



Memoria de *Sostenibilidad 2019*

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

Este documento no ha sido sometido a verificación externa, por decisión de la organización, sin embargo, su realización ha sido alineada con principios de claridad, fiabilidad, y equilibrio para garantizar la calidad de la información.

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

Adriana Garcés Fuminaya
Subgerente de Marketing

Período reportado: 2019
Fecha del reporte anterior: 2017 - 2018
Ciclo de elaboración de informes anual

COORDINACIÓN EDITORIAL Y DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

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

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

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

FOTOGRAFÍA

Reporte gráfico Equipo de Marketing.

DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN

Lina Cortés.

Tabla de Contenido

Somos Comunidad

Nuestra Misión
Nuestras Clínicas
Declaración de la Gerencia General
Valores y principios
Hitos Históricos

Nuestras Clínicas

Actividades, Marcas y Servicios
Estructura de Gobernanza
Planeación Estratégica
Nuestras Clínicas en Cifras
Desempeño Económico

Nuestro valor Integridad

SOMOS TRANSPARENTES

Listado Grupos de Interés
Cadena de Suministros

Cumplimiento y Ética Institucional
Modelo de Prevención de Delitos
Código de ética y Buen Gobierno
Reglamento Interno de Trabajo, Higiene y Seguridad Industrial
Política para la Prevención de Delitos
Política de Sarlaft
Política de Protección de datos y tratamiento de la información.
Política de Gestión de Riesgos

Programa de cumplimiento institucional
Órganos para la Administración del Gobierno Corporativo
Resultados del monitoreo
Plan de Capacitación y Comunicación

MATERIALIDAD

Gestión de Calidad

- Fortalecimiento de Prácticas Seguras y Confiables
- Medición de Adherencia a Guías de Práctica Clínica
- Gestión del Conocimiento a partir del Monitoreo de la Calidad-Eficiencia Clínica
- Desarrollo de Estrategias para la Gestión de Riesgos para Consolidar la Efectividad

Atención a nuestros Pacientes y sus Familias

NUESTROS COLABORADORES

Tamaño de la Organización

Educación y Formación

- Asistencia a eventos de Educación Continuada
- Certificaciones requeridas por Habilitación
- Gestión del Plan de Capacitación Institucional

Desarrollo y Clima Organizacional

- Desarrollo de nuestro equipo
- Encuesta Clima Organizacional

Bienestar y Calidad de Vida

- Día de la Familia
- Celebraciones y eventos especiales
- Chequera de Tiempo
- Feria de Emprendimiento
- Condecoración por antigüedad
- Actividad Pensiones
- Otros beneficios
- Permiso Parental

Gestión de riesgo

Seguridad y Salud en el Trabajo
Gestión, accidentalidad, enfermedades laborales

Nuestro valor Innovación

Proyectos: cambios significativos de la organización

Presencia en el mercado

Nuestro valor Compasión

AMBIENTAL

Manejo de los recursos
Consumo energético
Consumo de agua
Consumo de gas
Logros ambientales

RESPONSABILIDAD SOCIAL

Gestión de Responsabilidad Social
Semana del Voluntario
Jornada de Prevención de Cáncer Villa de Leyva
Torneo de Golf
Ámese
Aulas Hospitalarias
Inversión Responsabilidad Social

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI



Somos *Comunidad*

Nuestra Misión

[GRI 102- 16]

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

Somos

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

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



Clínica del Country

Razón Social: Administradora Country S.A.S.
Propietario Patrimonio Autónomo Nueva Clínica/PANC
NIT: 830.005.028-1

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

Somos una entidad de alto reconocimiento en calidad patologías de alta complejidad.

Contamos con más de 55 años de servicio.

Objeto Social: Prestación de Servicios de Salud Humana Complementarios

Tipo de Entidad: Privada – Sociedad por Acciones Simplificada

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

Capital Pagado en miles de pesos: \$4.000.000.



Clínica La Colina

Razón Social: Administradora Clínica La Colina S.A.S.
Propietario Patrimonio Autónomo Nueva Clínica/PANC
NIT: 900.582.598-3

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

Somos una entidad que centra su atención en la población del noroccidente de la ciudad enfocada en la familia.

Acompañando a las familias colombianas desde hace 6 años.

Objeto Social: Prestación de Servicios de Salud Humana Complementarios

Tipo de Entidad: Privada – Sociedad por Acciones Simplificada

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

Capital Pagado en miles de pesos: \$40.000.000.



PARTICIPACIÓN ORGANIZACIONAL

[GRI 102-13]

Dentro de la estrategia de la organización, se incluye la participación en asociaciones y otras entidades que tienen influencia en el sector Salud. Creemos en la creación de un impacto positivo dentro de la sociedad para lograr un trabajo continuo con otras organizaciones y generar alianzas que permitan la creación de nuevas oportunidades para la comunidad.

Como parte del compromiso adquirido en el Pacto Mundial en temas de Derechos Humanos, Laborales, Ambientales y Gestión de la Anticorrupción nos acogemos al modelo de la iniciativa de Reporte Global (GRI) para la elaboración de la memoria de sostenibilidad.

Dentro de las iniciativas externas a las que pertenecen las Clínicas se encuentran:



Asociación Colombiana de Centros de Investigación Clínica



Asociación Colombiana de Hospitales y Clínicas



Cluster de Salud de Bogotá



Asociación Nacional de Empresarios de Colombia



Declaración de la Gerencia General

[GRI 102- 14]

En la Clínica del Country y Clínica La Colina, el 2019 fue el año de adoptar una visión y una cultura para convertirnos en una organización global, lo que nos lleva a imponernos los estándares internacionales más altos en el campo de la salud. El primer paso en este rumbo fue declarar propósito alineado con UnitedHealth Group: Ayudar a las personas a llevar vidas más saludables y colaborar para que el sistema de salud funcione mejor para todos.

Este camino implica un árduo trabajo en torno al mejoramiento continuo de la calidad de nuestros servicios, cuyo centro es la seguridad de los pacientes. Como parte de nuestra gestión, realizamos cambios significativos que apuntan a tres objetivos: reducir, crecer y articular una red.

Gracias a la metodología GRI –Global Reporting Initiative– que usamos para la elaboración de este reporte, podemos también evidenciar el impacto de nuestra gestión del 2019 en tres ejes: económico, social y ambiental.

Durante el año recogido en esta memoria impulsamos y conseguimos grandes proyectos; todos y cada uno de ellos atravesados por nuestros valores y principios: integridad, compasión, confianza a través de la colaboración, innovación y excelencia. Pero sobre todo, son fruto de un trabajo en equipo de todas las áreas de una organización que trabaja por la salud de sus pacientes.

Valores y principios

[GRI 102- 16]



Cumplimos los compromisos. Nunca transigimos en cuestiones de ética.



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



Generamos confianza a través de la colaboración.



Inventamos el futuro y aprendemos del pasado.



Demostramos excelencia en todo lo que hacemos.



Hitos Históricos



1962

11 de noviembre.

Inauguración de la Unidad Clínica del Country.



1968

Primera institución en Colombia en aplicar anestesia intravenosa.



1982

Implementación de estrategia para integrar todas las especialidades científicas existentes.



1988

Primera Clínica del país en instalar equipos de última tecnología: tomografía axial y resonancia magnética nuclear.



1991

Premio Nacional de Medicina a la primera Laparoscopia del país.



1998

Inauguración de la Unidad Cra. 16.



2002

Inauguración del Centro de Investigaciones.



2006

Primera institución en instalar tomografía axial computarizada multislice.



2007

3 de octubre

Multinacional como parte de Banmédica Chile, empresa líder en aseguramiento y prestación de servicios de salud.



2008

Inicio de programa de trasplantes.



2009

Inauguración del Centro de Oncología.



2010

Se inaugura la nueva Unidad de Cuidado Intensivo Neonatal.



2011

- Inauguración del Edificio San Sebastián con la Clínica de Heridas y el Servicio de Preadmisiones.
- Se concretó la primera opción de crecimiento y expansión de la operación con la constitución de la Sociedad Administradora Clínica La Colina S.A.S.



2012

Inauguración del Centro Materno Fetal.



2013

2 de mayo

Inauguración de Clínica La Colina.
Inauguración del Centro Diagnóstico.



2015

Octubre

Iniciación del proceso de integración de la Clínica del Country y Clínica La Colina.



2016

Apertura del Edificio de la Calle 84.



2017

Adquisición de la participación de Banmédica por parte de UnitedHealth Group.



2018

Inicia el proceso de negociación por parte de UnitedHealth Group.



2019

- Compra de acciones de las Clínicas por parte de UnitedHealth Group.
- Inicio del Centro Materno Fetal y Neonatal y del Centro de Oncología en sede Colina.
- Apertura nuevo Centro de Diagnóstico.



Nuestras *Clinicas*

Actividades, Marcas y Servicios

[GRI 102- 2] [GRI 102- 6]



SERVICIOS ESPECIALIZADOS CLÍNICA DEL COUNTRY





SERVICIOS EN COMÚN CLÍNICAS



Escanografía



**Cirugía
Ambulatoria**



**Cirugía
de Obesidad**



**Terapia
Física**



**Resonancia
Magnética**



**Laboratorio
Clínico**



**Terapia
Respiratoria**



Patología



**Terapia
Ocupacional**



**Gastroen-
terología**



**Uci
Adulto**



**Cirugía
Minimamente
Invasiva**



Cardiología



**Urgencias
Adultos**



**UCI
Neonatal**



Nutrición



Neurofisiología



**Urgencias
Pediátricas**



**Centro
Diagnóstico**



Farmacia



**Unidad
Transfusional**



Hospitalización



**Urgencias
Ginecobstétricas y Ultrasonido**



Radiología



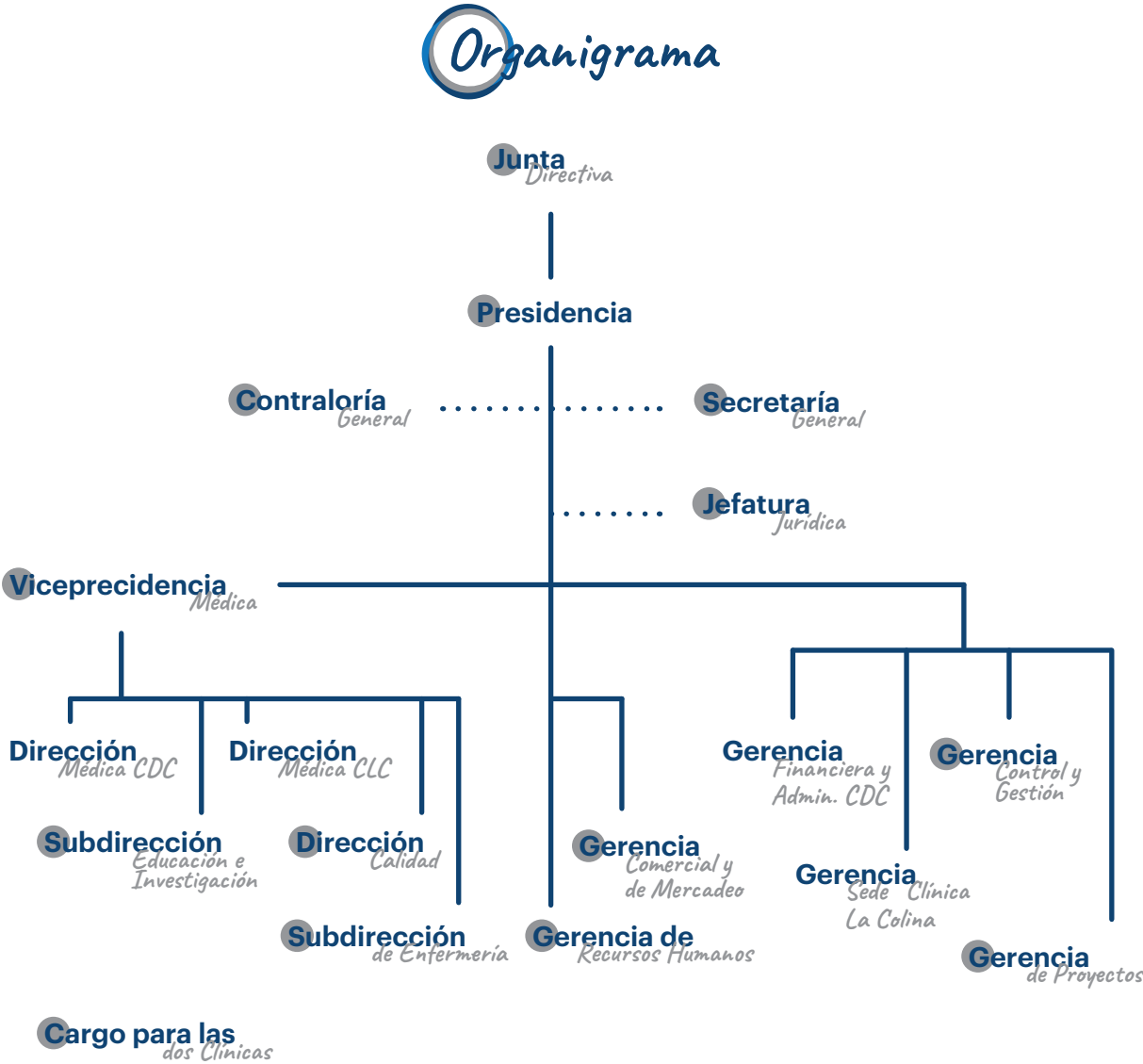
**Cirugía
General**



**Angiografías
y Hemodinamia**

Estructura de Gobernanza

[GRI 102- 18]



Planeación Estratégica

Durante el año 2019 nuestra organización ha decidido fortalecer dos aspectos básicos del negocio, con el fin de lograr una propuesta de valor única que nos consolide como la marca premium preferida dentro del segmento de mercado, al tiempo que asegura la sustentabilidad de su modelo de negocio.

(i) Un **modelo médico** que tiene como objetivo institucionalizar, estandarizar y especializar la práctica médica, con el propósito de garantizar y destacar por brindar los mejores resultados clínicos. El principal objetivo será centrarse en el fortalecimiento de seis especialidades ancla predefinidas y ya constituidas (Oncología, Ginecobstetricia, Ortopedia, Urología, Cirugía General y Pediatría). Para lograrlo, es necesario atraer y retener a médicos reconocidos que puedan liderar el desarrollo de dichas prácticas, ofreciéndoles un mayor volumen de pacientes de alta complejidad y el liderazgo de grupos institucionales para asegurar un mayor reconocimiento.

(ii) Desarrollo de una **experiencia centrada en el paciente**. Para lograrlo, continuaremos cumpliendo con los estándares de calidad deseados, lo que implica garantizar la calidad y seguridad de nuestros pacientes mediante la homogeneización de nuestra práctica clínica. Asimismo, hemos iniciado el desarrollo de iniciativas con impacto directo en el paciente, tales como: esforzarse por lograr eficiencias operativas que mejoren la puntualidad de nuestros servicios (**boleto a casa**), brindándolos servicios en red que garanticen una atención continua e integral en los casos más

complejos (trabajo en red) y la gestión de experiencias mediante el uso de herramientas (**Net Promoter Score**) que nos permiten implementar planes estructurados de mejora continua basados en variables clave que influyen en la fidelización del paciente.

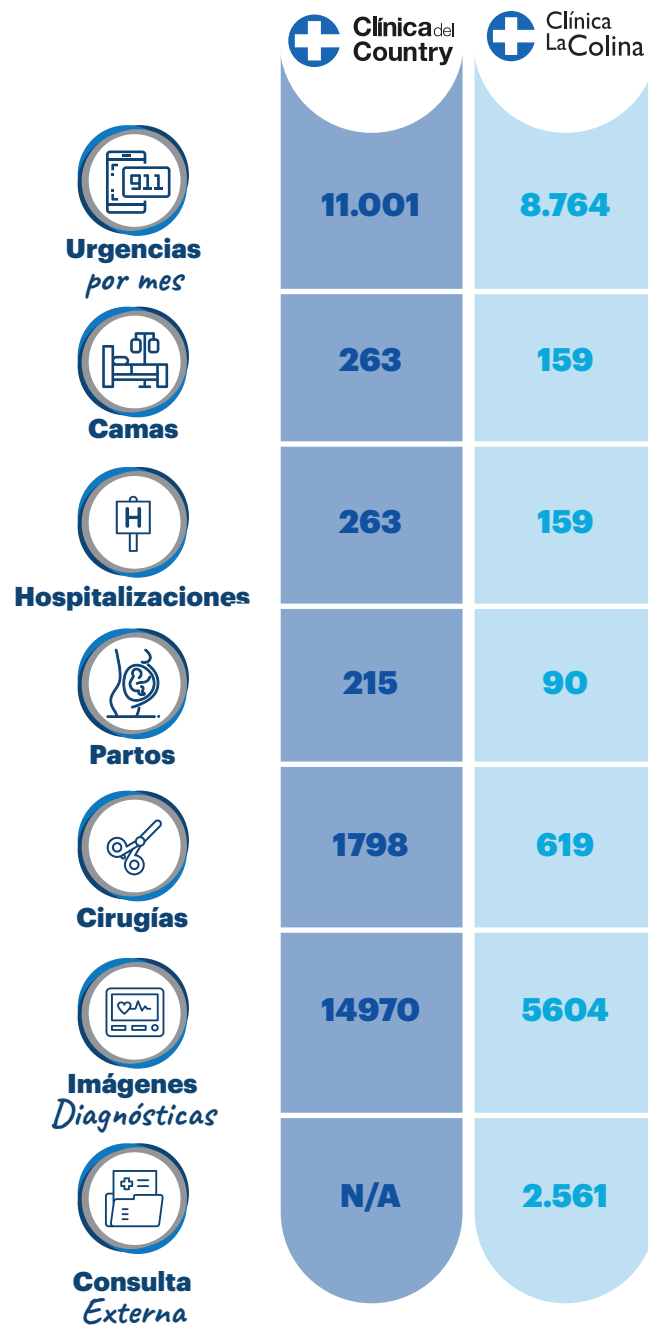
Para lograr lo anterior, desde 2018 iniciamos el desarrollo del **Plan Estratégico 2023**, un emprendimiento quinquenal que ha llevado a nuestros equipos a trabajar en iniciativas paralelas como: el fortalecimiento de nuestro modelo médico y estructura organizacional de médicos, definición de una herramienta de medición para gestionar la experiencia del paciente, implementación de un modelo logístico y operativo para la red hospitalaria, proyectos de co-creación con compañías aseguradoras para producir valor mutuo, desarrollo de herramientas tecnológicas de apoyo a la inteligencia empresarial, implementación de proyectos de eficiencia, unificación de la **Historia Clínica Electrónica (HCE)** dentro de la red hospitalaria, integración y medición de la cultura, favoreciendo el desarrollo profesional de los miembros del equipo.

Todo lo mencionado anteriormente ha sido definido para generar una ventaja competitiva para las clínicas que nos permitirá seguir siendo líderes del segmento hospitalario premium en el largo plazo, reconocidos por una práctica clínica destacada y por ser la opción preferida del paciente dentro del mercado. Todo ello apoyado en un modelo de negocio rentable y sostenible que nos permitirá seguir creciendo y generando valor.

Nuestras Clínicas en cifras










[GRI 102- 7]











Operaciones:



Desempeño Económico

[GRI 102- 7]

	 Clínica del Country	 Clínica La Colina
 Ingresos	\$ 352.756.832.211	\$ 119.875.624.972
 Sueldos pagados	\$ 82.579.000.133	\$ 37.621.113.262
 Pagos a proveedores	\$ 115.045.013.027	\$ 41.383.731.476
 Plazo de pagos a colombianos	60 días	60 días
 Porcentaje de proveedores colombianos	100%	100%
 No. Total de proveedores en categorías de servicios y productos	4517	2014
 Antigüedad de los cinco proveedores principales	22	7

	 Clínica del Country	 Clínica La Colina
 Contribuciones del Estado	0	0
 Impuestos pagados	\$ 2.136.484.000	\$ 326.234.000
 Donaciones a Partidos Políticos	0	0
 Rendimiento de los Activos	N/A	N/A
 Inversión en Comunidades	N/A	N/A
 Utilidades	\$ 82.406.889.414	\$ 12.893.286.343
 Servicios ofrecidos	0	0
 Facturación de pacientes internacionales	MENOR DEL 1%	MENOR DEL 1%



Somos *Transparentes*

Listado de Grupos de Interés

[GRI 102- 40]

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



Socios/
Accionistas



Paciente y
Familia



Colaboradores



Médico
Adscritos



Comunidad
Aledaña



Comunidad del
departamento de
Boyacá

Cadena de Suministros

[GRI 102-9]

Nuestros proveedores desempeñan un papel fundamental en la cadena de valor de la organización. A través de la confianza y la trayectoria de cada negocio hemos logrado encontrar alianzas que cubren las necesidades de las Clínicas, y que adicionalmente se relacionan con la calidad.



Total de Proveedores (Presencia Permanente y No Permanente)

No permanente



Permanente



Canales de Comunicación:

Nos comunicamos con ellos a través del área de Compras con agendamiento de visitas de atención personalizada o virtual, correos electrónicos y comunicación telefónica.



Capacitaciones:

El área de Compras es el facilitador de la programación de capacitaciones con las áreas asistenciales que lo requieran, así mismo para la inclusión de dispositivos médicos y tecnología biomédica es requisito la programación de la reunión antes de que la tecnología se ponga en uso.



Proveedores con certificado de Responsabilidad Social:

Los proveedores que participan en el **60%** de nuestra compra cuentan con certificado de responsabilidad social, los principales son:

**DROGUERIAS
Y FARMACIAS
CRUZ VERDE**

**JOHNSON &
JOHNSON DE
COLOMBIA S.A.**

**SMITH &
NEPHEW
COLOMBIA
S.A.S.**

**MEDTRONIC
COLOMBIA
S.A.**

**PRODUCTOS
ROCHE S.A.**

**MERCK SHARP
Y DOHME
COLOMBIA
S.A.S.**

**ABBOTT
LABORATORIES
DE COLOMBIA
S.A.**

**3M COLOMBIA
S.A.**

PFIZER S.A.S.

**BOSTON
SCIENTIFIC
COLOMBIA LTDA.**

VITALIS S.A. C.I.

**QUIRURGICOS
LTDA.**

**FALABELLA DE
COLOMBIA S.A.**

**SODIMAC
COLOMBIA S.A.**

**GASEOSAS
COLOMBIANAS
S.A.S.**

**CINE
COLOMBIA
S.A.**

Cumplimiento y Ética Institucional

[GRI 205- 2]

CUMPLIMIENTO Y ÉTICA INSTITUCIONAL

El cumplimiento y la ética institucional reflejan la adherencia al direccionamiento estratégico y la normativa externa que le aplica a La Clínica en la lucha contra el fraude, la corrupción y las conductas antiéticas.

Componentes:



Modelo de Prevención de Delitos

Define el conjunto de estrategias de cumplimiento institucional y los mecanismos necesarios para la prevención de delitos y las conductas antiéticas, con las cuales identificamos las desviaciones que se puedan presentar en la operatividad, fomentando la cultura de la legalidad y la transparencia institucional, basados en el Modelo de Prevención de Delitos de Banmédica - UHG y la normatividad colombiana aplicable de la siguiente manera:

Modelo prevención de delitos 2012 - 2018

Actualizaciones

Ley 1581/2012
Protección de delitos

Ley 1751/2015. Art.17.
Ley estatutaria en salud

Ley 1474/2011
Estatuto anticorrupción

Ley 1778/16
Ley antisoborno

Circular 009/2016
SALAFT

Circular 003/2018
Codigo de ética y de buen gobierno IPS

Resolución 2881/2018
Regulación de transferencias de valor

Está compuesto por documentos donde se fundamenta la normatividad descrita y se definen las actividades o procesos en cuyo contexto se genera o incrementa el riesgo de comisión de conductas antiéticas y/o actividades asociadas al fraude y corrupción. El análisis, identificación, control y monitoreo de los riesgos significativos, es plasmado en la Matriz de Prevención de Delitos, la cual es revisada y actualizada anualmente.

Las denuncias e Investigaciones, son herramientas que permiten a los pacientes, clientes corporativos, personal propio y temporal, médicos adscritos, proveedores, accionistas y otras terceras partes interesadas, comunicar directamente sus inquietudes respecto de cualquier circunstancia que crean necesario revisar, relacionadas con conductas irregulares o el incumplimiento de las políticas internas o la posible comisión de cualquier acto ilícito o conducta antiética, como los siguientes:

Los Delitos contenidos en el Manual de Prevención de Delitos

Conductas Antiéticas

Las denuncias recibidas del área de Talento Humano (ej. acoso sexual, acoso laboral, abuso de autoridad) u otras áreas operativas.)

Denuncias de pacientes que implique un menoscabo de la calidad de los estándares de cuidado del paciente con la afectación de su bienestar.

Estos pueden ser reportados a través de los siguientes canales:

Entrevistas con el Oficial de Cumplimiento Banmédica Colombia- Sandra Liliana Velásquez Romero.

Correo electrónico: etica@clinicadelcountry.com.

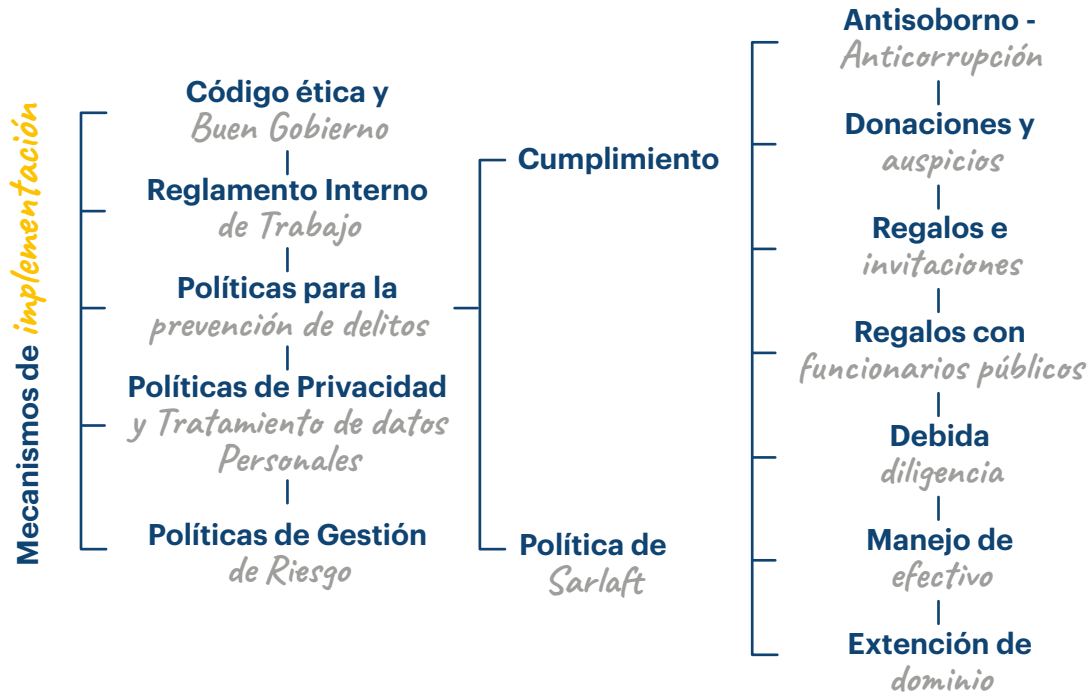
Correo certificado: al Oficial de Cumplimiento Banmédica Colombia en la Calle 63 A # 28-71 Piso 3 Bogotá - Colombia.

Página web:

Clínica el Country: <https://www.clinicadelcountry.com/linea-etica-de-denuncias>

Clínica La Colina: <https://www.clinicalacolina.com/linea-etica-de-denuncias>

Mecanismos para la implementación del Modelo de Prevención de Delitos



Código de Ética y Buen Gobierno

En el marco de la conducta ética, se fundamentan los valores institucionales, los comportamientos deseables y las reglas de conducta de nuestro equipo humano, proveedores y terceros alineados a nuestro direccionamiento estratégico.

Reglas de conducta del personal

Enfoque en el paciente. La prioridad es el paciente, en tal razón la actitud del personal debe ser siempre de permanente servicio.

Calidez y amabilidad. Entender y acoger las necesidades de los demás, con calidez, oportunidad y coherencia.

Respeto. Lograr que el respeto hacia sí mismos y los otros se establezca como principio inquebrantable

Aprendizaje. Compartir la experiencia, facilita el aprendizaje e impide incurrir en errores, permitiendo el crecimiento personal e institucional.

Actitud de servicio. La actitud de servicio debe ser receptiva y positiva; se aprende escuchando con atención y sin hacer juicios.

Trabajo en equipo. Sólo se alcanzan las metas y objetivos con el apoyo mutuo.

Calidad. La búsqueda de la calidad se base en protocolos y guías estructurados, bajo criterios sólidos que buscan la excelencia institucional.

Mente abierta al cambio. Estar dispuestos al cambio, a la evolución de las ideas y la mejor manera de hacer las cosas.

Preservar el medio ambiente. Proteger el medio ambiente y los recursos naturales. Cuidarlos es cuidarse a sí mismo.

Protección de la información confidencial y los derechos de propiedad intelectual. Aseguramos el acceso, custodia, confidencialidad y confiabilidad de la información de nuestros pacientes, clientes, proveedores, trabajadores y accionistas alineados con un tratamiento transparente y equitativo de los datos personales.

Tratamiento digno, equitativo y sin discriminación racial. Basados en nuestra política de responsabilidad social, garantizamos el trato digno de todas las personas que se vinculan a la institución con la misma consideración, respeto, diligencia y calidad, garantizando la igualdad y la humanización en la prestación del servicio.

Cero tolerancia al fraude. Todo incidente que se relacione con fraudes o temas asociados a corrupción o prácticas delictivas, serán investigados a fondo y en caso de identificarse la responsabilidad de cualquier trabajador de las Clínicas, se le aplicarán las sanciones correspondientes y contempladas en el reglamento interno de trabajo.

Transparencia en el reporte de información financiera. Garantizamos la transparencia y veracidad de la información financiera, asegurando la confiabilidad y la ejecución de los controles establecidos sobre los procesos y procedimientos asistenciales, administrativos y financieros.

Reglas de conducta de los proveedores y terceros.

Dar cumplimiento a las conductas éticas institucionales de Las Clínicas. Nos enfocamos en la transparencia de las relaciones, invitaciones y entrega de dádivas o presentes que creen compromiso, influyen y afectan la ejecución de las labores propias del personal médico, administrativo y asistencial.

Guardar la confidencialidad con la información de las Clínicas. Asegurar el dominio y custodia de la información que esté bajo su conocimiento.

Evitar el conflicto de interés profesional, personal o económico. con empresas aliadas estratégicas, competidores, proveedores y cualquiera otra persona.

Ajustarse a la política de Debida Diligencia. Entregar información veraz, actualizada, de manera oportuna y transparente, con la finalidad de asegurar que se pueda hacer uso de ella para la toma de decisiones.

Certificar que los productos ofertados cumplen con los registros de importación y salubridad. Todos los equipos, insumos y medicamentos son legales y cumplen con todos los requisitos.

Reglas de conducta de las Clínicas.

Cumplimiento de las normas constitucionales, legales y reglamentarias. Respetar y cumplir las normas internas de la institución y el reglamento interno de trabajo.

Evitar el uso abusivo del poder, los conflictos de intereses y el tráfico de influencias. Asegurar las transacciones presentes y futuras con trabajadores, clientes, proveedores y terceros.

Respeto por la integridad moral y física de sus empleados. Actuar de forma respetuosa y evitar la violación de los derechos de los trabajadores.

Evitar la discriminación de raza, sexo, edad, discapacidad, origen o religión. De todos los empleados, pacientes y proveedores.

Velar por la seguridad y confidencialidad de la información.

Fomentar el liderazgo participativo, la promoción y reconocimiento de su personal. Proporcionar las herramientas de trabajo necesarias para el desarrollo de la gestión administrativa y asistencial.

Cumplir con todas las normas de salud ocupacional y seguridad industrial. Asegurar la protección y desempeño de los empleados en un medio seguro.

Divulgar, el conocimiento del Manual de Prevención de Delitos - Manual General. Hacer el seguimiento y medición a que haya lugar.



Reglamento Interno de Trabajo, Higiene y Seguridad Industrial.

Incorpora las obligaciones, prohibiciones y sanciones internas en relación a las conductas antiéticas y a los actos asociados al fraude, la corrupción y el régimen sancionatorio que aplica a los trabajadores vinculados de manera directa e indirecta a la institución.



Políticas para la Prevención de Delitos

Se individualizan las principales políticas internas que definen y fortalecen el Modelo de Prevención de Delitos y dan cuenta de los deberes de supervisión y dirección que se practican para evitar el fraude y la corrupción.



Políticas de Cumplimiento Institucional. Gestiona el seguimiento a la aplicación de la normatividad interna y externa vigente en el ejercicio de la prestación del servicio de salud y en la operatividad relacionada con:

Política Antifraude – Anticorrupción. Desarrolla la normatividad legal descrita en el Estatuto Anticorrupción y el Código Penal, con el fin de detallar los principales delitos y conductas que son sancionadas por la ley y que aplican en la operatividad de las Clínicas.

Política de Regalos e Invitaciones. Formaliza las pautas y fija los criterios asociados a la recepción de regalos e invitaciones de parte de los clientes, proveedores y terceros, para los trabajadores de las Clínicas.

Política de Donaciones y Auspicios. En cumplimiento de su compromiso de responsabilidad social, actuará como intermediario y sin buscar beneficio propio ante los proveedores y terceros de las Clínicas, para participar en eventos deportivos y culturales que apoyen los programas de fundaciones comprometidas con la niñez desamparada, las asociaciones de pacientes con diagnóstico de enfermedades crónicas y las que se enfoquen en el cuidado de la salud.

Política de Relación con Funcionarios Públicos. Regula las condiciones del trato y la manera en que se debe abordar la relación con funcionarios públicos, con el fin de mitigar las situaciones que pudiesen materializarse en actos de fraude o corrupción. Aplica para trámites de Lobby, cabildeo y visitas realizadas desde y hacia las Clínicas por este tipo de funcionarios.

Política de Debida Diligencia. Describe los principios, controles y procedimientos que permiten disminuir la probabilidad de que la relación con un tercero pueda implicar riesgos, especificando las actividades a que se dedican y toda información que permita tener claridad de que no se están entablando relaciones comerciales con personas naturales o jurídicas que pudiesen estar involucradas en actividades relacionadas con los delitos.



Política de Sarlaft

Basados en los lineamientos establecidos por la Superintendencia de Salud, integramos todos los procesos y trabajamos de manera conjunta para mitigar la materialización de los riesgos relacionados con Lavado de Activos y Financiación de Terrorismo. El encargado del seguimiento a la gestión es el Oficial de Cumplimiento SARLAFT y basa su operatividad en las siguientes políticas:



*Manejo de efectivo y
títulos valores*



*Política de extinción
de dominio*



Política de Protección de datos y tratamiento de la información.

Resguardamos los derechos y la privacidad de la información que no deba ser de conocimiento general, regulando los principios que protejan el derecho fundamental a la intimidad y el uso indebido de la información. Los encargados del seguimiento a la gestión son el Oficial de Protección de Datos Personales y el Oficial de Seguridad de la Información.



Política de Gestión de Riesgos

Se Identifica el contexto estratégico, clasificando, evaluando y valorando las posibles desviaciones, eventos adversos y/o problemas de no calidad que se puedan presentar en la operatividad, reduciendo los efectos de la materialización de los riesgos, mejorando la gestión, fomentando la cultura del autocontrol y la autogestión en todos los procesos de la institución.

En el período **2018-2023** nos encontramos en el establecimiento del sistema de gestión de riesgos institucional, donde se integrarán los resultados del seguimiento a todos los procesos de una manera transparente, equitativa e integral, basados en **3 enfoques específicos**:



Enfoque Paciente y su Familia

Subsistema de Gestión de Riesgos de Salud



Riesgo Clínico



Riesgo Asistencial



Enfoque de Recursos Humano

Subsistema de Gestión de Riesgos de Salud y Seguridad en el Trabajo



Riesgo de Seguridad física



Riesgo Higiénico



Riesgo Físico Hospitalario



Enfoque Institucional

Subsistema de Gestión de Riesgos Estratégicos



Riesgo de Dirección y Estratégicos



Riesgo Legal



Riesgo Financiero



Riesgo Reputacional

Subsistema de Gestión de Riesgos Operativos



Riesgo de Operacional



Riesgo de Tecnología



Riesgo de Recurso Humano

Subsistema de Gestión de Riesgos de Cumplimiento, Lavado de Activos y Financiamiento de Actividades Terroristas



Riesgo de Cumplimiento



Riesgo Contagio



Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Actividades Terroristas



Riesgo de Extinción de Dominio

Subsistema de Gestión de Riesgos de Protección de Datos y Privacidad de la Información



Riesgo de Seguridad de la Información



Programa de cumplimiento institucional.

Se desarrolla a través de los procedimientos llevados a cabo por parte del Oficial de Cumplimiento Banmédica Colombia, donde las buenas prácticas de gobierno y de conducta, se reconocen como instrumentos que aseguran la transparencia y mitigan los riesgos que afecten la gestión institucional, estableciendo la responsabilidad del gobierno corporativo y los procesos institucionales de la siguiente manera:



Gobierno corporativo. Conforme a lo dispuesto en el capítulo III de los estatutos de Administradora Country S.A.S., los órganos de gobierno corporativos encargados de la dirección y administración serán los siguientes:

- **Asamblea General de Accionistas. (Capítulo IV Art. 26 al 40 de los estatutos)**
- **Junta Directiva (Capítulo V Art. 41 al 47 de los estatutos)**



Órganos para la Administración del Gobierno Corporativo

[GRI 102- 22]



Comités Institucionales. Como grupos interdisciplinarios del orden asesor, apoyan en la gestión y la mejora continua institucional en el ámbito administrativo y asistencial.





Comités
Asistenciales



Vigilancia
Epidemiológica



Seguridad del
Paciente



Médico



Mortalidad



Asesor en asuntos
Médico Legales



Científico



Docencia
- *Servicio*



Ética
Hospitalaria



Ética de
Investigación



Farmacia y
Terapéutica



Lactancia
Materna



Gestión de Procesos
Historias Clínicas



Materno
Extrema



Política
antibiótica



Tecnovigilancia



Transfusión
Sanguínea



Mortalidad
Materno Extrema



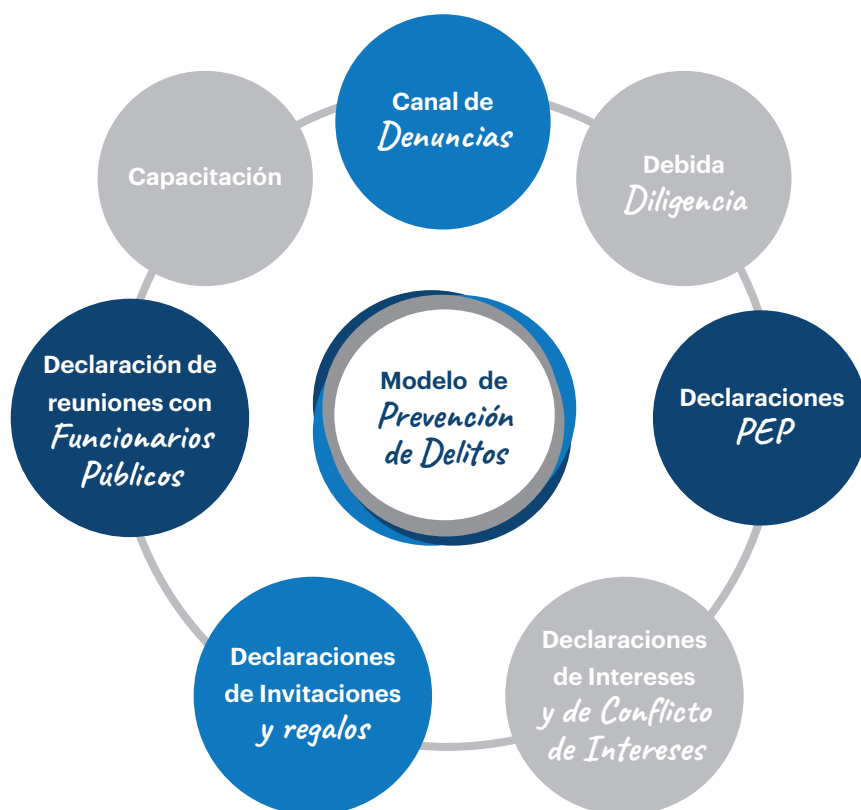
Trasplantes



Grupos primarios. Corresponden a reuniones sistemáticas y periódicas realizadas por jefes de proceso con el equipo de trabajo, con el propósito de divulgar los lineamientos y resultados institucionales, promoviendo la participación activa de todos los trabajadores de la institución.



Seguimiento a la madurez del Modelo de Prevención de Delitos. Identifica el cumplimiento y las desviaciones en el ambiente de control definido en el Modelo de Prevención de delitos, enfocándonos en la exposición al riesgo de cumplimiento, legal y aquellas situaciones que van en directo detrimento de la reputación de las Clínicas, utilizando las siguientes herramientas:

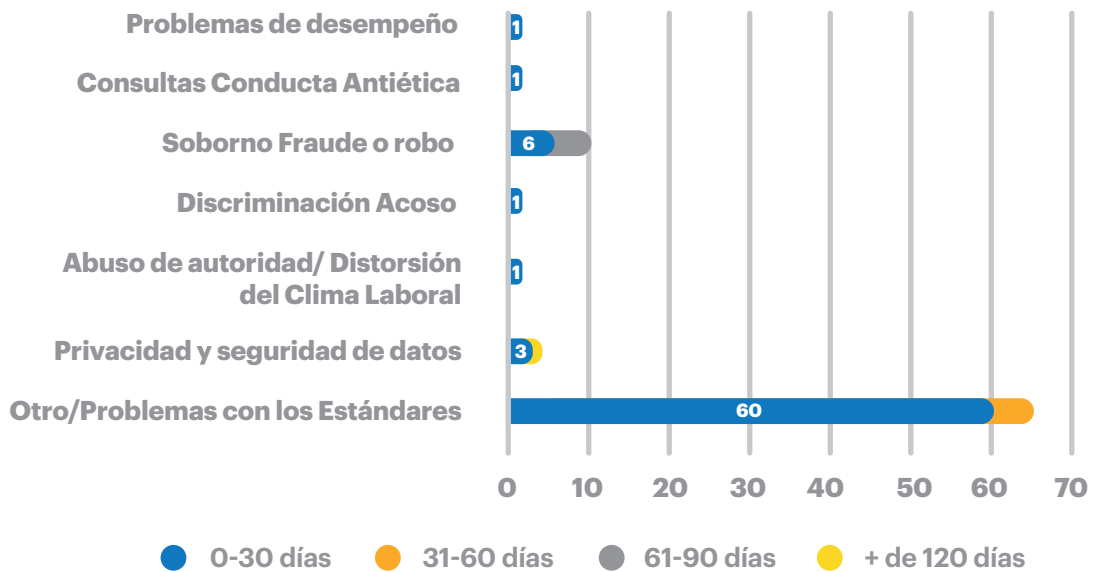




Resultados del monitoreo.

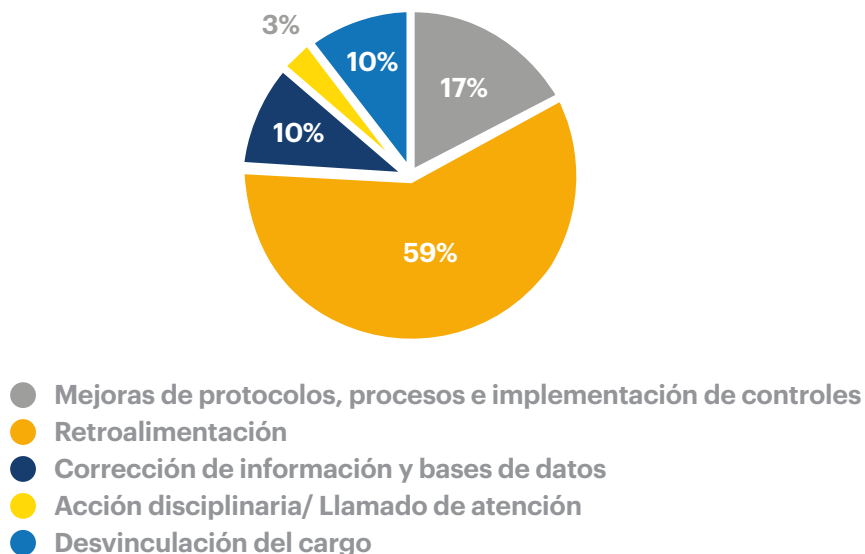
Como resultado de la gestión de denuncias, durante el año 2019 se recibieron una total de 84 denuncias a las cuales se les genera seguimiento según su vencimiento y tipo de caso caracterizado:

Casos recibidos en canales de denuncias



Los casos cerrados al **cierre de 2019**, generan planes de mejora que impactan en el modelo de atención al paciente y en el clima organizacional de la siguiente manera:

Acciones derivadas de los Planes de Acción

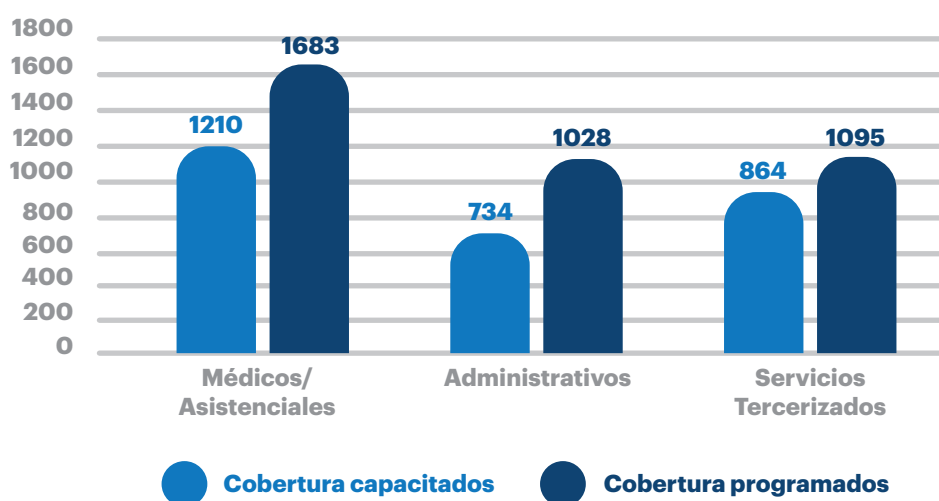




Plan de Capacitación y Comunicación

Plan de capacitación. El seguimiento y la gestión se desarrolla a través de la plataforma E-Learning, presencialmente por parte del Departamento de Cumplimiento, con el acompañamiento del Departamento de educación médica. Adicionalmente se incluye la divulgación presencial a través de la inducción institucional para el personal que se vincula a La Clínica.

Seguimiento Capacitación Manual de Prevención de Delitos



Plan de comunicaciones. A través de la plataforma de correo institucional, se refuerza la divulgación del Modelo de Prevención de Delitos con la elaboración de boletines de cumplimiento. A continuación se muestran los principales temas desarrollados:



Línea Ética de Denuncias



Gestión de Riesgos



Habeas Data



Modelo de Prevención de Delitos



Sarlaft



Código de Ética



Identificación y Gestión



Control de Acceso



Materialidad

Gestión de Calidad

[GRI 103- 2]

Los avances en materia de calidad en la Clínica del Country y Clínica La Colina durante la vigencia 2019, estuvieron enmarcados en torno a tres ejes principales: (i) las personas como el centro de la atención, (ii) la gestión calidad a partir de un enfoque sistémico y, por último, (iii) el reenfoque de la Gestión Clínica mediante ejercicios colaborativos de autoevaluación, dirigidos al ajuste y mejora continua de la atención en salud.

En este sentido, el desarrollo de un plan de mejora de la calidad contó con elementos centrales como una promesa de valor para entregar lo mejor para cuidar la vida de los pacientes y sus familias, la adopción de la integridad, empatía, desempeño sobresaliente, relaciones de confianza y capacidad de cambio, como valores institucionales y el fortalecimiento de la gestión a partir del desarrollo de la excelencia en la experiencia del paciente, como uno de los pilares estratégicos en el direccionamiento.

Con lo anterior, la Gestión de la Calidad se concentró en directrices que impulsaron estrategias tales como, el fortalecimiento de prácticas seguras y confiables, la construcción participativa de guías de práctica clínica y su medición de adherencia que permitieron avances en eficacia clínica, la gestión del conocimiento a partir del monitoreo de la calidad como elemento central para el cierre gradual de brechas en eficiencia clínica y, el desarrollo de estrategias colaborativas que impulsaron la definición de riesgos clínicos y asistenciales necesarios para la consolidación de procesos de efectividad clínica. Todo lo anterior, mediante acciones coordinadas desarrolladas por los grupos de mejoramiento, líderes de procesos y comités institucionales.



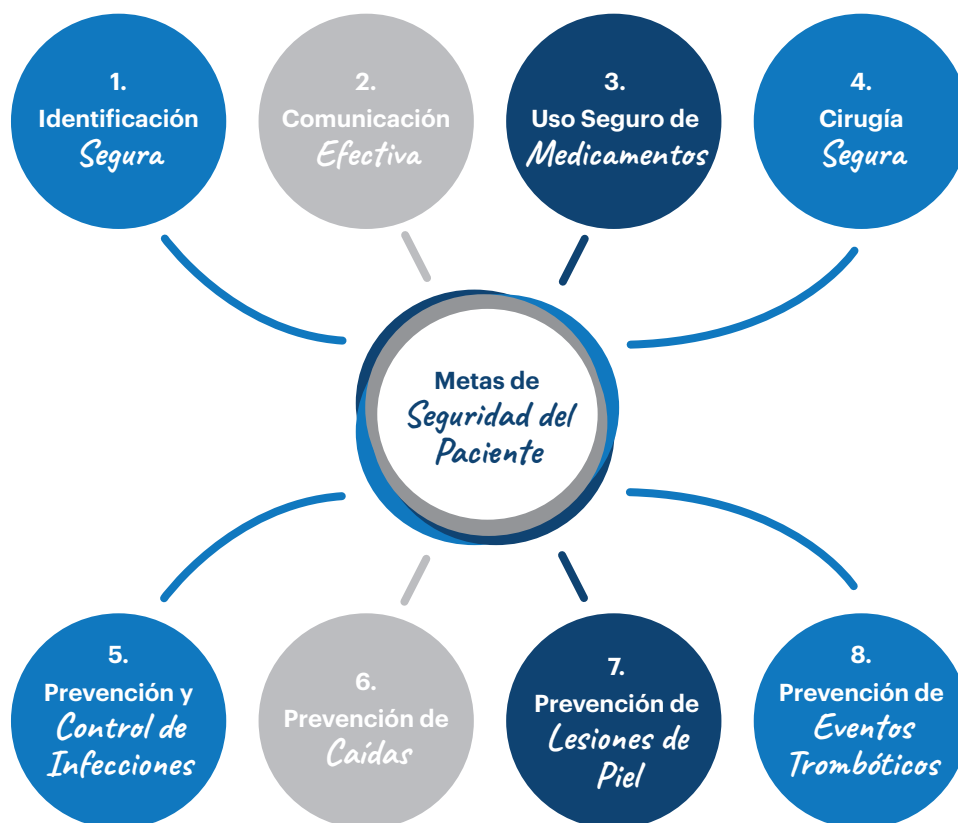
Fortalecimiento de Prácticas Seguras y Confiables

La institución decide realizar un reenfoco de la Política de Seguridad del Paciente y plantear lineamientos, herramientas, procesos y prácticas para brindar, de manera transversal en ambas Clínicas, una atención segura y confiable a los pacientes, que favorezca los mejores resultados clínicos posibles.

Se definen componentes estratégicos del **Programa de Seguridad del Paciente** centrado en los ejes de planeación estratégica, cultura institucional, gestión del riesgo, de incidentes y eventos adversos, desarrollo de estrategias para el cumplimiento de las metas de seguridad y, por último, seguimiento a resultados.

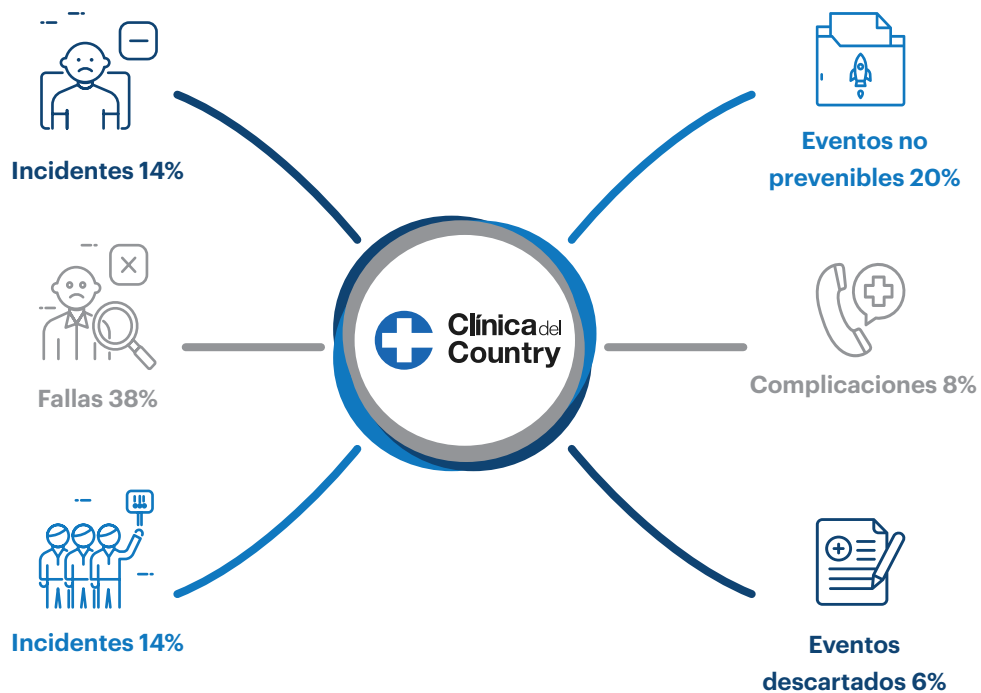


Para el desarrollo del **Programa de Seguridad del Paciente**, las instituciones se revaluaron las estrategias para el desarrollo de las metas institucionales de seguridad : **(i)** identificar correctamente a los pacientes, **(ii)** mejorar la comunicación efectiva, **(iii)** mejorar la seguridad de los medicamentos de alto riesgo, **(iv)** garantizar una cirugía segura, **(v)** minimizar el riesgo de infecciones asociadas a la atención en salud, **(vi)** minimizar el riesgo de daño al paciente causado por caídas, **(vii)** prevenir lesiones de piel y, por último, **(viii)** minimizar el riesgo de eventos tromboembólicos en los pacientes.

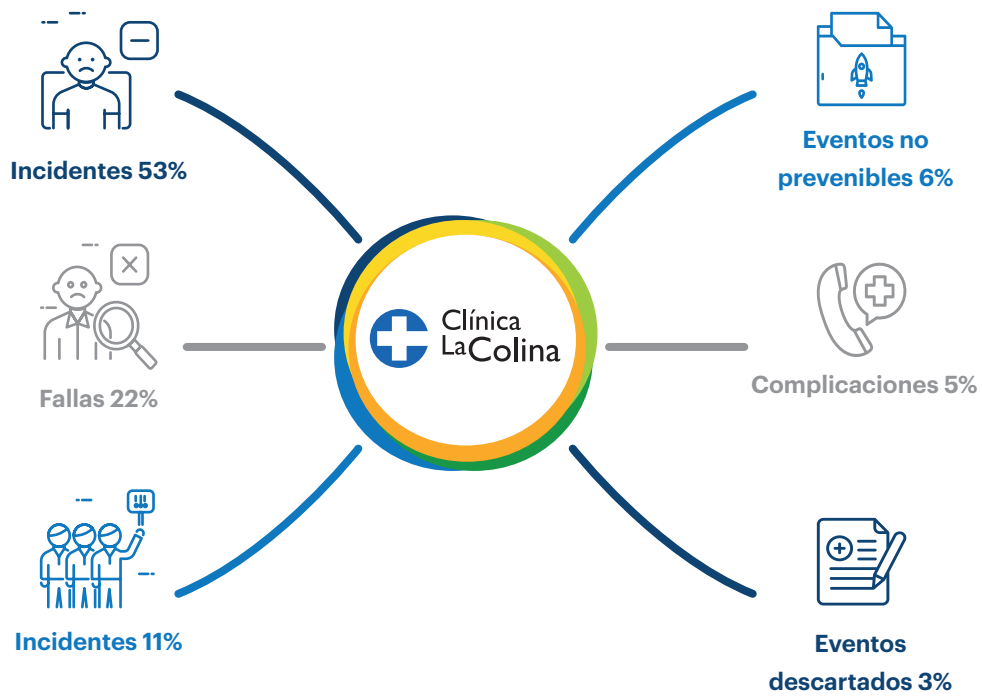




Durante la vigencia 2019 en la Clínica del Country , los reportes de seguridad del paciente posterior al análisis se distribuyeron por frecuencias así: **fallas (38%)**, eventos **no prevenibles (20%)**, incidentes **(14%)**, eventos **prevenibles (14%)**, **complicaciones (8%)**. Se descartó un **6%** de los eventos reportados.



Por su parte, en la Clínica La Colina la frecuencia de los reportes de seguridad del paciente se distribuyó así: **Incidentes(53%)**, **fallas (22%)**, **eventos prevenibles (11%)**, **eventos no prevenibles (6%)** y **complicaciones (5%)**. Se descartó un **3%** de los eventos reportados.





Medición de Adherencia a Guías de Práctica Clínica - Eficacia Clínica

En coherencia con lo definido por el Ministerio de Salud y Protección Social, en cuanto a que las **Guías de Práctica Clínica** (GPC) basadas en evidencia son declaraciones que incluyen recomendaciones con la finalidad de optimizar el cuidado de pacientes, en las Clínicas se ha impulsado el seguimiento a la adherencia de las guías adoptadas, procurando disminuir la variabilidad clínica y buscando mejorar los estándares de atención en salud de los pacientes.







Los resultados de adherencia en la Clínica del Country se mantuvieron en **promedios superiores a 89%** con una tendencia a la mejora y **los resultados de la adherencia a las Guías de Práctica Clínica en la Clínica La Colina se mantuvieron en promedios superiores a 86%**.



Clínica del
Country

Adherencia Guías de Práctica Clínica

Nombre de la guía auditada	1 Trim	2 Trim	3 Trim	4 Trim
 Atención del parto	96	89	100	100
 Hemorragia posparto	86	99	100	100
 Sepsis Obstétrica	0	0	100	90
 Hipertensión Inducida por el embarazo	100	89	100	100
 Trasplante Renal	0	96	0	93

	Enfermedad diarreica aguda en menores de 5 años	87	92	74	84
	Neumonía en niños en menores de 5 años	100	99	98	100
	Cefalea en adultos	67	0	0	81
	Hipertensión inducida por el embarazo	100	89	100	100
	Neumonía adquirida en la comunidad adultos	0	0	79	78
	Promedio Adherencia Trimestre	89	92	92	92



Clínica
La Colina

Adherencia Guías de Práctica Clínica

Nombre de la guía auditada	1 Trim	2 Trim	3 Trim	4 Trim	
	Control Prenatal	89	0	0	0
	Atención del parto	94	95	100	90
	Hemorragia posparto	96	100	100	90
	Sepsis Obstétrica	100	0	0	0
	Hipertensión Inducida por el embarazo	95	96	100	100

	Bronquiolitis	94	81	68	75
	Enfermedad diarreica aguda en menores de 5 años	97	75.5	78	82
	Neumonía en niños en menores de 5 años	96	96.8	99	98
	Prematurez	98	96	0	0
	Sepsis en neonatos	90	87	0	0
	Sepsis tardía en neonatos	100	100	0	0
	Asfixia perinatal	85	85	0	0
	Neumonía adquirida en la comunidad adultos	0	0	85	84
	Cefalea en adultos	0	0	61	69
	Promedio Adherencia Trimestre	94.5	91.2	86.4	86



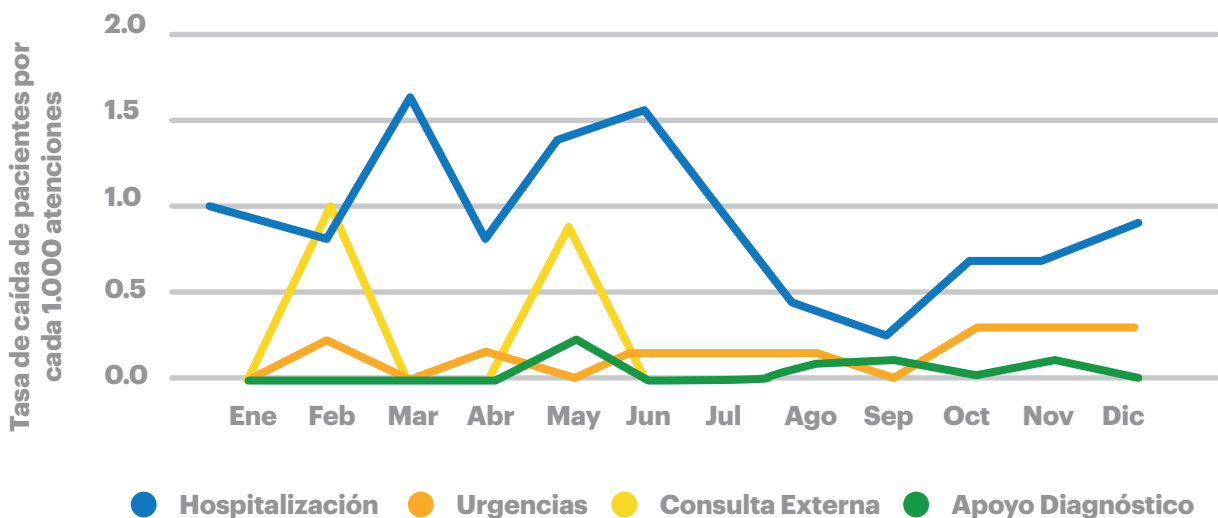
Gestión del Conocimiento a partir del Monitoreo de la Calidad-Eficiencia Clínica

La Resolución 256 de 2016 definió para Colombia el monitoreo de la calidad para las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud en el marco de tres (3) dominios de la calidad: **Efectividad, Seguridad y Experiencia de la atención**. Las Clínicas han reportado periódicamente al Ministerio de Salud y Protección Social estos indicadores. Dentro de los resultados más relevantes para las Clínicas en la vigencia 2019, podemos señalar:

La tasa de caída de pacientes por 1.000 en los servicios ha mejorado desde que se replanteó la estrategia de implementación de acciones derivadas de la gestión del riesgo de caídas para cada paciente. De acuerdo con las estadísticas reportadas para la vigencia 2019, en la Clínica del Country, específicamente para el servicio de hospitalización, la tasa disminuyó en un **4%**. En los servicios de Urgencias y Apoyo Diagnóstico permanecieron sin variaciones. Para los meses de febrero y mayo se presentaron dos picos aislados en la tasa de caídas de consulta externa, que requirieron el mejoramiento del proceso para reducir el riesgo de caída en el paciente ambulatorio.



Tasa de caída de pacientes en los servicios por 1.000 atenciones





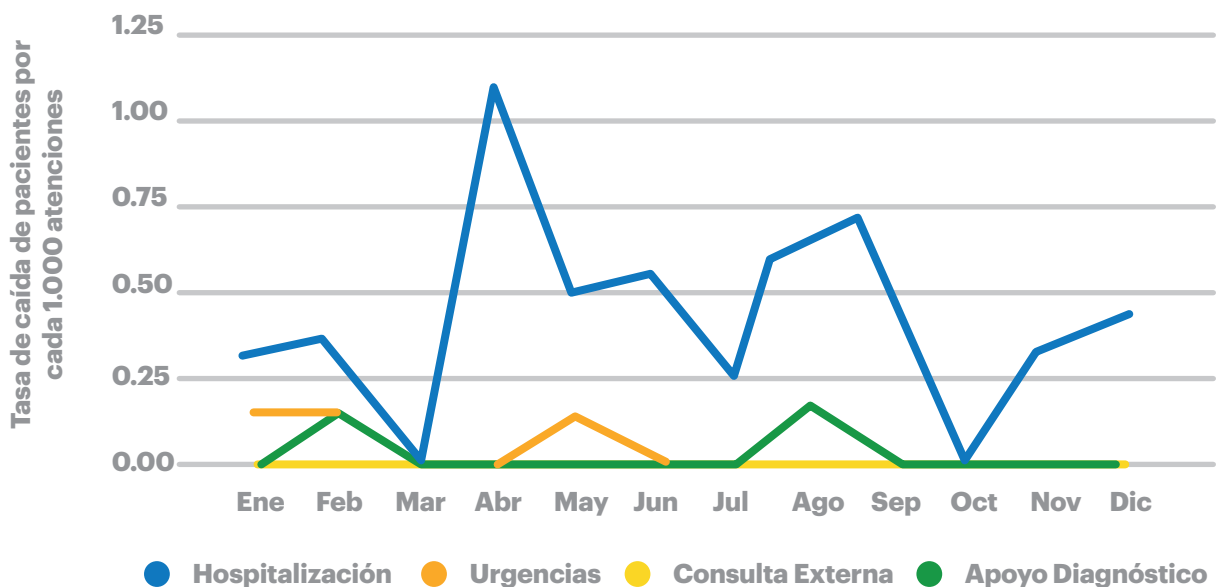
Tasa de caída de pacientes en los servicios por 1.000 atenciones (2019)

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Crec/Decr
Hospitalización	0.99	0.95	1.57	0.86	1.43	1.53	1.09	0.45	0.25	0.65	0.66	0.95	-4.0%
Urgencias	0	0.18	0	0.09	0	0.09	0.09	0.09	0	0.18	0.17	0.18	Estable
Consulta Externa	0	1.05	0	0	0.86	0	0	0	0	0	0	0	Estable
Apoyo Diagnóstico	0	0	0	0	0.07	0	0	0.03	0.03	0	0.04	0	Estable

En la Clínica La Colina la tasa de caída de pacientes en el servicio de Hospitalización, si bien presentó un pico en el mes de abril, cerró el año a diciembre con una reducción del **67%**. En los servicios de Urgencias, Apoyo Diagnóstico y Consulta Externa las tasas permanecieron estables.







Tasa de caída de pacientes en los servicios por 1.000 atenciones









Tasa de caída de pacientes en los servicios por 1.000 atenciones

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Crec/Decr
 Hospitalización	0.29	0.3	0	1.06	0.5	0.53	0.27	0.58	0.67	0	0.3	0.35	-67.0%
 Urgencias	0.12	0.12	0	0	0.1	0	0	0	0	0	0	0	Estable
 Consulta Externa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Estable
 Apoyo Diagnóstico	0	0.12	0	0	0	0	0	0.12	0	0	0	0	Estable

La proporción de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos se expresa como el cociente entre el número de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos y el total de egresos en el período determinado. Para la vigencia 2019, la proporción de eventos adversos nunca superó el 1,5% .

Proporción de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en el servicio



	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Crec/Decr
 Hospitalización CDC	1.39	1.04	0.73	0.74	1.26	1.50	0.96	0.73	1.24	1.21	0.72	0.77	-47.6%
 Urgencias CDC	0.00	0.03	0.03	0.07	0.05	0.10	0.10	0.04	0.04	0.04	0.10	0.01	Estable
 Hospitalización CLC	0.00	0.00	0.01	0.00	0.01	0.02	0.00	0.00	0.02	0.01	0.03	0.01	Estable
 Urgencias CLC	0.00	0.00	0.00	0.01	0.01	0.01	0.00	0.00	0.00	0.00	0.01	0.01	Estable

La prevención de lesiones de piel se constituye en la séptima (VII) Meta de Seguridad dentro del marco de la Política de Seguridad del Paciente para ambas Clínicas. La institución ha implementado el Programa de **Piel Sana**, con enfoque en gestión del riesgo, en donde se identifica oportunamente en el paciente el riesgo para presentar lesiones en piel a través de la valoración de las escalas: Braden, Braden Q y para el paciente neonatal la escala Neonatal Skin Risk Assessment Scale -NRSAS. Con lo anterior, se define un plan de cuidado donde se involucra activamente al paciente y cuidador.

La mayoría de las lesiones de piel presentadas en esta vigencia fueron de categoría I, es decir los pacientes presentaron un ligero enrojecimiento y edema sin pérdida de tejido. Esta lesión se determina como zona de presión.

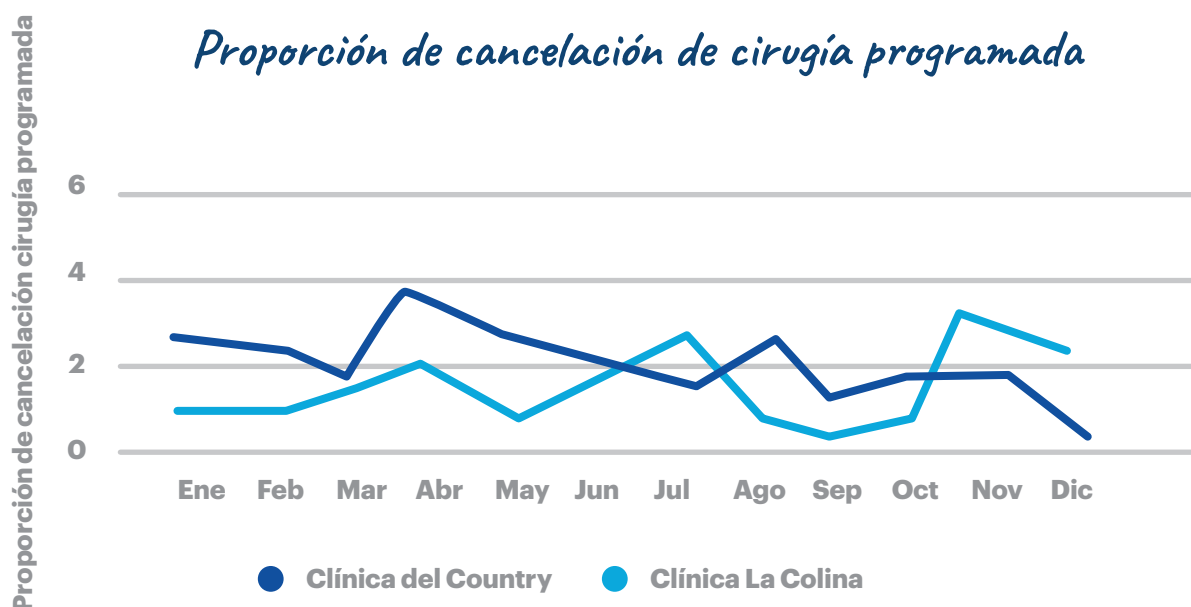
El número de lesiones de piel identificadas por mes en cada una de las Clínicas nunca superó los 4 casos, con variaciones según las Clínicas, siendo en la Clínica del Country la mayoría lesiones grado I y en la Clínica La Colina grado II, lo cual tuvo intervención con los equipos de enfermería para favorecer la prevención y detección precoz.

Número de lesiones de piel por estadio

 Clínica del Country	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Estadio I (Piel íntegra con eritema)	3	1	1	2	1	3	0	2	0	3	1	0	17
Estadio II (Compromiso Dermis y/o Epidermis Superficial)	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	8
 Clínica La Colina	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Estadio I (Piel íntegra con eritema)	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	3
Estadio II (Compromiso Dermis y/o Epidermis Superficial)	1	2	0	0	0	1	0	1	1	1	0	2	9

Para la vigencia 2019 la tasa de reingresos de pacientes a urgencias fue mayor en la Clínica La Colina con alrededor de **3,7%** y con el plan de trabajo desarrollado con el equipo se logró reducir en un **23%** esta tasa al cierre del año. En Clínica del Country el comportamiento fue de alrededor del **1%** de pacientes.

La cancelación de cirugía programada se mantuvo por debajo del **2%** en la Clínica del Country a partir del mes de julio y en la Clínica La Colina la proporción nunca fue superior al **2,6%** sin variaciones significativas de mes a mes.



Proporción de cancelación de cirugía programada

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Crec/ Decr
Clínica del Country	2.4	2.19	1.5	3.74	2.75	2.1	1.78	1.81	1.08	1.83	1.74	1	-58.3%
Clínica La Colina	0.53	0.55	0.95	2.02	0.47	1.14	2.31	0.54	0.27	0.52	2.69	2.11	298.1%

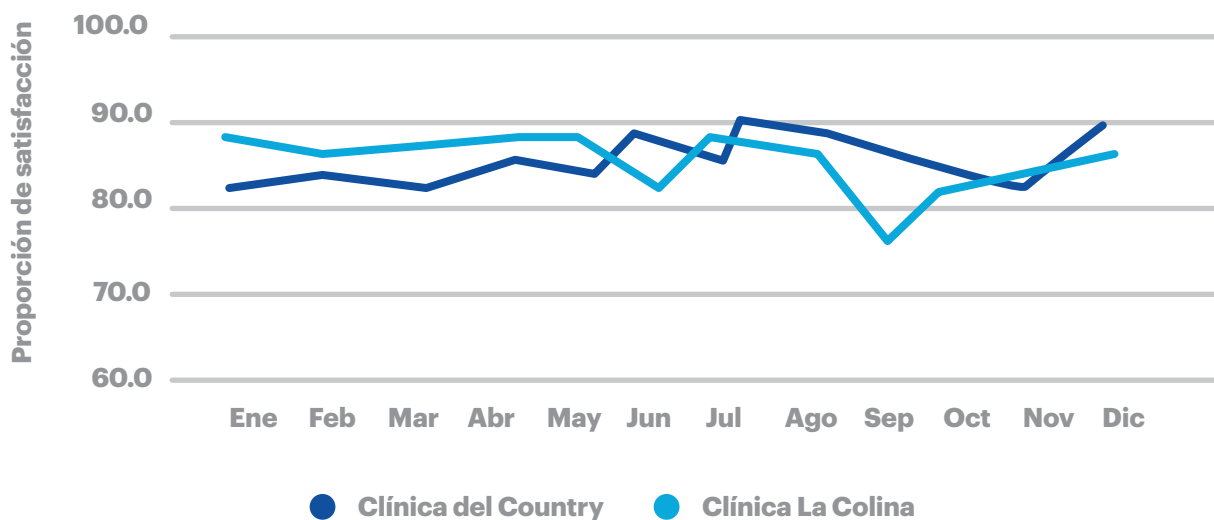
El tiempo promedio para la atención de consulta de urgencias, específicamente triage II, en ambas Clínicas estuvo dentro del límite deseable de **veinte (20) minutos**.

Oportunidad en la atención de Consulta de Urgencias - Triage II





La satisfacción global de los usuarios en las Clínicas estuvo por encima del **85%** durante la vigencia 2019. Este indicador se calcula a partir del número de usuarios que respondieron “muy buena” o “buena” a la pregunta **“¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?”** sobre el número total de usuarios que respondieron la pregunta.

Proporción de satisfacción global de los usuarios en la IPS

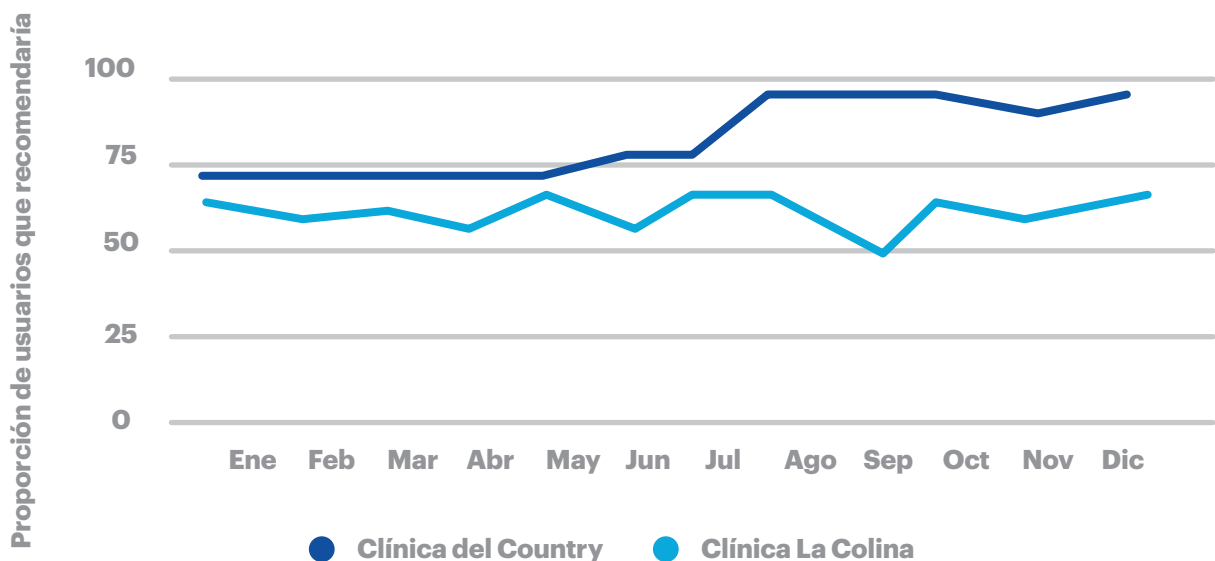


Proporción de satisfacción global de los usuarios en la IPS



	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Crec/ Decr
 Clínica del Country	82.6	83.2	82.9	83.9	84.3	88.2	87.2	90.0	89.8	88.8	86.8	89.6	8.5%
 Clínica La Colina	87.6	85.1	85.4	84.8	86.6	83.7	88.1	88.6	79.0	86.5	87.2	87.9	Estable

Por su parte, la fidelización de los usuarios evaluada con su interés de recomendar a la institución, para la Clínica del Country alcanzó una mejoría del **27%**, alcanzando al cierre de la vigencia un **90%** de usuarios promotores. Para la Clínica La Colina la fidelización alcanzó durante el año un valor de **65%** de usuarios promotores.

Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos - NPS global



Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos - NPS global

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Crec/ Decr
 Clínica del Country	71	71	72	73	73	77	77	91	87	89	87	90	Estable
 Clínica La Colina	66	61	62	60	65	60	66	66	49	62	62	65	Estable



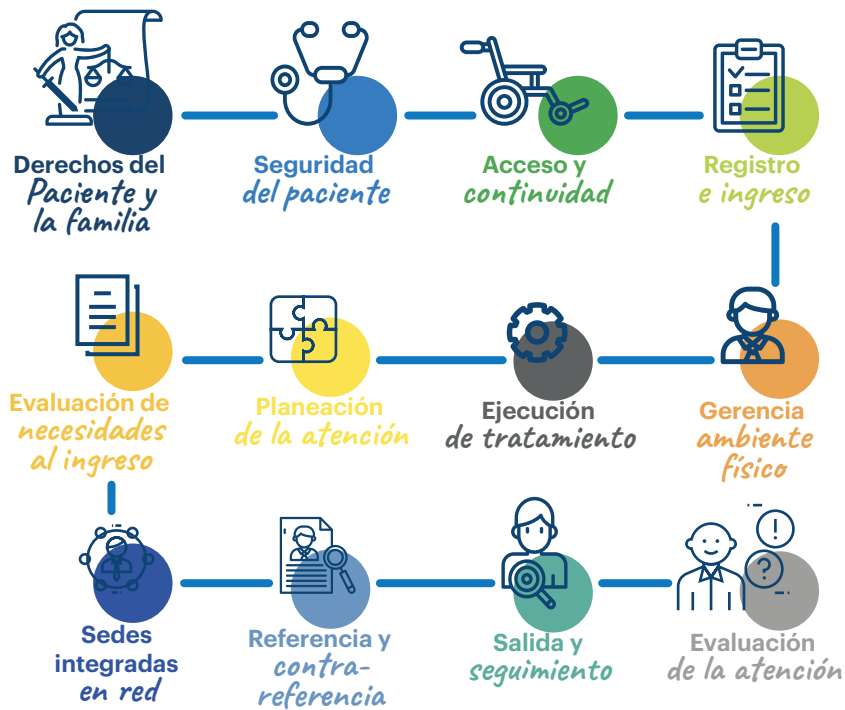
Desarrollo de Estrategias para la Gestión de Riesgos para Consolidar la Efectividad Clínica

Gestión de Riesgos Clínicos y Asistenciales

Los objetivos establecidos en las Clínicas para la gestión de riesgos buscan: (i) Disminuir la ocurrencia de eventos adversos o problemas de no calidad a través de la identificación temprana de los riesgos en cada proceso (ii) Priorizar los riesgos con base en su frecuencia e impacto (iii) Determinar barreras de seguridad frente a los riesgos potenciales asociados a la atención del paciente y su familia (iv) incentivar la implementación de prácticas seguras, y por último, (v) Mitigar todos aquellos eventos que puedan impactar negativamente la seguridad del paciente.

Durante la vigencia 2019, se inició la construcción de un catálogo de identificación de riesgos potenciales que fueron agrupados de acuerdo a los estándares de acreditación nacional e internacional. En este catálogo se definieron un total de **93 riesgos clínicos y asistenciales**, de los cuales **66 corresponden a riesgos asistenciales, 27 riesgos clínicos**. Así mismo se definieron **430 criterios** con el propósito de presentar las acciones de mitigación necesarias para intervenir el riesgo. Finalmente, se sugieren **152 mediciones**, algunas de proceso y otras de resultado, que mostrarán la tendencia del mejoramiento instaurado.

La definición de los **riesgos clínicos y asistenciales priorizados** fue planteada en la lógica de la ruta de atención del paciente al ser atendido en las Clínicas así:



Atención a nuestros pacientes y sus familias

[GRI 416- 1]



2019



	Clinica del Country	Clinica La Colina
NPS	67	62
Número total de respuestas	19.380	11.951
% Promotores	77%	73%
% Detractores	10%	11%

Referencia y Contrarreferencia



Pacientes
presentados:
CDC 1.138
CLC 1.764



Aceptados:
CDC 712
CLC 1168



Ingresaron:
CDC 502
CLC 704



Pacientes
remitidos desde
las Clínicas:
CDC 2.038
CLC 2.464



Pacientes
remitidos en red
integrada:
567






Nuestros Colaboradores







Tamaño de la organización

[GRI 102-8][GRI 401-1][GRI 405-1]






1. Cifras Generales de los Colaboradores por cada Clínica:

CIFRAS	 Clínica del Country	 Clínica La Colina
 Número total de colaboradores por cada Clínica.	1.455	743

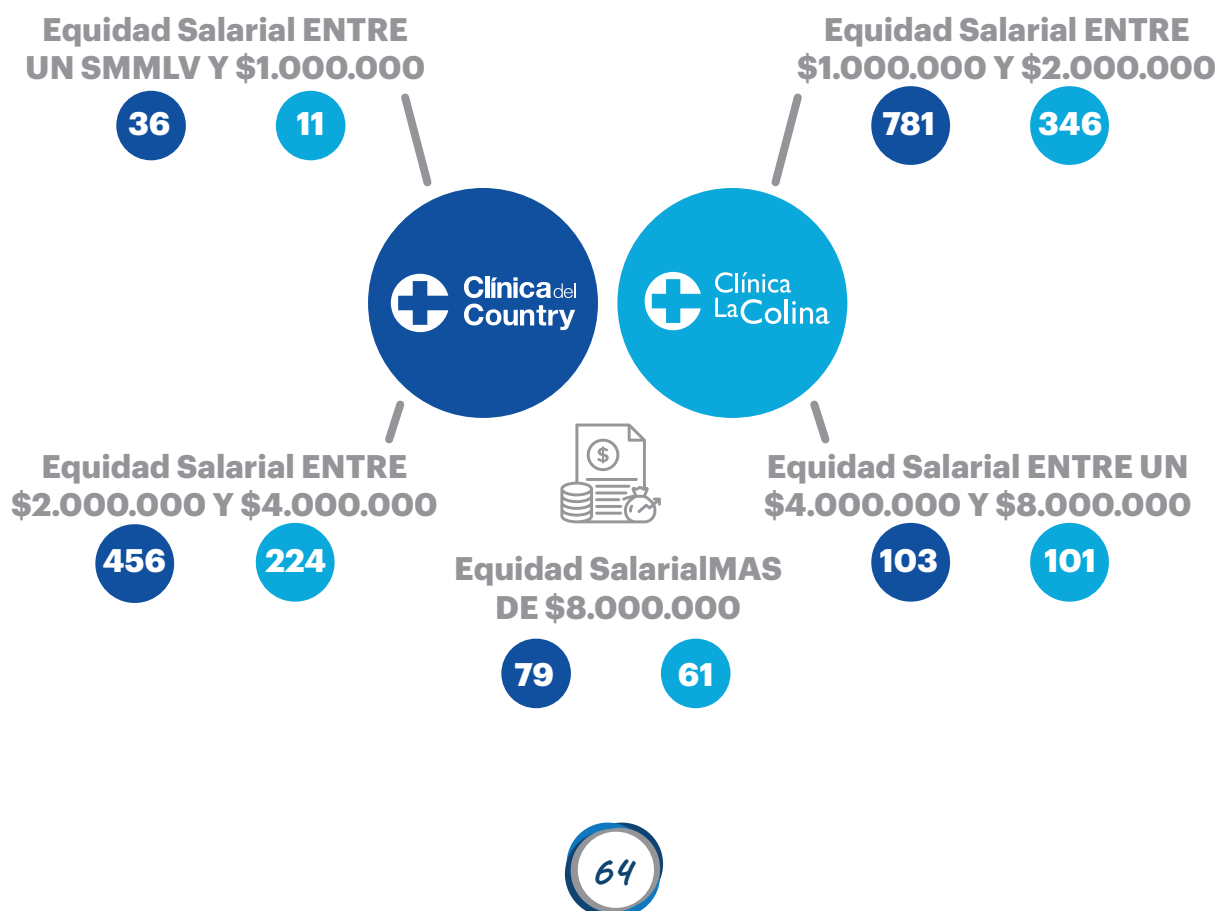
CIFRAS POR GÉNERO			
 Hombres: Número total de colaboradores por sexo.		319	176
 Mujeres: Número total de colaboradores por sexo.		1.136	567
 Hombres administrativos: Número total de colaboradores por sexo.		146	66
 Hombres asistenciales: Número total de colaboradores por sexo.		173	110
 Mujeres administrativas: Número total de colaboradores por sexo.		231	103
 Mujeres asistenciales: Número total de colaboradores por sexo.		905	464
CIFRAS POR EDADES			
 Menores de 30: Número total de colaboradores por edad		369	182
 Entre 30 y 50: Número total de colaboradores por edad		903	501
 Mayores de 50: Número total de colaboradores por edad		183	60

CIFRAS POR RAZA			
 Afrodescendiente: Pertenencia étnica colaboradores.		10	3
 indígena: Pertenencia étnica colaboradores.		5	0
 Mestizo: Pertenencia étnica colaboradores.		1.440	740
CIFRAS POR EDUCACIÓN			
 Educación básica secundaria: Niveles de educación colaboradores.		68	30
 Educación técnica o tecnológica: Niveles de educación colaboradores.		693	308
 Educación universitaria: Niveles de educación colaboradores.		430	175
 Especialización: Niveles de educación colaboradores.		264	230

CIFRAS POR TIPO DE CONTRATOS		 Clínica del Country	 Clínica La Colina
 Fijo:		11	0
 Indefinido:		1.420	735
 Colaboradores directos		1.455	743
 Colaboradores con contrato fijo		11	0
 Contrato de aprendizaje: Las Clínicas cubren el pago mensual de la monetización de la cuota de aprendizaje a través de los mecanismos de recaudo establecidos por el Servicio Nacional de Aprendizaje, Sena.		70	36
 Colaboradores Temporales		49	31

CIFRAS POR EL PERSONAL			
 Ingresos de personal		320	230
 Retiros de personal		228	136
 Índice Rotación del personal mensual (%)		1.7%	2.2%

Rangos Salariales





Médicos Adscritos, cifras



Médicos adscritos
tercerizados
137



Médicos adscritos
Institucionalizados
448



Médicos adscritos
activos 1350



Según Especialidad: 126



Ginecología y
Obstetricia
36



Pediatría
73



Ortopedia y
Traumatología
68



Cirugía General
37



Cirugía Plástica,
Reconstructiva y
Estética 42 -40



Anestesiología y
Reanimación 36



Otorrinolaringología
21



Urología
25



Neurocirugía
19



Medicina
Interna
15



Radiología
13



Neurología
2



Gastroenterología
y Endoscopia
Digestiva 6 - 1



Medicina Crítica y
Cuidado Intensivo
2



Hemodinamia y
Cardiología
Intensivista 11



Neurología
Cardiovascular
3



Artroscopia y
Cirugía de Rodilla
3



Cardiología
3



Cardiología
Pediátrica
4



Cirugía de
Cabeza y Cuello
7



Cirugía de Columna
5



Cirugía de mama y Tumores de Tejidos Blandos 7



Cirugía de Tórax 4



Cirugía Plástica Oncológica
6



Cirugía vascular Periférica - Angiología 1



Coloproctología
2



Cuidado intensivo Pediátrico
7



Endocrinología
8



Endocrinología Pediátrica
2



Gastroenterología
4



Genética Médica
3



Ginecología Oncológica
4



Hematología
2



Infectología
3



Infectología Pediátrica
2



Medicina del Dolor y Cuidado Paliativo 11



Medicina materno Fetal
7



Medicina nuclear Oncológica
2



Nefrología
1



Nefrología Pediátrica
3



Neonatología
4



Neumología
6



Neumología Pediátrica
2



Neurocirugía
7



Neurología Pediátrica
1



Oncología Clínica
3



Ortopedia Oncológica
2



Psiquiatría
9



Psiquiatría
Oncológica
7



Reumatología
6



Reumatología
Pediátrica
4



Urología
Oncológica
3



Cirugía
Maxilofacial
2



Cirugía
Pediátrica
4



Dermatología
1



Cirugía de
Mano
2



Según Especialidad:



Ginecología y
Obstetricia
108



Ortopedia y
Traumatología
54



Pediatría
49



Cirugía General
44



Cirugía
Plástica
39



Medicina familiar
Integral
29



Urología
29



Otorrinolaringología
30



Gastroenterología
y endoscopia
digestiva 1- 19



Neurología
29



Anestesiología y
Reanimación
12



Medicina física y
Rehabilitación
1



Electrofisiología
1



Medicina Crítica y
Cuidado intensivo
0



Medicina
Familiar
2



Anestesia
Cardiovascular
1



**Atroscopia y
Cirugía de rodilla**
1



**Medicina de
Emergencias**
4



**Cardiología
Pediátrica**
4



**Cirugía de
Cabeza y cuello**
3



**Cirugía de
columna**
7



**Cirugía de mama y
Tumores de Tejidos
Blandos** 5-3



**Cirugía de
Tórax** 3



**Gastroenterología
y Endoscopia
Digestiva** 6-3



**Cirugía de
Mano**
5



**Cirugía Plástica
Oncológica**
3



**Cirugía vascular
Periférica -
Angiología** 2-1



Coloproctología
1



**Cuidado intensivo
Pediátrico**
4



Endocrinología
2



**Endocrinología
Pediátrica**
1



**Genética
Médica**
2



**Ginecología
Oncológica**
1



Hematología
2



Oftalmología
1



**Infectología
Pediátrica**
2



**Medicina del
Dolor y Cuidado
Paliativo** 1



**Medicina Materno
Fetal** 9



**Medicina nuclear
Oncológica**
1



Nefrología
2



**Nefrología
Pediátrica**
10



Neonatología
1



**Cirugía
Pediátrica**
4






**Neumología
Pediátrica**
4



Educación a nuestros colaboradores

[GRI 404-1]

 Cifras	<h1>2019</h1>	
	 Clínica del Country	 Clínica La Colina
Número de colaboradores capacitados	1.723	702
TOTAL: 2.425		
Cursos certificables:	68	0
1. Asesoría pre y post test VIH	TOTAL: 68	
2. Atención a víctimas de violencia sexuales	235	47
TOTAL: 282		
3. Toma de muestras de laboratorio	489	197
TOTAL: 686		
Cursos virtuales	Estrategia para las siguientes poblaciones: médicos, administrativos, enfermería.	

Cursos presenciales	Estrategia para las siguientes poblaciones: enfermería, terceros	
Horas de capacitación por Colaborador	17 horas año	20.6 horas año
Inducción específica al cargo de enfermería	Ingresos 96, Asistentes 92 Cobertura del 95.8%	Ingresos 52, Asistentes 52 Cobertura del 100%
Inducción específica terceros	163	102
	Total de asistentes: 265	
Inducción específica estudiantes / residentes	Total de estudiantes / residentes que rotaron por Clínica del Country en el año 2019: 94 Cobertura: 100%	
Simposios	<ul style="list-style-type: none"> ● Pared abdominal: mayo de 2019. 261 asistentes ● Oncología: septiembre de 2019. 289 asistentes 	
Jornadas	<ul style="list-style-type: none"> ● Contraloría ● Pico respiratorio ● Implementación de Protocolo de Acceso Venoso Periférico ● Plan de Emergencias ● Política IAMI (Institución Amiga de la Mujer y la Infancia) 	
Cursos y Talleres	<ul style="list-style-type: none"> ● Urgencias vasculares para cirujanos generales ● Neuroestimulador de piso pélvico para urólogos y coloproctólogos ● Taller de manejo de insulinas para enfermería 	
Inclusiones: Temas que van dirigidos a poblaciones o procesos específicos	Número de temas por Clínica	
	47	49
	TOTAL: 96	

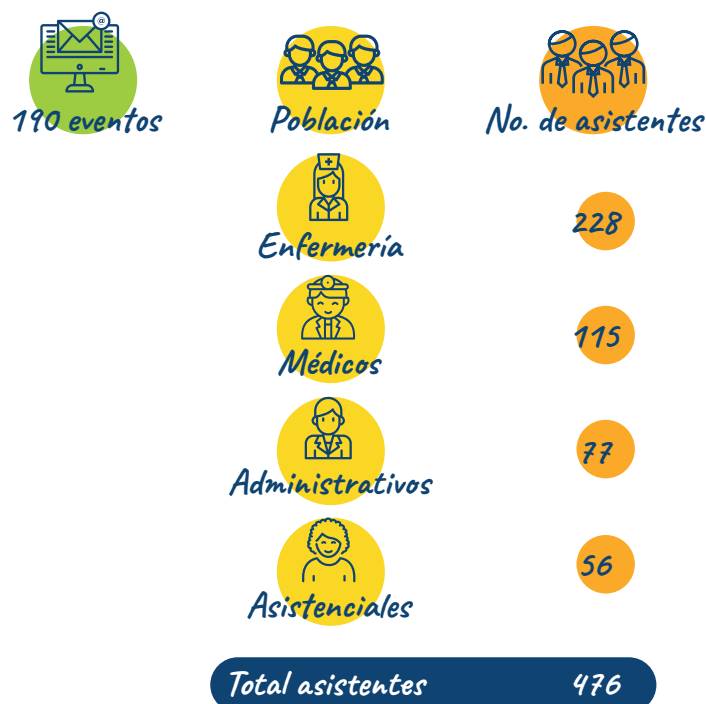
**Socialización de Guías de
Práctica Clínica**

- Dolor abdominal
- Apendicitis
- Vía biliar
- Falla cardíaca
- Hemorragia uterina anormal
- Enfermedad Pélvica inflamatoria

Asistencia a eventos de educación continuada 2019

[GRI 404-2]

Asistencia a eventos de educación continuada CDC -CLC



Todos los eventos académicos patrocinados por proveedores (industria farmacéutica, casas comerciales, entidades educativas u otras IPS) se remitieron al proceso de educación para la elección de los empleados a asistir junto con el jefe/coordinador del área al que aplica la capacitación.



Certificaciones Requeridas por Habilitación:

Certificaciones en las que apoyó el proceso de educación

- **BLS (Soporte Vital Básico):** Resolución 2003 del año 2014 –Personal asistencial de urgencias. Lo realizaron **165 personas:** Auxiliares de Enfermería, Enfermeras Jefes y Terapeutas Respiratorias.
- **Curso de Protección Radiológica:** Resolución 482 del año 2018 –Personal expuesta a radiación ionizante. Lo realizaron **30 personas:** Médicos Radiólogos, Tecnólogos, Enfermeras Jefes y Auxiliares de Enfermería del Servicio de Imágenes Diagnósticas de Clínica del Country - Clínica La Colina.
- **Gestión Operativa de la Donación de Órganos:** Resolución 2003 del año 2014 – Médicos UCI Pediatría - Adultos. Lo realizaron **8 médicos** de Cuidados Intensivos adultos Clínica del Country - Clínica La Colina.
- **Lengua de Señas:** Resolución 429 de 2016 y la Resolución 583 de 2018. Lo realizaron **15 personas:** Terapeutas Clínica La Colina, Asesoras de Servicio al Paciente, Trabajadora Social, Enfermeras Jefes, Auxiliares de Enfermería y Brigadistas Clínica del Country - Clínica La Colina.
- **Preparación y control de calidad de radiofármacos:** enmarcado en un sistema BPE Resolución 4245 de 2015 Lo realizaron **2 químicos farmacéuticos** de Clínica del Country.



Gestión del Plan de Capacitación Institucional:

Estrategias: virtual (médicos, administrativos, enfermería), presencial (terceros y enfermería y mixta en enfermería)

	 Clínica del Country	 Clínica La Colina
Temas al año:	32	40
Número de capacitados:		
Enfermería:	500	232
Médicos:	198	121
Asistenciales:	162	62
Administrativos:	303	106
Terceros:	560	171
Total:	1.723	702

Desarrollo y Clima Organizacional



Desarrollo de nuestro equipo

A partir de nuestra estrategia de direccionamiento estratégico, y buscando “ser el mejor lugar para trabajar del sector”, se identificaron varias formas para aumentar la satisfacción y productividad de nuestros colaboradores generando sentido de pertenencia.

Apadrinamiento e Inducción General Institucional: Nuestro programa de apadrinamiento consiste en asignar un padrino al nuevo colaborador cuando ingresa a trabajar en las Clínicas. Este padrino es un colaborador de Talento Humano, que lo guía y acompaña en sus primeros meses en la compañía, ayudándole en su proceso de formación.

Convocatorias internas: como parte del desarrollo personal y planes de carrera, se abren convocatorias internas de manera permanente, con el fin que puedan postularse personas de diferentes áreas.

Evaluaciones de Desempeño: Con el fin de generar espacios de retroalimentación y desarrollo para nuestros colaboradores, se realiza una evaluación de desempeño anual. Esta se hace a través de una herramienta de evaluación por competencias de 90°, donde el trabajador se autoevalúa y es evaluado por su jefe inmediato. Esta evaluación permite:

- **Detectar necesidades de capacitación.**
- **Descubrir personas claves para la institución.**
- **Motivar a los colaboradores al comunicarles un desempeño favorable (según sea el caso) e involucrarlos con los objetivos de la institución.**
- **Generar retroalimentaciones efectivas, con planes de mejoramiento.**

Indicadores de Evaluaciones de Desempeño.

851 personas de 1.196 colaboradores recibieron esta evaluación durante este periodo en Clínica del Country

347 personas de 551 colaboradores recibieron esta evaluación durante este periodo en Clínica La Colina.



71,1%



62,5%





Encuesta Clima Laboral

En marzo se realizó la encuesta **Vital Signs**, con una participación del 85%, Con un resultado muy favorable en las variables de compromiso y ética.

En agosto se realizó la segunda encuesta denominada **Tu voz Importa** con una participación del 85%, Con un resultado muy favorable en las variables de compromiso y tomando acción.



Buzones de sugerencias

Ante consultas e inquietudes con las Clínicas que tengan alcance con Talento Humano, Seguridad y Salud en el Trabajo y Bienestar, nuestros colaboradores puedes acudir de forma escrita a través de peticiones y sugerencias, las cuales pasan por un análisis de pertinencia y factibilidad.



Buzón sugerencias

Total	140	
Quejas	53	38%
Sugerencias	31	22%
Felicitaciones	56	40%



Buzón sugerencias

Total	80	
Quejas	49	61%
Sugerencias	4	5%
Felictaciones	27	34%

Bienestar y Calidad de Vida

[GRI 401-2]

Acorde con nuestra gestión de mejora continua y pensando en el bienestar de nuestros colaboradores y sus familias, hemos establecido estrategias para mejorar las condiciones y generar un equilibrio dentro y fuera del desarrollo de su labor.



**Inversión en
Beneficios:**

\$545.686.051



Beneficios colaboradores:



Te apoya

Entidades Financieras: Las Clínicas tienen convenios con entidades financieras que ofrecen a los colaboradores tarifas preferenciales para créditos de libranza, previo estudio de endeudamiento.

Droguerías: Descuentos en diferentes cadenas de farmacias alrededor de la ciudad **presentando el carnet de la institución.**

Laboratorios: Descuentos en exámenes diagnósticos de laboratorio en las Clínicas.

Restaurantes: Tarifas preferenciales y auxilios de alimentación en restaurantes y cafeterías seleccionadas.

Parqueadero: Parqueadero gratuito para bicicletas, fomentando de esta manera el transporte sostenible. Adicionalmente, se brindan tarifas preferenciales en parqueaderos propios y en los alrededores de cada Clínica.

Cafeterías: Los colaboradores pueden hacer el uso de estos espacios en diferentes momentos del día. Allí cuentan con hornos microondas y máquinas expendedoras de snacks.

Tiendas: Descuentos en almacenes de vestuario y ortopédicos presentando el canet de la institución.

Seguro exequial: Póliza colectiva con tarifas preferenciales a través de Jardines de Paz, cobertura hasta siete familiares.

Máquinas dispensadores de bebidas: Auxilio mensual para máquinas dispensadoras de bebidas calientes ubicada en diferentes puntos de las sedes. Se beneficia todo el personal, con previo registro de su huella y toma de datos.

Red Multicolor: Terminal de pago para realizar pagos de servicios públicos, recargas y otros servicios.

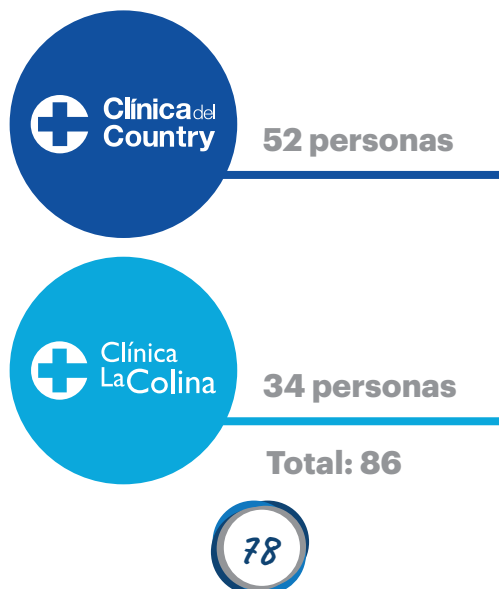


Feria de Emprendimiento: Es un espacio que cuenta con la participación de los colaboradores y sus familias, fomentando la cultura del emprendimiento en la comunidad, además de la innovación con las diferentes ideas de negocio.

En el marco de esta feria se realiza la comercialización de distintos productos, bienes y servicios. Para participar los colaboradores, se deben inscribir en diferentes categorías de negocio en donde pueden dar a conocer sus emprendimientos. Al finalizar la jornada, el trabajador recibe un certificado firmado por la Gerencia de Talento Humano, en la cual se destaca su participación y reconoce su constancia y esfuerzo.

Participantes Feria del Emprendimiento

Artesanías, decoración, manualidades, accesorios, vestuario, alimentos, tecnología y deportes.





Te divierte

Recreación: Realizamos diversas actividades como clases de rumba, torneos de fútbol masculino y femenino, entre otros.

Media Maratón de Bogotá: En conjunto con otras entidades, se brinda apoyo a colaboradores para poder participar de esta importante carrera.

Novenas: Celebración de las tradicionales de las novenas con la participación de los diferentes servicios asistenciales y administrativos. Cada año se elige un tema y se realiza un concurso que premia la creatividad y la conexión con los valores institucionales.

Te celebramos

Cumpleaños: Celebramos mes a mes el cumpleaños de nuestros colaboradores, recordando su día especial, con la publicación de la fecha de su cumpleaños en carteleras, intranet y con la entrega de un obsequio.

Condecoración por antigüedad: En una ceremonia en la que se entregan diplomas, se reconoce la ardua labor y entrega por los años laborados en las clínicas.

**Condecoración
por antigüedad**

114

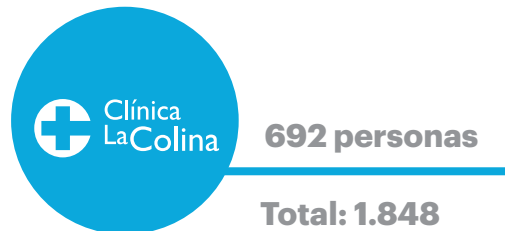
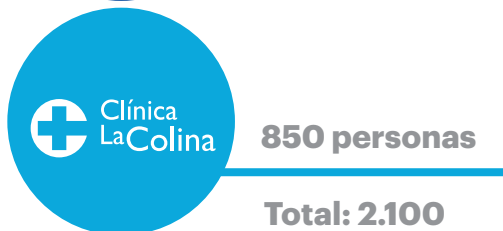
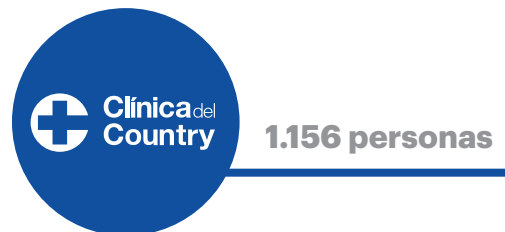
Día de los niños: Celebración anual dedicada a la niñez y la comprensión de la infancia, fecha destinada para la promoción del bienestar y los derechos de los niños.

Día de la Familia: Con el objetivo aumentar el grado de conciencia acerca de temas relacionados con la familia y fomentar los lazos familiares, las clínicas celebran esta ocasión especial dos veces en el año.



Día de la Familia

Salitre Mágico 6 de abril de 2019 Multiparque 7 de diciembre 2019





Celebraciones y días especiales: Conmemoramos la labor de nuestros colaboradores con la celebración y el festejo de su participación y esfuerzo en las instituciones.



Celebraciones y eventos especiales

Asistencia celebraciones



Enfermera
576



Administrativo - asistencial
450



Secretaria
28



Médico
288



Chequera de Tiempo

Creemos en la importancia de aportar en los mejores momentos de la vida de nuestros colaboradores. Por este motivo, en septiembre de 2019 lanzamos la Chequera de Tiempo, un beneficio que busca contribuir en la calidad de vida y gestión de tiempo para realizar varias actividades. Esta chequera tiene vigencia de un año y fue entregada a todos los colaboradores de las Clínicas.

1. Cifras Generales de los Colaboradores por cada Clínica:

Consolidado solicitados por cheque	CDC	CLC	TOTAL
 1. Cumpleaños: un día libre para disfrutar durante el mes del cumpleaños.	167	65	232
 2. Primer Día Colegio: dos horas para llevar a los hijos al primer día de clase.	0	0	0
 3. Vueltas Colegio: dos horas para realizar vueltas del colegio de los hijos.	0	7	22
 4. Cita Familiar: medio día para llevar a un familiar a una cita médica.	19	10	29
 5. Cita Médica: medio día para asistir a una cita médica.	9	3	12
 6. Diligencias: medio día para realizar diligencias personales.	36	16	52
 7. SST: un día libre por la participación de 3 actividades de Seguridad y Salud en el Trabajo.	2	2	4
 8. Copasst o Comité: un día libre por ser parte del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo o el Comité de Convivencia.	1	1	2
 9. Vivienda: medio día por trámites de compra de vivienda.	4	1	5
 10. Mudanza: un día hábil para mudanza.	9	8	17
 11. Matrimonio: tres días libres por matrimonio.	5	3	8
 12. Antigüedad: un día adicional de vacaciones por cumplir 5, 10 o 15 años de antigüedad.	16	6	22
Total	283	122	405



Te protege

Actividad Pensiones: En el mes de Noviembre realizamos un taller a los colaboradores que se encuentran pensionados o próximos a pensionarse, participaron 64 colaboradores.

Sala Amiga de la Familia Lactante: Este es un espacio físico privado y exclusivo para dar apoyo y recursos técnicos que garantizan los procesos adecuados para la extracción y transporte de la leche materna.

Campaña de cáncer de seno: Conferencias sobre el cáncer de seno y acceso a exámenes diagnósticos con tarifa preferencial para colaboradores y sus familias.



Otros beneficios

Iniciamos convenio con una cooperativa de ahorro y crédito. Al cierre de 2019 teníamos **398 colaboradores afiliados**.

Los colaboradores pueden acceder a diferentes tipos de créditos, seguros, programas de formación académica y convenios con diferentes supermercados y almacenes.

Permisos parentales

[GRI 401-3]



Licencias de Maternidad

Número de licencias



Clínica del
Country

32



Clínica
La Colina

12



Licencias de Paternidad

Número de licencias



Clínica del
Country

4



Clínica
La Colina

6












Gestión *del riesgo*



Seguridad y Salud en el Trabajo

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

La salud, la seguridad y el bienestar de todos nuestros colaboradores durante el desarrollo de su labor, han sido temas prioritarios para contribuir con su salud física y mental, generando bienestar y hábitos de vida saludables.

Indicadores de prevención y promoción de la Salud - SST		 Clínica del Country	 Clínica La Colina
	Programa SST y funciones	93	92
	Participación de los trabajadores en consultas médicas periódicas y de prevención	90	90
	Formación de trabajadores y Plan de Capacitación Institucional	Cada año, se diseña un plan de trabajo enfocado a la prevención de riesgos laborales.	
	Enfermedades laborales.	Cero Año 2019	
	Comité Paritario y Brigadas de Emergencia	Copasst Vigencia 2 años, Reunión y capacitación Mensual. Brigada de Emergencias Capacitación Trimestral, Entrenamiento en pista 1 al año.	
	Gestión del Comité de Convivencia.	Reunión Trimestral	
	Resultados Encuesta Riesgo Psicosocial	Riesgo Medio (289 Encuestados)	Nivel Estrés (101 Encuestados)

CIFRAS		 Clínica del Country	 Clínica La Colina
	Días de incapacidad	578	275
	Frecuencia de accidentalidad (Ajustado por Resoluc. 0312 de 2019)	7,48	9,8
	Severidad de accidentalidad (Ajustado por Resoluc. 0312 de 2019)	37,4	49,2
	Tasa de accidentalidad	7,5	9,8
	Formación del trabajador en horas en Seguridad y Salud Laboral	1,253	1,240
	Incidencia enfermedad laboral	2018 (0.14) 2019 (0 Casos)	2018-2019 0 Casos
	Inversión al Sistema SST	\$250.000.000	

CIFRAS	 Clínica del Country	 Clínica La Colina
 Cumplimiento del plan SST	85	85
 % de colaboradores representados en el Comité Paritario (Incluir información 2018 y 2019)	0,5	1,1
 Proveedores con evaluación de prácticas laborales y protección de derechos humanos (Incluir información 2018 y 2019)	21	13
Gestión del Riesgo:		
Ergonómico	25	18
Locativo	7	10
Mecánico	47	5
Biológico	22	32
Químico	2	0
Otro	2	1



Valor *Innovación*

Nuestros proyectos

[GRI 102- 10]

Reducir

Boleto a casa

Las altas tasas de ocupación que tenía la Clínica del Country (>80%) generaban estrés operacional, dificultando la atención eficiente de los pacientes e impactando directamente sobre la oportunidad de la atención, pues ante la poca disponibilidad de camas, se genera un atasco en el flujo de pacientes, ya que los que ingresan no pueden acceder a una cama hasta que exista una disponible. En este sentido, el proceso de alta médica se convierte en una especie de regulador del flujo de pacientes.

Boleto a Casa es un proyecto que busca impactar sobre esta etapa de la hospitalización para generar eficiencias operacionales. A través de la predicción de la fecha de alta probable desde el ingreso del paciente mediante la estandarización de los días de estancia de ciertas patologías y con una comunicación abierta de esta, lo que le permite a todas las partes interesadas dirigir su planificación hacia una meta visible asegurando una salida oportuna.

 **Clínica del Country**
Urgencias Pediátricas
Urgencias Obstétricas



Resultados

El proyecto inició en abril del **2019** en pacientes pediátricos con patologías respiratorias, infecciones de vías urinarias y diarreas agudas. Basándose en los buenos resultados obtenidos, el proyecto inició en enero con medicina interna y gineco obstetricia.

Se alcanzó el equivalente a **8,4 camas nuevas al mes**, lo que permitió atender **54 pacientes/mes** adicionales.

En 6 meses se pudieron hospitalizar más de **140 pacientes adicionales**. En pediatría el **76% de los pacientes de Boleto a Casa** tuvieron el alta menor o igual a la fecha probable establecida en el sistema.

Disminución de la estancia promedio por diagnóstico

Enfermedades Respiratorias Agudas: 2018: 4.3, 2019: 3,9

Infección de Vías Urinarias: 2018: 3.8, 2019: 3.5



Anestesia

Tradicionalmente, algunos de los principales servicios hospitalarios de nuestros hospitales han sido prestados por terceros. Así, una de las principales estrategias a corto plazo de la organización es incrementar el control institucional tanto sobre la práctica clínica como sobre los servicios médicos básicos, con el objetivo principal de brindar una atención de mayor calidad y seguridad con resultados predecibles y controlados, que garantizarán mejores servicios para nuestros pacientes. Al mismo tiempo, esto nos permitirá optimizar los procesos involucrados, dando como resultado un control de costos más eficiente y generando mejores retornos.

Durante el año 2019 se completó la internalización del grupo de anestesia en Clínica La Colina. Se incluyeron **16 anesthesiólogos** en la nómina de la institución con el objetivo de obtener mejores resultados clínicos, estandarización de procesos y reducción de costos. A raíz de esto, pudimos abrir la consulta de pre-admisión con anestesia, buscando reducir retrasos y cancelaciones el día de la cirugía.



Crece

Inicio de operaciones del Nuevo Centro Diagnóstico :

En noviembre del 2019 se abrió al público el Nuevo Centro Diagnóstico que inició operaciones con el servicio de imágenes diagnósticas en el 3 piso, con el portafolio de Rayos X y ecografías. Se hicieron 1.979 estudios de ultrasonido entre noviembre y diciembre.



Desarrollo de Servicios de Alta Complejidad:

Como parte de su planteamiento estratégico las Clínicas buscan el desarrollo de **nuevos servicios de alta complejidad** como respuesta a los comportamientos del mercado y como una oportunidad de crecimiento, ya que **un portafolio más complejo atraerá y retendrá a médicos reconocidos y le permitirá a las Clínicas explorar nuevos mercados.**



Desarrollo de servicios de alta complejidad:

En el 2019 se llevó a cabo la construcción de la unidad de Trasplante de Médula Ósea en el quinto piso de la Clínica del Country que cuenta con **11 camas especializadas para el cuidado y tratamiento de pacientes con trasplante** y se contrató a un equipo especializado para la asesoría, gestión, elaboración, revisión y ejecución requerida para la implementación y funcionamiento del servicio de la unidad.



Alta Dependencia Obstétrica

En Clínica del Country se hizo la apertura de la unidad de Alta Dependencia Obstétrica **equipada con 2 TPR y 6 camas para cuidado obstétrico.**



Oncología y Centro Materno Fetal Sede Colina

En Clínica La Colina se llevó a cabo la apertura de una sede de Clínica del Country del Centro Oncología que cuenta con **6 cubículos de Quimioterapia**, una sala de procedimientos, un ecógrafo y un mamógrafo. **El Centro Materno Fetal sede Colina, atendió 1.617 pacientes.**



Proyecto de Expansión:

En un futuro cercano, Clínica del Country enfrentará desafíos competitivos, demográficos e internos que pueden tener un impacto en la preferencia de sus grupos de interés clave (pacientes, médicos, aseguradoras, empleados y accionistas) que podrían implicar su posición a largo plazo como uno de los principales hospitales de la ciudad:

Población de Bogotá: Crecimiento general del mercado privado con una mayor participación de pacientes ancianos y multi mórbidos.

Los competidores buscan ofrecer servicios de salud de alta calidad a una gama más amplia de la población.

Las compañías de seguros tienen como objetivo mejorar la eficiencia operativa e influir en la elección del paciente (integración vertical).

El sector de la salud necesita personal calificado y experimentado que amenace la retención de capital humano de los Clínica del Country, específicamente médicos de renombre.

Regulación gubernamental específicamente relacionada con el control de costos de medicamentos

Como estrategia a largo plazo para afrontar el panorama competitivo antes mencionado, se ha desarrollado un plan para la construcción de un nuevo edificio de **156 camas hospitalarias** conectado al ala principal del hospital. A partir de 2012 se inició un plan de compra de las casas en el terreno al oeste del área principal del hospital, que se completó en 2017. La compra del terreno permitió la emisión de los principales permisos regulatorios que permitirán la construcción del proyecto de expansión de Clínica del Country. El permiso reglamentario más importante (Permiso de uso de suelo y zonificación) se otorgó en 2018 después de un esfuerzo de 5 años y vence en julio de 2020. En 2019 tuvimos aprobación de la junta directiva para iniciar a estructurar el Plan Médico Arquitectónico que define la distribución del espacio por unidad de servicio y el cumplimiento del Plan de Permiso de Uso y Zonificación.

Objetivos



(i) Continuar cumpliendo con el Plan de Permisos de Uso y Zonificación del Suelo.



(ii) Iniciar el desmonte del terreno.



(iii) Completar los modelos técnicos, de ingeniería y financieros para emitir los permisos reglamentarios de construcción necesarios y obtener la luz verde iniciar la construcción del edificio para el segundo trimestre de 2021.



(iv) Estructurar el Plan Médico Arquitectónico que define la distribución del espacio por unidad de servicio.



Red Hospitalaria

Con el objetivo de garantizar un portafolio de servicios integral, la atención oportuna dentro de nuestros servicios hospitalarios, la continuidad de la atención integral y la calidad y seguridad de nuestros pacientes, uno de nuestros principales objetivos de este año ha sido el desarrollo de una red de prestación integral de servicios de salud entre las Clínicas Country y Colina, garantizando que un paciente que ingrese a nuestra red pueda ser dirigido de manera asertiva entre las Clínicas de acuerdo a su nivel de complejidad. Para esto, durante el 2019 enfocamos nuestros esfuerzos hacia:



Marco Estratégico de la Red:

Generación de políticas, lineamientos y esquema de gobierno que permita la toma de decisiones para el funcionamiento operativo de la red.



Mesas de Trabajo con Líderes Médicos:

Identificación, desarrollo y abordaje de cada una de las patologías y/o servicios a ofrecer a nivel clínico dentro de la red. **En este 2019 nos enfocamos en el desarrollo de las rutas clínicas para los pacientes coronarios, neurovasculares, vasculares periféricos, cuidado crítico pediátrico, perinato,** desarrollando mesas de trabajo con líderes asistenciales para definir metodologías de trabajo.



Viabilidad Comercial:

Garantizar la venta del portafolio de servicios y advertir barreras de entrada de servicios propuestos.



Operatividad:

Garantizar la resolutividad operativa del funcionamiento de la organización en red. Buscamos el máximo aprovechamiento de la capacidad instalada, mitigando riesgos y disminuyendo ineficiencia a través de traslados por alta ocupación entre Clínicas:

**Pacientes de
Cuidado Crítico
transferidos de
Country a Colina:**

31



**Pacientes de
Cuidado Crítico
transferidos de
Colina a Country:**

215



**Pacientes
Hospitalización
transferidos de
Country a Colina
(Alta ocupación):**

322



Sala de Cirugía Edificio Colmédica 122

Con el fin de ser disruptivos en el mercado, con nuevos modelos de atención y con un enfoque omnicanal, estamos planificando el desarrollo de laboratorios de co-creación en alianza con Colmédica que nos permitan identificar oportunidades con potencial para superar las limitaciones del sistema de salud y ampliar sus fronteras.

En ese orden de ideas, Colmédica tuvo un acercamiento con las Clínicas, para la operación de un servicio de cirugía ambulatoria dentro de una **Unidad de Atención Médica en en la Autopista Norte con Calle 122**. En este centro se busca realizar parte de las cirugías ambulatorias programadas que actualmente se realizan en distintos centros de su red de prestadores, con resultados clínicos variables.

Por la reconocida trayectoria de nuestra institución en atención de pacientes quirúrgicos con los más altos estándares de calidad, buscamos trabajar en conjunto en un modelo de operación y gestión de salas de cirugía que genere valor agregado a ambas empresas. A través de eficiencias operacionales y el control estricto sobre la práctica quirúrgica, se esperan resultados clínicos predecibles, que logren objetivos de reducción de costos, rentabilidad, fortalecimiento de las marcas y desarrollo de las redes de prestación.



Presencia en el Mercado

De la mano del avance de la tecnología, hemos logrado tener mayor presencia y mejores canales de comunicación con nuestros pacientes y sus familias. Hemos logrado llegar a ellos de una forma más inmediata, con contenidos variados y de interés para ellos.

En el 2019 implementamos las redes de Instagram para las dos Clínicas. Medio que llegó para acompañar las páginas web, Facebook y Twitter.

La clave del éxito está en la calidad de los contenidos, cuya efectividad se mide a través de la cantidad y el tipo de interacciones de los usuarios con estos.

En este orden de ideas, acercarnos a nuestros seguidores nos permite mejorar la educación de los pacientes y promocionar la prevención de enfermedades mediante hábitos saludables.



Gestión *Ambiental*

Gestión Ambiental

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



Consumo energético
(kWh/mes)
CLC: 169.735
CDC: 355.681



Consumo de agua
(m3/mes)
CLC: 2.508
CDC: 4.141

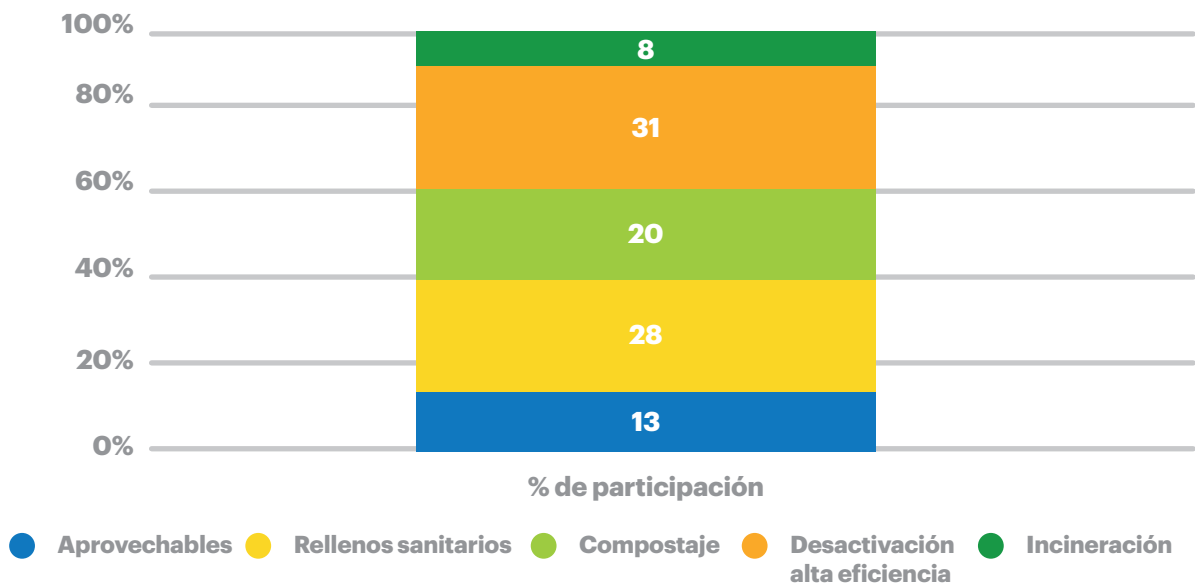


Consumo de gas
(m3/mes)
CLC: 3.168
CDC: 10.658



Kilogramos		% de participación	
Aprovechables	68.632	Aprovechables	13
Relleno sanitario	150.564	Relleno sanitario	28
Compostaje	107.009	Compostaje	20
Desactivación alta eficiencia	167.386	Desactivación alta eficiencia	31
Incineración	44.442	Incineración	8

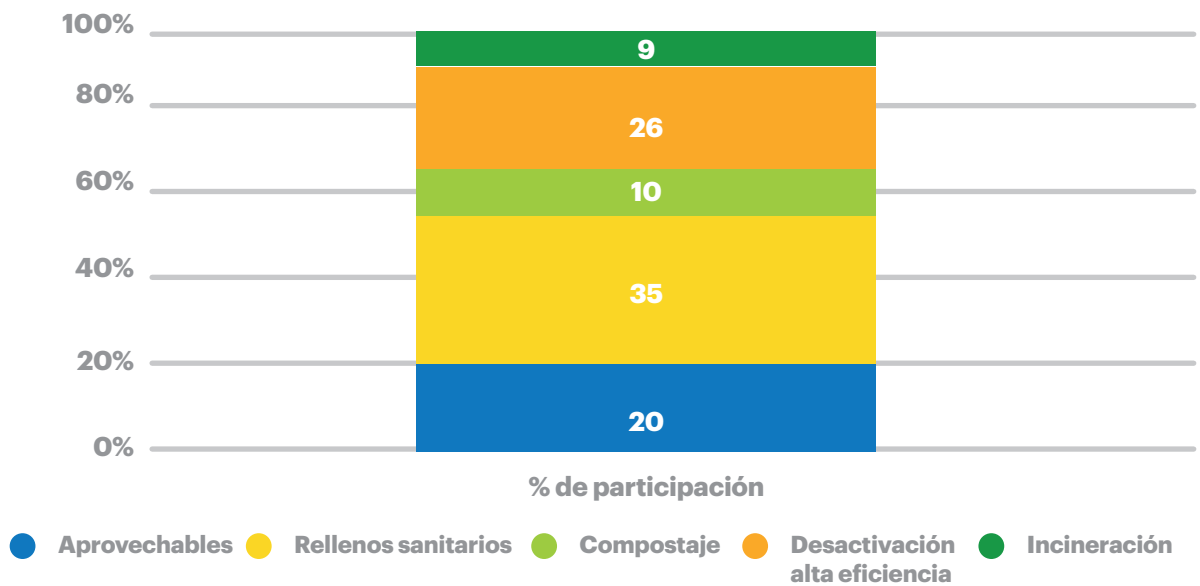
Gestión de Residuos





Kilogramos		% de participación	
Aprovechables	57.895	Aprovechables	20
Relleno sanitario	101.728	Relleno sanitario	35
Compostaje	28.415	Compostaje	10
Desactivación alta eficiencia	75.084	Desactivación alta eficiencia	26
Incineración	25.602	Incineración	9

Gestión de Residuos





¿Cómo las Clínicas reducen los impactos negativos para el medio ambiente?

En Clínica del Country y Clínica La Colina realizamos muestreos y análisis de agua potable, agua residual y control de emisiones de gases contaminantes de manera semestral con laboratorios acreditados por el IDEAM, con el objeto de llevar un seguimiento de su estado y del cumplimiento de la normatividad ambiental vigente.



Logros Proyectos Ambientales 2019

Medición de Huella de Carbono

El cambio climático es uno de los retos que estamos enfrentando a nivel mundial y es nuestra meta como humanidad reducir las emisiones de efecto invernadero que estamos generando. Es por esto, que nos comprometimos a aportar a esta meta con **la medición de la huella de carbono** con el fin de encontrar soluciones en camino hacia la sostenibilidad.

Se realizó el inventario de gases de efecto invernadero de las Clínicas, obteniendo como resultado la identificación de las principales fuentes de emisiones que requieren de nuestra atención para disminuir la carga contaminante, con un resultado en **Clínica del Country de 1680,35 tCO₂e** (toneladas de dióxido de carbono equivalente) y para **Clínica la Colina 1001,85 tCO₂e**. Además, de ciertas estrategias con las cuales es posible empezar a tomar acción y lograr un mejoramiento continuo.

Adicionalmente y de manera complementaria, realizamos una encuesta para **la medición de la conciencia ambiental** en la compañía, identificando la percepción ambiental de los funcionarios en los componentes emocional-cognitivo-conductual.

En Clínica del Country 319 encuestados y **Clínica La Colina tuvimos 182 encuestados**, obteniendo como resultado la posición en categoría de Alta Conciencia Ambiental



Reconocimiento

Se obtuvo como reconocimiento la etiqueta ambiental voluntaria **“Sello Verde de Verdad”** en la categoría Semilla Nivel Bronce, que reconoce las buenas acciones de las organizaciones con enfoque en la sostenibilidad ambiental para la mitigación del cambio climático, en camino al desarrollo sostenible del país y su responsabilidad con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) planteados por las Naciones Unidas.



PTAR

Siendo responsables con la carga contaminante que vertemos por las aguas residuales, en Clínica La Colina se llevó a cabo la instalación y puesta en marcha de una Planta de Tratamiento de Agua Residual (PTAR), logrando a la vez cumplimiento de parámetros exigidos a nivel normativo por nuestra actividad económica de prestación de servicios de salud y gestionando eficientemente el agua que disponemos al medio ambiente.



Gestión Integral de los Residuos

Estamos comprometidos con la reducción de contaminantes emitidos al ambiente por la cantidad de residuos que generamos, de acuerdo con en el ODS # 12 Producción y Consumo responsable, creando conciencia en la cadena de valor por los servicios que ofrecemos. Es por esto, que nuestro principal objetivo es ser responsables con los insumos o productos que descartamos, buscando la manera de alargar su ciclo de vida y darle una segunda oportunidad a los materiales, por medio del programa de reciclaje que tenemos implementado.



Proceso de reclasificación: una vez generados los residuos en cada uno de los servicios asistenciales o administrativos, logramos tener una gestión integral de éstos con la colaboración de nuestros aliados estratégicos para lograr una recuperación de la mayor cantidad de material aprovechable para enviarlo como Reciclaje y evitar que lleguen al relleno sanitario.

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

Reciclaje textil: en septiembre de 2019 inició esta entrega de material para su aprovechamiento y así, logramos un aporte para el consumo responsable de los recursos naturales, los cuales se requieren en gran medida para la fabricación de textiles.

Alianza con el programa posconsumo Pilas con el Ambiente: Clínica del Country continúa con esta alianza de años anteriores y Clínica La Colina inicia en el 2019.

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

Educando en temas ambientales: En Clínica del Country y Clínica La Colina somos conscientes de la importancia que imparte cada grupo de interés dentro de la organización, con el fin de estar en constante socialización de la información para obtener resultados significativos en conjunto a nivel ambiental.

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



Responsabilidad Social

Gestión Responsabilidad Social

[GRI 413-1]



Unidos por los Niños - Semana del Voluntario:

Más de **200 voluntarios de Colmédica**, Aliansalud, Centros Médicos UMD y las Clínicas, se unieron por los niños.

Del 2 al 6 de diciembre se llevó a cabo la semana del voluntariado que incluyó la recuperación espacios de la **Fundación Ángel de Luz** que atiende niños víctimas de maltrato físico y sexual, hijos de personas privadas de la libertad y trabajadoras sexuales. Además, la entrega de kits de aseo y uso personal que fueron armados durante dos días por los voluntarios.

Durante la jornada de entrega de los **243 kits escolares** y de higiene personal, se reforzaron temas de: higiene de manos, salud oral y alimentación.



Jornada de Prevención de Cáncer Villa de Leyva:

El 31 de agosto de 2019 nos unimos una vez más en el Centro Corpas de Villa de Leyva a la novena jornada de prevención de cáncer de seno y cuello uterino, la tercera de prevención de cáncer de piel y la primera en cáncer gástrico y de próstata. En esta jornada participaron 100 voluntarios, entre especialistas y colaboradores. Además, se realizó un Simposio en Prevención de Cáncer para médicos, residentes rurales y estudiantes de la región en el Hospital San Francisco de Villa de Leyva.

Cifras:



Por especialidad: Mastología:



Ginecología:


98
Pruebas
ADN VPH

Urología:


58
Valoraciones

Piel:


73
Valoraciones
8
biopsias

Gastroenterología:


48
Endoscopias



Torneo de Golf:

El 18 de octubre se realizó el “XVIII Torneo de Golf 2019” de la Clínica del Country y Clínica La Colina, donde participaron 116 médicos de nuestras instituciones y **22 empresas patrocinadoras**, este evento anual se hace para apoyar a la Fundación Formemos.



Cena Rosa Ámese Colombia:

La Cena Rosa Ámese Colombia es un evento que le permite a AMESE, recaudar fondos para el funcionamiento anual de los tres programas: (1) Acompañamiento a pacientes, (2) Autocuidado de las mamas (3) Acceso a la salud de las pacientes, además crear conciencia sobre de la problemática social que representa el cáncer de mama en Colombia.

La Clínica del Country ha sido uno de los aliados estratégicos y ha escrito la historia de AMESE. Por esto, en noviembre, participó como patrocinador de este evento, al que se ha venido uniendo desde hace varios años.



Aulas Hospitalarias

Programa de la Secretaría Distrital de Educación, que busca garantizar la cobertura, continuidad del proceso educativo y acompañamiento escolar a los niños y jóvenes que han interrumpido su proceso educativo a causa de su hospitalización.

En septiembre de 2019 se celebró el primer año del programa Aulas Hospitalarias de la Clínica del Country, celebración en la que izaron bandera y se le entregó mención de honor a 10 pacientes estudiantes.

En julio de 2019, fue la apertura del Aula Hospitalaria Clínica La Colina, que se encuentra vinculada al Colegio Distrital Gustavo Paredes.

2 pacientes que se encontraban desescolarizados en el año 2019 se lograron matricular al Colegio Distrital Heladia Mejía al que pertenece el Aula Hospitalaria Clínica del Country.

En noviembre de 2019 se llevó a cabo la Ceremonia de Graduación de un bachiller y la promoción de curso de 2 estudiantes del Programa Aulas Hospitalarias Clínica del Country.

En el 2019 se beneficiaron 152 pacientes en Clínica del Country y desde que se implementó el programa en la Clínica La Colina, se beneficiaron 75 pacientes.



Inversión Responsabilidad Social





	 Clínica del Country  Clínica La Colina		 Clínica del Country  Clínica La Colina	
	Unidades		Valor	
Agua Ámese * 24 unidades	2.367	4.762	\$114.859.440	\$49.779.840
Café Fundación Formemos	2.592		\$22.825.152	

TABLA GRI MEMORIA 2019

CONTENIDO GRI	ENFOQUE TEMÁTICO	INDICADOR	PÁGINA
102 - Contenidos generales	102-1	Nombre de la organización	6
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	17
	102-3	Ubicación de la sede	6
	102-5	Propiedad y forma jurídica	6
	102-6	Mercados servidos	17
	102-7	Tamaño de la organización	21
	102-8	Información de empleados y trabajadores	60
	102-9	Cadena de Suministro	25
	102-10	Cambios significativos en la organización	90
	102-13	Afiliación a asociaciones	9
	102-14	Declaración de la Gerencia General	10
	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	11
	102-18	Estructura de Gobernanza	19
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	36	

CONTENIDO GRI	ENFOQUE TEMÁTICO	INDICADOR	PÁGINA
	102-40	Lista de grupos de interés	24
	102-46	Definición del contenido de la memoria	3
	102-50	Periodo de objeto del informe	2
	102-51	Fecha del último informe	2
	102-52	Ciclo de elaboración de informes	2
	102-53	Puntos de contacto del informe	2
	102-54	Declaración de la elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	2
	102-55	Índice de contenidos	3
103 - Enfoque de Gestión	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	42 - 58
201 - Desempeño Económico	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	7
205 - Anticorrupción	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	27
301- Materiales	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	100
302 - Energía	302-1	Consumo energético dentro de la organización	100

CONTENIDO GRI	ENFOQUE TEMÁTICO	INDICADOR	PÁGINA
303 - Agua y efluentes	303-5	Consumo de agua	100
401 - Empleo	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	60
	401-2	Beneficios de los empleados	76
	401-3	Permiso Parental	84
403 - Salud y Seguridad en el Trabajo	403-1	Sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo	85
	403-3	Servicios de salud en el trabajo	85
	403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	85
	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	85
	404 - Formación y enseñanza	404-1	Media de horas de formación al año por empleado
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados	72

CONTENIDO GRI	ENFOQUE TEMÁTICO	INDICADOR	PÁGINA
405 - Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	60
413 - Comunidades locales	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	107
416 - Salud y Seguridad de los clientes	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	59