

Informe de Responsabilidad Social Clínica Medilaser S.A. 2015



 **Medilaser**[®]
Clínica

Nuestro mayor compromiso es cuidar
tu salud y la de tu familia.

Clínica Medilaser S.A, una organización socialmente responsable

Tenemos el gusto de presentar el tercer informe de Responsabilidad Social, en el que se detallan las actividades y desempeño económico, social y ambiental de la institución, entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2015.

Este documento contiene las acciones de Responsabilidad Social encaminadas a los diferentes grupos de interés de la institución, creando un compromiso que lleva a la generación de vínculos fuertes y duraderos con el entorno.

Este incluye los resultados de las sucursales con las que contamos en el país. Esperamos que este sea de su interés y un documento de consulta acerca de nuestro aporte a la comunidad.



2015: un año de retos, compromiso y aporte a la comunidad



Comprometidos con el desarrollo del país, la competitividad, la calidad de vida de las comunidades y la coherencia con la ética empresarial que nos caracteriza, orientamos nuestras acciones a la promoción de prácticas que permitan un equilibrio entre el crecimiento económico, el bienestar social y el aprovechamiento de los recursos naturales sin afectar el medio ambiente.

Es así, que propiciamos el desarrollo profesional y laboral de cada colaborador como activo principal de la organización cuya satisfacción se evidencia en su aporte al logro de cada objetivo de la institución, permitiendo a su vez impactar en el proceso de atención.

De igual manera, las decisiones que tomamos se adoptan a necesidades variantes del entorno, no solo maximizando el beneficio de nuestros grupos de interés, sino velando por la sostenibilidad empresarial a largo plazo en la que generamos un equilibrio ético, moral, social y productivo, temas arraigados a las dinámicas globales a las que actualmente nos enfrentamos.

Reconocemos que el deterioro del medio ambiente debido –en mayor proporción- a las prácticas culturales excesivamente consumistas es imprescindible de nuestras acciones como organización, y es por esto que mantenemos la firme convicción de contribuir con la reducción de desechos contaminantes.

Es urgente y necesaria la transformación social hacia una cultura del cuidado, protección y aprovechamiento responsable de los recursos naturales, que discierna en los imaginarios colectivos y los tome como básicos y fundamentales en la existencia humana, mitigando así la sobreexplotación del medio ambiente.

Tampoco podemos aislar la preocupación por el mejoramiento continuo de la calidad de nuestros servicios, que repercute en la recuperación y cuidado adecuado de los pacientes, por esta razón nos esforzamos diariamente en busca de la satisfacción y bienestar del usuario y su familia.

Estamos convencidos de que cada reto propuesto ha significado positivamente en la construcción de vínculos sólidos y duraderos con el entorno y, pese a las múltiples falencias superadas, continuamos creciendo y apostándole al logro de cada objetivo.

Javier Andrés Vanegas Casadiego
Vicepresidente Financiero
Líder de RSE y sostenibilidad

Le apostamos al desarrollo sostenible

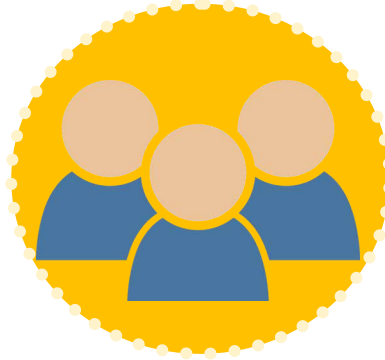
2.215 empleos formales directos y 292 indirectos.

Más de 227.685 usuarios de todo el territorio nacional. Atendidos durante el 2015.

Cuatro sucursales operativas en diferentes regiones del país y una sede administrativa Nacional.

3 cirugías con Torre de Laparoscopia 3 D, 53 procedimientos de base de cráneo, 2 cirugías de resección de mixomas.

77 toneladas de residuos reciclables.



Neiva

Tunja

Florencia



Gobierno corporativo

El gobierno corporativo de Clínica Medilaser S.A., se basa en contener principios éticos de integridad, eficiencia, transparencia y buenas prácticas en la toma de decisiones, garantizando y vigilando el cumplimiento de normatividad del código del buen gobierno así como la Misión, Visión y Valores corporativos en todas las áreas de la organización.

Igualmente contamos con un código de ética que permite definir un comportamiento ético, como la única manera de actuar de los colaboradores con los diferentes grupos de interés.

Finalmente el gobierno corporativo de Clínica Medilaser S.A., busca brindar bienestar a todos los colaboradores, velar por que se preste un servicio humanizado con altos estándares de calidad al usuario y su familia.

Junta directiva

Es uno de los órganos de administración que ejerce la autoridad en el establecimiento de las directrices y reglamentaciones necesarias para el correcto funcionamiento de Clínica Medilaser S.A. y en el marco de la Responsabilidad Social, es encargada de las obligaciones y compromisos legales y éticos que se derivan de ella en el ámbito social y laboral.

Principales



Dr. Jaime Antonio Navarro Parra

Dra. Maribel Prieto

Dra. Doris Janeth González Clavijo

Suplentes

Dr. Javier Andrés Vanegas Casadiego

Ing. Luisa María Paredes Sánchez

Dra. Mónica Bibiana Martínez Macías



Equipo directivo

PRESIDENTE EJECUTIVO

Dr. José Eugenio Carrera Quintana

VICEPRESIDENCIAS

Vicepresidencia de Relaciones Laborales y Comerciales

Dra. Doris Janeth González Clavijo

Vicepresidencia Administrativa y de Logística

Dra. Maribel Prieto

Vicepresidencia Financiera

Dr. Javier Andrés Vanegas Casadiego

DIRECCIONES NACIONALES

Dirección Nacional Jurídica

Dra. María Carolina Suárez Andrade

Dirección Nacional TIC

Ing. Andrés Farid Cabrera Bahamón

Director Nacional de Convenios Especiales

Dr. Mario Andrés Suaza Vallejo

Coordinación Nacional de Calidad

Dra. Mónica Bibiana Martínez Macías

EQUIPO EDITORIAL

Coordinación Editorial

Angélica Tatiana Andrade Quimbaya

Comunicadora Social

Estructura

Sandy Cuéllar Esquivel

Analista



Equipos de gerencia de nuestras sucursales

Sucursal Florencia

Gerencia

Dra. Argenis Garavito Arévalo

Dirección Administrativa

Dra. Erlían Avirama Sabogal

Dirección Financiera

Dra. María del Carmen Cardona Bolívar

Dirección de Talento Humano

Dra. Maredy Patricia Bolaño Rojas

Dirección Médica

Dr. Evaristo Cano Ramírez

Dirección de TIC

Ing. Lorena Andrea López Camacho

Sucursal Neiva

Gerencia

Dra. Patricia Pérez Arenas

Dirección Médica

Dr. Juan Carlos Jiménez López

Dirección Administrativa

Dr. Víctor Manuel Silva Parra

Dirección Financiera

Dra. Ofelia Molina Gaviria

Dirección de TIC

Ing. Katherine Cleves Astudillo

Dirección de Talento Humano

Dr. Andrés Felipe Amaya

Coordinación de Garantía de la Calidad

Enf. Anyi Lorena Osso Losada

Sucursal Tunja

Gerencia

Dr. Édgar Vargas Granados

Dirección Administrativa

Ing. Martha Eulalia Yepes Casanova

Dirección Médica

Dra. Dewi Nohemi Colmenares Forero

Dirección Financiera

Dr. Deiler Esmic Córdoba Díaz

Dirección de Talento Humano

Dra. Lizeth Ximena Castañeda Celeita

Sucursal Pitalito (UCI adultos)

Gerencia

Dra. Olga Lucía Fierro Rodríguez

Servimos con calidad y calidez en varias regiones del territorio nacional

Prestamos nuestros servicios en gran parte del territorio nacional, con sucursales en las ciudades de Neiva, Florencia, Tunja, Pitalito y una sede administrativa en Bogotá. Tenemos una amplia cobertura que permite atender a los usuarios referidos de todo el territorio nacional, especialmente en la región Surcolombiana de los siguientes departamentos: Tolima, Meta, Cauca y Caquetá.

Durante 2015 atendimos a **227.685** usuarios de todo el territorio nacional.



Contamos con una cómoda infraestructura y recurso humano idóneo cuyo único propósito es "brindar una atención con calidad y calidez al usuario y su familia".



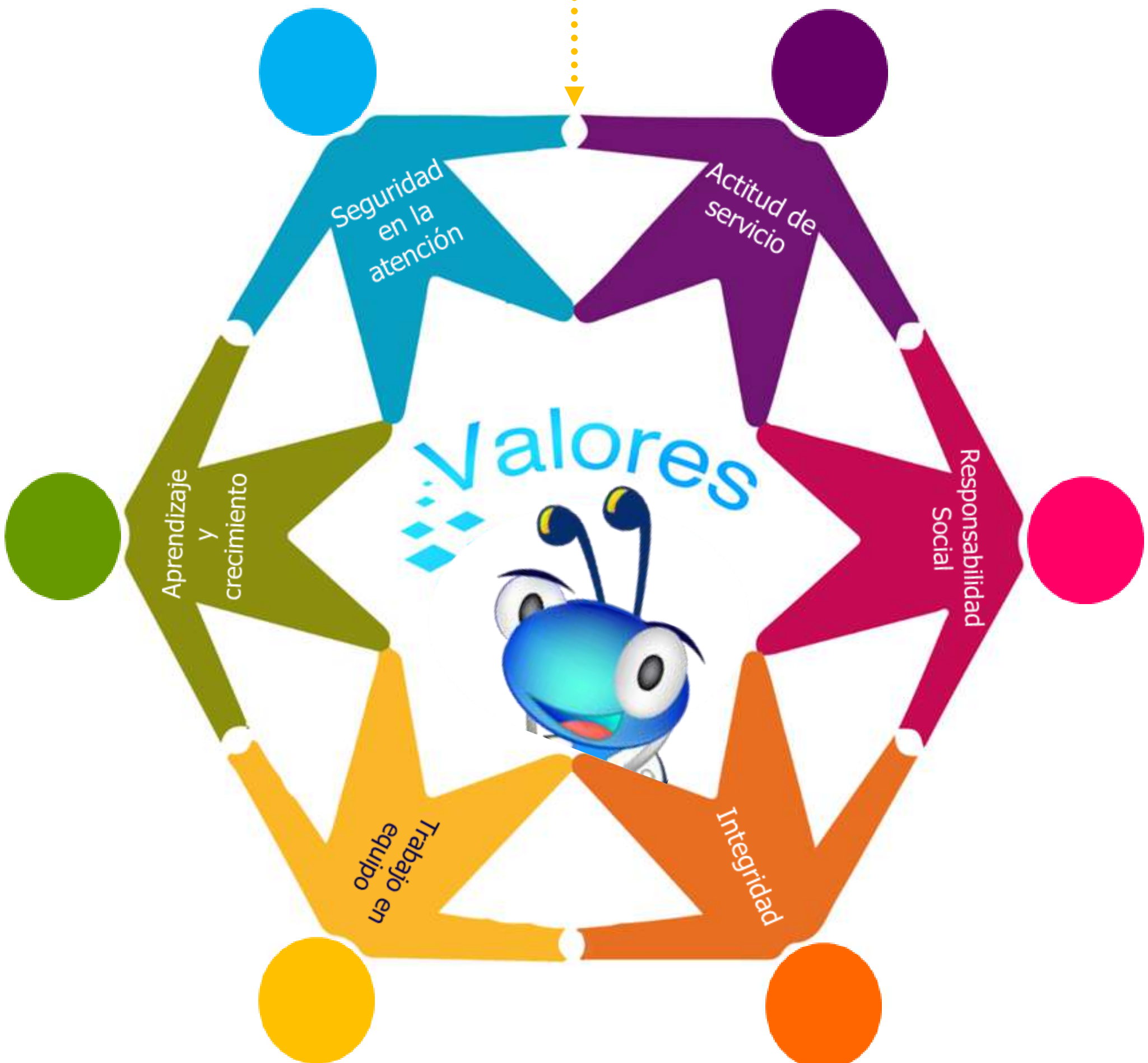
Nuestra organización: lo que somos y lograremos

Nuestro mayor compromiso es cuidar tu salud y la de tu familia.

Misión

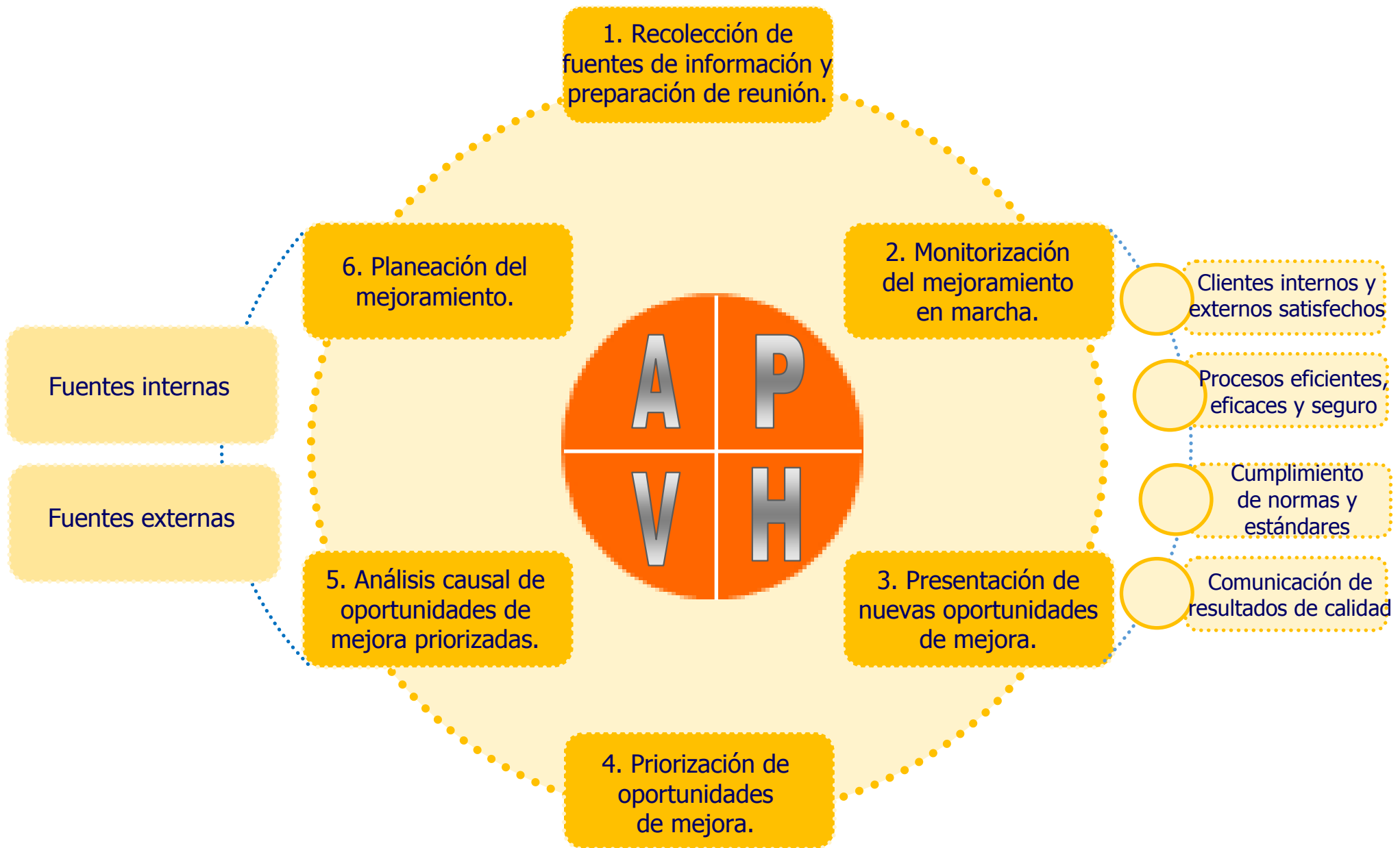
Visión

Para el año 2.020, seremos reconocidos en el territorio nacional por altos estándares de calidad, innovación tecnológica y formación del talento humano.



Sistema de mejoramiento de la calidad

Nuestro modelo de mejoramiento de la calidad busca propiciar la transformación hacia la excelencia en cada uno de los procesos que se realizan en la institución.



Pautas para propiciar el mejoramiento...

No existen recetas, solo las ganas y el empeño por desarrollar cada tarea con responsabilidad y humanidad.

Establecer una comunicación eficaz y segura.

Realización de procesos seguros.

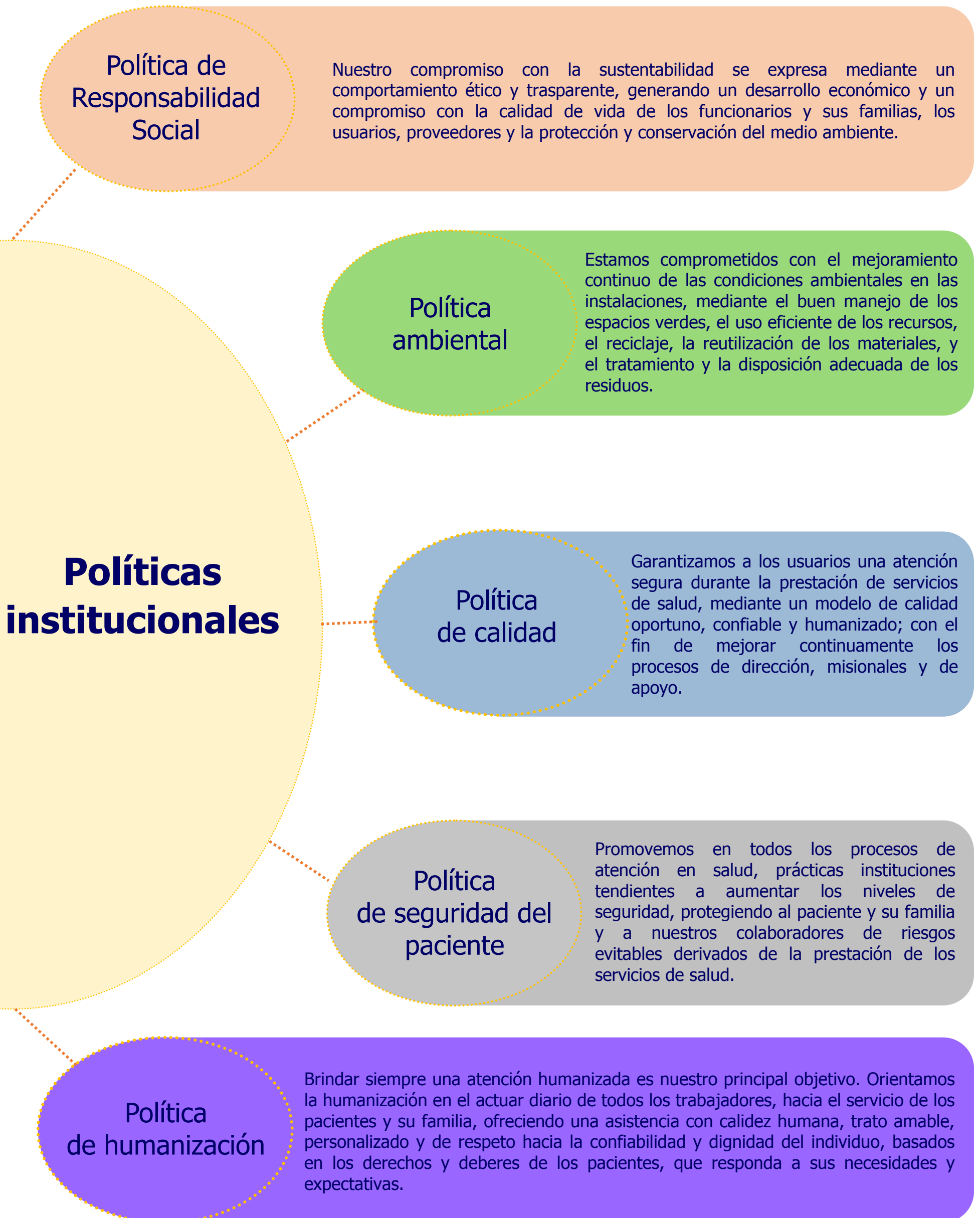
Modelo de atención

Desarrollamos un modelo de atención basado en el usuario, que permite brindar servicios con un enfoque de riesgo centrado en la seguridad del paciente.



Políticas institucionales

En clínica Medilaser S.A. contamos con políticas encaminadas al cumplimiento de nuestra misión organizacional.



Código de ética

Basados en nuestra creencia de actuar en todo momento con ética y transparencia, fomentamos una cultura organizacional de principios, valores y directrices que permite definir un comportamiento ético, como la única manera de actuar de todos nuestros colaboradores dentro y fuera de la institución.

A continuación presentamos los principios y valores que el colaborar de Clínica Medilaser S.A. debe tener en el ejercicio de su trabajo.



Decálogo del buen servicio



Porque nuestros usuarios son lo más importante, Clínica Medilaser S.A., cuenta con un decálogo del buen servicio, permitiendo brindarle una atención con humanización y calidad a los usuarios y su familia.



Certificaciones y reconocimientos 2015



Reconocimiento por su destacado desempeño como integrante de la red departamental de laboratorios durante el año 2014, en la sede Tunja.

Reconocimiento obtenido por el compromiso de nuestra institución con la satisfacción de los usuarios y sus familias.



Reconocimiento por participación activa en la campaña Opita de corazón.

Sucursales Neiva y Florencia:



Medilaser[®]
Clínica
Certificación en Buenas Prácticas de Manufactura

Nuestros pilares estratégicos de Responsabilidad Social

En Clínica Medilaser S.A. unimos esfuerzos para construir una sociedad mejor, a través de acciones concretas que conduzcan al cambio. Trabajamos bajo un Modelo de Responsabilidad Social Empresarial, concepto que nos ha permitido contribuir al bienestar integral de cada uno de nuestros tres pilares: comunidad, cliente interno y medio ambiente en todas las sucursales.



Promovemos comportamientos éticos que generen desarrollo económico y, al mismo tiempo un compromiso con la calidad de vida de los funcionarios y sus familias, nuestros usuarios, proveedores y la protección y conservación el medio ambiente.



Nuestra plataforma de sostenibilidad

Para lograr que la sustentabilidad sea un componente inherente en la construcción de un mundo mejor, nuestra plataforma se conforma por tres pilares: Bienestar con la comunidad, Bienestar del Cliente Interno y Bienestar Ambiental



Bienestar del cliente interno

Realizamos actividades que permiten cumplir con las necesidades de nuestros colaboradores y su familia, a través del programa de bienestar; adicionalmente contamos con campañas en favor de la promoción de estilos de vida activos y saludables.



Bienestar de la comunidad

Buscamos fortalecer a las comunidades a las que servimos con calidad y calidez y de las que somos parte, promoviendo acciones como: la generación de empleo y prestación de servicios humanizados.



Bienestar ambiental

Desarrollamos acciones en favor del uso eficiente de los recursos naturales, reabasteciendo, reduciendo y reusando el agua. Además, seguimos innovando para reducir el consumo de energía eléctrica en cada unidad e incentivar el aumento en la cantidad de material reciclable.

Modelo de Responsabilidad Social

Presentamos nuestro Modelo de Responsabilidad Social Empresarial, que se encuentra basado en los tres pilares que comprenden los aspectos en su entorno interno y externo teniendo en cuenta la planeación estratégica.

Comunidad



- * Seguridad en la atención del usuario y su familia.
- * Humanización en la atención.
- * Promoción y prevención de la salud para nuestra comunidad.

Cliente: satisfacción del usuario y su familiar

Medio ambiente



- * Uso eficiente de los recursos naturales.
- * Manejo integral de los residuos sólidos.
- * Campañas y actividades encaminadas al cuidado del medio ambiente.

Gestión Ambiental

Cliente interno




- * Bienestar para el colaborador y su familia.
- * Seguridad y salud en el trabajo.
- * Capacitación y aprendizaje.

Desarrollo organizacional



Principios de nuestro modelo de Responsabilidad Social



A close-up, artistic photograph of a person's lips and hand. The lips are slightly parted, and a hand is visible near them. The background is blurred, showing warm tones of red and orange. The overall mood is intimate and contemplative.

**“El compromiso
es un acto, no
una palabra.”**

Jean Paul Sartre

Pilar 1. Comprometida con la comunidad

Nuestro compromiso con la comunidad nos permite ser reconocidos como una de las mejores Instituciones Prestadora de Servicios de Salud en todo el país.



Basados en nuestra creencia de que para tener un desarrollo sostenible, necesitamos comunidades comprometidas, fomentamos acciones que promueven el desarrollo y el bienestar de las mismas.



Somos una de las mejores Instituciones Prestadora de Servicios de Salud, en todo el territorio nacional, dando cumplimiento al compromiso de brindar siempre la mejor atención al usuario y su familia basados en una atención humanizada, con calidad y calidez.

Trabajamos cada día con el corazón y dedicación para brindar una atención con calidad y calidez

Procedimientos innovadores

3 Cirugías con Torre de Laparoscopia 3 D

53 procedimientos de base de cráneo.

15 cirugías de cierre percutáneo de auriculilla



Es un gusto brindar satisfacción a nuestros usuarios

Nuestro mayor compromiso es brindar una atención segura y humanizada, centrada en los usuarios, sus familias y acompañantes.

Neiva

Florencia

Tunja



2014

2015

87 %

89 %



Lo que hacemos para mejorar

Implementamos acciones seguras durante el proceso de atención.

Cuidamos a los niños y niñas menos favorecidos.

Brindamos una atención humanizada.

Capacitamos constantemente a nuestros usuarios, familias y visitantes.

Contamos con instalaciones cómodas y seguras y tecnología de punta.



Acciones dirigidas a la comunidad

Nuestro compromiso con la comunidad nos permite brindar una atención humanizada con altos estándares de calidad, tecnología de punta, recurso humano idóneo, comprometido y dedicado, que contribuye con el cumplimiento de nuestra misión.

Durante el año 2015, implementamos programas, actividades y capacitaciones de desarrollo que impulsan la educación y el bienestar de los usuarios, familias y comunidad en general.

Semana de la calidad

Con base en el eslogan **"somos, pensamos y brindamos seguridad"**, se realizó la segunda Semana de la calidad en todas las sucursales, actividad que permitió fortalecer nuestras acciones seguras durante el proceso de atención, teniendo como eje central "brindar una atención humanizada"; además contamos con la participación de los usuarios, familias y visitantes.



Personal
asistencial

531

Médicos

35

Administrativos

217

Usuarios y
visitantes

957

Outsourcing

36



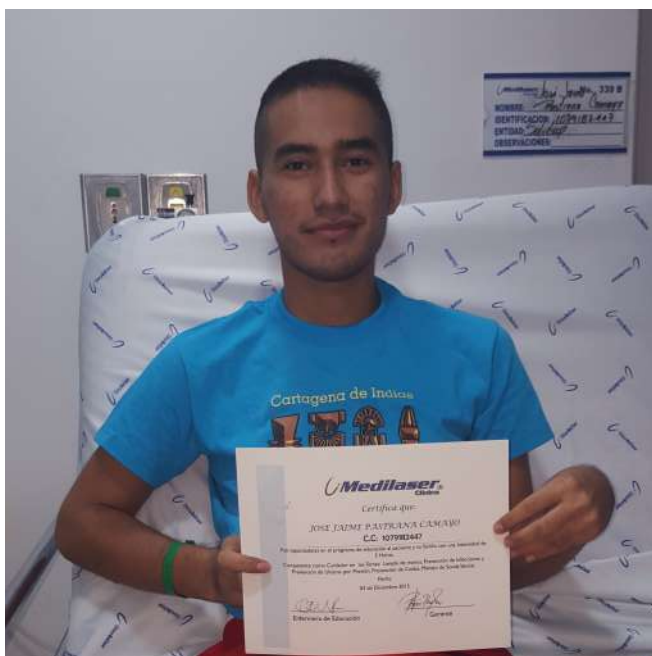
Así aprenden nuestros usuarios y sus familias

Implementamos actividades de capacitación para el usuario y su familia, contribuyendo con la seguridad y confiabilidad en cada procedimiento.

Durante la semana de la calidad capacitamos a **957** usuarios y familiares de todas las sucursales, en diferentes temas:

Programa de educación al paciente y su familia

Nuestro compromiso por brindar un servicio de salud con calidad y calidez a la comunidad nos lleva a involucrar oportunamente al usuario y su familia en el cuidado y manejo de su patología en casa, iniciando con un plan de capacitación y entrenamiento estructurado, que disminuya las complicaciones y eventos adversos en el hogar y facilite la adherencia al tratamiento prescrito, la adaptación al medio ambiente y a su vida familiar



272 usuarios capacitados

Manos limpias, manos seguras



Promovemos la higiene de manos en nuestros usuarios y su familia, buscando reducir las infecciones asociadas a la atención en salud, disminuyendo la morbilidad y las largas estancias hospitalarias.

Más de **303** usuarios participantes



Así se socializan los derechos y deberes de los usuarios

En Clínica Medilaser S.A. reconocemos los derechos y deberes de nuestros usuarios y sus familias, razón por la cual garantizamos su cumplimiento sin importar raza, sexo, edad, idioma, religión, opiniones políticas, posición económica, condición social, preferencias sexuales o de cualquier índole.

228 usuarios
capacitados

Prevenimos las caídas

Cumpliendo con nuestro modelo de seguridad del paciente y el compromiso de garantizar la integridad de nuestros usuarios, brindamos talleres que permiten prevenir su riesgo de caída en la institución durante el proceso de atención.

119 usuarios
capacitados



Cuidemos el medio ambiente

Como parte de nuestro compromiso con el medio ambiente, fomentamos la cultura del reciclaje a nuestros usuarios, familias y visitantes, enseñando la importancia de reciclar y la forma correcta de clasificación de los residuos.

Participaron más de
227 usuarios



Programas de promoción y prevención dirigidos a nuestra comunidad

Día Mundial del lavado de manos

Todas las sucursales se unieron a la celebración del Día Mundial de lavado de manos, en la que participaron todos los funcionarios, quienes fortalecieron la cultura de lavado de manos y recordaron que es el mejor método para la prevención de las infecciones.



“Día de ponerse al día”

Pensando en la salud de nuestra comunidad, realizamos jornadas de vacunación para menores de 6 años, mujeres en edad fértil, adultos mayores de 50 años y gestantes.

Menores de 6 años

45

Adultos mayores de 50 años

49

Gestantes

25

Mujeres en edad fértil

04



Programas de promoción y prevención dirigidos a nuestra comunidad

Planificación familiar

Con el fin de aumentar la cobertura del programa de planificación familiar, realizamos jornadas de implante subdérmico (Jadelle e Implanon) a mujeres en edad fértil como anticonceptivo a largo plazo.



De las mujeres en edad fértil que recibieron la asesoría en anticoncepción con implante subdérmico, al **98 %** se les realizó el procedimiento de inserción.

Brindamos asesoría anticonceptiva oportuna y eficiente a todas las mujeres en edad fértil.

2.294
Atendidas



Curso psicoprofiláctico a gestantes con más de 26 semanas

Durante el 2015, ofrecimos 48 sesiones de psicoprofiláctico a gestantes con más de 26 semanas, con el fin de sensibilizar a las usuarias y acompañante en diversos temas que competen en la gestación, trabajo de parto, parto y puerperio.

Participó el
60 %
de gestantes



Jornada de "Salud Mujer"

Desarrollamos jornadas de salud para la Mujer, con el fin de detectar oportunamente el cáncer de cuello uterino a través de la toma masiva de citologías, consultas de planificación familiar, autoexamen de seno, vacunación a mujeres en edad fértil e inmunización del virus de papiloma humano a niñas.

Más de
300
atendidas



Campaña de detección temprana de cáncer de seno

Cada año, buscamos dar educación a la población acerca de la importancia del autoexamen de seno y la toma de la mamografía. Igualmente realizamos el autoexamen y mamografía en caso de ser necesarias.

711
Mujeres



De las mamografías realizadas durante 2015, se detectaron lesiones preneoplásicas al 69 % de las usuarias.

Programas de promoción y prevención dirigidos a nuestra comunidad

Detección temprana de cáncer de cuello uterino

Desarrollamos campañas a mujeres en edad fértil con vida sexual activa, con el fin de detectar oportunamente el cáncer de cuello uterino.

De las **7.800** citologías tomadas durante el 2015, se lograron detectar alteraciones al **2,3 %** de las usuarias.

Programa de crecimiento y desarrollo

Como promoción del programa de detección temprana de las alteraciones del crecimiento y desarrollo en el menor de 10 años, realizamos campañas de entrega de tallímetros, con el fin de lograr mejorar la adherencia a los programa de crecimiento y desarrollo.

Participó el

60 %

De los menores de 10 años afiliados a Nueva EPS



Conmemoración del día del adulto mayor y pensionado

A través del programa "Quinquenio", fortalecemos hábitos de vida saludables en los adultos mayores.

40
Adultos
mayores



Programas de promoción y prevención dirigidos a nuestra comunidad

Día Mundial de la Diabetes

Buscamos concientizar y educar a las personas que presentan esta patología y actualmente la padecen, acerca de la importancia que tiene el oportuno diagnóstico y control de esta enfermedad.

300
Pacientes y familiares



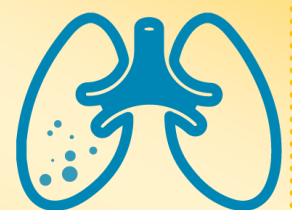
Campaña de entrega de pañuelos para prevención de la Tuberculosis

Brindamos educación a la población del programa de sintomáticos respiratorios, con el fin de prevenir la tuberculosis.

Participaron los

60

adultos que se encontraron en la sede El Altico



Programa de riesgo cardiovascular

Realizamos jornadas de prevención y control de las complicaciones derivadas de las enfermedades cardiovasculares (HTA, DM, ERC) mejorando la calidad de vida de estos pacientes.

De los **6.896** pacientes inscritos en el programa, el **90 %** participó en las actividades de prevención y control.

Continuamos trabajando por la comunidad



Cada año, la Fundación Medilaser trabaja en todos los municipios donde estamos presentes, en diversos programas que contribuyen con el bienestar social de las madres cabezas de hogar, niños y usuarios.

Programa "Universo de sueños"

Desde hace 9 años, apadrinamos a 23 niños de escasos recursos económicos, quienes son beneficiarios de donaciones:

- * Útiles escolares, maletines y uniformes, contribuyendo a su educación.
- * Realización de talleres que inculcan valores y principios.
- * Actividades físicas que permiten contribuir con su salud.
- * Celebración de fechas especiales (día de los niños, fiestas regionales, Navidad).



Programa de madres lactantes en UCI Neonatal

Promoviendo la lactancia materna, brindamos refrigerios a las madres de los neonatos de la UCI, contribuyendo en el aumento producción de la leche materna y que de esa manera sea alimentado adecuadamente.

2.130

Madres lactantes beneficiadas

Cuidamos a nuestros usuarios

Apoyamos con la entrega de elementos de aseo a los pacientes hospitalizados.

2014

78

Beneficiarios

2015

806

Beneficiarios



Apoyo a pacientes oncológicos

Brindamos apoyo emocional y económico a pacientes pediátricos de la unidad oncológica del Hospital Universitario y Unidad Oncológica Surcolombiana, además celebramos fechas especiales como: día del niño, fiestas tradicionales de la región y navidad.

50
Niños



Apoyo y acompañamiento a nuestros usuarios

Acompañamiento emocional, y lúdico a nuestros usuarios hospitalizados.

40
Usuarios



Hogares de paso



Brindamos apoyo con la ubicación y estancia a acompañantes de usuarios que no residen en la ciudad de Neiva.

58
Beneficiados

Manitas creativas

10
Mujeres
beneficiadas

Contamos con talleres dirigidos a las usuarias de la unidad renal, donde aprenden a confeccionar y crear ropa, bolsos y adornos navideños, contribuyendo así al crecimiento, aprendizaje y generando un ingreso adicional para estas mujeres.

Contribuimos al desarrollo infantil

Contribuimos al desarrollo de los hijos e hijas de nuestros funcionarios, brindando educación, cuidados y jornadas de diversión en nuestro **Centro de Desarrollo Infantil**.

2014

19
Niños

2015

23
Niños



“Estudia y gana”

Promovemos la educación superior entregando becas a jóvenes con un excelente promedio académico y buen resultado en las pruebas Saber Pro 11º.

Tres becas del
90 %

Dos becas del
100 %



Programa de humanización



Para nosotros humanizar es un asunto ético, que comprende los valores que determinan la conducta de cada uno de nuestros colaboradores. Brindamos un trato humanizado a cada usuario y su familia, permitiendo una atención con calidad y calidez que contribuye con la reducción de incomodidad producida por la estancia hospitalaria.

Programa de humanización

Para nosotros humanizar es un asunto ético, que comprende los valores que determinan la conducta de cada uno de nuestros colaboradores; por eso brindamos un trato cálido a cada usuario y su familia, permitiendo reducir la incomodidad producida por la estancia hospitalaria.

Sensibiliza tu corazón



Promovemos espacios de sensibilización en humanización a nuestros funcionarios, dando a conocer acciones y pautas para brindar una atención con calidad y calidez en la que priman los valores humanos.

Esta imagen estás proyectando

Incentivamos con actividades lúdicas por medio de espejos a todos nuestros colaboradores, permitiendo reflexionar sobre qué imagen están proyectando y la que se debería mostrar para brindar trato humanizado a cada usuario y sus familias.



Ajuicia tu corazón



Contribuimos con la realización de foros que permiten socializar y reflexionar sobre casos relacionados con humanización, brindando estrategias de cambio de actitud y plan de mejora. Estas se realizan de manera mensual y participan activamente todos los funcionarios implicados en el caso.



Realizamos actividades lúdicas para colorear, incentivando en su aprendizaje, estado emocional y la evolución de la estructura intelectual de los niños hospitalizados.



Acompañamos a los niños hospitalizados, con la lectura de cuentos infantiles.



253

Niños beneficiados

Celebramos el mes del amor y la amistad a nuestros usuarios

127

Usuarios



Brindamos acompañamiento en actividades lúdicas y recreativas, encaminadas a fortalecer el estado anímico de los usuarios.

1003

adultos beneficiados

1544

Niños beneficiados

Fomentamos la lectura en los pacientes adultos hospitalizados, permitiendo incentivar su aprendizaje y mejorar su estado de salud.



598

Adultos beneficiados

Apoyo psicológico y trabajo social

Brindamos orientación psicológica y de trabajo social a usuarios y familiares.

2014

3.341

beneficiados

2015

3.975

beneficiados

Programa de apoyo espiritual

1.852

beneficiados

Ofrecimos apoyo espiritual a los usuarios y familias de todas las religiones.



“La humanidad sigue consumiendo muchos más recursos naturales de los que el planeta puede proporcionar de modo sostenible. Muchos de los ecosistemas de la Tierra están llegando a un punto de inflexión crítico. Es hora de que cambiemos.

El objetivo del desarrollo sostenible es aumentar la calidad de vida de todas las personas sin agravar la degradación ambiental, y sin comprometer las necesidades de recursos de las generaciones futuras. Podemos lograrlo modificando nuestros hábitos a fin de consumir bienes que requieran la utilización de menos energía, agua y otros recursos, y desperdiciando menos alimentos.”

Naciones Unidas



Pilar 02. Bienestar ambiental

Proteger al medio ambiente es una de las mayores responsabilidades que tenemos, por esto estamos comprometidos con el planeta y velamos por la preservación de los recursos naturales.



Trabajamos para contribuir al mejoramiento del medio ambiente bajo tres líneas de acción: uso eficiente de los recursos naturales, residuos reciclables, manejo de vertimientos.

Amor y respeto por nuestro planeta

“Procuremos siempre que nuestros actos, dejen una huella verde en nuestro camino.”

En Clínica Medilaser S.A. hemos establecido un gran compromiso con el medio ambiente, razón por la cual contamos con un Plan Institucional de Gestión Ambiental, con el que implementamos estrategias que cumplan con los principios de cuidado, conservación y uso eficiente de los recursos naturales.

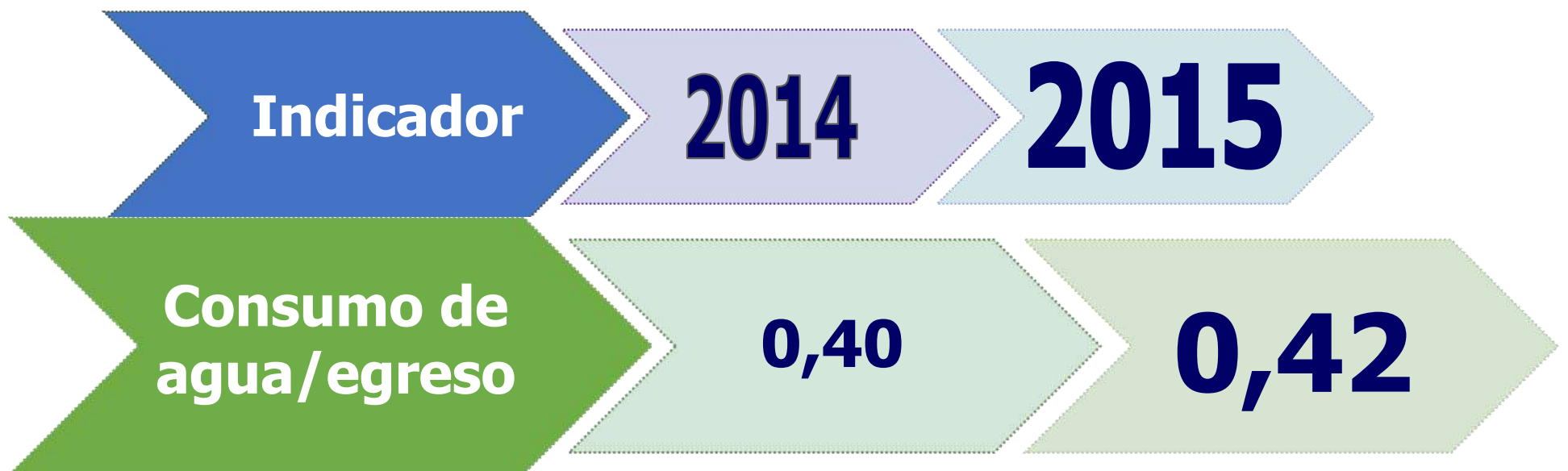


Por la sustentabilidad de los recursos naturales

Uso eficiente del recurso hídrico

Para lograr un uso eficiente del agua, trabajamos continuamente en el desarrollo de campañas y actividades que permiten crear buenas prácticas técnicas y culturales sobre el uso eficiente del recurso hídrico.

Indicador: Consumo de agua /egreso



Mantuvimos el consumo de agua dentro del promedio establecido.

Acciones dirigidas al cuidado y el ahorro del agua:

- * Cambio de lavamanos con sensores ahorradores en las unidades donde se presenta mayor consumo.
- * Cambio de sanitarios ahorradores con sensores y fluxómetro.
- * Control de vertimientos de las aguas residuales con todos los parámetros establecidos por la norma.
- * Instalación más de 98 adhesivos de ahorro del agua en las unidades funcionales.

Recomendaciones que llevamos a cabo en la Clínica Medilaser S.A:

- * Cerrar la llave mientras te lavas los dientes.
- * Tomar duchas cortas.
- * Arreglar inmediatamente las tuberías y llaves que goteen en las unidades.
- * Ajustar el nivel de agua en las llaves y grifos de la Institución.
- * Ser razonable con el uso agua, durante cualquier procedimiento en el que se utilice este recurso.



Uso eficiente del recurso energético

Con el propósito de reducir los daños atmosféricos causados por el alto consumo de energía durante el proceso de atención, realizamos acciones y estrategias para reducir el consumo energético evitando daños en el medio ambiente.

Indicador: Consumo de energía /egreso



En el 2015 el consumo de KW/año /egreso, disminuyó un 15 %.

Acciones dirigidas al ahorro y consumo responsable de energía eléctrica

- * Realizamos el cambio a tecnología limpia, con la instalamos de más de 988 bombillos LED.
- * Se realizó la compra de 408 bombillos ahorradores.
- * Se realizó la compra de 373 sensores.
- * Adhesión de más de 147 sticker con ecotips sobre el ahorro de energía en las unidades funcionales.

¡Nuestra energía se la devolvemos al planeta!

Medilaser[®]
Clínica
Comprometida con el ahorro de recursos naturales.



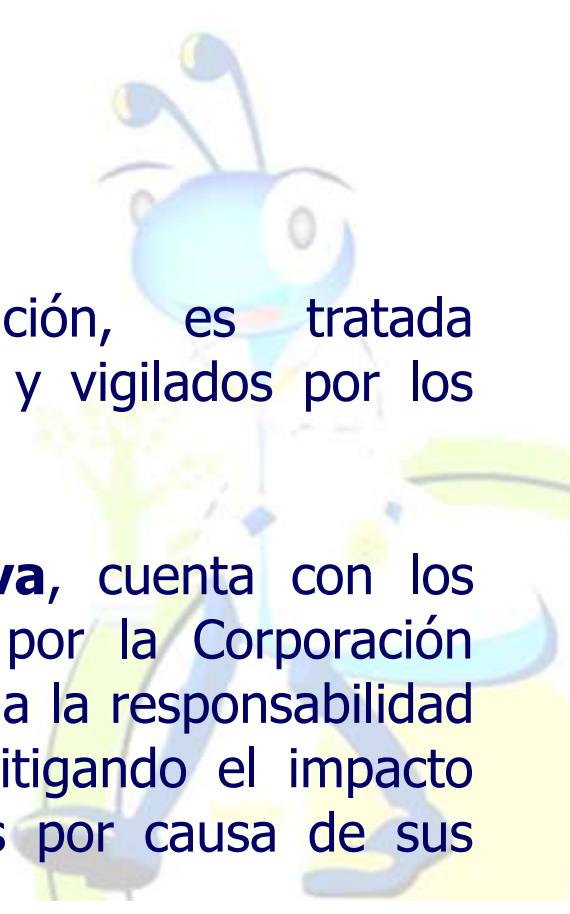
En Clínica Medilaser S.A. te invitamos a hacer buen uso del recurso, siguiendo las siguientes recomendaciones:

- * Uso racional del aire acondicionado.
- * Evita enchufar varios aparatos en un mismo contacto.
- * Aprovecha al máximo la luz natural.
- * Desconecta los equipos que no se encuentren en uso.
- * En ausencias mayores a 15 minutos, deja hibernando el computador.

Tratamiento y vertimiento del agua residual

El agua utilizada durante el proceso de atención, es tratada adecuadamente a través de procedimientos establecidos y vigilados por los organismos de control.

En la actualidad Clínica Medilaser S.A. -**Sucursal Neiva**, cuenta con los permisos de vertimientos de aguas tratadas, otorgado por la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena –CAM, que confirma la responsabilidad que nuestra institución tiene con el medio ambiente, mitigando el impacto ambiental que se puedan generar a las fuentes hídricas por causa de sus descargas en las redes de alcantarillado.



Manejo responsable de los residuos hospitalarios

Porque en Clínica Medilaser S.A. propendemos por un mundo más limpio, realizamos una adecuada segregación de los residuos hospitalarios, a través de la recolección, transporte, aprovechamiento, almacenamiento y disposición final de los residuos generados, creando una cultura corporativa que permite avanzar en el cuidado del medio ambiente.

Residuos peligrosos

En todas nuestras sucursales contamos con contratistas privados que realizan de manera responsable y acorde a la normatividad vigente el manejo externo de los residuos peligrosos garantizando la minimización de impactos ambientales.



4

Rondas de inspección semanales en las diferentes unidades durante todo el 2015.

550

Plantas entregadas a nuestros colaboradores durante el año.

77

Toneladas de residuos reciclables.

411,35 Kg

De tapitas que permiten ayudar a los niños y niñas con cáncer.

Fomentamos la cultura del reciclaje

Desarrollamos acciones que permiten fomentar la conciencia de acopio, reciclaje y cuidado del medio ambiente en todas las sucursales de nuestra institución.

Los residuos reciclables que genera Clínica Medilaser S.A, se clasifican adecuadamente, para que después sean valorizados por empresas encargadas realizar aprovechamiento y tratamiento con estos residuos, exponiéndolos a proceso de transformación para producir materia prima.

El dinero que se recauda de esta actividad es destinado directamente a los fondos de la **Fundación Medilaser**, realizando un aporte económico para el desarrollo de las diferentes actividades de bienestar.



Cuidamos y conservamos el medio ambiente

Celebración del Día Mundial del Medio Ambiente

Bajo el lema **"Siete mil millones de sueños, un solo planeta: Consume con moderación"**, conmemoramos el Día Mundial del Medio Ambiente, dando a conocer el compromiso que nuestra institución tiene con el medio ambiente.



Seguimos trabajando por crear una cultura de desarrollo sostenible:

- * Compartimos ecotips incentivando al ahorro en la institución y en los hogares.
- * Entregamos 300 plantas de *duranta*, como símbolo del cuidado que se le debe dar al medio ambiente.



Campaña "Apaga y vámonos"

Porque nuestro compromiso es cuidar y conservar el medio ambiente, realizamos la campaña **apaga y vámonos!**, permitiendo motivar al personal de nuestra institución, pacientes y visitantes sobre el ahorro y uso eficiente de los recursos naturales, aportando al medio ambiente buenas acciones.

44 Participantes



Cuidamos y conservamos el medio ambiente

Celebración del Día Mundial de la Tierra

Realizamos campañas y jornadas en todas nuestras sucursales, en conmemoración al día de la tierra, creando conciencia de los impactos ambientales que se generan día a día por la sobre explotación de los recursos naturales.



Entregamos a nuestros colaboradores 300 plantas de duranta y 250 cactus.

Celebración del Día Mundial del ahorro de energía

Nuestros colaboradores, usuarios y acompañantes, conscientes de la importancia de preservar los recursos naturales, celebraron el día mundial del ahorro de energía, jornada en la que se reafirmó sobre la necesidad de realizar prácticas sencillas que contribuyan con el ahorro del recurso, plasmando sus compromisos para mitigar el calentamiento global.

"Cuídame, soy fuente de vida"

Con el objetivo de crear conciencia sobre el ahorro del agua, brindamos a todos nuestros colaboradores, usuarios y visitantes, ecotips que permiten disminuir el consumo de agua y energía en la institución y en la casa.



Cuidamos y conservamos el medio ambiente

Día del reciclaje "Súmate a reciclar"

En sucursal Florencia realizamos la campaña "Súmate a reciclar", que consistió en aprovechar creativamente los residuos sólidos y demostrar su creatividad y compromiso con la preservación de los recursos naturales.



Primer lugar



Segundo lugar



Tercer lugar

Celebramos la navidad en armonía con el medio ambiente

Fomentando la cultura de reciclaje, durante diciembre realizamos en sucursal Tunja el concurso de pesebres y decoración navideña con elementos reciclados, incentivando al trabajo en equipo y sensibilizando a todos nuestros colaboradores a reciclar y a preservar los recursos na-

1er
puesto

Archivo

2 do
puesto

Mantenimiento, activos
fijos y recepción



Capacitamos al personal asistencial sobre el manejo, almacenamiento y disposición final de los residuos anatomopatológicos, generados en las diferentes unidades.

26 Personas capacitadas

Cuidamos y conservamos el medio ambiente

"Dona tus tapitas"

Gracias al compromiso de todos los colaboradores, Clínica Medilaser S.A. participó activamente en la campaña dona tus tapitas, permitiendo ayudar a los niños y niñas con cáncer, para sus tratamientos, apoyo psicológico y social.



411.35 Kg

Nuestro aporte





Trabajamos día a día para mantener un lugar de trabajo productivo y seguro, dando cumplimiento a los derechos constituidos en el Reglamento Interno de Trabajo y la política de gestión de talento humano.

Pilar 03. Nuestra gestión con el cliente interno

En Clínica Medilaser S.A. consideramos a nuestros colaboradores como la clave del éxito de la institución. Para nosotros es fundamental compartir una cultura de principios, respeto mutuo, colaboración y satisfacción entre los colaboradores, el usuario y la comunidad.



Gestión

Propendemos por la generación de empleos

Todos nuestros colaboradores directos y contratistas cuentan con vinculación de acuerdo con la normatividad vigente, estabilidad laboral en condiciones dignas, remuneración legal, seguridad en las labores diarias, desarrollo personal y profesional para mejorar su calidad de vida.

Contamos con programas de bienestar dirigidos a promover actividades que adopten estilos de vida saludables para nuestros colaboradores directos, outsourcing y sus familias.

Nuestro objetivo es contar y promover el mejor talento al nivel nacional; por eso ofrecemos programas de capacitación y apoyo profesional para nuestros colaboradores.

Generamos aproximadamente

2.215

empleos formales directos y

292 indirectos.



Desarrollo del talento humano

Número de trabajadores por sucursal

| | Hombres | Mujeres | Total |
|-------------------------|--------------|------------|--------------|
| Neiva | 612 | 258 | 870 |
| Florencia | 292 | 125 | 417 |
| Tunja | 282 | 78 | 360 |
| Pitalito | 27 | 5 | 32 |
| Bogotá (administrativa) | 13 | 5 | 18 |
| Total | 1.226 | 471 | 1.697 |

Para Clínica Medilaser S.A. lo más importante es trabajar bajo principios de rectitud y transparencia, de esta manera buscamos inspirar el actuar de nuestros colaboradores y logrando así la aplicación de estos principios desde cualquier lugar donde se encuentren.

Brindamos a todos nuestros colaboradores y contratistas estabilidad laboral en condiciones dignas y decentes y remuneración legal, garantizar la sostenibilidad financiera para sus hogares.



La satisfacción de nuestros funcionarios



En este nivel estuvo nuestro clima laboral durante 2015 y seguimos mejorando



Programa de bienestar laboral

Clínica Medilaser S.A. se place brindar en todas las sucursales, actividades de bienestar, recreación y esparcimiento a nuestros colaboradores y su familia, logrando fortalecer el desarrollo humano, la formación integral y el mejoramiento de la calidad de vida.



Número de participantes

| | 2014 | 2015 |
|---------------------------------|--------------|---------------|
| Día del Padre | 315 | 258 |
| Día de la Mujer | 605 | 815 |
| Día de la Madre | 494 | 1.075 |
| Día del Niño | 120 | 254 |
| Día del Amor y la Amistad | 1.267 | 1.753 |
| Día Mundial de la salud | 832 | 452 |
| Festividad típica del Huila | 1.219 | 1.656 |
| Celebraciones de los cumpleaños | 842 | 1.240 |
| Celebración de la profesión | 803 | 1.237 |
| Fiestas de Navidad de los niños | 450 | 579 |
| Novena de Aguinaldos | 850 | 1.645 |
| Total asistentes | 7.797 | 10.964 |

Programa de recreación y deporte

Promovemos la adopción de un estilo de vida activo y saludable que les permita mantener en movimiento y desarrollarse adecuadamente a través de diversas actividades.

2014

2015

Caminata ecológica

101
Colaboradores

328
Colaboradores

Olimpiadas Medilaser

316
Colaboradores

562
Colaboradores

Convivencia

360
Colaboradores

590
Colaboradores



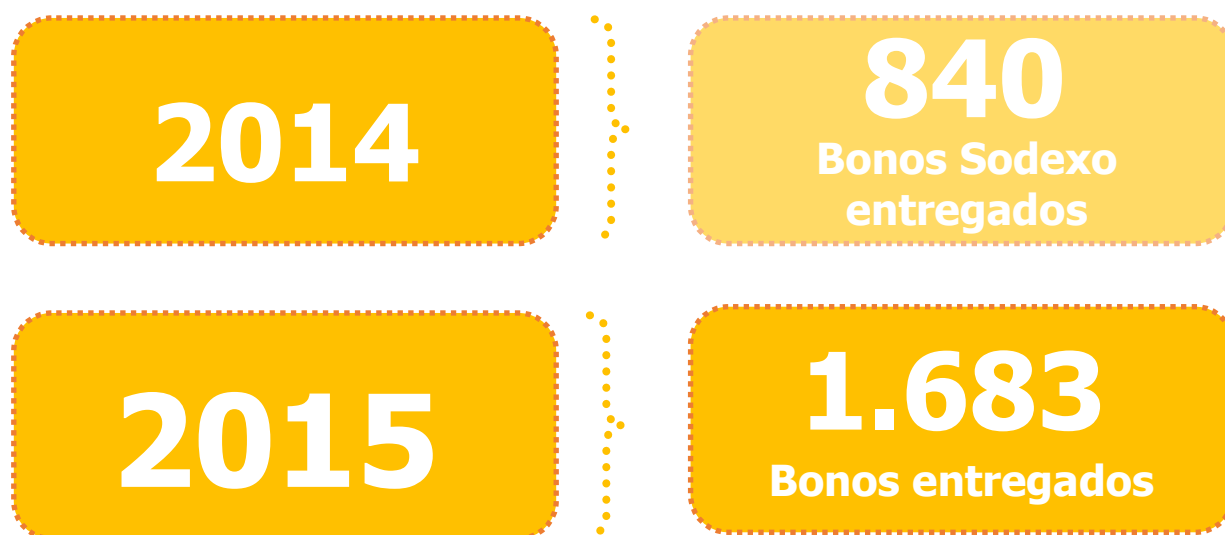
Festividad típica del Huila

Colaboradores de todas las sucursales se pegaron la rodadita!, celebramos las fiestas tradicionales del departamento del Huila, brindándoles una jornada de integración, esparcimiento y diversión.



Incentivo de fin de año

Al final del año entregamos incentivos como reconocimiento de la labor realizada.



Celebración navideña a los hijos de nuestros colaboradores

Celebramos a los hijos de nuestros funcionarios la llegada de la navidad, con regalos, juegos y diversión.



Seguridad y salud en el trabajo de nuestros colaboradores

Nuestro compromiso es velar por la seguridad y la salud de los nuestros colaboradores que se desempeñan en las diferentes sucursales de nuestra institución. Es responsabilidad identificar, evaluar y controlar los riesgos asociados a las actividades que realice el colaborador en el cumplimiento de su trabajo.



Promedio de accidentalidad nacional



Nuestras principales prácticas

Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo –COPASST

A través de este Comité lideramos acciones de autocuidado encaminadas a prevenir y vigilar los riesgos ocupacionales, según las normas y reglamentos del SG-SST –Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Lo que hacemos:

- * Investigar: incidentes, accidentes de trabajo, enfermedad laboral e información estadística.
- * Capacitación: participar en actividades de capacitación relacionada con temas de seguridad y salud en el trabajo.
- * Vigilancia: sobre el cumplimiento de las normas del SG-SST.
- * Coordinación de temas inherentes a seguridad y salud en el trabajo.
- * Inspecciones: de máquinas, equipos, locaciones como actividad preventiva de accidentes e incidentes laborales.

| Integrantes COPASST | |
|---------------------|-------------------------|
| Sucursal | Número de participantes |
| Neiva | 12 |
| Florencia | 8 |
| Tunja | 8 |
| Total | 28 |

Programa de Aseo, Seguridad y Orden –PASO

Potenciamos el bienestar de nuestros colaboradores a través de ambientes limpios, organizados y seguros.

Premiamos a la unidad asistencial y administrativa con mayor compromiso en PASO.



UCI Neonatal –Sucursal Neiva



Sede El Altico –Sucursal Neiva



UCIs Neonatal y Cardiovascular –Sucursal Tunja



Servicio de citas médicas –Sucursal Florencia



Actividades de promoción y prevención para nuestro colaboradores

La prevención es un elemento fundamental del bienestar de cada colaborador, nuestra institución cuenta con diferentes programas y actividades orientadas a prevenir situaciones de riesgo para su salud.

Durante el año 2015, desarrollamos diversas actividades de prevención integral de autocuidado y salud.

| Actividad | Número de asistentes | |
|--|----------------------|--------------|
| | 2014 | 2015 |
| Normas de higiene postural y uso de elementos de protección. | 364 | 422 |
| Intervención de riesgo psicosocial. | 187 | 246 |
| Aplicación de encuestas de riesgo psicosocial. | 320 | 1.108 |
| Manejo de sustancias peligrosas. | 15 | 320 |
| Reporte de accidentes e incidentes de trabajo. | 170 | 174 |
| Socialización de campaña sin tabaco y alcohol en Medilaser se trabaja mejor. | 372 | 211 |
| Manejo del estrés. | 209 | 261 |
| Socialización programa paso. | 120 | 416 |
| Campaña de P&P toma de visimetría. | 120 | 200 |
| Actividades lúdicas y de P&P. | 120 | 464 |
| Toma Citología higiene oral. | 180 | 232 |
| Jornada de orden y aseo. | 120 | 924 |
| TOTAL | 2.297 | 5.632 |

Nuestras nuevas actividades en el 2015

| Actividad | Número de asistentes |
|----------------------------------|----------------------|
| Jornada de donación de sangre | 51 |
| Campaña uso adecuado del celular | 432 |
| Toma titulación Hepatitis B | 654 |
| Total | 1.137 |



Formación de nuestro talento humano

Reinducción

Fortalecemos conocimientos y brindamos la información precisa, concreta y práctica a nuestros colaboradores en temas como: nuevas normas, nuevos procesos, nuevos roles, nuevas estrategias y nuevas metodologías.

| Sucursal | Número de asistentes | |
|-------------------------|----------------------|--------------|
| | Año 2014 | Año 2015 |
| Neiva | 784 | 916 |
| Florencia | 298 | 311 |
| Tunja | 254 | 337 |
| Total asistentes | 1.336 | 1.564 |

Certificación en competencias laborales

Certificamos a nuestros colaboradores en competencias laborales, según la norma 230101015 "Orientar a la persona según el servicio solicitado acuerdo con el portafolio de servicios institucional y normativa en salud vigente".

| Norma de competencias | Nombre de la norma | Total de certificados |
|-----------------------|--|-----------------------|
| 230101015 | Orientar a la persona según el servicio solicitado de acuerdo al portafolio de servicio institucional y la normativa en salud vigente. | 324 |
| 210601010 | Facilitar el servicio a los clientes de acuerdo con las políticas de la organización | 58 |
| 230101209 | Administrar medicamentos según delegación, protocolos establecidos y normativa legal vigente. | 124 |
| 230101210 | Administrar inmunobiológicos según delegación y normativa legal vigente. | 30 |
| 230101018 | Prevenir infecciones en las personas y su entorno de acuerdo con protocolos establecidos y normativa legal vigente. | 56 |
| 230101021 | Dispensar productos farmacéuticos según disposiciones legales vigentes. | 21 |
| 230101028 | Facturar los servicios de salud prestados según pagador, tipo de contratación y normativa vigente. | 48 |
| 230101030 | Fomentar prácticas seguras y saludables en los ambientes de trabajo en el marco de los principios de autocuidado y normatividad legal vigente. | 48 |
| | Total personas certificadas | 709 |

Formación de nuestro talento humano

Orientación en bioética

Como estrategia de humanización, nuestros colaboradores fueron orientados en temas que propenden por mejorar la prestación del servicio de salud, teniendo en cuenta el trabajo interdisciplinario para mejorar calidad de vida de los pacientes



Colaboradores capacitados

Capacitación Plan Hospitalario de Emergencias

Capacitamos a todos nuestros colaboradores y contratistas en los principios básicos para la prevención y atención de emergencias, logrando que el proceso de aprehensión sea didáctico y práctico; con el fin de obtener las herramientas necesarias para la prevención y atención oportuna de una situación de emergencia, que amerite la activación del plan de emergencias y el desalojo parcial o total de las instalaciones.



Capacitación a brigadistas

Contamos con un equipo de brigadistas, que se encuentra debidamente entrenado y equipado para estar en la absoluta capacidad de identificar las condiciones de riesgo que puedan generar determinadas emergencias y así actuar oportunamente controlando o minimizando sus consecuencias.

Brigadistas Clínica Medilaser S.A.

| Sucursal | Número de participantes |
|-------------------|-------------------------|
| Neiva | 50 |
| Florencia | 20 |
| Tunja | 31 |
| Total brigadistas | 101 |

“Hace falta cuidar los lugares comunes, los **hitos urbanos que acrecientan nuestro sentido de pertenencia**, nuestra sensación de arraigo, nuestro sentimiento de «estar en casa» dentro de la ciudad que nos contiene y nos une”.

Encíclica Laudato Sí –Papa Francisco

“El Planeta ha sufrido en las tres últimas décadas los peores desastres ambientales por causa del consumo desmedido y desprotección del ser humano, es momento de tomar conciencia de nuestras prácticas culturales que requieren de la excesiva explotación de los recursos naturales.” ATAQ.

