



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

Ana Helena Correa Villegas  
Gerente de Recursos Humanos

**COORDINACIÓN EDITORIAL  
Y DE GESTIÓN DE LA INFORMACION**

Ana Helena Correa Villegas  
Gerente de Recursos Humanos

Camilo Andrés Ramírez Ojeda  
Asesor de Responsabilidad Social

**FOTOGRAFÍA**

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

**DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN**

Gatos Gemelos Comunicación

---

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

# + tabla de contenido



4	1. Declaración de nuestro Presidente
6	2. Declaración de nuestro Vicepresidente Médico Corporativo
8	3. Ficha Técnica
10	4. Perfil Institucional
29	5. Gestión Ética
34	6. Gestión Financiera
37	7. Grupos de Interés y Análisis de Materialidad
48	8. Pacientes y Familia
60	9. Personas que hacen parte de la Organización
90	10. Clientes
94	11. Comunidad
98	12. Proveedores
104	13. Gestión medioambiental
110	14. Tabla de conceptos
112	15. Tabla GRI

# + 01 declaración de nuestro presidente

[G4-1] [G4-2]



**RAFAEL GONZÁLEZ MOLINA**  
PRESIDENTE CLÍNICA  
DEL COUNTRY

**CON SATISFACCIÓN PRESENTAMOS** de manera integrada nuestra segunda Memoria de Sostenibilidad de la Clínica del Country y el primer informe de la Clínica La Colina, documento que recoge los avances que hemos realizado en materia de desempeño económico, social y ambiental durante el año 2016.

Desde 2010 iniciamos el proyecto de Responsabilidad Social para dar cumplimiento a los requisitos de acreditación; sin embargo, después de un proceso continuo de aprendizaje, con el tiempo hemos madurado el concepto e implementamos el Programa de Responsabilidad Social en el

año 2014, para hacer de Clínica del Country y Clínica La Colina una organización que no solo cuida el presente, sino también el futuro, al brindar una atención médica humanizada de la más alta calidad, a través de un modelo de negocio que es sostenible en el tiempo y que nos permite cumplir las metas trazadas desde el direccionamiento estratégico.

Durante 2016, dirigimos nuestros esfuerzos para seguir avanzando en gestionar e implementar diversas iniciativas desarrolladas en el ámbito médico, administrativo y en infraestructura, manteniendo la ética y la transparencia como valores fundamentales.

También fomentamos el diálogo con nuestros grupos de interés para afianzar las relaciones de largo plazo en la búsqueda de objetivos comunes, la identificación y el desarrollo de oportunidades de mejora permanentes.

Dentro de los retos de la Organización en temas de Responsabilidad Social se encuentran las iniciativas de voluntariado o solidaridad con las poblaciones vulnerables, las cuales han sido manifestadas por las personas que integran la Organización a través de las encuestas de clima y cultura. Estas iniciativas se desarrollarán acorde con el objeto social del negocio como actividades de acción social con poblaciones vulnerables, sin dejar de lado las acciones filantrópicas que ha desarrollado la entidad desde hace varios años. Adicionalmente, expresaremos nuestra intención de adherirnos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas con el objetivo de expresar nuestro compromiso en responsabilidad social, por medio de la introducción y promulgación de los Diez Principios de las Naciones Unidas sobre derechos humanos, estándares laborales, medioambientales y anticorrupción.

Para la Clínica del Country y la Clínica La Colina, la memoria de sostenibilidad materializa un compromiso público y voluntario de accionar con transparencia en todos sus actos médicos y administrativos, con la revisión permanente de las oportunidades de mejora para gestionar el riesgo, la implementación de buenas prácticas generadoras de valor en la cadena del servicio y en la respuesta a las expectativas de nuestros grupos de interés.

Consideramos que este proceso es de constante aprendizaje, por lo que nos interesa conocer y dar valor a la retroalimentación constructiva de aquellos que se puedan ver afectados o tienen influencia en el desarrollo de la operación de las clínicas. Es por ello que los invitamos a ser parte de este programa, dándonos su opinión sobre el Reporte o sobre nuestra gestión de responsabilidad social, a través de los canales de comunicación implementados en la Organización o a través de la Gerencia de Recursos Humanos al correo

[responsabilidad.social@clinicadelcountry.com](mailto:responsabilidad.social@clinicadelcountry.com)

**LA METODOLOGÍA SOBRE LA CUAL LA CUAL  
DESARROLLAMOS ESTE REPORTE CORRESPONDE  
AL GLOBAL REPORTING INICIATIVE GRI 4.0.**



# +02 declaración de nuestro vicepresidente médico

[G4-2]



JORGE OSPINA LONDOÑO  
VICEPRESIDENTE MÉDICO

**EL ASPECTO MÁS relevante** durante el año 2016 en el ámbito médico fue la preparación de los cambios, que con un pleno sentido de humanización de la atención, han de darse en el modelo de atención de las clínicas de la Organización. Estos cambios modernizan la institución y la ponen acorde con las tendencias actuales de la atención en salud.

Como se menciona en otra parte de este informe, las clínicas de la Organización se distinguen por ser generales, con niveles de complejidad definidos, abiertas al cuerpo médico y con un nivel de calidad superior. Con esta premisa, el centro de la actividad ha sido

tradicionalmente orientado al paciente y a los médicos, con una monitoría cuantitativa y cualitativa permanente de la actividad médica, de la satisfacción de los usuarios y de los costos. Así, los resultados están a la vista: es un modelo exitoso.

Con el objetivo de mejorar la calidad de la atención, particularmente en la búsqueda de una fórmula que cualifique la humanización, hemos iniciado la transformación del modelo. Aquellos aspectos cualitativos y cuantitativos de la atención evolucionan hacia la objetivación de los resultados clínicos. Se trata ahora de cuantificar y mejorar los resultados clínicos

y hacerlos comparables con las mejores prácticas. Este cambio conlleva la implementación de protocolos, guías de práctica clínica, juntas de decisiones, diseño de vías clínicas, y colección y procesamiento de la información. Supone en su base la conformación de grupos multidisciplinares de trabajo; es la evolución del trabajo individual al trabajo en equipo, de los resultados individuales a los resultados grupales y de la experiencia individual a la experiencia colectiva.

**Este el primer aspecto.**

**En segundo lugar,** se evoluciona de la medición de la satisfacción al concepto de experiencia de paciente. Ya no se tratará de la medida de un resultado, usualmente muy alto, de la percepción subjetiva del paciente acerca de la atención y sus resultados. Se migra a la construcción, por parte de los distintos actores que participan en los variados escenarios de la atención, de la mejor experiencia individual de cada enfermo y su núcleo familiar. Esto conlleva el diseño de modelos de comunicación, de conocimiento del individuo y de su

entorno: implica la construcción de prototipos de información individualizada a las condiciones propias de cada enfermo; deriva en el diseño y construcción de ambientes sanadores, pero en su esencia es un cambio en la cultura de la atención, en la sensibilización del personal sobre las necesidades de los pacientes, de manera individual. Esta experiencia, en resumen, se construye de manera individual con base en las necesidades de cada paciente. Al final, mediante la aplicación de encuestas se miden los resultados en una multiplicidad de variables y de allí se derivan tareas de mejoramiento no solamente institucionales sino de los grupos que participan en todo el proceso de atención.

**El tercer aspecto** es pasar de la preocupación centrada en los costos de la atención a la generación de valor durante el proceso de atención. Este valor es el producto de la obtención de los mejores resultados al menor costo y con el menor riesgo. Este aspecto es fundamental en el manejo de los recursos limitados del sistema de salud y en la sostenibilidad de las relaciones comerciales de la Organización.

**ESTOS TRES PUNTOS DIRIGEN LA ATENCIÓN HACIA EL PACIENTE, COMO ÚNICO CENTRO DEL MODELO DE ATENCIÓN. ESTA EVOLUCIÓN HABRÁ DE EXPRESAR UN NUEVO SENTIDO DE LA HUMANIZACIÓN.**

# +03 ficha técnica

[G4-18] [G4-23] [G4-28] [G4-29] [G4-30] [G4-31]

**DESARROLLAMOS ESTE DOCUMENTO** bajo los lineamientos de la Iniciativa Global de Reportes (GRI) y su Guía para la Elaboración de Reportes de Sostenibilidad versión G4.



## uno ELABORACIÓN

El contenido de la presente memoria se desarrolló con base en la aplicación de los Principios de Materialidad, Participación de Grupos de Interés, Exhaustividad y Contexto de Sostenibilidad. Los asuntos relacionados en este documento cuentan con un enfoque de gestión que permite responder a los impactos reales y potenciales derivados de la operación de la Organización.

**PERÍODO REPORTADO:**  
desde el 1 de enero al 31 de diciembre

# 2016

2015  
Fecha del reporte anterior

**Cobertura**  
Impactos económicos, ambientales y sociales, internos y externos para el desarrollo del objeto social de la Clínica del Country y la Clínica La Colina.

**Ciclo de reporte**  
Anual

**Opción de conformidad**  
Esencial





[G4-13]



## dos

### VERIFICACIÓN

---

**LA CLÍNICA DEL COUNTRY** y la Clínica La Colina han decidido no someter el informe a verificación externa en este ejercicio; sin embargo, se han aplicado los siguientes principios para determinar la calidad de la memoria: equilibrio, comparabilidad, claridad, precisión, puntualidad, fiabilidad.

### CONTACTO

---

Gerencia de Recursos Humanos  
**[responsabilidad.social@clinicadelcountry.com](mailto:responsabilidad.social@clinicadelcountry.com)**

Nota. En el desarrollo del contenido haremos referencia al término Organización para hacer mención simultáneamente de la Clínica del Country (CDC) y la Clínica La Colina (CLC).



## tres

### CAMBIOS REALIZADOS

---

**SE REALIZARON CAMBIOS** respecto al alcance y cobertura del reporte al incluir en el informe los resultados de la Clínica La Colina. Se mejoró el contenido y desarrollo del reporte a fin de presentar la comparación de los resultados del ejercicio anterior y cumplir con las expectativas de nuestros grupos de interés en cuanto a temas materiales y desglose de los indicadores.

# + 04 nuestro perfil institucional

## + aspectos a destacar durante 2016



CLÍNICA  
DEL COUNTRY

**12.000**

CONSULTAS MENSUALES  
APROXIMADAS POR URGENCIAS



7.130  
consultas promedio  
para adultos



4.000  
consultas promedio  
pediátricas



650  
consultas promedio  
en ginecoobstetricia

**1.800**

PACIENTES  
HOSPITALIZADOS  
MENSUALMENTE

**1.400**

CIRUGÍAS EN  
PROMEDIO MENSUAL

**250**

PARTOS EN  
PROMEDIO MENSUAL



**CLÍNICA  
LA COLINA**

**7.300**

**CONSULTAS MENSUALES APROXIMADAS  
POR URGENCIAS**

---



**3.900**  
consultas promedio  
para adultos



**3.070**  
consultas promedio  
pediátricas



**320**  
consultas promedio  
en ginecobstétricas

**890**

**PACIENTES PROMEDIO  
HOSPITALIZADOS MENSUALMENTE**

**500**

**CIRUGÍAS EN  
PROMEDIOMENSUAL**

**55**

**PARTOS EN  
PROMEDIO MENSUAL**

---



La Organización se vinculó con el proyecto de la Cámara de Comercio de Bogotá para **implementar sistemas de gestión de innovación en empresas de la ciudad y la Región**, con el apoyo económico de Colciencias. El programa iniciará en enero 2017 en cabeza de la Clínica del Country extensivo a la Clínica La Colina.



Con el fin de optimizar la eficiencia de los procesos administrativos y financieros así como mejorar la oportunidad y confiabilidad del reporte **se integró la plataforma administrativa y financiera ERP** (Enterprise Resource Planning) para las dos clínicas.



Dando continuidad al proceso de acreditación en salud con el Icontec, la Clínica del Country **obtuvo la renovación de su certificado bajo los estándares de la Resolución 123 de 2012**.



En la Clínica del Country **se adquieren e instalan un radio fluoroscopio, un resonador magnético y un tomógrafo** que representan una inversión aproximada de US 2.5 Millones.



### LA CLÍNICA DEL COUNTRY

como institución de cuarto nivel de complejidad durante el 2016 fortalece el Programa de Trasplantes con la formalización del convenio con la aseguradora Salud Total, alcanzando las siguientes cifras en el periodo de septiembre a diciembre:



**2**

Trasplantes renales



**3**

Evaluación pre-trasplante



**7**

Rescates



**352**

Consultas de seguimiento

# + generalidades de la Organización

[G4-5]

[G4-6]



## CLÍNICA DEL COUNTRY

**LA CLÍNICA DEL COUNTRY** es una organización privada de carácter general, de cuarto nivel de complejidad, abierta al cuerpo médico para su ejercicio profesional, ubicada en la ciudad de Bogotá – Colombia, en la carrera 16 No. 82-57,



## CLÍNICA LA COLINA

**LA CLÍNICA LA COLINA** es una organización privada de carácter general, de tercer nivel de complejidad, abierta al cuerpo médico para su ejercicio profesional, ubicada en la ciudad de Bogotá – Colombia, en la Calle 167 # 72 - 07.



## CUÁL ES NUESTRA RELACIÓN

**SOMOS DOS INSTITUCIONES** médicas que hacen un esfuerzo coordinado y de planeación conjunta, sin perder o afectar la individualidad de cada clínica en relación a su enfoque, de manera que la Clínica del Country es una institución de referencia en la ciudad, está enfocada en el tratamiento de patologías de alta complejidad, mientras que la Clínica La Colina centra su atención en la población del noroccidente de la ciudad y está enfocada en la familia.



# +nuestra historia

Premio Nacional de Medicina por nueva técnica de cirugía laparoscópica.



**1962**

11 DE NOVIEMBRE

**1982**

**1988**

**1992**

**1998**

8 DE JUNIO

**2002**

Inauguración de la Clínica del Country.

Implementación de estrategia para integrar todas las especialidades científicas existentes.

Primera clínica en el país en instalar equipos de Tomografía Axial Computarizada y Resonancia Magnética Nuclear.



Inauguración de la Unidad Carrera 16.

Inauguración del centro de investigaciones.

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

Se concreta la primera opción de crecimiento y expansión de la operación con constitución de la sociedad Administradora Clínica La Colina SAS.

Inauguración del Centro Diagnóstico.

2007 2009 2011 2012 2013 2016

3 DE OCTUBRE

2 DE MAYO



Inicia la publicación de nuestra revista científica.

Se inaugura la sede del Edificio San Sebastián con la clínica de heridas y el servicio de pre-admisiones.

Entró en funcionamiento Clínica La Colina.

Inauguración del Centro de Oncología.

Inauguración del Centro Materno Fetal.

Apertura edificio calle 84.

# + nuestro direccionamiento estratégico

[G4-56]

## CLÍNICA DEL COUNTRY

### MISIÓN

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

### VISIÓN

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

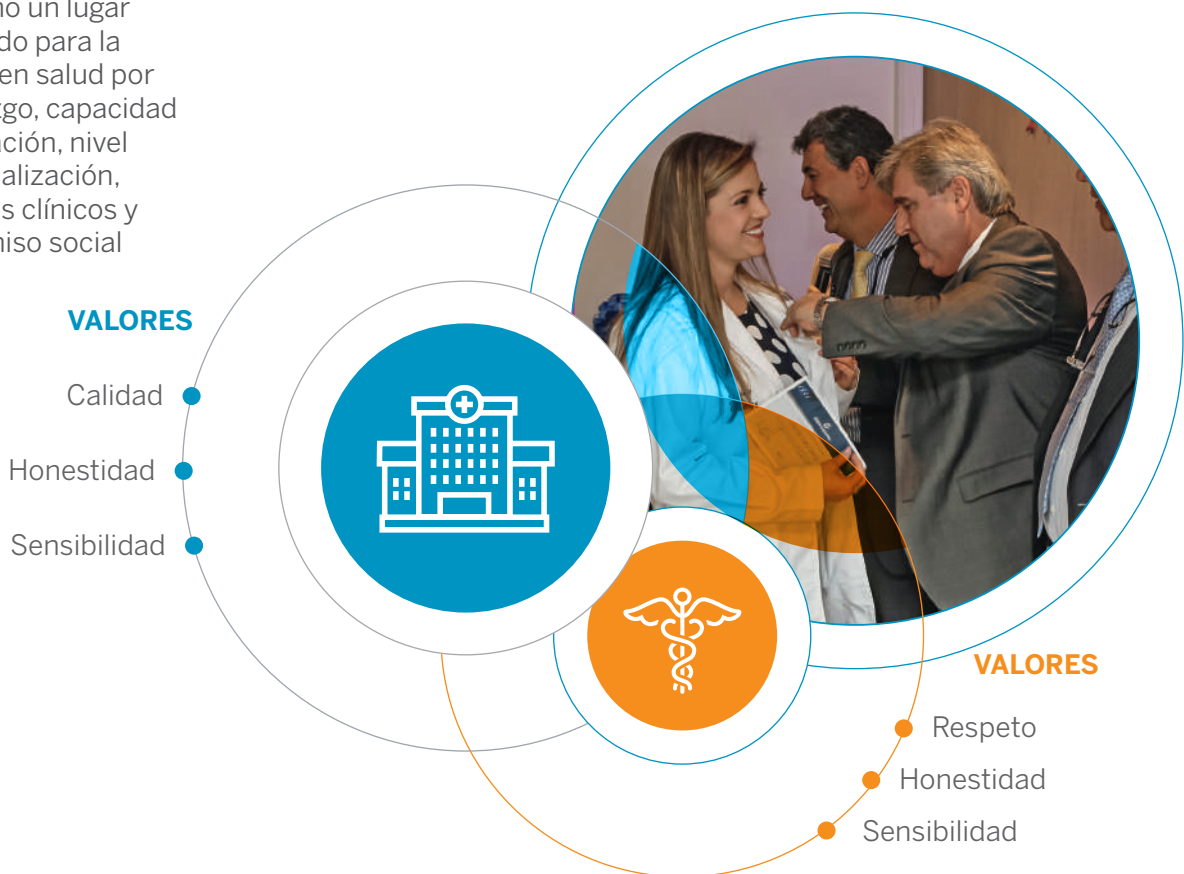
## CLÍNICA LA COLINA

### MISIÓN

Somos una Institución dedicada a la prestación de servicios de salud con un modelo de atención integral, centrado en el paciente, caracterizada por el alto nivel científico y tecnológico, la calidad humana y la eficiencia.

### VISIÓN

La Clínica La Colina será reconocida como una Institución líder por su alta calidad humana, científica y tecnológica que la convertirá en una de las primeras opciones tanto para las entidades aseguradoras como para la comunidad en general.





# +nuestra marca

[G4-4]

**NUESTRA MARCA DISTINGUE** nuestra calidad, es la forma como nos visualizamos y expresamos las características de nuestra Organización, de cara a nuestros grupos de interés. De allí que todas las personas que hacen parte de la Organización contribuimos activa y conscientemente para expresar el significado de la marca.



**Clínica** del  
**Country**



**Clínica**  
**La Colina**



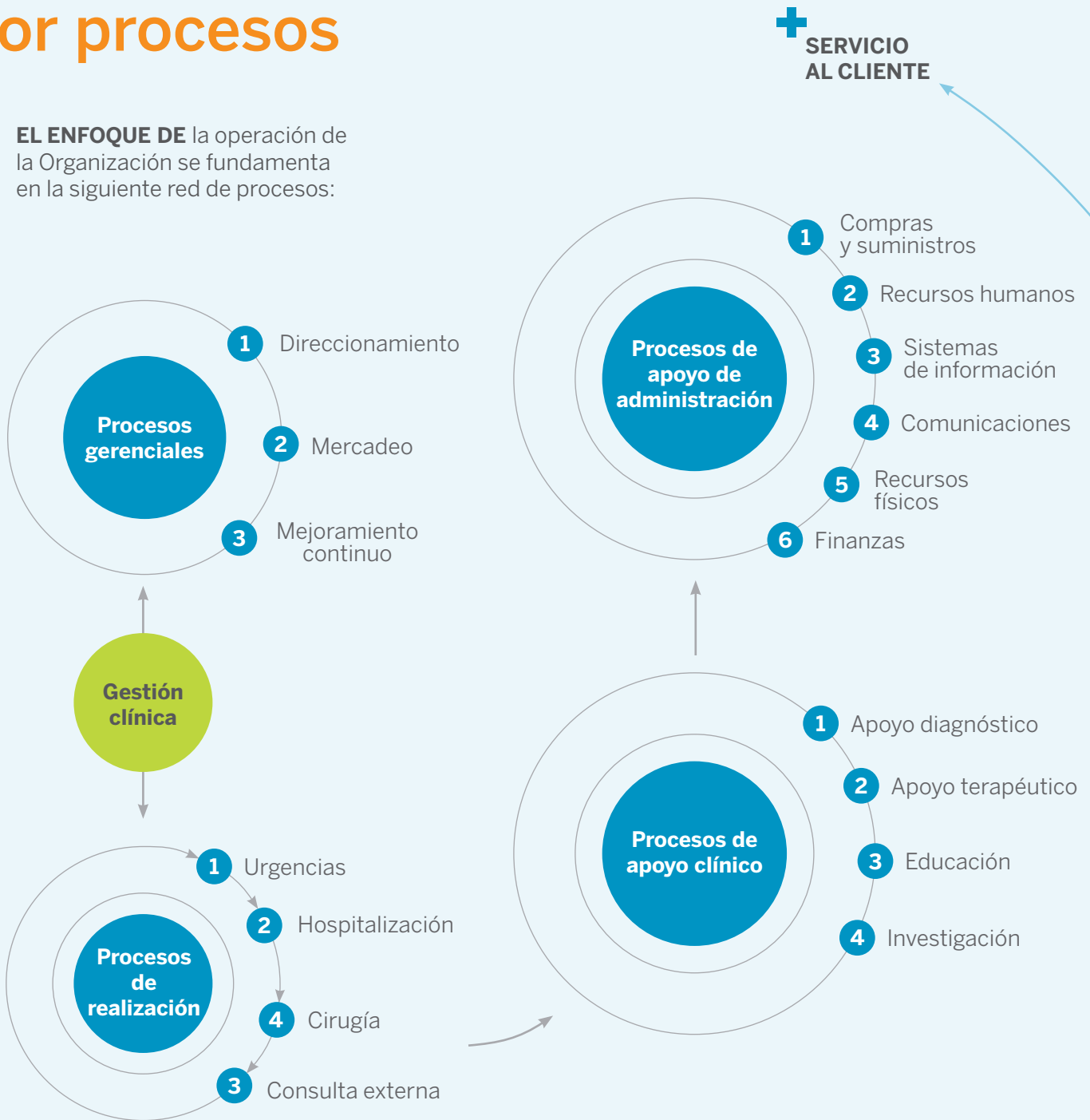
**LOS LOGOS ACTUALES** fueron contruidos a partir de una señal internacional del sector de la salud, que la hacemos propia porque está formada con la inicial de nuestras Instituciones.



**ES CON ESTE SÍMBOLO** que buscamos que los pacientes y sus familias puedan identificar fácilmente la manera rigurosa y considerada la forma como en la Organización ejercemos la medicina con el mejor nivel científico y un alto sentido humano.

# + nuestra gestión por procesos

EL ENFOQUE DE la operación de la Organización se fundamenta en la siguiente red de procesos:



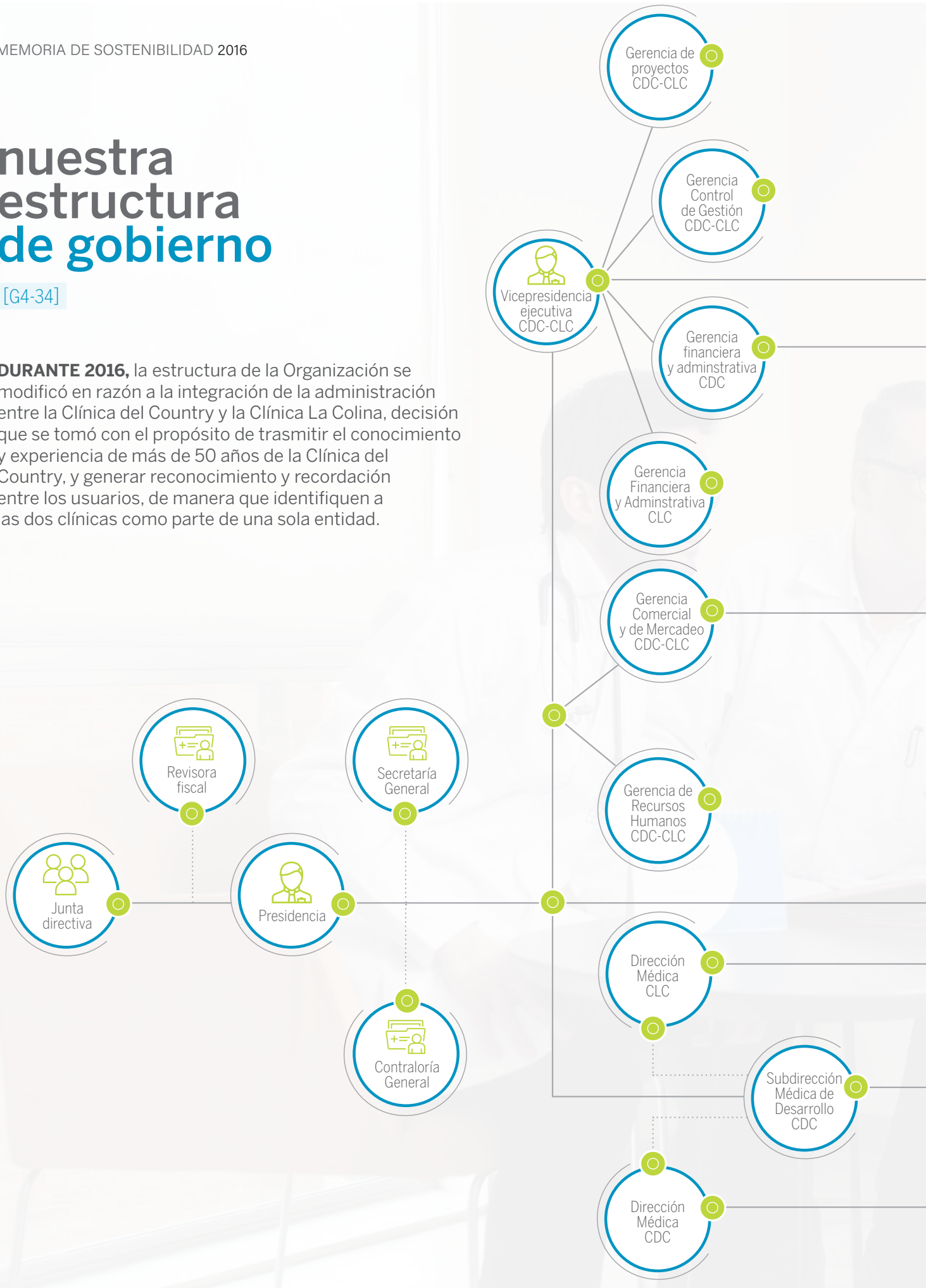


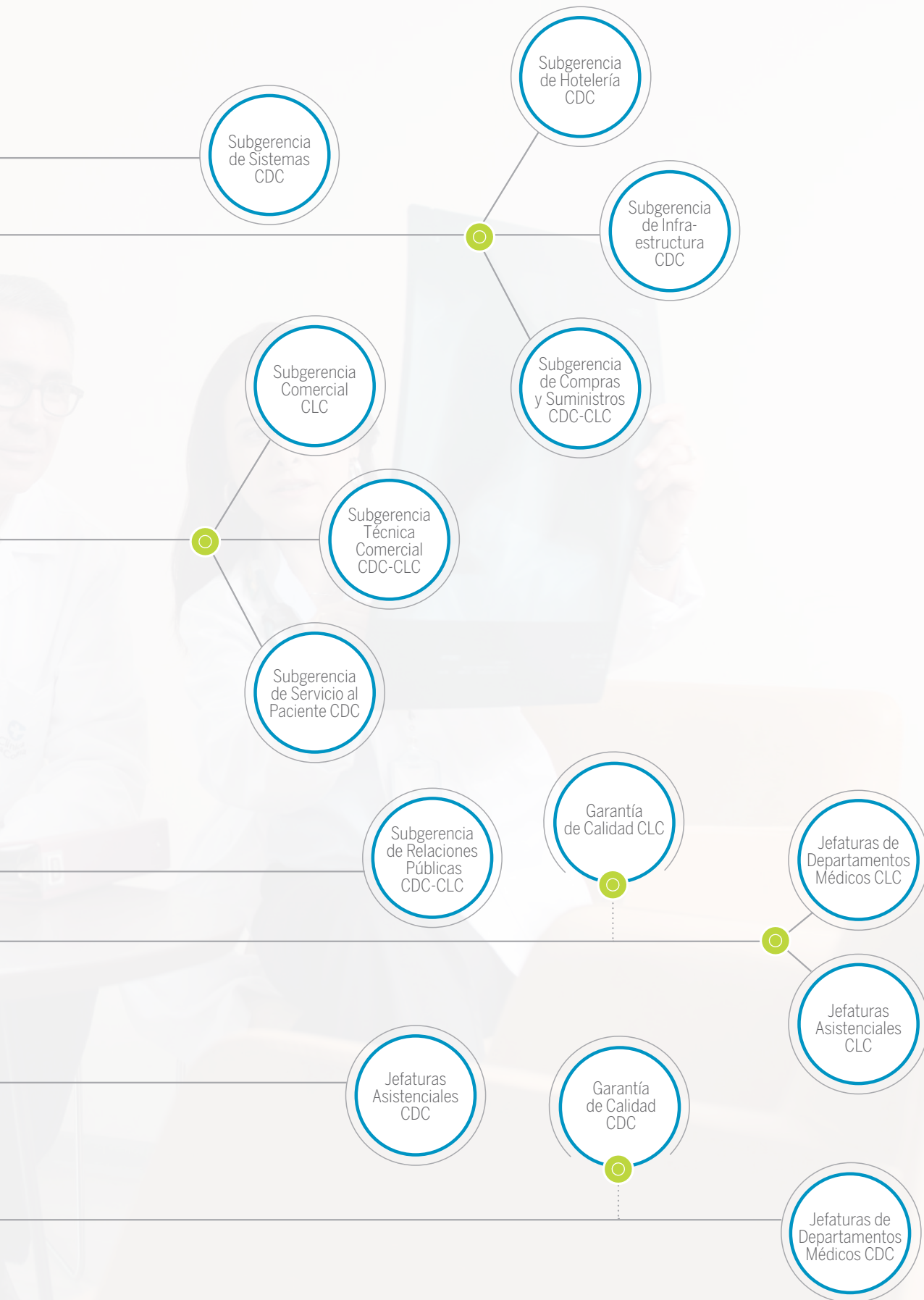
LA ORGANIZACIÓN HA DEFINIDO  
LA GESTIÓN POR PROCESOS COMO  
EL PUNTO DE PARTIDA PARA LA  
INTEGRACIÓN DE LAS CLÍNICAS

# + nuestra estructura de gobierno

[G4-34]

**DURANTE 2016**, la estructura de la Organización se modificó en razón a la integración de la administración entre la Clínica del Country y la Clínica La Colina, decisión que se tomó con el propósito de transmitir el conocimiento y experiencia de más de 50 años de la Clínica del Country, y generar reconocimiento y recordación entre los usuarios, de manera que identifiquen a las dos clínicas como parte de una sola entidad.





[G4-25]



### JUNTA DIRECTIVA

Es un solo órgano de gobierno para las dos clínicas y está representada por dos socios colombianos y dos representantes del grupo Banmédica como miembros principales, cada uno con sus respectivos suplentes.

*Para conocer las funciones generales de la Junta Directiva, ver Informe de Sostenibilidad 2015 pág. 24*

La Junta Directiva tiene un plan de capacitación propio sobre sostenibilidad y estándares de calidad en salud.



### PRESIDENCIA

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



### VICEPRESIDENCIA MÉDICA CORPORATIVA

Este es un cargo nuevo dentro de la estructura, cuya función es garantizar la implementación de las políticas médico-asistenciales, direccionar el cumplimiento del plan médico y del modelo de atención para lograr el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales.



### COMITÉ DE PRESIDENCIA

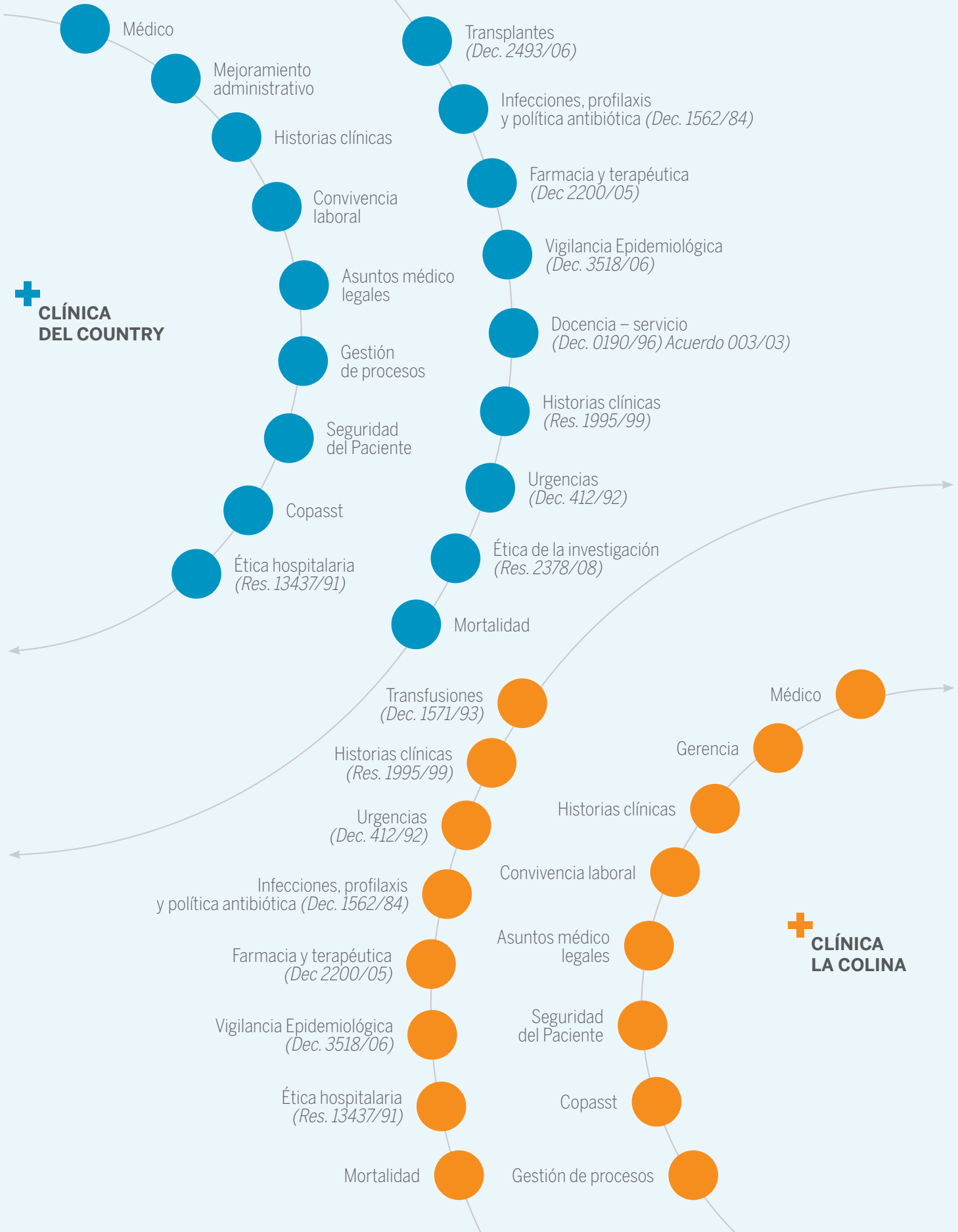
Es un órgano colectivo representado por directivos de ambas clínicas, liderado por el Presidente de la Organización y conformado por diez miembros del ámbito gerencial que representan los procesos asistenciales y administrativos, que con sus decisiones asegura el equilibrio que el impacto de la gestión organizacional tiene sobre los aspectos económicos, sociales y ambientales de nuestros grupos de interés.



### OTROS COMITÉS

Para garantizar el control y gestión legal, financiera y administrativa en cada clínica se cuenta con los siguientes comités:





# + nuestra participación en asociaciones y gremios

[G4-16]

**LAS CLÍNICAS PARTICIPAN** en la Cámara de la Salud de la ANDI, la Asociación Colombiana de Centros de Investigación Clínica y el Clúster de Salud de la Cámara de Comercio de Bogotá, en instancias como: comité ejecutivo y en las mesas de calidad, infraestructura, talento humano y mercadeo.



LA ORGANIZACIÓN DESTACA  
COMO ESTRATÉGICA  
LA PARTICIPACIÓN EN  
ASOCIACIONES, GREMIOS Y  
OTRAS ENTIDADES QUE TIENEN  
INFLUENCIA EN EL SECTOR SALUD



# +reconocimientos y certificaciones

[G4-15]

**CONTAMOS CON LOS** siguientes reconocimientos y auditorías en el ámbito nacional del sector de la salud y aquellos que están en proceso a través de los cuales queremos demostrar nuestra preocupación por el cumplimiento de la normatividad vigente, la gestión ética, el fortalecimiento de la competitividad y el mejoramiento de la calidad de nuestros servicios.



Clínica  
del Country



Clínica  
del Country

## CONCEJO DISTRITAL DE BOGOTÁ

Medalla de la Orden al Mérito José Acevedo y Gómez en el grado de Gran Cruz

## PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

Cruz de Boyacá en el grado Cruz de Plata



Clínica  
del Country



Clínica  
del Country

## INSTITUCIÓN AMIGA DE LA MUJER Y LA INFANCIA

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

## INVIMA

Buenas prácticas clínicas en el Centro de Investigación INVIMA



Clínica  
del Country



Clínica  
del Country



Clínica  
La Colina



Clínica  
del Country



Clínica  
La Colina

## ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C - SECRETARÍA DE SALUD

Categorización al nivel de desarrollo de la política de seguridad del paciente, obtuvimos una calificación de 800/1000

## AUDITORÍAS POR PARTE DE ASEGURADORAS

Auditorías permanentes por parte de las aseguradoras para verificar el cumplimiento de los estándares de habilitación y calidad

## KPMG - COLOMBIA

Verificación de procesos operativos y financieros



Clínica del Country



Clínica del Country



Clínica La Colina



Clínica del Country

**MINISTERIO DE SALUD**

Acreditación en Salud  
MINSALUD - ICONTEC – ISQUA  
Certificación N° 127

**INVIMA**

Buenas prácticas de manufactura  
farmacéutica de aire medicinal

**INVIMA**

Buenas prácticas de elaboración  
en Central de Mezclas



Clínica del Country



Clínica La Colina



Clínica del Country



Clínica del Country

**REGISTRO ESPECIAL DE PRESTADORES DE SALUD**

Habilitación

**INVIMA**

Buenas prácticas clínicas en el  
Centro de Investigación

**ECOCAPITAL**

ECOCAPITAL – certificación por  
gestión ejemplar de residuos  
infecciosos o de riesgo biológico



Clínica del Country



Clínica del Country



Clínica La Colina



Clínica del Country



Clínica La Colina

**ECOVADIS**

plataforma que califica la gestión responsable dentro de la cadena de suministros, estado “confirmed” y una calificación de 45/100 con retroalimentación sobre las áreas que requieren mayor desarrollo.

Invitación de Glaxo Smith Kline con quienes compartimos estándares éticos y operamos de manera responsable, ética y sostenible

**EY - CHILE**

Verificación de proceso operativos y gestión del riesgo

**GESTIÓN AMBIENTAL EMPRESARIAL**

- ● Nivel 1 Acercar
- Nivel 2 Promoción para la producción y consumo sostenible
- ● Nivel 2 Producción sostenible
- ● Nivel 3 Sistemas de Gestión Ambiental

# +nuestros servicios y capacidad instalada

[G4-4]

## URGENCIAS



CLÍNICA  
DEL COUNTRY

CLÍNICA  
LA COLINA

Adultos, pediatría y ginecología:

**61**

CONSULTORIOS

Salas observación,  
hidratación y reanimación

Adultos, pediatría y ginecología:

**20**

CONSULTORIOS

**4**

SALAS OBSERVACIÓN

Hidratación y reanimación

## HOSPITALIZACIÓN



CLÍNICA  
DEL COUNTRY

CLÍNICA  
LA COLINA

Camas hospitalización adultos,  
pediátrica y obstétrica

Unidad de Cuidado Crítico adulto,  
pediátrico y neonatal

**272**

CAMAS

Camas hospitalización adultos,  
pediátrica y obstétrica

**132**

CAMAS

Unidades de cuidado crítico  
adulto y neonatal

**21**

CAMAS

## CIRUGÍA



CLÍNICA  
DEL COUNTRY

CLÍNICA  
LA COLINA

Cirugía General y de Obesidad  
Cirugía ambulatoria  
Cirugía mínimamente invasiva  
Trasplantes

**14**

SALAS DE CIRUGÍA

Cirugía General y de Obesidad  
Cirugía ambulatoria  
Cirugía mínimamente invasiva

**8**

SALAS DE CIRUGÍA

[G4-4]

CONSULTA EXTERNA



CLÍNICA  
DEL COUNTRY

CLÍNICA  
LA COLINA

Imágenes diagnósticas  
Clínica de heridas  
Centro de oncología  
Centro materno fetal  
Centro diagnóstico  
Medicina preventiva  
Especialidades para controles  
pacientes atendidos.

Especialidades para controles  
de pacientes atendidos.  
Cardiología  
Gastroenterología  
Imágenes diagnósticas

INVESTIGACIÓN



CLÍNICA  
DEL COUNTRY

CLÍNICA  
LA COLINA

Estudios de investigación propios  
y de terceros

No cuenta con el servicio



APOYO TERAPÉUTICO

Terapia física, respiratoria, ocupacional y del lenguaje, Nutrición, Sala IAMI  
(sala de extracción de leche materna), Farmacia, Unidad transfusional  
(únicamente en la Clínica del Country)



APOYO DIAGNÓSTICO

Radiología y Ultrasonido, Escanografía, Resonancia magnética, Medicina nuclear.  
Pet – Scan (Clínica del Country), Angiografías y Hemodinamia, (Clínica del  
Country), Laboratorio clínico, Patología

# +05 gestión ética

[G4-56] [G4-S03] [G4-S04]

**DESDE EL DIRECCIONAMIENTO** estratégico, la Organización ha definido como política la necesidad de precisar en su relacionamiento con los diferentes grupos de interés el énfasis en la transparencia, la integridad y la sostenibilidad, entendida esta última desde la triple vertiente: económica, social y ambiental para asegurar la eficiencia y eficacia en el mantenimiento de los resultados y su crecimiento continuo. Dentro del marco de la gestión ética, se define y despliega la Responsabilidad Social más allá del cumplimiento de la norma, como el conjunto integral de políticas, prácticas y programas centrados en el respeto por la ética, las personas, la comunidad y el medioambiente.

Los ámbitos con los cuales se compromete la Organización son:

**1** 

Alcanzar la rentabilidad económica sin incurrir en prácticas ilegales.

**2** 

Tener un comportamiento responsable con el ambiente.

**3** 

Conservar los valores y principios de las clínicas.

**4** 

Garantizar la integración de los comportamientos éticos dentro de sus políticas y principios corporativos.

**5** 

Minimizar, a través del Programa de Responsabilidad Social, el riesgo social, ambiental y de reputación de la empresa.

**6** 

Extender la responsabilidad social dentro de la cadena de suministro.

[G4-57] [G4-S03] [G4-S04]

**PARA ELLO, HA IMPLEMENTADO MECANISMOS COMO:**



# uno

## MANUAL DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

---

**ES LA DECLARACIÓN** de los principios y valores de comportamiento y de buena gestión administrativa y asistencial, con los cuales se compromete toda la Organización para con sus grupos de interés en cumplimiento de su misión institucional como prestadora de servicios de salud. Este documento abarca el manual general que contiene todo lo relacionado con prevención de delitos, Sarfalt, protección de datos, reglamento interno de trabajo y reglamento de higiene y seguridad industrial.



# dos

## MANUAL DEL MÉDICO ADSCRITO

---

**DIVULGA LOS LINEAMIENTOS** para la práctica médica en las clínicas, acorde con los diferentes modelos de atención, la normatividad interna y sus referentes nacionales, así como los atributos de calidad y ética.



# tres

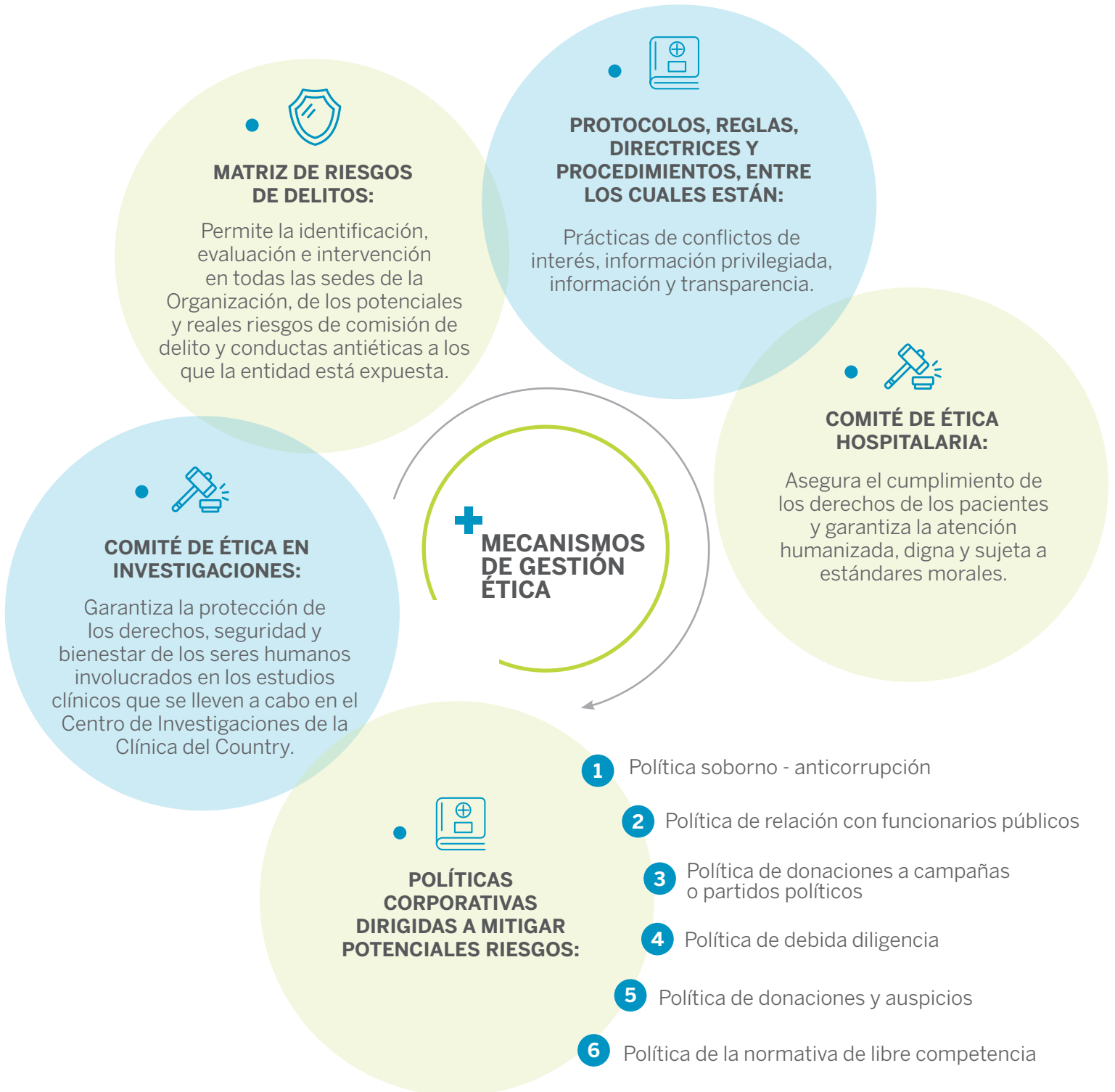
## MANUAL DEL CLIENTE INTERNO

---

**CONTIENE LA INFORMACIÓN** sobre las generalidades de la Organización, las políticas principales, valores y prevención de riesgos, entre otros.

Otros mecanismos que dan soporte a la gestión ética son:

[G4-57] [G4-S04]



[G4-58] [G4-S04]

**CON EL FIN** de preservar la ética empresarial, garantizar la transparencia de la gestión, administrar eficientemente los recursos, reconocer y respetar los derechos de los pacientes y partes interesadas, realizamos el monitoreo al cumplimiento ético desde la interacción entre jefes y trabajadores, el Comité de Presidencia, el Comité de ética, el Comité de convivencia laboral, la Contraloría, las interventorías a terceros y la Junta Directiva. Adicionalmente, contamos con otras instancias institucionales que complementan la gestión ética para el reporte de conductas que se consideren ilícitas y antiéticas, tales como los mecanismos

de atención de quejas y reclamos de los pacientes y familias: correo electrónico: [etica@clinicadelcountry.com](mailto:etica@clinicadelcountry.com), [contraloria@clinicadelcountry.com](mailto:contraloria@clinicadelcountry.com), buzón de sugerencias para las personas que hacen parte de la Organización y entrevistas con el oficial de vigilancia SARLAFT, entre otras. En la actualidad, la Organización no tiene conocimiento de posibles delitos o conductas antiéticas.

Para fortalecer y asegurar el conocimiento, durante el año 2016 se capacitó a las personas que hacen parte de la Organización, con la siguiente cobertura:

## PREVENCIÓN DE DELITOS

### PERIODO DE CAPACITACIÓN

#### COBERTURA POR POBLACIÓN



**43.2%**

ENFERMERÍA ANUAL



**70.5%**

MÉDICOS HOSPITALARIOS, JEFES DE TURNO, ESPECIALISTAS MÓDULO I SEM



**78.8%**

ASISTENCIALES FEBRERO



**52.9%**

MÉDICOS ADSCRITOS ANUAL



**75.9%**

TERCEROS MARZO



**70.4%**

ADMINISTRATIVOS MÓDULO I SEM



# +Cumplimiento legal

[G4-S05] [G4-S07] [G4-S08] [G4-S10]

[G4-PR4] [G4-PR7] [G4-PR8] [G4-PR9]

**NUESTRO ESQUEMA** de Responsabilidad Social tiene como principio el cumplimiento de la normatividad que nos aplica por la naturaleza de las actividades de la Organización. Somos conscientes de que incurrir en prácticas o conductas fuera del marco de la ley puede reducir la posibilidad de elección de nuestros pacientes, afectar las tarifas y otros elementos fundamentales para el buen funcionamiento del mercado. Igualmente, creemos que el no comunicar de manera transparente aquellos incumplimientos a la normatividad que se presente pueden afectar la reputación de nuestra Organización, razón por la cual, y bajo el principio de rendición de cuentas, manifestamos que:



## uno

**EN LA CLÍNICA LA COLINA,** la Secretaria de Salud sancionó la falta de seguimiento a un paciente susceptible de reporte a los entes de control.



## dos

**POR INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS** de la Secretaria de Salud de Bogotá (3), la Clínica del Country fue sancionada con multas de mínima cuantía (\$7.805.233).



## tres

**EN 2015 Y 2016,** la Organización no tuvo multas ni sanciones monetarias por incumplimiento de las leyes y regulaciones relacionadas con el fraude contable, la discriminación en el puesto de trabajo, violación de derechos humanos, prácticas laborales, publicidad engañosa, violación de la privacidad de la historia clínica, ética empresarial, cumplimiento de legislación y normativa ambiental, competencia desleal, prácticas antimonopolísticas o corrupción.

# +06 gestión financiera

[G4-9] [G4-EC1] [G4-EC7] [G4-EC8] [G4-EC9]

**LOS CAMBIOS** en el ambiente institucional, como resultado del proceso de integración de las dos clínicas y las alteraciones en el comportamiento de nuestros grupos de interés son las causas de cambios en las conductas de la Organización. En ese contexto, además de la rentabilidad, la entidad se preocupa por sus actitudes en los factores sociales y ambientales. Así, la Responsabilidad Social Empresarial es concebida como una estrategia más para mantener o aumentar la rentabilidad y potenciar nuestro desarrollo empresarial. La finalidad de este capítulo es la verificación de la relación existente entre la Responsabilidad

Social y la capacidad económica-financiera de las dos clínicas para generar utilidades a corto, mediano y largo plazo para los socios y accionistas.

La información que presentamos a continuación plasma el flujo de capital hacia los distintos grupos de interés y los principales impactos económicos que la Organización tiene en la sociedad a partir de la prestación de nuestros servicios e inversiones. En el año 2016, en la Clínica del Country influyó la entrada en funcionamiento de la nueva torre de urgencias y hospitalización y en La Colina, el incremento de la capacidad instalada en hospitalización:



2015

Clínica del Country



2016

Clínica del Country



2016

Clínica La Colina

## Valor económico directo

Ingresos

\$248.825.915.1765

\$286.177.765.794

\$65.965.131.499

Sueldos pagados

No se reportó

\$66.695.769.008

\$26.999.695

Pagos a proveedores

\$ 162.844.423.960

\$91.739.499.350

\$38.496.249.113

Plazo de pago a proveedores

No se reportó

30 / 60 / 90  
Días

90  
Días

% de proveedores colombianos

No se reportó

93%

97%

[G4-S06]

[G4-EC1]

[G4-EC7]

[G4-EC8]



2015

Clínica  
del Country

2016

Clínica  
del Country

2016

Clínica  
La Colina

Creación de empleos en la cadena de suministroo

840

987

309

No. total de proveedores en categorías de servicios y productos

No se reportó

771

448

Antigüedad de los 5 proveedores principales

No se reportó

19  
Años4  
Años

Contribuciones del Estado

0

0

0

Impuestos pagados

\$1.583.311.000

\$1.811.708.000

\$129.994.000

Donaciones a partidos políticos

0

0

0

Rendimiento de los activos

No se reportó

98.34%

12.72%

Inversión en comunidades (ver capítulo Comunidad)

No se reportó

\$234.198.912

\$17.369.231

**Valor económico retenido**

Utilidades

No se reportó

\$65.298.179

\$4.202.427

Servicios ofrecidos

\$142.387

\$146.160

\$88.530

Facturación asociada a pacientes internacionales

No se reportó

Menor del 1%

Menor del 1%

EN 2017 SE ESPERA CONTINUAR CON LOS PROYECTOS DE ACTUALIZACIÓN TECNOLÓGICA E INNOVACIÓN EN AMBAS INSTITUCIONES.

**14%**

Incrementos en la atención de pacientes Clínica del Country

**40%**

Incrementos en la atención de pacientes Clínica La Colina

**7**

Nuevas aseguradoras vinculadas a Clínica del Country

**3**

Nuevas aseguradoras vinculadas a Clínica La Colina

# entidades que figuran en los estados financieros

[G4-7] [G4-17]

## ADMINISTRADORA COUNTRY S.A.

---

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

## PATRIMONIO AUTÓNOMO NUEVA CLÍNICA

---

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

## ADMINISTRADORA CLÍNICA LA COLINA S.A.S


---

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

## PATRIMONIO AUTÓNOMO OPERACIÓN CLÍNICA LA COLINA

---

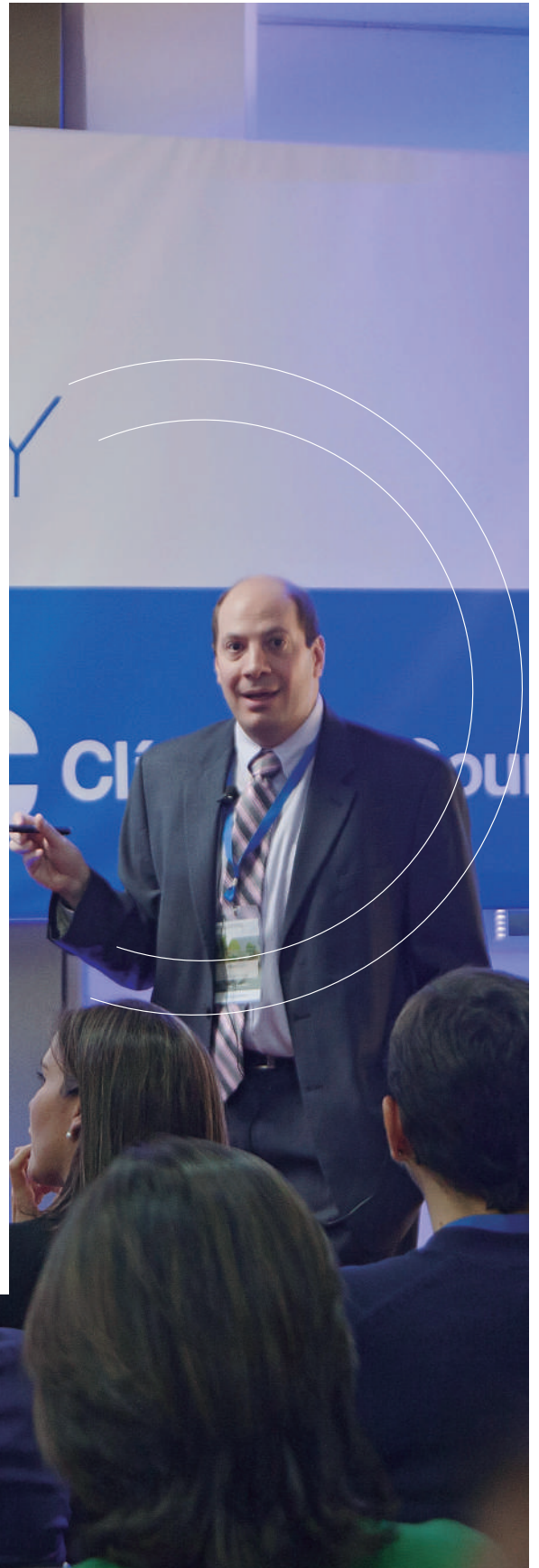
Es el conjunto de bienes inmuebles, derechos y obligaciones cuya destinación desde su creación es la prestación de servicios de salud.



EN 2016 NO SE PRESENTARON IMPORTES POR SALVEDADE EN AUDITORÍA CONTABLE, NI TAMPOCO IMPORTES PAGADOS POR CONTINGENCIAS FISCALES.

# +07 Grupos de interés y análisis de materialidad

**LOS GRUPOS DE INTERÉS** fueron definidos a partir de las relaciones, vínculos contractuales, laborales, comerciales y sociales que durante el tiempo se han ido estructurando y fortaleciendo. Así mismo, se priorizaron de acuerdo con el impacto y afectación que tiene para ellos el desarrollo del objeto social de la Organización o porque las decisiones o acciones de los grupos de interés impactan el desarrollo de nuestros objetivos. Estas relaciones están enmarcadas dentro de los principios de transparencia, solidaridad y respeto. Nuestro enfoque de gestión se basa en la identificación de sus expectativas a través de escenarios de comunicación directos y, con base en ello, se define una propuesta adecuada que una vez desarrollada genera valor en respuesta a sus requerimientos. De manera periódica y a través de indicadores, se monitorea el cumplimiento de sus expectativas. Las relaciones con nuestros grupos de interés tienen un alcance interno y externo a la Organización según su naturaleza, y aquí se presentan los resultados obtenidos en esta materia:



# GRUPOS DE INTERÉS Y ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

[G4-24] [G4-26]



## SOCIOS Y ACCIONISTAS

### Expectativas del grupo de interés

- Valor y rentabilidad.
- Gestión ética y transparente.
- Imagen y reputación.

### Promesa de valor

Mantener una rentabilidad superior a las expectativas, aumentar la participación en el mercado objetivo, fortalecer la identidad corporativa y promover la identidad de marca.

### Escenario de comunicación y frecuencia de diálogo

- Asamblea de accionistas (anual).
- Junta Directiva (mensual).
- Comité directivo (semanal).

### Indicadores

- Ebitda.
- IPSOS HEALTHCARE – Top of Mind.
- Evaluación de clima y cultura.

### Logros

- Cumplimiento del presupuesto por encima de la meta propuesta.
- Implementación del modelo de gestión ética sin casos identificados de conductas anti-éticas.
- La Clínica del Country se ubica en el primer lugar de recordación.
- La Clínica La Colina ocupa el quinto lugar en la mente de pacientes y usuarios.
- Para las personas que pertenecen a la Organización, la percepción de trabajar en una excelente empresa es del:
  - Clínica La Colina 90,74%
  - Clínica del Country 90,67%
- El orgullo de trabajar con algunas de nuestras clínicas que se refleja en contarles a otras personas el hecho de hacer parte de la Organización se refleja así:
  - Clínica La Colina 92,15%
  - Clínica del Country 92,46%





## PERSONAS QUE HACEN PARTE DE LA ORGANIZACIÓN

Trabajadores, empleados de servicios tercerizados, de empresas que suministran personal, y proveedores de servicios de apoyo.



### Expectativas del grupo de interés

- Ambiente laboral sano, limpio y seguro.
- Crecimiento integral.
- Compensación y calidad de vida.
- Respeto por los derechos humanos
- Estabilidad laboral.

### Promesa de valor

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

### Escenario de comunicación y frecuencia de diálogo

- Buzones de sugerencias (permanente).
- Desayunos de Presidencia (bimensual).
- Inducción institucional (mensual).
- Estudios de clima (bienal).
- Estudio de riesgo sicosocial (bienal).
- Comités de convivencia laboral (trimestral).
- COPASST (mensual).
- Auditorías a prácticas laborales de los terceros (anual).

### Indicadores

- Evaluación de desempeño.
- Indicador de rotación.
- Indicador de Clima y Cultura.
- Indicador de eficacia del SGSST.
- Indicador de cobertura de auditorías de prácticas laborales a terceros.

### Logros

- Evaluación de desempeño
  - Clínica del Country 81% de cobertura.
  - Clínica La Colina en proceso de implementación.
- Indicador de rotación
  - Clínica del Country 15,7%
  - Clínica La Colina 24,9%
- Indicador de Clima y Cultura.
  - Clínica del Country 74,5%
  - Clínica la Colina 74%
- Indicador de eficacia del SGSST
  - Clínica del Country 92%
  - Clínica La Colina 90%
- Indicador de cobertura de auditorías de prácticas laborales a terceros que operan en las dos clínicas 15%

## GRUPOS DE INTERÉS Y ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

[G4-26]



### PACIENTES Y FAMILIAS

Asociación de usuarios de la Clínica del Country.



#### Expectativas del grupo de interés

- Atención médica y tecnológica oportuna.
- Comunicación asertiva.
- Seguridad clínica y gestión del riesgo.
- Calidez y trato humanizado.

#### Promesa de valor

Prestar una atención respetuosa y digna para el paciente y su familia, cumpliendo con nuestros atributos de calidad, seguridad y servicio a fin de lograr la fidelización de nuestros pacientes y sus familias.

#### Escenario de comunicación y frecuencia de diálogo

- Encuestas (trimestral).
- Gestión y seguimiento a quejas (permanente).
- Canal institucional y medios digitales (permanente).
- Folletos informativos (permanente).

#### Indicadores

- Indicador de satisfacción del paciente.
- Indicador de quejas, felicitaciones y sugerencias.
- Indicador de eventos adversos - EA (1).

#### Logros

- Satisfacción
  - Clínica del Country 93%
  - Clínica la Colina 94,6%
- De un número total de atenciones en el año en la Clínica del Country se recibieron:
  - Quejas 2,65 x cada 1.000 atenciones.
  - Felicitaciones 1.606.
  - Sugerencias 365.
- De un número total de atenciones en el año, en la Clínica la Colina se recibieron:
  - Quejas 5 x cada 1.000 atenciones.
  - Felicitaciones 283.
  - Sugerencias 86.
- Clínica del Country 1.2 EA x cada 1.000 egresos.
- Clínica La Colina 2.23 EA x cada 1.000 egresos.





## MÉDICOS

Médicos Adscritos activos.  
Médicos adscritos institucionales.



### Expectativas del grupo de interés

- Fácil acceso a las instalaciones, la Organización cuenta con una amplio portafolio de servicios.
- Servicio de apoyo médico y asistencial de alta calidad.
- Actividades de bienestar.

### Promesa de valor

Permitir el ejercicio de su especialidad en una institución reconocida por su liderazgo, trayectoria médica, científica y de innovación.

### Escenario de comunicación y frecuencia de diálogo

- Encuesta de clima de los médicos adscritos (bienal).
- Evaluación de comportamientos esperados (bienal).
- Grupos por especialidades (permanente).
- Desayunos de inducción (mensual).

### Indicadores

- Indicador de comportamientos esperados de los médicos adscritos.

### Logros

- En la Clínica del Country se presenta un 76% de cumplimiento de los comportamientos esperados, lo cual se traduce en que los médicos adscritos de la Organización son modelo de rol.
- La encuesta arroja un indicador cualitativo que expresa la satisfacción del cuerpo médico de la Organización en relación con los servicios, instalaciones, apoyo técnico, médico y asistencial. Así mismo, frente a las actividades de bienestar.
- Con el modelo de integración las herramientas mencionadas se aplicarán a partir del 2017 en Clínica La Colina.

## GRUPOS DE INTERÉS Y ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

[G4-26]



### EMPRESAS CLIENTES

Empresas de medicina prepagada.  
Pólizas de hospitalización y cirugía.  
Planes complementarios.

ARL  
Pacientes de aseguradoras internaciones.



#### Expectativas del grupo de interés

- Encontrar en la Organización el mejor socio comercial que ofrezca un amplio portafolio de servicios para sus usuarios.
- Que la Organización ofrezca productividad, calidad, servicio, precio y seguridad.
- Gestión ética empresarial y el desempeño social en materia de salud, seguridad y medioambiente.

#### Promesa de valor

Desarrollar servicios y programas que sean competitivos o diferenciales en el sector y que excedan las expectativas de los pacientes en oportunidad y calidad.

#### Escenario de comunicación y frecuencia de diálogo

- Comités interinstitucionales (permanente).
- Auditorías externas (según programación de aseguradoras).

#### Indicadores

- Informe comparativo
- IPS y EPS Bogotá vs Resto de Colombia – Clúster de salud de la Cámara de Comercio de Bogotá.

#### Logros

- La Clínica del Country ocupa el puesto No. 10 a nivel nacional.
- La Clínica La Colina no se encuentra en la medición de las IPS del país.
- Calificaciones satisfactorias en auditorías realizadas por las aseguradoras que permiten mantener de manera ininterrumpida la relación comercial.



## COMUNIDAD

Población que recibe el Voluntariado corporativo de acuerdo con la naturaleza del negocio.

Instituciones sin ánimo de lucro que reciben donaciones en dinero o especie.

Intuiciones con ánimo de lucro que reciben donaciones en especie para la investigación.

Instituciones que reciben donaciones de productos específicos. Ej.: pilas y tapas plásticas.



### Expectativas del grupo de interés

- Identificar a la Organización como una institución socialmente responsable.

### Promesa de valor

Contribuir a una mejor calidad de vida para la comunidad, desde la educación y prevención en salud.

Aportar con la entrega de soluciones en salud en grupos poblacionales que no cuentan con los accesos ni oportunidades para el tratamiento de sus patologías.

Actividades de filantropía.

### Escenario de comunicación y frecuencia de diálogo

- Página web (permanente).
- Comités interinstitucionales (según entrega y seguimiento a donaciones).
- Campañas de promoción y prevención a través de talleres gratuitos para la comunidad.
- Operativos médicos en regiones (anual).

### Indicadores

- Donaciones realizadas.
- Cobertura de las campañas de promoción y prevención.
- Cobertura de educación a la comunidad.
- Número de pacientes atendidos en operativos médicos en regiones.
- Donaciones a proyectos sociales de interés para la clínica.

### Logros

- Entrega de \$134.000.000 a fundaciones sin ánimo de lucro.
- 104 pacientes atendidas durante la campaña Villa de Leyva 2016.
- Participación de los médicos adscritos en actividades como el torneo anual de golf.
- Donaciones de implementos médicos y administrativos para el apoyo en la formación de estudiantes y el cuidado de personas en estado de vulnerabilidad.

## GRUPOS DE INTERÉS Y ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

[G4-26]



### PROVEEDORES



#### Expectativas del grupo de interés

- Prácticas de Buen Gobierno, ética y transparencia.
- Prácticas de gestión ambiental al interior de la Organización.
- Cumplimiento de en el pago.
- Criterios de compra responsable.
- Relación con la comunidad y acción social.

#### Promesa de valor

Contratar de acuerdo a la normatividad vigente, conservando los principios de transparencia, equidad, coherencia, diversidad, apertura y colaboración, todos ellos enmarcados en la ética, en los aspectos laborales ambientales y de derechos humanos, comprometidos con el buen uso de los recursos y la calidad de los mismos.

#### Escenario de comunicación y frecuencia de diálogo

- Comité de compras (semanal).
- Reuniones con proveedores (permanente).

#### Indicadores

- Número de proveedores.
- Plazo de pago a proveedores.
- Antigüedad de los 5 proveedores principales.

#### Logros

- 1219 proveedores en la Organización.
- Pagos a 30, 60 y 90 días. El cumplimiento de pago en estos términos estuvo en el 93%.
- El porcentaje restante presentó estado vencido al cierre del año.
- 19 años con vínculos comerciales con:
  - Johnson y Johnson´s.
  - Cruz Verde.
  - G. Barco.
  - Hospimedics.
  - Alianz.

# + materialidad

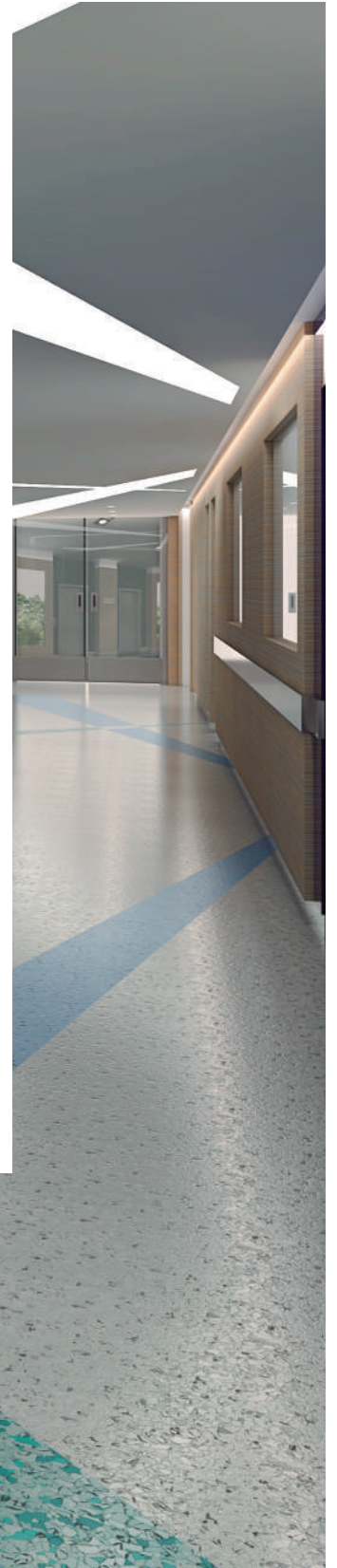
[G4-21]

**UNO DE LOS ASPECTOS MÁS DESTACADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL ES LA DEFINICIÓN DE LA MATERIALIDAD, QUE SE CONSTITUYE EN UN PRINCIPIO DENTRO DEL REPORTE DE SOSTENIBILIDAD.**

**LA MATERIALIDAD REPRESENTA** los temas más importantes a reportar, es decir, aquellos asuntos que reflejan los efectos o impactos económicos, sociales y ambientales más relevantes para la Organización, o aquellos que influyen de manera significativa en las decisiones de nuestros grupos de interés. Para definirlos y priorizarlos, hemos efectuado el análisis de materialidad a través de la práctica de escucha y levantamiento de información desde nuestros distintos grupos de interés, lo que nos permite contar con un instrumento que año a año transparenta y profundiza la gestión de la sostenibilidad de cara a nuestros grupos de interés.

Con base en lo anterior, solicitamos a 19 interlocutores de los siete

grupos de interés que calificaran de 1 a 5 –en donde 1 es menos importante y 5 es muy importante– los aspectos GRI y otros asuntos de interés identificados a través de la interacción con los diferentes grupos. Respecto del año 2015, el análisis de materialidad presenta una mejora significativa en cuanto al acercamiento con los grupos de interés y la manera puntual de calificar, por parte de ellos, los aspectos relevantes. Los resultados de la materialidad los hemos usado para la construcción del Informe de sostenibilidad, materia de discusión en nuestro Comité de Responsabilidad Social para la definición de acciones futuras, inversiones, comunicados, evaluación de resultados e implementación de planes de mejora.



[G4-19] [G4-27]

A continuación presentamos el análisis de materialidad que representa la valoración de cada uno de los aspectos relevantes de la materialidad calificados desde el impacto que representa para los grupos de interés y el impacto que representa para la Organización.



Organización



Grupos de interés

Promedio calificación		
(Prácticas de abastecimiento y evaluación de sus prácticas laborales )	4,1 / 5,0	4,1 / 5,0
Alianzas público privadas para el desarrollo del objeto del negocio	3,5 / 5,0	3,4 / 5,0
Ampliación y mejora de los servicios y la infraestructura	4,6 / 5,0	4,5 / 5,0
Canales de comunicación: incluye mecanismos de reclamación y diferentes medios para expresar las necesidades de las personas que hacen parte de la Organización directa e indirectamente	4,2 / 5,0	4,3 / 5,0
Certificaciones de calidad y estándares internacionales	4,4 / 5,0	4,5 / 5,0
Confidencialidad de los pacientes	4,7 / 5,0	4,6 / 5,0
Cumplimiento normativo	4,8 / 5,0	4,6 / 5,0
Desempeño económico, imagen y reputación de la Organización	4,7 / 5,0	4,7 / 5,0
Diversidad e igualdad de oportunidades	4,1 / 5,0	4,2 / 5,0
Experiencia de servicio y satisfacción de médicos, pacientes y empresas aseguradoras	4,7 / 5,0	4,8 / 5,0





LA ORGANIZACIÓN  
GESTIONA LOS  
ASUNTOS DE  
SOSTENIBILIDAD QUE  
SON RELEVANTES  
PARA LOS GRUPOS  
DE INTERÉS



Organización



Grupos de interés

Promedio calificación

Generación, retención, capacitación, educación y satisfacción de las personas que hacen parte de la Organización directa e indirectamente	4,2 / 5,0	4,3 / 5,0
Gestión ambiental (manejo de vertimientos, residuos, reciclaje, uso de recursos y control de emisiones de efecto invernadero)	4,5 / 5,0	4,1 / 5,0
Gestión ética, prevención de delitos, transparencia y prácticas anticorrupción	4,8 / 5,0	4,7 / 5,0
Participación en grupos sectoriales	4,0 / 5,0	3,9 / 5,0
Protección de derechos humanos (no trabajo forzado, no al trabajo infantil, no discriminación por condiciones de sexo, edad, raza, credo, orientación sexual, filiación política, etc)	4,4 / 5,0	4,3 / 5,0
Proyectos médicos, innovación, investigación y tecnología	4,5 / 5,0	4,7 / 5,0
Salud y seguridad de las personas que hacen parte de la Organización directa e indirectamente	4,5 / 5,0	4,1 / 5,0
Salud, seguridad, comunicación y educación de los pacientes	4,5 / 5,0	4,4 / 5,0
Voluntariado o trabajo con la comunidad desde el objeto social de la Organización (diferente a campañas filantrópicas, por ejemplo: Fundación Formemos) y promoción de la salud, por ejemplo la Campaña de prevención y detección de cáncer de mama, en Villa de Leyva	3,6 / 5,0	3,7 / 5,0

# +08 pacientes y familia

## ESTE GRUPO DE INTERÉS

reúne tanto a los usuarios que tienen una relación directa (pacientes) o indirecta (familiares, acompañantes, cuidadores, etc.) con la Organización, como a los que están representados por las asociaciones de pacientes y usuarios.

La Organización tiene en el paciente su centro y razón de ser, por lo que va desarrollando actuaciones en pro de una atención integral, una estancia confortable y acorde con los planes de seguridad del

paciente en el marco de nuestros atributos de calidad que incluyen la *calidez* como elemento fundamental del servicio, entendido como la entrega al paciente y su familia de una atención basada en el respeto y consideración, en el marco de sus derechos y deberes. Todo ello se implementa a partir del diálogo continuo con los pacientes para conocer todo lo relacionado con la calidad percibida por los usuarios para mejorar día a día y abordar con pequeños detalles que hagan que la estancia sea más llevadera y confortable.





**EXISTEN DIFERENTES ESTRATEGIAS PARA SATISFACER LAS NECESIDADES DE NUESTROS PACIENTES, ASÍ COMO LAS DE SUS FAMILIARES O ACOMPAÑANTES, ENTRE ELLAS QUE DESTACAN:**



# uno

## RESPECTO A LA INTIMIDAD Y PRIVACIDAD

---

**NO SOLO ES UNA OBLIGACIÓN LEGAL** sino una estrategia que recoge elementos estructurales como las habitaciones de uso individual en los diferentes servicios (urgencias, oncología, recuperación de cirugía).

Para asegurar la reserva legal sobre la historia clínica y para evitar que personas no autorizadas puedan acceder a los datos administrativos o clínicos de estos pacientes, la Organización cuenta con un protocolo en el que se especifica cómo actuar en estas circunstancias.



# dos

## COMUNICACIÓN

---

**LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN** que se brinda al paciente y su familia y la comunicación efectiva entre el equipo de salud bajo características de claridad y suficiencia que permita tomar las decisiones apropiadas para su manejo y cuidado en salud, son otros de los temas que se abordan y complementan con la permanente comunicación dirigida a los pacientes y familias a través de publicaciones y carteles informativos, entre otros.

La realización de simulacros es otra de las acciones que se llevan a cabo periódicamente para asegurar el buen funcionamiento de la evacuación en caso de requerirlo.

Las áreas en las que se utilizan o almacenan sustancias o elementos que pueden considerarse peligrosos, como por ejemplo radiología, están debidamente señalizadas con los niveles de peligrosidad.



# tres

## PROGRAMA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

[G4-PR1]

**EL SISTEMA DE SEGURIDAD** de la organización, tiene su eje central en el paciente, su familia, el cliente interno y la comunidad; para esto manejamos un programa con 5 componentes basados en las metas de seguridad del paciente, que son:

**+ GESTIÓN CLÍNICA**  
**COMPONENTES DEL PROGRAMA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE**

**Minimizar el riesgo en la atención**





LAS METAS DE SEGURIDAD DEL PACIENTE SON MONITOREADAS DE FORMA PERMANENTE POR EL ÁREA DE GESTIÓN CLÍNICA



## cuatro GESTIÓN CLÍNICA

Se busca identificar, analizar e intervenir riesgos inherentes a los servicios durante el proceso de atención al paciente y hace parte de las líneas de acción para la seguridad del paciente. Bajo esta perspectiva, se identifican y evalúan las buenas prácticas para:

01

**DISMINUIR LA OCURRENCIA** de eventos adversos, a través de la identificación temprana de los riesgos en cada proceso.

02

**PRIORIZAR LOS RIESGOS** con base en su frecuencia e impacto.

03

**DETERMINAR BARRERAS** de seguridad frente a los potenciales riesgos asociados a la atención del paciente y su familia.

04

**INCENTIVAR LA IMPLEMENTACIÓN** de prácticas seguras.

05

**MITIGAR TODOS AQUELLOS** eventos que puedan impactar negativamente en la seguridad del paciente.

06

**EVIDENCIAR LA MEJORA** del direccionamiento organizacional al pasar de una gestión riesgosa a una más eficiente en el manejo del riesgo en sus procedimientos.

Adicionalmente, el programa de auditoría contempla la revisión y cumplimiento de los siguientes aspectos:





# cinco

## GESTIÓN DEL RIESGO

[G4-PR2]

**SE ENFOCA ESTA EVALUACIÓN** en el marco de la seguridad del paciente y en la identificación potencial de problemas de no calidad que puedan afectar un proceso asistencial o no asistencial.

Contamos con mediciones para determinar la coherencia con nuestras políticas de riesgo y seguridad del paciente, así:

### MEDICIÓN

# pacientes trazadores



CLÍNICA  
DEL COUNTRY

CLÍNICA  
LA COLINA

572

(2016)

103

(2016)

NO SE REPORTÓ  
(2015)

Incidencia de eventos adversos\*



CLÍNICA  
DEL COUNTRY

CLÍNICA  
LA COLINA

1,2

(2016)

2,23

(2016)

1,58

(2015)

\*(eventos adversos por cada 1.000 egresos)

**ASÍ MISMO, LA GESTIÓN DEL RIESGO** incluye la intervención en el marco de poblaciones específicas de nuestros pacientes y su manejo a través de programas especiales, siempre con el propósito de suplir sus necesidades y brindar un servicio humanizado. Los programas con los que contamos son:



**01  
PROGRAMA DEL BUEN TRATO**

Es un grupo que pertenece a la red Red del buen trato, conformado por un equipo multidisciplinario que de manera coordinada trabaja por el bienestar, cuidado y atención de los casos institucionales que se relacionan con las diferentes formas de violencia que afectan al paciente e involucran a su familia y/o cuidador(es): física, psicología, sexual, social, por negligencia o abandono.



**02  
CERTIFICACIÓN IAMI**

La Organización trabaja en la implementación de la estrategia Amigos de la mujer y la infancia, promovida por la Secretaría Distrital de Salud (IAMI), con componentes AIEPI, calidad y calidez, con el propósito de contribuir a la protección de la calidad de vida y salud de los niños, mediante el fortalecimiento de la práctica de la lactancia materna.



**03  
PROGRAMA DE  
ACONDICIONAMIENTO  
FÍSICO Y REHABILITACIÓN**

Dirigido a pacientes con hipertensión arterial, diabetes mellitus, obesidad, el cual ayuda a desarrollar cualidades físicas (resistencia, fuerza, flexibilidad, velocidad) mediante el ejercicio, para obtener un estado general saludable y manejar factores de riesgo cardiovascular.



**04  
PROGRAMA DE  
ACONDICIONAMIENTO  
FÍSICO PARA MATERNAS  
DE LA CLÍNICA DEL COUNTRY**

Las pacientes son remitidas por el médico ginecólogo y alcanzan numerosos beneficios, como reducción del riesgo de aumento excesivo de peso gestacional y condiciones como la diabetes gestacional, várices en miembros inferiores, trombosis venosa profunda, parto prematuro, fatiga, estrés, ansiedad y depresión.



**LA GESTIÓN DEL RIESGO  
EN SALUD ES UNA  
RESPONSABILIDAD  
ASIGNADA EXPLICITAMENTE  
POR LA LEY**



05

### PROGRAMA DE REHABILITACIÓN CARDIACA

Los pacientes son captados en el servicio de hospitalización tras cursar con alguna enfermedad coronaria y que requiera este tipo de apoyo terapéutico; previo al egreso, se le asigna el plan de rehabilitación, se identifican factores de riesgo y se estratifican.



06

### PROGRAMA DE REHABILITACIÓN PULMONAR

Diseñado para los pacientes con enfermedad pulmonar cuyo desempeño de sus actividades básicas cotidianas están muy limitadas. Su objetivo es disminuir los síntomas respiratorios, mejorar el nivel de independencia y retornar a un nivel de vida más funcional y productivo; los pacientes llegan al programa al ser remitidos por el neumólogo y médico internista.



07

### PROGRAMAS DIRIGIDOS A PACIENTES ONCOLÓGICOS DE LA CLÍNICA DEL COUNTRY SOBRE PROMOCIÓN DE LA SALUD Y PREVENCIÓN DE LA ENFERMEDAD

Encaminados a apoyar el tratamiento del paciente, favoreciendo su proceso de recuperación y previniendo complicaciones derivadas de su enfermedad o tratamiento.



08

### PROGRAMA DE PSICO-ONCOLOGÍA EN LA CLÍNICA DEL COUNTRY

Enfocado al acompañamiento de los pacientes y sus familias a lo largo de las etapas de diagnóstico, tratamiento, post-tratamiento y final de vida. El objetivo es prevenir complicaciones de índole emocional durante esta etapa de crisis vital.



09

### PROGRAMA DE NUTRICIÓN CLÍNICA

Dirigido a pacientes en tratamiento de quimioterapia. El paciente es valorado por una nutricionista, quien le brinda indicaciones para una adecuada nutrición durante el proceso de tratamiento y, posterior a él, encaminado a una prevención secundaria en cuanto a recurrencias del cáncer.



10

### PROGRAMA DEL DOLOR Y CUIDADO PALIATIVO EN LA CLÍNICA DEL COUNTRY

Para la atención complementaria de todo paciente intrahospitalario, busca evaluar, tratar, aliviar y acompañar al paciente con enfermedad crónica o aguda a través de un servicio integral, que incluye un riguroso control de síntomas, orientación y educación a la familia (grupo primario de cuidado).



11

### CONSULTA DE ASESORAMIENTO GENÉTICO Y ALTO RIESGO GENÉTICO EN LA CLÍNICA DEL COUNTRY

Los tumores hereditarios constituyen un claro desafío en la atención oncológica actual, ya que involucran a una población con mayor riesgo de desarrollar cáncer y aunque estos tumores solo representan el 5-10% de los cánceres, el asesoramiento genético evalúa la posibilidad de presentar un síndrome hereditario, el riesgo de padecer cáncer y de transmitirlo a la descendencia, así como medidas de prevención y diagnóstico precoz apropiadas a la situación familiar y personal.



12

### CENTRO MATERNO FETAL Y NEONATAL DE LA CLÍNICA DEL COUNTRY

Se realizan exámenes diagnósticos tipo ultrasonido de alta complejidad para mujeres en estado de gestación, con el fin de detectar posibles complicaciones o anomalías que puedan ser manejadas en una fase temprana; adicionalmente, se ofrece la consulta de neonatología encaminada a realizar el control postegreso de cada menor que ha sido hospitalizado en la Unidad de Cuidado Intensivo Neonatal de la Clínica del Country.



13

### PROGRAMA DE ACONDICIONAMIENTO FÍSICO ONCOLÓGICO EN LA CLÍNICA DEL COUNTRY

Este programa fue diseñado por oncología, junto con el departamento de rehabilitación y fisioterapia, para buscar el bienestar del paciente y hacer prevención secundaria a través del ejercicio, el cual tiene beneficios como la prevención del cáncer, la mejoría de la tolerancia a los tratamientos y la disminución de la recurrencia una vez diagnosticado el cáncer.







## seis

### LA IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA HACIA UNA ATENCIÓN HUMANIZADA.

**ESTA INICIATIVA SURGE** a partir de un ejercicio de referenciación realizado con Advisory Board sobre cómo mejorar la experiencia del paciente durante su estancia hospitalaria, a través del cuidado compasivo del paciente, atendiendo sus necesidades a través de reconocimiento de las mismas en tiempo real y minimizando las alteraciones evitables, y empoderando a pacientes y familiares en el cuidado, traduciendo la información clínica para facilitar el entendimiento del paciente mediante:

-  Educación al paciente sobre su patología (ingreso - egreso)

-  Rondas de enfermería para la verificación periódica de las necesidades del paciente

-  Paneles bidireccionales de comunicación con datos importantes de los pacientes que permitan fortalecer la comunicación



## siete

**LA VISITA PERMANENTE** de familiares y acompañantes a la Unidad Cuidados Intensivos, con espacios cómodos, seguros y respetuosos para los pacientes.





# ocho

**A TRAVÉS DE** las herramientas implementadas en Servicio al Paciente para la divulgación y respeto por los derechos y deberes de los pacientes, como un equipo de servicio al paciente por servicio con disponibilidad 24 horas.

1



Campaña del Silencio.

2



Procedimiento para el apoyo emocional y espiritual al paciente.

3



Programa para atender las sugerencias, quejas y reclamaciones de los pacientes y sus familias, que permite hacer constar cualquier incidencia que observen durante su paso por la Organización, nos indica en qué medida la entidad presta atención a sus necesidades y requerimientos, así como a los atributos de calidad institucionales y el trato humanizado expresado para asegurar respeto y dignidad a este grupo de interés.

4



Programa de actividades lúdicas con enfoque especial a niños y adultos mayores.

5



Apoyo a familiares y manejo del paciente fallecido.

## VARIABLE

Quejas presentadas por cada 1.000 atenciones



**CLÍNICA DEL COUNTRY**

**CLÍNICA LA COLINA**

**2,65**

(2016)

2,78  
(2015)

**5**

(2016)

Organizaciones que monitorean la gestión de quejas

**CLÍNICA DEL COUNTRY**

**CLÍNICA LA COLINA**

ASOCIACIÓN DE USUARIOS

(2016)

NO SE REPORTÓ  
(2015)

NO CUENTA CON ASOCIACIÓN DE USUARIOS.

(2016)



# nueve

[G4-PR5]

**EL MONITOREO** y acciones derivadas de la calificación de la satisfacción de nuestros pacientes. En Clínica del Country se realiza a través de la empresa IPSOS Napoleón Franco S.A.S por medio de encuestas que consultan los siguientes temas: atención oportuna, comunicación

asertiva, seguridad del paciente, calidez, humanización, cultura organizacional, responsabilidad social, gestión de la tecnología y gestión del riesgo. En la Clínica La Colina es la misma institución, a través de servicio al paciente, la que realiza medición de la satisfacción. Los resultados son los siguientes:



2016

Clínica del Country

**93%**  
90% 2015



2016

Clínica La Colina

**94%**

Tamaño de la muestra

**4.694**  
4.445 2015

**5.463**



# diez

**PLAN DE MEJORAS** y crecimiento de la planta física para facilitar el buen funcionamiento, comodidad y seguridad, el cual se menciona en otros apartes de esta memoria y entre las que se encuentran:



Ampliación física de áreas y/o remodelación de áreas.



Revisiones periódicas en campo para identificación de fallas o daños en infraestructura de forma preventiva.



Aislamiento del ruido.



Renovación y adquisición de tecnología acorde a las necesidades y tipo de pacientes y servicios especializados.

**+09**  
**personas**  
**que hacen**  
**parte de la**  
**organización**



**A PARTIR DE** su direccionamiento estratégico, la Organización adquiere diferentes compromisos como promesa de valor con las personas que hacen parte de la entidad directa o indirectamente, para compensar el esfuerzo y dedicación que este grupo de interés ha aportado para la construcción del reconocimiento, el prestigio y el servicio que caracterizan a nuestras clínicas. Entre estos compromisos están:

**1**

Respeto por los derechos humanos, lo que motivará a la Organización para adherir de manera voluntaria en el 2017 al Pacto Global de las Naciones Unidas.

**2**

Promover los medios y mecanismos de identificación de necesidades de las personas que pertenecen a la Organización.

**3**

Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

**4**

Apoyar la erradicación del trabajo infantil.

**5**

Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

**6**

Promover la justa remuneración y condiciones de trabajo favorables y adecuadas.

**7**

Trabajar en contra de la corrupción y a favor de la promoción de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, a través del fortalecimiento del modelo de gestión de contratistas.

**8**

Desarrollar las habilidades y competencias de las personas que hacen parte de la Organización, y divulgar y fortalecer el bienestar de este grupo.

**9**

Proporcionar un ambiente de trabajo seguro y saludable en búsqueda del bienestar físico y mental de trabajadores y terceros.

# + formas de vinculación de las personas que hacen parte de la organización

EN ESTE GRUPO DE INTERÉS INCLUIAMOS A TODAS LAS PERSONAS QUE TRABAJAN EN LA ORGANIZACIÓN DE MANERA DIRECTA O INDIRECTA, A QUIENES HEMOS HECHO EXTENSIVO EL SISTEMA DE GESTIÓN POR COMPETENCIAS, LA PARTICIPACIÓN EN CAPACITACIONES, LA PARTICIPACIÓN EN LAS ENCUESTAS DE CLIMA Y CULTURA, Y LA REVISIÓN DE LAS CONDICIONES DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO, A TRAVÉS DE LAS SIGUIENTES MODALIDADES:



Son las personas que tienen contrato laboral con alguna de las clínicas y para quienes desde el direccionamiento estratégico hemos definido la siguiente política: "Contribuir al desarrollo integral de las personas para contar con un recurso competente, comprometido y satisfecho". Hemos hecho extensiva esta política a las personas que están vinculadas bajo otras formas de contrato, entre las cuales están:



## MÉDICOS ADSCRITOS

En el contexto de medicina privada, cada Clínica selecciona y admite a sus médicos adscritos de manera independiente y enmarca su relación en un Manual del Médico Adscrito, cuyo objetivo es regular el ejercicio privado de la medicina, en procura de ofrecer a nuestros pacientes una atención segura, cálida y eficiente, a partir de un robusto y compacto sistema de calidad. Este grupo se clasifica así:



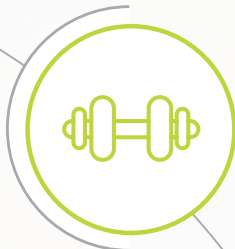
### MÉDICOS ACTIVOS

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



### MÉDICOS INSTITUCIONALES

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



### SERVICIOS TERCERIZADOS

Personas jurídicas que se encuentran habilitadas por la Secretaría de Salud de Bogotá para prestar un servicio médico, asistencial, de apoyo diagnóstico o terapéutico.



### SERVICIOS DE SUMINISTRO DE PERSONAL

Personas jurídicas que proporcionan personal en servicios que la Organización tiene habilitados ante la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá.



### SERVICIOS DE APOYO TERCERIZADOS

Personas jurídicas que proveen personal para realizar actividades de apoyo logístico y de servicio que no están relacionadas con el objeto social de la Organización.



### TRABAJADORES EN MISIÓN

Personas vinculadas a través de la Empresa de Servicios Temporales para cubrir de manera temporal las contingencias generadas por brotes epidemiológicos estacionales, licencias de maternidad e incapacidades prolongadas.

# + nuestros indicadores

[G4-10] [G4-EC6] [G4-LA12]

## COMPOSICIÓN ÓRGANOS DE GOBIERNO

### Junta Directiva



2016

Hombres

**100%**

100% 2015



2016

Mujeres

**0%**

0% 2015

### Comité de Presidencia



2016

Hombres

**60%**

55,5% 2015



2016

Mujeres

**40%**

44,5% 2015

La composición del Comité de Presidencia tuvo un cambio debido a la integración administrativa de las dos clínicas, con un incremento en la participación masculina. Dentro del Comité se destaca la presencia de 1 directivo chileno en la composición del mismo.





## LA ORGANIZACIÓN NO HACE DIFERENCIA A NIVEL SALARIAL EN RAZÓN DEL GÉNERO

[G4-EC5] [G4-LA13]

### EQUIDAD SALARIAL

Anualmente, a través del Comité de salarios, se trabaja en el cierre de las brechas salariales de manera equitativa a nivel del cargo y competitiva frente al sector, para el 2017 se iniciará el trabajo de nivelación salarial entre las dos clínicas de acuerdo a los cargos, trabajo que tomará algunos años debido a la impacto económico que esto representa para la Organización. Para esta gestión, nos apoyamos participando en el estudio salarial y de tendencias en gestión humana realizado por Human Capital para 20 sectores económicos, 650 cargos dentro de 820 compañías a nivel nacional y con la referenciación con otras instituciones del sector en Bogotá.

La Organización no hace diferencia a nivel salarial en razón del género.

Un cambio en este sentido se refleja en la implementación del salario variable para el grupo de radiólogos, con el fin de incentivar la productividad del Departamento de Imágenes Diagnósticas, lo cual aumentó el volumen de exámenes y se redujo la oportunidad de consulta y entrega de resultados.

#### 1 SMLMV y 1.000.000



2016

Clínica del Country

**11%**

12% 2015



2016

Clínica La Colina

**9%**

#### Entre 1 y 2 millones de pesos



2016

Clínica del Country

**48%**

49% 2015



2016

Clínica La Colina

**52%**

#### Entre 2 y 4 millones de pesos

2016

Clínica del Country

**31%**

32% 2015

2016

Clínica La Colina

**31%**

#### Entre 4 y 8 millones de pesos

2016

Clínica del Country

**4%**

3% 2015

2016

Clínica La Colina

**5%**

#### Más de 8 millones de pesos

2016

Clínica del Country

**5%**

4% 2015

2016

Clínica La Colina

**3%**

## GRUPOS ETARIOS

[G4-10]

Estos datos evidencian que la Clínica La Colina está conformada por una población más joven, dado que es una clínica con 3 años de funcionamiento; este mismo dato impacta el indicador de rotación que aparece más adelante, dada la inestabilidad laboral de las nuevas generaciones.



### Menores de 30 años



2016

Clínica del Country

**31%**

32% 2015



2016

Clínica La Colina

**39%**

### Entre 30 y 50 años



2016

Clínica del Country

**55%**

53% 2015



2016

Clínica La Colina

**58%**

### Mayores de 50 años



2016

Clínica del Country

**15%**

15% 2015



2016

Clínica La Colina

**3%**

## PERTENENCIA ÉTNICA

[G4-10]

La Organización respeta y valora la diversidad étnica y no realiza ningún tipo de distinción étnica al momento de realizar el proceso de selección; sin embargo, el volumen de estos grupos minoritarios no es muy marcado en la ciudad de Bogotá, en razón a su localización geográfica.

### Afrocolombianos



2016

Clínica  
del Country

**11**

11 2015



2016

Clínica  
La Colina

**2**

### Indígenas



2016

Clínica  
del Country

**7**

7 2015



2016

Clínica  
La Colina

**0**

### Gitanos

2016

Clínica  
del Country

**0**

0 2015

2016

Clínica  
La Colina

**0**

### Raizales

2016

Clínica  
del Country

**2**

2 2015

2016

Clínica  
La Colina

**0**

### Palenqueros

2016

Clínica  
del Country

**0**

0 2015

2016

Clínica  
La Colina

**0**



# indicadores de generación y calidad de empleo

[G4-9] [G4-10] [G4-LA1]

Con el fin de garantizar la prestación del servicio médico de acuerdo con los estándares de calidad establecidos en la Organización, se determinó que la categoría de médico activo se refiere a los médicos que en los últimos 6 meses han presentado pacientes a alguna de las clínicas: para el 2015 este tiempo estaba definido en 12 meses. Esta decisión se fundamenta en el control de la actualización académica del cuerpo médico y asegurar la adherencia a las políticas de la práctica médica en la Organización. Lo anterior llevó a la disminución de la base de médicos entre el 2015 y 2016 en la Clínica del Country.

Por otra parte, debido a la diferencia entre las dos clínicas en relación con el grupo objetivo de pacientes a tratar, se definió que los procesos de adscripción de los médicos son completamente independientes para cada clínica, salvo los médicos que al momento del inicio de operaciones de la Clínica La Colina, en cuyo caso estaban adscritos a la Clínica del Country, que tiene el derecho de adscripción para las dos clínicas.

## Empleados directos



2016

Clínica del Country

**1.283**  
1.178 2015



2016

Clínica La Colina

**592**

## Médicos adscritos Activos



2016

Clínica del Country

**731**  
979 2015



2016

Clínica La Colina

**404**

## Médicos adscritos Institucionales



2016

Clínica del Country

**218**  
383 2015



2016

Clínica La Colina

**178**



### Total mujeres

2016

Clínica  
del Country

**1.026**

946 2015

2016

Clínica  
La Colina

**470**



### Total hombres

2016

Clínica  
del Country

**257**

232 2015

2016

Clínica  
La Colina

**122**

## TIPO DE CONTRATO

[G4-10]

La política de la Organización frente al tipo de vinculación es que esta sea de manera indefinida como parte de las estrategias de retención del personal; se presentan algunas excepciones debido al tipo de gestión que se va a realizar en un periodo de tiempo determinado que no requiere su vinculación indefinida.

### Indefinido



2016

Clínica  
del Country

**1.229**

1.126 2015



2016

Clínica  
La Colina

**564**

### Contrato fijo



2016

Clínica  
del Country

**4**

4 2015



2016

Clínica  
La Colina

**5**

### Contrato de aprendizaje



2016

Clínica  
del Country

**50**

48 2015



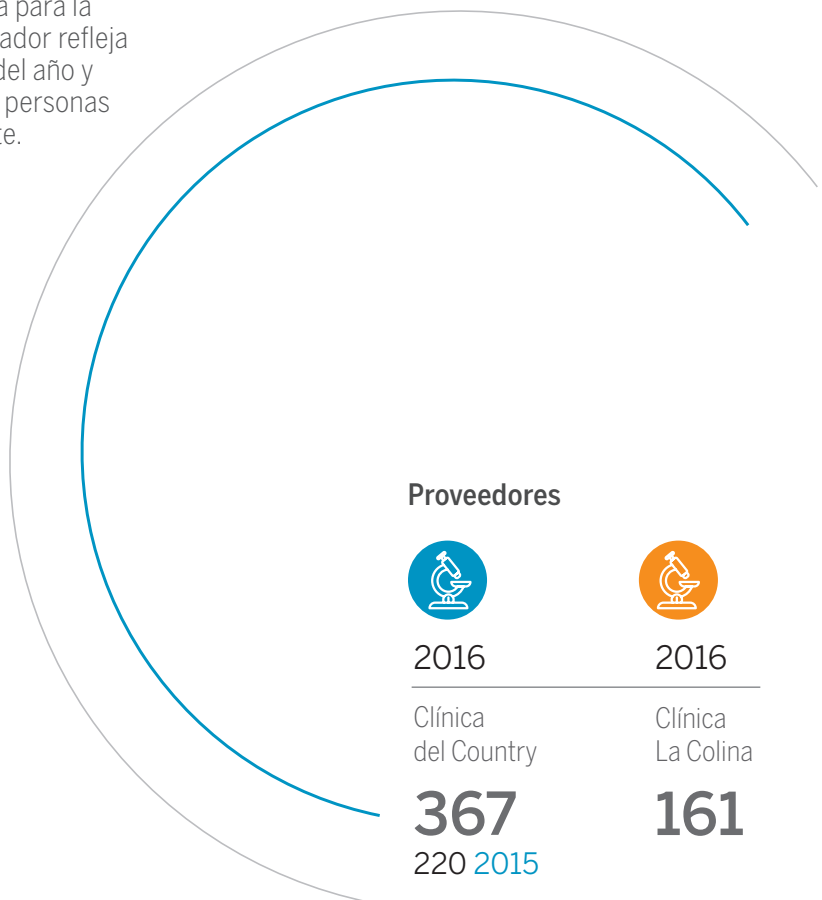
2016

Clínica  
La Colina

**23**

## EMPLEO INDIRECTO

En la Clínica del Country, entre el 2015 y 2016 se presenta una variación en el número de personas vinculadas a través de la empresa de servicios temporales, debido al cambio de metodología para la obtención del indicador. Para el 2015, el indicador refleja el número de personas vinculadas a lo largo del año y para el 2016 el indicador refleja el número de personas que en promedio se vincularon mensualmente.



### Empleo indirecto



2016

Clínica del Country

**987**  
840 2015



2016

Clínica La Colina

**309**

### Proveedores



2016

Clínica del Country

**367**  
220 2015



2016

Clínica La Colina

**161**

### Servicios tercerizados

2016

Clínica del Country

**310**  
279 2015

2016

Clínica La Colina

**41**

### Suministro de personal

2016

Clínica del Country

**240**  
187 2015

2016

Clínica La Colina

**76**

### Temporales

2016

Clínica del Country

**82**  
154 2015

2016

Clínica La Colina

**38**



Clínica del Country

**284** 2016  
255 2015



Clínica La Colina

**214** 2016

## INGRESOS DE PERSONAL

La variación en el número de ingresos a la Clínica del Country entre el 2015 y 2016 obedece a la apertura del nuevo edificio ubicado en el costado norte de la Unidad General, que cuenta con 29 camas nuevas, más cubículos de recuperación de salas de cirugía y la ampliación del área de urgencias adultos de la clínica.

de la ocupación de hospitalización y se espera para el 2017 tener en funcionamiento el 100% de la capacidad instalada. Adicionalmente, se internalizó el servicio de terapia y rehabilitación cuyo personal tenía una forma de vinculación diferente con estrategia de retención del recurso humano.

En la Clínica La Colina se realizó la apertura de dos pisos por el incremento

## OTROS INDICADORES

Los resultados de la medición de Clima y Cultura para las dos clínicas marcan una tendencia que indica que tenemos un clima que se califica como bueno.

Empresarial, entre los cuales están: sociedad, rendición de cuentas, medioambiente, clientes y derechos humanos, obteniendo una calificación de 74,24% en la Clínica La Colina y 76,42% en la Clínica del Country.

Participación representativa para las dos clínicas

Clínica del Country

**886**  
personas

Clínica La Colina

**553**  
personas

En la medición se plantearon varias preguntas para conocer la percepción de las personas que pertenecen a la Organización sobre la gestión realizada en temas de Responsabilidad Social

### Retiros de personal

2016

Clínica  
del Country

**202**  
179 2015

2016

Clínica  
La Colina

**139**

### Rotación de personal

2016

Clínica  
del Country

**15,7%**  
15,6% 2015

2016

Clínica  
La Colina

**24,9%**

### Índice de clima laboral

2016

Clínica  
del Country

**74,5%**  
No se midió 2015

2016

Clínica  
La Colina

**74,01%**

# indicadores de bienestar y desarrollo de personal

[G4-LA3]

## LICENCIAS

Acordes con la legislación vigente en relación con la estabilidad laboral reforzada para el caso de licencias de maternidad y paternidad, la Organización va más allá de lo legal y tiene como política la continuidad en el cargo después de la licencia de maternidad o paternidad midiendo aquellos casos que superan 12 meses de vinculación. Del total de licencias de maternidad, en la Clínica del Country y la Clínica La Colina renunciaron 2 y 3 personas, respectivamente, con motivo de desarrollo profesional.



### Licencias de maternidad



2016

Clínica del Country

**42**

59 2015



2016

Clínica La Colina

**34**

### Licencias de paternidad



2016

Clínica del Country

**4**

6 2015



2016

Clínica La Colina

**5**





Te celebramos



Te apoyamos



Te protegemos



Te desarrollamos



Te educamos



Te divertimos

## INVERSIÓN EN INCENTIVOS

Con la integración de las dos clínicas se creó desde la Gerencia de Recursos Humanos la Jefatura de Bienestar y Desarrollo que durante el año 2016 articuló todas sus actividades e hizo extensivos beneficios para las dos clínicas que antes solo cobijaban a una de ellas. Los beneficios e incentivos se clasificaron en las siguientes categorías: te celebramos, te apoyamos, te desarrollamos, te educamos, te protegemos y te divertimos, las cuales se describen a continuación:



Clínica del Country

**\$1.265.322.009**

2016

No se reportó 2015



Clínica del Country

**\$300.896.250**

2016

# 01

## TE APOYAMOS:

[G4-LA2]



### INSTALACIÓN DE MÁQUINAS DISPENSADORAS DE BEBIDAS

- La Clínica La Colina otorga \$25.000 consumibles a cada trabajador con vinculación directa a la Organización para que disfruten de una variedad de bebidas calientes durante las pausas laborales.
- Este beneficio se implementará en la Clínica del Country a partir de enero de 2017.



### CONVENIOS CON ENTIDADES FINANCIERAS

- La Organización concertó convenios con diferentes entidades financieras que ofrecen a los trabajadores tarifas preferenciales para créditos por libranza, previo estudio de endeudamiento.

Bancolombia

**181** TOTAL  
133 Country  
48 Colina

Compensar Libranza

**84** TOTAL  
53 Country  
31 Colina

Credifinanciera

**1** TOTAL  
1 Country  
0 Colina

Credivalores

**1** TOTAL  
0 Country  
1 Colina

Banco Davivienda

**35** TOTAL  
26 Country  
9 Colina

Itaú

**85** TOTAL  
2 Country  
83 Colina

Banco de Occidente

**264** TOTAL  
264 Country  
0 Colina

Secréditos

**5** TOTAL  
5 Country  
0 Colina

**656** TOTAL  
484 Country  
172 Colina

TRIAGE



## RESTAURANTES

- La Organización tiene convenios con restaurantes de la zona que ofrecen tarifas preferenciales para descuento por nómina.

**26%**

- Auxilio que otorga la Organización para las personas que devengan menos de dos salarios mínimos legales.

**11**

- Personas, en la actualidad, en cada clínica se acogen a este descuento por la compra de los vales mensuales de almuerzos.



## PLAN CORPORATIVO DE TELEFONÍA MÓVIL

- Descuento del consumo de telefonía y planes de datos a través de la nómina.

- Consumo de minutos ilimitados sin costo entre todas las líneas que pertenezcan al plan corporativo.

**37**

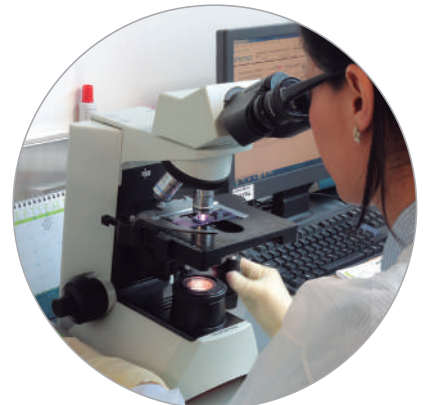
- Personas se benefician de este convenio en cada una de las clínicas.



## LABORATORIOS CLÍNICOS

- De descuento en los exámenes de diagnóstico cuyo valor es debitado por nómina.

**20%**





### PARQUEADERO

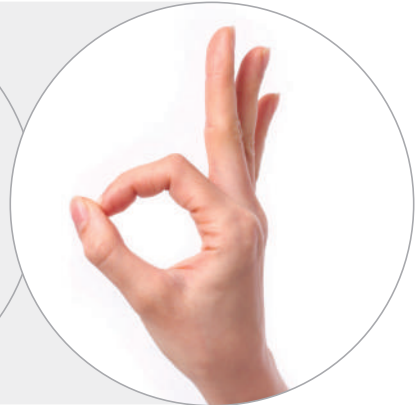
- Tarifa preferencial para las personas que pertenecen a la Organización.

113

- Clínica del Country

8

- Clínica La Colina



### TERMINAL DE PAGO

- Con la integración de los subprocesos de recursos humanos, el departamento está ubicado en las dependencias de la Clínica del Country y para ello

en sus instalaciones ubicaron una terminal de servicios financieros para pago de servicios públicos, recargas a celular y consulta de saldo entre otros.

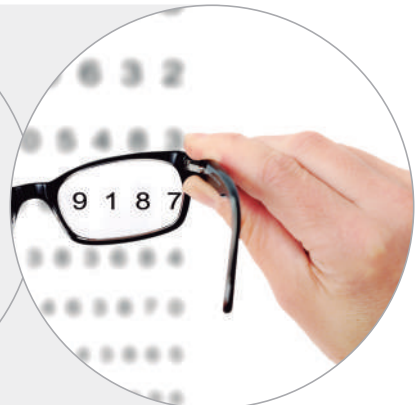


### FARMACIAS

5%

- De descuento en las farmacias ubicadas al interior de las clínicas o en zonas aledañas

indicando el número de identificación del trabajador (Cruz Verde y Farmatodo).





**CONVENIOS CON  
ALMACENES  
PARA DESCUENTO  
SOBRE LA  
VENTA DE SUS  
ARTÍCULOS**

**15%**

- De descuento para los trabajadores de la Clínica (Ortopédicos Futuro y Medias Tall).



**SEGURO  
EXEQUIAL**

- Convenio con Jardines de Paz con tarifas preferenciales que se descuentan a través de la nómina.



**DOTACIÓN  
INSTITUCIONAL**

- Para todos los servicios de cara al paciente.



**CONDECORACIÓN  
POR ANTIGÜEDAD**

- La Clínica del Country reconoce a todos los trabajadores con más de 10 años de antigüedad su excelente y constante labor en una ceremonia anual.



**CAMBIO  
DE TURNOS**

- Aplica en los servicios con turnos 24 horas según el reglamento para solicitud y disfrute

de los mismos que fue implementado en el 2016 con el fin de asegurar la equidad de ese beneficio.





### DESAYUNOS CON PRESIDENCIA

- La Presidencia abre un espacio de diálogo en conjunto con el Departamento de Recursos Humanos para los trabajadores de las dos clínicas, a los cuales asisten

alrededor de 25 personas de diferentes áreas y antigüedades, en los que se muestra la proyección de la Clínica, la participación en

el mercado, los nuevos desarrollos y se abre el espacio para resolver las inquietudes de los trabajadores.



### SALA AMIGA DE LA FAMILIA LACTANTE

- Uso de un espacio físico privado y exclusivo, ubicado en la Clínica, en el cual se brindan conocimientos, apoyo y recursos

técnicos para garantizar procesos adecuados de extracción, conservación y transporte de la leche materna.



### CAMPAÑA PARA CÁNCER DE SENO

- Descuento en el valor del examen de mamografía para el trabajador y su familia para descuento por nómina.





**ACONDICIONA-  
MIENTO FÍSICO**

**50%**

de descuento para todos los trabajadores de la Organización y médicos adscritos, de los dos primeros ciclos del programa de acondicionamiento

**20%**

de descuento del precio original, a partir del 3 ciclo del programa de acondicionamiento.

- Los trabajadores deben asistir en horas no laborales y según turnos dados por el Centro Diagnóstico de la Clínica del Country.



**INCENTIVO  
POR PARTICI-  
PACIÓN**

- La Organización autoriza un día libre remunerado a los trabajadores que pertenecen a la brigada de

emergencias como reconocimiento a su labor durante el año.



**PLANES DE  
MEDICINA  
PREPAGADA  
Y PLANES  
COMPLEMENTARIOS**

Colmédica

**63** TOTAL  
57 Country  
6 Colina

Compensar  
complementario

**407** TOTAL  
269 Country  
138 Colina

Famisanar  
complementario

**12** TOTAL  
12 Country  
0 Colina

**482** TOTAL

**338** Country

**144** Colina

# 02

## TE CELEBRAMOS:



### CELEBRACIÓN DE CUMPLEAÑOS

- Entrega de regalo institucional.



### RECONOCIMIENTO DE NACIMIENTO

- La Clínica comparte la llegada de un nuevo miembro de la familia de sus colaboradores con la Entrega de reconocimiento en el nacimiento de los hijos de los trabajadores.



### DÍA DE LA ENFERMERA DÍA DEL MÉDICO DÍA DEL ASISTENCIAL-ADMINISTRATIVO

- Todos los eventos se manejan con el mismo formato de una cena y un show central en una misma fecha.



### NAVIDAD ACTIVIDAD PARA NIÑOS

- Actividad lúdica fuera de las instalaciones de las clínicas, realizada con el apoyo de la Caja de Compensación Familiar.



### NAVIDAD

- Entrega de regalo institucional a todos los trabajadores y en la Clínica La Colina a los hijos de los trabajadores menores de 12 años se les entrega un juguete.



### HALLOWEEN

- Entrega de regalos a los hijos de los trabajadores con edad igual o menos a doce años.





## 03

### TE DIVERTIMOS:



#### NAVIDAD NOVENAS

- Celebración de las novenas de aguinaldos con la participación de los diferentes servicios asistenciales y administrativos.



#### RECREACIÓN DEPORTES

- Torneos interinstitucionales de fútbol masculino y femenino, bolos.



# 04

## TE EDUCA

[G4-LA9] [G4-HR7]

### INVERSIÓN PLAN DE CAPACITACIÓN



Clínica del Country

**\$315.158.859**

2016

\$372.000.000 2015

Clínica La Colina  
En construcción  
2016

### HORAS DE CAPACITACIÓN AÑO/PERSONA



Clínica del Country

**12.6**

2016

8.5 2015

Clínica La Colina

**11.5**

2016



[G4-LA10] [G4-HR7]



### EDUCACIÓN CONTINUADA

- Se cuenta con un convenio con la Universidad del Rosario para descuento en el valor de la matrícula de cursos, diplomados y especialización, el cual aplica para los trabajadores de la Clínica del Country.



### EDUCANDO EN SU PUESTO DE TRABAJO

- Estrategia de capacitación implementada en las dos clínicas para facilitar el acceso a los temas del Plan de Capacitación Institucional en las áreas asistenciales.



### APADRINAMIENTO, SEGUIMIENTO A LA INDUCCIÓN ESPECÍFICA EN EL CARGO, E-LEARNING Y CURSOS VIRTUALES

- Prácticas que inician desde la inducción institucional para fortalecer temas que requieren mayor despliegue para el personal.

**EN CUANTO A CAPACITACIÓN SOBRE DERECHOS HUMANOS**, en 2017 se desplegarán actividades que permitan la apropiación y entendimiento por parte de las personas que integran la Organización sobre estos temas que son relevantes para transmitir nuestros compromisos adquiridos en materia de respeto y promoción de derechos humanos.

# 05

## TE DESARROLLA

[G4-LA11]

### COBERTURA EVALUACIÓN DESEMPEÑO



Clínica del Country

**81.05%**

2016

81% 2015

Clínica La Colina

En construcción  
2016

- Evaluación de clima organizacional realizada cada dos años.



- **Actividad prepensionados:** charlas de preparación para prepensionados.

- Evaluación de desempeño anual y por periodo de prueba.

- **Intervención a grupos focales:** retroalimentar los resultados de riesgo sicosocial, Clima y Cultura, con el fin de establecer planes de trabajo con miras a mejorar el microclima, liderazgo y relaciones.

- Para el cubrimiento de vacantes, en primera instancia se hace una convocatoria interna por autopostulación; durante el año 2016, se realizaron convocatorias de las cuales se promovieron personas, como un incentivo al desarrollo integral de la persona.

ADICIONALMENTE, HEMOS IMPLEMENTADO UNA SERIE DE ACTIVIDADES QUE NOS PERMITEN APOYAR EL DESARROLLO DE LA PERSONA DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN DESDE DIFERENTES ASPECTOS RELACIONADOS CON SUS COMPETENCIAS TÉCNICAS, CONDUCTUALES Y DE NIVEL CARRERA, ADICIONALMENTE PARA APOYAR EL OUTPLACEMENT.

## 06

## TE PROTEGE

[G4-LA6]

INDICADORES DE PREVENCIÓN  
Y PROMOCIÓN DE LA SALUD

## Total incidentes



2016

2016

Clínica  
del CountryClínica  
La Colina**112**

133 2015

**53**

## Golpes

2016

2016

Clínica  
del CountryClínica  
La Colina**44**

65 2015

**29**

## Trauma superficial

2016

2016

Clínica  
del CountryClínica  
La Colina**25**

32 2015

**12**

## Sobreesfuerzo

2016

2016

Clínica  
del CountryClínica  
La Colina**24**

17 2015

**8**

## Otro

2016

2016

Clínica  
del CountryClínica  
La Colina**1**

11 2015

**0**

LA ORGANIZACIÓN  
INTERVIENE LOS  
INDICADORES DE  
ACCIDENTALIDAD  
CON PLANES DE  
MEJORA PARA  
MITIGAR SU  
RECURRENCIA

## Salpicadura

2016

2016

Clínica  
del CountryClínica  
La Colina**9**

5 2015

**0**

## Intoxicación

2016

2016

Clínica  
del CountryClínica  
La Colina**5**

3 2015

**4**

Días de incapacidad ATEL



2016

Clínica del Country

**403**  
386 2015



2016

Clínica La Colina

**211**

Horas hombre trabajadas (HHT)



2016

Clínica del Country

**3.729.987**  
3.506.020 2015



2016

Clínica La Colina

**1.684.309**

Índice de frecuencia (Casos)



2016

Clínica del Country

**7.20**  
9,10 2015



2016

Clínica La Colina

**7.55**

Índice de severidad (Días incapacidad)

2016

Clínica del Country

**25.93**  
26.42 2015

2016

Clínica La Colina

**30.06**

Tasa de accidentalidad

2016

Clínica del Country

**8.85%**  
11.58% 2015

2016

Clínica La Colina

**8.95%**

Accidentes mortales

2016

Clínica del Country

**0**  
0 2015

2016

Clínica La Colina

**0**



[G4-LA5] [G4-LA7] [G4-LA14]

**Tasa de enfermedad laboral**



2016

Clínica del Country

**0.3%**  
0% 2015



2016

Clínica La Colina

**0%**

**Inversión Sistema de gestión SST (\$)**



2016

Clínica del Country

**330.430.930**  
No se reportó 2015



2016

Clínica La Colina

**106.944.074**

**Cumplimiento del plan de trabajo en el SGSST**



2016

Clínica del Country

**96%**  
No se reportó 2015



2016

Clínica La Colina

**97%**

**% de trabajadores representados en Comité paritario**

2016

Clínica del Country

**100%**  
100% 2015

2016

Clínica La Colina

**100%**

**Proveedores con evaluación de prácticas laborales y protección de derechos humanos**

2016

Clínica del Country

**15**  
0 2015

2016

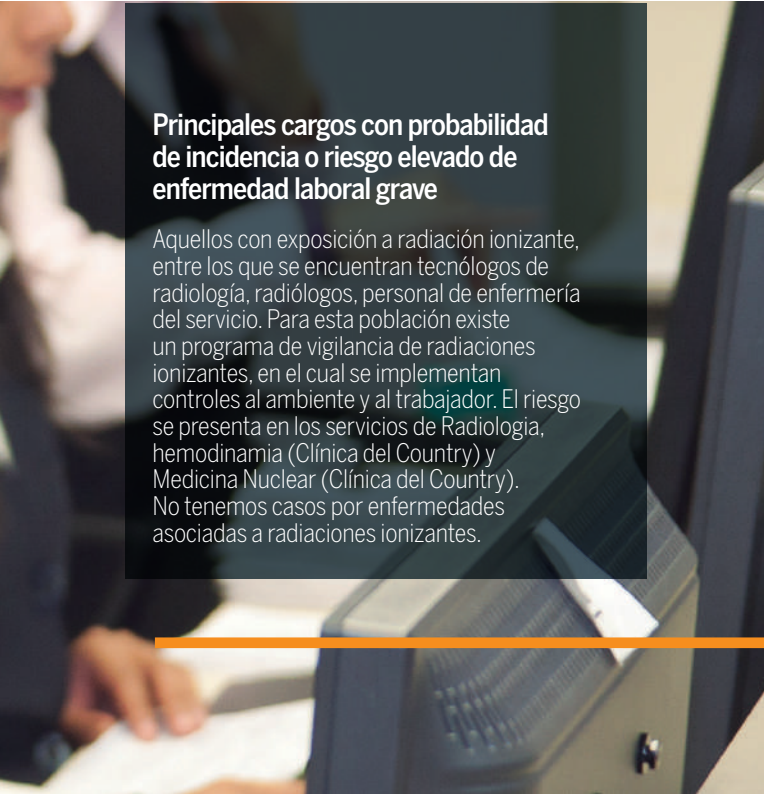
Clínica La Colina

**15**



**Principales cargos con probabilidad de incidencia o riesgo elevado de enfermedad laboral grave**

Aquellos con exposición a radiación ionizante, entre los que se encuentran tecnólogos de radiología, radiólogos, personal de enfermería del servicio. Para esta población existe un programa de vigilancia de radiaciones ionizantes, en el cual se implementan controles al ambiente y al trabajador. El riesgo se presenta en los servicios de Radiología, hemodinamia (Clínica del Country) y Medicina Nuclear (Clínica del Country). No tenemos casos por enfermedades asociadas a radiaciones ionizantes.





LOS RIESGOS  
OCUPACIONALES  
TANTO REALES COMO  
POTENCIALES SE  
GESTIONAN A PARTIR  
DE PROGRAMAS  
DE VIGILANCIA



Para mitigar el impacto del ambiente de trabajo sobre nuestra población, se han implementado las siguientes actividades:

Transición del anterior programa de salud ocupacional hacia el SG-SST

Mecanismos para la identificación y evaluación de requisitos legales aplicables.

Capacitación a los integrantes del Copasst y Comité de convivencia laboral.

Seguimiento a casos médicos de accidente de trabajo y enfermedad laboral.

Actualización de profesiogramas, informes de ausentismo laboral y vacunación en personal asistencial.

Exámenes de laboratorio para seguimiento a personal incluido en programas de vigilancia epidemiológica.

Campañas de fitness empresarial, relajación y escuelas terapéuticas a personal expuesto a peligros biomecánicos.

Actividades para la prevención de eventos causados por fatiga.

Capacitaciones para riesgo psicosocial en temas como: comunicación asertiva e inteligencia emocional.

Mediciones ambientales y en las personas expuestas a radiaciones ionizantes.

Capacitación a los integrantes de la brigada de emergencias, divulgación del plan de emergencias y simulacros.



# +10 clientes

## LA ORGANIZACIÓN CONSIDERA

claves para el desarrollo de su actividad a todos sus grupos de interés, especialmente a sus clientes, entendiéndose por ellos las empresas que ofrecen en sus portafolios planes de medicina pre-pagada, pólizas de hospitalización y cirugía, planes complementarios, servicios médicos empresariales y pacientes particulares, nacionales e internacionales, con los que se asegura de cumplir con las obligaciones y compromisos adquiridos, manteniendo sus estándares de calidad. En 2016, los clientes mantienen su fidelización y continúan apostándole a la Organización para dar respuesta a las necesidades de los pacientes y familias.

Queremos ser el proveedor preferido de nuestros clientes, brindando servicios de salud de calidad superior. Buscamos comprender claramente las necesidades del cliente y garantizar que tenemos el producto para satisfacerlas.

No obstante, dado que las necesidades y prácticas comerciales varían entre las dos clínicas, contamos con una estrategia flexible para atender a sus pacientes y garantizar su satisfacción. Colaboramos activamente con ellos a través de los comités interinstitucionales y auditorías realizadas por los aseguradores, con los cuales buscamos asegurar la oferta de productos y soluciones que fomenten un enfoque de servicios de salud sostenible.

Buscamos maneras innovadoras de apoyar los negocios y operaciones de nuestros clientes, y constantemente estamos en contacto con ellos para solicitar retroalimentación y conocer sus expectativas de servicio.

Todo lo anterior, dentro del marco de la gestión ética y la transparencia que determinan la actuación de la clínica hacia sus clientes y viceversa, en las cuales destacamos:



En situación de conflicto de intereses no se obtendrá beneficio personal o a favor de terceros a costa de la Organización.

Evitar hechos que pongan en peligro la integridad y seguridad de la empresa, de los pacientes y personas que hacen parte de la Organización.



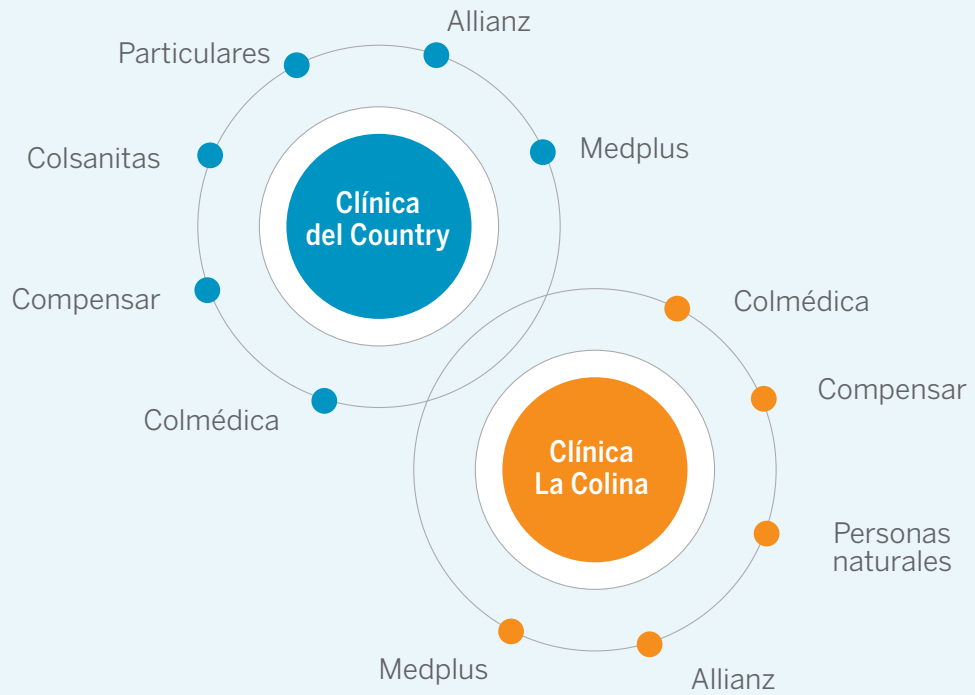
Toda inversión que ejecute la empresa debe estar precedida por criterios de garantía, calidad, seguridad, protección, precio y rentabilidad.

Las relaciones entre los directivos y demás personas que hacen parte de la Organización y los clientes, se deben basar en el respeto, aunando esfuerzos y poniendo todo el empeño para cumplir con las expectativas de los pacientes y demás grupos de interés.

# 01

## PRINCIPALES CLIENTES

[G4-8]

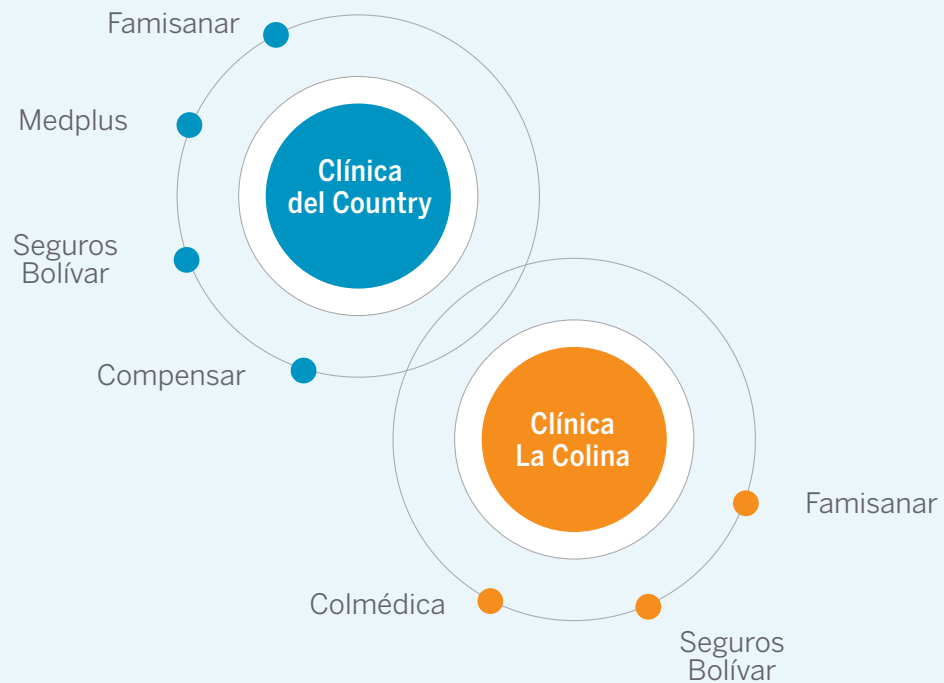


En 2016, los principales clientes con los que trabajó la Organización fueron los siguientes:

**ESTAS EMPRESAS REPRESENTAN EL 80% DE LA PARTICIPACIÓN DE LOS CLIENTES EN LA ORGANIZACIÓN.**

## 02

## AUDITORÍAS CLIENTES



Nuestros clientes realizaron auditorías en cada clínica durante el año 2016, obteniendo resultados que aseguran la continuidad de la relación. Estas entidades fueron:

La Organización tiene el compromiso de que nuestros productos y servicios estén siempre orientados a lograr la plena satisfacción de los diferentes grupos de interés, en especial los clientes (aseguradores), porque son los actores principales de la relación comercial y porque esta satisfacción es fundamental para que exista una relación fluida y de confianza que asegure relaciones a largo plazo.

# +11 comunidad

[G4-15]



**CUANDO SE PIENSA** en el concepto de Responsabilidad Social, usualmente vienen a la mente las acciones filantrópicas. En este informe queremos marcar la diferencia que estos conceptos representan para la Organización y la forma como los hemos desarrollado desde el objeto social.

La Responsabilidad Social hace parte de nuestra operación, y se encuentra institucionalizada desde la política incluida en direccionamiento estratégico, la definición de un Programa anual cuyo seguimiento y parámetros son definidos por el Comité de Responsabilidad Social.

Uno de los aspectos definidos en nuestro programa es la generación de mayor conciencia de los problemas globales, el cuidado medioambiental y el relacionamiento con empresas, productos y/o servicios con prácticas socialmente responsables, con lo cual esperamos contribuir al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Lo anterior, nos pone como meta la adhesión al Pacto Global de las Naciones Unidas, a partir del próximo periodo.

A través del diálogo con diferentes grupos de interés se evidenció la necesidad del trabajo con las poblaciones vulnerables a través del voluntariado corporativo con el cual hacemos extensiva nuestra experiencia, eficiencia y eficacia en la promoción y prevención de la salud y la vida.

Este objetivo se materializa a través de la iniciativa del Dr. José Joaquín Caicedo Mallarino, cirujano mastólogo de la Clínica del Country, quien durante seis años

consecutivos ha liderado la “Campaña de Villa de Leyva”, municipio del Departamento de Boyacá, en donde con el apoyo y trabajo voluntario de especialistas en oncología, radiología, ginecología, dermatología y sico-oncología de la Clínica del Country; la Alcaldía Municipal; la Secretaría Departamental de Salud; el Club Rotario de Villa de Leyva, entre otras personas naturales y jurídicas, se realiza una campaña anual dirigida a la población campesina, enfocada en la prevención y detección de cáncer de mama, cuello uterino y piel. El programa se desarrolla con la valoración previa de médicos familiaristas, consulta especializada, ecografías y citologías, para identificar el grupo de mayor riesgo de padecer alguna de las patologías mencionadas. Con este tamizaje, estas personas son trasladadas a la Clínica del Country para exámenes complementarios, como mamografía, biopsias, colposcopias y procedimientos quirúrgicos en caso de requerirse. Durante la Séptima jornada de cáncer de seno, Sexta jornada de cáncer de cuello uterino y Segunda jornada de piel se atendieron 104 personas.

Por otra parte, la Organización, a fin de mantener su compromiso filantrópico de ayuda de forma desinteresada con la comunidad, sin fines de lucro continúa realizando donaciones en dinero o especie a las siguientes instituciones:

**DADO EL IMPACTO POSITIVO QUE HAN GENERADO ESTAS CAMPAÑAS EN LA POBLACIÓN, PARA EL 2017 LA CLÍNICA DEL COUNTRY REFORZARÁ SU PARTICIPACIÓN CON APOYO FINANCIERO Y LOGÍSTICO.**



## APORTES A LA FUNDACIÓN FORMEMOS

Para la educación de niños campesinos desprotegidos en riesgo físico y moral, a través de los aportes de nuestros trabajadores y el recaudo en dinero o especie que se obtiene anualmente mediante el Torneo de Golf. **Estos aportes en el 2016 alcanzaron la suma de \$ 94.567.162, de los cuales \$5.000.000.00 se realizaron en especie.**

Por otra parte, la Clínica del Country apoya la actividad autosostenible de la Fundación con la compra del café que se cultiva y procesa en sus granjas. En el año 2016, se adquirieron 2.230 unidades de café para consumo de sus trabajadores, por un valor total de \$ 19.637.380

## APOYO A LA ASOCIACIÓN DE MUJERES CON ENFERMEDAD DE SENO (ÁMESE),

Entidad privada no gubernamental y sin ánimo de lucro, fundada en 2006, para apoyar a pacientes diagnosticadas con cáncer de mama, por medio de un acompañamiento emocional integral para el mejoramiento de su calidad de vida, a través de la compra de botellas de agua de 600 ml que se entregan a las pacientes hospitalizadas. **Para el año 2016 (agosto a diciembre), la Clínica La Colina adquirió 2.519 botellas por un valor total \$17.369.230, y la Clínica del Country adquirió 95.976 botellas, por un valor total de \$79.994.370.**

Adicionalmente, somos patrocinadores de Ámese, en la categoría oro de la Cena Rosa, con un aporte de \$40.000.000.

Con el apoyo logístico y préstamo de instalaciones, la Clínica del Country ha apoyado durante 11 años el desarrollo de grupos de

apoyo como parte de las actividades del Programa de Acompañamiento a Pacientes diagnosticadas con cáncer de mama, de Ámese. Para las pacientes y voluntarias, los Grupos de Apoyo constituyen un referente afectivo en su proceso de superación de la enfermedad. Durante 2016, se realizaron 45 talleres con la asistencia de 947 personas, en los cuales se abordaron temas como: círculo de mujeres, orientación jurídica, orientación psicológica (*mindfulness*, autoestima e imagen, terapia de pareja), yoga terapéutico, taller de belleza, manualidades, medicina y milagros para el alma, taller de valores, taller de belleza, arteterapia y el lanzamiento del grupo de apoyo para el Hospital San Blas.



**ENTREGA EN ESPECIE** de implementos médicos, clínicos, muebles y enseres en buen estado, los cuales han sido dados de baja durante el periodo, a las siguientes entidades:

## 01

### UNIVERSIDAD DEL ÁREA ANDINA

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

## 02

### FUNDACIÓN FORMEMOS

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

## 03

### FUNDACIÓN DESPERTARES Y FUNDACIÓN SER MEJOR

Muebles (sillas, mesas, archivadores, sofás) televisores y diversos enseres, cuadros, monitor para computador, sofá cama, tableros de acrílico, lockers, escritorios, báscula, butacas y horno microondas.

## 04

### ASILO HOGAR MADRE MARCELINA

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



**PARA EL 2017**, se incluirán otras fundaciones, como Best Buddies Colombia, institución enfocada en abrir caminos de integración social y laboral de las personas con discapacidad intelectual.

Participamos en otras campañas nacionales como:

- **Certificación de la Fundación Sanar** por el apoyo en la recolección y donación durante el 2016 de 155.5 Kg de tapas plásticas, con las cual se contribuye al desarrollo de programas de detección temprana, apoyo psicológico y social de niños, niñas y adolescentes con cáncer.
- **Corporación Pilas con el Ambiente** entrega reconocimiento por su destacado compromiso y excelente gestión como punto de recolección.

# 12 + proveedores

[G4-LA15]

## LOS PROVEEDORES DESEMPEÑAN

un papel imprescindible en la cadena de valor de nuestra Organización, a través de una relación de confianza y mutuo beneficio, en la medida en que ellos son parte del éxito del negocio. Para nosotros es imprescindible contar con proveedores comprometidos que conozcan nuestras expectativas y que puedan adecuarse a las necesidades de la Organización, en especial en todos los aspectos que se relacionan con la calidad.



### PROVEEDORES

La gestión con el grupo de interés que conforman los proveedores se despliega en dos líneas de acuerdo con la naturaleza de actividad y relación con la Organización:



### PRESENCIA PERMANENTE

Proveedores que tienen presencia permanente en las instalaciones de la Organización: son empresas que hacen parte de la cadena de valor de nuestras clínicas durante el desempeño de las actividades objeto de los contratos.



### PRESENCIA NO PERMANENTE

Proveedores que suministran productos y servicios con una presencia no permanente dentro de la Organización: para este tipo de proveedores, actualmente la Organización realiza una pre-evaluación financiera a fin de ingresar a su kardex de contratación.

## + proveedores que tienen presencia permanente en las instalaciones de la Organización:

[G4-LA15]

**SON EMPRESAS QUE HACEN PARTE DE LA CADENA** de valor de nuestras clínicas durante el desempeño de las actividades objeto de los contratos. En este grupo se encuentran los servicios de apoyo asistencial y administrativo a través del suministro de productos, servicios o personal. Por ello desplegamos, más allá de la relación comercial, un vínculo de verificación permanente ante posibles malas prácticas de los proveedores en temas de tipo social, como derechos humanos, seguridad y salud en el trabajo y gestión por competencias. Los parámetros de seguimiento y enfoque de gestión contemplan:



**LA INCLUSIÓN DE ASPECTOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO EN LA EVALUACIÓN DE PROVEEDORES, así como verificar periódicamente y durante el desarrollo de las actividades objeto del contrato en la Organización el cumplimiento de aspectos sociales.**

La Organización formalizó, a través de los representantes legales de las empresas proveedoras, la relevancia de diseñar, mantener y realimentar a nuestra Organización sobre sus políticas y prácticas de Responsabilidad Social. De esta manera, conocimos el desempeño a partir de una muestra priorizada por tamaño e impacto de la operación dentro de nuestra entidad en aspectos de prevención y erradicación de trabajo infantil y trabajo forzoso, procesos inherentes a la gestión del recurso humano y aspectos básicos de gestión del riesgo en seguridad y salud en el trabajo.



La medición de adherencia con estos criterios tuvo un comportamiento así:

 **Clínica La Colina**

- Candycane
- Dinámica
- Don Vapor
- Farmasanitas
- Fortox
- Jardinería. Smart Choice Group
- Limpieza de vidrios



54%

 **Clínica del Country**

- Parking
- Cardio Colombia Ltda.
- Compass Group
- Compensar laboratorio
- Country Scan
- Cruz Verde
- Don Vapor
- Endocountry
- Enfermeras un Compromiso. S.A.S
- Fresenius Medical Care. Colombia S.A
- Kiro SAS
- Patología Country Ltda
- Sil SAS
- Sociedad de Anestesiólogos del Country S.A
- Terapistas del Country Ltda.

Es un resultado que lo analizamos metodológicamente de acuerdo con los criterios de revisión planteados, y somos conscientes de un camino que se debe recorrer de acompañamiento y desarrollo de nuestros proveedores para temas de Responsabilidad Social. En consecuencia, se prevé que para el año 2017 la Clínica despliegue una serie de auditorías de segunda parte, acompañadas de procesos de capacitación que faciliten construir una base de gestión que permita el fortalecimiento de condiciones de trabajo dignas y de calidad.



[G4-LA15]



**PROCURAR CANALES DE COMUNICACIÓN** para la gestión de Responsabilidad Social en el trabajo con los proveedores.

Ante consultas e inquietudes que deban ser resueltas por la Clínica en materia de Responsabilidad Social, entendiéndose como aquellos asuntos que tengan alcance a la buena práctica de derechos humanos, talento humano y seguridad y salud en el trabajo, los trabajadores de los proveedores pueden acudir a los siguientes mecanismos:



**CONTACTO CON LA GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

responsabilidad.social@clinicadelcountry.com



**BUZONES DE SUGERENCIAS CLÍNICA DEL COUNTRY**

Recursos Humanos  
Cafetería UMI  
Cafetería octavo piso  
Sexto piso unidad general  
Quinto piso unidad general  
Cuarto piso unidad general



**BUZONES DE SUGERENCIAS CLÍNICA LA COLINA**

Sótano 1 Locker  
Segundo piso cajero automático  
Cuarto piso corredor interno  
Noveno piso cafetería

El trámite de peticiones y sugerencias pasan por el mismo análisis de pertinencia y factibilidad, tal cual si se tratara de un trabajador de la Clínica, de modo que se determina la necesidad de intervenir a partir de los alcances que tiene la Organización o se traslada la sugerencia para su trámite a la empresa proveedora que corresponda por medio de los interventores de contrato.

[G4-LA15]



**LA VERIFICACIÓN PERIÓDICA DEL CUMPLIMIENTO** de la obligación de afiliación al Sistema General de Riesgos Laborales.

---

El Departamento de contabilidad recibe únicamente aquellas cuentas de cobro que vengán acompañadas de los pagos de seguridad social del último mes, con lo cual se garantiza la cobertura del Sistema General de Seguridad Social a los trabajadores que puedan presentar contingencias de origen común o laboral.



**CAPACITACIÓN PERMANENTE PARA EL DESARROLLO** de competencias y fortalecimiento de habilidades.

---

Desde el Departamento de educación se vinculan al plan de capacitación institucional los trabajadores de los proveedores. Se incluyen por la relevancia de mantener alineados a todos aquellos que participan de la prestación del servicio en nuestra Organización, con aquellos direccionamientos institucionales propios de nuestro enfoque. Actualmente, el plan de capacitación en proveedores solo se encuentra implementado en la Clínica del Country, y en 2017 se prevé vincular las poblaciones de proveedores al plan de capacitación en la Clínica La Colina. 409 horas en promedio-año para 7 temas de capacitación fueron impartidas a terceros.



# + proveedores que suministran productos y servicios con una **presencia no permanente** dentro de la Organización:

[G4-LA15]

**PARA ESTE TIPO DE PROVEEDORES,** actualmente la Organización realiza una pre-evaluación financiera a fin de ingresar a su kardex de contratación.

Para el año 2017, el área de compras y suministros de la Organización incluirá los criterios de sostenibilidad dentro de la selección y evaluación de proveedores, que permita contribuir de manera significativa con el cumplimiento de los objetivos relacionados con el componente de Responsabilidad Social de la Organización. Los criterios se enmarcarán dentro de las prácticas justas de operación, es decir verificar que:

1



Actúan con transparencia.

2



Dentro de sus prácticas laborales respetan los derechos humanos.

3



Hay rendición de cuentas.

4



Respetan el principio de legalidad.

5



Tienen un comportamiento ético.

6



Respetan las normas internacionales de comportamiento social, ético y ambiental.

7



Respetan los intereses de las partes interesadas.

# +13 gestión medioambiental

[G4-2] [G4-EC2] [G4-EN20]

**EL MEDIOAMBIENTE ES UN ASPECTO DE SOSTENIBILIDAD** que ha evolucionado dentro de la materialidad en la Organización, cobrando mayor relevancia al migrar de la comprensión en cuanto al cumplimiento legal hasta identificar escenarios donde existen riesgos comerciales, fuertes presiones sociales y reputacionales derivadas de una mala práctica en este tema. Es por esta razón que la Organización define e implementa desde el Direccionamiento Estratégico

la política ambiental enfocada en el desarrollo de programas que disminuyan y controlen los aspectos significativos provenientes de las actividades relacionadas con los servicios prestados.

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

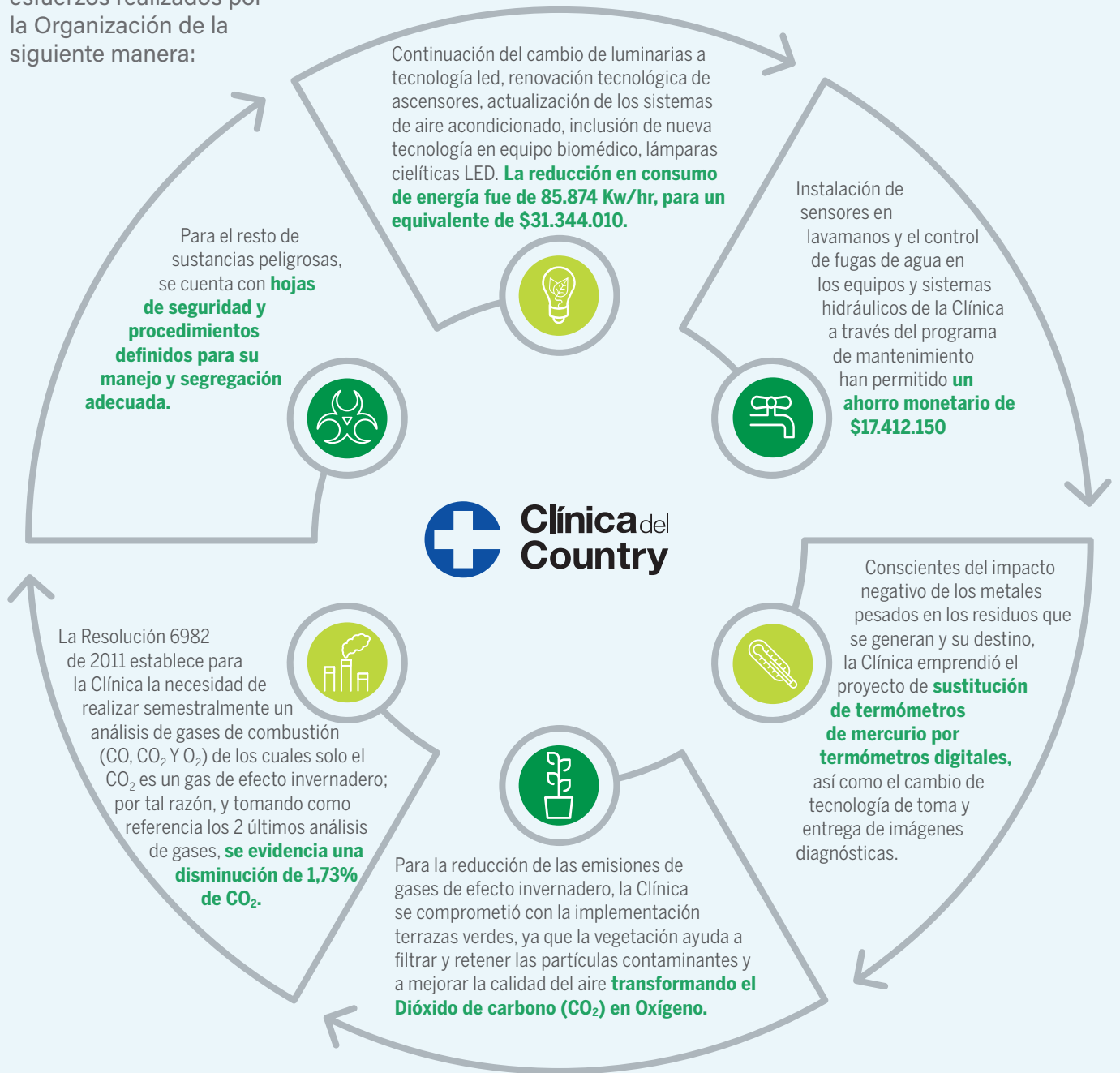
La Organización se encuentra comprometida con la prevención del cambio climático y su mitigación en los escenarios de mediano y largo plazo a pesar de no ser generadores de sustancias que agoten la capa de ozono. Hemos definido e implementado mejoras en aspectos como emisiones, vertimientos y consumo de recursos dentro de nuestra operación, que han permitido hacer frente y aportar a esta nueva realidad mundial.



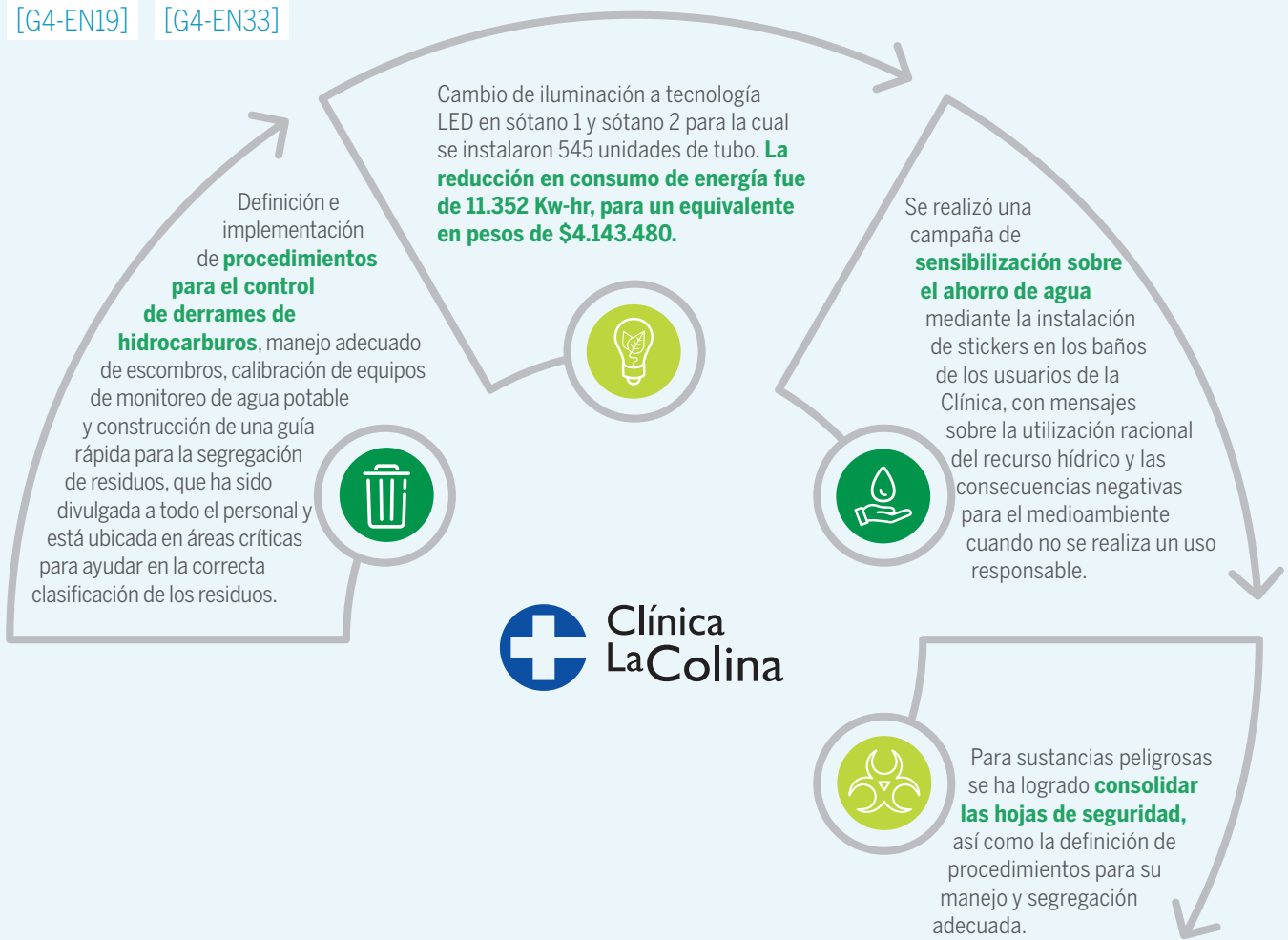


[G4-EC2] [G4-EN6] [G4-EN7] [G4-EN19]

Destacamos los esfuerzos realizados por la Organización de la siguiente manera:



[G4-EN6] [G4-EN7]  
[G4-EN19] [G4-EN33]



**ACCIONES TRANSVERSALES A LA ORGANIZACIÓN** son la implementación de políticas de espacios libres de humo, uso de detergentes biodegradables en las actividades de aseo y lavandería, donde los proveedores presentan los certificados biodegradabilidad.

Igualmente, la Organización es consciente de que ante este nuevo panorama ambiental es necesario adaptarse a las consecuencias del cambio climático. Oportunidad y retos han sido identificados

y para nuestro caso tienen que ver con aspectos de tipo físico (inundaciones) y regulatorios (cambios en la normatividad que para el año 2016 tuvo efecto en un nuevo esquema para el manejo de vertimientos). Para el aspecto de origen físico, la Organización cuenta con un plan de contingencia que consiste en el bombeo de las aguas que pueden provocar la inundación hacia las cajas de aguas negras y, en caso de requerirse, se realizará evacuación de las zonas afectadas. Dentro del marco regulatorio, se estableció



## ANTE UN NUEVO PANORAMA AMBIENTAL ES NECESARIO ADAPTARSE A LAS CONSECUENCIAS DEL CAMBIO CLIMÁTICO

hacer un diagnóstico para determinar qué parámetros se encuentran fuera del nuevo requerimiento y así definir el tratamiento o implementación tecnológica que garantice la alineación a estas nuevas reglas de juego.

Adicionalmente y tratando de mitigar el riesgo jurídico, la Organización, desde el punto de vista de la gestión de compras, ha empezado a utilizar proveedores que cuenten con productos asociados a etiquetas ambientales y sistemas de gestión certificados; es el caso de proveedores que suministran elementos de infraestructura como: Corona, Formica, PAVCO, ILTEC, Argos, CEMEX, Grival, Pintuco.

En efecto, creemos firmemente que dichas mejoras no solamente deben provenir de la aplicación de procedimientos y tecnología, sino también de procesos formativos y de auditoría, para lo cual mencionamos los siguientes aspectos:



2016

**Clínica del Country**

**18 acciones formativas, con una cobertura de 74,5%.** Entrega de folletos a pacientes con directrices para la mitigación del impacto ambiental durante su paso por la Clínica. Auditoría por parte de la Secretaría Distrital de Ambiente, con resultado satisfactorio sin oportunidad de mejora.



2016

**Clínica La Colina**

**29 acciones formativas y una cobertura de 739 personas.** Entrega de directrices y señalización para que pacientes ubiquen los puntos ecológicos y poder reducir su impacto ambiental durante su estancia. 3 auditorías por parte de clientes, concluidas de manera satisfactoria para la gestión ambiental de la Clínica. Los clientes que auditaron fueron: Famisanar, Colmédica y Seguros Bolívar. Así mismo, auditoría por parte de la Secretaría Distrital de Ambiente, con resultado satisfactorio sin oportunidad de mejora.

[G4-EN3] [G4-EN4] [G4-EN5] [G4-EN8] [G4-EN15] [G4-EN18] [G4-EN22]

**A CONTINUACIÓN** algunos datos de nuestro desempeño ambiental:

**Electricidad (KwH)**



Clínica del Country

**3.613.646**  
3.424.248 2015



Clínica La Colina

**2.214.256**

**Consumo de gas natural (GJ)**



Clínica del Country

**6.527**  
6.674 2015



Clínica La Colina

**2.219**

**Consumo de electricidad (GJ)**



Clínica del Country

**13.009**  
12.327 2015



Clínica La Colina

**7.971**

**Electricidad por cama (KwH/cama)**



Clínica del Country

**13.534**  
14.633 2015



Clínica La Colina

**14.472**

**Consumo de agua (m<sup>3</sup>)**



Clínica del Country

**37.272**  
43.280 2015



Clínica La Colina

**20.661**

**Vertimientos de aguas (m<sup>3</sup>)**



Clínica del Country

**37.272**  
43.280 2015



Clínica La Colina

**20.661**

**Intensidad de las emisiones (CO<sub>2</sub>/cama)**



Clínica del Country

**1.6** Se cambió la metodología de medición. Ahora se calcula por persona  
1.59 2015



Clínica La Colina

**N/A**

**Residuos peligrosos (Kg)**



Clínica del Country

**215.048**  
12.523 2015



Clínica La Colina

**74.902**

[G4-EN23]

[G4-EN25]

[G4-EN28]

[G4-EN29]

[G4-EN31]

[G4-EN32]

[G4-EN34]

**Residuos biosanitarios (Kg)**Clínica  
del CountryClínica  
La Colina**215.048**

212.410 2015

**74.902****Residuos de reciclaje (Kg)**Clínica  
del CountryClínica  
La Colina**78.782**

56.460 2015

**38.503****Residuos de incineración (Kg)**Clínica  
del CountryClínica  
La Colina**44.176**

44.046 2015

**7.148****Residuos de relleno sanitario (Kg)**Clínica  
del CountryClínica  
La Colina**550.495**

229.818 2015

**61.039****Residuos por desactivación de alta eficiencia (Kg)**Clínica  
del CountryClínica  
La Colina**550.495**

163.317 2015

**61.370****Inversión ambiental (\$)**Clínica  
del CountryClínica  
La Colina**272.895.235**

213.442.161 2015

**189.447.171****Auditoria a terceros (descripción)**Clínica  
del CountryClínica  
La Colina**Multas ambientales (\$)**Clínica  
del CountryClínica  
La Colina**Ecocapital, Ecoentorno**Ecocapital, ecoentorno y  
recicladora el triunfo Tolima 2015**NO****0**

0 2015

**0** Actualmente una  
queja por ruido

# 14 + tabla de conceptos

---

**Atributos de calidad:** rasgo diferenciador inherente a la prestación del servicio, en el que se incluyen: seguridad, oportunidad, calidez, eficacia y eficiencia

**Cadena de servicio:** serie de actividades o partes a través de las cuales la Organización se provee de productos o servicios.

**Comportamiento ético:** proceder acorde con los principios de correcta o buena conducta aceptados en el contexto de una situación determinada y que es coherente con la normativa internacional de comportamiento.

**Evento adverso:** lesión no intencional causada al paciente por la intervención asistencial y no por su enfermedad de base, y que ocurre durante el proceso de atención.

**Farmacovigilancia:** gestión segura de medicamentos.

**Grupo de interés:** entidades o individuos a los que pueden afectar de manera significativa las actividades, los productos o los servicios, y cuyas acciones pueden perturbar dentro de lo razonable la capacidad de la Organización para desarrollar con éxito sus estrategias y alcanzar sus objetivos.

**Iniciativa del Pacto Global de Naciones Unidas:** iniciativa que promueve el compromiso de los sectores privado y público, y de la sociedad civil para alinear sus estrategias y operaciones con diez principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medioambiente y anticorrupción, así como contribuir a la consecución de los objetivos de desarrollo sostenible.

---

---

**Materialidad:** proceso que ayuda a reflejar los efectos económicos, ambientales y sociales significativos de la Organización, y/o que influyen de un modo sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

**Outplacement:** proceso de asesoría institucional a los empleados que finalizan su relación laboral con la Organización.

**Personas que hacen parte de la organización:** quienes aportan con su trabajo dentro de las instalaciones de la Clínica al desarrollo del objeto social de la Organización. Se incluyen: trabajadores directos, trabajadores de proveedores, trabajadores en misión y médicos adscritos.

**Principios para determinar la calidad de la memoria:** direccionamientos que permiten establecer una presentación adecuada y transparente de la memoria, dentro de los cuales se incluyen: equilibrio, comparabilidad, precisión, puntualidad, claridad y fiabilidad.

**Principios para determinar el contenido de la memoria:** direccionamientos que permiten establecer los asuntos que harán parte de la Memoria, entre los que se encuentran: participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad, materialidad, exhaustividad.

**Sarlaft:** sistema de administración de riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.

**Tecnovigilancia:** gestión segura de tecnología y dispositivos médicos.

**Vigilancia epidemiológica:** seguimiento y control de infecciones.

---



Sección GRI 4	Indicador GRI 4	Descripción indicador	Respuesta de la Organización	Relación con la iniciativa de adherencia al pacto global
Estrategia y análisis	G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la importancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordarla.	Página 4	
Estrategia y análisis	G4-2	Descripción de los principales efectos, riesgos y oportunidades en el ámbito de la sostenibilidad.	Página 4, 6, 104	
Perfil de la Organización	G4-3	Nombre de la organización	Página 1	
Perfil de la Organización	G4-4	Marcas, productos y servicios	Página 17, 27, 28	
Perfil de la Organización	G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización	Página 13	
Perfil de la Organización	G4-6	Países donde opera la organización y donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos relacionados con la sostenibilidad que se abordan en la memoria.	Página 13	
Perfil de la Organización	G4-7	Forma Jurídica de la Clínica	Página 36	
Perfil de la Organización	G4-8	Mercados a los que sirve la Clínica	Página 92	
Perfil de la Organización	G4-9	Escala de la organización: Numero de empleados, Número de operaciones, Ventas, Capitalización, Cantidad de productos o servicios que se ofrecen.	Página 34, 68	
Perfil de la Organización	G4-10	Composición del personal de la empresa	Página 64, 66, 67, 68	X
Perfil de la Organización	G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	La Clínica no cuenta con asociación sindical	



Sección GRI 4	Indicador GRI 4	Descripción indicador	Respuesta de la Organización	Relación con la iniciativa de adherencia al pacto global
Perfil de la Organización	G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización	El servicio que reciben los pacientes es el resultado final de articular una serie de procesos, responsabilidades y recursos. Contamos servicios y productos suministrados por proveedores que sirven de insumo para el acto médico llevado a cabo en los diferentes servicios de la Clínica. El servicio es consumido a la vez que se presta y finaliza con la posibilidad de acceder a servicio al paciente para remitir y solucionar quejas, sugerencias y/o felicitaciones	
Perfil de la Organización	G4-13	Cambios significativos que hayan tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización	Página 9	
Perfil de la Organización	G4-14	"Descripción de cómo la Organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución."	La Organización aplica el principio de precaución con la evaluación previa de actividades que pueden afectar de forma grave o irreversible el medio ambiente. Ante la falta de certeza científica sobre el impacto ambiental de alguna actividad no se desarrolla ningún proyecto	
Perfil de la Organización	G4-15	"Cartas, principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado."	Página 25, 95	
Perfil de la Organización	G4-16	"lista de las asociaciones y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece"	Página 24	
Aspectos materiales y cobertura	G4-17	Entidades que figuran en los estados financieros	Página 36	
Aspectos materiales y cobertura	G4-18	Descripción del proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto	Página 8	

Sección GRI 4	Indicador GRI 4	Descripción indicador	Respuesta de la Organización	Relación con la iniciativa de adherencia al pacto global
Aspectos materiales y cobertura	G4-19	Aspectos materiales que se identificaron	Página 46	
Aspectos materiales y cobertura	G4-20	Cobertura de cada aspecto material	Los aspectos materiales identificados como relevantes tienen alcance para Administradora Country S.A y Administradora Clínica La Colina S.A.S pues son las encargadas de gestionar las necesidades de los diferentes grupos de interés.	
Aspectos materiales y cobertura	G4-21	Limite de cada aspecto material fuera de la organización	Página 45	
Aspectos materiales y cobertura	G4-22	Consecuencias de las re expresiones de la información de memorias anteriores y sus causas	En la presente memoria no se han realizado re expresiones de la información utilizada en la memoria de sostenibilidad de 2015	
Aspectos materiales y cobertura	G4-23	Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores	Página 8	
Participación de los grupos de interés	G4-24	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización	Página 38	
Participación de los grupos de interés	G4-25	Elección de los grupos de interés con los que se trabaja	Página 22	
Participación de los grupos de interés	G4-26	Enfoques adoptados para el diálogo con grupos de interés, incluida la frecuencia de su participación por tipo de grupos de interés	Página 38, 40, 42, 44	
Participación de los grupos de interés	G4-27	Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés	Página 46	
Perfil de la memoria	G4-28	Periodo objeto de la memoria	Página 8	
Perfil de la memoria	G4-29	Fecha de última memoria.	Página 8	
Perfil de la memoria	G4-30	Ciclo de presentación de la memoria	Página 8	
Perfil de la memoria	G4-31	"Contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria."	Página 8	

Sección GRI 4	Indicador GRI 4	Descripción indicador	Respuesta de la Organización	Relación con la iniciativa de adherencia al pacto global
Perfil de la memoria	G4-32	Opción de conformidad con la guía que ha elegido la organización. Índice de GRI de la opción elegida	La memoria de sostenibilidad se construye de acuerdo con la opción esencial GRI 4. Por tal razón en los contenidos básicos generales obligatorios no presentan la totalidad de los indicadores de gobierno relacionados con G4-35 a G4-55. El índice GRI 4 se desarrolla en la presente sección	
Perfil de la memoria	G4-33	"Política y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria."	la presente memoria de sostenibilidad no ha sido objeto de verificación externa	
Gobierno	G4-34	Estructura de gobierno de la organización	Página 20	
Ética e Integridad	G4-56	Describe los valores, principios, estándares y normas de la organización tales como códigos de conducta o códigos éticos	Página 16, 29	
Ética e Integridad	G4-57	Mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita	Página 30, 31	
Ética e Integridad	G4-58	Mecanismos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas	Página 32	
Desempeño Económico	G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido	Página 34, 35	
Desempeño Económico	G4-EC2	Consecuencias económicas y otras, para la Clínica que se derivan del cambio climático	Página 104, 105	
Desempeño Económico	G4-EC3	Relacionar los aportes obligatorios que realiza la clínica en aportes voluntarios	La organización no cuenta con un plan de prestaciones propio, sin embargo cumple con todas las obligaciones legales	
Desempeño Económico	G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por el estado	No existen ayudas económicas otorgadas por el estado hacia la organización por concepto de: incentivos financieros, desgravaciones, subvenciones, ayudas por investigación y desarrollo o premios	
Desempeño Económico	G4-EC5	Salarios desglosados por sexo con respecto al salario mínimo	Página 65	

Sección GRI 4	Indicador GRI 4	Descripción indicador	Respuesta de la Organización	Relación con la iniciativa de adherencia al pacto global
Desempeño Económico	G4-EC6	Directivos procedentes de comunidades locales	Página 64	
Desempeño Económico	G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructura y los tipos de servicios	Página 34, 35	
Desempeño Económico	G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos	Página 34, 35	
Desempeño Económico	G4-EC9	Gasto que corresponde a proveedores locales	Página 34	
Materiales	G4-EN1	Materiales por peso o volumen utilizados en la prestación de servicios	El despliegue del indicador inició con la cuantificación del volumen de materiales existente en la producción de gases medicinales. Para Country existe una demanda de flujo 65.78 CFM. En Colina el volumen utilizado es de 1.489.008 pies <sup>3</sup>	X
Materiales	G4-EN2	Materiales y/o elementos reciclados	Contamos con procesos de reuso de dispositivos médicos siguiendo estrictas normas de calidad para éste proceso. El número de dispositivos procesados en esta modalidad fue: 36.515 y 1.886 respectivamente para Country y Colina. Dichos procesos se realizan en la central de esterilización. Igualmente se realizan esfuerzos para garantizar la vida útil de la ropa que se utiliza en los servicios, es importante hacerlo para evitar el consumo prematuro de estos elementos. en 2016, 1357 y 4260 Kg de ropa fueron dados de baja para Colina y Country respectivamente	X
Energía	G4-EN3	Consumo energético interno	Página 108	X
Energía	G4-EN4	Consumo energético externo	Página 108	X
Energía	G4-EN5	Intensidad de energía por cama. Kwatios/cama	Página 108	X
Energía	G4-EN6	Reducción del consumo energético	Página 105, 106	X
Energía	G4-EN7	Reducción de los requisitos energéticos de los productos y servicios	Página 105, 106	X
Agua	G4-EN8	Captación total de agua	Página 108	X

Sección GRI 4	Indicador GRI 4	Descripción indicador	Respuesta de la Organización	Relación con la iniciativa de adherencia al pacto global
Agua	G4-EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	El uso y disposición de las aguas están directamente relacionados con el impacto ecológico. Las necesidades de consumo de agua de la Clínica no comprometen fuentes en riesgo. El destino de las aguas se dirige a la red de alcantarillado público bajo los parámetros establecidos por ley	X
Agua	G4-EN10	Volumen total de agua reciclada.	La Organización no recicla ni reutiliza el agua residual que se genera en sus actividades	X
Biodiversidad	G4-EN11	Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad	La Organización se encuentra ubicada en una zona urbanizada, por tal razón no afecta zonas protegidas o de alto valor para la biodiversidad. Sin embargo, comprometidos con la mitigación de impactos ambientales, la organización se encuentra adherida al programa de apadrinamiento de parques del distrito y gracias a ello mantiene y mejora las zonas verdes del parque ubicado en la carrera 15 no. 84 - 13	X
Biodiversidad	G4-EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alto impacto en términos de diversidad biológica		X
Biodiversidad	G4-EN13	Hábitats protegidos o restaurados		X
Biodiversidad	G4-EN14	Número de especies incluidas en la lista roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie.		X
Emisiones	G4-EN15	Emisiones directas de gases efecto invernadero (Alcance 1)	Página 108	X
Emisiones	G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía. Alcance 2	La organización no ha determinado dentro de su contexto de materialidad, la cuantificación de las emisiones indirectas de gases efecto invernadero alcance 3, como impacto significativo en razón a la naturaleza del servicio que presta	X

Sección GRI 4	Indicador GRI 4	Descripción indicador	Respuesta de la Organización	Relación con la iniciativa de adherencia al pacto global
Emisiones	G4-EN17	Otras Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero Alcance 3		X
Emisiones	G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases efecto invernadero. Emisiones / cama	Página 108	X
Emisiones	G4-EN19	Descripción de la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	Página 105, 106	X
Emisiones	G4-EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono	Página 104	X
Emisiones	G4-EN21	Otras emisiones atmosféricas significativas: Nox, Sox	la Clínica no es generadora de emisiones atmosféricas como: Nox, SOX, contaminantes orgánicos persistentes (COP), compuestos orgánicos volátiles (COV), contaminantes atmosféricos peligrosos (CAP) y partículas (MP)	X
Efluentes y residuos	G4-EN22	Vertido total de aguas, según calidad y destino	Página 108	X
Efluentes y residuos	G4-EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento	Página 109	X
Efluentes y residuos	G4-EN24	Número y volumen total de derrames de residuos peligrosos	No se han presentado derrames de residuos peligrosos	X
Efluentes y residuos	G4-EN25	Peso de los residuos transportados que se consideren peligrosos	Página 109	X
Efluentes y residuos	G4-EN26	Identificación, tamaño, estado de protección y valor en términos de biodiversidad de las masas de agua	Ver indicador G4-EN9	X
Productos y servicios	G4-EN27	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios posteriores al consumo	La organización no ha determinado, dentro del contexto de materialidad, la cuantificación del impacto ambiental posterior al consumo como significativo, toda vez que los pacientes hacen parte directamente del servicio en las instalaciones de la organización, por lo que los impactos ambientales se generan dentro de la organización	X
Productos y servicios	G4-EN28	Cantidad de materiales reciclaje al final de su vida útil	Página 109	X
Cumplimiento regulatorio	G4-EN29	Valor monetario de las multas y número de sanciones ambientales	Página 109	X

Sección GRI 4	Indicador GRI 4	Descripción indicador	Respuesta de la Organización	Relación con la iniciativa de adherencia al pacto global
Transporte	G4-EN30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal	Se ha cuantificado el impacto del transporte en la actividad de la organización por medio del monitoreo de la cantidad de personas que acuden a las Clínicas en vehículo. 170 trabajadores en Country y 107 trabajadores en Colina	X
Generalidades ambientales	G4-EN31	Gastos e inversiones ambientales	Página 109	X
Evaluación ambiental de los proveedores	G4-EN32	Proveedores examinados en función de criterios ambientales	Página 109	X
Evaluación ambiental de los proveedores	G4-EN33	Impactos ambientales negativos significativos, reales potenciales, en la cadena de suministro, y medidas al respecto	Página 106, 107	X
Mecanismos de reclamación ambiental	G4-EN34	Reclamaciones ambientales con terceros	Página 109	X
Empleo	G4-LA1	Número y el índice de contrataciones en el periodo objeto de la memoria	Página 68	X
Empleo	G4-LA2	Prestaciones sociales para empleados a jornada completa	Página 74	X
Empleo	G4-LA3	Reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad	Página 72	X
Relación entre los trabajadores y la dirección	G4-LA4	Plazos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos	La Clínica no cuenta con asociación sindical	X
Salud y seguridad en el trabajo	G4-LA5	% de trabajadores representados en Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo	Página 87	X
Salud y seguridad en el trabajo	G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades, días perdidos y número de víctimas mortales	Página 85	X
Salud y seguridad en el trabajo	G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o riesgo de contraer enfermedades graves	Página 87	X
Salud y seguridad en el trabajo	G4-LA8	Acuerdos con los sindicatos que cubren asuntos relacionados con la salud y la seguridad	La Clínica no cuenta con asociación sindical	X

Sección GRI 4	Indicador GRI 4	Descripción indicador	Respuesta de la Organización	Relación con la iniciativa de adherencia al pacto global
Capacitación y educación	G4-LA9	Promedio de horas de capacitación por empleado	Página 82	X
Capacitación y educación	G4-LA10	Programa de gestión de habilidades y de formación continuada que fomentan la empleabilidad de los trabajadores	Página 83	X
Capacitación y educación	G4-LA11	% de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño	Página 84	X
Diversidad e igualdad de oportunidades	G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno de la Organización	Página 64	X
Igualdad y retribución entre hombres y mujeres	G4-LA13	Relación entre salario base de hombres y mujeres	Página 65	X
Evaluación de las practicas laborales de los proveedores	G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales	Página 87	X
Evaluación de las practicas laborales de los proveedores	G4-LA15	Impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto	Página 98, 99, 101, 102, 103	X
Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales	G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	En 2016 no se presentaron reclamaciones sobre prácticas laborales	X
Inversión	G4-HR1	Número y porcentaje total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de Derechos Humanos o que hayan sido objeto de análisis en esta materia.	En 2016 se inició el proceso de construcción del manual de contratistas donde se contemplan cláusulas específicas para abordaje de derechos humanos en proveedores. En 2017 se espera contar con la implementación del mismo	X
Inversión	G4-HR2	Horas de formación de los empleados, sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los Derechos Humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados.	En 2016 no se han desarrollado procesos de formación en aspectos de derechos humanos	X
No discriminación	G4-HR3	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	X



Sección GRI 4	Indicador GRI 4	Descripción indicador	Respuesta de la Organización	Relación con la iniciativa de adherencia al pacto global
Libertad de asociación y negociación colectiva	G4-HR4	Identificación de centros y proveedores en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos.	No se han identificado riesgos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estén amenazados	X
Trabajo infantil	G4-HR5	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil.	La Organización examinó en la cadena de suministro la existencia de trabajo infantil y trabajo forzoso. Actualmente se cuenta con declaraciones de los proveedores más representativos sobre el respeto por los derechos de los niños y la prohibición del trabajo forzoso	X
Trabajo forzoso	G4-HR6	Centros y proveedores significativos con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso.		
Medidas de seguridad	G4-HR7	Capacitación en derechos humanos a personal de seguridad	Página 82, 83	
Derechos de la población indígena	G4-HR8	Violación de derechos a pueblos indígenas	No se han identificado casos de violación de los derechos humanos en personas que desde su rol como pacientes o trabajadores pertenecen a poblaciones indígenas.	
Evaluación	G4-HR9	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de Derechos Humanos.	Ver G4-HR5. En 2017 se iniciará ciclos de auditorías a proveedores para evaluar el respeto por los derechos humanos	
Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos	G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los Derechos Humanos.		
Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos	G4-HR11	Impactos negativos significativos en materia de Derechos Humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas.		
Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos	G4-HR12	Número de reclamaciones sobre Derechos Humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	No se han identificado casos de violación de los derechos humanos al interior de la institución	

Sección GRI 4	Indicador GRI 4	Descripción indicador	Respuesta de la Organización	Relación con la iniciativa de adherencia al pacto global
Comunidades locales	G4-S01	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	La Clínica del country no ha determinado dentro del contexto de materialidad el impacto como significativo	X
Comunidades locales	G4-S02	Centro de operaciones con efectos negativos significativos posibles o reales, sobre las comunidades locales.		X
Lucha contra la corrupción	G4-S03	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluados los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	Página 29, 30	X
Lucha contra la corrupción	G4-S04	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	Página 29, 30, 31, 32	X
Lucha contra la corrupción	G4-S05	Casos de corrupción confirmados	Página 33	X
Política pública	G4-S06	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario	Página 35	
Prácticas de competencia desleal	G4-S07	Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultados de las mismas.	Página 33	
Cumplimiento regulatorio	G4-S08	Valor monetario de las multas significativas y número total de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	Página 33	
Evaluación de la repercusión social de los proveedores	G4-S09	Proveedores que se examinaron y evaluaron en función de criterios relacionados con la repercusión ambiental y de seguridad y salud en el trabajo	Ver G4-HR5. En 2017 se iniciará ciclos de auditorías a proveedores para evaluar el respeto por los derechos humanos	
Evaluación de la repercusión social de los proveedores	G4-S010	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	Página 33	
Mecanismos de reclamación por impacto social	G4-S011	Reclamaciones de proveedores en temas ambientales y sociales	La Clínica del Country no ha recibido reclamaciones sobre impactos sociales al momento de la redacción de esta memoria	

Sección GRI 4	Indicador GRI 4	Descripción indicador	Respuesta de la Organización	Relación con la iniciativa de adherencia al pacto global
Responsabilidad sobre productos	G4-PR1	Servicios cubiertos por la evaluación de impactos en seguridad del paciente	Página 50	
Responsabilidad sobre productos	G4-PR2	Incidentes de seguridad y salud de los pacientes	Página 53	
Etiquetado de los productos y servicios	G4-PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios	Los procedimientos aplicables por la Clínica tienen que ver con la confidencialidad de la información de nuestros grupos de interés	
Etiquetado de los productos y servicios	G4-PR4	Numero de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios	Página 33	
Etiquetado de los productos y servicios	G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	Página 59	
Comunicaciones de mercadotecnia	G4-PR6	Venta de productos prohibidos o en litigio	La Organización no realiza venta de productos o servicios prohibidos o en litigio. Todos los servicios se encuentran autorizados por la Secretaría Distrital de Salud o Invima según corresponda	
Comunicaciones de mercadotecnia	G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado	Página 33	
Privacidad de los clientes	G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentales sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes	Página 33	
Privacidad de los clientes	G4-PR9	Multas por inconvenientes relacionados con la prestación del servicio en la Clínica	Página 33	

