

# MEMORIA de Sostenibilidad 2021



**Clínica del  
Country**



**Clínica  
La Colina**

# Ficha Técnica

GRI 102-49; 102-50; 102-51; 102-52; 102-53; 102-56

Este reporte de sostenibilidad presenta los principales logros y aprendizajes alcanzados en 2021 por la Clínica del Country y Clínica La Colina, orientados a los objetivos estratégicos y al cumplimiento de la misión institucional, en pro de la salud y bienestar de los colaboradores, médicos, pacientes y sus familias.

La organización no somete a verificación externa este reporte, pero asegura su alineación con los principios de calidad, contenido y requerimientos de la metodología Estándares GRI, con el objetivo de analizar el desempeño institucional con transparencia e integridad.

Adicionalmente en esta versión se realizó la revisión de la materialidad, incluyendo la identificación de la contribución institucional a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, con el propósito de continuar avanzando en la gestión de los impactos ambientales, sociales y económicos.

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

[Adriana Garcés Fuminaya](#)

Subgerente de Marketing

Período reportado: 2021

Fecha del reporte anterior: 2020

Ciclo de elaboración del informe: anual

## COORDINACIÓN EDITORIAL Y DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

[Adriana Garcés Fuminaya](#)

Subgerente de Marketing

[adriana.garces@clinicadelcountry.com](mailto:adriana.garces@clinicadelcountry.com)

[Mariana Bajaire Bajaire](#)

Jefe de Comunicación Interna

[mariana.bajaire@clinicadelcountry.com](mailto:mariana.bajaire@clinicadelcountry.com)

[María Camila Sarmiento Peña](#)

Profesional de Comunicación Interna

[camila.sarmiento@clinicadelcountry.com](mailto:camila.sarmiento@clinicadelcountry.com)

## FOTOGRAFÍA

Reporte gráfico equipo de marketing

## DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN

Lina Cortés

## SOMOS Pág 4

|  |    |
|--|----|
| Ficha Técnica .....                      | 3  |
| Presentación Clínicas .....              | 5  |
| Temas Materiales .....                   | 7  |
| Misión, Visión y Principios .....        | 8  |
| Historia de las Clínicas .....           | 10 |
| Declaración de la Gerencia General ..... | 12 |
| Afiliación de Asociaciones .....         | 14 |
| Estructura de Gobernanza .....           | 16 |

|                              |    |
|------------------------------|----|
| Desempeño Económico .....    | 18 |
| Planeación Estratégica ..... | 20 |
| Nuestros Servicios .....     | 21 |
| Nuestros Proyectos .....     | 22 |

## NUESTRAS CLÍNICAS Pág 17

## GESTIÓN MÉDICA Pág 24

|   |    |
|---|----|
| Atención de Calidad a nuestros Pacientes y sus Familias ..... | 25 |
| Atención a la Pandemia por COVID-19 .....                     | 37 |
| Avanzamos en Medicina Nuclear .....                           | 41 |
| Apoyamos la Vacunación COVID-19 en Nuestro País .....         | 42 |
| Experiencia de Nuestros Pacientes .....                       | 50 |



# NUESTRA OPERACIÓN Pág 50

Abastecimiento Seguro y Responsable ..... 51

|  |    |
|--|----|
| El Talento Humano en Nuestras Clínicas ..... | 54 |
| Desarrollo y Clima Organizacional .....      | 55 |
| Beneficios para Nuestros Colaboradores ..... | 57 |
| Nuestros Médicos .....                       | 60 |
| Seguridad y Salud en el Trabajo .....        | 63 |
| Cumplimiento y Protección de Datos .....     | 69 |
| Formación .....                              | 77 |
| Investigación .....                          | 79 |

# NUESTRO EQUIPO Pág 52

# NUESTRA MARCA Pág 80



|  |    |
|--|----|
| Gestión Ambiental .....                      | 85 |
| Responsabilidad Social en las Clínicas ..... | 93 |

# NUESTRA OPERACIÓN Pág 84

# TABLA GRI Pág 95

# Somos

En la Clínica del Country y Clínica La Colina orientamos nuestras acciones hacia la excelencia y guiados por la misión, visión y valores corporativos, prestamos un servicio de alta calidad, íntegro y humano que resguarda los derechos de nuestros pacientes y sus familias.

Queremos seguir siendo una organización referente en el sector salud, por medio de la implementación de las mejores prácticas clínicas y los más altos estándares de calidad, iniciativas que nos permiten transformar nuestro servicio e innovar en el modelo de atención.

Contamos con un equipo de colaboradores y especialistas con el que hemos alcanzado metas estratégicas y el desarrollo de mecanismos que nos garanticen ser sostenibles en el tiempo.



# Presentación Clínicas

GRI 102-1; 102-3; 102-5

## Nombre de la organización:

Clínica del Country

## Razón Social:

Administradora Country S.A.S.

NIT: 830.005.028 -1

## Ubicación:

Carrera 16 # 82 – 57. Bogotá, Colombia.

## Propietarios/Accionistas:

CDC Holdings Colombia S.A.S.

Banmédica S.A.S.

## Objeto Social:

Prestación de Servicios de Salud Humana Complementarios.

## Tipo de Entidad:

Privada/ Sociedad por Acciones Simplificada.

## Documentos Constitutivos:

Escritura Pública No. 2879 Notaria 9° de Bogotá del 23 de mayo de 1995. Inscrita el 5 de junio de 1995 bajo el No. 0495441 del Libro IX. Operador de la unidad de negocio Clínica del Country del Patrimonio Autónomo Nueva Clínica.





**Nombre de la organización:**

Clínica La Colina

**Razón Social:**

Administradora Clínica La Colina S.A.S.

NIT: 900.582.598 - 3

**Ubicación:**

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

**Propietarios/Accionistas:**

CDC Holdings Colombia S.A.S.

Banmédica Internacional SPA

**Objeto Social:**

Prestación de Servicios de Salud Humana Complementarios.

**Tipo de Entidad:**

Privada/ Sociedad por Acciones Simplificada.

**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. Operador de la unidad de negocio Clínica La Colina del Patrimonio Autónomo Nueva Clínica.





## Temas Materiales

GRI 103-1, 103-2

El proceso de identificación de los temas materiales incluidos en este informe incluyó un análisis de las operaciones de las Clínicas, el contexto en el que desarrollamos nuestras actividades, los impactos más significativos del sector y las principales necesidades y expectativas de los grupos de interés, así como la planeación estratégica de las Clínicas y la contribución que generamos desde nuestro quehacer cotidiano para el bienestar de las personas y el cuidado del medio ambiente, tomando como referencia los **Objetivos de Desarrollo Sostenible**.

Los temas identificados están relacionados con las actividades de la Clínica del Country y Clínica La Colina y en los capítulos que componen este documento, describimos en detalle las estrategias y acciones que hemos implementado para su adecuada gestión.

# OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

# Misión y Visión

GRI 102-16

A través de nuestra misión, ayudar a las personas a llevar vidas más saludables y colaborar para que sistema de salud funcione mejor para todos, trabajamos en el logro de nuestra visión, orientada a ser reconocidos como la compañía de salud más confiable en Colombia por nuestra excelencia y calidad en la prestación de servicios, así como en nuestros productos y 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 otras 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

1962



Inauguración de **Clínica del Country**.

1968

Primera institución en Colombia en aplicar anestesia intravenosa.

La Clínica del Country fue una de las primeras instituciones de Bogotá en tener tomografía computarizada.

1987

1991

La Clínica del Country fue pionera en la consolidación del grupo de cirugía laparoscópica del país.

1968

Country, fue la primera Clínica en instalar resonancia magnética en la ciudad.

La institución recibió el **Premio Nacional de Medicina** al introducir en Colombia la técnica de cirugía laparoscópica, que permitió formar las generaciones de cirujanos en esta técnica.

1992

1998

Se inauguró la Unidad Carrera 16 con tecnología de última generación.

2002

Inauguración del **Centro de Investigación**



2009

Se inauguró el **Centro de Oncología** como un centro de excelencia en cáncer de mama.

2008

Inició el programa de **Trasplante Renal** en la Clínica.

EMPRESAS  
**BANMEDICA**

La Clínica entró a ser parte del **grupo Banmédica** empresa chilena líder en aseguramiento y prestación de servicios de salud.

2007

2011



Country amplió su tecnología con la compra del angiógrafo y el Tomógrafo por Emisión de Positrones (PET).



### Apertura del **Centro Especializado en Cirugía Ambulatoria**

Inauguración de la Unidad de Trasplante de Progenitores Hematopoyéticos y Terapia Celular.

Apertura de la Unidad de Cuidado Intensivo Pediátrico en Clínica La Colina.

**2021**

Expansión de los servicios ambulatorios: nueva sede del **Centro de Diagnóstico** y en la zona de Clínica La Colina, el Centro Materno Fetal y Neonatal y el Centro de Oncología.

**2019**

## UNITEDHEALTH GROUP®

**2018**

El Grupo Banmédica, del que las clínicas hacen parte, ingresa a **UnitedHealth Group**



**2013**

Se inauguró la **Clínica La Colina**  
Inauguración del Centro de Diagnóstico con servicios de imágenes diagnósticas, ortopedia de cadera, urología, cardiología, rehabilitación cardíaca y medicina preventiva.

La Clínica del Country obtuvo la **Cruz de Boyacá** en el grado Cruz de Plata por su aporte al país en la medicina.

La institución recibió por parte del Concejo Distrital la Orden al Mérito José Acevedo y Gómez en el grado de Gran Cruz por su aporte al Distrito Capital.

La Clínica del Country obtuvo la certificación en **Acreditación en Salud de Icontec ISQua**

**2012**

Se inauguró el Centro Materno Fetal especializado en embarazo de alto riesgo y detección de enfermedades congénitas.

# Declaración de la Gerencia General

GRI 102- 14

El 2021 fue un año para de reactivación de servicios, de apertura y de crecimiento de las Clínicas. Si bien, se continuó con la atención a la pandemia por COVID-19, fue un año donde se incrementó significativamente la atención en otras patologías diferentes a esta enfermedad, y se tuvo la posibilidad de ofrecer nuevas alternativas para la mejor atención e integralidad de nuestros pacientes. Me complace decir que los resultados generales de nuestras Clínicas fueron muy satisfactorios y esto es el resultado del extraordinario trabajo en equipo para lograr los objetivos que nos trazamos.

**“ME COMPLACE DECIR QUE LOS RESULTADOS GENERALES DE NUESTRAS CLÍNICAS FUERON MUY SATISFACTORIOS Y ESTO ES EL RESULTADO DEL EXTRAORDINARIO TRABAJO EN EQUIPO”**



**Gloria Molina Vargas**  
Gerente General  
Clínica del Country y  
Clínica La Colina

Incluso fuimos más allá de reactivar servicios existentes. En sintonía con nuestro plan estratégico, dimos un paso adelante con nuevas aperturas para la mejor atención integral de nuestros pacientes; por ejemplo, pusimos en marcha la Unidad de Trasplante de Progenitores Hematopoyéticos y Terapia Celular de la Clínica del Country –procedimiento comúnmente conocido como trasplante de médula ósea– para el manejo de enfermedades hematológicas y atención a pacientes oncológicos.

Por otra parte, hicimos una reorientación en el foco de Clínica La Colina hacia una oferta de servicios de mayor complejidad con la apertura de una nueva Unidad de Cuidados Intermedio e Intensivos Pediátrica. También abrimos el Centro Especializado en Cirugía Ambulatoria, ubicado en la Torre Colmédica 122, destinado para procedimientos quirúrgicos que no requieren hospitalización en diferentes especialidades, con los más altos estándares clínicos, pero con la comodidad de un ambiente extrahospitalario.

Así mismo, actualizamos nuestro Modelo de Atención Médica que nos permite fortalecer nuestro servicio y que comprende cuatro grandes aspectos: la institucionalización de la práctica médica, fundamentada en el fortalecimiento de las especialidades y grupos asistenciales; el manejo especializado, que permite el aumento de la complejidad e incrementa la competitividad institucional; la definición de la complejidad de las sedes, permitiendo la integración de estas y prestadores en una verdadera red de atención; y la

respuesta a iniciativas estratégicas planteadas desde el direccionamiento estratégico.

En materia de crecimiento, en la Clínica del Country realizamos una inversión de capital para la ejecución del plan del Proyecto de Expansión Hospitalaria. Este rubro se destinó a las semaforizaciones y adecuaciones de espacios públicos en inmediaciones de la Clínica, lo cual mejora las condiciones de movilidad y seguridad para nuestros pacientes, colaboradores y la comunidad.

Y en paralelo, alcanzamos en la Clínica del Country, una vez más, la Acreditación en Salud Icontec ISQua que reafirma nuestro compromiso con la calidad, el mejoramiento continuo y la búsqueda de la excelencia en todos nuestros procesos.

A través de estas –y otras– estrategias en la Clínica del Country y Clínica La Colina estamos abordando la sostenibilidad, entendiéndola como el crecimiento continuo y responsable en la atención de los pacientes, el impacto positivo en la salud y bienestar, el aporte a la comunidad y el manejo adecuado de los residuos para minimizar la afectación de nuestra operación en el medioambiente.

Los invito a leer esta nueva edición de nuestra Memoria de Sostenibilidad, en la que por primera vez plasmamos nuestro balance bajo una metodología alineada a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, siguiendo las tendencias internacionales. De esta manera, ustedes, nuestros grupos de interés podrán identificar con mayor facilidad cómo estamos generando impacto desde nuestras clínicas en materia social, económica y ambiental.

# Afiliación a 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, sociales, económicos y ambientales, 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:



Asociación Colombiana de Centro de Empresarios ANDI



Clúster de Salud de la Cámara de Comercio de Bogotá



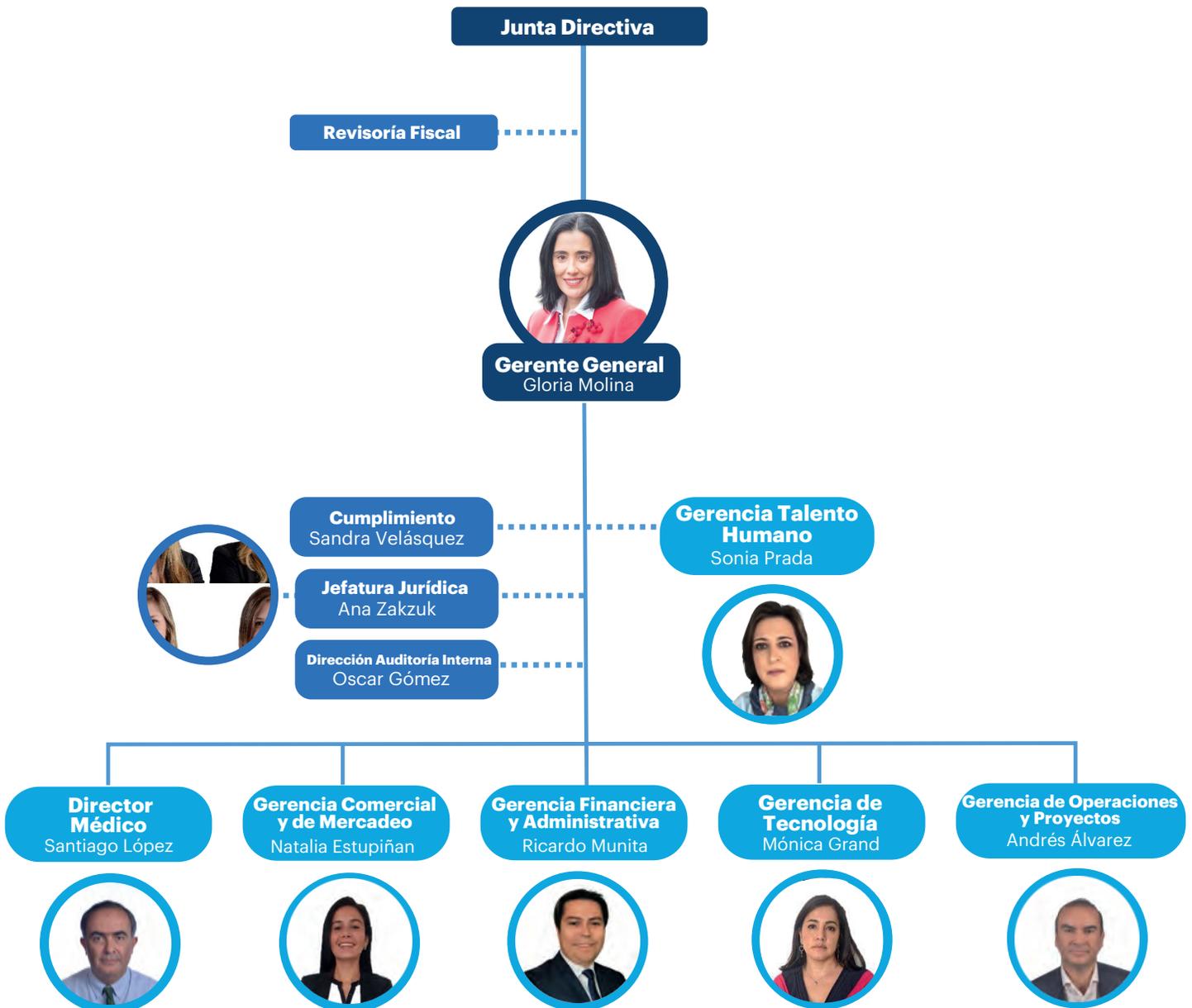
Asociación Colombiana de Centros de Investigación Clínica ACIC



# Estructura de Gobernanza

GRI 102-18; 405-1

La estructura de gobierno está compuesta por la Asamblea General de Accionistas, Junta Directiva, el Gerente General y el equipo de Gerencia de las Clínicas:





# Nuestras Clínicas

Nuestra planeación estratégica está enfocada en alcanzar las metas establecidas asegurando la prestación de un servicio de la más alta calidad y el despliegue de procedimientos que además tienen como prioridad asegurar el cumplimiento de los estándares de seguridad.

Para garantizar un servicio de calidad nuestros esfuerzos están encaminados a lograr la accesibilidad de los servicios a todos nuestros pacientes, asegurando así la prestación de un servicio clínico íntegro que atiende sus necesidades.



# Desempeño Económico

GRI 103-1 ;103-2

Buscamos garantizar la integración de un modelo de negocio rentable que asegure la atención integral a todos nuestros pacientes, a la vez que le aseguramos a todo nuestro equipo, condiciones óptimas de trabajo.

La prestación de un servicio de calidad para toda la comunidad se ha consolidado como uno de los principios contenidos en nuestra propuesta de valor, enfocados en los pacientes y sus familias, y en la integración de un modelo de atención médica sostenible en el tiempo.

Trabajamos para maximizar los beneficios de nuestros diferentes grupos de interés, orientando nuestras acciones en un marco de actuación ético y transparente.

Los resultados obtenidos al finalizar el año están expresados en millones de pesos colombianos.



**Clínica del Country**

Ingresos totales Clínica Country:

\$356.699.288.754



**Clínica La Colina**

Ingresos totales Clínica La Colina:

\$134.811.679.017





## Desempeño económico

### Valor económico generado

| Ventas Brutas      | Devoluciones      | Ventas Netas       |
|--------------------|-------------------|--------------------|
| \$ 386.175.517.273 | \$ 29.476.228.519 | \$ 356.699.288.754 |

### Costos operativos:

| Materias primas    | Instalaciones y servicios | Otros             | Total costos       |
|--------------------|---------------------------|-------------------|--------------------|
| \$ 124.501.515.083 | \$ 3.869.894.954          | \$ 42.806.442.089 | \$ 249.421.339.397 |



## Desempeño económico

### Valor económico generado

| Ventas Brutas      | Devoluciones      | Ventas Netas       |
|--------------------|-------------------|--------------------|
| \$ 149.376.122.900 | \$ 14.562.966.437 | \$ 134.813.156.463 |

### Costos operativos:

| Materias primas   | Instalaciones y servicios | Otros             | Total costos      |
|-------------------|---------------------------|-------------------|-------------------|
| \$ 49.019.617.633 | \$ 2.512.781.050          | \$ 20.651.751.614 | \$ 72.184.150.297 |

# Planeación Estratégica



## REDUCIR

Con el fin de ser eficaces en nuestras áreas y poder estandarizar procesos, optimizar y controlar los gastos



## ALINEAR

Fortalecer nuestras especialidades y nuestras relaciones estratégicas comerciales, por medio de nuestra red de atención integrada.



## CRECER

Fomentar la integración de nuevos servicios, tener un nuevo modelo de prestación de servicios e iniciar nuestro Plan de Expansión.

# Nuestros Servicios

GRI 102-2

-  Cardiología
-  Centro Diagnóstico
-  Cirugía Ambulatoria
-  Cirugía de Obesidad
-  Cirugía General
-  Cirugía Mínimamente Invasiva
-  Escanografía
-  Farmacia
-  Gastroenterología
-  Ginecología
-  Hospitalización
-  Laboratorio Clínico
-  Nutrición
-  Ortopedia
-  Otorrinolaringología
-  Patología
-  Pediatría
-  Radiología y Ultrasonido
-  Resonancia Magnética
-  Terapia Física
-  Terapia Ocupacional
-  Terapia Respiratoria
-  UCI Adulto
-  UCI Neonatal
-  Unidad Transfusional
-  Urgencias Adultos
-  Urgencias Gineco obstétricas
-  Urgencias Pediátricas
-  Urología

## Servicios especializados



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



-  Consulta Externa
-  Fisioterapia

# Nuestros Proyectos

GRI 102-10

En Clínica del Country abrimos la Unidad de Trasplantes de Progenitores Hematopoyéticos (Medula Ósea) dando una mayor oferta a los pacientes de esta patología y quienes debían ser trasladados a otras ciudades para su tratamiento.



Este servicio cuenta con toda la experiencia y trayectoria en el manejo de enfermedades hematológicas y del paciente oncológico. Nuestra Unidad de Trasplante de Médula Ósea (Progenitores hematopoyéticos y Terapia Celular) busca ayudarles a llevar vidas más saludables a nuestros pacientes. Dentro de la Unidad de Trasplante se encuentra también ubicada nuestra Unidad de Procesamiento Celular, donde se llevan a cabo procedimientos, con equipos de la más moderna tecnología, la supervisión de un hematólogo que se dedica exclusivamente a esta tarea y bajo un estricto sistema de garantía de calidad. Contamos con 12 habitaciones de aislamiento con filtros HEPA (High Efficiency Particle Arresting), que cumplen con todos los estándares de calidad nacionales e internacionales sobre el tratamiento del aire y el sellamiento adecuado de cada espacio.

En el año también realizamos mejoras en la Clínica del Country en la Unidad de Recién Nacidos y, con el objetivo de promover la continuidad operacional de ambas clínicas, desarrollamos rutas diferenciadas para la atención de pacientes confirmados COVID-19 y no COVID-19, garantizando la calidad y seguridad en la prestación de nuestros servicios.

En el 2021 Clínica La Colina, en un esfuerzo conjunto con Colmédica Medicina Prepagada, abrió el Centro Especializado de Cirugía Ambulatoria ubicado en Bogotá en la Torre Santa Bárbara de Colmédica con 878 m<sup>2</sup> diseñados para los pacientes y el bienestar del personal médico y asistencial; el nuevo centro cuenta con 4 quirófanos que están dotados con tecnología de vanguardia y altos estándares clínicos y de calidad para realizar procedimientos de baja y media complejidad. Este servicio busca atender a los pacientes que necesitan cirugías ambulatorias, con los más altos estándares clínicos, pero con la comodidad de un ambiente extrahospitalario.



De igual forma, atendiendo a las necesidades de los pacientes pediátricos se inauguró en

Clínica La Colina la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos. Contamos con lo necesario para garantizar el cuidado de los pacientes que, por su patología, complicaciones o necesidades, requieren una atención médica especializada garantizando cuidados y resultados en salud, acorde a la complejidad de nuestra UCI. Cuenta con 8 camas dotadas de tecnología de punta y un grupo multidisciplinario altamente calificado las 24 horas del día.



Por otra parte, realizamos una gestión de cambio en las dos Clínicas, la primera fue la implementación de la Política de Atribuciones que reglamenta los procesos y aprobaciones necesarias para la adquisición de bienes o servicios, preservando los recursos y asegurando la sostenibilidad financiera de la institución.

Además, fortalecimos la regulación de nuestros procesos por medio del Nuevo Manual de Compras y Contratación Consolidada, que unifica y regula los lineamientos a través de los cuales, los funcionarios que intervienen en los procesos de abastecimiento deben actuar conforme a un conducto regular, respetando sus niveles de atribución y en todo momento respetando y promoviendo el Código de Buen Gobierno y el Código de Conducta de la organización.





### 3 SALUD Y BIENESTAR



# Gestión Médica

La sostenibilidad de la cultura de calidad y el mejoramiento continuo nos ha exigido una revisión a profundidad para determinar qué elementos requirieron para 2021 un reenfoco estratégico. Dentro de este ejercicio de reconocimiento de la mejora desde todas las perspectivas de atención, logramos comprender la necesidad de identificar y declarar a la calidad como una de las iniciativas estratégicas organizacionales que requeriría de un seguimiento y monitoreo gerencial, desde Comité de Calidad, Comité de Gerencia, Junta Directiva, lo que logramos consolidar a través de los reportes de seguimiento en cada una de las instancias anteriormente señaladas.

# Atención de Calidad a nuestros Pacientes y sus Familias

GRI 103-1, 103-2, 103-3

## Política de Calidad

En el 2021 trabajamos con nuestros órganos de gobierno corporativo en una declaración explícita para reconocer que nuestra principal prioridad es brindar una calidad clínica óptima y eliminar los daños prevenibles.

Es así como la Política de Calidad, articula la misión y visión institucional con nuestro inquebrantable compromiso con la Calidad y enmarca la invitación que hacemos a los pacientes, sus familias y a todos los miembros de nuestra comunidad a colaborar de forma coordinada, con el objetivo de lograr una atención de excelencia, que garantice la seguridad y ponga al ser humano en el centro de todos los procesos.

Con el propósito de construir un orden organizacional, frente a comportamientos deseables para conseguir una calidad óptima, eliminar daños prevenibles y promover una cultura justa, acompañamos la Política de Calidad con dieciséis políticas adicionales en temas específicos como seguridad del paciente y metas, eventos centinelas, fin de vida, humanización, atención materno infantil y trasplantes, entre otros aspectos, elevando así su planteamiento procedimental a un contexto estratégico.





## Reacreditación en Salud Icontec ISQua para la Clínica del Country

En medio de la pandemia por COVID-19, en diciembre de 2021, Clínica del Country logró la reacreditación por parte del Icontec por 4 años más, hasta 2025.



Permanencia  
**4 AÑOS**



Alcance  
**CLÍNICA DEL COUNTRY**  
+ 6 de sus sedes  
ambulatorias



Revisiones  
**3 SEGUIMIENTOS**



Período  
**2021**  
**2025**





El proceso reconoció el compromiso de la Clínica del Country con la constancia en el mejoramiento continuo, el cierre de brechas y el abordaje de oportunidades de mejora planteadas en visitas anteriores; también resaltó el trabajo conjunto en diferentes frentes para la reorganización del norte estratégico, el compromiso de la institución para dar respuesta integral a la pandemia por COVID-19 y el reordenamiento de los servicios en articulación con acciones sobre la infraestructura, actividades que demostraron un legítimo interés de la institución por mejorar las condiciones de seguridad, privacidad, comodidad y continuidad de la atención, en beneficio de pacientes, familiares y visitantes.

Por otro lado, fueron resaltadas las nuevas estrategias diseñadas por un equipo interdisciplinario de humanización que han marcado el mejoramiento continuo de la calidad durante la vigencia 2021.

### Junta Nacional de Acreditación

Fortalezas indentificadas en la Clínica del Country



#### Compromiso

Compromiso de la alta dirección, subdirecciones, jefaturas, líderes para el cierre de brechas



#### Humanización

Nuevas estrategias Códigos Zafiro, acercando familias.



#### Transformación Cultural

Reorganización norte estratégico.



#### Seguridad del Paciente

Esquema ordenado de gobernanza y liderazgo.



#### Inversiones

Ambiente físico y tecnología. Reordenamiento de servicios.



#### Certificaciones

Buenas prácticas de manufactura en gases medicinales y buenas prácticas clínicas en investigación.

El fortalecimiento del programa de seguridad de la atención fue sin duda uno de los logros más destacados de la Clínica del Country, en conjunto con el nuevo esquema ordenado de gobernanza y liderazgo en seguridad de la atención, el pensamiento sistémico, la generación de capacidades, la promoción de la transparencia y la comunicación, el trabajo en equipo y el aprendizaje e innovación, aspectos que marcan una diferencia importante de cara a nuevos retos.

Por otro lado, la certificación de buenas prácticas en el servicio farmacéutico para la manufactura de gases medicinales y elaboración en la central de mezclas y la certificación en buenas prácticas clínicas en investigación, así como la implementación de la estrategia institución amiga de la mujer y la infancia, corroboran el interés de la Clínica el Country por someterse a procesos de evaluación externa, implementar buenas prácticas y promover el mejoramiento continuo.

---

## Modelo de Atención

El ajuste al Modelo de Atención implementado durante 2021 facilitó la comprensión del enfoque centrado en el paciente y permitió mejorar el cumplimiento de la misión, visión, valores, principios institucionales, así como la observancia de los atributos de calidad definidos para el año.

La reestructuración tuvo como base las estrategias para la seguridad del paciente, el respeto de sus derechos y el desarrollo humano de todas las personas que trabajan en Clínica del Country, y como resultado generó ajustes en el ciclo de atención del paciente desde su acceso a la institución, evaluación inicial del riesgo y planeación del cuidado hasta el despliegue del abordaje terapéutico intrainstitucional y educación del paciente y sus acudientes, con el propósito de garantizar el adecuado seguimiento del manejo y dar continuidad a la atención extramural.

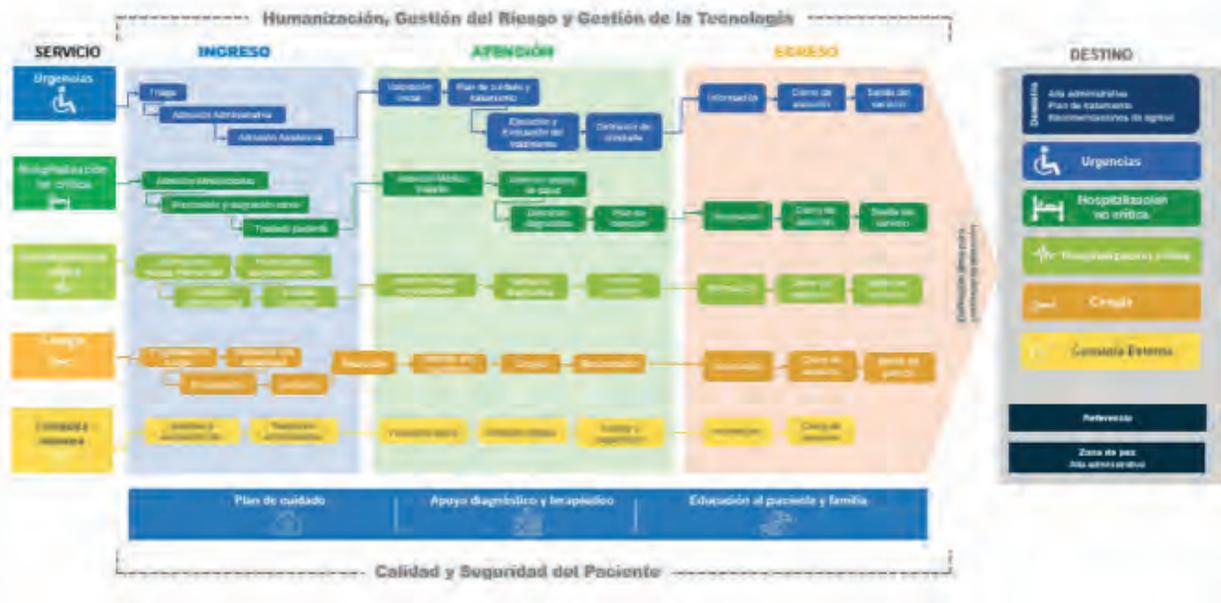
Cada paciente pediátrico, adulto y/o gestante que visita a la Clínica del Country es atendido por un equipo multidisciplinario, bajo el liderazgo de médicos especialistas idóneos y reconocidos en el sector, factores que permiten reducir la variabilidad de los resultados y resolver los problemas de salud.



Estos profesionales siguen las recomendaciones establecidas en las guías de práctica clínica para el abordaje diagnóstico y terapéutico de las condiciones de salud, procurando la satisfacción de las necesidades y expectativas de los pacientes, optimizando el uso de los recursos disponibles y acatando los lineamientos normativos aplicables al sector salud, contribuyendo así a la generación de valor durante el proceso de atención.

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

Este modelo de atención está sustentado bajo los ejes de humanización, gestión del riesgo y de la tecnología, mientras que la estrategia de calidad y seguridad es la base rectora de su operación, al cual incluye tres momentos clave de la prestación del servicio: el ingreso, la atención y el egreso del paciente.

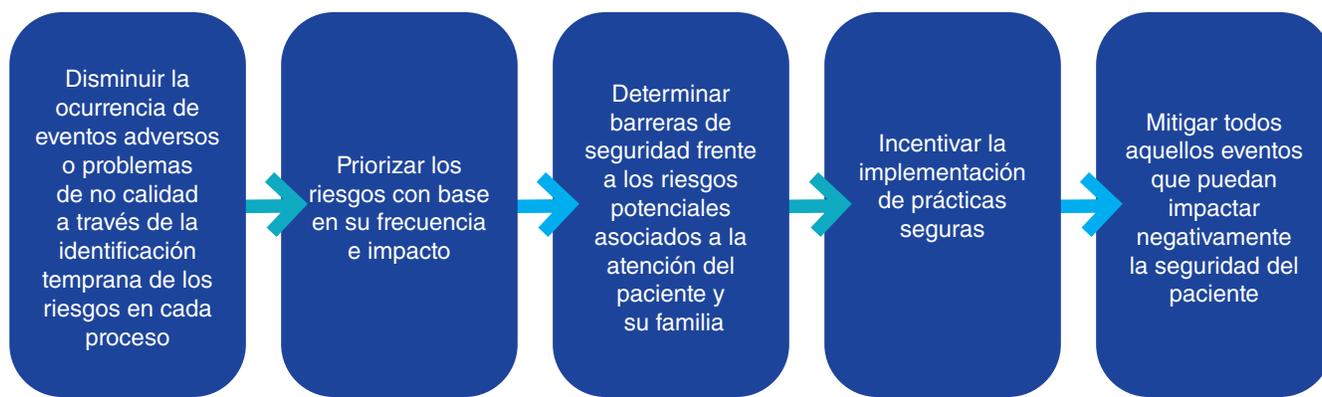


Fuente: Modelo de atención. Clínica del Country, 2021

## Gestión de Riesgos y Seguridad del Paciente

La gestión del riesgo en las Clínicas ha sido un proceso sistemático de identificación, evaluación y tratamiento de los riesgos presentes en la prestación de los servicios de salud y es utilizado para la toma de decisiones, con el propósito de mejorar la efectividad y eficiencia de las actividades institucionales.

### Objetivos de la gestión de riesgos



Las tendencias mundiales con las pautas de seguridad invitan a las organizaciones a evaluar los riesgos potenciales. Es por esto que, la identificación de los riesgos clínicos y asistenciales en las Clínicas se torna durante las vigencias 2020 y 2021 un asunto prioritario que debe contener una estructura organizada, que permita recoger los riesgos a través de diferentes fuentes de información analizadas en la institución (procesos de autoevaluación en habilitación, acreditación, análisis de incidentes y eventos adversos, revisión de mortalidades hospitalarias, complicaciones quirúrgicas y terapéuticas, infecciones asociadas a la atención en salud y reingresos, entre otras). El análisis de estas fuentes de información proporciona alertas sobre posibles riesgos organizacionales. Esto es particularmente importante para la identificación de eventos “near miss” o casi fallidos que no produjeron daño y que podrían anunciar un daño potencialmente significativo para los pacientes.

El nuevo enfoque de la gestión del riesgo, en el cual se orientan las acciones de mejora a generar valor apoyadas en prácticas de gobernanza y el liderazgo, exige a la Clínica estrategias de coordinación entre los servicios y la oficina de calidad y promueve escenarios de construcción colaborativa en torno al mejoramiento continuo de la calidad de la atención.

Construimos un ejercicio colaborativo para la identificación de los riesgos clínicos y asistenciales, que permitió desarrollar, después de un año de trabajo, un **Catálogo de Riesgos Clínicos y Asistenciales**, instrumento clave para la gestión del riesgo en los servicios, su priorización y el establecimiento de controles para su mitigación.

Este enfoque proactivo de identificación y gestión de riesgos en los servicios representa un diferencial en el mejoramiento continuo y sostenibilidad de la calidad. Adicionalmente el seguimiento a los resultados se consolida por medio en un tablero de control de indicadores, cuyas tendencias hablan de los avances logrados en el camino de afianzar a las Clínicas como instituciones cada vez más seguras y confiables.

El catálogo fue producto del esfuerzo colaborativo entre los jefes de servicios de las Clínicas y la jefatura de gestión Clínica y permitió caracterizar 93 riesgos clínicos y asistenciales para la institución, producto de la revisión de diferentes fuentes entre las que se encuentran la autoevaluación de estándares de habilitación y acreditación, los mapas de riesgos institucionales, los indicios de atención insegura, la mortalidad hospitalaria, las complicaciones quirúrgicas, los eventos centinelas y los eventos adversos prevenibles y no prevenibles, entre otros.





Colaboración entre los jefes de servicios de la Clínica y la jefatura de gestión Clínica

**Catálogo de Riesgo Clínicos y Asistenciales**

Revisión de fuentes



Enfoque de la ruta de atención al paciente

**93**  
**Riesgos**

● **69 asistenciales**

● **24 clínicos**



**430**

**Criterios para definir las acciones de mitigación necesarias para intervenir los riesgos.**



**Batería de indicadores para revisar el impacto de los controles aplicados en la mitigación de los riesgos.**



**DERECHOS DEL PACIENTE Y LA FAMILIA**



**SEGURIDAD DEL PACIENTE**



**ACCESO Y CONTINUIDAD**



**REGISTRO E INGRESO**



**EVALUACIÓN DE NECESIDADES AL INGRESO.**



**PLANEACIÓN DE LA ATENCIÓN**



**EJECUCIÓN DE TRATAMIENTO**



**GERENCIA AMBIENTE FÍSICO.**



**EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN**



**SALIDA Y SEGUIMIENTO.**



**REFERENCIA Y CONTRA-REFERENCIA.**



**SEDES INTEGRADAS EN RED.**

### Gestión de riesgo Ambiente Físico

Porcentaje de adherencia al manual de limpieza y desinfección.



Meta: 85%

### Gestión de riesgo Acceso y Continuidad

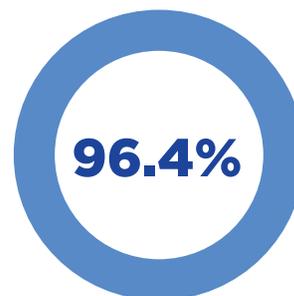
Porcentaje de cumplimiento a precauciones de aislamiento.



Meta: 85%

### Gestión de riesgo Ejecución del Tratamiento

Proporción de correlación clínico-radiológica frente a resultados de diagnósticos críticos.



Meta: 90%

Como resultados para la vigencia 2021, se logró una adherencia del 85,5% al proceso de limpieza y desinfección de todas las áreas, en cuanto a la gestión del riesgo en el acceso y continuidad de la atención los servicios alcanzaron el 90,9% en el nivel de adherencia a las medidas de aislamiento y para la gestión del riesgo en ejecución del tratamiento se obtuvo un 96,4% de proporción de correlación clínico-radiológica frente a resultados de diagnósticos críticos.

## Formación en Calidad y Seguridad en la Atención

Para alcanzar las metas establecidas en materia de calidad, fortalecemos las capacidades y competencias del talento humano para impulsar la calidad en conjunto con Banmédica, por medio de estrategias de lenguaje común y liderazgo que permiten revisar fortalezas y oportunidades de desarrollo para el talento potencial, top, experto y esencial.

Desde el inicio de la Pandemia por COVID-19, generamos una respuesta rápida de capacitación y entrenamiento a todo el personal de las Clínicas, en el marco de la cual dimos 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 nuestras instituciones, comprometiendo a todos los colaboradores con lo implementación de las medidas establecidas para el autocuidado y la atención de los pacientes afectados.

En 2021 las actividades de capacitación presentaron resultados destacados entre los que se encuentran:



2.734 personas capacitadas en el curso Fundamentos en calidad y seguridad del paciente, liderado por UnitedHealth Group.



El 100% de los pacientes con sospecha o diagnóstico de COVID-19 fueron atendidos bajo el Código Zafiro, un ejercicio de prácticas humanizadas durante una pandemia y respeto por su intimidad.



Obtuvimos en la Clínica del Country un 89,9% de satisfacción global en el paciente atendido durante la pandemia y en Clínica La Colina una satisfacción de 87,2%.



La adherencia a guías de práctica clínica fue de 90,9% en la Clínica del Country y 92,9% en Clínica La Colina.



100% de satisfacción con la estrategia de Aulas Hospitalarias en Clínica del Country.



100% de cumplimiento en el código mariposa para las maternas en duelo obstétrico.



Cumplimiento en el protocolo diagnóstico para 30.743 de pacientes con sospecha de SARSCov2 en la Clínica del Country y Clínica La Colina.



Para 2022 hemos definido cinco frentes de trabajo:

- 1** Gobernanza, liderazgo y rendición de cuentas: impactaremos sobre resultados en mediciones de la encuesta de cultura de seguridad del paciente de la Agency for Healthcare Research for Quality - AHRQ.
- 2** Anticipación y mitigación de riesgos a partir de un pensamiento sistémico: continuaremos con la gestión de los riesgos en los veinticuatro servicios priorizados lo cual facilitará la identificación y acciones de mitigación sobre los mismos.
- 3** Generación de capacidad e infraestructura para la calidad y seguridad el paciente: empezaremos con la formación de unidades de alto desempeño en calidad y seguridad del paciente, lo cual permitirá generar capacidad en estos grupos de trabajo a partir de una metodología diseñada con UnitedHealth Group.
- 4** Transparencia, comunicación y trabajo en equipo: seguiremos impulsando estrategias de mantenimiento de una comunicación frecuente y abierta entre líderes, personal, pacientes y familias, mediante la definición e implementación de rondas ejecutivas y aplicación de herramientas efectivas de trabajo en equipo y de comunicación en equipos asistenciales y administrativos.
- 5** Gestión del conocimiento e innovación: trabajaremos en la gestión del conocimiento en búsqueda de nuevas técnicas institucionales para mitigar el daño prevenible y agregar valor a la prestación del servicio.





# Atención a la Pandemia por COVID-19

En el 2021 la emergencia sanitaria mundial por COVID-19 continuó representando un desafío significativo para las Clínicas, frente al cual definimos un plan de respuesta que contó con el liderazgo y la participación de la alta gerencia y todos los equipos de la organización.

El equipo de infectología, salud pública y control de infecciones se ha consolidado como el referente técnico que ha facilitado la adopción e implementación de todos los lineamientos y protocolos en este nuevo escenario, así como el trabajo y actualizaciones permanentes que han sido necesarias.

El plan de respuesta tiene como fundamentos:

## GOBERNANZA INSTITUCIONAL



Desde el primer momento de activación de la alerta sanitaria se definió todo un gobierno institucional y multidisciplinario para la planeación e implementación de la respuesta, el cual ha tenido en cuenta los lineamientos nacionales e internacionales, la literatura científica, la experiencia propia y de otras instituciones, los lineamientos corporativos, así como nuestras victorias y aprendizajes alcanzados; este ha sido un ejercicio colaborativo que ha contado con el acompañamiento permanente del gobierno corporativo y del Comité de Mejoramiento y Ética Clínica.

## ESTANDARIZACIÓN DE LA RESPUESTA INSTITUCIONAL



Bajo el liderazgo del comité de emergencias con un sistema comando incidente activo, nuestra respuesta estuvo caracterizada por la búsqueda de la prevención de la infección por COVID-19 y el autocuidado y armonizó los procesos asegurando su alineación con los lineamientos nacionales e internacionales y el más alto nivel de calidad técnico-científica y humana, en medio de un momento de incertidumbre y grandes cambios en las vías de comunicación. Adicionalmente, garantizamos la continuidad de la operación y la obtención de los mejores aprendizajes.

## DEFINICIÓN DE ENFOQUE INSTITUCIONAL



Todos los protocolos y lineamientos que han orientado las actividades de los colaboradores fueron divulgadas a través de folletos educativos que abarcan temas como precauciones de aislamiento, ajustes en limpieza y desinfección, elementos de protección personal, ambiente seguro con ingeniería ambiental y manejo de alimentos, entre otros. Adicionalmente establecimos:

 11 lineamientos

 14 rutas de atención

 4 procedimientos

 6 formatos

La salud y seguridad en el trabajo como eje central: en línea con la promoción del autocuidado y la prevención de la infección, realizamos inversiones por \$ 9.842.730.822 millones de pesos destinados a la adquisición de, entre otros elementos:

 Más de 2 millones de mascarillas convencionales

 Más de 400.000 mascarillas N95

Adicionalmente desplegamos entrenamientos enfocados al correcto uso de los elementos de protección; generamos reubicaciones para el personal con alto riesgo de enfermedad grave; garantizamos la vacunación contra influenza en 2020 y contra COVID-19 en 2021 e implementamos el cerco epidemiológico y el seguimiento correspondiente a los colaboradores con sospecha o confirmación de infección por SARS-Cov2, en un trabajo conjunto de las áreas de control de infecciones y salud y seguridad en el trabajo que atendió a 782 colaboradores con contagio confirmado.

## TALENTO HUMANO



Bajo el liderazgo de las áreas de bienestar y salud y seguridad en el trabajo implementamos el programa de salud mental, que contó con la participación del equipo de psiquiatría y psicología clínica y ha tratado temas como la resiliencia y el síndrome “burnout”; mediante sesiones individuales y de grupos primarios.

Así mismo, desde el inicio de la emergencia sanitaria realizamos todos los ajustes de infraestructura necesarios para cumplir con la implementación de los lineamientos de bioseguridad establecidos por el país para la protección y prevención de todo tipo de colaboradores frente al COVID-19 y otros agentes infecciosos, mediante zonas de transición, descanso, distanciamiento y barreras físicas, entre otras.

## LA PROVISIÓN DE RECURSOS



La emergencia sanitaria requirió la adquisición de 441 nuevos equipos e insumos médicos por un valor de \$ 4.555.349.118 millones de pesos, el cual incluyó nuevos ventiladores, cánulas de alto flujo y concentradores de oxígeno, así como el abastecimiento de medicamento y el acondicionamiento permanente de infraestructura que impacta al paciente, su familia y a los colaboradores.

## LA COMUNICACIÓN COMO ELEMENTO CLAVE



Los períodos de confinamiento impulsaron un trabajo conjunto orientado a obtener el mayor beneficio de los medios digitales, a través de campañas de motivación y autocuidado y del desarrollo de encuentros virtuales que buscaban mantener a los equipos informados y alineados con las actualizaciones.

## LA EDUCACIÓN COMO ESTRATEGIA DE ÉXITO



Partiendo de esta premisa, realizamos una actividad semanal con el objetivo de informar el estado actual de la pandemia en Colombia y en las Clínicas, además de desarrollar temas específicos; adicionalmente desde el inicio de la pandemia realizamos 64 sesiones virtuales con grupos primarios, más de

25.000 capacitaciones virtuales y 7.550 presenciales.

## MEJORES EXPERIENCIAS



En la búsqueda continua de la mejor experiencia para el paciente y su familia, implementamos la denominación “Código Zafiro” como una forma más humanizada de referencia a los pacientes con sospecha o confirmación de infección por el SARS-Cov2. Estos momentos de restricción de acompañantes, ansiedad y miedo constantes, entre otras condiciones propias de la pandemia, nos llevaron a diseñar el programa acercando familias bajo el liderazgo de Experiencia del paciente y el apoyo del servicio de pediatría.

## AJUSTES OPERACIONALES



Transformamos la operación desde lo teórico, pasando por la infraestructura y finalmente implementando el modelo de atención con expansiones progresivas, dada la alta demanda de servicios. Durante esta etapa hemos desplegado cambios en el triage de urgencias, servicios de urgencias, cirugía, hospitalización y cuidado crítico. Antes de la pandemia la Clínica del Country contaba con una Unidad de Cuidado Intensivo adultos de 16 camas y 3 de cuidado intermedio; al cierre de 2021 contamos con 49 camas de cuidado intensivo y 20 de cuidado intermedio. Por otra parte, en Clínica La Colina ampliamos nuestra capacidad de Cuidado Intensivo, de 9 a 19 camas.

## ABORDAJE INTEGRAL DE LOS PACIENTES



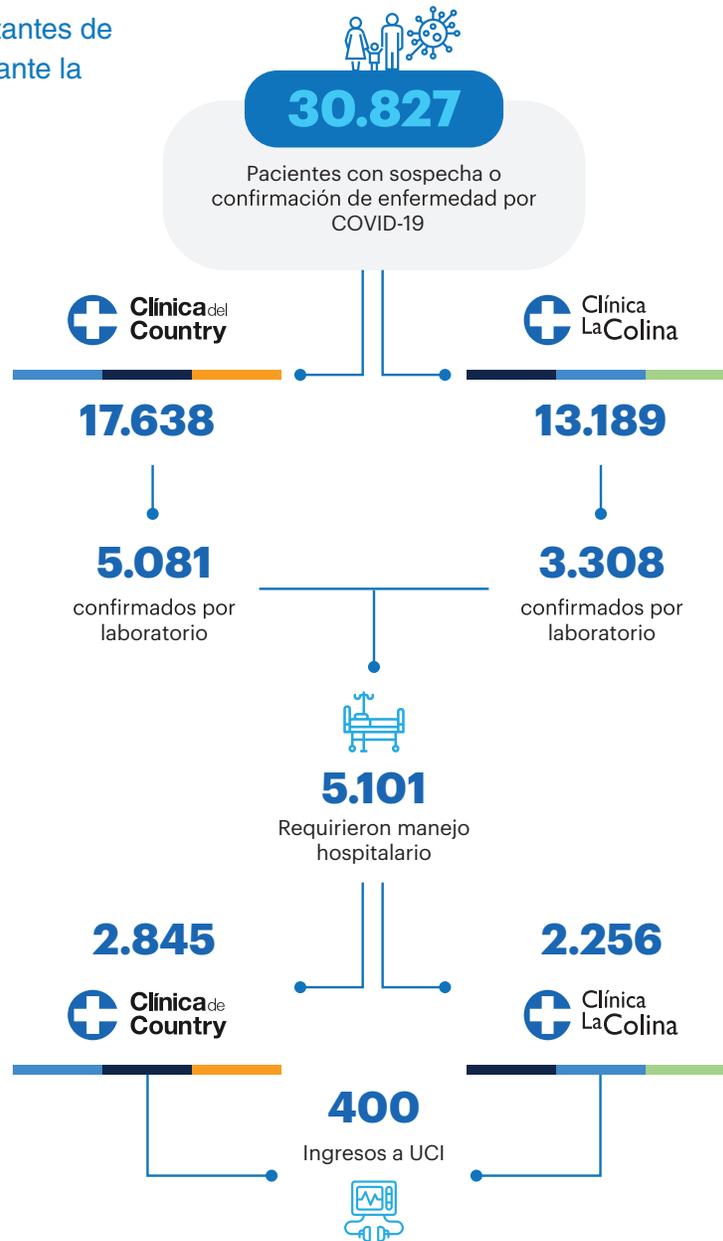
Todos los equipos asistenciales participaron en la revisión de la literatura, creación de protocolos, estandarización de la práctica, incluidas 4 actualizaciones de tratamiento para la infección por SARS-Cov2.

## HOSPITALIZACIÓN EN CASA Y ACOMPAÑAMIENTO DE FAMILIARES



El equipo de referencia y contrarreferencia, de Experiencia al Paciente y alta oportuna han jugado un rol muy importante de apoyo en los traslados de pacientes, planes de hospitalización en casa y acompañamiento de familiares.

Cifras importantes de atención durante la pandemia:



# Avanzamos en Medicina Nuclear

En el 2021, la Tomografía por Emisión de Positrones (PET) en Clínica del Country tuvo importantes avances, tanto en el uso de nuevos radiofármacos, como en la posibilidad de atender más pacientes, diferentes estudios y aumentar la cobertura de especialidades.

Desde el inicio del servicio en la Clínica del Country hasta comienzos del año 2021 se realizaron solamente estudios con Flúor 18 (FDG) para la estadificación, el seguimiento y la valoración de la respuesta al tratamiento de pacientes oncológicos. A partir del 2021 empezamos a trabajar con nuevos radiofármacos como el Flúor 18-PSMA, el Ga 68-PSMA para pacientes con cáncer de próstata en recaída bioquímica o pacientes de alto riesgo en estadificación inicial. También implementamos el fármaco Ga 68-DOTA-NOC para el estudio de pacientes con tumores neuroendocrinos bien diferenciados.

Esto nos llevó a lograr un aumento en la atención de nuestros pacientes y en diferentes especialidades:

| Mes        | 2020 |
|------------|------|
| Enero      | 95   |
| Febrero    | 93   |
| Marzo      | 88   |
| Abril      | 62   |
| Mayo       | 71   |
| Junio      | 102  |
| Julio      | 111  |
| Agosto     | 35   |
| Septiembre | 36   |
| Octubre    | 98   |
| Noviembre  | 112  |
| Diciembre  | 102  |
| Total      | 1005 |

| Mes        | 2021 |
|------------|------|
| Enero      | 104  |
| Febrero    | 137  |
| Marzo      | 131  |
| Abril      | 121  |
| Mayo       | 109  |
| Junio      | 112  |
| Julio      | 114  |
| Agosto     | 146  |
| Septiembre | 139  |
| Octubre    | 125  |
| Noviembre  | 154  |
| Diciembre  | 132  |
| Total      | 1524 |





## Apoyamos la Vacunación COVID-19 en nuestro país

La Clínica del Country y La Colina hicieron parte de las IPS que tempranamente se vincularon con la vacunación a personal de salud y población de alto riesgo mayor de 80 años. Administramos 7.620 dosis de vacunas contra COVID-19 con la implementación de un plan de vacunación que incluyó buenas prácticas de manejo de biológico y cumplió todas las especificaciones, recomendaciones y requerimientos establecidos en el país.

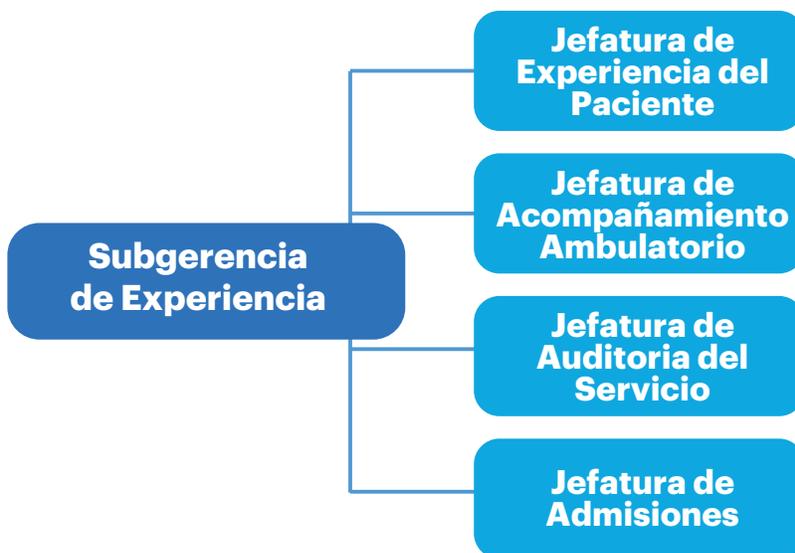
Una de las jornadas con mayor recordación por su significado, fue la vacunación de 587 adultos mayores de 80 años. Luego de un año de pandemia y con toda la esperanza puesta en la vacunación como estrategia para alcanzar a un mediano plazo el fin de la emergencia sanitaria por COVID-19, este grupo de personas dio muestras de confianza, de compromiso, orden y puntualidad para cumplir los protocolos de bioseguridad, que seguían siendo muy estrictos en ese momento; sus rostros reflejaron la ilusión y el ánimo para continuar enfrentando al virus del COVID-19 y recomfortaron los corazones de todo el personal de salud de las Clínicas.





## Experiencia de Nuestros Pacientes

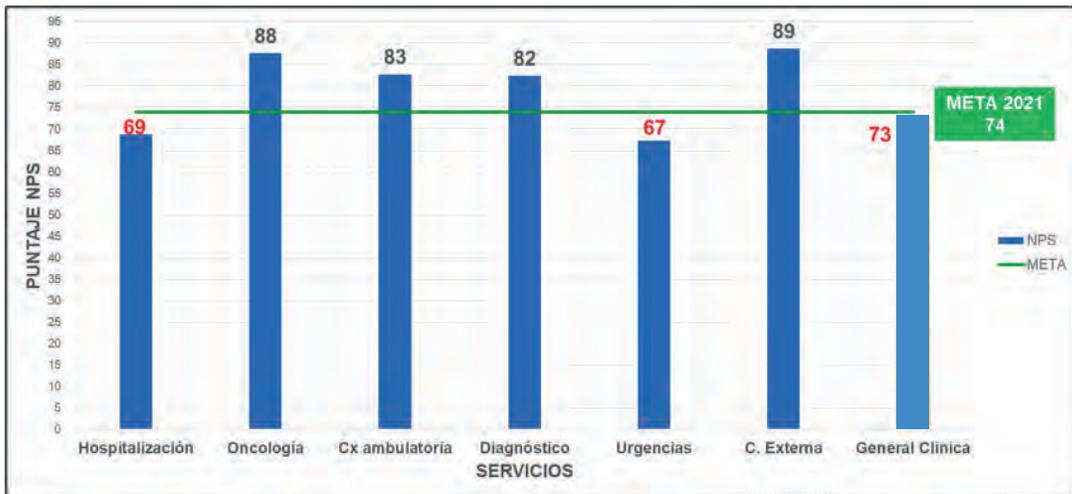
La experiencia de nuestros pacientes durante la atención en las Clínicas es nuestra prioridad brindando un servicio de calidad y humanizado. Con ese propósito en 2021 reestructuramos la Subgerencia Experiencia del Paciente y así alinear sus estrategias con las de la organización y avanzar en el objetivo de brindar un servicio excepcional a los pacientes y sus familias desde los diferentes frentes:



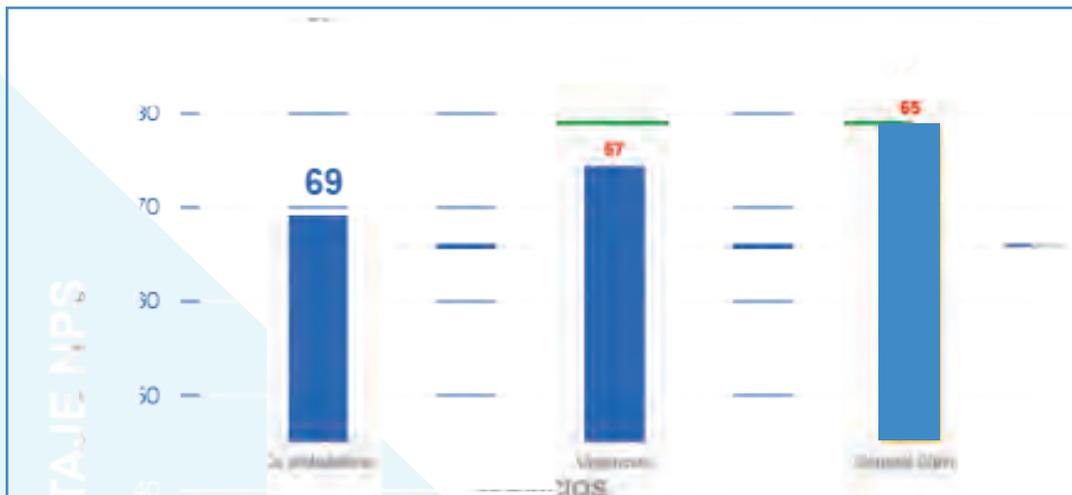
## Nuestro NPS

Hacemos seguimiento a la satisfacción de los pacientes y familias con los servicios de las Clínicas por medio del indicador NPS<sup>1</sup>, el cual, a través de una sola pregunta y de manera ágil, nos permite identificar oportunidades de mejora y reconocer las buenas prácticas y el desempeño sobresaliente de nuestros colaboradores. ¿Recomendarías la Clínica del Country y Clínica La Colina a tus familiares y amigos?

### Resultados Acumulado 2021 NPS Clínica del Country



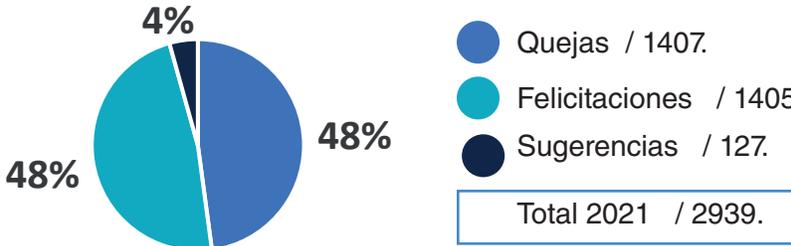
### Resultados Acumulado 2021 NPS Clínica La Colina



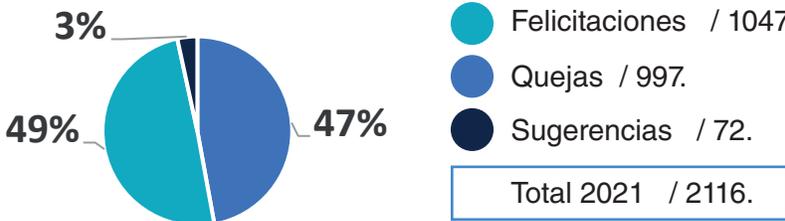
<sup>1</sup>NPS: en inglés Net Promoter Score; en español Puntuación Neta del Promotor.

A pesar de los retos que representó el año 2021 para nuestra operación, destacamos el cumplimiento de la meta establecida frente a este indicador por parte de la mayoría de las áreas, resultados que permitieron lograr un promedio de 73 puntos en la Clínica del Country y 65 puntos en Clínica La Colina. Frente a la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, el número de comunicaciones recibidas fue superior a 2.000 contactos en las dos instituciones y la cantidad de felicitaciones registradas estuvo por encima del 48% de los contactos.

### Resultados Acumulado 2021 PQRS y Felicitaciones Clínica del Country



### Resultados Acumulado 2021 PQRS y Felicitaciones Clínica La Colina



Durante 2021 desarrollamos espacios de socialización y seguimiento a los resultados de las encuestas NPS y de las comunicaciones PQRS con los líderes de los servicios y entregamos reconocimientos a los colaboradores destacados, con el objetivo de motivar su gestión y resaltar sus logros. La siguiente línea del tiempo presenta las actividades desplegadas mes a mes en el marco de este seguimiento.

# 1



Primera semana del mes

Socialización resultados obtenidos en el NPS-PQRS por servicios y por ruta de atención (Ruta Adulto, Ruta Ginecología y Obstetricia, Ruta Pediatría, Ruta Consulta Externa, Ruta Cirugía).

Se socializa a través de las pantallas ubicadas en áreas de bienestar, boletín Hola Country-Colina, home de la Intranet y correo electrónico.

# 2



Segunda semana del mes

Pendón en el servicio reconocido.

Correo al líder del servicio.

Reconocimiento a los 2 servicios con mejor calificación NPS.

Diploma - Intranet Country-Colina.

Reconocimiento colaboradores con PQRS-Felicitaciones.

# 3

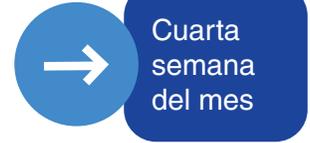


Tercera semana del mes

Socialización quincenal con el avance del mes del NPS.

Boletín - Correo electrónico.

# 4



Cuarta semana del mes

Cierre de resultados NPS y PQRS.



## Seguimiento NPS/PQRS – Felicitaciones a nuestro equipo

- Quincenalmente enviamos un boletín informativo con el avance del mes a los líderes de cada una de las rutas para dar a conocer cómo vamos en el NPS.
- El primer día de cada mes enviamos un segundo boletín con los resultados obtenidos en el NPS/PQRS por servicios y rutas de atención y dentro del mismo se invita a los líderes a consultar el resultado global de las clínicas en el aplicativo Almera (Sistema de gestión de Calidad).

## Reconocimientos a nuestros colaboradores y servicios

A partir de los resultados obtenidos mensualmente en el NPS, entregamos reconocimientos a los servicios que mejoraron sus indicadores en comparación con el mes anterior.

Teniendo en cuenta las comunicaciones PQRSF recibidas cada mes, destacamos a los colaboradores que recibieron felicitaciones por parte de los pacientes o sus familias durante su permanencia en las Clínicas; estos reconocimientos son publicados en la Intranet en la sección Experiencia del Paciente y en un desayuno con la Gerencia, Dirección Médica, Gerencia Comercial y Mercadeo y Subgerencia de Experiencia, condecoramos a los más representativos del mes.

En estos Desayunos de Reconocimiento, exaltamos las acciones positivas de nuestros colaboradores y los invitamos a continuar marcando el camino con su sello propio, soportados en nuestro Programa de Cultura de Servicio **“MEMORABLES, Servimos con Sentido Humano”**





## Memorables, Servimos con Sentido Humano

El Programa de Cultura de Servicio: Memorables, Servimos con Sentido Humano, fue lanzado en diciembre de 2021 en nuestras Clínicas con el objetivo de fortalecer el crecimiento y desarrollo de todos nuestros colaboradores, así como, seguir aportando a la construcción de una cultura de servicio que brinde experiencias de orden superior a pacientes, familias, colaboradores y grupos de interés.

El nombre es un adjetivo que designa la cualidad de todo aquello que es digno de recordar, de mantener vivo en nuestra memoria, por ser grandioso, fuera de lo común o un hito trascendente y revolucionario.

El programa de cultura Memorables, se enfoca en tres pilares fundamentales:

| Humano  | Reconocimiento   | Posicionamiento   |
|---|--|---|
| <p>Busca desarrollar habilidades, destrezas y fortalecer las competencias de nuestro equipo de colaboradores.</p> | <p>Llevar a que nuestro equipo humano logre identificar sus fortalezas y genere un sello propio, en cada interacción con pacientes, familias y colaboradores internos.</p> | <p>Generar recordación de marca y una reputación significativa, gracias a nuestro Servicio Memorable.</p> |



El objetivo de este programa es transformar la Cultura a partir del cambio, del desarrollo y crecimiento del SER, en cada uno de nuestros colaboradores, con el fin de impactar positivamente su HACER y que el servir trascienda con propósito y sentido humano en el paciente y sus familias.

Buscamos lograr estas metas a través de la entrega de herramientas y del fortalecimiento de competencias, destrezas y valores, que permitan el desarrollo de comportamientos orientados a brindar experiencias de servicio con sentido humano, que hagan la diferencia y logren fidelizar a pacientes, familias y consoliden a nuestros colaboradores como Agentes de Cambio Memorables.

Un Agente de Cambio Memorable es una persona que inspira a otros a mejorar y a transformar la realidad de forma propositiva, apoyando los cambios internos que se van dando dentro de la institución, proponiendo de forma continua nuevas formas para hacer las cosas, trabajando en línea con la visión y los objetivos de la institución, honrando los valores y siendo consciente de que el cambio no es un fin sino un proceso continuo donde cada uno deja su sello.

## **Central de Autorizaciones**

Desde la Jefatura de Acompañamiento Ambulatorio iniciamos en 2021 la estructuración de la Central de Autorizaciones cuyo objetivo es brindar una atención integral a nuestros pacientes y sus familias como canal intermediario con las aseguradoras, garantizando el trámite de sus autorizaciones, programación de consultas y exámenes de apoyo diagnóstico, con el fin de lograr una experiencia positiva y mejorar los niveles de servicio.

Actualmente la Central de Autorizaciones cuenta con un equipo encargado, quienes se encargan de realizar el acompañamiento al paciente durante todo su ciclo de atención en nuestra institución y facilitar el acceso a los diferentes servicios.

Los Gestores de Acompañamiento se encuentran ubicados en: Oncología, Oncología de Seno, Clínica La Colina y Cirugía, servicios que para el año 2021 fueron nuestro foco estratégico.

El objetivo 2022 es ampliar y aumentar el acompañamiento de nuestro modelo de atención en los servicios de Oncología, Ortopedia, Cirugía, Cirugía bariátrica y trasplantes.



**8** TRABAJO DECENTE  
Y CRECIMIENTO  
ECONÓMICO



## Nuestra Operación

Trabajamos en conjunto con aliados que contribuyen de forma clave a la excelencia de la operación y a la mejora continua de nuestros servicios, proporcionando insumos y elementos fundamentales para el desarrollo de las actividades de las Clínicas.



Clínica  
del  
Country



Clínica  
La Colina

# Abastecimiento Seguro y Responsable

GRI 102-9

Durante 2021 mantuvimos la estrategia de anticipación y mitigación de riesgos de la cadena de abastecimiento gracias a las revisiones periódicas con otros mercados y el seguimiento a los insumos críticos, acciones que tienen por objetivo lograr una identificación temprana que permita activar el proceso de compra global y que se complementan con el soporte de nuestro principal proveedor de medicamentos y dispositivos y con las compras directas que realizamos con otros proveedores locales.

También avanzamos en la definición e implementación de nuestra Política de Atribuciones, Manual de Compras y Contratación y Política de Gestión de la Tecnología, herramientas que tienen el propósito de definir lineamientos que garanticen la sostenibilidad económica de las instituciones y la gestión responsable de los medicamentos, dispositivos, insumos y equipos médicos, entre otros requerimientos esenciales para asegurar la atención oportuna de nuestros pacientes.

El Comité de Compras y Contratación es la instancia de mayor control y supervisión del proceso contractual y tiene la responsabilidad de participar por medio del estudio, evaluación y recomendación de la oferta más favorable.

**EN 2021 GESTIONAMOS  
COMPRAS CON 392  
PROVEEDORES**





**8** TRABAJO DECENTE  
Y CRECIMIENTO  
ECONÓMICO



## Nuestro Equipo

Nos hemos propuesto “ser reconocida como la compañía de salud más confiable de Colombia por la excelencia y calidad de sus servicios, sus productos y su solidez financiera.” Para hacer realidad esta visión, trabajamos con un equipo de profesionales que se destaca por su experiencia y conocimiento, quienes, con su dedicación, esfuerzo y orientación a la excelencia, contribuyen al logro de nuestras metas corporativas, al tiempo que se consolidan como el elemento fundamental de nuestra operación y la clave definitiva para el cumplimiento de nuestra misión con la salud y el bienestar de los colombianos.



# El Talento Humano en Nuestras Clínicas

GRI 102-8

## Colaboradores Clínicas 2021

|   |                                      |    |   |    |   |            |
|---|--------------------------------------|---|---|---|---|------------|
|    |                                      |    |    |    |    |            |
|   | <b>Contrato a término indefinido</b> | <b>Completo</b>   | <b>275</b>  | <b>1.162</b>  | <b>134</b>  | <b>553</b> |
|   | <b>Parcial</b>                       | <b>53</b>   | <b>48</b>   | <b>35</b>   | <b>22</b>   |            |
|  |                                      |  |  |  |  |            |
|   | <b>Contrato a término fijo</b>       | <b>Completo</b>   | <b>19</b>   | <b>63</b>   | <b>10</b>   | <b>27</b>  |
|   | <b>Parcial</b>                       | <b>1</b>  | <b>3</b>  | <b>1</b>  | <b>-</b>  |            |
| <b>Total</b>  |                                      | <b>348</b>  | <b>1.276</b>  | <b>180</b>  | <b>602</b>  |            |

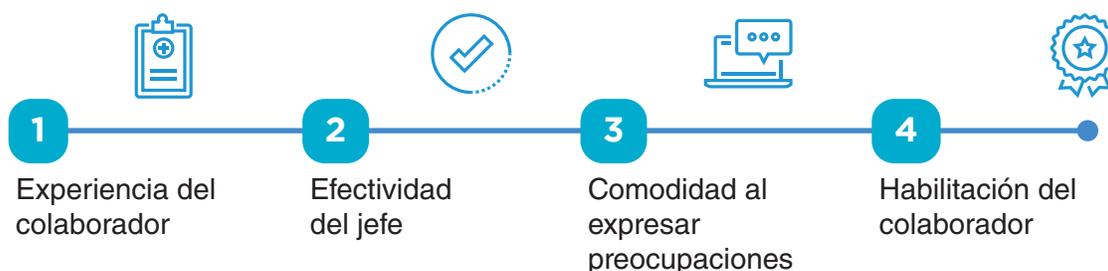
# Desarrollo y Clima Organizacional

GRI 404-3

Escuchar a nuestros colaboradores y conocer su experiencia, nos permite obtener retroalimentación específica sobre sus necesidades, y aspectos clave del trabajo en nuestra compañía; estos elementos nos ayudan a continuar construyendo un mejor lugar para trabajar y seguir avanzando en el logro de las metas comunes.

Para conocerlo, aplicamos la encuesta Tu Voz Importa dos veces al año, en los meses de mayo y octubre, bajo la siguiente estructura:

## Ejes:



## En 2021 incluimos 3 nuevas dimensiones:



En la aplicación de las encuestas en 2021 contamos con una participación del **89%** en el mes de mayo y del **82%** en el mes de octubre.



A partir de los resultados de esta herramienta, revisamos los planes de acción que venimos aplicando y generamos nuevas estrategias, procesos de mejora y actividades, elementos encaminados a fortalecer el trabajo conjunto, el desarrollo de nuestros colaboradores y la promoción de un adecuado y satisfactorio ambiente laboral.



# Beneficios para Nuestros Colaboradores

---

En las Clínicas buscamos contribuir de forma positiva a la calidad de vida de nuestros colaboradores y sus familias, por medio de un plan de beneficios y actividades de bienestar, diseñado con el propósito de aportar y hacer presencia de manera significativa en los mejores momentos de la vida de nuestros colaboradores:



**Día de cumpleaños:** celebramos con la posibilidad de disfrutar de un día libre durante el mes del cumpleaños para actividades personales.



**Día de la familia:** otorgamos un día hábil de descanso remunerado por semestre para compartir en familia.



**Permiso remunerado por matrimonio:** ponemos a disposición de los colaboradores 3 días hábiles remunerados para esta ocasión especial.



**Participación en el Comité de Convivencia y COPASST:** agradecemos la participación de los colaboradores en estas instancias otorgando reconocimientos anuales.



**Regalo de navidad hijos de colaboradores:** entregamos un regalo a los hijos menores de 12 años de los colaboradores para celebrar juntos.



**Regalo de navidad para colaboradores:** festejamos el compromiso de nuestro equipo de trabajo entregando un obsequio de navidad para compartir con los seres queridos.



**Condecoración por Quinquenios:** nos enorgullece la fidelidad de nuestros colaboradores y celebramos los quinquenios de su vinculación a las Clínicas.



**Kit de Bienvenida:** damos la bienvenida a nuevos colaboradores con un detalle para compartir con su familia.



**Kit Recién Nacido:** celebramos la llegada de los nuevos miembros a las familias con un kit de bienvenida para el recién nacido.



**Anchetas COVID-19:** entregamos anchetas con productos a los colaboradores contagiados.



**Máquinas Vending:** ponemos a disposición de los colaboradores \$30.000 mensuales para ser utilizados en las máquinas dispensadoras de bebidas calientes de nuestras instalaciones.



**Seguro de Vida:** otorgamos a cada colaborador un seguro de vida por muerte y enfermedades graves.



**Refrigerio Nocturno:** contamos con un refrigerio para los colaboradores que trabajan durante el turno de la noche.



**Cooperativa de ahorro:** contamos con un convenio con la cooperativa de ahorro y crédito Fincomercio para incentivar el ahorro mensual y facilitar el acceso a diferentes servicios y créditos de acuerdo con las necesidades de cada colaborador.



**Financiero:** ponemos a disposición de los colaboradores convenios con diferentes establecimientos comerciales y descuentos especiales.



**Transporte:** Tenemos convenios de parqueaderos con tarifas preferenciales para colaboradores y parqueadero gratuito para bicicletas.



**Sanvello:** Esta es una App que pone a disposición de los colaboradores herramientas de relajación y contención emocional que pueden apoyarlos en cualquier momento y lugar.



**Celebraciones especiales:** Compartimos momentos y fechas especiales con los colaboradores entre las que se destacan:



**Día de la Enfermería y Día del Talento Administrativo y Asistencial:** El equipo recibió un video de agradecimiento de nuestros líderes, con un detalle y una tarjeta que resaltan su actitud, compromiso y trabajo en equipo



**Día del Médico:** La distancia no fue un impedimento para realizar un homenaje y entregar un mensaje de gratitud, reconocimiento y respaldo a nuestro cuerpo médico. “Doctor Chef” fue un evento en el que se realizó el envío de un detalle, incluyendo los ingredientes para preparar una receta en familia guiados por un chef reconocido.



## Proyecto Fénix

En el 2021 se realizó el lanzamiento del **Proyecto Fénix**, que tiene como objetivo la optimización y alineación de los procesos y plataformas de Talento Humano entre las Empresas de UnitedHealth Group.

Este desarrollo proporciona a todos los colaboradores información consolidada y múltiples opciones de autogestión en aspectos que incluyen la información de nómina, solicitud de vacaciones, ingreso de incapacidades, certificados laborales, desprendibles de nómina, certificado de ingresos y retenciones, entre otros.

## Nuestros Médicos

GRI 102-8



### Médicos adscritos



585



231



392



193



Gracias a la creación del Comité de Gestión Integral del Cuadro Médico en 2021, actualizamos el proceso de adscripción de los médicos y logramos hacer la caracterización de los modelos de vinculación.

Realizamos dos importantes adscripciones de médicos a nuestras Clínicas, uno a través del convenio de Clínica La Colina con Centros Médicos UMD en Colmédica 122. Se seleccionaron 206 médicos de UMD de Colmédica para realizar procedimientos ambulatorios en las salas de cirugía de Clínica La Colina.

Además de los médicos que se adscribieron por el convenio con UMD, en el año 2021 se recibieron 143 solicitudes de médicos especialistas para adscripción, de los cuales 82 fueron aceptados.

Realizamos un plan de actualización de documentación en 2021 que permitió un aumento del 600% en el número de trasplantes frente a 2020, además de unificar el universo de médicos en las Clínicas para tener un consolidado actualizado. El plan incluye actividades como:

- Identificación de los terceros asistenciales activos
- Estado documental de los terceros asistenciales frente al proceso
- Fortalecimiento y formalización del grupo médico de trasplante renal

Por otra parte, con el fin de conocer la percepción de los médicos sobre nuestras Clínicas, realizamos 479 encuestas que registraron una tasa de respuesta del 25% y que nos permitieron cerrar el año con los siguientes índices de recomendación:

**NPS 2021:  
84**

**eNPS 2021:  
81**

## Terceros Asistenciales:

En diferentes áreas de nuestras Clínicas contamos con el apoyo de empresas aliadas que prestan servicios asistenciales. Entre estos servicios está el área de Neonatología, Laboratorio Clínico y Patología, Cardiología, entre otros.



95

227



21

138





# Salud y Seguridad en el Trabajo

GRI 403-1,403-8

Nuestro Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo tiene en cuenta tanto a nuestros colaboradores directos como al personal de empresas contratistas, trabajadores en misión y médicos adscritos, quienes participan en las actividades de prevención, control de riesgo y promoción de hábitos y estilos de vida saludable. En el 2021, logramos un cumplimiento del plan de trabajo del **97,5%** con una participación del **60%** a través de actividades conjuntas con la ARL y corredor de seguros.

Actualmente, en nuestras Clínicas el Sistema de Gestión en Salud y Seguridad en el trabajo cubre al 80% de los contratistas, lo que refleja nuestro interés de garantizar la mayor cobertura posible y la inclusión de todos los colaboradores sin importar su contrato.



**975 colaboradores**



**788 colaboradores**

Garantizamos que todas nuestras actividades se encuentran alineadas con la legislación nacional vigente, por lo que el Sistema de Gestión da cumplimiento a diferentes estándares, normas, resoluciones y decretos, entre los que se encuentran, además de la Resolución 0312 de 2019, las siguientes:

| Decretos  | Leyes   | Normas, Conceptos, Sentencias, Circulares y Decisiones  | Resoluciones  |
|---|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 903 de 2014</li> <li>• 2663 de 1950</li> <li>• 786 de 1990</li> <li>• 1530 de 1996</li> <li>• 19 de 2012</li> <li>• 472 de 2015</li> <li>• 1072 de 2015</li> <li>• 231 de 2006</li> <li>• 277 de 1993</li> <li>• 2053 de 1999</li> <li>• 2800 de 2003</li> <li>• 4465 de 2011</li> <li>• 723 de 2013</li> <li>• 2798 de 2013</li> <li>• 1025 de 2014</li> <li>• 614 de 1984</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 9 de 1979</li> <li>• Ley 100 de 1993</li> <li>• Ley 1562 de 2012</li> <li>• Ley 1295 de 1994</li> <li>• Ley 1010 de 2006</li> <li>• Ley 1622 de 2013</li> <li>• Ley 361 de 1997</li> <li>• Ley 378 de 1997</li> <li>• Ley 755 de 2002</li> <li>• Ley 776 de 2002</li> <li>• Ley 828 de 2003</li> <li>• Ley 931 de 2004</li> <li>• Ley 986 de 2005</li> <li>• Ley 1280 de 2009</li> <li>• Ley 1468 de 2011</li> <li>• Ley 1496 de 2011</li> <li>• Ley 1523 de 2012</li> <li>• Ley 1618 de 2013</li> <li>• Ley 1822 de 2017</li> <li>• Ley 1846 de 2017</li> <li>• Ley 2141 de 2021</li> <li>• Ley 2114 de 2021</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto 28256 de 2014</li> <li>• NTC 1700</li> <li>• NTC 4114</li> <li>• Decisión 584 de 2004</li> <li>• Circular 0010 de 2017</li> <li>• Concepto 349337 de 2010</li> <li>• Sentencia 36922 de 2010</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1445 de 2002</li> <li>• 3100 de 2019</li> <li>• 156 de 2005</li> <li>• 4059 de 1995</li> <li>• 1570 de 2005</li> <li>• 1401 de 2007</li> <li>• 2851 de 2015</li> <li>• 652 de 2012</li> <li>• 1356 de 2012</li> <li>• 2400 de 1979</li> <li>• 40259 de 2015</li> <li>• 40492 de 2015</li> <li>• 41291 de 2018</li> <li>• 90707 de 2013</li> <li>• 3085 de 2007</li> <li>• 1016 de 1989</li> <li>• 1157 de 2008</li> <li>• 1457 de 2008</li> <li>• 2013 de 1986</li> <li>• 957 de 2005</li> </ul> |



**Clínica del Country**



**Clínica La Colina**

La identificación y evaluación de los riesgos en Salud y Seguridad en el Trabajo es realizada a través de la metodología GTC 45 con encuestas dirigidas a todos nuestros colaboradores, las cuales nos permiten asegurar la calidad de los procesos, así como la actualización según los eventos que se identifiquen.

Además, realizamos un seguimiento constante a los resultados por medio de inspecciones, identificación de riesgos, gestión del cambio, investigaciones de ATEL, resultados de auditorías internas y externas, junto con el formato de reporte de actos y condiciones inseguras que nos permiten definir la matriz de acciones correctivas, preventivas y de mejora.

## Actividades de Prevención de Enfermedades y Promoción de la Salud

GRI 403-3

Con el fin de desarrollar las actividades que logren mitigar los riesgos identificados en cuanto a salud, seguridad, higiene laboral, promoción de la adaptación al trabajo, primeros auxilios y atención de urgencias, contamos con las siguientes actividades:

- Sistemas de vigilancia epidemiológica
- Programas de prevención de enfermedades
- Exámenes médicos periódicos a cargo de IPS contratada quienes comparten la información únicamente con personal de Salud y Seguridad en el Trabajo en cumplimiento de la protección de datos personales
- Encuestas de morbilidad sentida y seguimiento a recomendaciones médicas
- Asesoría de ARL y corredor de seguros para la gestión de salud y seguridad en trabajo
- Implementación del SVE de riesgo biomecánico cargo de fisioterapeuta de la ARL
- Asesorías para la mejora de los puestos de trabajo y otros aspectos relacionados con la prevención de las enfermedades osteomusculares
- Matriz de equipos de protección personal

- Seguimiento a las recomendaciones médicas con el fin de definir la modificación, reasignación o reubicación de tareas
- Exámenes médicos ocupacionales de ingreso, periódicos, post incapacidad y de egreso

De igual manera, en nuestras Clínicas los colaboradores cuentan con consulta prioritaria en los servicios de urgencias.



## Participación de nuestros colaboradores en programas y actividades de Seguridad y Salud en el Trabajo

GRI 403-4, 403-5

Además de la participación en las encuestas, capacitaciones y reportes, nuestros colaboradores conforman los comités laborales como lo es el COPASST, el Comité de Convivencia Laboral y la Brigada de Emergencia. Gracias a estos espacios, apoyamos la implementación del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo y garantizamos un canal de comunicación adecuado entre empleador y colaboradores.



**COPASST**

Encargado de realizar inspecciones, seguimiento al plan de trabajo y actividades planteadas en el Sistema de Gestión



**Comité de Convivencia Laboral**

Realiza el análisis y medición de los casos de presunto acoso laboral, así como de las situaciones que pueden alterar el clima laboral

En el caso de ambos comités, se conforman por un número igual de representantes del empleador y representantes elegidos por los colaboradores.

Durante el 2021, llevamos a cabo actividades de capacitación para todos nuestros colaboradores con el fin de resolver las necesidades identificadas en el análisis de la matriz de peligros y riesgos los resultados de las investigaciones de accidentalidad y ausentismo, junto con los reportes de condiciones y actos.

En ese sentido, contamos con 60 actividades de capacitación con un total de 768 horas de formación tanto en la Clínica del Country como en Clínica La Colina, es decir, con una cobertura del 60% y un cumplimiento del plan de capacitación del 97% en temáticas relacionadas con prevención de riesgo biológico, biomecánico, físico, químico, psicosocial, condiciones de seguridad, así como atención y control de emergencias entre otros.

**975 colaboradores capacitados en Salud y Seguridad en el Trabajo**



**Clínica del Country**

**470 colaboradores capacitados en Salud y Seguridad en el Trabajo**



**Clínica La Colina**

# Prevención y Mitigación de Riesgos Laborales

GRI 403-2, 403-7, 403-9, 403-10

Por cada uno de los procesos, identificamos los peligros y sus respectivos controles con el fin de evitar tanto lesiones como enfermedades que puedan sufrir nuestros colaboradores (directos e indirectos) en el desarrollo de sus actividades.

## Accidentalidad laboral

Durante el 2021 identificamos que nuestros colaboradores se encuentran expuestos a riesgos biológicos por lesión con elementos cortopunzantes, así como a riesgo de infección por COVID-19, lo que nos llevó a desarrollar programas de capacitación en manipulación de elementos cortopunzantes complementados con espacios de educación en segregación de residuos. No se registraron accidentes mortales durante el año en ninguna de nuestras Clínicas.

|  |  Clínica del Country |  Clínica La Colina |
|--|--|---|
| Número de accidentes graves relacionados con el trabajo (excluyendo accidentes mortales) | 0  | 2   |
| Tasa de accidentes graves relacionados con el trabajo <sup>2</sup>                       | 0  | 0,26  |
| Número de accidentes relacionados con el trabajo   | 170  | 61  |
| Tasa de accidentes registrables relacionados con el trabajo <sup>3</sup>                 | 10,67  | 7,99  |
| Número total de horas trabajadas   | 3.7377.088   | 1.799.424   |

<sup>2</sup>Número de accidentes de trabajo que se presentaron en el mes / Número de trabajadores en el mes multiplicado por 100

<sup>3</sup>Número de accidentes de trabajo que se presentaron en el mes / Número de trabajadores en el mes multiplicado por 100



## Ausentismo laboral

Debido a la naturaleza de las actividades de nuestros colaboradores, el principal riesgo al que se vieron expuestas las personas fue a la enfermedad por COVID-19, motivo por el cual además de las actividades de capacitación sobre medidas de prevención y autocuidado, entregamos elementos de protección personal y realizamos jornadas de vacunación.

# Cumplimiento y Protección de Datos

GRI 102-17

En la Clínica del Country y Clínica La Colina damos cumplimiento a las obligaciones normativas y políticas aplicables por medio del trabajo que realizamos desde el área de Cumplimiento y Protección de Datos y de todos los colaboradores. A través de nuestra gestión mitigamos de manera efectiva los riesgos y llevamos a cabo el debido proceso frente a la revisión de los posibles delitos y conductas inapropiadas que pueden llegar a afectarnos de manera directa o indirecta, influyendo sobre nuestra posición reputacional.

Hemos enfocados nuestras acciones en 4 ejes fundamentales que nos garantizan una operación óptima:



Dando cumplimiento al Código de Conducta y a las políticas que componen el Modelo de Prevención, que fueron actualizados el año 2021, nuestros colaboradores tienen el compromiso de velar porque se desarrollen las actividades del negocio de manera íntegra; razón por la cual incluimos en el marco operativo del grupo, las siguientes políticas:

-  Política Anticorrupción, la cual regula
  1. Regalos e Invitaciones.
  2. Honorarios.
-  Política de Relación con Funcionario Público
-  Política de Debida Diligencia
-  Política de Donaciones a Campañas y Partidos Políticos
-  Política de Donaciones a Terceros
-  Política de Conflicto de Interés
-  Política de Revolving Door o Puerta Giratoria
-  Política de Confidencialidad
-  Política de No Represalias
-  Política de SARLAFT
-  Política de Tratamiento de Datos Personales



# Principales Actividades

GRI 205-1

En el 2021 realizamos reportes, actas, revisiones, investigaciones, documentos o políticas en los siguientes temas:

## Cumplimiento

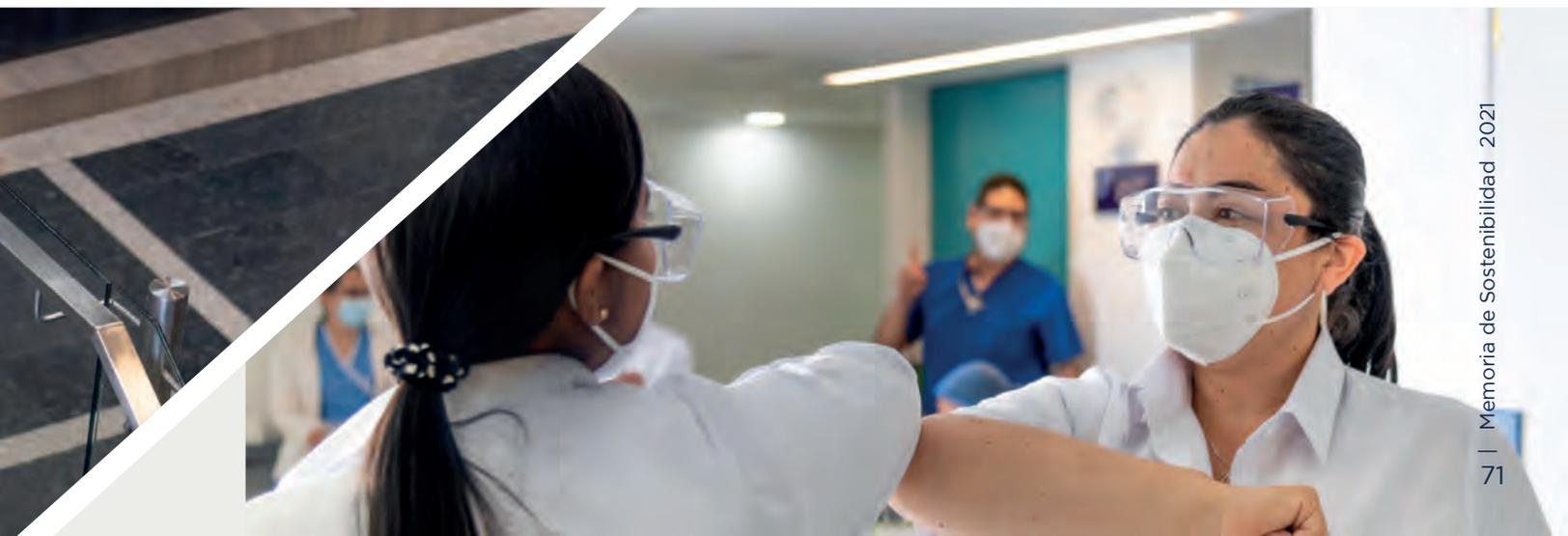
|                        | Reportados | Con medios de control |
|------------------------|------------|-----------------------|
| Conflicto de Interés   | 134        | 3                     |
| Debida Diligencia      | 0          | 0                     |
| Regalos e invitaciones | 23         | 22                    |

Visitas Funcionarios Públicos:  
**75**

Personas expuestas políticamente:  
**12**

Auditorías Cumplimiento:

Adicionalmente realizamos 9 informes sobre la adherencia, implementación y cumplimiento de las Políticas de Debida Diligencia.



## SARLAFT

### Actualización de la Política



**Manual  
SARLAFT**



**Procedimiento de  
debida diligencia**



**Procedimiento  
SARLAFT**



**Formato de  
debida diligencia  
proveedores y  
contrapartes**



**Formato de debida  
diligencia pacientes**

### Gestión Operativa:

- Seguimiento a transacciones de recaudo en efectivo:  
Clínica del Country: 118 transacciones por valor de \$560M.  
Clínica La Colina: 25 transacciones por valor de \$98M.
- [Análisis de debida diligencia](#)  
143 respuestas a procesos que administran contrapartes.

### Proyectos de Fortalecimiento al Modelo Operativo:

- Actualización de cláusulas contractuales.
- Articulación operativa del procedimiento de debida diligencia.

### Reportes a Entes de Control

- Reporte a entes de control.
- Reporte de transacciones en efectivo.
- Reporte de operaciones sospechosas.

## Protección de Datos Consultas y contratos



**Cláusulas contractuales:**

**58**



**Solicitudes internas:**

**51**



**Solicitudes externas:**

**3**



**Autorizaciones de datos:**

**5**



**Evaluación de impacto:**

**2**



**Participación comité Historia Clínica:**

**20**



**Reuniones proveedores:**

**52**

## Responsabilidad demostrada



**Revisión Manual Historia Clínica**



**Acuerdos de transmisión de datos (Filiales Colombia)**



**Guías internas para el manejo de datos (marketing, videovigilancia y fotografías)**

**3**



**Política de Tratamiento Candidatos - Taleo y Médicos Adscritos**

# Investigaciones/reclamos de cumplimiento y datos personales

Por medio de nuestro canal ético, le permitimos a los colaboradores, proveedores, terceros y demás grupos de interés que se relacionan con la compañía, comunicar incidencias e irregularidades con relación a posibles violaciones al modelo de prevención y a la Política de Protección de Datos Personales.

## Proyectos desarrollados

En el 2021 fortalecimos la cultura para mitigar los riesgos identificados en las Clínicas, a través de un estudio detallado con todas las áreas, identificando cuales presentaban mayor exposición a posibles riesgos de cumplimiento, SARLAFT y protección de los datos personales, con el fin de proporcionar un tratamiento adecuado y asociado con el desempeño de la operación.



## Gestión del Riesgos y Cumplimiento



### Levantamiento de matrices de riesgo y cumplimiento

- Encuestas para 68 participantes
- Entrevista para 14 grupos de interés
- 16 matrices revisadas con los representantes de los procesos
- Identificación y evaluación de 36 riesgos

## Gestión de la Debita Diligencia



### Perfilamiento de factores de riesgo

- Selección de herramientas
- Identificación de 8 factores para el perfilamiento.
- Definición de monitoreo.
- Documentación de formularios frente a la debida diligencia

## Metodología SARLAFT



### Referenciación Interinstitucional

- Con el fin de identificar las mejores prácticas en los procesos de debida diligencia y la forma en cómo se clasifican los factores de riesgo, las Clínicas se relacionaron con distintas instituciones del sector de la salud.

## Gestión de Riesgos LA/FT/FPADM



### Perfilamiento de factores de riesgo

- Confirmar áreas y procesos claves para la gestión de riesgos.
- Conocimiento de los mecanismos para la vinculación de contrapartes.
- Evaluación de riesgos derivados de los delitos asociados a LA/FT/FPADM que posiblemente pueden afectar a la operación.
- Monitoreo de la matriz de riesgos.
- Gestión inicial del Plan de Pruebas para manejar 5 riesgos y 143 controles.

## Levantamiento de Matrices de Riesgo Protección de Datos

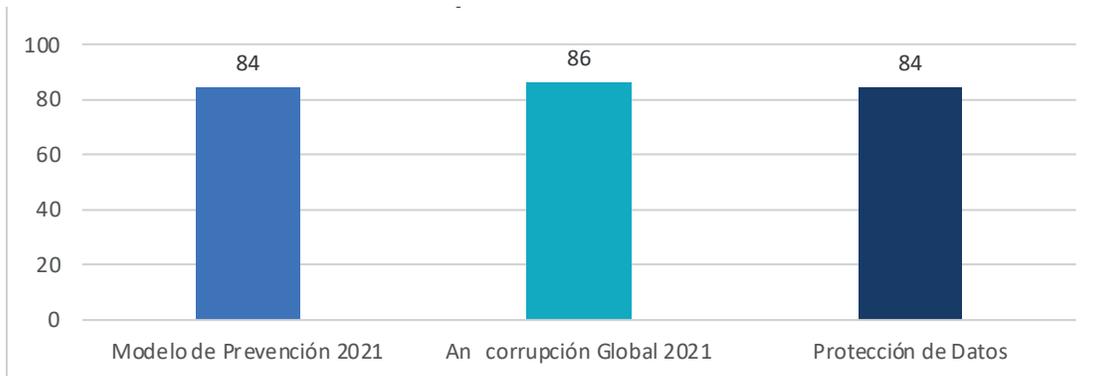


- 40 reuniones ejecutadas con los procesos.
- 24 reuniones por programa a ejecutar.
- 9 matrices revisadas en la fase final.
- 6 matrices en revisión de los procesos.
- Identificación de 29 controles.
- Participación del área de Protección de Datos y los jefes de Procesos.

# Capacitación y Comunicaciones

GRI 205-2

Para nuestra área es vital que todos colaboradores conozcan el programa de cumplimiento, es por eso que, a través de la plataforma de educación institucional, se despliegan los cursos enfocados en el Modelo de Prevención, Anticorrupción Global y Protección de Datos Personales, obteniendo los siguientes resultados para el año 2021:



Adicionalmente, tenemos jornadas periódicas de capacitación a los nuevos usuarios en el procedimiento de debida diligencia y la utilización de la plataforma Inspektor en las áreas de Compras, Comercial, Relacionamento Médico, Admisiones, Contabilidad y Tesorería.

Así mismo, se llevó a cabo un webinar para conmemorar el Día Nacional de Lavado de Activos, para lo cual contamos con la intervención de un experto externo, que enfatizó la importancia en el cumplimiento de la debida diligencia en el sector salud.

Por último, periódicamente remitimos a través de la plataforma de correo institucional boletines de cumplimiento, con el fin de reforzar los principales temas desarrollados durante el año como:

- Día Internacional de Protección de Datos
- Curso Cumplimiento y Protección de Datos
- Actualización de la Política de regalos e invitaciones
- Código de Conducta 2021
- Curso Anticorrupción
- Reunión con Funcionario Público
- Política de Puerta Giratoria o Revolving Door
- Qué es un conflicto de interés
- Semana de Cumplimiento y Ética
- Nuestro nuevo Modelo de Prevención
- Sistema integral de cumplimiento
- Prevención de Actos de Corrupción
- Debida Diligencia

# Formación

GRI 404-1;404-2

Contamos con distintos programas y herramientas de capacitación por medio de las cuales buscamos responder oportunamente a las necesidades de la operación y actualizar y fortalecer las competencias de nuestro equipo humano.

En el 2021 implementamos cambios en la Plataforma Institucional de Educación Continuada EDUCO, con el objetivo de mejorar la usabilidad y experiencia de los participantes en términos de cantidad y calidad de los contenidos. Dentro de los programas ofrecidos se encuentran:



## Fundamentos institucionales

Son cursos obligatorios que deben realizar los colaboradores para dar respuesta a necesidades institucionales de tipo normativo, políticas y / o protocolos.



## Cursos normativos

Se trata de cursos requeridos para el ejercicio profesional de una determinada población y/o servicio de las Clínicas.



Atención a  
víctimas de  
violencia sexual

Asesoría pre y  
post test VIH

Lactancia  
Materna

Protección  
Radiológica



**69**

**3**

**189**

**70**



**18**

**1**

**153**

**20**

**Total**

**87**

**4**

**342**

**90**



### Cursos de crecimiento institucional

Abordan temáticas enfocadas a la seguridad y experiencia del paciente, así como a una necesidad específica de un proceso y/o servicio, desarrollados por una o más poblaciones.



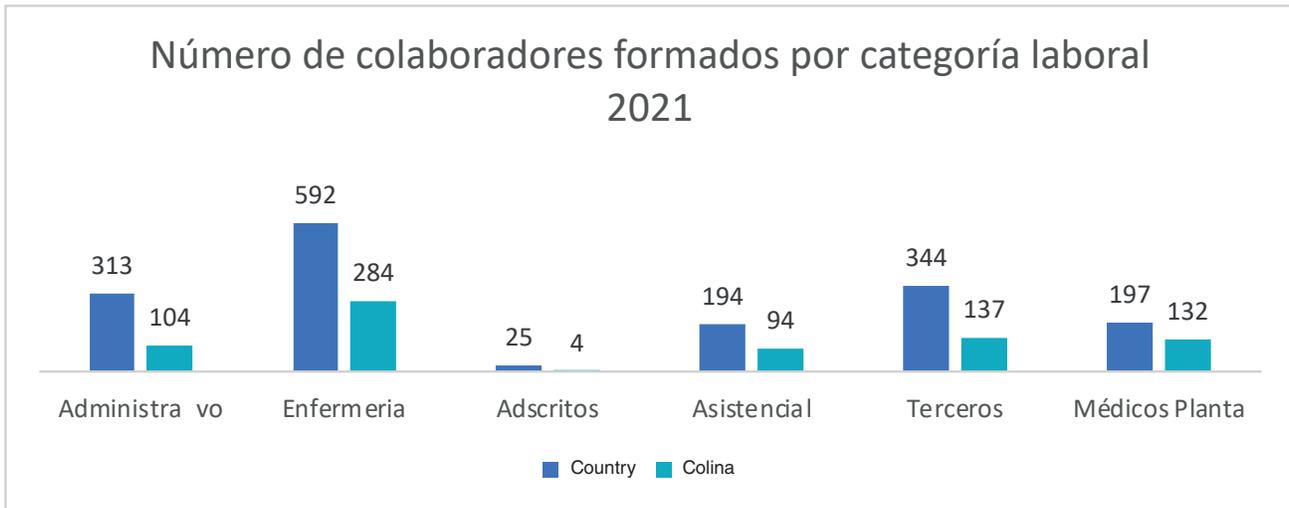
### Entrenamientos

Son actividades orientadas a mejorar habilidades y destrezas de tipo operativo en los diferentes servicios o áreas de las Clínicas.

Los entrenamientos realizados durante el año incluyeron temas como trasplantes hematopoyéticos para Enfermería, el manejo del analizador para muestras de gases arteriales y los cuidados de enfermería para el paciente en estado crítico por COVID-19, programa que contó con 181 participantes.

Los cursos normativos están relacionados con atención a víctimas de violencia sexual, asesoría y post test VIH, lactancia materna y protección radiológica, entre otros. En el 2021 realizamos un total de 166 entrenamientos y de 523 cursos normativos tanto en la Clínica del Country como en Clínica La Colina.

Además, tanto en la Clínica Country como en la Clínica Colina el promedio de horas de formación en todas las categorías laborales fue de 2,3 y el total de horas de formación fue de 16 horas.



## Investigación

En el 2021 las Clínicas del Country y La Colina, trabajaron en la generación de conocimiento y para esto se enfocó en las publicaciones en fuentes relevantes de información como lo son las revistas indexadas, por tal razón en este año las Clínicas publicaron 4 artículos en revistas internacionales de esta categoría y 4 aún se encuentran en proceso de evaluación. Los temas tratados en estas publicaciones están asociados a la atención de pacientes COVID-19, Enfermedades Pediátricas, Oncológicas, entre otras.

El Centro de Investigación inició 8 nuevos estudios de 45 factibilidades recibidas. Se valoraron 150 Pacientes con 1.340 de atenciones. Adicionalmente, dentro de las actividades del área en la Junta de Investigación se evaluaron 24 protocolos para iniciar la fase de recolección durante el 2022. Todo esto se complementa bajo una nueva infraestructura en la cual hizo su traslado en diciembre de este año y se proyecta finalizar hacia el primer semestre del 2022, la cual permitirá un mayor acceso a los pacientes y la consolidación del mejor escenario para la generación de conocimiento e investigación en la institución.



## Nuestra Marca

El 2021 fue un año de reactivación para nuestros servicios, la apertura de otros y el fortalecimiento de una cultura de autocuidado. Durante el año, realizamos 18 campañas de comunicación interna sobre educación y cultura y 7 campañas externas enfocadas en nuestra marca, la pandemia, la vacunación y de nuestros principales servicios.





Para destacar en el año, iniciamos con la campaña de vacunación: “Porque amo la vida, yo me vacuno” para nuestros colaboradores y para población mayor de 80 años. Impactamos más de 7.000 personas con esta estrategia, transmisiones y jornadas de vacunación y realizamos más de 180 piezas.

Para fortalecer temas de calidad, seguridad del paciente y mejoramiento continuo, acompañamos nuestro proceso de reacreditación en salud Icontec ISQua con la campaña: Creemos en lo que nos hace mejores, por eso nos acreditamos. Impactamos 2.500 colaboradores y más de 1.000 médicos. Realizamos estrategias y actividades en cada uno de los frentes de nuestra acreditación: Gestión de Riesgos, Políticas, Metas de Seguridad y Estándares de Calidad.

Durante el mes de octubre, nuestra especialidad fue la prevención y detección temprana del cáncer de mama. Como todos los años, tuvimos el beneficio para nuestros colaboradores, médicos, secretarias de los médicos y sus familias, de la mamografía con un precio especial. Además, para nuestros pacientes y sus familias realizamos dos Facebook Live con nuestros especialistas: Juntos en el cáncer de mama y Nuevos avances en el tratamiento de cáncer de mama. Logramos un alcance de más de 4.900 usuarios y más de 450 interacciones en las dos transmisiones.



# EN VIVO



# CON LAS CLÍNICAS

En el 2021 también fue un año para innovar en nuestros procesos. Fortalecimos En Vivo con las Clínicas, una transmisión quincenal para nuestros colaboradores y cuerpo médico, en la que se exponen temas corporativos y son liderados por los equipos de nuestras Clínicas. Esta transmisión liderada por la gerencia general ha abierto un nuevo canal de comunicación en la que se presentan temas de interés para todos y se abren espacios para comentarios y preguntas.



Por otro lado, en cuanto a nuestro alcance en notas de prensa alcanzamos 498 notas gestionadas entre entrevistas de médicos, medios sobre especialidades y temas estratégicos como lo son nuestras especialidades foco. Los principales temas o notas destacadas fueron sobre nuestra nueva Unidad de Trasplantes, Cáncer de mama y el nuevo Centro especializado de Cirugía e información sobre la pandemia.





12 PRODUCCIÓN  
Y CONSUMO  
RESPONSABLES



## Nuestras Acciones

En Clínica del Country y la Clínica La Colina entendemos que nuestras actividades generan impactos significativos sobre la calidad de vida de los pacientes y sus familias, sobre el bienestar de la sociedad en general y sobre los recursos naturales y el entorno; por estas razones trabajamos para desarrollar nuestra operación de forma responsable, generando acciones que nos permitan manejar adecuadamente sus efectos negativos y potencializar los positivos, en un marco de crecimiento continuo orientado a la excelencia.

# Gestión Ambiental

GRI 303-2, 303-4, 303-5

Nuestra gestión con el medio ambiente está enmarcada por la normatividad que regula al sector salud y que incluye aspectos específicos relacionados con el agua, la energía y los residuos, entre otros temas; además de asegurar el cumplimiento de esta legislación, el desempeño ambiental en nuestras entidades busca lograr la máxima eficiencia en el uso de los recursos naturales, asegurar la disposición adecuada y responsable de los residuos que generamos y minimizar las repercusiones negativas de la operación sobre el entorno.

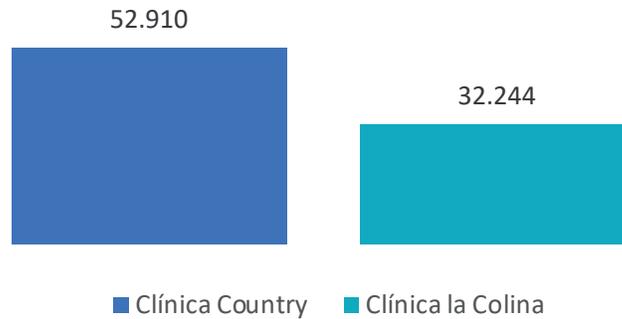
En línea con este propósito, contamos con acciones e iniciativas orientadas a mejorar los indicadores de consumo de recursos y gestión de residuos y hemos avanzado en la medición de nuestra huella de carbono, herramienta que nos proporciona datos fiables para la implementación de medidas de control y para la identificación de oportunidades de mejora.

Adicionalmente en el 2021, tanto la Clínica del Country como Clínica La Colina, participamos voluntariamente y cumplimos satisfactoriamente todos los requisitos del Ciclo I (ACERCAR) del Programa de Gestión Ambiental Empresarial liderado por la Secretaría Distrital de Ambiente, el cual brinda acompañamiento al sector empresarial en el fortalecimiento de las actividades internas relacionadas con la sostenibilidad.



## Consumo de agua

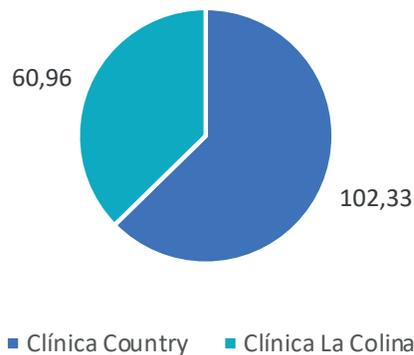
Consumo de agua en m<sup>3</sup> durante 2021 por Clínica



En ambas Clínicas contamos con tanques de almacenamiento de agua potable, con capacidad de 0,345 m<sup>3</sup> en la Clínica del Country, y en la Colina (2 tanques) con una capacidad de 0,313 m<sup>3</sup> distribuida en 2 tanques. En el 2021, instalamos la Planta de Tratamiento de Agua Residual (PTAR) en la sede principal de la Clínica del Country con el objeto de avanzar en el cumplimiento normativo de vertimientos y para la gestión eficiente y responsable del agua residual que disponemos al medio ambiente.

En las dos Clínicas contamos con sistemas de tratamiento de agua, 2 en la Clínica del Country 1 en Clínica La Colina. Para determinar la calidad de los vertimientos de agua tomamos muestras in situ con el fin de aplicar las técnicas de análisis necesarias para garantizar que el sistema de tratamiento fisicoquímico cumple con los límites permisibles establecidos en la resolución 613 de 2015.

Vertimientos de agua 2021  
megalitros

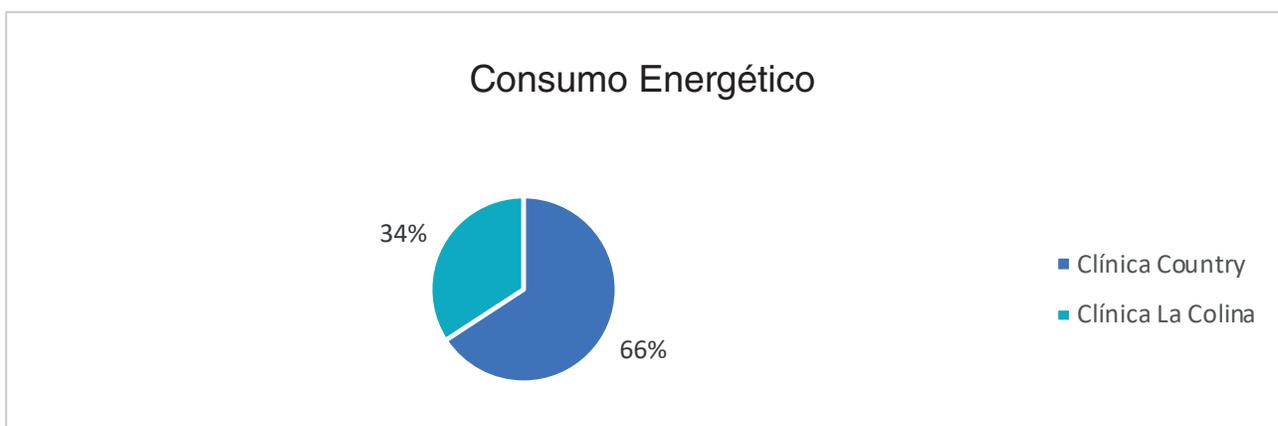


Durante el 2021 generamos un ahorro en el consumo de agua de 15.168 m<sup>3</sup> en la Clínica del Country y de 7.971 m<sup>3</sup> en Clínica La Colina gracias a la labor de clasificación y correcta segregación en la fuente de materiales reciclables.

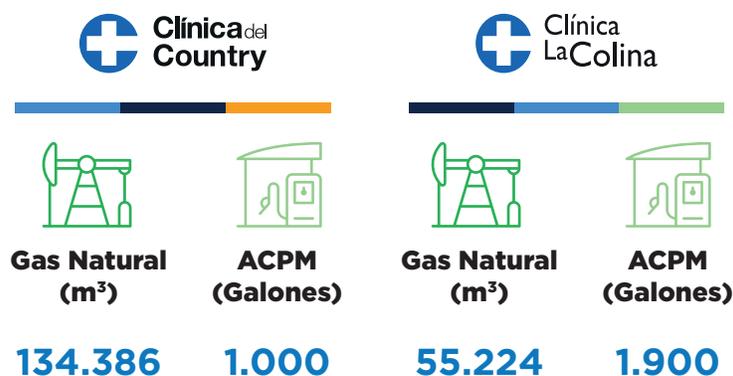
## Uso responsable de la energía

GRI 302-1

El uso de energía en las Clínicas está relacionado con el consumo de gas natural para las calderas y la cocina, mientras que el ACPM es usado para el cargue de plantas eléctricas. En total, el 71% del consumo de gas corresponde a la Clínica Country y el 29% a Clínica La Colina. Teniendo en cuenta el consumo de ACPM, el consumo de energía en la Clínica Country durante 2021 fue de 15.418 GigaJules y el de Clínica La Colina de 8.016 GigaJules.



### Consumo de energía por fuentes no renovables<sup>4</sup>



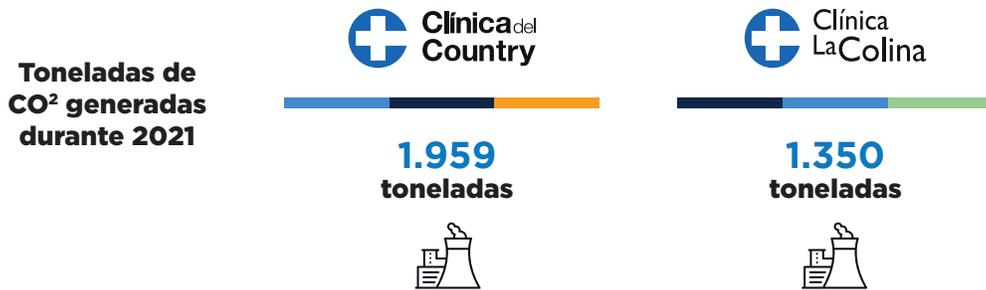
<sup>4</sup> Para obtener el valor del consumo energético, se utilizó como factor de conversión de gas 11,7 KWh por m<sup>3</sup>, y en el caso de ACPM de 3,900772 Kwh por galón, para posteriormente, los resultados multiplicarlos por 0,0036 con el fin de tener el valor del consumo de energía

# Gestión adecuada de emisiones

GRI 305-1

El cambio climático es uno de los retos a los que nos enfrentamos a nivel mundial, por lo que reducir las emisiones de efecto invernadero que estamos generando es un compromiso de todos. En la Clínica Country y Clínica La Colina aportamos al logro de esta meta a través de la medición de la huella de carbono para encontrar soluciones en camino hacia la sostenibilidad.

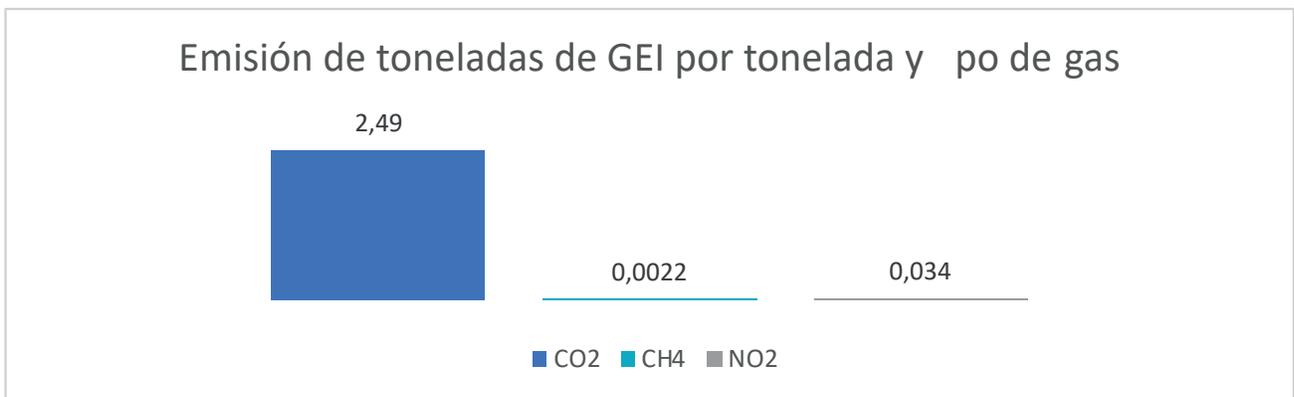
En el 2021, realizamos el inventario de gases de efecto invernadero de las Clínicas, lo que permitió reconocer las principales fuentes de emisiones que requieren de nuestra atención para disminuir la carga contaminante.



A partir de estos datos, hemos iniciado un análisis de las estrategias ambientales que se pueden llevar a cabo para compensar y mitigar nuestro impacto ambiental negativo.

La emisión de gases de efecto invernadero hace referencia a los vehículos de mensajería, que son parte de la flota móvil que se encuentra a disposición de las Clínicas.

En 2021, el total de emisiones generadas fue de 2,53 toneladas de CO<sup>2</sup>.



# Gestión Responsable de Residuos

GRI 306-1, 306-2, 306-3, 306-4

Una adecuada gestión de residuos generados por el uso de materias primas, insumos químicos y aparatos eléctricos y electrónicos es fundamental, puesto que permite prevenir la contaminación hídrica y del suelo así como al agotamiento de recursos naturales.

En el caso de las Clínicas los materiales utilizados, según el tipo de residuo que generan, pueden destinarse para aprovechamiento o pueden requerir de una adecuada disposición final. Por este motivo, se cuentan con diferentes estrategias entre las que se encuentran:



Segregación en la fuente, dependiendo del código de colores establecido por la normatividad vigente.



Capacitaciones y campañas de segregación de residuos a todos los colaboradores y proveedores de las Clínicas.



Reclasificación de residuos en el almacenamiento central de residuos en donde, con el apoyo de personal de la ruta sanitaria, se hace la diferenciación por tipo de material (cartón, plegadiza, vidrio, plástico, etc.) para entregarlo a la empresa autorizada de reciclaje.



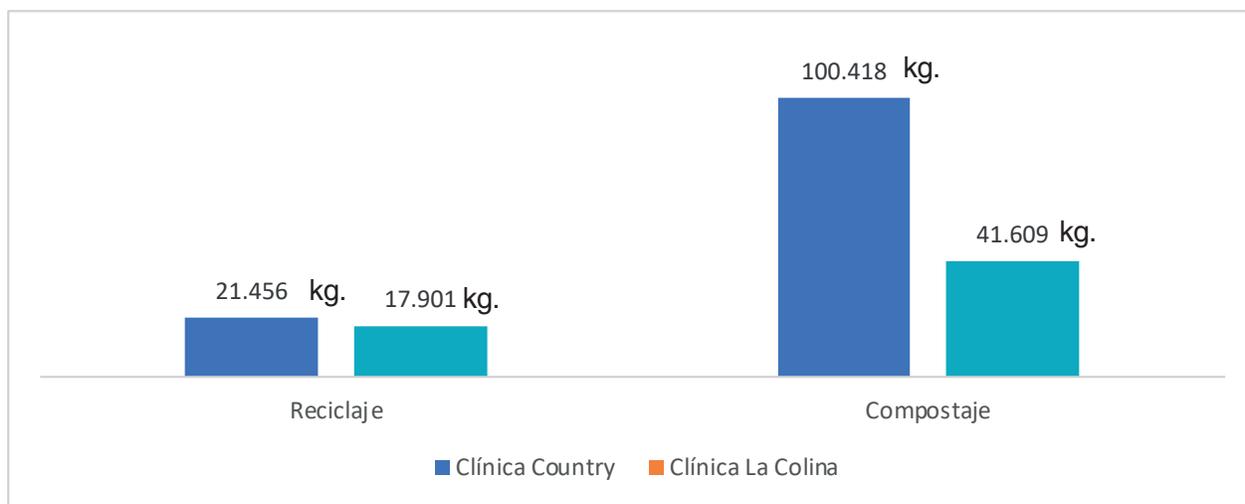
Revisión de los residuos desechados desde la fuente en bolsas de ordinarios, con el objeto de recuperar la mayor cantidad de material no contaminado para enviarlo como reciclaje.



Campañas y puntos de reciclaje como lo son: Tapas para Sanar, pilas y baterías, Eco-botellas.

En el caso de los residuos no peligrosos que son aprovechables, contamos con un gestor externo autorizado quien se encarga de enviarlos a reciclaje o compostaje, así como de realizar la respectiva disposición y reintegro a la cadena en otra actividad productiva. Durante el 2021, 39.357 kilogramos fueron destinados a reciclaje en ambas Clínicas, mientras que para compostaje este valor fue de 142.027 kilogramos, es decir, que los residuos destinados a reciclaje representan el 22%, y los destinados a compostaje el 78%.

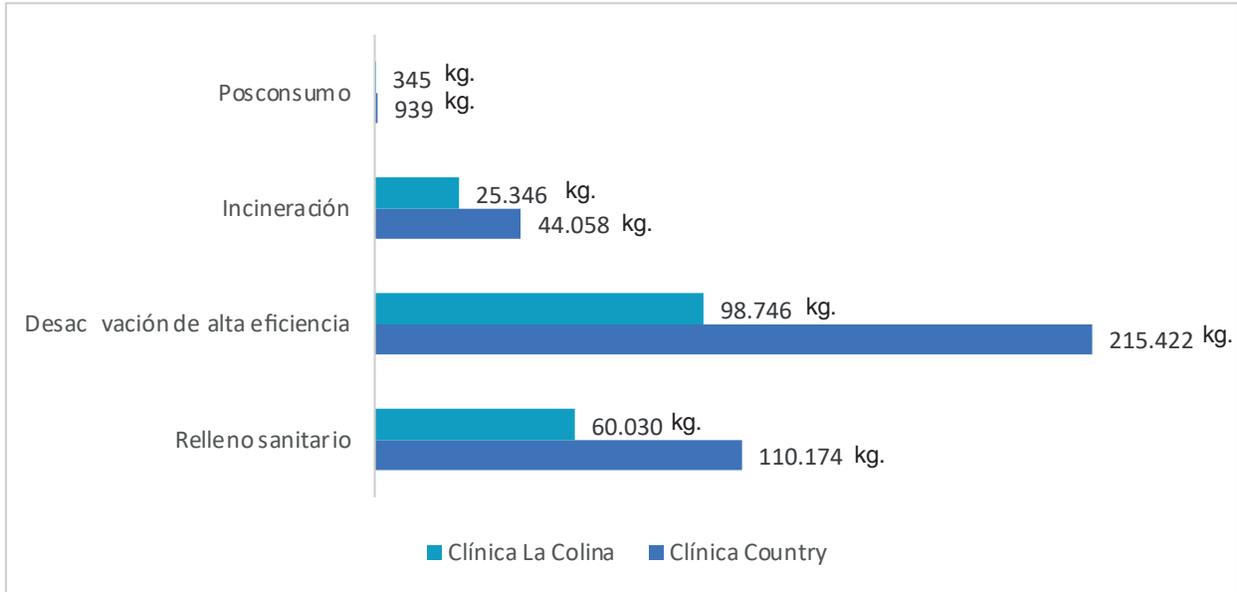
### Residuos no peligrosos



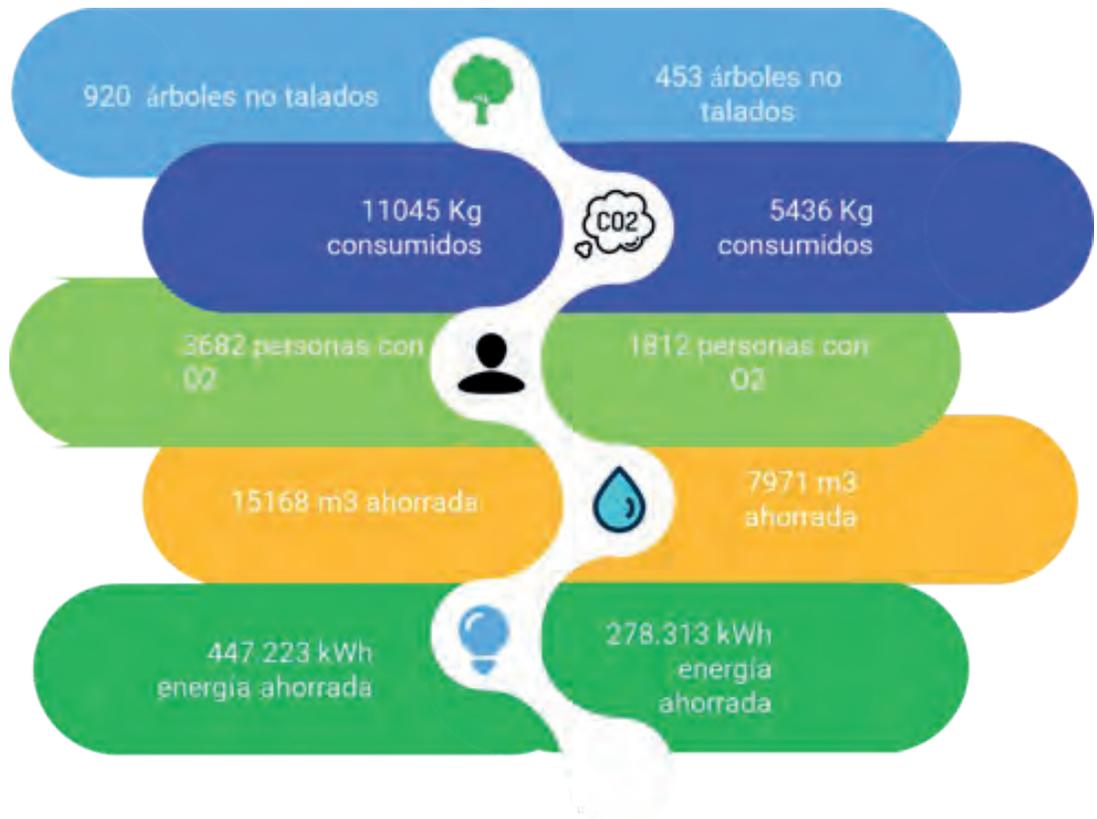
En cuanto a los residuos peligrosos, se incluyen tanto biológicos (biosanitarios, anatomopatológico, cortopunzantes), como químicos (fármacos, reactivos, cal sodada, RAEES, dispositivos médicos, luminarias, entre otros).



### Total de residuos peligrosos por método de eliminación



Gracias a la labor de clasificación y correcta segregación en la fuente de materiales reciclables, logramos estimar el impacto ambiental positivo generado por las Clínicas. Durante el 2021, la huella ambiental generada por los materiales reciclables fue la siguiente:





## Nuestros Proyectos Ambientales

### Reciclación

En conmemoración del **Día Internacional del Reciclaje**, realizamos una jornada ambiental para que los colaboradores trajeran elementos a las Clínicas que ya no tenían uso en sus hogares y así, darles una correcta disposición. Dentro de los elementos recibidos se encuentra medicamentos vencidos, aparatos eléctricos y electrónicos y pilas.

### Botellas de Amor

Durante la **Semana de las Buenas Acciones**, las Clínicas realizaron una jornada ambiental enfocada en el llenado de botellas con residuos plásticos flexibles que son de difícil aprovechamiento. Esto, con el fin de darles un manejo integral para ser transformados en materia prima útil en otro proceso productivo, como en la fabricación de madera plástica. En total fueron entregados 231 Litros de botellas a la Fundación Botellas de Amor para la construcción de parques infantiles.

Adicionalmente, se obsequió un árbol sembrado en el Amazonas a las 50 personas participantes de la actividad, el cual pueden monitorear con las coordenadas entregadas en el momento en que fueron sembrarlos por la Fundación Saving the Amazon.



# Responsabilidad Social en Nuestras Clínicas

GRI 103-1, 103-2, 103-3

Entendemos que nuestro rol en la sociedad implica la articulación con diferentes actores para desarrollar y fortalecer capacidades en las comunidades, por medio de las cuales puedan vivir saludablemente, prevenir enfermedades y los factores de riesgo y determinantes sociales que tienen un efecto sobre su salud.

Con este propósito, realizamos diferentes actividades enmarcadas en la promoción de la responsabilidad social en nuestras clínicas, entre las que se encuentran:

## Campaña prevención de cáncer de mama

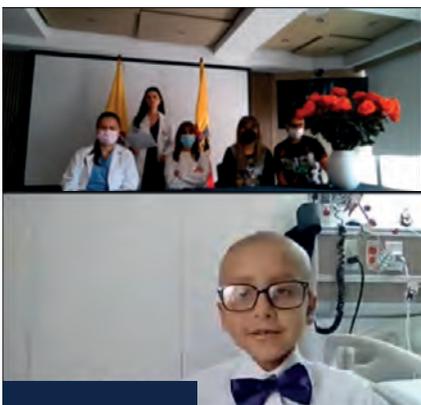


- En octubre, el mes de la prevención del cáncer de mama, Clínica del Country y Clínica La Colina se unieron a esta iniciativa con diferentes estrategias para la detección temprana de cáncer, entre las que incluimos descuentos en mamografías para nuestros colaboradores, cuerpo médico y familiares. Entre septiembre y octubre de 2021 el Centro de Oncología realizó el mayor número de mamografías durante el año con un total de 3.906 exámenes.

## Aulas Hospitalarias



- En el mes de noviembre del 2021 se realizó de manera virtual la Clausura de las Aulas Hospitalarias de la Clínica del Country y Clínica La Colina, en la que se resaltó el esfuerzo y desempeño escolar logrado por cada uno de los pacientes estudiantes.
- Se entregó mención de honor a 15 estudiantes y uno de ellos fue promovido a tercer año escolar.
- En el 2021 se cumplió el tercer año de las Aulas Hospitalarias en la Clínica del Country y el segundo año en Clínica La Colina.
- Para el año 2021 en Clínica del Country se realizaron 531 jornadas pedagógicas y en Clínica La Colina 390, en su mayoría fueron virtuales a causa de la pandemia por COVID-19.





## Semana de las Buenas Acciones



- Por segundo año consecutivo, nos unimos a la estrategia de UnitedHealthcare Global, la Semana de las Buenas Acciones, para conmemorar el Día Internacional de los Voluntarios.
- Realizamos en cada Clínica una jornada de donación de sangre, con el apoyo de la Fundación Hematológica de Colombia. Contamos con la participación de 73 personas.



## Botellas de Agua Ámese



- En nuestras Clínicas durante varios años, hemos apoyado la Fundación Ámese a través de la compra de botellas de agua, las cuales son entregadas a nuestros pacientes durante su estadía en la Clínica del Country y Clínica La Colina, y reflejan el símbolo de apoyo a mujeres con enfermedades del seno.



## GRI 102

### CONTENIDOS GENERALES

|               |  |
|---------------|--|
| <b>102-1</b>  | Nombre de la organización <b>6,7</b>   |
| <b>102-2</b>  | Actividades, marcas, productos y servicios <b>21</b>                                     |
| <b>102-3</b>  | Ubicación de la sede <b>6,7</b>  |
| <b>102-5</b>  | Propiedad y forma jurídica <b>6,7</b>  |
| <b>102-7</b>  | Tamaño de la organización <b>54</b>  |
| <b>102-8</b>  | Información de empleados y trabajadores <b>54</b>  |
| <b>102-9</b>  | Cadena de Suministro <b>50</b>   |
| <b>102-10</b> | Cambios significativos en la organización <b>22</b>                                      |
| <b>102-12</b> | Iniciativas externas <b>22</b>   |
| <b>102-13</b> | Afiliación a asociaciones <b>14</b>  |
| <b>102-14</b> | Declaración de la Gerencia General <b>12</b>   |
| <b>102-16</b> | Valores, principios, estándares y normas de conducta <b>9</b>                            |
| <b>102-17</b> | Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas <b>69</b>                            |
| <b>102-18</b> | Estructura de Gobernanza <b>16</b>   |
| <b>102-22</b> | Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités <b>16</b>                        |
| <b>102-46</b> | Definición del contenido de la memoria <b>7</b>  |
| <b>102-47</b> | Temas materiales <b>7</b>  |
| <b>102-49</b> | Cambios en la elaboración del informe <b>2</b>   |
| <b>102-50</b> | Periodo de objeto del informe <b>2</b>   |
| <b>102-51</b> | Fecha del último informe <b>2</b>  |
| <b>102-52</b> | Ciclo de elaboración de informes <b>2</b>  |
| <b>102-53</b> | Puntos de contacto del informe <b>2</b>  |
| <b>102-54</b> | Declaración de la elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI <b>5</b> |
| <b>105-55</b> | Tabla GRI <b>95</b>  |

# GRI 200

## TEMAS ECONÓMICOS

**201-1**

Valor económico directo generado y distribuido **18**

**205-1**

Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción **71**

**205-2**

Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción **76**

# GRI 300

## TEMAS AMBIENTALES

**301-1**

Materiales utilizados por peso o volumen **87**

**302-1**

Consumo energético dentro de la organización **85**

**303-2**

Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua **85**

**303-4**

Vertidos de agua **85**

**303-5**

Consumo de agua **85**

**305-1**

Emisiones directas de GEI **88**

**306-1**

Generación de residuos e impactos significativos relacionados **89**

**306-2**

Gestión de impactos significativos relacionados con residuos **89**

**306-3**

Residuos generados **89**

**306-4**

Residuos que se ha evitado su eliminación **89**

# GRI 400

## TEMAS SOCIALES

**401-2**

Beneficios de los empleados **57**

**403-1**

Sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo **63**

**403-2**

"Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes" **68**

**403-3**

Servicios de salud en el trabajo **65**

**403-4**

"Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo" **66**

**403-5**

Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo

**403-7**

Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados **68**

**403-8**

Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo **66**

**403-10**

Dolencias y enfermedades laborales **68**

**404-1**

Media de horas de formación al año por empleado **77**

**404-2**

Programas para mejorar las aptitudes de los empleados **77**

**405-1**

Diversidad en órganos de gobierno y empleados **16**

**413-1**

Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo **93**





**Clínica** del  
**Country**



**Clínica**  
**La Colina**