desde el inicio de la pandemia, se implementaron algunas estrategias como: Compra de productos de la canasta familiar: la disponibilidad para compra de productos de la canasta familiar, a través de las cafeterías de las Clínicas; se redujo en **34%** el costo del almuerzo.

En los estares médicos se realizaron ajustes en términos de presentación y empaque en forma individualizada de las porciones y productos que componen los refrigerios y snacks, dando así cumplimiento a las normas de bioseguridad y autocuidado.

Se continuó con la entrega del servicio de refrigerios nocturnos a los colaboradores tanto administrativos como asistenciales, con un aumento del **30% en el número de servicios.**

Se entregaron **194.835** bebidas calientes a los colaboradores de las Clínicas a través de las máquinas vending y del beneficio de **\$30.000** por mes, otorgado a cada funcionario.

Se acondicionaron las áreas del servicio de alimentos y comedores de acuerdo con los requerimientos de los entes de control para la mitigación del contagio por COVID-19 y garantizar la seguridad alimentaria.

Transporte

Se implementó el servicio de transporte como beneficio para los colaboradores de las Clínicas, con el fin de facilitar su desplazamiento en forma segura, oportuna y minimizando el riesgo de contagio de COVID-19. Realizando en dicho tiempo **624 servicios** por día, con un costo total de **\$888.775.000**.

Servicio de rutas para el transporte de colaboradores

Turnos



Total buses recogiendo en las principales zonas de Bogotá



Total

13 9 22



Total sillas disponible por día

573 396 969



Promedio cantidad de sillas ocupadas por día

372 252 624



Capacidad autorizada - distanciamiento social

50%



Costo total del servicio de transporte de abril a septiembre de 2020

\$888.775.000

Cortesía Servicio de Parquadero a Colaboradores en Pandemia COVID-19 - Año 2020



Clínica del Country



Clínica La Colina

Total

Total servicios de estacionamiento otorgados	5.391	15.535	20.926
--	--------------	---------------	---------------

Personal beneficiado	Médico, asistencial y administrativo		
----------------------	---	--	--

Costo Total	\$108.046.116	\$329.240.250	\$437.286.366
-------------	----------------------	----------------------	----------------------

También para facilitar el traslado de los colaboradores desde sus casas a las Clínicas y como beneficio, se otorgaron **20.026** cortesías de estacionamiento vehicular, con un costo total de **\$437.286.366**.





Actividades durante la pandemia



Concursos y actividades

Número Participantes Fotografía Recetas	8
Número Participantes Dibujos Hijos Colaboradores	37
Regalo de navidad colaboradores	2500
Regalo de navidad hijos colaboradores	1486
Examen de Mamografía	73
Máquina de Café	555
Fondo de Calamidad Domestica	9
Kit de bienvenida	555



Proyectos 2021 Talento Humano

1. Proyecto Fénix: Con el fin de optimizar los procesos de Talento Humano y hacerlos más eficientes, en 2021 implementaremos 4 herramientas tecnológicas que agilizaran los procesos de selección, contratación y nómina.

2. Digitalización de hojas de vida: Con el fin de optimizar los procesos de Talento Humano y hacerlos más eficientes, en 2021 implementaremos 4 herramientas tecnológicas que agilizaran los procesos de selección, contratación y nómina.

3. CLL: Con el fin de alinear las competencias corporativas de manera global, se iniciará con la capacitación hasta la tercera línea de la organización en temas como: Lenguaje Común del Liderazgo (CLL) y MAP- Evaluación del Desempeño.

4. Programa de mujeres cabeza de familia: Desarrollar e implementar un programa para las colaboradoras madres cabeza de familia, con el fin de lograr impactar en su calidad de vida.

Nuestros Médicos:

Nuestros Médicos Adscritos

788 médicos adscritos al finalizar el año, se adscribieron **68 médicos**.

Total de Médicos Adscritos Total Médicos discriminados por especialidad 2020



Cardiología : 11



Neurología: 16



Urología: 35



Medicina
Interna: 20



Gastroenterología: 8



Neurocirugía: 20



Otorrinolarin-
gología: 43



Pediatría: 64



Ortopedia y
Traumatología: 89



Cirugía
general: 56



Cirugía
plástica: 29





Nuestros Médicos Adscritos

594 médicos adscritos al finalizar el año, se adscribieron **50 médicos**.

Total de Médicos Adscritos Total Médicos discriminados por especialidad 2020



Cardiología: 8



Neurología: 14



Ginecología y
Obstetricia: 131



Ortopedia y
traumatología:
66



Otorrinolaringología:
32



Cirugía General:
42



Gastroenterología y endoscopia
digestiva: 14



Cirugía
Plástica: 35



Pediatría: 38



Medicina
Interna: 54



Urología: 35



Neurocirugía: 15

¿Qué logramos en 2020?

- **Adaptación y actualización del proceso de adscripción:** Tras verificar las necesidades de nuestras Clínicas, se actualizó el proceso de adscripción, facilitando el cumplimiento de los requisitos, brindando apoyo más cercano y seguimiento riguroso para mejorar los procesos. También se reestructuró el Comité de Adscripciones y Desadscripciones.
- **Subgerencia de Relacionamento Médico:** Con el fin de generar estrategias de servicio, comunicación y crecimiento para nuestros médicos adscritos, se logró consolidar la Subgerencia de Relacionamento Médico, responsable de identificar oportunamente las necesidades de nuestros médicos adscritos, dando respuestas oportunas y creando estrategias que generen valor y apoyo continuo a nuestros especialistas.
- **Retos ante la pandemia:** Como respuesta a las dificultades económicas que generó la pandemia, nuestras Clínicas lanzaron un programa de apoyo financiero dirigido a nuestros médicos, que permitió la sostenibilidad durante esta época, adicionalmente se realizó la digitalización de archivos de los médicos adscritos.



Ayuda Económica en 2020

110 préstamos a 70 médicos por
590 millones de pesos.

¿Qué viene para el otro año?

- Medición semestral del NPS del grupo médico.
- Desarrollo institucional de adscripciones y prerrogativas.
- Reestructuración del modelo de contratación médicos adscritos y terceros asistenciales.
- Atracción y consolidación de grupos médicos de acuerdo a estrategia y relevo generacional.
- Diseño y ejecución del plan de lealtad y retención de médicos adscritos.
- Actualización de contratos de terceros asistenciales.
- Mejoramiento del proceso de reclamaciones.





Gestión de Riesgo

Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo

[GRI 403-1][GRI 403-2][GRI 403-3]
[GRI 403-4][GRI 403-5][GRI 401-3]

Con la llegada de la pandemia, en el año 2020, se tuvo una modificación importante del enfoque del SGSST, ya que fue necesario aumentar la intervención del riesgo biológico en todos los colaboradores especialmente aquellos en primera línea de atención de pacientes, la reubicación temporal de personal asistencial por enfermedades que representaban mayor riesgo de complicación y el replantear el plan de trabajo anual para que este estuviera más enfocado hacia la protección contra el COVID-19 que la intervención de otros riesgos.



Prevención y promoción de la Salud

Indicadores



Clínica del
Country



Clínica
La Colina



Cumplimiento del Plan SST

80%

80%



Número de Participantes
Encuesta Riesgo Psicosocial

78%

73%



Capacitaciones y actividades de
gestión de riesgos priorizados
(cobertura promedio)

50%

56%



Prevención y promoción de la Salud



Frecuencia de accidentalidad

5.44

6.05



Severidad de accidentalidad

127.1

230.5



Accidentes Mortales

0

0



COVID - 19



Asesoría, Identificación, análisis de cerco epidemiológico y seguimiento a casos COVID-19 positivos

532

239



Seguimiento a contratistas con casos sospechosos o confirmados COVID-19

75

39



Elementos de protección personal



EPP entregados

1.843.546

853.356



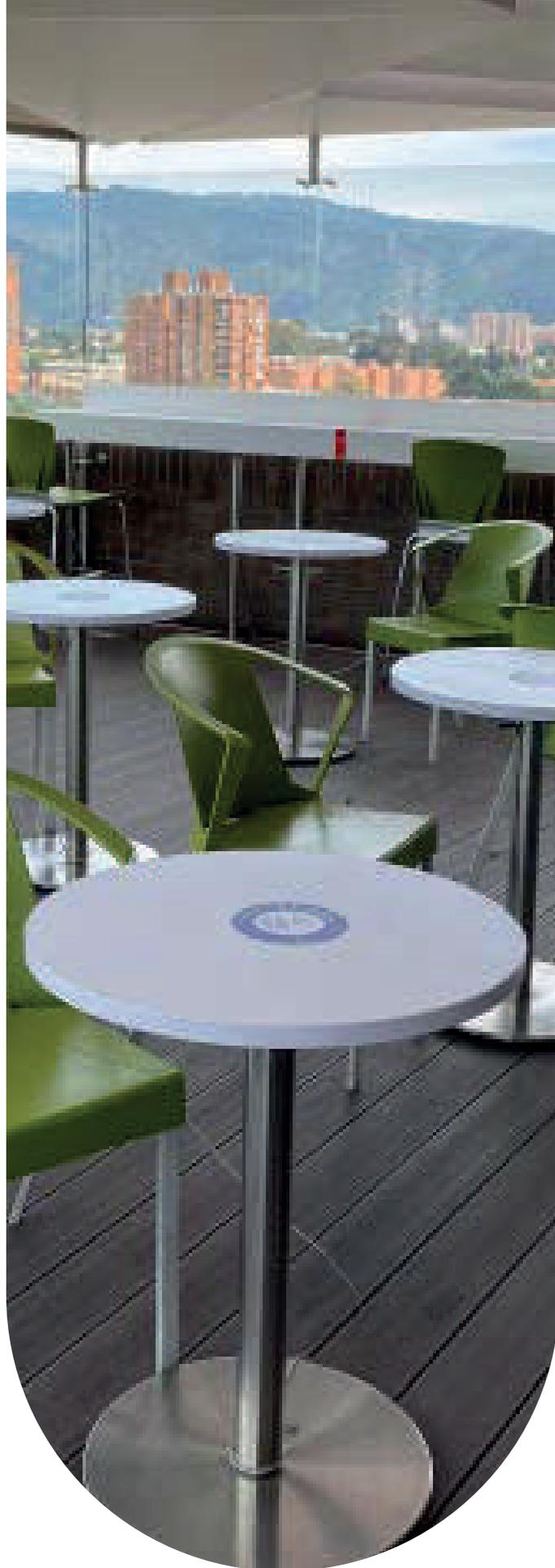
Stock EPP a 31 de diciembre 2020

6.344.567



Actividades de seguimiento y apoyo en la pandemia

- Reporte y legalización de enfermedad o accidente laboral.
- Vigilancia del uso completo de elementos de protección personal.
- Inspección a rutas para transporte de colaboradores.
- Asesoría, Identificación, análisis de cerco epidemiológico y seguimiento a casos COVID-19 positivos personal directo, contratista y adscrito.
- **273 informes** de casos reportados a Banmédica año 2020.



Bienestar COVID-19

Seguridad y Salud en el Trabajo

Cercos epidemiológicos y seguimientos diarios **456** casos directos y terceros

Reubicación de personal **30 personas**

Inspecciones rutas, casas administrativas
20 inspecciones

Entrega de **EPP** por **ARL**

Inspecciones COPASST
48 inspecciones
24 reuniones

Comparendos educativos **3**

Aplicación de encuesta de síntomas a trabajadores y tomas de temperatura
Colaboradores asistenciales administrativas

Reorganización de puestos de trabajo
Colaboradores administrativos

Jornada de vacunación 1000 vacunas contra influenza aplicadas a personal asistencial

Entrega de **EPP** por **ARL**



- Convencionales: **1.500**
- N95: **3.650**
- Batas: **2.700**
- Caretas: **1.500**
- Guantes: **1.700**

Apoyo Emocional para nuestro equipo

En 2020 se dio inició el **Grupo de Apoyo Emocional** como una forma de sensibilizar a los colaboradores y cuerpo médico de las Clínicas sobre la **importancia de la salud mental** dentro del entorno laboral de los trabajadores de la salud. Además, se iniciaron las intervenciones preventivas ante los probables problemas emocionales desencadenados por la pandemia. Un logro importante fue reducir el estigma de los trastornos mentales e incentivar de manera progresiva la solicitud temprana ante la presencia de síntomas emocionales.

- Charlas de psicoeducación: **2.194 asistencias**
- Colaboradores en intervenciones individuales: psicología **95** y psiquiatría **78**.
- Asistencia a intervenciones grupales realizadas por psiquiatría: **731**
- Grupo Balint para los profesionales de salud mental: **10 sesiones**





¿Qué viene para el 2021?

- Ampliar el número de grupos para intervenciones grupales con el objeto de fortalecer la capacidad de resiliencia, adaptación y mejora frente a las nuevas condiciones de vida.
- Lograr mayor impacto en los colaboradores de las Clínicas además de los trabajadores de la salud.
- Implementar grupos Balint para los profesionales de salud mental y para áreas con mayor riesgo de burnout de las Clínicas.
- Mejorar la oportunidad de la atención individual reduciendo las barreras de acceso y formas de solicitar una intervención.

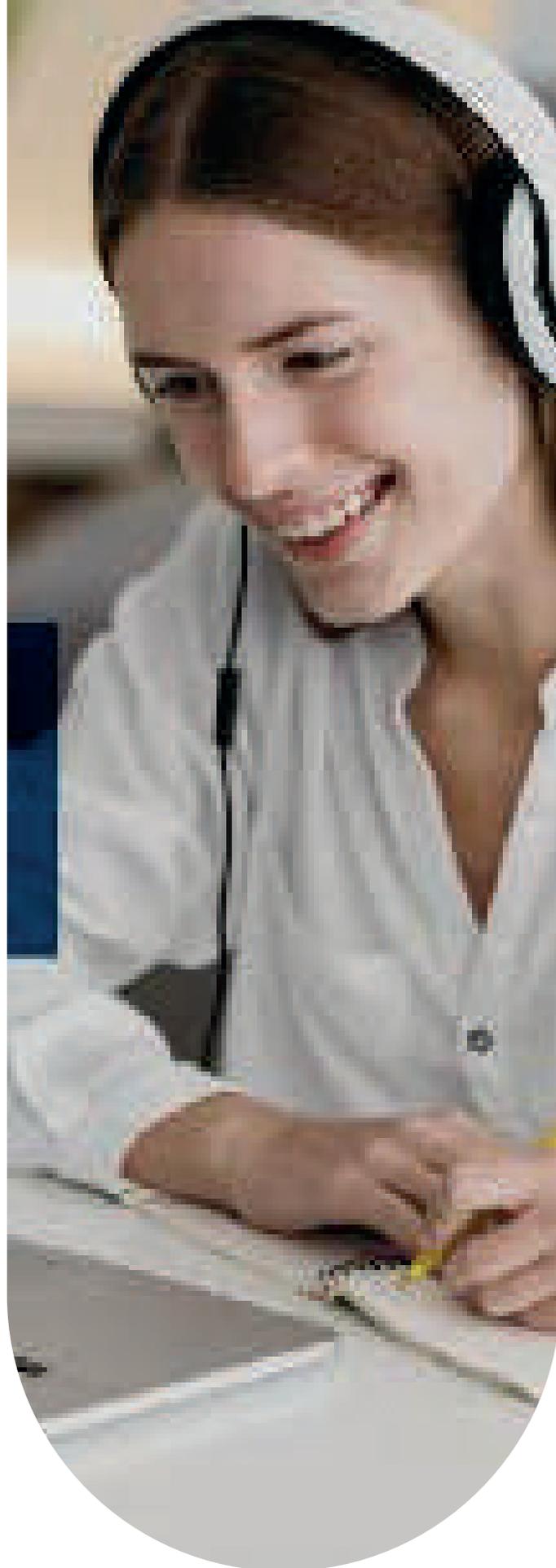


Educación y entrenamiento para los colaboradores y cuerpo médico

EDUCO Plataforma de Educación Continuada

En el proceso de Educación, la plataforma virtual se ha consolidado como la herramienta de gestión de aprendizaje para los trabajadores de las clínicas, médicos adscritos y servicios tercerizados. En el transcurso del año 2020 ocurrió una transformación importante, migrando de capacitaciones presenciales a **estrategias virtuales**, lo que nos permitió potencializar nuestra plataforma de educación virtual, al lograr un aumento en el número de temas, capacitaciones, personas beneficiadas y en la disponibilidad de la información.

Para conservar su usabilidad, durante este año, la plataforma se actualizó y renovó, garantizando un diseño eficiente y *responsive* que permitió su adaptabilidad a cualquier tipo de dispositivo, facilitándole al usuario el ingreso, la navegabilidad y por ende el cumplimiento de los cursos programados.





DISTRIBUCIÓN DE TEMAS Y PERSONAS CAPACITADAS POR POBLACIÓN Y ESTRATEGIA 2020

Población  Clinica del Country 2020	Estrategia	#temas/año	Total personas capacitadas	Total personas	% cumplimiento
 Enfermería	 Virtual	9	492	660	75%
 Médicos	 Virtual	10	244	315	77%
 Asistenciales	 Virtual	9	238	329	72%
 Administrativos	 Virtual	10	318	387	82%
 Terceros	 Mixto	9	360	478	75%
Total			1652	2169	76%

Personas capacitadas año 2020 CDC: 76%



DISTRIBUCIÓN DE TEMAS Y PERSONAS CAPACITADAS POR POBLACIÓN Y ESTRATEGIA 2020

Población  Clínica La Colina 2020	Estrategia	#temas/año	Total personas capacitadas	Total personas	% cumplimiento
 Enfermería	 Virtual	9	235	307	76%
 Médicos	 Virtual	10	118	162	73%
 Asistenciales	 Virtual	9	82	113	73%
 Administrativos	 Virtual	10	131	162	81%
 Terceros	 Mixto	8	140	189	74%
Total			706	933	84%

Personas capacitadas año 2020 CLC: 75%

Cursos Normativos

El proceso de Educación ha desarrollado cursos virtuales de obligatorio cumplimiento para cargos específicos, que pueden ser realizados en las Clínicas a través de la plataforma virtual. El colaborador realiza el curso sin costo y obtiene el correspondiente certificado, del cual debe dejar copia en la hoja de vida en el área de talento humano.

Los cursos certificables disponibles en la plataforma virtual institucional para el año 2020, fueron:

- Atención a víctimas de violencia sexual
- Asesoría pre y post test de VIH
- Lactancia Materna
- Seguridad del Paciente
- Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

CURSOS VIRTUALES - PERSONAL CAPACITADO 2020

	 Clínica del Country	 Clínica La Colina	Total
Atención a víctimas de Violencias Sexuales	370	132	502
Asesoría pre y post test VIH	57	34	91
Lactancia Materna	787	354	1141
Seguridad del Paciente	962	469	1431
Sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	741	386	1127

Entrenamientos

El proceso de Educación ha desarrollado Parte importante de la formación del equipo de trabajo en las Clínicas, se logra mediante el desarrollo de los entrenamientos en las diferentes áreas, integrando los conocimientos al componente práctico en campo.

Con el fin de estandarizar los entrenamientos en las Clínicas, delimitando funciones y definiendo el alcance y acompañamiento por parte del proceso de educación y garantizar unos estándares de calidad y el cumplimiento de unos mínimos, se elaboró el procedimiento institucional de entrenamientos.

Durante el año 2020 se desarrollaron diferentes entrenamientos, algunas de ellos orientados a mejorar la respuesta institucional frente a la pandemia por el SARS-CoV-2. Desde el proceso de educación se brindó acompañamiento a **7 entrenamientos, certificando a 340 participantes.**



Nombre de la actividad	Institución	Fecha de desarrollo	Personas certificadas	
Reentrenamiento en Hemodinamia a Enfermeras Jefes	Interno	 Clínica del Country	Febrero	15
Entrenamiento en Cardiología a Auxiliares de Enfermería	Interno	 Clínica del Country  Clínica La Colina	Febrero - Marzo	2
Entrenamiento Sistema i-stat Alinity - gases arteriales a Enfermeras Jefes	Abbott	 Clínica del Country	Agosto - Septiembre	71
Entrenamiento en Salas de Cirugía a Auxiliares de Enfermería de Esterilización	Interno	 Clínica del Country  Clínica La Colina	I semestre 2020	<p style="text-align: right;">Total 20</p>  Clínica del Country 8  Clínica La Colina 12
Entrenamientos cuidados de Enfermería a pacientes en estado crítico con Infección por COVID-19 a Auxiliares de Enfermería y Enfermeras Jefes	Interno	 Clínica del Country  Clínica La Colina	I y II semestre 2020	<p style="text-align: right;">Total 172</p>  Clínica del Country 56  Clínica La Colina 116
Conceptos básicos en Terapia Respiratoria a instrumentadoras quirúrgicas	Interno	 Clínica del Country  Clínica La Colina	II semestre 2020	30
Cuidado y manejo integral de la piel y manejo del paciente con ostomía a enfermeras jefes	Conva-Tec- Fucs	 Clínica del Country  Clínica La Colina	II semestre 2020	30



Educación en COVID-19

Desde el inicio de la pandemia de COVID-19 se desencadenó una respuesta rápida de capacitación y entrenamiento a todo el personal de las clínicas. Se dieron a conocer todos los lineamientos definidos por la **Organización Mundial de la Salud** y la **Organización Panamericana de la Salud** para la prevención y control de la enfermedad, así como los definidos por la organización, comprometiendo a todos los colaboradores con lo implementación de las medidas establecidas para el **autocuidado y la atención de los pacientes con COVID-19.**

Tipo de capacitación	Nombre	Población	No. personas capacitadas CLC	No. personas capacitadas CDC	Total Clínicas	Total capacitados
PRESENCIAL	Lineamientos generales Covid 19	 Enfermería	131	266	397	5249
		 Asistenciales	68	46	114	
		 Administrativos	16	34	50	
		 Médicos	41	71	112	
		 Terceros	15	41	56	
		TOTAL	271	458	729	
	Elementos de Protección Personal	 Enfermería	366	350	716	
		 Asistenciales	133	228	361	
		 Administrativos	60	112	172	
		 Médicos	29	71	100	
		 Terceros	71	139	210	
		TOTAL	659	900	1559	
	Rutas de atención paciente Zafiro	 Enfermería	242	759	1001	
		 Asistenciales	65	78	143	
		 Administrativos	85	187	272	
		 Médicos	25	29	54	
		 Terceros	10	30	40	
		TOTAL	427	1083	1510	

Tipo de capacitación	Nombre	Población	No. personas capacitadas CLC	No. personas capacitadas CDC	Total Clínicas	Total capacitados
	Autocuidado. EPP. Manejo Cadáver	 Enfermería	289	543	832	
		 Asistenciales	102	179	281	
		 Administrativos	88	73	161	
		 Médicos	47	28	75	
		 Terceros	43	59	102	
		TOTAL	569	882	1451	
CURSOS VIRTUALES	Lineamientos generales COVID-19	 Enfermería	220	268	488	
		 Asistenciales	59	112	171	
		 Médicos	30	57	87	
		 Administrativos	31	43	74	
		TOTAL	340	480	820	
	Elementos de Protección Personal	 Enfermería	303	672	975	
		 Asistenciales	104	409	513	
		 Médicos	168	203	371	
		 Administrativos	115	285	400	
		TOTAL	690	1569	2259	

Tipo de capacitación	Nombre	Población	No. personas capacitadas CLC	No. personas capacitadas CDC	Total Clínicas	Total capacitados
	Atención Humanizada y Autocuidado	 Enfermería	257	627	884	5621
		 Asistenciales	36	164	200	
		 Médicos	98	127	225	
		 Administrativos	54	135	189	
		TOTAL	445	1053	1498	
	Actualización Código Zafiro. Manejo Médico	 Enfermería	247	457	704	
		 Asistenciales	62	129	191	
		 Médicos	35	26	61	
		 Administrativos	37	51	88	
		TOTAL	381	663	1044	
ENTRENAMIENTO	Básico en UCI a enfermería	 Enfermería	56	116	172	
	Terapia respiratoria a enfermería	 Enfermería	81	73	154	
	Salas de cirugía a personal de esterilización	Total	8	12	20	
	Vía aérea médicos, enfermeras y terapeutas	 Médicos		175	175	
		 Enfermería		42	42	
		Terapia		43	43	
		Total		260	260	
	Terapia respiratoria a instrumentación	Total		66	66	
	Ventilación mecánica médicos, enfermeras y terapeutas	Total		109	109	

Tipo de capacitación	Nombre	Población	No. personas capacitadas CLC	No. personas capacitadas CDC	Total Clínicas	Total capacitados
SIMULACROS	Rutas de atención paciente código zafiro	 Enfermería	197	16	213	
		 Médicos	35	10	45	
		 Asistenciales	22	1	23	
		Total	254	27	281	
VIDEO INSTITUCIONAL	Colocación y retiro de EPP	Total  Clínica del Country  Clínica La Colina	319	319		
	Colocación de EPP procedimientos generadores de aerosoles		354	354		
	Retiro de EPP procedimientos generadores de aerosoles		270	270		
	Colocación y retiro tapabocas convencional		223	223		
	Lavado de manos		99	99		
	Lavado de manos quirúrgico		119	119		
	Tele orientación		376	376		
CHARLA VIRTUAL	Charlas virtuales a través de Webex	Total  Clínica del Country  Clínica La Colina	9603			



Site Zafiro:

Desde el inicio de la pandemia, en nuestras Clínicas creamos un espacio que aloja toda la información relacionada con educación e investigación de COVID-19.

Videos:

- Videos institucionales: Videos sobre lavado de manos, uso del tapabocas y colocación y retiro de epp.
- Conferencias académicas: Todas las charlas de los jueves y conferencias académicas de los servicios.
- Apoyo emocional: Las charlas de apoyo emocional que el equipo ha dispuesto para todos.

Rutas y guías:

- Guías de práctica clínica
- Rutas Institucionales
- Elementos de Protección Personal

Material bibliográfico:

- Herramientas de consulta de información médica y científica:
 - ClinicalKey
 - Novel Coronavirus Center

Educación a paciente y familia

A partir de septiembre de 2020 se definió un equipo de trabajo para dar continuidad a las estrategias y propuestas a nivel institucional en cuanto a la educación a paciente y familia. A continuación, se describen las actividades efectuadas en el periodo de septiembre a diciembre de 2020.

Plan de trabajo con cada programa /área/ servicio

Con el propósito de identificar las necesidades, preferencias y barreras de aprendizaje del paciente y su familia y mejorar los procesos educativos se inició un trabajo conjunto con algunos servicios de las clínicas. A partir de las acciones de mejora identificadas en cada área, se construyó un plan de trabajo, identificando actividades, responsables de la ejecución de la siguiente manera:





- Revisión de literatura y diagnóstico institucional, identificando documentos y material educativo existente.
- Identificación de las necesidades de educación del servicio y de los pacientes.
- Priorización de patologías de acuerdo al perfil morbilidad y reingresos.
- Redacción del contenido y diseño del material educativo.
- Identificación de las estrategias y canales de difusión.
- Validación técnica por pares.
- Validación por pacientes (prueba piloto).
- Implementación.

Marketing y Comunicaciones

En 2020 desde el área de Marketing y Comunicaciones, realizamos diferentes estrategias para nuestros colaboradores, cuerpo médico, pacientes, sus familias, aseguradoras, empresas y demás aliados en línea con tres grandes premisas:



Alinear:

Centralizar:

generar los canales para mitigar el riesgo por desinformación y/o descoordinación y alinearnos con Banmédica y UHG.



Anticipar:

Prevención y detección:

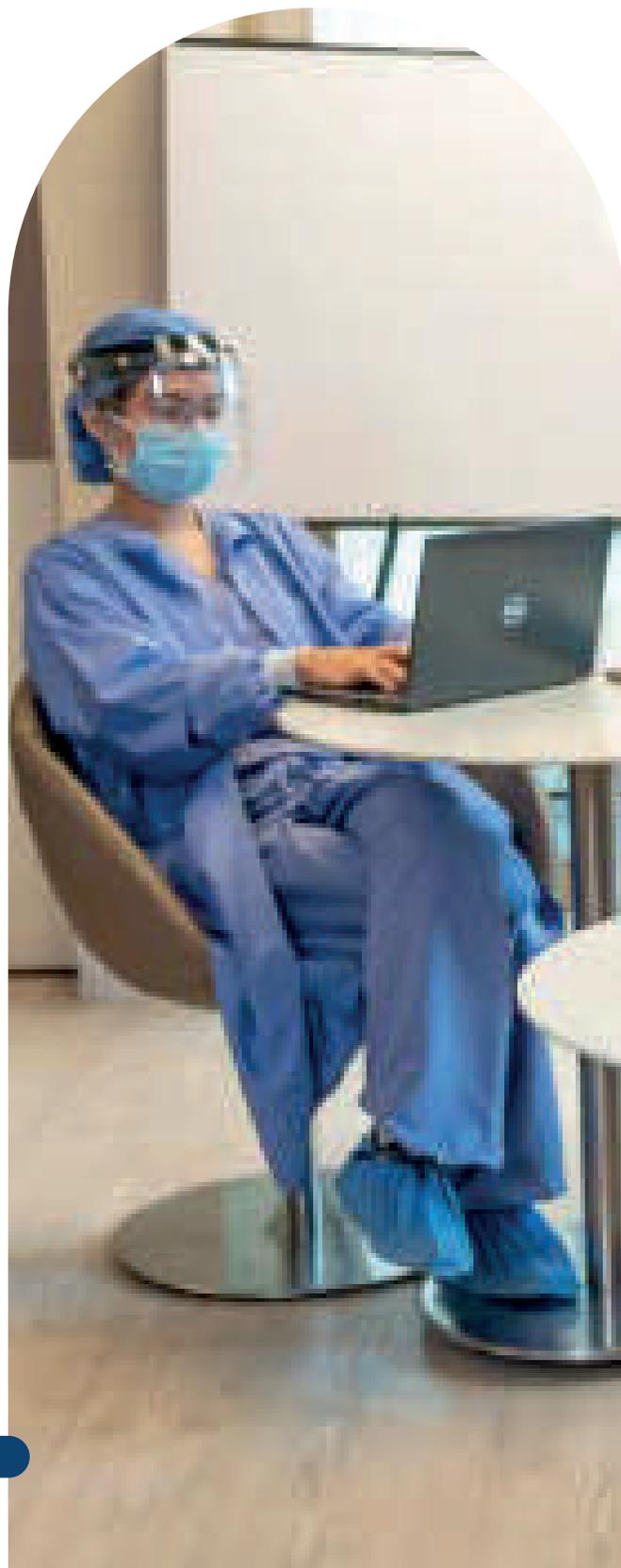
identificar y prepararnos para momentos de Crisis. Desarrollar la comunicación internas y externa hacia tenencias, educación, bienestar y prevención.



Conectar:

Crear mejores experiencias:

comunicación permanente, lanzar nuevos productos y servicios y crear herramientas para una mejor experiencia del paciente y su familia.



Comunicación Interna:

1. Boletín COVID-19 – La Salud está en nuestras manos:

Desde el 17 de marzo, creamos un medio especializado de información para informar a nuestros colaboradores, cuerpo médico y terceros, sobre temas relacionados con la pandemia.

Con categorías como: autocuidado, nuestros pacientes, cifras, entre otros, logramos consolidar en un mismo medio toda la información corporativa.

Ediciones: 104 ediciones

Usuarios: 3.759 usuarios

Impacto: 4.75 / 5.



¡Este es nuestro trabajo!
Desde el 17 de marzo lanzamos el Boletín de Salud a nuestros colaboradores y cuerpo médico sobre temas relacionados con el COVID-19 en nuestras oficinas, por esta razón queremos darle conocer información que puede ser de su utilidad.



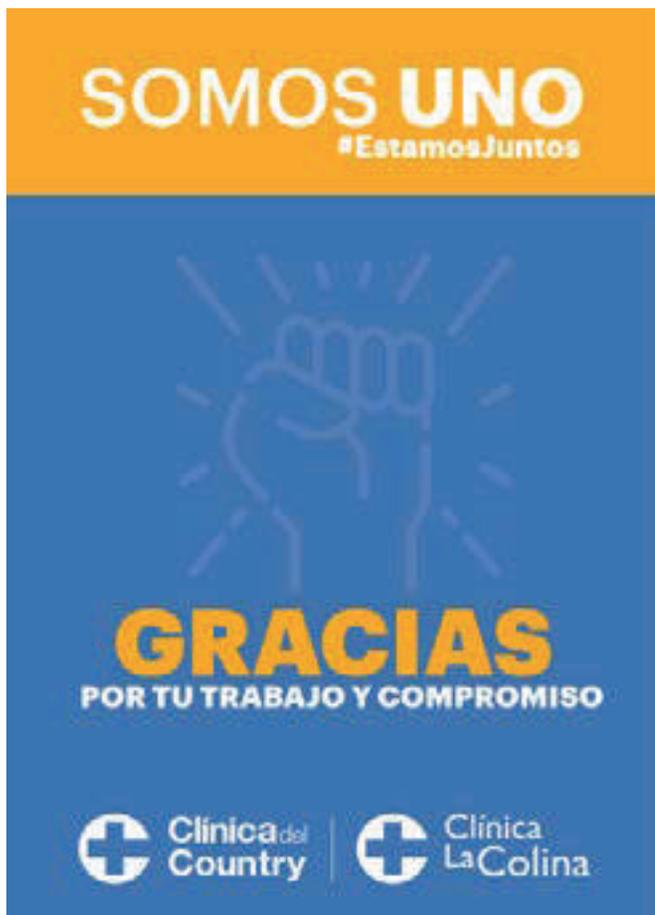
= 50 BOLETINES

Gracias a nuestra estrategia de comunicación de canales, el 90% de los colaboradores reciben estos boletines a través de sus emails. En la semana siguiente a la de lanzamiento de este medio recibimos un total de 4,75 sobre 5 y actualmente que habíamos alcanzado con el primer boletín de salud. En la actualidad contamos con el boletín como un canal de comunicación. Hemos recibido un total de 4,75 sobre 5 en el primer boletín de salud, por esta razón queremos darle conocer información que puede ser de su utilidad.



2. Campañas internas:

Realizamos 2 campañas internas sobre Autocuidado y motivación: **SOMOS UNO**. Con un despliegue en los medios internos logramos llegar a **2.300 colaboradores**, **1.059 médicos** con una **asertividad en la comunicación del 98%**.



3. Educación a colaboradores y pacientes

Educación a colaboradores y pacientes: realizamos **166 piezas** y **13.500 impresiones**.

Orientación y guía para pacientes: **78** piezas y **16.300 impresiones**.





¡Crecemos para servir a nuestra comunidad!

Con la llegada de 14 nuevos ventiladores a la Clínica del Country y Clínica La Colina, se amplía la capacidad de sus unidades de cuidado intensivo para seguir atendiendo a quienes más lo necesitan, durante la emergencia del Covid - 19.

De esta forma ayudamos a las personas a **llevar vidas más saludables** y colaborar para que el sistema de salud funcione mejor para todos.

Nuestro equipo médico y asistencial cuenta con mayores recursos para la atención en sala.

Queremos compartir la llegada de estos equipos con toda la comunidad de la Clínica.

f t i

Gracias al esfuerzo conjunto de:

UNITEDHEALTH GROUP | BANMEDICA | Clínica La Colina

Tel: 494.7000 - Bogotá - Calle 167 - www.clinicalacolina.com

Comunicación Externa:

Boletín Pacientes: Brindamos información sobre servicios y educación a los pacientes y su familia: Creamos un **nuevo canal de comunicación** para conectarnos con los pacientes.

4 boletines

62.101 usuarios

Despliegue en distintos medios de comunicación:

Noticias Caracol, Noticias RCN, RCN Radio, Caracol Radio, City TV, BLU Radio, La W Radio, La FM, El Espectador, Semana, Semana TV, Dinero, El Colombiano, El Universal, Q´Hubo.

175 publicaciones

54´184.147 audiencia alcanzada

Nuevo ciclo de transmisiones en vivo

Facebook Live

Efectos del **COVID-19** en personas jóvenes

- Dr. Jorge Yáñez, médico broncopulmonar, Clínica Biobío
- Dra. Ana María Quijano, Jefe de Urgencias, Clínica del Country y Clínica La Colina
- Dra. Leslie Soto, infectóloga, SANNA \ Clínica San Borja

Jueves 9 de julio
11:00 horas

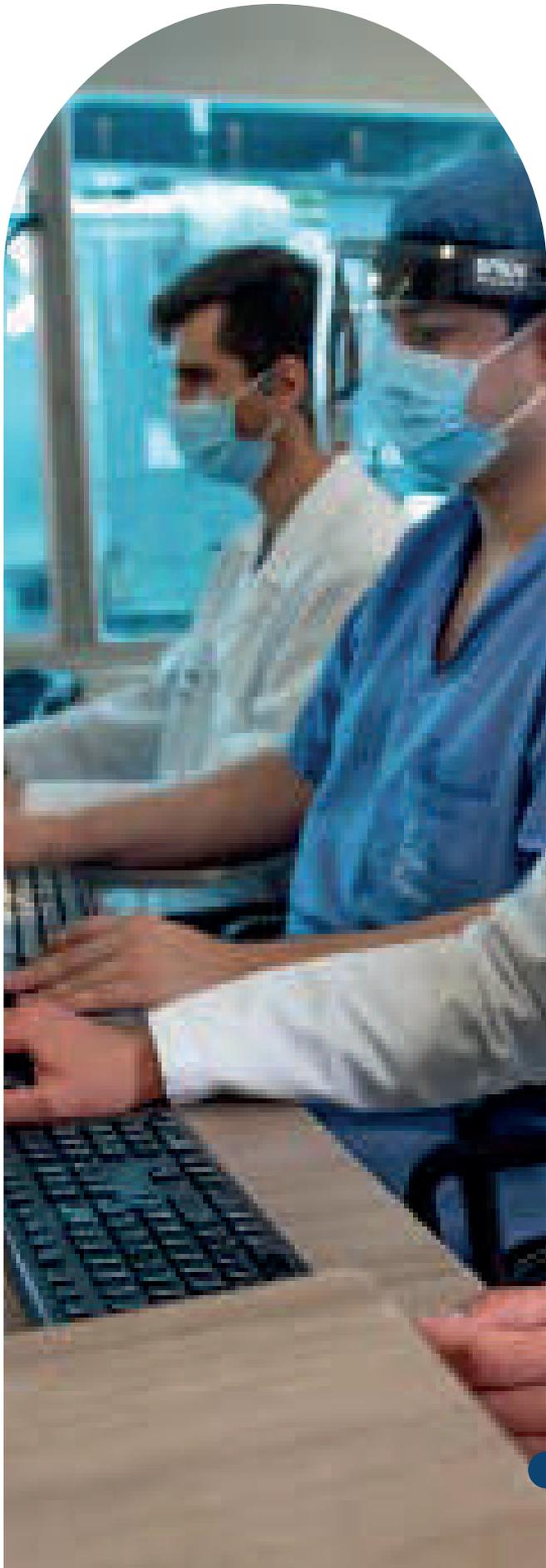
Especialistas de nuestra red de Prestadores en Chile, Colombia y Perú responderán tus preguntas durante la transmisión.

Comunicación digital:

- **21 Facebook Live** – **86.125** personas alcanzadas
- **1.318 posts** – **2975.524** personas alcanzadas
- **615.800** visitas a las páginas especializadas de COVID-19 - **197.877 usuarios.**
- **63 videos** – **460.080 minutos** reproducidos

Relacionamiento Médico:

- **6 eventos en temas COVID-19: 1.821** asistentes - **136.71%** de asistencia
- **108 correos masivos: 79.7%** tasa de apertura – **1.059** público impactado



Cumplimiento y protección de datos

Metas e indicadores de Cumplimiento y Protección de Datos Personales

Las metas del área se enfocan en **4 ejes** principales, en virtud de los cuales se despliega todo el seguimiento del equipo de trabajo integrado con la operación de las Clínicas, a saber:





Durante el 2020 se obtuvieron los siguientes resultados:



A continuación, detallamos los componentes de cada una de las metas:

1. Plan de Trabajo Cumplimiento y Protección de Datos Personales.

Basados en los lineamientos del **Manual de Prevención** donde se resumen las políticas con las cuales se pretende mitigar que su estructura jurídica sea utilizada para la comisión de delitos, incumplimiento de leyes o políticas y conductas no esperadas por parte de nuestros grupos de interés, desarrollamos nuestro programa de cumplimiento institucional, con el fin de otorgar mayor transparencia a nuestra gestión con el desarrollo de las siguientes políticas:

- Política de Debita Diligencia
- Política de Conflicto de interés
- Política de Donaciones y Auspicios
- Política de Regalos e Invitaciones
- Política de Relación con Funcionario Público
- Política de Puerta Giratoria
- Política de SARLAFT
- Política de Protección de Datos Personales

El líder del área es el Oficial de Cumplimiento Banmédica Colombia, quien es el encargado de realizar el seguimiento a la adherencia al programa de cumplimiento por parte de los grupos de interés, desplegando su gestión en las siguientes actividades:

Actividades 2020 - Cumplimiento



Conflictos de interés

Reportados: **81**

Con medidas de control: **77**



Monitoreo de Debida Diligencia

Reportados: **33**

Con medidas de control: **12**



Regalos e Invitaciones

Reportados: **21**

Con medidas de control: **1**



Auditorías de cumplimiento

7 informes sobre la adherencia y cumplimiento a la política de Debida Diligencia.



Seguimiento visitas de Funcionario Público

PEP vigente: **5**

Reuniones reportadas: **19**

- Secretaría de Salud
- Ministerio de Salud
- Comisión Nacional de Precio de Medicamentos

Actividades 2020 - Protección de Datos



Solicitudes PD

Internas: **30**

Externas: **2**

Contratos: **41**



Responsabilidad Demostrada

Procedimientos elaborados: **7**

- Asignación de encargados
- Creación de BD
- Investigación de casos
- Manejo de incidentes
- Registro y actualización de bases
- Supresión datos
- Atención al titular



Cierre de brechas

Mesas de trabajo: **12**

Identificación de áreas con manejo de datos personales



Autorizaciones DP

Total: **13**

Revisadas: **9**



Otras actividades

-Creación y aplicación de cláusulas estándar en contratos.

-Elaboración de matriz normativa para el manejo de información personal en el sector salud.

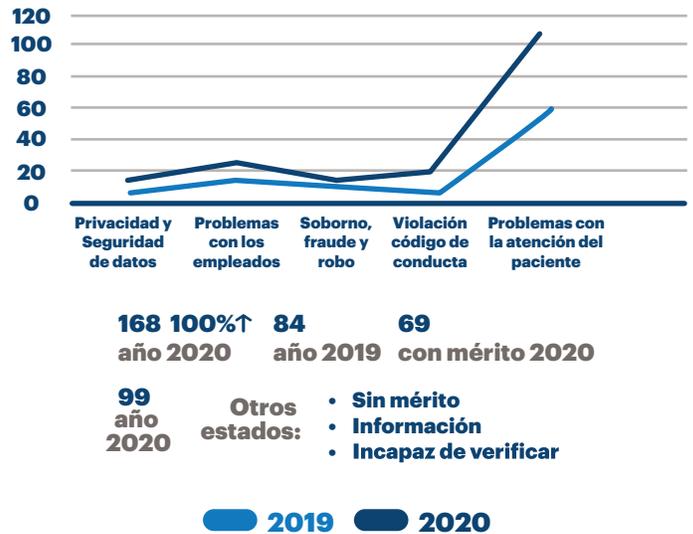


2. Investigaciones y reclamos de Cumplimiento y Datos Personales

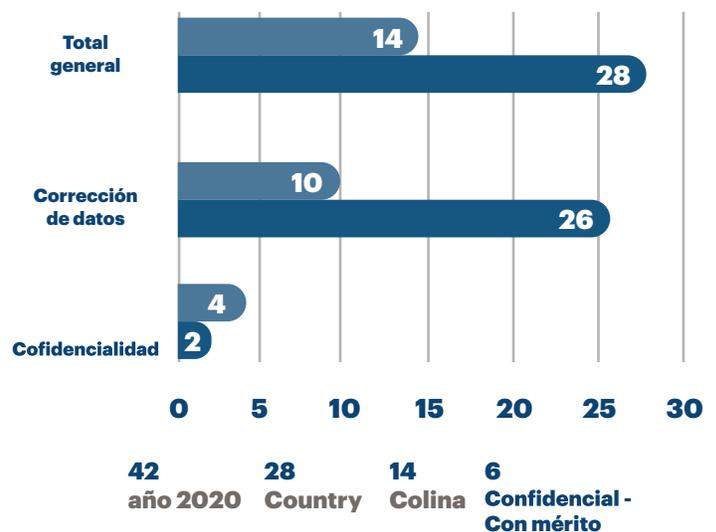
Enfocados en los valores institucionales, pero principalmente en el valor de la integridad base fundamental del Manual de Prevención, la Política de Protección de Datos Personales y el Código de Ética y buen gobierno, se realiza seguimiento a las desviaciones en el ambiente de control que exponen a las Clínicas al riesgo reputacional, operativo, legal y a comportamientos no esperados por parte de nuestros grupos de interés.

Esta información es recibida a través de nuestros canales de denuncias y apoyados en la metodología de investigaciones, se identifica si la situación reportada corresponde a una queja que amerita la elaboración de un informe de investigación dirigido a la Gerencia General y al Encargado de Prevención de delitos de Banmédica Chile, solicitando a los Gerentes de área, la implementación de planes de mejora los cuales son monitoreados durante el año por parte del área de Cumplimiento y Protección de Datos Personales.

A continuación, se representa el gráfico comparativo de la gestión de quejas asociadas al incumplimiento del Manual de Prevención, de las cuales se generaron durante el 2020 un total de **10 informes relacionados** con conductas inapropiadas de parte de proveedores y colaboradores:



Respecto al seguimiento a la adherencia a la Política de Datos Personales, se relacionan los resultados de la gestión de quejas de la siguiente manera:



3. Proyectos desarrollados

Durante este periodo desarrollamos diversos proyectos con las Gerencias y Jefes de procesos, encaminados a fortalecer la cultura de cumplimiento y la protección de los datos personales de nuestros grupos de interés y terceros, a continuación, resaltamos algunos de ellos:

Proyecto matriz de riesgos de prevención

- Encuestas para participantes.
- Entrevistas para 12 grupos de trabajo.
- Identificación y evaluación de 45 tipos de riesgos.
- Participantes cumplimiento, Gerencias y Jefes de Proceso.

Matriz de sanciones disciplinarias

- Identificación de 36 tipos de faltas.
- Domentación de sanciones.
- Participantes cumplimiento, datos personales y Talento Humano.

Base de evaluación de proveedores

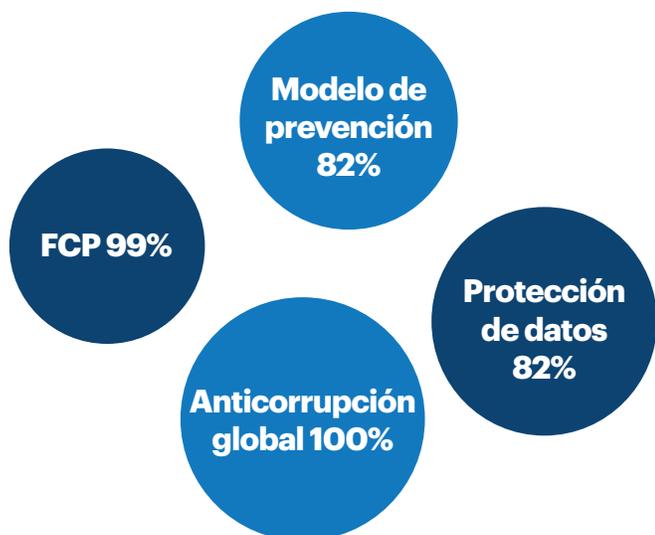
- 36 mesas de trabajo donde se definieron los criterios para la evaluación de proveedores.
- Participantes UHG, Seguridad de la información Compras y Datos Personales.
- Identificación creación y mantenimiento de la base de 508 proveedores.
- Envío de 100 formularios.
- Diseño de “formato creación de proveedor” y el “Instructivo para el diligenciamiento”.



4. Plan de capacitación y comunicación

a. Plan de capacitación.

Anualmente se genera la medición de adherencia de los colaboradores al programa de cumplimiento, es por eso que, a través de la plataforma de educación institucional, se despliegan los cursos enfocados en el Manual de Prevención, FCPA (Ley contra Prácticas Corruptas en el Extranjero), Anticorrupción Global y Protección de Datos Personales, obteniendo los siguientes resultados:



b. Plan de comunicaciones.

Periódicamente se generan boletines de cumplimiento, a través de la plataforma de correo institucional, con el fin de reforzar los principales temas desarrollados durante el año a saber:

- Estructura del área de Cumplimiento y Protección de Datos
- Canal de Denuncias
- Responsabilidades contenidas en el Manual de Prevención
- Funciones del Oficial de Cumplimiento Banmédica Colombia.
- Vínculo con Personas Expuestas Políticamente - PEP
- Riesgos de Corrupción
- Compromisos éticos
- Política de regalos e invitaciones
- Manejo datos en época de emergencia por Covid-19
- Acceso a Historia Clínica
- Evaluación de proveedores
- Día internacional de datos personales



Nuestras acciones

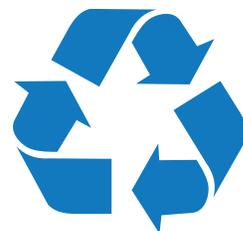


Gestión Ambiental

[GRI 301-1 GRI 302-1 GRI 303-5]

Manejo de Residuos

En nuestras Clínicas, estamos comprometidos con la reducción de contaminantes emitidos al ambiente por debido a la cantidad de residuos que generamos. Es por esto, que nuestro principal objetivo es ser responsables con los insumos o productos que descartamos, buscando la manera de alargar su ciclo de vida y darles una segunda oportunidad a los materiales, por medio del programa de reciclaje que tenemos implementado.





Proceso de reclasificación:

una vez generados los residuos en cada uno de los servicios asistenciales o administrativos, logramos una gestión integral de éstos con el apoyo de nuestros aliados estratégicos para recuperar la mayor cantidad de material aprovechable y que funcione como reciclaje y evitar que lleguen al relleno sanitario.

Con el reciclaje, también aportamos a la conservación del medio ambiente, como los bosques, evitando la tala de árboles y la **emisión de dióxido de carbono** (CO₂) a la atmósfera. En 2020, Clínica del Country evitó la tala de **768 árboles** y la emisión de **172.798 Kg de CO₂** y Clínica La Colina la tala de 378 árboles y la emisión de **122.518 Kg de CO₂** gracias a las distintas estrategias empleadas.

Entrega de residuos para compostaje: los residuos orgánicos que generamos al interior de las Clínicas son enviados con una empresa encargada de biotransformación de éstos para obtener abono orgánico, siendo útil para otro proceso productivo.

Reciclaje textil: realizamos la entrega de material textil dado de baja en las Clínicas para su aprovechamiento en fundaciones

con compromiso social y ambiental, y así, logramos un aporte para el consumo responsable de los recursos naturales y evitamos el descarte de éstos como residuos. En el 2020, Clínica del Country generó **6.717 Kg** y Clínica La Colina **2.542 Kg** de reciclaje textil.

Alianza con el programa posconsumo **Pilas con el Ambiente** liderado por la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI).

Alianza con la Fundación Tapas para Sanar: aportamos con la donación de tapas plásticas recaudadas en los contenedores que se tienen ubicados en diferentes puntos de las clínicas, contribuyendo a la iniciativa de esta fundación del mejoramiento de las condiciones de atención médica a niños con cáncer.

Eco-botellas: contamos con estaciones de reciclaje para asegurar una mejor clasificación de las botellas plásticas y tapas de las bebidas.

Limpieza y desinfección: Se realizaron actualizaciones de los estándares de limpieza y desinfección de acuerdo con los requerimientos de los entes de control para la atención de pacientes con COVID-19,





enfocadas principalmente a la atención, traslados de los pacientes y acompañantes, puntos de alto impacto y frecuencias de actividades; por lo que se adquirieron equipos para la ejecución de los procesos de limpieza y desinfección, como, por ejemplo: **2 máquinas de ozono, 2 sistemas de aspersión, y el 100% de kits desechables individuales** para la realización del proceso de limpieza y desinfección a los pacientes con aislamientos.

Residuos biosanitarios: Se logró minimizar la generación de residuos biosanitarios por el uso de ropa hospitalaria de tela, a través la gestión de control de bajas de inventario, de donde se obtuvo un **34%** de prendas para transformación, un **28%** para refacción y un **38%** para donación a las Fundaciones aliadas, entregándoles **2.000 prendas y 200 objetos olvidados** por los usuarios de las Clínicas.

Centrales de dilución: En nuestras Clínicas contamos con centrales de diluciones de insumos de limpieza y desinfección, para el uso eficiente del recurso hídrico y químico, cumpliendo con los parámetros de calibración de los equipos y en donde se suministra diariamente un promedio de **120 litros** desanitizantes.

Selección de desinfectantes: Con el acompañamiento de Epidemiología y de acuerdo a normatividad se realizó evaluación y selección de desinfectantes con amplio espectro para la carga bacteriana, amigables con el medio ambiente según la curva de biodegradabilidad favorable y con el fin de asegurar el cuidado de la salud y seguridad de los usuarios de los servicios de las Clínicas.

Consumo 2020



Consumo energético (kWh/mes)	344.012	173.251
Consumo de agua (m3/mes)	3.612	2.423
Consumo de gas (m3/mes)	10.926	2.964





Gestión de los recursos

 Clinica del Country	Aprovechables	Relleno Sanitario	Compostaje	Desactivación alta eficiencia	Incineración
Kilogramos	55774	93729	76591	181838	34702
% Participación	13	21	17	41	8

 Clínica La Colina	Aprovechables	Relleno Sanitario	Compostaje	Desactivación alta eficiencia	Incineración
Kilogramos	42443	45796	39148	83718	16445
% Participación	19	20	17	37	7

Educamos en temas ambientales:

En nuestras Clínicas somos conscientes de la importancia que imparte cada grupo de interés dentro de la organización, por esto, realizamos una constante socialización de la información para obtener resultados significativos a nivel ambiental.

Nos hemos comprometido a hacer uso de las herramientas tecnológicas para capacitar a los colaboradores tanto administrativos como asistenciales; transmitir la información, oportunidades de mejora y novedades por medio de charlas educativas y campañas en puestos de trabajo para el cuidado del ambiente y consumo responsable dentro de nuestras instalaciones.



Emisiones atmosféricas:

Con el fin de evaluar el cumplimiento de los estándares admisibles de contaminantes en el aire, las calderas y calderines de las Clínicas son sometidas semestralmente a un estudio de gases de combustión con un laboratorio ambiental acreditado, de los cuales se ha obtenido un cumplimiento satisfactorio.

Cambios en el manejo de residuos:

Se creó el **Protocolo para la Gestión de Residuos Hospitalarios COVID-19**, lista de chequeo relacionada y aumento en la cantidad de contenedores para asegurar una adecuada gestión de los residuos peligrosos para el cuidado del equipo asistencial, de servicios generales, de pacientes y de gestores externos.

Adicionalmente, ha sido importante la socialización y retroalimentación con los grupos de interés involucrados, como nuestros colaboradores y personal tercerizado, para lograr la sincronización necesaria en la totalidad de las instituciones.

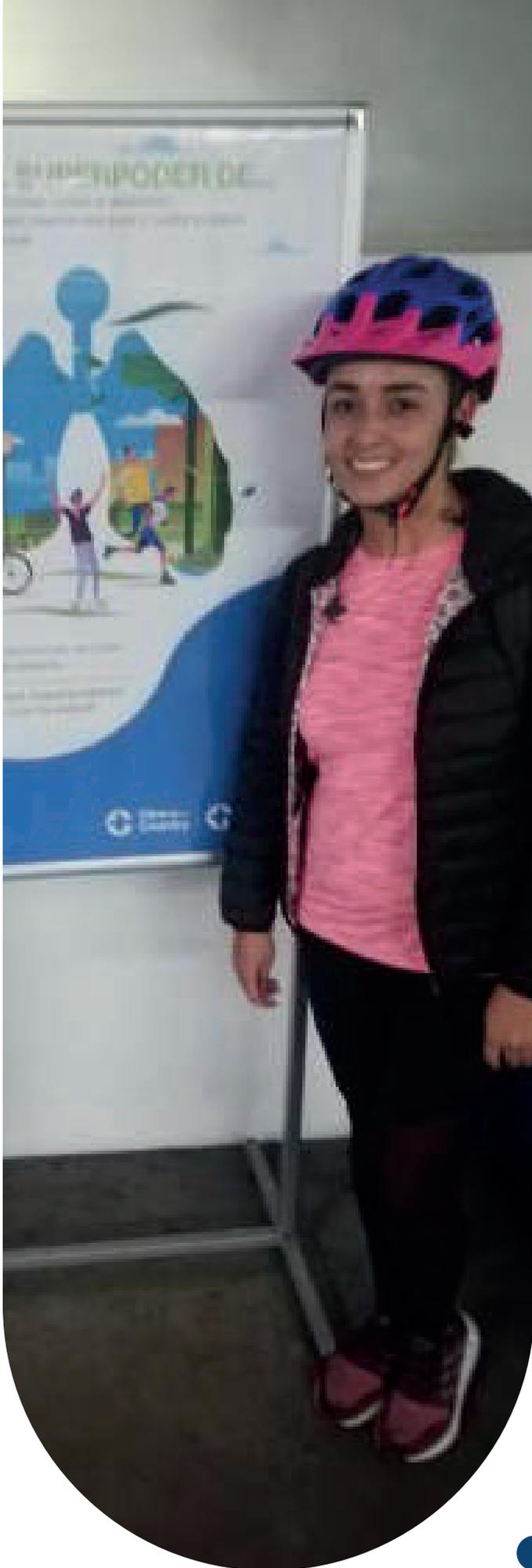


Proyectos Ambientales 2020

- Nuestras Clínicas se unieron a la iniciativa de la ciudad de Bogotá para el **Día Sin Carro y Sin Moto**, con el fin de incentivar al cuidado del medio ambiente y la salud de nuestros colaboradores.

Participaron **100** colaboradores en Clínica del Country y **80** en Clínica La Colina, movilizándose de una forma diferente para ir a trabajar.

- **Campaña en puestos de trabajo:** Socializamos de manera dinámica la importancia de gestionar correctamente los residuos para evitar una afectación ambiental y en la salud de los grupos de interés.
- **Entrega de plántulas** a los trabajadores de las Clínicas, incentivando al cuidado de la naturaleza y a crear un espacio en sus hogares para sembrar su propia huerta.
- En Clínica del Country se llevó a cabo la instalación de una **Planta de Tratamiento de Agua Residual (PTAR)** en la sede Unidad Materno Infantil. Con este avance, ya contamos en ambas Clínicas con sistema de tratamiento de agua residual para asegurar





¿Qué viene para el otro año?

Nuestros principales objetivos para el 2021 nos seguirán impulsando para gestionar mejor nuestros recursos, hacer más conscientes a nuestros colaboradores y sobre todo, cuidar el medio ambiente:

- Vinculación de las Clínicas a la Red de Hospitales Verdes.
- Participación en el Programa de Gestión Ambiental Empresarial liderado por la Secretaría Distrital de Ambiente
- Instalación de la Planta de Tratamiento de Agua Residual (PTAR) en la sede principal de la Clínica del Country.



Grupos de Interés

[GRI 102-40]



Teniendo en cuenta que nuestra gestión no puede ser posible sin la influencia o participación de grupos relacionados con nuestra labor, hemos determinado los siguientes grupos de interés como parte de nuestro enfoque estratégico y de las relaciones e impactos significativos de nuestro alcance interno y externo.

- Socios/Accionistas
- Pacientes y familia
- Colaboradores
- Médicos adscritos
- Comunidad aledaña



Responsabilidad Social

Semana de las Buenas Acciones:

Desde el lunes 30 hasta el viernes 4 de diciembre, nos unimos a la estrategia de UnitedHealthcare Global para conmemorar el Día del Voluntario, que se celebra el 5 de diciembre de cada año.

Durante esta semana tuvimos diferentes actividades que invitaron a los colaboradores a incorporar acciones en su día a día y a demostrar compasión y positivismo con diferentes actividades. Apoyando a quienes más lo necesitan, contribuyendo con el cuidado del medio ambiente y siendo conscientes que simples actos impactan de forma positiva a los que nos rodean:

Jornada de donación de sangre: realizamos una jornada en cada Clínica, con el apoyo de la Fundación Hematológica de Colombia. **104** colaboradores donaron sangre, superamos la meta en un **16%**.

Huerta en casa: entregamos plántulas a nuestros colaboradores y cuerpo médico para que hicieran su huerta en casa. Entregamos **700 plántulas**.

Además, realizamos un concurso para los colaboradores que realizaran las actividades de la Semana de las Buenas Acciones.





Aulas Hospitalarias:

A pesar de la pandemia y los cambios que se debieron realizar en las estrategias de educación, modificando la modalidad pedagógica presencial a modalidad remota, que consistió en encuentros virtuales diarios con cada uno de los pacientes beneficiados del programa, se ha dado continuidad al **Programa Aulas Hospitalarias** de la Secretaría de Salud y Secretaría de Educación, que tiene como objetivo brindar acompañamiento pedagógico a pacientes estudiantes.

En el mes de junio de 2020 se llevó a cabo una izada de bandera virtual en honor a los **6 pacientes** estudiantes matriculados al Aula Hospitalaria de Clínica del Country; en este evento se destacó el desempeño académico y el compromiso de los estudiantes y se les entregó una mención de honor en reconocimiento a sus logros.



Fundación Ámese:

Como apoyo a la Fundación Ámese, cuya misión es brindar apoyo y ayudar a personas diagnosticadas con cáncer de mama; por parte de las Clínicas compramos **3.169 unidades** de botellas de agua, para la atención los pacientes.



Clínicadel
Country



Clínica
LaColina