



Memoria de  
**Sostenibilidad**

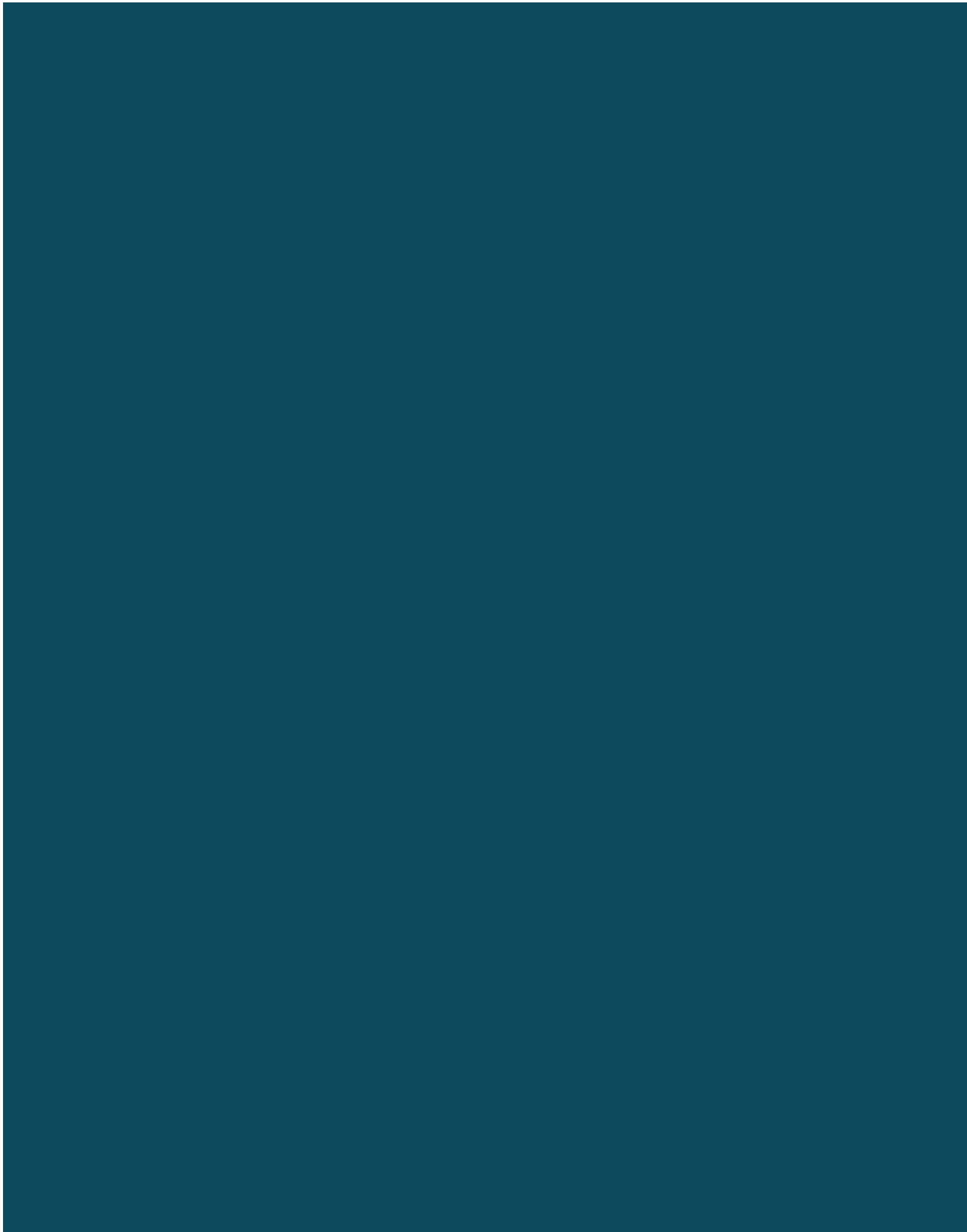


Clínica  
La Colina



Clínica  
Country

60 <sup>años</sup>





Clínica  
La Colina

Clínica del  
Country | 60 Años

# ME MO RIA

de Sostenibilidad  
2022

# GRI 2-3 Ficha técnica

Este reporte de sostenibilidad presenta los principales logros y aprendizajes alcanzados en el año 2022 por la Clínica del Country y la Clínica La Colina, orientados a los objetivos estratégicos y del cumplimiento de la misión institucional, en pro de la salud y el 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.

**PERIODO REPORTADO:** 2022

**FECHA DEL REPORTE ANTERIOR:** 2021

**CICLO DE ELABORACIÓN DEL INFORME:** Anual

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

Mariana Bajaire Bajaire: Jefe de Comunicación Interna

mariana.bajaire@clinicadelcountry.com

María Camila Sarmiento Peña: Profesional de Comunicación Interna

camila.sarmiento@clinicadelcountry.com

**FOTOGRAFÍA:** Reporte gráfico equipo de Marketing.

**DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN:** Geometry



Clínica  
LaColina



Clínica del  
Country

**60** *Años*

# CONTENIDO



## Presentación Clínicas

P. 8

## Declaración de la Gerencia General

P. 10

## 1

### **Nuestras Clínicas**

#### Misión y Visión

P. 13

#### Valores y Principios

P. 13

#### Historia de las Clínicas

P. 14

#### Gobierno Corporativo

P. 16

#### Estructura de Gobernanza

P. 18

#### Afiliación Asociaciones

P. 19

#### Grupos de Interés

P. 19

#### Servicios

P. 20

#### Cifras

P. 22

#### Planeación Estratégica

P. 25

#### Nuestros Proyectos

P. 26

#### Cumplimiento y Protección de Datos

P. 32

## 2

### **Materialidad**

#### Temas Materiales

P. 40

## 3

### **Gestión Médica**

#### Calidad y Seguridad en la Atención de Nuestros Pacientes y sus Familias

P. 42

#### Cuidamos con Amor: Lanzamiento del Modelo de Enfermería

P. 53

#### Principales Avances en Nuestras Especialidades

P. 56

#### Consolidamos Nuevos Equipos

P. 58

#### Nuevos Comienzos para una Mejor Atención

P. 59

## Centro de Investigaciones

P. 60

## 4

### **Nuestros Pacientes**

#### Nuestro NPS

P. 62

#### Nuestra Atención

P. 69

## 5

### **Nuestro Equipo**

#### Nuestro Equipo

P. 75

#### Diversidad de Órganos de Gobierno y de Empleados

P. 78

#### Nuestros Médicos

P. 80

#### Bienestar y Experiencia del Colaborador

P. 84

#### Estamos Contigo en Todo Momento

P. 85

#### Talento y Desarrollo

P. 00

#### Educación y Formación

P. 88

#### Seguridad y Salud en el Trabajo

P. 98

## 6

### **Nuestra Operación**

P. 113

## Cadena de Suministros

P. 114

#### Hotelería: Limpieza, Residuos y Alimentación

P. 115

## 7

### **Gestión Comercial y de Mercadeo**

#### Nuestra Marca

P. 116

## 8

### **Gestión de la Tecnología**

P. 118

## 9

### **Gestión Jurídica**

P. 120

## 10

### **Nuestras Acciones**

#### Gestión Ambiental

P. 124

#### Gestión de Responsabilidad Social

P. 129

#### Índice de Contenidos GRI

P. 132



**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. Notaría 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:** Calle 167 # 72 – 07. Bogotá, Colombia

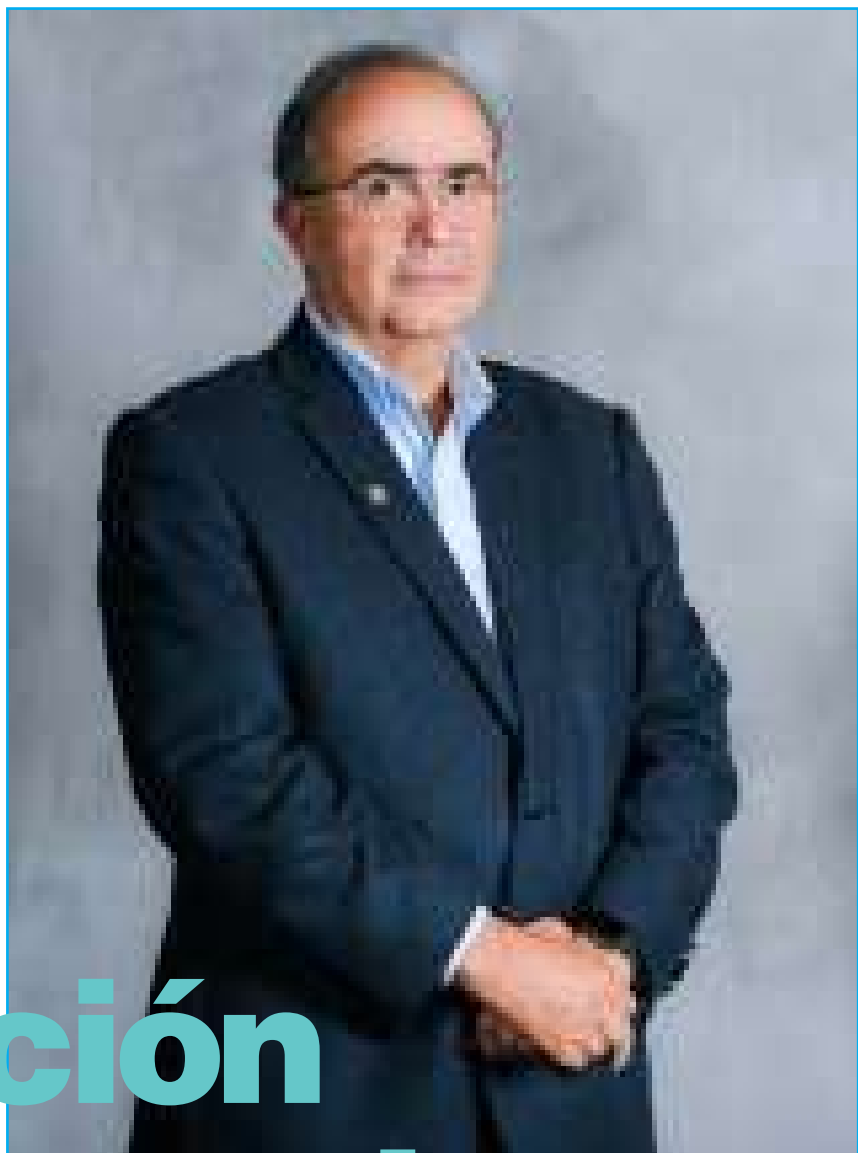
**Propietarios - Accionistas:** CDC Colombia S.A.S.  
Banmédica Internacional SPA.

**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.

● **Dr. Santiago López Barrera**  
Gerente General  
Clínica del Country  
y Clínica La Colina



# Declaración de la Gerencia General

Hoy es un motivo de orgullo presentar la Memoria de Sostenibilidad 2022 con resultados tan satisfactorios en los proyectos culminados y las estrategias relevantes para las Clínicas. Este año logramos **la reacreditación en Salud Icontec ISQua por décimo año**, lo que es el resultado del trabajo en equipo, la calidad de nuestros procesos, el mejoramiento continuo y el cumplimiento de estándares en procesos científicos, administrativos y gerenciales.

En nuestra oferta de servicios a los pacientes tuvimos novedades importantes. Inauguramos la nueva sede del **Centro Materno Fetal y Neonatal de la Clínica del Country**, un centro integral con la mejor tecnología para el bienestar, especialmente de las pacientes embarazadas de alto riesgo y **abrimos el servicio de terapia ECMO** para el manejo de pacientes que requieren soporte vital, brindando asistencia al corazón o pulmón.

Asimismo, se adelantaron las adecuaciones técnicas y legales para el uso de tecnología más avanzada en la rama de **Medicina Nuclear, incluida la negociación de equipos PET y Gammacámara**, que nos permitirán prestar un servicio de apoyo diagnóstico más detallado, para brindar una atención integral a nuestros pacientes. Por último, con el fin de garantizar y fortalecer los procesos de calidad y seguridad en la atención del paciente, el equipamiento de la central de esterilización de Clínica La Colina fue ampliado y renovado.

En materia de impacto a la comunidad, **realizamos una vez más la Jornada de Prevención de Cáncer de Villa de Leyva**, que contó con la participación de más de 500 pacientes atendidos en 6 especialidades oncológicas y la participación de más de 90 voluntarios entre colaboradores y médicos de las Clínicas, para entregar a nuestros pacientes, sus familias y la comunidad, un espacio de prevención, salud y bienestar.

En el 2022 nos centramos en el fortalecimiento de **nuestras especialidades foco como Oncología, Medicina Cardiovascular, Cirugía Metabólica, Ortopedia, Columna Vertebral, y Trasplante de Médula Ósea y Renal**. Todo esto conservando nuestra excelencia médica y el modelo de atención cálida que nos ha permitido posicionarnos y gozar de un gran reconocimiento en el sector de la salud.

Adicionalmente, luego de dos años de pandemia marcados por ciertas limitaciones espaciales y logísticas para poder realizar adecuaciones, en el 2022 se desarrolló un plan de choque para realizar un mantenimiento primario a todas las habitaciones.

Lo construido en este año marca también un hito importante en nuestra historia, pues coincidió con **el aniversario número 60 de la Clínica del Country**. Han sido seis décadas orientadas hacia la oferta de servicios de alta complejidad y la ampliación de nuestra capacidad de atención.

Los años venideros no serán diferentes. El año anterior trazamos un plan de expansión ambicioso que incluyó la compra del espacio restante para la construcción del nuevo edificio de la Clínica del Country. Adicionalmente, se adelantaron las adecuaciones para el uso de tecnologías avanzadas que permitirán un apoyo diagnóstico más detallado para nuestros pacientes.

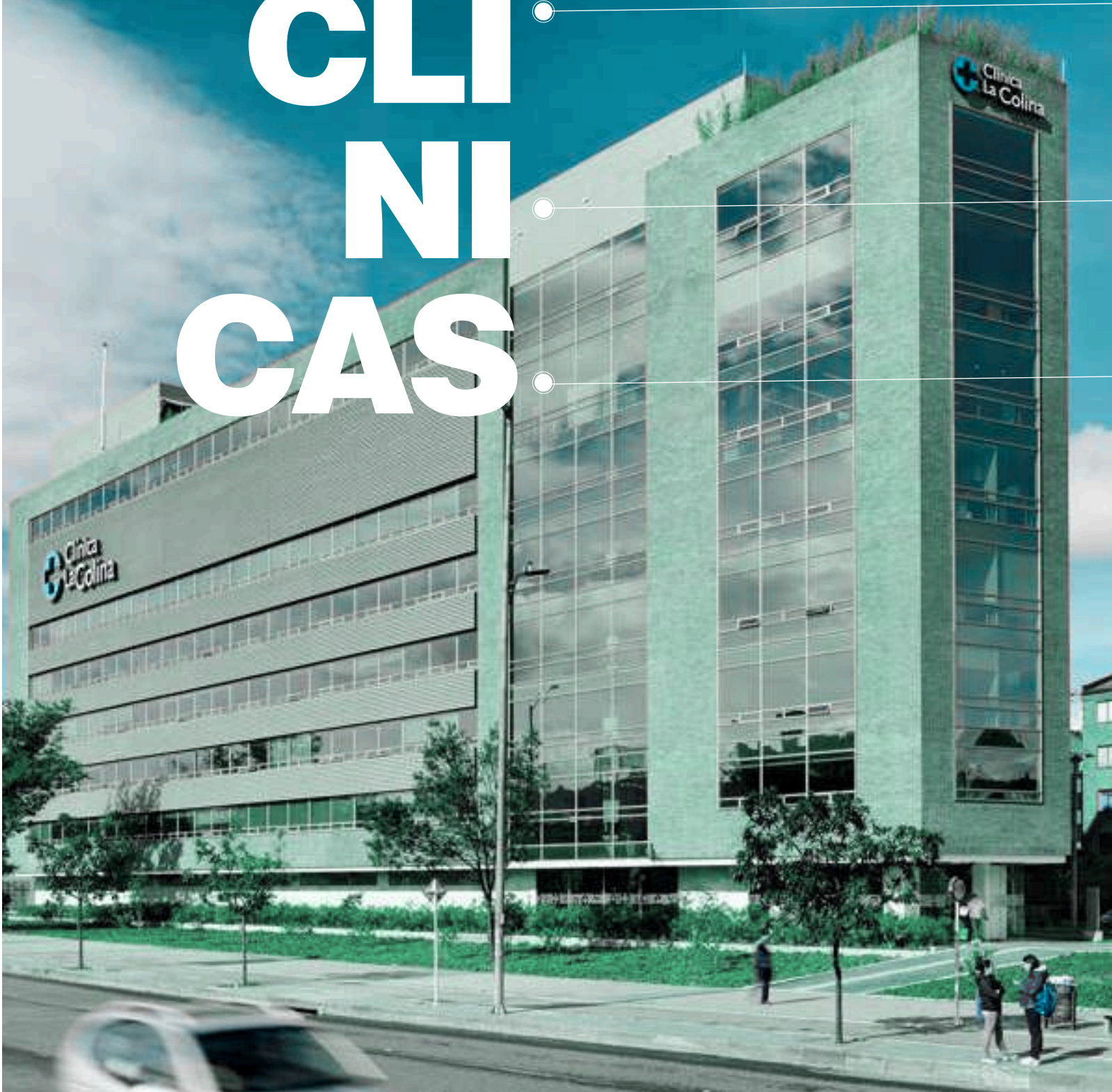
#### **Dr. Santiago López Barrera**

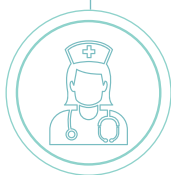
Gerente General Clínica del Country y Clínica La Colina





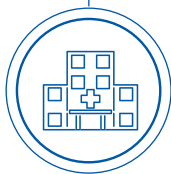
NUESTRAS  
**CLÍ**  
**NI**  
**CAS**





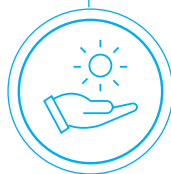
## Misión

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



## Visión

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



## Valores

- **Integridad:** Cumplimos nuestros compromisos. Nunca transigimos en cuestiones de ética.
- **Compasión:** Nos ponemos en el lugar de las personas a quienes servimos y con quienes trabajamos.
- **Relaciones:** Generamos confianza a través de la colaboración.
- **Innovación:** Inventamos el futuro y aprendemos del pasado.
- **Desempeño:** Demostramos excelencia en todo lo que hacemos.

# Historia de las Clínicas



Inauguración de  
**Clínica del Country**

19  
62

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

19  
98

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



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

20  
12

**La Clínica del Country** obtuvo el Premio Nacional de Medicina por su aporte al Distrito Capital.

La Clínica del Country obtuvo el Premio Nacional de Medicina por su aporte al Distrito Capital. Se inauguró el Centro Materno Fetal y Neonatal.

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.

20  
19

20  
20

Atención a la pandemia por COVID-19.

la  
ntry.

**19  
68** Primera institución en Colombia en aplicar **anestesia intravenosa**.

**19  
87** Clínica del Country fue una de las primeras Clínicas en tener **tomografía computada**.

onal  
mbia  
que  
s de  
nica.

**19  
92**

**19  
91** La Clínica del Country fue pionera en la consolidación del **grupo de cirugía laparoscópica del país**.

**19  
89**

Clínica del Country fue la primera Clínica en instalar **resonancia magnética en Bogotá**.

EMPRESAS  
**BANMEDICA**

**20  
02** Inauguración del **Centro de Investigación**.

**20  
07** La Clínica entró a ser parte del **grupo Banmédica** empresa chilena líder en aseguramiento y prestación de servicios de salud.

a  
o  
n  
)

**20  
11**



Se inauguró el **Centro de Oncología** como un centro de excelencia en **Cáncer de Mama**.

**20  
09**

**20  
08**

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

tuvo la **Cruz de Boyacá** en el grado Cruz de Plata por su aporte al país en la medicina.

parte del Concejo Distrital la Orden al Mérito José Acevedo y Gómez en el grado de Gran Cruz hospital.

tuvo la certificación en **Acreditación en Salud de Icontec ISQua**.

erno Fetal especializado en embarazo de alto riesgo y detección de enfermedades congénitas.

**UNITEDHEALTH GROUP\***

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

**20  
18**

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.

**20  
13**



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.

**20  
21**

 **Clínica del Country** | **60** Años  
Por la vida, todo

**20  
22**





# Gobierno Corporativo

El Gobierno Corporativo en las Clínicas se ha regido por el cumplimiento de la normatividad, el establecimiento de óptimos estándares de conducta, la articulación del direccionamiento estratégico, los lineamientos éticos, la Responsabilidad Social Empresarial, el buen manejo de la información, la gestión ambiental y de riesgos, el control interno, entre otros; y ha evolucionado de la siguiente manera:



***El cambio constante de estos lineamientos ha aportado un inmenso valor a las Clínicas***

En la medida en que a través de los órganos y mecanismos del Gobierno Corporativo, se han adoptado políticas que fortalecen y mejoran nuestro modelo de atención, además de permitirnos evaluar y monitorear los objetivos y metas de forma más adecuada.



# Implementación y gestión en el 2022

Durante el 2022 se gestionaron las siguientes estrategias, las cuales se alinean con el cumplimiento de las medidas contempladas en la CE003/2018 y serán base para la actualización documental futura:

## Órganos de Dirección, Administración y Control

- Fortalecimiento del Instructivo para el nombramiento, inducción, educación y evaluación de miembros de Junta Directiva.
- Actualización del Comité de Riesgos.
- Actualización de los Estatutos – Incremento de los montos para contratación de la Gerencia General, articulado con el Manual de compras.
- Responsabilidad y delegación - Lineamiento de firmas y Política de atribuciones.

## Órganos de Control

- **Gestión de riesgos.**
  - » Actualización de la Política, parametrización de la herramienta para manejo del Sistema Integral de Gestión de Riesgos.

## Grupos de Interés

- **Transparencia en la Política de compras.**
  - » Actualización Manual de compras y contratación.
  - » Política de libre competencia.

## Revelación de Información

- Política de relacionamiento con medios de comunicación y uso de redes sociales.
- Frente a las Autoridades y el Público.
  - » Quiénes Somos – Gestión con Transparencia – Página Web.
  - » Actualización de la Estructura de Gobierno y Políticas Corporativas.
  - » Actualización de Indicadores y Estados Financieros.
  - » Actualización de Instrumentos de Gestión de Información.
  - » Creación del Menú Participa.
- **Frente a los Colaboradores.**
  - » Fortalecimiento de la estrategia de comunicación y divulgación de las directrices institucionales a través de boletines internos y la transmisión del “En Vivo con las Clínicas”.

Todo lo anterior ha permitido que la administración ejecute sus funciones en un marco definido y que sus decisiones estén alineadas con el direccionamiento estratégico, siendo deber de los participantes en los distintos Órganos de Gobierno Corporativo, actuar con

integridad y profesionalismo, conforme a lo indicado en el Código de Conducta Institucional y proteger los derechos de los distintos grupos de interés, tendiendo hacia una mejora institucional y de altísima calidad, en la prestación de los servicios de salud.

# Estructura de Gobernanza

GRI 2-9



## Información de la Junta Directiva

**Principales:** Thomas Martin Murray Martin - Arturo Perú Costabal - Ximena Helga Gloffka Wilmans

**Suplentes:** Nicolás Ignacio Cabello Etrovic - Martín Antonio Federico Manterola Vince - Joseph Richard Colletti

## Organigrama



# Afiliación Asociaciones

GRI 2-28

Como parte de nuestra labor dentro de la sociedad y la adherencia al Pacto Mundial en temas de Derechos Humanos, nuestras Clínicas se han acogido a la Iniciativa de Reporte Global (GRI) desde el año 2015, presentando la información a través de nuestras Memorias de Sostenibilidad en la gestión organizacional y medición del impacto económico, ambiental y social. Dentro de la estrategia de la organización, se incluye la participación en asociaciones y otras entidades que tienen influencia en el sector salud tales como:

Asociación Colombiana de Centro de Empresarios - ANDI

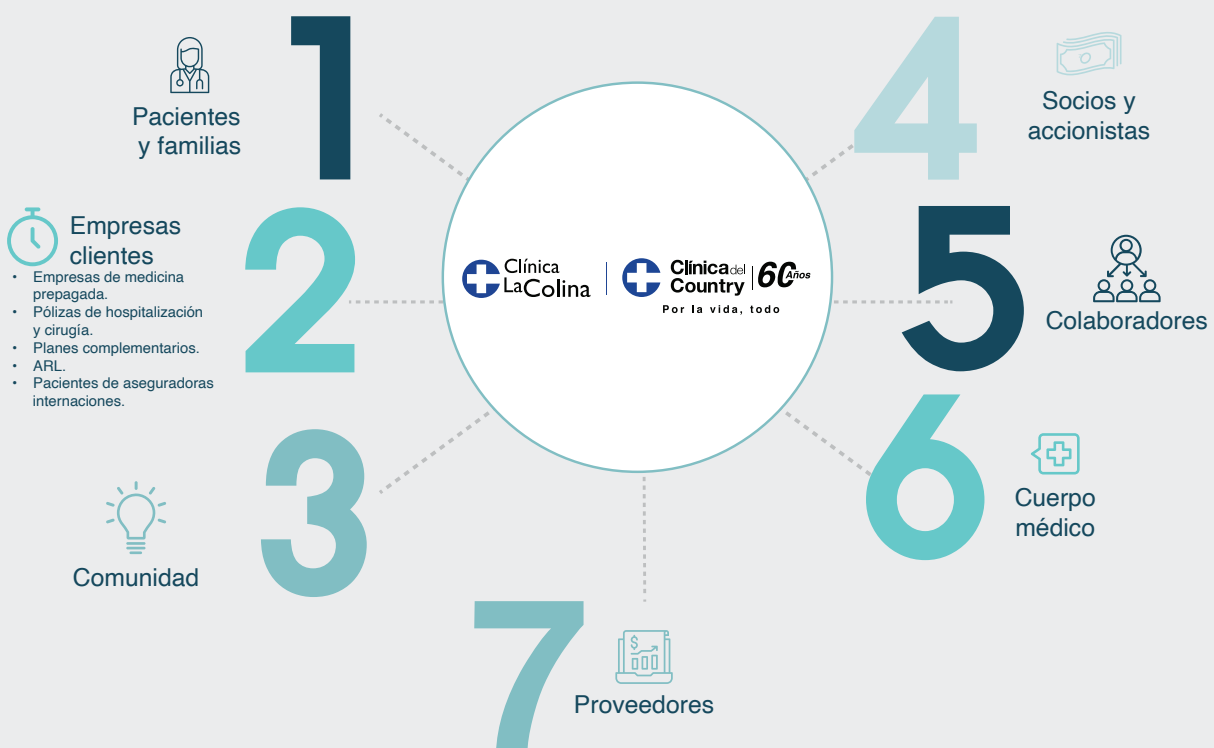
Clúster de Salud de la Cámara de Comercio de Bogotá

Asociación Colombiana de Centros de Investigación Clínica ACIC

# Grupos de Interés

GRI 2-29

Los grupos de interés fueron definidos a partir de las relaciones, vínculos contractuales, laborales, comerciales y sociales, que se han ido estructurando y fortaleciendo con el paso del tiempo.



# Servicios





Centro de Oncología



Centro Materno Fetal



Centro de Investigaciones



Medicina Nuclear - PET Scan



Clínica de Heridas



Trasplantes



Angiografías y Hemodinamia



Consulta Externa

## En común >

- 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

# Desempeño Económico



GRI 201-1

## Valor Económico Directo Generado

# A

Ingresos



Ventas brutas  
\$443.532.061.962

Ventas netas

Descuentos  
\$29.960.434.848

Ventas netas  
\$413.571.627.114

Ingresos totales

**\$413.571.627.114**

# B

Costes operativos



Instalaciones y servicios  
\$5.369.081.353

Otros  
\$5.765.784.068

Total costes operativos

**\$286.514.222.413**

# C

Salarios y beneficios de los colaboradores

Nómina de personal >

Salarios  
\$66.180.000.000

Beneficios sociales >

Indemnizaciones por despido  
\$792.248.227

Total salarios y beneficios sociales

**\$66.972.248.227**

# D

Pagos al Gobierno

Impuestos \$196.489.100

Total pagos al Gobierno

**\$196.489.100**

# E

Inversiones en la comunidad

Donaciones voluntarias e inversión de fondos >

Programas sociales  
Jornada de Prevención de Cáncer  
Villa de Leyva

Total inversiones en la comunidad

**\$125.232.597**

Consolidado

- A. Ingresos: \$413.571.627.114
- B. Costes operativos: \$286.544.494.597
- C. Gastos administrativos : \$39.935.405.131
- D. Neto ingresos y gastos financieros: \$1.667.829.418

Utilidad > **\$88.759.556.804**

## Valor Económico Directo Generado

# A

Ingresos

### Ventas netas

Ventas brutas	Descuentos	Ventas netas
\$172.127.645.349	\$18.338.341.672	\$153.789.303.677

Ingresos totales **\$153.789.303.677**

# B

Costes operativos

Materias Primas	Instalaciones y servicios	Otros
\$46.003.425.375	\$2.536.790.007	\$3.563.556.085

Total costes operativos **\$118.052.210.474**

# C

Salarios y beneficios de los empleados

Nómina de personal

Salarios  
\$37.210.000.000

Beneficios sociales

Indemnizaciones por despido

\$152.079.244

Total salarios y beneficios sociales **\$37.362.079.244**

# D

Pagos al Gobierno

Impuestos **\$112.149.742**

Total pagos al Gobierno **\$112.149.742**

## Consolidado

A. Ingresos: \$153.789.303.677  
 B. Costes operativos: \$118.052.210.474  
 C. Gastos administrativos : \$15.771.080.258  
 D. Neto ingresos y gastos financieros: \$1.741.485.070

Utilidad **\$18.224.527.875**

# Cifras de Nuestras Clínicas >

Clínica del Country

Clínica La Colina

GRI 2-6

Urgencias >	111.806	93.116
Camas >	266	152
Hospitalizaciones >	18.148	11.413
Partos >	2.228	756
Cirugías >	16.338	9.511
Imágenes diagnósticas >	159.201	65.618
Consulta externa >		29.563



# Planeación Estratégica



En las Clínicas orientamos nuestras acciones y proyectos, guiados por 5 iniciativas estratégicas. Cada una de estas con metas propuestas que trabajamos en equipo.

Metas financieras



Calidad y seguridad en la atención



Experiencia del paciente y su familia



Talento humano



Optimización del portafolio



# Nuestros Proyectos >

## GRI 2-6

El 2022 fue un año en donde se incrementó significativamente la atención en diferentes servicios y se tuvo la posibilidad de ofrecer alternativas para la mejor atención e integralidad de nuestros pacientes. Nos centramos en el fortalecimiento de nuestras especialidades foco: Oncología, Medicina Cardiovascular, Cirugía Metabólica, Ortopedia, Columna Vertebral, Trasplante de Médula Ósea y Trasplante Renal, y mantuvimos la prestación de los servicios que tanto nos caracterizan: El cuidado materno-fetal, del niño y la Cirugía General.

## Estructura organizacional

En 2022 se realizó un cambio organizacional en las Clínicas con la creación de tres subgerencias, para generar un mayor potencial de los proyectos, un mejor acompañamiento de la estrategia y fortalecer el desarrollo tecnológico y el futuro del proyecto de expansión en las Clínicas. Se creó el área de Excelencia Operacional y Proyectos, la Subgerencia de Proyectos de Infraestructura y la Subgerencia de Ingeniería Clínica.

## Internalización de servicios asistenciales

En las Clínicas seguimos trabajando para mejorar nuestros procesos y así entregar una atención de calidad a nuestros pacientes y sus familias, que cada día se fortalezca más. Por esto, hemos venido avanzando en la internalización de nuestros servicios asistenciales como Gastroenterología, Neonatología en Clínica La Colina y Terapia.

En 2022 logramos la consolidación de cuatro áreas con nuevas Jefaturas Médicas, para dar respuesta a nuestros servicios con mayor complejidad y calidad. Estas áreas son: Cardiología, Medicina Interna, Medicina Nuclear y Neurociencias. Cada área está liderada por un especialista de nuestras Clínicas, que avanzará en los proyectos y consolidación del equipo idóneo desde cada uno de sus expertices.



## Abrimos y fortalecimos nuestros servicios para los pacientes



### Abrimos Terapia ECMO en las Clínicas

En marzo abrimos el servicio de Terapia ECMO o soporte vital extracorpóreo por sus siglas en inglés, para el manejo de pacientes que requieren soporte vital, brindando asistencia al corazón o pulmón. Esta es una medida o tratamiento para rescate y recuperación de pacientes con fallas cardiovasculares o respiratorias agudas, con una alta probabilidad de mortalidad.

Contamos con **cuatro consolas** y **un equipo médico - asistencial interdisciplinario altamente reconocido** y capacitado para la atención de pacientes adultos y pediátricos. Además de la apertura del nuevo servicio, uno de los grandes avances es que en las Clínicas contamos con **ECMO móvil**, lo que nos permite trasladarnos a cualquier institución o región país, canular al paciente y trasladarlo a nuestra institución con la disponibilidad de ambulancias aéreas, que permiten que los desplazamientos sean más rápidos y efectivos.

El grupo de **ECMO de las Clínicas, está avalado por la ELSO (Extracorporeal Life Support Organization)**, entidad académica encargada de otorgar el aval a las instituciones para ofrecer este servicio.

## El Centro de Cirugía Ambulatoria Clínica La Colina cumplió un año de operación

En el 2021, en un esfuerzo conjunto entre Clínica La Colina y Colmédica Medicina Prepagada, se abrieron en la torre Santa Bárbara cuatro quirófanos para cirugía ambulatoria. Durante el 2022 se mantienen en operación dos de éstos, logrando el crecimiento estadístico proyectado para este primer año en el que realizamos **2.350 cirugías**.

Las estrategias de relacionamiento médico y de eficiencias operacionales, han sido la clave para lograr la fidelización de diferentes líderes quirúrgicos de especialidades como Ortopedia, Urología, Cirugía General, Otorrinolaringología, entre otras. Esto nos ha permitido la estructuración de bloques quirúrgicos que permiten seguir con la subespecialización de estos quirófanos, generando una mayor competitividad de cara a las necesidades del mercado.

## Actualizaciones en nuestros servicios

El 2022 fue un año de reactivación en la atención a nuestros pacientes y diferentes servicios. Con el fin de garantizar y fortalecer los procesos de calidad y seguridad en la atención del paciente, el equipamiento de la **Central de esterilización de Clínica La Colina fue ampliado y renovado**. Esta iniciativa permite mejores rotaciones del instrumental y otros dispositivos principalmente de carácter quirúrgico. Asimismo, soporta posibles contingencias que se puedan requerir entre ambas Clínicas. Durante este año, **reactivamos las Pruebas de Función Pulmonar** que en la pandemia por COVID-19 en **Clínica del Country** se habían suspendido. Este servicio se retomó este año, ofreciendo los procedimientos de difusión de monóxido de carbono, espirometría, gases arteriales y volúmenes pulmonares. Para ampliar el portafolio de las Clínicas en la especialidad de Urología, se implementó el producto de **Urodinamia** para la Clínica del Country en el Centro Diagnóstico a partir de agosto de 2022 y en cuanto a **Electrofisiología (invasiva)**, aumentamos la complejidad en nuestra sala **de hemodinamia y angiografía**, y se empezaron a realizar los procedimientos invasivos: Procedimientos de Arritmias Cardíacas (Mapeo, Ablaciones, Modulaciones de Sustrato Arrítmico, Aislamiento de Venas Pulmonares) Colcación y Explantes de Dispositivos Implantables.





## Reubicamos algunos de nuestros servicios

Para brindar una mejor atención, tres servicios ambulatorios fueron reubicados en nuevas sedes modernas, remodeladas y pensadas especialmente para nuestros pacientes y sus familias. Los servicios fueron: **Cardiología Ambulatoria, el Centro Materno Fetal y el Centro de Investigaciones.**

## Avanzamos en nuestro proyecto de expansión

El proyecto de expansión de la Clínica del Country tiene como objetivo principal la ampliación del portafolio de servicios de alta complejidad en un ambiente centrado en el paciente, que integre las necesidades operacionales, asistenciales, de confort y bienestar para nuestros pacientes, acompañantes y colaboradores.

Este proyecto está estructurado para un desarrollo en **3 fases:**

1. Planeación y estructuración.
2. Desarrollo de diseños de arquitectura e ingeniería de detalle y licencias.
3. Construcción, dotación y puesta en marcha.

Durante el 2022 se cerró la adquisición del último lote obteniendo. Un área total de lote de 3.960 m<sup>2</sup> que nos permitirá desarrollar una nueva torre altamente tecnológica, de aproximadamente 26.000 m<sup>2</sup> de construcción.



En el 2023 desarrollaremos la fase 2, en un trabajo conjunto con los líderes asistenciales, líderes de los procesos, personal asistencial y pacientes, que permitirá construir un proyecto que cubra las más altas expectativas para la prestación de nuestros servicios asistenciales y operativos, teniendo como eje central la experiencia del paciente, optimización de tiempos, procesos y a través de una infraestructura moderna, que integre los edificios existentes. Además, con un buen manejo y uso de los recursos ambientales, promoviendo el bienestar de todos los usuarios del complejo y dotados de la más alta tecnología en equipos biomédicos. Se estima un crecimiento aproximado del **60% en la capacidad instalada** y este nuevo proyecto de expansión será una parte fundamental del nuevo Plan Director Arquitectónico, que busca la reorganización por fases de todas las sedes, para establecer una hoja de ruta en el direccionamiento del desarrollo de la infraestructura de la Clínica del Country y Clínica La Colina.

Las metas establecidas en el proyecto son:

- Edificio conector.
- Proveer una nueva imagen vanguardista en el paisaje del complejo, a nivel urbano y a nivel interior.
- Orientación al paciente enfocándose en sus necesidades y preocupaciones.
- Minimizar los factores ambientales generadores de estrés.
- Conservar la privacidad y dignidad del paciente.
- Permitir flexibilidad de la infraestructura para adaptarse rápidamente a los nuevos desarrollos tecnológicos futuros.
- Brindar confort y experiencia a todos los usuarios del complejo: Pacientes, acompañantes, personal asistencial, administrativo y operativo.
- Conectar con la naturaleza.
- Construir una infraestructura que permita la optimización de tiempos y movimientos del personal asistencial.
- Ser pioneros en innovación, tecnologías y uso eficiente de los recursos.



## Nuestras principales inversiones en el año

Las Clínicas han enfocado sus esfuerzos en la renovación y reinicio de inversiones de los equipos en obsolescencia, buscando garantizar el buen mantenimiento de la infraestructura física. Dentro de las más significativas se encuentran las renovaciones de camas hospitalarias para Clínica del Country, necesarias para el cumplimiento y óptima operación de nuestros servicios.

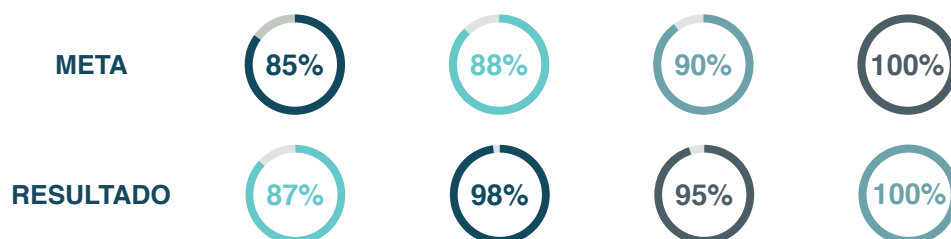
Adicionalmente, se adelantaron las adecuaciones técnicas y legales para el uso de tecnología más avanzada en la rama de Medicina Nuclear, incluida la negociación de equipos PET y Gammacámara, que nos permitirán prestar un servicio de apoyo diagnóstico más detallado, para ofrecerle una atención integral a nuestros pacientes.





# Cumplimiento y Protección de Datos

En Clínica del Country y Clínica La Colina contamos con un equipo de trabajo experto, que vela por el efectivo, eficiente y oportuno funcionamiento de las Políticas de Cumplimiento, las cuales protegen a las compañías, a nuestros colaboradores y a las personas a quienes servimos, contra los riesgos de corrupción, incumplimiento de normas y conductas inapropiadas que atenten contra nuestro valor de integridad.



Las actividades que desarrollamos se basan en tres temas prioritarios: **Prevención de delitos, aplicación del sistema de administración de riesgos de lavado de activos y financiación al terrorismo, e implementación de mecanismos para la protección de los datos personales.** Todos estos lineamientos se encuentran descritos en el **Modelo de Prevención, Código de Conducta y otras políticas.**

Nuestro plan de trabajo en 2022 se ha destacado por la generación de una cultura organizacional **de transparencia** más fuerte, a través de la ejecución oportuna y eficiente de todas las actividades asignadas (diseño de nuevas políticas, monitoreos, identificación de riesgos, implementación de controles, entre otros), desarrollo de programas de capacitación y comunicación, gestión de denuncias y peticiones; último reportes periódicos a entes de control internos y externos. **En todas hemos alcanzado la meta de más del 85%.**



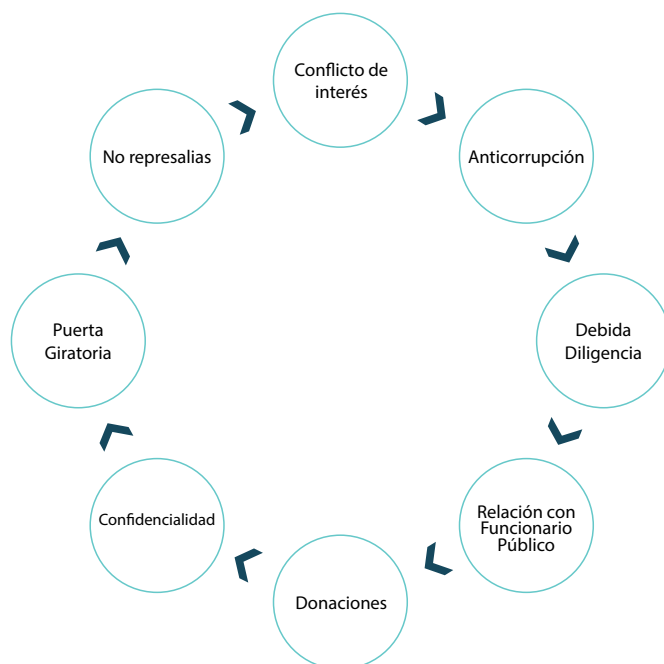
# Principales logros y proyectos del año

# A

## Gestión documental y aplicación de nuevas normas



Con el fin de impulsar una cultura de la prevención y mitigar cualquier riesgo derivado de los delitos de corrupción, opacidad, fraude, lavado de activos, financiación al terrorismo, soborno, entre otros y de cualquier conducta inapropiada, las Clínicas han definido políticas corporativas, con el propósito de orientar el accionar de todos sus colaboradores y relacionados, como:



En el 2022 actualizamos algunos de los documentos que complementan la labor de cumplimiento, los cuales describen los principales lineamientos y establecen mecanismos, objetivos, elementos y responsabilidades, como lo son:

**Modelo de Prevención**, específicamente en lo relacionado a las etapas y elementos del SICOE (Subsistema de Administración del Riesgo de Corrupción Opacidad y Fraude).

**Política y Manual SARLAFT-FPADM**, adaptando los procedimientos a la realidad operativa e incluyendo el nuevo riesgo de Financiación a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva. También se diseñaron, aprobaron y socializaron los siguientes documentos:

- Política de Libre Competencia
- Política de Relacionamiento con Medios de Comunicación y Uso de Redes Sociales
- Procedimiento de Conflicto de Interés
- Código de Conducta de Terceras Partes
- Procedimiento SARLAFT-FPADM
- Procedimiento de Debida Diligencia

# B

## Gestión operativa



Continuamente evaluamos y analizamos las operaciones relevantes de la compañía, especialmente aquellas que tienen una mayor exposición a los riesgos de delitos. Esto se hace con el objetivo de determinar factores de riesgo adicionales, prevenir la materialización, generar recomendaciones y plantear nuevos controles.

Anualmente se establecen un conjunto de acciones, procedimientos y actividades específicas, las cuales se encaminan a garantizar la implementación de las políticas y buenas prácticas establecidas en el Modelo de Prevención, como las que se describen a continuación:

### GRI 205-1

## Cumplimiento



### Gestión en Debida Diligencia

Análisis de hallazgos en consultas efectuadas a proveedores, colaboradores, clientes, médicos adscritos y pacientes particulares.

**615 Casos**



### Reuniones / Visitas con funcionarios públicos

Secretaría de Salud y otros.

**112 Formatos**



### Declaraciones

De conflictos interés y vínculos con PEP.

**99 Reportes**



### Consultas sobre cláusulas contractuales

**98 Respuestas**



### Regalos

**9 Regalos**



### Invitaciones eventos educativos

**76 Invitaciones**

## SARLAFT-FPADM

Además, para garantizar el cumplimiento de las disposiciones de la Circular 009 de 2016 sobre SARLAFT, hemos hecho seguimiento a transacciones de recaudo en efectivo:

### Clínica del Country

139 transacciones

por valor de

\$1.326 millones.

### Clínica La Colina

37 transacciones

por valor de

\$275 millones.

## Protección de datos



### Consultas

Resolución de consultas internas y externas

**196**  
**Consultas**



### SIPDP

Actualización de manuales, procedimientos, formatos, instructivos, programas y escenarios contractuales

**18**  
**Documentos**



### Claúsulas

Revisión Claúsulas DP

**141**  
**Solicitudes**



### Formación

- Áreas específicas de acuerdo a sus funciones (5)
- Institucional (7)
- Médicos adscritos (1)

**692**  
**Personas**

## C

## Actividades de monitoreo



Las áreas de las clínicas que tienen relacionamiento con proveedores, terceros u otro tipo de contraparte, previo a la vinculación o prestación de servicios, aplican los estándares mínimos de debida diligencia, como la solicitud del formato de conocimiento de contrapartes, el chequeo en listas restrictivas (ONU, OFAC, otras) y la solicitud documental según el tipo de persona natural o jurídica. Se monitorea trimestralmente y se presentan resultados para seguimiento y medidas correctivas.

GRI 2-15

Durante el 2022 se obtuvieron los siguientes resultados:

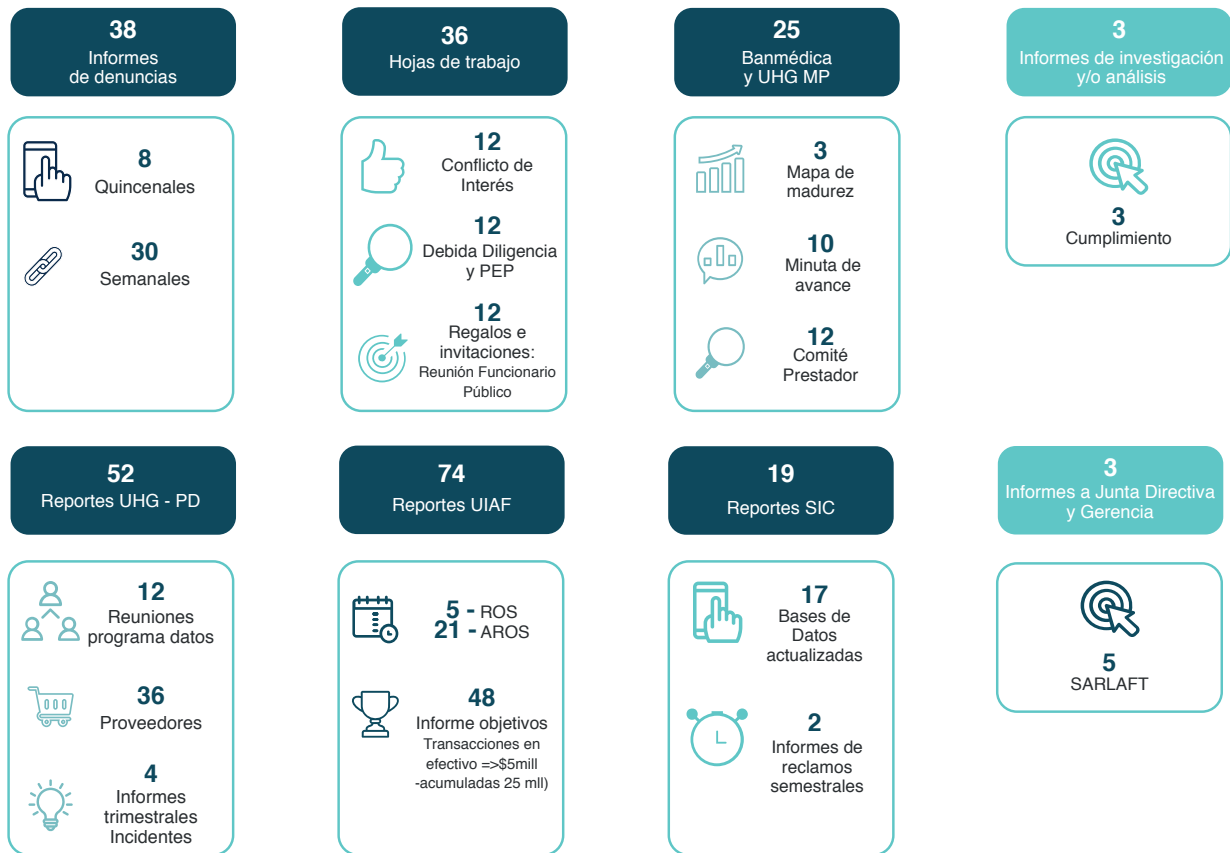
### Resultado Monitoreo de Debida Diligencia

	Q1	Q2	Q3	Q4
Empleados	98%	96%	97%	96%
Proveedores	98%	100%	96%	98%
Médicos adscritos	100%	100%	87%	97%

Respecto a conflictos de interés, todos los colaboradores al momento de su vinculación inicial deben diligenciar una declaración, actualizarla anualmente o siempre que ocurra un hecho relevante. Además, nuestros miembros de Junta Directiva, Gerencia General, Gerentes de Línea y cargos claves, detallan en un formato especialmente diseñado,

sus posibles intereses (compañías en las que tienen participación, actuaciones como miembros de Junta Directiva en otras organizaciones, entre otros). En caso de observar asuntos críticos que requieran seguimiento, análisis o reporte a nuestro máximo órgano de Gobierno Corporativo, el área de cumplimiento se encarga de informarlo y gestionarlo.

# D Reportes periódicos e informes



# E Capacitación y comunicación

## GRI 205-2

El área de Cumplimiento y Protección de Datos tiene establecido un programa de capacitación y comunicación, con el fin de socializar con los colaboradores de las Clínicas, los diferentes lineamientos definidos en el Modelo de Prevención, Código de Conducta y demás documentos relativos a cumplimiento. Dado lo anterior, se realiza seguimiento continuo al cumplimiento de los cursos. A continuación se muestra el resultado del año 2022:

Pais	Filial	Estatus	Modelo de prevención	Anticorrupción Global	Código de Conducta	Protección de Datos	SARLAFT
	Clinica del Country	Aprobado	1508	572	1572	1434	1508
		Pendiente	167	62	103	241	167
		<b>Total reportado</b>	<b>1675</b>	<b>634</b>	<b>1675</b>	<b>1675</b>	<b>1675</b>
	Clinica La Colina	Aprobado	676	201	713	655	676
		Pendiente	82	33	45	103	82
		<b>Total reportado</b>	<b>758</b>	<b>234</b>	<b>758</b>	<b>758</b>	<b>758</b>


Indicador superior a la meta


Adicionalmente, se llevan a cabo jornadas de capacitación mensuales dirigidas a los nuevos ingresos, así como capacitaciones periódicas a las áreas de interés sobre asuntos relacionados a Debida Diligencia.


Periódicamente compartimos a través del correo institucional, boletines de Cumplimiento, Protección de Datos y SARLAFT, con el fin de reforzar y socializar las políticas del área y demás temas desarrollados durante el año. También participamos de otros espacios como En Vivo con las Clínicas y conferencias.


## COMUNICACIONES


---

- 

**24 comunicados de Cumplimiento**
- 

**3 comunicados de Protección de Datos**
- 

**8 comunicados de SARLAFT-FPADM**
- 

**2 En Vivo con las Clínicas: Cumplimiento y SARLAFT**
- 

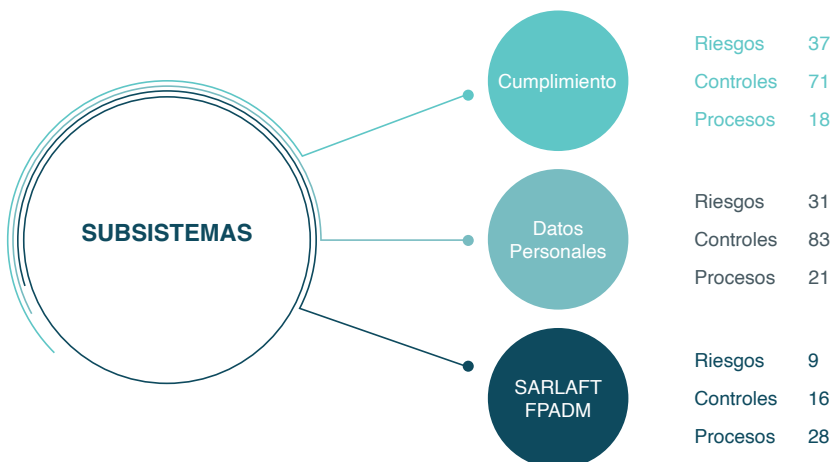
**1 Desayuno Protección de Datos**

- Curso obligatorio Código de Conducta
- Día Internacional de la Privacidad de los Datos
- Personas: conoce el Comité de Conducta
- Política de Puerta Giratoria
- Centro de Ayuda de Ética y Cumplimiento
- La importancia de la integridad en nuestros registros contables
- Semana de ética y cumplimiento
- SARLAFT-FPADM
- Debida Diligencia
- Recepción de regalos o invitaciones
- Día Internacional contra la corrupción
- Nueva herramienta de consulta en listas - Infolat Search
- Actualización formulario Debida Diligencia - Proveedores y terceros

## F

### Gestión de riesgos y controles

Trabajamos con los dueños de los procesos para mantener actualizadas nuestras matrices, el estado actual es el siguiente:



# Centro de Ayuda de Ética y Cumplimiento

Denunciar irregularidades y formular preguntas, ayuda a las compañías a atender problemas rápida y exhaustivamente, lo cual es crucial para fortalecer nuestros valores.

**Las denuncias pueden hacerse a través de los siguientes canales:**

Centro de ayuda de ética y cumplimiento, disponible en las páginas web (El servicio de EthicsPoint está alojado y es prestado por el tercero, Navex).

## Correo

[centrodeayudaetica@clinicadelcountry.com](mailto:centrodeayudaetica@clinicadelcountry.com)

## Equipo de Cumplimiento

Cumplimiento se encarga de administrarlos, una vez recibido algún caso, lo categoriza y determina cual es el equipo competente para su revisión y cierre.

## Categorías

Asuntos con los empleados  
Maltrato, acoso

Violencia en el lugar de trabajo

Conflicto entre colaboradores

Violaciones a políticas de Cumplimiento y Código de Conducta

Delitos y conductas inapropiadas del Modelo de Prevención

Soborno, fraude y robo

Privacidad y seguridad de la información

Amenazas y/o extorsión



# **MATE RIA LIDAD**



# Temas Materiales

El proceso de identificación de los Temas Materiales incluidos en este informe abarca 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 instauración.

## Objetivos de Desarrollo Sostenible







GESTIÓN  
**MÉ**  
**DI**  
**CA**



# Calidad y Seguridad en la Atención de Nuestros Pacientes y sus Familias



## Avances en el Plan Estratégico de Calidad y Seguridad del Paciente

Contamos con un Gobierno Corporativo y Clínico articulado, con el fin de enfocar ejercicios de planeación, gestión, definición de estrategias de negocio y seguimiento a prioridades estratégicas en la institución y sus sedes.

La calidad y seguridad del paciente es una prioridad estratégica de enfoque global y actuación local, encaminada en el plan de acción definido para 2020 - 2025. A continuación se relacionan las estrategias implementadas para avanzar en las líneas definidas en el Plan Estratégico de Calidad y Seguridad del Paciente:

## Gobernanza, liderazgo y rendición de cuentas

Desarrollo y mantenimiento de una supervisión centrada en la calidad y la seguridad del paciente, en todos los niveles de la organización.

### Compromiso con la calidad

Cuando nuestro compromiso con la calidad está en todos, está en todo. En 2022 nos unimos al compromiso con la calidad que se traduce en estas palabras: **En Clínica del Country y Clínica La Colina nos dedicamos a ofrecer la cobertura en salud más accesible, la experiencia más sencilla; con los más altos estándares. Esto exige un compromiso inquebrantable de proporcionar una atención clínica de óptima calidad y de eliminar los daños prevenibles.**

Este compromiso que guía desde siempre nuestra atención al paciente, nos ha llevado a alcanzar importantes logros en equipo, siempre con la calidad y la seguridad de la atención como guía y foco.

### Nos unimos al Día Mundial de la Seguridad del Paciente: Medicación sin daños

En conmemoración del Día Mundial de la Seguridad del Paciente, nuestras Clínicas se unieron con la realización de varias actividades que buscaban crear conciencia sobre las situaciones de riesgo de errores en la medicación, así como la adopción de medidas para garantizar la seguridad de los medicamentos.



Facebook Live

Infórmate sobre tu medicación.

Webinar

Contribuyendo a la medicación sin daño.

Jornada de actualización

con el equipo de Enfermería.

Actividad con colaboradores

sobre el uso correcto de medicamentos.

Educación

para nuestros pacientes.



# Pensamiento de sistemas, identificación y mitigación de riesgos

Mitigación de riesgos antes de que ocurran dentro de la organización y detección, contención y recuperación frente a riesgos emergentes, antes de que deshabiliten la organización.



## Gestión de riesgos

Como parte del trabajo en la gestión de riesgos en salud, en el marco de **93 riesgos** identificados a nivel institucional en el **Catálogo de Riesgos**, se adelantó el diseño y documentación de políticas, manuales, lineamientos, procedimientos e instructivos, que han permitido la implementación de los controles definidos por cada uno de los líderes de los servicios, para la gestión de riesgos clínicos y asistenciales. Estos documentos fueron, entre otros: Políticas de Calidad y Seguridad del Paciente, lineamientos de auditoría interna y auditoría al diligenciamiento de historias clínicas, informes de paciente trazador y acuerdos de servicios.

Adicionalmente, se parametrizó en la plataforma tecnológica de ALMERA el proceso de gestión de riesgos, lo que ha facilitado la capacitación para cada uno de los líderes de los servicios y el acceso para su gestión.

Se desarrollaron reuniones con cada uno de los grupos de trabajo, que nos motivaron a establecer una metodología fácil, amena y colaborativa, para que a través de la metodología ISO 31000, lográramos con cada uno de los 24 procesos las siguientes acciones:

› Desarrollo y aplicación de metodología participativa, para levantamiento de mapa de riesgos de cada uno de los procesos.

› Lectura de 93 riesgos clínicos y asistenciales. Priorización de estos en cada uno de los procesos de manera previa y establecimiento de un panorama inicial según impacto y probabilidad de ocurrencia.

› Participación en taller de calificación de riesgos con cada uno de los servicios y acompañamiento permanente de líderes de la oficina de calidad. Se llevaron a cabo **92** reuniones de construcción de mapa de riesgos.

› Construcción de 22 matrices de riesgos, con el siguiente panorama en la matriz de calor: **5.1%** riesgo extremo, **31.1%** riesgo alto, **49.8%** moderado y **14.1%** bajo.



# Gestión de riesgos en poblaciones de alto riesgo

El trabajo adelantado por la Clínica en gestión de riesgos clínicos y asistenciales, ha permitido detectar poblaciones vulnerables y por ello, la organización ha definido acciones específicas durante la ruta de atención de los pacientes, en cada una de las etapas de atención.



Las Clínicas han definido un esfuerzo colectivo en poblaciones que por sus características, tienen en el marco de atención un incremento potencial a la materialización de riesgos clínicos y asistenciales, y en este sentido determinaron acciones específicas para cada una de estas poblaciones, independiente a ser atendidas por el Servicio de Urgencias, Hospitalización, Cirugía y al momento del alta oportuna.

Las poblaciones priorizadas fueron la población adulta frágil, pacientes inmunosuprimidos, pacientes con enfermedad transmisible, en coma, con alguna condición de discapacidad, recibiendo diálisis o tratamiento oncológico, entre otras. Con una alerta poblacional que hemos denominado “Código Rubí”, con el fin de llamar la atención a todo el equipo de salud en la gestión oportuna de riesgos y necesidades específicas.



# Capacidad e Infraestructura

Desarrollo y mantenimiento de una fuerza laboral responsable, comprometida, de alto rendimiento y de aprendizaje, que esté mejorando continuamente.

## Equipos de alto desempeño

A partir de 2022, desde cada una de las Clínicas del Country y La Colina, se conformó un equipo de alto desempeño bajo la mentoría del Área de Calidad y United Healthcare Global-UHG, los cuales se basan en el desarrollo de un programa integral de seguridad, basado en unidades de alto desempeño en calidad y seguridad del paciente (Comprehensive Unit-based Safety Program, CUSP).

Es una de las intervenciones basadas en evidencia más sólidas y publicadas para mejorar la cultura de la seguridad, los resultados clínicos y los resultados de los colaboradores en la atención médica, y se resume en estos aspectos:

Se trata de un programa de 5 pasos que se implementa a nivel de un servicio.

Mejora la cultura de seguridad a través de la responsabilidad local de la seguridad del paciente y las asociaciones con el liderazgo.

Se enfoca en empoderar al personal de primera línea, para mejorar la atención a través de un proceso estructurado.

Derriba las barreras entre el personal de primera línea y el liderazgo senior.

Estandariza el cuidado, crea controles independientes y aprende de los defectos, y se aplica tanto al trabajo técnico como al trabajo en equipo.



Decidimos crear un equipo para el servicio de hospitalización no crítica en la Clínica del Country y uno en Clínica La Colina, los cuales están conformados por médicos, enfermeras, químicos farmacéuticos y terapeutas, además de la enfermera de control de infecciones y miembros del equipo de calidad. Estos tienen como fin evaluar escenarios de riesgo en la atención e instaurar estrategias de mejoramiento que se constituyan en referentes institucionales para todos los servicios.

Los equipos de alto desempeño en calidad-CUSP desarrollan actividades a través de diferentes estrategias como la “Metodología aprendiendo de los defectos”, es decir problemas de no calidad, para lo cual se utiliza un

enfoque estructurado, basado en el análisis causa-raíz, que ayuda a los equipos a identificar los factores del sistema que contribuyen a los defectos, a planificar y a sostener las mejoras.

La “Metodología aprender de los defectos-problemas de no calidad”, es un proceso continuo, que exige el involucramiento de todos los colaboradores de primera línea y se utilizan matrices de análisis para determinar las causas para el problema de no calidad seleccionado.

De la misma manera que se lleva a cabo el análisis, se define un plan en el cual se identifican las acciones a desarrollar, su medida de éxito, frecuencia, fechas de seguimiento y acciones correctivas.

## Vigilancia Epidemiológica

### Control de Infecciones Asociadas a la Atención en Salud

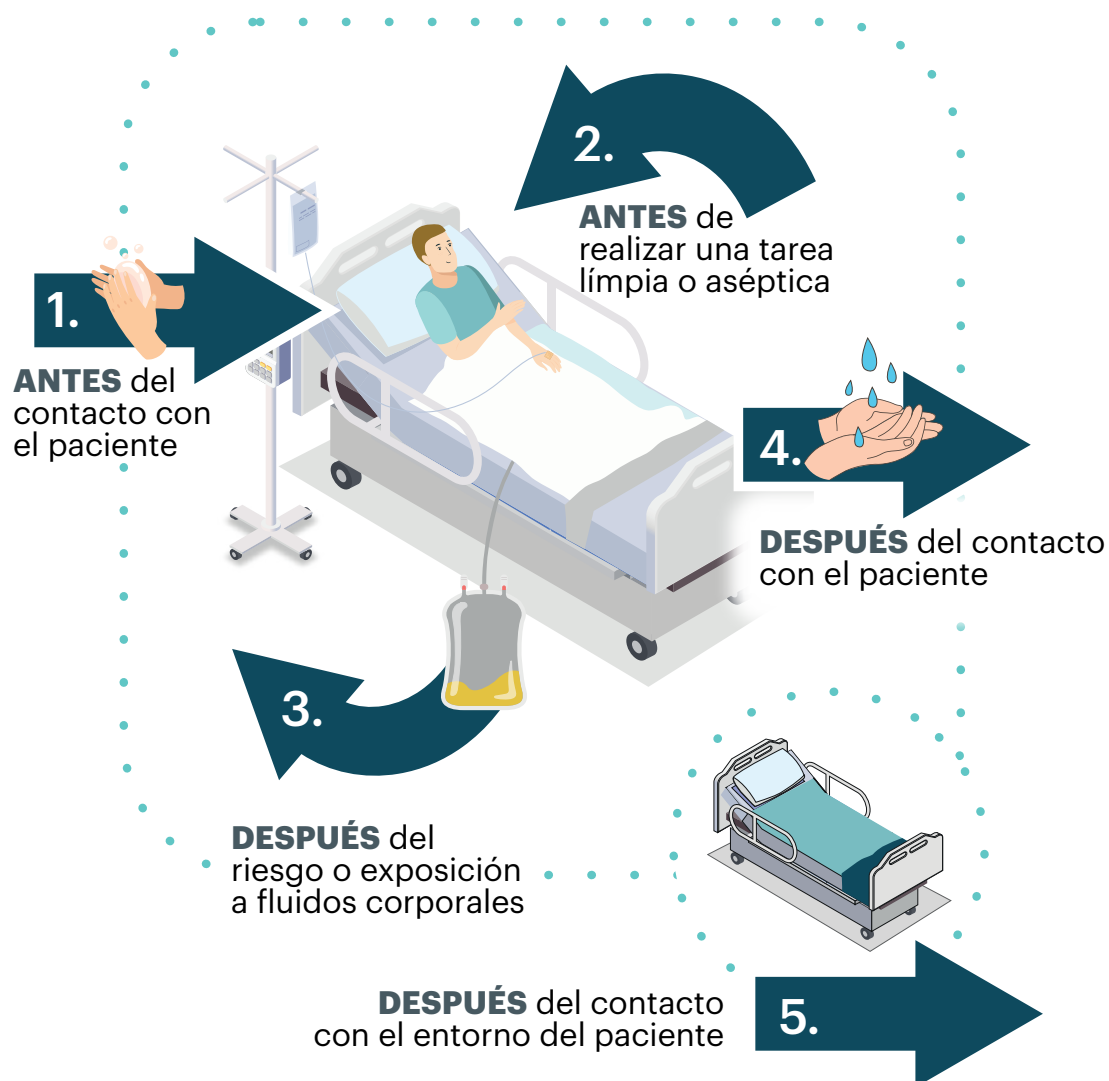
**1. Estrategia multimodal de higiene de manos:** Las Clínicas continuamos comprometidas con la estrategia de la Organización Mundial de la Salud, estrategia que hemos adoptado y en la cual avanzamos cada año. El 2022 correspondió al año de la postpandemia y en este escenario al de continuar trabajando intensamente en esta estrategia que alcanzó su máximo nivel durante la emergencia sanitaria, pero que se transformó en uno de nuestros principales retos luego de la vacunación completa. El haber padecido la enfermedad en muchos de los colaboradores y la reapertura del país y del mundo, presentó una caída en su adherencia. Así que iniciamos el año con la **firma de reafirmación del compromiso institucional con la higiene de manos**, en cabeza de la Gerencia General, la Dirección Médica y el reentrenamiento a observadores nuevos y antiguos, Líderes, Jefes de Proceso y Coordinadores de Enfermería. Sumado a estas jornadas se llevaron a cabo las actividades masivas de higiene de manos en los meses de mayo y octubre, y la educación en campo sostenida dentro de la ronda de Vigilancia Epidemiológica.





Además, se aumentó el número de observadores, continuando la observación de los **5 Momentos de la Higiene de Manos de la Organización Mundial de la Salud (OMS)** y el sexto momento institucional, que corresponde al contacto con superficies de alto impacto,

lo consideramos parte del autocuidado con variables de georreferenciación, rol del colaborador y técnica. Finalmente, con el objetivo de mejorar la recordación y el impacto, se llevó a cabo una renovación de la señalética de los 5 momentos de la higiene de manos.







**2.** Se llevó a cabo nuestra **I Jornada de Prevención de IAAS**, en la cual en una experiencia tipo feria, trabajamos de manera práctica el reentrenamiento entorno a la higiene de manos, precauciones de aislamiento incluido el **código “mano amarilla” destinado a brindar una estrategia de precaución de aislamiento especial en aquellos pacientes con portación o enfermedad por microorganismos multirresistentes, C. difficile, c. auris, y la cual constituye una experiencia exitosa en la prevención de brotes intrahospitalarios**, limpieza y desinfección, y cuidados de accesos venosos periféricos, con la participación de más de 800 personas en ambas Clínicas.

**3.** En el mes de noviembre, en el marco de la celebración del uso prudente de antimicrobianos y resistencia bacteriana PROA, en un continuo camino

a la concientización y estandarización de la práctica médica, se llevaron a cabo 5 jornadas académicas de actualización para nuestro equipo médico y asistencial. Asimismo ocurrió con la renovación de nuestra estrategia de búsqueda activa institucional del programa, con el **desarrollo de la Escala PROA** en la historia clínica electrónica, haciendo la transición de un formato “Forms” a un informe descargable directamente de SAHI.

**4.** 1.900 colaboradores presentaron el **Curso Anual de Higiene de Manos y Vigilancia Epidemiológica**, con una cobertura del 83.5%. Los temas centrales además de la estrategia, correspondieron a las precauciones de aislamiento, medidas de prevención de IAAS y una infografía de Salud Pública.

## Higiene de manos y vigilancia epidemiológica 2022

Clínica del Country	Población objeto	Cobertura	Porcentaje de cobertura
Administrativos	426	382	89,7
Médicos	180	149	82,8
Enfermería	745	665	89,3
Asistenciales	310	263	84,8
Terceros	614	441	71,8
<b>Total</b>	<b>2275</b>	<b>1900</b>	<b>83,5</b>

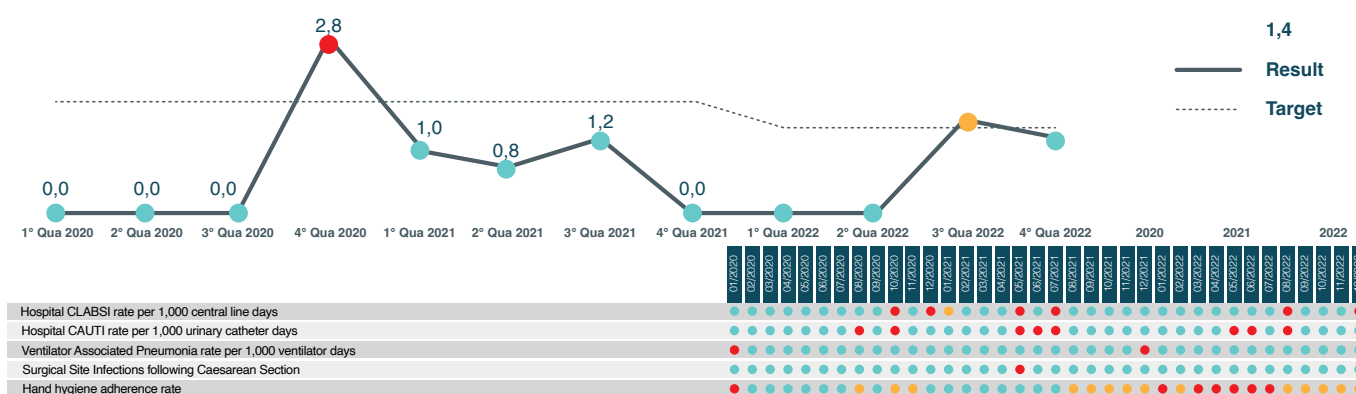
Además, se aumentó el número de observadores, continuando la observación de los **5 Momentos de la Higiene de Manos de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y el sexto momento institucional**, que corresponde al contacto con superficies de alto impacto, lo consideramos parte del autocuidado con variables.

**5.** La prevención de Infecciones Asociadas a la Atención en Salud (IAAS) es un objetivo global para las Clínicas y UHG. En esta línea, el mercado colombiano lideró el trabajo colaborativo de los mercados de Brasil, Chile, Perú y Colombia, en la estandarización de las medidas en torno a la Prevención de Infección Asociada a

Catéter Central (CLABSI en inglés). En nuestras Clínicas además de cumplir el objetivo inicial, se definió la **conformación del grupo de accesos vasculares**, el cual tendrá el alcance de la totalidad de metas de seguridad involucradas en el manejo y cuidado de accesos vasculares, con el apoyo de la Gerencia Médica y la Subdirección de Enfermería.

El ejercicio colaborativo de los diferentes mercados nos permite crecer, tener comparadores internacionales, aprender de experiencias exitosas y compartir las nuestras.

CLABSI - Hospital rate per 1,000 central line days



**6.** Debido al incremento mundial de infecciones por microorganismos multirresistentes, implementamos diferentes medidas para el fortalecimiento de las precauciones de aislamiento con logros importantes como el cumplimiento sostenido de la estrategia, expresado en el éxito en la contención de brotes. Dentro de las medidas se introdujo una nueva señalética de precauciones de aislamiento.

**7.** El grupo participó en el trabajo conjunto de la revisión, actualización e implementación de las medidas de control de infecciones en los servicios de Gastroenterología, Urología, Urodinamia, Programa de ECMO, Trasplante de Médula Ósea y Trasplante Renal.

8. Se trabajó en conjunto en el fortalecimiento del Comité de Obra y el seguimiento a las actividades de prevención de IAAS, asociadas a obras locativas, teniendo como premisa el lema: “No hay obra pequeña”, con 171 seguimientos a obras en Clínica La Colina y 232 en la Clínica del Country.

9. En el mes de agosto se participó en el Comité de Infecciones Distrital, experiencia exitosa en prevención de Endometritis en Clínica del Country y Clínica La Colina, también en el Programa de Control de IAAS, **compartiendo el logro sostenido en el servicio de ginecoobstetricia en la protección y prevención del binomio**, con altos estándares de calidad, estandarización de la atención y trato humanizado.

## Salud Pública

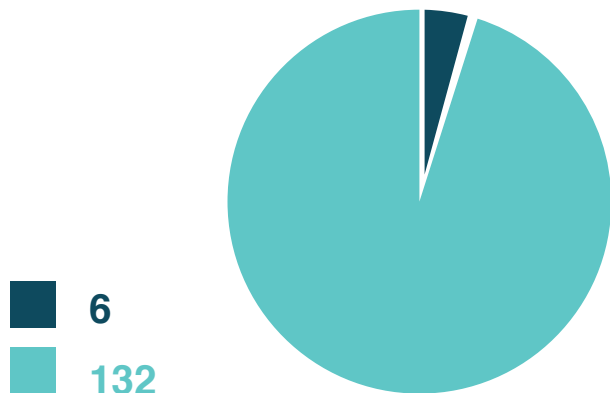
El 2022 fue marcado como el primer año postpandemia del COVID-19 y **la respuesta de nuevas alertas sanitarias mundiales, entre ellas la Viruela Símica**, para lo cual:

En ese año, la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró el brote de Viruela Símica como emergencia de Salud Pública de interés internacional. A partir de la generación de la alerta en julio de 2022, las Clínicas tuvieron que afrontar el nuevo desafío. De inmediato se activó el Equipo de Infectología y Salud Pública para poder contar con la información más actualizada y diseñando las capacitaciones, documentos y soportes, para asegurar una atención limpia y segura en este nuevo evento.

En agosto de 2022 se iniciaron SENDAS capacitaciones sobre el tema, la primera con más de 200 profesionales pertenecientes a las áreas de Urgencias especialmente y de diferentes profesiones tales como médicos, enfermeras, terapeutas respiratorias, personal administrativo, etc.

Se mantuvo permanente comunicación con el cuerpo médico, despejando las dudas y apoyando el proceso de notificación, manejo, envío de muestras y recuperación de resultados de la patología. Se inició reportando mensualmente cómo era el avance de casos dentro de nuestro COVE institucional.





Los síntomas en persona que presenta fiebre >38,5° cefalea intensa, linfadenopatía mialgia, astenia intensa, seguido de rash, lesiones pápulo-vesiculares o pústulas, que inicia en la cara y se extiende a cara, y a cualquier parte del cuerpo, incluidas las plantas de los pies y las palmas de las manos para sospecha de Viruela Símica son:

El Instituto Nacional de Salud en el mes de octubre, buscó la participación de las Clínicas en la posible atención del primer parto de materna, con antecedentes de Viruela Símica. Junto con los equipos de Ginecología y Obstetricia de las Clínicas, se realizó la planeación, capacitación, supervisión y acompañamiento para una atención exitosa. Se diseñó desde Salud Pública un documento de procedimiento para la atención de maternas con la infección, que incluye consideraciones especiales de ubicación, toma de muestras, bioseguridad, comunicación, etc.

La paciente ingresó a la Clínica del Country y se realizó la atención integral de la misma, respetando al 100% la planeación, además de garantizar todos los derechos individuales de la paciente, su bebé y su familia.

## Eventos de interés en Salud Pública notificados 2022

Enero de 2022 nos recibió con el pico más intenso de casos positivos de infección por COVID-19, con alta mortalidad y consulta masiva de pacientes en busca de realización de la prueba. Para el Equipo de Salud Pública fue un desafío poder cumplir con la notificación oportuna y con calidad de los **19.641 eventos de interés en Salud Pública**, lo cual incluyó ajuste de la fuerza de trabajo para dar la cobertura adecuada.

Mes	Transmisibles		No transmisibles		LCE SIVELCE		SIVIM		SISVECOS		SIVISTRA	
	CDC	CLC	CDC	CLC	CDC	CLC	CDC	CLC	CDC	CLC	CDC	CLC
Enero	2702	2128	52	95	12	58	2	7	0	5	0	0
Febrero	1381	1128	70	157	30	110	5	13	2	13	0	3
Marzo	1111	1108	80	92	25	17	12	17	8	20	1	4
Abril	862	702	73	147	22	94	4	10	5	11	0	0
Mayo	587	356	63	135	17	61	4	11	5	27	0	0
Junio	824	101	70	27	21	69	4	9	3	17	0	0
Julio	637	348	62	106	28	65	2	11	5	19	0	1
Agosto	315	236	192	136	138	49	10	10	10	11	0	0
Septiembre	104	83	222	86	173	68	6	16	9	21	1	0
Octubre	120	111	154	119	89	85	6	11	9	21	0	3
Noviembre	205	104	123	180	57	138	12	19	10	29	0	0
Diciembre	474	315	35	148	59	104	6	11	8	17	0	0
Subtotal	8848	6405	1161	1280	612	814	96	134	84	194	2	11
<b>Total</b>	<b>15253</b>		<b>2441</b>		<b>1426</b>		<b>230</b>		<b>278</b>		<b>13</b>	

**CDC:** Clínica del Country **CLC:** Clínica La Colina

Haciendo balance de los cuatro trimestres sobre los cuales se nos hace la evaluación desde la Subred Norte, se mantuvo el grupo sobre un porcentaje que nos ubicó en un rendimiento superior.

Eventos de relevancia			
Eventos	Casos 2022		Total
	CDC	CLC	
COVID (+)	5109	750	5859
Viruela Símica	27	17	44
MME	109	38	147
M. Perinatal	10	3	13
Agresiones Rábicas	388	428	816
Intoxicaciones	59	168	227
Mortalidad 591	11	2	13
Mort. materna	3	0	3

**CDC:** Clínica del Country **CLC:** Clínica La Colina

Por último, de manera proactiva, las Clínicas respondieron de manera eficiente ante la alerta de la temporada decembrina de lesiones por pólvora, intoxicaciones por fósforo blanco e intoxicaciones por metanol. Desde el inicio de diciembre hasta el 14 de enero de 2023, se mantuvo comunicación con los médicos de los servicios de Urgencias adultos, Pediatría y Ginecobstetricia desde las 5 a.m., con énfasis de acuerdo al plan, los días críticos: El 8, y 25 de diciembre y el 1 de enero de 2023.

Se notificaron dos casos de quemaduras por pólvora desde la Clínica del Country, Clínica La Colina no tuvo casos. Se mantuvo la implementación de las alertas y la continua educación a los grupos primarios de urgencia, para la detección temprana de eventos de interés en Salud Pública.

# Cuidamos con Amor: Lanzamiento del Modelo de Enfermería

En 2022 lanzamos nuestro Modelo de Enfermería, que refleja lo que somos como institución y profesión, y define los factores diferenciadores del cuidado en nuestras Clínicas, acorde a los lineamientos de humanización, calidad, seguridad, normatividad y modelo médico, necesarios para dicho fin de la atención y trato humanizado.





# Camino a la construcción del Modelo

20  
13

Búsqueda de bases teóricas del Modelo de Atención de Enfermería, estandarizando las pautas de cuidado diferenciales para las Clínicas. Elaboración de los protocolos y procedimientos de Enfermería, que respalden la práctica de los profesionales en las Clínicas.

Asesoría Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional. Adicionalmente se evidencia la necesidad de lograr un mayor involucramiento de todo el personal en la construcción del modelo, para lo cual se aplicaron unas encuestas al personal, en donde se indagó sobre el factor diferenciador de la enfermería en las Clínicas, el significado del cuidado de enfermería y cómo se podría mejorar la práctica de cuidado de enfermería, logrando un 98% de participación de las enfermeras jefes de las dos Clínicas.

20  
19



20  
21

Se plantea un Modelo de Atención de Enfermería basado en **7 rutas de atención asistenciales** y uno para gestión del personal, el cual llega a una etapa de divulgación sin implementación.

Realizamos referenciaciones en instituciones de salud que ya cuentan con Modelo de Atención de Enfermería.



En este momento nos encontramos en una etapa de apropiación por parte de todo el personal de la Subdirección de Enfermería, además de la implementación del plan de cuidado en la Historia Clínica Electrónica, que nos permitirá evidenciar el Modelo de Atención de Enfermería en las Clínicas.



20  
22

Continuamos acudiendo a referencias de otros modelos en el país. Publicamos el Modelo de Atención: Modelo del Cuidado de Enfermería en las Clínicas y sus sedes.

- Nuestro modelo está centrado en el **paciente, familia y cuidador**.
- Identificamos **las necesidades y gestionamos el riesgo** a través del proceso de atención de enfermería: **Planeación, diagnóstico, ejecución y evaluación**.
- Para esto contamos con un personal de enfermería con **liderazgo e integridad**, que brinda un cuidado humanizado, y con calidad y seguridad.
- Como **Subdirección de Enfermería** trabajamos en nuestras enfermeras, el desarrollo de competencias, un pensamiento crítico, la ética profesional y el fomento de experiencias memorables bajo directrices institucionales de eficacia, optimización de recursos, equipo humano talentoso y la organización en red integrada.

## Transferencia de conocimiento

Uno de los pilares fundamentales de la subdirección de enfermería es transferir conocimiento, por lo anterior, nuestro equipo impactó en el Sector Salud con las ponencias:

**1** Webinar Número 50 de la Asociación colombiana de medicina crítica y cuidado intensivo con la enfermera Leydi Johana Álvarez y la ponencia de Rol de enfermería en el manejo de la paciente obstétrica crítica.

**2** Participación en la semana de enfermería crítica en la AMCI: Rol de enfermería en el paciente pediátrico sometido a terapia ECMO, a cargo de Jennifer Castro Páez, enfermera de la unidad pediátrica.



Adicionalmente se enviaron 4 enfermeras al Diplomado en Manejo de Pacientes con Membrana de Oxigenación Extracorpórea (ECMO). Con este diplomado, la facultad de Enfermería de la Universidad CES y las enfermeras de la unidad pediátrica, desean comprometerse con la creación de espacios que promuevan el desarrollo académico, docente, investigativo y social, en donde los

profesionales comprometidos con la atención y cuidado del paciente durante las diversas etapas, compartan su conocimiento y experiencia con la comunidad académica, de manera que se permita no solo la exposición de diversos temas orientados a mejorar la salud del individuo y los colectivos, sino también a la socialización de experiencias exitosas en el cuidado de ellos.

# Principales avances en nuestras especialidades

## Nuestro Centro de Oncología

En 2022 vinculamos nuevos especialistas a nuestro equipo para seguir robusteciendo el conocimiento y gestión médica de las Clínicas en Oncología y Dolor, y Cuidado Paliativo. De igual forma, ahora contamos con un líder para Ginecología Oncológica y Cirugía Gastrointestinal Oncológica. Realizamos la apertura de consulta de Genética Médica y de Hematología para nuestros pacientes, y para ofrecerles una atención integral, consolidamos nuestro equipo con nuevos servicios de apoyo, como lo son Nutrición y Psicooncología.





# Trasplante renal

En 2022 se logró el mayor número de trasplantes renales realizados en la organización en un año, con resultados clínicos totalmente satisfactorios para los pacientes. Esto se refleja en la funcionalidad, supervivencia, complicaciones del injerto y la adherencia al tratamiento, con el acompañamiento de un equipo multidisciplinario de las Clínicas. En nuestra Unidad de Trasplante fortalecimos nuestro programa de donante vivo, en el que tuvimos 4 donantes.

De igual forma, realizamos la campaña para pacientes y colaboradores Yo Elijo Donar, que busca concientizar a las personas sobre la importancia de expresar la voluntad de ser donante y así salvar vidas.

Para nuestros colaboradores realizamos jornadas de inscripción y carnetización de donante.

## Cirugía

Las Clínicas han sido tradicionalmente una institución con una gran fortaleza en las especialidades quirúrgicas, demostrada de muchas maneras tales como haber sido pioneras en la implementación de nuevas técnicas como la cirugía laparoscópica en los años 90 y también por contar con especialistas reconocidos en diferentes disciplinas.

El año 2022 fue de importantes cambios, entre estos se encuentra la creación de un departamento quirúrgico, el cual busca agrupar las diferentes especialidades del área con el fin de fortalecerlas, incorporar nuevos especialistas, nuevas técnicas y tecnología, para de esta manera ofrecer a los pacientes una atención con la más alta calidad científica, sin dejar de lado la calidad humana que ha caracterizado siempre a la institución. Para poder desarrollar todos estos proyectos, se nombró un jefe del departamento quirúrgico y una coordinación académica del área, quienes tienen el gran reto de gestionar y fortalecer todas las especialidades y subespecialidades quirúrgicas, de liderar proyectos de investigación, y

Yo elijo dar vida  
#YOELIJODONAR



de dirigir la incorporación de nuevas tecnologías que buscan ofrecer a nuestros pacientes cada vez más una medicina con los más altos estándares.

Los logros del área quirúrgica durante el 2022 fueron excelentes:

- Se realizaron un total de **24.016 cirugías** en la organización, distribuidas entre la Clínica del Country con **14.511** y un crecimiento del **25%** comparado con el año 2021, y Clínica La Colina y el Centro Especializado de Cirugía ambulatoria con **9.505**, y un importante crecimiento del **54%** comparado con el año anterior.
- En la Clínica del Country los servicios con mayor volumen quirúrgico son Cirugía General, que realizó **2.800 procedimientos**, seguida por Ortopedia con **2.489** y Ginecología con **1.427**. En Clínica La Colina el comportamiento es muy similar en cuanto a las especializadas con más frecuencia. Cirugía General hizo **2.292 procedimientos**, seguido por Ortopedia con **1.714** y Ginecología con aproximadamente **1.000**. Los resultados en términos de complicaciones y mortalidad son comparables con centros de alta experiencia.





# Consolidamos nuevos equipos

## Medicina Nuclear

En el 2022 avanzamos en la consolidación del equipo e iniciamos la primera fase de la implementación del servicio de Medicina Nuclear en las Clínicas, que comprende el montaje, la habilitación y la puesta en marcha del servicio en las Clínicas de la Medicina Nuclear convencional. Esta es una especialidad diagnóstica y terapéutica, en la que se utilizan radio trazadores o radiofármacos (formados por un fármaco transportador y un isótopo radiactivo), para proporcionar información

acerca de la función de un órgano y de su actividad celular. Este año también se realizó el nombramiento del líder del servicio. En cuanto a infraestructura, se avanzó en el esquema arquitectónico y la definición de la ubicación. Por otro lado, se realizó la selección de equipos biomédicos y la dotación, se definieron las necesidades del servicio, el personal que lo conformará y la conectividad.

## Neurociencias

En noviembre de 2022 se consolidó el grupo de Neurociencias, bajo el liderazgo de un a jefatura que articula las especialidades relacionadas con este foco:

Neurología, Psiquiatría, Fisiatría, Neurología Pediátrica y Neurocirugía. Los principales objetivos de este grupo son:

Llevar a cabo una atención médica y quirúrgica idónea, segura y con calidad, basada en los altos estándares científicos.

Establecerse como un grupo académico para la creación de proyectos institucionales, investigativos y de innovación.

Constituirse en un servicio integral y participativo, en donde el manejo de los pacientes es el resultado de la integralidad del conocimiento.

Establecerse como un grupo académico para la creación de proyectos institucionales, investigativos y de innovación.

Realizar la planeación del cuidado y tratamiento de los pacientes, para contribuir con su atención integral.

# Nuevos comienzos para una mejor atención

## Contamos con un nuevo proveedor de Patología

En junio de 2022 realizamos el cambio del proveedor de Patología para las Clínicas, cambio que nos ha aportado para brindarle una mejor atención y capacidad de respuesta a nuestros pacientes.

Pasamos de tener un promedio de respuesta en biopsias simples de 9 días a 3 días y patología compleja de 18 días a 6 días.

Además, ahora contamos con la disponibilidad de reporte para estudios prioritarios con respuesta de:

Del cuerpo médico involucrado en el proceso de patología, el 60% está dedicado a atender las necesidades de las Clínicas tiempo completo, con especialistas en Oncología, Patología Pulmonar, Citología, Hematología, Dermatología y Neuropatología.

Además, con este cambio hemos mejorado la comunicación entre especialistas de las Clínicas y el servicio de Patología, lo cual permite una correlación acertada y definitiva de los diagnósticos emitidos con oportunidad y calidad.

Citología de Líquido Ceforraquídeo en patología pediátrica en 3 horas.

Recuento de CD34 para paciente de trasplante de médula ósea en 3 horas.

Mielogramas y citometría de flujo en menos de 24 horas, llegando a tener reportes en 8 horas.



# Centro de Investigaciones

En el 2022, el Centro de Investigaciones con el liderazgo de la Dirección Médica, estructuró las dos áreas operativas sobre las que se concentran los esfuerzos del

equipo de trabajo: Investigación Clínica e Investigación Institucional.

## Centro de Investigaciones







NUESTROS  
**PA**  
**CIEN**  
**TES**

# Nuestro NPS

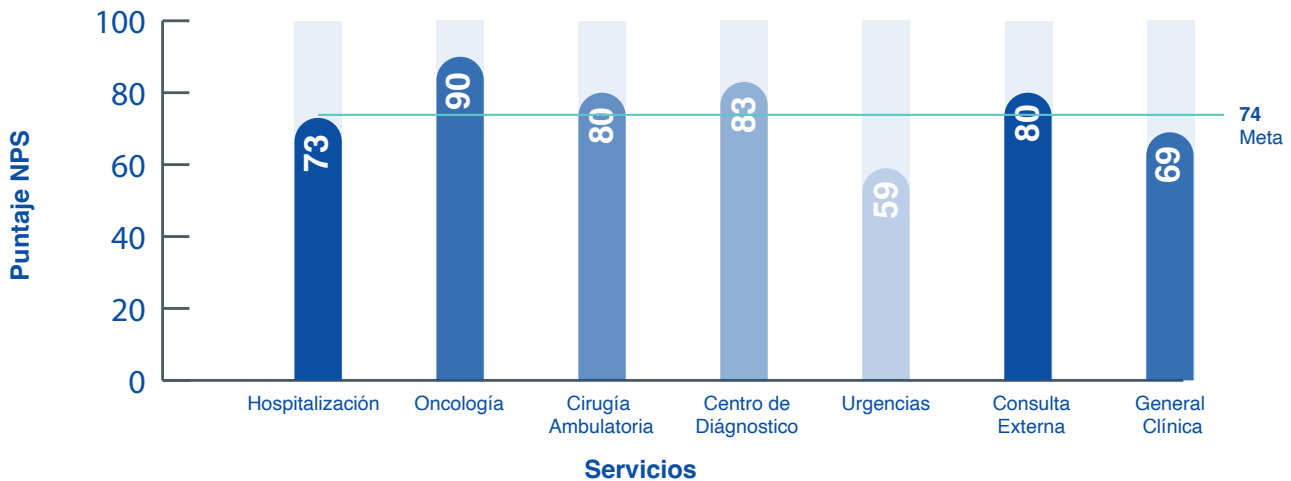
## (Net Promoter Score)



En cada una de las Clínicas se realiza seguimiento a la satisfacción de los pacientes y sus familias a través del indicador del NPS\*, el cual permite conocer el nivel de recomendación sobre nuestros servicios, a través de una sola pregunta: **¿Qué tan probable es que recomiende la Clínica del Country a sus familiares o amigos en una escala de 0 a 10?**, esta nos permite identificar oportunidades de mejora y reconocer las buenas prácticas y el desempeño sobresaliente de nuestros colaboradores.

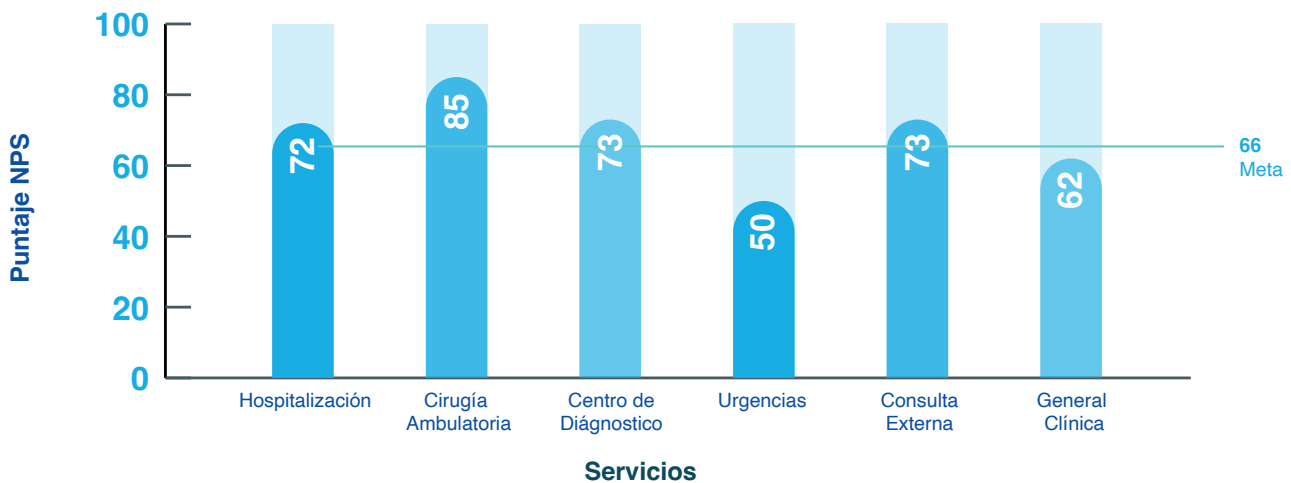
### META 2022

Resultados Acumulado 2022 NPS  
Clínica del Country



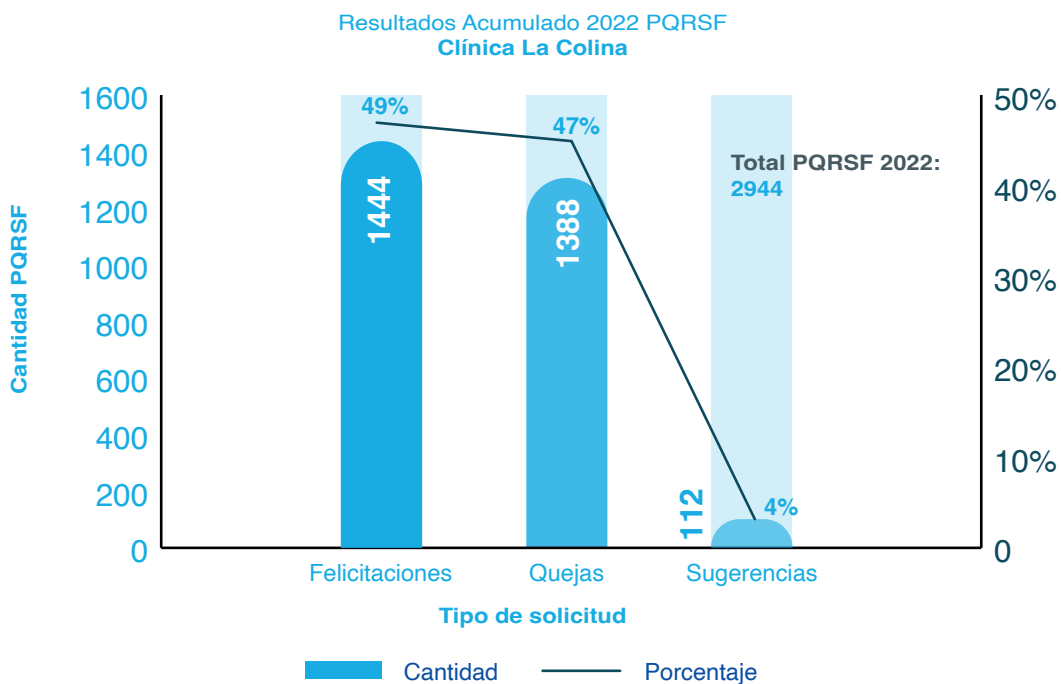
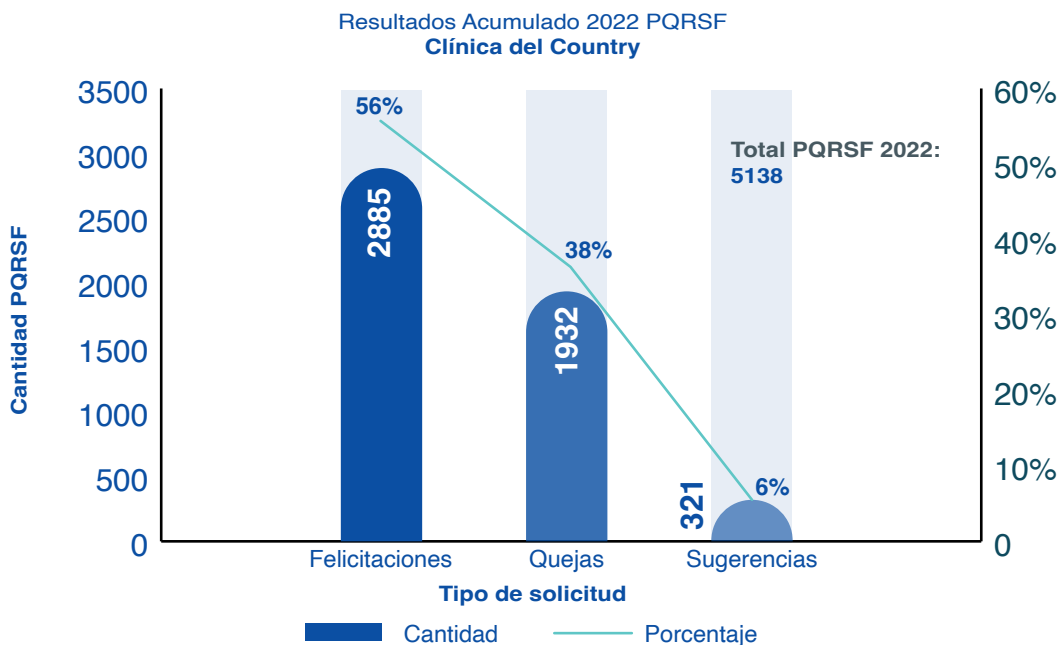
\* NPS: En inglés Net Promoter Score; en español Puntuación Neta del Promotor.

Resultados Acumulado 2022 NPS  
Clínica La Colina



A pesar de las diferentes situaciones presentadas frente a la atención de pacientes en el año 2022 para cada una de las Clínicas, destacamos el cumplimiento de la meta establecida frente a este indicador en la mayoría de los servicios. Resultados que permitieron alcanzar un acumulado en el año de 69 puntos en la Clínica del Country y 62 puntos en Clínica La Colina.

Con relación a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, se recibió un total de **8.082 radicaciones** entre las dos instituciones; siendo las felicitaciones las de mayor volumen, representando un **54%** del volumen total.







## Programa de Cultura de Servicio Memorables

Para el 2022 se realizó la implementación del Programa de Cultura de Servicio denominado “Memorables, servimos con sentido humano”, el cual tiene como objetivos:

Cultivar comportamientos adecuados, basados en nuestros valores corporativos, que permitan brindar experiencias de servicio memorables (alta recordación) con sentido humano.

Lograr que esta cultura de servicio se convierta en el factor diferencial de nuestras Clínicas.

Elevar el desempeño, el compromiso y el sentido de pertenencia de nuestros colaboradores, con el fin de impactar en su bienestar y asimismo, los resultados de cara al paciente.

Brindar las herramientas necesarias para generar experiencias que trasciendan en el servicio.

Alcanzar la meta de NPS (Net Promoter Score), reducir las quejas de atención humanizada y aumentar las felicitaciones, siendo conscientes que es fundamental hacer la medición de la voz del paciente para medir su impacto.





En el marco del Programa de Cultura de Servicio se definieron **8** herramientas con enfoque hacia el colaborador:

**Reconocimiento Memorable:** Mes a mes reconocemos a nuestros colaboradores asistenciales y administrativos que obtuvieron felicitaciones destacadas por brindar un servicio memorable a nuestros pacientes y sus familias. En el 2022 entregamos **153** reconocimientos a los colaboradores de las instituciones.

**Familias Memorables:** Involucrar a las familias de nuestros colaboradores, con el fin de trascender y vivir experiencias memorables en todos los ámbitos de nuestras vidas, que marquen un sello. ¡Ser felices en familia! En el 2022 se entregaron **2** premios para que fueran disfrutados en familia.

**Encuentro “Memorable Eres Tú”:** Encuentro presencial para desarrollar competencias en los diferentes asistentes, que les permitan implementar experiencias memorables de servicio en sus sitios de trabajo. En el 2022 se realizaron 2 encuentros, el primero denominado **Memorable Eres Tú**, donde asistieron en Clínica del Country **378** colaboradores y en Clínica La Colina **143** colaboradores, para un total de **521** asistentes a estas jornadas; y el segundo denominado **Memorable Eres Tú**



– **Alcanzando el “WOW”**, donde asistieron en Clínica del Country **234** colaboradores y en Clínica La Colina **101** colaboradores, para un total de **335** asistentes a estas jornadas.

**Líderes Memorables:** Encuentro presencial para desarrollar competencias de liderazgo y brindar herramientas para la construcción de equipos de alto desempeño. En el 2022 se entrenaron 29 líderes del equipo asistencial y 18 del equipo administrativo, adicional se realizó una sesión exclusiva a 13 coordinadoras del grupo de Enfermería.

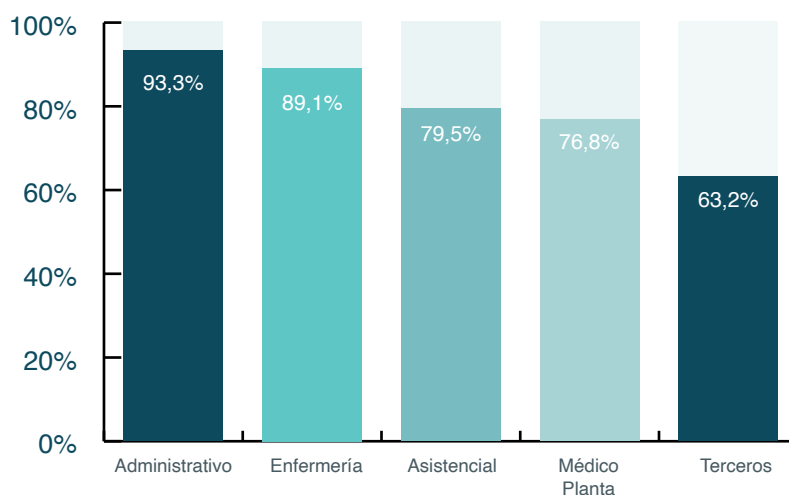
**Curso Virtual (EDUCO) Memorables:** Curso práctico en nuestra plataforma de educación continuada EDUCO, el cual buscó fortalecer el alcance del programa de Cultura de Servicio y otros temas de interés relacionados con servicio, para una atención humanizada. En el desarrollo de este curso se alcanzó una participación del 80.1% del total de los colaboradores tanto asistencial como administrativo.



## Memorables



## Cumplimiento por población



**Facilitadores Memorables:** Formación para colaboradores que se convirtieron en embajadores y facilitadores del programa, y en el 2023 se encargarán de difundirlo y multiplicarlo para todo el equipo de las Clínicas. Durante el proceso se recibió la inscripción de **42** colaboradores, de los cuales se graduaron como facilitadores **13** personas que hacen parte de ambas Clínicas.



**Respuestas Memorables PQRS:** Asesoría, formación y acompañamiento en la puesta en marcha del modelo integral de manejo y atención de PQRSF. 65 colaboradores que generan respuestas a PQRSF participaron de la sesión con el fin de optimizar el proceso y brindar una respuesta memorable a nuestros pacientes y sus familias.

**Memorables a la caza:** Modelo para detectar oportunidades de mejora y ejecutar ACCIONES MEMORABLES. Este modelo se diseñó en el 2022 y se implementará a partir del 2023.

**Protocolo Memorable:** Establecer guías de servicio que permitan mejorar la ruta de experiencia de nuestros pacientes y familias, teniendo en cuenta todos los momentos de verdad. Esta guía se diseñó en el 2022 y se implementará a partir del 2023.

**Día Mundial de la Salud:** El día 7 de abril del 2022 se celebró el Día Mundial de la Salud, al conmemorar el aniversario de la fundación de la Organización Mundial de la Salud (OMS) en 1948. Cada año se selecciona un tema para destacar en un área prioritaria de preocupación de Salud Pública en el mundo.



Nuestras Clínicas se unieron este año, resaltando la importancia de un **SERVICIO MEMORABLE** con nuestros pacientes y sus familias. Esta actividad tuvo como objetivos:



Reforzar el programa de Cultura de Servicio en las Clínicas, a través de la conmemoración del Día de la Salud.



Recordar los objetivos, enfoques y herramientas del programa Memorables.



Impactar a más colaboradores con actividades relacionadas al programa.

Como resultado del despliegue del programa de cultura Memorables, se obtuvieron los siguientes indicadores:

Nombre indicador	Resultado esperado	Resultados I trimestre	Resultados II trimestre	Resultados III trimestre	Resultados IV trimestre
Felicitaciones Humanización	Aumentar el porcentaje de felicitaciones 5% en Clínica del Country. Será medido trimestralmente.	23 %	20 %	-2 %	26 %
	Aumentar el porcentaje de felicitaciones 5% en Clínica La Colina. Será medido trimestralmente.	- 86%	6%	21%	27%

- El cálculo del indicador se genera con respecto al comportamiento del trimestre anterior.
- El IQ del año 2022 se calculó vs el IVQ del 2021.

Nombre indicador	Resultado esperado	Resultados I trimestre	Resultados II trimestre	Resultados III trimestre	Resultados IV trimestre
Felicitaciones Humanización	Disminuir las quejas asociadas a humanización 5% en Clínica del Country. Será medido trimestralmente.	-75 %	-51 %	-16%	-25 %
	Disminuir las quejas asociadas a humanización 5% en Clínica La Colina. Será medido trimestralmente.	-71 %	-68 %	-79 %	15 %

- El cálculo del indicador se genera con respecto al comportamiento del trimestre anterior.
- El IQ del año 2022 se calculó vs el IVQ del 2021.

A pesar de las situaciones presentadas en cada una de las Clínicas durante el año 2022, destacamos el esfuerzo general del equipo asistencial y administrativo frente a la atención humanizada brindada a nuestros pacientes y

sus familias, para dar cumplimiento a la meta establecida frente a este indicador de humanización en la mayoría de los servicios.



# Proyectos 2023

## Satisfacción y fidelización:

En el 2023 se trabajará en el modelo de gestión de experiencia del cliente, el cual cuenta con 4 ejes principales:



## Nuestra Atención



### Acompañamiento Hospitalario

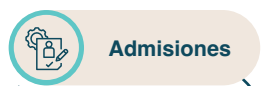
Como parte fundamental de la atención centrada en la persona, la humanización en salud en las Clínicas ha decidido delimitar y especificar el tratamiento de nuestros pacientes, familias y colaboradores, en el acompañamiento desde un punto de vista hospitalario, trascendiendo cada vez más la experiencia como un marcador definitivo en lo que corresponde al valor agregado.

De esta manera, con un equipo de gestores, profesionales y coordinadores, se logra engranar la atención del paciente con el relacionamiento institucional y fortalecimiento de la identificación de necesidades, enfocado en humanización.

# Estrategias Auditoría de Servicio

Mejorar tiempos de respuesta en asignación de camas. Alianzas con aseguradores para mitigar los tiempos en las autorizaciones de Hospitalización y procedimientos Quirúrgicos.

Reforzar asesoría de servicios. Reingeniería al proceso de acompañamiento. Protocolos de atención.



Revisión habitaciones para cumplimiento estándares de calidad. Aislamiento y entrega de habitaciones a pacientes.

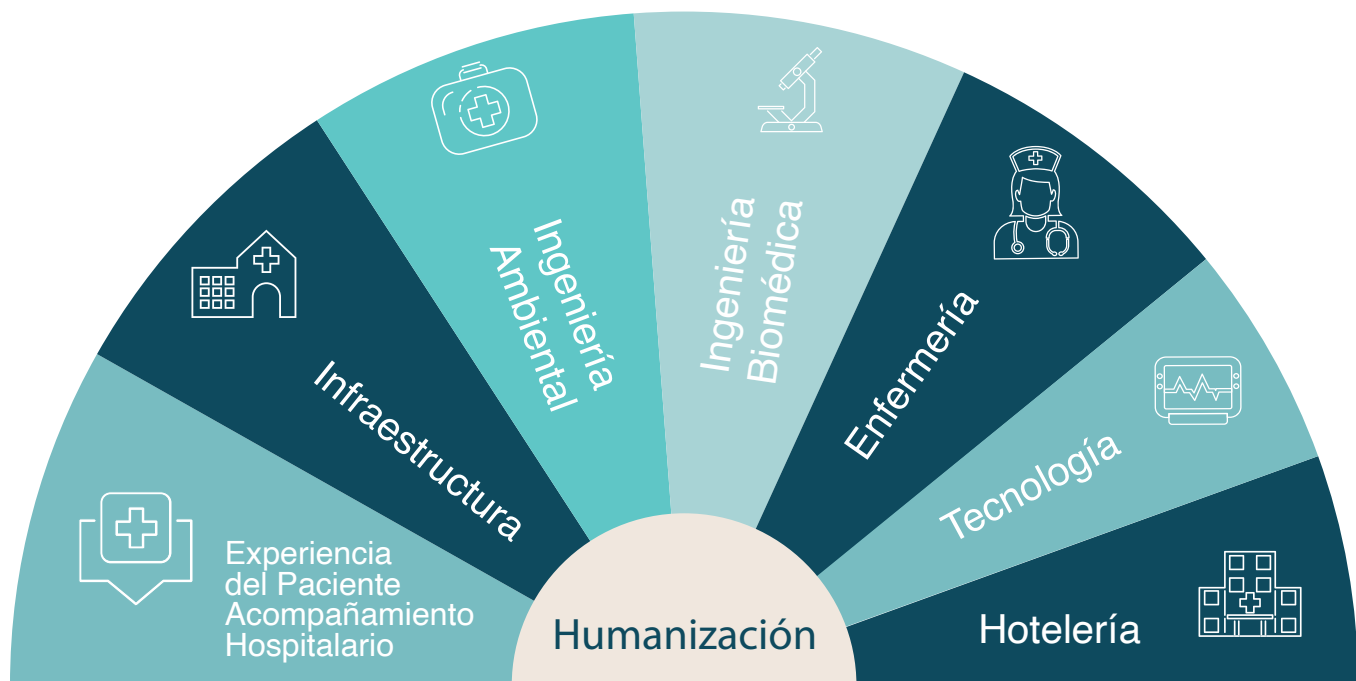


Mejorar los tiempos de respuesta para la atención del paciente. Cumplimiento de procesos.

# Auditoría de Servicio de Habitaciones

Desde finales de 2021, se crea y se decide implementar en las Clínicas por medio de la Subgerencia de Experiencia del Paciente, una estrategia que permita ser un modelo preventivo y cercano a los procesos que ejecutan la atención del paciente. Considerando esta iniciativa se crea la **auditoría de servicio de habitaciones**, la cual se enfoca como un modelo de revisión preventiva, dando a conocer a las áreas de apoyo como Infraestructura, Enfermería, Ingeniería Biomédica,

Hotelería y Tecnología, el detalle real de lo que recibirá el paciente para una estancia hospitalaria adecuada. Durante el 2022 se revisó el proceso, herramientas de implementación y acuerdos de servicio, que permitieran al proyecto ser tangible en una mejora continua, dando hallazgos de innovación y sobre todo fortaleciendo la seguridad del paciente.



## ¿Qué viene para el otro año?

Para el 2023, Acompañamiento Hospitalario pretender enlazar las áreas asistenciales y administrativas desde la auditoría de servicio, consolidando un modelo preventivo y de una mayor cobertura en las Clínicas, que nos mitigue inconformidades y brinde comodidad, bienestar y una experiencia memorable en las Clínicas.

## Acompañamiento Ambulatorio



Desde la Jefatura de Acompañamiento Ambulatorio, durante el año 2022 se fortalecieron y se definieron nuevas rutas de acompañamiento ambulatorio, enfocadas en algunas de las condiciones estratégicas de la institución como son Oncología, Cirugía Ambulatoria, Cirugía Bariátrica y Electrofisiología, brindando a través del gestor de acompañamiento una atención personalizada a nuestros pacientes y sus familiares, y acompañándolos en todo su ciclo de atención con el fin de facilitar el acceso a los diferentes servicios. Se habilitaron canales con algunas aseguradoras, que nos permiten apoyar en el trámite de solicitud de autorizaciones de los servicios que se prestan en nuestras instituciones y garantizan la continuidad de la atención de nuestros pacientes, así como a cada uno de los gestores se les habilitó la plataforma de agendamiento de citas, con el fin de facilitar el acceso para las programaciones de los exámenes derivados de las consultas.





Adicionalmente, se realiza un acompañamiento al 100% de los pacientes que vienen a realizarse los exámenes prequirúrgicos y post quirúrgicos de cirugía bariátrica, garantizando oportunidad en la atención en los diferentes servicios y un acompañamiento preferencial.

Los gestores de acompañamiento se encuentran ubicados en los siguientes servicios:



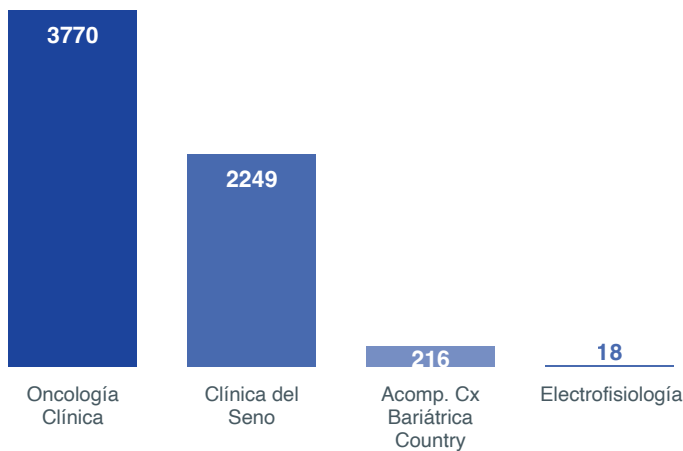
**Clínica del Country:** Oncología Clínica, Mastología y Electrofisiología.



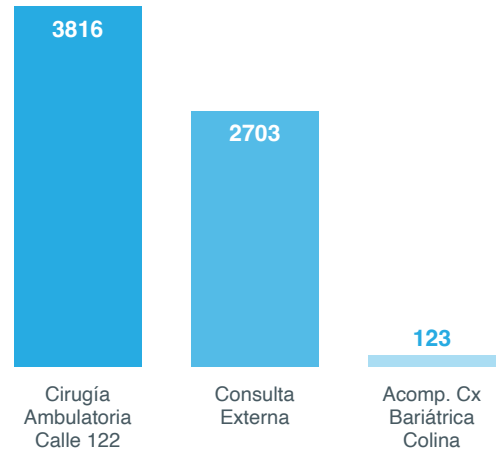
**Clínica La Colina:** Consulta Externa y el Centro Especializado en Cirugía Ambulatoria en la Torre Colmédica 122.

La gráfica nos muestra la cantidad de pacientes que fueron atendidos por los gestores en cada uno de los ser

**Gestion acompañamiento ambulatorio Clínica del Country**

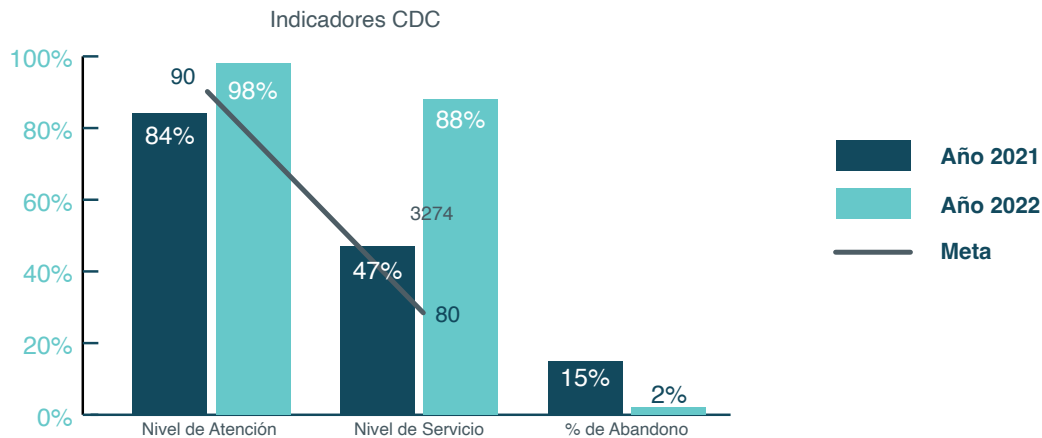


**Gestión acompañamiento ambulatorio Clínica La Colina**



Con las acciones implementadas en el año 2022 para garantizar la accesibilidad de nuestros pacientes y sus familiares en el agendamiento de sus citas y exámenes de apoyo diagnóstico, los indicadores de gestión del call center tuvieron un resultado positivo en comparación al año 2021.

Indicadores	Meta
Nivel de Servicio	80%
Nivel de Atención	90%



# Acciones de mejora implementadas en el año 2022

Se conformó un equipo de colaboradoras de confirmación de citas en las Clínicas, con el fin de garantizar la asistencia de los pacientes a sus exámenes o consultas en nuestra institución.

Integración del agendamiento en una sola plataforma por parte del proveedor, lo que nos permitió mejorar los tiempos de registro para el agendamiento de las citas.

Atención presencial en Clínicas, para el agendamiento de las citas.

Perfil de agendamiento para los gestores, garantizando oportunidad y cumplimiento de la ruta de atención.

Se implementó un seguimiento semanal para la validación de los indicadores y poder tomar acciones en caso de que los resultados estuvieran por debajo de la meta establecida.

## Comité de Ética Hospitalario

En nuestras Clínicas contamos con un Comité que vela por los derechos y deberes de los pacientes, y la humanización en la atención.

### El Comité de Ética Hospitalario tiene tres principales objetivos:

1

Promover, gestionar y apoyar estrategias que garanticen la humanización, oportunidad y calidad en la atención.

2

El cumplimiento de los derechos de los pacientes y ser vocero, cuando uno de estos no se cumpla.

3

Promover campañas educativas para socializar y dar a conocer los derechos y deberes, y articular actividades para el cumplimiento de los mismos.

### Funciones del Comité de Ética Hospitalario:

1

Analizar los casos en los que se vulneren durante la atención, los derechos de los pacientes.

2

Revisar periódicamente los derechos y deberes de los pacientes, de acuerdo a la normatividad vigente y directrices institucionales.

3

Canalizar las quejas para implementar acciones correctivas, cuando se vulneren los derechos de los pacientes.



NUESTRO  
**EQUI**  
**PO**



# Nuestro equipo



Continuamos trabajando por “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 nuestra visión, trabajamos con un equipo de profesionales que se destaca por su cultura de servicio y por su sello memorable, que impacta a nuestros pacientes y sus familias.

## Empleo

GRI 401-1





Número total de nuevas contrataciones			
Regiones	Género	Rango de edad	Personas contratadas
Clínica del Country	Hombres	Entre 18 y 30 años	84
		Entre 31 y 50 años	83
		Mayores de 51 años	9
	Mujeres	Entre 18 y 30 años	206
		Entre 31 y 50 años	158
		Mayores de 51 años	9
Clínica La Colina	Hombres	Entre 18 y 30 años	42
		Entre 31 y 50 años	35
		Mayores de 51 años	2
	Mujeres	Entre 18 y 30 años	97
		Entre 31 y 50 años	85
		Mayores de 51 años	2
Total de nuevas contrataciones		Clínica del Country: 549 Clínica La Colina: 263 Total Clínicas: 812	
Número total de retiros			
Regiones	Género	Rango de edad	Personas contratadas
Clínica del Country	Hombres	Entre 18 y 30 años	50
		Entre 31 y 50 años	55
		Mayores de 51 años	5
	Mujeres	Entre 18 y 30 años	129
		Entre 31 y 50 años	155
		Mayores de 51 años	35
Clínica La Colina	Hombres	Entre 18 y 30 años	24
		Entre 31 y 50 años	34
		Mayores de 51 años	6
	Mujeres	Entre 18 y 30 años	51
		Entre 31 y 50 años	86
		Mayores de 51 años	5
Total de nuevas contrataciones		Clínica del Country: 429 Clínica La Colina: 206 Total Clínicas: 635	

Número total de nuevas contrataciones	
Número total de colaboradores al inicio del periodo	
Clinica del Country:	1624
Clinica La Colina:	782
Número total de colaboradores al final del periodo	
Clinica del Country:	1722
Clinica La Colina:	827
Tasa de nuevas contrataciones	
Clinica del Country:	0.34%
Clinica La Colina:	0.33%
Tasa de rotación	
Clinica del Country:	0.19%
Clinica La Colina:	0.18%
Contrataciones: Contratos de aprendizaje	
Clinica del Country: Mujeres menores de 18	10
Clinica del Country: Hombres menores de 18	4
Clinica La Colina: Mujeres menores de 18	3
Clinica La Colina: Hombres menores de 18	0

## Licencias de maternidad y paternidad

### GRI 401-3

Clínica del Country			
Número de colaboradores que tuvieron derecho a una licencia de maternidad o paternidad	Hombres		3
	Mujeres		41
Número de colaboradores que ejercieron su derecho a la licencia de maternidad o paternidad	Hombres		3
	Mujeres		41
Número de colaboradores que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase la licencia de maternidad o paternidad	Hombres		3
	Mujeres		41
Número de colaboradores que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su licencia por maternidad o paternidad y conservaron su empleo pasados doce meses desde su reincorporación, desglosados por sexo.	Hombres		3
	Mujeres		37
Índice de reincorporación al trabajo	Hombres		100%
	Mujeres		100%

Clínica la Colina			
Número de colaboradores que tuvieron derecho a una licencia de maternidad o paternidad	Hombres		2
	Mujeres		17
Número de colaboradores que ejercieron su derecho a la licencia de maternidad o paternidad	Hombres		2
	Mujeres		17
Número de colaboradores que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase la licencia de maternidad o paternidad	Hombres		2
	Mujeres		17
Índice de reincorporación al trabajo	Hombres		100%
	Mujeres		100%




# Diversidad de Órganos de Gobierno y de Empleados



## Diversidad Órganos de Gobierno



GRI 405-1


### Clinica del Country

Grupo de edad	Entre 18 y 30 años		Entre 30 y 50 años		Mayores de 50 años		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%
Género								
Hombres 	0	0	3	37,5	1	12,5	4	50
Mujeres 	0	0	4	50	0	0	4	50
Total	0	0	7	87,5	1	12,5	8	100

## Diversidad colaboradores

GRI 2-7

	Clinica del Country	Clinica La Colina
 Número total de colaboradores	1.716	823
 Hombres	405	193
Menores 18	4	-
Entre 18 y 30	108	52
Entre 30 y 45	200	95
Más de 45	93	46
Hombres asistenciales	230	130
Hombres administrativos	175	63

	Clinica del Country	Clinica La Colina
 Mujeres	1311	630
Menores 18	10	2
Entre 18 y 30	310	155
Entre 30 y 45	772	375
Más de 45	219	98
Mujeres administrativas	312	128
Mujeres asistenciales	999	502
<b>Pertenencia étnica</b>		
Pertenencia étnica colaboradores: Afrodescendiente	15	5
Pertenencia étnica colaboradores: Indígena	5	3
Pertenencia étnica colaboradores: Mestizo	1379	667
<b>Niveles de educación</b>		
Educación básica secundaria	141	67
Educación técnica o tecnológica	707	304
Educación universitaria	474	199
Especialización	370	255
<b>Equidad salarial</b>		
Menos de \$2,000.000	258	106
Entre \$2,000.000 Y \$4,000.000	812	362
Entre \$4,000.000 y \$6,000.000	163	77
Entre \$6,000,000 y \$8,000,000	33	22
De \$8,000,000 y \$10,000,000	7	2
De \$10,000,000 y \$20,000,000	96	98
Más de \$20,000,000	10	-
Ratio entre el salario más bajo y el Salario Mínimo Legal Vigente.	300.000	

# Nuestros Médicos



Especialidad	Clínica del Country	Clínica La Colina	Común
Anestesiología y Reanimación	45		5
Cardiología	5	5	6
Cardiología Pediátrica	5	1	
Cirugía Bariátrica	4	1	7
Cirugía Cardiovascular	2		4
Cirugía de Mano	5	4	1
Cirugía de Cabeza y Cuello	2		6
Cirugía de Columna	4	1	3
Cirugía de Hombro			1
Cirugía de Mama	6	1	8
Cirugía de Rodilla	1	1	3
Cirugía de Tórax	5	1	3
Cirugía Gastrointestinal y Endoscopia Digestiva	1		1
Cirugía General	13	7	31
Trasplante Renal	2		
Cirugía Maxilofacial	6	5	5
Cirugía Oncológica		1	1
Cirugía Pediátrica		1	4
Cirugía Plástica Oncológica	3		3
Cirugía Plástica Reconstructiva	16	14	15
Cirugía Vascul Periférica	3	2	6



 Especialidad	Clinica del Country	Clinica La Colina	Común
 Coloproctología	1		2
Dermatología	4	2	2
Dermatología Oncológica	1		
 Dolor y Cuidados Paliativos	4	2	1
Electrofisiología	1		
Endocrinología	3		4
 Endocrinología Pediátrica	1		1
Gastroenterología Pediátrica	1		
 Gastroenterología Y Endoscopia Digestiva	6	3	5
Genética Humana	1		1
Geriatría Clínica	2	1	1
 Ginecología Oncológica	6		8
Ginecología y Obstetricia	41	31	77
Hemato Oncología		1	2
 Hematología	7	1	1
Hemodinamia	1		
 Hepatología			1
Infectología	2		7
Infectología Pediátrica			3
 Inmunología			1

# Nuestros Médicos



Especialidad	Clínica del Country	Clínica La Colina	Común
Medicina Crítica	2		1
Medicina Crítica Pediátrica	2		
Medicina Física y Rehabilitación			3
Medicina Interna	11	9	6
Medicina Materno Fetal	2	1	6
Medicina Nuclear	5		
Nefrología	4	2	1
Nefrología Pediátrica	1		1
Neonatología	12		
Neumología	6		3
Neumología Pediátrica			5
Neurocirugía	11	3	6
Neurocirugía Pediátrica	1		
Neurología	6	5	7
Neurología Pediátrica	1		3
Oftalmología	5	3	1
Oftalmología Pediátrica	1		
Oncología Clínica	9		
Oncología Pediátrica	1		
Ortopedia de Hombro		1	
Ortopedia de Pie y Tobillo	1	1	



Especialidad	Clínica del Country	Clínica La Colina	Común
Ortopedia de Pie y Tobillo	1	1	
Ortopedia Oncológica	1		1
Ortopedia Pediátrica	2	2	4
Ortopedia y Traumatología	35	34	34
Otología	1		
Otorrinolaringología	27	16	16
Pediatría	2	4	5
Psiquiatría	7	3	1
Psiquiatría Infantil	1		
Psiquiatría Oncológica	1		
Radiología e Imágenes Diagnósticas	2		
Radiología Intervencionista			2
Radioterapia Oncológica	1		
Reumatología	3	1	1
Reumatología Pediátrica	1	1	
Toxicología Clínica	5	2	
Urología	8	14	22
Urología - Trasplante Renal	1		
Urología Oncológica	2		2
Urología Pediátrica			1
<b>TOTAL</b>	<b>391</b>	<b>188</b>	<b>362</b>



# Bienestar y Experiencia del Colaborador



## Tu Voz Importa

Medir el entorno laboral nos permite fortalecer aquellas acciones positivas que aportan a la construcción de una experiencia memorable y a identificar las oportunidades de mejora que tenemos como organización para atraer, retener y fidelizar nuestros colaboradores. Por ello, cada 6 meses realizamos la encuesta “Tu Voz Importa”, como oportunidad para que nuestros colaboradores nos compartan sus percepciones, necesidades y deseos en las Clínicas.

Estas mediciones se enfocan en los impulsores como: El apoyo de los líderes, la colaboración entre equipos,

la inclusión, la seguridad psicológica, la intención de permanecer, el burnout, el balance vida personal – laboral y el estrés laboral.

### A continuación, presentamos los resultados de las dos mediciones realizadas en el 2022:

En la aplicación de las encuestas en 2022, contamos con una participación del **90%** en el mes de mayo y del **92.2%** en el mes de octubre.



### Experiencia del Colaborador

Resultados mayo 2022



### Experiencia del Colaborador

Resultados octubre 2022



Hemos venido avanzando en la generación de estrategias que aporten al fortalecimiento de las áreas con mayor número de oportunidades de mejora, identificadas en cada una de las mediciones. Desde la ejecución de talleres, acciones formativas y capacitaciones, y el propiciar espacios de conversación y comunicación, se nos ha permitido acompañar tanto a los colaboradores como a los líderes en la disminución de brechas existentes y en generar valor en la experiencia de nuestros equipos.

GRI 401-2

## Estamos contigo en todo momento

Desde la Gerencia de Personas estamos comprometidos con la salud física, mental y el bienestar de nuestros colaboradores y sus familias. Por ello, hemos generado estrategias permanentes, cuyo propósito es acompañar a los colaboradores en todas las etapas de su vida y asimismo aportar al cuidado y al balance vida laboral - personal de nuestros colaboradores.



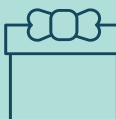
**Día de cumpleaños:** Celebramos con la posibilidad de disfrutar de un día libre durante el mes del cumpleaños, para actividades personales. **443** personas solicitaron el beneficio.



**Día de la familia:** Otorgamos un día hábil de descanso remunerado por semestre, para compartir en familia. **2.620** personas solicitaron este beneficio.



**Tiempo por matrimonio:** Ponemos a disposición de los colaboradores 3 días hábiles remunerados para esta ocasión especial. **25** colaboradores disfrutaron de este tiempo para celebrar esta fecha especial.



**Regalo de navidad hijos de colaboradores:** Entregamos un regalo a los hijos menores de 12 años de los colaboradores, para celebrar juntos. **1.131** regalos entregados.



**Regalo de navidad para colaboradores:** Reconocemos la entrega y 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. **360** personas fueron reconocidas.



**Kit recién nacido:** Celebramos la llegada de los nuevos miembros a las familias, con un kit de bienvenida para el recién nacido. Se entregaron **48** kits.



**Kit de condolencias:** Acompañamos a nuestros colaboradores en situaciones difíciles como el fallecimiento de un ser querido. Se entregaron **11** kits de condolencias.



**Transporte:** Contamos con un programa de movilidad sostenible **Try My Ride**, que mejora la experiencia de movilidad de los colaboradores y su calidad de vida. Adicional tenemos convenios de parqueaderos con tarifas preferenciales para colaboradores y parqueadero gratuito para bicicletas. Se realizaron **97** premiaciones.



**Vacaciones recreativas:** Aportamos al cuidado de los hijos de los colaboradores en la semana de receso escolar y brindamos espacios de diversión y aprendizajes para nuestros niños. **101** niños participaron de la actividad.



**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.



**Día de la Enfermería y Día del Talento Administrativo y Asistencial:** Resaltamos la labor y la dedicación de nuestros equipos. **1.956** personas participaron de esta actividad.



**Feria de emprendimiento:** Apoyamos los pequeños negocios de nuestros colaboradores, brindando espacios en los que den a conocer los bienes o servicios que ofrecen. Contamos con la participación de **100** colaboradores.



**Examen de mamografía:** Brindamos la oportunidad de realizar el pago del examen de tamizaje para Cáncer de Mama, a través de descuento por nómina, con una tarifa preferencial para el colaborador y sus familiares. **86** colaboradores tomaron el beneficio.



**Obsequio de cumpleaños:** Reconocemos al colaborador en este día, a través de un detalle que se entrega en el mes de su cumpleaños. **1.814** unidades entregadas.



**Reconocimiento Villa de Leyva:** Reconocemos el espíritu colaborador y el don de servicio, al participar en jornadas sin ánimo de lucro. **101** reconocimientos.



**Webinar de educación financiera:** Ponemos a disposición del colaborador, espacios donde puede resolver dudas financieras y obtener información relacionada con el cambio y situaciones que se puedan presentar en su vida financiera. **60** asistentes.



**Feria de vivienda:** Brindamos espacios al colaborador, en donde pueda conocer las diferentes opciones con las que cuenta, para hacer realidad el sueño de tener vivienda propia. **300** asistentes.



## Talento y Desarrollo

En **Talento y Desarrollo** tenemos como propósito asegurar y acompañar el desarrollo de competencias técnicas y habilidades blandas, con el objetivo de fidelizar los mejores talentos y preservar el capital intelectual, proporcionando oportunidades de desarrollo efectivo que aporten al crecimiento personal y profesional, brindando la mejor experiencia a los colaboradores y que estén alineadas con los objetivos y estrategia organizacional.

En las Clínicas estamos comprometidos con generar experiencias memorables para nuestros pacientes y

esto se hace sostenible contando con colaboradores que estén alineados y comprometidos con la cultura organizacional.

Durante el año 2022 potencializamos nuestro proceso de **inducción corporativa** y garantizamos la inducción de forma presencial a partir del segundo semestre del año con la participación de **437 colaboradores**. **Sabemos que la experiencia de los colaboradores** se inicia desde nuestro primer contacto con ellos, por esta razón, queremos brindar a nuestros colaboradores herramientas que faciliten su proceso de ingreso,

bienvenida y adaptación a la organización, así como los conocimientos actualizados sobre los objetivos estratégicos y los principales cambios organizacionales, promoviendo el óptimo desempeño a través del contacto con líderes y compañeros. Esto, entendiendo que su rol como nuevo colaborador contribuye al crecimiento estratégico y organizacional.

Realizamos el lanzamiento del **Programa Conectando Nuestro Talento** con el propósito de generar espacios abiertos de interacción, conversación y construcción colectiva de lo que significa desarrollo para nuestro crecimiento profesional y personal, entendiendo que el desarrollo es permanente y que está presente en todos los momentos y escenarios de nuestra vida. El programa inició en el mes de noviembre y han participado 170 colaboradores, hemos abarcado temas de desarrollo tales como: El desarrollo está en tus manos y Herramientas para aumentar efectividad personal.

Acompañamos a líderes y equipos en las **evaluaciones de desempeño**, con el fin de identificar planes de desarrollo que potencialicen el crecimiento personal y profesional, la estrategia y a la gestión del cambio en la organización, promoviendo los espacios de feedback e identificación de talentos y habilidades en nuestros colaboradores.



# Educación y Formación

## GRI 404-1 GRI 404-2

El área de Educación es un eje fundamental para nuestras Clínicas, en la medida en la que aporta en la formación, actualización y entrenamiento del Talento Humano en Salud, a través de la planeación, ejecución y evaluación de cursos, entrenamientos, jornadas de actualización y demás actividades en entornos virtuales y presenciales, para así promover su desarrollo personal y laboral, y contribuir en la mejora de la calidad en la

prestación del servicio de salud a nuestros pacientes y sus familias.

En los últimos años, nuestras actividades se han extendido al paciente y su familia, mediante la consolidación de un programa que estructura líneas de acción orientadas a dar respuesta a las diferentes necesidades de nuestros usuarios y sus familias.

# Educación Interna



Seguimos desarrollando nuestro componente de formación virtual a través de la plataforma de educación continuada de las Clínicas **EDUCO**, herramienta que cada vez es más amigable e intuitiva, ofreciendo un mayor volumen de contenidos a las diferentes áreas y perfiles.

## Plataforma de Educación Virtual Continuada **EDUCO 2022**



En 2022, la plataforma permitió el desarrollo de las siguientes 4 categorías de formación:

**Fundamentos Institucionales:** Categoría que reúne los temas considerados fundamentales para el adecuado desempeño en las Clínicas, que a su vez van de la mano con el cumplimiento normativo. El desarrollo por parte de los colaboradores de todas las áreas y perfiles, es de carácter obligatorio debido a su impacto institucional.

**Cursos Normativos:** Reúne los cursos que son exigidos de forma obligatoria por el estado, en la medida en la que fortalecen competencias específicas en la atención de pacientes. Estos cursos no son desarrollados por la población general sino asignados según los roles definidos desde la norma.

**Cursos de Crecimiento Institucional:** Contiene cursos que apoyan el desarrollo idóneo de las tareas y de los colaboradores, ya que se relacionan con la seguridad del paciente o su experiencia durante la atención. Esta categoría busca dar respuesta a necesidades específicas de un proceso y/o servicio.

**Entrenamientos:** Este espacio en EDUCO es un complemento obligatorio para los entrenamientos específicos en las áreas, puesto que permite brindar contenidos teóricos a través de objetos virtuales de aprendizaje, videos, lecturas complementarias, etc., que apoyan la experiencia en campo, permitiendo además que los participantes sean evaluados y certificados.



## Fundamentos Institucionales

Esta categoría contó con un cronograma para el año 2022, construido a partir del análisis interno en busca de aquellos temas que pudieran tener un alto impacto en el desarrollo de las actividades institucionales o debieran desarrollarse. Esto en la medida en la que los entes reguladores los definen como de obligatorio cumplimiento.

Es entonces la reunión de aquellos temas centrales, para el logro de nuestros objetivos de cara a los usuarios y a la norma. En esa medida se considera obligatorio su desarrollo por parte de todas las poblaciones, independiente de su tipo de contratación.

Las poblaciones definidas desde el proceso de educación para el desarrollo de los fundamentos institucionales son:



Enfermería



Médicos (hospitalarios, institucionales y adscritos)



Personal asistencial (instrumentación, esterilización, tecnólogos, terapia, nutrición y químicos farmacéuticos)



Personal administrativo



Terceros asistenciales



Terceros administrativos

Para este año, el cronograma reunió 6 temas distribuidos en el año y con un tiempo aproximado de 4 semanas disponibles para su desarrollo.

### Cronograma Fundamentos Institucionales



## Fundamentos Institucionales 2022

1

» Código de Conducta

Enero 24 - Marzo 6

Memorables

Mayo 18 - Junio 27

2

3

» Higiene de Manos y Vigilancia Epidemiológica

Julio 5 - Agosto 3

Atención humanizada, integral e inclusiva

Agosto 22 - Sept. 20

4

5

» Calidad y Seguridad en el Atención al Paciente y su Familia

Octubre 3 - Nov. 1

Responsabilidad de todos, Gestión Ambiental Seguridad y Salud en el Trabajo

Nov. 15 - Diciembre 14

6

El seguimiento al cumplimiento en el desarrollo de estos cursos se llevó a cabo mediante el visualizador de datos Power BI, cuyo link es enviado vía correo electrónico a las gerencias, subgerencias, jefaturas, coordinaciones, a los interventores de los servicios tercerizados y a la subgerencia de médicos adscritos, para que de esta forma se pueda realizar un seguimiento más estrecho al desempeño de cada equipo.

## Cumplimiento Clínica del Country

1. Código de conducta



2. Memorables



3. Higiene de Manos y  
Vigilancia Epidemiológica



4. Atención humanizada,  
íntegra e Inclusiva



5. Calidad y seguridad en la  
atención al paciente y su familia  
(administrativo)



51. Calidad y seguridad en la  
atención al paciente y su familia  
(asistencial)



6. Gestión Ambiental, Seguridad  
y Salud en el Trabajo



## Cumplimiento Clínica La Colina

1. Código de conducta



2. Memorables



3. Higiene de Manos y  
Vigilancia Epidemiológica



4. Atención humanizada,  
íntegra e Inclusiva



5. Calidad y seguridad en la  
atención al paciente y su familia  
(administrativo)



51. Calidad y seguridad en la  
atención al paciente y su familia  
(asistencial)



6. Gestión Ambiental, Seguridad  
y Salud en el Trabajo



# Cursos Normativos

En aras de dar cumplimiento a aspectos normativos, el proceso de educación tiene disponible para las Clínicas, a través de la plataforma EDUCO, cursos normativos gratuitos para que el personal requerido según la norma, pueda obtener su certificación.

Los cursos certificables disponibles en esta categoría para el año 2022, fueron:

## Atención a Víctimas de Violencia Sexual

Esta importante actividad de formación continua está disponible para el personal en modalidad de auto matriculación, es decir, que puede ser desarrollada por todas aquellas personas que deseen mejorar sus competencias para el abordaje de esta población.

## Asesoría pre y post test de VIH

Este año contamos nuevamente con esta oferta orientada a profesionales del área de urgencias adultos, que busca optimizar las competencias del equipo en el abordaje previo y posterior de aquellos pacientes que requieren la realización de la prueba de VIH.

## Lactancia Materna

Este curso está orientado a la población que brinda cuidado directo a la población materno perinatal, con el objetivo de mejorar las competencias en la atención de esta población y a la vez dar cumplimiento a los lineamientos de la estrategia IAMII, adoptada por las Clínicas.

## Atención Integral en Salud a Víctimas de Ataques con Agentes Químicos

Mediante la resolución 4568 de 2014, el Ministerio de Salud y Protección Social establece que las instituciones en salud deberán observar y aplicar el protocolo de atención de urgencias a víctimas de ataques con agentes químicos. En congruencia con esto, el proceso de educación realizó una revisión documental y en conjunto con las coordinaciones y profesionales del área de urgencias, entre otras definieron los contenidos que conformarían este curso. Posterior al proceso de virtualización, quedó disponible a partir del 29 de septiembre de 2022.

Mediante la resolución 4568 de 2014, el Ministerio de Salud y Protección Social establece que las instituciones en salud deberán observar y aplicar el protocolo de atención de urgencias a víctimas de ataques con agentes químicos. En congruencia con esto, el proceso de educación realizó una revisión documental y en con-

junto con las coordinaciones y profesionales del área de urgencias, entre otras definieron los contenidos que conformarían este curso. Posterior al proceso de virtualización, quedó disponible a partir del 29 de septiembre de 2022.

## Participación Cursos Normativos 2022

Curso	Total participantes
Atención integral en salud a víctimas de ataque con agentes químicos	264
Atención integral a Víctimas de Violencia Sexual	573
Estrategia IAMII	138
Asesoría pre tes y postest VIH	62
<b>Total participantes</b>	<b>1037</b>

## Entrenamientos

Durante este año, el área de Cardiología requirió el desarrollo de un entrenamiento específico con el objetivo de actualizar los conocimientos de algunos de los colaboradores, así como certificar la competencia de aquellas personas que, aún contando con vasta experiencia en el área, requerían de esta certificación.

El proceso inició con la actualización de la lista de chequeo de entrenamiento y la programación de turnos en los que el personal participante pudiera ser acompañado y evaluado en la realización de actividades mediante la aplicación de la lista de chequeo.

De forma alterna, en la Plataforma EDUCO, categoría Entrenamiento, se creó el espacio en el que posterior a la aprobación de la fase práctica, el usuario debía ingresar para complementar el proceso mediante la revisión de un video de capacitación y el desarrollo de la evaluación final de la actividad, la cual al ser aprobada permitió obtener la certificación.

Con el interés de fortalecer este espacio en conjunto con el área de Cardiología y Comunicaciones, se trabajó en el desarrollo de los videos de toma de electrocardiograma, monitoreo de tensión arterial de 24 horas y prueba de esfuerzo, los cuales harán parte del componente virtual del entrenamiento.

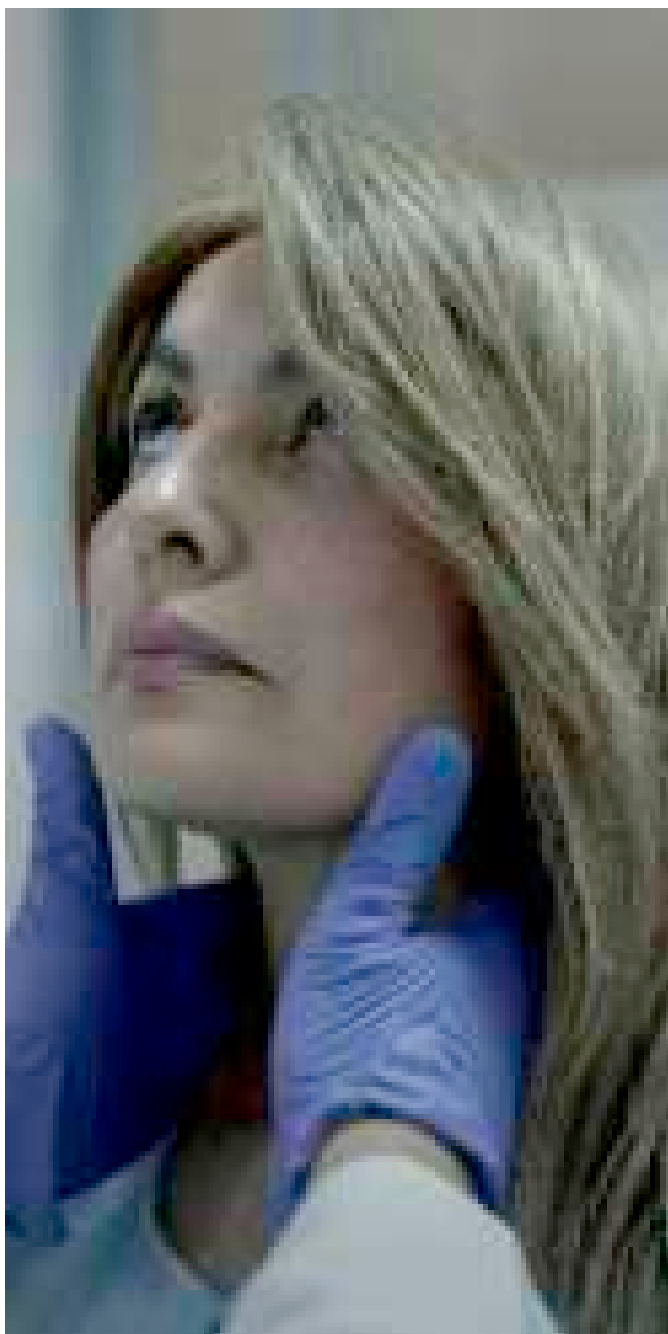
## Personas certificadas entrenamiento en Cardiología 2022

Inscritas	Certificadas
10	10

# Educación al paciente y su familia



Dando cumplimiento al objetivo de fortalecer la información y educación brindada al paciente, familia y comunidad, durante el año 2022 se dio continuidad a las estrategias y actividades bajo el trabajo del grupo funcional de Educación al paciente y su familia, liderado por el por el Proceso de Educación y conformado por la Jefatura de Operaciones Médicas, Jefaturas de procesos Asistenciales, Subdirección de Enfermería, Subgerencia de Servicios de Apoyo de Experiencia al Paciente, y Calidad y Comunicaciones, con el fin de generar nuevas estrategias para fortalecer la información y educación brindada por el personal de salud y áreas administrativas, y la implementación de la ruta de promoción y mantenimiento de la salud.

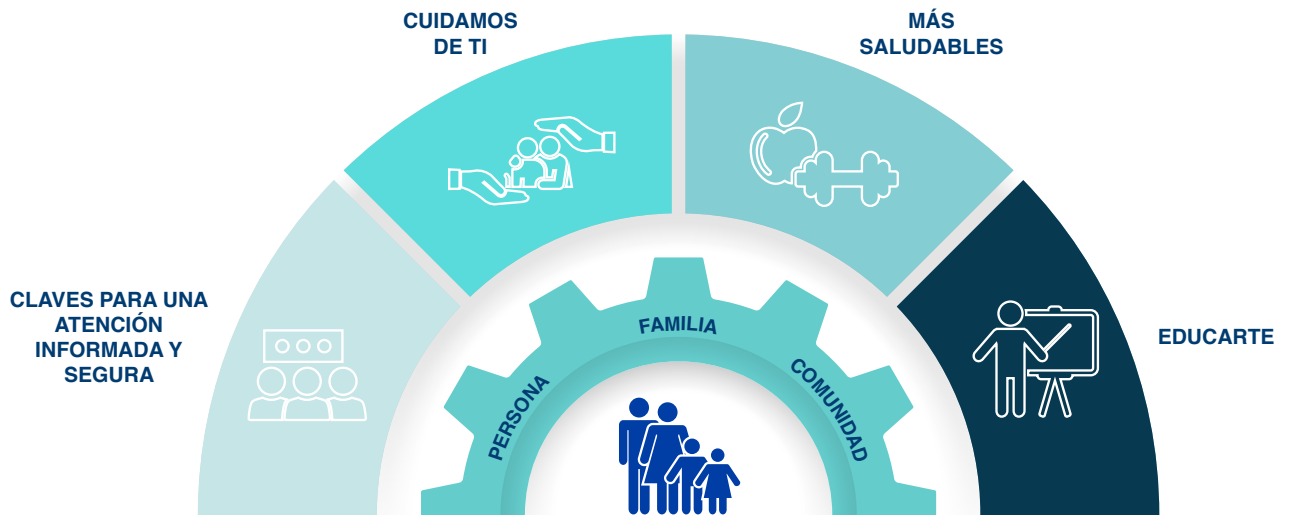


## ***La implementación de la ruta de promoción y mantenimiento de la salud***

La construcción del plan de trabajo parte de la identificación de necesidades de información y educación del paciente y su familia, necesidades institucionales de cada proceso y servicio de la Clínica. Todas estas estrategias están documentadas en el Programa Institucional de Educación al Paciente y su Familia - MIS-PRG-02, que define lineamientos para garantizar la información y educación al paciente y su familia desde antes del ingreso a las instalaciones, durante toda la ruta de atención (ingreso, estancia y egreso), y hasta su proceso de recuperación, fomentado la adopción de prácticas saludables y compromisos con el cuidado y mantenimiento de la salud.

El programa de educación al paciente y su familia emplea un modelo de educación basado en la ruta de atención del paciente, estandarizando la información y la educación que se debe brindar durante cada fase de la ruta de atención y dando respuesta a la condición de salud, las necesidades y expectativas individuales de cada paciente. A continuación, las actividades efectuadas de acuerdo con las 4 líneas del programa:

# Líneas de acción programa de educación al paciente y la familia



## Claves para una atención informada y segura



Enmarca toda la información estandarizada que se brinda a los pacientes y su familia, sin importar la vía de ingreso y la condición de salud al momento de la atención.

- Video institucional disponible en página web y salas de espera de las Clínicas.
- Guía para paciente y acompañantes, entregada desde admisiones.
- Pantallas informativas en urgencias de clasificación y tiempos de atención triage, y la ruta de atención del paciente en el servicio de urgencias.





# Cuidamos de Ti

Educación impartida a cada paciente, basándose en su nivel de alfabetización en salud y el de su familia, condición clínica, ruta de atención y enfoque en la gestión del riesgo. Para la estandarización de la educación brindada en la segunda línea: Cuidamos de Ti, se han definido etapas para la construcción de material educativo. Este contenido es redactado por el líder clínico en el **Formato guion técnico para la construcción de contenidos para material educativo a paciente y familia: EDU-FOR-11**.

Se tienen disponibles recursos educativos en diferentes formatos para cubrir las necesidades tales como: Videos, folletos, infografías y cartillas disponibles en formato físico y en la página web por patología y servicio. Se generó un único QR como estrategia de socialización con los pacientes del material educativo disponible en la página web.



***Se tienen disponibles recursos educativos en diferentes formatos para cubrir las necesidades***

## Pediatría

- Convulsiones.
- Cartilla riesgos en el hogar - Elementos y situaciones de riesgo que podemos evitar en el hogar.
- Guía para paciente y familia oncohematología pediátrica.
- Signos de alarma de infección respiratoria aguda.

## Gineco Obstetricia

- Cartilla Cuidados de la Familia y el Bebé.
- Signos de alarma infección respiratoria aguda embarazadas.

## Adultos

- Signos de alarma infección respiratoria adulto mayor.



# Más Saludables



Son estrategias orientadas a la promoción y mantenimiento de la salud, con el fin de generar factores protectores y una cultura de autocuidado en el paciente, su familia y cuidadores, hacia estilos de vida más saludables. Estas estrategias están enfocadas en:

## Capacitación a través de ferias y jornadas institucionales en las fechas conmemorativas en salud

- Lactancia materna
- Higiene de manos
- Semana de la niñez
- Día Mundial de la Seguridad del Paciente
- Día Mundial del Corazón
- Prevención y detección precoz de cáncer



## Rutas Integrales de Promoción y Mantenimiento de la Salud (RPMS):

Para la vigencia 2022, se implementaron las rutas de promoción y mantenimiento para cada uno de los grupos de edad de pacientes, encaminadas en promover la salud, identificar riesgos y generar una cultura de autocuidado en el paciente, su familia, cuidadores y colaboradores.

Se diseñaron folletos en físico, a través de código QR y en la página de las Clínicas, para orientar a los pacientes en los programas que tienen disponibles para mejorar su salud.

## Recomendaciones de egreso de acuerdo con la Ruta de Atención Integral de Promoción y Mantenimiento de la Salud

Además de las instrucciones de egreso específicas al motivo de atención en las Clínicas, se entregan recomendaciones de acuerdo con el ciclo de vida, con acciones específicas para el cuidado de la salud, la detección temprana y la protección específica, educando al paciente en factores protectores, fomentando el autocuidado y estilos de vida más saludables.

A continuación, las RPMS institucionales por ciclo vital:

- Primera infancia e infancia
- Adolescente
- Adulto
- Adulto mayor
- Materno perinatal

## Remisión de los pacientes a los Programas de Promoción y Mantenimiento de la Salud de su EAPB

Para garantizar la continuidad de la atención del paciente, las Clínicas se articularon con las aseguradoras en caso de identificar pacientes con factores de riesgo o una condición clínica instaurada que requiera de vinculación a uno de los programas ofertados por su EAPB.

# Capacitación anual

- Promedio de horas de capacitación anuales por empleado: 20.
- Programas para mejorar las habilidades de los empleados y programas de asistencia de transición: 12.

## Evaluaciones de Desempeño

GRI 404-3

Durante el año 2022, la herramienta definida para medir evaluaciones de desempeño hace parte del Grupo Banmédica y corresponde a Rankmi, en la cual se establecen objetivos estratégicos y se definen planes de desempeño en el rol de gerentes y subgerentes, transmitiendo la información hacia los diferentes niveles de los cargos.

**Método SMART**, en donde se pueden medir objetivos de forma estratégica, permitiéndonos realizar seguimientos y feedback con los líderes y equipos de trabajo.

**Total: 26 líderes.**

# Seguridad y Salud en el Trabajo

## Comité Institucional de Seguimiento a Reintegro, Rehabilitación, Reubicación y Reincorporación Laboral

Tiene como objetivo abordar casos de salud en seguimiento por restricciones y/o recomendaciones médico-laborales, derivados por accidentes o enfermedades de origen común o laboral, al igual que definir la reubicación y/o reincorporación laboral, garantizando el bienestar físico, mental y social de los colaboradores. Actualmente participan de manera integral diferentes procesos del área de Gerencia de

Personal y jefes inmediatos, con el fin de revisar, analizar y definir de manera integral los casos.

Entre septiembre y diciembre de 2022, se revisaron en comité 35 casos priorizados de salud y se cerraron de manera eficaz 65 casos con recuperación favorable.

# Plan de Emergencias Hospitalario

Ocurrió a través de la ejecución del **simulacro de activación** de cadena de llamadas por una situación de emergencia, en el cual participaron conjuntamente el **Comité Hospitalario de Emergencias y el área de Seguridad e Infraestructura**.

El simulacro distrital de evacuación se llevó a cabo con el apoyo de jefes y coordinadores como líderes

de evacuación y brigadistas, con una participación de **258 personas** del área administrativa en **Clínica del Country** y **29 personas en Clínica La Colina**, en donde previamente se sensibilizó a todo el personal sobre qué hacer en caso de una emergencia natural por sismo.

## Manual de SST para Terceros

Se documentó e implementó el **Manual de Gestión de Terceros**, el cual tiene como objetivo establecer un control permanente sobre las actividades que realizan proveedores y contratistas dentro de las instalaciones de las Clínicas.

Se realizaron capacitaciones sobre el manual a los supervisores e interventores de los contratos y áreas encargadas, para que conjuntamente se pueda asegurar el cumplimiento por parte de estos frente a los requisitos de Seguridad y Salud en el Trabajo.

## Semana de la Salud

Durante la Semana de la Salud se llevó a cabo la participación de 1.093 trabajadores en actividades de promoción de estilos de vida saludable y cultura de promoción de la salud.

La población trabajadora participó activamente en los stands de prevención de peligros y riesgos, plan de emergencias, alimentación saludable, hábitos de descanso y prevención de riesgo cardiovascular, riesgo psicosocial, entre otros.



Prevención y promoción de la salud		
Indicadores	Clínica del Country	Clínica La Colina
Cumplimiento del plan SST	98%	98%
Número de colaboradores con examen ocupacional	1347	858
Capacitaciones y actividades de gestión de riesgos priorizados (cobertura promedio)	1704	752
Accidentalidad de trabajo		
Frecuencia de accidentalidad	4.3	2.8
Severidad de accidentalidad	2.07	0.43
Accidentes mortales	0	0

# Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo



## GRI 403-1

Las Clínicas han trabajado para adecuar sus procesos a los requisitos establecidos en el Decreto 1072 de 2015, por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) con el objeto de gestionar y controlar sus peligros continuamente en el marco de un sistema de gestión que abarque todos los aspectos de la organización y así demostrar cómo orientar sus actividades hacia el logro de los objetivos de Seguridad y Salud en el Trabajo y el cumplimiento de su filosofía empresarial en los contratos establecidos con los terceros, ya sea con personas naturales o jurídicas.



### Listado de requerimientos legales a los que da cumplimiento el Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo

Ley 9 de 1979	Decreto 903 de 2014	Resolución 40259 de 2015
Ley 100 de 1993	Decreto 2663 de 1950	Resolución 40492 de 2015
Ley 1562 de 2012	Decreto 1530 de 1996	Resolución 41291 de 2018
Ley 1295 de 1994	Decreto 19 de 2012	Resolución 90707 de 2013
Ley 1010 de 2006	Decreto 472 de 2015	Resolución 3085 de 2007
Ley 1622 de 2013	Decreto 1072 de 2015	Resolución 1016 de 1989
Ley 361 de 1997	Decreto 231 de 2006	Resolución 1157 de 2008
Ley 378 de 1997	Decreto 277 de 1993	Resolución 1457 de 2008
Ley 755 de 2002	Decreto 2053 de 1999	Resolución 2013 de 1986
Ley 776 de 2002	Decreto 2800 de 2003	Resolución 957 de 2005
Ley 828 de 2003	Decreto 4465 de 2011	Resolución 0312 de 2019
Ley 931 de 2004	Decreto 723 de 2013	Concepto 28256 de 2014
Ley 986 de 2005	Decreto 2798 de 2013	Concepto 349337 de 2010
Ley 1280 de 2009	Decreto 1025 de 2014	Norma Técnica NTC 1700
Ley 1468 de 2011	Decreto 614 de 1984	Norma Técnica NTC 4114
Ley 1496 de 2011	Resolución 1445 de 2002	Decisión 584 de 2004
Ley 1523 de 2012	Resolución 3100 de 2019	Circular 0010 de 2017
Ley 1618 de 2013	Resolución 156 de 2005	Sentencia 36922 de 2010
Ley 1822 de 2017	Resolución 1401 de 2007	
Ley 1846 de 2017	Resolución 2851 de 2015	
Ley 2141 de 2021	Resolución 1356 de 2012	
Ley 2114 de 2021	Resolución 2400 de 1979	





## Listado de estándares, directrices o normas sobre las cuales se basa el Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo

Decreto 1072 de 2015 y Resolución 0312 de 2019

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo tiene cobertura a todos sus trabajadores en las diferentes actividades de las Clínicas.



## Cubrimiento el SG-SST (trabajadores de proveedores, contratistas y/o subcontratistas)

Como parte integral del Sistema de Gestión de SST existe el manual de Seguridad y Salud en el Trabajo para Terceros, en donde se establece el alcance de las Clínicas, las responsabilidades y criterios para el manejo de terceros ya sean naturales o jurídicos.



## Actividades a terceros

El SG - SST abarca todas las actividades que los terceros desarrollen dentro de las Clínicas como son tareas de alto riesgo, prestación de servicios y proveedores de insumos.

Durante el 2022 las Clínicas mediante la aplicación de la resolución 0312 de 2019 obtuvo un porcentaje de cumplimiento de los estándares de 96.25%.





# Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes

GRI 403-2

## Identificación, evaluación y gestión de riesgos

Nuestras Clínicas han elaborado una matriz de identificación de peligros, evaluación y control de riesgos que cubija todas las actividades ejecutadas. Aplicando la metodología de la Guía Técnica Colombiana GTC-45 se realizan inspecciones en sitio, encuestas dirigidas a todos nuestros colaboradores, las cuales nos permiten identificar y evaluar riesgos presentes en los procesos. Además, realizamos un seguimiento constante a los resultados por medio de 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.

### Evaluación de riesgos



A los riesgos evaluados se le han delimitado actividades para su control: Eliminación, sustitución, control de ingeniería, control administrativo y trabajador de acuerdo con su aplicabilidad.

Para el control de los riesgos se han definido programas de gestión. La organización ha establecido un SST-PRC-11, Procedimiento Para la Identificación de Peligros, Valoración de Riesgos y Establecer Controles.



Las Clínicas realizan auditorías internas de SST según lo establecido en el SST-PRG-01 Programa de auditoria de SST . Determinan la conformidad con las disposiciones planificadas, con los requisitos del Decreto 1072 de 2015 y con lo establecido en la Resolución 0312 de 2019.

Se estableció el reporte de actos y condiciones inseguras, para todos los procesos de las Clínicas.

Procesos el retiro de situaciones laborales que podrían causar lesiones o afectaciones sobre la salud de los colaboradores

Dentro del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo se establecieron procedimientos de trabajo seguros, procedimientos operativos normalizados y reportes de actos y condiciones inseguras.

Investigación de los incidentes de seguridad y salud

Se establece el Procedimiento para el Reporte E Investigación De Incidentes, Accidentes Y Enfermedades Laborales con el fin de dar a conocer, informar, unificar y brindar lineamientos para el reporte, notificación e investigación de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedad laboral que les ocurran a los trabajadores de la ADMINISTRADORA COUNTRY S.A.S Y ADMINISTRADORA COLINA S.A.S, asegurando su oportuna atención, reporte y seguimiento.

Durante el año 2022 se presentaron 193 reportes de Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora derivadas de los controles establecidos en la identificación de Peligros, Investigación de Accidentes de Trabajo, enfermedades, reporte de actos y condiciones inseguras.

# Servicios de Salud en el Trabajo

GRI 403-3

## Identificación y eliminación de riesgos

Servicios de vigilancia de factores en el entorno laboral y la salud de nuestros colaboradores.

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo establece Sistemas de Vigilancia Epidemiológicos Biológico, Biomecánico, Radiaciones ionizantes y psicosocial.

Nuestras Clínicas con el asesoramiento en salud, seguridad e higiene laboral, asesoría técnica en ergonomía y equipos de protección individual y colectiva a través de la Administradora de Riesgos Laborales (ARL), la cual realiza asesoría técnica en salud, seguridad e higiene laboral por medio de profesionales competentes y licenciados en Seguridad y Salud en el Trabajo.

Servicios de promoción de la adaptación al trabajo.

Se conformó el Comité de seguimiento, restricciones, rehabilitación, reintegro, reubicación y readaptación laboral con el fin de realizar los cambios que se requieran para garantizar el cumplimiento de las restricciones y/o recomendaciones medicas laborales derivadas de condiciones de salud de origen común o laboral.

Servicios de primeros auxilios y tratamiento de urgencias.

Las Clínicas son autoprestadores para la ARL en casos de accidentes de trabajo y enfermedades laborales como el COVID-19 en donde se presta la atención de salud de urgencias al colaborador que lo requiera.

La información suministrada por los colaboradores sobre sus condiciones de salud es custodiada desde el Examen Médico Ocupacional de pre-ingreso por la IPS que suministra este servicio para las Clínicas. En los casos de seguimiento a restricciones y/o recomendaciones el colaborador se le entrega el Consentimiento Informado para el seguimiento y manipulación de Historias Ocupacional donde se aclara que es de uso exclusivo para el seguimiento a sus condiciones de salud.

En el año 2022 se realizaron

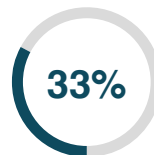
**138**  
seguimientos a casos de salud



Sobre el total de los casos.

Al Comité se llevaron en total

**35**  
seguimientos a casos de salud



Por el alta a condiciones de salud.

# Participación, consulta y comunicación a nuestro equipo sobre **Salud y Seguridad en el Trabajo**

**GRI 403-4**

El SG-SST cuenta con diversos mecanismos de comunicación como lo son:

- Encuestas de identificación de peligros.
- Reuniones mensuales del COPASST.
- Reuniones trimestrales del Comité de Convivencia Laboral.
- Formato de reporte de condiciones y/o actos inseguros.
- Actas de socialización de restricciones y/o recomendaciones.
- Acta de seguimiento a condiciones de salud.
- Mailo, fondos de pantalla, carteleros de comunicaciones.
- Capacitaciones SST.
- Lecciones aprendidas.
- Manual de SST para Terceros.
- Folleto, cartillas y otras publicaciones empresariales.



## **Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo - COPASST**

- Proponer la adopción de medidas que procuren y mantengan la salud en los lugares y ambientes de trabajo.
- Proponer y participar en actividades de capacitación en Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Vigilar el desarrollo de las actividades del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Colaborar en el análisis de las causas de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales y proponer medidas correctivas.
- Visitar periódicamente los lugares de trabajo e inspeccionar los ambientes, máquinas, equipos, aparatos.
- Estudiar y considerar las sugerencias de los trabajadores.
- Servir como organismo de coordinación entre empleador y los trabajadores.
- Solicitar informes sobre accidentalidad y enfermedades laborales al área de SST, con el fin de sugerir campañas para de prevención.



## Comité de Convivencia Laboral

Prevenir el acoso laboral, contribuyendo a la protección de los trabajadores contra los riesgos psicosociales que afectan la salud dentro de la organización.

Elaborar informe de gestión que incluya estadísticas de las quejas, seguimiento de los casos y recomendaciones, el cual debe ser presentados a la alta dirección de la empresa

Recibir y dar trámite a las quejas presentadas en las que se describan situaciones que puedan constituir acoso laboral.

Formular un plan de mejora concertado, para construir, renovar y promover la convivencia laboral.

Hacer seguimiento a los compromisos adquiridos por las partes involucradas en la queja, verificando su cumplimiento.



## Comité Hospitalario de Emergencias

Institucionalizar el Plan Hospitalario de Emergencias.

Apoyar el sistema de Administración de Emergencias.

Decidir el nivel de respuesta a la emergencia, con la asesoría del coordinador General de emergencias.

Apoyar el desarrollo de las acciones de respuesta de emergencia.

Gestionar los estudios de amenazas internas y externas y la vulnerabilidad estructural, no estructural y funcional.

Coordinar las acciones de apoyo logístico institucional y sectorial, para casos de emergencia o desastre en las zonas de influencia de la Institución.

Planificar, coordinar y supervisar los programas de capacitación y entrenamiento en emergencias para el personal del Comité de Emergencias, el Sistema Comando de Incidentes, la Brigada de Emergencia, así como la socialización de los Procedimientos Operativos Normalizados para todo el personal.

Planificar, ejecutar y evaluar ejercicios de simulación y simulacros para mejorar el Plan de Emergencias.

Durante el año 2022 el COPASST cumplió el 93% de su plan de trabajo, el Comité de Convivencia Laboral el 94%, El Comité Hospitalario de Emergencias 97%.

# Capacitación a trabajadores sobre Salud y Seguridad en el Trabajo



Temas de Capacitación de Seguridad y Salud en el Trabajo

Tomando como referencia la Matriz de Identificación de Peligros, Valoración y Control de Riesgos se capacita al personal de cada área de acuerdo con los factores de riesgo; el entrenamiento estará enfocado a prevención de accidentes y enfermedades laborales. La evaluación se realiza efectuando observaciones del trabajo, para comprobar el seguimiento a las recomendaciones brindadas o suministradas y el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST).

#### Todos los trabajadores:

Inducción y Reinducción en Seguridad y Salud en el Trabajo.  
Anual

Trabajadores Ocupacionalmente Expuestos TOES  
Radioprotección.  
Anual

#### COPASST:

Funciones y responsabilidades, investigación de accidentes, inspecciones de seguridad, planificación de auditorías.  
Bienal

#### Comité de Convivencia Laboral:

Funciones y responsabilidades, prevención acoso laboral, comunicación asertiva y resolución de conflictos.  
Bienal

#### Colaboradores SVE Psicosocial:

Manejo de ansiedad y estrés.

Entre otras capacitaciones que surjan de acuerdo al análisis de accidentalidad, enfermedad, ausentismo, programas de gestión del riesgo y Sistemas de vigilancia epidemiológicos.

La efectividad de las capacitaciones se evalúa a través de evaluaciones, verificación de comportamientos en campo a través de las inspecciones de seguridad.

	Trabajadores directos	Trabajadores de proveedores y contratistas
Número de actividades de capacitación en Salud y Seguridad en el Trabajo llevadas a cabo	73	3
Total de trabajadores capacitados en Salud y Seguridad en el Trabajo	6349	633
Total de horas de capacitación desarrolladas	296	3
Temáticas abordadas	73	3

Durante el 2022 se logró un 98% de cumplimiento de las actividades de capacitación en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.

# Prevención y mitigación de los impactos en Salud y Seguridad en el Trabajo directamente vinculados por relaciones comerciales



GRI 403-7



El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo contiene programas de gestión del riesgo que contribuyen a la prevención de accidentes de trabajo a través de procedimientos de trabajo seguros, manuales, permisos de trabajo para tareas de alto riesgo e inspecciones de seguridad.

Durante el año 2022 se establecieron planes de trabajo de los programas de gestión del riesgo en un porcentaje de cumplimiento de las actividades.



# Cubrimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo



GRI 403-8

Clínica del Country		Clínica La Colina	
Tipo de trabajadores	Número de trabajadores cubiertos	Tipo de trabajadores	Número de trabajadores cubiertos
Empleados directos	1.717	Empleados directos	824
Trabajadores que no son empleados directos de la organización, pero cuyo trabajo o lugar de trabajo es controlado por la organización	1.020	Trabajadores que no son empleados directos de la organización, pero cuyo trabajo o lugar de trabajo es controlado por la organización	986

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo aplica para todos los colaboradores directos y se expande con la gestión del Manual de SST para Terceros, donde se establecen los requisitos mínimos que se deben cumplir. El Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo es auditado externamente.



# Tasa de Accidentes Relacionados con el Trabajo



GRI 403-9

## Medidas implementadas para eliminar o minimizar otros riesgos de accidentalidad o lesiones en el trabajo

El sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo establece programas de gestión del riesgo para tareas de alto riesgo (alturas, espacios confinados, energías peligrosas y trabajo en caliente), seguridad vial, riesgo químico, seguridad e higiene industrial.

En el 2022 por cada 100 trabajadores que trabajaron en el año, se presentaron **4.3 accidentes de trabajo en la Clínica del Country** y **2.8 accidentes de trabajo en Clínica La Colina**.

<b>Clínica del Country</b>	<b>Empleados directos</b>	<b>Trabajadores que no son empleados directos de la organización, pero cuyo trabajo o lugar de trabajo es controlado por la organización</b>
Número de muertes ocasionadas por accidentes de trabajo	0	0
Tasa de muertes ocasionadas por accidentes de trabajo	0	0
Número de accidentes graves relacionados con el trabajo (excluyendo accidentes mortales)	1	1
Tasa de accidentes graves relacionados con el trabajo (excluyendo accidentes mortales)	0.05	0.09
Número de accidentes registrables relacionados con el trabajo	78	1
Tasa de accidentes registrables relacionados con el trabajo	4.3	0.09
Principales tipos de accidentes presentados	Biomecánico Biológico	Mecánico Biológico
Número total de horas trabajadas	5.117.760	2.937.600

## Accidentes con periodos de recuperación y/o incapacidad mayores a 6 meses

Peligro o riesgo identificado de accidentalidad grave	Accidentes de trabajo asociados	Medidas implementadas para minimizar o eliminar el riesgo
Locativo: Caída de personas por escaleras	0	Reinducción en Seguridad y Salud en el Trabajo Capacitación en desplazamiento seguro.
Trabajo en Alturas, espacios confinados, energías peligrosas y trabajo en caliente	0	Diseño de Programa de prevención y protección contra caídas en alturas. Identificación de actividades que se realizan en la Clínica de alto riesgo. Formatos de permiso de trabajo en alturas, inspecciones preoperacionales de elementos de protección contra caídas y sistemas de protección contra caídas. Planeación de actividades para el trabajo seguro en Tareas de Alto riesgo para el año 2023.

Clínica La Colina	Empleados directos	Trabajadores que no son empleados directos de la organización, pero cuyo trabajo o lugar de trabajo es controlado por la organización
Número de muertes ocasionadas por accidentes de trabajo	0	0
Tasa de muertes ocasionadas por accidentes de trabajo	0	0
Número de accidentes graves relacionados con el trabajo (excluyendo accidentes mortales)	1	0
Tasa de accidentes graves relacionados con el trabajo (excluyendo accidentes mortales)	0.12	0
Número de accidentes registrables relacionados con el trabajo	22	3
Tasa de accidentes registrables relacionados con el trabajo	2.8	0.30
Principales tipos de accidentes presentados	Biomecánico Biológico	Mecánico Biológico
Número total de horas trabajadas	2.237.760	2.856.960

## Accidentes con periodos de recuperación y/o incapacidad mayores a 6 meses

Peligro o riesgo identificado de accidentalidad grave	Accidentes de trabajo asociados	Medidas implementadas para minimizar o eliminar el riesgo
Locativo: Caída de personas por escaleras.	1	Reinducción en Seguridad y Salud en el Trabajo Capacitación en desplazamiento seguro.
Trabajo en: Alturas, espacios confinados, energías peligrosas y trabajo en caliente.	0	Diseño de Programa de prevención y protección contra caídas en alturas. Identificación de actividades que se realizan en la Clínica de alto riesgo. Formatos de permiso de trabajo en alturas, inspecciones preoperacionales de elementos de protección contra caídas y sistemas de protección contra caídas. Planeación de actividades para el trabajo seguro en Tareas de Alto riesgo para el año 2023.

## Enfermedades Relacionadas con el Trabajo

### GRI 403-10

Por cada **1.000 trabajadores** existen **257 casos** para la Clínica del Country y **268 casos** para Clínica La Colina de enfermedad laboral en el período 2022, teniendo en cuenta los picos de la pandemia por COVID-19.



## Clínica del Country

	Empleados directos	Trabajadores que no son empleados directos de la organización, pero cuyo trabajo o lugar de trabajo es controlado por la organización
Número de muertes ocasionadas por enfermedades relacionadas con el trabajo	0	0
Número de casos registrables de enfermedades relacionadas con el trabajo	472	0
Principales tipos de enfermedades relacionadas con el trabajo identificadas	COVID-19 Epicondilitis Media Síndrome del túnel del carpo	0

Peligro o riesgo identificado de enfermedad	Número de colaboradores	Medidas implementadas para minimizar o eliminar el riesgo
Biológico: Virus (COVID-19)	457	Se implementa el manual de Bioseguridad, sistema de vigilancia epidemiológico Biológico, inspecciones de comportamientos y condiciones, inmunización a los colaboradores, uso de elementos de protección personal.

## Clínica La Colina

	Empleados directos	Trabajadores que no son empleados directos de la organización, pero cuyo trabajo o lugar de trabajo es controlado por la organización
Número de muertes ocasionadas por enfermedades relacionadas con el trabajo	0	0
Número de casos registrables de enfermedades relacionadas con el trabajo	209	0
Principales tipos de enfermedades relacionadas con el trabajo identificadas	COVID-19 Epicondilitis Media Trastornos Disco-Lumbares	0

Peligro o riesgo identificado de enfermedad	Número de colaboradores	Medidas implementadas para minimizar o eliminar el riesgo
Biológico: Virus (COVID-19)	206	Se implementa el manual de Bioseguridad, sistema de vigilancia epidemiológico Biológico, inspecciones de comportamientos y condiciones, inmunización a los colaboradores, uso de elementos de protección personal.

# ¿Qué viene para el otro año?



- 1** Lanzamiento de la campaña **Te queremos saludable**. Esta es una estrategia integral de promoción de la salud y prevención de la enfermedad laboral, a través de actividades formativas, lúdicas y pausas activas.
- 2** Se estarán llevando a cabo entrenamientos a brigadistas en pista certificados, en donde se adquieren habilidades y desarrollan destrezas para controlar situaciones de emergencia de forma efectiva, con conocimientos prácticos para enfrentar eficazmente emergencias que puedan surgir en nuestros hogares y lugar de trabajo.
- 3** Un día dedicado a los trabajadores con sorpresas, dinámicas y aprendizajes en conmemoración del **Día de la Seguridad y Salud en el Trabajo**.
- 4** Lanzamiento de la campaña **Siempre Bioseguros**, por medio de la cual se realizarán acompañamientos en los puestos de trabajo a través de actividades lúdicas, que buscan generar prácticas que disminuyan la accidentalidad por riesgo biológico.
- 5** Continuar fortaleciendo los diferentes programas de gestión del riesgo, prevención de accidentes o enfermedades laborales, sistemas de vigilancia epidemiológica y promoción de la salud, que componen el sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, alineados al sistema de gestión de calidad de las Clínicas y estándares de acreditación.





*Clínica  
del  
Country*

NUESTRA  
**OPE  
RA  
CIÓN**



# Actividades, productos y servicios atendidos por las Clínicas



**GRI 2-6**

Actividades, productos, servicios y mercados atendidos por Clínicas	Nombre las entidades que reciben productos o servicios de Clínicas y sus actividades
Prestación servicios de salud en Urgencias, Hospitalización, Cuidado Crítico, Cirugía y Medicina especializada.	Pacientes de EPS, medicinas prepagadas, pólizas, planes complementario y pacientes particulares.
Abastecimiento de medicamentos, dispositivos e insumos a los pacientes y a los cuidadores para la adecuada prestación de la atención en todas la áreas de las Clínicas.	Personal asistencial, administrativo y cuerpo médico.
Atención a pacientes de EPS, medicinas prepagadas, y privados.	

# Cadena de Suministros



**GRI 2-6**



# Hotelería: Limpieza, residuos, alimentación



Alineados con los frentes de trabajo definidos por la Gobernanza de las Clínicas para el 2022, desde el área de Hotelería se continua con el enfoque de la realización de los procesos encaminados hacia la seguridad del paciente y la prestación de un servicio de alta calidad, donde el paciente, familiares, colaboradores y usuarios en general, reciben una atención oportuna, bajo los estándares y lineamientos definidos, logrando de esta manera ambientes seguros para la atención y bienestar de todos los grupos de interés.

Para asegurar el cumplimiento de los estándares de servicio, se lleva a cabo la auditoría de adherencia a los procesos, bajo los siguientes criterios:

- **Talento humano:** Capacitaciones permanentes, elementos de bioseguridad y cumplimiento, y lineamientos de SST.
- **Maquinaria, equipo e insumos:** Seguimiento y cumplimiento de cronogramas de mantenimiento, y control de la operación en la central de diluciones – sistema globalmente armonizado (rotulación y vigencia de insumos).
- **Gestión ambiental:** Manejo integral de residuos, rotulación, recolección y realización de ruta intermedia de residuos peligrosos y no peligrosos.
- **Seguimiento:** Al cumplimiento de rutinas.

Durante el 2022 se obtuvo un resultado del **89%** frente al **85,5% del 2021** en la Clínica del Country y en Clínica La Colina del **88%** frente al **86% del 2021**. Esto, con respecto a una meta del **85%**, lo que muestra la mejora continua en los procesos de limpieza y desinfección de las Clínicas, apoyadas en el aplicativo Visit on time, el cual en tiempo real, permite el seguimiento del servicio de limpieza y la medición de la oportunidad en las limpiezas rutinarias y terminales de las diferentes áreas, con unos logros importantes en generación de eficiencias, pues el 80% de las limpiezas rutinarias se realizan antes de las 10:00 a.m. y la limpieza terminal se realiza en 65 minutos, dando cumplimiento a lo definido en lo ANS. En este año, para la verificación de la calidad del proceso de limpieza y desinfección, se realizaron cerca de 1.000 luminometrías dentro de un parámetro de unidades promedio de 27.6 URL con respecto a la meta de 50 URL.

Para dar cumplimiento a la normatividad vigente y para el cuidado del medio ambiente, se realizó el cambio de químicos desinfectantes avalados por el INVIMA para limpieza de superficies y equipos biomédicos, marcación de insumos químicos de acuerdo con el sistema globalmente armonizado, reutilizables y lavables, generando eficiencias operativas, ahorro de papel y generación de plástico.

Se realizan capacitaciones de manera continua a los colaboradores del servicio de limpieza y desinfección, con cumplimiento de cobertura del 96% frente al **93% del 2021**, generando adherencia a los procesos, minimizando accidentes laborales y el uso adecuado de los recursos.

De acuerdo a las políticas y manual de contratación, durante el 2022 se da continuidad al contrato del servicio de lavado externo, con un modelo social único (oportunidad laboral a personas con discapacidad), un componente ambiental enfocado al tratamiento adecuado de vertimientos con su respectiva clasificación, instalaciones físicas y procesos que contribuyen a garantizar la higienización y adecuada manipulación de las prendas para la seguridad del paciente, haciendo uso de productos químicos biodegradables. De igual forma, se da cumplimiento a la adherencia de los procesos en el **88%** durante el primer semestre de 2022, con respecto al mismo periodo del año 2021 que era del **85%**.

Con el servicio de alimentos, en el 2022 se da continuidad al programa vive sano, el cual consiste en generar conciencia acerca de tener una alimentación adecuada, moderada y balanceada, y actividad física como hábito de vida indispensable. Cada mes se genera un espacio con los colaboradores y cuerpo médico de las Clínicas, en donde se entrega material educativo. Además, se sigue desarrollando la práctica de **Stop Food Waste**, la cual surge de la necesidad de reducir las pérdidas y desperdicios del grupo de frutas y verduras, productos perecederos y aprovechar de la mejor forma estos productos al momento de ser consumidos. Las pérdidas y los desechos también se traducen en el desperdicio de insumos, tierra, agua, energía y otros recursos utilizados para cultivar, procesar y manipular productos, lo que aumenta la emisión de gases efecto invernadero que contribuyen al calentamiento de la tierra.



# GES TIÓN

COMERCIAL  
Y DE  
MERCADERO

# Nuestra Marca

El 2022 fue un año en el que orientamos nuestros esfuerzos a la consolidación y apertura de nuevos servicios y el fortalecimiento de una cultura de servicio, de calidad, y de prevención y autocuidado. Durante el año, realizamos **21 campañas de comunicación interna sobre educación y cultura, y 9 campañas externas** enfocadas en el aniversario 60 de la Clínica del Country, nuestra marca y nuevos servicios.

***Por la Vida, Todo... fue nuestra conmemoración a las 6 décadas en las que hemos atendido a más de 6 millones de pacientes***

Por la Vida, Todo... fue nuestra conmemoración a las 6 décadas en las que hemos atendido a más de 6 millones de pacientes de varias generaciones, y hemos conseguido consolidarnos como una de las instituciones de salud más queridas y emblemáticas del país. Para celebrar este importante logro, realizamos diferentes estrategias para nuestros colaboradores, pacientes y comunidad. Vestimos nuestras instalaciones, la ciudad, los medios de comunicación del país y las redes sociales con nuestra campaña, con lo que logramos llegar a más de 9 millones de personas. Hicimos un evento para los colaboradores y pacientes, y entregamos un libro conmemorativo en el que plasmamos a través de 60 palabras, los detalles que elevan la calidad en nuestra atención a los pacientes y sus familias, desde el ambiente cálido y humano, nuestra infraestructura y nuestra tecnología.

Para fortalecer temas de calidad, seguridad del paciente y mejoramiento continuo, en compañía de Empresas Banmédica y UnitedHealth Group, reafirmamos nuestro compromiso con la calidad. También realizamos jornadas de educación y actualización en higiene de manos, seguridad del paciente, lactancia materna, prevención de caídas o lesiones de piel, y nos unimos a la Semana de la Salud.

Durante el mes de octubre, nos unimos al Mes de la lucha contra el Cáncer de Mama con la campaña: Acuérdate de ti. Como todos los años, tuvimos el beneficio para nuestros colaboradores, médicos, secretarías de los médicos y sus familias, de la mamografía con un precio especial. 158 personas obtuvieron este beneficio. Además, realizamos caminatas contra el Cáncer de Mama en el Virrey y en Parque La Colina, y contamos con la participación de 400 personas. También realizamos un taller de bienestar para nuestras pacientes: Construyamos juntas un nuevo sentido, un Facebook Live sobre Cáncer de Mama, una enfermedad que podemos detectar y tratar a tiempo.

2022 también fue un año para innovar en nuestros procesos. Abrimos nuevos canales de comunicación como LinkedIn y "En Línea con las Clínicas", un canal corporativo a través de WhatsApp, para nuestros colaboradores.







GESTIÓN  
DE LA  
**TEC  
NO  
LO  
GÍA**

# Nuestros logros tecnológicos



- Mejoramiento continuo del sistema de atención a los pacientes y de gestión de Historia Clínica, con impacto en agendamiento de servicios de atención ambulatoria, consulta externa de oncología, órdenes de actividades de enfermería y monitoreo de referencia y contrarreferencia.
- Actualización tecnológica y mejoramiento del sistema de RIS PACs (imágenes diagnósticas), mejorando los servicios para nuestros pacientes.
- Lanzamiento de aplicación de movilidad sostenible y compartida para los colaboradores de las Clínicas, con un impacto de más de 250 colaboradores activos, ahorros de 450 horas en desplazamiento y 6.610 kg de emisiones de CO2 evitadas.
- Disponibilidad de los sistemas de información durante el año 2022 de 99.83%.
- Nivel de servicio de la atención a solicitudes recibidas (incidentes y requerimientos), y recibos durante el año 2022 de 95.6%.

## ¿Qué viene para el próximo año?



Continuar con la modernización, automatización y simplificación de los procesos de front y back office para mejorar la productividad, aumentar el NPS y reducir el costo operativo, mediante la modernización de los servicios de agendamiento de consulta externa y ambulatoria. Adicionalmente, ampliar la cantidad y la calidad de los servicios ofrecidos en la página web de las Clínicas, para nuestros pacientes y colaboradores



Automatizar los procesos administrativos que respaldan el proceso de facturación para reducir el tiempo de respuesta y el esfuerzo para preparar la facturación del paciente y las cuentas por cobrar, buscando una mejora continua en el servicio.



Habilitar los mecanismos tecnológicos para permitir la integración con las entidades administrativas gubernamentales de salud, los proveedores de seguros y los proveedores de servicios de terceros, para reducir los errores y el esfuerzo administrativo manual.





A close-up photograph of a person wearing a white lab coat, using a pipette to transfer liquid into a small vial. The person's hands are the central focus, with the pipette held in the left hand and the vial being filled. The background is a blurred laboratory environment with various pieces of equipment. The text 'GESTIÓN JURÍDICA' is overlaid on the right side of the image in a large, white, sans-serif font.

GESTIÓN  
**JURÍDICA**

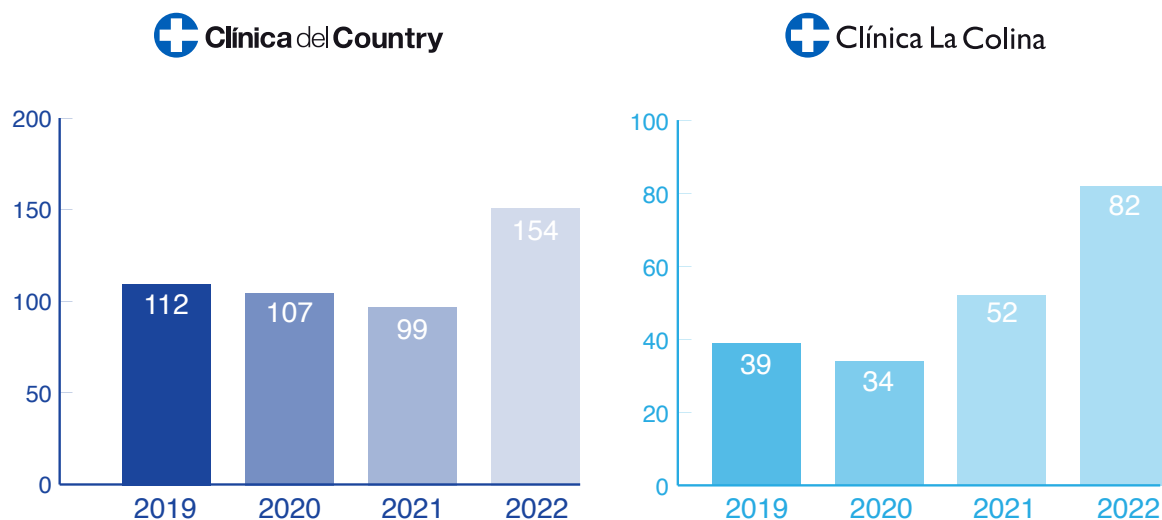
Durante el año 2022, la Oficina Jurídica de las Clínicas desplegó las actividades legales pertinentes y oportunas, con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos corporativos y la normatividad que rige la prestación de servicios de salud en Colombia. Asimismo, continuó brindando asesoría legal permanente para la defensa y salvaguarda de los derechos de las Clínicas, de los pacientes y de los demás grupos de interés.

Adicional a lo anterior, se enfocó en la ejecución de los MBO del Equipo Legal, con un cumplimiento superior al 90%. Los objetivos planteados para 2022 obedecieron a necesidades de las Clínicas y del área, dadas por los cambios normativos, la innovación y los proyectos estratégicos, entre los que se destacan: (i) Apoyo y elaboración en proyectos y procedimientos en el área de Docencia e Investigación, (ii) Prácticas de buen gobierno y de acceso a la información pública, (iii) Asuntos corporativos y proyecto de expansión, (iv) Automatización y gestión documental de trámites contractuales, (v) Procedimiento garantía a derecho a morir con dignidad a través de la eutanasia y (vi) Seguridad del paciente.

En cuanto a los asuntos judiciales, los indicadores más relevantes fueron:

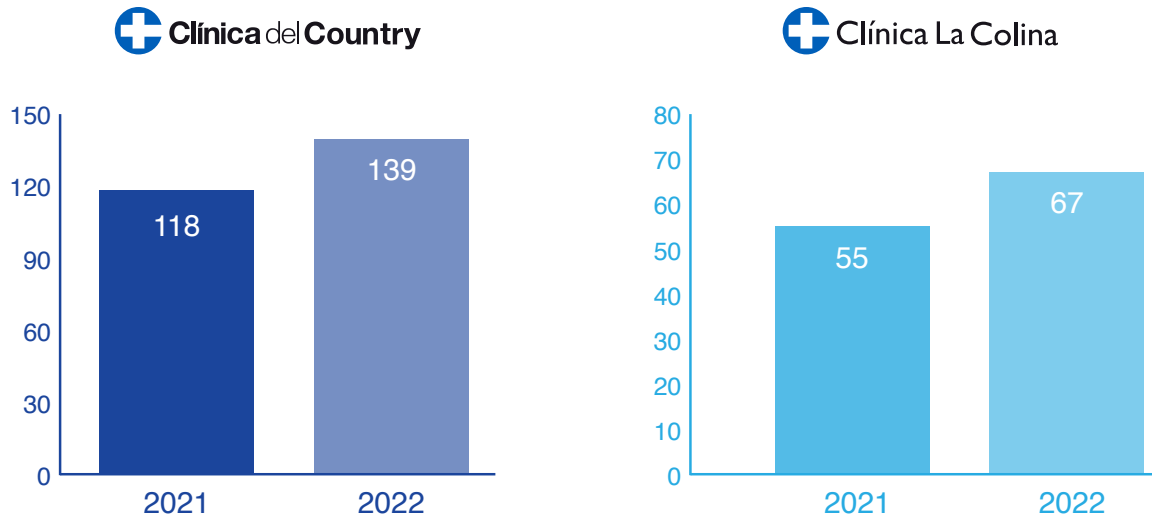
- Las acciones de tutela aumentaron en un 56% en la Clínica del Country y un 58% en Clínica La Colina frente al año anterior, de lo cual se resalta que más del 95% de estas tutelas son dirigidas a las Entidades Promotoras de Salud -EPS- y/o Planes Adicionales de Salud -PAS-, y buscan que estos den cobertura a las prestaciones de servicios de salud que las IPS ofrecen.

## Tutelas



- Se recibieron 198 derechos de petición en la Clínica del Country y 99 en Clínica La Colina, los cuáles versan su mayoría sobre solicitud de documentación y aclaración de trámites.
- De estas solicitudes, en la Clínica del Country fueron negadas el 29% y en Clínica La Colina el 15%, por no cumplir con los requisitos para acceder a la información, y fueron trasladadas en Country el 5% y en Colina el 1%, por falta de competencia.
- Respecto a requerimientos de autoridades de vigilancia y control, estos incrementaron en un 18% para la Clínica del Country y en un 22% para Clínica La Colina, y corresponden en su mayoría a solicitudes judiciales de historias clínicas, información sobre atención de pacientes e informe sobre el cumplimiento de acuerdos de pago por parte de las aseguradoras, entre otros.

## Requerimientos



Finalmente se resalta que las acciones judiciales, los derechos de petición y los requerimientos de los entes de control y vigilancia, fueron atendidos en los plazos legales.

Desde el aspecto contractual, se mantuvo un acompañamiento permanente a las distintas áreas, para seguir fortaleciendo el cumplimiento de los lineamientos definidos en el Manual de Compras y Contratación de las Clínicas aprobado en el 2021, con el fin de garantizar procesos transparentes, competitivos y preservar la sostenibilidad económica organizacional.





NUESTRAS  
AC  
CIO  
NES



# Gestión Ambiental



Nuestra gestión con el medio ambiente está enmarcada por la normatividad que regula al Sector de la Salud y que incluye aspectos relacionados con la gestión de los recursos, que además de asegurar el cumplimiento de esta legislación y 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 minimizando las repercusiones negativas de la operación sobre el entorno.

## Nuestros Logros Ambientales



- **Cambio del código de colores para residuos no peligrosos**

Según la Resolución 2148 de 2019, en las Clínicas realizamos el cambio de contenedores con el nuevo código de color bajo el lema: "Separar para Cuidar". Así, también realizamos capacitaciones previas a la instalación para socializar con el equipo administrativo, asistencial y terceros esta actualización por medio de actividades lúdicas y ejemplos de la vida diaria.



- **Feria Ambiental 2022**

Del 2 al 3 de junio, se llevó a cabo la Feria Ambiental por medio de una “Ludoteca Ambiental” en la cual se socializó información relacionada con residuos y cuidado del recurso hídrico y energético. En Clínica del Country contamos con la participación de 137 colaboradores y en la Clínica La Colina con 124.



- **Programas Posconsumo**

Somos parte de dos programas, “Tapas para Sanar” en apoyo a la fundación de niños con cáncer y el programa de posconsumo de la ANDI: “Pilas con el Ambiente”.

Para el primero, las Clínicas entregaron una recoleta de tapas que aportan al desarrollo del programa, y para el segundo, la Clínica La Colina realizó una entrega de materiales o residuos enfocados en cuidar el medio ambiente.



- **Semana de las Buenas Acciones 2022**

Durante la Semana de las Buenas Acciones, convocamos a nuestros colaboradores de las dos Clínicas para la venta de canecas de color verde y gris, buscando darle una segunda oportunidad a elementos que ya no utilizamos y que teníamos en las instalaciones. Las 196 canecas vendidas, tuvieron un proceso de limpieza y desinfección antes de ser entregada a los colaboradores.



# Nuestros Indicadores Ambientales

## Gestión de los Recursos



**GRI 302-1, GRI 303-2**

### En las Clínicas

Servicios públicos (Consumo año)				
Clínica	Agua (m3)	Gas (m3)	Energía (kWh)	ACPM (Gal)
Clínica del Country	53648	123143	4474285	2.700
Clínica La Colina	37293	65694	2269831	2.000









- **Gestión de los Residuos**

Con el objetivo de cumplir con una gestión integral de manejo de los residuos generados en las Clínicas y cumpliendo con la normatividad ambiental vigente, se realiza una correcta segregación en la fuente. A continuación, se relacionan los indicadores de la generación y destinación de los residuos peligrosos y no peligrosos:

## GRI 306-3

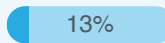
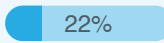
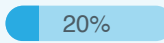
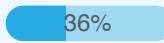
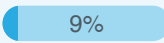
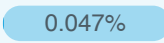
### Clínica del Country

Clínica del Country	Aprovechables	Relleno Sanitario	Compostaje	Desactivación alta eficiencia	Incineración	Posconsumo
Kilogramos	74517	42649	106912	207453	44382	919

Clínica del Country	Aprovechables	Relleno Sanitario	Compostaje	Desactivación alta eficiencia	Incineración	Posconsumo
% de participación	 16%	 9%	 22%	 44%	 9%	 0.19%

### Clínica La Colina

Clínica La Colina	Aprovechables	Relleno Sanitario	Compostaje	Desactivación alta eficiencia	Incineración	Posconsumo
Kilogramos	32166	57680	50769	92543	23309	121

Clínica La Colina	Aprovechables	Relleno Sanitario	Compostaje	Desactivación alta eficiencia	Incineración	Posconsumo
% de participación	 13%	 22%	 20%	 36%	 9%	 0.047%

# Residuos no Destinados a Eliminación



## GRI 306-4

Los residuos que reciben algún tipo de aprovechamiento se entregan a un gestor externo autorizado para los respectivos procesos, posterior disposición y reintegro a la cadena en otra actividad productiva.

- Huella ambiental por reciclaje**

De acuerdo con la cantidad de material reciclable que se entrega al gestor externo, se realizan cálculos internamente de la huella ambiental.

Con estos, se genera un aprovechamiento de materiales para que ingresen nuevamente a cadena productiva y el ciclo de vida sea más largo. De esta manera, al relacionarla con recursos como el agua o la energía, evitamos el uso de materias primas para crear productos desde el punto cero.

Para el año 2022, se muestra a continuación la huella ambiental por Clínica:

Cálculo huella ambiental		
Recurso	Clínica del Country	Clínica La Colina
Árboles no talados	847	461
No. Personas con Oxígeno	3386	1845
H2O Ahorrada (m3)	14222	8093
Consumo de CO2 (Kg)	10159	5536
Energía Ahorrada (kW/h)	450177	288334
Se evita emisión de CO2 (Kg)	227014	144803

# Gestión de los impactos relacionados con residuos



## GRI 306-2

En las Clínicas tomamos medidas para prevenir la generación de residuos a partir de las propias actividades de la organización, así como para gestionar el impacto significativo de estos.

- Segregación en la fuente, dependiendo del código de colores establecido por la normatividad vigente.
- Capacitaciones y campañas de segregación de residuos al personal de las clínicas (administrativo, asistencial, tercerizado).
- Re-clasificación de residuos en el almacenamiento central. Con el apoyo del personal contratado de ruta sanitaria, se hace la separación por tipo de material (cartón, plegadiza, vidrio y plástico) para entregarlo a la empresa autorizada de reciclaje, además, se hace la 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: Tapas para Sanar, pilas y baterías, y eco-botellas.
- Los residuos se entregan a gestores externos autorizados que cumplen con las licencias y la documentación requerida. Adicional, durante el proceso se realizan estas acciones:
  - La licencia ambiental para el manejo de los residuos específicos.
  - Se revisan las consultas restrictivas de las empresas.
  - Se realizan interventorías en planta y de documentación anualmente.
  - Se exigen los manifiestos y certificados de la gestión de los residuos
- Contamos al interior de las Clínicas con aliados estratégicos y especializados en la gestión de los residuos.

## Vertimientos



### GRI 306-1

Las Clínicas son responsables en el manejo de los recursos naturales y el impacto generado en el medio ambiente, por esto, nos regimos y damos cumplimiento a los parámetros establecidos en la Resolución 631 de 2015 para los vertimientos que descargamos al alcantarillado público.

Total de agua vertida por fuente		
		Total de agua vertida (en megalitros)
	Agua de terceras partes (sistemas de acueducto y alcantarillado)	Clínica del Country: 65.007 Clínica La Colina: 77.76
	<b>Total</b>	<b>142.76</b>
Total de agua vertida por tipo de tratamiento (datos en megalitros)	Sin tratamiento	NA
	PTAR (tratamiento fisicoquímico)	Clínica del Country: 65.007 Clínica La Colina: 77.76
	<b>Total</b>	<b>142.76</b>

**Las aguas vertidas pasan por un sistema de tratamiento fisicoquímico (PTAR) para posteriormente entregarlas al alcantarillado público.**

Como parte de la entrega responsable del recurso hídrico, contamos con Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) donde las aguas vertidas pasan primero por un sistema de tratamiento fisicoquímico, para posteriormente ser entregadas al alcantarillado público.

## ¿Qué viene para el otro año?



Medición de huella de carbono.



Compensación de huella de carbono.



Inscripción al programa PREAD de la Secretaría Distrital de Ambiente.

GRI 413-1

## Gestión de Responsabilidad Social

### Nos unimos a la 10° Jornada de Prevención de Cáncer en Villa de Leyva

El 3 de septiembre de 2022, **90 voluntarios** de las Clínicas entre equipo médico, asistencial y administrativo, se unieron a la Jornada de Prevención de Cáncer en Villa de Leyva, un espacio de prevención, salud y bienestar para nuestros pacientes, sus familias y la comunidad.

Se realizó en el ESE Hospital San Francisco de Villa de Leyva, con la Alcaldía Municipal de Villa de Leyva y el apoyo de patrocinadores y donaciones de diferentes aliados de las Clínicas.

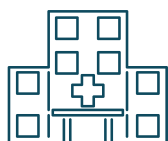
Conmemoramos la **10° jornada** con la atención de **653 pacientes de Villa de Leyva** y pueblos aledaños en 6 patologías: **Mastología, Piel y Melanoma, Ginecología, Gastroenterología, Urología y Tiroides.**



Especialidad	Pacientes atendidos	Biopsias
Mastología	223	10
Tiroides	93	4
Ginecología	100	100
Urología	87	0
Gastroenterología	32	31
Piel y melanoma	118	12
<b>Especialidad</b>	<b>653</b>	<b>157</b>

Este también fue un espacio de aprendizaje. Realizamos un Simposio de Prevención de Cáncer, liderado por nuestros especialistas, y dirigido a médicos, estudiantes y equipo asistencial de los hospitales y universidades de Boyacá.

#### Locación



Auditorio  
Hospital San Francisco  
de Villa de Leyva  
Evento presentacional  
9 a.m. a 2 p.m.

#### Convocatoria



Difusión a través de la Secretaría de Salud  
de Boyacá y Hospital San Francisco  
Convocatoria hospitales de Boyacá

#### Conferencista



Equipo multidisciplinario  
7 Médicos especialistas  
1 Nutrición  
1 Psicooncóloga

#### Público y asistentes



Evento dirigido a equipo médico y  
colaboradores de la salud  
21 Asistentes

## Seguimos fortaleciendo nuestro programa de Aulas Hospitalarias

El programa Aulas Hospitalarias representa el compromiso intersectorial de la Secretaría Distrital de Educación, la Secretaría Distrital de Salud y la Red de Hospitales Públicos y Privados, para garantizar los derechos fundamentales de la infancia y adolescencia. En este caso, **el derecho a la educación de los pacientes pediátricos en el marco de una atención integral y humanizada.**

En el evento de clausura del pasado, 2 de diciembre de 2022, **se celebró el cuarto aniversario del Aula Hospitalaria de la Clínica del Country y el tercer aniversario del Aula Hospitalaria de Clínica La Colina.** En este evento se resaltó el esfuerzo y desempeño escolar logrado por cada uno de los pacientes estudiantes, entregándole una mención de honor a **9 pacientes estudiantes**, de los cuales **3 fueron promovidos de año escolar por los colegios anexos a nuestras aulas.** Colegio Heladia Mejía para el caso del Aula Hospitalaria de la Clínica del Country y Colegio Gerardo Paredes para el caso del Aula Hospitalaria de Clínica La Colina.

## Realizamos la Semana de las Buenas Acciones por nuestra salud

En 2022 nos unimos por tercer año consecutivo a la Semana de las Buenas Acciones de United Health Group, para conmemorar el Día Internacional de los Voluntarios. La semana busca inspirar amabilidad, cuidar el planeta y compartir buenas acciones. Por esto, este año nos enfocamos en **cuidar la salud de nuestros colaboradores y pacientes.**

Realizamos un **tamizaje de peso, talla, perímetro abdominal y tensión arterial en el Stand de la Salud en cada Clínica.** Nuestros colaboradores asistenciales donaron su tiempo para cuidar la salud de la comunidad: Pacientes, sus familias y terceros, y promover rutas de cuidado y hábitos de vida saludable.

- **Voluntarios: 40**
- **Asistentes: 178**





# Índice de Contenidos GRI



## GRI 2

**CONTENIDOS GENERALES**

<b>2-01</b>	• Detalles organizacionales .....	<b>132</b>
<b>2-03</b>	• Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto .....	<b>4</b>
<b>2-06</b>	• Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales .....	<b>20</b>
<b>2-07</b>	• Empleados .....	<b>132</b>
<b>2-09</b>	• Estructura de gobernanza y composición .....	<b>18</b>
<b>2-15</b>	• Conflictos de interés .....	<b>35</b>
<b>2-22</b>	• Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible .....	<b>132</b>
<b>2-23</b>	• Compromisos y políticas .....	<b>132</b>
<b>2-28</b>	• Afiliación a asociaciones.....	<b>19</b>
<b>2-29</b>	• Enfoque para la participación de los grupos de interés .....	<b>19</b>

## GRI 201

**TEMAS ECONÓMICOS**

<b>201-1</b>	• Valor económico directo generado y distribuido.....	<b>22</b>
--------------	---	-----------

## GRI 205

**ANTICORRUPCIÓN**

<b>205-1</b>	• Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción .....	<b>34</b>
<b>205-2</b>	• Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción .....	<b>36</b>

# GRI 3

## TEMAS MATERIALES

<b>3</b> • Materialidad .....	<b>40</b>
-------------------------------	-----------

# GRI 300

## TEMAS AMBIENTALES

<b>302-1</b> • Consumo de energía dentro de la organización .....	<b>125</b>
<b>303-2</b> • Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua .....	<b>125</b>
<b>306-1</b> • Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos .....	<b>128</b>
<b>306-2</b> • Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos .....	<b>127</b>
<b>306-3</b> • Residuos generados .....	<b>126</b>
<b>306-4</b> • Residuos no destinados a eliminación .....	<b>127</b>

# GRI 400

## TEMAS SOCIALES

<b>401-1</b> • Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal .....	<b>76</b>
<b>401-2</b> • Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales .....	<b>85</b>
<b>401-3</b> • Permiso parental .....	<b>77</b>
<b>403-1</b> • Sistema de Gestión de la Salud y la Seguridad en el Trabajo .....	<b>100</b>
<b>403-2</b> • Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes .....	<b>102</b>
<b>403-3</b> • Servicios de Salud en el Trabajo .....	<b>103</b>
<b>403-4</b> • Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre Salud y Seguridad en el Trabajo .....	<b>104</b>
<b>403-5</b> • Formación de trabajadores sobre Salud y Seguridad en el Trabajo .....	<b>106</b>
<b>403-7</b> • Prevención y mitigación de los impactos para la Salud y la Seguridad en el Trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales .....	<b>107</b>
<b>403-8</b> • Cobertura del sistema de gestión de la Salud y la Seguridad en el Trabajo .....	<b>108</b>
<b>403-9</b> • Lesiones por accidente laboral .....	<b>108</b>
<b>403-10</b> • Las dolencias y enfermedades laborales .....	<b>110</b>
<b>404-1</b> • Promedio de horas de formación al año por empleado .....	<b>88</b>
<b>404-2</b> • Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición .....	<b>88</b>
<b>404-3</b> • Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera .....	<b>98</b>
<b>405-1</b> • Diversidad de órganos de gobierno y empleados .....	<b>78</b>
<b>413-1</b> • Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo .....	<b>129</b>



## Memoria de Sostenibilidad 2022



Banco  
de Colima



Grupo  
Country

60-