

Informe de Responsabilidad Social Empresarial Clínica Medilaser S.A. 2.017



Acerca de este informe...

2.017 fue un año con muchos desafíos sociales, económicos, culturales y políticos para el país, algunos de ellos enmarcaron el devenir histórico con hitos relacionados con imaginarios colectivos alrededor del conflicto armado; por otro lado, la naturaleza fue protagonista por eventos de alto impacto como avalanchas, sequías, derrumbes y sismos, efecto del cambio climático; en cuanto al sistema de salud, continúan los intentos por ampliar la cobertura y mejorar al grado excelencia los procesos de atención generándoles como promesa de valor el cumplimiento de estándares nacionales y humanización de los servicios.

En este contexto, Clínica Medilaser S.A. no pudo tener mayor compromiso sino el de contribuir con la mitigación de dichas problemáticas, desarrollando propuestas y acciones sólidas, concretas y responsables desde la alta dirección, logrando integrar los tres grupos de interés: cliente interno, medio ambiente y comunidad, pues más que una serie de actos filantrópicos, se evidencia el interés de aportar al progreso sustentable y a la construcción de nación con base en una cultura equitativa, incluyente, ética y transparente.

Es así, que la organización presenta los resultados de la gestión realizada durante el año 2.017, un amplio recorrido con datos que apartan cualquier indicio de ambigüedad y plantea retos que le permiten cooperar en coherencia con los Objetivos de Desarrollo del Milenio desde el Modelo de Responsabilidad Social Empresarial consistente y pertinente.

Por: Angélica Tatiana Andrade Quimbaya

Equipo directivo

PRESIDENTE EJECUTIVO

Dr. José Eugenio Carrera Quintana

VICEPRESIDENCIAS

Vicepresidencia de Talento Humano

Dra. Doris Janeth González Clavijo

Vicepresidencia Financiera

Dr. Javier Andrés Vanegas Casadiego

Vicepresidencia Administrativa

Dra. Maribel Prieto

DIRECCIONES NACIONALES

Dirección Nacional Jurídica

Dra. María Carolina Suárez Andrade

Dirección Nacional de Convenios Especiales

Dr. Mario Andrés Suaza Vallejo

Dirección nacional de educación médica continuada e investigación

Dr. Juan Pablo López Rebellón

Dirección nacional comercial y de cartera

Dra. María del Carmen Cardona Bolívar

Dirección nacional de auditoría y glosas

Dr. Carlos Andrés Trujillo Paredes

EQUIPO EDITORIAL

Coordinación Editorial

Angélica Tatiana Andrade Quimbaya

Estructura

Angélica Tatiana Andrade Quimbaya

Equipos directivos de nuestras sucursales

Sucursal Florencia

Gerencia

Dra. Argenis Garavito Arévalo

Dirección Médica

Dr. Evaristo Cano Ramírez

Dirección Administrativa

Dra. Erlían Avirama Sabogal

Dirección Financiera

Dr. Jorge Eliécer Morales Gasca

Dirección de Talento Humano

Dra. Maredy Patricia Bolaño Rojas

Dirección de TIC

Ing. Lorena Andrea López Camacho

Dirección de Garantía de la Calidad

Enf. Dorys Enith Almario Estrada

Sucursal Neiva

Gerencia

Dra. Patricia Pérez Arenas

Dirección Médica

Dr. Juan Diego Fierro Oliveros

Dirección Administrativa

Dr. Andrea del Pilar Alfonso Cuéllar

Dirección Financiera

Dra. Alberto Díaz Medina

Dirección de TIC

Ing. Katherine Cleves Astudillo

Dirección de Talento Humano
Dr. Julián Andrés Rojas Cano

Dirección de Garantía de la Calidad
Enf. Anyi Lorena Osso Losada

Sucursal Tunja

Gerencia
Dr. Miguel Antonio Buitrago Neira

Dirección Administrativa
Ing. Martha Eulalia Yepes Casanova

Dirección Médica
Dra. Viviana Inés Méndez Fandiño

Dirección Financiera
Dr. Deiler Esmic Córdoba Díaz

Dirección de Talento Humano
Dra. Lizeth Ximena Castañeda Celeita

Dirección de TIC
Ing. Jhon Alexander Reyes Cely

Dirección de Garantía de la Calidad
Dra. Yolvi Amileth Rodríguez Navas

Sede Pitalito (UCI adultos)

Gerencia
Dra. Olga Lucía Fierro Rodríguez



Gobierno corporativo

Nuestro gobierno corporativo basa su funcionalidad en principios éticos y morales cuyos lineamientos fomentan una cultura de prácticas eficientes, justas, humanizadas, honestas y transparentes que se evidencian en el cumplimiento de los compromisos adquiridos con cada grupo de interés y la confianza generada en el entorno.

En este sentido, la estructura está constituida por:

- Órganos de dirección:
Asamblea general de accionistas.

- Órganos de administración:
Junta directiva.
Vicepresidencias.
Dirección nacional.
Representación legal.
Gerencias de sucursales.
Directivos de cada sucursal.

- Recurso humano:
Colaboradores de la organización.

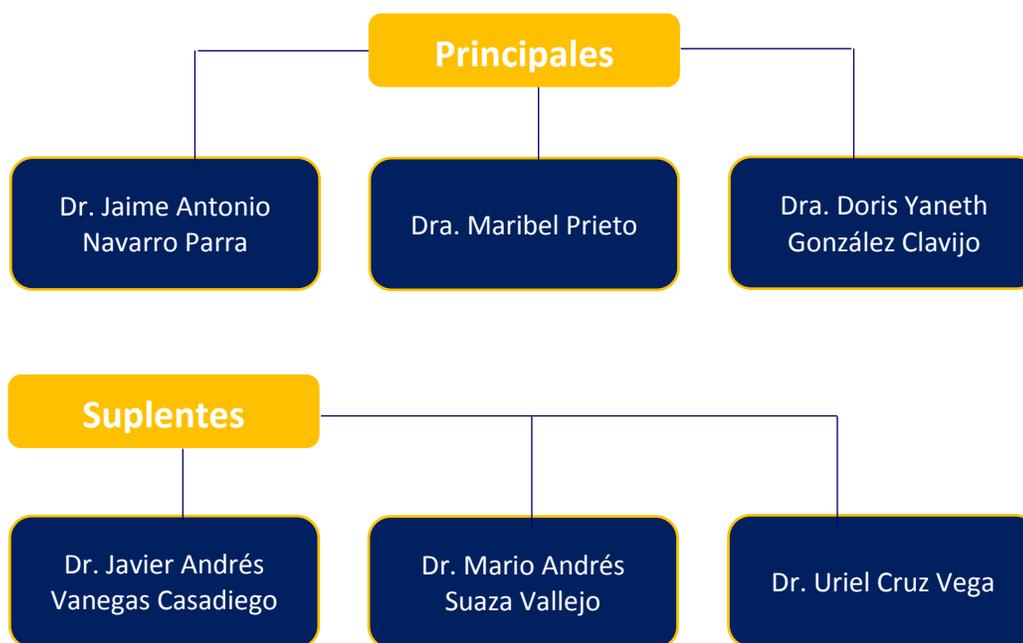


Junta directiva

Es el principal órgano administrativo y es responsable de las obligaciones y compromisos legales y éticos que se derivan de los impactos que la actividad de la organización produce en los ámbitos social y laboral.

La forma de gestionar la organización es a través de la interacción y relación armónica con los grupos de interés dando respuesta a las expectativas financieras, sociales y ambientales, contribuyendo con el desarrollo sostenible en el marco del sistema de la seguridad social en salud en el país.

Este órgano administrativo está integrado por tres miembros principales y tres suplentes, quienes son elegidos por la Asamblea General de Accionistas.



Amplia cobertura en el territorio nacional



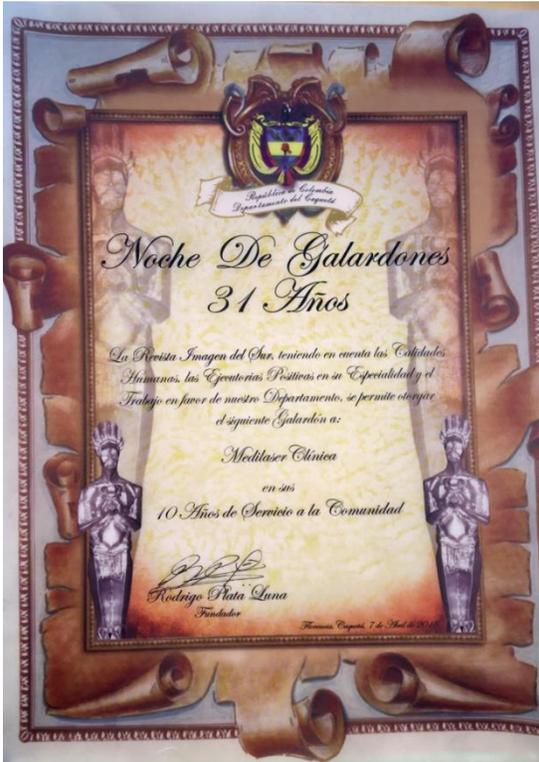
Cifras clave 2017 a nivel nacional



“No solo cuidamos la salud de nuestros pacientes, también damos tranquilidad a los corazones de sus familias.”



Reconocimientos



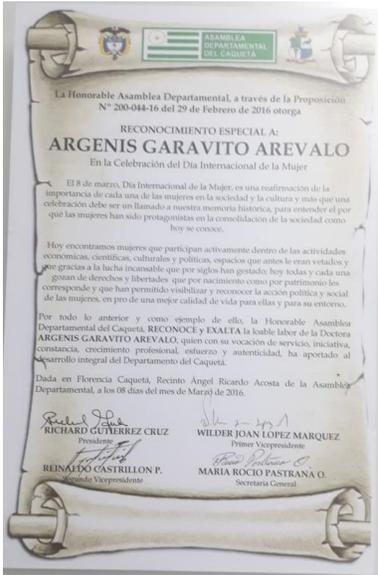
Nuestra Sucursal Florencia recibió reconocimiento por parte de Galardones Especiales, que exalta el trabajo y esfuerzo durante diez años de existencia y el aporte que diariamente realizamos al progreso, desarrollo y paz de la región.

Durante el tradicional evento Noche de Galardones, en su versión número 31, se destacaron a personas, empresas, gremios y organizaciones de Caquetá que durante 2017 han contribuido con la construcción de nación, dejando en alto el nombre del departamento.



El 18 de septiembre de 2017, recibimos reconocimiento del doctor Gerardo Antonio Castrillón Artunduaga, rector de Universidad de la Amazonía, quien exalta la calidad superior de los servicios ofrecidos, la calidez, formación y experiencia de nuestros colaboradores.

Reconocimientos



La doctora Argenis Garavito Arévalo, gerente de nuestra Clínica Medilaser S.A. Sucursal Florencia recibió reconocimiento especial otorgado por la Asamblea Departamental a través de Proposición N° 200 -044-16, por su loable labor, constancia, crecimiento profesional, esfuerzo y autenticidad como aporte al desarrollo integral del departamento del Caquetá.

Coreguaje de grado oro

A través del **Decreto 000700** del 17 de julio de 2017, la Gobernación de Caquetá otorgó el reconocimiento a nuestra Clínica Medilaser S.A. Sucursal Florencia:

Artículo primero: *Exaltar y reconocer con la máxima distinción del departamento "coreguaje de oro" a la Clínica Medilaser S.A. en sus 10 años de labor en el departamento del Caquetá.*

Artículo segundo: *Otorgar en nota de estilo la presente condecoración, que se entrega a Clínica Medilaser y en representación al doctor Jaime Antonio Navarro Parra, por su constancia y compromiso con la salud de los caqueteños.*

Artículo tercer: *El presente Decreto rige a partir de la fecha de su expedición y se hace entrega en ceremonia especial, en el acto de conmemoración que se realiza en el auditorio de la Cámara de Comercio de Florencia.*



Reconocimientos



El 30 de marzo de 2017, el doctor **Santiago Emilio Campbell Silva** de nuestra sucursal Florencia, recibió reconocimiento como **Fellow en Medicina Interna** por parte de la Asociación Americana de Médicos (Fellow American College of Physicians –FACP).

Sucursal Neiva, una institución Opita de Corazón



La Corporación Autónoma del Alto Magdalena –CAM- reconoció el compromiso y arduo trabajo de nuestra Clínica Medilaser S.A. Sucursal Neiva al liderar que promuevan y contribuyan con el desarrollo sostenible del Huila.

Reconocimientos

República de Colombia
Departamento de Nariño
Municipio de Santacruz
NIT 896019685-9

RESOLUCION No. 200
(Abril 06 del 2017)

POR LA CUAL SE HACE UN RECONOCIMIENTO PUBLICO

EL ALCALDE DEL MUNICIPIO DE SANTACRUZ – NARIÑO,

En uso de sus atribuciones establecidas en la Constitución Nacional, artículo 315 numerales 1, 3, artículo ----- Ibídem, en la Ley 136 de 1994, artículo 91, modificado por el artículo 29 de la Ley 1551 del 2012, Ley 715 del 2001, y demás normas concordantes y complementarias y;

CONSIDERANDO:

- Que en los lamentables y tristes hechos acontecidos en el Municipio de Mocoa del Departamento del Putumayo, resultado gravemente afectado en su salud el Joven NIXON CAMILO GARCIA DIAZ, identificado con C.C No 1124961391 de Mocoa, cuyos padres son del resguardo Indígena del Sande del pueblo AWA, del Municipio de Santacruz Nariño.
- Que dado el grave estado de la salud del Joven NIXON CAMILO GARCIA DIAZ, fue remitido a la Clínica MEDILASER de la ciudad de Neiva, clínica en la cual desde su ingreso fue atendido con altos estándares de calidad, ética, responsabilidad, compromiso y respeto, tanto por el personal médico como asistencial, quienes no escatimaron esfuerzos y voluntad de trabajo.
- Que cuando las entidades de salud prestan el servicio con eficacia, eficiencia y oportunidad, son dignas y merecedoras de reconocimiento público, por cuanto la atención en esas condiciones son verdadera garantía de los derechos fundamentales a la vida, salud, e integridad física.
- Que la excelente atención de la salud prestada por la ENTIDAD CLINICA MEDILASER, de la ciudad de Neiva, Departamento del Huila, a más de restablecer y estabilizar la salud, se constituye en una voz de aliento y esperanza para los beneficiarios de sus servicios.
- Que es deber del Ejecutivo Municipal exaltar y reconocer públicamente la función de todas aquellas entidades y personas adscrito a las mismas, que

Palacio Municipal - Parque Cristo Rey
Teléfono: 8185213; Correo electrónico: contactenos@santacruz-nariño.gov.co
Santacruz - Nariño

República de Colombia
Departamento de Nariño
Municipio de Santacruz
NIT 896019685-9

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Exaltar y reconocer públicamente la trayectoria, el trabajo ejecutado y la atención de la salud brindada en la CLINICA MEDILASER, de la ciudad de Neiva, a todos los damnificados de los hechos ocurridos en la ciudad de Mocoa, y a todo su personal administrativo, médico y asistencial, dado el excelente desempeño de sus funciones e identificación con los objetivos de las entidades prestadoras del servicio de salud.

ARTÍCULO SEGUNDO: Colocar la ENTIDAD DE SALUD CLINICA MEDILASER, como ejemplo y referente en la prestación del servicio público de salud.

ARTÍCULO TERCERO: Entregar la ENTIDAD DE SALUD CLINICA MEDILASER, a través de su Gerente, el presente Acto Administrativo, el cual se transcribirá en nota de estilo, copia del cual se remitirá al Ministerio de Protección Social y a la Gobernación del Departamento del Huila.

ARTÍCULO CUARTO: la presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

PUBLIQUESE Y CUMPLASE

Dado en el Despacho de la Alcaldía del Municipio de Santacruz Nariño, a los seis (6) días del mes de abril del dos mil diecisiete (2017).


JOSE ALIRIO ZAMBRANO LOPEZ
Alcalde Municipal.

Palacio Municipal - Parque Cristo Rey
Teléfono: 8185213; Correo electrónico: contactenos@santacruz-nariño.gov.co
Santacruz - Nariño

Mediante Resolución 200 del 06 de abril de 2017, la Alcaldía de Santacruz – Nariño resolvió:

Artículo primero: *Exaltar y reconocer públicamente la trayectoria, el trabajo ejecutado y la atención de la salud brindada en Clínica Medilaser S.A. de Neiva, a todos los damnificados de los hechos ocurridos en Mocoa –Putumayo, y a todo su personal administrativo, médico y asistencial, dado el excelente desempeño de sus funciones e identificación con los objetivos de las entidades prestadoras del servicio de salud.*

Artículo segundo: *Colocar la entidad de salud Clínica Medilaser S.A., como ejemplo referente en la prestación del servicio público de salud.*

Artículo tercero: *Entregar a la entidad de salud Clínica Medilaser S.A. el presente acto administrativo, el cual se transcribirá en nota de estilo, copia del cual se remitirá al Ministerio de Protección Social y a la Gobernación del Departamento del Huila.*

Trabajamos cada día para brindar una atención segura, oportuna y humanizada



Cardiología no invasiva adultos y pediátrica



Cirugía cardiovascular adultos



Cirugía general adultos y pediátrica



Cirugía laparoscópica adultos y pediátrica



Cirugía vascular periférica



Ginecología



Hemodinamia adultos y pediátrica



Hospitalización adultos y pediátrica



Laboratorio



Neurocirugía



Radiología intervencionista



Cirugía cardiovascular pediátrica



Resonancia magnética nuclear



Tomografía axial computarizada



UCI adultos general



UCI cardiovascular



UCI intermedia



UCI neonatal



UCI pediátrica



UCI quirúrgica



Unidad de Atención Inmediata



Unidad renal



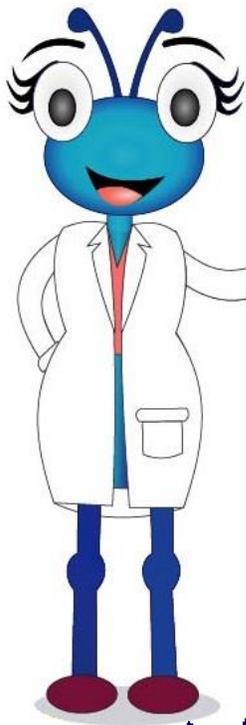
Urgencias



Consulta externa general y especializada

Nuestra filosofía corporativa

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.

Visión:

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

Seguridad en la atención

Aprendizaje y crecimiento

Actitud de servicio

Valores corporativos

Trabajo en equipo

Integridad

Responsabilidad social

Modelo de atención

Comprometida en garantizar una atención segura durante todo el proceso de atención, Clínica Medilaser S.A. cuenta con un modelo integral centrado en el paciente y su familia, que busca garantizar el acceso oportuno, seguro y pertinente, basándose en el cumplimiento de altos estándares de calidad, confiabilidad y humanización.



En coherencia con nuestra misión, visión y valores corporativos, los objetivos estratégicos direccionan el cumplimiento de las metas, mejora de las actividades y rendimiento de la organización a alcanzar en el horizonte planteado.

Resultados financieros

Garantizar sostenibilidad financiera

Cliente mercado

Elevar la participación del mercado

Elevar la satisfacción de los pacientes y clientes corporativos

Elevar la eficacia de la atención

Alcanzar altos niveles de seguridad

Procesos internos

Mejorar la comunicación organizacional

Mejorar la oportunidad de los servicios

Mejorar la pertinencia y continuidad de la atención

Mejorar la eficacia y la productividad de los procesos

Crecimiento y aprendizaje

Contar con instalaciones seguras y dignas

Elevar la competencia y motivación del personal

Disponer de información confiable

Disponer de tecnología biomédica segura





“Hoy más que nunca, la vida debe caracterizarse por un sentido de responsabilidad universal, no solo entre naciones y entre humanos, sino entre humanos y cualquier otra forma de vida”

Dalai Lama

Propendemos diariamente por un comportamiento ético que genere desarrollo social y económico, además del compromiso con la calidad de vida de los funcionarios y sus familias, nuestros usuarios, proveedores y la protección y conservación del medio ambiente.



“Ser sustentable no es solo cuidar el medio ambiente, sino ser socialmente justo, responsable con los ecosistemas y con todas las formas de vida”.

Cecilia Goya de Riviello



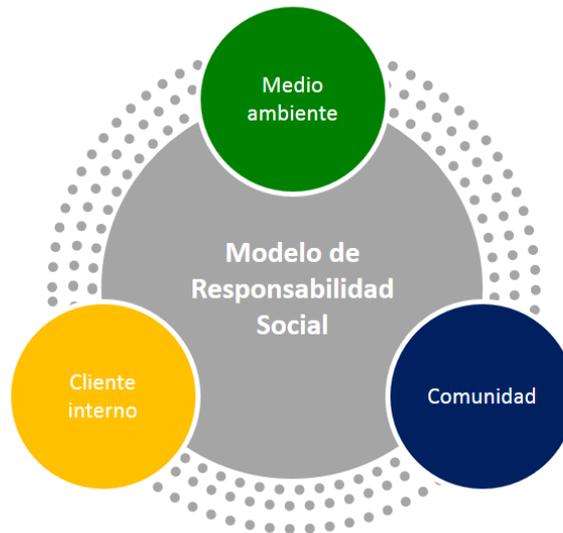
Nuestro modelo de Responsabilidad Social Empresarial

Basamos los principios de nuestro modelo de responsabilidad social en tres ejes que responden a la identificación, análisis y cruce estratégico de cada elemento de valor contenido en la plataforma estratégica y los objetivos organizacionales.

Conforme a lo mencionado, planeamos, desarrollamos, implementamos y medimos el impacto de programas sociales y ambientales que repercuten en la calidad de vida, credibilidad y confianza de cada grupo de interés.

- ✓ Uso eficiente de los recursos naturales.
- ✓ Manejo integral de los residuos sólidos.

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



- ✓ Seguridad en la atención.
- ✓ Humanización en la atención.



Mecanismos de comunicación con nuestros grupos de interés:

1. Usuario y su familia:

- Encuestas de satisfacción.
- Informe de quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias.
- Monitoreo de opinión en redes sociales.
- Canal institucional.

2. Cliente interno:

- Comité de convivencial laboral.
- Encuestas sobre clima y cultura organizacional.
- Intranet –SharePoint.
- Fondo de escritorio.
- Café con el gerente.
- Tertulias médicas.
- Comité de comunicación y relaciones laborales.
- HelpDesk.

3. Comunidad:

- Medios de comunicación.
- Eventos de proyección a la comunidad.
- Asociación de usuarios.
- Página web.
- Redes sociales.

4. Ambiente:

- Informe de consumo de recursos.
- Retroalimentación de los Entes Externos.

5. Proveedores:

- Interventoría de contratos de proveedores significativos.
- Plataforma bionexo.
- Reuniones de seguimiento.

Gestión del cliente interno

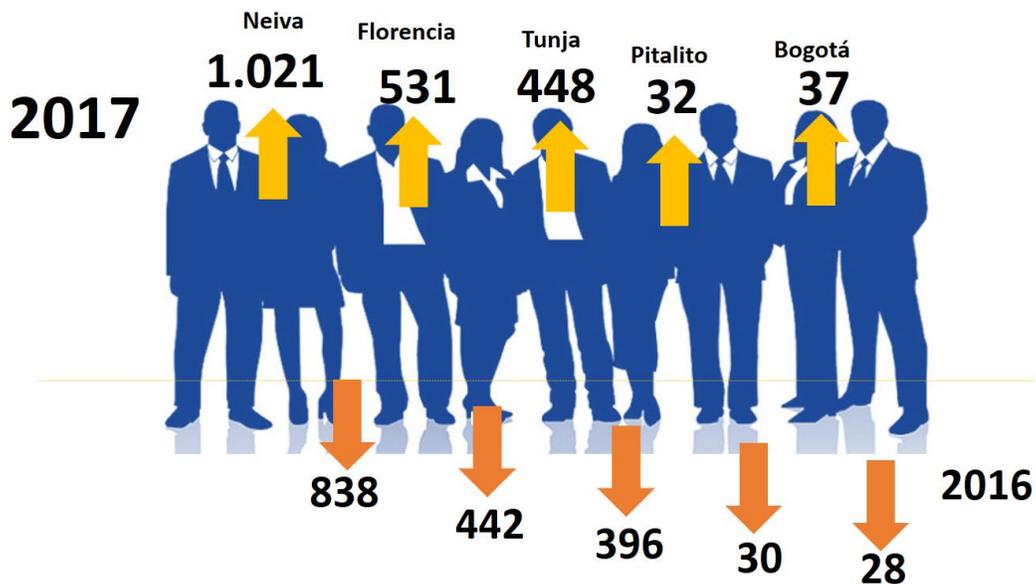
Propiciamos el crecimiento de nuestro talento humano, conscientes de su importancia para conseguir los objetivos organizacionales y la satisfacción de los usuarios y sus familias.



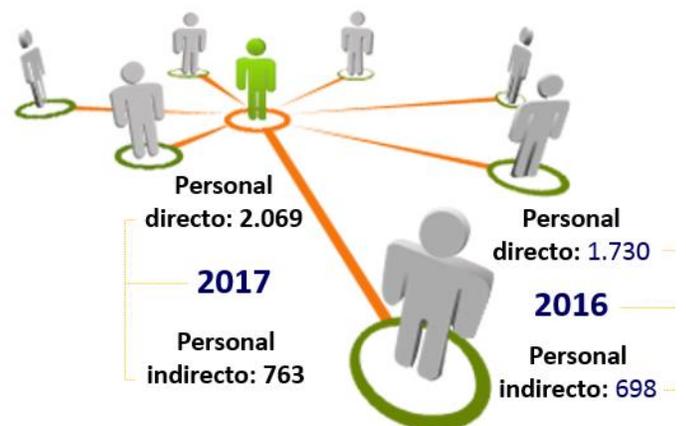
Nuestro recurso humano

Los actores de este eje estratégico son los de mayor relevancia y es por ello que contamos con un recurso humano altamente competitivo, formado y capacitado, al que mediante formación continua se le fortalecen habilidades y capacidades, con el fin de que sean los mejores en sus actividades diarias.

Comprometida con la sostenibilidad, fomentamos la generación de empleo en las regiones donde hacemos presencia:



Número de trabajadores por sucursal



Estrategias de sostenibilidad con nuestro talento humano

Beneficios para el colaborador y su familia, contribuyendo con el mejoramiento de su calidad de vida.

Estabilidad laboral, a través de salarios dignos y justos, condiciones contractuales favorables.



Condiciones de bienestar y calidad de vida, logrando que los colaboradores realicen sus actividades de forma segura y feliz.

Fortalecimiento de competencias, especialmente de liderazgo y trabajo en equipo.

Seguridad y salud, mediante la promoción de estilos de vida saludable.



180
Médicos
generales



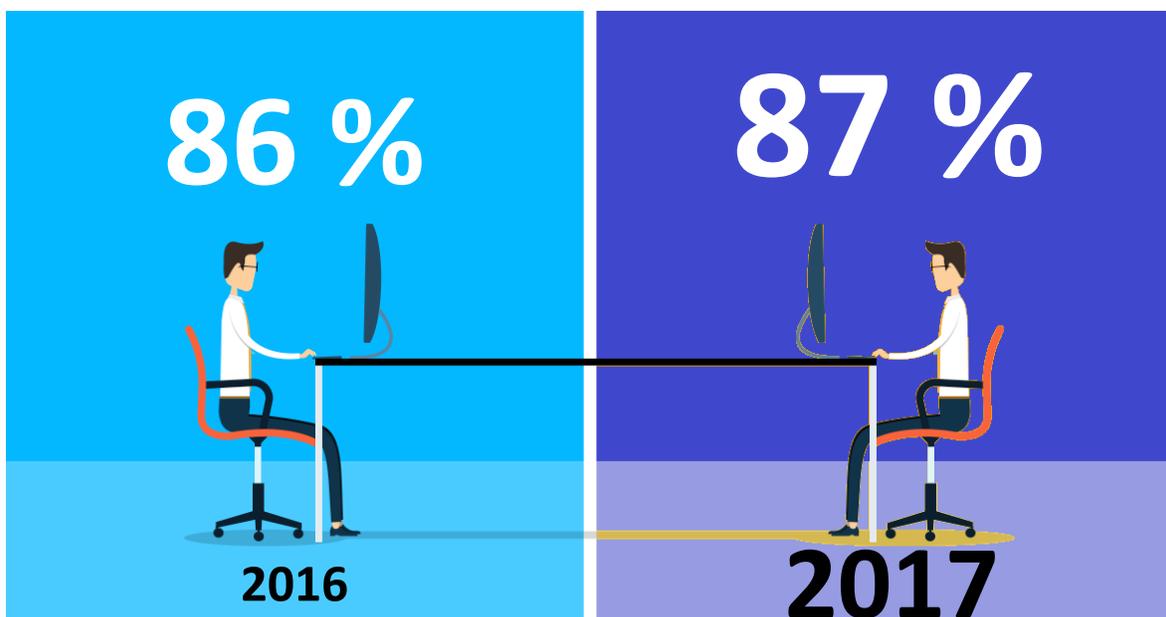
149
Médicos
especialistas



763
Outsourcing

Clima laboral

Para medir el impacto de las condiciones sociales, culturales y psicológicas que nos caracterizan, realizamos la encuesta de clima organizacional, a través de la cual identificamos el grado de identidad del colaborador con la institución, las formas de integración, el relacionamiento y comunicación, niveles de conflicto, elementos motivacionales y demás aspectos relevantes que contribuyen con el mejoramiento continuo para el bienestar y satisfacción de cada miembro.



Bienestar de nuestro talento humano

Fortalecer el desarrollo integral y el mejoramiento de la calidad de vida de nuestros colaboradores, hace que de manera continua generemos planes orientados a la satisfacción de cada integrante de la organización y sus familias; para ello nos basamos en las perspectivas y compensaciones de índoles personal, profesional y social, pues sabemos que el estar motivados y comprometidos contribuyen con la productividad y eficacia.

Celebraciones de fechas especiales:

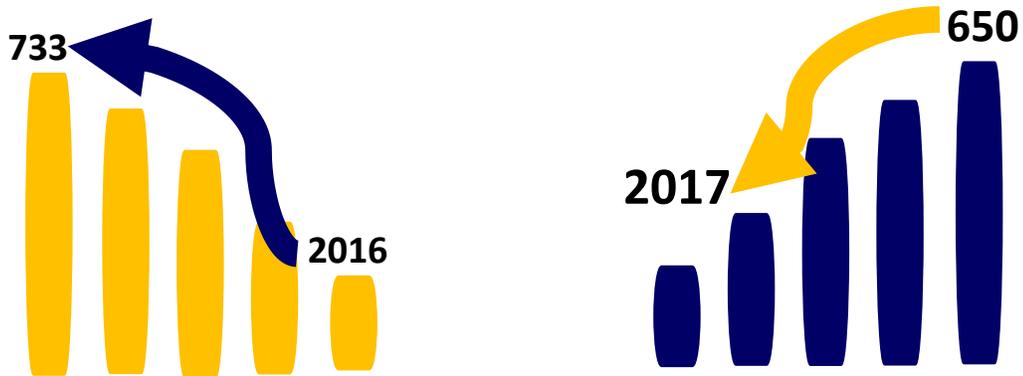
Durante 2017 se entregaron **21.607** detalles como muestra del compromiso y agradecimiento por la permanencia del colaborador en la institución, importancia de las profesiones, oficios y roles.

Actividad	Cantidad 2016	Cantidad 2017
Día Internacional de la Mujer	1.295	1.479
Día del Amor y la Amistad	1.745	2.188
Día del Trabajo	1.355	1.650
Día Mundial de la Salud	931	308
Día de la Madre	800	826
San Pedrito	1.700	2.095
Celebración de cumpleaños	1.779	1.765
Profesiones	1.829	1.289
Navidad de los niños	1.385	1.039
Celebración novena aguinaldos	1.250	1.735
Total	15.454	21.607



Jornadas lúdicas recreativas:

Realizamos jornadas lúdicas cuyo propósito es promover la integración y bienestar familiar a través de la recreación y el deporte.



Actividades deportivas:

Anualmente se realizan las Olimpiadas deportivas, en las que colaboradores y sus familias asisten en unión y fraternidad, logrando esparcimiento como incentivo a la generación de hábitos saludables.



Caminata ecológica:

Es una actividad que permite el sano esparcimiento, compartir entre miembros de la organización y estar en armonía con el medio ambiente, repercutiendo en la sana convivencia, transformación de la cultura y concientización del cuidado y protección del medio ambiente.

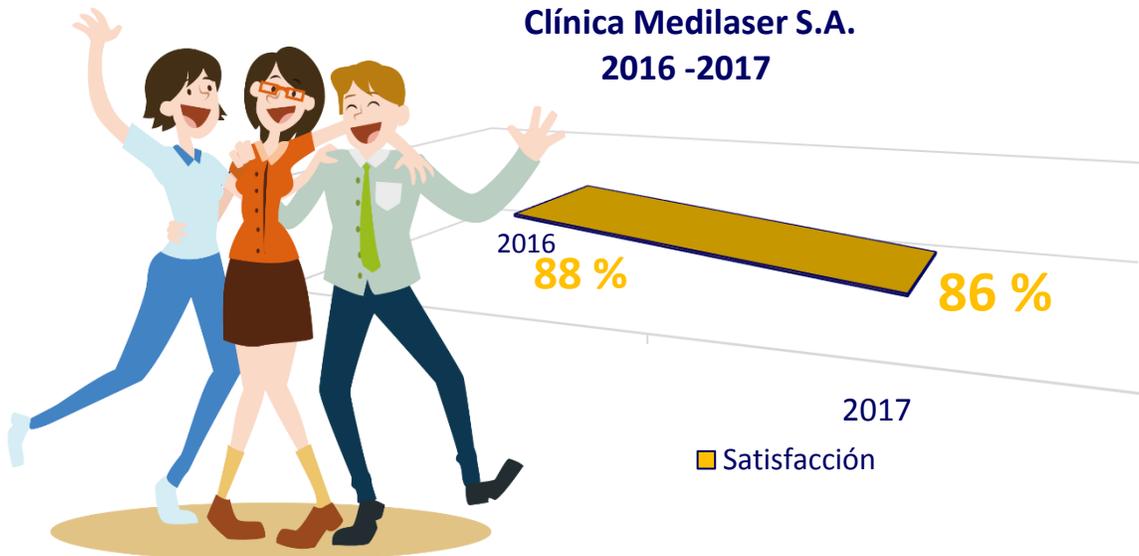


Satisfacción de nuestro talento humano

Conocer el nivel de satisfacción de nuestros colaboradores nos permite plantear estrategias y planes orientados a mejorar aspectos biopsicosociales, evidenciándose en el desempeño y buen funcionamiento de la organización.

En lo que respecta a 2017, se identifica una disminución de dos puntos porcentuales con relación al nivel de satisfacción de 2016, debido al aumento de colaboradores por ampliación en cobertura de los servicios durante este periodo; no obstante, existe una brecha de nueve puntos porcentuales para llegar a la meta establecida (95 %).

Satisfacción del cliente interno Clínica Medilaser S.A. 2016 -2017



Durante 2018 continuamos ejecutando estrategias que mitiguen el impacto que genera la brecha porcentual, por lo cual innovamos de acuerdo con los consumos culturales de los colaboradores, sus creencias, necesidades y tendencias globales que generan valor.



Programa de incentivos y estímulos

Motivamos e incentivamos a nuestro talento humano para que actúen creativamente, generando transformación cultural y adaptación al cambio.

Colaboradores que recibieron reconocimiento por ser los destacados

2

Quinquenios por antigüedad laboral

124

Beneficiarios del programa cero quejas

25

Colaboradores que disfrutaron el día libre por cumpleaños

1.028



Beneficiarios del programa cinco estrellas

60



Identificación

Caracterizamos y tipificamos los posibles riesgos.

Evaluación

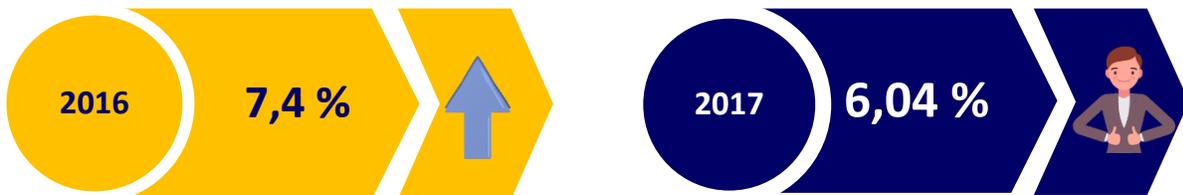
Establecemos los respectivos controles y acciones de mejoramiento del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Análisis

Valoramos los riesgos, en cumplimiento de nuestro objetivo misional y la normativa nacional vigente aplicable.

Índice de accidentalidad:

Ejecutamos acciones de promoción de la salud, prevención de enfermedades laborales y accidentes de trabajo con el objetivo de reducir el índice de accidentalidad y el ausentismo laboral al 0,5 % en el 100 % de colaboradores de cada sucursal. Durante 2016, la tasa de accidentalidad fue del 7,4 % y del **6,04 %** en 2017, logrando una disminución de **1,36 %** y una brecha del **5,54 %** sobre la meta establecida.



Nos satisface mostrar que debido a las campañas de prevención logramos minimizar la cantidad de accidentes laborales.

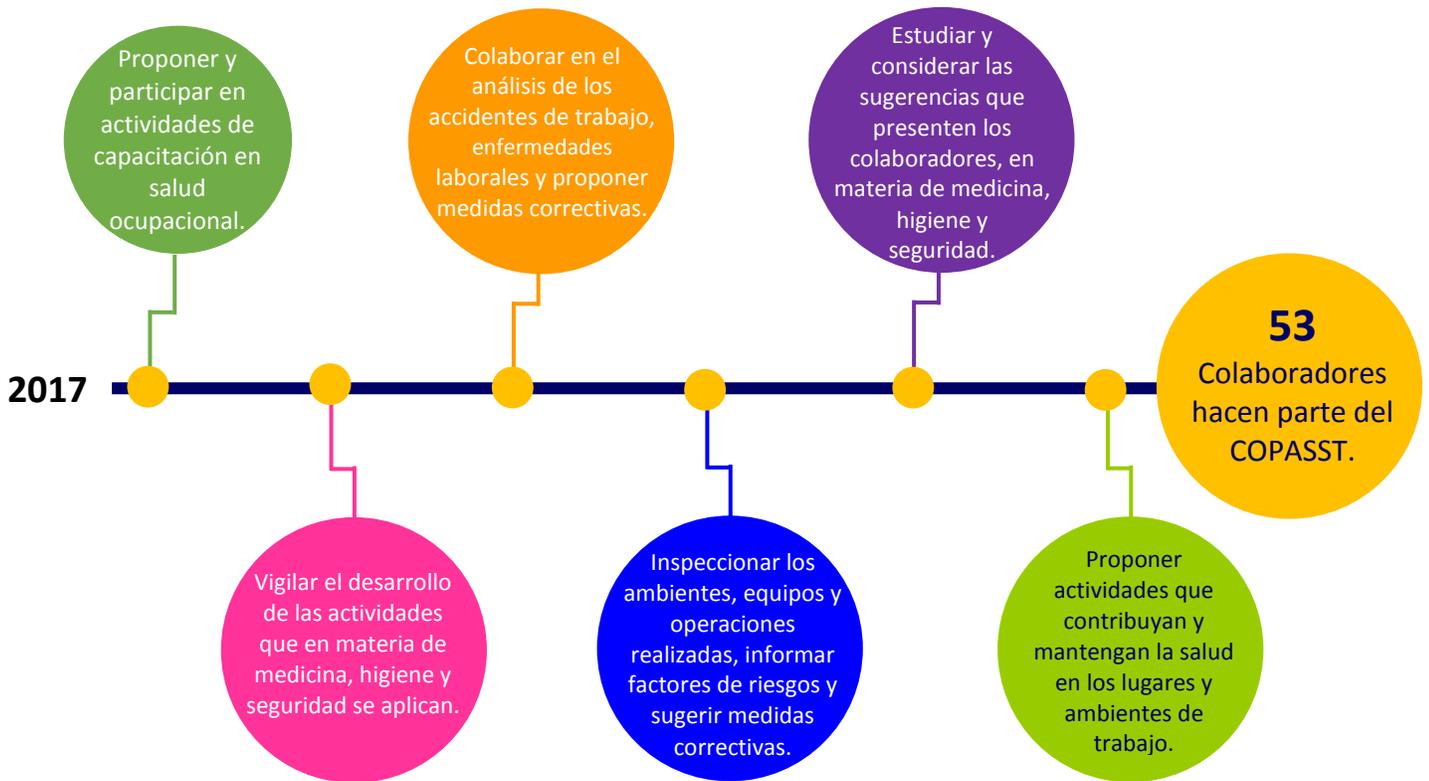


Programas de Seguridad y Salud en el Trabajo:

Identificamos, evaluamos, controlamos y analizamos los riesgos asociados a cada labor de los colaboradores, por lo cual desarrollamos los siguientes programas:

Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo

Mediante este espacio, nos encargamos de la promoción y vigilancia de las normas en temas de seguridad y salud en el trabajo dentro de las empresas públicas y privadas, cuyas funciones son:



Programa de Aseo, Seguridad y Orden –PASO

El orden y aseo en nuestra institución, obedecen a un proceso de mejora continua que parte de una política y acciones gerenciales claras, que permiten mantener elementos útiles para las operaciones en las cantidades necesarias y fomentar hábitos de trabajo que favorezcan la limpieza, buena imagen y apariencia.

Premiamos a las unidades asistencial y administrativa que durante el año cumplieron las metas e indicadores con las que se mide el programa.



Realizamos campañas de sensibilización en cada unidad, contribuyendo con la adherencia al programa.

Minimizamos las condiciones inseguras y eliminamos los actos que pueden generar accidentes, daños en equipos o infraestructura.

Evaluamos continuamente la aplicabilidad de cada ítem del programa PASO.

2016

2.363

2017

1.715



Capacitación Plan Hospitalario de Emergencias

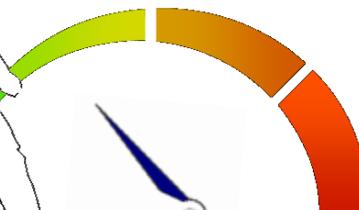
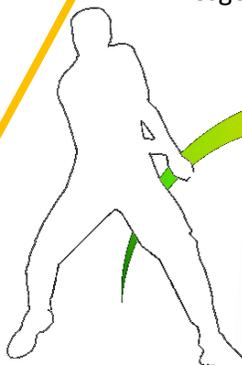
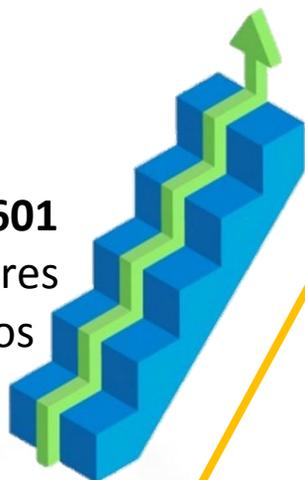
Capacitamos periódicamente a nuestros colaboradores, usuarios y visitantes frente a las posibles emergencias que pueden presentarse, planes y protocolos de acción.

Durante **2017, 1.557**
colaboradores
capacitados

7 simulacros internos.

Participación en el simulacro nacional de evacuación organizado por la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres.

En 2016 **1.601**
colaboradores
capacitados



Promoción de la salud y prevención de la enfermedad para nuestros colaboradores

Capacitamos periódicamente a nuestros colaboradores, usuarios y visitantes frente a las posibles emergencias que pueden presentarse, planes y protocolos de acción.

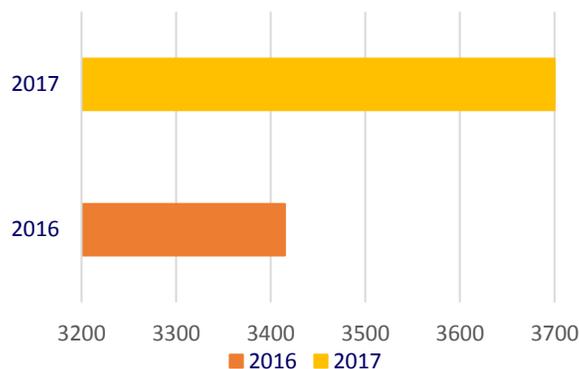


Formación continua:

Capacitamos a nuestros colaboradores en temas propios de las profesiones y oficios, protocolos institucionales, guías, programas y demás documentación, fortaleciendo las competencias, habilidades y conocimientos de cada integrante de la organización.



Participantes en reinducción Clínica Medilaser S.A. 2016 -2017



Certificación en competencias laborales

Con el propósito de exaltar a los colaboradores, motivándolos e incentivándolos para que presten servicios de manera proactiva y redunde en beneficios para las partes interesadas, alcanzando un alto nivel de bienestar laboral por medio del mejoramiento y conservación del nivel de vida de quienes hacen parte de la organización y sus familias contribuyendo así con el desarrollo integral, como estímulo fundamental, cada año gestionamos el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales.

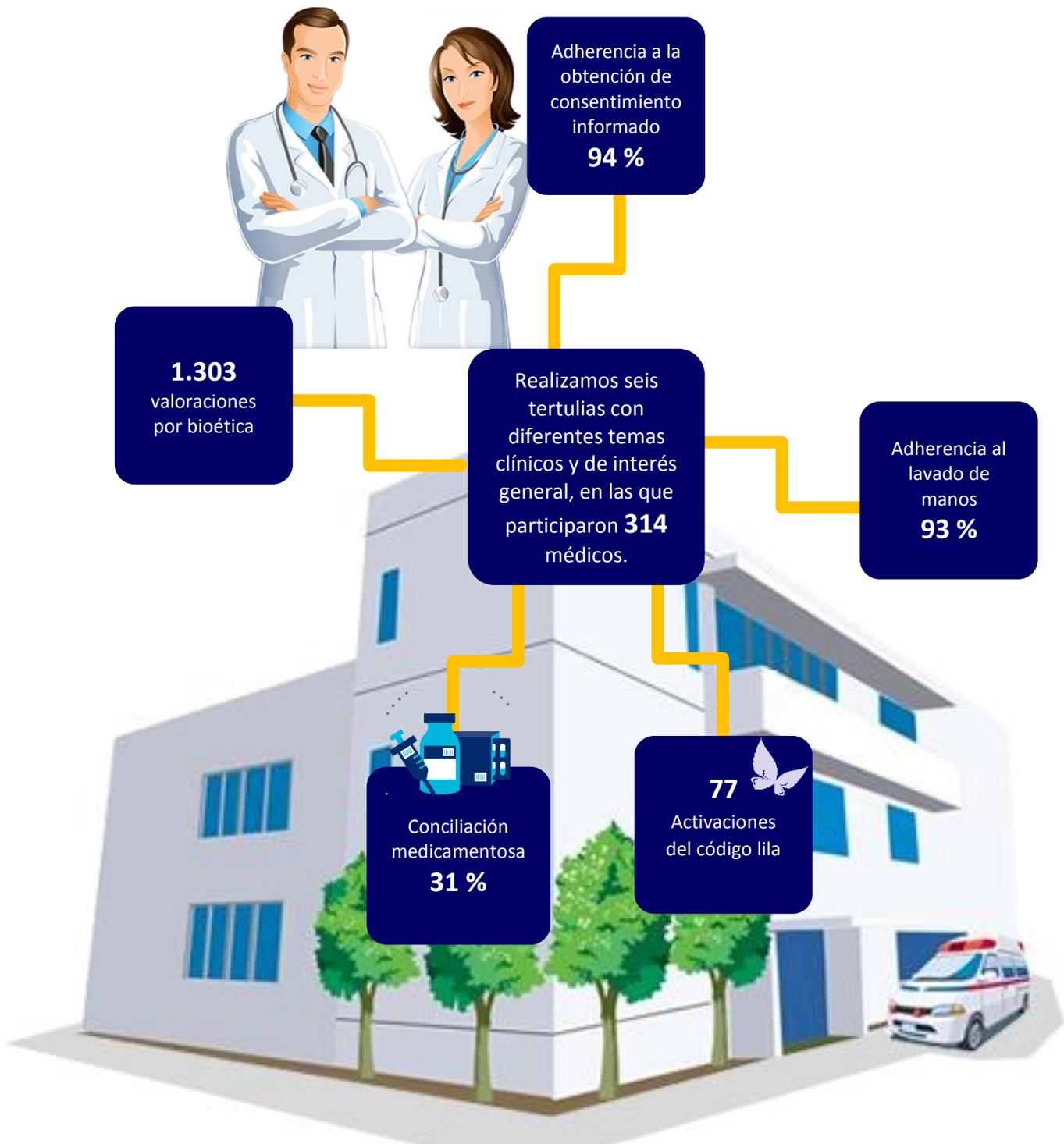
Competencia	Colaboradores certificados 2017
Orientar a las personas según normativa de salud.	349
Controlar infecciones de acuerdo con protocolos y normativa de salud.	243
Fomentar prácticas seguras y saludables en los ambientes de trabajo en el marco de los principios de autocuidado y normatividad legal vigente.	161
Administrar medicamentos según delegación y normativa de salud.	160
Implementar estrategias de responsabilidad socioambiental en la organización, de acuerdo con lo planteado.	102
Administrar inmunobiológicos según delegación y normativa vigente.	35

Facturar los servicios de salud prestados según pagador, tipo de contratación y normativa vigente.	29
Entregar productos farmacéuticos según delegación y normativa de salud.	8
Total	1.087



Tertulias médicas

Con el objetivo de garantizar la asistencia del personal médico a capacitaciones, desarrollamos la estrategia tertulias médicas, un espacio en el que se comparte alrededor de diferentes temas relacionados con la seguridad del paciente, humanización en la atención, marco normativo en salud, valiéndonos de un ambiente agradable y amenizado con un tema lúdico central logrando la asistencia de 314 médicos generales y especialistas.



Transformación cultural

Transformar nuestra cultura organizacional dirigida a la calidad, hace que desarrollemos estrategias que permitan fortalecer actitudes, comportamientos y rasgos culturales congruentes con el mejoramiento continuo y con una atención segura, humanizada y centrada en las necesidades y expectativas del usuario. Durante 2017 dimos cumplimiento al 100 % de las actividades programadas en la estrategia “**Medilaser soy yo**” en las que se trabajaron temas referentes a claridad de roles y liderazgo transformacional.





"La reducción de las especies biológicas y los cambios ecosistémicos suponen un daño inmensurable para el bienestar humano."

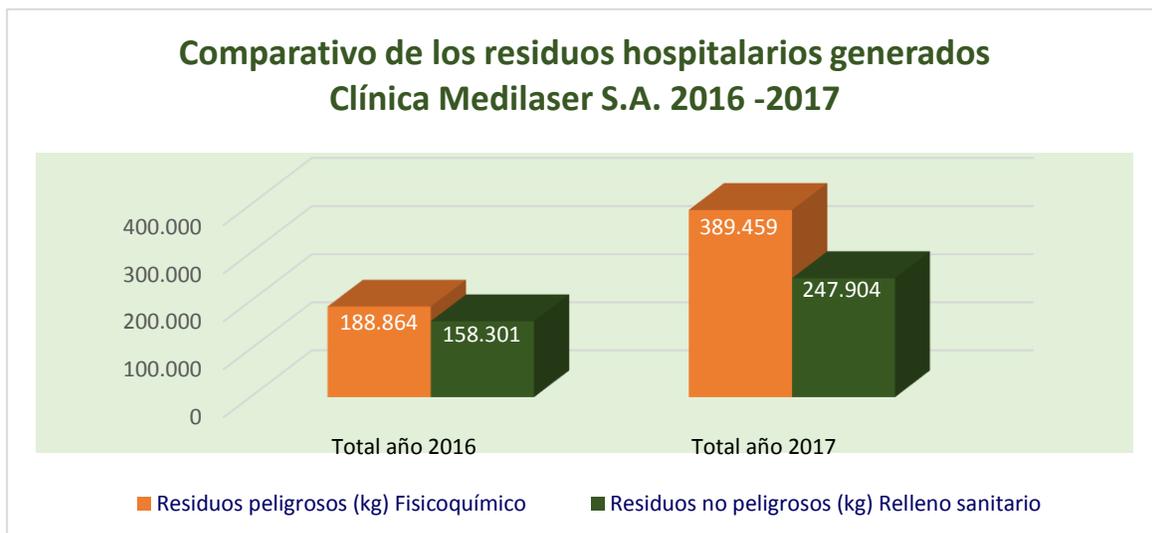
Gestión ambiental

Mantenemos la firme convicción de contribuir con el mejoramiento continuo de las condiciones ambientales en la organización y el entorno a través del uso eficiente y responsable de los recursos naturales, tratamiento y disposición final de los residuos y la concientización del cuidado, protección y preservación del medio ambiente.



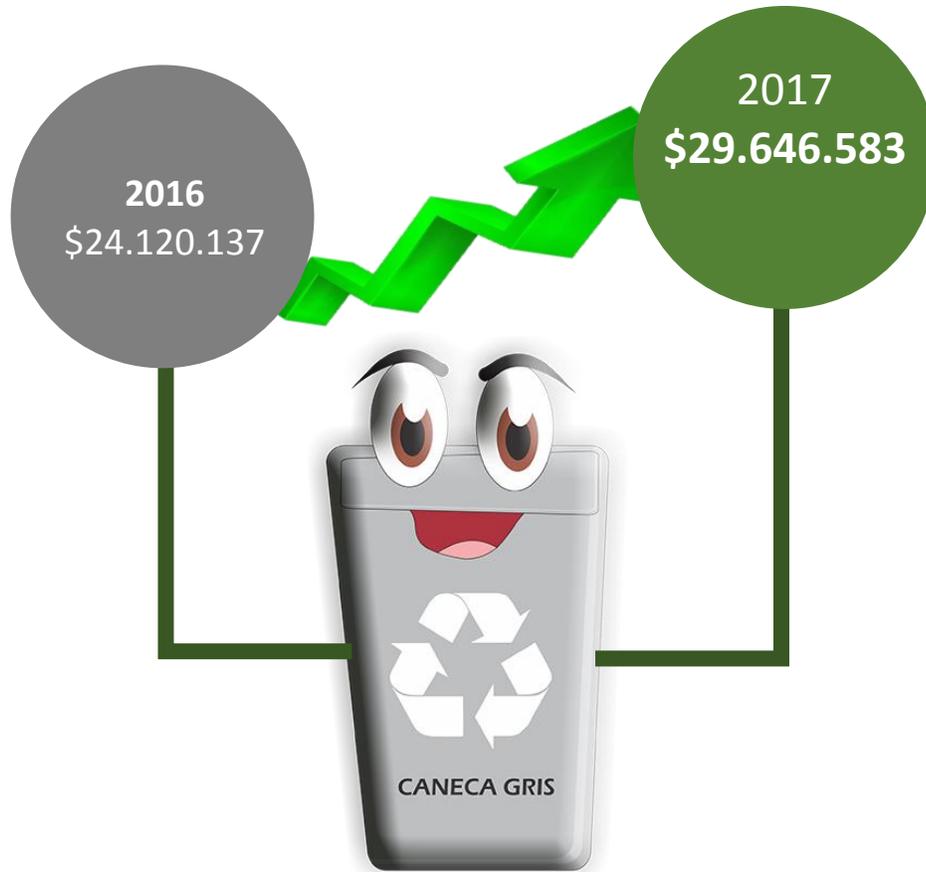
Manejo integral de los residuos hospitalarios

De acuerdo con los decretos 2676 de 2000, 1669 de 2002 y la resolución 1164 de 2002, contamos con el Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Similares, en el que incluimos los procesos y actividades frente al manejo integral de residuos hospitalarios y similares con la intención de reducir los riesgos para la salud y el impacto ambiental.



Nuestra gestión con los residuos reciclables

Proporcional al aumento de recuperación de material reciclable, se evidencia un incremento significativo de los costos de la venta de estos elementos, obteniendo recursos económicos que son donados a Fundación Medilaser para la ejecución de sus programas.



Programas y campañas ambientales

Dando cumplimiento a lo establecido en el Plan Institucional de Gestión Ambiental, ejecutamos actividades de capacitación y campañas ambientales como estrategias de sensibilización sobre el cuidado y preservación de recursos naturales.



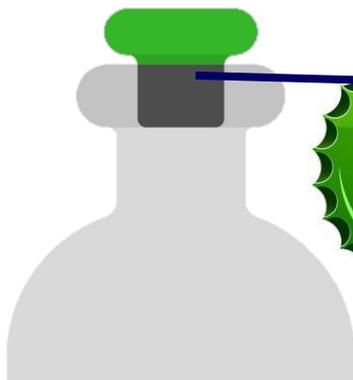
Comprometidos con el medio ambiente

Mediante esta campaña logramos que los colaboradores pusieran en evidencia su adherencia a los programas ambientales, enfatizando la pertinencia del uso seguro de ropa hospitalaria y uso eficiente del recurso hídrico y energético.

Además implementamos la generación de comparendos Ecopedagógicos, consistentes en la asignación de actividades que el colaborador realizó de la manera mas creativa posible, tomando conciencia de los riesgos asociados al mal uso de los recursos naturales e impactos ambientales negativos.



Tapitas para Sanar



814 Kg
de tapitas
recolectadas.

Realizamos la recuperación de tapitas plásticas, estas fueron donadas a Fundación Sanar y Fundación Medilaser con el objetivo de minimizar la proporción de material reciclable que se dispone en rellenos sanitarios y brindar con su venta un aporte económico con el que dichas organizaciones apoyan en el diagnóstico, cuidado integral y promoción de la sobrevivencia de los niños, niñas y adolescentes enfermos con cáncer.

Opitas de corazón en Sucursal Neiva

Campaña liderada por la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena CAM que busca afianzar el reconocimiento de la identidad regional, rescatando las tradiciones culturales y la conservación del medio ambiente.

El ente de control seleccionó las 50 empresas del Huila que se destacan por el cumplimiento de normas ambientales, evidente compromiso ambiental y solidez. En la categoría correspondiente al sector salud, nuestra Clínica Medilaser S.A. recibió el galardón que la reconoce como organización opita de corazón ambientalmente Responsable.



En armonía con el medio ambiente

Con el objetivo de fortalecer la integración, trabajo en equipo, fraternidad y generar conciencia sobre la preservación y conservación del medio ambiente, en nuestra Sucursal Tunja realizamos el tercer concurso de pesebres elaborados en material reciclado. Para la calificación contamos con jurados externos, expertos en temas ambientales. De antemano agradecemos a Corpoboyacá, Proactiva S.A. E.S.P. y Servitunja S.A. E.S.P.



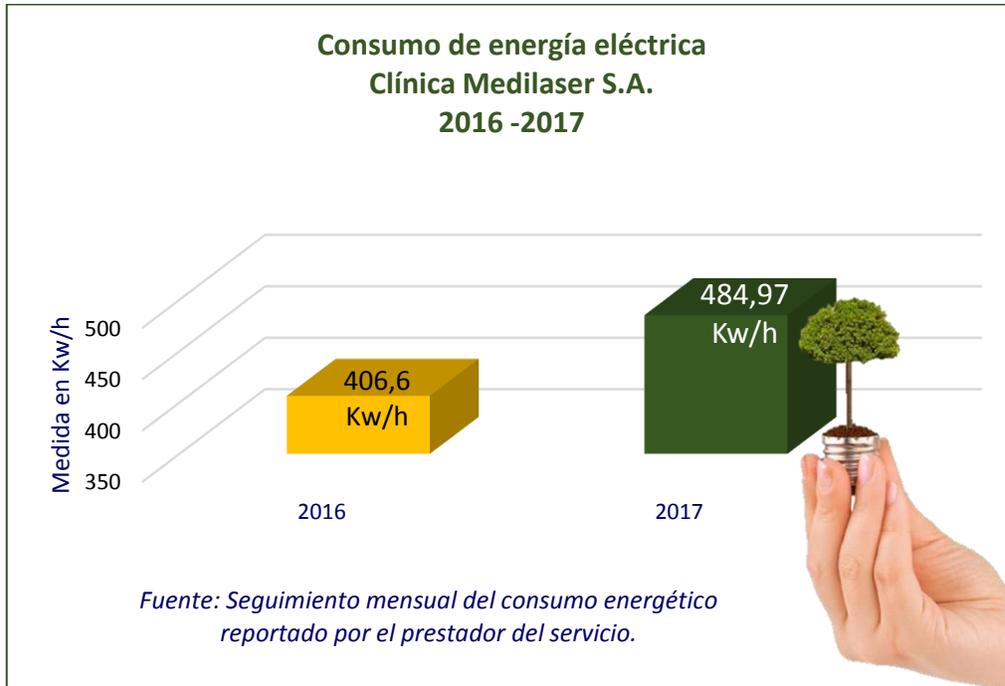
Otras actividades

- Actividades de educación ambiental sobre manejo integral de residuos hospitalarios.
- Participación en inducción con temáticas de componente ambiental.
- Auditorias de verificación de disposición final de residuos.
- Seguimiento al cumplimiento de remoción de carga contaminante de los vertimientos generados.



Consumo de energía eléctrica

La tendencia del consumo de energía eléctrica tuvo un incremento promedio anual de 78.737 kw/h, debido al aumento de egresos en nuestra institución, motivo por el cual para 2018 programamos la realización de un diagnóstico que permita identificar y argumentar la proyección de implementación de tecnologías limpias.

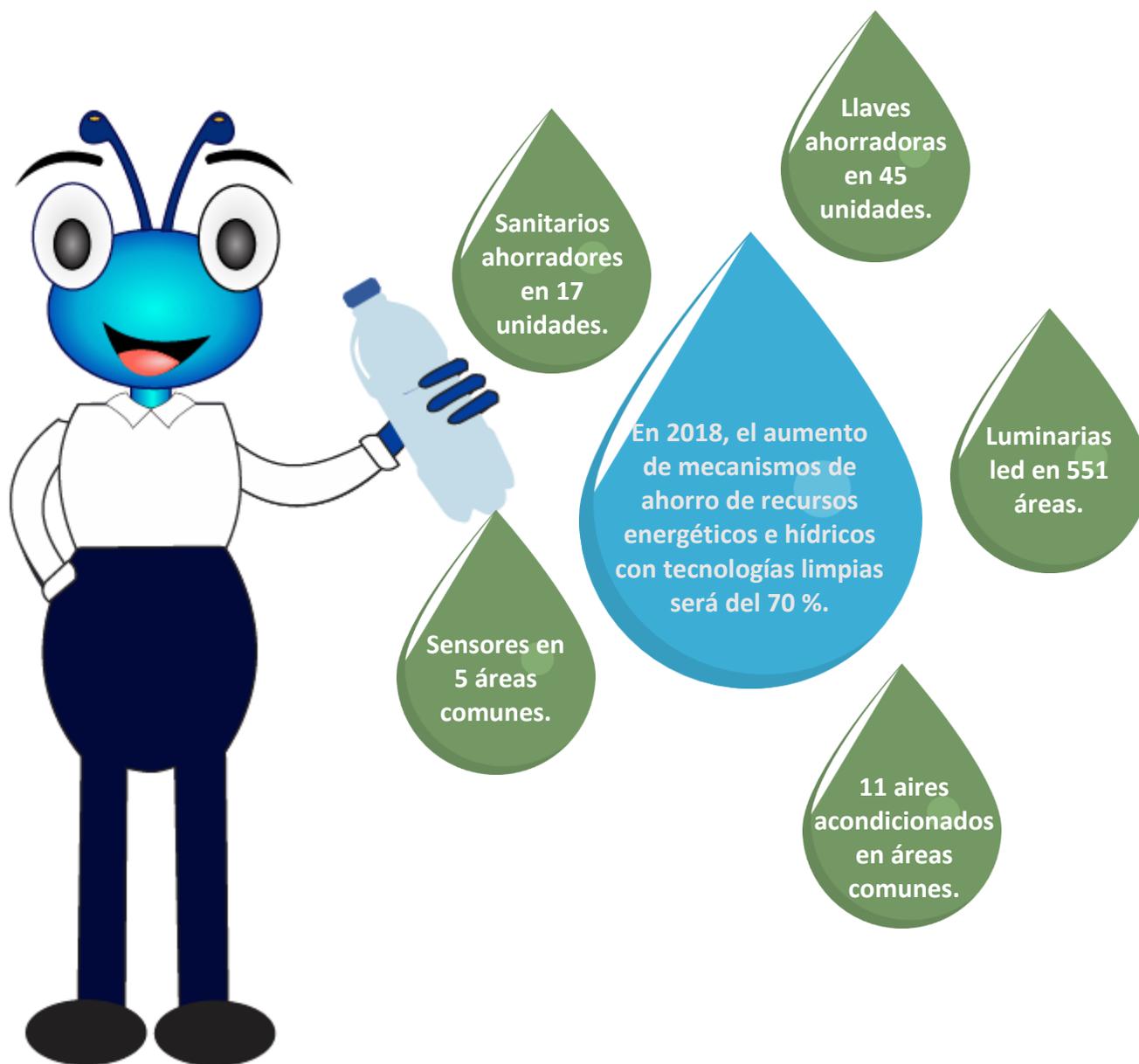


Consumo del recurso hídrico

Contamos con estrategias para el ahorro del consumo del recurso hídrico, minimizando el impacto ambiental y caudal de los vertimientos generados.



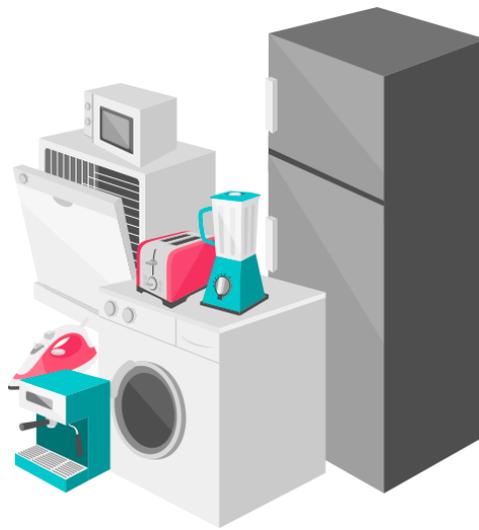
Mecanismos de ahorro de los recursos energéticos e hídricos y tecnologías limpias implementadas



Somos una organización social y ambientalmente responsable.

Disposición final de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos

Realizamos la adecuada disposición final de los residuos eléctricos y electrónicos en participación de las campañas realizadas por las corporaciones autónomas regionales y empresas que apoyan los programas pos consumo de la ANDI con 2.605,8 Kg de residuos de aparatos en mención.



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

Con el propósito de contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades que habitan las zonas en las que hacemos presencia, gestionamos y ejecutamos programas y campañas de inclusión y desarrollo social y sostenible, con un enfoque de respeto, solidaridad y promoción de la equidad en cumplimiento de los derechos universales.

En este sentido, promulgamos la importancia de cumplir y exigir los derechos y deberes de los usuarios.

Derechos y deberes de nuestros usuarios

La humanización de nuestros servicios es un pilar fundamental de la atención, y considerando su importancia, establecimos la declaración de derechos y deberes orientada a 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.

Derecho a recibir

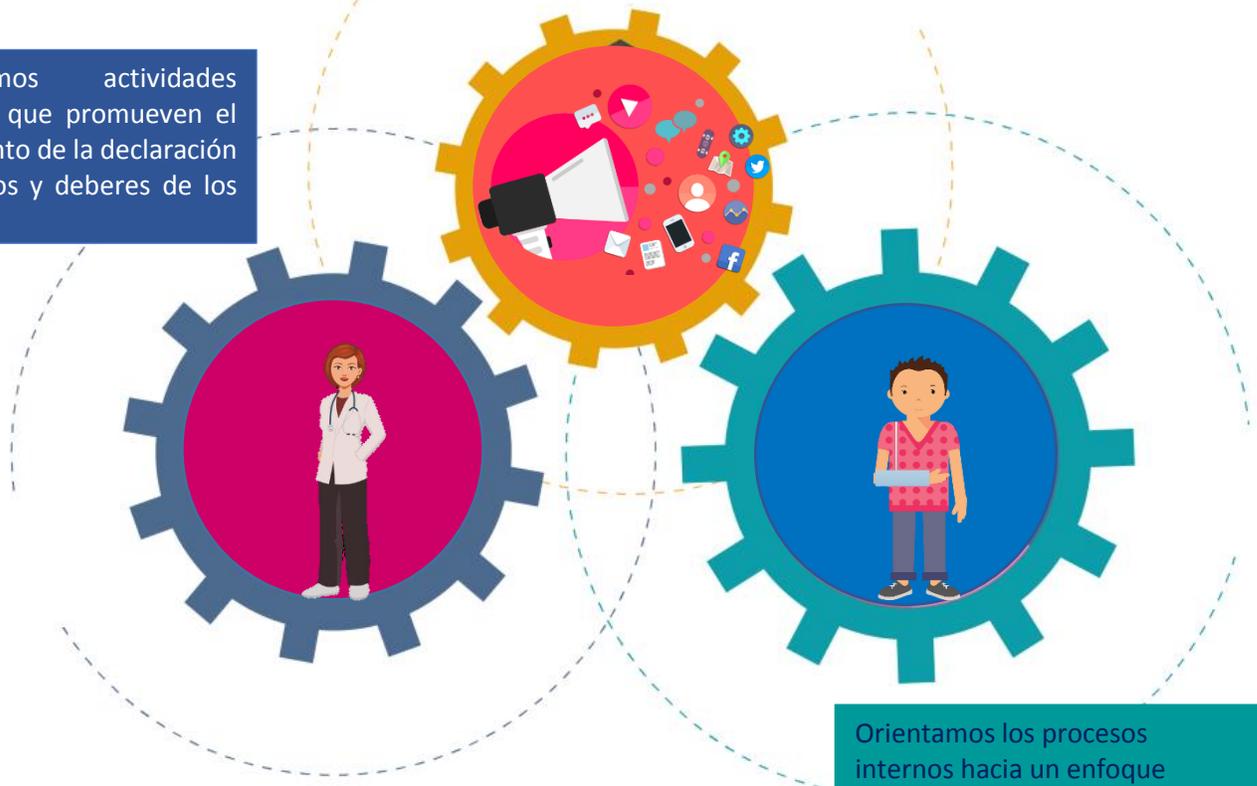
- 1 Apoyo espiritual o moral.
- 2 Servicios de salud en condiciones de higiene y seguridad.
- 3 La mejor asistencia médica posible y acceso oportuno a las tecnologías de salud.
- 4 Atención agotando las posibilidades de tratamiento para la superación de su enfermedad.
- 5 Un trato digno, amable y cordial, respetando su intimidad, privacidad, creencias y costumbres por parte de todos los colaboradores de la clínica.
- 6 Un manejo confidencial de su información, privacidad de la historia clínica y acceso a la misma de acuerdo a los términos establecidos por la ley.
- 7 Atención en urgencias requerida con la oportunidad establecida según triage, sin exigencia de documentos o dinero previo.



Estrategias de sostenibilidad con el usuario y su familia:

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

Desarrollamos actividades educativas que promueven el conocimiento de la declaración de derechos y deberes de los usuarios.



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



Satisfacción de nuestros usuarios

Contribuir con el fortalecimiento de nuestros procesos de mejora continua de la calidad en todos los servicios, hace que de manera periódica conozcamos la opinión y satisfacción del cliente externo en la que evaluamos e identificamos aspectos relevantes.

Neiva: 96,41 %, Florencia: 87,4 % y Tunja: 90 %.

2017: 91,2 %



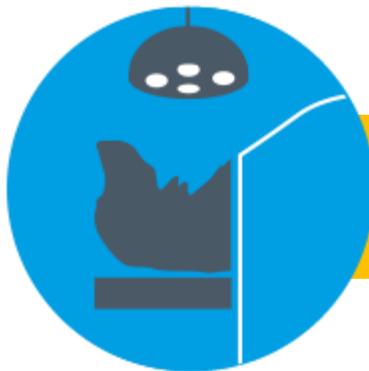
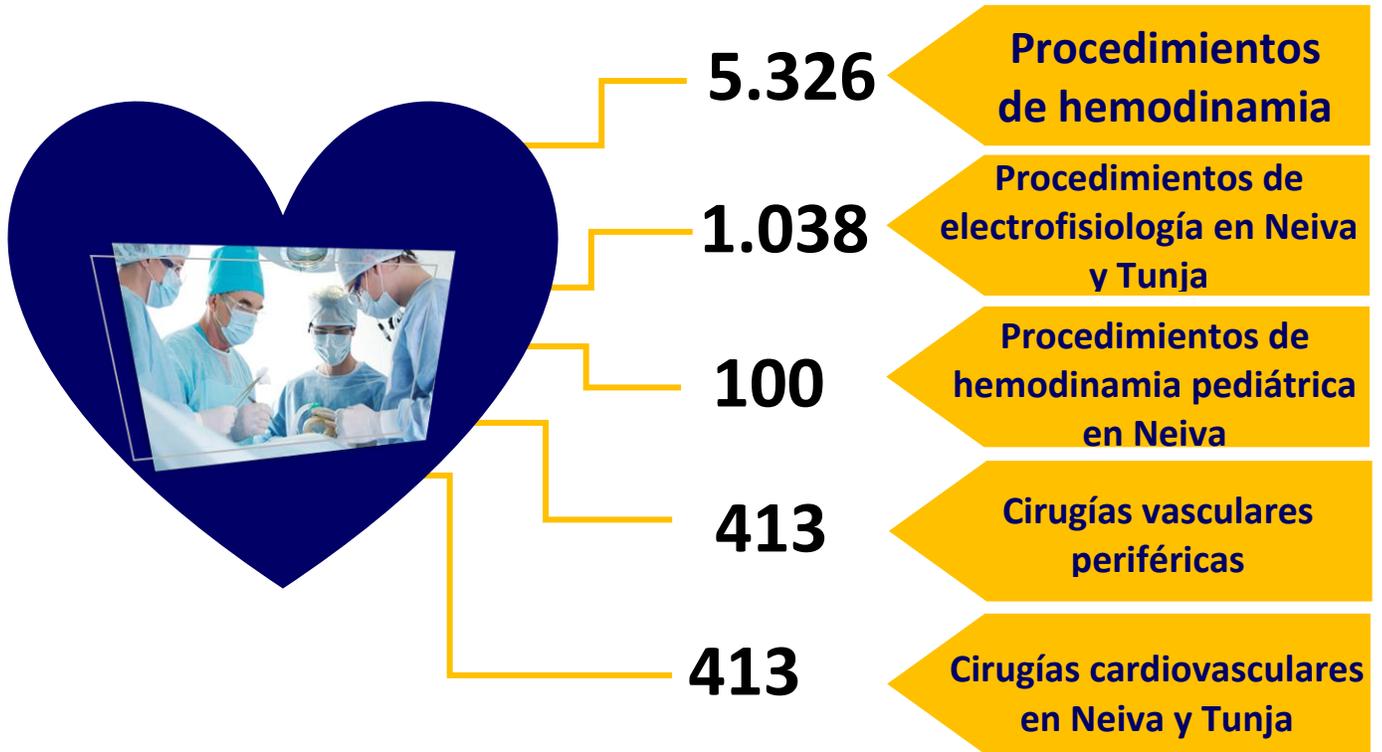
2016: 92 %

Procedimientos innovadores al servicio de la comunidad

TAVI: Somos la primera institución de la región surcolombiana en implantar una prótesis valvular aórtica transcatóter –TAVI (por la sigla en inglés *Transcatheter Aortic Valve Implantation*) de última generación, con resultados extraordinarios ya que fue realizada por personal altamente calificado y cualificado, tecnología de punta y una técnica quirúrgica mínimamente invasiva.



Procedimientos de alta complejidad



745 Procedimientos de neurointervencionismo

Continuamos ofreciendo servicios exclusivos en cada región donde hacemos presencia, con calidad, oportunidad, seguridad, calidez humana y tecnología de punta como valores agregados.

Nuevos servicios

Cirugía de mano

A través de la subespecialidad en cirugía de mano, en nuestra sucursal Neiva dimos un nuevo impulso a la generación de bienestar y calidad de vida de los usuarios, realizando procedimientos destinados a reparar traumatismos, incluyendo lesiones de tendones, nervios, vasos sanguíneos, y articulaciones, fracturas, cortes, y otros daños de la piel, en los que se incluyen técnicas como las siguientes:

Osteosíntesis: Que consiste en la reparación de los huesos fracturados por medio de implantes, como son por ejemplo placas y tornillos para dar fijación y estabilidad.

Injertos: Se trata de la transferencia de piel, hueso, nervios y otros tejidos de una parte sana del cuerpo para reparar la zona afectada.

Cirugía de colgajos: La movilización de piel con tejido subcutáneo, vasos sanguíneos y músculo o hueso de otra parte del cuerpo hasta el lugar que ha sufrido el traumatismo.

Reimplantes o Trasplantes: Permiten la reconexión de dedos o manos amputadas, usando microcirugía.

Ofrecemos tratamiento de patologías traumáticas, ortopédica y degenerativa de la mano, muñeca, antebrazo y codo, mediante procedimientos que abarcan técnicas como la artroscopia de muñeca, la microcirugía o la implantación de nuevas prótesis.



Humanos sirviendo con calidad y calidez

Política de humanización

Vivimos la humanización en el actuar diario de cada uno de los colaboradores, hacia el servicio entre miembros de la institución, hacia el paciente y su familia, hacia proveedores, organismos de control y medios locales, ofreciendo asistencia con calidad y calidez humana, trato amable, personalizado y de respeto hacia la confidencialidad y dignidad del individuo, basándonos en los derechos de los pacientes en respuesta a sus necesidades y expectativas.

Directriz del silencio

Comprometida con el bienestar de los usuarios, familiares y colaboradores, durante el 2017 promovimos lúdicamente 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.





“Los medicamentos alivian el dolor, pero sólo el amor puede aliviar el sufrimiento.”

Patch Adams

Por un universo de sueños

Desde hace 10 años apadrinamos a hijos de madres cabeza de hogar y de escasos recursos económicos, apoyándoles en su desarrollo social, académico y espiritual.

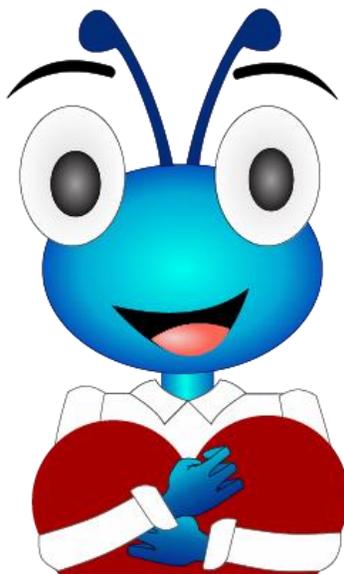
Entregamos 16
uniformes.

Entregamos 22
bonos navideños
para compra de
ropa.

22 niños
beneficiarios

Obsequiamos 22
audífonos para
reforzamiento
de rendimiento
académico.

Entregamos 22
kits escolares.



Entregamos 22
regalos de
navidad.

Estudia y gana

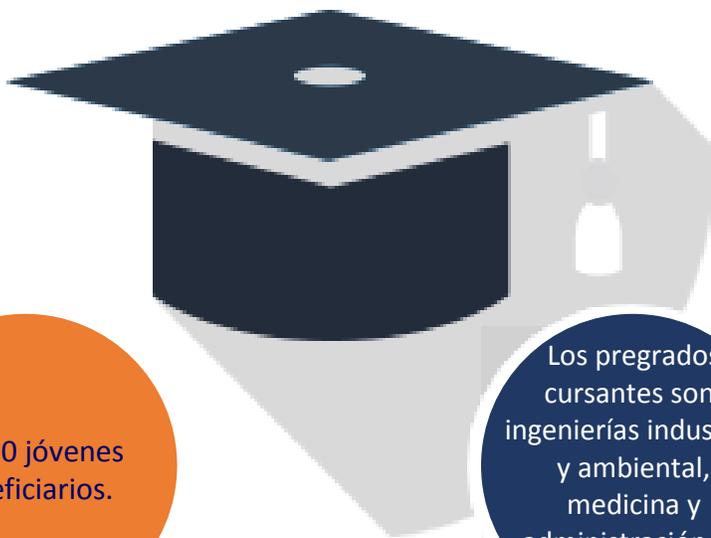
La formación académica es una de las mejores acciones para contribuir con el desarrollo de una nación, por eso promovemos la realización de estudios universitarios entregando cada año cinco becas a jóvenes con alto puntaje en Pruebas Saber Pro, pertenecientes a instituciones educativas públicas de Neiva y estratos socioeconómico 1 y 2 para que realicen pregrados en cualquiera de los programas que ofrece Fundación Universitaria Uninavarra.

El 100 % de beneficiarios tienen promedio académico por encima de 3,8.

Gestionamos empleo para 4 jóvenes, durante la temporada decembrina.

Hay 10 jóvenes beneficiarios.

Los pregrados cursantes son: ingenierías industrial y ambiental, medicina y administración de empresas.



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.

2016: **20**
niños y niñas

2017: **30**
niños y niñas



Entregamos 30
regalos de
navidad.

4 niños y
niñas pasaron a
la educación
preescolar.

Gestionamos la
donación de 25
pólizas
estudiantiles.

Asistencia del 100
% a escuela de
padres y madres.

Apoyo a niños y niñas con cáncer

Brindamos apoyo afectivo y espiritual a niños y niñas de oncología, además les entregamos frutos rojos y pañales desechables, apoyamos con auxilio de transporte y hogar de paso para quienes viajan desde otras ciudades y almuerzo durante la jornada de quimioterapia.



Beneficiarios

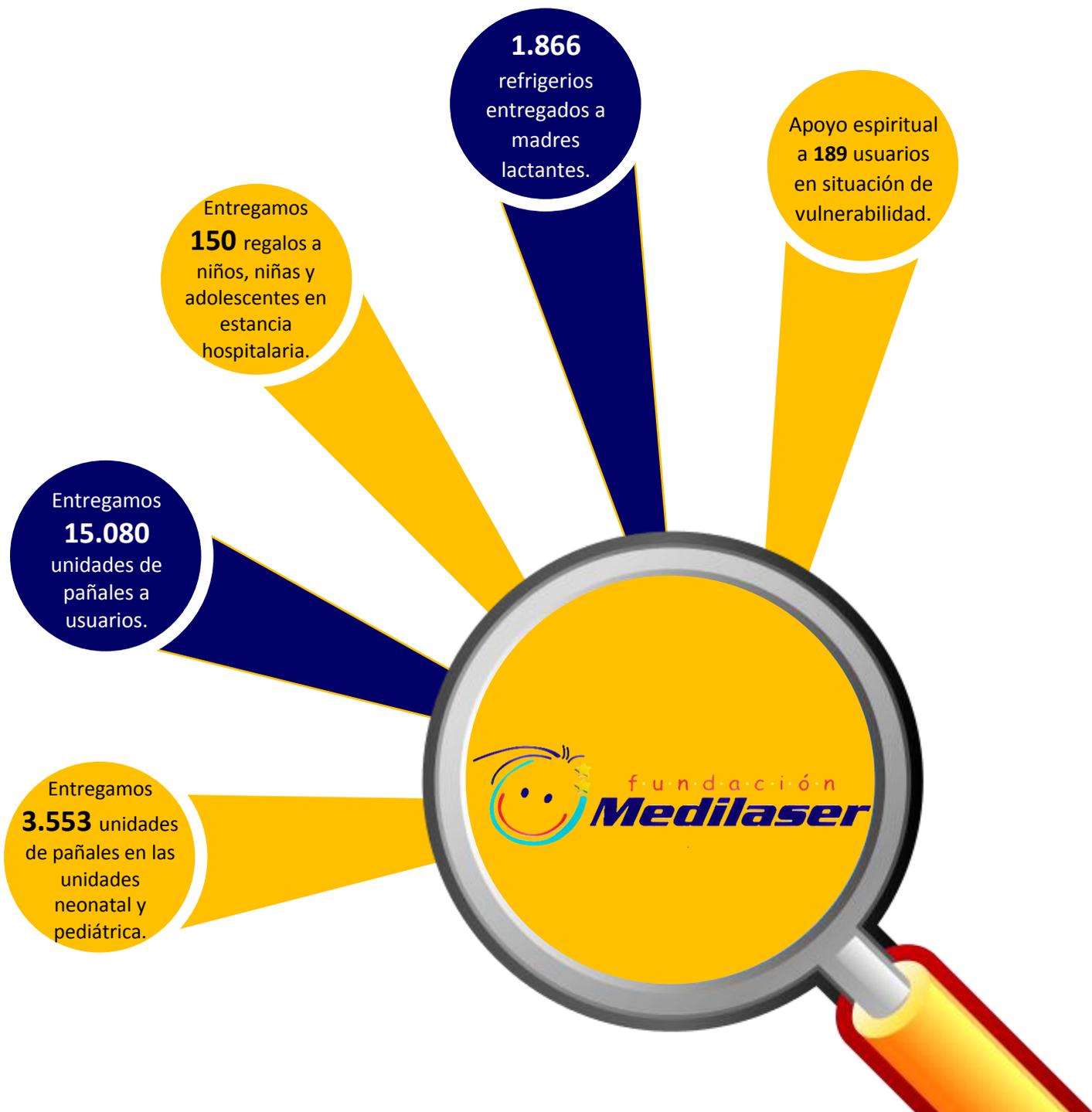
Entregamos
**regalos de
navidad**

Cumplimos el sueño de cuatro niños, a quienes les regalamos: pares de patines, un futbolín y un balón de fútbol.

Obsequiamos diez regalos a niños y niñas de la unidad oncológica del Hospital Universitario de Neiva.

Apoyo intrahospitalario

Nuestro compromiso y solidaridad con las familias en estado de vulnerabilidad, nos lleva a desarrollar acciones que contribuyan a reducir el impacto que generan las necesidades biopsicosociales.



Entregamos **150** regalos a niños, niñas y adolescentes en estancia hospitalaria.

1.866 refrigerios entregados a madres lactantes.

Apoyo espiritual a **189** usuarios en situación de vulnerabilidad.

Entregamos **15.080** unidades de pañales a usuarios.

Entregamos **3.553** unidades de pañales en las unidades neonatal y pediátrica.



“Empieza haciendo lo necesario, después lo posible, y de repente te encontrarás haciendo lo posible.”

San Francisco de Asís.

