

2018 REPORTE ANUAL



Informe de Responsabilidad Social Empresarial

Gestión del cliente
interno

Gestión
ambiental

Gestión
social

Nuestra
web

Citas web

Correo

Nosotros

Tunja

Neiva Florencia

Acerca de este informe



2018

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 2018, 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.

Reseña de

Angélica Tatiana Andrade Quimbaya

Comunicadora social





**Equipo
Directivo**

Tunja

Neiva

Florencia

Medilaser[®]
Clinica

Medilaser[®]
Clinica



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 tesorería

Dr. Nicolás Navarro Zuluaga

Dirección nacional de educación médica continuada e investigación

Dr. Juan Pablo López Rebellón

Dirección nacional de responsabilidad médica

Dra. Edna Rocío Hoyos Lozada

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

Diseño y diagramación

Andrés Felipe Vela Zúñiga

Sucursal Neiva

Gerencia

Dr. Mario Andrés Suaza Vallejo

Dirección Médica

Dr. Juan Diego Fierro Oliveros

Dirección Administrativa

Ing. Andrea del Pilar Alfonso Cuéllar

Dirección Financiera

Dra. Claudia Lorena Buendía Ramírez

Dirección de TIC

Ing. Katherine Cleves Astudillo

Dirección de Talento Humano

Dr. Julián Andrés Rojas Cano

Dirección de Garantía de la Calidad

Enf. Leidy Tatiana Narváez Ipúz



Sede Pitalito (UCI adultos)

Gerencia

Dra. Olga Lucía Fierro Rodríguez

Sucursal Florencia

Gerencia

Dra. Argenis Garavito Arévalo

Dirección Médica

Dra. Lilibet Johana Galván Mosheyoff

Dirección Administrativa

Dra. Erlían Avirama Sabogal

Dirección Financiera

Dr. Jorge Eliécer Morales Gasca

Dirección de Talento Humano

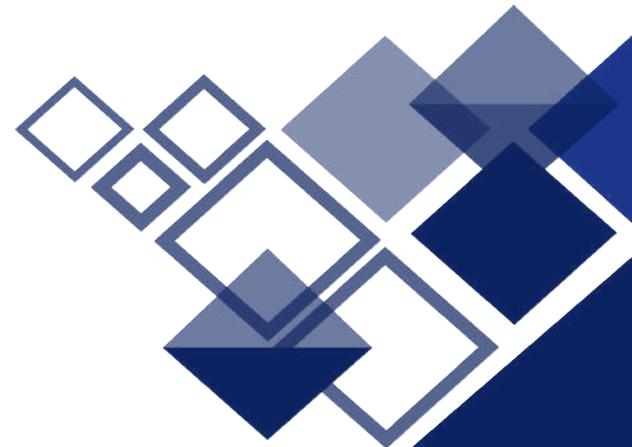
Dra. Marely Patricia Bolaño Rojas

Dirección de TIC

Ing. Lorena Andrea López Camacho

Dirección de Garantía de la Calidad

Enf. Dorys Enith Almario Estrada



Sucursal Tunja

Gerencia

Dr. Édgar Vargas Granados

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





Gobierno corporativo



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 administración:**

Junta directiva.
Vicepresidencias.
Direcciones nacionales.
Representación legal.
Gerencias de sucursales.
Directivos de cada sucursal.

✓ **Órganos de dirección:**

Asamblea general de accionistas.

Recurso humano:



Nuestra Clínica Medilaser S.A. está comprometida con el desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad de los trabajadores, teniendo establecidas en el manual de Procesos de Talento Humano, las políticas y prácticas de gestión humana basadas en la equidad, imparcialidad y transparencia.



Junta directiva



Es uno de los órganos de administración, encargado de ejercer autoridad en el establecimiento de las directrices y reglamentaciones necesarias para el correcto funcionamiento de la organización. Además, es la 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.

Principales

Dr. Jaime Antonio
Navarro Parra

Dra. Maribel Prieto

Dra. Doris Janeth
González Clavijo

Suplentes

Dr. Javier Andrés
Vanegas Casadiego

Dr. Mario Andrés
Suaza Vallejo

Dr. Uriel Cruz Vega

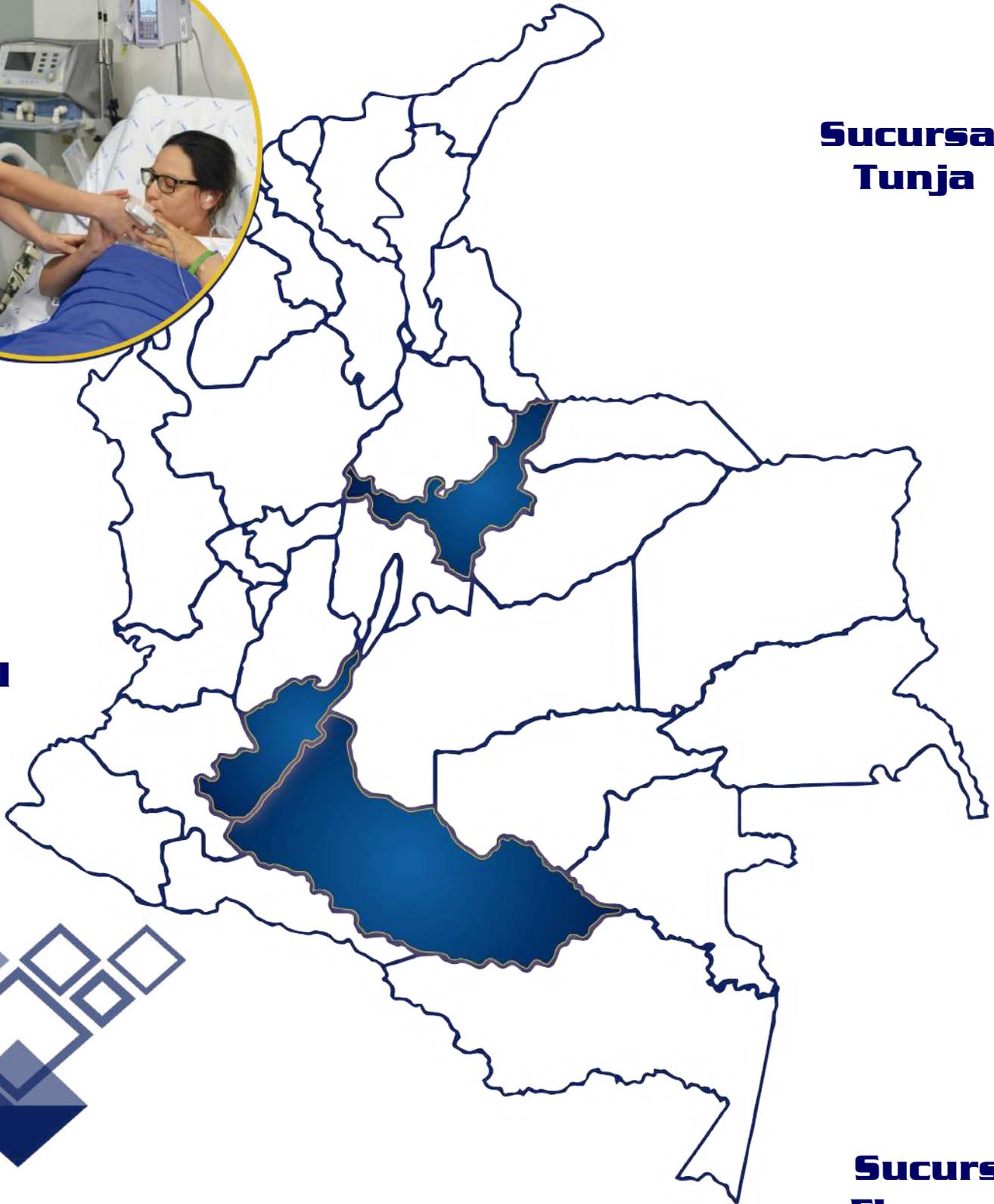
Este órgano administrativo está integrado por tres miembros principales y tres suplentes, quienes son elegidos por la Asamblea General de Accionistas.

Amplia cobertura **en el territorio nacional**



**Sucursal
Tunja**

**Sucursal
Neiva**



**Sucursal
Florencia**



Cifras clave 2018 a nivel nacional

277.829

Consultas
médicas

233.453
Atenciones
en urgencias

14.549

Cirugías realizadas
en Tunja y Florencia



58
Guías de práctica
clínica socializadas
e implementadas

63.754

Egresos

4.162
Recién nacidos
atendidos

2.190

Empleos
directos



121.349 KG
Residuos
hospitalarios

17
Actividades orientadas
a la promoción del cuidado
del medio ambiente y
consumo responsable
de los recursos.



“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.

Reconocimientos



**Clínica Medilaser S.A.
comprometida con el
cumplimiento de altos
estándares de calidad.**

Medilaser[®]
Clínica



Sucursal Florencia

Galardones especiales

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, que llega a su versión número 31, se destacaron a personas, empresas, gremios y organizaciones de Caquetá que a través de la historia han contribuido con la construcción de nación, dejando en alto el nombre del departamento.

Cuentas de alto costo

Primera en el ranking por calidad de los datos:

Nuestra Sucursal Neiva recibió reconocimiento de parte de cuentas de alto costo. Así lo dio a conocer el Fondo Colombiano de Enfermedades de Alto Costo durante la ceremonia de reconocimiento a las buenas prácticas de IPS y EPS para el fortalecimiento de la gestión del riesgo y obtención de mejores resultados en salud realizada en Bogotá.



Sucursal Neiva

En el evento se exaltaron a las organizaciones del sector salud que ocupan los primeros lugares en las diferentes categorías, obteniendo que Clínica Medilaser S.A. -Sucursal Neiva lidera el listado de las IPS por calidad de datos en cáncer a nivel nacional, reconocimiento que deja en evidencia el compromiso, calidad y oportunidad con la gestión del riesgo, el reporte y manejo de la información.

Sucursal Florencia



Tapitas para sanar

Promovemos acciones orientadas a la preservación del medio ambiente y la calidad de vida de las comunidades. Gracias al compromiso y trabajo en equipo de quienes conforman esta gran familia, logramos la recolección de

533 kilogramos de tapitas plásticas en las sucursales Tunja y Florencia, que fueron donadas a Fundación SANAR

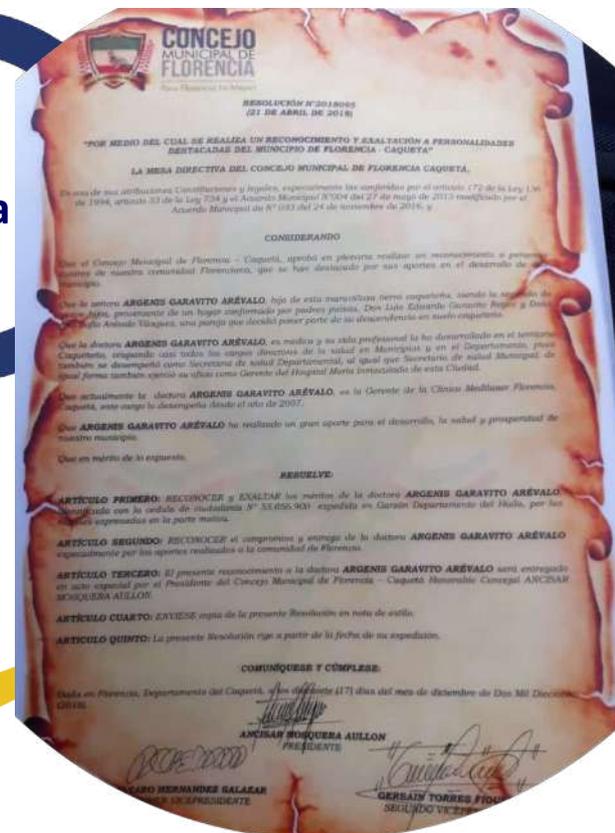
Sucursal Tunja



Sucursal Florencia

Concejo Municipal

La doctora Argenis Garavito Arévalo –gerente de nuestra Sucursal Florencia fue elegida por el Concejo Municipal de Florencia, entre distintas personalidades del Departamento del Caquetá por mantener un desempeño destacado de sus funciones, liderando y contribuyendo con el desarrollo del departamento.



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



Cirugía general adultos y pediátrica

**Hemodinamia
adultos y pediátrica**



Urgencias



**Cardiología no
invasiva adultos
y pediátrica**



**Tomografía Axial
Computarizada**



**Cirugía laparoscópica
adultos y pediátrica**

Medilaser[®]
Clínica

Ginecología



UCI
cardiovascular



Cirugía vascular
periférica



UCI pediátrica



UCI intermedia



Resonancia
magnética
nuclear



UCI neonatal





Consulta externa general y especializada



Unidad renal



Unidad de Atención Inmediata



Laboratorio



Neurocirugía



UCI adultos



Cirugía cardiovascular adultos y pediátrica

Somo parte de ti

Nuestra filosofía corporativa

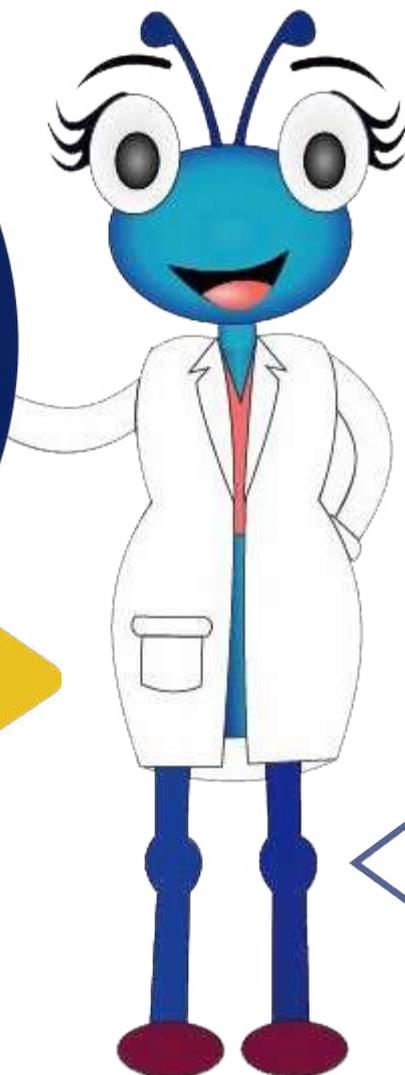
En **Clínica Medilaser S.A.** incluimos en la filosofía corporativa la promoción de la salud y el cuidado del paciente, garantizando que los factores inherentes al proceso de atención sean controlados para su debida recuperación y bienestar, alineando este con el cuidado de la salud del colaborador y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



Valores Corporativos

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

Visión:
Para el año 2.022, seremos reconocidos en el territorio nacional por altos estándares de calidad, innovación tecnológica y formación del talento humano.



Objetivos estratégicos

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

Garantizar sostenibilidad financiera con responsabilidad social

Resultados financieros

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 personal

Disponer de información confiable

Disponer de tecnología biomédica segura

“El desafío urgente de proteger nuestra casa común incluye la preocupación de unir a toda la familia humana en la búsqueda de un desarrollo sostenible e integral.”

Papa Francisco



Propendemos diariamente por un comportamiento ético que contribuya con el desarrollo sostenible de las regiones, además del compromiso con la calidad de vida de los colaboradores y sus familias, usuarios, proveedores y, por supuesto, la protección y conservación del medio ambiente.

Medio ambiente

Fomentamos y fortalecemos lazos comunicativos con las comunidades, basados en la confianza, la honestidad y la transparencia.

Comunidad

Aunamos esfuerzos, compromisos y comportamientos por un desarrollo sostenible, cuidando el medio ambiente y haciendo buen uso de los recursos naturales.

Cliente interno

Ofrecemos seguridad, bienestar y propendemos por el desarrollo integral de nuestros colaboradores y sus familias.





“La humanidad está llamada a tomar conciencia de la necesidad de realizar cambios de estilos de vida, de producción y de consumo.”

“Papa Francisco.”

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 institucional y los objetivos del milenio.

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



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 convivencia 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

 **Medilaser**®
Clínica

Nuestro recurso humano

Contamos con un recurso humano altamente competitivo y capacitado, al que mediante formación continua se le fortalecen habilidades, con el fin de que se generen experiencias satisfactorias a nivel personal y organizacional.

Fomentamos la generación de empleo en las regiones donde hacemos presencia.



Personal
Directo

2017	2.069
2018	2.190

Personal
Indirecto

2017	763
2018	784

643
Hombres

1.547
Mujeres

Estrategias de sostenibilidad con nuestro talento humano

Estabilidad laboral, a través de salarios oportunos y condiciones contractuales favorables en concordancia con la normatividad.

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

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

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

Fortalecimiento de competencias, que contribuyan con el óptimo desarrollo de las responsabilidades.

321

Médicos
generales

286

Médicos
especialistas

638

Outsourcing



Clima laboral

Para medir el impacto de las condiciones sociales, culturales y psicológicas de los colaboradores, realizamos la encuesta de clima organizacional que nos permite identificar:

- **Grado de identidad del colaborador con la institución.**
- **Formas de integración.**
- **Relacionamiento y comunicación.**
- **Niveles de conflicto.**
- **Elementos motivacionales.**



2017

87 %



2018

90 %



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 su satisfacción y la de sus familias; para ello nos basamos en las perspectivas y compensaciones de índoles personal, profesional y social.



Celebración
Día del Niño

Durante 2018

Se entregaron detalles como muestra del compromiso y agradecimiento por la permanencia del colaborador en la institución, importancia de las profesiones, oficios y roles.



Navidad



Actividades realizadas

Actividades	Cantidad 2018
Día Internacional de la Mujer	1.511
Día del Amor y la Amistad	1.955
Día del Trabajo	1.713
Día Mundial de la Salud	1.175
Día de la Madre	860
San Pedrito	2.344
Celebración de cumpleaños	1.758
Profesiones	1.983
Navidad de los niños	1.126
Celebración novena aguinaldos	975
Total	15.400

Jornadas lúdicas recreativas

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

2018 = 163



Jornadas 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.

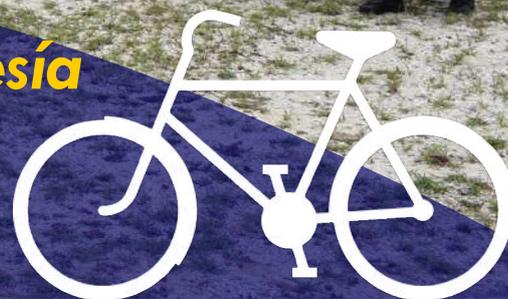
2017
379 Participantes



2018
644 Participantes



Primera ciclo travesía
1º y trail running
Sucursal
Florencia



Con el propósito de contribuir con la concientización de sobre la importancia de realizar actividad física de forma regular, 100 colaboradores de nuestra Sucursal Florencia participaron en este importante evento en el que se destacó el impacto que genera el deporte en la reducción del riesgo de sufrir hipertensión, enfermedades coronarias, accidentes cerebrovascular, diabetes, cáncer de mama y colon y depresión.

**Sucursal
Florencia**



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 transformación de la cultura y concientización del cuidado y protección del medio ambiente.



Debido al impacto generado en los colaboradores, durante el año 2018 ampliamos la cobertura y la cantidad de caminatas ecológicas en nuestra Sucursal Florencia, logrando la

Participación de:



Sucursal Florencia: sembrando vida, sembramos esperanza

Mantenemos el profundo interés en generar cambios a nivel social que contribuyan con la estabilidad ambiental, razón por la cual realizamos caminata **ecológica alusiva al Día del Árbol.**

Durante la actividad, sembramos en la reserva paraíso amazónico, plantas nativas –algunas de ellas en riesgo alto de extinción debido a la tala y pérdida del hábitat- como el abarco y guayacán.



Además realizamos embellecimiento del parque El Triángulo, en donde más de 150 voluntarios de Corpoambiental, Policía Nacional, Bomberos de Florencia, Secretaría Municipal de Medio Ambiente y de nuestra Sucursal Florencia participaron sembrando plantas de ornato, poda, limpieza y pintura del lugar; pues el medio ambiente se deteriora a pasos agigantados, los ecosistemas son explotados indiscriminadamente, los recursos naturales se agotan y las aguas están cada vez más contaminadas, de ahí nuestro compromiso ecológico que nos lleva a la implementación de estrategias y actividades que contribuyan a mitigar el impacto que deja la huella de carbono.

Sucursal Tunja:

Realizamos siembra de árboles y plantas ornamentales en el Barrio Antonia Santos, actividad cuyo propósito es contribuir con la disminución de emisiones de carbono fijadas en el protocolo de Kioto.



Medilaser Verde



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 **2018**, se identifica una satisfacción del:

84,5 %



Programa de incentivos y estímulos

6

Colaboradores que recibieron reconocimiento por ser los destacados

140

Quinquenios por antigüedad laboral

1.983

Colaboradores que disfrutaron el día libre por cumpleaños

40

Beneficiarios del programa cero quejas

39

Beneficiarios del programa cinco estrellas en Neiva

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



Seguridad y salud en el trabajo

Cumplidora de la normativa legal y comprometida con la preservación y desarrollo de mejores condiciones de salud y bienestar, continuamente generamos estrategias que permitan mitigar los riesgos que puedan presentarse en los procesos diarios del entorno laboral.

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 2018, la tasa de accidentalidad fue del 3,64 %, logrando una disminución del 2,4 %.



2017) **6,04%**

2018) **3,64%**



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, analizamos, evaluamos y controlamos los riesgos asociados a cada labor de nuestros 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:



Vigilar el desarrollo de las actividades que en materia de medicina, higiene seguridad se aplican

32
Colaboradores hacen parte del **COPASST**.

Proponer actividades que contribuyan y mantengan la salud en los lugares y ambientes de trabajo.

2018

Proponer y participar en actividades de capacitación en salud ocupacional

Inspeccionar los ambientes, equipos y operaciones realizadas, informar factores de riesgos y sugerir medidas correctivas

Colaborar en el análisis de los accidentes de trabajo, enfermedades laborales y proponer medidas correctivas.

Estudiar y considerar las sugerencias que presenten los colaboradores, en materia de medicina, higiene y seguridad.



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.



PASO 2018



Evaluamos continuamente la aplicabilidad de cada ítem del programa PASO.

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



2017
1.715
2018
1.863



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



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





Durante
2018 **1.595**
colaboradores
capacitados



Durante
2017 colaboradores
1.557 capacitados



8

Simulacros internos

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



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.



Promovemos la salud, la seguridad y el bienestar



Citologías.

Higiene oral

Rumbaterapia.

Pausas activas.

Masajes antiestrés.

Jornadas de vacunación.

Jornada de orden y aseo.

Capacitación a brigadistas.

Glucometría

Tamizaje visual e higiene oral.

Examen de seno.

Tamizaje cardiovascular

Capacitación de prevención de consumo de licor.

Jornada de riesgo cardiovascular: control de peso.

Conmemoración del Día de la Salud en el Mundo del Trabajo.

Capacitación en normas de higiene postural y manipulación de cargas.

Capacitación de prevención del consumo de cigarrillo y sustancias psicoactivas.

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.



165
Capacitaciones
internas



2.124
Colaboradores de
Neiva y Florencia
recibieron reinducción.



Certificación en competencias laborales



Con el propósito de exaltar a los colaboradores, motivándoles e incentivándoles para que presten servicios de manera proactiva y redunde en beneficios para las partes interesadas, alcanzamos 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, para lo cual cada año gestionamos el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales.



Competencia	Colaboradores certificados 2018
Orientar a las personas según normativa de salud.	403
Controlar infecciones de acuerdo con protocolos y normativa de salud.	395
Administrar medicamentos según delegación y normativa de salud.	417
Administrar inmunobiológicos según delegación y normativa vigente.	134
Facturar los servicios de salud prestados según pagador, tipo de contratación y normativa vigente.	14
Entregar productos farmacéuticos según delegación y normativa de salud.	34
Fomentar prácticas seguras y saludables en los ambientes de trabajo en el marco de los principios de autocuidado y normatividad legal vigente.	42
Total	1.439



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 y marco normativo en salud, valiéndonos de un ambiente agradable y amenizado con un tema lúdico central logrando la asistencia de médicos generales y especialistas.



Más de
2.000
valoraciones
por bioética

Activaciones
del código lila

132

Adherencia
al lavado de
manos

91 %



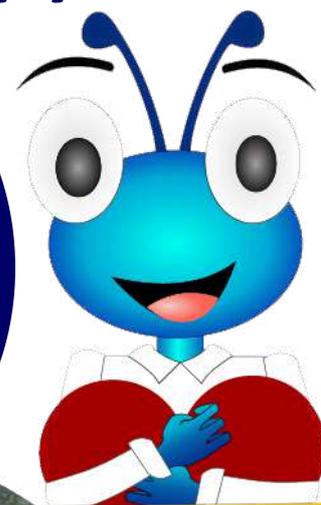
Medilaser[®]
Clínica

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 2018 dimos cumplimiento al 96 % de las actividades programadas en la estrategia “Medilaser soy yo” en las que se trabajaron temas referentes a claridad de roles y liderazgo transformacional.



Medilaser soy yo



Calidez humana

Trabajo en equipo

Liderazgo

Comunicación asertiva

Actitud de servicio





962 camisetas de la Selección Colombia entregadas a los colaboradores.

**PASIÓN
POR LO
QUE HACEMOS**



**Gestión
ambiental**



“Salvaguardar el medio ambiente es un principio rector de todo nuestro trabajo en el apoyo del desarrollo sostenible; es un componente esencial en la erradicación de la pobreza y uno de los cimientos de la paz”.

Kofi Annan



Gestión ambiental

Contribuimos de manera permanente 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.



Realizamos capacitaciones y campañas orientadas al cuidado del medio ambiente y uso eficiente de los recursos naturales



Promovemos la cultura de ahorro y uso eficiente de los recursos naturales.

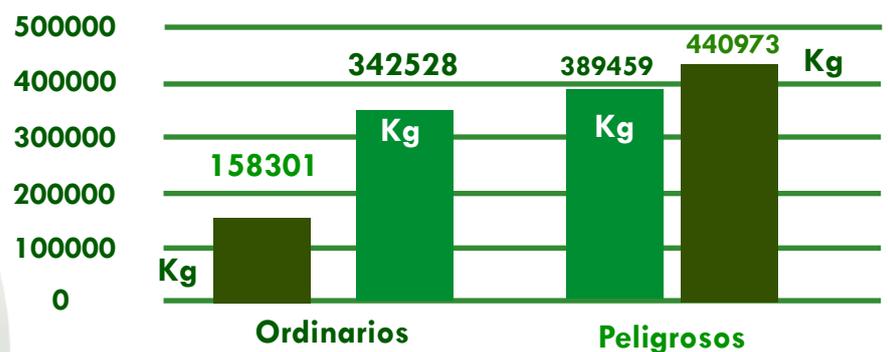
Estrategias de sostenibilidad

Manejo integral de los residuos hospitalarios

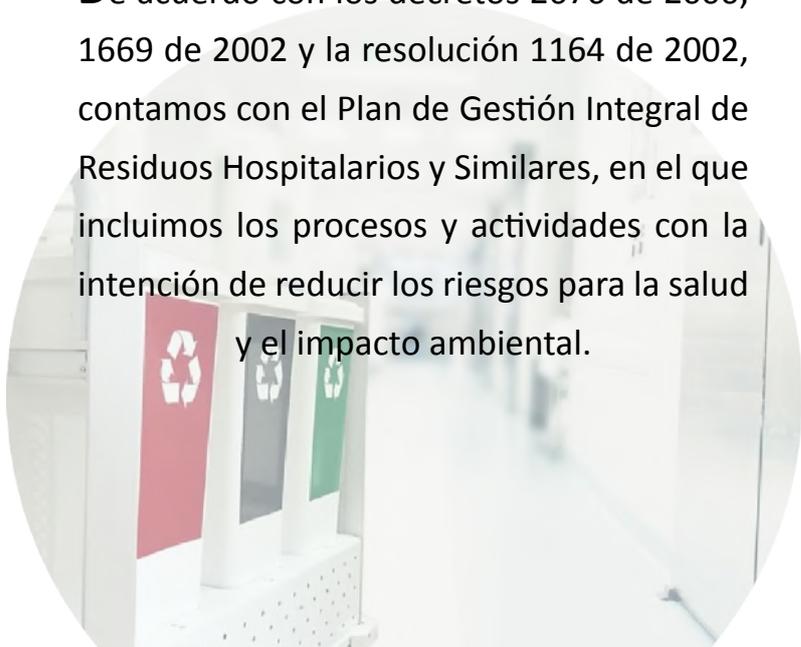
De acuerdo con los decretos 2676 de 2000, 1669 de 2002 y la resolución 1164 de 2002, contamos con el Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Similares, en el que incluimos los procesos y actividades con la intención de reducir los riesgos para la salud y el impacto ambiental.

Comparativo de los residuos hospitalarios generados

Clinica Medilaser S.A. 2017 -2018



■ Residuos hospitalarios 2017 ■ Residuos hospitalarios 2018



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.



2017

\$29.646.583



2018

\$23.754.140



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.

Uso eficiente de los recursos naturales.

17 actividades realizadas, con temas de alto impacto.

Manejo integral de residuos hospitalarios.

Uso seguro de ropa hospitalaria.



Campañas ambientales

Mediante diferentes actividades 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 aplicable, en la institución y el entorno.



Tapitas para Sanar



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

533 Kg
de tapitas
recolectadas.



Otras actividades



- **A**ctividades de educación ambiental sobre manejo integral de residuos hospitalarios.

- **P**articipación en inducción con temáticas de componente ambiental.

- **A**uditorías de verificación de disposición final de residuos.



- **S**eguimiento al cumplimiento de remoción de carga contaminante de los vertimientos generados.

- **S**iembra de árboles y plantas en ecosistemas estratégicos de Tunja y Florencia.

- **D**esarrollo de feria ambiental en nuestra Sucursal Florencia: Semana ambiental en la que participaron 428 colaboradores, se donaron 250 suculentas y se reconoció el compromiso ecológico de algunos trabajadores.

- **185** colaboradores y usuarios de nuestra Sucursal Tunja, fueron partícipes de la jornada lúdica orientada a la disminución del ruido, a propósito del Día del no ruido cuyo objetivo es contribuir con un ambiente agradable dentro de la institución.



Consumo de energía eléctrica

La tendencia del consumo de energía eléctrica tuvo un incremento promedio anual de **44.210 kw/h**, debido al aumento de egresos en nuestra institución, ampliación de los servicios e instalaciones.



2017: 484,97 Kw

2018: : 529,18 Kw



Sucursal Florencia

Para contribuir con la reducción del consumo de energía eléctrica, nuestra sucursal Florencia desarrolló la campaña **sigue la corriente**, que consiste en la identificación de luminaria y aparatos electrónicos encendidos sin ningún uso, procediendo a realizar acercamiento reflexivo sobre la importancia de realizar un consumo responsable de los recursos dentro y fuera de la institución; además se cumplió la directriz establecida para el uso racional de los aires acondicionados, que deben encenderse entre las 8:00 am a 11:00 am y las 2:00 pm a 5:00 pm. Para evaluar el impacto y adherencia, se realizaron 399 rondas por todos los servicios y sedes de dicha sucursal.



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.

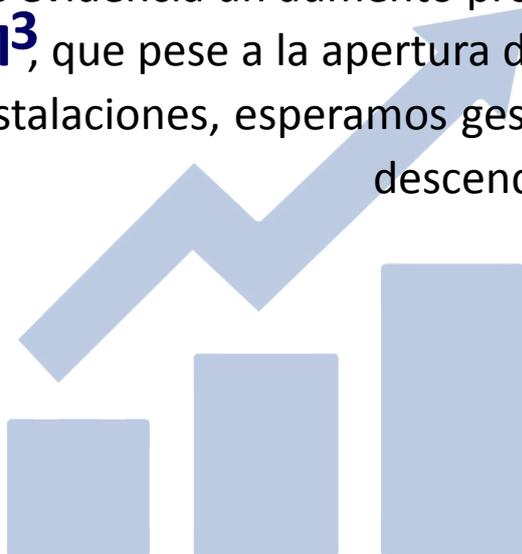
Consumo en metros cúbicos:

2017:
7.083 M³

2018:
8.232 M³



Se evidencia un aumento promedio mensual de **1.149 M³**, que pese a la apertura de nuevos servicios, sedes e instalaciones, esperamos gestionar hacia una tendencia descendente.



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



**Somos una organización social
y ambientalmente responsable.**

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

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 la recolección de

988 Kg de residuos de aparatos en mención, entre los cuales se hallan:

Pilas y baterías: 50 Kg.

Lámparas: 336 Kg.

Computadores: 292 Kg.

Tóner: 310 Kg.



**Mayo
2018**

Nuestra sucursal **Tunja** se vinculó al programa pos consumo que lidera la Corporación Autónoma y Regional de Boyacá -CORPOBOYACÁ con la entrega de bombillos fluorescentes tubulares y compactos (con residuos de mercurio o halogenuro metálico).

Somos una Institución Prestadora de Servicios de Salud, reconocida por brindar siempre el mejor cuidado al usuario y su familia, basados en una atención humanizada, segura y con calidad.



Gestión social

Medilaser[®]
Clínica

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 y los objetivos del milenio.



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 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 de la 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.

En Sucursal **Neiva** realizamos dos charlas dirigidas a la comunidad, en las que médicos especialistas capacitaron acerca de la importancia de la lactancia materna y la identificación de signos y síntomas de cálculos en la vesícula.



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

En nuestra Medilaser **Tunja** logramos la satisfacción de nuestros usuarios del programa Medilaser en Casa, quienes a través de la estrategia de educación al paciente y familiar lograron contribuir con la positiva evolución clínica.



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.



Nuevas unidades al servicio de la comunidad:

UCI cardiovascular pediátrica:

Nuestra Sucursal Neiva reinauguró la más completa, moderna, amplia, equipada y sofisticada Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos al servicio integral de los niños y niñas.

Sucursal
Neiva





Cirugía cardiovascular
pediátrica.
Hemodinamia pediátrica.
Onco hematología pediátrica.
Ortopedia pediátrica.
Urología pediátrica.
Reumatología pediátrica.
Nefrología pediátrica.
Neurología pediátrica.
Endocrinología pediátrica.
Neumología pediátrica.
Cardiología pediátrica.
Gastroenterología pediátrica.
Oncología pediátrica.



UCI cardiovascular
pediátrica

Procedimientos de alta complejidad

9.528 Cirugías cardiovasculares en Neiva y Tunja.

914 Procedimientos de hemodinamia

84 Procedimientos de cirugía vascular periférica.

407 Procedimientos de electrofisiología.

428 Procedimientos de hemodinamia pediátrica en Neiva

30 Cirugías cardiovasculares pediátricas en Neiva.

641

Procedimientos de neurointervencionismo en Neiva



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

Humanos sirviendo con calidad y calidez

Política de humanización

Vivimos la humanización en el actuar diario, 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.



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

Patch Adams



312

Programa de educación al paciente y familiar en Sucursal Neiva:

Pacientes y sus cuidadores recibieron educación sobre el cuidado de la enfermedad y el proceso de rehabilitación, como parte integral del ciclo salud –enfermedad.



Consolidación del Heart Team: Primer equipo de supraespecialistas para el diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de enfermedades del corazón



Nuestra sucursal Neiva cuenta con un completo y sólido equipo interdisciplinario de médicos supraespecialistas que trabajan para mejorar la calidad de vida del paciente. El propósito del equipo de Cardiología Intervencionista y Hemodinamia es realizar los procedimientos específicos de diagnóstico hemodinámico, angiográfico, y de cardiología intervencionista, seleccionando con alto nivel clínico, a los pacientes adultos y pediátricos que se pueden beneficiar de las intervenciones quirúrgicas, realizándolas de forma segura, humanizada y eficiente, contribuyendo con la calidad de vida de la población del surcolombiano.

- Integrado por:**
- 2 cirujanos cardiovasculares
 - 2 cardiólogos pediatras - Ecocardiografistas
 - 2 cardiólogos - Ecocardiografistas
 - 1 cirujana cardiovascular pediátrica
 - 3 hemodinamistas
 - 2 anestesiólogos cardiovasculares
 - 1 Bioético
 - 1 cardiólogo hemodinamista pediátrico y ecocardiografista
 - 1 electrofisiólogo
 - 1 cirujano vascular periférico



Taller manitas creativas:

Fue creado en nuestra Sucursal Florencia con el objetivo de brindar a los pacientes con Enfermedad Renal Crónica, un espacio dentro de la institución para desarrollar tareas de aprendizaje y de creación propia, a través del progreso de sus destrezas y habilidades en la ejecución de actividades como la costura, la pintura, el dibujo, entre otros, que les proporcione nuevos conocimientos, nuevas competencias sociales e ingresos económicos, incentivándolos a mejorar su estilo de vida, a proyectarse a corto y mediano plazo, en áreas personales, familiares y laborales.

**Sucursal
Florencia**

Crean elementos artesanales
como parte de su esparcimiento.

17 usuarios



Ambientes y prácticas humanizadas:

- **E**ntregamos elementos necesarios para realizar actividad de dibujo y pintura (lápices, crayolas, colores, plumones y libros didácticos) a 1.585 niños y niñas hospitalizados.
- **C**ompartimos revistas y libros a 1.324 usuarios para ocupación de tiempo libre.
- **R**ealizamos lectura de cuentos (promedio mensual) infantiles a más de 20 niños y niñas hospitalizados.
- **F**acilitamos juegos didácticos y de mesa para ocupación del tiempo libre a 1.724 usuarios en estancia hospitalaria.
- **C**onmemoramos el Día del Niño a más de 50 niños y niñas hospitalizados.
- **O**bsequiamos termos, kit de velas aromáticas y sillas de camping a 83 pacientes que cumplieron años durante su estancia hospitalaria en nuestra Sucursal Florencia.



Participación en primera jornada cardiovascular en Neiva:

Nuestra Sucursal Neiva se vinculó a la jornada organizada por Fundación Kiwanis en el Hogar Infantil Las Palmas –Comuna 10 de la ciudad, en la que **64** niños y niñas fueron valorados por la cardióloga pediatra y cirujana cardiovascular pediátrica, quienes realizaron tamizaje cardiovascular. Además practicamos 22 ecocardiogramas transtorácicos pediátricos.





fundación

Medilaser

Alcanzando sonrisas

Por un universo de sueños

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

Realizamos **tres capacitaciones** a través de la estrategia escuela de padres.

Entregamos **22 bonos navideños** para compra de ropa.

Entregamos **22 uniformes**.

Entregamos **22 kits escolares**.

22 niños beneficiarios



fundación
Medilaser
Alcanzando sonrisas



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 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 Navarra -Uninavarra.



El **70 %** de beneficiarios tienen promedio académico por encima de 4,0.

Hay **10** jóvenes beneficiarios



En **2018** becamos a **8** jóvenes, hijos de colaboradores de nuestra Clínica Medilaser S.A. en Neiva y Florencia

César Oviedo

–uno de nuestros becados, recibió el galardón jóvenes para la vida: categoría medio ambiente, otorgado por Gobernación Huila.



Centro de Desarrollo Infantil

Fomentamos el desarrollo integral de los hijos e hijas de nuestros colaboradores, brindando educación inicial a menores con edades de 1 a 3 años, sin ningún costo.

13 niños y niñas

Graduados en 2018 iniciaron su educación preescolar.

2018: 30
niños y niñas

Padres y madres recibieron formación sobre comunicación afectiva y pautas de crianza.



Apoyo a niños y niñas con cáncer

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



f · u · n · d · a · c · i · ó · n

Medilaser

Alcanzando sonrisas



Beneficiarios

06



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.



576 kits de aseo, entregados a usuarios de escasos recursos, atendidos en nuestras sucursales Neiva y Florencia.



350 juguetes, entregados a niños y niñas hospitalizados.



Más de **50** familiares de usuarios de escasos recursos en las sucursales **Neiva y Florencia** recibieron alojamiento en hogar de paso.



➤ Entregamos **4.238** unidades de pañales en las unidades neonatal y pediátrica de Sucursal Neiva.

➤ **740** Dosis de leche especializada entregadas a madres lactantes.

➤ Entregamos **1.097** unidades de pañales a usuarios hospitalizados en nuestra Sucursal Florencia.

➤ Apoyo espiritual a **2.131** usuarios en situación de vulnerabilidad.

➤ **4** familias recibieron apoyo funerario.





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

San Francisco de Asís.