

Informe de Sostenibilidad 2019





Clínica

Medilaser[®]

Somos parte de ti.

Introducción

El 2019 fue un año trascendental para Clínica Medilaser: apertura de nuevos servicios, llegada de tecnología de punta, estrategias enfocadas en la optimización de la prestación, así como en la gestión del talento humano; fueron algunos de los asuntos más importantes registrados en esta vigencia. Son precisamente estos datos, sumado a otros de administración general, los que recoge el Informe de **Responsabilidad Social Empresarial 2019**.

A todos los lectores, les damos una bienvenida, los invitamos a conocer, entre otros temas: indicadores de prestación de servicios, reconocimientos recibidos, gestión social, ambiental, de talento humano, así como de la fundación.

Esperamos que lo disfruten.



Clínica

Medilaser[®]

Somos parte de ti.

Comprometidos con la transparencia y conscientes de la necesidad de satisfacer las exigencias que los mercados globales imponen en la actualidad, en Clínica Medilaser tenemos implementados procesos y buenas prácticas de gobierno corporativo al interior de la organización. Es importante destacar que esta materia comprende el conjunto de normas, políticas, principios y procedimientos de dirección, administración y supervisión empresarial, que señalan la distribución de derechos y responsabilidades entre los diferentes públicos de la compañía, que buscan preservar y mantener la integridad ética empresarial; asegurar la adecuada administración de los asuntos sociales y el reconocimiento y respeto por los derechos de los accionistas e inversionistas e igualmente sus deberes frente a la sociedad y los grupos de interés.

La dirección y administración de la organización está a cargo de la Asamblea de Accionistas, integrada por:

- Jaime Antonio Navarro Parra.
- Maria Maryori Zuluaga Arenas.
- Yaime David Navarro Zuluaga.
- Nicolas Navarro Zuluaga.
- Inversora Torreon S.A.S.

Gobierno corporativo



Presidencia y vicepresidencias:

- Presidente: José Eugenio Carrera.
- Vicepresidente Administrativa: Maribel Prieto.
- Vicepresidente de Talento Humano: Doris Janeth González Clavijo.
- Vicepresidente Financiero: Javier Andrés Vanegas Casadiego.

Representante legal:

- Maria Carolina Suárez Andrade.

Direcciones nacionales:

- Maria del Carmen Cardona Bolívar, directora de cartera.
- Maria Carolina Suárez Andrade, directora jurídica.
- Katherine Cleves Astudillo, directora TIC.
- Edna Rocío Hoyos, directora de responsabilidad médica.
- Carlos Andrés Trujillo Paredes, director de glosas.
- Jhon Milton Quintero Bonilla, director de comunicaciones.



**Cuidamos
de ti y de
toda tu
familia.**

CONÓCENOS

Somos una institución prestadora de servicios de salud fundada en el año 1.999, con el propósito de ofrecer soluciones a la población colombiana con estándares de alta calidad y con la mejor tecnología.

MISIÓN

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

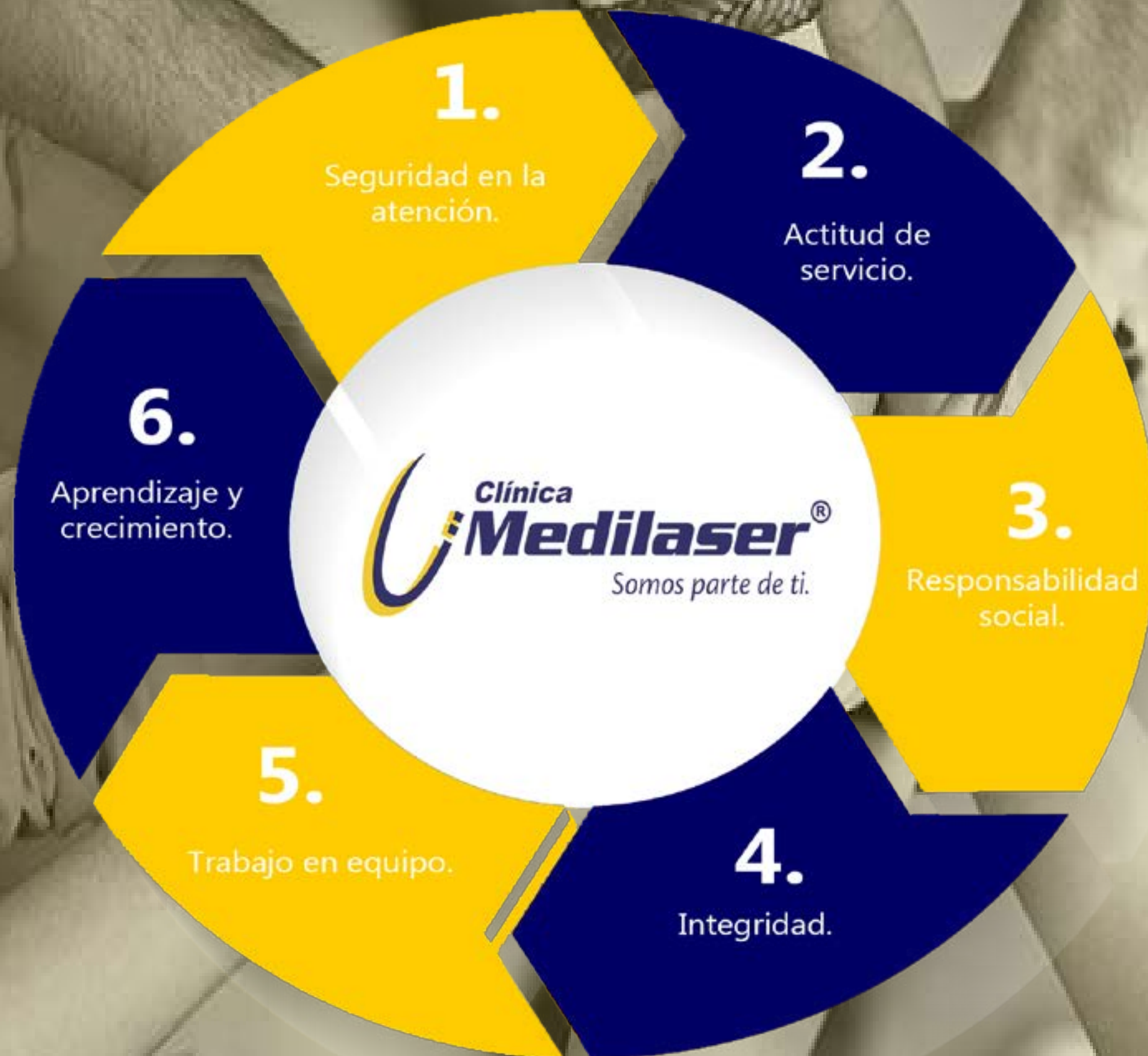
VISIÓN

Para el 2022, nuestra Clínica Medilaser S.A. será reconocida en el territorio nacional por sus altos estándares de calidad, innovación tecnológica y formación del talento humano.

COBERTURA NACIONAL



Valores corporativos



A grayscale photograph of a female doctor in a white lab coat examining a patient's mouth with a dental mirror. The doctor is on the left, leaning in, and the patient is on the right, holding the mirror. The background shows a dental office setting with a chair and some equipment. The text 'Filosofía organizacional' is overlaid in large white letters on the right side of the image.

Filosofía organizacional

La filosofía institucional está guiada por valores éticos como la honestidad, la confianza, el trabajo en equipo, la solidaridad, el servicio y el cumplimiento de compromisos; orientada en una cultura de prestación de servicios integrales de salud, tratando siempre de satisfacer las necesidades de los usuarios, superando las expectativas de los mismos y de las demás partes interesadas, las cuales se convierten en elementos indispensables para la construcción de confianza y la creación de valor.

Mapa de objetivos estratégicos

Perspectiva financiera

Perspectiva del cliente de mercado

Perspectiva de los procesos internos

Perspectiva de aprendizaje y crecimiento

D1. Garantizar la sostenibilidad financiera con responsabilidad

C1. Elevar la satisfacción de los usuarios y los clientes corporativos

C2. Aumentar la eficacia y seguridad

B1. Consolidar un modelo de atención generador de valor para el usuario y su familia

B2. Fortalecer la gestión de docencia servicio e investigación

B3. Fortalecer la eficiencia y la productividad de los procesos

A1. Elevar la competencia y bienestar del personal

A2. Elevar la integralidad y complejidad de los servicios

A3. Fortalecer la gestión de medicamentos, dispositivos y equipos biomédicos

A4. Contar con instalaciones seguras y dignas

A5. Fortalecer la capacidad institucional para la gerencia de la información

Gestión Clínica

Gestión del riesgo

Comunicación organizacional

Modelo de Responsabilidad Social Empresarial

En Clínica Medilaser basamos los principios de nuestro modelo de responsabilidad social en tres ejes que responden a diferentes líneas de trabajo enfocadas en la gestión económica, social y ambiental, en aras de hacer una adecuada gestión de la triple cuenta corporativa. Con base en esto, 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.

Frentes de trabajo:

- Seguridad en la atención.
- Humanización en la atención.
- Bienestar para el colaborador y su familia.
- Seguridad y salud en el trabajo.
- Capacitación y aprendizaje.
- Apoyo integral a familias en estado de
- Modelo de Responsabilidad Social.
- Manejo integral de los residuos sólidos.
- Uso eficiente de los recursos naturales

Portafolio
de servicios



**Gestión de la
prestación y
portafolio de
servicios
Neiva**

Sucursal Neiva, Huila



Sede principal



Hospitalización:

Contamos con amplia cobertura de hospitalización en diferentes servicios.



Cirugía:

Contamos con quirófanos y un selecto grupo de cirujanos, tecnología y la infraestructura necesaria para la realización de procedimientos quirúrgicos de alta complejidad:

- Cardiovascular adulto y pediátrica.
- Hepatobiliar.
- Endovascular y vascular periférica.
- De epilepsia.
- Bariátrica.
- Oncológica laparoscópica.
- Neurocirugía y neurointervencionismo. Mano.
- Mama y tumores, tejidos blandos.
- Dermatológica.
- Ginecológica.
- Maxilofacial.
- Neurológica.
- Ortopédica.
- Otorrinolaringología.
- Oncológica.
- Pediátrica.
- Plástica y estética.
- Urológica.
- Torax.
- Gastrointestinal.
- Plástica oncológica.



Ayudas diagnósticas en imagenología:

- Tomografía.
- Rayos X.
- Ecografía.
- Resonancia.
- Laboratorio clínico.



Sala de partos:

Médico general permanente, triage directamente en sala de partos, ginecólogo 24 horas y ubicación estratégica.



Unidad de Cuidados Intensivos (UCI):

- UCI coronaria.
- UCI general.
- UCI pediátrica.
- UCI quirúrgica.
- UCI neonatal.



Cardiología no invasiva:

Unidad exclusiva para exámenes de apoyo diagnóstico de patología coronaria por medio de nuestro ecocardiógrafo transesofágico 4D.



Hemodinamia adulto y pediátrica:

Contamos con instalaciones dotadas de equipos tecnológicos de sustracción digital y angiografía.



Electrofisiología:

Efectuamos técnicas endovasculares a pacientes con arritmias cardiacas, gracias a la adquisición de la última tecnología de mapeo 3D.



Unidad renal:

Contamos con máquinas de hemodiálisis y un equipo humano multidisciplinario con entrenamiento CAPD.



Urgencias:

Servicio de urgencias 24 horas.



257 camas.



7 quirófanos.



Sede ambulatoria Altico

Unidad exclusiva de consulta externa especializada y supra especializada para el diagnóstico y control de diferentes patologías.

- Anestesia.
- Cardiología.
- Cirugía general.
- Cirugía bariátrica.
- Neurocirugía.
- Perinatología.
- Cirugía pediátrica.
- Dermatología.
- Dolor y cuidados paliativos - no oncológico.
- Endocrinología adulto y pediátrica.
- Geriatria.
- Ginecobstetricia.
- Infectología pediátrica.
- Medicina interna.
- Cirugía de tórax.
- Cirugía hepatobiliar.
- Cirugía de cabeza y cuello.
- Nefrología pediátrica.
- Neumología adulto y pediátrica.
- Neurología adulto.
- Ortopedia y/o traumatología adulto y pediátrico.
- Otorrinolaringología.
- Pediatría.
- Fisiatría.
- Psiquiatría.
- Reumatología adulto y pediátrico.



- Urología.
- Cardiología pediátrica.
- Cirugía de mano.
- Cirugía de mama y tumores, tejidos blandos - no oncológico.
- Cirugía gastrointestinal.
- Cirugía ginecológica laparoscópica.
- Cirugía plástica y estética.
- Cirugía vascular.
- Ginecología oncológica.
- Nefrología pediátrica.
- Neuropediatría.
- Cirugía maxilofacial.
- Cirugía cardiovascular.

Unidad de atención inmediata - La toma

Moderno servicio diferencial para la atención de la población vulnerable pediátrica de la ciudad de Neiva con urgencias pediátricas las 24 horas del día y servicios de apoyo diagnóstico:


- Imagenología.
- Laboratorio clínico.
- Ecografía.

Puntos de atención



 Sede principal:
Cra. 7 No. 11 - 75, centro - Neiva, Huila. Pbx: 4366000.

 Sede ambulatoria Altico:
Cl 7 No. 11 - 29, Altico - Neiva, Huila. Pbx: 8658686.

 Unidad de atención inmediata - La toma:
Cra 1 g No. 14a - 63, La toma - Neiva, Huila. Pbx: 8715254



**Nuestras
cifras de
gestión
hablan del
compromiso
con nuestros
pacientes.**

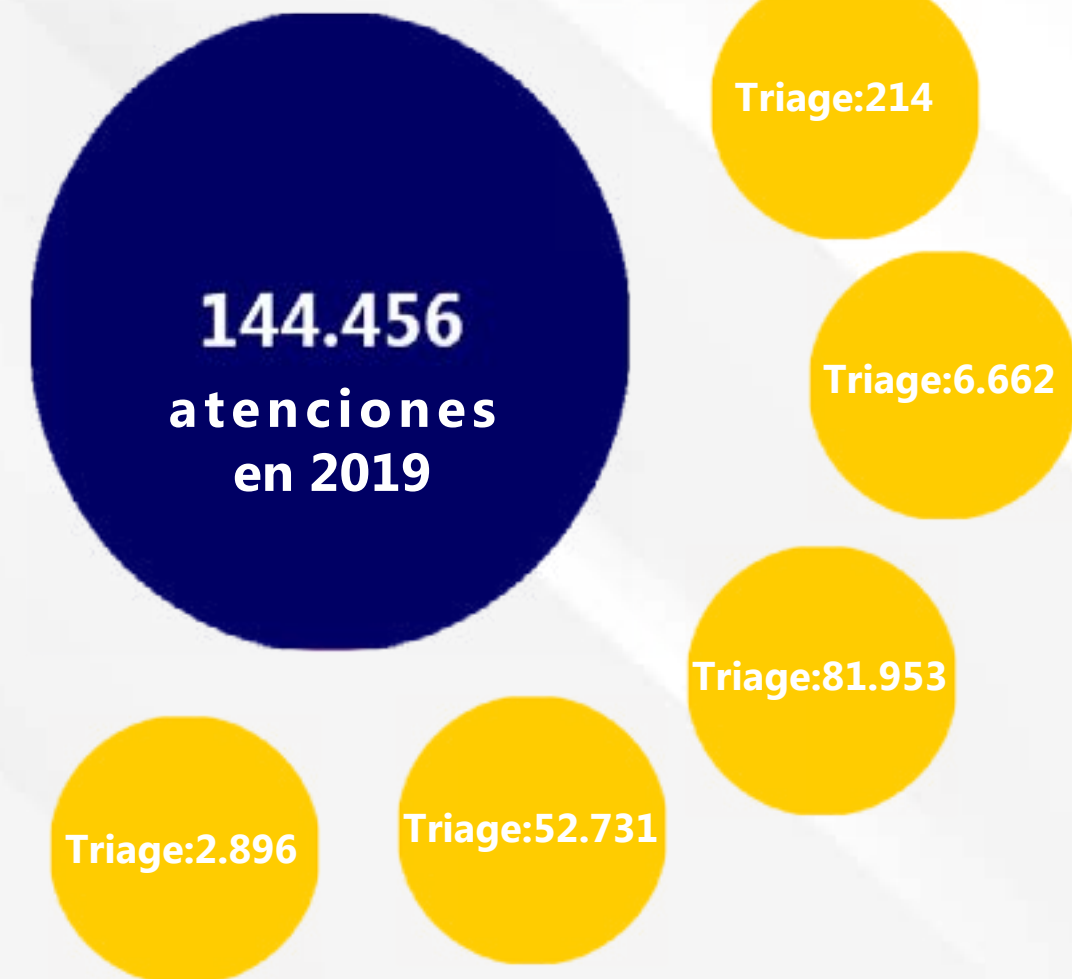
Cifras gestión



de nuestra en Neiva:

Atención general en urgencias:

- 144.456 consultas en triage durante el 2019.
- De ellas, 88.829 fueron clasificadas como triage uno, dos y tres, 55.627 como cuatro y 5.



Consulta urgencia pediátrica 2019

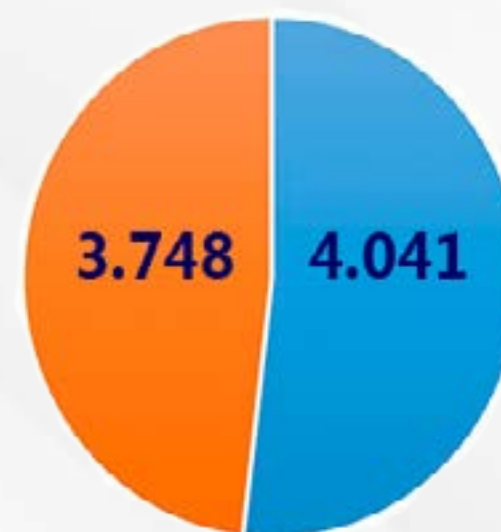
- Atendimos en promedio 138 pacientes por día en la sede de urgencias.



La oportunidad de valoración fue de 13 minutos.

- 57 horas: tiempo de permanencia en el servicio de observación. Porcentaje ocupacional de 196 % de acuerdo a la capacidad declarada, y un giro cama de 25,8 pacientes por camilla/mes.

- 4.041 consultas pediátricas, fueron atendidas por pediatra y 3.748 por médico general. Del total de atenciones,



El 16,1% pasaron a observación.



Consulta de servicios en la unidad materna

- Realizamos 12.677 consultas de urgencias ginecobstétricas, con un promedio de hospitalizaciones 211 pacientes, un porcentaje ocupacional de 108 %, un promedio de 35 consultas diarias y un giro cama de 11 pacientes cama cada mes.

**12.677
consultas
ginecobstétricas**

**hospitalizaciones
211 pacientes**

**35
consultas diarias**

Consulta de servicios en la unidad materna

- Brindamos 27.634 atenciones, con lo que obtuvimos un porcentaje ocupacional del 170 %.

Atenciones
27.634

- Sumamos un total de 75 consultas diarias.

75
consultas diarias



Servicio de hospitalización:

Nacimientos

- Atendimos 2.914 nacimientos. De ellos, 1.466 fueron por cesárea.



Egresos hospitalarios

- Para la vigencia de 2019, generamos 10.612 egresos, del servicio de hospitalización, con 12.155 ingresos para la misma vigencia.



Giro cama hospitalización

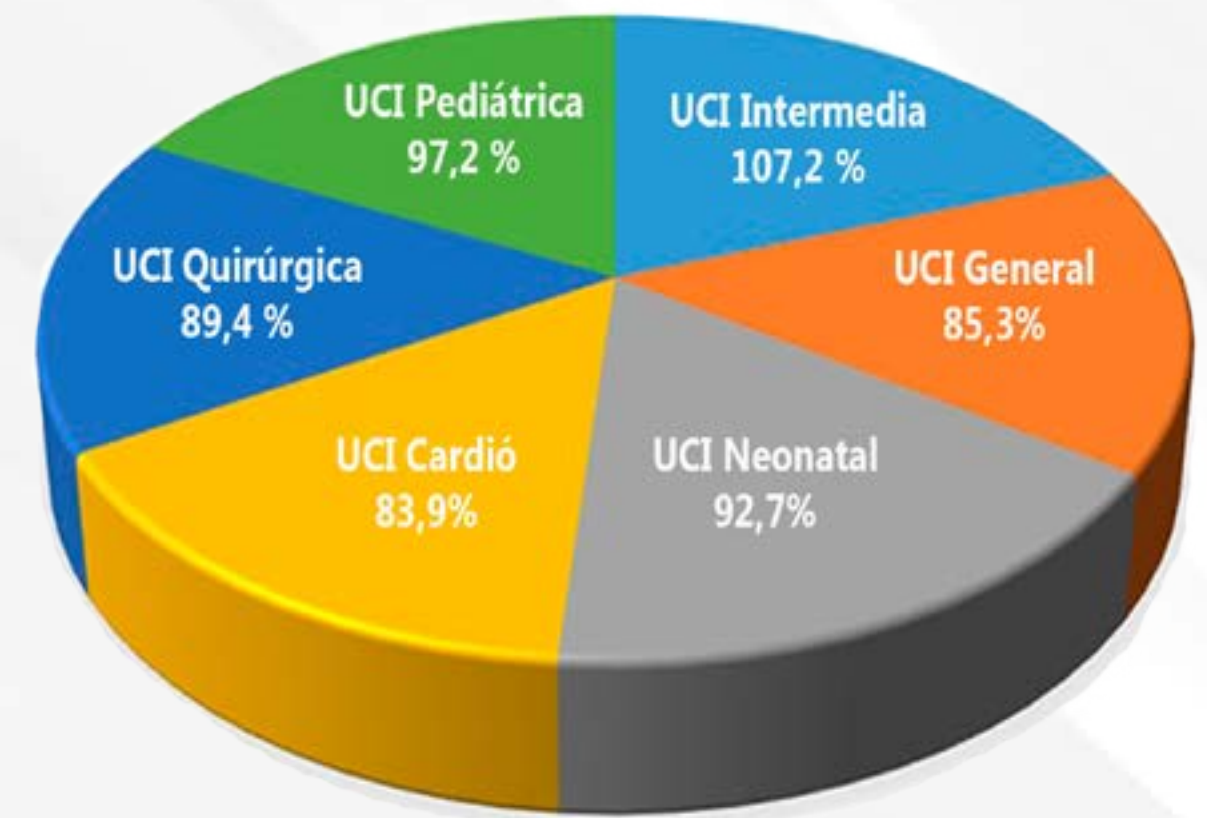
- El promedio de días de estancia fue de 2,6. Mientras tanto, el de giro cama fue de 8.4 pacientes por cama/mes, con un porcentaje de cumplimiento del indicador del 112 %.

- Obtuvimos un resultado promedio de 96.7 %, en el indicador de cumplimiento de egresos, cifra con la que nos ubicamos 1.7 puntos por encima de la meta establecida en 95 %.

Atención Unidad de Cuidados Intensivos

Ocupación por tipo de Unidad de Cuidados Intensivos.

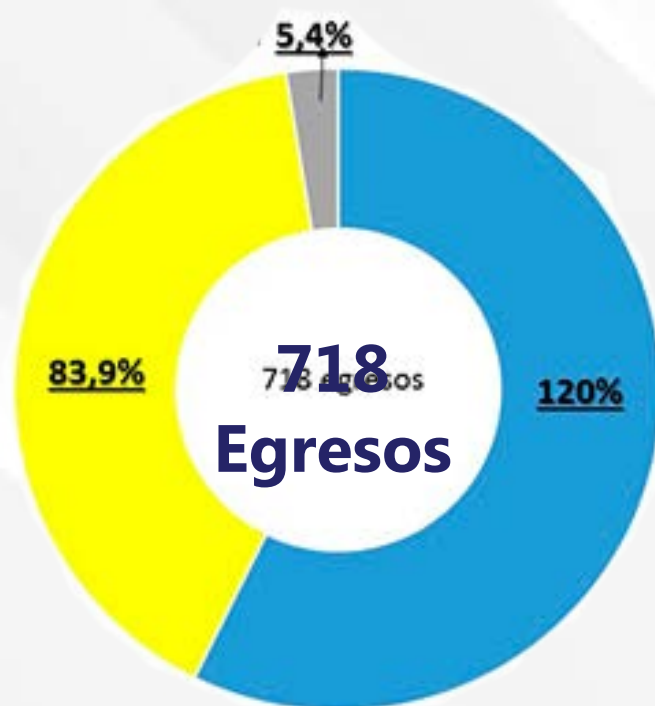
Consolidado porcentaje ocupacional
Clínica Medilaser S.A. - Sucursal Neiva
2019



Giro cama unidades de cuidados intensivo

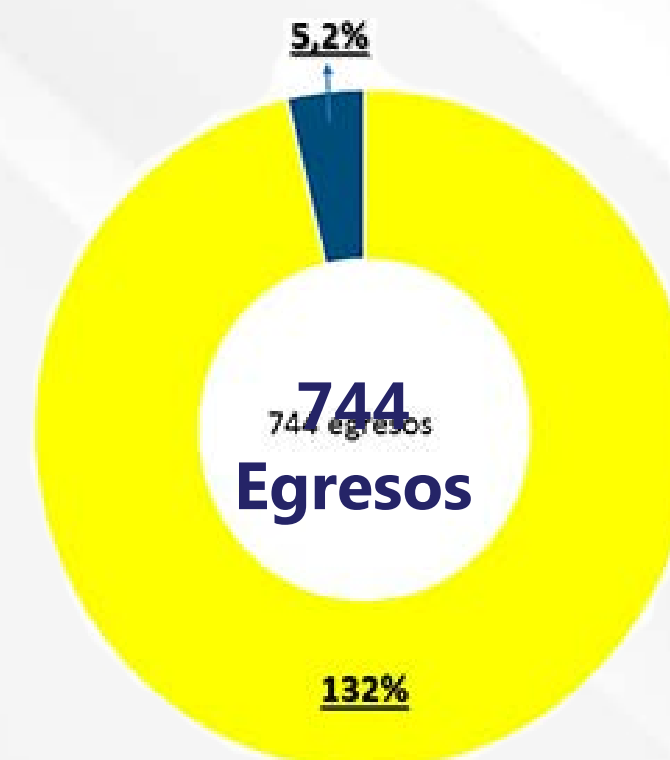
Unidad de Cuidados Intensivos Cardiovascular:

tuvimos 718 egresos con un porcentaje de cumplimiento promedio del 120 %. Presentamos un porcentaje ocupacional del 83.9 % y el promedio giro cama para esta vigencia fue de 5,4, lo que nos ubica por encima de la meta trazada de 4 pacientes por cama/mes. Promedio de días de estancia: 4.5.



Unidad de Cuidados Intensivos Adulto General:

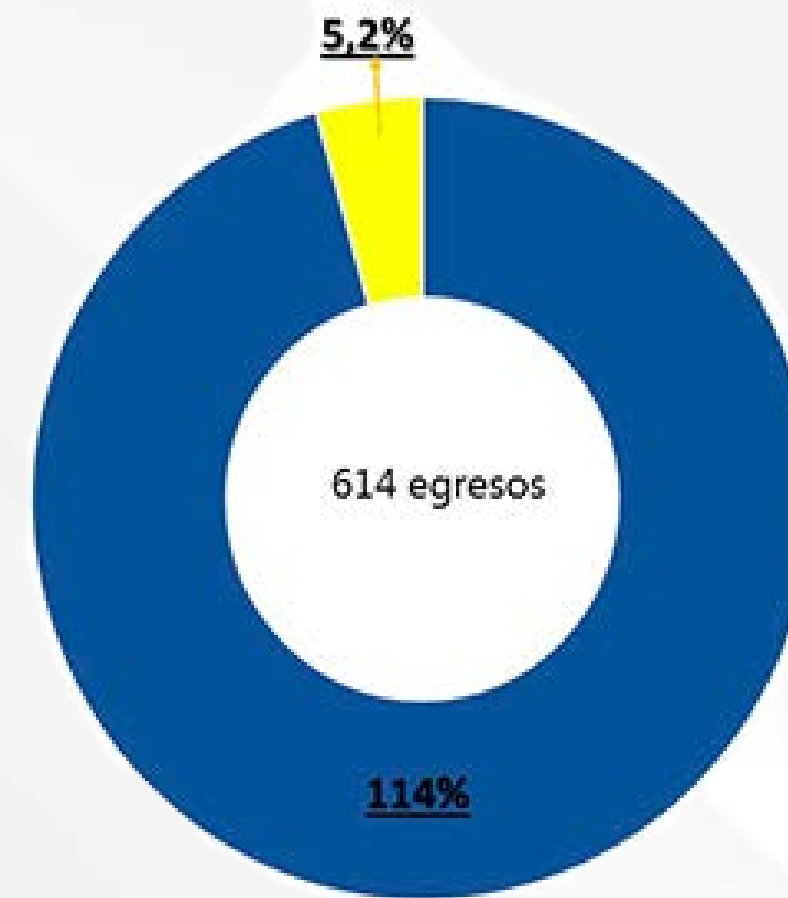
tuvimos 744 egresos con un porcentaje de cumplimiento promedio de 132 % sobre la meta trazada de 47 egresos/mes. El giro cama estuvo en 5.2 pacientes/mes, 0,8 puntos por encima de la meta establecida: 4.4. Promedio de días de estancia: 4.5.



Unidad de Cuidados Intensivos Quirúrgica:

presentamos 614 egresos con un porcentaje de cumplimiento promedio del 114 % sobre la meta trazada de 45 egresos/mes. El giro cama fue de 5,2 encontrándose por encima de la meta de 5 pacientes por cama/mes, con un 104% de cumplimiento del indicador.

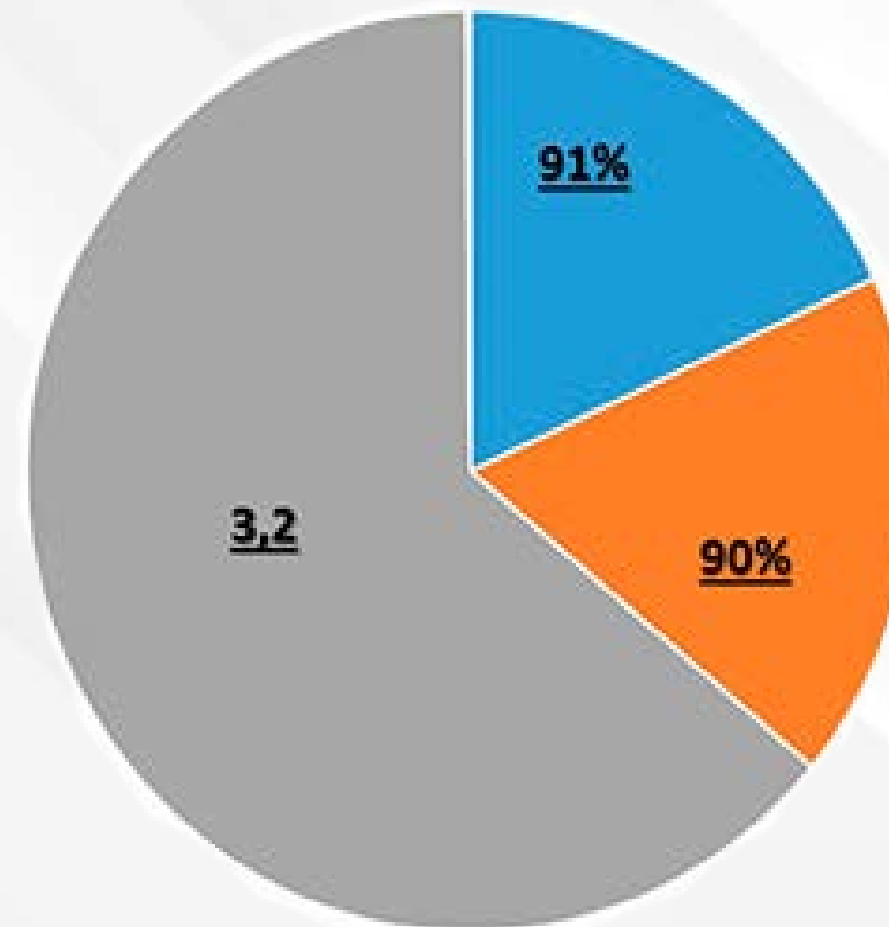
Promedio de días de estancia: 5.



Unidad de Cuidados Intensivos Intermedio:

presentamos 783 egresos con un porcentaje de cumplimiento del 91 % sobre la meta trazada de 72 egresos/mes. 9,6 puntos porcentuales por encima de la meta que fue del 90%. El promedio días de estancia para este periodo está en 3.2, el promedio de mortalidad total para este periodo fue de 0.8%.

Promedio de días de estancia: 3.2.





Unidad de Cuidados Intensivos Pediátrica:

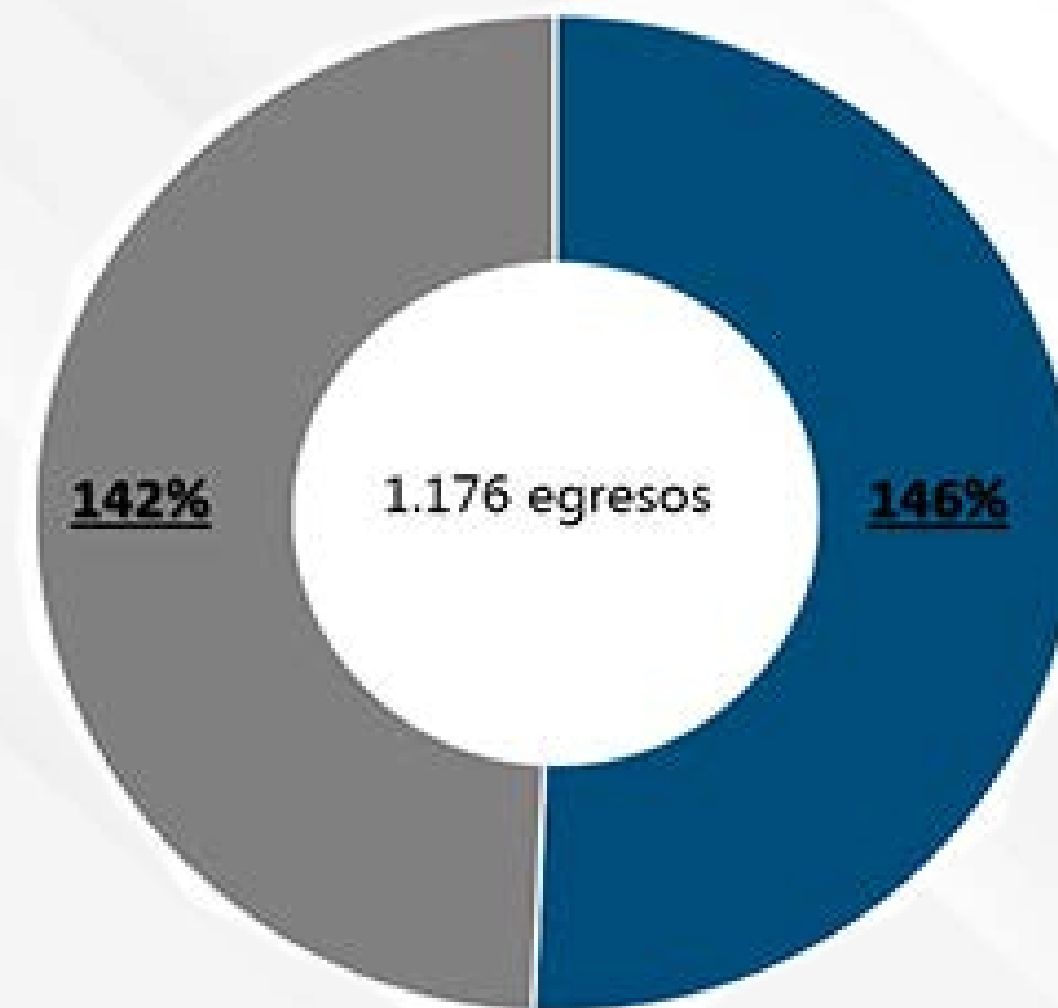
presentamos 713 egresos con un porcentaje de cumplimiento promedio del 192 % sobre la meta trazada de 31 egresos/mes. El giro cama fue de 5 pacientes por cama/mes, dando cumplimiento a la meta propuesta de 4 pacientes por cama/mes, con un 124% de cumplimiento del indicador.

Promedio de días de estancia: 4.4.

Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal:

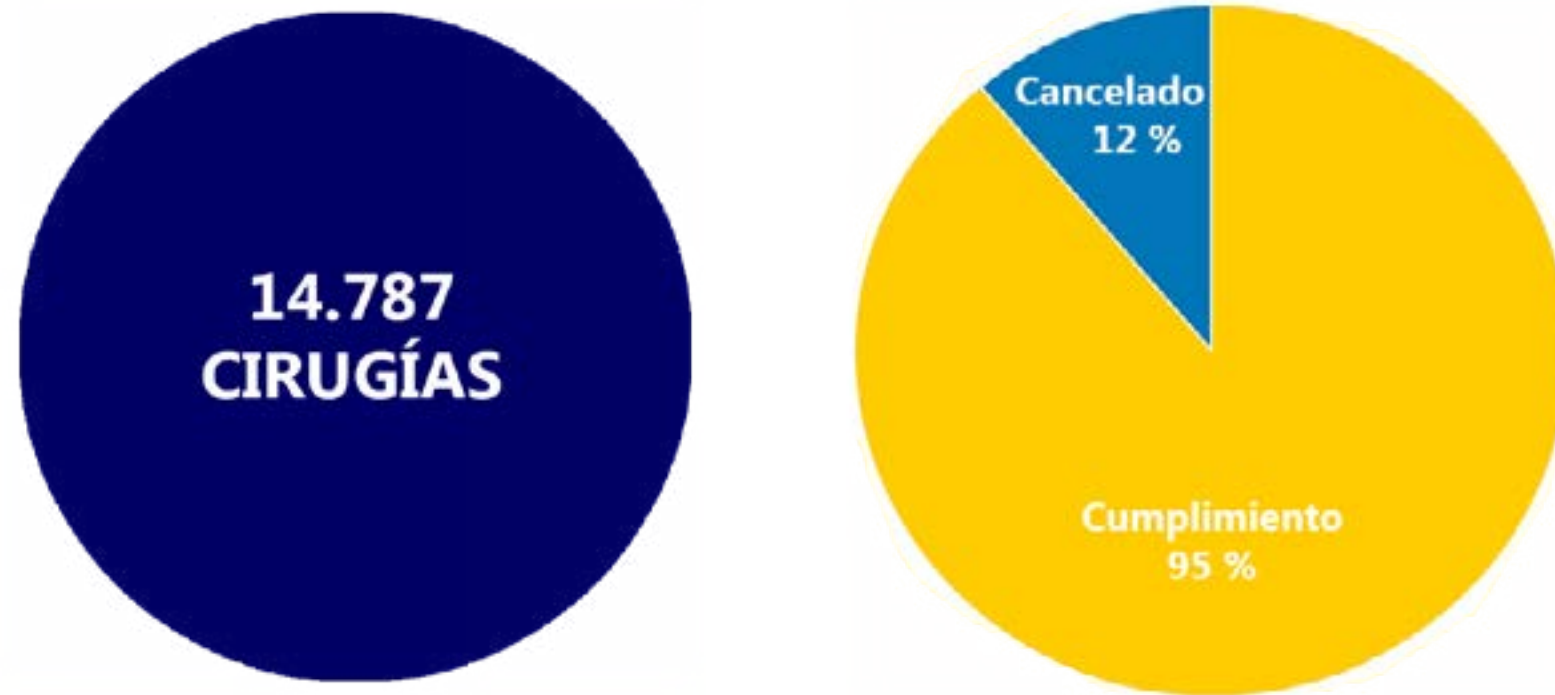
presentamos 1.176 egresos con un porcentaje de cumplimiento del 146 % sobre la meta trazada de 67 egresos/mes. El giro cama se ubicó en 4,9 pacientes por cama/mes y se encuentra 1,45 días por encima de la meta propuesta de 3,45 pacientes por cama/mes con un 142% de cumplimiento del indicador.

Promedio de días de estancia: 4.3.



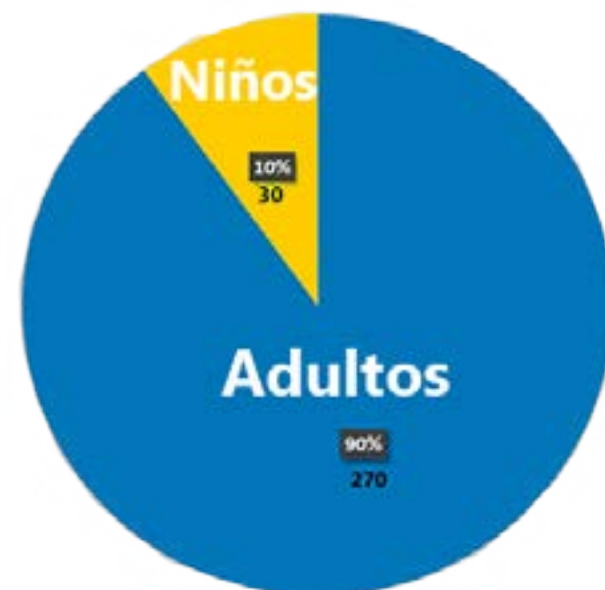
Cirugías generales realizadas

Llevamos a cabo 14.787 cirugías, con un porcentaje promedio de cumplimiento del indicador del 95%. 12 % de ellas fue cancelado.



Cirugías cardiovasculares realizadas

Realizamos 302 cirugías cardiovasculares. 270 fueron en adultos y 30 en niños y niñas.



Atención unidad de cirugía.

Cirugías vasculares periféricas

Nuestros médicos realizaron 1.904 procedimientos, 1.657 procedimientos menos comparado con el 2018, año en el que se realizaron 3.561.

Unidad Cardiológica Invasiva

Hemodinamia

3.777
Procedimientos
promedio mensual
315

Electrofisiología

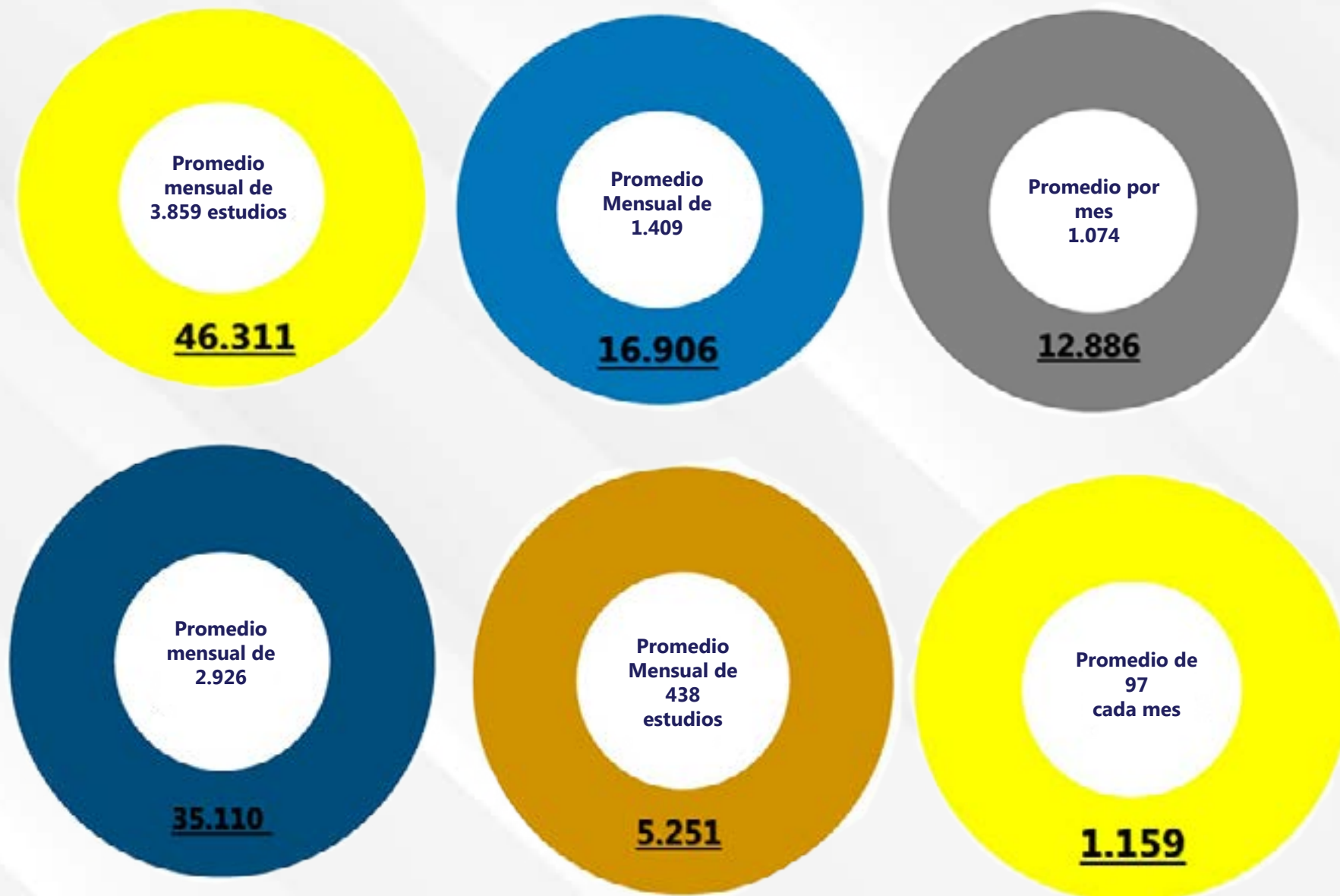
536
procedimientos.
promedio mensual
45

Neurointervencionismo

544
procedimientos.
promedio mensual
45

1.904
Procedimientos realizados

Unidad cardiología no invasiva



Unidad funcional de apoyo diagnóstico

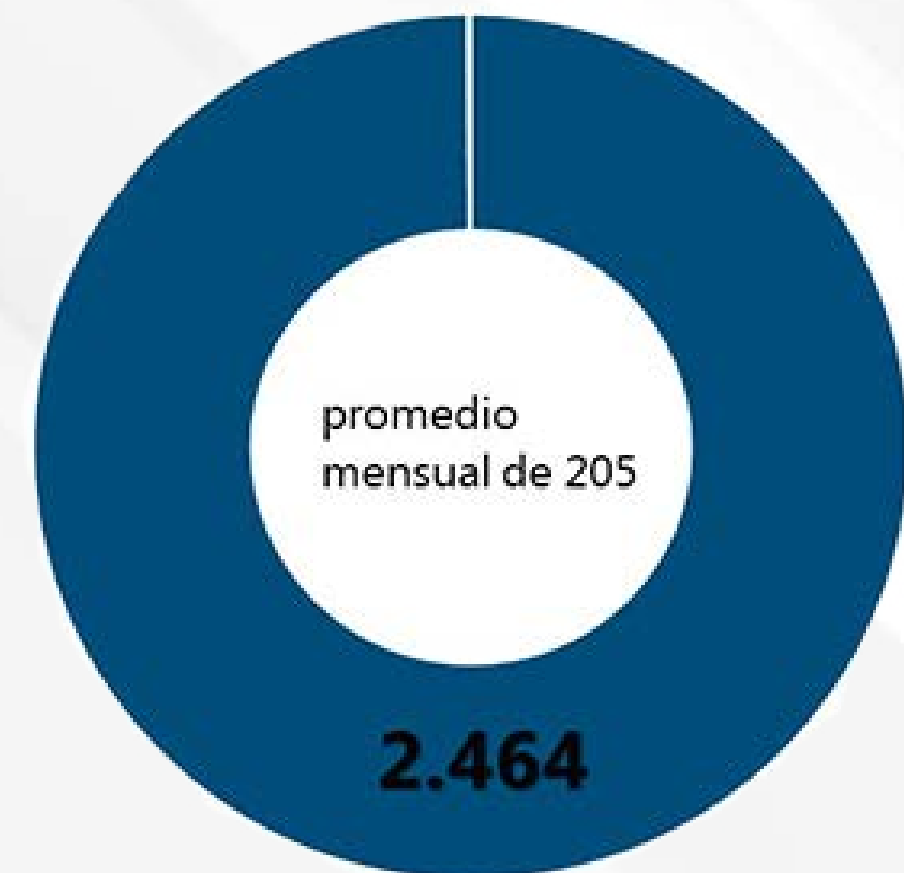
- Imagenología: tomamos 46.311 rayos X simples y especiales, con un promedio mensual de 3.859 estudios.
- Tomografía Axial Computarizada – TAC: registramos 16.906 estudios, con un promedio mensual de 1.409.
- Resonancia Magnética Nuclear: realizamos 12.886 estudios, con un promedio de 1.074 por mes.
- Ecografías: tomamos 35.110 ecografías, con un promedio mensual de 2.926.
- Doppler: registramos 5.251 estudios, con un promedio mensual de 438 estudios.
- Electroencefalograma: realizamos 1.159 estudios, con un promedio de 97 cada mes.



Unidad renal

Fuente: Base de datos unidad renal

Atenciones unidad renal: brindamos 2.464 atenciones, con un promedio mensual de 205.

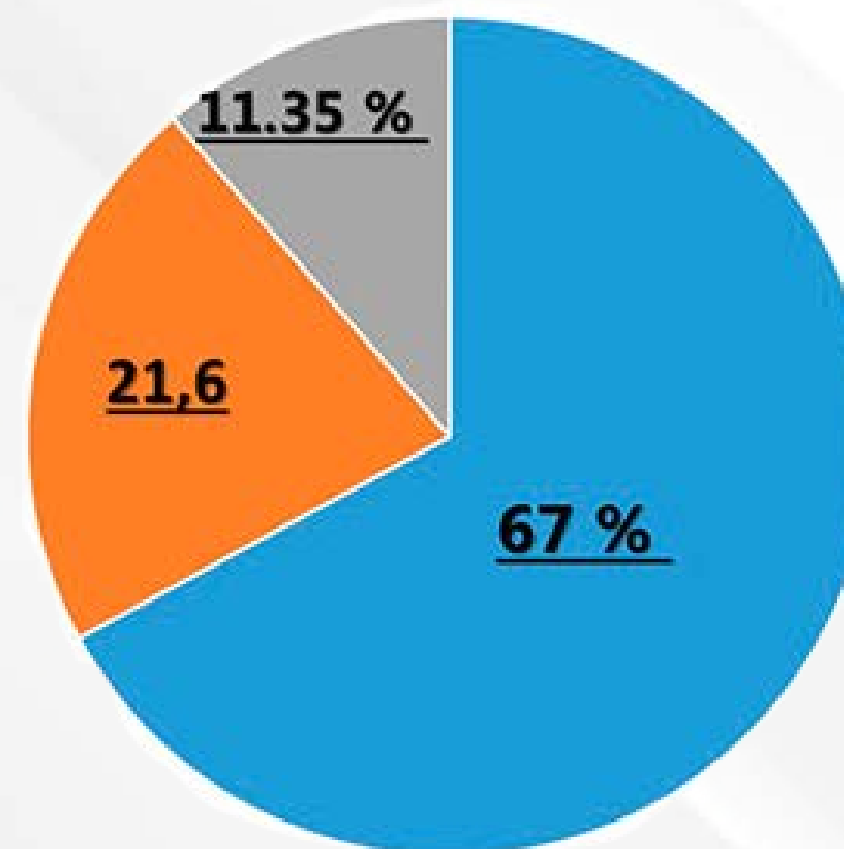


Unidad funcional

Consulta externa:

- **Numero de atención consulta externa:** generamos 175.970 citas. El 67 % de ellas fue cumplido, el 21,6 % fue cancelado y el 11.35 % fueron inasistencias.

Promedio de atención mensual: 14.664 atenciones mensuales.



Implementación de nuevos servicios

En Clínica Medilaser sucursal Neiva abrimos servicios para seguir contribuyendo con la salud y calidad de vida de todos los habitantes del Sur Oriente colombiano. En esta sección se los presentamos.

- **Procedimientos realizados Mapeo 3D:** se desarrollaron 18 procedimientos de este tipo. Fuente: Programación cardiología invasiva
- **Servicio de electrofisiología:** se llevaron a cabo 536 procedimientos de este tipo.

**En Clínica Medilaser
estamos siempre a la
vanguardia en tecnología
para cuidar de tu salud.**



**Gestión social,
así retribuimos
lo que
recibimos.**

Charlas dirigidas a la comunidad:

con el objetivo de capacitar de diferentes frentes de salud y estilos de vida saludables, en el 2019 dictamos cinco charlas dirigidas a la comunidad, con una cobertura de más 250 personas. Cómo prevenir la incontinencia, respeto, dignidad y afectos, riesgo cardiovascular, sumado a derechos y deberes; fueron algunas de las temáticas abordadas.

**250
Personas
2019**

Primer tamizaje cardiovascular:

en un hecho sin precedentes, realizamos la primera jornada de tamizaje cardiovascular y detección temprana de signos y síntomas de cáncer infantil. En la actividad que tuvo lugar en marzo, en el barrio los Mártires, participaron 81 niños y se llevaron a cabo 66 valoraciones, 10 ecocardiogramas y 5 electrocardiogramas.

**66 valoraciones,
10 ecocardiogramas y
5 electrocardiogramas.**

**30 valoraciones,
6 ecocardiogramas y
4 electrocardiogramas.**

Segundo tamizaje cardiovascular:

en esta oportunidad, la actividad sirvió para que 40 menores tuvieran acceso a 30 valoraciones, 6 ecocardiogramas y 4 electrocardiogramas.



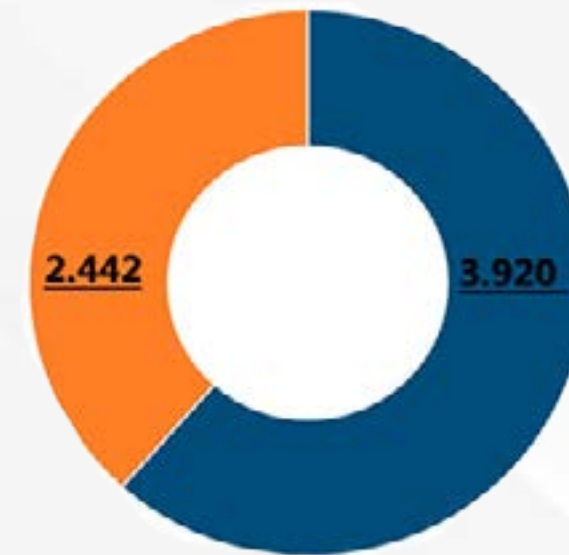
Programa de humanización:

en el 2019 seguimos comprometidos con la calidad en la atención y la seguridad de nuestros pacientes. El programa de humanización, que tuvo un alcance del 90 % y que tuvo como objetivo contribuir en la prevención de infecciones asociadas a la atención en salud, fue una muestra de ello.

La campaña En boquita limpia no hay neumonía, llegó al 97 % cumplimiento en las actividades programadas. El objetivo: contribuir en la prevención de infecciones asociadas a la atención en salud en pacientes adultos y pediátricos.

Trabajo social en cifras:

- Prestamos 3.920 atenciones y 2.442 solicitudes de interconsultas que favorecieron a las poblaciones más vulnerables de departamento.
- Llevamos a cabo 4.343 intervenciones de valoración por psicología.
- Realizamos un total de 2.281 atenciones por Bioética, un proceso que se basa en la interdisciplinariedad para la toma de decisiones en pacientes complejos, que fueron identificados en los servicios de urgencias, unidades de cuidados intensivos y en hospitalización.
- Llegamos a 1.402 atenciones gracias a la implementación del programa de altas tempranas. Lo logramos gracias a la identificación de pacientes en los servicios, revisión de historias clínicas, entre otros mecanismos.
- En el marco del programa de educación al usuario y familia, realizamos entrenamiento en el programa de educación y su familia a 299 pacientes. El 100 % fue certificado.



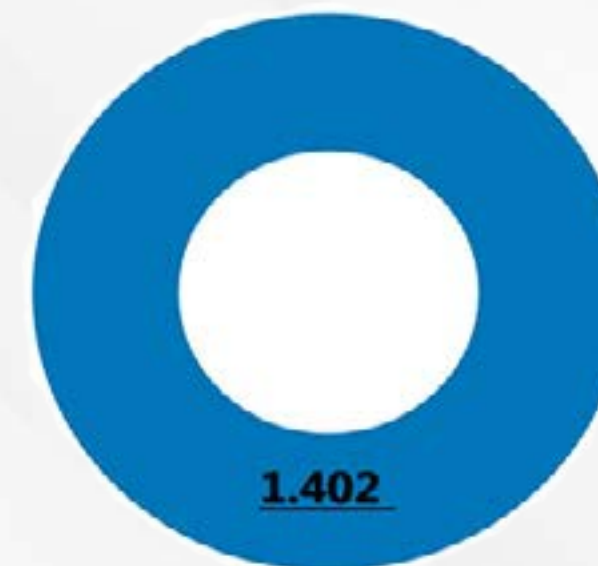
Población vulnerable



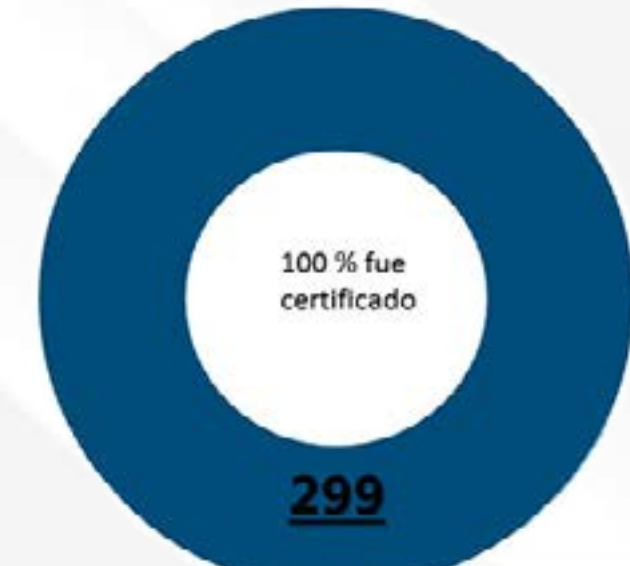
Valoración por Psicología



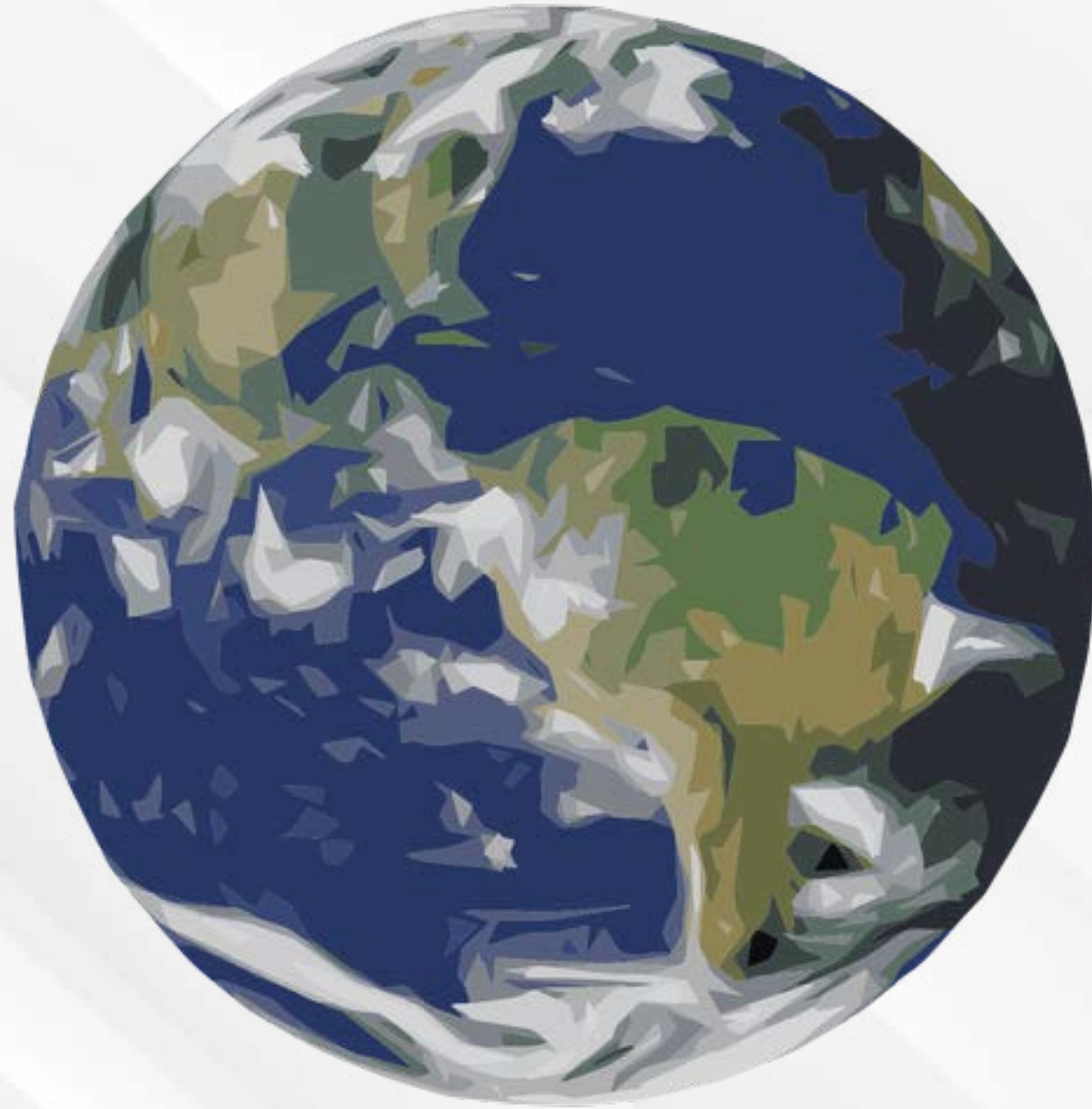
Atenciones por Bioética



Altas tempranas



Programa de educación



Día mundial de la salud

En junio de 2019 llevamos a cabo la jornada de chequeo general en uno de los centros comerciales de la ciudad. Contamos con una asistencia de 35 personas, contribuyendo al cuidado de la salud de todos los habitantes del municipio.

Indicadores de satisfacción de nuestros usuarios

En Clínica Medilaser nos esforzamos por generar canales de evaluación que nos permitan optimizar nuestro servicio y, lo más importante, seguir escuchando a nuestra principal razón de ser: los usuarios. Les presentamos las cifras más importantes.

Usuarios satisfechos

Fuente: Informe Cálculo de Manifestaciones, Oficina de Atención al Usuario (SIAU).

La evolución positiva del indicador obedece a la gestión realizada al interior de institución para agilizar el giro cama. Con esto se mejoró el proceso de asignación de camas, al igual que el orden y aseo del servicio de urgencias entre otras posibles causas de insatisfacción. La meta se ubicaba en 95 %.

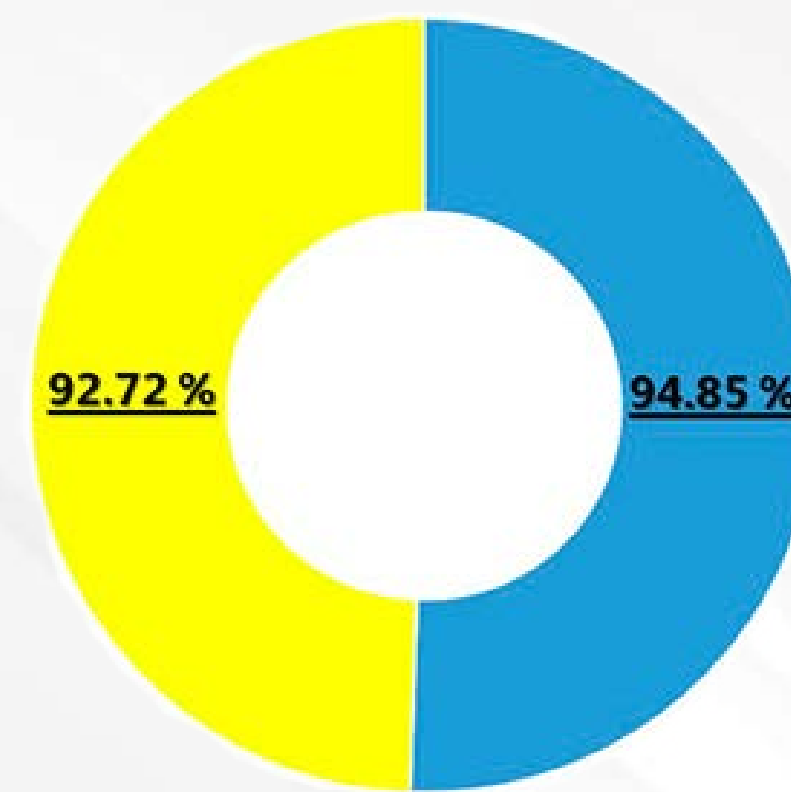
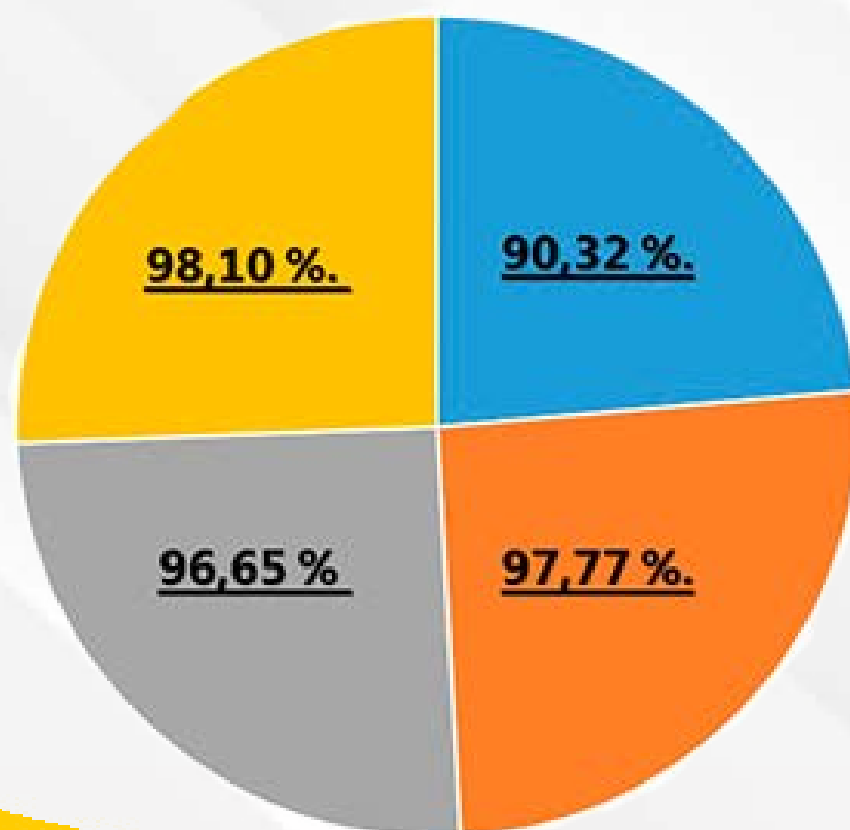
Año 2017
90 %.

Año 2018
92.38 %.

Año 2019
94.49 %.

Satisfacción del usuario por unidades:

- Urgencias 90,32 %.
- Consulta externa: 97,77 %.
- Servicios ambulatorios: 96,65 %
- Hospitalización: 98,10 %.



Año 2018: 94.85 %

Año 2019: 92.72 %

La tendencia de la proporción de usuarios satisfechos con las instalaciones físicas para el 2019 fue de 91,12% disminuyendo en 3, 73 puntos porcentuales en comparación con el año 2018. Se evidencia una tendencia negativa que acumula 2 mediciones.

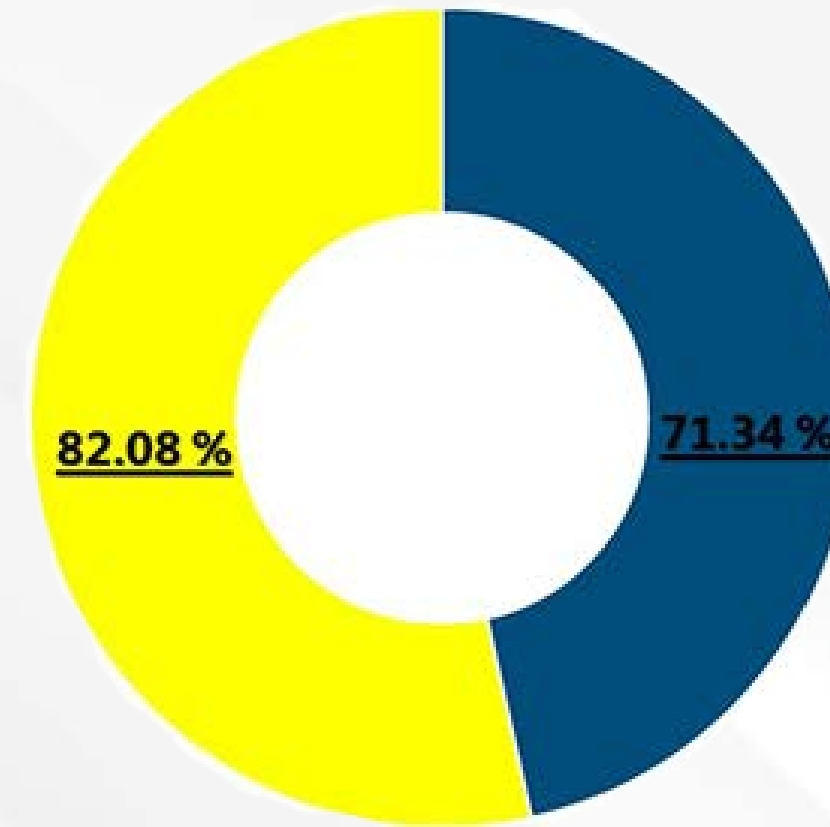
Satisfacción de usuarios en difusión de derechos:

Año 2018: 71.34 %

Año 2019: 82.08 %

El incremento en 10 puntos está relacionado con el trabajo realizado para reducir la falta de adherencia a las estrategias de socialización de los derechos y deberes de diferentes servicios que, en el 2018, ayudaron a disminuir el indicador.

Satisfacción de usuarios en difusión de derechos:

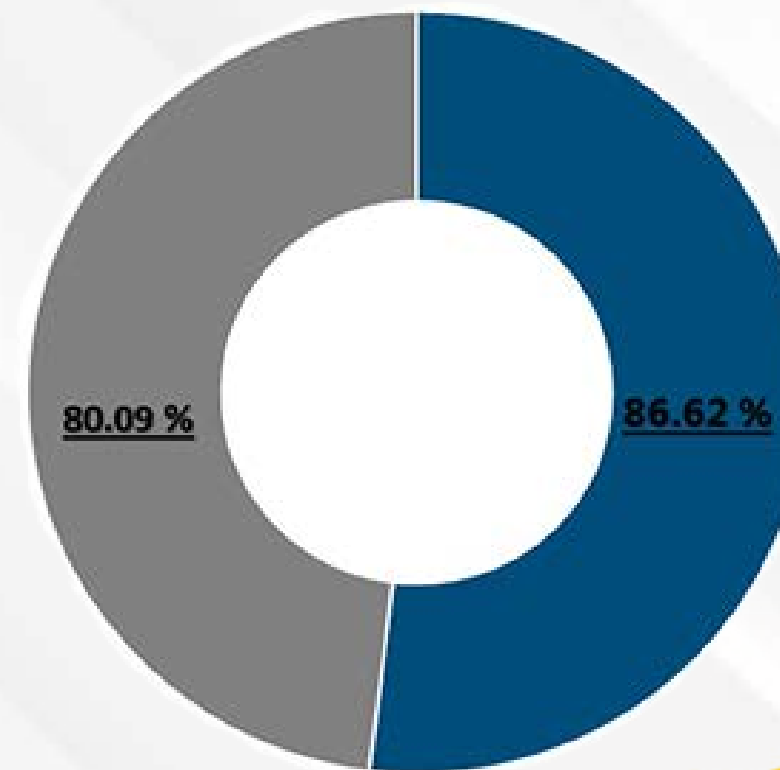


Satisfacción de usuarios en la comprensión de los deberes:

Año 2018: 86.62 %

Año 2019: 80.09 %

Satisfacción de usuarios en la comprensión de los deberes:



**Portafolio
de servicios**





SUCURSAL FLORENCIA, CAQUETÁ



Sede principal



Cardiología- Hemodinamia:

Realizamos diagnóstico y tratamiento de las enfermedades cardiovasculares.



Unidad renal:

Contamos con veintiseis máquinas de hemodiálisis y disponemos de cuatro turnos diarios.



Cirugía:

Contamos con quirófanos y un selecto grupo de cirujanos, tecnología e infraestructura:

- Laparoscópica.
- Maxilofacial.
- Reemplazos articulares.
- Artroscópica.
- Neurocirugía.
- Urológica.
- Plástica funcional.
- General.
- Oftalmológica.
- Ginecológica.
- Ortopédica.
- Entre otras especialidades quirúrgicas.



Urología con láser:

Empleamos el uso de la novedosa técnica del rayo láser Holmium en diferentes procedimientos urológicos.

Gastroenterología:

Realizamos procedimientos endoscópicos de alta complejidad CPRE (colangiopancreatografía retrógrada endoscópica), Endoscopias de Vías Digestivas altas y bajas, PHmetrias esofágicas, ligaduras de várices esofágicas y gástricas, polipectomias endoscópicas, entre otras



Sala de partos:

La sala de partos cuenta con talento humano especializado y ubicación estratégica



Apoyo diagnóstico cardiovascular no invasivo:

Realizamos procedimientos diagnósticos cardiovasculares no quirúrgicos adultos y pediátricos: Ecocardiogramas transeofágicos, transtorácicos, con estrés farmacológico y/o ejercicio, pruebas de esfuerzo, holter, monitoreos de presión arterial sistémica."



Laboratorio clínico básico y especializado:

Laboratorio clínico básico.
Laboratorio clínico especializado.
Diagnóstico de muestras patológicas hospitalarias.



Unidad de Cuidados Intensivos (UCI):

• UCI adultos. • UCI neonatal.



Hospitalización:

Contamos con habitaciones unipersonales, bipersonales y sala transicional.



Ayudas diagnósticas en imagenología:

- Radiología convencional y especializada.
- Ecografía convencional y especializada.
- Radiología intervencionista.
- Doppler venoso y arterial.



148 camas.



3 quirófanos.

Sede consulta externa

Especialidades:

- Nutrición.
- Ginecología.
- Pediatría.
- Cirugía general.
- Ortopedia y traumatología.
- Oftalmología.
- Urología.
- Dermatología.
- Otorrinolaringología.
- Cirugía oral y maxilofacial.
- Anestesia.
- Gastroenterología.
- Cirugía plástica.

Subespecialidades:

- Nefrología.
- Neurocirugía.
- Medicina interna.
- Cardiología.
- Cardiología pediátrica.
- Cirugía artroscópica.
- Retinología.
- Segmentología.
- Interconsulta por medicina especializada intrahospitalaria y hemodinamia.



**Servicios de urgencias
de mediana y alta
complejidad 24 horas.**

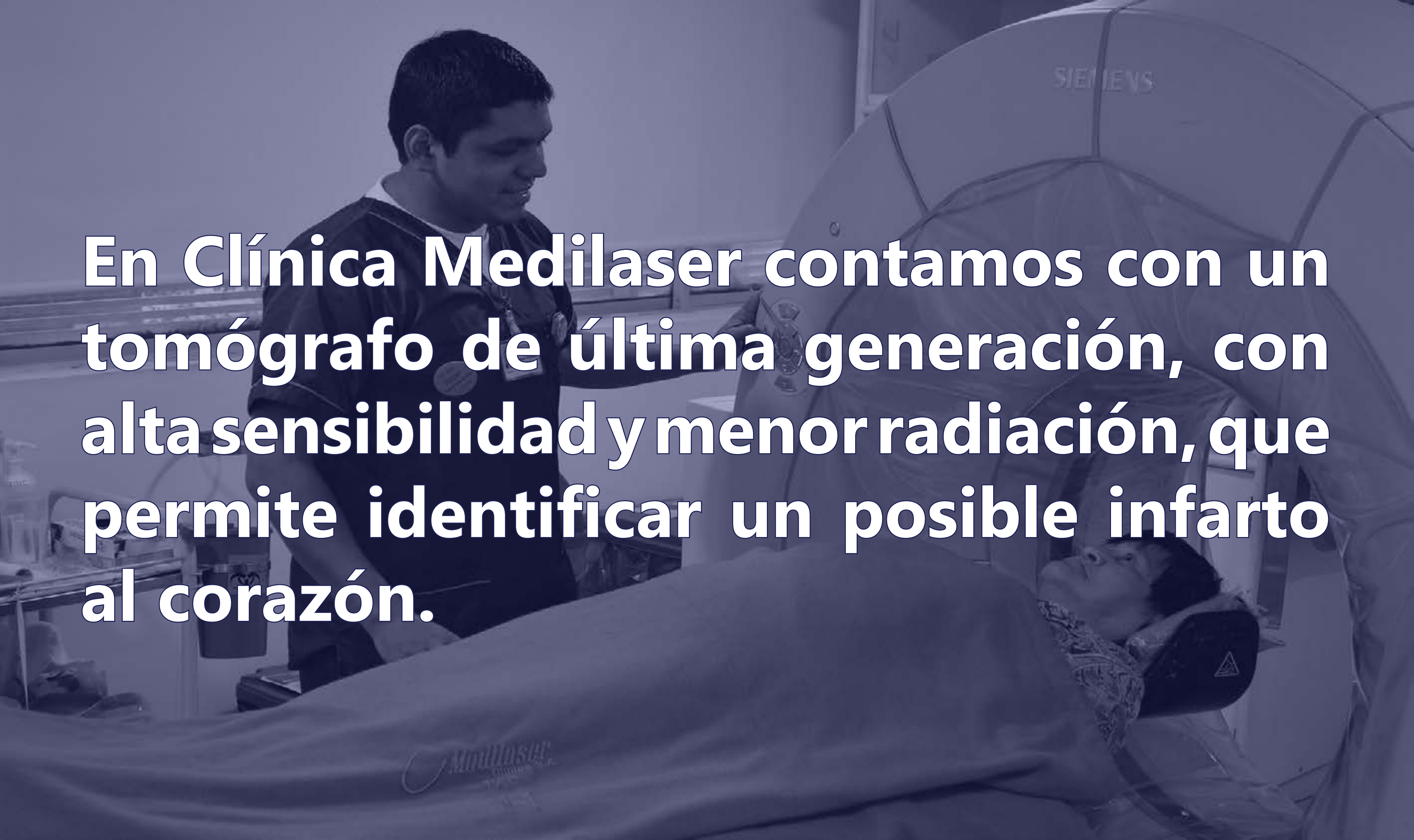


Puntos de atención



📍 Sede principal:
Calle. 6 No. 14 A - 55, Barrio Juan XXIII - Florencia, Caquetá.
Pbx.: 4366000.

📍 Sede Consulta Externa:
Cra 09 N° 7-04 Barrio La Estrella - Florencia, Caquetá.
Pbx: 4342855 ext 101. / 3176402056 .



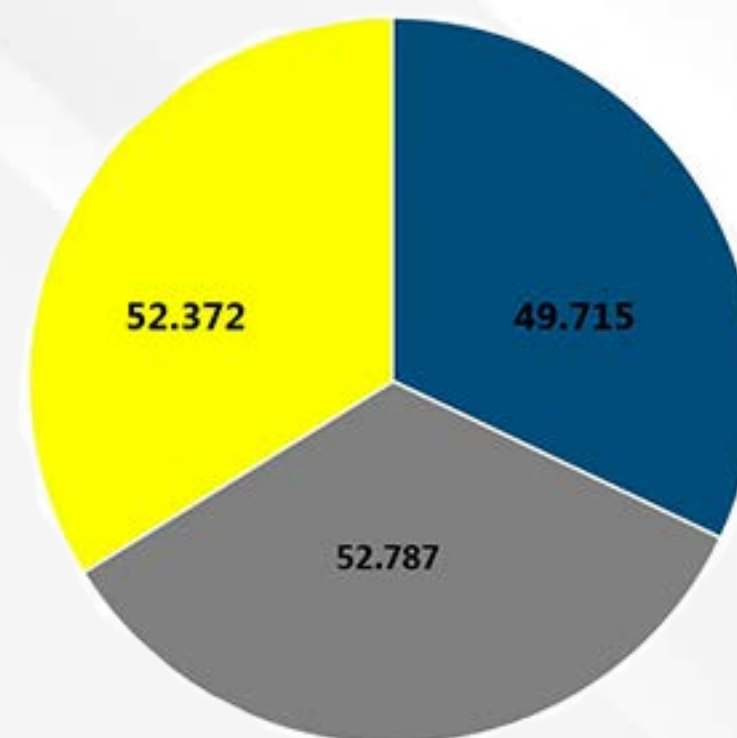
En Clínica Medilaser contamos con un tomógrafo de última generación, con alta sensibilidad y menor radiación, que permite identificar un posible infarto al corazón.



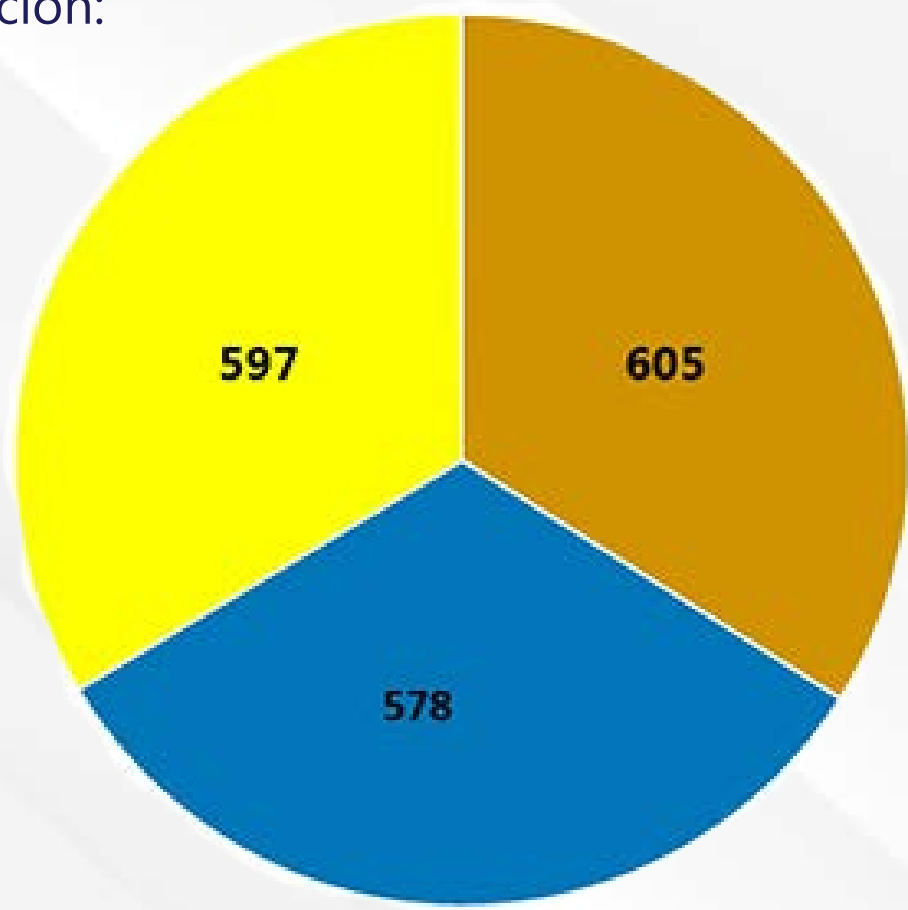
Cifras de nuestra gestión en Florencia:

Atención en urgencias:

- 52.372 consultas en triage durante el 2019.
- 52.787 consultas en triage durante el 2018.
- 49.715 consultas en triage durante el 2017.



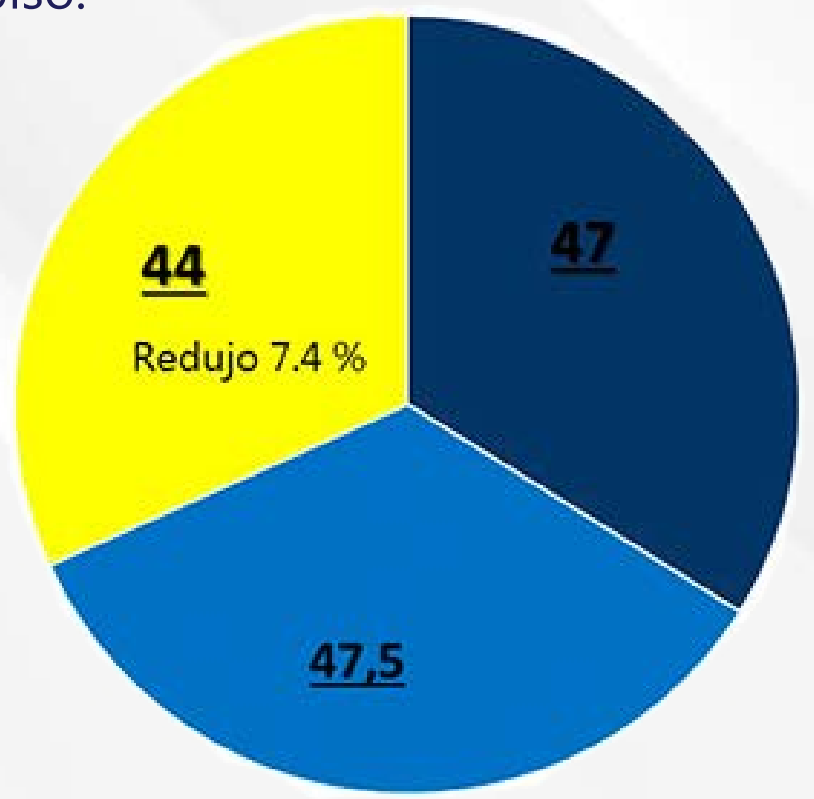
Hospitalización:



Hospitalización:

- Atendimos en promedio a 605 pacientes cada mes en el 2017.
- En el 2018, prestamos servicios a un promedio de 578 personas cada mes.
- Mientras tanto, en el 2019, este promedio se ubicó en 597 pacientes.

Unidad de Cuidados Intensivos, cuarto piso.



Egresos:

Unidad de Cuidados Intensivos, cuarto piso.

- En el 2017, efectuamos en promedio mensual 47 egresos.
- En el 2018, esta cifra ascendió a 47.5.
- Mientras tanto, en 2019 esta cifra se redujo en un 7.4 % ubicándose en un promedio de 44 egresos mensuales.

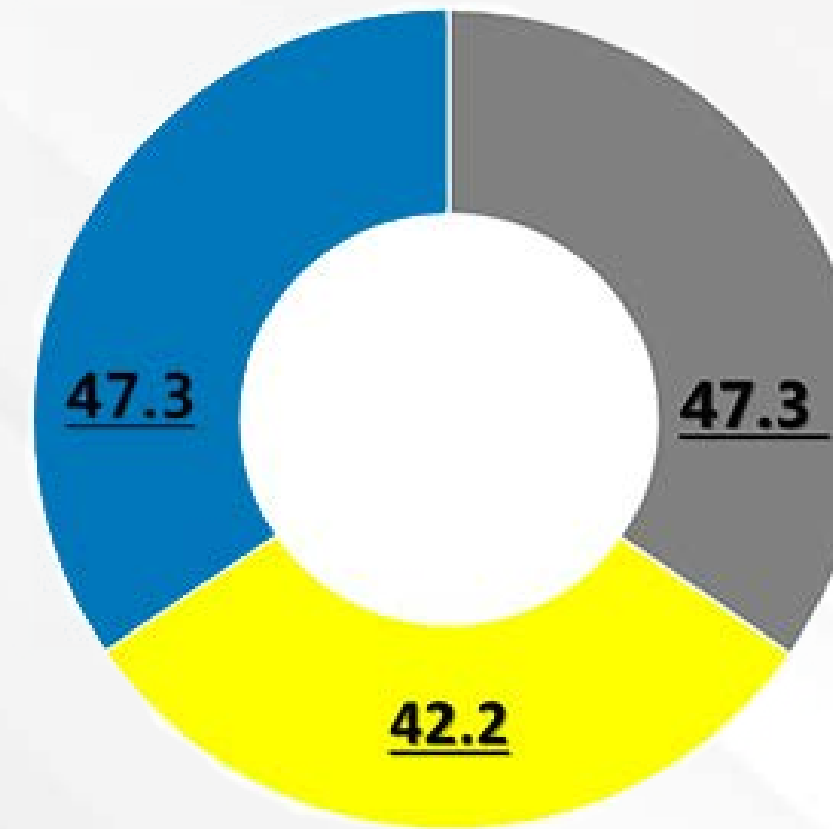
Unidad de Cuidados Intensivos, cuarto piso.

- En el 2017, efectuamos en promedio mensual 47.5 egresos.
- En el 2018, esta cifra se redujo a 42.2.
- Mientras tanto, en 2019 esta cifra se incrementó, con respecto al año anterior, en un 12 % ubicándose en un promedio de 47.3 egresos mensuales.

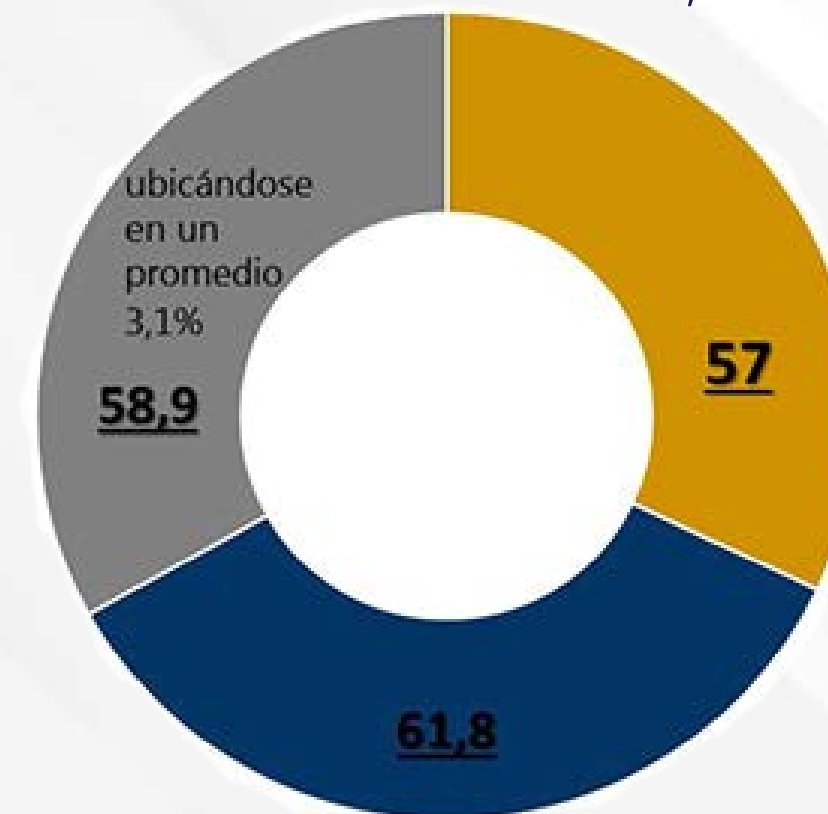
Unidad de Cuidados Intensivos, Neonatal.

- En el 2017, efectuamos en promedio mensual 57 egresos.
- En el 2018, esta cifra ascendió a 61.8.
- Mientras tanto, en 2019 esta cifra se redujo en un 3.1 % ubicándose en un promedio de 58.9 egresos mensuales.

Unidad de Cuidados Intensivos, cuarto piso



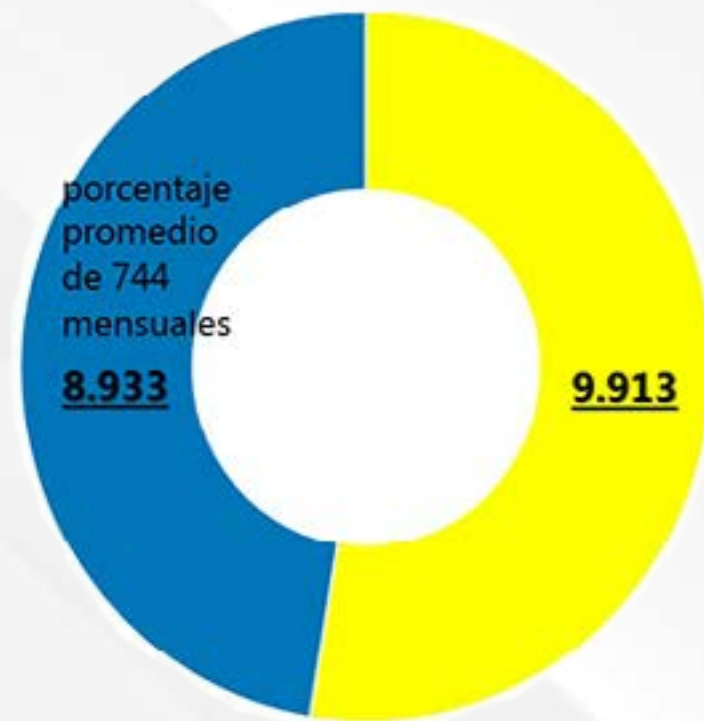
Unidad de Cuidados Intensivos, Neonatal



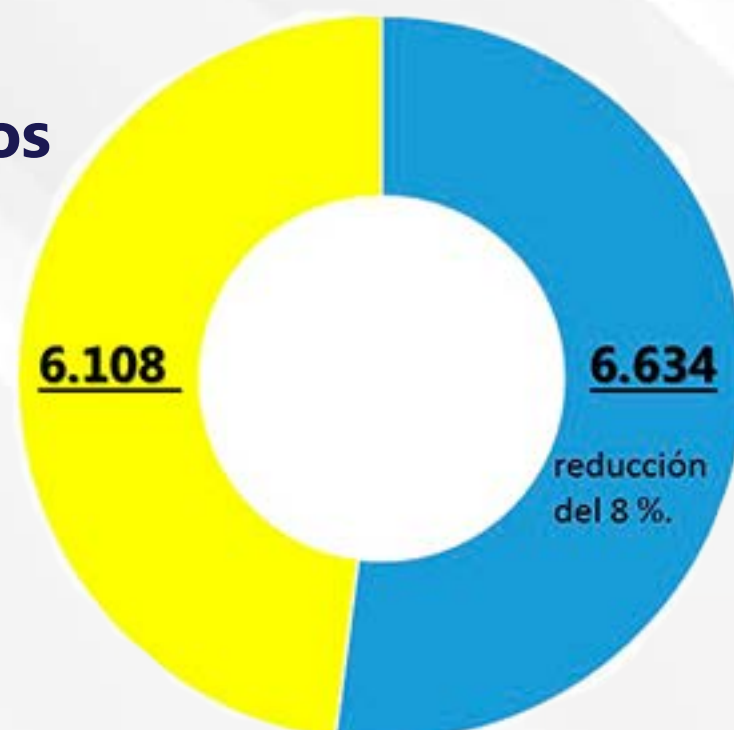
Atención unidad de cirugía

Cirugías generales realizadas

En 2019, llevamos a cabo 8.933 cirugías, con un porcentaje promedio de 744 mensuales. Mientras tanto, en el 2018, realizamos 9.913.



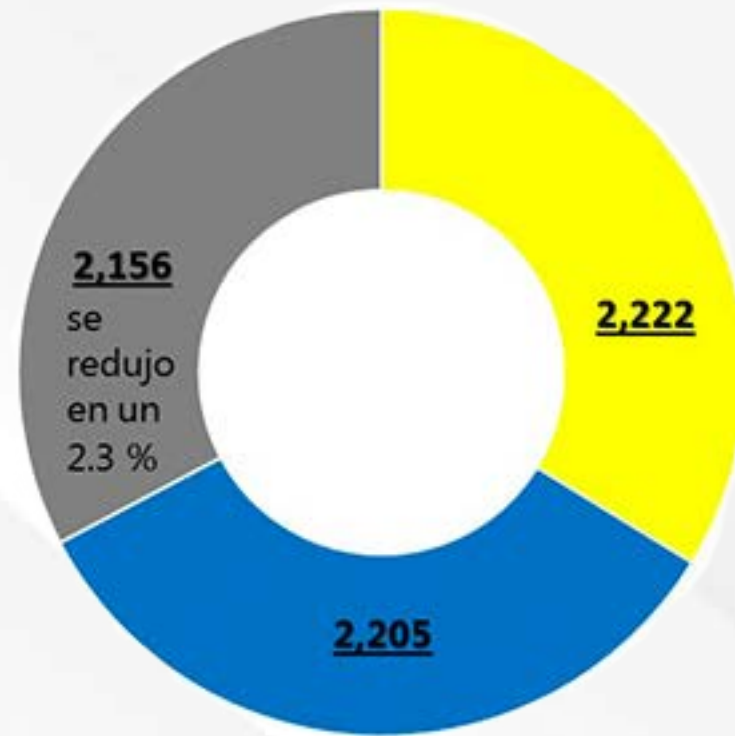
Nacimientos



Nacimientos

- En 2019 atendimos 6.108 nacimientos. Mientras tanto, en 2018, esta cifra llegó a 6.634, lo que representa una reducción del 8 %.

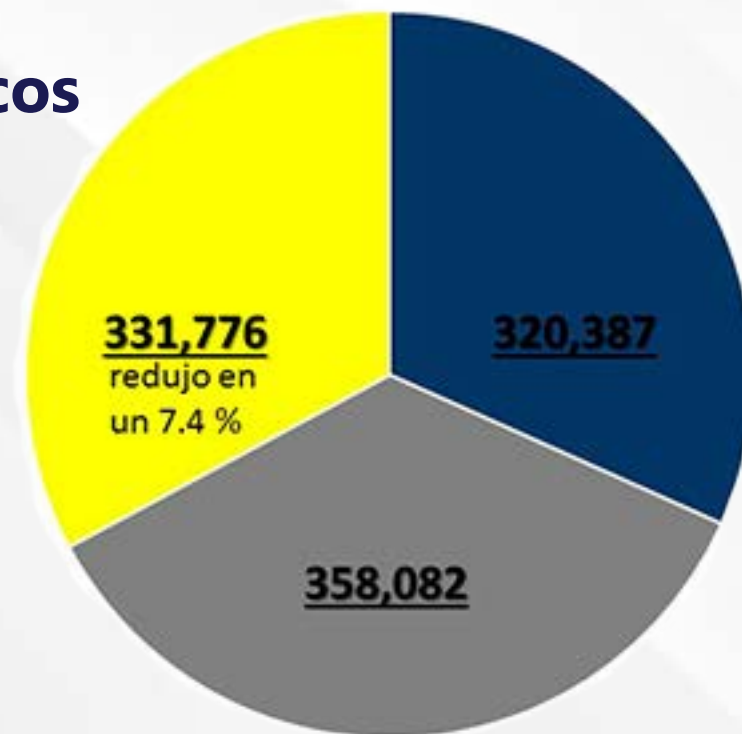
Unidad renal



Atenciones en la unidad renal

- En el 2017, prestamos 2.222 servicios a nuestros pacientes.
- En el 2018, esta cifra se ubicó en 2.205.
- Mientras tanto, en 2019 esta cifra se redujo en un 2.3 % para llegar a un total de 2.156.

Laboratorios clínicos



Laboratorios clínicos efectuados

- En el 2017, prestamos 320.387 exámenes.
- En el 2018, esta cifra se ubicó en 358.082.
- Mientras tanto, en 2019 esta cifra se redujo en un 7.4 % para llegar a un total de 331.776.

Programa de humanización:

A woman in a white lab coat is smiling warmly at a baby who is sitting up in a hospital bed. The scene is set in a hospital room with a window in the background showing some greenery. The overall tone is positive and caring.

en el 2019 seguimos comprometidos con la calidad en la atención y la seguridad de nuestros pacientes. El programa de humanización, tiene varios frentes de trabajo como entrega de obsequios en fechas especiales, capacitaciones, socializaciones, entre otros temas, que nos ayudan a trabajar por nuestros pacientes.

Trabajo social en cifras:

- En el 2018, 837 personas fueron parte de los diferentes programas de humanización. Este número se incrementó en un 634 % y llegó a 5.308 participantes. Rondas pediátricas, partos humanizados, entre otras estrategias permitieron aumentar el indicador.
- En espacios humanizados, se presentó una reducción del 3.9 % en la cobertura del programa. Así las cosas, logramos un alcance de 521 personas en el 2019. Juegos didácticos, entrega de libros y revistas, espacios musicales y entrega de elementos de pintura fueron parte de las tácticas.
- En relación la estrategia de apoyo de necesidades de la población, en el 2019 se presentó una cobertura que permitió llegar con actividades de apoyo espiritual, trabajo social, acompañamiento psicológico, entre otras, a 3.017 usuarios.
- Mientras tanto, en actividades de apoyo a los pacientes más vulnerables, se llegó a un total de 9.657 personas, un 12 % más que lo registrado en el 2018.

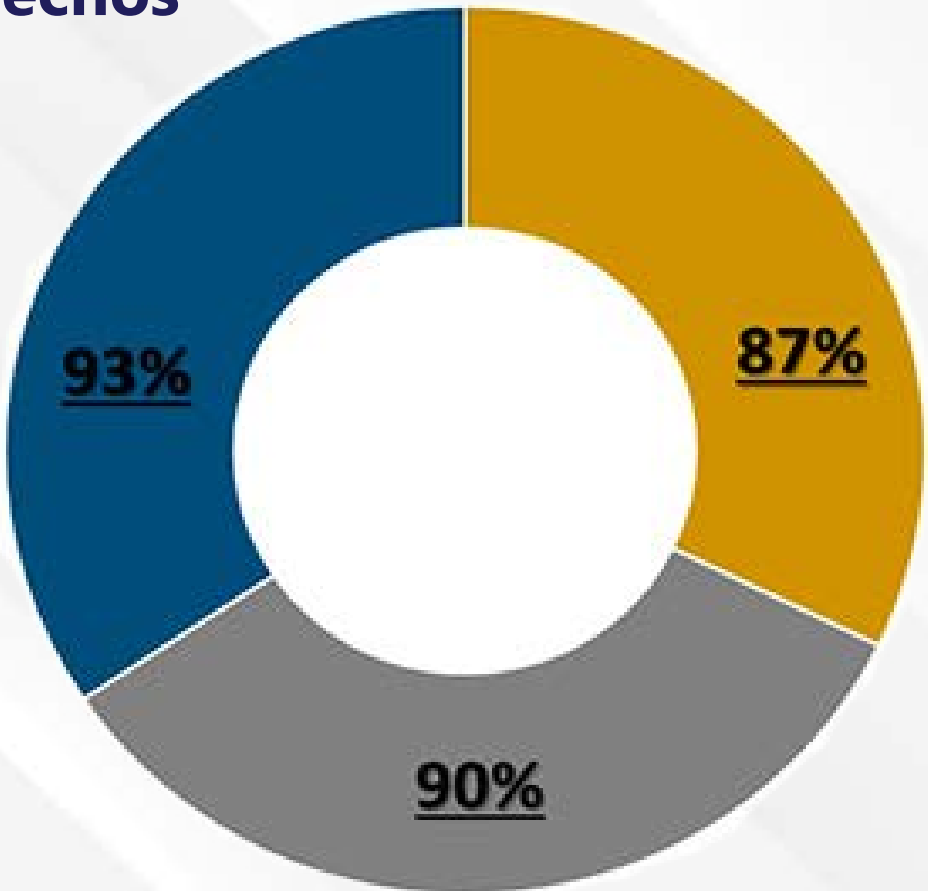


Usuarios satisfechos

Indicadores de satisfacción de nuestros usuarios

En Clínica Medilaser nos esforzamos por generar canales de evaluación que nos permitan optimizar nuestro servicio y, lo más importante, seguir escuchando a nuestra principal razón de ser: los usuarios. Les presentamos las cifras más importantes.

Usuarios satisfechos



Año 2017
87 %.

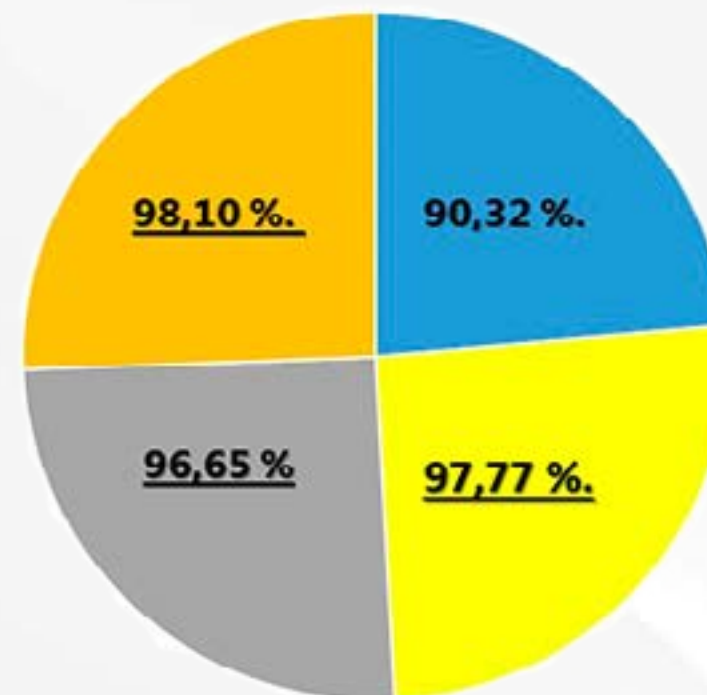
Año 2018
90 %.

Año 2019
93 %.

La evolución positiva del indicador obedece a la gestión realizada al interior de institución para agilizar el giro cama. Con esto se mejoró el proceso de asignación de camas, al igual que el orden y aseo del servicio de urgencias entre otras posibles causas de insatisfacción. La meta se ubicaba en 95 %.

Satisfacción del usuario por unidades:

- Urgencias 90,32 %.
- Consulta externa: 97,77 %.
- Servicios ambulatorios: 96,65 %
- Hospitalización: 98,10 %.



Satisfacción del usuario por unidades:

La tendencia de la proporción de usuarios satisfechos con las instalaciones físicas para el 2019 fue de 91,12% disminuyendo en 3, 73 puntos porcentuales en comparación con el año 2018. Se evidencia una tendencia negativa que acumula 2 mediciones.

Año 2018
94. 85%.

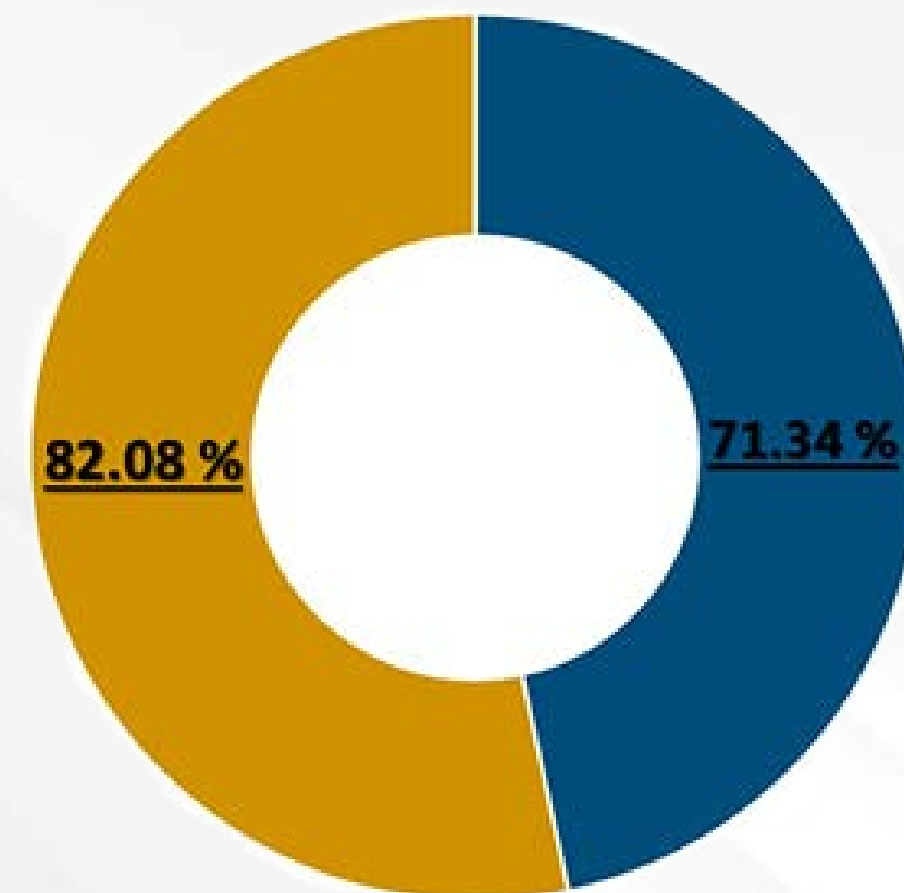
Año 20119
97.72 %.

Satisfacción de usuarios en difusión de derechos:

Año 2018: 71.34 %

Año 2019: 82.08 %

El incremento en 10 puntos está relacionado con el trabajo realizado para reducir la falta de adherencia a las estrategias de socialización de los derechos y deberes de diferentes servicios que, en el 2018, ayudaron a disminuir el indicador.



Año 2018
86.62 %.

Año 2019
80.09 %.

Satisfacción de usuarios en la comprensión de los deberes:



SUCURSAL TUNJA, BOYACÁ



Sede principal



Cirugía:

Contamos con un selecto grupo de cirujanos y con la infraestructura necesaria para la realización de procedimientos quirúrgicos de alta complejidad

- Cardiovascular.
- Vascular periférica.
- Endovascular.
- Bariátrica.
- Oncológica.
- Ginecológica.
- Maxilofacial.
- Pediátrica.
- Otorrinolaringología.
- Plástica y estética.
- Urológica.
- Ortopédica.
- Gastrointestinal.



Cardiología no invasiva:

Somos únicos en la región en actividades de prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de las patologías cardíacas en niños y adultos a nivel hospitalario y ambulatorio.

- Electrocardiograma y holter 24 horas.
- Ecocardiograma transtorácico, transesofágico y con estrés farmacológico.
- Tomografía especializada de alta resolución – 128 Cortes.



Neurointervencionismo:

Contamos con un equipo de salud altamente calificado y especializado en el manejo de la patología cerebrovascular. Realizamos procedimientos como panangiografías, terapia endovascular y cierre de malformaciones arteriovenosas, entre otras.



Hemodinamia adultos:

Realizamos procedimientos como cateterismo cardíaco y periférico para el diagnóstico y tratamiento de las enfermedades cardiovasculares. A través de equipos de sustracción digital.

- Cateterismo cardíaco adulto.
- Angioplastia coronaria y periférica.
- Implante de Stent.
- Aortogramas.
- Valvuloplastias.
- Prótesis endovascular aorta.
- Test de vasoreactividad.



Unidad de Cuidados Intensivos (UCI):

Contamos con una sección especializada con profesionales altamente capacitados y equipos de monitorización y soporte necesarios en la atención de pacientes críticos.

- Unidad de Cuidado Intensivo e Intermedio coronario.
- Unidad de Cuidado Intensivo e Intermedio adulto.
- Unidad de Cuidado Intensivo e Intermedio neonatal.



Obstetricia y ginecología:

Brindamos servicios de prevención, diagnóstico y tratamiento de las enfermedades ginecológicas, así como el control médico de las gestantes con patologías de mediana y alta complejidad.

- Atención a la embarazada y al recién nacido por ginecobstetra y pediatra 24 horas
- Hospitalización y manejo del embarazo de alto riesgo
- Atención integral al recién nacido.



140 camas.



3 quirófanos.



Sede principal



Hospitalización:

Nuestra infraestructura está a la vanguardia en el concepto de la hotelería en salud y a la altura de las mejores clínicas del país, siendo actualmente la mejor en el Departamento de Boyacá en este aspecto.



Apoyo diagnóstico y terapéutico:

- Radiología e imágenes diagnosticas.
- Radiología Intervencionista.
- Arteriografías miembros inferiores.
- Arteriografías de carótidas.
- Arteriografías renales.
- Colangiografía percutánea.
- Punciones guiadas: Por Ecografía y TAC.
- Toma de Biopsias Percutáneas.
- Radiología especializada.
- Ecografía especializada.
- Estudios Doppler.
- Tomografía axial Computarizada.
- TAC simple y con contraste.
- TAC de corazón y grandes Vasos.
- Estudios especiales de imagenología



Laboratorio clínico especializado:

Prestamos servicios para el procesamiento de exámenes a pacientes Ambulatorios, Hospitalizados y de Urgencias, en las siguientes áreas:

- Química Sanguínea.
- Hematología.
- Microbiología.
- Parasitología.
- Inmunología.
- Citoquímica.
- Pruebas Hormonales.



Rehabilitación cardiaca:

Con equipos de última generación para la rehabilitación Cardiaca:

- Banda sin fin, bicicleta estática y elíptica.
- Gimnasio completamente equipado.
- Equipos de monitoreo cardiaco.



Unidad de atención especializada El Nogal

Unidad exclusiva de consulta externa especializada y supra especializada para el diagnóstico y control de diferentes patologías.

- Anestesiología.
- Anestesiología cardiovascular.
- Cardiología.
- Cardiología pediátrica.
- Cirugía cardiovascular.
- Cirugía general.
- Cirugía plástica y estética.
- Cirugía vascular.
- Dermatología.
- Electrofisiología.
- Gastroenterología.
- Gineco-obstetricia.
- Ginecología oncológica.
- Medicina interna.
- Nefrología.
- Nefrología pediátrica.
- Neurocirugía.
- Neurología.
- Ortopedia y traumatología.
- Reumatología.
- Urología.

Servicios de urgencias de mediana y alta complejidad 24 horas.



Puntos de atención



📍 Sede principal:
Cra. 2E No. 67B - 90, barrio Suamox - Tunja, Boyacá.
Pbx: 74530000.

📍 Unidad de Atención Especializada - UAE El Nogal:
Cra. 6 No. 64B - 195, locales 204 - 206,
Centro comercial El Nogal - Tunja, Boyacá.
Pbx: 7408934 / 3164215745.

**En Clínica Medilaser
tenemos todo un
equipo humano
preparado para
atenderte. Pide tu cita
y déjanos ser parte de
ti.**

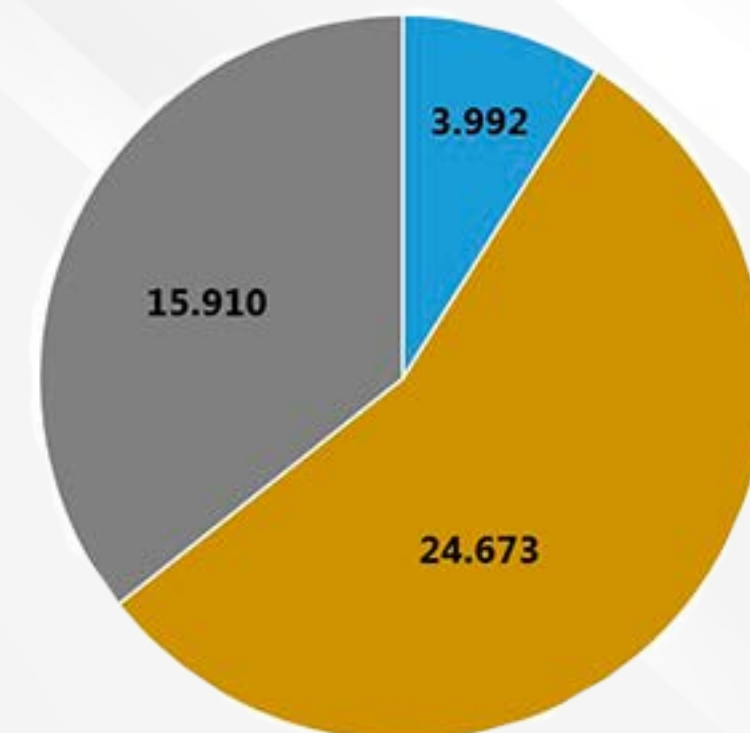




Cifras de nuestra gestión en Tunja:

Atención general en urgencias:

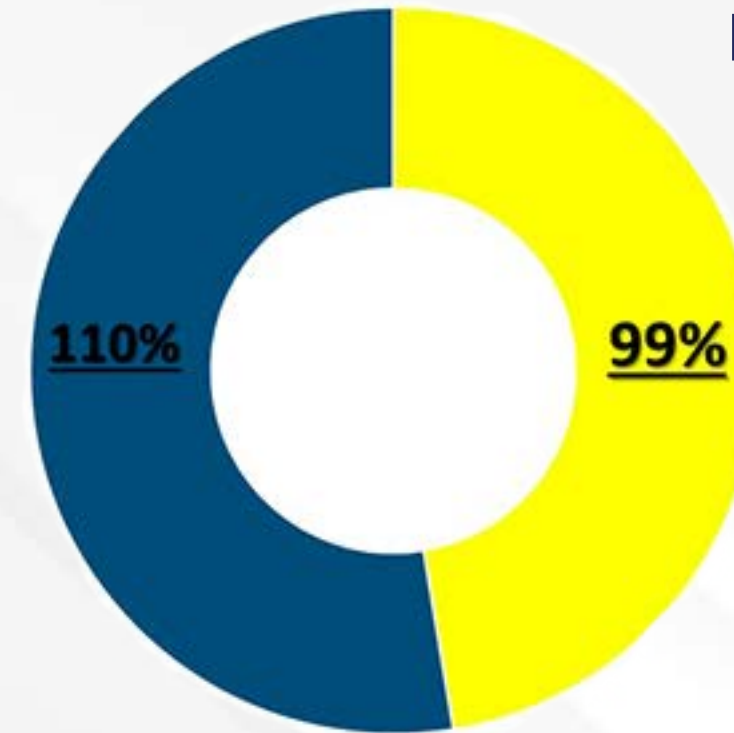
- 24.673 consultas en triage durante el 2019, 3.992 usuarios menos que en el 2018.
- De ellas, 15.910 fueron clasificadas como prioritarias.



Servicio de hospitalización:

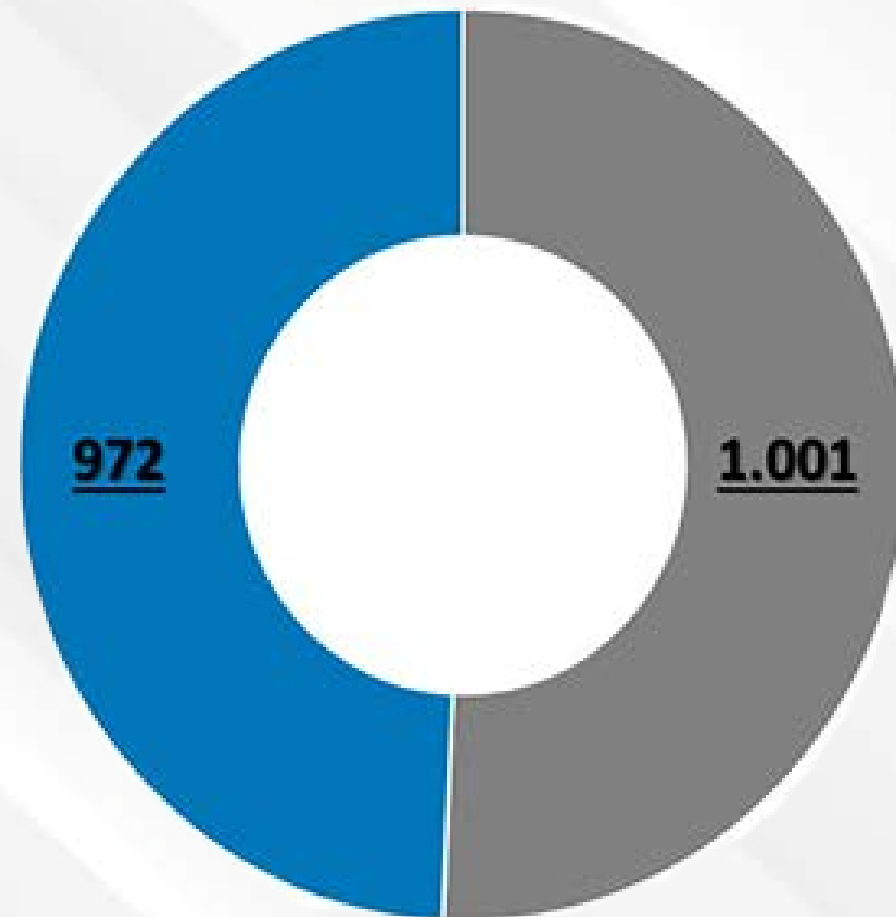
- El porcentaje de ocupación en el 2019 fue del 110 %, mientras que en el 2018 la cifra llegó al 99 %.
- Mientras tanto, el promedio de días de estancia se ubicó en 4.

Hospitalización:



Unidad de Cuidado Intensivo Neonatal:

- En esta unidad, se redujo el porcentaje ocupacional en un 30%, respecto al año anterior. Es la unidad que presentó una marcada disminución en su productividad que se asocia a la atención de partos de bajo riesgo obstétrico, tendencia que es muy marcada para el departamento de Boyacá en el 2019, s
- Se presentó una disminución importante del giro cama en un 0.2, asociado al aumento del promedio días de estancia que incremento en 1.3 días.



representa
un 2.8 %
menos

Unidad de Cuidados Intensivos Cardiovascular:

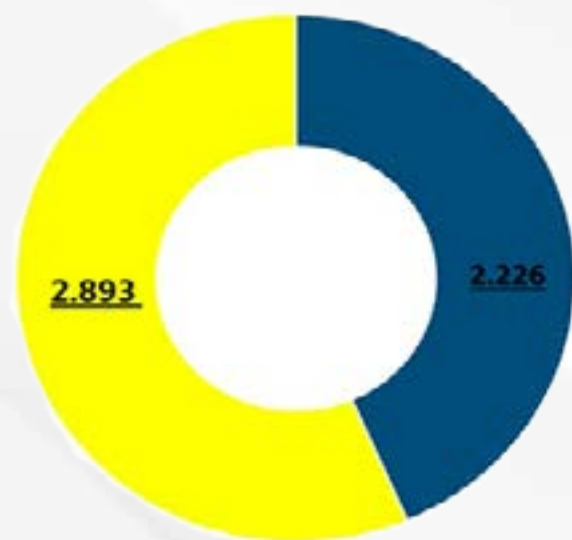
presentamos una variación del -6 % en la ocupación. El comportamiento estuvo asociado a múltiples factores que afectaron su utilización, entre ellos la mejora de giro cama de 0.2.

Ginecobstetricia – sala de partos:

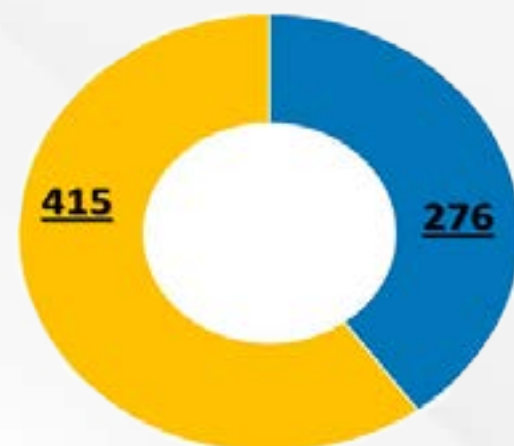
para el 2019 registramos una disminución en las atenciones de parto comparado con el año anterior, fenómeno que se presentó en igual proporción en las cesáreas. Vale la pena resaltar que disminuyó la atención de embarazos de alto riesgo lo que impactó directamente la productividad de la Uci neonatal.



Hemodinamia



Electrofisiología

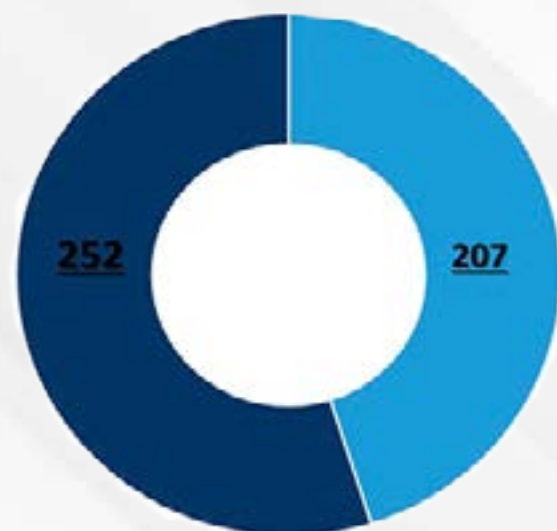


Cardiología invasiva:

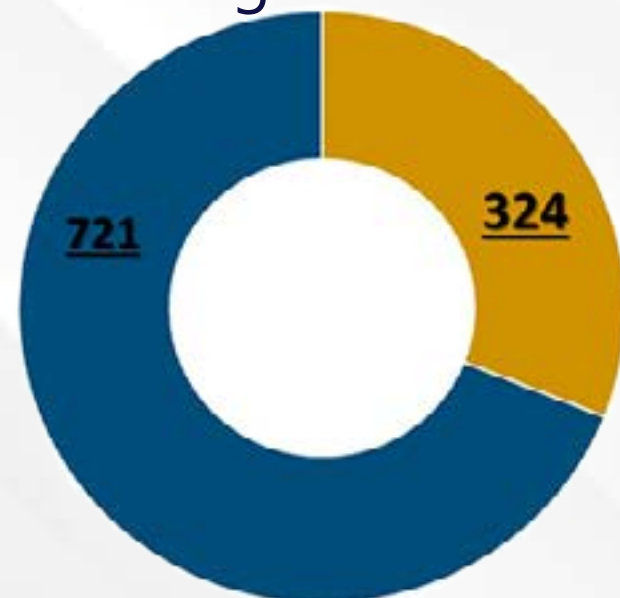
Mientras que en el 2018 atendimos a 3.030 pacientes, en el 2019 esta cifra se incrementó en un 41 % ubicándose en 4.281 usuarios.

- Hemodinamia: 2.893 usuarios acudieron a nuestro servicio en el 2019. Mientras que en el 2018 fueron 2.226.
- Electrofisiología: 415 usuarios acudieron a nuestro servicio en el 2019. Mientras que en el 2018 fueron 276.
- Neurointervencionismo: 252 usuarios acudieron a nuestro servicio en el 2019. Mientras que en el 2018 fueron 207.
- Cirugía vascular: 721 usuarios acudieron a nuestro servicio en el 2019. Mientras que en el 2018 fueron 324.

Neurointervencionismo

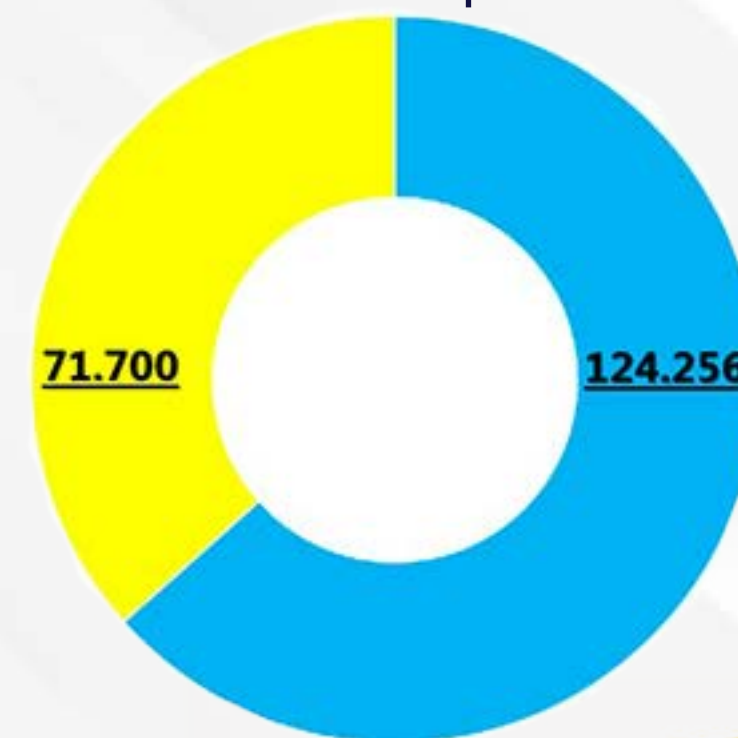


Cirugía vascular



Consulta externa:

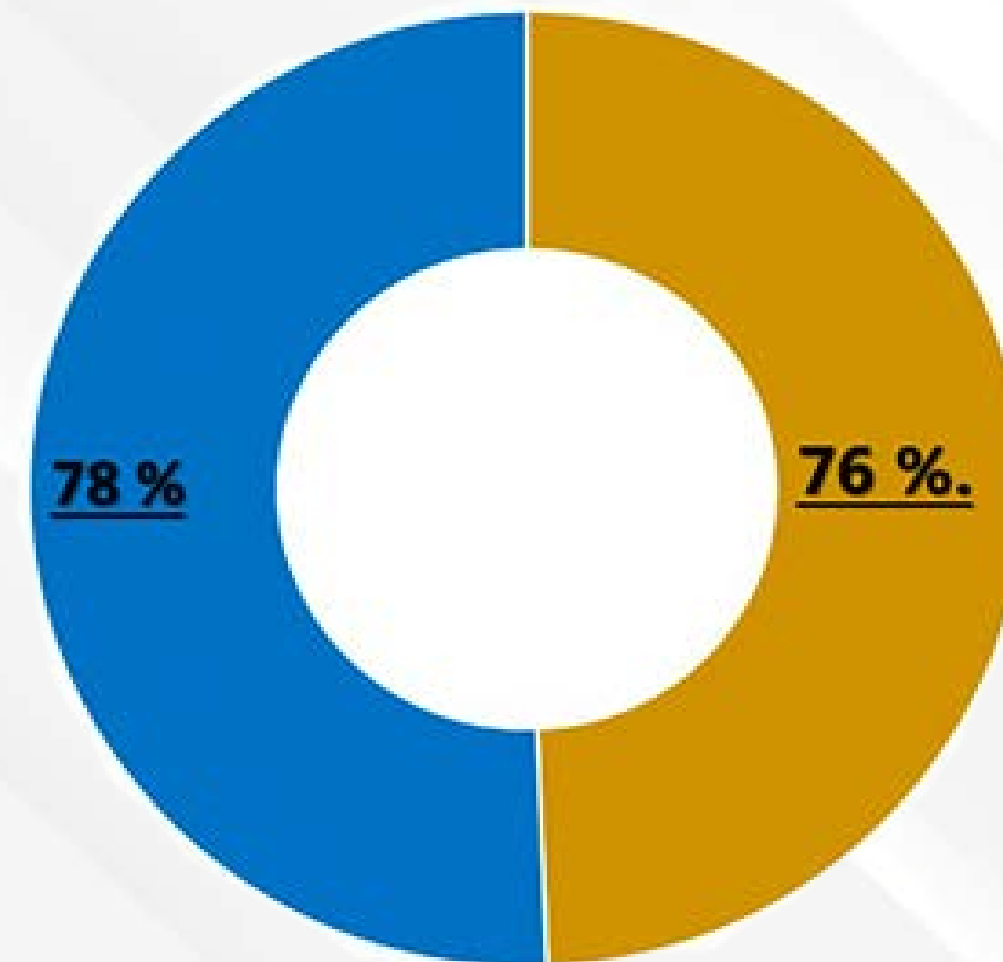
agendamos 71.700 consultas externas en el 2019. Mientras tanto, en el 2018 llevamos a cabo 124.256. de la estadística, para el 2019 fueron cumplidas 32.430 y 3.420 presentaron inasistencia. En términos porcentuales, se presentó una reducción del 43 % en el agendamiento.





Unidad de cuidados intensivos adultos:

presentamos un porcentaje de ocupación del 78 % en el 2019, mientras que en el 2018 fue de 76 %. En relación con el promedio de estancia de días, para el año pasado el indicador fue de 4.9 y para el 2018 de 4.9. El giro cama fue de 4.0 para el 2019 y de 3.8 para el 2018.



Reconocimientos

Entre otros beneficios, la certificación le permite a la organización generar un valor agregado durante el proceso de evaluación en estándares de ambiente físico en el marco de los procesos de acreditación en salud y en certificación de la norma ambiental ISO14001.

Por su parte, el Ing. José Gregorio Fonseca, Director ejecutivo de la corporación Ecoeficiencia, resaltó el trabajo llevado a cabo para lograr la certificación. "Es muy merecido este reconocimiento, ya que han hecho una ardua labor en diferentes líneas para obtenerlo. La invitación está abierta a que sigan trabajando en los componentes ambientales y que puedan replicar y multiplicar esta serie de conocimientos en las demás sedes", concluyó.



Un nuevo reconocimiento se suma a la gestión de la Clínica Medilaser en la sucursal Tunja. Y es que el Ministerio de Salud y Protección Social, Corpoboyacá, la Secretaría de Salud de Boyacá y la Corporación Ecoeficiencia, le entregaron a la entidad, hace pocos días, la certificación de Hospital sostenible, una iniciativa que busca disminuir la huella de carbono, a través de proyectos que involucran al sector público y privado de región.

A propósito del tema el Ing. Jairo Parra, subdirector de ecosistemas y gestión ambiental de Corpoboyacá, felicitó a la entidad y confirmó que "este reconocimiento que hoy recibe la clínica es una muestra del trabajo desarrollado y que les permite posicionarse como unos de los mejores hospitales y clínicas del departamento" y agregó que "esto va a permitir que la institución muestre a los usuarios y demás públicos de interés su compromiso con el componente ambiental".

El reconocimiento en iniciativas

El día de la bicicleta, capacitaciones en uso eficiente y ahorro en el recurso hídrico y energético, así como campañas de Responsabilidad Social Empresarial orientadas a generar una reutilización de elementos administrativos como de las tapas y que fueron donadas a la Fundación Sanar específicas; fueron algunas de las iniciativas llevadas a cabo por Medilaser para sensibilizar a los colaboradores sobre la importancia de generar una diferencia en temas medioambientales.

Sumado a esto, se generó una estrategia de seguimiento diario a los consumos de agua y se realizó la instalación de dispositivos ahorradores de agua en diferentes áreas. Además, se continuó con el trabajo en el recambio de tubos y luminarias fluorescentes por aquellas de tipo LED.

“En Clínica Medilaser estamos comprometidos no solo con la prestación del servicio, sino también con la búsqueda de estrategias que nos permitan hacer una diferencia y que le apunten a la sostenibilidad de las regiones en las que tenemos operación. Este reconocimiento es una muestra de que venimos haciendo las cosas bien y que estamos pensando en las futuras generaciones”, aseguró el Dr. Edgar Vargas, gerente de la sucursal.





Nuestro talento humano, el recurso más importante para prestar la atención.

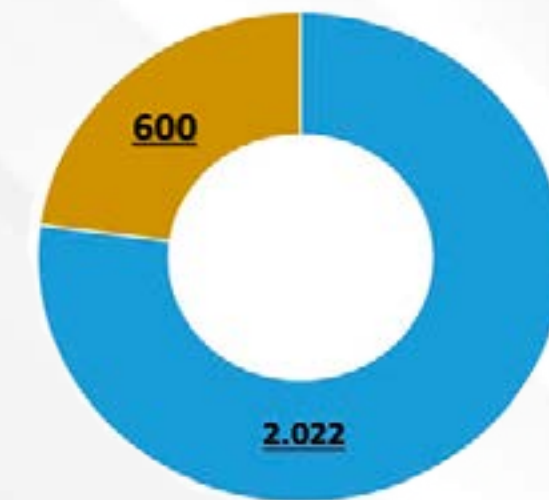
Nuestro talento humano

Enfoque nacional

Con corte a diciembre de 2019, con base en quienes respondieron la encuesta de clima organizacional, esta es la composición del talento humano en Medilaser a nivel nacional.

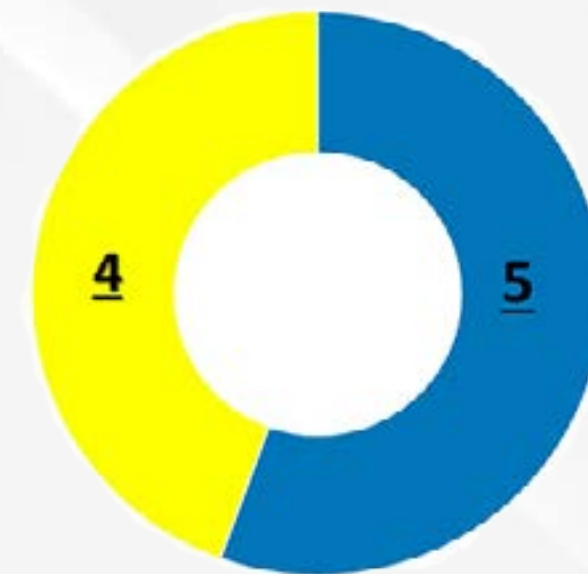
Colaboradores:

- Directos: 2.022.
- Indirectos: 600.



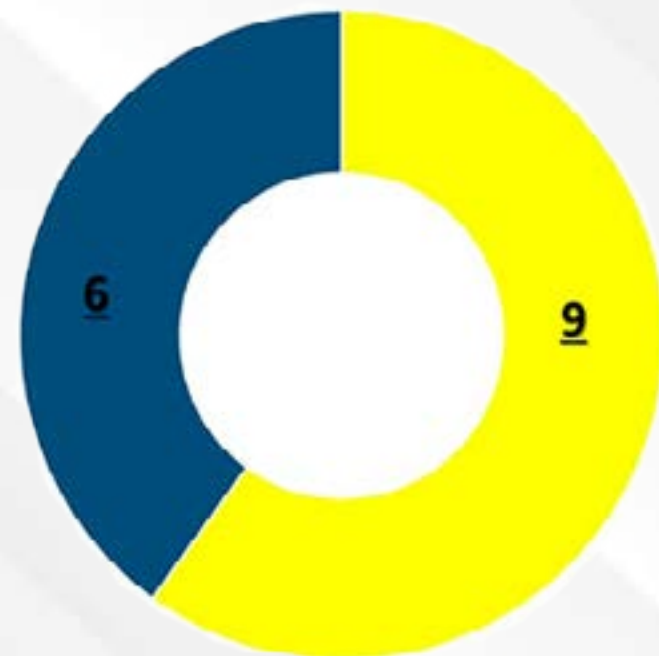
Alta gerencia:

- 5 hombres.
- 4 mujeres.



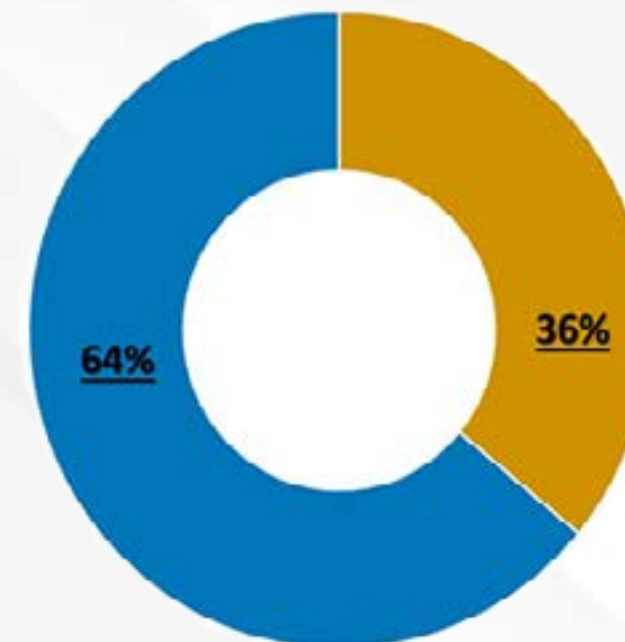
Gerencia media:

- 9 mujeres.
- 6 mujeres.



Por sexo biológico:

- 36 % masculino.
- 64 % femenino.



Por orientación:

- 81.2 % de población heterosexual.
- 0.3 % de población lesbiana.
- 2.5 % de población gay,
- 0.3 % de población bisexual.
- El 15.6% no reporto filiación.

Disminución de la planta pare el 2019

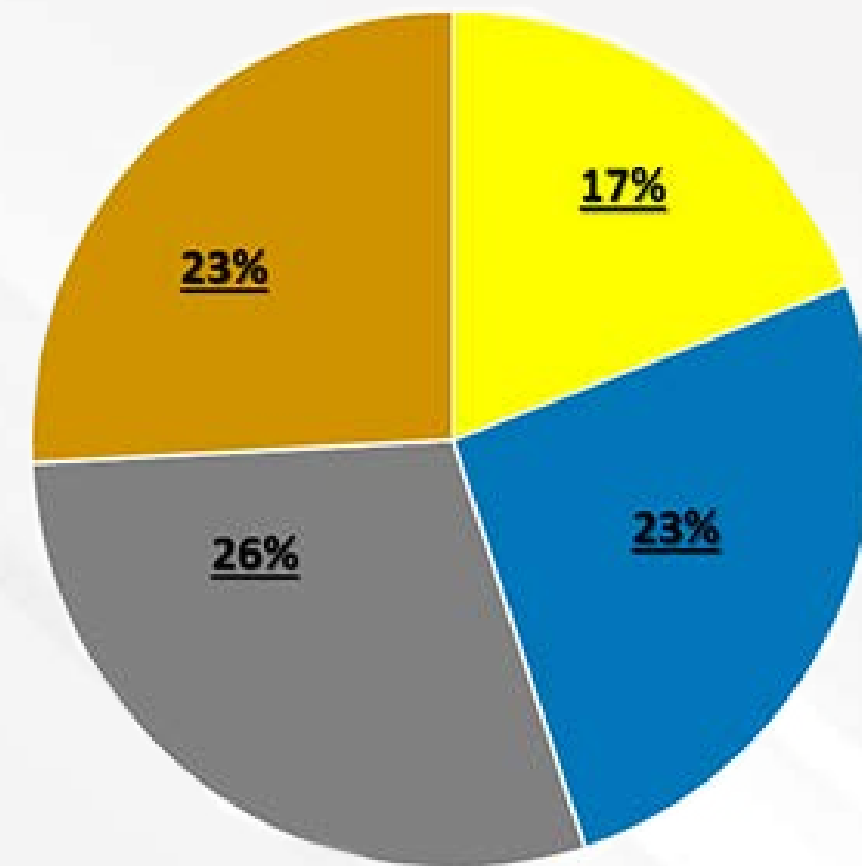
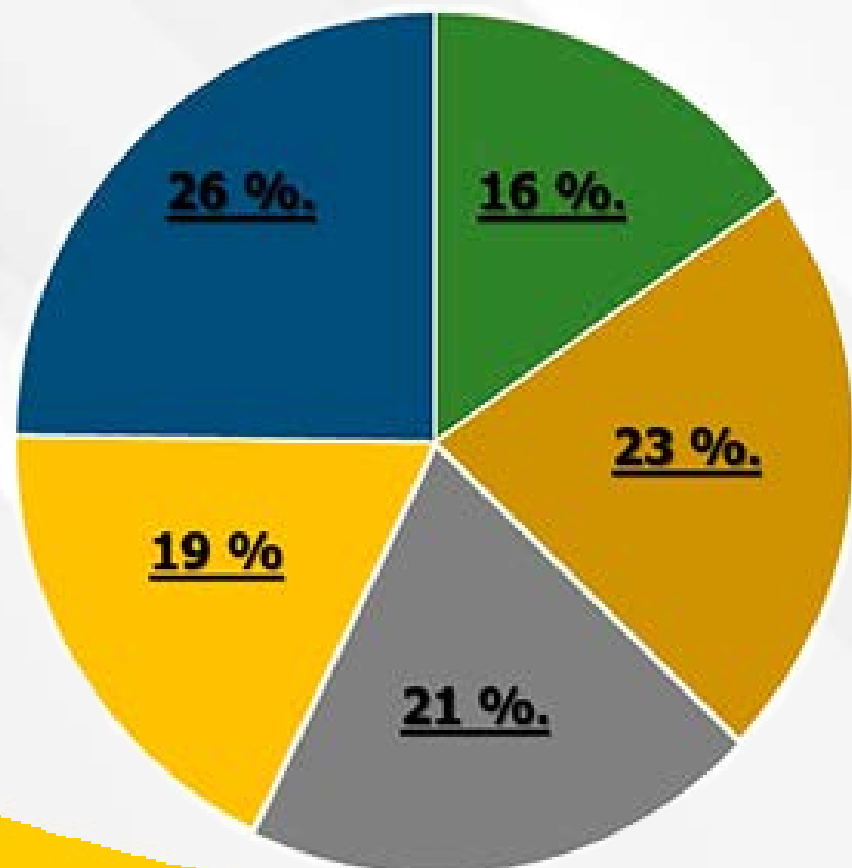
Para el cierre de año, presentamos una disminución promedio de la planta de personal en 0,6 puntos porcentuales, pasando de 2.142 a 2.130 trabajadores.

Rotación general

El índice total de rotación de personal en Clínica Medilaser llegó al 20 %. De esta manera se cumplió con la meta del indicador.

- Neiva: 16 %.
- Tunja: 23 %.
- Florencia: 21 %.
- Pitalito: 19 %.
- Nacional: 26 %.

Comparado con el año anterior, el indicador presentó una involución en 6 puntos porcentuales con respecto al 14 % obtenido en el 2018.



Rotación asistencial

Para el cierre de año 2019, el índice de rotación de personal en áreas asistenciales en la institución fue de 21 %.

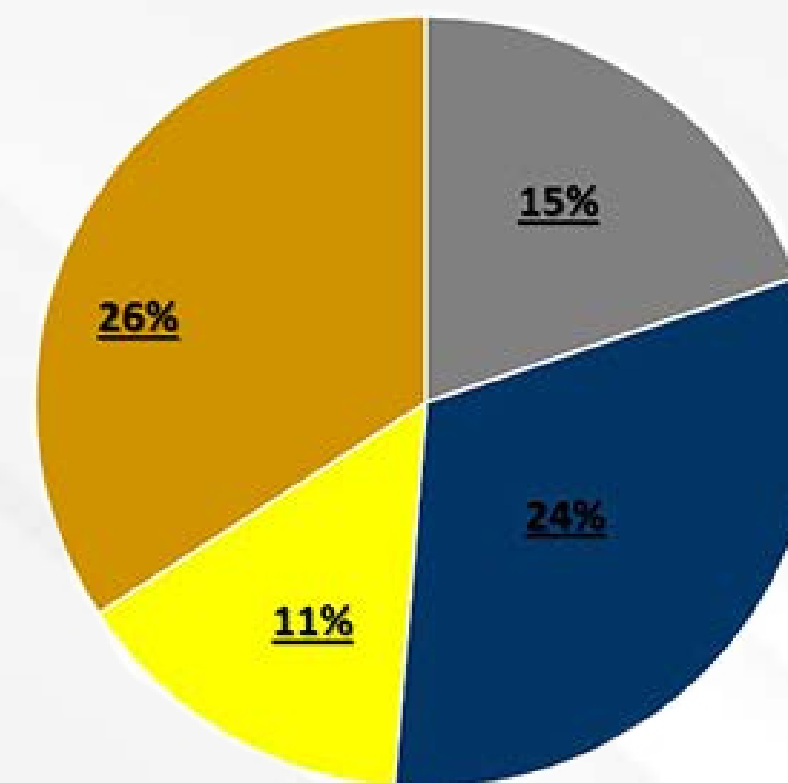
- Neiva: 17 %.
- Tunja: 23 %.
- Florencia: 26 %.
- Pitalito: 23 %.
- Nacional: 0 %.

Rotación administrativa

Para el cierre del 2019, el índice de rotación de personal en áreas administrativas en la institución alcanzó el 17 %.

- Neiva: 15 %.
- Tunja: 24 %.
- Florencia: 11 %.
- Pitalito: 0 %.
- Nacional: 26 %.

Comparado con el 2018, el indicador desmejoró en 3 puntos porcentuales pasando del 14 %, al 17 % en 2019.

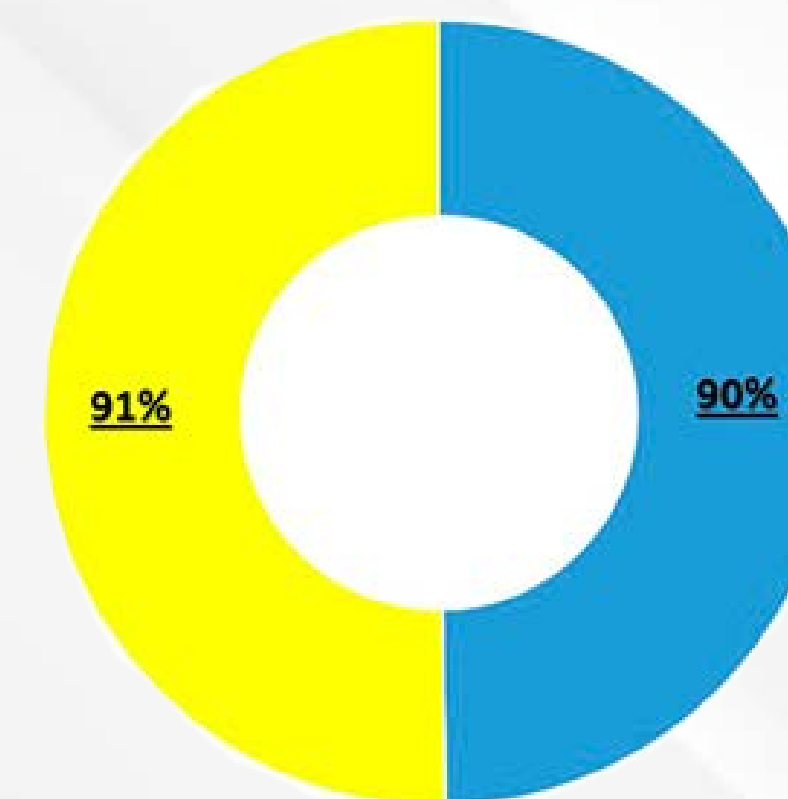


Indicador de clima organizacional

Año 2018: 90 %.

Año 2019: 91 %.

La satisfacción general ponderada fue de 91% mejorando 1 punto porcentual con respecto al 2018.

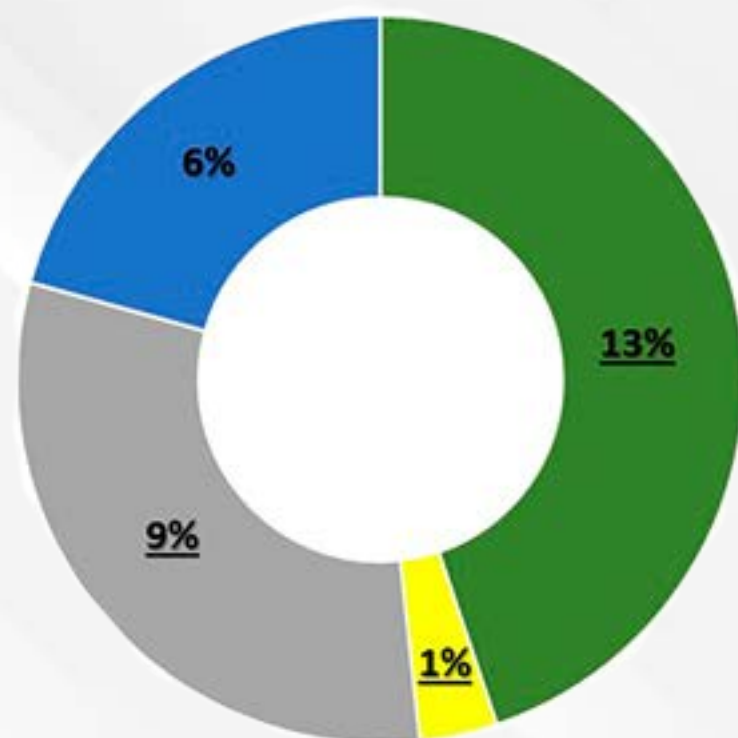


Renuncias voluntarias

Para el cierre del 2019 la proporción de clientes internos por renuncia voluntaria por insatisfacción fue del 8 %.

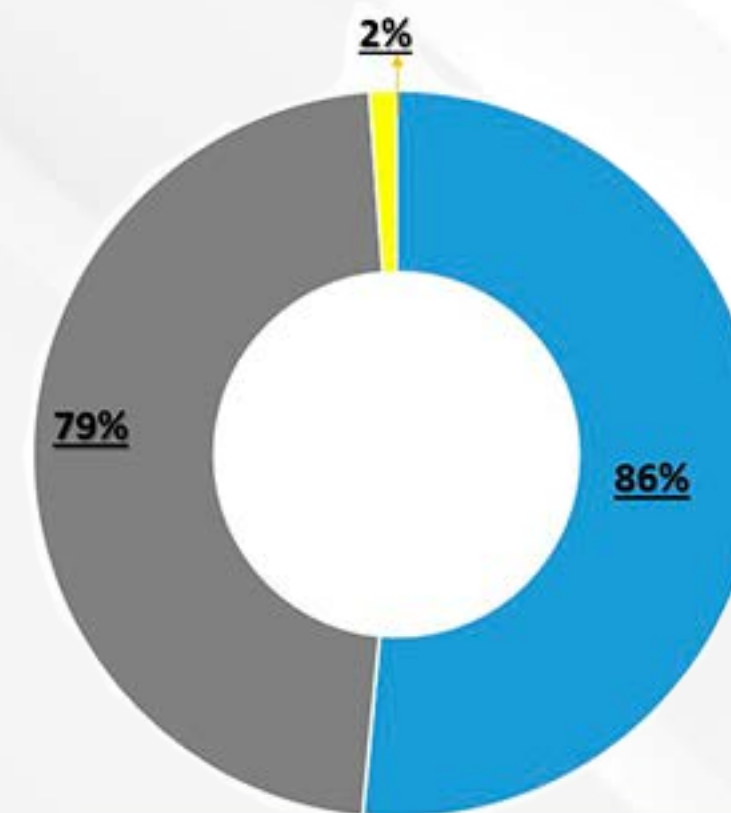
- Neiva 13 %.
- Florencia 1 %
- Tunja 9 %.
- Pitalito 0 %.
- Nacional 6 %.

Con respecto al año anterior, se evidencia una mejora de 6 puntos porcentuales ya que para el cierre de año 2018 la proporción de clientes internos con renuncia voluntaria por insatisfacción fue del 14 %.



Capacitaciones:

- Cobertura: para el 2019, la cobertura del plan de capacitación mantuvo la tendencia en relación con el 2018 y se ubicó en 79 %. En el 2017, alcanzó el 86 %. Meta: 95 %.
- En relación con la satisfacción, se presentó una reducción del 2 % en el 2019 en comparación con el 2018.



Cultura Medilaser

- Para el cierre del 2019, la proporción de trabajadores que cumplen los criterios de la cultura Medilaser fue 94,99 %. Con esta cifra se logró un incremento del 37 % con base en la medición efectuada en 2016. El programa Medilaser soy yo, llevada a cabo durante los años 2017 y 2018, fue fundamental para aumentar el indicador.

Cultura Medilaser

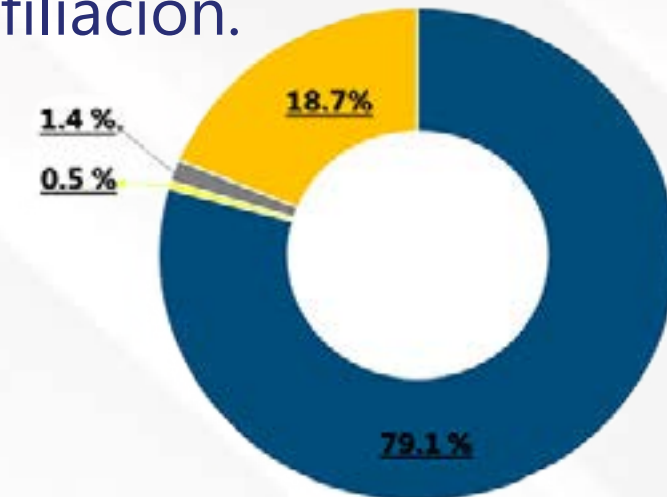
Con corte a diciembre de 2019, con base en quienes respondieron la encuesta de clima organizacional, esta es la composición del talento humano en Medilaser en Neiva.

Por sexo biológico:

- 32 % masculino.
- 68 % femenino.

Por orientación:

- 79.1 % de población heterosexual.
- 0.5 % de población lesbiana.
- 1.4 % de población gay,
- El 18.7% no reporto filiación.

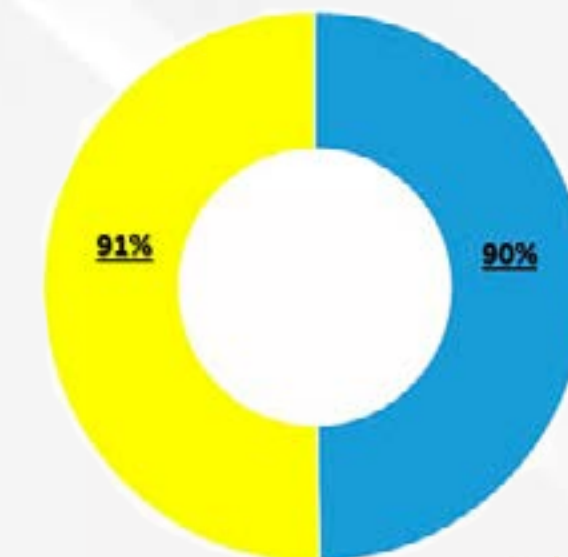


Indicador de clima organizacional

Año 2018: 90 %.

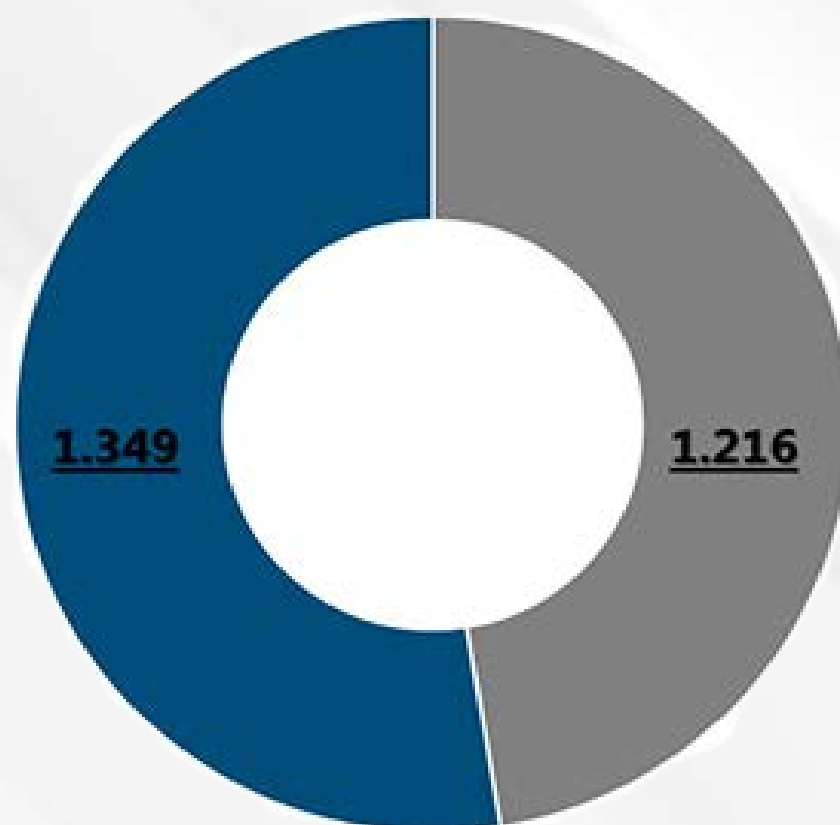
Año 2019: 91 %.

Satisfacción del cliente interno: 74 % disminuyendo 16 puntos porcentuales con respecto al 90% obtenido en el 2018.



Actividades de bienestar:

en el 2019, los colaboradores tuvieron la oportunidad de participar en diferentes actividades de bienestar. El San Pedrito, días especiales, La noche de los mejores, entre otras estrategias, permitieron llegar a los diferentes perfiles de la organización. El talento humano tuvo la oportunidad de participar 8.719 veces en estas tácticas. En comparación con el 2018, se presentó una reducción del 16 % en este indicador.

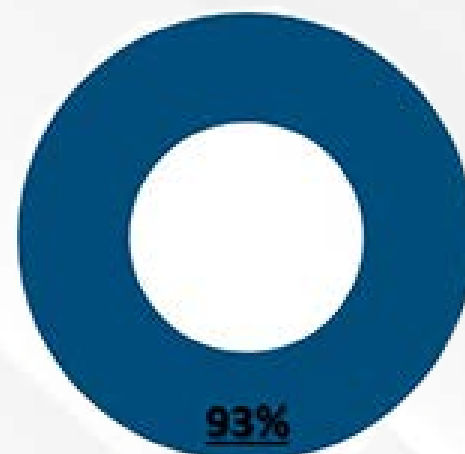
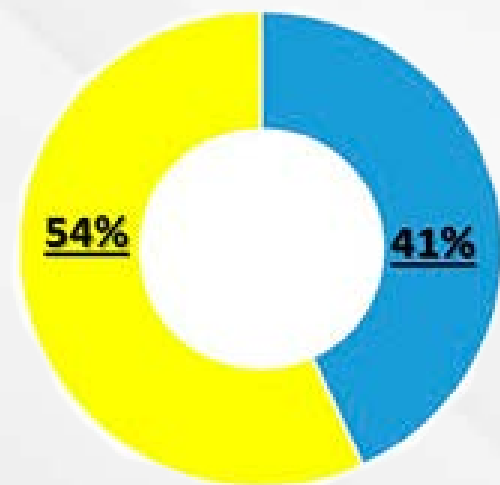


Actividades de incentivos y estímulos:

en el 2019, los colaboradores tuvieron la oportunidad de participar en diferentes actividades de bienestar. El San Pedrito, días especiales, La noche de los mejores, entre otras estrategias, permitieron llegar a los diferentes perfiles de la organización. El talento humano tuvo la oportunidad de participar 8.719 veces en estas tácticas. En comparación con el 2018, se presentó una reducción del 16 % en este indicador.

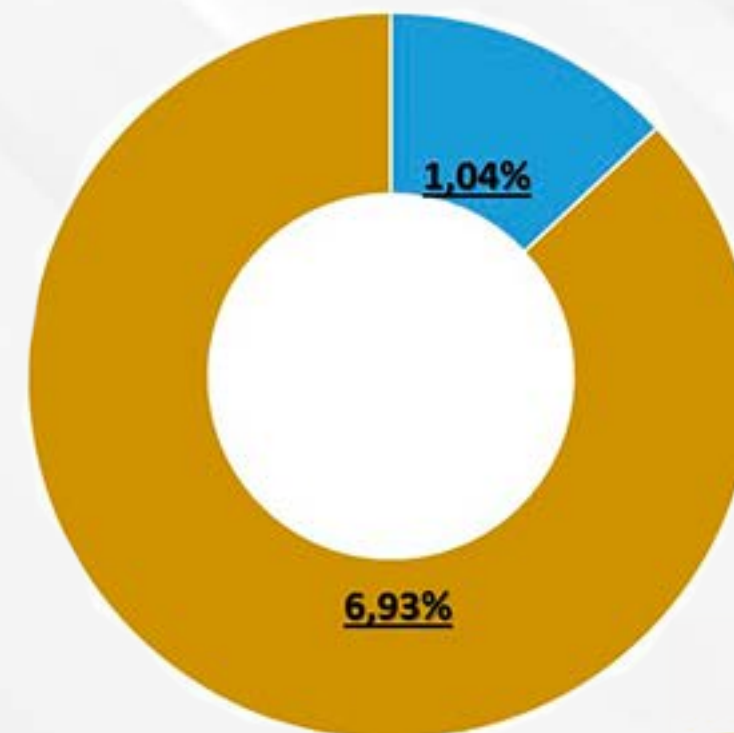
- **Capacitaciones:**

para el 2019, el cumplimiento al plan de capacitación se ubicó en un 54 % de cumplimiento, un 41 % menos que lo alcanzado en el 2018 cuando se logró un indicador del 93 %.



- **Tasa de accidentalidad:**

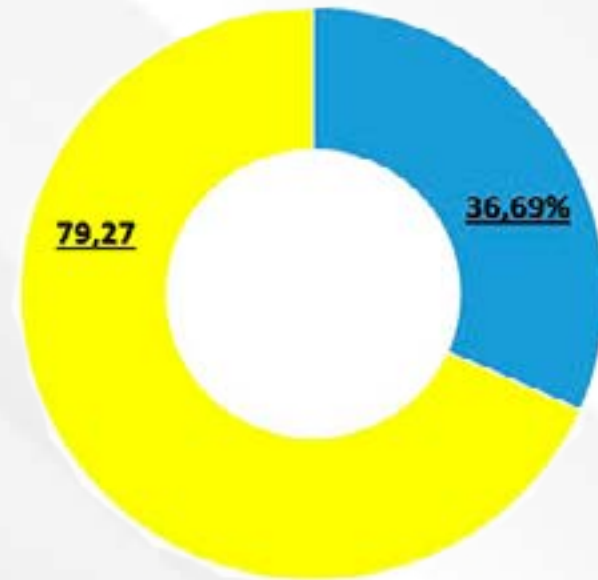
para el 2019, el cumplimiento al plan de capacitación se ubicó en un 54 % de cumplimiento, un 41 % menos que lo alcanzado en el 2018 cuando se logró un indicador del 93 %.



Salud y seguridad en el trabajo

- **Índice de severidad de accidentes de trabajo:**

en el 2018, este índice se incrementó en 42.58 puntos, al pasar de 36.69 en 2018 a 79.27 en 2019.



- **Plan de trabajo de seguridad y salud en el trabajo:**

logramos, en el 2019, alcanzar un indicador de 91 %, 2 puntos porcentuales más que el logrado en el 2018.

**Año 2019
se alcanzó un
indicador del
91 %.**

Sucursal Florencia

Con corte a diciembre de 2019, con base en quienes respondieron la encuesta de clima organizacional, esta es la composición del talento humano en Medilaser en Florencia.

Por sexo biológico:

- 33 % masculino.
- 67 % femenino.

Por orientación:

- 78.4 % de población heterosexual.
- 0.4 % de población lesbiana.
- 6 % de población gay,
- 0.9 % de población bisexual.
- El 14.2 % no reportó filiación.

Indicador de clima organizacional

Año 2018
91 %.

Año 2019
93 %.

Indicador de clima organizacional

en el 2019, los colaboradores de Florencia participaron un total de 8.910 veces en las actividades de bienestar, lo que representó un 18 % menos que las registradas en 2018 con 10.520 oportunidades. Logramos una satisfacción del 100 %, 2 puntos más que lo alcanzado en el 2018.

Nuevos puestos de trabajo:

en el 2019, se generaron 30 nuevos puestos de trabajo, 15 más que los creados en 2018.

Actividades de incentivos y estímulos:

en el 2019, llegamos al 100 % de colaboradores con este tipo de iniciativas, lo que representó un mantenimiento del indicador en relación con el 2018, cuando se ubicó también en un 100 %.

Proceso de reinducción:

en el 2019, 1.283 colaboradores participaron en la reinducción corporativa, lo que equivale al 97 % de cobertura, 93 personas más que las registradas en el 2018. En este aspecto, logramos una satisfacción del 99 %.

Salud y seguridad en el trabajo:

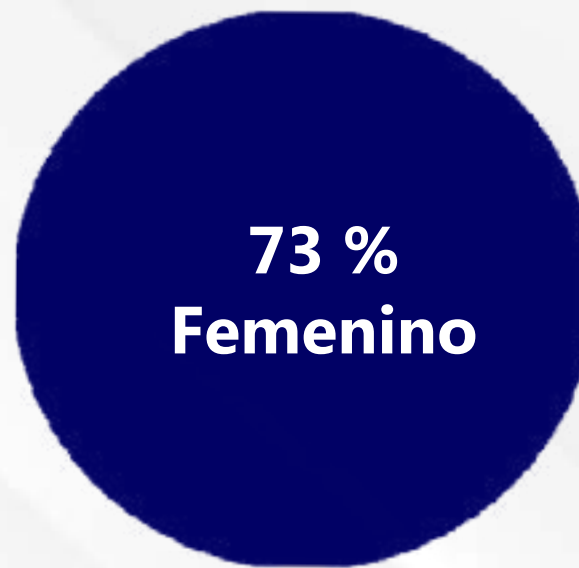
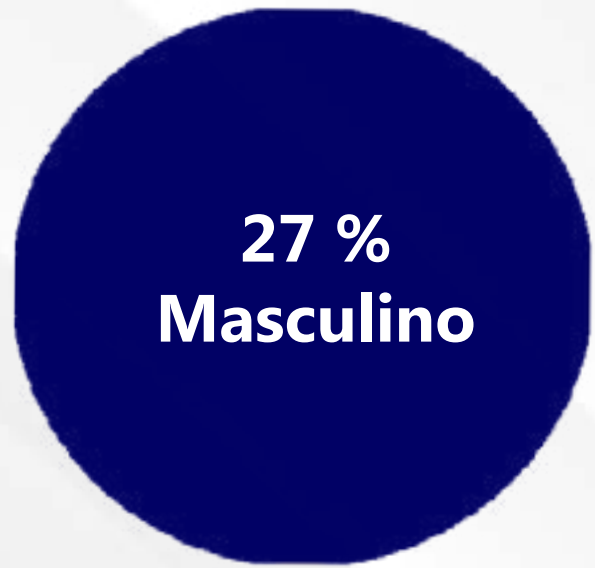
7 actividades en total fueron las desarrolladas para impactar de manera positiva este indicador. Travesía y Trail Running, campaña prevención de accidentes por riesgo biológico, vacunación, Día mundial de la salud; fueron algunas de las actividades desarrolladas.

Sucursal Tunja

Con corte a diciembre de 2019, con base en quienes respondieron la encuesta de clima organizacional, esta es la composición del talento humano en Medilaser en Tunja.

Por sexo biológico:

- 27 % masculino.
- 73 % femenino.



Por orientación:

- 81.2 % de población heterosexual.
- 0.3 % de población lesbiana.
- 2.5 % de población gay,
- 0.3 % de población bisexual.
- El 15.6 % no reporto filiación.

Indicador de clima organizacional

- 81.2 % de población heterosexual.
- 0.3 % de población lesbiana.
- 2.5 % de población gay,
- 0.3 % de población bisexual.
- El 15.6 % no reporto filiación.

Actividades de bienestar:

En el 2019, el indicador de ejecución se ubicó en el 100 %, manteniendo una estabilidad en puntos porcentuales con respecto al año 2018 en el que la proporción fue del 100 %.

Cobertura del programa de bienestar:

Logramos un indicador del 94 %, un aumento de 2 puntos porcentuales con respecto al 2018.

Cumplimiento del programa de capacitación:

El promedio logrado fue del 96 %, registrando un aumento de 2 puntos porcentuales con respecto al 2018.

Cobertura de la capacitación:

Alcanzamos un resultado de 6.221 asistencias de un total de 6.781, lo que representó un cumplimiento del 91.7 %. Mientras que, en el 2018, este indicador se ubicó en 94.5 %.

en el 2019, 1.333 colaboradores participaron en este programa, un 17.3 % que el indicador del 2018, cuando llegamos a 1.103 trabajadores.

Actividades de bienestar:

En el 2019, los colaboradores participaron 4.292 veces en las actividades de bienestar organizadas en la sucursal, un 6.2 % más que las registradas en el 2018.

Actividades de incentivos y estímulos:

en el 2019, 1.333 colaboradores participaron en este programa, un 17.3 % que el indicador del 2018, cuando llegamos a 1.103 trabajadores.

Somos responsables con el medio ambiente.

Estamos comprometidos con el mejoramiento continuo de las condiciones ambientales en las diferentes sucursales en las que generamos operación. En este capítulo te presentamos los indicadores más importantes en esta materia.

Sucursal Neiva.

Medilaser Verde: buscamos sensibilizar en el buen uso de los recursos naturales de agua, energía y sobre el aprovechamiento del material reciclable, así como de la adecuada segregación de los residuos hospitalarios. Entre otras, destacamos las siguientes campañas:

- Apertura del programa.
- Día mundial de la tierra: gracias a este espacio, logramos recolectar 1120 Kg,, con una participación de 536 funcionarios.
- Día mundial del medio ambiente: a través de este espacio se lograron recolectar 535 Kg. con una participación promedio de 450 colaboradores.



Material reciclado: en el 2019 logramos aprovechar un total de 51.091 Kg. del total de residuos generados. Mensualmente, estamos reciclando el 16 % de los elementos.

Reciclaje de aparatos eléctricos y electrónicos: en el primer semestre de 2019, recolectamos 47.4 Kg. de pilas, 46.35 Kg. en equipos de cómputo y 537 luminarias que fueron entregados a la Corporación Autónoma del Alto Magdalena CAM, como estrategia y apoyo a la recolección Opitatón 2019.

Capacitaciones de ahorro de agua y energía: la comunicación y la educación ambiental son pilares fundamentales para alcanzar los objetivos del programa. Un componente importante para la disminución de riesgos ambientales. Para lograrlo, se llevaron a cabo diversas socializaciones a través de diferentes medios informativos.

Cumplimiento del plan de trabajo de gestión ambiental: cerramos el año con un cumplimiento del 95 % en las actividades proyectadas.





Gestión integral de residuos generados en la atención en salud: en el transcurso del año, realizamos el seguimiento al manejo integral de residuos hospitalarios mediante inspecciones y acompañamiento a la realización de rutas de evacuación de residuos hospitalarios identificando lo siguiente:

- La razón de producción de residuos peligrosos por egreso.
- Costos de disposición final de residuos peligrosos.
- Hallazgos reportados mediante las inspecciones realizadas por el área de gestión ambiental.

Consumo hídrico: El promedio de consumo se mantuvo en 1 m³ /egreso, sobresaliente para la meta del indicador, ya que se mantuvo <2,1 m³ equivalente al número de egresos promedio mensual el cual se mantuvo en 4762.6.

Consumo energético: el promedio para el 2019 fue de 330.250 KW/H, mientras que en el 2018 fue de 321.750 KW/H.

Sucursal Florencia

Implementación PIGA: el Plan institucional de Gestión Ambiental, PIGA, está orientado a generar cultura de responsabilidad ambiental en las personas, promoviendo el uso racional del recurso hídrico, eléctrico e insumos entre otros. Lo logramos mediante la implementación de programas que permitan un manejo adecuado de los recursos, minimizando la generación de impactos negativos resultantes de la prestación de nuestros servicios y realizando un control a los vertimientos y emisiones atmosféricas siguiendo criterios de producción más limpia.

Programa de manejo adecuado del recurso eléctrico: direccionamos esfuerzos para concientizar al personal y usuarios de la clínica en la importancia del recurso eléctrico y diseñar estrategias que permitan la reducción de su consumo mediante el desarrollo de la campaña Sigue la corriente, la instalación de stickers alusivos a su ahorro, la sustitución de tecnología convencional por ahorradora, la concientización al personal con el fin de incentivar al ahorro de energía, entre otras iniciativas.



Sigue la corriente: por sexto año consecutivo llevamos a cabo esta campaña con la que buscamos impactar el consumo de energía. Destacamos el cumplimiento del 100 % del total de la iniciativa.

Educación Ahorro y uso eficiente de energía: durante las 238 rondas preventivas de Sigue la corriente, capacitamos a 423 personas. Observamos una adherencia promedio general del 98 % al cumplimiento de la campaña.

Cambio de tecnología en materia de energía y emisiones atmosféricas: en el 2019, presentamos un aumento de un 21 % en la adquisición de lámparas LED. También registramos una disminución del 16 % en la cantidad de bombillos LED y una disminución del 22% en cuanto a la adquisición de aires acondicionados.

- Hemos realizado un cambio gradual de aires acondicionados y neveras por tecnología ecológica a través de un proceso de compras responsables. En la actualidad contamos con 137 equipos que funcionan con gas refrigerante no agresores de la capa de ozono y 32 equipos que funcionan con gas HCFC's (ver gráfica 6).
- Presentamos un aumento del 9 % en equipos de aire acondicionado, dado que pasamos de tener 154 a 169 equipos.

Programa para manejo adecuado del recurso hídrico: Este programa está direccionado a concientizar al personal y usuarios de la clínica en la importancia de su cuidado, a través de estrategias que permitan la reducción de su consumo y cambio de tecnología convencional para ahorradora.

Sustitución de tecnología en materia de agua:

venimos realizando sustitución de llaves, duchas y sanitarios por ahorradores de agua en las unidades de la clínica y áreas administrativas de manera que se pueda impactar en la reducción del consumo agua.

Seguimiento al consumo de agua: durante el 2019 presentamos un comportamiento fluctuante con un promedio de 2307m³ cada mes, lo que representa un incremento del 14 % frente al año anterior representado en 319m³.

Campaña Segregando ando: aumentamos en un 265% la cobertura de este programa y el porcentaje de personas capacitadas.

Residuos aprovechados: en el 2019, la sucursal presentó una reducción del 0.1 Kg, en relación con el año inmediatamente anterior. Esto está asociado a la disminución en la baja de equipos por parte de activos fijos, la reclasificación de los residuos generados de pacientes con medidas de aislamiento como peligrosos y al cambio de material en el que están siendo realizadas las bolsas de líquidos endovenosos.



Ayudas entregadas a través del aprovechamiento de residuos:

- Talleres en la unidad renal: \$6.145.180.
- Elementos de aseo: \$4.529.336.
- Alojamiento para pacientes y familiares en situación de vulnerabilidad: \$2.730.000.

Campaña tapas para sanar: La Fundación Sanar es una organización sin ánimo de lucro que, mediante el reciclaje, genera ingresos destinados a contribuir con el desarrollo de programas de promoción de la sobrevivencia, apoyo psicológico y social los cuales benefician anualmente a 750 niños, niñas y adolescentes con cáncer y sus familias. En el 2019, aportamos un total de 321 Kg. lo que representa una contribución mayor en 5% frente a la vigencia 2018.





Campañas puntuales:

- **Día del medio ambiente:** sensibilizamos sobre la importancia de este día y se incentivó al cambio de conductas tradicionales por conductas ecológicas, promocionando los cepillos ecológicos hechos en bamboo con cerdas de carbón activado y la copa menstrual como alternativa para frenar el uso de toallas higiénicas desechables y tampones.
- **Sembratón:** sembramos, en la vereda Bajo Barzil, un total de 680 árboles entre maderables, frutales y productores como medida para frenar los impactos de la deforestación en el Caquetá.

Sustitución de recipientes desechables: implementamos la distribución de dietas a los pacientes de la sucursal en empaques biodegradables para sustituir el consumo de plásticos. El 64 % de las dietas fueron entregadas en material biodegradable, lo cual corresponde a 18.021 empaques.

Talleres Pacientes renales: con este taller permitimos a los pacientes con Enfermedad Renal Crónica tener un espacio dentro de la institución para desarrollar tareas de aprendizaje y de creación propia, a través del desarrollo de sus destrezas y habilidades en la ejecución de actividades como la costura, la pintura, el dibujo, entre otros.

Suministro de útiles escolares: en asocio con la alcaldía y la gobernación, realizamos entregas de útiles escolares como donaciones a los entes gubernamentales los cuales son distribuidos a los niños de bajos recursos económicos dentro del municipio. Para la vigencia 2019, dimos 600 Cuadernos, por un valor de \$ 1.071.000.

Transporte de pacientes renales sin recursos a municipios: en el 2019 realizamos entrega de dinero a 22 pacientes correspondiente a transporte por un valor de \$ 9.805.000.

Apoyo funerario: generamos entregas de nueve arreglos de coronas fúnebres para familiares de colaboradores por un valor de \$1.110.000; este apoyo se encuentra dentro del plan de bienestar de los funcionarios.



Sucursal Tunja

Residuos reciclados: para el año 2019 reportamos 27116,3 Kg. incrementando la cifra del año inmediatamente anterior en 6559,3 Kg. Un comportamiento bastante positivo que también se puede atribuir al desarrollo de las rondas de verificación de inadecuada segregación de residuos hospitalarios, que ha permitido que los residuos susceptibles de aprovechamiento tengan el tratamiento adecuado, y los recursos provenientes del reciclaje que son donados a la fundación Medilaser, aumenten.

- Para los residuos peligrosos se reporta un total de 91152 Kg. para el año 2019, disminuyendo 5504,58 Kg con respecto al año inmediatamente anterior, representando una reducción en los costos de \$16'404.861.

Residuos susceptibles de aprovechamiento: en el 2019, el 24 % de los residuos no peligrosos generados correspondieron a residuos reciclables, esto lo logramos gracias a la adecuada realización de los procesos de segregación de residuos no peligrosos, con los que se hace posible el aprovechamiento de los residuos susceptible de este proceso.

- El incremento de los ingresos para la Fundación Medilaser fue de \$8'739.909.

Recurso energético: registramos una tendencia positiva, gracias a las rondas de verificación que se realizan dos veces por mes para garantizar un uso adecuado del recurso energético, así como con la realización de campañas de sensibilización.

Recurso hídrico: desarrollamos actividades y campañas en aras de garantizar el uso eficiente y racional del recurso hídrico, así mismo realizamos un monitoreo constante a los consumos en la factura del agua y al contador. A propósito de este tema, se generó un ahorro importante en este ítem en el 2019.

Campañas pedagógicas:

- Pedaleando por tu salud y la del planeta: tuvo como objetivo incentivar el uso de la bicicleta de los colaboradores de la clínica. A la jornada se sumó un número importante de colaboradores.
- **Uso eficiente y ahorro del recurso hídrico:** 35 personas participaron de la charla que tuvo como objetivo entregar recomendaciones y consejos para aprovechar este recurso.
- **Día internacional del no ruido:** 28 personas participaron en esta actividad que tuvo como objetivo mantener regulados los niveles de ruido y generar una conciencia en los trabajadores.
- **Día nacional de la biodiversidad:** 30 colaboradores fueron parte de esta actividad que tiene como objetivo reconocer la biodiversidad presente en los ecosistemas colombianos, particularmente en los ecosistemas de páramo, que son reconocidos en Boyacá.





- **Día internacional de la capa de ozono:** 41 personas participaron en esta actividad pedagógica que buscó dar a conocer a los colaboradores consejos para proteger la capa de ozono y las acciones que cada quien puede realizar para propender por su cuidado.
- **Tapitas para sanar: 247 Kg.** este fue el número de kilogramos que se recolectaron para apoyar a los al niño con cáncer y a su familia en el diagnóstico y cuidado integral de la enfermedad.
- **Consumo de pilas y luminarias:** realizamos la entrega de pilas y luminarias, Un total de 40 Kg. de luminarias y 30 Kg. de pilas, fueron las cantidades recolectadas.



fundación

Medilaser

Alcanzando sonrisas

A través de la Fundación Medilaser generamos una retribución a la sociedad y nos convertimos en un ciudadano corporativo que apalanca el desarrollo en las regiones en las que tenemos operación, con el fin de apoyar a las poblaciones más vulnerables. Estas son nuestras cifras de gestión de nuestros 5 programas de acción. Fuente: base de datos de la fundación.



- **Apoyo intrahospitalario:** con un 14 % de diferencia positiva en relación con el 2018, impactamos de manera positiva a 408 personas que contaron con este tipo de apoyo, superando las 355 personas alcanzadas en el 2018. En relación con las edades más beneficiadas, los niños y niñas de 0 a 5 años, con un 83 %, fueron los más beneficiados.

- o La entrega de pañales desechables y de kit de aseo y los hogares de paso, fueron los apoyos más importantes.

- o Crecimos 5 veces en la entrega de refrigerios a madres lactantes, lo que implicó un crecimiento del 80 %.

- **Apoyo a la comunidad:** en el 2019 llegamos a 2080 personas, lo que representó un crecimiento del 81 % comparado con el año anterior.

- **Estudia y Gana:** gracias a este programa, en el que entregamos becas estudiantes a personas en situación de vulnerabilidad, llegamos a 18 personas en el 2019, lo que representó un incremento de 8 personas en relación con el 2018. Derecho, ingeniería Industrial, Ingeniería Ambiental y Administración de Empresas, las carreras más escogidas-

- **Universo de sueños:** en el 2019 llegamos a 23 personas con este programa.
- **Centro de Desarrollo Infantil:** para el 2019 logramos una cobertura de 23 personas que resultaron favorecidas con este proyecto, que tiene como objetivo brindar espacios de cuidado a los niños de padres y madres que deben trabajar durante todo el día.
- **La cifra de los programas:** 2.568 fue el total de entregas efectuadas en los 5 programas, un 47 % más de las 1.743 favorecidas en el 2018.
 - o La fundación apoyó a 168 personas de otras regiones del país.
- Entregamos 2.080 almuerzos a habitantes de calle, con esta cifra se incrementó en un 58 % la ayuda a la población más vulnerable en comparación con el año 2018.
- En el 2019, 2.638 personas recibieron apoyo espiritual y a 2 niños con el servicio de auxilio funerario.
- Apoyamos a 9 niños con diagnóstico oncológico.





META



00:00:09



Opitas y personas de diferentes ciudades aceptaron la invitación para unirse a la segunda edición de la carrera nocturna Medilaser5K, única en su estilo en la región, y disfrutaron de todo un circuito que incluyó muchas luces, música y diversión para cumplir un objetivo: incentivar y promover buenos estilos de vida en la población e impactar los índices de salud pública de la región.

Y es que se vio de todo: personas que aprovecharon la jornada para caminar, otras para marchar y para correr, incluso con sus amigos de cuatro patas, y que hicieron de esta noche, una ocasión inolvidable para la ciudad.

El propósito: pasar un rato saludable y de sano esparcimiento con sus amigos y seres queridos.





Ruby Milena Riativa con un tiempo de 17 minutos 44 segundos y Yhon Rodolfo Escamilla, con 15 minutos y 11 segundos, fueron los ganadores de la categoría femenina y masculina de la competencia, quienes se llevaron un premio de \$1.200.000 y una membresía de 6 meses en Spinning Center que podrán disfrutar en cualquier parte del país, cada uno.

El segundo y tercer lugar fue para Ximena Restrepo (18'43'') y Andrea Moreno (19'05''); Edier Elejalde (15'25'') Wilson Sáenz (15'31''), ganadores de \$600.000 y \$300.000 respectivamente. Pero también hubo quienes tomaron ventaja del espacio de 5 kilómetros para caminar, disfrutar de la ruta y darse un paseo por la ciudad. Teresa Bonilla, asistente de Bogotá, habló de su experiencia.

A quienes no hayan podido participar este año, los esperamos en el 2021 para que nos ayuden a seguir construyendo una comunidad enfocada en la salud y que está interesada en adquirir estilos de vida sanos, que nos ayuden a cumplir nuestra misión.



Clínica
Medilaser[®]
Somos parte de ti.