

Informe de Responsabilidad Social 2016



Acerca de este informe

Tenemos el gusto de presentar el cuarto 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 2016.

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.



Informe de sostenibilidad y Responsabilidad Social

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

Dirección Nacional Comercial y de Cartera

María del Carmen Cardona Bolívar

Dirección Nacional de Convenios Especiales

Dr. Mario Andrés Suaza Vallejo

Dirección de Infraestructura

Ing. Michael Luis Lara Salcedo

Coordinación Nacional de Calidad

Dra. Mónica Bibiana Martínez Macías

EQUIPO EDITORIAL

Coordinación Editorial

Angélica Tatiana Andrade Quimbaya

Comunicadora Social

Estructura

Sandy Cuéllar Esquivel

Profesional de costos y presupuesto



Contenido



 **Medilaser**[®]
Clínica

Informe de sostenibilidad y Responsabilidad Social

Equipos de gerencias

Sucursal Neiva

Gerencia

Dra. Patricia Pérez Arenas

Dirección Médica

Dra. Ana Margarita Arias

Dirección Administrativa

Dr. Didier Arlex Ramírez Bohórquez

Dirección Financiera

Dra. Ofelia Molina Gaviria

Dirección de TIC

Ing. Katherine Cleves Astudillo

Dirección de Talento Humano

Dr. Andrés Felipe Amaya

Dirección de Garantía de la Calidad

Jefe Anyi Lorena Osso Losada

Sucursal Florencia

Gerencia

Dra. Argenis Garavito Arévalo

Dirección Médica

Dr. Evaristo Cano Ramírez

Dirección Administrativa

Dra. Erlan Avirama Sabogal

Dirección Financiera

Dra. Jorge Eliécer Morales Gasca

Dirección de Talento Humano

Dra. Maredy Bolaño Rojas

Dirección de TIC

Ing. Lorena Andrea López Camacho

Sucursal Tunja

Gerencia

Dr. Édgar Vargas Granados

Dirección Administrativa

Dra. 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

Coordinación TIC

Ing. Jhon Alexander Reyes Celis



Nuestra esencia

«El primer acto del tratamiento a la enfermedad es dar la mano y una muestra de cariño al paciente».

Von Leyden



Informe de sostenibilidad y Responsabilidad Social

Mensaje de la vicepresidencia de relaciones laborales

En Clínica Medilaser S.A. la Responsabilidad Social es un tema estratégico, se tiene la convicción clara desde la alta dirección, que la única manera de hacer las cosas es de forma ética, garantizando cada año la sostenibilidad de la empresa y el compromiso con quienes conforman los grupos de interés: clientes internos y externos, comunidad, stakeholder y medio ambiente, para lo cual desarrollamos diversas estrategias.

Convencidos que no se puede dar de lo que no se tiene, la empresa selecciona el talento humano que hará parte de la institución, basándose en las competencias organizacionales; la capacitación permanente los capacita para que puedan satisfacer las necesidades de los usuarios y sus familias, cumpliendo siempre con los más altos estándares de calidad.

En Clínica Medilaser S.A. se certifican diversas competencias laborales, que además de fortalecer los procesos institucionales aportan al desarrollo y empleabilidad de los funcionarios.

En el 2016 se subsidió el estudio de 17 funcionarios y se otorgaron 5 becas a los mejores estudiantes de colegios públicos del municipio de Neiva.

Adaptamos la metodología del Modelo Kirkpatrick para medir el impacto del Plan de Capacitación Institucional, somos conscientes que capacitamos no solo para la em-

presa sino para el sistema, sabemos que quien haya hecho parte de la institución, aporta el aprendizaje y las competencias adquiridas al sector salud del país.

En el 2016 la empresa prestó 11.960.346 servicios de salud a través de 1.904 empleos directos, 687 indirectos, 431 profesionales médicos y 256 personas vinculadas por outsourcing.

Basados en la teoría de la Alineación Organizativa¹ y la Teoría del Desarrollo a Escala Humana², propendemos por un talento humano cada vez más desarrollado, feliz y comprometido, que permita el logro de menores índices de rotación y mayor productividad; la empresa garantiza planes de bienestar e incentivos alineados a la estrategia, que a su vez fomentan la transformación cultural para alcanzar altos niveles en las competencias definidas en el mapa de cultura: Liderazgo, Trabajo en equipo, Actitud de servicio, Comunicación Asertiva y Calidez Humana, al servicio de los usuarios y sus familias.

Comprometidos con el cliente interno y externo y garantizando la calidad de los servicios de salud, la empresa ha logrado credibilidad y posicionamiento en las regiones donde hay presencia; es esta credibilidad y confianza de los funcionarios,



Doris Janeth González Clavijo
Vicepresidenta de Talento Humano

stakeholder, los usuarios y sus familias lo que nos garantizará la sostenibilidad en el tiempo.

Sabemos que la empresa debe ser rentable, pero *no a costa de;* por el contrario, trabajamos en *pro de* formalizar y mantener una cultura responsable en la manera de hacer negocios, puesto que de la operación rentable de las clínicas, dependen muchos actores de la economía; públicos

interesados, que se afectarán positiva o negativamente según sea el desempeño de la empresa.

Con los stakeholders, se definen políticas claras de interacción; se cuenta con no menos de 306 proveedores, con quienes se han creado cadenas productivas y socialmente responsables para apoyar su crecimiento; la empresa cuenta con un Modelo de Integración de Terceros (MIT), que permite mediante reuniones sistemáticas transferir el conocimiento y el aprendizaje institucional a los procesos de quienes indirectamente hacen parte de nuestra operación.

Para la Comunidad, se cuenta con la Fundación Medilaser que desarrolla diferentes programas, tales como: **universo de sueños**, que en el 2016 logró vincular 25 niños de zonas vulnerables de la

ciudad a quienes se les instruye en valores y principios y se apoyan económicamente en su crecimiento académico; **plan canguro**, que brinda apoyo a pacientes pediátricos hospitalizados, **Hogar de paso**, programa en el que se cubre la estadía de un familiar en un hogar de paso mientras dura el proceso de atención de neonatos de otras regiones del país; **plan padrino**, que otorga auxilios funerarios a familias de escasos recursos y **el centro de Desarrollo Infantil Medilaser**, para hijos de funcionarias madres cabeza de familia en Neiva, que sin costo alguno pueden estar tranquilas con el cuidado de sus hijos mientras laboran.

Con el medio ambiente, fortalecemos la cultura del ahorro en servicios públicos, uso de papel, disposición segura de desechos hospitalarios y adquisición de tecnologías limpias que nos permitan ser más eficientes y seguros.

El balance del 2016 es positivo frente al compromiso de Clínica Medilaser en mantener coherencia en sus decisiones de negocio. El reto, es continuar fortaleciendo el talento humano y los procesos institucionales a todo nivel, como garantía de permanencia en el mercado de manera responsable.

SEMLER, S. W. (1997). *Systematic agreement: A theory of organizational alignment*. Human Resource Development Quarterly, vol 8, n° 1, pp 23-40

MAX- NEEF, MANFRED A. (1994). *Desarrollo a Escala Humana*, conceptos, aplicaciones y algunas reflexiones. Icaria Editorial, S.A. Barcelona 1994

Informe de sostenibilidad y Responsabilidad Social

Junta directiva

Nuestra Junta Directiva es un órgano integrado por tres miembros principales y tres suplentes, quienes son elegidos por la Asamblea General de accionistas.

Dentro de sus principales funciones se resalta el ejercer autoridad en el establecimiento de las directrices y reglamentaciones necesarias para el correcto funcionamiento de la organización, los cuales permiten fortalecer la estructura organizacional para los presentes y futuros retos.

Basados en una formación de principios y valores, sus miembros han diseñado políticas, modelos y directrices alineadas a los pilares de la responsabilidad social, permitiendo contribuir al bienestar integral de nuestros grupos de interés.



Dr. Jaime Antonio Navarro Parra



Dra. Maribel Prieto



Dra. Doris Janeth González Clavijo

Principales

Suplentes

Dr. Javier Andrés Vanegas Casadiego



Ing. Luisa María Paredes Sánchez



Dra. Mónica Bibiana Martínez Macías



Informe de sostenibilidad y Responsabilidad Social

Amplia cobertura nacional en salud



Con presencia en Boyacá, Huila y Caquetá, servimos con calidad y calidez a las familias colombianas.



Sucursal Neiva



Sucursal Tunja

Sede administrativa - Bogotá



Sucursal Florencia

Informe de sostenibilidad y Responsabilidad Social

Lo más destacado durante 2016



«De lo más curativo que hay es el amor, el humor y la creatividad».

Robin Williams –Dr. Patch Adams



Informe de sostenibilidad y Responsabilidad Social

Premios y reconocimientos

Condecoración "Bicentenario de la batalla de Boyacá en grado oro"

La gobernación de Boyacá, exaltó la presencia de nuestra institución en su Departamento desde el año 2009, posicionándose como la primera Clínica Cardiovascular de Boyacá, y demostrando innovación, profesionalismo y humanización de la práctica médica, con un sello característico que la diferencia y la convierten en un centro de especialistas de alta calidad.



El doctor Jaime Antonio Navarro Parra, recibiendo la medalla en grado oro.

Participación en investigación sobre relación biológica entre Zika y el síndrome de Guillain Barré

El departamento de neurología y patología de la Escuela de Medicina de la Universidad Johns Hopkins reconoció la destacada participación del doctor Jorge Alberto Angarita Díaz

quien como investigador de Clínica Medilaser S.A. –sucursal Neiva hizo parte del equipo de investigadores colombianos involucrados en el estudio.

Otros reconocimientos

- * Reconocimiento del comité de estadísticas vitales del municipio de Neiva por el adecuado diligenciamiento de certificados de defunción durante el segundo semestre de 2015 y el primer semestre de 2016 en el municipio de Neiva, dado el 26 de agosto de 2016.
- * Reconocimiento de la secretaría de salud municipal a Clínica Medilaser S.A. –Sucursal Neiva por el destacado compromiso con la salud de la comunidad.
- * Apoyo al desarrollo de programas de detección temprana, apoyo psicológico y social de niños niñas y adolescentes con cáncer (campañas *Tapitas para Sanar*) recibido el 29 de diciembre de 2016.



- * Reconocimiento "Prize to the medical by achievement for a betel life" otorgado al cirujano bariátrico Germán Antonio Rengifo Alvis que por su excelencia profesional y académica obtuvo la máxima distinción institucional en salud por su intachable trayectoria y constante actualización médica en busca de una mejor calidad de vida para el ser humano, entregado por la Organización Internacional para la Capacitación e Investigación Médica (IOCIM) en el mes de septiembre de 2016.



- * Nuestro médico especialista en Bioética Luis Carlos Quintero Malo recibió una mención meritoria por la Universidad del Bosque en reconocimiento de su trabajo de grado "Interconsulta de Bioética en la clínica: reflexiones sobre una experiencia".

Informe de sostenibilidad y Responsabilidad Social

Trabajamos cada día para brindar una atención segura y humanizada



Hemodinamia adultos y pediátrica



Cirugía hepatobiliar



Cirugía vascular periférica



Cirugía laparoscópica adultos y pediátrica



Cardiología no invasiva



Cirugía general



UCI neonatal



UCI cardiovascular



UCI quirúrgica



UCI pediátrica



UCI adultos general



UCI intermedios



Hospitalización adultos y pediátrica



Unidad materna



Unidad renal



Resonancia magnética nuclear



Tomografía axial computarizada



Laboratorio



Urgencias



Unidad de Atención Inmediata

Informe de sostenibilidad y Responsabilidad Social

Nuestra filosofía

En Clínica Medilaser S.A. tenemos como filosofía promover el cuidado del paciente, garantizando que los factores inherentes al proceso de atención sean controlados para su debida recuperación y bienestar, alineando este con el cuidado de la salud del funcionario y del núcleo familiar tanto del paciente como el de nuestro cliente interno.



MISIÓN

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



2.020

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

VISIÓN

Seguridad en la atención



Actitud de servicio



Aprendizaje y crecimiento



Responsabilidad social



Valores corporativos



Trabajo en equipo



Integridad

Informe de sostenibilidad y Responsabilidad Social

Gobierno corporativo

Nuestro Gobierno corporativo está basado en principios, políticas y directrices que fomentan una cultura de buenas prácticas dirigidas a promover acciones eficientes, transparentes y honestas como la única manera de actuar en nuestra organización; esto permite cumplir con los compromisos adquiridos con nuestros grupos de interés.



Contamos con:



Estos principios constituyen una garantía de rectitud en el ejercicio diario de nuestro trabajo, brindándonos mecanismos de resolución y control de conflictos con todos nuestros grupos de interés.



Modelo de atención

Comprometidos en garantizar una atención segura durante todo su tiempo de permanencia en una institución, Clínica Medilaser S.A. cuenta con un modelo integral, con altos estándares de calidad, confiable y humanizado.



Objetivos estratégicos

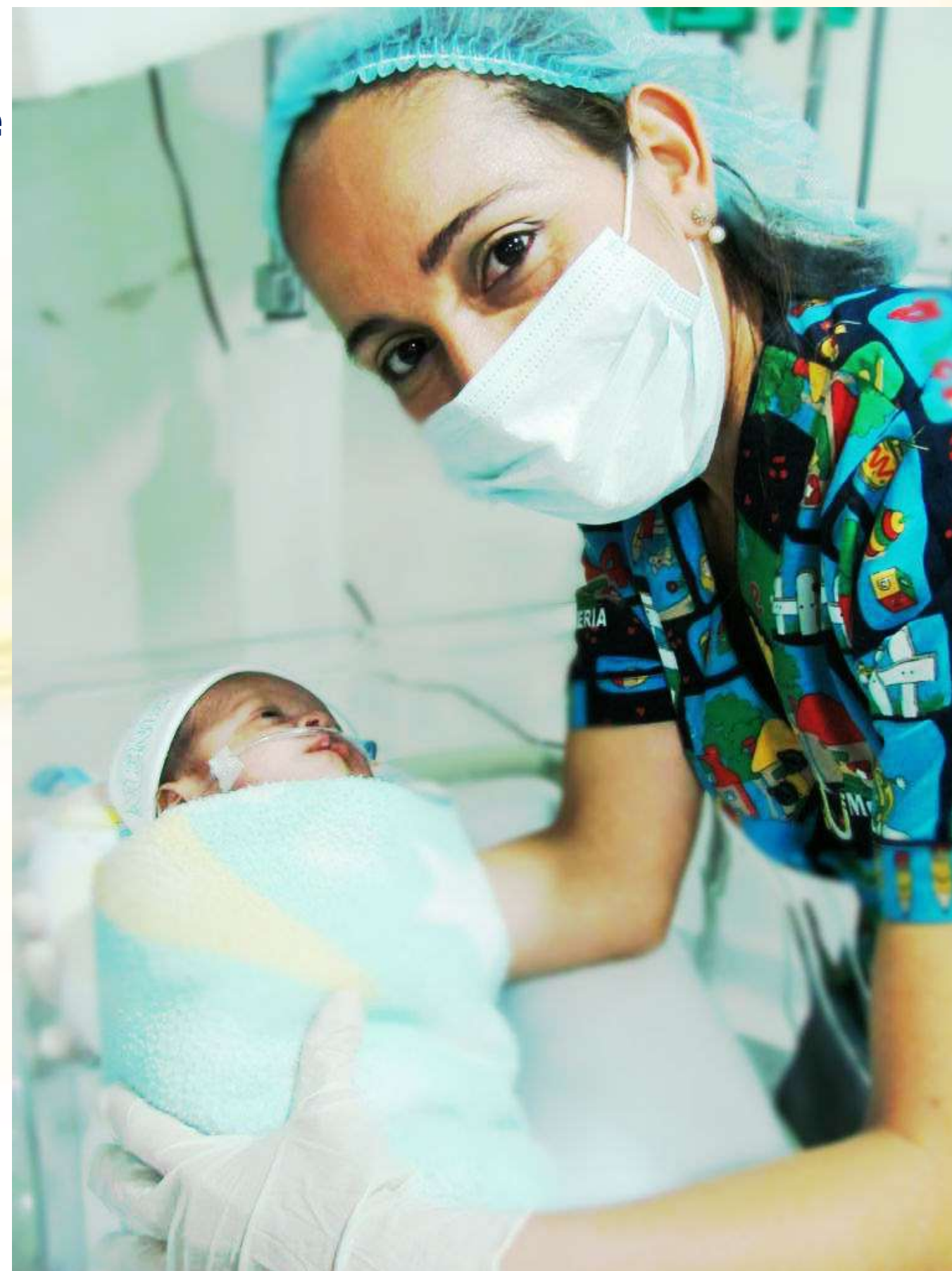
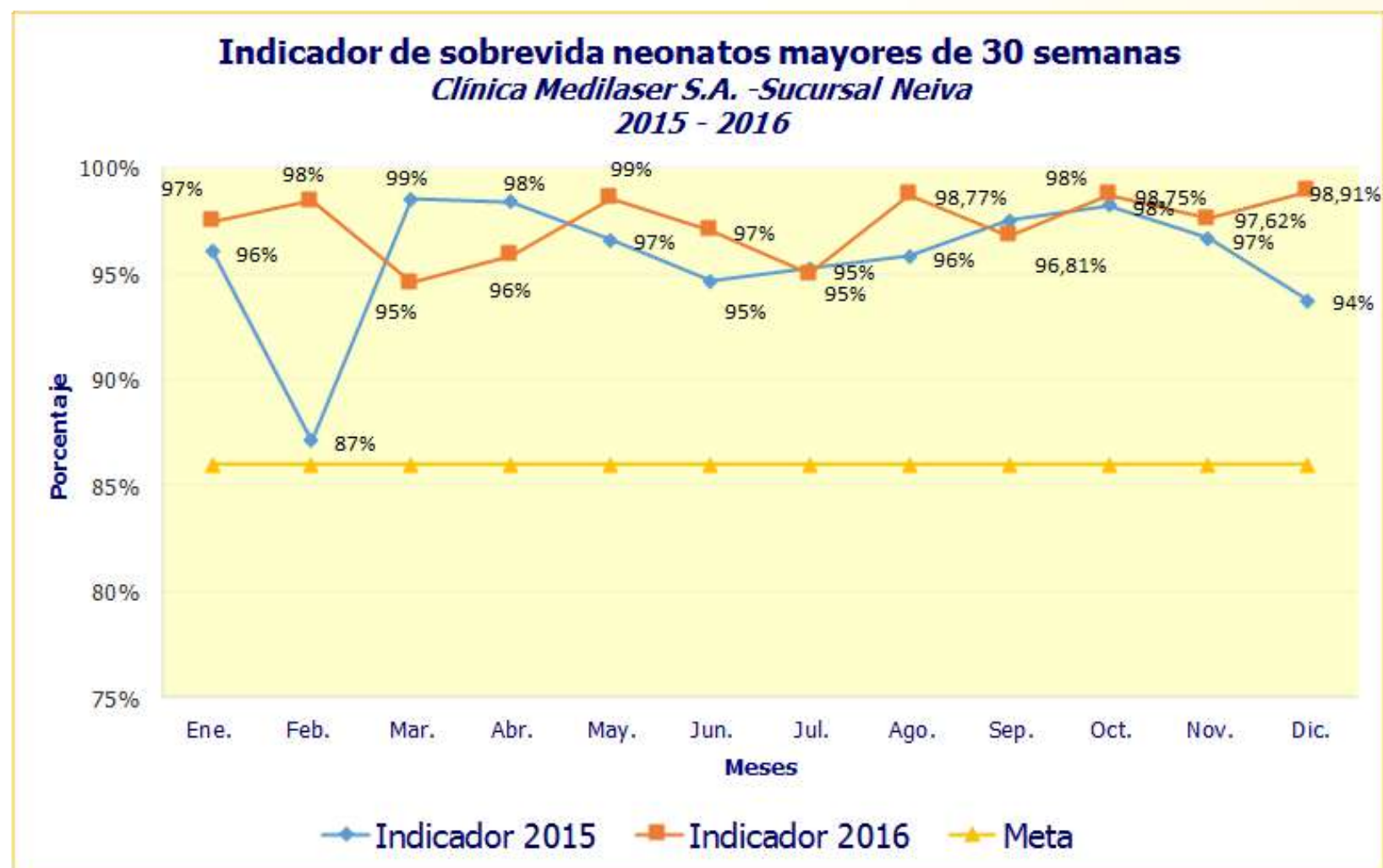


Informe de sostenibilidad y Responsabilidad Social

Indicadores de éxito que promueven la seguridad de nuestros usuarios

Sucursal Neiva:

Porque nuestro compromiso es brindar seguridad, exaltamos la labor realizada por el equipo de trabajo de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal de la sucursal Neiva. Esta unidad sobresale por su adherencia a los procesos y procedimientos asistenciales seguros, brindando una atención basada en la política y modelo de seguridad institucional. Es un gusto mostrar que durante el año 2016, el *indicador de sobrevida en neonatos mayores de 30 semanas* fue de 97 %, cumpliendo la meta propuesta que se encuentra en el 86 %.

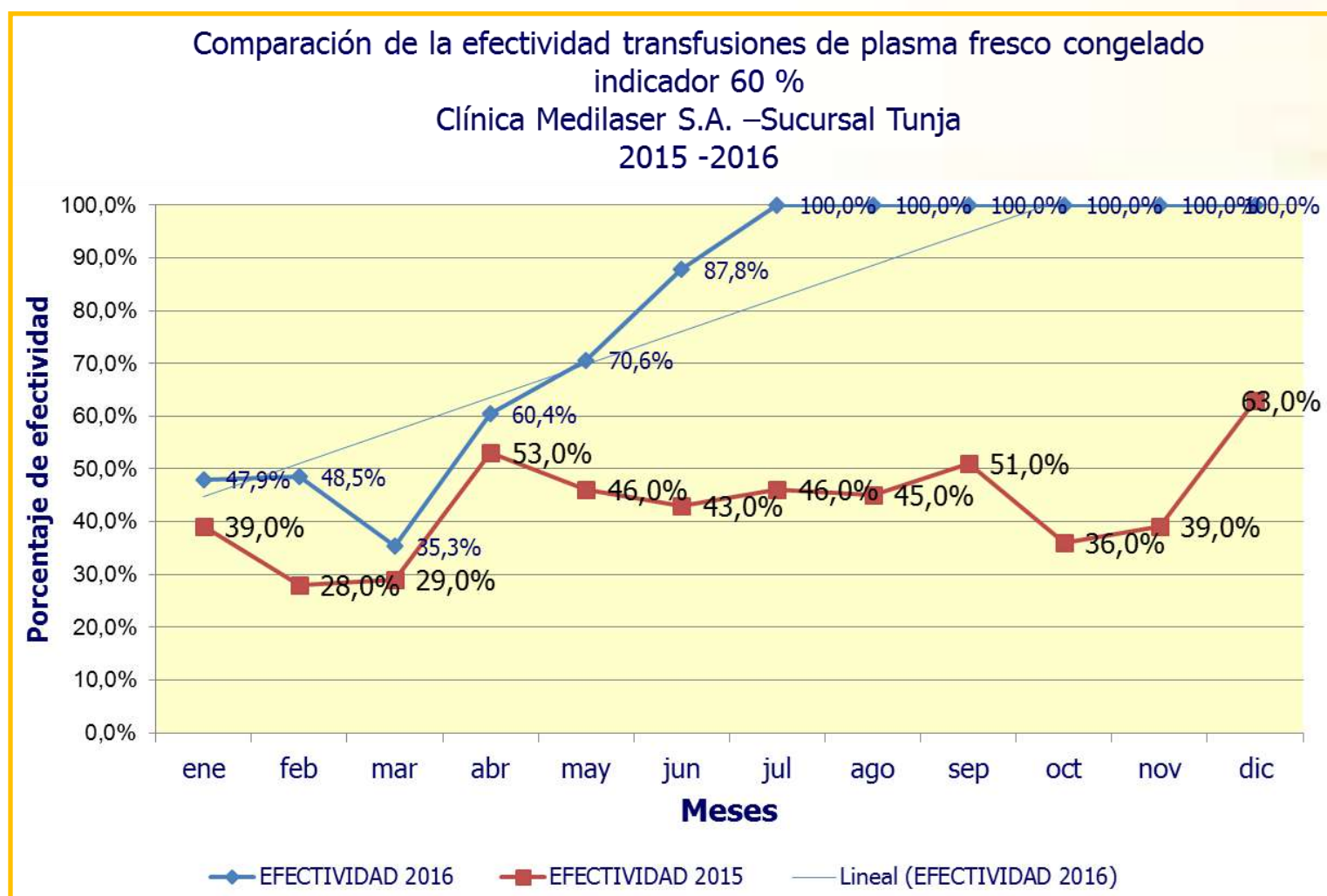


Informe de sostenibilidad y Responsabilidad Social

Indicadores de éxito que promueven la seguridad de nuestros usuarios

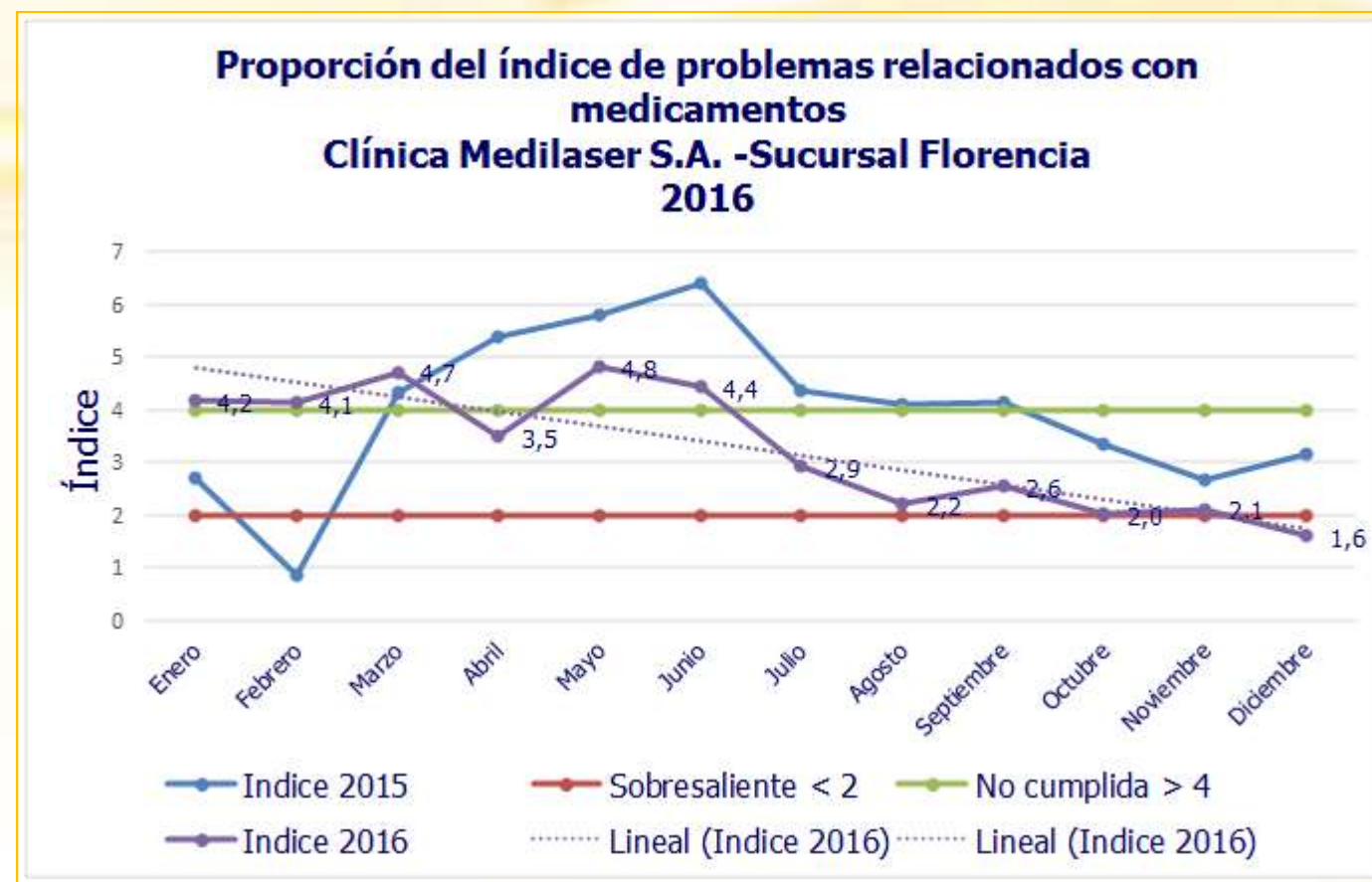
Sucursal Tunja:

A través de acciones de sensibilización, control y seguimiento, impactamos nuestro indicador de *proporción de efectividad de transfusión de plasma congelado* manera positiva, logrando mantener resultados óptimos *con cero pérdidas* de plasma congelado durante el último trimestre. Estos resultados son fruto del trabajo mancomunado entre la unidad transfusional y el personal asistencial.



Sucursal Florencia:

Parte importante de nuestra política de seguridad, es brindar un manejo seguro en los medicamentos; es satisfactorio mostrar que las estrategias efectivas realizadas durante el año, han impactado positivamente en los servicios de la sucursal Florencia, logrando una disminución gradual en el Índice de problemas relacionados con medicamentos, hasta llegar al límite superior sobresaliente: menor a 2 %.



“Más que una estrategia, una política o un modelo, es un compromiso ético y social con la comunidad y el medio ambiente.”

ATAQ



Nuestros ejes de Responsabilidad Social



Política de responsabilidad social

Propenderemos por un comportamiento ético que genere 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 del medio ambiente.

“Propendemos por un talento humano cada vez más desarrollado, feliz y comprometido, que permita el logro de menores índices de rotación y mayor productividad que se reflejen en la satisfacción y pronta recuperación de nuestros usuarios.”

Doris Janeth González Clavijo

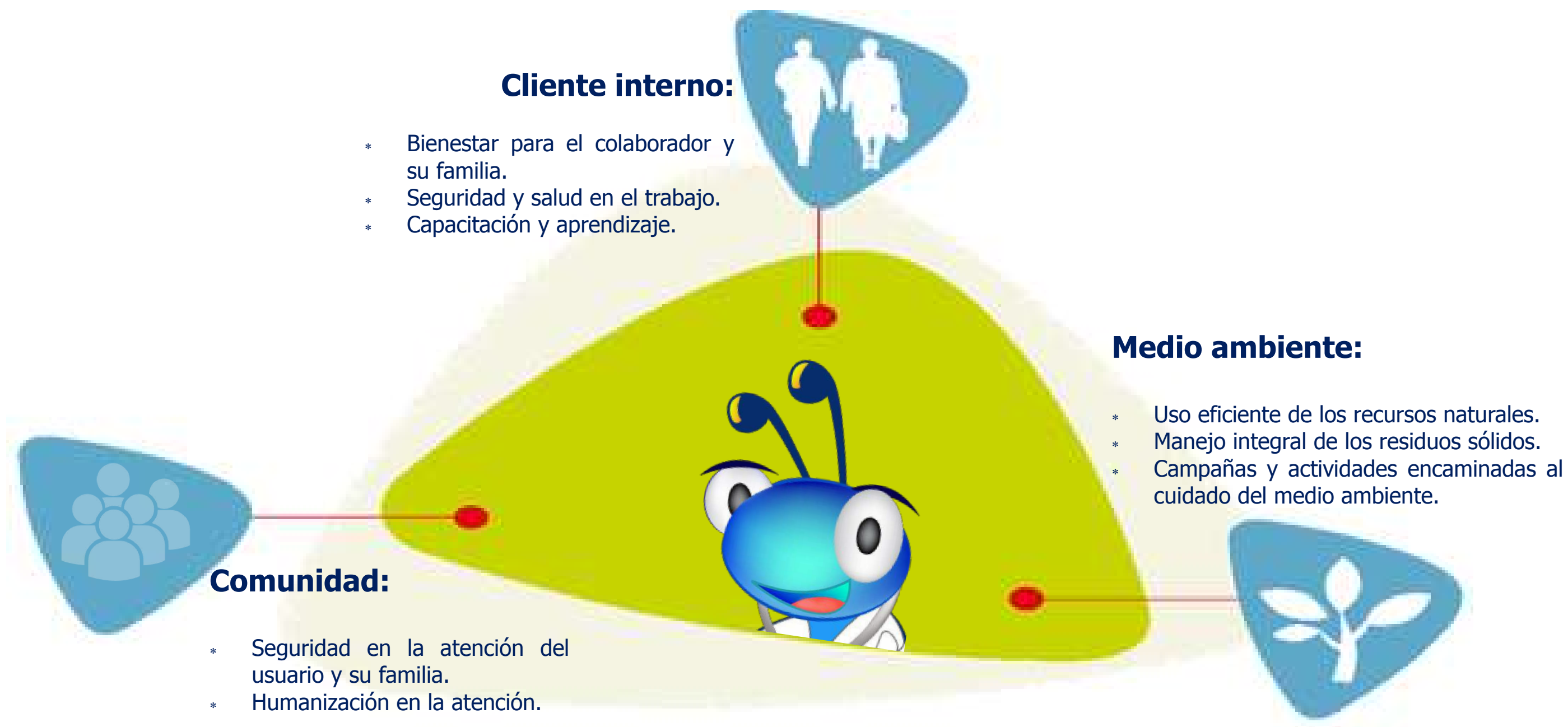


Informe de sostenibilidad y Responsabilidad Social

Modelo de Responsabilidad Social Empresarial

Contamos con un modelo de responsabilidad social basado en tres ejes: Comunidad, Medio Ambiente y Cliente Interno; durante el año 2016, desarrollamos e implementamos programas sociales y ambientales de alto impacto para nuestros grupos de interés, fomentando bienestar, hábitos saludables y desarrollo sostenible. Como institución prestadora de servicios de salud tenemos un gran compromiso con todas las partes interesadas, garantizando en cada una de nuestras acciones la

transparencia y bienestar para el talento humano, usuarios y familia, comunidad, proveedores, accionistas y entes de control. Trabajamos para que todos nuestros procesos y procedimientos se realicen de acuerdo al marco de la normatividad vigente; fomentamos estrategias que contribuyen a preservar un Medio Ambiente más limpio y sostenibilidad económica para la empresa y nuestros grupos de interés.



Informe de sostenibilidad y Responsabilidad Social

Involucramiento con los grupos de interés

En Clínica Medilaser S.A. creamos canales de comunicación efectivos que dan a conocer nuestra esencia; trabajamos para responder y cumplir con las necesidades y compromisos adquiridos con nuestros grupos de interés, transmitiendo siempre una imagen coherente con la identidad de nuestra institución, incluyendo en cada política directrices y estrategias de responsabilidad social.

Nuestra comunicación se encuentra basada en un sistema integral que garantiza la participación activa de nuestros grupos de interés, permitiendo establecer diálogos basados en el respeto, la participación y confianza donde se logran evidenciar sus necesidades y expectativas.

Somos una institución de salud preocupada por brindar una atención oportuna, con

calidad y calidez, por esto estamos atentos a escuchar y responder las posibles quejas o inconformidades que puedan presentarse durante la prestación de nuestro servicio; igualmente brindamos nuestro apoyo como fuente de información para responder las inquietudes de los interesados en adquirir conocimientos en la prestación de servicios de salud con calidad y calidez.

Actualmente contamos con un modelo de comunicación organizacional, que permite el fortalecimiento de la comunicación interna y externa, actualmente clínica Medilaser presenta canales internos de comunicaciones con que han resultado muy efectivos.

Para ello, contamos con los siguientes canales internos de información transversal:



- Correo interno.
- Sistema de mensajería instantánea.
- Fondo de escritorio.
- Intranet –Sharepoint
- Canal de televisión institucional
- Helpdesk

Infografías

- Carteleros informativos
- Carteleros de indicadores de éxito.

Nuestro cliente interno

Política de gestión del talento humano

Propiciamos el crecimiento de nuestro Talento Humano, conscientes de su importancia para conseguir los objetivos organizacionales y la satisfacción de nuestros usuarios y sus familias.



Informe de sostenibilidad y Responsabilidad Social

Nuestro recurso humano

Contamos con un recurso humano altamente competitivo y comprometido, para lograrlo, fortalecemos las habilidades y capacidades de cada uno de nuestros colaboradores, con el fin de ser los mejores en sus actividades diarias. De igual manera, diseñamos procesos y procedimientos que optimizan sus competencias y potencializan su crecimiento.

Cumpliendo con nuestro compromiso de sostenibilidad contamos con trabajadores directos e indirectos, en todas nuestras sucursales:



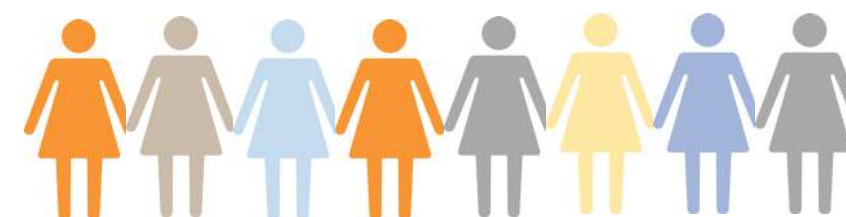
Personal directo



Personal indirecto

Sucursal	Número de trabajadores por sucursal	
	Año 2015	Año 2016
Neiva	870	949
Florencia	417	431
Tunja	360	468
Pitalito (Unidad de Cuidado Intensivo adulto)	32	30
Bogota (Sede administrativa)	18	26
Total	1.679	1.904

Nuestra institución busca fomentar el desarrollo profesional y humano de la mujer, brindándole una mayor participación en el ámbito laboral y promoviendo acciones a favor de la igualdad en la empresa:



1.385 mujeres



519 Hombres

Para nosotros es importante contar con profesionales idóneos, con altos principios éticos y morales; la contratación de médicos generales, especialistas y outsourcing para el año 2016 aumentó en un 26 % con respecto al 2015, brindando mayor cobertura para la atención a los pacientes en todas nuestras sucursales:



Contratistas	Año 2015	Año 2016
Médicos Generales	170	184
Médicos Especialistas	223	247
Outsourcing	125	256
Total	518	687

Estrategias de sostenibilidad con nuestro talento humano

- Ofrecemos estabilidad laboral, lo cual está sujeto a brindar salarios dignos y condiciones contractuales favorables que permiten contribuir a mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores.
- Desarrollamos programas que fortalezcan sus competencias, especialmente de liderazgo y trabajo en equipo, con el fin de mejorar sus capacidades para la prestación de un servicio con calidad y humanizado.
- Garantizamos a nuestro talento humano seguridad en el trabajo y promovemos estilos de vida activos y saludables.
- Trabajamos para brindar condiciones de bienestar y calidad de vida, lo que permite que nuestros colaboradores realicen sus actividades de forma segura y feliz; además diseñamos beneficios que mejoren su calidad de vida y la de sus familias.

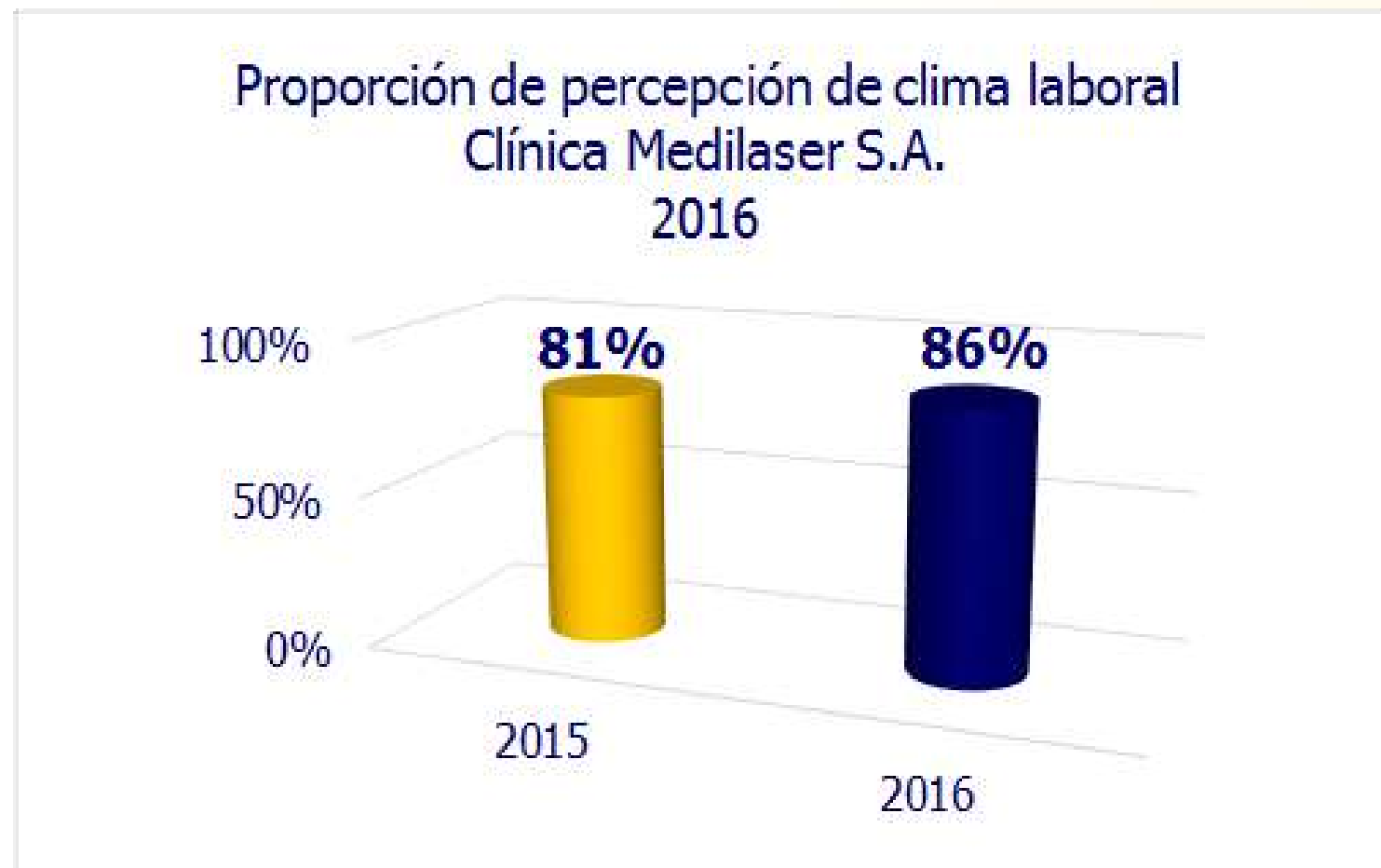


Informe de sostenibilidad y Responsabilidad Social

Clima laboral

Conocer la opinión de nuestro talento humano en cuanto al clima laboral, es un aspecto clave en la institución. Por esta razón, realizamos una encuesta de clima organizacional, que nos permite medir, identificar y mejorar las áreas con bajos resultados.

Durante el año 2016 se obtuvo un resultado del 86 %, identificando un aumento del 5 % frente al año anterior que fue de 81 %.



Informe de sostenibilidad y Responsabilidad Social

Bienestar de nuestro talento humano

El bienestar de nuestros colaboradores es fundamental para la organización; estamos comprometidos en brindar buenas condiciones sociales en las que se fortalezca el desarrollo humano, la formación integral y el mejoramiento de la calidad de vida; para esto la alta gerencia diseña con gran importancia la planeación anual de actividades por cada una de nuestras sucursales, buscando satisfacer a nuestro talento humano y su familia.

Contamos con varios programas, en los que se incluyen actividades recreativas, deportivas, culturales y lúdicas, con enfoque para satisfacer las necesidades: biopsicosocial, espiritual y cultural.

- **Nuestras Celebraciones:** felicitamos y reconocemos lo importante que son los colaboradores en sus fechas especiales. Durante el año 2016 participaron en las actividades 15.500 personas, evidenciando un aumento del 31 % frente al año 2015 en el que hubo una participación de 10.715.

Dicho aumento se debió al fortalecimiento de las estrategias durante este año, el compromiso es continuar trabajando por el bienestar y la calidad de vida de nuestros funcionarios y sus familias.



Actividad	N° de participantes	
	2015	2016
Día de la Mujer	815	1.335
Día del Niño	254	250
Día del Amor y Amistad	1.753	1.777
Día del Trabajo	0	1.735
Día Mundial de la Salud	452	587
Día de la Madre	1.075	750
Celebración San Pedrito	1.656	1.760
Celebración de los cumpleaños	1.240	1.862
Celebración de las profesiones	1.237	1.693
Celebración Navidad de los Niños y entrega de regalos	579	1.385
Celebración Novena de Aguinaldos	1.654	350
Total de participantes	10.715	15.500

Informe de sostenibilidad y Responsabilidad Social

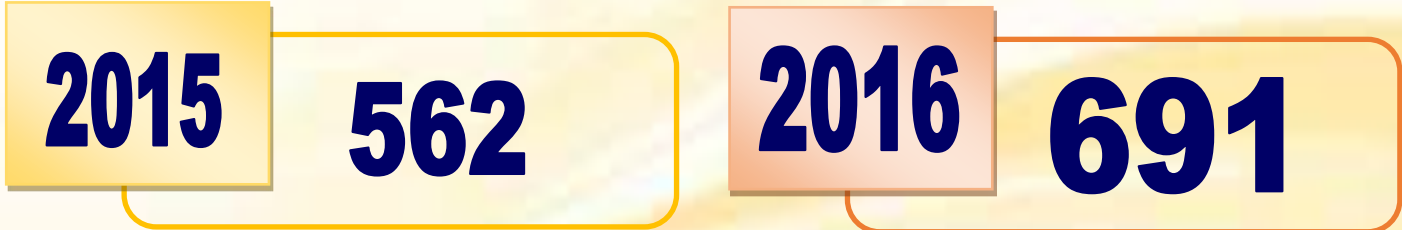
Actividades lúdicas y recreativas

Realizamos jornadas lúdicas a nuestros funcionarios y su familia, promoviendo la integración familiar, la recreación y el deporte. Durante el año 2016, se beneficiaron 733 personas.



Actividades deportivas

Cada año realizamos las "Olimpiadas deportivas Medilaser", en las que nuestros colaboradores y su familia asisten para tener espacios de esparcimiento e incentivando a adquirir hábitos de vida saludable. Durante el año 2016, participaron 691 personas.



Informe de sostenibilidad y Responsabilidad Social

Caminata ecológica

Realizamos caminatas ecológicas, que permiten observar y disfrutar la belleza de los paisajes colombianos en cada una de las regiones donde tenemos presencia.

Bono de fin de año

Como muestra de agradecimiento y reconocimiento a las labores realizadas durante el año, nuestra institución entregó \$ 280.050.000 a todos sus colaboradores a través de bonos de fin de año; esta estrategia se realizó por elección de los funcionarios, quienes a través de una encuesta dieron a conocer su deseo.



Bono navideño	Cantidad de bonos entregados	
	2015	2016
	1.683	1.867



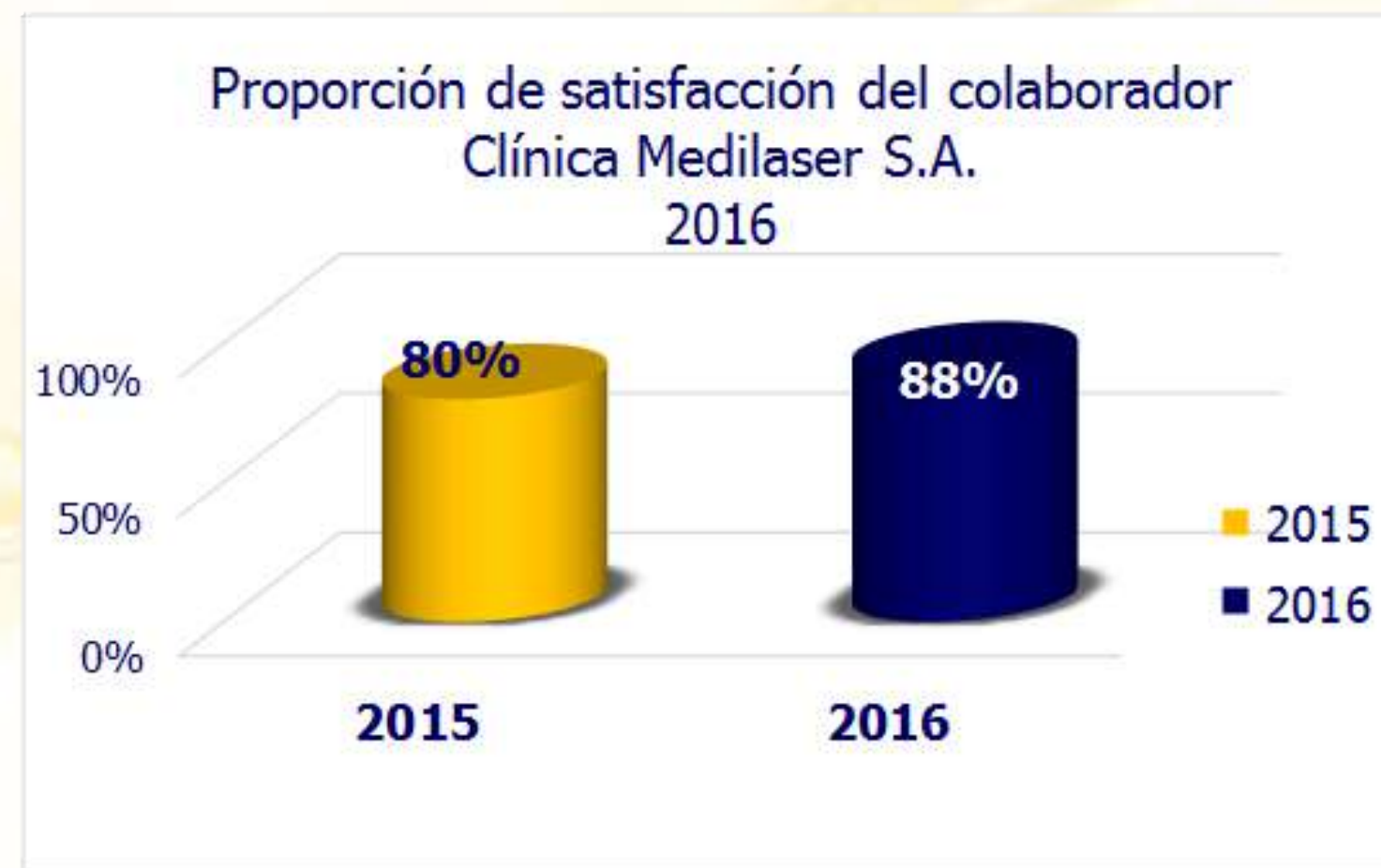
Informe de sostenibilidad y Responsabilidad Social

Satisfacción de nuestro talento humano

Para nosotros es importante conocer la satisfacción de nuestro talento humano. Durante el año 2016, se obtuvo un resultado de satisfacción del cliente interno de **88 %**, que aumentó en un 8 % frente al año anterior y pese a que no se logró cumplir con la meta que es del 95 %, este año fortalecimos estrategias de estabilidad laboral, bienestar, y seguridad en el trabajo que nos permitieron mejorar.



Nuestro objetivo es continuar trabajando para lograr brindar a todo el personal la satisfacción esperada y aumentar el nivel de excelencia de nuestra institución.



88 %

Satisfacción durante 2016

Informe de sostenibilidad y Responsabilidad Social

Programa de estímulos e incentivos

Cumpliendo con nuestra política de responsabilidad social con el colaborador, desarrollamos un programa de incentivos y estímulos, con el propósito de motivar a nuestro talento humano para que trabaje por realizar las actividades de manera extraordinaria y así contribuir con la transformación cultural. Para ello, contamos con las siguientes estrategias:

- Reconocimiento a nuestros colaboradores que obtuvieron una calificación mayor a 91 puntos en la evaluación de desempeño. Durante el año 2016, se realizó reconocimiento a 76 personas por su calificación.
- Reconocimiento quinquenal por antigüedad laboral: Con el objetivo de exaltar la trayectoria de nuestros funcionarios realizamos reconocimiento a 332 funcionarios que cumplieron quinquenios (5, 10 y 15 años de vinculación con la institución) durante el año 2016.
- Se concedió el día libre a los nuestros colaboradores directos en su día de cumpleaños; para el año 2016, 798 personal disfrutaron de este beneficio.



Informe de sostenibilidad y Responsabilidad Social

Programa alegría

Brindamos acompañamiento a los funcionarios que se encuentran próximos a jubilarse para construir estrategias efectivas, que contribuyan con un buen manejo del tiempo libre y la conservación de la salud emocional y mental. Durante el año 2016 se beneficiaron 11 colaboradores.

Seguridad y salud en el trabajo

Nuestro compromiso es dar cumplimiento a la normatividad vigente, preservar y mantener a nuestros colaboradores en las mejores condiciones de salud y bienestar, protegiéndolos de los riesgos que se puedan generar por el entorno laboral y en sus procesos diarios; estas son algunas de nuestras **estrategias de responsabilidad social**:

- Identificamos los peligros, evaluamos y valoramos los riesgos y establecemos los respectivos controles y acciones de mejoramiento.
- Protegemos la seguridad y salud de todos los trabajadores, mediante la mejora continua del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) en la nuestra institución.
- Cumplimos con la normatividad nacional vigente aplicable en materia de riesgos laborales.

Accidentabilidad año 2016

A través del programa de gestión para el control de incidentes y accidentes laborales, desarrollamos actividades de prevención de enfermedades laborales y accidentes de trabajo con el fin de reducir la tasa de accidentabilidad y el ausentismo laboral. Durante el año 2016, se obtuvo una tasa de accidentabilidad del 7,4 %, logrando una disminución de 1,24 puntos porcentuales frente al 2015; nos satisface mostrar que debido a las campañas de prevención hemos logrado minimizar la cantidad de accidentes.

Los resultados durante el año 2016 obedecieron al funcionamiento del COPASS y las estrategias de mejoramiento lideradas por los miembros del comité.



Informe de sostenibilidad y Responsabilidad Social

Programa de seguridad y salud en el trabajo

Es nuestra responsabilidad identificar, evaluar y controlar los riesgos asociados a las actividades que realicen el colaborador en el cumplimiento de su trabajo, para esto contamos con los siguientes programas:

Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo –COPASST.

En clínica Medilaser S.A. promovemos y desarrollamos actividades en beneficio de nuestro talento humano, 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. Actualmente contamos con 28 integrantes en las diferentes sucursales, los cuales 14 son principales y 14 suplentes, ellos lideran y desarrollan las siguientes **estrategias**:

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



Informe de sostenibilidad y Responsabilidad Social

Programa de Aseo, Seguridad y Orden

Promovemos conductas que garanticen lugares de trabajo en condiciones óptimas de Almacenamiento, Aseo, Seguridad y Orden, las cuales se ven reflejadas en el bienestar de nuestro colaborador, la integridad y cuidado de las herramientas de trabajo, la protección de los activos, la imagen del lugar, la calidad en la prestación de los servicios y el cuidado con el medio ambiente; durante el año 2016, participaron 2.363 funcionarios, aumentando en un 30 % la participación con respecto al año anterior; es satisfactorio observar el compromiso de los colaboradores directos e indirecto de nuestra institución.

2015

1.650

2016

2.363

Estrategias:

- Realizamos campañas de sensibilización en cada una de las unidades que permitan aumentar la adherencia al programa.
- Evaluamos por unidades o servicios la aplicación del programa PASO de acuerdo al cronograma establecido.
- Minimizamos las condiciones inseguras y eliminamos los actos inseguros que pueden acarrear un incidente, accidente de trabajo, daños en equipos, infraestructura o un evento ambiental.
- Premiamos a una unidad operativa y administrativa que durante el año cumplió con las metas e indicadores que se miden en este programa.

Ganadores Programa PASO: durante el 2016 se premiaron a 31 personas que pertenecen a diferentes unidades operativas y administrativas de cada sucursal.



Capacitación Plan Hospitalario de Emergencias

Trabajamos en la preparación de todos nuestros colaboradores, usuarios, familias y visitantes frente a posibles emergencias; dando cumplimiento en un 100 % con el plan de trabajo, anualmente realizamos capacitaciones del plan hospitalarios de emergencia sucursales. Durante el año 2016 capacitamos en plan de emergencia a

1.601 colaboradores, realizamos cuatro simulacros institucionales y participamos en el simulacro nacional organizado por la unidad nacional para la gestión del riesgo de desastres.

2015

1.465

2016

1.601



Informe de sostenibilidad y Responsabilidad Social

Actividades de promoción y prevención para nuestros colaboradores

Nuestro objetivo principal es impulsar la promoción de la salud y la prevención de las enfermedades; nuestra meta es acercar a los colaboradores a participar en las campañas relacionadas con el cuidado de la salud contemplada en el plan de trabajo de seguridad y salud en el trabajo.



Actividad	Beneficiados
Campaña pausas activas.	650
Capacitación de brigadistas.	475
Capacitación de normas de higiene postural y manipulación de cargas.	121
Capacitación de Prevención del consumo de cigarrillo y sustancias psicoactivas.	43
Celebración día de la salud en el mundo del trabajo.	750
Jordana de realización de examen de seno.	33
Jornada de masajes antiestrés.	22
Jornada de optometría.	54
Jornada de orden y aseo.	340
Jornada de riesgo cardiovascular control de peso.	55
Jornada de toma tamizaje cardiovascular y glucometría.	147
Jornada de vacunación.	1.482
Reporte de accidentes e incidentes de trabajo.	190
Rumbaterapia.	30
Tamizaje cardiovascular e higiene oral.	50
Tamizaje visual e higiene oral.	21
Toma citología.	35
Total	4.498

Informe de sostenibilidad y Responsabilidad Social

Formación de nuestro recurso humano

Capacitamos a nuestro talento humano a través de diferentes programas, buscando fortalecer sus competencias, habilidades y conocimientos garantizando un mejor desempeño en sus funciones.

Reinducción:

Fortalecemos los conocimientos y brindamos información precisa, concreta y práctica a nuestros colaboradores, sobre las políticas, procesos y procedimientos nuevos institucionales.

Actividad	Participantes	
	Año 2015	Año 2016
Reinducción	1.564	3.415



Medilaser Aprende Educando - MAE:

Cumplimiento con nuestra política de calidad y seguridad del paciente, en Clínica Medilaser S.A. diseñamos estrategias de capacitación, que nos permite contar con personal idóneo y altamente calificado, una de estas es "Medilaser Aprende Educando" (MAE), que tiene como objetivo educar y entrenar específicamente al personal asistencial (jefes y auxiliares de enfermería) y crear una cultura de seguridad que contribuya a mejorar las prácticas asistenciales de nuestra institución. Durante el año 2016, contamos con una cobertura del 95 % de inducción específica en MAE a los jefes y auxiliares de enfermería que ingresaron nuevos en nuestra institución.



Informe de sostenibilidad y Responsabilidad Social


Certificación por competencias laborales

Garantizamos espacios educativos a todos nuestros colaboradores, en los adquieran conocimientos y fortalezcan sus competencias, permitiéndoles realizar sus actividades diarias de manera eficiente y segura.

Cantidad de colaboradores certificados en competencias laborales

Nombre de la norma	Año 2015	Año 2016
230101266 - Orientar a las personas según normativa de salud.	324	165
230101259 - Administrar medicamentos según delegación y normativa de salud.	124	140
230101257 - Administrar inmunobiológicos según delegación y normativa vigente.	30	14
230101258 - Controlar infecciones de acuerdo con protocolos y normativa de salud.	56	210
230101021 - Entregar productos farmacéuticos según delegación y normativa de salud.	21	18
230101028- Facturar los servicios de salud prestados según pagador, tipo de contratación y normativa vigente.	48	23
230101030 - Fomentar prácticas seguras y saludables en los ambientes de trabajo en el marco de los principios de autocuidado y Normatividad Legal Vigente.	48	41
Total de colaboradores certificados	651	611





Promovemos y ejecutamos buenas prácticas ambientales que permitan generar un consumo sostenible de los recursos naturales, reduciendo costos operacionales y optimizando los procesos administrativos y operativos de nuestra institución.

Imagen extraída de: <https://cdns3.eltiempo.es/eltiempo/blog/noticias/2015/06/Thumbnail-1-dia-mundial-medio-ambiente.jpg>



Política Ambiental

Estamos comprometidos con el mejoramiento continuo de las condiciones ambientales en las instalaciones, mediante el buen manejo de los espacios verdes, el uso eficiente de los recursos, el reciclaje, la reutilización de los materiales, y el tratamiento y la disposición adecuada de los residuos.

Informe de sostenibilidad y Responsabilidad Social

Nuestro medio ambiente

Conscientes de nuestro compromiso con el medio ambiente, promovemos un desarrollo sustentable con cada una de nuestras acciones; trabajamos por la protección del medio ambiente manteniendo un entorno de salud y seguridad para nuestro talento humano, usuarios y sus familias y la comunidad.

De acuerdo con nuestra política ambiental, desarrollamos estrategias ambientales que permiten tomar medidas de prevención con respecto a la contaminación y agotamiento de los recursos naturales, controlando y mitigando el impacto ambiental generado por nuestras actividades.

Estrategias de sostenibilidad con el Medio Ambiente:

- Promovemos la cultura de ahorro y uso eficiente de los recursos naturales.
- Realizamos capacitaciones y campañas extensivas al cuidado del medio ambiente y uso eficiente de los recursos naturales.
- Realizamos más de 15 campañas en todas nuestra sucursales, que permitieron fomentar una cultura de cuidado con el medio ambiente.



Informe de sostenibilidad y Responsabilidad Social

Nuestro medio ambiente

Manejo de los residuos hospitalarios

Dando cumplimiento a lo establecido en el decreto 2676 de 2000, decreto 1669 de 2002 y la resolución 1164 de 2002, contamos con un Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Similares (PGIRHS) donde se encuentran recopilados los procedimientos, procesos y actividades frente al manejo integral de residuos hospitalarios y similares con el fin de reducir los riesgos para la salud y el impacto ambiental.

Tipo de Residuo	Tratamiento	Total año 2015	Total año 2016
Residuos peligrosos (kg)	Fisicoquímico	342.657	347.170
Residuos no peligrosos (kg)	Relleno sanitario	303.314	297.137

Durante el año 2016, hubo una disminución del 2 % de los residuos no peligrosos en comparación con el año anterior, esta reducción se dio gracias a las campañas de reciclaje que se difundieron durante el año. Los residuos peligrosos durante el año 2016, tuvieron un aumento del 1 % frente al año anterior, cifra poco significativa que obedece al aumento del número de atenciones durante el mismo año.

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; adicionalmente nuestra institución se encuentra vinculada a los programas voluntarios de pos-consumo diseñados por el Ministerio de Medio Ambiente, con los cuales gestionamos la disposición de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos; evitando la disposición inadecuada de metales pesados que estos contienen.



Resultados medio ambiente

Nuestra gestión con los residuos reciclables

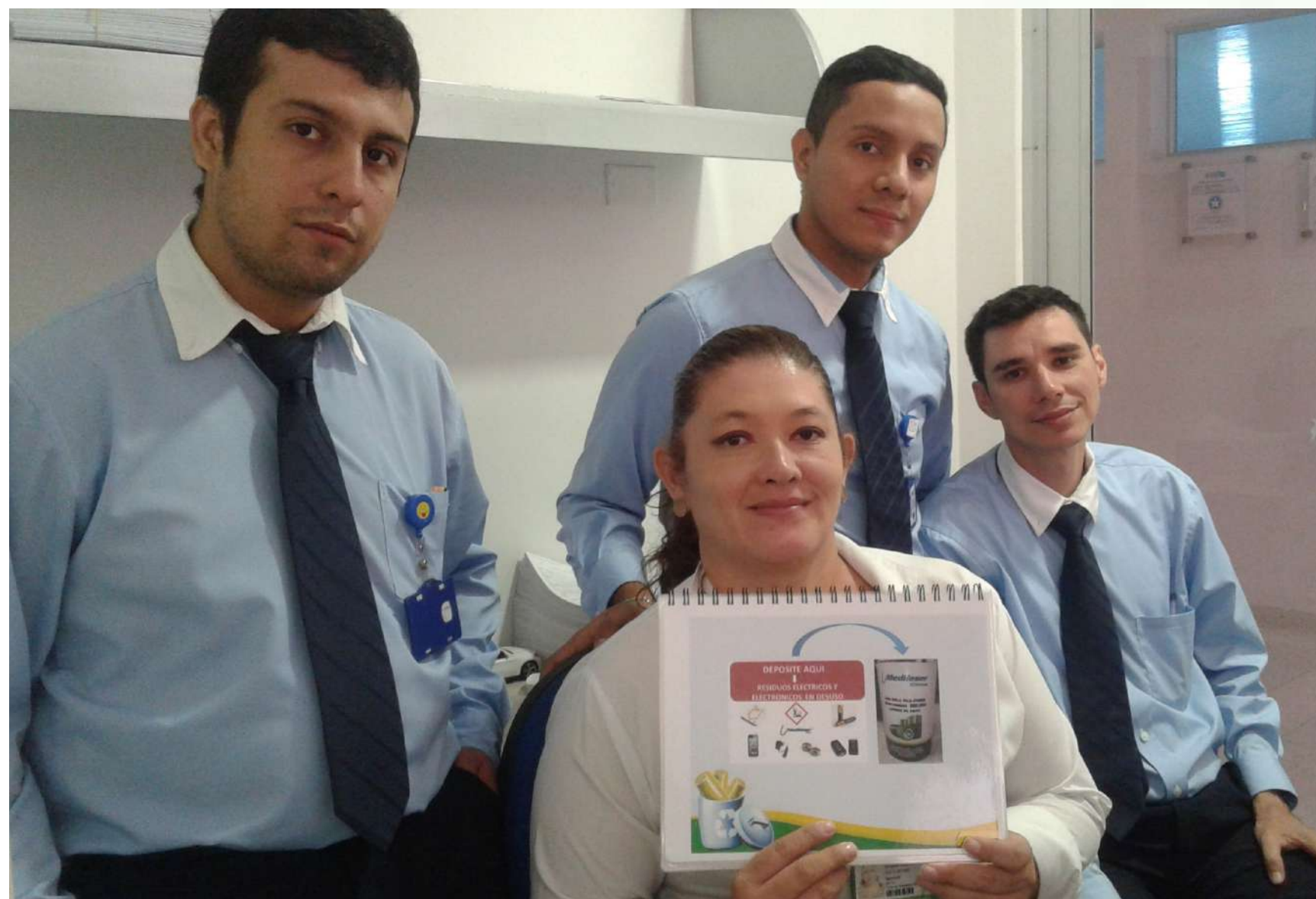
Aprovechamos los residuos reciclables generados por las diferentes áreas, logrando recolectar **95.080 kg** de material reciclable, los cuales son vendidos a un proveedor externo especializado en este servicio, logrando obtener por dicha venta **\$ 24.120.137** anuales, que son donados a la Fundación Medilaser para contribuir a su gestión social.

2015

\$10.855.196

2016

\$24.120.137



Resultados medio ambiente

Programas y campañas ambientales

- **Los residuos en su lugar "Por un ambiente limpio seguro, saludable y ecológico"**: mediante juegos didácticos en stand y evaluaciones de conocimientos, se llevó a cabo esta campaña enfocada principalmente a la adecuada segregación de residuos en nuestra institución, en la cual participaron 187 funcionarios.
- **Tapitas para Sanar**: a través de la campaña tapitas para sanar, recolectamos **1000 Kg** tapitas plásticas con el fin de brindar con su venta un aporte económico a la **Fundación Sanar** que ofrece apoyo en el diagnóstico y cuidado integral de los niños enfermos con cáncer y a su familia; en agradecimiento a esta labor, nuestra institución recibió reconocimiento de la Fundación SANAR.

2015

411 Kg.

2016

1.000 Kg.

- **Campaña "Opitas de corazón"**: con el apoyo de la Corporación Autónoma del Alto Magdalena CAM, participamos en la campaña opitas de corazón, a través de la cual se realizaron actividades encaminadas a la recuperación de la idiosincrasia huilense alrededor del cuidado de los ecosistemas estratégicos de la región.



Resultados medio ambiente

Programas y campañas ambientales

- **Súmate a reciclar:** con el eslogan "reciclando ando", se realizó la segunda versión del concurso "súmate a reciclar", involucrando a nuestros colaboradores y su familia, donde se aprovecharon creativamente los residuos sólidos, demostrando su creatividad y compromiso con la preservación de los recursos naturales.
- **Concurso de pesebre navideño:** realizamos el segundo concurso de pesebres navideños con material reciclable, donde participaron todas nuestras unidades, mostrando su creatividad y fomentando conciencia en la preservación y conservación del medio ambiente.

Primer lugar: Unidad materno infantil y sala de partos



Segundo lugar: UCI Neonatal.



Resultados medio ambiente

Otras iniciativas ambientales

- Compartimos mensajes de reflexión y sensibilización acerca de la adecuada segregación de residuos y el impacto que genera en el medio ambiente.
- Se realizaron 51 comparendos ecopedagógicos a los funcionarios que mostraron una inadecuada conducta frente a la conservación del medio ambiente e incumplieron con lo establecido en la política ambiental.
- Realizamos y proyectamos videoclips, fondos de pantalla de los computadores de los funcionarios y carteleras, invitándolos a realizar una correcta de residuos.
- Adherimos en las unidades calcomanías alusivas al desarrollo sustentable de Clínica Medilaser S.A.
- Realizamos rondas de sensibilización por todas unidades, fomentando la segregación adecuada de residuos; en estas se tuvo en cuenta la participación del cliente interno y externo.

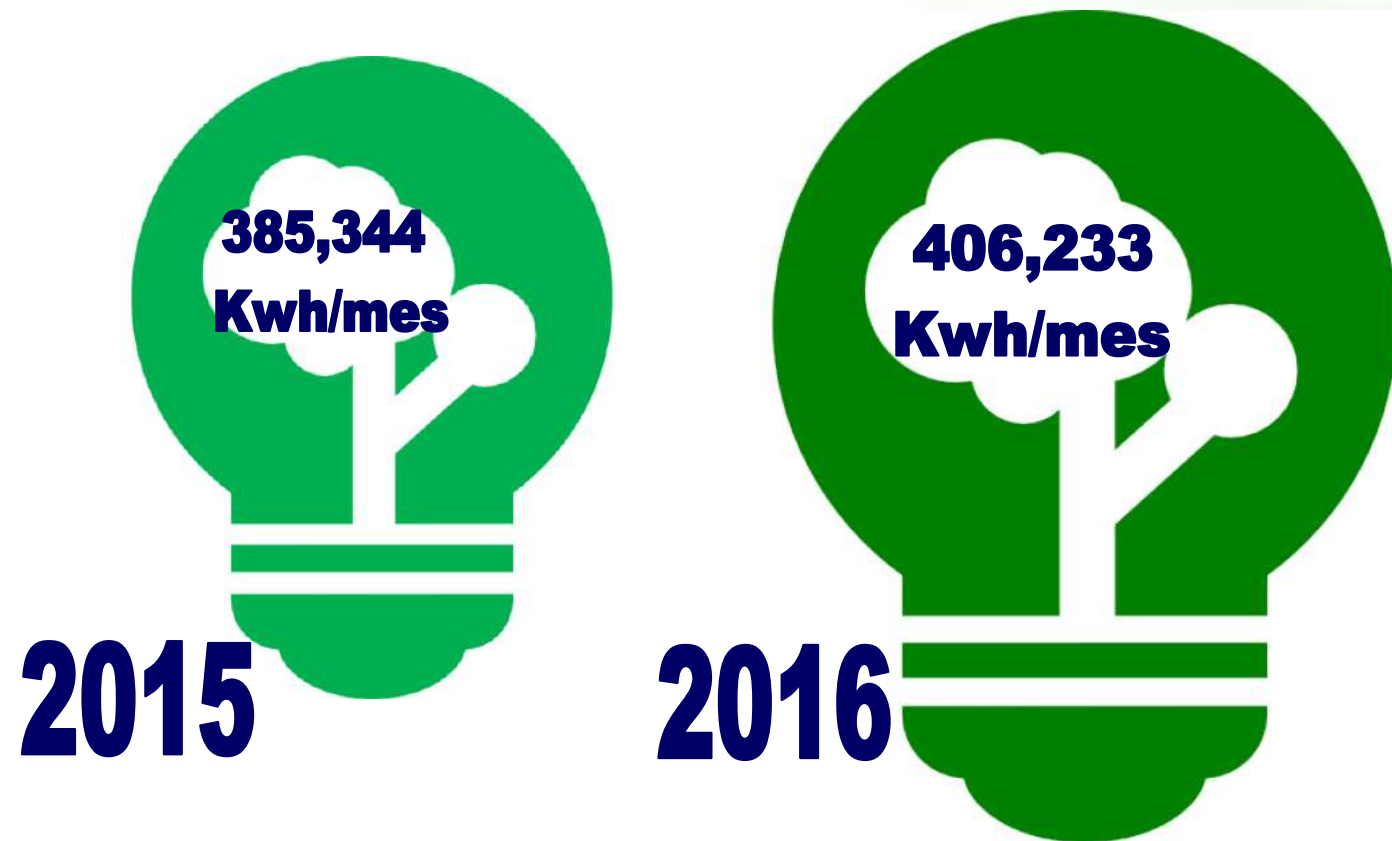


Resultados medio ambiente

Consumo de energía eléctrica

Tras la ejecución de campañas y actividades de sensibilización realizadas durante el año 2016, se obtuvo un impacto positivo, contribuyendo a la reducción del consumo de energía eléctrica en todas nuestras sucursales. En este sentido, el consumo promedio mensual fue de 406.233 Kwh/mes, aumentando en un 5 % frente al año anterior; sin embargo este aumento del consumo se debe a la ampliación de servicios habilitados, que para 2016 fue de 14 % en comparación al año 2015.

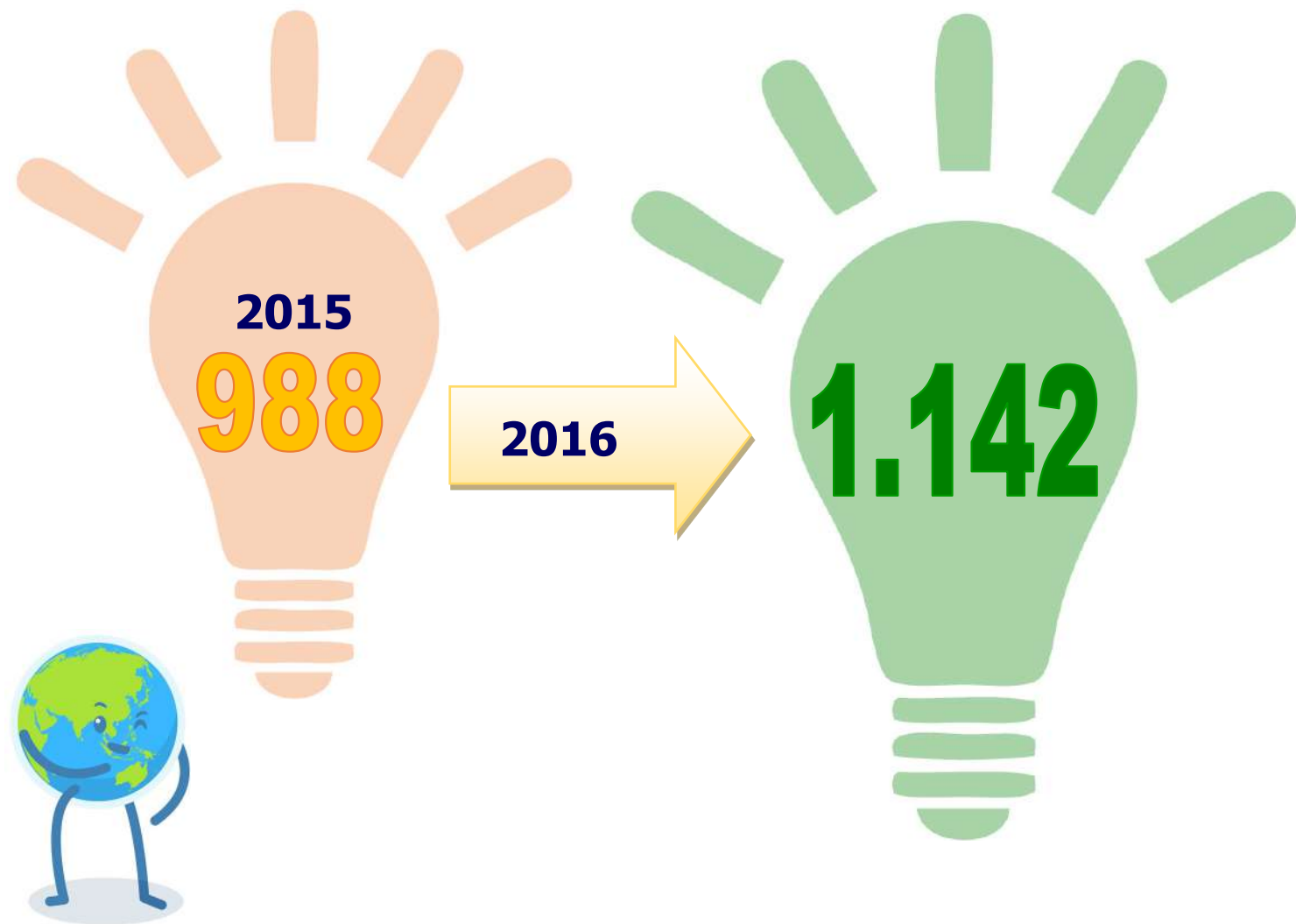
Este resultado demuestra que las acciones de responsabilidad con el medio ambiente han impactado positivamente en nuestros funcionarios y continuamos apostándole al consumo racional del recurso.



Resultados medio ambiente

Acciones de responsabilidad social con el **recurso eléctrico**:

Sustituimos 1.142 lámparas ahorradoras por tecnología LED en todas nuestras sucursales. Nuestro compromiso para el año 2017, es cambiar la totalidad de lámparas de nuestra institución.





Resultados medio ambiente

- Instalamos 30 sensores en todas nuestras sucursales y para el año 2017 iniciaremos en Neiva con la implementación del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas — RETIE, con el compromiso de dar cumplimiento al 100 % de lo establecido.
- Cambiamos 149 aires acondicionados convencionales a tecnología inverter ecológico; nuestro objetivo es lograr un ahorro del 60 % del consumo total de energía eléctrica en aires acondicionados.
- Instalamos 10 neveras panorámicas con instalación de controlador de temperatura; nuestro compromiso es continuar con este cambio en todas nuestras sucursales.



Resultados medio ambiente

Consumo del recurso hídrico


Dando cumplimiento a nuestro compromiso con el medio ambiente, durante el año 2016 nuestra institución realizó campañas y alternativas de ahorro con el objetivo de promover el uso eficiente del recurso hídrico, las cuales han generado gran impacto tanto en los colaboradores como en las familias. Es así que en el año 2016,

se obtuvo un resultado de consumo promedio mes de 7.823 M³, evidenciando una disminución del 1 % frente al año anterior, nuestro objetivo es continuar trabajando en la gestión del cuidado del recurso hídrico, para mantener un desarrollo sostenible y aumentar el nivel de excelencia de nuestra institución.


Acciones de responsabilidad social con el recurso hídrico:


2015 7.896 M³

2016 7.823 M³


 Sustitución de llaves y duchas convencionales por ahorradoras.

 Instalación de sanitarios ahorradores con sensores y fluxómetro.

 Mantenimiento preventivo cada seis meses a las baterías hidráulicas de la institución.

 Cambiamos **80** llaves y **35** duchas tradicionales por ahorradoras. Nuestro compromiso para el año 2017, es continuar con el cambio.



 Cambiamos **400** sanitarios convencionales por ahorradores. Nuestra meta para el año 2017, es realizar el recambio del 50 % de los sanitarios convencionales existentes en nuestra institución.

Resultados medio ambiente

Otras iniciativas ambientales

Fijamos calcomanías con ecotips de ahorro y uso eficiente de agua y energía en todas las unidades.

Publicamos vía Outlook, mensajes de impacto, que incentivan el ahorro de los recursos naturales.

Con el apoyo del programa paso realizamos rondas que permitan evidenciar acciones que van en contra del cuidado del medio ambiente.



Realizamos pedagógico, actividades de sensibilización al cliente interno y externo de nuestra institución. comparendo eco rondas diarias, y didácticas de

Publicamos videos y programamos fondos de escritorio en todos los computadores de la clínica, promoviendo el uso racional del agua y energía.

Nuevas prácticas ambientales

Adopción del parque longitudinal de Florencia

En cumplimiento a nuestro compromiso de responsabilidad social con el medio ambiente, fomentamos nuevas prácticas ambientales, una de estas fue el apadrinamiento del Parque Longitudinal de Florencia, trámite que se oficializó ante la Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Rural, en donde se reafirmó nuestro compromiso de sostenibilidad con el medio ambiente.

Durante el año 2016, realizamos varias jornadas de limpieza, siembra de árboles y mantenimiento del parque, en la que participaron voluntariamente los colaboradores de nuestra sucursal Florencia.



Comunidad

Gestión social





Somos una Institución Prestadora de Servicios de Salud, reconocida en el territorio nacional, por brindar siempre el mejor cuidado al usuario y su familia, basados en una atención humanizada, con calidad y calidez; tenemos como objetivo principal dar cumplimiento a nuestro compromiso de responsabilidad social con la comunidad, fomentado estrategias que permitan mejorar su calidad de vida.

Nuestra comunidad

Derechos y deberes de los usuarios:

La humanización de nuestros servicios es un pilar fundamental de la atención, y considerando su importancia, hemos establecido una declaración de derechos y deberes encaminada en garantizar la satisfacción de las necesidades del usuario y su familia con un enfoque de actitud de servicio, buen trato, responsabilidad y respeto centrado en el paciente, su familia y/o acompañante, sin olvidarnos de nuestros colaboradores.

RECIBIR



Un trato digno, amable y cordial por todos los colaboradores de la Clínica.



La mejor asistencia médica posible durante su estancia en nuestra institución.



Un manejo confidencial de su información y privacidad de la historia clínica.



Apoyo espiritual o moral.

CUMPLIR



Los horarios de las citas y procedimientos programados.



Las normas de la Clínica.



Con el pago oportuno de los servicios prestados, según corresponda.

ADMINISTRADOR

Difundimos la declaración de derechos y deberes de nuestros usuarios a todos los funcionarios de nuestra institución, independiente del tipo de contratación.



ASISTENTE

- Administra Paciente
- Agenda Consultas
- Adjunta Documentos
- Crea Presupuestos
- Registra Alarmas

Orientamos los procesos internos hacia un enfoque humanizado, direccionándolos hacia el cumplimiento de los derechos y deberes del usuario.



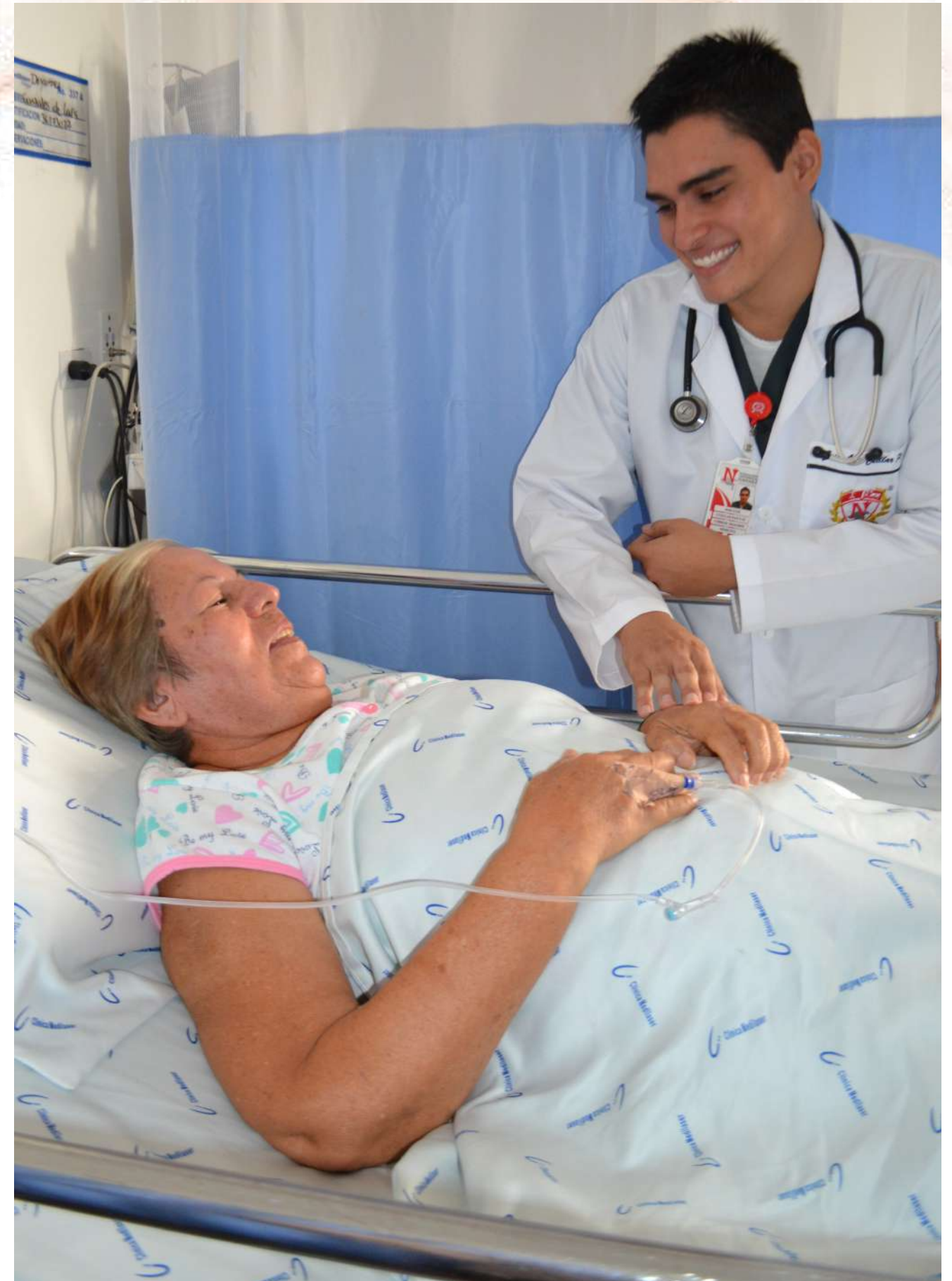
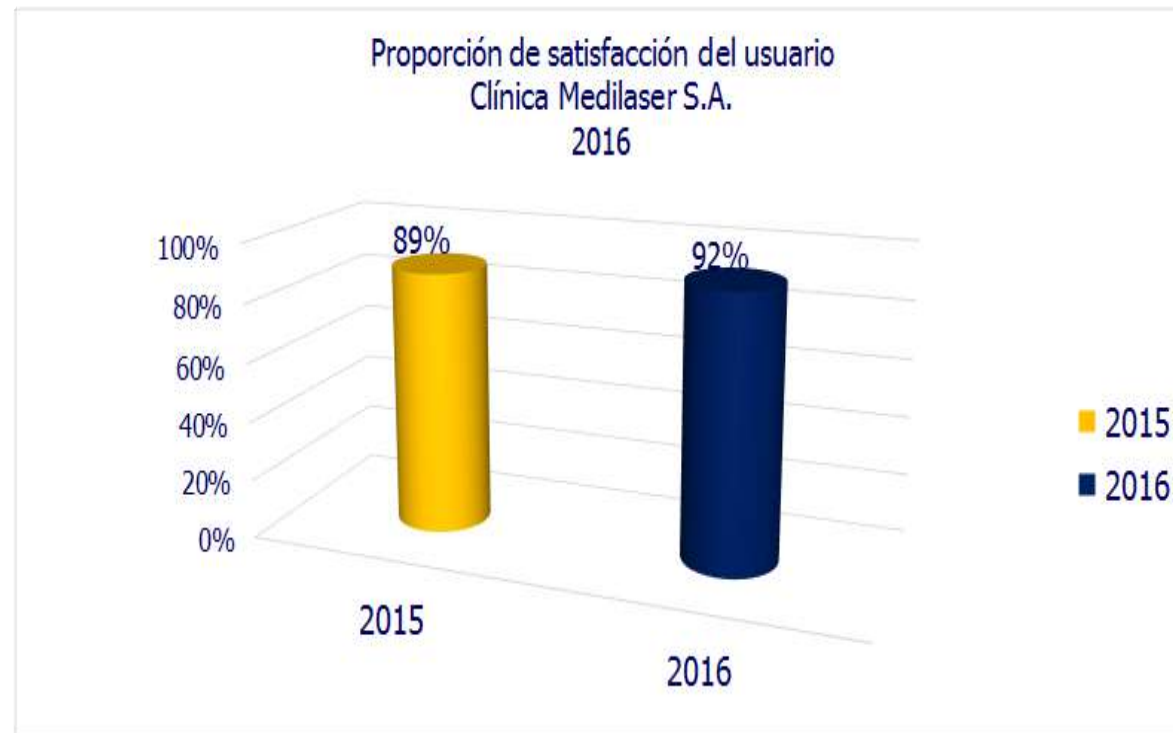
Desarrollamos actividades educativas y de difusión, que promueven el conocimiento de la declaración de derechos y deberes en los usuarios y comunidad en general.

Nuestra comunidad

Satisfacción de nuestros usuarios:

Para nosotros es importante conocer la opinión de nuestro cliente externo, por esta razón realizamos de manera mensual una encuesta en la que evaluamos su satisfacción. Es un gusto mostrar que durante el año 2016, la satisfacción del cliente externo fue del **92 %**, evidenciando un aumento de 3 % frente al año 2015 que quedó en 89 %.

Este resultado nos demuestra que estamos cumpliendo con los lineamientos constituidos en nuestra misión, creando una cultura de seguridad y humanización en la atención.



Procedimientos innovadores al servicio de nuestra comunidad

Procedimientos de alta complejidad:

Durante el año 2016, nuestra institución realizó:

46

Cirugías bariátricas por laparoscopia

4

Cirugías de epilepsia

318

Cirugías vascular periféricas de alta complejidad



Procedimientos innovadores al servicio de nuestra comunidad



Cirugía de cambio de válvula aortica mínimamente invasiva: en agosto de 2016, el cirujano cardiovascular Cristian Barbosa realizó un cambio de válvula aortica mínimamente invasivo, siendo este procedimiento el primero que se realiza en Departamento de Boyacá.



Colocación de stent divisor de flujo por vía endoarterial: en septiembre del año 2016, el neurocirujano Alejandro Felipe Rojas Marroquín realizó colocación de stent divisor de flujo por vía endoarterial, procedimiento con el que fuimos pioneros en el Departamento de Boyacá.



Cirugía Hepatobiliar: durante el año 2016 en nuestra sucursal Neiva los fellow en cirugía hepatobiliar Darío Perdomo y Luis Ramiro Núñez realizaron **16** cirugías hepatobiliares mayores, procedimientos únicos en la región del sur del país.



Ofrecemos a la comunidad nuevos servicios y tecnología

Apertura de la Unidad de Atención Inmediata –UAI en Neiva:

Pensando en el bienestar de nuestra comunidad, dimos apertura al servicio de consulta prioritaria denominado Unidad de Atención Inmediata en la ciudad de Neiva, centro de referencia que garantiza optimizar la atención, brindando agilidad, calidad y calidez. Además cuenta con equipos biomédicos de última tecnología, modernas y cómodas instalaciones que permiten brindar una atención rápida y segura. Durante el año 2016, tuvimos el gusto de atender más de **8.712** pacientes de consulta prioritaria.



Nuevo TAC Multicorte 128 detectores GE: al servicio de la comunidad boyacense

Cumplimiento con los lineamientos establecidos en nuestra visión, durante el año 2016 adquirimos el TAC multicorte, que permite diagnósticos a la vanguardia tecnológica con la que se puede valorar detalladamente el estado de las arterias coronarias de forma mínimamente invasiva, puesto al servicio de la comunidad boyacense.



Sentimos y brindamos la humanización

Política de humanización:

Brindar siempre una atención humanizada es uno de nuestros principales objetivos. Orientamos la humanización en el actuar diario de todos los trabajadores, hacia el servicio de los pacientes y su familia, ofreciendo una asistencia con calidez humana, trato amable, personalizado y de respeto hacia la confiabilidad y dignidad del individuo, basados en los derechos y deberes de los pacientes, que responda a sus necesidades y expectativas.

Política del silencio

Comprometidos con el bienestar de los usuarios, familiares y funcionarios, durante el 2016 nuestra institución promovió de manera mensual y lúdica la necesidad de velar por un ambiente en condiciones de silencio que favorezcan la adecuada recuperación de la salud de los pacientes, al garantizar tranquilidad, concentración, eficiencia laboral y estancia agradable. Gracias a la persistencia en la socialización de esta política, logramos generar un impacto significativo en cada una de las unidades de nuestra institución.



Sentimos y brindamos la humanización

Programas y actividades:

Esta imagen estás proyectando: realizamos actividades de sensibilización "Esta imagen estás proyectando", que tuvo como objetivo permitir la reflexión sobre los gestos que pese a ser involuntarios, generan diferentes interpretaciones entre quienes los perciben.

Ajuicia tu corazón: durante el año 2016 se implementó la estrategia *Ajuicia tu corazón*, con la que a través del análisis y la reflexión se sensibilizó sobre las necesidades el paciente como ser humano integral. En los ajucia se implementó la lúdica simulando que eran juicios orales cuyo resultado fue la adopción del Código Lila, manejo de duelo (capacitación a personal de línea de frente), acciones para prevención de caídas (dotación con elementos de seguridad como sillas, caminadores y sujetadores al área hospitalaria).

Tertulia médica: La Clínica Medilaser, implementó la estrategia de *tertulias médicas*, con el objetivo de realizar capacitaciones en diferentes temas transversales como Seguridad del paciente, Humanización en la atención, marco normativo en salud entre otros a los nuestros profesionales, a través de un ambiente agradable ambientado con un tema lúdico central logrando la asistencia de 176 médicos especialistas.



Sentimos y brindamos la humanización

Otras actividades de humanización

Celebración de cumpleaños de nuestros pacientes: Porque no solo ofrecemos alivio, sino que brindamos bienestar a nuestros pacientes, celebramos el cumpleaños número 100 del señor **Adolfo Villanueva** quien estuvo hospitalizado en nuestra sucursal Florencia.



Programas desarrollados para nuestra comunidad

Programa para la detección temprana del cáncer de cuello uterino:

Promovemos el cuidado de la salud y la prevención de las enfermedades a través del programa de detección temprana de cáncer de cuello uterino, interviniendo a mujeres entre 25 y 69 años o menores de 25 años de edad con vida sexual activa.

2015 7.800

2016 7.158

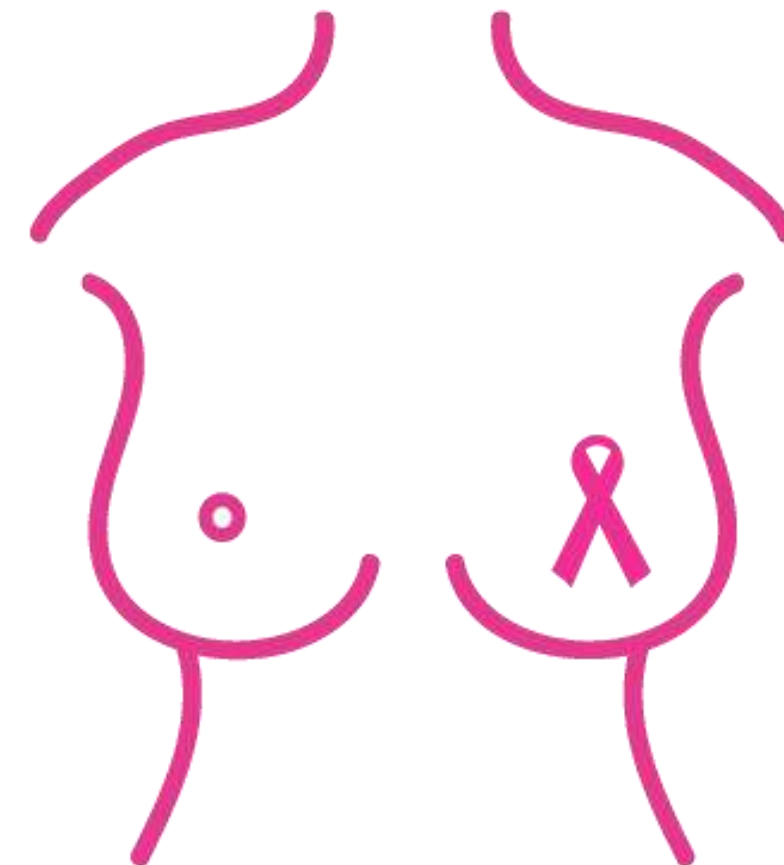


Programa para la detección temprana de cáncer de seno:

Con el objetivo de identificar oportunamente lesiones malignas en los senos, realizamos 1.434 mamografías en mujeres mayores de 50 años, lo que permitió detectar e intervenir tempranamente al 0.6 % de usuarias, que pese a padecer cáncer de mama tuvieron tratamiento oportuno.

2015 711

2016 1.434



Programas desarrollados para nuestra comunidad

Detección temprana de las alteraciones en el embarazo:

Nuestro programa de control prenatal se ha caracterizado por ser uno de los más sostenibles en nuestra institución, permitiendo brindar cobertura y atención oportuna a la población de gestantes según la normatividad vigente. Durante el año 2016, se obtuvo una cobertura del **89 %**, que impactó positivamente a las gestantes activas en el programa.

Desarrollamos la estrategia del curso psicoprofiláctico personalizado por los talleres didácticos, con acompañamiento de médico, psicólogo, nutricionista, fisioterapeuta y enfermera líder del programa, donde brindamos capacitación en:

- * Cambios anatómo-fisiológicos en el embarazo.
- * Alteraciones psicológicas normales en la gestación.
- * Ejercicios de estimulación intrauterina.
- * Importancia de la vacunación en la gestante y el menor.
- * Trabajo de parto y parto.
- * Ejercicios pélvicos pos parto.
- * Signos de alarma en el embarazo y en el pos parto.
- * Buena alimentación de la gestante y el menor.
- * Importancia de la lactancia materna exclusiva los primeros 6 meses de vida.
- * Relaxaciones profundas con meditación guiada,
- * Métodos anticonceptivos indicados en el pos parto.
- * Cuidados y ejercicios en el puerperio.

Cobertura del

89 %



Detección temprana de las alteraciones del crecimiento y desarrollo en el menor de 10 años:

A través de nuestro programa de detección temprana de las alteraciones del crecimiento y desarrollo, brindamos cobertura del **65,3 %** de la población objeto, en consulta de crecimiento y desarrollo, permitiendo prevenir afectaciones en el crecimiento y desarrollo del menor.

2015 60 %

2016 65,3 %

Atención en planificación familiar a hombres y mujeres en edad fértil:

Con el fin de garantizar los derechos sexuales y reproductivos a hombres y mujeres en edad fértil, brindamos asesorías en planificación familiar; durante el año 2016, se realizaron un total de **2.967** consultas.

2015 2.294

2016 2.967

Programa inmunizaciones:

Realizamos 4 jornadas de vacunación: Niños menores de 6 años, mujeres en edad fértil, gestantes y adultos mayores de 50 años: aplicamos en total **426 vacunas**.

2015 123

2016 426

Programas desarrollados para nuestra comunidad

Programa riesgo cardiovascular

A través de nuestro programa, buscamos la prevención y control de las complicaciones derivadas de las enfermedades cardiovasculares, mejorando la calidad de vida de los usuarios. Nuestras jornadas educativas buscan crear conciencia sobre la importancia de acudir a los controles periódicos programados.

Durante el año 2016, contamos con una cobertura de **7.228** pacientes de los cuales 2.578 (36 %) corresponden a nefroprotección, 2.838 (39 %) de hipertensión y 1812 (25 %) diabéticos.

2015 **6.896**

2016

7.228
pacientes atendidos

Programa de Diabetes

Con el objetivo de concientizar y educar a personas diabéticas, familiares, profesionales de la salud y comunidad en general acerca de la importancia que tiene el oportuno diagnóstico y control adecuado de esta enfermedad, nuestra institución desarrolla el programa de diabetes; el 14 de noviembre conmemoramos el **Día Mundial contra la Diabetes** que para la ocasión se contó con la asistencia de más de 250 personas a quienes se les realizaron actividades de promoción y prevención de esta enfermedad:

- * Toma de glucómetrias.
- * Entrega de folletos educativos.
- * Charla educativas.
- * Entrega de muestras médicas de endulzantes saludables.
- * Vacunación contra la influenza.



Otras actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad

Conmemoración día del adulto mayor y pensionado, durante el evento se realizaron:

- * Consultas de adulto mayor con médico general.
- * Charla educativa: "Estilos de vida saludables".
- * Actividad educativa de salud oral.
- * Sesión de actividad física.
- * Entrega de folletos sobre actividad física y prevención de diabetes.
- * Vacunación para adultos.
- * Medición de la agudeza visual.
- * Asignación de citas a los programas de PyP según las necesidades identificadas en cada usuario.
- * Actividades lúdicas y de salud mental.

Conmemoración día mundial de la hipertensión arterial, durante el evento se realizó:

- * Tamizaje de presión arterial.
- * Cálculo de índice de masa corporal (peso y talla).
- * Entrega de folletos sobre la actividad física.
- * Entrega de rompecabezas a la población infantil.
- * Actividades lúdicas, con el fin de estimular la importancia de adoptar desde temprana edad hábitos saludables.

Conmemoración del Día Mundial de la Salud:

- * Tamizaje de detección de sobrepeso y riesgo cardiovascular.
- * Toma de glucometrías.
- * Entrega de folletos educativos.
- * Entrega de material de prevención de suicidio.

Celebración del Día Mundial de Corazón:

Sensibilizamos a la comunidad del departamento de Boyacá, sobre los factores de riesgo y hábitos saludables para la prevención de enfermedades cardiovasculares, en esta jornada realizamos:

- * Caminata por las principales calles de Tunja.
- * Jornada de toma de presión arterial.
- * Charla educativa: factores de riesgo cardiovascular.
- * Jornada de aeróbicos.

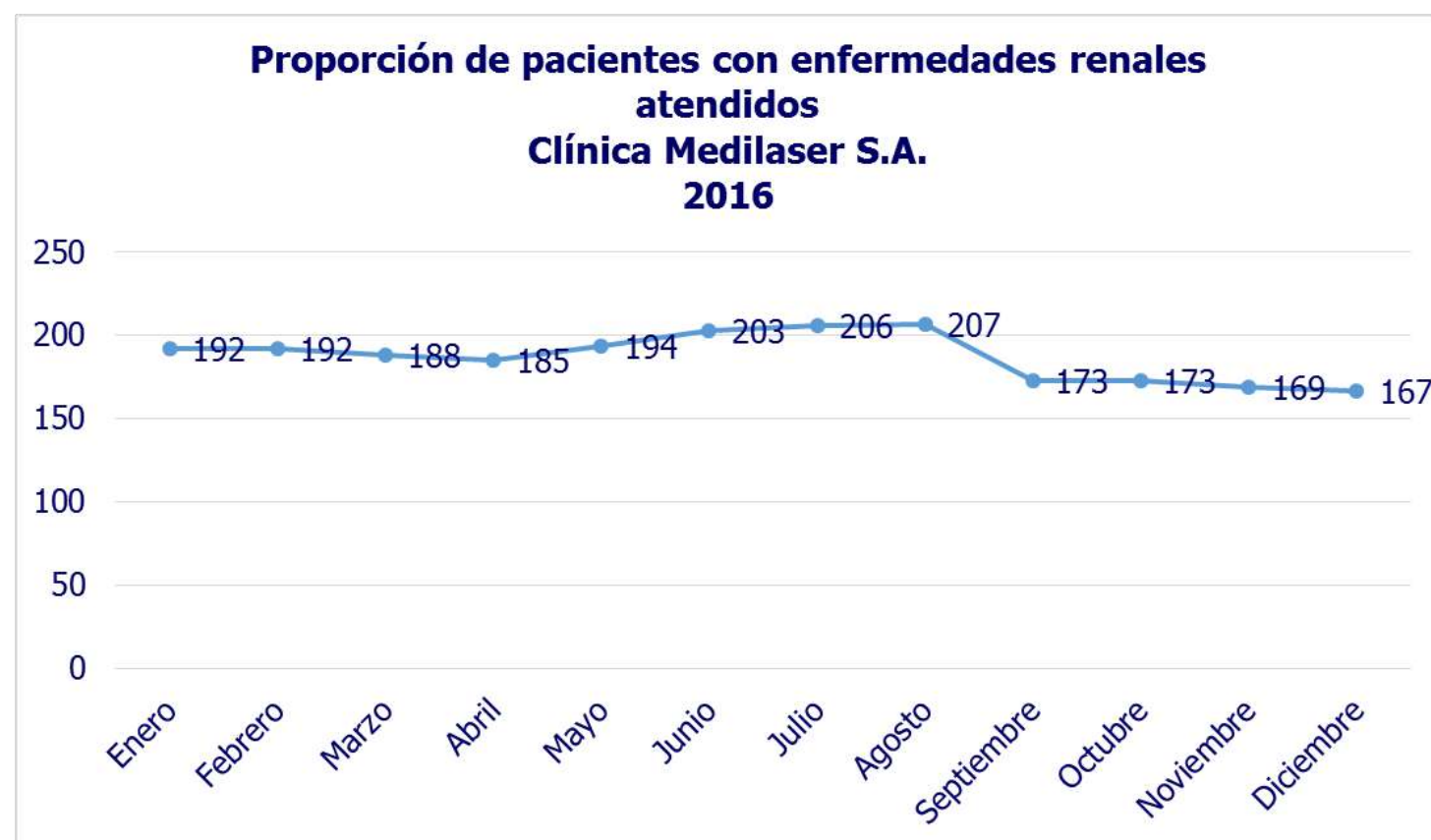


Continuamos nuestro compromiso social

Programa de bienestar del paciente renal:

Realizamos actividades de esparcimiento que permitan brindar un trato cálido y humano, y sean coadyuvantes en la aceptación de las vivencias de la enfermedad renal a los usuarios con diagnóstico de esta enfermedad.

Estas actividades permiten al paciente tener una mayor adherencia al tratamiento médico y afiance los vínculos relacionales y afectivos entre compañeros de terapia y el personal asistencial.



Durante 2016 atendimos en promedio mensual a 187 pacientes con enfermedades renales.

Programa de gestión social:

Llevamos alegría a niños y niñas del barrio vecino Idema de la ciudad de Florencia, médicos, enfermeros, auxiliares y personal del área administrativa se encargaron de entregar los regalos. A su vez la comunidad agradeció por el gesto de solidaridad de la institución y resaltó el compromiso con la salud de los habitantes.





Fomentamos la solidaridad, el compromiso y el bienestar social, aportando desarrollo sostenible en las zonas de nuestra operación, fortalecimiento al sector social y a las comunidades.

Continuamos nuestro compromiso social

Programa universo de sueños:

Desde hace 10 años apadrinamos a hijos de madres cabeza de hogar y de escasos recursos económicos; para el año 2016, contamos con 30 niños, a quienes les entregamos útiles escolares, uniformes, zapatos y otros elementos que le permitan tener acceso y desarrollo a la educación media y superior, mejorando de esta manera su calidad de vida.

2015 23

2016 30

Programa de madres lactantes:

Fomentamos la estimulación de la producción de leche materna, entregando diariamente refrigerios a las madres de niños y niñas de la Uci neonatal y pediátrica; durante el año 2016, entregamos 1.970 refrigerios.

2015 2.130

2016 1.970



Continuamos nuestro compromiso social

Programa de apoyo espiritual:

Brindamos apoyo espiritual a los pacientes hospitalizados de nuestra institución, a través de visitas realizadas por el sacerdote y las damas voluntarias de la Fundación.

Apoyo a pacientes hospitalizados en nuestra institución:

Realizamos donaciones de alimentos, ropa, cobijas, elementos de aseo, pañales, entre otros, a los niños y adultos hospitalizados de escasos recursos económicos o en situación de vulnerabilidad. Durante el año 2016, realizamos 7.772 donaciones.

2015 806

2016 7.772



Apoyo a pacientes hospitalizados en otras instituciones:

Ofrecemos vivienda a pacientes de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario y la Unidad Oncológica Surcolombiana de y a su acompañante, provenientes de otras ciudades o municipios. Durante el año 2016, brindamos más de 70 días de hospedaje a los pacientes y su familia.



Continuamos nuestro compromiso social

Centro de Desarrollo Infantil:

Fomentamos el desarrollo integral de los hijos e hijas de nuestros colaboradores, brindando educación inicial a menores de 1 a 3 años de edad, sin ningún costo. Para el año 2016, contamos con 20 niños, que se benefician con las jornadas de educación, cuidados y diversión.

2015

23

2016

20



Estudia y gana

Promovemos la educación superior entregando becas a jóvenes con un nivel superior en las pruebas Saber Pro 11º; durante el 2016, otorgamos cinco becas universitarias del 100 % para la realización de pregrados en la Fundación Universitaria Navarra –Uninavarra, en las carreras de: ingeniería industrial e ingeniería ambiental.

2015

2 becas del 100 %
3 becas del 90 %

2016 4 Becas del
100 %



Fomentamos la comunicación con la comunidad

Somos una institución que brinda información objetiva y confiable, dando a conocer a las comunidades que habitan en las zonas de nuestra operación, los servicios de alta calidad y humanizados que ofrecemos. Además de dar a conocer información, sobre nuestra institución, de interés para la sociedad, contribuimos con la política institucional de responsabilidad social.

También realizamos publicaciones en los diferentes medios nacionales, anunciando el éxito de cada procedimiento realizado e impacto que generamos en el país.

Boyacá 7 días –El Tiempo “Especial en Medicina en Boyacá”: se realiza el 14 de octubre de 2016, dando a conocer a la comunidad, los servicios que ofrece Clínica Medilaser S.A -Sucursal Tunja, especialmente los aportes en salud en beneficio del tratamiento de enfermedades y progreso de la región.

El Tiempo, “Cirugía de Tunja fue pionera en Latinoamérica”: en septiembre realizamos la colocación de stent divisor de flujo por vía endoarterial, procedimiento realizado por el neurocirujano Alejandro Felipe Rojas Marroquín.

Revista semana –Edición especial “Neiva, el centro del sur”: Con la presencia de destacadas personalidades de la región, se realizó el lanzamiento de la edición especial de Revista Semana “Neiva, el centro del sur” en la que se aprecian aspectos relevantes del desarrollo agrícola, piscícola, económico y cultural del departamento, y el reto que genera el posconflicto en un territorio marcado por la violencia. Cabe resaltar que nuestra institución, participó en la edición de la revista con el editorial **“A la vanguardia”**, en el que se destaca el impacto que intervenciones de alta complejidad generan en la comunidad, razón por la cual nuestra institución es líder.



Fomentamos la comunicación con la comunidad

Revista calidad, equidad y promoción de la salud "En Clínica Medilaser S.A., cirugía de epilepsia: una alternativa para superar la enfermedad": se publica editorial en la que se destacan los resultados de las intervenciones quirúrgicas realizadas por los neurólogos Malena Grillo Ardila y Jorge Alberto Angarita Díaz.

Diario La Nación, "Se realizan cirugías cardiovasculares mínimamente invasivas": en mayo de 2016 se presenta el caso del señor Gentil Chávarro a quien el hemodinamista César Enrique Cuéllar le realizó cierre percutáneo de auriculilla, siendo este el primer procedimiento de esa categoría realizado en la región.

Diario La Nación "Sala de paz, humanización del servicio": el 31 de julio de 2016 se publicó información sobre la alianza de Clínica Medilaser S.A. con Funeraria Los Olivos, para garantizar que el momento de duelo por la pérdida de seres queridos cuente con el espacio adecuado para la realización del acercamiento en el que se despidan del familiar.

Diario La Nación "Cirugía de epilepsia, una alternativa para superar la enfermedad": se socializó uno de los casos exitosos de cirugía de epilepsia realizada en Clínica Medilaser S.A. – sucursal Neiva, única institución del surcolombiano que realiza este tipo de procedimientos.



Diario La Nación "Clínica Medilaser S.A. pone al servicio su Unidad de Atención Inmediata": el 27 de septiembre de 2016 se anuncia la apertura del servicio innovador y único en la región surcolombiana.

Diario La Nación "En Clínica Medilaser S.A. se realizan procedimientos quirúrgicos de alta complejidad a pacientes con enfermedades hepáticas": con la disponibilidad exclusiva de los únicos fellow en cirugía hepatobiliar Darío Perdomo y Luis Ramiro Nuñez del Huila, la sucursal Neiva presenta no solo a un sólido equipo de subespecialistas sino que exalta la loable labor que realiza al servicio de los habitantes de toda la región.

Diario La Nación "Equipo de corazón de Clínica Medilaser S.A. a la vanguardia en tratamientos de las enfermedades cardiovasculares": publicada el 15 de noviembre de 2016, presentamos al equipo de subespecialistas y especialistas que conforman el equipo de corazón de sucursal Neiva, destacando su vocación, formación académica y experiencia al servicio de las familias.

«Todo es posible cuando estás rodeado de personas que comparten un compromiso apasionado en torno a un propósito común».

Howard Schultz



Medilaser®
Clínica