



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2015



MEMORIA DE
SOSTENIBILIDAD
CLÍNICA DEL COUNTRY
2015



**Clínica
del
Country**

El proyecto de Responsabilidad Social de Clínica del Country está a cargo de:

Ana Helena Correa Villegas
Gerente de Recursos Humanos

COORDINACIÓN EDITORIAL Y DE GESTIÓN

Ana Helena Correa Villegas
Gerente de Recursos Humanos

Gloria Milena Velandia Rodríguez
Jefe de Bienestar y Desarrollo

Vanesa Mosquera Murillo
Psicóloga Organizacional

Camilo Andrés Ramírez Ojeda
Asesor de Responsabilidad Social

FOTOGRAFÍA

Archivo fotográfico de la Clínica del Country.

Trabajadores participantes del Primer Concurso de Fotografía “Medio ambiente, nuestro compromiso”.

DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN

Gatos Gemelos Comunicación

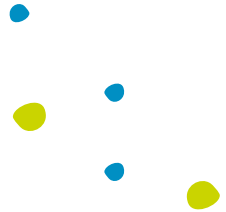
.....

Agradecemos a **Mónica Jimeno Jiménez**, Subgerente de Relaciones Públicas y Comunicaciones, por su especial apoyo en la recopilación fotográfica de los temas incluidos en la presente memoria de sostenibilidad, y a todas las personas que contribuyeron con su tiempo y aportes para el desarrollo de este informe.

.....



**Clínica
del
Country**



CONTENIDO



DECLARACIÓN
DE NUESTRO PRESIDENTE
PÁGINA 6



PERFIL
INSTITUCIONAL
PÁGINA 8



GESTIÓN
ÉTICA
PÁGINA 44



ECONOMÍA
PÁGINA 50



05

MEDIOAMBIENTE

PÁGINA 54

06

DESEMPEÑO
SOCIAL

PÁGINA 66

07

TABLA GRI

PÁGINA 94

DECLARACIÓN DE NUESTRO PRESIDENTE

Conscientes de la importancia de enfrentar los retos propuestos por una sociedad en permanente cambio y generar un camino para construir un legado para las generaciones futuras, la Clínica del Country desde el año 2010 viene trabajando el concepto de Responsabilidad Social Empresarial y hoy tenemos la satisfacción de entregar nuestra primera memoria de sostenibilidad para el año 2015 que integra la gestión económica, social y ambiental de nuestra institución, la cual se realizó con base en los lineamientos propuestos por la guía de elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) 4. Para ello, hemos recopilado información de la gestión realizada en materia de sostenibilidad, iniciativas y estrategias que se convierten en la respuesta dada por nuestra organización hacia los diferentes grupos de interés, entre los cuales tenemos los médicos, los pacientes, las familias, los colaboradores, los accionistas, la comunidad y los proveedores.

El contenido de esta memoria se basa en el trabajo realizado por los representantes internos de los diferentes grupos de interés quienes recibieron capacitaciones por parte de asesores externos sobre conceptos y sistemas de medición de la Responsabilidad Social, entre ellos SGE-21, EFR,

SA8000 e ISO 26000. Esta etapa finalizó con el levantamiento de un prediagnóstico en el año 2014, en cada uno de estos sistemas. Posteriormente este grupo fue capacitado sobre los indicadores del GRI 4, lo que permitió definir los asuntos materiales incluidos en este informe.

En el año 2015 formalizamos la política de Responsabilidad Social dentro del marco del direccionamiento estratégico, constituimos el Comité de Responsabilidad Social en el que participan diferentes colaboradores de la Clínica que están encargados de identificar y/o actualizar necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés y asegurar que la Institución pueda desarrollar estrategias, planes y proyectos que impacten de manera positiva nuestra sociedad y reducir las consecuencias que se derivan del cambio climático.

Por medio de esta primera publicación queremos invitar a nuestras partes interesadas a conocer nuestro modelo de Responsabilidad Social. Para conocer más sobre el contenido y alcance de la memoria puede ponerse en contacto con la Gerencia de Recursos Humanos al correo responsabilidad.social@clinicadelcountry.com

RAFAEL GONZÁLEZ MOLINA

PRESIDENTE CLÍNICA DEL COUNTRY

**Desde el año 2010
venimos trabajando en la
Responsabilidad Social
Empresarial y hoy tenemos
la satisfacción de entregar
nuestra primera memoria de
sostenibilidad para el año 2015.**





PERFIL

INSTITUCIONAL





 **Clínica delCountry**

 **Clínica delCountry**
Illegible text
Carmen Maricela


La Clínica del Country es una organización privada de carácter general, de cuarto nivel de complejidad, abierta al cuerpo médico para su ejercicio profesional, ubicada en Colombia en la ciudad de Bogotá y su sede principal está en la carrera 16 No. 82-57.

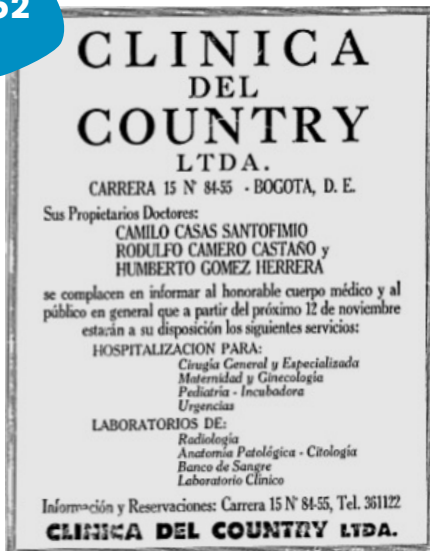
Somos integrantes de la Cámara de la Salud de la ANDI al igual que del Clúster de Salud de la Cámara de Comercio de Bogotá, en instancias como: comité ejecutivo y en las mesas de calidad, infraestructura, talento humano y mercadeo.



**Somos integrantes de
la Cámara de la Salud
de la ANDI al igual que
del Clúster de Salud de
la Cámara de Comercio
de Bogotá**

NUESTRA HISTORIA

1962



La Clínica del Country es el nombre dado a la IPS desde su fundación y actualmente funciona a partir de un esquema fiduciario bajo la figura de un Patrimonio Autónomo con inversión colombiana y chilena.

Fue fundada el **11 de noviembre de 1962** por un grupo de prestigiosos médicos liderados por el doctor Camilo Casas Santofimio, se constituyó como una institución pionera en la prestación de servicios de salud de alta calidad en su atención y es reconocida hoy por su alto grado de especialización. **En sus primeros años, la Clínica concentró sus servicios en las especialidades de Ginecología y Cirugía.**

1982



En 1982 implementó una nueva estrategia para integrar todas las especialidades científicas existentes. En 1988 fue la primera en el país en instalar equipos de Tomografía Axial Computarizada y Resonancia Magnética Nuclear

1992



En 1992 recibió el Premio Nacional de Medicina al introducir en Colombia la técnica de cirugía laparoscópica y formar las primeras generaciones de cirujanos laparoscopistas.

1998



El 8 de junio de 1998, con el apoyo de más de 1.200 inversionistas, se inauguró la Unidad Carrera16, con una gran renovación tecnológica.

La Clínica del Country S.A. fue la sociedad que operó inicialmente en forma directa los servicios ofrecidos por la Clínica. Ante la necesidad de expansión y por la creciente demanda de atención, diseñó el nuevo modelo jurídico y administrativo del Patrimonio Autónomo, cedió su capital humano, sus conocimientos, su tecnología y su infraestructura al nuevo ente y aportó recursos económicos significativos para el proyecto, razón por la cual es inversionista del Patrimonio Autónomo que inició la operación de la Clínica del Country con un nuevo modelo administrativo a través de la Administradora Country S.A., que hoy es ejemplo de eficiencia y crecimiento empresarial.

CHILE



Área de seguros de salud

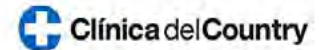


Área prestadores de salud

COLOMBIA



Área de seguros de salud



Área prestadores de salud



Área de seguros de salud



Área prestadores de salud

El 3 de octubre de 2007 la Organización se convirtió en una empresa multinacional al asociarse con Banmédica, empresa chilena líder en aseguramiento y prestación de servicios de salud.

2009



En mayo de 2009 se inauguró el Centro de Oncología, el cual se proyecta como centro de excelencia en cáncer de mama y de referencia para quienes padecen de esta enfermedad. A partir del 2015 este se extiende para el estudio de otros tipos de cáncer como: gástrico, ginecológico y genito-urinario.

2011



Desde el año 2011 realizamos la publicación de nuestra revista científica en la que participan diferentes especialistas de nuestra Organización, caracterizados por su trayectoria profesional y reconocimiento internacional, abordando temas de investigación, casos clínicos, guías de manejo y temas médicos de interés general.

Actualmente la revista se encuentra en su octava edición.

2012



En el año 2012 al cumplir 50 años de servicio al país, la Clínica 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, y de manos del Presidente de la República obtuvo la Cruz de Boyacá en el grado Cruz de Plata, por su aporte al país desde la Medicina. Así mismo, se inauguró el Centro Materno Fetal como una unidad especializada en embarazo de alto riesgo y detección de enfermedades congénitas.

2013



Se inauguró el Centro Diagnóstico donde se prestan los servicios de imágenes diagnósticas, ortopedia de cadera, urología, cardiología, rehabilitación cardíaca y medicina preventiva, entre otros.



En agosto del 2011 se concretó la primera opción de crecimiento y expansión, y en mayo del 2013 entró en funcionamiento la Clínica Colina, institución privada de tercer nivel de complejidad, que forma parte de la Clínica del Country a quienes hemos transmitido nuestra filosofía basada en la vocación de servicio a la comunidad, al cuerpo médico y a los valores institucionales.



Adicionalmente contamos con los siguientes reconocimientos en el ámbito nacional del sector de la salud, que demuestran nuestra preocupación por el cumplimiento de la normatividad vigente, así como

de aspectos de índole voluntaria que fortalecen nuestra competitividad, ciudadanía corporativa y mejoramiento de la calidad de los servicios que les prestamos a nuestros pacientes y familiares.



Acreditación en Salud
MINSALUD - ICONTEC -
ISQUA



Buenas prácticas de
manufactura en producción de
aire medicinal - INVIMA



Buenas prácticas de
elaboración en Central de
Mezclas - INVIMA



Certificación como Institución
Amiga de la Mujer y la Infancia
(IAMI)



Centro de Investigación
INVIMA



Aportes a la Fundación Formemos para la educación de niños campesinos desprotegidos en riesgo físico y moral.



Apoyo a la Asociación de Mujeres con Enfermedad de Seno (Amese), institución que promueve la detección temprana de cáncer de mama, la inclusión de esta patología dentro de las políticas públicas de salud y el apoyo a mujeres con esta enfermedad.

Participante en las campañas nacionales:



Tapas para sanar.



Pilas con el medio ambiente.

Otra iniciativa en beneficio de la comunidad han sido las donaciones de implementos médicos y clínicos a:

ORGANIZACIÓN

UNIVERSIDAD DEL ÁREA ANDINA



DESCRIPCIÓN DE OBJETOS DONADOS

Equipo médico, equipo de imágenes diagnósticas e instrumental quirúrgico para ser utilizados en la formación académica de estudiantes.

ORGANIZACIÓN

FUNDACIÓN DESPERTARES y
FUNDACIÓN SER MEJOR



DESCRIPCIÓN DE OBJETOS DONADOS

Muebles (sillas, mesas, archivadores, sofás) televisores y diversos enseres. Cuadros. Monitor para computador. Sofá cama, tableros de acrílico, *lockers*, escritorios, báscula, butacas y horno microondas.

ORGANIZACIÓN

FUNDACIÓN FORMEMOS



DESCRIPCIÓN DE OBJETOS DONADOS

Básculas, baldes para aseo, silla de ruedas, equipos de cómputo, televisores, camilla, atriles, sillas pato, biombo, sofás, mueble en acero inoxidable, tablero de acrílico, colchonetas, cuadro, mesa de centro, archivador de pared, escalera de un paso, sillas secretariales, escritorios y mesa en madera.

ORGANIZACIÓN

ASILO HOGAR MADRE MARCELINA



(el centro gerontológico que sirve con amor) de las Hermanitas de los Pobres de San Pedro Claver

DESCRIPCIÓN DE OBJETOS DONADOS

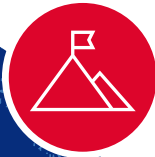
Camas hospitalarias, colchonetas, mesas en acero inoxidable, sillas pato, lámparas, carro para medicamentos, sillas secretariales, mesas de noche y de mayo. Básculas, mesas de centro, atriles, *locker*, silla de ruedas, sillas interlocutoras y una camilla.

NUESTRO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Para continuar nuestro recorrido, el 2015 representó para la Clínica un momento de evaluación y actualización de nuestro direccionamiento estratégico. Grandes cambios en la ampliación de servicios, nuevas estrategias

para mejorar la competitividad de la Organización y, por supuesto, la inclusión e implementación del concepto de sostenibilidad hicieron parte de este ejercicio. En conclusión nos proyectamos para los próximos cinco años con el siguiente enfoque:

MISIÓN



“Prestamos servicios de **salud integrales y especializados** con los más altos estándares de **calidad, seguridad y servicio**, utilizando las mejores prácticas clínicas”.

VISIÓN



“Ser reconocidos en los próximos **cinco años** como un lugar privilegiado para la atención en salud, por su liderazgo, capacidad de **innovación**, nivel de **especialización, resultados clínicos y compromiso social**”.

Nuestros valores



CALIDAD



HONESTIDAD



SENSIBILIDAD

Con el fin de operativizar nuestro direccionamiento estratégico hemos definido las siguientes políticas a fin de permear la organización y poner en marcha durante el día nuestra filosofía de trabajo:

1

POLÍTICA DE DESARROLLO CIENTÍFICO



Impulsar el desarrollo científico incorporando la tecnología, investigación e innovación.



Fortalecer su reconocimiento por el liderazgo médico, científico y tecnológico.

2

POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN



Prestar una atención respetuosa y digna para el paciente y su familia cumpliendo con nuestros atributos de calidad.



Mantener e incrementar un alto grado de satisfacción de nuestros pacientes.

Respetar los derechos del paciente y hacer cumplir sus deberes.

Asegurar el cumplimiento de los atributos de calidad dentro del proceso de atención.



5

POLÍTICA FINANCIERA



La Clínica debe ser rentable y sostenible.



Cumplir las metas establecidas en el presupuesto.

6

POLÍTICA DE MERCADEO



Identificar en el entorno oportunidades y necesidades para el desarrollo de nuevos productos y aumentar la participación en el mercado.



Alcanzar las metas de ventas.

Aumentar la participación en el mercado objetivo.

Desarrollar servicios y programas que excedan las expectativas de los pacientes en oportunidad y calidad.





DEFINICIÓN



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS ASOCIADOS

3

POLÍTICA DE RECURSO HUMANO



Contribuir al desarrollo integral de las personas para contar con un recurso competente, comprometido y satisfecho.



Fortalecer el sistema de gestión humana por competencias.

Mantener la satisfacción del recurso humano.

4

POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL



La Clínica del Country promueve la política de Responsabilidad Social Empresarial que caracteriza la transparencia de sus sistemas de gestión. Así mismo, lleva a cabo un negocio rentable con respeto y compromiso, con las personas, la sociedad y el medioambiente.



Establecer directrices encaminadas a garantizar el cumplimiento de principios éticos y de respeto por las personas, la sociedad y el medioambiente.

7

POLÍTICA DE COMUNICACIONES



Desarrollar y promover estrategias de comunicación que transmitan información y fortalezcan la reputación corporativa, y promuevan la identidad de marca.



Afianzar la marca de la Clínica del Country en los pacientes, médicos, empresas clientes y la comunidad.

Promover la apropiación de los valores de la marca para asegurar su adecuada transmisión a las nuevas generaciones.

Contribuir con la utilización efectiva de estrategias y canales de comunicación de la Clínica.

8

POLÍTICA DE INFORMACIÓN



Fortalecer el sistema de información integrado, que soporte la gestión institucional y asegure su acceso, custodia, confidencialidad y confiabilidad.



Mantener a la vanguardia tecnológica las herramientas que permitan disponer una información confiable, oportuna y segura que posibilite su análisis y la toma de decisiones.

Identificar e implementar las mejores prácticas para el manejo, la divulgación y la protección de la información interna de la Clínica.

NUESTRA MARCA

Es la forma como nos visualizamos y expresamos las características de nuestra Organización, de cara a nuestros grupos de interés.

Desde su creación en el año 1962, la Clínica del Country ha sido representada por dos símbolos que representan la tradición de la medicina practicada en nuestra Institución, con el mejor nivel científico y un alto sentido humano.

El logo actual fue construido a partir de una señal internacional del sector de la salud, que la hacemos propia porque está formada con la inicial de nuestra Institución.

Es con este símbolo que buscamos que los pacientes y sus familias puedan identificar fácilmente la manera rigurosa y considerada como en la Clínica del Country ejercemos la Medicina.



Mantenemos los indicadores de gestión clínica y administrativa en los más altos estándares posibles.

Seguridad de obtener la mejor atención profesional y tecnológica en salud.

Convertirnos en el mejor servicio de 'hotelería' hospitalaria de alto nivel.

Alentar la vida y cuidarla con lujo de detalles.



 RACIONAL

 EMOCIONAL

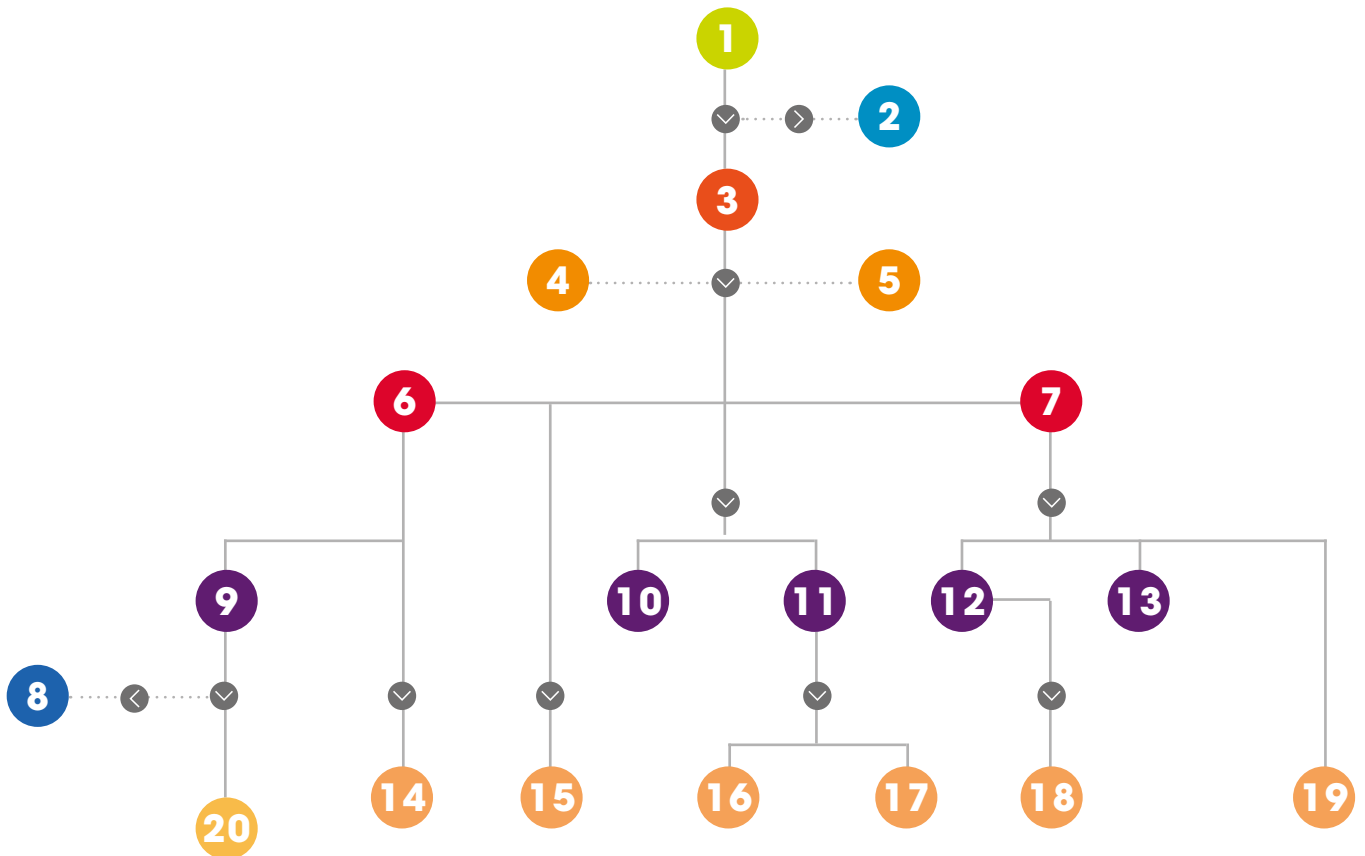
 ASPIRACIONAL

 ACTITUD

CADENA DE VALOR

DE MARCA

NUESTRA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



- | | | | |
|------------------------------|--|--|---|
| 1 Junta Directiva | 6 Dirección Médica Corporativa | 11 Gerencia Comercial y de Mercadeo | 16 Subgerencia Técnica Comercial |
| 2 Revisoria Fiscal | 7 Vicepresidencia Ejecutiva | 12 Gerencia Financiera y Administrativa | 17 Subgerencia de Servicio al Paciente |
| 3 Presidencia | 8 Garantía de Calidad | 13 Gerencia Control de Gestión | 18 Subgerencia de Infraestructura |
| 4 Contraloría General | 9 Subdirección Médica de Desarrollo | 14 Jefaturas Departamentos Médicos | 19 Subgerencia de Aistemas |
| 5 Secretaría General | 10 Gerencia de Recursos Humanos | 15 Subgerencia de Relaciones Públicas | 20 Jefaturas Asistenciales |

1 Junta Directiva

Se refiere al máximo organismo directivo de la Administradora Country S.A., es elegida por la Asamblea de esta sociedad que en la actualidad está representada por dos socios colombianos y dos representantes del grupo Banmédica como miembros principales, cada uno con sus respectivos

suplentes. La Junta se reúne con una periodicidad mensual con la asistencia de la Presidencia y la Dirección Médica Corporativa que presentan rendición de cuentas de la gestión del periodo. La Junta como órgano máximo de gobierno de la organización tienen la función general de:



Identificar y gestionar los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social para la Organización.



Dar seguimiento a la aplicación de los procesos de diligencia debida.



Definir los objetivos estratégicos de la Organización y los planes de desarrollo institucional en los ámbitos científico, tecnológico, económico, social y ambiental.



Aprobar o refutar los estados financieros, el presupuesto anual y los gastos e inversiones.



Establecer funciones, acompañar en la gestión y delegar atribuciones a la Presidencia de la Organización.



Sugerir al Patrimonio Autónomo, previo estudio, las alternativas que le permitan un crecimiento y una sostenibilidad en el largo plazo a la Organización.



Para dar cumplimiento a las políticas definidas en el Manual de Prevención de Delitos, para evitar conflicto de intereses ningún miembro de la Junta Directiva tiene cargo ejecutivo dentro de la administración de la Clínica del Country.

2

Presidencia

Constituye la máxima autoridad institucional y tiene la representación legal de la Clínica para celebrar contratos y ejecutar las directrices y los objetivos estratégicos de la Organización.

3

Dirección Médica

Está encabezada por el Director Médico Corporativo y es elegido por la Junta Directiva. Su función es garantizar la implementación de las políticas médico-asistenciales, liderar el cumplimiento del modelo de atención establecido y representar a la Clínica en el área médica, para lograr el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales.



4 **Comité de presidencia**

Se reúne con una periodicidad semanal, es presidido por el Presidente de la Clínica y conformado por los nueve miembros del ámbito gerencial que representan los procesos asistenciales y administrativos de la Clínica, quienes definen y hacen seguimiento al cumplimiento del plan estratégico institucional, revisan diferentes proyectos científicos, tecnológicos, económicos, sociales o ambientales, hacen control de los estados financieros mensuales y verifican el cumplimiento presupuestal, entre otros, a fin de presentarlos posteriormente para aprobación final de la Junta Directiva.

5 **Comité médico**

Es presidido por el Director Médico Corporativo para asesorar en todos los temas asistenciales, hacer seguimiento al cumplimiento del plan estratégico institucional, aprobar los candidatos para ser admitidos como médico adscrito o institucional y otorgar privilegios clínicos a los médicos.

La Clínica además de los comités definidos en la legislación colombiana vigente, ha conformado los siguientes comités institucionales que realizan seguimiento a los diferentes procesos administrativos y asistenciales:



Comité Financiero.



Comité de Mejoramiento Administrativo.



Comité de Responsabilidad Social.



Comité de Asuntos Médico Legales.



Comité de Gestión de Procesos.



Comité de Seguridad del Paciente.



Comité de Gestión de la Tecnológica.

En ese mismo contexto de medicina privada, la Clínica selecciona y admite sus médicos adscritos y enmarca su relación en un Manual del Médico Adscrito que tiene como objetivo regular el ejercicio privado de la medicina, en procura de ofrecer a nuestros pacientes una atención segura, cálida y eficiente, a partir de un robusto y compacto sistema de calidad.

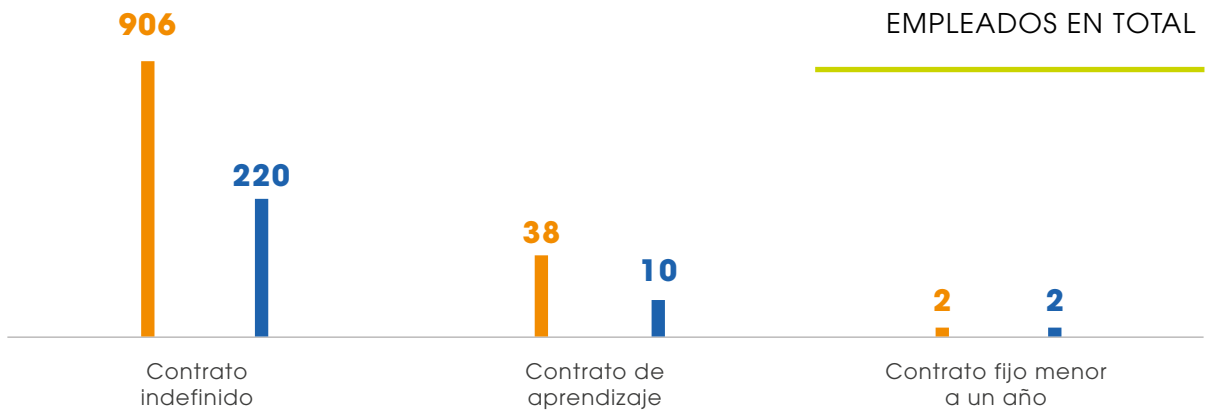
En la Clínica del Country se expresa plenamente el principio del ejercicio privado de la medicina que conlleva la libre escogencia que el paciente hace de la Institución y del médico.

TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN Y GENERALIDADES DE LOS TRABAJADORES

FORMAS DE VINCULACIÓN DE NUESTRA GENTE



1.178
EMPLEADOS EN TOTAL



GENERAMOS
279
EMPLEOS
INDIRECTOS

SERVICIOS TERCERIZADOS:

Personas jurídicas que se encuentran habilitadas por la Secretaría de Salud de Bogotá para prestar un servicio médico, asistencial, de apoyo diagnóstico o terapéutico. A través de esta figura se genera empleo indirecto a **279 personas en la Clínica en servicios de laboratorio, terapia, patología, imágenes diagnósticas, cardiología, neurología y coloproctología.**



SERVICIOS DE SUMINISTRO DE PERSONAL:

Personas jurídicas que proporcionan personal en servicios que la Clínica tiene habilitados ante la Secretaría Distrital de Bogotá, lo que genera empleo indirecto para **187 personas en los servicios de farmacia, anestesia, pediatría y medicina interna.**



SERVICIOS DE APOYO TERCERIZADOS:

Personas jurídicas que proveen personal para realizar actividades de apoyo logístico y de servicio que no están relacionadas con el objeto social de la Clínica, entre los cuales tenemos el **servicio de aseo, alimentación, seguridad, lavandería, parqueaderos y jardines, lo que da empleo indirecto para 220 personas en esta modalidad.**



TRABAJADORES EN MISIÓN:

Durante el año **2015 se vincularon 154 trabajadores en misión para cubrir de manera temporal las contingencias** generadas por brotes epidemiológicos estacionales, licencias de maternidad e incapacidades prolongadas.

La composición en los órganos de gobierno está dada así:



Señalamos que 8 de 9 (88,88%) de nuestros directivos son colombianos. Y 1 de 9 (11,12%) de los directivos es chileno.

DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL VINCULADO SEGÚN SEXO



DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL VINCULADO SEGÚN POR GRUPO ETAREO



PERTENENCIA ÉTNICA DEL PERSONAL



11

AFROCOLOMBIANOS



7

INDÍGENAS



0

GITANOS



2

RAIZALES



0

PALENQUEROS

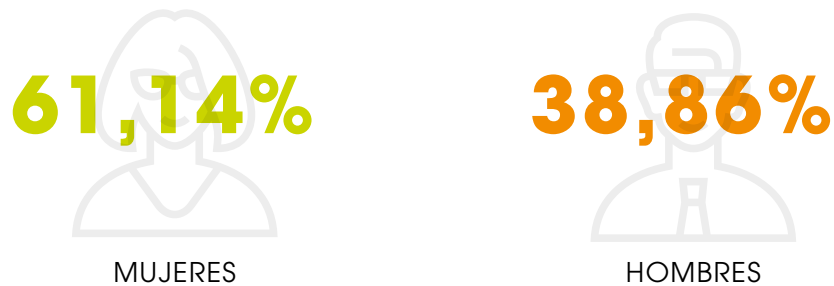
Según la clasificación señalada por las Resoluciones 4505 y 4496 del 2012 tenemos representantes de las siguientes categorías

Durante el 2015 ingresaron mediante contrato laboral a término indefinido **255 personas**. En el mismo periodo se desvincularon de la **Clínica 179 personas por diferentes motivos**, entre los que se destacan principalmente:

- 1** DESARROLLO PROFESIONAL
- 2** TRASLADO DE CIUDAD
- 3** PENSIÓN

Al analizar la distribución demográfica de las personas desvinculadas durante este periodo, encontramos que:

SEGÚN EL SEXO



POR GRUPOS ETÁREOS



Para el cálculo de la rotación de personal tenemos en cuenta la relación entre el número de retiros y el promedio de trabajadores al inicio y al final del año 2015.

El valor de rotación del año fue de 15,6% (para este valor no tomamos en consideración el número de aprendices que rotan por la Institución).

MÉDICOS ADSCRITOS

Existen dos categorías de adscritos:



MÉDICOS ACTIVOS

Son aquellos elegidos por el paciente y que en conjunto escogen a la Clínica como el lugar donde se llevará a cabo el acto médico y han cumplido los requisitos institucionales para ejercer su especialidad.



MÉDICOS INSTITUCIONALES

Son los profesionales de la medicina que cumplen los requisitos de adscripción institucional para ejercer su especialidad. Conforman el grupo médico que atiende a los pacientes en el servicio de urgencias cubriendo los turnos de disponibilidad en las diferentes especialidades.

Para el 2015 tuvimos

979

MÉDICOS ADSCRITOS ACTIVOS

En el 2015 contamos con

383

MÉDICOS ADSCRITOS INSTITUCIONALES

NUESTROS SERVICIOS

Actualmente la Clínica del Country cuenta con la siguiente capacidad instalada, así como con las instalaciones detalladas a continuación para una adecuada prestación de sus servicios:

Capacidad instalada



11.900

Urgencias por mes



250

Partos por mes



1.800

Pacientes hospitalizados por mes



245

Camas



14

Quirófanos



61

Zonas dentro de urgencias que comprenden:
Consultorios, Salas de hidratación y Otras salas



Servicios

1



Centro de Oncología

2



Centro Materno Fetal

3



Terapia física

4



Terapia Respiratoria

5



Terapia Ocupacional

6



Nutrición

7



Farmacia

8



Unidad Transfusional

9



Radiología y Ultrasonido

10



Escanografía

11



Resonancia Magnética

12



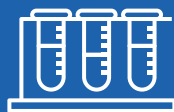
Medicina Nuclear-PET Scan

13



Angiografías y hemodinamia

14



Laboratorio Clínico

15



Patología

16



Gastroenterología

17



Cardiología

18



Neurofisiología

19



Centro Diagnóstico

20



Clínica de Heridas

21



Centro de Investigaciones

22



Medicina Preventiva

23



Hospitalización

24



Cirugía General y de obesidad

25



Cirugía Ambulatoria

26



Cirugía mínimamente invasiva y trasplantes.

27



UCI Adulto

28



UCI Pediátrico

29



UCI Neonatal

30



Urgencias Adultos

31



Urgencias Pediátricas

32



Urgencias Gineco-Obstétricas

Durante el año se aumentó el número de camas para hospitalización y se crearon nuevos grupos interdisciplinarios de trabajo oncológico en las subespecialidades de oncología ginecológica, gastrointestinal, genitourinaria y urología.



Durante 2015

Se implementó el servicio de dolor y cuidado paliativo como parte de los programas de humanización y responsabilidad de la Clínica con sus pacientes y familias. Es un programa dirigido a pacientes intrahospitalarios que presentan dolor agudo o crónico, síntomas que afectan su calidad de vida o que tienen enfermedades en fase terminal.

El programa busca evaluar, tratar, aliviar y acompañar al paciente, a través de un servicio integral que incluye un riguroso control de síntomas, orientación y educación a la familia.

Se creó adicionalmente el servicio de alta oportuna en hospitalización de adultos, a fin de brindar apoyo en el regreso hacia su hogar de quienes requieren salir con condiciones especiales.

Durante el año se aumentó el número de camas para hospitalización, se implementó un mayor número de unidades de quimioterapia y se crearon nuevos grupos interdisciplinarios de trabajo oncológico en las subespecialidades de oncología ginecológica, gastrointestinal, genitourinaria y urología para continuar el desarrollo integral del Centro de Oncología.

NUESTROS CLIENTES

El mercado objetivo primordial de la Clínica son los pacientes de planes de empresas de medicina prepagada, pólizas de hospitalización y cirugía, planes

complementarios, servicios médicos empresariales y pacientes particulares, nacionales e internacionales. La descripción se detalla a continuación:

DISTRIBUCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS SEGÚN EL TIPO DE PAGADOR EN EL 2015



93,99%

Régimen contributivo



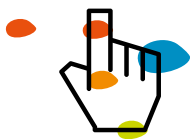
4,25%

Particulares



1,69%

Riesgos profesionales



0,06%

Vinculados



0,01%

Régimen subsidiado

**NÚMERO DE ATENCIONES
POR TIPO DE AFILIACIÓN EN EL 2015**



NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS Y MECANISMOS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CON ELLOS

Los grupos de interés fueron definidos internamente a partir de las relaciones que durante el tiempo se han ido estructurando y fortaleciendo, a través de vínculos contractuales, laborales, comerciales y sociales dentro de los principios de transparencia, solidaridad y

respeto. Los resultados de la interacción con los diferentes grupos de interés son informados a la Junta Directiva por medio de la Presidencia de la Organización. A continuación listamos nuestros grupos de interés y los mecanismos de interacción para gestionar sus requerimientos.



PACIENTES Y FAMILIAS

Encuestas, seguimiento a quejas, canal institucional, folletos informativos, medios digitales.



MÉDICOS

Grupos focales, encuestas, desayunos de inducción, Manual del Médico Adscrito, grupos primarios, medios digitales.



EMPRESAS CLIENTES

Reuniones, *marketing* responsable, manejo reputacional, Manual de Prevención de Delitos, Manual de Ética y Buen Gobierno.



TRABAJADORES

Buzones de sugerencias, desayunos de presidencia, boletines informativos, inducción, Manual del Cliente Interno, estudios de clima, comités de convivencia, COPASST, medios digitales.



ACCIONISTAS - JUNTA DIRECTIVA

Asamblea, reuniones, informes financieros, Manual de Ética y Buen Gobierno, Manual de Prevención de Delitos.



COMUNIDAD

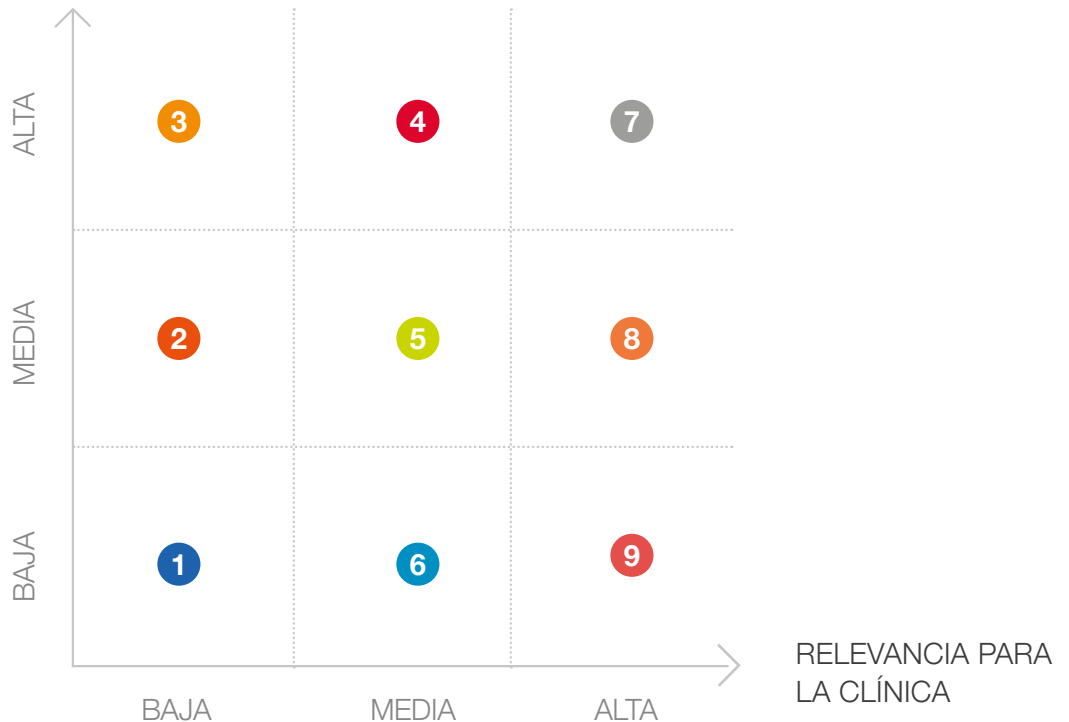
Página web, campañas de promoción y prevención, acciones con poblaciones vulnerables, jornadas educativas.

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

Con base en la consulta realizada a los grupos de interés y teniendo en cuenta la relevancia de los asuntos de sostenibilidad para la Clínica, hemos

definido los siguientes aspectos como prioritarios para nuestra gestión de Responsabilidad Social en temas económicos, sociales y ambientales.

RELEVANCIA PARA
EL GRUPO DE
INTERES



-
- 1 Participación en campañas de responsabilidad social
 - 2 Protección del medioambiente
 - 3 Programas de promoción y prevención
 - 4 Educación al paciente
 - 5 Marketing responsable
 - 6 Investigación clínica, seguridad y salud en el trabajo
 - 7 Certificaciones de calidad, cumplimiento de la promesa de valor, imagen reputacional, seguridad del paciente, humanización del servicio
 - 8 Sistema de gestión por competencias, respeto por derechos fundamentales, gestión ética y buen comportamiento.
 - 9 Canales de comunicación, bienestar institucional, participación en grupos sectoriales



 **GESTIÓN
ÉTICA**

The image features a close-up of a silver stethoscope with black tubing resting on a white medical uniform. The uniform has a blue logo and the word 'Clínica' printed on it. The background is softly blurred, showing more of the uniform and the stethoscope's tubing. The text 'GESTIÓN ÉTICA' is overlaid in the upper left quadrant, with a blue cross icon to its left. Several colorful dots (yellow, blue, orange, pink, red) are scattered around the text.



El actuar cotidiano de la Clínica del Country tiene como referencia una serie de valores definidos desde el direccionamiento estratégico, para responder éticamente los requerimientos de nuestros diferentes grupos de interés y que tienen que ver con: **calidad, honestidad y sensibilidad**. Estos valores facilitan el desarrollo de la labor en las estructuras de gobierno, a fin de tomar decisiones apropiadas de acuerdo con la naturaleza de nuestra Organización, una Institución que vela por la salud de nuestros pacientes y que tiene un

compromiso real con la sostenibilidad en sus distintos ámbitos. Los lineamientos éticos se comunican a los diferentes grupos de interés, desde los mecanismos definidos para identificar sus necesidades. El monitoreo al cumplimiento se realiza desde la interacción entre jefes y trabajadores, Comité de Presidencia, Comité de Ética, Comité de Convivencia Laboral, Contraloría, interventorías a terceros y Junta Directiva. Adicionalmente contamos con otras instancias institucionales que complementan la gestión ética, tales como:



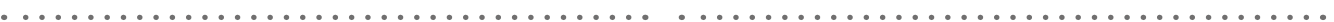
Comité de Ética Hospitalaria

Vela por el cumplimiento de los derechos de los pacientes y garantiza una atención humanizada, digna y sujeta a estándares morales. El Comité lo integra el Director Médico Corporativo, el Subdirector Médico, los Jefes de departamento, el Asesor Jurídico, el Representante de Garantía de Calidad y un especialista en Bioética.



Manual de Ética y Buen Gobierno

Es el conjunto de valores, principios y normas que debe orientar el actuar del personal. A través de él se busca promover una cultura ética en todas las actividades que se desarrollan en la Institución. Lo componen: el direccionamiento estratégico, las competencias institucionales, los derechos del paciente, la Responsabilidad Social, las políticas institucionales y los reglamentos institucionales.





Los lineamientos éticos se comunican a los diferentes grupos de interés, desde los mecanismos definidos para identificar sus necesidades.



CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO



Manual de Prevención de Delitos

Es un documento que comparten todas las empresas que hacen parte del grupo Banmédica, el cual orienta nuestro actuar como Organización en la prevención de delitos y conductas antiéticas. En este manual se describe la operatividad de las diversas actividades de prevención y mitigación de los potenciales riesgos.



Manual del Médico Adscrito

Establece los lineamientos para la práctica médica en la Clínica acorde con los diferentes modelos de atención, la normatividad interna y sus referentes nacionales, así como los atributos de calidad y ética.



Manual del Cliente Interno

Brinda información necesaria sobre nuestra Institución en los procesos de inducción, de manera que se convierta en una guía práctica que facilite la vida laboral de los trabajadores.

En este manual se presentan las generalidades de la Clínica, las políticas principales, la prevención de riesgos y los trámites del personal en las diferentes instancias.

Adicionalmente contamos con mecanismos internos de asesoramiento que velan por mantener en la Clínica conductas lícitas y éticas. La persona que conozca incumplimientos a nuestros manuales de ética y de prevención de delitos puede reportarlos a través de los siguientes medios:



Correo electrónico:

etica@clinicadelcountry.com
contraloria@clinicadelcountry.com



Buzón de sugerencias



Entrevistas con el
oficial de vigilancia
SARLAFT.



Comunicación telefónica
a la extensión 1789



 **ECONOMÍA**





Los impactos económicos son una parte importante de la influencia que tiene la Clínica del Country en el contexto del desarrollo sostenible y los flujos

monetarios hacia nuestros grupos de interés, pues representa la forma en que nos convertimos en agentes de cambio socioeconómico del país.

VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO

Corresponde a la riqueza que la Clínica genera hacia algunos de sus grupos de interés. Para el año 2015 estos rubros se cuantifican así:

Grupo de interés



Sociedad

Ventas Netas
\$248.825.000.000



Proveedores

Pago a Proveedores
\$162.884.000.000

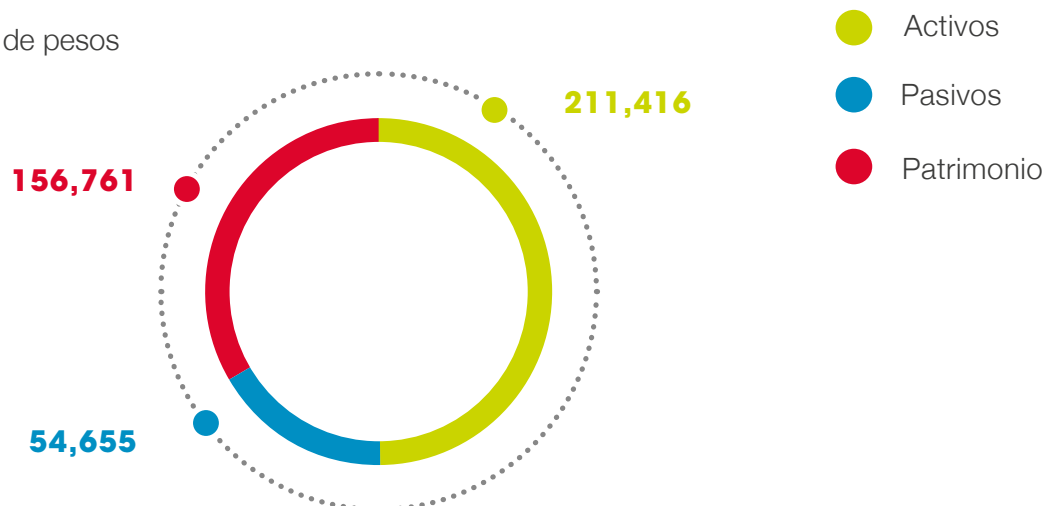
Ventas Totales

Obtuvimos un aumento del **13,6%** respecto al 2014

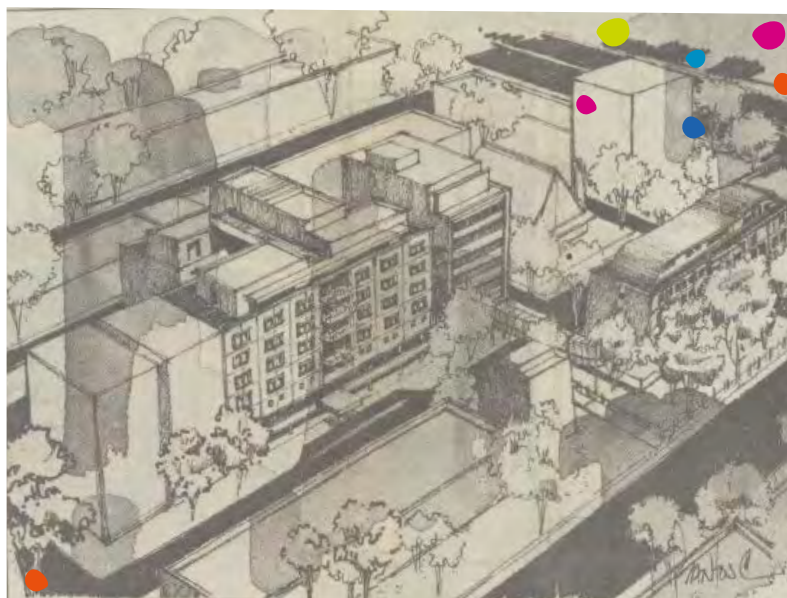
El régimen contributivo aportó el **93,99%** de los ingresos y los pacientes particulares el **4,25%**

Balance General

Cifras en millones de pesos



En el 2015 se contó con la participación de **835 proveedores** dentro de nuestra cadena de valor



ENTIDADES QUE FIGURAN EN LOS ESTADOS FINANCIEROS

Administradora **Country S.A.**

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

Patrimonio Autónomo **Nueva Clínica**

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



 **MEDIOAMBIENTE**



En coherencia con nuestra misión y visión, sabemos que es importante continuar con la generación de un compromiso y una responsabilidad con el medioambiente, cumpliendo con el marco normativo vigente. En virtud de esto, la Clínica del Country vela por la prevención de los impactos ambientales negativos.

 **Energía**

Prestar nuestros servicios para satisfacer los requerimientos de nuestros pacientes requiere de unas necesidades energéticas distribuidas así en el 2015:



ELECTRICIDAD

3.424.248 kWh.



CONSUMO DE COMBUSTIBLE

6.674 GJ 12.327 GJ
Gas Natural (fnr*) Electricidad (fr**)



ELECTRICIDAD POR CAMA

3.424.248 kWh.

*fnr: fuente de energía no renovable **fr:fuente de energía renovable

Durante el periodo de la memoria **se redujo el impacto ambiental causado por el consumo de energía mediante el reemplazo progresivo de la iluminación tradicional, por iluminación con tecnología tipo led.** Por ser nuestra primera memoria no presentamos el ahorro de energía con respecto a los años anteriores.



Foto: Carolina Martínez / Coordinadora de relaciones públicas



Foto: Luis Hernández / Químico farmacéutico



Agua



El uso y la disposición de las aguas están directamente relacionados con el impacto ecológico. **Las necesidades de consumo de agua de la clínica actualmente no comprometen significativamente fuentes en riesgo**, pues el agua procede y es comprada al acueducto de Bogotá. Comprometidos con la reducción y el uso eficiente del consumo de agua hemos realizado inversiones en alta tecnología en dispositivos ahorradores instalados en los diferentes puntos hidráulicos de la Clínica.

El volumen de vertimientos corresponde al consumo generado. Su destino concierne a la red de alcantarillado público y para evaluar la calidad de

dichas aguas se utiliza como referente la Resolución 3957 del 2009. La Clínica cumple con dicha normatividad atendiendo las siguientes variables:



Sólidos suspendidos totales (SST)



Plata



Plomo



DBO5
DQO



Bario



Sólidos sedimentales



Los residuos generados por trampas de grasas y limpiezas de pozos sépticos son recogidos por empresas especializadas que le dan el tratamiento ambiental requerido para el cumplimiento normativo.

Foto: César Salazar / Auxiliar de soporte técnico



pH,
Temperatura



Arsénico



Grasas y
aceites



Fenoles



Caudal



Sustancias
activas al azul
de metileno



Emisiones

Las emisiones de gases de efecto invernadero son uno de los factores que más contribuyen al cambio climático. En el desarrollo de su objeto social, la Clínica es responsable por la combustión de gas natural.

En el 2015 se generaron

374,19

Tn. métricas de CO²

La intensidad de emisiones de gases de efecto invernadero es una medida del desempeño ambiental y relaciona el volumen de emisiones de CO² frente al número de camas en la Clínica.

Corresponde a

1,59

Tn. métricas de CO²/Cama



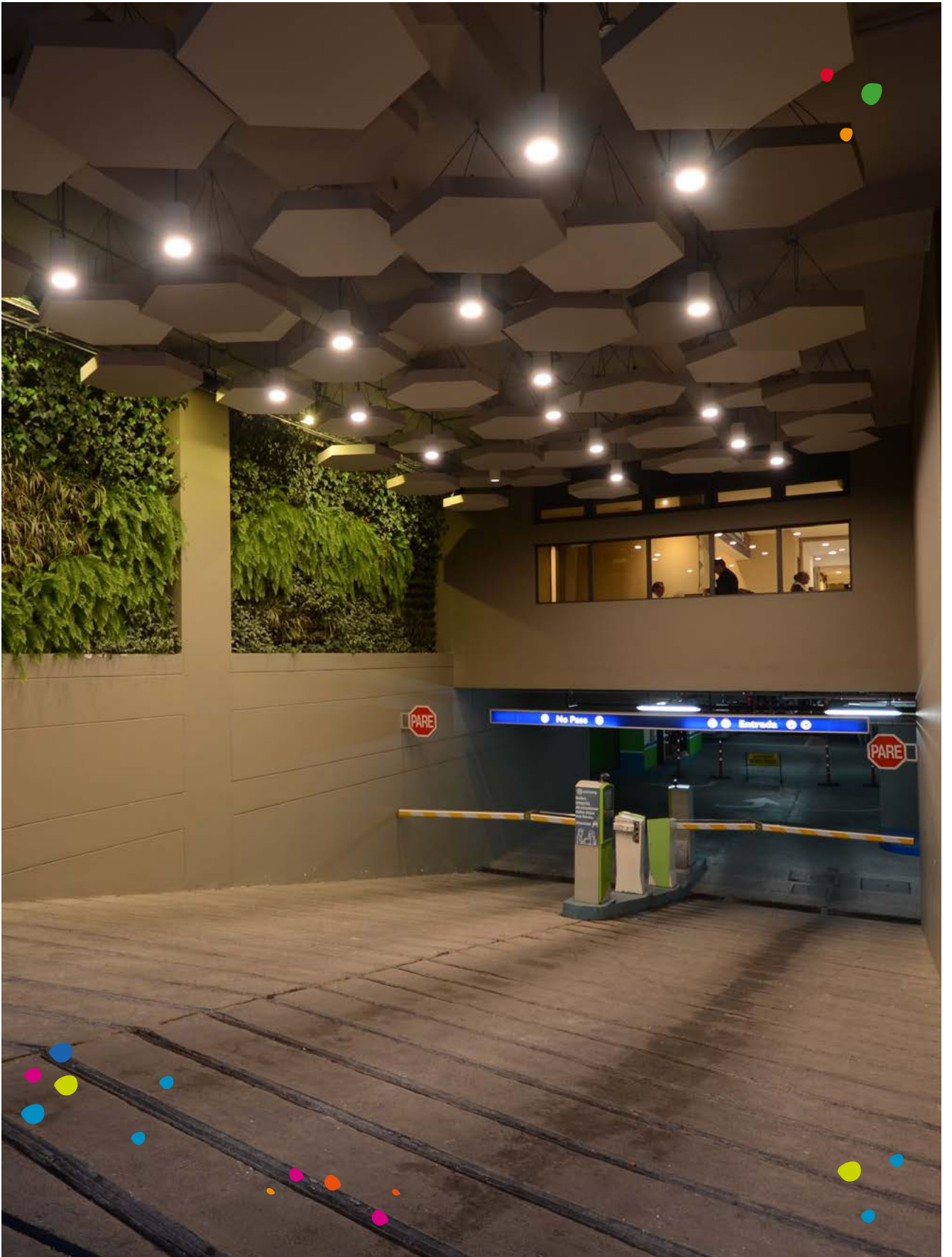


Foto: David Carreño / Coordinador de arquitectura



Residuos

Mantenemos diferentes mecanismos para disponer los residuos que generamos por la prestación de nuestros servicios y actividades de apoyo. Esto nos permite mejorar la eficiencia de los procesos y la productividad.

La gestión de residuos peligrosos es un tema clave para nuestros grupos de interés pues puede suponer un peligro para la salud, así como para el medioambiente.

Residuos de envases de vidrio de medicamentos, residuos citotóxicos, Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) y luminarias.



**En el año 2015 no se
presentan derrames
de sustancias
nocivas para el
ambiente**

El peso de los residuos transportados y tratados que tienen un alto grado de peligrosidad se desglosan de la siguiente manera:

Residuos biosanitarios,
anatomopatológicos.



El peso total de los residuos generados, según el tipo y método de tratamiento, se distribuye de la siguiente forma:

RECICLAJE

56.460kg

INCINERACIÓN

44.046kg

RELLENO SANITARIO

229.818kg

DESACTIVACIÓN DE ALTA EFICIENCIA

163.317kg

En el 2015 no fuimos sancionados ni multados por cuestiones de tipo ambiental. Sin embargo, en la actualidad estamos inmersos en una investigación. Así mismo, medir los gastos de mitigación y protección ambiental nos permite evaluar la gestión de nuestros impactos, de forma que tenemos un referente para adelantar iniciativas ambientales de cara al mejoramiento continuo en este tema.

Medir los gastos de mitigación y protección ambiental nos permite evaluar la gestión de nuestros impactos



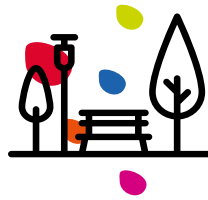
La inversión que realizamos en el 2015 fue de:

TRATAMIENTO DE RESIDUOS PELIGROSOS



Ecocapital

\$204.657.787



Ecoentorno

\$15.439.461

TRATAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE LODOS



Ecobaño

\$3.364.700

OTROS



Análisis de calidad del agua (potable y residual)

\$10.736.481



Estudios de emisiones atmosféricas

\$2.677.280



Mantenimiento de compactadora de residuos

\$324.800



Foto: Erick Bodensik / Químico farmacéutico

La Clínica dispone que para las empresas terceras que apoyan la labor ambiental, se deben realizar actividades de interventoría

a fin de garantizar el cumplimiento legal y reputacional de la Institución. Los aspectos que se evalúan son:

- Infraestructura física
- Saneamiento básico
- Recurso humano
- Manejo y transporte de residuos
- Seguridad y salud en el trabajo
- Marco legal

En el 2015 se hizo interventoría a las siguientes empresas: **Ecocapital, Ecoentorno y Recicladora El Triunfo del Tolima.**





 DESEMPEÑO
SOCIAL

PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO

— Prácticas laborales

Ser la Clínica elegida por pacientes, médicos y aseguradoras, tal cual lo establece la misión institucional, es un reto asumido que representa el desarrollo de múltiples estrategias en lo humano, tecnológico y financiero. Es así que para la variable humana desde Recursos Humanos

se despliega la política de personal competente basada e implementada bajo el sistema de gestión por competencias. Este también asegura equidad en la escala salarial entre hombres y mujeres, de manera que se contribuya con la satisfacción laboral en este aspecto.

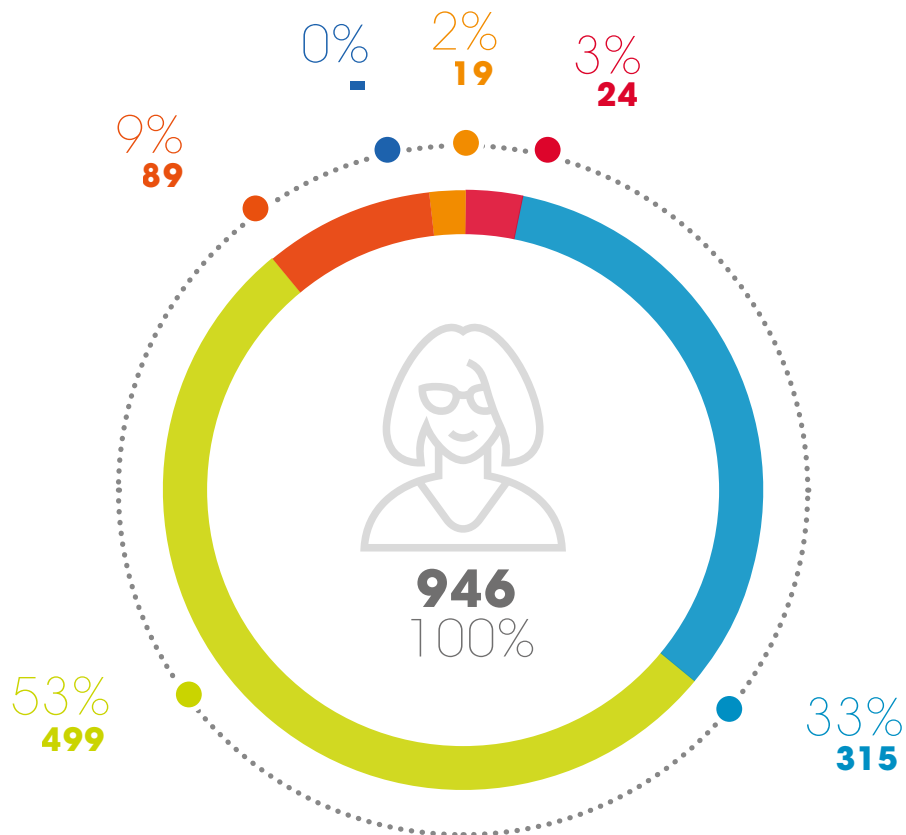


DESCRIPCIÓN DE EQUIDAD SALARIAL

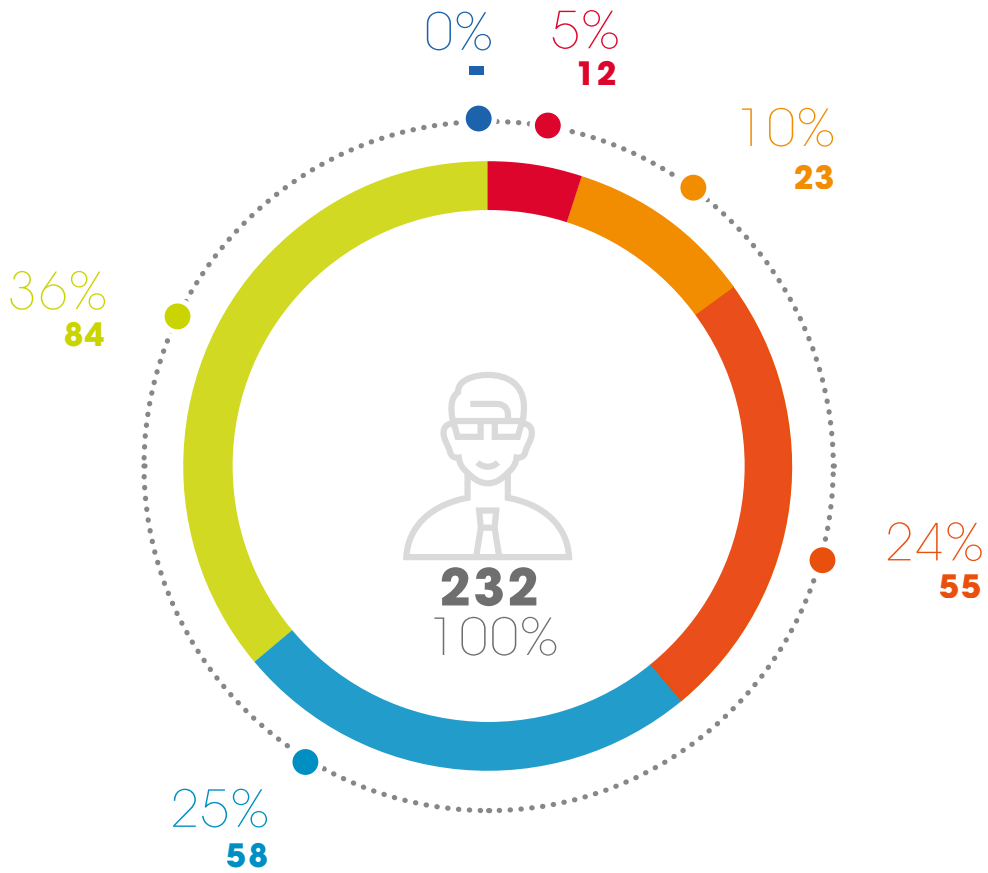
Relación de rango salarial respecto al número y porcentaje total de empleados por género.

- **1 SMLMV y \$1.000.000**
- **Entre 1 y 2 millones de pesos**
- **Entre 2 y 4 millones de pesos**
- **Entre 4 y 6 millones de pesos**
- **Entre 6 y 8 millones de pesos**
- **Más de 8 millones de pesos**

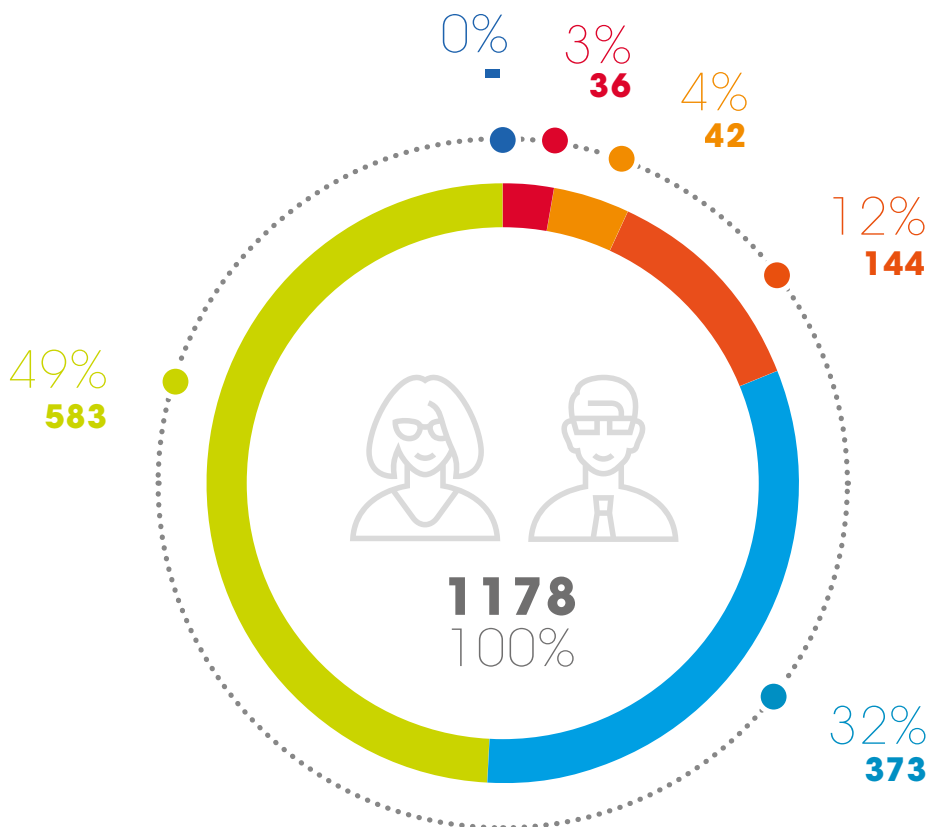
MUJERES

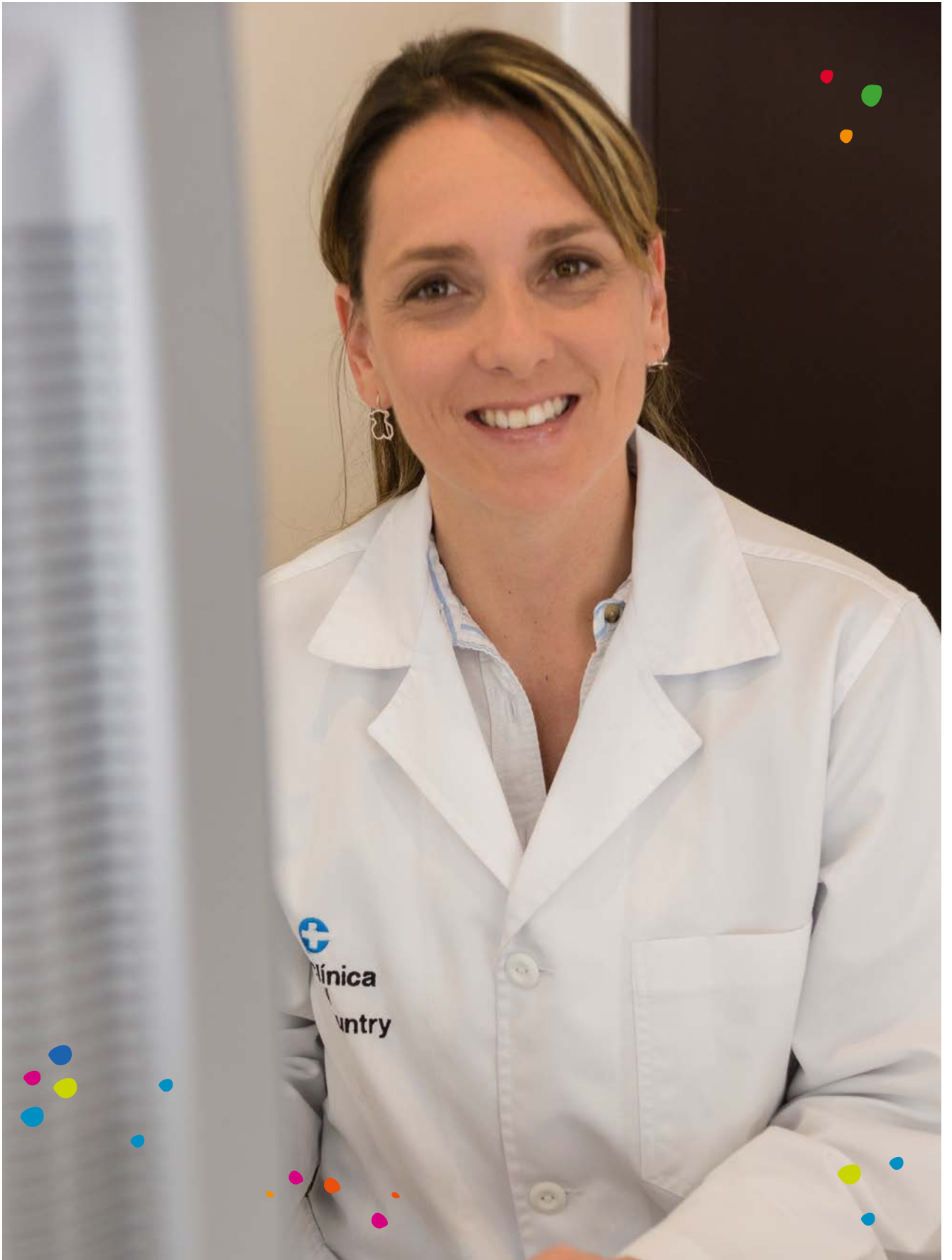


HOMBRES



TOTAL





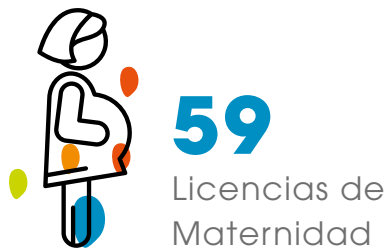
Retribución e incentivos

Desde hace siete años la Clínica a través del Comité de Salarios que se reúne una vez al año, viene realizando un trabajo de nivelación de salarios por cargos, con el objetivo de generar una escala salarial al interior de la Organización.

Adicionalmente participamos en estudios salariales y realizamos referenciación con otras instituciones con las que verificamos la oferta

del mercado para diferentes cargos y oficios con el fin de ser equitativos y competitivos en el aspecto salarial. Acordes con el respeto de la estabilidad laboral, reforzada para el caso de licencias de maternidad y paternidad, nuestra Organización entiende que más allá del principio de legalidad, esta variable es un potenciador de la productividad y la satisfacción de los trabajadores.

EN EL 2015, 65 PERSONAS



Nuestro desempeño en el 2015 indica que el 100% del personal que tuvo derecho a disfrutar de su licencia ejerció su derecho con las garantías que otorga la ley. Las 65 personas ejercieron su derecho a disfrutar de la licencia y el 100% finalizada la licencia se reincorporó

a su labor con normalidad. Las personas con licencias de maternidad o paternidad que a la fecha de corte de la redacción de esta memoria **cumplen 12 meses de mantenerse en la Clínica, posterior a su licencia, corresponden al 89,23%**.

La política de remuneración viene definida por la Junta Directiva que ha delegado en la Presidencia de la Organización atribuciones de retribución para favorecer la retención de talento humano y la motivación de todos en continuar generando los resultados económicos definidos en los objetivos estratégicos de la Institución.



Contribuimos a mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores mediante el cumplimiento de los requisitos legales aplicables, así como con la entrega de beneficios adicionales. Las prestaciones

sociales ofrecidas a los trabajadores que trabajan en jornada completa corresponden a las indicadas por la ley colombiana.

Adicionalmente la clínica contempla una serie de beneficios para sus trabajadores:



Contrato a término indefinido.



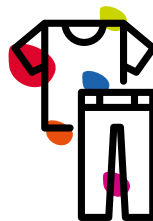
Bono-regalo de Navidad.



Condecoración por antigüedad.



Apoyo económico para el almuerzo.



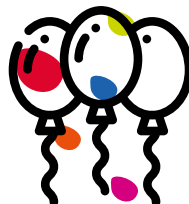
Dotación institucional extralegal.



Regalo a hijos recién nacidos de los trabajadores.



Fiesta para los niños.



Celebración de fechas especiales.



Refrigerios saludables en las noches.



Descuento del 20% en exámenes de laboratorio.



Día de descanso remunerado a los participantes en las brigadas de emergencias.



Dotación institucional de zapatos a los auxiliares de enfermería.



Cambio de turnos para el personal que cubre los servicios de manera continua.



Campaña de mamografía con tarifas especiales durante octubre, para todos los colaboradores y familiares en primer grado.



Tasas preferenciales con entidades financieras, planes complementarios de salud, planes de telefonía celular, parqueadero y planes de acondicionamiento físico.

Un ejemplo de la estabilidad laboral que ofrece nuestra Institución se presenta en la siguiente entrevista hecha a Fabio Cortés Murillo, auxiliar de facturación vinculado a nuestra Institución desde 1973.

“RESPECTO Y GRATITUD ES LO QUE SIENTO POR LA CLÍNICA DEL COUNTRY”

Con una gran sonrisa, Fabio Armando Cortés Murillo recuerda sus inicios en la Clínica del Country, el 4 de octubre de 1973, cuando llegó a hacer un reemplazo a sus 16 años. Su primer trabajo fue de mensajero y hoy en día, después de desempeñarse en distintas áreas como farmacia, laboratorio, estadística y caja, ejerce como auxiliar de facturación en el área de Urgencias Pediátricas.

Casado, con dos hijos, es técnico comercial, con estudios en Administración Hotelera y Turística. Sus ojos se iluminan cuando habla de la institución que, según él, le ha dado todo lo que hoy tiene.

Fabio es un hombre que ha construido su proyecto de vida de la mano de la Clínica del Country, a la que ingresó hace más de 40 años. De este recorrido recuerda un sinnúmero de anécdotas alegres como cuando hizo parte de la selección de fútbol; difíciles como los días de atender a las víctimas de los atentados con bombas y muchos momentos que fueron históricos, tanto para nuestra ciudad como para nuestro país, en los que él y todos sus compañeros tuvieron un papel importante. Estas situaciones fueron las que le reafirmaron a Fabio su vocación por servir a la gente.

Cuando se le pregunta por los amigos que ha hecho en su trabajo, su lista es interminable y asegura que pueden ser más de 150 sus amigos en la institución, sin contar los que ya se han ido. Quizás esta ha sido una de las motivaciones más grandes para su continuidad de tantos años en la Clínica del Country. “Su gente es lo que me ha motivado y su gran misión de servicio”, asegura Fabio.

Aunque aún no tiene claro qué hará cuando se jubile, piensa seguir de cerca el futuro de esta institución que, en medio de las grandes transformaciones que ha tenido, según él, sigue siendo una clínica que mira hacia el futuro de la tecnología, respetando principios como la ética, la responsabilidad y la honestidad.

“De todos estos años de trabajo, solo tengo agradecimientos por la clínica. Por eso quisiera dejarle a la nueva generación de colaboradores un ejemplo de compromiso, lealtad y dedicación. Hoy en día, no es fácil permanecer dentro de una empresa durante tantos años. Por esto es necesario recordar que valores como el amor por el servicio al paciente, el compañerismo y la responsabilidad por hacer las cosas de la mejor forma posible, nunca pasarán de moda”.

FABIO ARMANDO CORTÉS MURILLO

Más de 40 años de servicio y
compromiso con la Clínica del Country

“De todos estos años de trabajo, solo tengo agradecimientos por la clínica. Por eso quisiera dejarle a la nueva generación de colaboradores un ejemplo de compromiso, lealtad y dedicación. Hoy en día, no es fácil permanecer dentro de una empresa durante tantos años.



Salud y seguridad en el trabajo

Los principales riesgos en la Clínica se relacionan con agentes locativos, biológicos y biomecánicos. En total, 133 incidentes de trabajo y 386 días de incapacidad se presentaron en el 2015.

La siguiente es la distribución por tipo de lesión:

ACCIDENTES POR TIPO DE LESIÓN

65
Golpes

32
Trauma superficial

17
Sobreesfuerzo

11
Otro

5
Salpicadura

3
Intoxicación

El 78,95% de los accidentes se presentaron en mujeres. Igualmente se tiene un registro de cinco presuntas enfermedades laborales que se encuentran en espera de definición de origen, por parte de la ARL.

En la Institución no se han presentado accidentes mortales. El registro de eventos se realiza mediante la GTC 3701. Al utilizar una constante K de 240.000, trabajadores

promedio de 1.148 y un total de horas trabajadas (HHT) en el 2015 de 3.506.020, se evidencian los siguientes indicadores:



9,10

ÍNDICE DE FRECUENCIA



26,42

ÍNDICE DE SEVERIDAD



11,58%

TASA DE ACCIDENTALIDAD



0%

TASA DE ENFERMEDAD LABORAL

La exposición a la radiación ionizante representa el mayor riesgo laboral de contraer enfermedades graves. Se realiza control desde el ambiente laboral,

los trabajadores y las instancias administrativas. El riesgo está presente en los servicios de radiología, hemodinamia y medicina nuclear en cargos como:



El grupo de exposición similar comprende un total de 80 personas y actualmente no se han presentado accidentes ni enfermedades laborales por exposición a radiación ionizante.



Capacitación y educación

La educación se realiza con base en la construcción del plan anual de capacitación, en el que a partir de la identificación de necesidades de formación y su priorización, se permite mejorar las habilidades de los empleados a la vez que

se contribuye con su desarrollo profesional y al cumplimiento de los objetivos estratégicos. El plan de capacitación se imparte a través de estrategias como: educando en su puesto de trabajo, e-learning y charlas magistrales.

El plan de capacitación se evalúa con indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad. Para el año 2015 se realizó una inversión de \$372.000.000 en capacitación

VARIABLE	DESCRIPCIÓN	HORAS/AÑO	NÚMERO DE TRABAJADORES
POR GÉNERO	MASCULINO	4,4	232
	FEMENINO	9,5	946
POR NIVEL JERÁRQUICO	APOYO ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO	9,3	1.109
	COORDINACIÓN	6,9	49
	JEFATURA	12,9	20

Igualmente, evaluar el rendimiento de los trabajadores respecto a objetivos comunes ayuda al desarrollo personal de los individuos y contribuye tanto a la gestión de habilidades como al desarrollo de capital humano en la Clínica.

EL

81%

es la cobertura del proceso de evaluación de desempeño en los diferentes niveles de carrera

Y EL

80%

del personal evaluado es femenino.

Teniendo en cuenta la relevancia de nuestros médicos adscritos en cuanto a la calidad de la atención a nuestros pacientes, la Clínica tomó la decisión de fomentar su actualización, mediante la organización de charlas, conferencias y simposios académicos, en temas como convulsiones

neonatales, cirugía mínimamente invasiva, tumores ginecológicos de mama y tracto digestivo, con una alta aceptación por parte del cuerpo médico.

De igual forma, se apoya la educación de nuestros pacientes mediante charlas interdisciplinarias sobre un tema o patología de interés de nuestra comunidad de salud.

SOCIEDAD

Lucha contra la corrupción

Estructuramos la lucha contra la corrupción a través de la puesta en marcha de un conjunto de políticas y procedimientos dirigidos a impedir la presencia de riesgos asociados a

la corrupción. Surgen aquí aspectos como el Código de Ética y Buen Gobierno, el Manual de Prevención de Delitos y el sistema de gestión del riesgo.

Todos los procesos de la Clínica han sido evaluados con la metodología COSO dentro del sistema de gestión del riesgo. En el 2015 no se presentó ningún caso de corrupción. Los principales riesgos de corrupción que se revisan, buscan evitar que se presenten eventos relacionados con:



Que la alta administración tome decisiones riesgosas en desconocimiento de la Junta, que significan una pérdida sustancial para la compañía.



Que los trabajadores realicen actividades ilícitas (fraude, delitos, etc.) dentro del desarrollo de sus funciones en la compañía.



Trabajadores que incurran en prácticas fraudulentas y/o poco éticas, con el fin de cumplir con sus metas o aumentar sus ventas para percibir bonos o incentivos.



Que la alta administración efectúe, apoye y/o aliente prácticas no éticas en la compañía, para lograr las metas/objetivos establecidos, como por ejemplo: mejorar en las ventas, aumentar el posicionamiento en el mercado, no reportar eventos adversos o fingir cumplir metas clínicas, entre otros.



Que la Junta Directiva no tenga conocimiento de las irregularidades de la compañía, no sea independiente o posea información errónea para la toma de decisiones debido a la falta de comunicación con la alta administración y baja periodicidad de sus reuniones, entre otros.

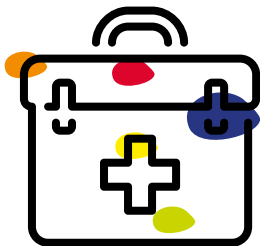


Cumplimiento Legal

Nuestro esquema de Responsabilidad Social tiene como principio el cumplimiento de la normatividad que nos aplica por la naturaleza de las actividades de la Organización. Uno de sus principales objetivos tiene que ver con la prevención de comportamientos asociados con la competencia desleal y las prácticas contrarias a la libre competencia y monopolísticas. Estas pueden reducir la posibilidad de elección de nuestros pacientes, afectar los precios y a otros elementos fundamentales para el buen funcionamiento del mercado. Por el hallazgo de infecciones asociadas al cuidado de la salud fuimos sancionados con una multa de mínima cuantía.



Atención segura y oportuna a nuestros pacientes



La política de seguridad nace desde el direccionamiento estratégico y está definida explícitamente como lineamiento institucional: **“Incrementar los estándares de seguridad dentro del proceso de atención y minimizar los riesgos en todas las áreas”**, todo ello con el propósito de mejorar los resultados clínicos y la satisfacción de los pacientes atendidos.



El proceso de gestión clínica liderado por Garantía de Calidad, integra todas las actividades encaminadas a cumplir los objetivos estratégicos definidos para esta política, los cuales se formularon así: “Fortalecer el sistema de gestión clínica en todas las áreas de la Institución para lograr una atención segura” y “Fortalecer el sistema de gestión de riesgos institucional”. Entre ellas se encuentran:



PROGRAMA DE **ALTA OPORTUNA.**

Brindar una atención integral de salud buscando reducir el riesgo de contraer nuevas enfermedades y contribuir al Sistema General de Salud con la reducción de costos, al generar un plan de cuidado en casa basado en la educación y el entrenamiento al paciente, su familia y cuidadores de acuerdo con su patología actual y sus comorbilidades.



FOLLETOS, PÁGINA WEB Y **CANAL DE TV.**

Facilitan la educación hacia el paciente en los principales cuidados y prevención de enfermedades.



EDUCACIÓN **INTERNA.**

Promueve un equipo humano competente y calificado a través del desarrollo de actividades de inducción, reinducción, capacitación y educación continuada.

COMITÉS.



Comité Médico



Comité de Trasplantes



Vigilancia Epidemiológica



Gestión por Procesos



Seguridad del Paciente



Farmacia y Terapéutica



Historias Clínicas



Farmacovigilancia



Ética Hospitalaria y Comité de Ética Médica



Infecciones Intrahospitalarias



Tecnovigilancia

Para abordar la salud y la seguridad de nuestros pacientes, la Clínica cuenta con una matriz en la que se identifican los riesgos de toda la Institución relacionados con la seguridad

del paciente para así determinar los controles implementados que permiten prestar un servicio cálido, oportuno y seguro con los altos estándares que nos caracterizan.



Para cumplir con este objetivo contamos con un **Departamento de Garantía de Calidad** encargado del análisis y mejoramiento de la seguridad clínica, promoviendo permanentemente la cultura del reporte de eventos adversos. Igualmente se han

desarrollado diferentes estrategias que han permitido fortalecer el aprendizaje institucional a través de **la identificación de los riesgos en salud, la gestión de incidentes e implementación de las mejores prácticas en seguridad.**

PARTICIPACIÓN DE PERSONAL JORNADA DE SEGURIDAD DE PACIENTE 2015



Asistenciales




Terceros



Administrativos

Con el objetivo de reforzar los conceptos de seguridad se divulga un video a través del canal institucional con las metas de seguridad y los aspectos a tener en cuenta durante la estancia de pacientes y familias en la Clínica, invitándolos a participar activamente como barreras de seguridad en el proceso de la atención.

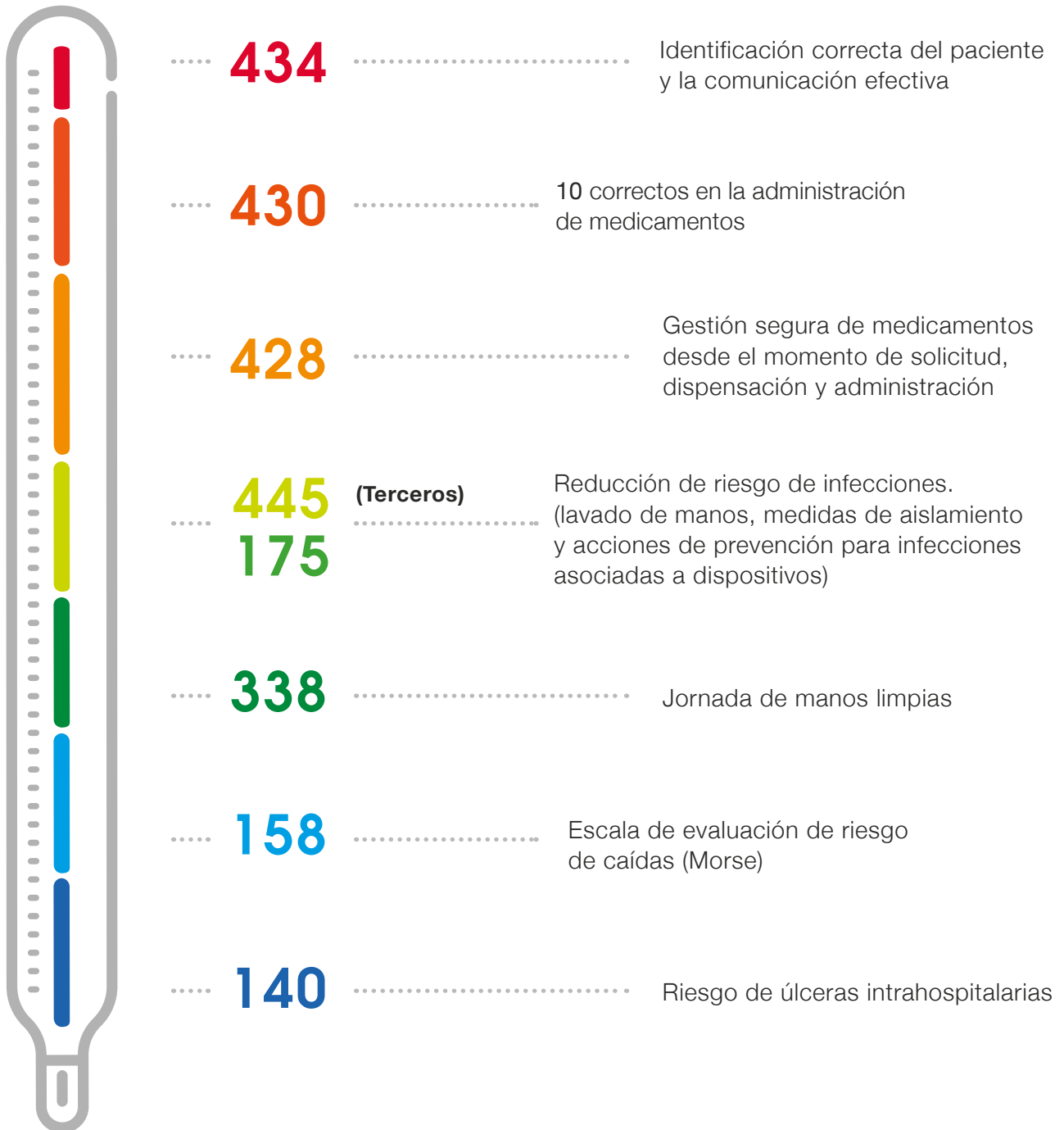
Adicionalmente se divulgó a través del boletín Stop, Pare y Lea la política de seguridad del paciente.



Para garantizar su divulgación y conocimiento por parte de los colaboradores de la Institución, en el 2015 se realizó la jornada de seguridad del paciente que contó con la participación del personal institucional y de terceros.

TEMAS DE CAPACITACIÓN IMPARTIDOS EN SEGURIDAD CLÍNICA:

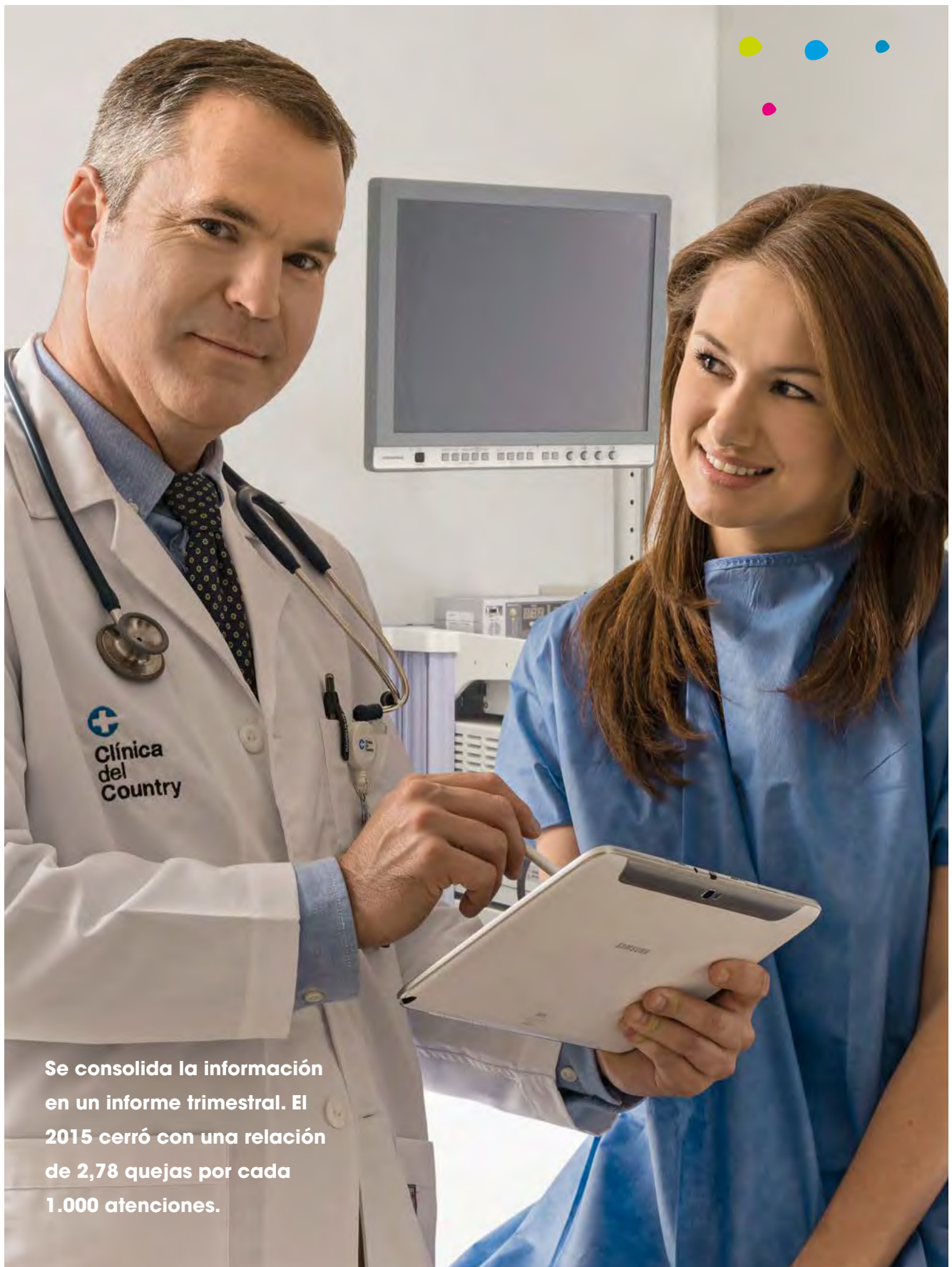
No. de Personas



Relación por tema - cobertura (%)



Promedio General: 78%



Se consolida la información en un informe trimestral. El 2015 cerró con una relación de 2,78 quejas por cada 1.000 atenciones.

Satisfacción de nuestros pacientes

La satisfacción de los usuarios indica en qué medida la Organización da respuesta de manera oportuna a las necesidades, inquietudes, quejas y sugerencias. Es importante para nosotros como Institución

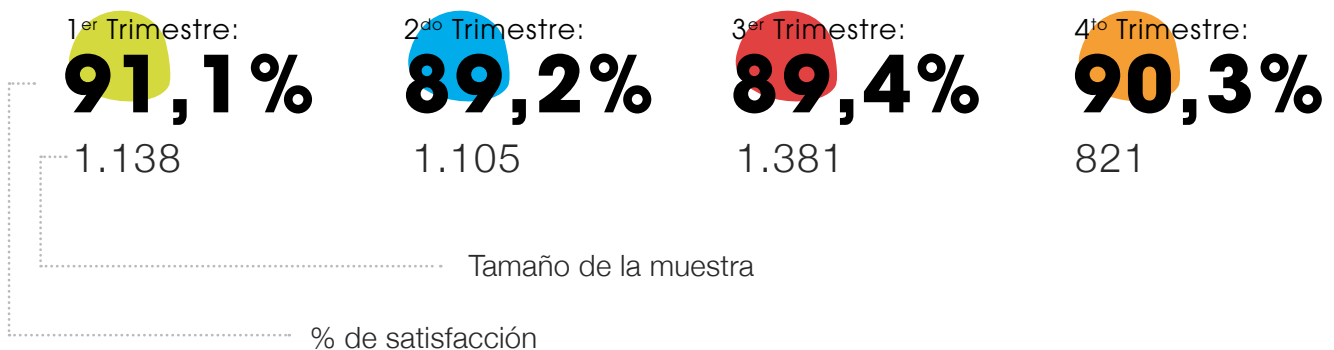
contar con esta herramienta para facilitar y medir la satisfacción de nuestros pacientes y familias, y mejorar nuestra oferta de valor. Conocemos la percepción de nuestros pacientes a través de:



Buzones de sugerencias. Mecanismo por el cual se reciben felicitaciones, quejas y sugerencias que se clasifican de acuerdo al nivel de impacto para su investigación, análisis y respuesta de los jefes de procesos. El término de respuesta de acuerdo con la normatividad vigente es de 10 días hábiles para aseguradoras y de 15 días hábiles para pacientes y familiares.

Encuestas de satisfacción: Se realiza una encuesta a nuestros pacientes por parte de la empresa IPSOS Napoleón Franco S.A.S. en la que se evalúan aspectos como: atención oportuna, comunicación asertiva, seguridad del paciente, calidez, humanización, cultura organizacional, responsabilidad social, gestión de la tecnología y gestión del riesgo.

Los resultados de satisfacción en el 2015 son:



El dato de confiabilidad de la muestra es de 95%

Coherente con la satisfacción de nuestros pacientes, respetamos su privacidad por lo que manifestamos que no se ha presentado

ninguna reclamación fundamentada en la violación de la privacidad /o la fuga de datos de ellos.

The background features a dark blue gradient with large, expressive brushstrokes in a slightly lighter shade of blue. Scattered throughout are numerous small, semi-transparent circles in various colors including yellow, orange, red, pink, cyan, and light blue.

 TABLA GRI

ÍNDICE GRI PARA LA OPCIÓN ESENCIAL DE CONFORMIDAD CON LA GUÍA GRI 4

INDICADOR	CONTENIDO	PÁGINA RESPUESTA
Estrategia y análisis		
G4.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones en la Organización, sobre la relevancia de la sostenibilidad para esta.	Página 6.
G4.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Página 6.
Perfil de la organización		
G4.3	Reporte el nombre de la Organización.	Página 10.
G4.4	Reporte las principales marcas, productos y servicios.	Página 34.
G4.5	Reporte la localización de la casa matriz.	Página 10.
G4.6	Reporte el número de países donde opera la empresa y el nombre de los países donde esta tiene operaciones significativas, o que son relevantes para los temas de sostenibilidad tratados en el informe.	Página 12.
G4.7	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Página 10.
G4.8	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes).	Página 39.
G4.9	Reporte la escala de la Organización, incluyendo: - Número de empleados. - Número total de operaciones. - Ventas netas o ingresos.	Página 28. Página 39

INDICADOR	CONTENIDO	PÁGINA RESPUESTA
G4.10	Reporte la siguiente información laboral: - Número total de empleados por contrato y género. - Número total de empleados por región y género.	Página 28.
G4.11	Reporte el porcentaje de empleados cubiertos por una convención colectiva.	La Clínica no cuenta con asociación sindical.
G4.12	Describa la cadena de proveedores de la Organización.	Página 28.
G4.13	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, la estructura, la propiedad o en la cadena de proveedores de la Organización.	Página 12.
G4.14	Descripción de cómo la Organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	La Clínica aplica el principio de precaución con la evaluación previa de actividades que pueden afectar de forma grave o irreversible el medioambiente. Ante la falta de certeza científica sobre el impacto ambiental de alguna actividad no se desarrolla ningún proyecto.
G4.15	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la Organización suscriba o apoye.	Página 17.
G4.16	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la Organización apoya.	Página 10.

Aspectos materiales y cobertura

G4.17	Listar las entidades incluidas en los estados financieros consolidados y reportar si hay alguna de estas entidades que no haya sido incluida en el informe de sostenibilidad.	Página 62.
-------	---	------------

INDICADOR	CONTENIDO	PÁGINA RESPUESTA
G4.18	Explicar el proceso para definir el contenido del reporte y los aspectos porreportar.	Página 43.
G4. 19	Listar todos los aspectos materiales identificados en el proceso para definir el contenido del reporte.	Página 43.
G4.20	Para cada tema material reportar si lo es para toda la Organización. En caso contrario, indicar qué aspecto no es material para alguna de las entidades que hacen parte de la Institución.	Los aspectos materiales identificados como relevantes tienen alcance para Administradora Country S.A., pues es la encargada de gestionar las necesidades de los diferentes grupos de interés.
G4.21	Para cada tema material, reportar si lo es por fuera de la Organización.	Página 43.
G4.22	Descripción del efecto que puede tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	Es la primera memoria de sostenibilidad que se define para la Organización, por tal razón no se han evidenciado los efectos planteados en el indicador.
G4.23	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en el informe.	Es la primera memoria de sostenibilidad, por tal razón no se han evaluado cambios con respecto a informes previos.

Participación de los grupos de interés

G4.24	Listar los grupos de interés con los que la Organización se relaciona.	Página 41.
G4.25	Reporte la base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la Organización se relaciona.	Página 41.

INDICADOR	CONTENIDO	PÁGINA RESPUESTA
G4.26	Enfoques adoptados para el diálogo con grupos de interés, incluida la frecuencia de su participación por tipo de grupos de interés.	Página 41.
G4.27	Principales preocupaciones y temas de interés que hayan surgido a través de los diálogos con los grupos de interés y la forma en la que la Organización ha respondido a estos temas en la elaboración del informe.	Página 43.
Perfil de la memoria		
G4.28	Periodo cubierto por la información incluida en el informe.	Página 6.
G4.29	Fecha más reciente del informe anterior	Al ser la primera memoria de sostenibilidad no se cuentan con reportes de años anteriores.
G4.30	Ciclo de reporte (anual-bianual).	El ciclo de presentación de la memoria es de carácter anual.
G4.31	Punto de contacto para cuestiones relativas al reporte o su contenido.	Página 6.
G4.32	Reporte la opción “De acuerdo” con la metodología GRI seleccionada por la Organización.	La memoria de sostenibilidad se construye de acuerdo con la opción esencial GRI 4. Por tal razón, en los contenidos básicos generales obligatorios no se presentan la totalidad de los indicadores de gobierno relacionados con G4-35 a G4-55. El Índice GRI 4 se desarrolla en la presente sección.

INDICADOR	CONTENIDO	PÁGINA RESPUESTA
G4.33	Reportar la política o el enfoque de la empresa para buscar auditoría externa del reporte.	La presente memoria de sostenibilidad no ha sido objeto de verificación externa.
Gobierno		
G4.34	La estructura de gobierno de la Organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno.	Página 23.
Ética e integridad		
G4.56	Describir los valores, principios, estándares y normas de comportamiento de la Organización como códigos de conducta y códigos de ética.	Página 46.
G4.57	Detallar los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita.	Página 49.
G4.58	Especificar los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas, y de asuntos relativos a la integridad de la Organización.	Página 49.
Categoría económica		
Desempeño económico		
G4.EC1	Valor económico directo y distribuido.	Página 52.
G4.EC2	Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la Organización que se derivan del cambio climático.	Página 6.
G4.EC3	Cobertura de las obligaciones de la Organización derivadas de su plan de prestaciones.	No tenemos un plan de prestaciones propio, pero cumplimos con la totalidad de nuestras obligaciones legales.

INDICADOR	CONTENIDO	PÁGINA RESPUESTA
G4.EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.	No existen beneficios brindados por el Estado hacia la Clínica por concepto de: incentivos financieros, desgravaciones, subvenciones, ayudas por investigación y desarrollo, y premios.
Presencia en el mercado		
G4.EC5	Relación de salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local que la Organización paga.	Página 69.
G4.EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	Página 30.
Consecuencias económicas directas		
G4.EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.	Página 48.
G4.EC8	Impactos económicos indirectos significativos y su alcance.	Página 48.
Prácticas de adquisición		
G4.EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas, que corresponde a proveedores locales.	Página 48.
Categoría Medioambiente		
Materiales		
G4.EN1	Materiales por peso o volumen para producir y embalar los principales productos o servicios.	No se han cuantificado aún los datos relacionados al indicador.

INDICADOR	CONTENIDO	PÁGINA RESPUESTA
G4.EN2	Porcentaje de los materiales utilizados en los productos o servicios de la Organización, que son materiales reciclados.	No se han cuantificado aún los datos relacionados al indicador.
Energía		
G4.EN3	Consumo energético interno.	Página 56.
G4.EN4	Consumo energético externo.	La Clínica del Country no ha determinado, dentro del contexto de materialidad, la cuantificación del consumo energético externo como impacto significativo, en razón a la naturaleza del servicio que se presta.
G4.EN5	Intensidad energética.	Página 56.
G4.EN6	Reducción del consumo energético.	Página 56.
G4.EN7	Reducción de los requisitos energéticos de los productos y servicios.	No se han cuantificado aún los datos relacionados al indicador.
Agua		
G4.EN8	Captación total de agua.	Página 58.
G4.EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Página 58.
G4.EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	La Clínica no recicla ni reutiliza el agua residual que se genera durante el desarrollo de su objeto social.

INDICADOR	CONTENIDO	PÁGINA RESPUESTA
Biodiversidad		
G4.EN11	Instalaciones operativas propias, arrendadas o gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad.	La Clínica se encuentra ubicada en una zona urbanizada, por tal razón no afecta zonas protegidas o de alto valor para la biodiversidad.
G4.EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alto impacto, en términos de diversidad biológica,	Sin embargo,
G4.EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	comprometidos con la mitigación de impactos ambientales en la sociedad, la
G4.EN14	Número de especies incluidas en la lista roja de la UICN y en listados nacionales de conservación, cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie.	Clínica se encuentra adherida al programa de apadrinamiento de parques del distrito y gracias a ello mantiene y mejora las zonas verdes del parque ubicado en la carrera 15 No. 84 - 13.
Emisiones		
G4.EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero. Alcance 1.	Página 60.
G4.EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía. Alcance 2.	No se han cuantificado aún los datos relacionados al indicador.
G4.EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero. Alcance 3.	La Clínica del Country no ha determinado, dentro del contexto de materialidad, la cuantificación de las emisiones indirectas de gases efecto invernadero Alcance 3, como impacto significativo en razón a la naturaleza del servicio que se presta.
G4.EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.	Página 60.
G4.EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.	Página 60.

INDICADOR	CONTENIDO	PÁGINA RESPUESTA
G4.EN20	Reducción de las emisiones de sustancias que agotan el ozono.	Página 60.
G4.EN21	Otras emisiones atmosféricas significativas.	La Clínica del Country no es generadora de emisiones atmosféricas como: NOx, SOx, contaminantes orgánicos persistentes (COV), compuestos orgánicos volátiles (COV), contaminantes atmosféricos peligrosos (CAP) y partículas (MP).
Efluentes y residuos		
G4.EN22	Vertido total de aguas, según su calidad y destino.	Página 62.
G4.EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.	Página 63.
G4.EN24	Número y volumen total de los derrames peligrosos.	Página 64.
G4.EN25	Peso de los residuos transportados que se consideren peligrosos.	Página 64.
G4.EN26	Identificación, tamaño, estado de protección y valor en términos de biodiversidad de las masas de agua.	Página 58.
G4.EN27	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios posteriores al consumo.	La Clínica del Country no ha determinado, dentro del contexto de materialidad, la cuantificación del impacto ambiental posterior al consumo como significativo, en razón a la naturaleza del servicio que se presta.
G4.EN28	Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se generan al final de su vida útil.	Página 63.

INDICADOR	CONTENIDO	PÁGINA RESPUESTA
Cumplimiento regulatorio		
G4.EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.	Página 63.
G4.EN30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes materiales utilizados para las actividades de la Organización, así como del transporte de personal.	No se han cuantificado aún los datos relacionados al indicador.
General		
G4.EN31	Desglose de los gastos y las inversiones ambientales.	Página 64.
Evaluación ambiental de los proveedores		
G4.EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.	Página 65.
G4.EN33	Impactos ambientales negativos significativos, reales potenciales en la cadena de suministro y las medidas al respecto.	Página 65.
Mecanismos de reclamación ambiental		
G4.EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamaciones.	Página 63.
Categoría Desempeño social		
Práctica laborales y trabajo digno		
Empleo		
G4.LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.	Página 28.
G4.LA2	Prestaciones sociales para los empleados de jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada.	Página 72.

INDICADOR	CONTENIDO	PÁGINA RESPUESTA
G4.LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por paternidad o maternidad, desglosados por sexo.	Página 72.
Relación entre los trabajadores y la dirección		
G4.LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos.	La Clínica no tiene convenio colectivo.
Salud y seguridad en el trabajo		
G4.LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud: COPASST.	El 100% de los trabajadores se encuentra representado en el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.
G4.LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y sexo.	Página 78.
G4.LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevado de enfermedad.	Página 79.
G4.LA8	Acuerdos con los sindicatos que cubren asuntos relacionados con la salud y la seguridad.	La Clínica no cuenta con asociación sindical.
Capacitación y educación		
G4.LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	Página 81.
G4.LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	Plan de capacitación institucional.
G4. LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	Página 81.
Diversidad e igualdad de oportunidades		
G4.LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla, por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Página 24.

INDICADOR	CONTENIDO	PÁGINA RESPUESTA
Igualdad y retribución entre hombres y mujeres		
G4.LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.	Página 69.
Evaluación práctica laboral de los proveedores		
G4.LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	La Clínica del Country no ha examinado aún en la cadena de suministro, prácticas laborales e impactos negativos significativos asociados a este tema.
G4.LA15	Impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto.	La Clínica del Country no ha examinado aún en la cadena de suministro, prácticas laborales e impactos negativos significativos asociados a este tema.
Mecanismo de reclamación sobre prácticas laborales		
G4.LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	En el 2015 no se presentaron reclamaciones sobre prácticas laborales.
Derechos Humanos		
Inversión		
G4.HR1	Número y porcentaje total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de Derechos Humanos o que hayan sido objeto de análisis en esta materia.	Actualmente los contratos con proveedores no cuentan con cláusulas relacionadas con Derechos Humanos.
G4.HR2	Horas de formación de los empleados, sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los Derechos Humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados.	En el 2015 no se han desarrollado procesos de formación en aspectos de Derechos Humanos.
No discriminación		
G4.HR3	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Cero casos de discriminación por motivos de raza, color, sexo, religión u opinión.

INDICADOR	CONTENIDO	PÁGINA RESPUESTA
Libertad de asociación y negociación colectiva		
G4.HR4	Identificación de centros y proveedores en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos.	No se han identificado riesgos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estén amenazados.
Trabajo infantil y forzoso		
G4.HR5	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir con la abolición de la explotación infantil.	La Clínica del Country no ha examinado en la cadena de suministro la existencia de trabajo infantil y trabajo forzoso.
G4.HR6	Centros y proveedores significativos con un riesgo importante de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir con la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso.	Se proyecta que en la próxima memoria se tengan avances en este ámbito.
Medidas de seguridad		
G4.HR7	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la Organización en aspectos de Derechos Humanos relevantes.	Página 81.
Derechos de la población indígena		
G4.HR8	Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas.	No se han identificado casos de violación de los Derechos Humanos en personas que desde su rol como pacientes o trabajadores pertenecen a poblaciones indígenas.
Evaluación		
G4.HR9	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de Derechos Humanos.	No existen al corte de la memoria evaluaciones en Derechos Humanos realizadas en la Organización.

INDICADOR	CONTENIDO	PÁGINA RESPUESTA
Evaluación de los proveedores en materia de Derechos Humanos		
G4.HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los Derechos Humanos.	La Clínica del Country no ha examinado en la cadena de suministro el respeto por los Derechos Humanos.
G4.HR11	Impactos negativos significativos en materia de Derechos Humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas.	La Clínica del Country no ha examinado en la cadena de suministro el respeto por los Derechos Humanos.
Mecanismos de reclamación en materia de Derechos Humanos		
G4.HR12	Número de reclamaciones sobre Derechos Humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	No se han identificado casos de violación de los Derechos Humanos al interior de la Institución.
Subcategoría Sociedad		
Comunidades locales		
G4.SO1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	La Clínica del Country no ha determinado, dentro del contexto de materialidad, el impacto como significativo.
G4.SO2	Centro de operaciones con efectos negativos significativos posibles o reales, sobre las comunidades locales.	La Clínica del Country no ha determinado, dentro del contexto de materialidad, el impacto como significativo.
Lucha contra la corrupción		
G4.SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y los riesgos significativos detectados.	Página 82.
G4.SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	Página 82.
G4.SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	Página 82.
Política pública		
G4.SO6	Valor de las contribuciones políticas por país y destinatario.	La Clínica no realiza contribuciones políticas económicas o en especie, directa o indirectamente.

INDICADOR	CONTENIDO	PÁGINA RESPUESTA
Prácticas de competencia desleal		
G4.S07	Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y sus resultados.	Página 84.
Cumplimiento regulatorio		
G4.S08	Valor monetario de las multas significativas y número total de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	Página 84.
Evaluación de la repercusión social de los proveedores		
G4.S09	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.	La Clínica del Country no ha determinado, dentro del contexto de materialidad, el impacto como significativo.
G4.S010	Impactos sociales negativos significativos, reales y potenciales en la cadena de suministro y medidas adoptadas.	
Mecanismos de reclamación por impacto social		
G4.S011	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	La Clínica del Country no ha recibido reclamaciones sobre impactos sociales al momento de la redacción de esta memoria.
Responsabilidad sobre productos		
Salud y seguridad de los clientes		
G4.PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos, cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	Página 88.
G4.PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios, relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Página 88.

INDICADOR	CONTENIDO	PÁGINA RESPUESTA
Etiquetado de los productos y servicios		
G4.PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la Organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios.	Los procedimientos aplicables por la Clínica tienen que ver con la confidencialidad de la información de nuestros grupos de interés.
G4.PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios.	Página 86.
G4.PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	Página 93.
Comunicaciones de mercadotecnia		
G4.PR6	Venta de productos prohibidos o en litigio.	La Clínica del Country
G4.PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado.	no ha presentado casos de incumplimiento a esta normativa a la fecha de revisión de esta memoria.
Privacidad de los clientes		
G4.PR8	Número de reclamaciones fundamentales sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	Página 93.
G4.PR9	Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación, relativas al suministro y al uso de productos y servicios.	Página 93.



**Clínica
del
Country**