



**IPS UNIVERSITARIA**  
Servicios de Salud  
Universidad de Antioquia

# *Informe de* **Sostenibilidad** *• 2020*

# ¡Muchas gracias!

2020 fue un año de luchas incansables, en las que, a pesar de la incertidumbre, nuestro personal trabajó con ahínco y valentía sin dar tregua al miedo y al cansancio. Rendimos homenaje a todos los colaboradores especialistas, médicos, personal de enfermería, fisioterapeutas, terapeutas respiratorios, administrativos, psicólogos, trabajadores sociales, personal del aseo, alimentación, farmacia, vigilancia y demás labores de apoyo que, con una admirable entrega, han estado firmes en esta lucha. Honramos también la memoria de los familiares, parientes, amigos y vecinos que han sido víctimas de la covid-19 y en especial de nuestra compañera Olga Lucía Uribe Villegas, auxiliar de enfermería de Urgencias Pediátricas, quien quedará por siempre en la memoria de todos quienes la conocieron.



## ***Sobre el informe de sostenibilidad***

GRI 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54

*Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: Opción Esencial. El periodo corresponde a la gestión desarrollada de enero a diciembre de 2020 y su ciclo es anual.*

*Cualquier información requerida sobre el informe puede ser solicitada en la oficina de Planeación de la IPS Universitaria en el teléfono 444 70 85 opc. 1 extensión 32281 o al correo [planeacion@ipsuniversitaria.com.co](mailto:planeacion@ipsuniversitaria.com.co)*





## Junta directiva

### Jhon Jairo Arboleda Céspedes

Rector de la Universidad de Antioquia y Presidente de la Junta Directiva

### Luis Fernando Múnera Díez

Director Fundación Universidad de Antioquia

### Elmer de Jesús Gaviria Rivera

Vicerrector General de la Universidad de Antioquia y miembro delegado por la rectoría

### Carlos Alberto Palacio Acosta

Decano de la Facultad de Medicina de la Universidad de Antioquia

### Carlos Alberto Giraldo Giraldo

Delegado del Consejo Superior de la Universidad de Antioquia

### Manuel Santiago Mejía

Delegado del Consejo Superior de la Universidad de Antioquia

### Sergio Iván Restrepo Ochoa

Representante de los usuarios

### Marta Cecilia Ramírez Orrego

Directora General de la IPS Universitaria y Secretaria de la Junta Directiva



## Comité directivo

### Marta Cecilia Ramírez Orrego

Directora General

### Carlos Alonso García Berrío

Director de Servicios de Salud

### Susana Cristina Osorno Upegui

Directora de Docencia, Investigación e Innovación

### Ariel Orozco Arbeláez

Gerente Estratégico

### Albeiro de Jesús Herrera Agudelo

Gerente Administrativo

### Jorge Iván Osorio Cardona

Gerente Financiera

### Adriana Patricia Gaviria Monsalve

Secretaria General y Jurídica



# Resumen de la gestión

GRI 102-7



## Información clínica

- Actividades globales de salud: **2'984.413**
- Egresos hospitalarios: **19.479**
- Promedio días de estancia hospitalaria: **8,8**
- Atenciones en urgencias: **35.922**
- Cirugías: **13.269**
- Consultas por telemedicina: **44.048** en 42 áreas, de ellas 33 especialidades y subespecialidades
- Citas de consulta externa: **126.533**
- Número de pacientes atendidos en medicina domiciliaria: **5.157**
- Total trasplantes: **147**. Celebración 10 años de la unidad.



## Investigación

- **62** proyectos de investigación
- **92** médicos investigadores
- **33** publicaciones y **11** abstracts
- **15** ensayos clínicos



## Docencia

- **3.704** rotaciones
- **88,6 %** de las rotaciones son de la UdeA
- **172** colaboradores en funciones docentes



## Talento humano

- **3765** colaboradores (68,2 % vinculados)
- **65 %** mujeres y **35 %** hombres
- **257** millones de pesos en programas de bienestar y calidad de vida



## Infraestructura

- **1.891 m2** intervenidos para la atención de la contingencia y **18.648 m2** en mantenimiento preventivo.



## Desempeño económico

- Valor económico directo generado **369.705** millones
- Facturación bruta acumulada **345.025** millones
- Costos operacionales **207.179** millones



# Tabla de Contenido

<b>01</b>	Pág 6
<i>Con Dirección actuamos desde el corazón</i>	

<b>02</b>	Pág 8
<i>Comprometidos con una gestión socialmente responsable</i>	

<b>03</b>	Pág 14
<i>Nuestra Historia de Amor por la Vida</i>	

<b>04</b>	Pág 16
<i>Un año de grandes transformaciones</i>	

<b>05</b>	Pág 20
<i>Alianzas y participación en iniciativas</i>	

<b>06</b>	Pág 24
<i>Ética e integridad</i>	

<b>07</b>	Pág 26
<i>Gobernanza</i>	

<b>08</b>	Pág 28
<i>Gestión del riesgo</i>	

<b>09</b>	Pág 35
<i>Equipos de alto desempeño</i>	

<b>10</b>	Pág 43
<i>Excelencia operativa</i>	

<b>11</b>	Pág 56
<i>Gestión del conocimiento</i>	

<b>12</b>	Pág 63
<i>Mejoramiento continuo</i>	

<b>13</b>	Pág 73
<i>Gestión ambiental</i>	

<b>14</b>	Pág 79
<i>Trabajo con proveedores</i>	

<b>15</b>	Pág 84
<i>Posicionamiento</i>	

<b>16</b>	Pág 89
<i>Comunidad</i>	

<b>17</b>	Pág 95
<i>Desempeño económico</i>	

<b>18</b>	Pág 100
<i>Eternos agradecimientos a nuestros donantes y benefactores</i>	

<b>19</b>	Pág 102
<i>Otros</i>	

<b>20</b>	Pág 106
<i>Índice de contenidos GRI</i>	

<b>21</b>	Pág 109
<i>Anexos</i>	

<b>22</b>	Pág 118
<i>Concepto externo</i>	

01

**Con Dirección**  
*actuamos desde el corazón*



El inicio del año 2020, marcado por la noticia, aún distante, de la presencia de un virus que podría generar una pandemia, representaba para la IPS Universitaria un punto de quiebre en la gestión de sus objetivos estratégicos, producto de la revisión trienal de resultados institucionales al finalizar 2019. Los aprendizajes acumulados presagiaban un despliegue de nuevas estrategias para consolidar resultados sostenibles en materia financiera, en materia de afianzamiento de las relaciones con todos nuestros grupos de interés y de compensación medioambiental en razón de los impactos que nuestra operación puede ocasionar al planeta.

Muy pronto la realidad mundial puso a esta Institución en la primera línea de respuesta que el país debió dar a la extensión de la pandemia por la covid-19 y sus graves efectos sobre la salud y la vida. Nunca antes la IPS Universitaria había sido tan exigida en su compromiso público con el bienestar de los colombianos ni en su responsabilidad con la seguridad de los usuarios, los colaboradores y sus grupos familiares. Pero ese carácter de Institución socialmente responsable, forjado a partir de veintidós años de búsqueda e implementación de soluciones para las muchas necesidades del país en materia de salud y prestación de servicios, salió a relucir de la mano de múltiples liderazgos y con el apoyo, nunca antes visto, de decenas de amigos y benefactores.

La IPS Universitaria se precia de haber acompañado, con todos sus conocimientos, con todos sus recursos y, sobre todo, con todo el Amor por la Vida, la más impactante respuesta de país a la mayor amenaza para la salud de los colombianos en el último siglo. Hoy seguimos adelante en el frente de bata-

lla de la lucha contra el coronavirus, con la integridad de nuestro talento humano fortalecido por el mejoramiento de las condiciones laborales y por la garantía de su seguridad y salud en el trabajo, y con mayores capacidades de infraestructura y tecnología, producto de los esfuerzos por ampliar la respuesta de atención de alta complejidad que este momento histórico demandaba.

Este informe de sostenibilidad 2020, acompañado desde distintos frentes con datos, cifras y testimonios sobre una lucha abnegada que no termina, es también un mensaje de agradecimiento a todos nuestros grupos de interés que volcaron confiados su mirada sobre todo el potencial de esta Institución y que de distintas formas han ratificado el respeto por los resultados que cientos de héroes anónimos produjeron en el atípico año de la pandemia.

Ratificamos que hoy, como siempre, la IPS Universitaria mantiene su compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Pacto Global y su compromiso con el cuidado y el respeto por los derechos humanos, los principios laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción. El reenfoque estratégico incorporado al Plan de Continuidad de la Operación en 2020 confirma que la sostenibilidad sigue siendo la razón de nuestras prioridades; crear valor para todos es la única manera de ser fuertes ante las amenazas conocidas y por conocer.

**Marta Cecilia Ramírez Orrego**  
*Directora*



02

*Comprometidos con  
una gestión socialmente*

**responsable**





GRI 102-46

Cuando la razón de ser de una organización es salvar vidas y procurar para sus pacientes y familias un mayor bienestar, la responsabilidad social se encuentra en el ADN de su quehacer diario. En este sentido, desde la concepción del Plan de Desarrollo Institucional 2017-2026, la sostenibilidad permea los propósitos estratégicos y se procura porque año a año nuestra gestión agregue valor social, ambiental y económico. En tiempos de pandemia, este propósito cobra más relevancia que nunca lo que nos mueve a batallar sin descanso por la vida.

## ***Estamos adscritos al Pacto Global***

La IPS Universitaria cuenta con un Código de Ética y Buen Gobierno desde el cual se promueven:

- *El respeto a la vida, la dignidad humana y la prohibición de prácticas discriminatorias principios básicos de los Derechos Humanos.*
- *Desde los postulados para el buen gobierno, en la gestión del talento humano, se reconoce el derecho a la libre asociación y se prohíben prácticas que induzcan al trabajo forzoso o coaccionado, el trabajo infantil y la discriminación con colaboradores. Así mismo, se declara la importancia de la seguridad y salud en el trabajo como parte fundamental del bienestar y calidad de vida de los empleados.*
- *En el acápite sobre gestión sostenible, se declara el compromiso con el cuidado del medio ambiente, la medición y la mitigación de los impactos, y la incorporación de tecnologías que no la afecten.*
- *Finalmente, para promover el buen gobierno, el Código declara que el relacionamiento institucional se basa en la transparencia, la legalidad y la justicia, sin cabida a prácticas corruptas u otras iniciativas que busquen que la Institución sea usada para lavado de activos o financiar el terrorismo.*

Cuatro políticas estratégicas convierten estos asuntos en reglas de juego innegociables para la Institución. Estas son la política de humanización, desarrollo humano de los colaboradores, sostenibilidad y gobernanza. Cada tema cuenta con comités institucionales que gestionan los aspectos, los retos y las solicitudes que en estos aspectos surjan en la Institución.



# Una gestión que aporta al logro de los ODS



## Objetivo 3 Salud y Bienestar

*Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.*

En 2020, la IPS Universitaria se preparó para expandir sus servicios y sumar con el aumento de camas UCI a las metas propuestas por los gobiernos locales y departamentales para dar respuesta a una pandemia que puso a prueba la capacidad de atención del sistema de salud del país. En este sentido, fue una de las instituciones con mayor crecimiento pasando de 44 a 148 camas UCI.



## Objetivo 4: Educación de Calidad

*Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.*

A pesar de las restricciones por la pandemia, durante el año fueron realizadas 3.704 rotaciones, todas ellas bajo estrictos protocolos de bioseguridad. Más del 80 % correspondientes a estudiantes de la Universidad de Antioquia.



## Objetivo 5: Igualdad de Género

*Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.*

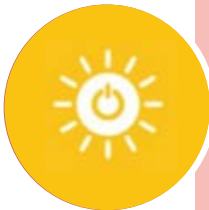
De 3.765 colaboradores, entre vinculados y contratistas, con los que cuenta la Institución el 65 % son mujeres. Del total de los cargos de liderazgo, el 56,2 % son ocupados por mujeres, incluida la dirección general de la Institución.



## Objetivo 6: Agua limpia y saneamiento

*Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos.*

En cuanto al vertimiento de aguas, la IPS Universitaria inició un contrato con Empresas Públicas de Medellín-EPM- para el tratamiento de las aguas residuales que la Institución deposita en el alcantarillado público. Así mismo, se desarrollaron otras acciones para disminuir los impactos en este tema como son el manejo de fluidos corporales y secreciones, sustancias químicas, trampas de grasa y gestión de aceite de cocina usado, entre otros.



## Objetivo 7 Energía asequible y no contaminante

*Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.*

Lograr la eficiencia energética hace parte de uno de los proyectos estratégicos de la Institución gracias al cual se ha avanzado en el reemplazo de luminarias por luces LED y se proyecta el cambio de tinas eléctricas por calderines a gas.



## Objetivo 8 Trabajo decente y crecimiento económico

*Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.*

Como parte de los logros más significativos de 2020, está la vinculación de todo el personal de enfermería que se encontraba laborando a través de una empresa contratista. Por otra parte, fueron nivelados salarialmente más de 230 colaboradores a lo largo del año.



## Objetivo 11 Ciudades y comunidades sostenibles

*Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.*

La Institución ha venido promoviendo en sus colaboradores prácticas que sumen a la movilidad sostenible, entre ellas está el uso de la bicicleta y el trabajo en casa. Con la pandemia, 228 personas laboraron mediante teletrabajo.



## Objetivo 12 Producción y consumo sostenible

*Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.*

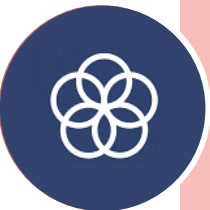
Aunque la pandemia generó mayor cantidad de residuos y aumentos en el consumo de recursos como agua, luz y papel, la Institución procuró acompañamientos a los distintos servicios para fortalecer la adecuada disposición de residuos y logró aprovechar importantes cantidades de residuos. Por otra parte, en el año 2020 inició una campaña para disminuir el consumo de plásticos de un solo uso.



## Objetivo 16: paz justicia e instituciones sólidas

*Promover sociedades, justas, pacíficas e inclusivas.*

La Institución cuenta con su Código de Ética y Buen Gobierno, y tres comités que promueven un quehacer ético desde lo asistencial, lo administrativo y la investigación. Desde su sistema Sarlaft se promulgan las prácticas que evitan que la IPS Universitaria sea usada para lavado de activos y financiación del terrorismo, aspecto al que suma la política institucional de anticorrupción y antisoborno. El 2020 tuvo además avances importantes en el fortalecimiento del control interno y el buen gobierno con la implementación de la medición de madurez mediante Coso III.



## Objetivo 17 alianzas para lograr los objetivos (ODS)

*Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.*

Gracias a importantes alianzas con distintas instituciones gubernamentales, empresas públicas y privadas, la IPS Universitaria pudo prepararse para dar respuesta a la contingencia sanitaria.



# Generar valor a nuestros grupos de interés

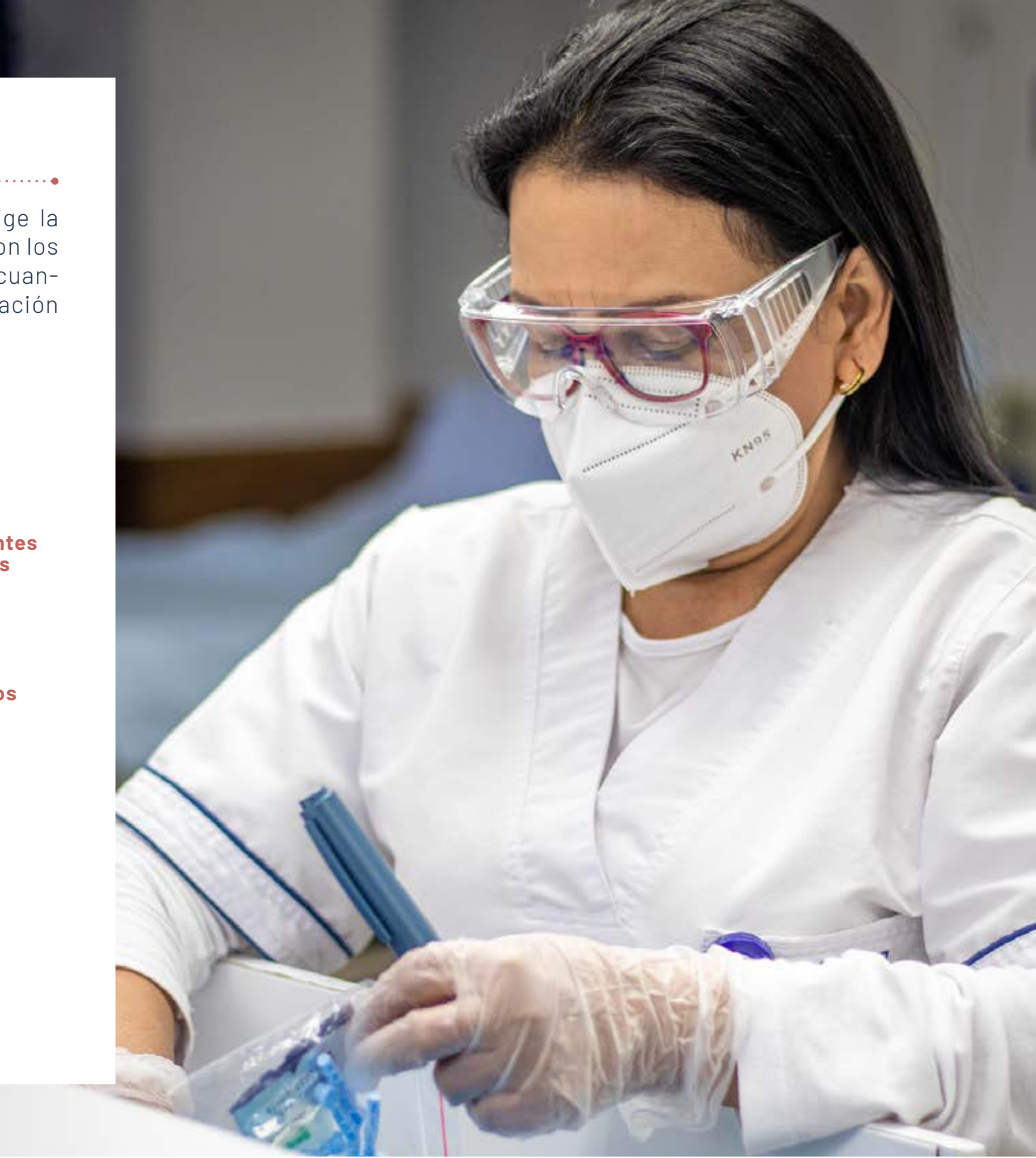
GRI 102-40 y 102-42

El objetivo estratégico 6. Generar valor a los grupos de interés exige la identificación y priorización de las partes interesadas relacionadas con los propósitos institucionales. Su priorización partió de una valoración cuantitativa del nivel de afectación e influencia que permitió, con participación de los directivos, definir los 10 grupos de interés priorizados.



Figura 1. Grupos de interés priorizados IPS Universitaria

GRI 102-40



# Participación de los grupos de interés

GRI 102-43

La voz de nuestros grupos de interés en la definición de los temas materiales es tomada desde diferentes fuentes y con diversos mecanismos para conocer sus necesidades y expectativas. Dichos canales son: buzones de sugerencias, líneas de atención, correo electrónico institucional, redes sociales, línea transparente, oficinas de atención y comités. Otra fuente de información importante son los coordinadores y los líderes que por sus funciones tienen un relacionamiento natural y constante con los grupos de interés. Adicionalmente, en el año 2019, se realizaron grupos focales con representantes de los grupos de interés con el fin de hacer validación de las principales necesidades y expectativas encontradas.

# Temas materiales

GRI 102-44 y 102-47

Surgieron de los objetivos estratégicos de la Institución, las exigencias normativas y de entes de control, los estándares para Acreditación en Salud, además de la identificación de los principales impactos y requerimientos de los grupos de interés referentes a los propósitos institucionales. Con la llegada de la pandemia, se realizaron consultas rápidas para indagar sobre nuevos temas, riesgos y preocupaciones que fuera importante tener en cuenta bajo el reciente panorama. La definición de dichos temas generó compromisos que migraron a los planes de gestión institucional de diferentes áreas para su respectiva gestión.



Tabla 1. Temas materiales IPS Universitaria

Objetivos estratégicos	Grupos de interés	Temas materiales	Principales gestiones	Capítulo del informe
Conformar y consolidar equipos de alto desempeño	Colaboradores	Estabilidad laboral	Vinculación personal de enfermería	Equipos de alto desempeño
		Equidad de roles	Nivelación salarial 236 colaboradores	
		Bienestar (salud mental y emocional)	Estrategia "Me cuido para cuidarte"	
		Fortalecimiento de liderazgos	Actividades de capacitación y formación	
		Cultura organizacional	Actividades de capacitación y formación	
		Adaptación nuevas modalidades de trabajo	228 personas en teletrabajo y flexitrabajo	
		Autocuidado y seguridad	Estrategia "Me cuido para cuidarte" y actividades de capacitación y formación.	
Garantizar condiciones de excelencia operativa	Usuarios y sus familias	Calidad de la atención (oportunidad y agilidad)	Estrategias de comunicación humanizada	Excelencia operativa
		Humanización (comunicación, educación y confort)	Estrategias de comunicación humanizada	
			Mejoras en infraestructura	Mejoramiento continuo
		Continuidad en los servicios	44.048 consultas en telemedicina	Excelencia operativa
Consolidar a los proveedores como aliados	Proveedores y dependencias de la Universidad de Antioquia en la prestación de servicios	Seguridad de los pacientes	Gestión de seguridad del paciente	
		Gestión de cartera	Acompañamiento y comunicación permanente. Capacitaciones en bioseguridad.	Trabajo con proveedores
		Comunicación		
		Trabajo conjunto y proactivo		
		Capacitación y formación		
Mejorar el posicionamiento estratégico	Empresas responsables de pago	Negociaciones claras y oportunas	Creación de nuevos servicios y acompañamiento permanente a través de los gestores comerciales. Implementación de telemedicina para la continuidad de la atención y generación de nuevos servicios.	Posicionamiento
		Comunicación		
		Ampliación del portafolio y servicios		
		Continuidad, adaptación y generación de nuevos servicios		
Lograr solidez financiera	Miembros corporados y junta directiva	Sostenibilidad económica	Aprovechamiento de recursos gubernamentales, mejoras en recaudo y saneamiento de cartera.	Desempeño económico
		Reputación	Iniciativas en alianza con la Universidad de Antioquia y otras entidades para dar respuesta a la pandemia, además del desarrollo del SIS CRUE para la Gobernación y el apoyo en el acondicionamiento de Saludcoop de la 80, Reconocimientos a iniciativas institucionales.	Un año de grandes transformaciones Alianzas y participación en iniciativas
		Gobernanza institucional	Gobernanza sobre el servicio de enfermería con la vinculación personal perteneciente a terceros. Avances en mitigación de riesgos, gestión de la continuidad del negocio, SARLAFT e implementación de Coso III desde control interno.	Gobernanza
				Gestión del riesgo
Promover una gestión generadora de valor para los grupos de interés	Estudiantes docentes e investigadores	Visualización espíritu universitario	Aumentos en el número de proyectos de investigación, médicos que investigan y desarrollo de proyectos en alianza con otras instituciones. Adaptación de prácticas académicas en condiciones bioseguras.	Gestión del conocimiento
		Inducción	Actualización de contenidos de inducción	
		Incentivos	Desarrollo del aplicativo GHIPS de investigación e identificación de de necesidades de investigación de las áreas además de asesoría permanente.	
		Adecuación de espacios	220 mini pc's en los servicios a disposición de docentes y estudiantes.	
	Medio ambiente	Infraestructura y tecnología amigables con el ambiente	Estudios de prefactibilidad del proyecto de eficiencia energética y reemplazo de iluminación convencional por luces LED.	Mejoramiento continuo Medio ambiente
		Cultura verde (manejo de recursos, disposición de residuos y movilidad sostenible)	Mitigación de un riesgo relacionado con vertimientos en el alcantarillado municipal gracias a contrato con EPM. A pesar del aumento en la generación de residuos propiciado por la pandemia la institución gestionó sus residuos y logró aprovechamientos importantes.	
		Criterios ambientales para proveedores	Definición de prácticas Green Logistic para implementar en el 2021.	
		Participación en iniciativas de ciudad	Participación en el Comité Ambiental de Salud y Por una producción más limpia.	
	Comunidad	Educación ambiental	No se gestionó en el 2020. Reto 2021.	Comunidad
		Educación y orientación	Estragia "Educación e información para decisiones responsables" y jornadas pedagógicas de autocuidado y bioseguridad con comerciantes.	



03

*Nuestra*  
**Historia**  
*de Amor por la Vida*





GRI 102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5 y 102-6

La Institución prestadora de servicios de salud IPS Universitaria es el hospital de la Universidad de Antioquia. Fundada en 1998 ha prestado sus servicios en diferentes regiones del país y en los últimos años ha concentrado sus operaciones en la ciudad de Medellín con dos sedes para atención institucional (sede Clínica León XIII -hospitalaria- y sede Prado -ambulatoria-) y un despliegue de atención domiciliaria con cobertura en el área metropolitana del Valle de Aburrá, una región densamente poblada al centro del departamento de Antioquia en el noroccidente de Colombia.

Con más de seiscientas camas hospitalarias habilitadas, la IPS Universitaria tiene a cargo uno de los hospitales más grandes del país, es referente además por la atención de alta complejidad y por contar con varias especialidades y subespecialidades en su haber; no en vano se consti-

tuyó en pilar del cuidado crítico requerido por la población durante la pandemia, en tanto se sostenía la oferta de servicios de mediana y baja complejidad que complementan el portafolio característico de su Modelo de Atención Sermás.

La IPS Universitaria es una Institución de naturaleza mixta y de derecho privado, surgida de la Universidad de Antioquia que, como Institución pública de nivel departamental, pone al servicio del país, a través de su hospital universitario, el conocimiento, la innovación y la experticia de sus docentes e investigadores en materia de salud y seguridad social. Por ello, la gestión del conocimiento es inherente a lo misional de la IPS, no solo en la prestación de servicios de salud, sino además en la formación del talento humano en medicina, odontología, enfermería y demás profesiones en salud.



04

# *Un año de grandes transformaciones*

GRI 102-10





## Logros que siguen marcando nuestra historia

### Habilitación de Cirugía Oncológica

Otorgada por la Secretaría Seccional de Salud y Protección Social de Antioquia.



### Lanzamiento del Centro de Cuidado Clínico en Ortopediatria

Esta iniciativa responde a las necesidades de la población atendida por la IPS Universitaria que corresponde en un 80% a pacientes mayores de 60 años; se pretende intervenir de manera integral el proceso de una fractura, además de identificar factores que puedan incidir en lesiones futuras.



### Recertificación Invima al Biobanco

En 2020 el Invima emitió un concepto favorable para la selección, obtención, extracción, procesamiento, preservación, almacenamiento, control de calidad y suministro de tejidos cardiovasculares y médula ósea de origen humano, para ser utilizados con fines terapéuticos en trasplantes, implantes e injertos.



### Expansión de servicios para la atención de pacientes con covid-19

Gracias a la cual la Institución pasó de contar con 44 camas UCI a 148.



### Vinculación directa del personal de enfermería

Durante el 2020 fueron vinculados directamente por la Institución 786 personas que anteriormente hacían parte de una empresa proveedora del servicio.



# Logros que siguen marcando nuestra historia

## Lanzamiento estrategia "Me cuido para cuidarte"

- Enfocada al bienestar y calidad de vida de los colaboradores en primera línea de atención para la contingencia sanitaria.

## Lanzamiento de nuevos servicios

- Chequeos médicos ejecutivos
- Sermás en casa -atención médica domiciliaria-
- Atención empresarial para la toma y el procesamiento de muestras domiciliarias de la Covid-19

## Nuevo sitio web

Para facilitar el acceso a la información corporativa y a nuevos programas y servicios. Incluye directorio médico de especialistas y subespecialistas.

## Lanzamiento de teleconsulta

En respuesta a la nueva contingencia sanitaria, la IPS Universitaria adapta sus servicios para brindar continuidad a la atención de los pacientes. Gracias a esto más de 44 mil teleconsultas fueron realizadas.

## Estrategias de comunicación humanizada con los pacientes

Las cuales fueron diseñadas para hacer más fácil y cercana la comunicación entre familias y pacientes hospitalizados y diagnosticados con la Covid-19:

- Plan padrino
- Comunicación a través de tablets
- Sala especial para la atención de familias con pacientes hospitalizados por la Covid-19
- Charlas en familia
- Mesa de ayuda
- Código Lila

## Concepto favorable por manejo de residuos en la Institución

En el mes de noviembre, la Institución recibió concepto favorable por parte de la Secretaría de Salud de Medellín para el manejo de residuos hospitalarios y similares en la sede Prado.



## ***Reconocimientos y distinciones a estos logros***

---

### ***Reconocimiento de la Alcaldía de Medellín a la estrategia "Me cuido para cuidarte"***

En el mes de diciembre, en el marco del galardón Medellín me Cuida de la Alcaldía de Medellín, la estrategia "Me cuido para cuidarte" fue reconocida como experiencia exitosa.

### ***Reconocimiento de la ARL Positiva a la estrategia "Me cuido para cuidarte"***

Un reconocimiento a las empresas y su compromiso por el cuidado de la vida.

### ***Reconocimiento por el fortalecimiento de los procesos de atención con calidad a la población que presenta conducta suicida***

Entregado por la Secretaría de Salud de la Alcaldía de Medellín.



05

# Alianzas

*y participación en iniciativas*







## Trabajar en alianza por el cuidado de la vida GRI 102-12, 102-13

### Con nuestra Alma Mater

Gracias al apoyo de la Universidad de Antioquia, la IPS Universitaria accedió a distintos beneficios, entre ellos la donación de Emiratos Árabes Unidos a través de la cual se recibieron elementos de protección para el personal de salud. La Universidad también dispuso de los parqueaderos de la ciudad universitaria y buses institucionales para el transporte seguro de colaboradores durante los días de cuarentena.

Desde distintas dependencias de la Universidad como la Facultad de Medicina, la IPS Universitaria pudo acceder a formación calificada para el entrenamiento de personal, trabajo conjunto en investigación y gestión del conocimiento e incluso el desarrollo de consensos médicos como el tratamiento

profiláctico antitrombótico para prevenir complicaciones en pacientes con la Covid-19 en el manejo ambulatorio. Con esta misma Facultad se trabajó en propuestas de atención mediante Telemedicina, además de alianzas para la toma y el procesamiento de pruebas diagnósticas para la Covid-19 a través del Laboratorio Integrado de Medicina Especializada LIME.

Junto con la Facultad de Ingeniería, su Departamento de Ingeniería Industrial y su Grupo de Investigación ALIADO (Analítica e investigación para la toma de decisiones) se desarrollaron modelaciones del comportamiento de la epidemia, en tanto que la Facultad de Enfermería aportó con entrenamiento al personal de enfermería en cuidado intensivo.

***Personas naturales y entidades públicas y privadas permitieron materializar la estrategia #AyúdanosAAyudar***

Gracias a los aportes de la Alcaldía de Medellín y la Fundación de Empresas Públicas de Medellín, los cuales sumaron \$5.300 millones y otras donaciones, como los ventiladores del Gobierno Nacional, la IPS Universitaria pasó de tener 44 a 148 camas UCI completamente equipadas. Con este crecimiento de más del 300% en la capacidad instalada, la IPS Universitaria fue una de las instituciones con mayor expansión en la ciudad. Adicionalmente, los recursos financieros gestionados por el Ministerio de Salud aliviaron impases financieros y facilitaron la salida a flote de los proyectos de expansión.

En cuanto a proyectos de ciudad, la IPS Universitaria participó del proceso de reacondicionamiento de la Clínica Saludcoop de la 80 para su puesta en funcionamiento como parte del proyecto de la Alcaldía en el fortalecimiento de la capacidad hospitalaria.

***Centro Regulator de Urgencias, Emergencias y Desastres CRUE de la Secretaría Seccional de Salud y Protección Social de Antioquia***

Junto con el equipo de desarrollo del GHIPS de la IPS Universitaria, la Secretaría Seccional de Salud y Protección Social de Antioquia inició un proyecto para actualizar la plataforma tecnológica Centro Regulator de Urgencias, Emergencias y Desastres -CRUE-. El control de la capacidad y la ocupación en las UCIM-UCI y el proceso de remisiones fueron las fases priorizadas del proyecto, las cuales fueron desarrolladas en tiempo récord para el primer anuncio de Alerta Naranja del Departamento.





Tabla 2. Iniciativas externas en las que participa la IPS Universitaria

Iniciativas Externas	Fecha de adopción	Descripción	Grupo de Interés implicado
Pacto Global	2013	Iniciativa que promueve el compromiso del sector privado, sector público y sociedad civil para alinear sus estrategias y operaciones con diez principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas: Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Lucha Contra la Corrupción, así como contribuir a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).	Todos los grupos de interés.
Distrito de Innovación de Medellín	2012	Es un proceso de transformación social, urbana y económica que busca convertir al norte de la ciudad en un ecosistema de innovación que concentre a ciudadanos, emprendedores, compañías e instituciones dentro de la economía del conocimiento, que participen en proyectos conjuntos y permitan convertir a Medellín en la Capital de la Innovación de Latinoamérica.	Estudiantes, docentes e investigadores, comunidad, colaboradores, medio ambiente, Corporados y Junta Directiva.
Alianza Estratégica entre la Facultad de Medicina de la UdeA y la IPS Universitaria	2019	Alianza estratégica para la investigación, el desarrollo científico y la prestación de servicios del laboratorio integrado de medicina especializada – LIME.	Usuarios y sus familias Estudiantes, docentes e investigadores Dependencias de la Universidad de Antioquia en la prestación de servicios
Red Nacional de Comités de Ética de Investigación y Comité de Bioética	2017	Grupo interdisciplinario, interinstitucional e intersectorial, conformado por nodos regionales, el cual une esfuerzos, conocimiento, experiencias y preocupaciones para articular criterios, responsabilidades y agendas de los Comités de Ética de Investigación y de Bioética del país.	Estudiantes, docentes e investigadores, comunidad, colaboradores y medio ambiente.
CIDPRO	2009	Centro de Investigación e Innovación para el desarrollo de productos contra enfermedades tropicales. Esta iniciativa pretende reorientar la forma de hacer investigación dedicada no solo a la formación de profesionales de posgrado y a la publicación de artículos, sino a ofrecerle a la sociedad productos que impacten positivamente la salud de las comunidades.	Investigadores y comunidad.
Alianza Regional de Tic Aplicadas - Ártica	2008	Fortalecer actividades de Investigación + Desarrollo + innovación (I+D+i), como uno de los soportes importantes para su posicionamiento en los mercados nacionales e internacionales de las tecnologías de la información y las comunicaciones.	Investigadores.



Tabla 3. Afiliación a asociaciones de la IPS Universitaria

Afiliación a Asociaciones	Fecha de afiliación	Descripción
Asociación Colombiana de Hospitales y Clínicas	2007	Entidad sin ánimo de lucro de carácter gremial. Su misión es promover el fortalecimiento técnico y administrativo de las instituciones afiliadas mediante gestiones de concertación, información, comunicación, capacitación y representación, con carácter gremial.
Advisory Board International	2019	Iniciativa que ayuda a las organizaciones a lograr una atención segura, de alta calidad y eficiente a través de estrategias multiprofesionales, mejores prácticas y herramientas de implementación.

06

# Ética

*e integridad*





GRI 102-16, 102-17

La IPS Universitaria guía sus actuaciones conforme a sus postulados éticos y prácticas de buen gobierno, todas ellas consignadas en su Código de Ética y Buen Gobierno como enfoque rector del bien hacer y el bien proceder en el relacionamiento con todos los grupos de interés. La responsabilidad, el respeto y la transparencia, como valores institucionales, guían la práctica médica, los procesos de docencia e investigación, el relacionamiento comercial y la gestión administrativa.

En 2020 los tres comités gestores de lo ético en la IPS Universitaria mantuvieron un análisis permanente de las situaciones que, con ocasión de la pandemia, pudieran incidir en el respeto a los derechos humanos, la dignidad de las personas, la vulnerabilidad de sujetos de investigación y la transparencia de la gestión administrativa y financiera.

El Comité de Ética Hospitalaria se reúne con una frecuencia semanal, repartido en dos sesiones donde se revisan casos clínicos, una sesión académica-administrativa y una sesión de difusión a la comunidad institucional donde se habla de un tema específico relacionado con los derechos de los usuarios. El Comité, conformado entre otros por representantes de las

profesiones médicas, de los usuarios y de la comunidad, proyecta ampliar su capacidad de captar y resolver dilemas éticos en la atención y generar con ello mayores aprendizajes institucionales.

El Comité de Ética y Buen Gobierno se reunió en siete oportunidades en 2020. La principal gestión se direccionó a las estrategias y los lineamientos de intervención frente a la emergencia sanitaria por la Covid-19 y la formación del comité. Aquí, como en el Comité de Ética Hospitalaria, los miembros suscriben acuerdos de confidencialidad para proteger información sensible y garantizar derechos de denunciantes y denunciados.

Finalmente, el Comité de Ética en Investigación desarrolló en 2020 doce sesiones ordinarias y siete extraordinarias para la revisión, emisión de conceptos y aprobación de proyectos de investigación presentados al comité. Su mayor preocupación es el bienestar y la seguridad de los pacientes y la defensa de sus derechos en los proyectos de investigación clínica que se realicen en la Institución o en aquellos proyectos que sean avalados por esta instancia de gestión ética.



07

# Gobernanza



La gobernanza institucional en la IPS Universitaria viene determinada por la manera en que se construyen las materialidades con los distintos grupos de interés.

Sin lugar a dudas el relacionamiento con la Universidad de Antioquia se ve reflejado en prácticamente todos los grupos de interés: En primer lugar, la Universidad como Corporado constituye, junto con la Fundación Universidad de Antioquia, la máxima instancia de gobierno de la IPS Universitaria tal y como lo señalan los estatutos; a renglón seguido, la Junta Directiva tiene también amplia representación del Alma Máter con varios miembros y el señor Rector como Presidente de la misma.

La Universidad, por otra parte, está representada en los usuarios de los servicios de la IPS y en sus colaboradores, muchos de los cuales son también docentes o investigadores. La Universidad es proveedora de servicios de salud para la IPS a través de sus unidades académicas y a su vez es compradora de los mismos para los planes de beneficio de su población trabajadora y estudiantil.

La comunidad universitaria, como la población del departamento en general, es receptora y beneficiaria de las soluciones en salud generadas en la IPS Universitaria. De igual forma, la sinergia entre la Universidad y su IPS se ve reflejada en los objetivos y prácticas comunes a ambas instituciones en materia de responsabilidad social y protección al medio ambiente.

Los consensos de materialidad se extienden, desde luego, más allá de los intereses y las expectativas de la Universidad de Antioquia y su población para atender a muchos otros actores que tienen que ver con el objeto social de la IPS Universitaria en todo el país. Las decisiones institucionales, basadas en información confiable, transparente, completa y oportuna, transcurren no solo en la Junta Directiva, el Comité Directivo y las instancias de gestión ética previamente descritas, sino además por los equipos primarios de mejoramiento y los comités que señala la normativa de habilitación.





08

# *Gestión del* **Riesgo**



La IPS Universitaria cuenta con un Sistema de Gestión Integral del Riesgo -SGIR- desde el cual se realizan actividades que disminuyen la posibilidad de la materialización de los riesgos, además de la implementación de mecanismos para la continuidad del negocio. Este es transversal para la organización y es fuente para el mejoramiento continuo desde tres componentes:

1. *Gestión de Riesgos Operativos y de Procesos*
2. *Gestión de Riesgos Estratégicos*
3. *Gestión de la Continuidad del Negocio*

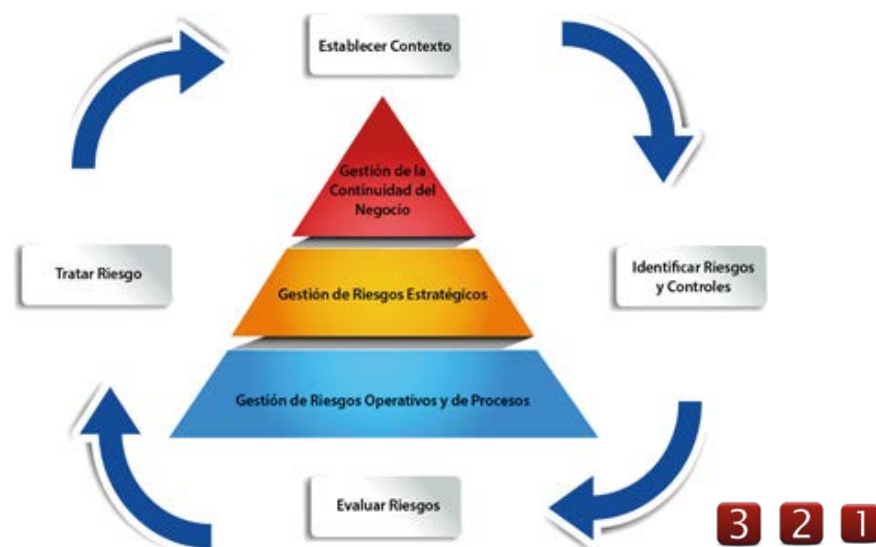


Figura 2. Modelo de Gestión Integral del Riesgo IPS Universitaria

Desde los Riesgos Operativos y de Procesos se identifican y gestionan aquellos relacionados con aspectos e impactos ambientales, los riesgos y peligros ocupacionales, riesgos de lavado de activos, financiación del terrorismo, fraude, corrupción y opacidad, protección de datos y seguridad de la información, entre otros. En cuanto a los riesgos estratégicos se encuentran aquellos que pueden afectar gravemente el normal desenvolvimiento de la actividad empresarial, como los relacionados con el merca-

do en salud, del modelo de operación, financieros, reputacionales y los que puedan afectar el cumplimiento al direccionamiento estratégico. Como parte de la gestión 2020, se alcanzaron importantes avances en cuanto al riesgo de iliquidez con acciones como cruces de cuentas, gestión de recursos por el Acuerdo de Punto Final y recepción de beneficios gubernamentales. Igualmente en la gobernanza en los servicios con la vinculación directa de la totalidad del personal de enfermería.





**Avances en la mitigación e impactos positivos a los riesgos**

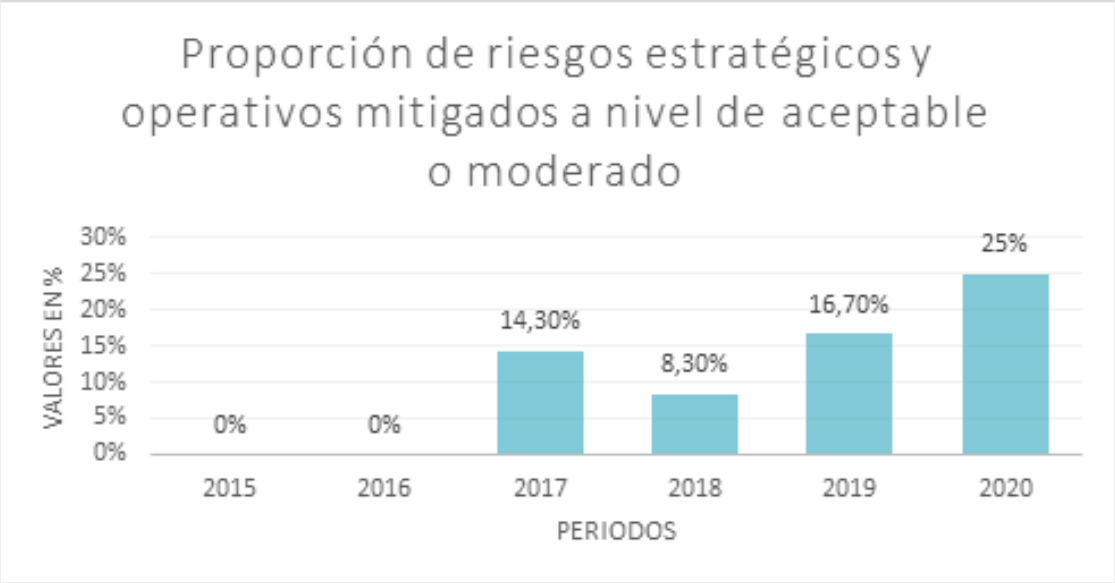
Para el año 2020, 3 de los 12 riesgos priorizados en alto e inaceptable fueron mitigados a un nivel moderado o aceptable:

*EST 4: No contar con el suministro de consumibles, bienes y servicios críticos para la Institución.*

*EST 8: Pérdida de participación en el mercado.*

*EST 14: No fortalecer los controles contra el fraude, el soborno, la corrupción y el SARLAFT en el marco de la gestión transparente.*

Con estos avances, el 25% de los riesgos priorizados (altos e inaceptables) en el 2020 fueron mitigados al finalizar el año.



Gráfica 1. Proporción de riesgos estratégicos y operativos que afectan la estrategia mitigados a un nivel de aceptable o moderado

Respecto a los riesgos que fueron impactados positivamente en el año 2020, se encontraron resultados en 7 de los 13 riesgos, lo que corresponde a un 53.4%:

*EST 1: Liquidez.*

*EST 3: No disponibilidad y obsolescencia tecnológica.*

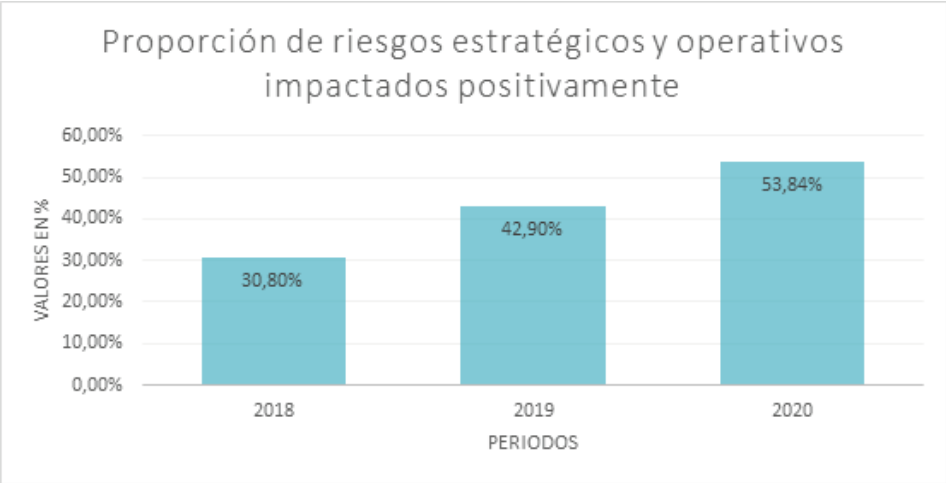
*EST 4: No contar con el suministro de consumibles, bienes y servicios críticos para la Institución.*

*EST 6: No contar con información institucional disponible, confiable e integral que permita soportar los procesos y la toma de decisiones.*

*EST 8: Pérdida de participación en el mercado.*

*EST 9: Afectación a los grupos de interés.*

*EST 14: No fortalecer los controles contra el fraude, el soborno, la corrupción y el SARLAFT en el marco de la gestión transparente.*



Gráfica 2. Proporción de riesgos estratégicos y operativos que afectan la estrategia impactados positivamente



## Gestión de la Continuidad del Negocio

---

Con el propósito de formular y documentar la respuesta organizada de la IPS Universitaria para atender la contingencia sanitaria, la Institución formuló su Plan de Continuidad del Negocio, alineado a su Direccionamiento Estratégico 2017-2026 y a las directrices del Ministerio de Salud y Protección Social. Este tipo de planes buscan mantener la viabilidad antes, durante y después de una interrupción de un negocio, proceso o servicio.

En este sentido se trabajó desde tres enfoques: operativo, táctico y estratégico. A nivel operativo se estructuró junto con el área de TIC's el plan de contingencia ante la suspensión de la historia clínica en el GHIPS; a nivel táctico se apoyó la construcción del Plan Institucional de Contingencia para la atención de la emergencia, y a nivel estratégico se lideró y desarrolló el Plan de Continuidad de la Operación con un modelo de optimización para apoyar la planeación estratégica y la optimización de servicios.

Con la gestión de la continuidad del negocio la IPS Universitaria buscó:

- *Demostrar un control proactivo de los riesgos estratégicos y operativos mediante la disminución de su probabilidad de materialización en la etapa post-pandemia.*
- *Considerar las necesidades y expectativas de los grupos de interés y gestionar los compromisos con estos.*
- *Mejorar las capacidades internas.*
- *Aumentar y fortalecer los convenios con diferentes ERP.*
- *Definir e implementar estrategias que permitan potenciar servicios claves y asegurar la gestión oportunidades.*



## Identificación de riesgos en el marco de la pandemia

Uno de los riesgos estratégicos identificados en el marco de la emergencia sanitaria, fue la posibilidad de fallas en los controles para prevenir el fraude, el soborno, la corrupción, el lavado de activos y la financiación del terrorismo LA/FT.

En este sentido, la Institución implementó los siguientes controles para el riesgo LA/FT:

- Se definió una codificación específica para todos los contratos necesarios para atender la pandemia. Esta identificación permitió realizar controles posteriores. Previo a la firma de los contratos, se realizó la verificación de todos los datos asociados al proveedor en el aplicativo Compliance. Se incluyó como cláusula obligatoria contractual la entrega del formulario de conocimiento del proveedor-cliente.
- Se fortaleció el equipo del área de Contratación para la implementación de controles durante la contingencia.
- Para la recepción de donaciones se implementaron controles que permitieran identificar el tipo de donaciones y la identificación de los

donantes para la verificación en el aplicativo Compliance. En este sentido no se encontraron novedades.

## Reportes internos

Según las verificaciones que realizan las áreas críticas de la Institución en el aplicativo Compliance, durante el año 2020 se tuvieron 37 novedades positivas. Luego de ser revisadas y analizados los riesgos institucionales se identificaron cinco novedades positivas de alto riesgo frente a las cuales se tomaron las decisiones pertinentes.

## Capacitación

Como parte de los contenidos de la inducción, todos los colaboradores nuevos que ingresaron durante el año 2020 recibieron información sobre el SARLAFT y la política Anticorrupción. Adicionalmente, dentro del plan de formación anual se brindó capacitación a 2.140 colaboradores de septiembre a diciembre.

## Código de Transparencia

Se elaboró un Código de Transparencia que incluye los temas del protocolo y la política SARLAFT para la Junta Directiva.



Así mismo, en atención a lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, se dio respuesta a los requerimientos de la Procuraduría General de la Nación en cuanto a la implementación de medidas para promover la transparencia en el relacionamiento con los grupos de interés. La información se encuentra disponible en la opción línea transparente de la página web institucional.



## Gestión de riesgos legales

En cuanto a lo contractual se creó con el apoyo del equipo de desarrollo del GHIPS una herramienta llamada “Mapa de Riesgos” con el fin de apoyar a los supervisores de contratos para que hagan valoraciones objetivas de los posibles riesgos que se pueden materializar en un contrato. Adicionalmente, se creó el Manual para contratistas, subcontratistas y proveedores para asegurar el cumplimiento de normas de Seguridad y Salud en el Trabajo durante la ejecución de sus actividades en la IPS Universitaria, contemplando la nueva normatividad relacionada con la Covid-19.

Durante la contingencia fueron revisadas, además, la totalidad de las órdenes de compra generadas para verificar el cumplimiento de requisitos. Mediante actividades de formación se brindó capacitación en temas relacionadas con análisis e interpretación de pólizas de seguro, procedimientos de supervisión y facturación electrónica.

Junto con el equipo de desarrollo GHIPS se avanzó en la creación del Tablero Jurídico con los procesos administrativos sancionatorios, ejecutivos y penales, además fue posible culminar los componentes laborales, tutelas,

derechos de petición y responsabilidad civil médica.

En cuanto a matrices legales, la Institución dispuso para su consulta de la matriz de normatividad en salud disponible en la página web de la IPS Universitaria, lo mismo que el normograma sobre la Covid-19. Así mismo, se brindaron capacitaciones referentes a la gestión de requisitos normativos en el aplicativo PCL, riesgos y efectos probables por incumplimientos legales.

En cuanto a propiedad intelectual, la Institución logró gestionar el certificado de renovación de la marca IPS Universitaria por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio, además, la Dirección Nacional de Derechos de Autor DNDA otorgó el certificado de registro de soporte lógico del software GHIPS No. 13-82-250.

Desde el área de la Secretaría General y Jurídica se brindaron capacitaciones permanentes en temas como el manejo del tablero jurídico y derechos de petición, responsabilidad civil médica, retos de la Covid-19 en el Sistema de Salud, y, normatividad tributaria y financiera en tiempos de pandemia.





## Control interno

Alineados con las tendencias actuales para la verificación del control organizacional, la IPS Universitaria implementó la metodología de origen norteamericano Coso III -Comité de Patrocinadores de la Comisión Treadway-. Este modelo ofrece herramientas y metodologías para la comprensión y seguimiento de los sistemas de control interno.

La medición del nivel de madurez del Sistema de Control Interno arrojó que la organización se encuentra en un 64,7%, en cuanto a los cinco temas primordiales relacionados:

- *Entorno de control*
- *Evaluación de riesgos*
- *Actividades de control*
- *Información y comunicación*
- *Supervisión y monitoreo*

De estos, los componentes con mayor desarrollo fueron entorno de control, actividades de control y evaluación del riesgo.

Gracias a la medición de madurez del Sistema de Control Interno la Institución avanzó en el cumplimiento de las medidas propuestas por la Supersalud respecto al buen gobierno en las instituciones prestadoras de servicios de salud en su Circular 00003 de 2018.



09

# Equipos *de alto desempeño*





## Explicación de los temas materiales y su gestión GRI 103-1 y 103-2

Contar con equipos de alto desempeño es una prioridad institucional definida en el primer objetivo estratégico. Con este se vivencia la política estratégica de promover el desarrollo del talento humano, considerado capital fundamental para lograr que la organización sea confiable, humana, innovadora y con perfil docente. En esta vía se promueven los Derechos Laborales, dando cumplimiento además a los postulados éticos del Código de Ética y Buen Gobierno que nos comprometen con el respeto a la libre asociación, el trabajo digno, la prohibición de prácticas que induzcan el trabajo forzoso y el trabajo infantil.

Para la gestión de las principales necesidades y expectativas del grupo de interés colaboradores, protagonista de este componente del informe, desde el área de Talento Humano se dispone de la estrategia "Tu opinión cuenta" con mecanismos de comunicación para que los empleados den a conocer sus preguntas, quejas, reclamos y sugerencias. Adicionalmente, se aplican encuestas de satisfacción frente a los temas de bienestar y formación y, de manera bienal, se realiza la medición del riesgo psicosocial y la cultura organizacional. La Institución dispone también de comités que apoyan la gestión de temas importantes como la convivencia laboral, la calidad

de vida y bienestar, la seguridad y salud en el trabajo y la humanización.

Entre los principales retos de la IPS Universitaria se encuentran el fortalecimiento de competencias en líderes y sus equipos de trabajo hacia el alto desempeño, propósito que requiere gestionar temas como la estabilidad laboral con el cierre de brechas entre personal vinculado y contratistas, apropiar a los equipos sobre el conocimiento y el disfrute del portafolio de bienestar y calidad de vida, fortalecer los liderazgos a través de la estrategia "Líderes que Transforman" y con ello la cultura hacia el alto desempeño; seguir posicionando el teletrabajo y continuar propiciando entornos seguros para el trabajo.

En el 2020 la Institución le apostó a disminuir la razón de vinculados versus personal contratado mediante terceros, pasando de 8,2 en 2012 a 0,46 durante este año, además se creó y desplegó la estrategia "Me cuido para cuidarte", una iniciativa integral de bienestar y calidad de vida a los colaboradores, principalmente para aquellos en primera línea de atención a la pandemia.

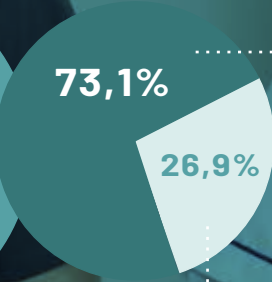
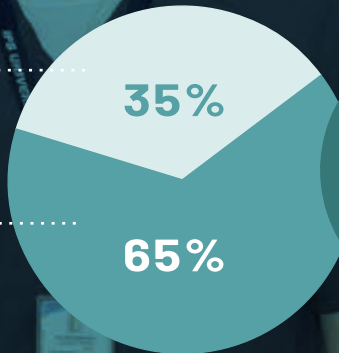


Principales resultados GRI 103-3

Gestión del talento humano GRI 102-8, 401-1

La preparación para la atención de la pandemia requirió la contratación de personal altamente calificado para la atención de las nuevas camas UCI dispuestas para la expansión de la Institución, esto explica el crecimiento en el número de colaboradores.

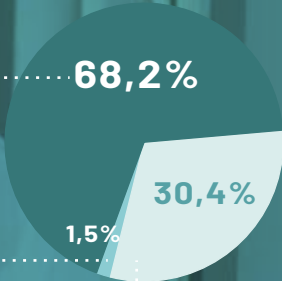
1.319  
Hombres



Administrativos

Asistenciales

Vinculados  
Prestación de servicios



3.765 Empleados

El 56,2 % de los cargos de liderazgo son ocupados por mujeres.

3,9  
Rotación de personal

1,8 en el 2019

- Incidió en el aumento del indicador la vinculación del personal de enfermería que pertenecía a una empresa tercera, aumentando el número de vinculados en 78 % (1.441 en 2019 a 2.608 en 2020).
- Se presentaron 314 terminaciones de contrato, 22 % correspondientes a renuncias debido a la alta presión con la atención de pacientes con la Covid-19, demoras en pagos y mejores propuestas laborales.

Razón de vinculados versus terceros



an de Desarrollo Humano 2017-2027

↓ 0,46  
A diciembre 2020



# Bienestar y calidad de vida

GRI 401-2 y 401-3

## Me cuido para cuidarte

Estrategia para dar respuesta a las necesidades de los colaboradores en tiempos de pandemia. Su implementación partió del aprovechamiento de recursos existentes y la generación de alianzas con externos para brindar soluciones integrales dirigidas a la salud emocional, intelectual, social, físico y espiritual de los colaboradores.

Tabla 4. Actividades de bienestar laboral de la estrategia “Me cuido para cuidarte”

Línea	Actividad	Beneficiados
Apoyo emocional mental	Tamizaje psicológico y teleorientación	337
	Acompañamiento a colaboradores con la Covid -19	207
	Atención psicológica a colaboradores	26
	Visitas a los servicios por profesionales en psicología	1392
	Talleres de salud mental	72
	Teletrabajo	40
	Trabajo en casa	188
Apoyo físico/mental	Spa, gimnasio, dormitorios, servicio de barbería y zona de descanso	2834
Apoyo social	Asistencia en alimentación al personal	1485
	Rutas de circulación y transporte seguro	3912
	Campaña de donación de alimentos	68
Apoyo espiritual	Eucaristía	57
Entretenimiento y esparcimiento	Bingo virtual	237
Día de la familia	Concurso de talentos	78



Tabla 5. Incentivos

Incentivo	Beneficiados	Inversión
Celebración día de la mujer	1500	\$ 3.300.000
Seguro de vida	1590	\$ 134.287.424
Auxilio de salud	916	\$ 21.772.099
Auxilio óptico	57	\$ 2.850.000
Funeraria	3765	\$ 40.185.000
Auxilio de matrimonio	3	\$ 900.000
Detalle de cumpleaños	1644	\$ 37.812.000
Detalle por nacimiento de hijo	33	\$ 1.050.000
Permiso por quinquenio	46	\$ 15.651.552
	TOTAL	\$257.808.075



Durante el año fueron concedidos 43 permisos parentales (34 mujeres y 9 hombres) con retorno de la totalidad de los colaboradores luego de culminado el permiso.



228

Colaboradores realizaron sus actividades bajo la modalidad de teletrabajo y trabajo en casa.

## Sumar esfuerzos para multiplicar beneficios

Diferentes instituciones se sumaron poniendo al servicio de la IPS Universitaria apoyos invaluable que impactaron positivamente el bienestar y la calidad de vida de los colaboradores:

### Universidad de Antioquia

Este año, como apuesta al bienestar financiero de las familias de los colaboradores, la IPS Universitaria impulsó la creación del Fondo de Empleados Fonsermás, con líneas de préstamos y ahorros programados para educación, navidad y vacaciones con asequibles tasas de interés. Para el mes de diciembre el fondo sumó 438 afiliados.

### Alpha Seguridad

Diseño de rutas seguras para el desplazamiento de los empleados en los alrededores de la Clínica.

### Ayúdanos a ayudar

Estrategia dispuesta para la recepción de donaciones de empresas y personas naturales, para captar alimentos, implementos de aseo, elementos de protección personal y otros insumos que enriquecieron la estrategia de apoyo.



## Fonsermás, un fondo de empleados que ayuda a cumplir sueños

- Donación de elementos de protección personal.
- Préstamo de dos buses para el transporte seguro del personal asistencial.
- Disposición del espacio de parqueaderos en la ciudad universitaria.
- Las Facultades de Medicina y Enfermería apoyaron el proceso de formación y entrenamiento para la atención de pacientes con la Covid-19 en la unidad de cuidado crítico.





## Formación

GRI 404-1 y 404-2

Debido a la contingencia generada por la pandemia, el proceso formativo institucional se volcó a contenidos técnicos para la atención de la Covid-19, normatividad relacionada, seguridad del paciente y SARLAFT. La metodología virtual fue la gran aliada, donde la Universidad de Antioquia y su Facultad de Medicina hicieron grandes aportes. Por otra parte, la Institución brindó patrocinios para la formación de subespecialistas en Medicina Interna y Cirugía de Trasplantes. Gracias al fortalecimiento de los convenios interinstitucionales, los entrenamientos por contraprestación aumentaron en temas como atención a víctimas de violencia sexual y soporte vital básico. El año finalizó con un diagnóstico de necesidades de formación, a partir del cual se desplegarán acciones para 2021.

### Ciclos formativos y capacitaciones

Actividades académicas con el fin de mostrar el perfil universitario de la Institución.

*Mañanas con el experto*



Un espacio para el aprendizaje y el intercambio de experiencias en salud.



### Responsabilidad Civil Médica y covid-19

Desde la Secretaría General y Jurídica, la Institución organizó ciclos de charlas para abordar temas de interés como: la responsabilidad civil médica y los factores de imputación, procesos judiciales, análisis de casos, responsabilidad penal y desafíos de cara a la pandemia. Esto con el apoyo de la empresa de seguros GRIM.



### Retos de la Covid-19 en el Sistema de Salud

En este ciclo de charlas se abordaron temas relacionados con la comunicación efectiva, la gestión del riesgo biológico, la recuperación empresarial, la implementación del sistema de vigilancia epidemiológica y el regreso al trabajo en tiempos de pandemia.

La media de horas de formación al año por colaborador durante el **2020 fue de 10,94.**



**8.900**  
formaciones  
internas

**49**  
formaciones  
externas

**740** por  
contraprestación

**Inversión**  
**\$43'190.632**

## Personas y equipos de alto desempeño

GRI 404-3

Respecto a la evaluación de clima organizacional y riesgo psicosocial, la Institución decidió no realizarlas durante el año para priorizar otras necesidades relacionadas con la atención de la pandemia. Por otra parte, teniendo en cuenta los cambios experimentados en cuanto a la gestión del personal no se consideró propicio realizar dichas mediciones, las cuales serán retomadas para el 2021.

Durante el año 2020, el trabajo con los sindicatos Sintraipsu y la Asociación Médica Sindical Colombiana -Asmedas- se enfocó principalmente en el cumplimiento de los compromisos pactados en el pliego de peticiones.

## Otras gestiones asociadas a compromisos con el grupo de interés

- **Nivelaciones salariales:** durante 2020 se logró realizar la nivelación salarial para 236 médicos, enfermeras y auxiliares de enfermería.
- **Trabajo con empresas proveedoras asistenciales y administrativas:** se realizaron dos sesiones de trabajo para definir de manera conjunta el despliegue de las directrices institucionales para el manejo de la pandemia principalmente en lo referente a los protocolos de bioseguridad y otros temas asociados.





# Seguridad y salud en el trabajo

GRI 403-1, 403-2, 403-4, 403-5

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de la IPS Universitaria cubre a todos los colaboradores vinculados y pertenecientes a las empresas proveedoras con quienes la Institución es solidariamente responsable. Su enfoque y despliegue se rige por la Resolución 0312 de 2019, con el cual se adoptan los estándares de la Organización Internacional del Trabajo. El proceso cuenta con una matriz legal, de riesgos y peligros, y un Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo. Para promover la participación de los colaboradores y los directivos se cuenta con el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo – COPASST, el Comité de Convivencia Laboral y el Comité de Emergencias. La investigación de los eventos se realiza según la Resolución 1401 de 2007 bajo el acompañamiento y veeduría del COPASST. Como parte de la inducción y la reinducción, los colaboradores reciben formación permanente en promoción de la salud y prevención de los riesgos biológicos, mecánicos y de salud mental.

## Accidentes y enfermedades laborales

GRI 403-9

Dos aspectos influyeron en los indicadores durante el año. Estos fueron la emergencia sanitaria y la vinculación del personal de enfermería que pertenecía a una empresa proveedora.

Al estar en primera línea de atención de la pandemia, las causas de accidentalidad y enfermedad laboral se centraron principalmente en el riesgo biológico por el aumento en la atención de patologías infectocontagiosas y otras asociadas a riesgo psicosocial debido al estrés laboral, el aislamiento obligatorio, los cambios en las condiciones laborales y familiares generando afectaciones en la salud mental y emocional.

Las áreas con mayor presentación de eventos correspondieron a Urgencias, UCI, Cirugía y el Centro de Referencia y Contrarreferencia –CRIPS–.

Con las empresas proveedoras se revisó y actualizó desde lo contractual el cumplimiento de requisitos legales relacionados con seguridad y salud en el trabajo.

### Tasa accidentes laborales de colaboradores vinculados

- 12 por cada 1.000 colaboradores (9 en el 2019)
- Promedio vinculados más terceros 9,8 (14 en el 2019)



10

# Excelencia *operativa*





## Explicación de los temas materiales y su gestión GRI 103-1 y 103-2

Garantizar condiciones de excelencia operativa en la prestación de servicios de salud es el segundo objetivo estratégico de la IPS Universitaria. Tres políticas estratégicas soportan este propósito desde las cuales se declaran la importancia de un servicio humanizado, seguro y basado en un modelo de atención personalizado e integrado en red. Desde esta perspectiva, el grupo de interés usuarios y sus familias es el centro del proceso de atención. El Código de Ética y Buen Gobierno declara que la prestación del servicio se basa en la consideración de las características sociales, culturales y religiosas de los pacientes, asuntos que, junto con el respeto a su dignidad y autonomía, hacen parte de sus derechos como usuarios.

En este sentido, conocer la experiencia de servicio que tienen nuestros usuarios y sus familias es el principal termómetro para saber cómo vamos. La identificación de estos impactos se realiza a través de canales de comunicación que permiten a este grupo de interés dar a conocer sus principales preocupaciones e inquietudes (PQRS). Los principales hallazgos junto con los resultados de las mediciones mensuales de satisfacción son recogidos y dispuestos por la Oficina de Atención al Usuario para que, en los Comités de Humanización, Ética Hospitalaria y la Asociación de Usuarios, conformado este último por representantes externos de la comunidad, se discutan aspectos asociados con la humanización, la vulneración de derechos y la calidad en la prestación de servicios. Existen, además, otras instancias como el Comité de Seguridad del Paciente y Atención con Corazón que abordan los indicadores de seguridad del paciente y los casos de violencia de género e intrafamiliar.

En este sentido, la Institución trabaja en la consolidación y posicionamiento de su modelo de atención Sermás que, con gestión del conocimiento, le

agrega valor a la prestación del servicio. Para lograr esto, la voz del usuario pide trabajar sobre la oportunidad y agilidad en los servicios, fortalecer el trato humanizado en la atención y procurar, durante la pandemia, dar continuidad a los servicios y ofrecer condiciones seguras de atención.

Cabe resaltar que en 2020, gracias a las donaciones y al apoyo de instituciones como la Fundación EPM y la Alcaldía de Medellín, fue posible incrementar la capacidad de camas UCI y desplegar diferentes atenciones a través de Telemedicina.



# Principales resultados

GRI 103-3

2'984.413  
actividades globales

Registró un aumento del 0,4 % respecto al 2019.

8,8  
Días de estancia  
hospitalaria  
Aumentó 0.8  
respecto a 2019

86,2%  
Porcentaje  
ocupacional  
Disminuyó en 9,3 %



## Distribución de camas



32 UCE

148 UCI

454  
hospitalización  
adultos

18 hospitalización  
pediátrica

8 Trasplantes  
progenitores  
hematopoyéticos

44.048

Consultas por  
telemedicina para  
la continuidad  
de servicios

42 áreas

33 especialidades  
y subespecialidades

11.299 ..... Diálisis y hemodiálisis  
1.017 ..... Quimioterapias  
12.419 ..... Hemocomponentes trasfundidos  
1'383.235 ..... Fórmulas despachadas

Las restricciones para la realización de las actividades presenciales debido a la pandemia afectaron a la Institución con una disminución promedio del 20 % en algunas acciones respecto a 2019.



62.636  
Consultas medicina especializada  
y subespecializada



126.533  
Citas de consulta externa



35.922  
Atenciones en urgencias



13.269  
Cirugías



194.519  
Imágenes diagnósticas y  
complementarias



19.479  
Egresos hospitalarios



1'146.904  
Servicios de laboratorio clínico



# Trasplantes

En 2020, según informe de la Secretaría Seccional de Salud y Protección Social de Antioquia, se presentó una disminución del 37 % de donantes efectivos, aspecto que afectó el proceso de trasplantes en la IPS Universitaria. Sin embargo, para el caso de tejidos osteomusculares y vasculares, la actividad trasplantadora se incrementó en 61.8 % y en 87.5 % respectivamente.

A pesar de las restricciones para los controles presenciales y de apoyo diagnóstico para los pacientes, los indicadores de sobrevida a cinco años se mantuvieron estables y por encima de los referentes internacionales de la United Network of Organ Sharing U.N.O.S.

## Trasplantes realizados en 2020

4 Hígado

147 Trasplantes

12 Médula ósea

14 Riñón

15 Tejido cardiovascular

102 Tejido osteomuscular

10 años regalando esperanzas

1.311 trasplantes realizados



### Trasplante renal

91,8%

Sobrevida al injerto

91%

Sobrevida a la muerte con injerto funcional

### Trasplante hepático

91,7%

Sobrevida del injerto

75%

Sobrevida a la muerte con injerto funcional

# Medicina domiciliaria

GRI 103-3

**54,8%**  
Solicitudes gestionadas  
por la mesa de ayuda

**3,5%**  
Proporción de ingresos  
hospitalarios

**CRÓNICOS**  
**2.300**  
Pacientes  
atendidos

**96.746**  
Servicios  
prestados

**AGUDOS**  
**2.857**  
Pacientes  
atendidos

**48.853**  
Servicios  
prestados



En el caso de los pacientes crónicos se calcula un promedio de 42 atenciones mensuales por usuario, las cuales fueron brindadas mediante teleconsultas y teleorientaciones en consecuencia con las restricciones para las actividades presenciales.

En el Programa de Agudos se tuvo una disminución del 34 % en el número de pacientes atendidos respecto al año anterior, debido a los cambios presentados en el porcentaje ocupacional de la clínica, lo que generó bajas en la remisión de pacientes. A esto se sumó el temor de las familias y los pacientes de recibir personal de salud en casa, lo que exigió actividades educativas y de orientación para aminorar miedos al respecto.

Por la fragilidad de los pacientes que hacen parte de este programa, el equipo de Medicina Domiciliaria se dedicó a brindar orientación y educación para evitar contagios por la Covid-19 al interior de los hogares. Gracias a esto, solo se presentaron casos en el 4 % de la población y ninguno atribuido al proceso de atención de la IPS Universitaria. El empoderamiento de los cuidadores mostró también resultados positivos en el manejo de las patologías de base, encontrando una disminución de ingresos hospitalarios pasando de un 5,1 % en 2019 a 3,5 % en 2020.

### *La IPS Universitaria en el 29° Foro Internacional de Calidad en Salud de la OES - Organización para la Excelencia de la Salud*

La Institución estuvo presente en dicho evento con la exposición de dos experiencias exitosas: el Programa de uso racional de antibióticos y la atención humanizada de adultos frágiles con múltiples morbilidades que son atendidos desde Medicina Domiciliaria. Ambas experiencias, expuestas bajo la modalidad de pósters, fueron presentadas como iniciativas que permiten transformar la gestión y la calidad de la atención en salud.

### ***Promoción de la salud y prevención de la enfermedad con población pluripatológica***

Gran parte de la población atendida por la IPS Universitaria corresponde a pacientes adultos mayores con enfermedades de base como diabetes, EPOC, hipertensión, insuficiencia renal, demencias y enfermedades cardio cerebrovasculares, las cuales requieren seguimiento y acompañamiento permanente. Desde el Programa de Pacientes Pluripatológicos, diseñado desde el modelo de atención en salud Sermás, las actividades que se realizaban de manera presencial migraron a la virtualidad en un 80%. A través de llamadas y videollamadas se dio continuidad al seguimiento individualizado de pacientes reduciendo riesgos de contagio para dicha población. Así mismo, desde Medicina Domiciliaria, se realizó una reclasificación de los pacientes según los riesgos por enfermedades de base para identificar prioridades a la hora de reemplazar actividades presenciales por actividades virtuales. Para ello fue puesta a disposición una línea de comunicación a través de Whatsapp, para establecer un canal de contacto permanente entre las familias y el personal de salud.

*La IPS Universitaria también dispuso de atención en salud oral por teleconsulta para adultos mayores de Nueva EPS, con el fin de no desatender pacientes que por la contingencia sanitaria no podían consultar de manera presencial. Además de valorar signos y síntomas, se realizó educación y remisión para atención presencial a los pacientes que lo requirieron.*

# Seguridad del paciente

GRI 416-1

La rápida expansión de camas por la contingencia sanitaria y el ingreso de personal nuevo a la Institución trajeron consigo grandes retos en cuanto a la adherencia a las buenas prácticas de seguridad del paciente. Esto tuvo impactos en algunos indicadores, por lo cual la Institución ha tenido como reto fortalecer en el equipo de colaboradores la cultura y la vivencia del Programa de Seguridad del Paciente.

## Algunas gestiones destacadas

- Conformación del equipo operativo para el seguimiento y la ejecución de acciones para la disminución de eventos adversos e incidentes en cada servicio.
- Gestión y análisis de la totalidad de los reportes presentados en el año encontrando que en un 37% son evitables.
- Capacitación permanente al personal asistencial y administrativo, y celebración del día Mundial de la Seguridad del Paciente en el mes de septiembre con la campaña “¿Está seguro?”.



Tabla 6. Indicadores relacionados con Seguridad del Paciente

Nombre del Indicador / Año	2019	2020
Tasa de lesiones en piel por 1000 días estancia	3,0	3,6
Frecuencia de reportes de mejoramiento asociados a fallas en la identificación	477	319
Tasa de caídas por 1000 días estancia	0,9	1,24
Proporción de cumplimiento registro de cirugía segura	83,0 %	86.7 %
Proporción complicaciones quirúrgicas	1,0	0,49%
Tasa de complicaciones anestésicas por cada 1000 cirugías	0,0	0,01
Tasa de reacción transfusional por cada 10.000 hemocomponentes	10,0	10,8
Proporción de mortalidad no esperada del paciente crítico	0,2	0,35 %
Proporción de reportes de mejoramiento relacionados con consentimiento informado	0,7	3,26
Proporción de reacciones adversas a medicamentos intrahospitalarios evitables	4,9 %	7,8 %
Proporción de eventos adversos evitables asociados a dispositivos médicos	4,4 %	0,018

En general, se encuentran cambios en los indicadores influidos por las adaptaciones rápidas y a gran escala que tuvo que asumir la Institución para dar respuesta a la pandemia. La experiencia del año deja retos por trabajar relacionados con eventos adversos en UCI y medicamentos hospitalarios, este último debido a la novedad que implicó el tratamiento con pacientes diagnosticados con la Covid-19 y a la exploración de alternativas terapéuticas, aspecto que la experiencia permitió ir ajustando y reduciendo a lo largo del año en cuanto a la prevención de reacciones adversas evitables relacionadas con medicamentos.



A healthcare worker in full PPE (goggles, mask, hairnet) is shown from the side, leaning over a sink and washing their hands. The background is a clinical setting with white walls and a sink with two faucets. The image has a blue tint.

**7,3 (0 en el 2019)**

Tasa de infección asociada a ventilación mecánica por 1.000 días dispositivo en UCI

**7,7 (1 en el 2019)**

Tasa de infección del torrente circulatorio asociada a catéter central por 1.000 días dispositivo en UCI

**1 (1,5 en el 2019)**

Índice de infección del sitio operatorio global

**85,1 (84,5 en el 2019)**

Porcentaje de adherencia a la higiene de manos

### ***Infecciones***

Los cambios en los protocolos de atención del paciente con la Covid-19 en las Unidades de Cuidado Intensivo, la rápida expansión de estos servicios, la adaptación del personal nuevo requerido y el aumento en el uso de antibióticos de alto espectro, fueron factores que influyeron en las variaciones de los indicadores de infección de la Institución. En este sentido, recoger y aplicar los nuevos conocimientos que deja la atención de la pandemia y superar las curvas de aprendizaje del personal, quedan como retos a lograr en 2021.



## Proyectos que agregan valor

### **Unidad Funcional para la Atención Integral del Cáncer -UFCA-**

Este hace parte de uno de los proyectos estratégicos de la Institución. Para su consecución, en 2020 se fortaleció el Comité de Oncología, equipo interdisciplinario conformado por docentes, cirujanos, paliativistas y oncólogos que estudian y proponen mejores alternativas de tratamiento.

#### **Habilitación en cirugía oncológica**

Un avance importantísimo fue la habilitación de Cirugía Oncológica por parte de la Secretaría Seccional de Salud y Protección Social de Antioquia, logro que permitirá ofrecer servicios integrales y continuos a los pacientes. En este proceso participaron las áreas de Cirugía, Urgencias, Mejoramiento, Proyectos e Infraestructura y se constituye como un importante logro camino a la consolidación de la UFCA.

### **Programa de Cuidado Clínico en Orto geriatria**

Cerca del 80% de la población que atiende la IPS Universitaria corresponde a adultos mayores. Esta población, una vez sufre una fractura por fragilidad, tiene un 50% de probabilidad de sufrir una segunda fractura, lo cual aumenta el riesgo hasta cinco veces. La recuperación y las afectaciones en la calidad de vida de un paciente bajo estas condiciones son bastante complicadas, aspecto que motivó la creación de un Programa de Cuidado Clínico en Orto geriatria, que intervenga de manera integral a los pacientes fracturados y permita evaluar las prevalencias de otros factores que pueden incidir en lesiones a futuro para prevenirlos. Gracias a esta iniciativa, se han desarrollado módulos especiales en la historia clínica del GHIPS, para ortopedistas y geriatras, de modo que puedan hacer seguimientos más precisos a estos pacientes. Este módulo incluye alertas en los casos de fractura vertebral para detectar y notificar oportunamente un colapso vertebral en pacientes mayores de 65 años.





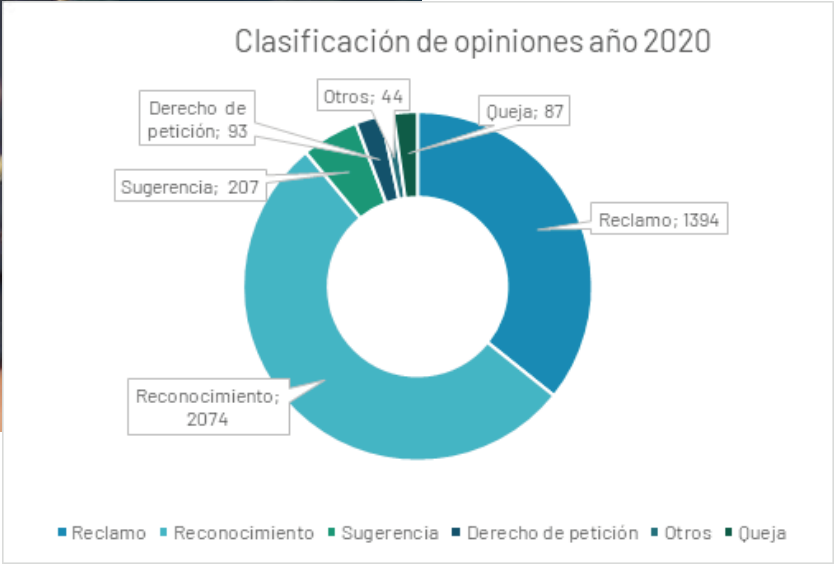
## Experiencia del usuario y su familia

### Clasificación de opiniones y satisfacción de los usuarios GRI 418-1

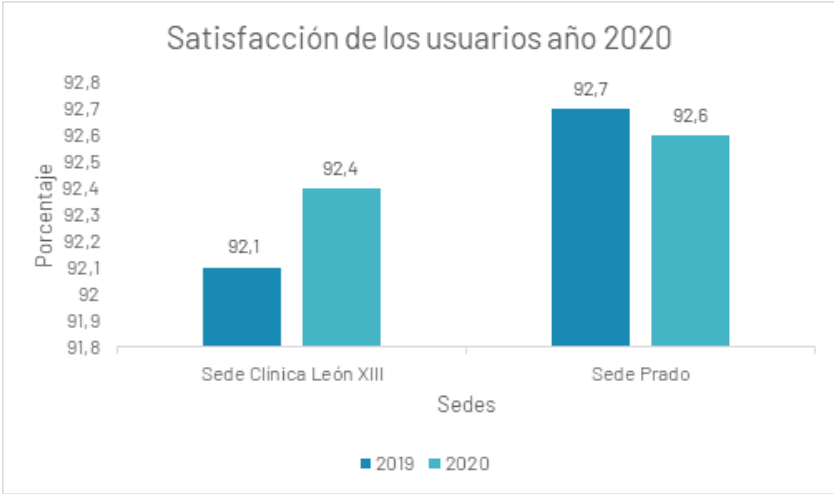
Durante el año 2020, se tuvo una reducción considerable de quejas, reclamos y derechos de petición por debajo del 50 % en relación con 2019. Este comportamiento se debe al reconocimiento que la opinión pública hace a los profesionales de la salud por su valentía y vocación en la coyuntura sanitaria y a las estrategias implementadas para mantener un contacto directo y permanente con las familias debido a las restricciones de visitas por la pandemia. Las quejas estuvieron asociadas a la falta de oportunidad en la atención, la demora en la entrega de medicamentos, la calidez en la atención, y a la información y educación para las familias respecto a los protocolos que rigen en el caso de pacientes

con diagnóstico de la Covid-19. Del total de las quejas recibidas seis tuvieron relación con la privacidad y dos con pérdida de datos.

En cuanto a los reconocimientos, la Institución presentó un aumento del 53% en comparación con 2019. En este sentido, tuvieron un impacto importante las estrategias de comunicación humanizada dispuestas para las familias y los pacientes con la Covid-19. Por otra parte, la Institución inició un proceso de formación con el Sena para certificar competencias de humanización a 51 colaboradores de las áreas de Atención al Usuario, Admisiones y Autorizaciones a través de un programa de formación de 50 horas.



Gráfica 3. Clasificación de opiniones en el año 2020



Gráfica 4. Satisfacción de los usuarios en el año 2020



**7.774**  
Usuarios  
beneficiados

**20.358**  
Actividades de  
gestión social

Tabla 7. Tipos de intervenciones sociales

Tipos de intervenciones sociales en 2020	Número de actividades
Intervención familiar	15247
Gestión de redes interinstitucionales	718
Otras intervenciones	3727
Gestión de recursos asistenciales	666

**509** Beneficiarios del  
Fondo de Solidaridad

**Trabajo social**

La gestión social de la Institución se volcó en gran medida a la atención de las familias y los pacientes con diagnóstico de la Covid-19. En este sentido, las principales actividades realizadas fueron:

- *Orientación personalizada a las familias sobre protocolos institucionales.*
- *Identificación e intervención familiar a los perfiles psicosociales más vulnerables.*
- *Atención en duelo y orientación en caso de fallecimiento.*
- *Apoyo para egresos seguros y soporte económico en casos de residencias lejanas.*

**Principales perfiles con intervención social**

- *Identificación socio familiar.*
- *Pacientes residentes lejanos.*
- *Deficiente acompañamiento familiar y pocas redes de apoyo.*
- *Identificación de riesgo.*
- *Trasplantes, rehabilitación intestinal y hepatobiliar.*
- *Violencia sexual, intrafamiliares y de género.*
- *Discapacidad física o mental o problemas familiares.*



# Estrategias de comunicación humanizada para la atención de familias con pacientes con la Covid-19 .....



## Mesa de ayuda 24/7

Línea de asesoría y atención telefónica para familiares toda la semana las 24 horas



## Plan Padrino

22 médicos apadrinaron entre 4 y 12 familias con pacientes hospitalizados.



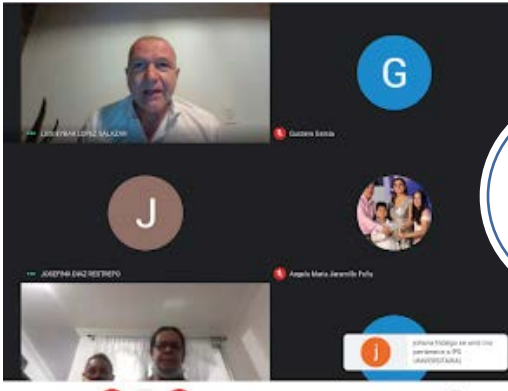
## Sala para familiares de pacientes

3 trabajadores sociales brindaron asesoría y educación a familias 24/7.



## Video llamadas

Video llamadas a las familias con pacientes hospitalizados.



## Charlas En familia

24 charlas virtuales para familias con 1.904 participantes.



## Tableros Pacientes en UCI

Tableros para facilitar la comunicación con los pacientes hospitalizados en UCI.



### **Código Lila**

Esta iniciativa busca sensibilizar al personal frente al trato digno y respetuoso que merecen y necesitan los pacientes y los familiares en momentos cercanos al fallecimiento. Con el símbolo de la grulla, animal que representa compañía para las almas que caminan hacia terrenos espirituales, se activa un protocolo en el que el personal de medicina, enfermería, trabajo social y de apoyo, asume un protocolo especial para el respeto y el acompañamiento a los pacientes y las familias en dicho proceso.



11

# Gestión del conocimiento





## Explicación de los temas materiales y su gestión

GRI 103-1 y 103-2

La vocación docente e investigadora de la IPS Universitaria es no solo un aspecto misional, sino uno de los principales atributos que agrega valor a la prestación del servicio. No en vano, la Institución cuenta con dos políticas estratégicas que aluden a la docencia como la manera en que se contribuye a la formación profesional desde las competencias técnicas y científicas, y la investigación e innovación, como generadoras de conocimiento transformador. En este sentido, la Institución cuenta con postulados éticos referentes a las responsabilidades de docentes e investigadores, el respeto por la autonomía, dignidad, bienestar y confidencialidad de los pacientes, como temas innegociables en cualquier iniciativa académica y científica, además del compromiso con el reflejo del espíritu universitario en su quehacer, y el engrandecimiento del nombre de la Universidad de Antioquia.

Los estudiantes, docentes e investigadores son los principales protagonistas para el logro de este propósito. La gestión del relacionamiento con este grupo de interés cuenta con una Dirección de Docencia, Investigación e Innovación de la cual dependen dos áreas que agencian ambos temas, asegurando ejercicios académicos seguros, bajo el cumplimiento de las normatividades que aplican, e

incentivando el fortalecimiento de las competencias de quienes participan en dichos procesos. Desde estas áreas se ofrece interlocución permanente para identificar necesidades y expectativas para el mejoramiento continuo, además, apoyan su gestión en los Comités de Docencia Asistencial, Comité Técnico de Investigación y el Comité de Ética e Investigación.

Los principales requerimientos del grupo de interés tienen que ver con el fortalecimiento de la vocación docente e investigativa, la incorporación de mejoras en la inducción, la promoción y adherencia a incentivos y la adecuación de espacios para las actividades académicas. Además de lo anterior, la IPS Universitaria busca convertirse en el Hospital Universitario de la Universidad de Antioquia, promocionar la generación e incorporación de soluciones en salud, estimular la producción científica, integrarse a redes internacionales de conocimiento y apoyar la creación de centros de cuidado clínico.

En el 2020, a pesar de las restricciones para la realización de actividades presenciales, 3.704 rotaciones se realizaron bajo cumplimiento riguroso de protocolos de bioseguridad, se pusieron en marcha 62 investigaciones y 15 ensayos clínicos tuvieron lugar en el año.





# Principales resultados

GRI 103-3



## Docencia

La continuidad segura de las actividades académicas en la Institución fue la prioridad básica durante el atípico 2020. La coyuntura sanitaria exigió la implementación de protocolos de bioseguridad y control de aforos que redujeron la capacidad para la docencia. A esto se sumó la decisión de algunas dependencias académicas e instituciones educativas de suspender o restringir las actividades presenciales, lo que implicó una disminución del 59 % de las rotaciones respecto al año anterior. No sucedió lo mismo con los estudiantes de posgrado e internado de la Facultad de Medicina de la Universidad de Antioquia, quienes rápidamente reactivaron actividades luego de iniciada la cuarentena.



3.704 rotaciones

17 Convenios de docencia-asistencia

88,6%

Rotaciones que corresponden a la Universidad de Antioquia -UdeA-

3.280 rotaciones UdeA



## Labor docente

146 Docentes de la UdeA realizaron docencia en la IPS Universitaria

172 Colaboradores que realizaron docencia: 159 Asistenciales 13 Administrativos

6 estudiantes extranjeros

2 Universidad Autónoma de San Luis de Potosí (México) Posgrado. Inmunomodulación y pruebas de exposición controladas.  
2 Universidad Técnica de Múnich (Alemania) Internado. Neurocirugía y Ortopedia  
2 Universidad de Kansas (Estados Unidos) Internado. Urgencias y Pediatría



**93,4%**

De los estudiantes califica entre **buena y óptima** su rotación en la Institución.

Gracias a un convenio con la Policía Nacional a través del Sena, más de 70 estudiantes técnicos auxiliares de enfermería de la Policía rotaron en la IPS Universitaria, experiencia que fue resaltada por su calidad académica.

### ***Estrategias implementadas con los estudiantes para su seguridad y la de los pacientes durante la pandemia***

1. Refuerzo inducción con temas de bioseguridad.
2. Prohibición del contacto con pacientes aislados y en áreas covid-19.
3. Promoción de reuniones académicas virtuales.
4. Disminución del número de rotantes para evitar aglomeraciones y procurar el distanciamiento.
5. Velar por el suministro y uso correcto de elementos de protección personal.
6. Implementación de teleprácticas.

### ***Otros avances importantes y compromisos con el grupo de interés***

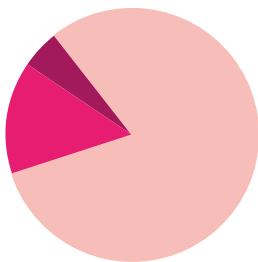
- Difusión del proceso de docencia a las diferentes áreas de la IPS Universitaria.
- Fortalecimiento del aplicativo de docencia en el GHIPS.
- Levantamiento de la capacidad formadora de la IPS Universitaria.
- Fortalecimiento de la comunicación con las coordinaciones de prácticas de los programas del área de la salud de la Universidad de Antioquia.
- Actualización de contenidos de la inducción en la plataforma de Teleeducación de la Facultad de Medicina de la Universidad de Antioquia.
- Levantamiento del diagnóstico de los profesionales formados en docencia y actualización de sus certificados laborales como docentes.



# Investigación

62 investigaciones  
52 en 2019

- 50 en investigación clínica
- 9 en gestión clínica
- 3 en educación en salud



92 médicos  
que investigan  
78 en 2019

13 proyectos  
relacionados con  
la Covid-19, 4 de  
ellos en ejecución.

52 proyectos  
se realizan  
en alianza  
interinstitucional.

Universidad de Antioquia; Clínica las Américas; Hospital General de Medellín; Clínica Bolivariana; Fundación Cardioinfantil; Hospital San Vicente Fundación; Fundación Santafé; SADEA; Instituto de Investigación Lunenfeld Tan-  
embaum, Mount Sinai Hospital, Toronto Canadá; Columbia University at the city of New York.



15 Grupos de  
investigación activos



Tabla 7. Grupos de investigación presentes en la IPS Universitaria

Grupos de investigación	Clasificación COLCIENCIAS
LIME: Laboratorio Integrado de Medicina Especializada	
Investigación IPS Universitaria-UdeA	
Grupo de Alergología Clínica y Experimental (GACE)	B
GRID - Grupo de Investigación Dermatológica	A1
Grupo Ingeniería de Tejidos y Terapias Celulares	B
GIERI: Grupo de Investigación en Enfermedades Respiratorias e Infecciosas	C
ALIADO - Analítica e Investigación para la Toma de Decisiones	B
CTR - Centro para los Trasplantes Reconstructivos	
Rehabilitación en Salud	A
Grupo Medicina Molecular y de Translación	C
Grupo de Investigación en Medicina Interna GIMI IPS UdeA	
Centro de Investigaciones Dermatológicas	C
Grupo de Investigación en Medicina Perioperatoria (GRIMPA)	C
Grupo Neuropsicología y Conducta	A1
Grupo de Investigación de las Porfirias en Colombia (Grupo PorfiCol)	



## Generación de nuevo conocimiento



**33** Publicaciones en revistas indexadas  
**11** Abstracts  
**2** Reconocimientos a investigadores

Reconocimiento de la Asociación Colombiana de Reumatología al proyecto de investigación Caracterización de los hallazgos al ultrasonido y doppler de arterias temporales en pacientes con arteritis de células gigante del doctor Daniel Jaramillo Arroyave.

Excelencia al trabajo de investigación otorgado por la Facultad de Medicina de la Universidad de Antioquia a la doctora Susana Osorno Upegui por la investigación Significado del manejo del dolor en los médicos generales de instituciones de tercer nivel en Medellín.

## Estuvimos presentes en el Consejo Europeo de Innovación (CEI)

La IPS Universitaria participó de manera virtual en el panel de ideas innovadoras del Consejo Europeo de Innovación (CEI). Para este encuentro fueron seleccionadas 50 instituciones, tanto del interior como del exterior de Europa. De estas, seis fueron elegidas para realizar una presentación individual. La IPS Universitaria fue la única Institución en Colombia que además de estar presente, tuvo el privilegio de ser escuchada por más de 20 empresas mundiales de innovación. Participar de este tipo de escenarios permite conocer de primera mano lo que científicos e instituciones de otros lugares del mundo realizan durante la contingencia, crear nuevas alianzas y abrir espacios para participar en trabajos colaborativos.

Ver anexo 1. Artículos publicados en el 2020.

Ver anexo 2. Participación en eventos nacionales e internacionales.

## Otros avances importantes y compromisos con el grupo de interés

- Actualización, bajo requisitos del Sistema Nacional de Ciencia Tecnología e Investigación, del manual institucional del Sistema de Investigación e Innovación.
- Definición del concepto de soluciones en salud y estructuración del plan de identificación de posibles soluciones en salud generados a partir de investigaciones.
- Integración a la International Osteoporosis Foundation, con los avances del Centro de Cuidado Clínico en Ortopediatria.
- Desarrollo del aplicativo GHIPS para la gestión de la investigación.
- Fortalecimiento del relacionamiento con las unidades académicas de la Universidad de Antioquia gracias a la articulación de procesos de investigación con el Instituto de Investigaciones Médicas; participación en las jornadas de investigación de la Facultad de Medicina; comunicación permanente con los jefes de departamento y sección de la Facultad de Medicina, y relacionamiento con grupos de investigación de la Universidad.
- Identificación de necesidades en investigación de áreas administrativas y asistenciales, y asesoría permanente para la formulación y la ejecución de proyectos de investigación.





## **Ensayos clínicos**

Con la emergencia sanitaria, los patrocinadores de los ensayos clínicos suspendieron la inclusión de nuevos pacientes. En el último trimestre del año algunos estudios retomaron el reclutamiento, concluyendo el año con 35 pacientes participantes.



**15** Ensayos clínicos en ejecución  
**5** Ensayos clínicos nuevos  
**87** Pacientes beneficiados

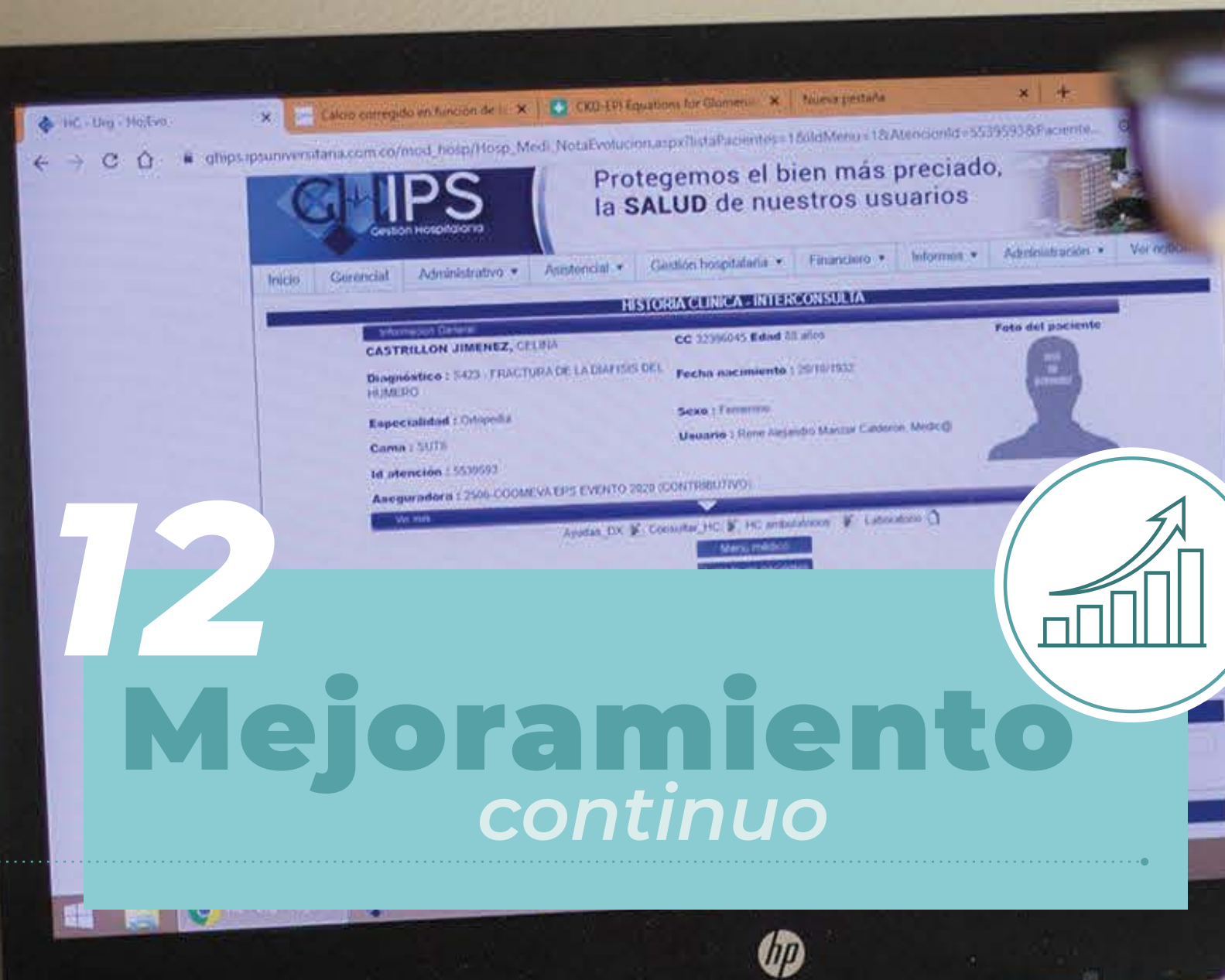
Ver anexo 3. Ensayos clínicos en ejecución

### **Otros avances importantes**

- Adecuación del nuevo servicio satélite de ensayos clínicos y su certificación por parte del INVIMA.
- Actualización normativa del curso de Buenas Prácticas y obtención del aval por parte de la Universidad de Antioquia.
- Selección de la IPS Universitaria para participar en ocho nuevos estudios clínicos, tres de ellos para ser realizados en el servicio de hospitalización.
- Continuidad de los ensayos clínicos a pesar de la pandemia en condiciones seguras para los pacientes.

12

# Mejoramiento *continuo*







# Explicación de los temas materiales y su gestión

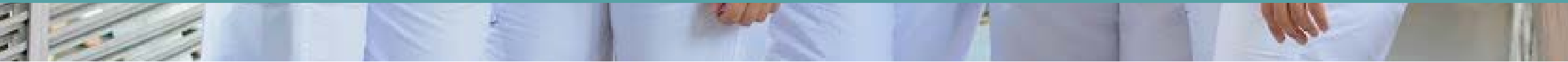
GRI 103-1 y 103-2

El mejoramiento continuo es una condición inherente a las instituciones prestadoras de servicios de salud, quienes de manera sistemática autoevalúan y fortalecen sus procesos para agregar valor a su quehacer diario. El logro de todos los propósitos estratégicos institucionales exige fortalecer capacidades a todo nivel, por ello, en este capítulo, se hace alusión a las mejoras institucionales de aquellos procesos que son de apoyo para la organización y que impactan de manera directa e indirecta a todos los grupos de interés.

En el 2020, gran parte de estas mejoras fueron motivadas y aceleradas para dar respuesta a la pandemia, lo que implicó la adopción de un Puesto de Mando Unificado que le permitiera a la Institución tomar decisiones en tiempo real. De allí, surgieron estrategias confiables y

asequibles para el despliegue de información oficial para todos sus grupos de interés; se consiguió en corto tiempo acondicionar espacios para la expansión de camas UCI; se evaluaron y pusieron en funcionamiento cientos de equipos biomédicos, y se adaptó y fortaleció la capacidad técnica requerida en diferentes frentes para viabilizar estrategias como las teleconsultas.

También se gestionaron alianzas y convenios, y en ellos fue puesta a disposición de la ciudad, la experiencia y conocimiento de la IPS Universitaria en retos como el reacondicionamiento de la clínica Saludcoop de la 80 y el desarrollo del SIS CRUE, aplicativo para el Centro Regulador de Urgencias, Emergencias y Desastres de la Secretaría Seccional de Salud y Protección Social de Antioquia.



## Principales resultados

GRI 103-3

### Arquitectura empresarial

Desde arquitectura empresarial se logró actualizar y validar el modelo de negocios, el mapa funcional de la organización, los niveles jerárquicos, la estructura organizacional y el mapa de procesos. En cuanto a las operaciones, culminó el rediseño de procesos, subprocesos y líneas de trabajo con la respectiva organización de los perfiles de todos los cargos.

Para fortalecer el componente de arquitectura de datos, aplicaciones y tecnología, se formalizó la conformación y puesta en marcha del Comité de Arquitectura de TI. Dicha instancia se creó para establecer las bases que alineen la gestión de la información y las tecnologías con las necesidades del negocio en términos de analítica, aplicaciones y tecnología.

También se avanzó en la homologación de los artefactos de TOGAF (marco de referencia internacional para evaluar el desarrollo de la arquitectura empresarial) de arquitectura de datos, se diagnosticó la calidad de la información según criterios de confidencialidad, integralidad y disponibilidad, además del sistema de información de resultados que permitieron identificar aspectos a mejorar.

En cuanto a arquitectura de aplicaciones se incorporó el software Tableau para analítica y se formó a 22 colaboradores en un diplomado para la toma de decisiones.

Respecto a arquitectura de la tecnología, la Institución inició un proceso de renovación y repotenciación de equipos de escritorio.



### Modelaciones para la proyección de la capacidad instalada

Con el apoyo del Departamento de Ingeniería Industrial e Investigadores del Grupo de Investigación ALIADO (Analítica e investigación para la toma de decisiones) de la Universidad de Antioquia, se desarrollaron modelaciones, según datos epidemiológicos de comportamiento de la epidemia en el departamento y la ciudad, para proyectar la capacidad logística requerida para atender la pandemia. Este fue un importante insumo para la toma de decisiones y la gestión de recursos requeridos para las inversiones en infraestructura, logística, tecnología y talento humano.



## Tecnologías de la información y comunicación

El equipo de profesionales de TIC's trabajó en fortalecer el ERP GHIPS con el desarrollo de nuevos módulos:

- Central de Esterilización – Control de Cargas
- Historia Clínica Hospitalización Orto geriatria
- Biometría de los usuarios (foto y reconocimiento voz)
- Herramientas de optimización del ciclo de la cama
- Fichas de epidemiología
- Gestión Jurídica (tutelas, derechos de petición, procesos laborales)
- Módulo de Presupuesto Financiero
- Módulo de Investigación (ajustes y mejoras)

### Desarrollo del SIS CRUE

Aplicativo desarrollado para el Centro Regulador de Urgencias, Emergencias y Desastres CRUE de la Secretaría Seccional de Salud y Protección Social de Antioquia. Con este, se dio respuesta a los requerimientos administrativos, operativos y de control, para el manejo de la capacidad hospitalaria disponible y ocupado, y la remisión de pacientes. Este convenio de Cooperación con el Departamento fue un aporte de la IPS Universitaria a la salud de los antioqueños.

En cuanto a la obsolescencia tecnológica, la Institución seleccionó una modalidad de Outsourcing para la renovación de las impresoras, con la incorporación de 36 equipos multifuncionales de mediana y alta gama. También se repotenciaron 55 equipos de escritorio.

Un reto relevante fue contar con la disponibilidad de recursos de información y telecomunicaciones requeridos por la Institución como nuevos puntos de red, equipos de tecnologías de la informa-

ción y conexión a WIFI necesarios para la obtención de datos confiables y la toma de decisiones, tanto para la operación regular, como para los servicios expandidos por la contingencia sanitaria. A esto se sumó el soporte de infraestructura tecnológica brindado para el trabajo en casa, el cual tuvo un incremento significativo.



### Renovación de todos los portátiles de los servicios asistenciales

*En 2020 fueron renovados todos los portátiles de los servicios asistenciales, y se instaló dotación adicional en las nuevas unidades de cuidados intensivos y servicios de hospitalización, destinados para la contingencia por covid-19. En total, se cuenta con 220 mini pc's nuevos que facilitan la consulta de la historia clínica para personal asistencial, docentes y estudiantes en rotación.*

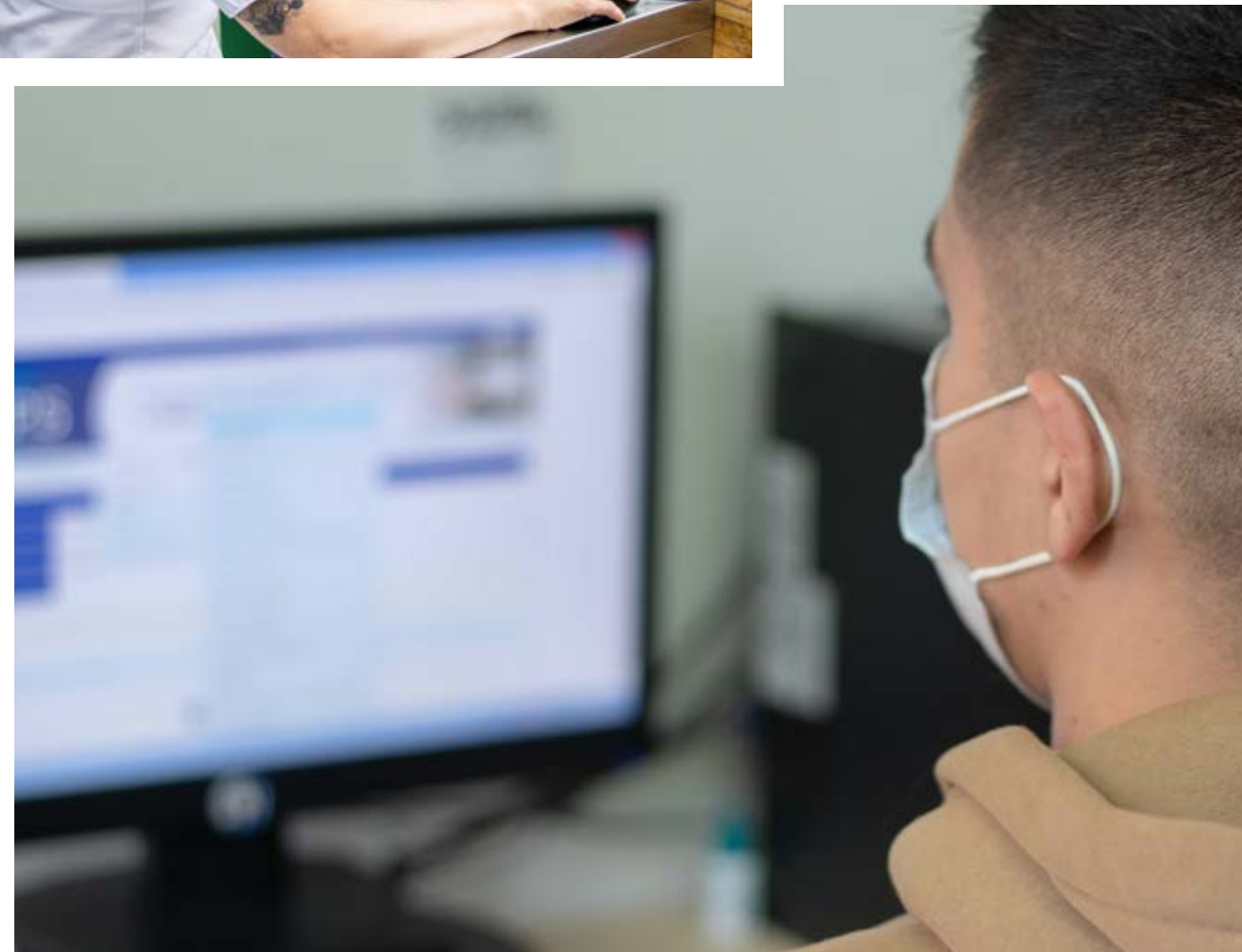
### Diagnóstico de la calidad del sistema de información y Gobierno TI

Se ejecutó el diagnóstico de calidad del sistema de información institucional con el fin de contar con información necesaria para la toma de decisiones basadas en hechos y datos. Los resultados permitieron conocer la situación actual, identificar brechas y establecer oportunidades de mejora.

Por otra parte, entró en operación el Gobierno TI, órgano consultor de la alta dirección que establece un conjunto de directrices del área de TIC's para la administración de todas las tecnologías y recursos informáticos de la Institución. Con este se espera controlar eficazmente los procesos y garantizar la seguridad de la información.

Gracias al desarrollo de software, el área de TIC's generó recursos por valor de

**\$ 1.997.362.328**







## Comunicaciones internas y externas

En el año 2020 la Institución dispuso de nuevas estrategias de comunicación que se adaptaran a la virtualidad, con alcance tanto para colaboradores vinculados como para aquellos que hacen parte de empresas proveedoras. En este sentido, se creó el WhatsApp Corporativo, un nuevo canal de comunicación para brindar mayor oportunidad y acceso a la información institucional. Se impulsó la generación de contenidos gráficos y audiovisuales relacionados con el autocuidado para promover en todos los grupos de interés prácticas como la adecuada higiene de manos, uso de elementos de protección personal y el distanciamiento físico. También se creó un micrositio en la intranet con el fin de alojar toda la información referente a la Covid-19, disponible para todos los colaboradores de la Institución.

Fue renovada la página web institucional con cambios que permitieron visualizar mejor la información referente a servicios, programas, ubicaciones, noticias, derechos y deberes, además de la inclusión de un directorio de especialistas.

También se puso en funcionamiento el canal de YouTube Corporativo para la realización de eventos y capacitaciones para todos los grupos de interés, y se abrió la cuenta corporativa de Instagram, que al finalizar el año contaba con más de 2.000 seguidores.



Incremento de  
comunidad  
social en un  
**17,4%**



Incremento de  
comunidad  
social en un  
**36,7%**



Nueva cuenta  
institucional con  
**2.317**  
usuarios

Se mantuvo el relacionamiento con los medios de comunicación logrando un free press de **242** notas en televisión y prensa nacional y regional.



## ***Infraestructura***

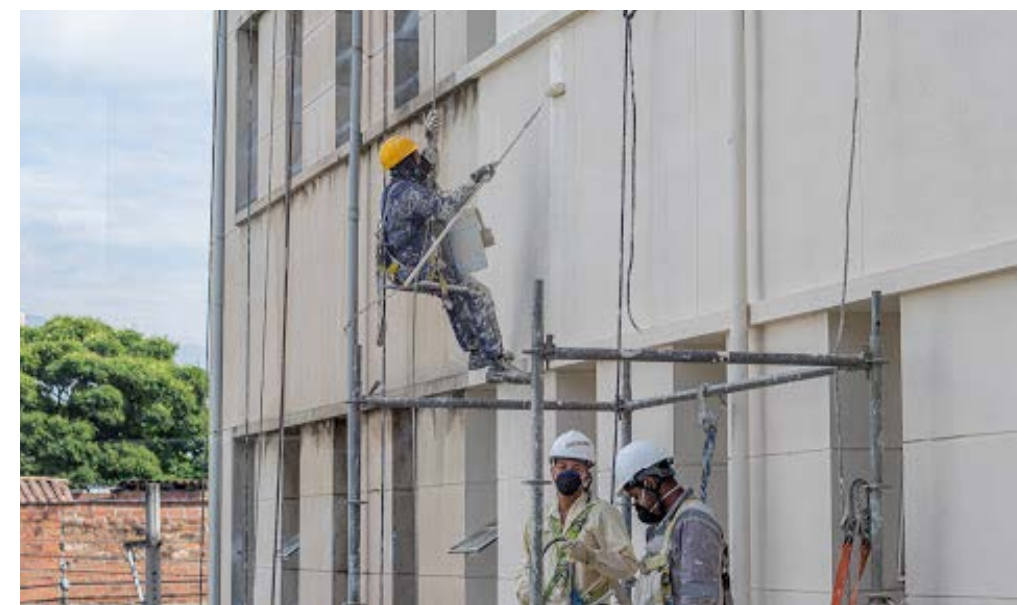
---

### ***Intervenciones que mantienen viva la esperanza***

Para la atención segura de pacientes con la Covid-19, se adelantaron una serie de estrategias que permitieron adecuar y dotar los espacios requeridos para hacer frente a la contingencia sanitaria. Por tal motivo los pisos 2, 3, 4 y 6 del bloque 3 fueron adecuados con redes eléctricas, de gases, iluminación, salidas hidrosanitarias y un cerramiento de paredes para aislar los servicios, evitando circulación libre y exigiendo a quien ingrese un estricto protocolo de higiene y cuidado.

También se realizaron otras adecuaciones en el servicio de Urgencias con una cabina exclusiva para tomar muestras de pacientes con síntomas respiratorios, evitando que entren en contacto con otros usuarios.

Adicionalmente, en el sótano del bloque 3 se habilitó un cubículo para hacer efectiva la transición de personas fallecidas por la Covid-19, cumpliendo así con los estrictos protocolos de seguridad.







### ***Resumen de los principales avances en infraestructura***

- Intervención de 1.891 m<sup>2</sup> de infraestructura.
- Mantenimiento preventivo de 18.648 m<sup>2</sup>.
- Diseño de seis proyectos de infraestructura mayor: Esterilización, Urgencias, Cirugía, recambio de redes TIC, redes contra incendios y Laboratorio Clínico.
- Recambio y repotenciación de equipos industriales fundamentales, bombas de pozos sépticos, ascensores, aires acondicionados en quirófanos, subestación de bloques 1, 2, 3 de la sede Clínica León XIII, y A y B de la sede Prado.
- Renovación y remodelación del servicio de Odontología en la sede Prado.
- Renovación de tres alas del servicio de internación en bloque 1 en la sede Clínica León XIII.
- Levantamiento de matriz de obsolescencia de la tecnología industrial.
- Adecuación de zona de transición del servicio de Urgencias en el bloque 2 piso 3 de la Clínica.
- Levantamiento de redes hidrosanitarias en sedes Medellín.



# Logística

## Principales gestiones

En medio de la emergencia sanitaria se garantizó el suministro de insumos críticos en los servicios de Urgencias, Hospitalización, UCI, Cirugía, Esterilización y Sede Prado, entre otros. Esto incluyó la dotación permanente de gel antibacterial, guantes, mascarillas N95 y quirúrgicas, tubos para toma de muestra covid-19, guantes e insumos de aseo.

Pese a la escasez, se logró garantizar el suministro de elementos de protección personal, que incluyó mascarillas, trajes tyvek, batas desechables, gafas de protección personal y monogafas, entre otros.

Por otro lado, la Institución logró contar con las siguientes adquisiciones: 122 monitores de signos vitales, 3 máquinas de anestesia, 49 ventiladores mecánicos, 31 módulos Picco, 4 videolaringoscopios, 90 camas UCI, 60 camillas, 2 ecógrafos y 7 desfibriladores.

También se renovaron y dotaron otros servicios con el suministro de equipos de telemetría de rehabilitación cardiaca, ecógrafos con tres transductores, equipos de órganos, instrumental quirúrgico y televisores, por mencionar algunos.

## Avances del Modelo de Abastecimiento

Este año fue desarrollado un Modelo de Abastecimiento basado en el Modelo EOQ (Economic Order Quantity). El objetivo fue disminuir los costos sin afectar el inventario que se debe manejar, con la directriz de mínimos y máximos del almacén, teniendo en cuenta que, de cada insumo, se conoce la demanda mensual y anual, los costos de emitir una orden de pedido, y aquellos asociados al mantenimiento anual de una unidad en el inventario, además de la cantidad óptima a ordenar de cada artículo.





# Bioingeniería

## Principales gestiones

- Incorporación, instalación y puesta en marcha de 489 equipos bio-médicos.
- Puesta en funcionamiento de 104 camas de cuidados intensivos y adecuación de 45 puntos de suministro de oxígeno, 55 de vacío y 105 de aire medicinal.
- Renovación de equipos de monitoreo con herramientas clínicas avanzadas para los 13 quirófanos del servicio de Cirugía.
- Renovación de 10 sistemas de calentamiento de pacientes y 40 equipos de terapia de compresión vascular.
- Definición del índice de obsolescencia y establecimiento de línea base del estado actual de la tecnología biomédica de la Institución.
- Primer ejercicio de análisis de medición de capacidad operativa de la tecnología biomédica y concordancia con el Centro de Cuidado Clínico en Ortopediatria.



13

*Gestión*  
**ambiental**





## Explicación de los temas materiales y su gestión GRI 103-1 y 103-2

Identificar, gestionar, prevenir y mitigar los impactos generados en el medio ambiente es parte fundamental del compromiso con una gestión sostenible. Esto explica el por qué, uno de los grupos de interés priorizados por la Institución, es precisamente el medio ambiente, una parte interesada sin voz, cuyo cuidado y preservación hace parte de la política estratégica de Sostenibilidad. Por esto, en su Código de Ética y Buen Gobierno, la IPS Universitaria se compromete a tomar decisiones amigables con el medio ambiente, rendir cuentas sobre sus impactos y aceptar e implementar los requerimientos que los entes de vigilancia y control soliciten en esta vía.

La IPS Universitaria cuenta con un área de Gestión Ambiental encargada de liderar todos los procesos relacionados en esta materia, además de cumplir con los requerimientos normativos que aplican a las instituciones prestadoras de servicios de salud, todo esto en el marco del Plan de Gestión de Residuos Hospitalarios y Similares PGRHS. A través de esta oficina, se identifican las oportunidades de mejora que resulten en temas ambientales y su trabajo se apoya en el Comité de Gestión Ambiental, creado por norma, cuyo objetivo es velar por el cumplimiento de las actividades contempladas en el PGRHS y aquellas relacionadas con la protección

de los recursos naturales y el medio ambiente.

Los principales aspectos ambientales gestionados por la Institución tienen que ver con la generación de residuos (entre ellos químicos y biosanitarios), la segregación y separación de los mismos, el consumo de recursos como agua, energía, gas y papel, y vertimientos. Por esto, sus temas materiales tienen que ver principalmente con la promoción de una cultura verde (disposición de residuos, uso de recursos y movilidad sostenible); una infraestructura y tecnologías amigables con el medio ambiente; la incorporación de criterios ambientales para proveedores y la participación en iniciativas ambientales de ciudad. Vale la pena mencionar que uno de los proyectos estratégicos que la Institución adelanta es sobre eficiencia energética con el cual se espera disminuir considerablemente las emisiones de CO2 para el 2026.

Durante 2020, desde Gestión Ambiental fue posible adoptar y poner en marcha los lineamientos normativos relativos a la gestión de residuos hospitalarios en el marco de la pandemia. Adicionalmente, fue mitigado un riesgo ambiental relacionado con vertimientos, además de proponer y desplegar la iniciativa de disminución de plásticos de un solo uso en la Institución.



# Principales resultados

GRI 103-3

## Consumo de recursos vs. cama día ocupado

GRI 302-1 y 303-5

El consumo de agua y energía, por cama día ocupado, presentaron incrementos en comparación con el año anterior, debido a la emergencia sanitaria especialmente en los meses de abril a junio en los cuales disminuyeron las actividades de cama día ocupado (disminución de ocupación de camas). Cabe anotar que en el caso del consumo

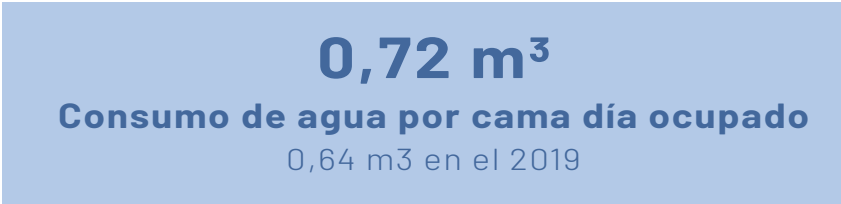
de agua, a pesar de las novedades en los meses mencionados, este permaneció estable con respecto al año anterior, en un promedio de 10,500 m3/mes. En el caso de la energía, el segundo semestre tuvo mayores consumos debido a la entrada en operación de las nuevas camas de UCI dispuestas para la atención de la pandemia.

## Gestión de los impactos relacionados con los vertimientos de agua

GRI 303-2 y 303-4

La medición de los impactos relacionados con los vertimientos de aguas residuales al alcantarillado público se realiza según la Resolución 631 de 2015 para las actividades de la práctica médica con y sin internación. Los criterios mínimos contemplan: la demanda biológica de oxígeno (DBO), la demanda química de oxígeno (DQO) y los sólidos suspendidos totales (SST). Actualmente, la IPS Universitaria descarga las aguas residuales al alcantarillado público municipal. Desde 2020, a través de Empresas Públicas de Medellín-EPM se realiza el tratamiento de los parámetros DBO, DQO, SST, grasas y aceite, las cuales son conducidas a la planta de tratamiento de Aguas Claras donde se realiza la remoción hasta del 95 %, antes de

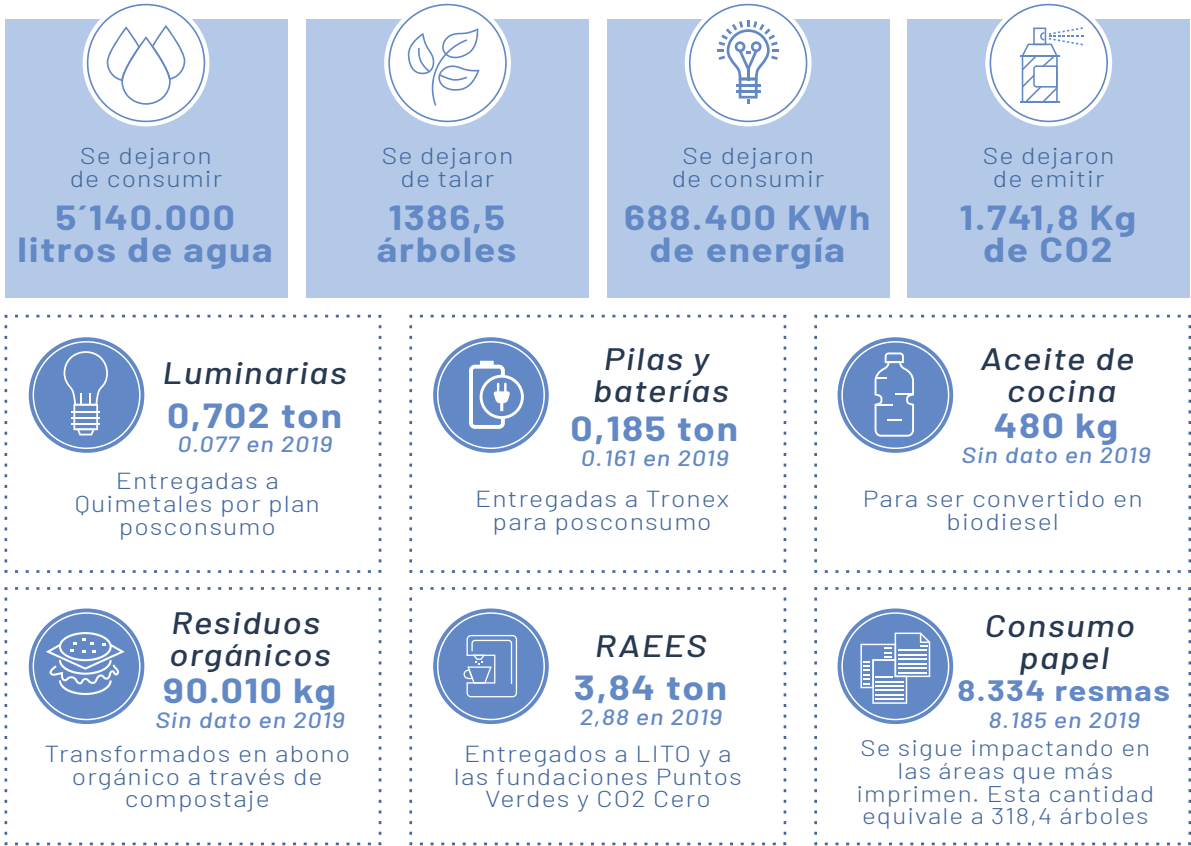
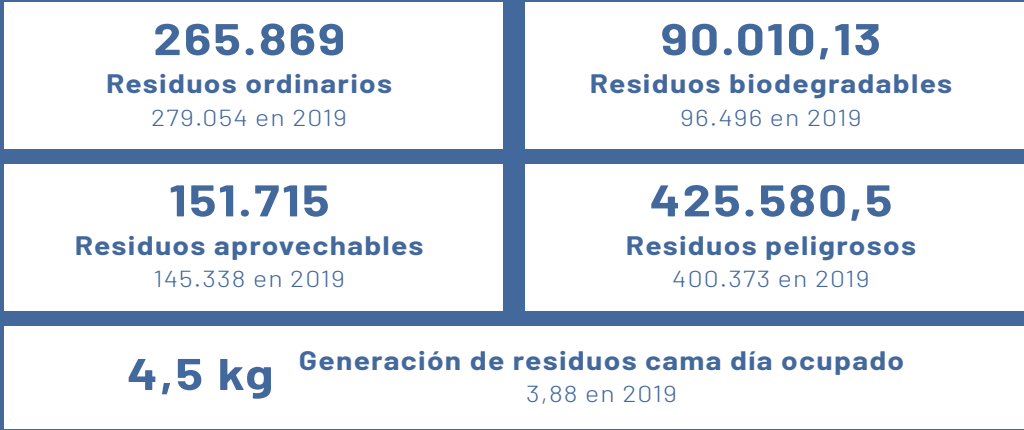
hacer la descarga a la fuente receptora, que en este caso es el río Medellín. Adicionalmente, se realiza la gestión interna de los residuos que puedan tener impacto en estos vertimientos, como son la recolección de fluidos corporales y secreciones en recipientes herméticos, recolección de sustancias químicas de los laboratorios como alcoholes, xilol, formol y colorantes, entre otros, para ser entregados a disposición final. También se dispone de trampas de grasa en el servicio de alimentación, y se hace la recolección del aceite usado de cocina para entregarlo a una empresa externa que lo convierte en biodiesel. También se cuenta con un sistema para la neutralización del pH en el vertimiento de la Unidad Renal.





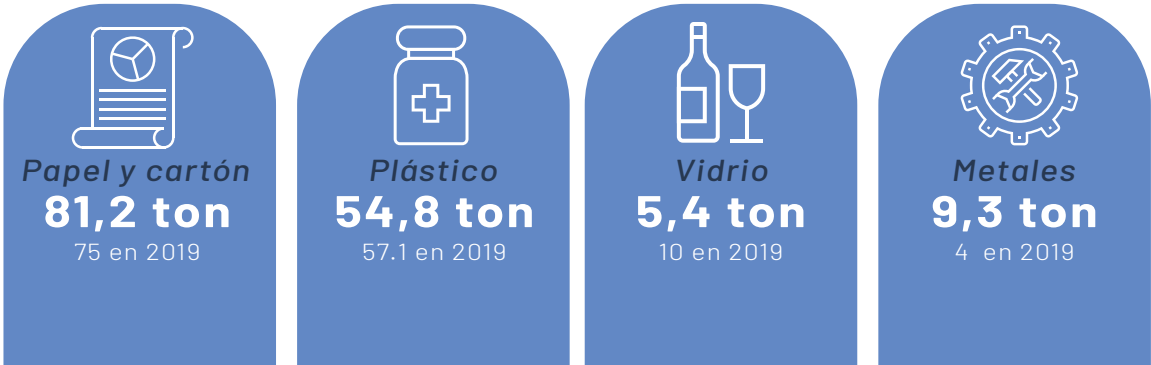
Residuos generados GRI 305-3

En las cantidades de generación de residuos hubo un leve incremento en lo relacionado con los residuos peligrosos. Esta situación se explica por la directriz normativa de considerar bajo esta categoría a todos los residuos generados en las zonas destinadas para la atención de pacientes con la Covid-19. A pesar de ello, la proporción por tipo de residuo no fue muy variable.



Impacto ambiental por aprovechamiento de residuos a través del reciclaje GRI 301-2

Teniendo en cuenta la imposibilidad de aprovechar los residuos generados en las áreas dispuestas para la atención de la pandemia, los residuos aprovechables fueron de 151,7 Ton, cantidad mayor respecto al año pasado.



Emisiones GRI 305-1 y 305-7

Respecto a las emisiones de GEI para 2020, se presentó un leve incremento, dado que en esta medición está incluido el alcance 2 de emisiones indirectas, el cual incluye el consumo de energía eléctrica que representa el 80 % de las mismas. Este consumo aumentó debido a las intervenciones realizadas para la entrada en operación de las camas UCI, producto de la atención de la emergencia sanitaria. Para las emisiones de NOX, se tiene un cumplimiento con respecto de la norma de referencia de 98,23 % por debajo, razón que permite que la medición se realice cada tres años.



## ***Otras gestiones y logros importantes***

### **Educación ambiental y capacitaciones**

Se realizó difusión permanente, a través de los canales de comunicación institucionales, de la información relacionada con el código de colores para la disposición adecuada de residuos y el uso eficiente de recursos. Por otra parte, inició la estrategia para la eliminación de los plásticos de un solo uso y se comenzó a promover la campaña de la Fundación Botellas de Amor, para que los colaboradores dispongan adecuadamente de los plásticos generados en casa.

En el año 2020, se realizaron capacitaciones en emergencias ambientales, especialmente en derrame de sustancias químicas, a 148 colaboradores pertenecientes a las áreas de Biobanco, Mantenimiento e Infraestructura, Aseo y Limpieza, Cirugía, Banco de Sangre, Esterilización y la empresa de ayudas diagnósticas Unicardio.

### **Proyecto de eficiencia energética**

Se adelantaron estudios de prefactibilidad, que permitieron encontrar alternativas atractivas en cuanto a la instalación de paneles solares para la generación de energía en la sede Clínica León XIII. Adicionalmente, la Institución definió reemplazar por completo la iluminación convencional a iluminación LED, lo mismo que el cambio de las tinas eléctricas que se utilizan para el calentamiento de agua en el bloque 1 por los calderines a gas.

## **Manejo de la contingencia sanitaria**

Desde el área de Gestión Ambiental, la Institución implementó los lineamientos dados por el Ministerio de Salud y Protección Social para dar un manejo seguro a los residuos generados en las áreas cohortizadas. Se hizo además supervisión permanente al cumplimiento y la adherencia de los nuevos protocolos y, para evitar la contaminación cruzada, se definió una ruta selectiva para el manejo de dichos residuos y se verificó que el personal encargado hiciera uso correcto de los elementos de protección personal. Finalmente, se brindó acompañamiento en las diferentes adecuaciones de infraestructura realizadas para la atención de la emergencia.

## **Participación en iniciativas ambientales de ciudad**

La IPS Universitaria continúa participando en el Comité Ambiental del Sector Salud al cual asisten los líderes de los temas ambientales de 20 instituciones de salud. También tiene presencia en la convocatoria que realiza Corantioquia y el Área Metropolitana en la iniciativa “Por una producción más limpia”, en el cual se comparten experiencias exitosas y capacitaciones en temas como manejo de sustancias químicas, uso eficiente de energía, gases de efecto invernadero, entre otras.







### **Criterios ambientales para proveedores**

GRI 308-1

Los proveedores a los cuales permanentemente se les hace evaluación de los criterios ambientales corresponden a servicio de lavandería externa, el gestor externo de residuos peligrosos y al gestor de los residuos aprovechables.

*Desde la IPS Universitaria se destaca la gestión de la empresa Lavazono SAS, proveedor que realiza el lavado y desinfección de la ropa hospitalaria, para lo cual emplea procesos amigables con el medio ambiente, con el uso de químicos y detergentes biodegradables, además del gas natural en sus calderas.*

### **Prácticas Green Logistic**

Desde el área de Adquisiciones y Logística, y con el apoyo de Gestión Ambiental, la IPS Universitaria definió la implementación de los siguientes criterios respecto a las adquisiciones de insumos y bienes amigables con el medio ambiente, en calidad de reemplazo, reutilización, reducción y reciclaje de los mismos.

Se proyecta:

- *Reemplazar el 50 % del total de resmas solicitadas por resmas en papel reciclado.*
- *Reemplazar los insumos de cafetería y del servicio de alimentación para empaque de los alimentos, por productos fabricados con material amigable con el medio ambiente. Cubiertos y servilletas serán reemplazados, así mismo vasos desechables y palillos mezcladores plásticos, los cuales ya fueron reemplazados en su totalidad por insumos elaborados con madera y cartón.*
- *Explorar la posibilidad de adquirir insumos de papelería con tinta biodegradable como resaltadores, marcadores y lapiceros.*
- *Reemplazar por lo menos el 30 % de formatos preimpresos por material producido con papel biodegradable.*
- *Incorporar bolsas biodegradables de color verde, blanca y naranja según las posibilidades que favorezcan los costos.*
- *Incorporar detergentes amigables con el medio ambiente, una vez revisadas las fichas técnicas de los productos que normalmente se usan en la Institución.*
- *Evaluar la posibilidad de adquirir productos químicos menos contaminantes, incluidos los extintores.*
- *Reemplazar paulatinamente los equipos refrigerantes (neveras, congeladores, sistemas de aire acondicionado) que sean R12 por 134A, dado que son óptimos y consumen menor gasto energético.*
- *Exigir el uso de gas en la contratación de servicios que demanden en sus operaciones la utilización de calderas o equipos de temperatura.*
- *Disminuir la emisión de gases de CO2 en cuanto al uso de vehículos particulares. Implementar el día de pico y cicla y día sin carro, con incentivos a los colaboradores que participen de las iniciativas.*
- *Exigir para todos los productos de lavado, limpieza y desinfección de superficies y prendas hospitalarias, un porcentaje de componentes biodegradables.*

14

*Trabajo con*  
**proveedores**





## Explicación de los temas materiales y su gestión GRI 103-1 y 103-2

Contar con los proveedores como aliados hace parte de uno de los objetivos estratégicos definido en el Plan de Desarrollo Institucional 2017-2026. Hablar de este grupo de interés implica reconocer la heterogeneidad del mismo, su historia con la Institución y los alcances de las relaciones contractuales con la organización. En este grupo se encuentran las empresas que prestan servicios de salud, la gran mayoría en temas diagnósticos. Otras empresas que participan de las labores de apoyo como lavandería, aseo, vigilancia y alimentación. En otra categoría se encuentran los proveedores de bienes y servicios. Se hace especial mención dentro de este grupo a las dependencias de la Universidad de Antioquia que hacen parte de la atención en salud.

El relacionamiento con este grupo se da desde dos áreas de la Institución, la coordinación de Ayudas Diagnósticas y la coordinación de Adquisiciones, Logística e Inventarios. Ambas áreas procuran comunicación constante y permanente con las empresas que conforman este grupo de interés. Esta gestión se encuentra apoyada por el Comité de Calidad de Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica, en el que participan los proveedores asistenciales y se comparten lineamientos institucionales, normatividad y se hace seguimiento a indicadores. En el caso de los proveedores de servicios de apoyo, se cuenta con actividades de supervisión para verificar cumplimiento de requisitos legales, indicadores y otras novedades como parte de la generación de avales. Desde el área de Talento Humano se lidera un Comité de Aliados, instancia que aborda temas relacionados con la gestión del recurso humano, seguridad y salud en el trabajo.

Las principales necesidades y expectativas de los proveedores tienen que ver con la gestión oportuna de cartera, aspecto agudizado por dificultades financieras del sector salud. En cuanto a la comunicación institucional, este grupo de interés requiere de ejercicios de comunicación más fluidos, con oportunidad de información sobre temas estratégicos que los involucren y

en esta misma línea el desarrollo de trabajos conjuntos y proactivos en los que sea posible emprender proyectos en beneficio de las partes. Con motivo de la pandemia, surgió también la necesidad de capacitar y formar a los colaboradores de estas empresas en temas como bioseguridad y protocolos institucionales para la atención de la contingencia sanitaria, asuntos que fueron priorizados en 2020 para velar por la prestación segura de servicios y procurar la continuidad de los mismos.



## Principales resultados GRI 103-3

### Descripción de la cadena de suministro GRI 102-9

Los proveedores de la IPS Universitaria se clasifican en:

- Proveedores de servicios de salud que suman 10 empresas.
- Dependencias de la Universidad de Antioquia en la prestación de servicios. Estas dependencias son: Escuela de Microbiología (Banco de Sangre y Laboratorio Clínico); Facultad de Medicina (Laboratorio de Patología, Alergología, Fotodermatología, Biobanco, Instrudea) y Facultad de Ciencias Farmacéuticas y Alimentarias (Central de Mezclas); Facultad de Odontología (servicios de odontología especializados); Sede de Investigación Universitaria SIU (Gicig, Pecet, Laboratorio de Genética).
- Proveedores administrativos: categoría en la cual se encuentran los proveedores que suministran insumos, bienes y servicios. Desde esta categoría se cuenta con aproximadamente 110 empresas. En cuanto a los servicios de apoyo que corresponden a lavandería, aseo, vigilancia y alimentación aproximadamente 328 colaboradores realizan estas labores en la IPS Universitaria.







## Gestión con los proveedores administrativos

### Cambios significativos

GRI 102-10

La pandemia ocasionada por la Covid-19 implicó a las instituciones prestadoras de servicios de salud restringir las atenciones ambulatorias y hospitalarias que no fueran prioritarias. A esto se sumó el temor generalizado de la comunidad a hacer uso de centros médicos, aspectos que influyeron en la disminución de la ocupación de la clínica durante algunos meses del año. Esto generó cambios en los estándares del personal requerido en los servicios de apoyo, lo que afectó la gestión del talento humano en algunos de ellos. Cabe mencionar que estos estándares se fueron regularizando en la medida que la demanda de servicios comenzó a normalizarse.

Por otra parte, enfrentados a una situación desconocida, era esperado que algunos de los colaboradores de las actividades de apoyo percibieran con recelo el trabajo en condiciones atípicas por la pandemia, asunto que requirió que los líderes de dichas empresas emprendieran actividades de capacitación y acompañamiento para resolver dudas y educar sobre la importancia del uso de elementos de protección personal y el cumplimiento de los protocolos institucionales.



### Medición de satisfacción

Respecto a la medición de satisfacción, se encuentra que la respuesta oportuna a solicitudes y la gestión de requerimientos administrativos y contractuales son aspectos que se consideran positivos por parte de los proveedores. Por otra parte, para muchas de las empresas proveedoras, tener relaciones comerciales con una Institución como la IPS Universitaria se vuelve un referente importante para conseguir nuevos clientes.

Un aspecto que sigue siendo un reto para la Institución, y en general para el sector salud, son las condiciones financieras afectadas por las deficiencias en el recaudo y pago oportuno de las empresas responsables de pago, asunto que inevitablemente dificulta el cumplimiento de los compromisos de pago a los proveedores. Este es el aspecto que genera mayor inconformidad con dicho grupo de interés.



## **Gestión con los proveedores asistenciales y dependencias de la Universidad en la prestación de servicios**

### **Cambios significativos** GRI 102-10

La contingencia sanitaria generó afectaciones a este grupo de interés en temas relacionados con la cartera, la limitación en la prestación de servicios de algunos de ellos y la suspensión o aplazamiento de proyectos e iniciativas. Al igual que los proveedores administrativos que participan en labores de apoyo, con este tipo de proveedores también se hizo necesario desplegar capacitaciones en autocuidado y bioseguridad. La prioridad en este caso fue establecer procesos seguros para la prestación de servicios, por lo tanto, la IPS Universitaria lideró la capacitación y entrenamiento en cuanto a uso de elementos de protección personal -EPP- y bioseguridad. Además, para garantizar la disponibilidad y calidad de la dotación para la seguridad del personal, la IPS suministró la misma, procediendo con recorros posteriores en los avales de los servicios prestados.

Con el fin de fortalecer la comunicación con este grupos de interés, tan fundamental en momentos de incertidumbre por la novedad sanitaria, desde el área de Ayudas Diagnósticas se establecieron diálogos permanentes con los líderes y personal de dichas empresas, para conocer sus necesidades y gestionar las que fueran urgentes para garantizar la continuidad en la prestación de servicios.

*A través de las Rondas de Liderazgo, la IPS Universitaria evaluó la adherencia de los protocolos establecidos para el manejo de la pandemia, con enfoque de seguridad del paciente, en 13 servicios prestados por empresas proveedoras asistenciales y las dependencias de la Universidad en la prestación de servicios, encontrando un cumplimiento del 80 %.*



15

Posicionamiento





## Explicación de los temas materiales y su gestión

GRI 103-1 y 103-2

Posicionarse en el medio a través de un modelo de servicios personalizado e integrado en red es uno de los objetivos estratégicos de la Institución, el cual se corresponde con una política estratégica que busca apostarle a un servicio integral, basado en evidencia científica y con enfoque diferencial en el marco de un modelo de atención llamado Sermás. El grupo de interés referente desde esta perspectiva corresponde a las empresas responsables de pago -ERP-, con quienes se hace necesario construir y propiciar relaciones de confianza de largo plazo para lograr generar y mantener propuestas de prestación de servicios que muestren resultados e impactos positivos en la salud y bienestar de la población atendida.

La interacción con dicho grupo de interés se da desde diferentes frentes, principalmente desde la Dirección General de la Institución, el área Comercial y otras como Atención al Usuario, Admisiones y Autorizaciones desde las cuales se reciben solicitudes de las ERP. En cuanto a la identificación de sus necesidades y expectativas, estas tienen que ver principalmente con la

realización de negociaciones claras y oportunas, una comunicación asertiva, la ampliación del portafolio, la continuidad de los servicios y la adaptación de los mismos para que se presenten de manera segura para todos los usuarios. Todos estos aspectos son agenciados a través de gestores de convenios encargados del relacionamiento permanente con las ERP.

En el año 2020, la IPS Universitaria hizo una gran apuesta por la telemedicina, la generación de convenios clave para la toma y el procesamiento de pruebas para la Covid-19 y creó nuevos servicios para dar respuesta a las necesidades de sus clientes y particulares.

Ante un panorama tan complejo como el que marcó la pandemia, para asegurar los servicios de salud requeridos por la población, garantizando seguridad, oportunidad y equilibrio financiero, fue necesario mantener un diálogo permanente con este grupo de interés para lograr también de ellos compromisos de sostenibilidad.



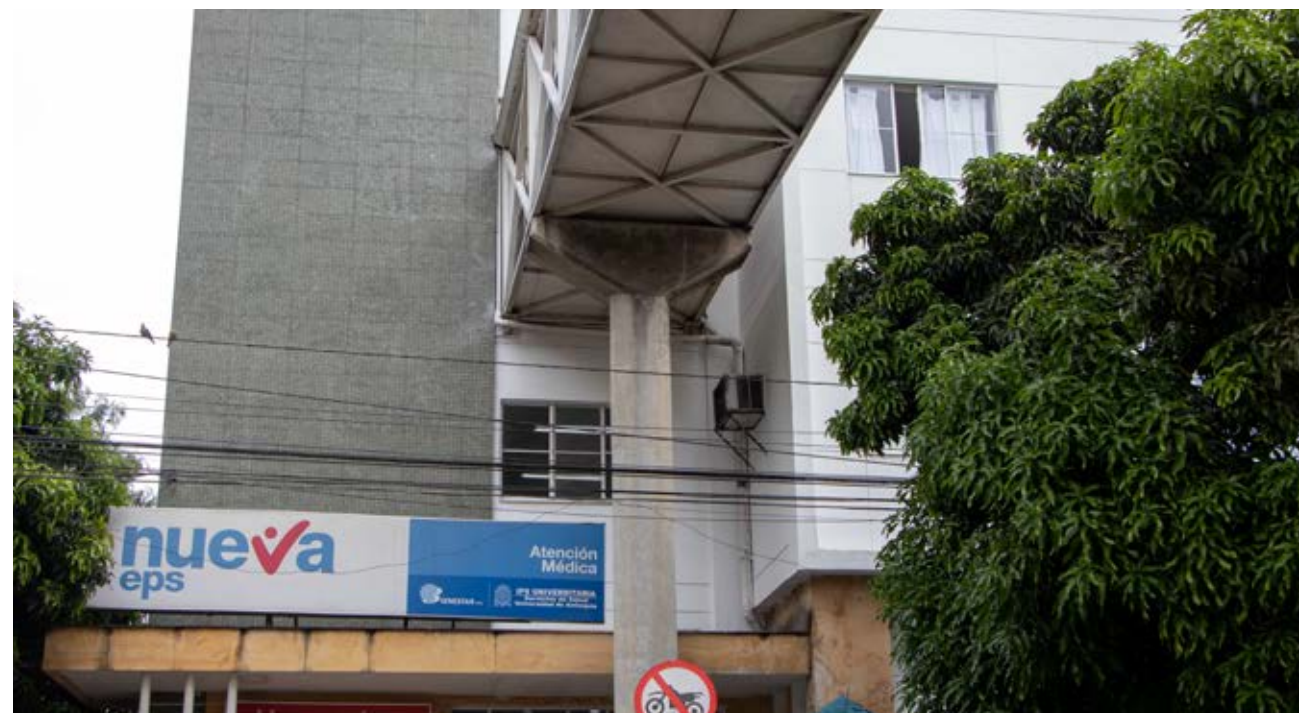
## Principales resultados GRI 103-3

Se suscribieron nuevos contratos de venta de servicios (Ferrocarriles, a través de Sumimedical, procesamiento PCR a través de Nueva EPS con Laboratorios LIME y Escuela de Microbiología, pruebas neuropsicológicas con la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad de Antioquia); otros tantos contratos se renovaron (Savia Salud, Sanidad Militar, Policía Nacional, Coomeva EPS); así mismo, durante el transcurso del año se realizaron diferentes otrosí, prórrogas, adiciones, actas de negociación, en donde se incluyeron servicios nuevos en los contratos existentes.

Se amplió la compra de servicios de salud con PROENDO (procedimientos endoscópicos), Serviambulancias, Astorga (radioterapia), EMMSA (medicina nuclear), Hospital Pablo Tobón Uribe (pruebas PCR Covid para trasplante) y Comfama (vacunación para población de pacientes pluripatológicos de Nueva EPS).

Ante la situación de contingencia sanitaria derivada de la pandemia y en vista de la necesidad de respuesta, valoración, seguimiento y control por las diferentes especialidades, se ofertó el nuevo servicio de teleconsulta, teleconferencia y telemedicina a las diferentes aseguradoras con el fin de garantizar la prestación de los servicios; así mismo, se crearon rutas de atención con las diferentes áreas de la IPS para la recepción de las muestras para el procesamiento de PCR Covid ambulatorio, dando solución a la necesidad de diferentes aseguradoras.

*Más de 400 pruebas diarias para el diagnóstico de la Covid-19 son recibidas y procesadas en la IPS Universitaria a través de LIME y la Escuela de Microbiología. Estas corresponden a pacientes de Nueva EPS ubicados en todo Antioquia.*



Respecto a la atención de los pacientes particulares y domiciliarios, se generaron estrategias para dar continuidad a la atención: visita médica, toma de muestras de laboratorio, consulta de chequeo o seguimiento y otros servicios de trabajo social, psicología, nutrición, fisioterapia, terapia respiratoria y procedimientos menores.

La IPS Universitaria proyecta el mantenimiento de una oferta sostenible de alta complejidad y cuidado crítico para seguir atendiendo las necesidades de la población representada por sus aseguradores; así mismo, inició la implementación de otros servicios como ortogeriatría, cuidados paliativos, chequeo ejecutivo, atención a particulares, clínica de anticoagulados, Sermás en casa y medicina integrativa, todo ello enfocado en mantener el nivel de servicio para las múltiples necesidades en salud de su población usuaria.



## ***Nuevos servicios***

### **Servicio empresarial para la toma y procesamiento de muestras domiciliarias para la Covid-19**

Con el fin de ofrecer a las empresas seguridad para el retorno a las labores presenciales, la Institución implementó un servicio que facilitara a las empresas la toma de muestras domiciliarias de la Covid-19 con cobertura para el Valle de Aburrá. Este incluye el desplazamiento de personal especializado, el procesamiento de las muestras en el Laboratorio Integrado de Medicina Especializada -LIME- y la entrega de resultados vía correo electrónico.

### **Servicio para la toma y el procesamiento de muestras intra y extramurales de la Covid-19 para particulares**

La IPS Universitaria ofrece la posibilidad de hacer tomas de muestras intra y extramurales para particulares, con entrega de resultados en 48 horas y orientación médica para la interpretación de resultados.





### Sermás en casa

A través de este nuevo servicio, la IPS Universitaria lleva atención de medicina general a los hogares de manera particular, gracias al equipo de Medicina Domiciliaria de la Institución con alta experiencia en atención de pacientes con múltiples patologías. Este servicio cubre los municipios de Medellín, Bello, Envigado, Itagüí y Sabaneta.

### Chequeos ejecutivos domiciliarios

El propósito de este servicio es prevenir, detectar y diagnosticar de manera temprana la presencia de factores de riesgo asociados a diversas enfermedades. La ventaja es, que al ser domiciliarios, se facilita la toma de las muestras sin necesidad de desplazamientos. Dentro de esta oferta se encuentran 3 modalidades: chequeo domiciliario para hombres mayores de 40 años, chequeo ejecutivo para mujeres y chequeo ejecutivo para hombres menores de 40 años.



16

Comunidad





## Explicación de los temas materiales y su gestión

GRI 103-1 y 103-2

La comunidad, desde el año 2020, fue catalogada como grupo de interés priorizado por la Institución al considerarse que la identificación de los impactos que se generan en los vecinos y el desarrollo de iniciativas para su bienestar deben ser parte de la agenda sostenible de la IPS Universitaria. En este sentido, se agrega valor al relacionamiento con aquellos con quienes se comparte territorio, generando alianzas y sumando esfuerzos con otros actores territoriales para el despliegue de iniciativas que promuevan el desarrollo de la sociedad.

La gestión de este grupo de interés está a cargo del subproceso de Responsabilidad Social y durante el año se trabajó en la identificación de necesidades y oportunidades de trabajo, la articulación de esfuerzos y capacidades con organizaciones como la Junta de Acción Comunal y la Mesa Interinstitucional de la Comuna 4 para el desarrollo de acciones conjuntas.

En dicha experiencia se identificó que las principales necesidades de la comunidad tienen que ver con la educación en salud, principalmente por la desinformación surgida a partir de la pandemia y el auge de noticias falsas en redes sociales. Desde esta misma perspectiva y por la gran cantidad de locales comerciales en los alrededores de la sede Clínica León XIII, la comunidad pidió acompañamiento en temas de bioseguridad y autocuidado con los comerciantes formales e informales, además de un trabajo en educación ambiental por la mala disposición de residuos que presenta el sector, tema frente al cual se trabajará en el año 2021.







## Principales resultados

GRI 103-3

### *Identificación de impactos, necesidades y expectativas de la comunidad*

Para la caracterización de este grupo de interés, desde el área de Trabajo Social con el apoyo de Responsabilidad Social, se realizó un diagnóstico rápido participativo para identificar los aspectos más importantes de la comunidad.

En este ejercicio se encontró que la presencia de la sede Clínica León XIII es un aspecto que dinamiza el comercio en la zona y es generadora de empleo para muchas personas que laboran en restaurantes, tiendas, farmacias, papelerías y pensiones que se instalan en las inmediaciones de la Clínica. El barrio Sevilla, en el cual se encuentra la sede principal de la IPS Universitaria, es habitado principalmente por personas adultas mayores y se caracteriza por una baja participación en actividades de índole comunitario. Según los líderes de la Junta de Acción Comunal, el barrio y la comuna en general requieren de educación en temas relacionados con el autocuidado y educación en salud, la disposición de residuos y otros aspectos relacionados con la presencia de habitantes de calle, el estacionamiento de vehículos en zona residencial, la inseguridad y la venta de estupefacientes en el parque La República. Por otra parte, desde la Institución educativa Javier Londoño sede Sevilla, se identificaron otros aspectos relacionados con la salud sexual, la prevención de violencias, la salud mental, la convivencia y otros temas requeridos por la población infantil y adolescente que atiende la Institución.



## Actividades desarrolladas con la comunidad

*Para el trabajo con la comunidad, la IPS Universitaria se articuló con la Junta de Acción Comunal y la Mesa Interinstitucional de la Comuna 4 en la cual participan distintas dependencias de la Alcaldía de Medellín y otras instituciones presentes en la zona, para unificar agendas y definir acciones conjuntas.*



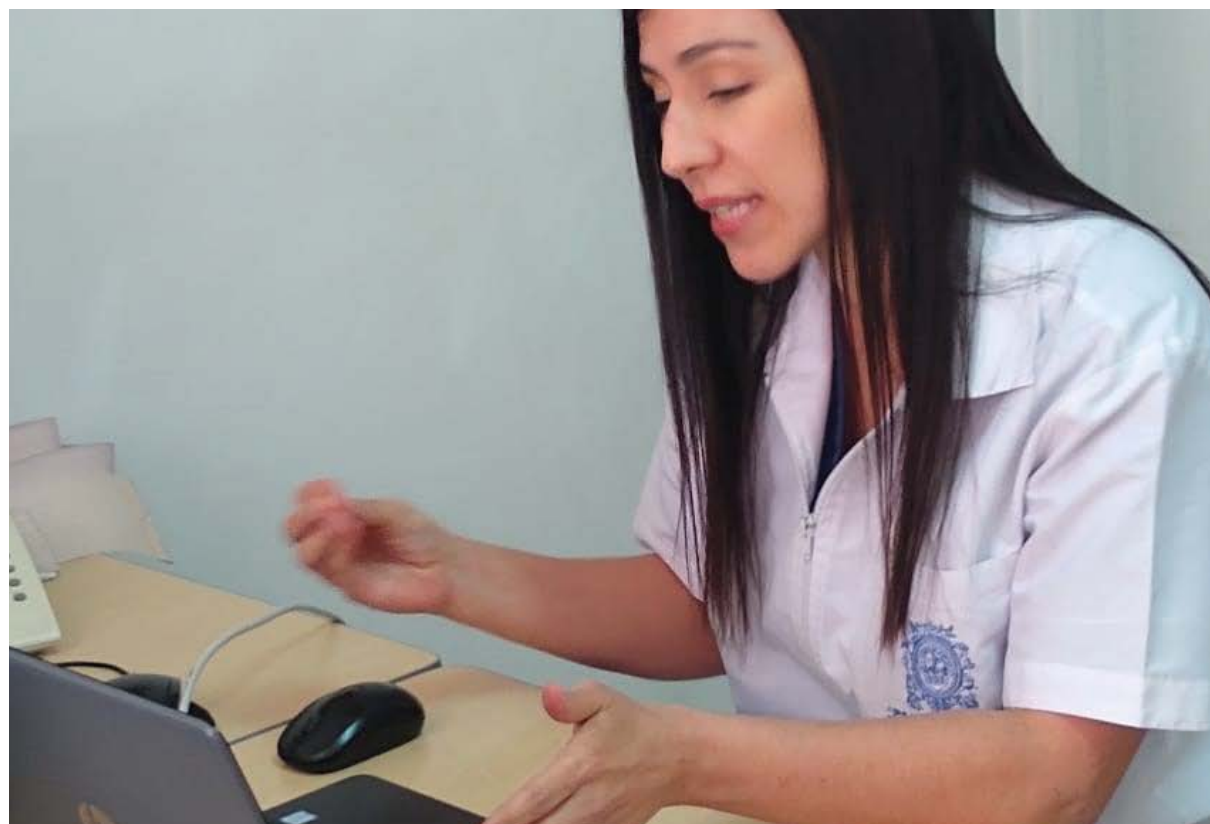
## Jornada pedagógica de autocuidado y bioseguridad con comerciantes formales e informales

Se realizaron jornadas pedagógicas con los locales comerciales y vendedores informales de los alrededores de la clínica para brindar educación sobre la importancia del autocuidado y de la implementación de los protocolos de bioseguridad para prevenir el contagio por la Covid-19. En dicha actividad se entregaron kits de gel, alcohol glicerinado y tapabocas. Gracias a esta actividad la Secretaría de Salud de Medellín y su programa Medellín me Cuida inició acompañamiento y supervisión a cafeterías y restaurantes e hizo una intervención adicional a las empresas de ambulancias para brindar capacitación sobre disposición de residuos biológicos.

## Educación e información para decisiones responsables

Con el fin de propiciar espacios donde la comunidad pueda conversar con profesionales y especialistas de la salud, se propiciaron 10 charlas virtuales para tratar temas de interés.

1. Mitos alrededor de covid-19.
2. Salud mental y estrés en tiempos de pandemia.
3. Automedicación en tiempos de covid-19.
4. Salud cardiovascular y contingencia sanitaria.
5. Salud integral: cuerpo, mente, emoción y espíritu.
6. Salud y seguridad en casa: pautas de bioseguridad y otras recomendaciones.
7. Salud oral: enfermedades de la boca y cuidados en el adulto mayor.
8. Diabetes: cómo prevenirla, cómo identificarla y cómo tratarla.
9. Artrosis: qué es, cómo se diagnostica y cómo se trata.
10. Enfermedades de la tiroides, causas y tratamientos.







## Celebración amor y amistad con los adultos mayores

La IPS Universitaria participó en la celebración virtual del día del amor y amistad con los adultos mayores del barrio Sevilla con el respaldo de la Policía Nacional, la Junta de Acción Comunal y la Institución educativa Javiera Londoño sede Sevilla.

## Construcción proyecto "Jóvenes con sedepaz"

Con motivo de la 16ª convocatoria del Banco Universitario de Programas y Proyectos de Extensión Buppe de la Universidad de Antioquia -UdeA-, se construyó, junto con la Facultad de Medicina y la Facultad de Ciencias Farmacéuticas y Alimentarias de la UdeA, el Parque de la Vida y la Institución educativa Javiera Londoño sede Sevilla el proyecto "Jóvenes con Sedepaz: Modelo intersectorial y de innovación social para el bienestar, salud integral y formación de ciudadanía en adolescentes de los grados 6º, 7º y 8º". El proyecto no fue seleccionado pero se implementarán algunos de sus componentes con las instituciones participantes en el año 2021.



## Participación de la Mesa Interinstitucional de la Comuna 4

Convocada por la Secretaría de Gobierno municipal en la cual participan más de 44 representantes de las diferentes dependencias de la Alcaldía de Medellín, entes descentralizados como el Metro, instituciones hospitalarias, medios de comunicación alternativos, la Policía Nacional, entre otros.



## Donación de juegos de mesa en casa de bienestar para el anciano

En el mes de diciembre se realizó una donación de juegos de mesa y un compartir navideño a un grupo de adultos mayores atendidos en un centro de bienestar para el anciano ubicado en el barrio Sevilla.

17

*Desempeño*  
**económico**







## Explicación de los temas materiales y su gestión

GRI 103-1 y 103-2

Lograr la solidez financiera sostenible en el tiempo es un objetivo estratégico de la IPS Universitaria. Esta es una prioridad para las instituciones prestadoras de servicios de salud, para quienes la recuperación de cartera exige largos, complejos y hasta adversos procesos de gestión. La sostenibilidad económica es entonces la principal preocupación de los dos grupos de interés a la cabeza del Gobierno Corporativo (Miembros Corporados y Junta Directiva), prioridad institucional que conlleva grandes esfuerzos que permitan la liquidez económica para el pago de compromisos y la financiación de proyectos estratégicos a corto y mediano plazo.

Estos temas son revisados y evaluados principalmente en las sesiones de Junta Directiva de la Institución. La Dirección General y el equipo de la Gerencia Financiera definen y despliegan las estrategias planteadas en este aspecto, con el apoyo y asesoría de una comisión en la cual participan algunos miembros de la Junta y directivos de la IPS Universitaria. También existe un Comité Financiero encargado de analizar el desempeño de los indicadores y su adherencia a los planes estratégicos y económicos definidos.

Durante el año 2020, la IPS Universitaria presentó alentadores avances en cuanto a recaudo y saneamiento de cartera, logros atribuidos al aprovechamiento de los beneficios gubernamentales, cesiones de cartera, cruces de cuentas, y otras iniciativas lideradas desde la alta dirección que, con un relacionamiento constante y permanente con actores claves del Sistema de Salud, surtieron importantes resultados.

Es significativo que estos resultados financieros reflejen, de alguna manera, una intención real de atender las necesidades y expectativas de los grupos de interés poniendo en primer orden los sueños de los colaboradores y la sostenibilidad de los proveedores; obviamente, manteniendo un muy buen nivel de servicio para los usuarios y sus familias.

# Principales resultados

GRI 103-3 y 201-1

El valor económico generado en el año (\$369.705 millones) crece con respecto al año anterior en un 10% (\$33.822 millones más), no sólo por las ventas netas por prestación de servicios, sino además por las inversiones financieras y, en un pequeño porcentaje, por el efecto de donaciones del orden de \$2.128 millones.

Años	Ventas netas	%	Por inversiones financieras	%	Otros (donaciones)	%	Total
2019	327.520	97,5%	8.362	2,5%	0	0,0%	335.883
2020	345.025	93,3%	22.551	6,1%	2.128	0,6%	369.705

Las principales variaciones en ventas netas corresponden a un aumento en la facturación del régimen subsidiado por incremento de la facturación a Savia Salud EPS, mientras que la reducción en los regímenes especiales, obedece a la disminución de la facturación a Sumimedical (Magisterio), como se observa a continuación en las cifras de facturación bruta acumulada:

Años	Contributivo	%	Subsidiado	%	Particular	%	Excepción (regímenes especiales)	%	Otros	%
2019	232.366	70,95%	21.786	6,65%	3.881	1,19%	36.192	11,05%	33.295	10,17%
2020	235.881	68,37%	50.732	14,70%	1.649	0,48%	24.245	7,03%	32.519	9,43%

Las cifras del valor económico directo distribuido en 2020 reflejan la apuesta de la institución por mejorar las condiciones laborales de los colaboradores, pasando de un 29,1% por salarios y beneficios a los empleados en 2019 a un 40,0% en 2020.





Año	Costos operacionales	%	Salarios y beneficios de los empleados	%	Proveedores de capital	%	Gubernamentales	%	Total	Valor económico retenido	%
2019	227.680	67,8%	97.603	29,1%	6.872	2,0%	2.410	0,7%	334.565	1.318	0,4%
2020	207.179	56,0%	147.973	40,0%	6.415	1,7%	872	0,2%	362.439	7.265	2,0%

Por supuesto, también el valor económico retenido presenta un aumento derivado del incremento de los ingresos no operacionales efecto de las donaciones y subvenciones a la oferta (propios del apoyo a la institución por efectos de la pandemia). De la misma manera, es importante anotar que el mayor aumento en el costo y por ende la reducción de los excedentes operativos se presentó a raíz del aumento del costo fijo de nómina por la vinculación directa a la IPS de personal asistencial, con mejores salarios.

El margen EBIDTA, expresado en millones de pesos, sufre una variación negativa para el año 2020 debido principalmente al aumento del costo fijo operacional (vinculación directa del personal asistencial) y aumentos del costo variable por incremento de precios y disminución disponibilidad de medicamentos.

Años	EBIDTA (en millones de pesos)
2019	7.078
2020	-8.423

Entre tanto, el pago estimado a proveedores aumenta sustancialmente con respecto al año anterior (\$54.244 millones más) a instancias de una mayor recuperación de cartera y un incremento del endeudamiento financiero:

Años	Pago a proveedores (en millones de pesos)
2019	340.696
2020	394.940

El entendimiento de la IPS con el grupo de interés Aseguradores, incide también en los resultados económicos. Al finalizar el año se logra reducir en 23 los días de rotación de cartera con respecto al año 2019; algo significativo porque los pagos al sector salud por parte de las entidades responsables de pago suelen demorar un tiempo exagerado con respecto a otros sectores de la economía; su disminución obedece a la gestión de cartera que permitió un aumento de la recuperación de la misma por encima de la facturación corriente.

Años	Días rotación de cartera Aseguradores
2019	276
2020	253



Como conclusión de la gestión financiera, se destacan logros significativos de la IPS Universitaria en 2020 en cuanto a recuperación de cartera, desatraso de cuentas vencidas con proveedores, gestión del pasivo y recomposición del perfil de corto y largo plazo del endeudamiento financiero. Por otra parte, se logró tener al día el pasivo laboral, disminución del déficit de caja total y una renovación de la infraestructura hospitalaria (camas y equipos biomédicos, central de gases y mejoras locativas).

La Institución seguirá trabajando para obtener mayor eficiencia en los márgenes operativos mediante la contención de costos y gastos, mejoramiento del EBITDA, disminución del déficit de caja y la obtención de niveles de recaudo por encima de la facturación generada.

Este año ha fortalecido su relacionamiento financiero con clientes y proveedores, producto también de haber seguido las políticas definidas por el gobierno para sanear viejos problemas de cartera y, de la misma manera, por aplicar con información clara, completa, transparente y oportuna a las oportunidades de apoyo que se le brindaron, desde la alta dirección del Sistema, a las entidades prestadoras de servicios de salud con ocasión de la situación de pandemia.

## Entidades incluidas en los estados financieros consolidados

GRI 102-45

La IPS Universitaria ha conformado distintas uniones temporales para desarrollar contratos específicos y diversificar su portafolio:

- **UT LIME:** Unión temporal en asocio con la Universidad de Antioquia para ejecutar pruebas de laboratorio en la sede Prado. Participación IPS 5%
- **UT MEDISAN:** Unión temporal en asocio con la IPS Sermedic para ejecutar el contrato de operación de la sede San Andrés. Participación IPS 10%
- **UT REDVITAL:** Unión temporal en asocio con la IPS Sumimedical para ejecutar el contrato para atención en salud de la población del Magisterio en Antioquia y Chocó. Participación IPS 2%
- **UT BIENESTAR IPS UNIVERSITARIA:** Unión temporal en asocio con la IPS Bienestar para ejecutar el contrato de operación de la gestión de urgencias y triaje de la Nueva EPS. Participación IPS 49%

La información financiera de estas uniones temporales esta revelada en la Nota 10 del documento que hace parte integral de los estados financieros de la Corporación.







78

# Eternos agradecimientos

*a nuestros donantes y benefactores*



La IPS Universitaria agradece a todas las empresas públicas y privadas, instituciones gubernamentales, organizaciones sociales, personas naturales, comunidad vecina y a todos aquellos, quienes durante el año 2020 pusieron su confianza en la Institución. Gracias por las manifestaciones de cariño recibidas y por los momentos de alegría y esperanza que propiciaron al personal, pacientes y familias con sus generosos aportes.



**49** Donaciones en especie

**18** Donaciones en efectivo

- *Ministerio de Salud y Protección Social*
- *Gobernación de Antioquia*
- *Alcaldía de Medellín*
- *Universidad de Antioquia UdeA*
- *Facultad de Medicina UdeA*
- *Gobierno de Emiratos Árabes*
- *Secretaría de Salud de Medellín*
- *Secretaría de la Juventud de Medellín*
- *Fundación EPM*
- *Grupo Hacer para Ayudar. Sindicato de profesionales de EPM y UNE*
- *Institución de Educación Superior Pascual Bravo*
- *Universidad Nacional*
- *Alianza Simdesign (Hospital Pablo Tobón Uribe, Universidad CES y Eafit)*
- *Proantioquia*
- *Corporación Antioquia Presente*
- *Policia Nacional*
- *Asociación de Clínicas y Hospitales*
- *Cooperativa de Hospitales de Antioquia COHAN*
- *Grupo Familia*
- *Grupo Éxito*
- *Grupo Corona*
- *Fundación Sura*
- *Bavaria*
- *Haceb*
- *Sodimac-Homecenter*
- *Pepe Ganga*
- *Caracol Noticias*
- *Fundación Hacer*
- *GRIM*
- *SINPRO*
- *Tortas y bizcochos El Gordo*
- *Restaurante Los Verdes del municipio de Envigado*
- *IMC Airport Shoppes S.A.S*
- *Restaurante JyC Delicias*
- *Grupo Aristizábal Duque*
- *Accesorios Inusual, María Cecilia O.*
- *Essentia*
- *Prebel*
- *Evacol*
- *Pizzas Americana*
- *Samara Cosmetics SAS*
- *Grupo Juvenil Scire Populi*
- *Geodisika SAS-Sienna*
- *Scandinavia Pharma*
- *Quimtia*
- *Convatec Boston Medical*
- *Minervamedical*
- *Liga Antioqueña de Motos*
- *Zona Franca*
- *Dr. Freddys*
- *Matius Racing*
- *Maaji*
- *Fundación Fraternidad*
- *Proyecto Sunrise*
- *Ideart Manufacturas*
- *Icumedical*
- *Academia de Idiomas LCN*
- *Comercial Porvenir SAS*
- *Inversiones Pinamar SA*
- *Grupo de voluntarias – Las Damas Rosadas de la IPS Universitaria*
- *Lina Marcela Lopez Mazo*
- *Willian Arias*
- *Julio Enrique Montoya Villegas*
- *Giovany Sala*
- *Raúl Fernando Tobón*
- *Mario León Posada Gutiérrez*



19

Otros



## **Certificaciones normalizadas**

### ***Estado de cumplimiento de las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor***

En el presente Informe de Gestión la IPS Universitaria certifica el cumplimiento de la normatividad acerca de la legalidad del software (Ley 603 de 2000) mediante las siguientes acciones:

- *Los equipos propios cuentan con licencias de uso y el software para su funcionamiento, para los equipos bajo la modalidad de arrendamiento, es el proveedor quien asume la licencia de uso y legalidad de los programas.*
- *Se cuenta con un software desarrollado por la institución.*
- *Para evitar la instalación de programas no autorizados, se restringe el acceso a páginas de internet y la descarga e instalación de archivos.*
- *La Institución dispone de un equipo humano que permanentemente verifica el cumplimiento de lo anterior.*

### ***Operaciones de Factoring***

La Institución en sus distintas negociaciones no ha obstaculizado de ninguna manera las operaciones de factoring que los proveedores y acreedores hayan pretendido efectuar con sus facturas de venta.



### ***Régimen laboral***

La IPS Universitaria garantiza el cumplimiento estricto de la normatividad laboral según el Código Sustantivo de Trabajo y el correcto desarrollo de procesos subcontratados según normatividad que aplica el régimen solidario, así como el cumplimiento de los objetos contractuales y sociales de los contratos de naturaleza civil y comercial, tanto de personas naturales como de personas jurídicas. Dicho cumplimiento se verifica de manera periódica y según el procedimiento de interventoría, donde los contratistas deben anexar de manera mensual el certificado de su contador o de su revisor fiscal, que sus obligaciones parafiscales se encuentran al día.





## ***Sistema de costos***

La Institución cuenta con un sistema de costos que permite registrar, acumular, distribuir, controlar e interpretar los costos de la prestación de los servicios, unidades funcionales, proyectos, centros de costos, pacientes y grupos relacionados de diagnóstico. Constituye una herramienta fundamental para apoyar las decisiones gerenciales de planeación y negociación.

El Sistema está fundamentado técnicamente en los principios de la metodología de costos basado en actividades (ABC por sus siglas en inglés) y en otras metodologías como el costeo directo o variable y el costeo por paciente. Los recursos (costos y gastos) son asignados o distribuidos, en un primer nivel, hacia las unidades funcionales con base en el consumo directo o mediante algún direccionador relacionado con la causalidad del recurso. Por ejemplo, el arrendamiento se asigna

con base en los metros cuadrados que cada una de las unidades funcionales ocupa en la sede. Después de tener los recursos asignados a cada unidad funcional, se utilizan otros direccionadores de segundo nivel para su distribución hacia las Entidades Responsables de Pago. Es así, por ejemplo, que el costo del personal de Enfermería de la Unidad Funcional de Hospitalización se distribuye a las ERP con base en el número de actividades realizadas. Es importante aclarar, que hay recursos que se asignan directamente a las ERP y no requieren de algún tipo de direccionador. Es el caso de los medicamentos, ayudas diagnósticas, costo de rondas e interconsultas, entre otros. Nuestro sistema de información registra por cada paciente, cada una de estas actividades por lo tanto su asociación con la ERP es directa.





## ***Sistema de Control Interno***

La IPS Universitaria cuenta con un área de Auditoría Interna, conformada por el coordinador y tres auditores. Existe también un Comité de Auditoría cuyo propósito principal es el de servir como órgano decisorio y consultivo para el cumplimiento del proceso que se despliega en toda la Institución y sus diferentes alcances, mediante la evaluación del Sistema Integrado de Gestión y el Sistema de Control Interno.

Las líneas básicas de trabajo determinadas para el área son:

- 1. Auditorías basadas en riesgos.*
- 2. Evaluación del Sistema de Control Interno, para ello se ha determinado la aplicación de la herramienta COSO III.*
- 3. Relacionamiento con los entes de control externos.*
- 4. Realización de la etapa de verificación en el proceso de mejoramiento institucional, conforme al ciclo PHVA, para el seguimiento a los planes de mejora y cierre de acciones.*

Para la realización de las auditorías internas, se tiene como base la matriz de riesgos de la Institución, y se califican mediante un instrumento que, conforme a su criticidad y probabilidad, precisa la necesidad de realizar la auditoría. Para cada labor de revisión y análisis, se aplican las normas internacionales de auditoría interna aprobadas por la IIA (Instituto de Auditores Internos).

La medición del grado de madurez del Sistema de Control Interno de la IPS se realiza en toda la institución, considerando los 5 componentes y 17 principios que precisa la herramienta COSO III.



# 20

## Índice de contenidos GRI



Contenido	Capítulo donde se encuentra	Número de página
GRI 102: Contenidos generales		
GRI 102-1 Nombre de la organización	Nuestra Historia de Amor por la Vida	Pág 14
GRI 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	Nuestra Historia de Amor por la Vida	Pág 14
GRI 102-3 Sede	Nuestra Historia de Amor por la Vida	Pág 14
GRI 102-4 Ubicación de las operaciones	Nuestra Historia de Amor por la Vida	Pág 14
GRI 102-5 Propiedad y forma jurídica	Nuestra Historia de Amor por la Vida	Pág 14
GRI 102-6 Mercado de servicios	Nuestra Historia de Amor por la Vida	Pág 14
GRI 102-7 Tamaño de la organización	Resumen de la gestión	Pág 4
GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	Equipos de alto desempeño	Pág 37
GRI 102-9 Cadena de suministro	Trabajo con proveedores	Pág 81
GRI 102-10 Cambios significativos en la organización y en la cadena de suministro	Un año de grandes transformaciones	Pág 16
	Trabajo con proveedores	Pág 82 y 83
GRI 102-11 Principio o enfoque de precaución	Gestión del riesgo	Pág 29
GRI 102-12 Iniciativas externas	Trabajar en alianza por el cuidado de la vida	Pág 21
GRI 102-13 Afiliación a asociaciones	Alianzas y participación en iniciativas	Pág 21
GRI 102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Con Dirección actuamos desde el corazón	Pág 6
GRI 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	Con Dirección actuamos desde el corazón	Pág 6
GRI 102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	Ética e integridad	Pág 25
GRI 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Ética e integridad	Pág 25
GRI 102-18 Estructura de gobernanza	Gobernanza	Pág 27
GRI 102-40 Lista de grupos de interés	Comprometidos con una gestión socialmente responsable	Pág 11
GRI 102-41 Acuerdos de negociación colectiva	En el año 2019, la IPS Universitaria y la Asociación Médica de Antioquia ASMEDAS firmaron por primera vez, una convención colectiva de trabajo para beneficiar a un poco más de 400 médicos generales, especialistas y subespecialistas, cifra que corresponde a un 10,6% de la población de colaboradores.	N/A
GRI 102-42 Identificación y seleccón de los grupos de interés	Comprometidos con una gestión socialmente responsable	Pág 11
GRI 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Comprometidos con una gestión socialmente responsable	Pág 12
GRI 102-44 Temas y preocupaciones claves mencionados	Comprometidos con una gestión socialmente responsable	Pág 12
GRI 102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Desempeño económico	Pág 99
GRI 102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas de los temas	Comprometidos con una gestión socialmente responsable	Pág 9
GRI 102-47 Lista de temas materiales	Comprometidos con una gestión socialmente responsable	Pág 12

GRI 102-48 Reexpresión de la información	Se presentaron reexpresiones en los indicadores de Seguridad del Paciente publicando solo los datos de las buenas prácticas priorizadas por las metas internacionales de la OMS y la norma de Habilitación para instituciones prestadoras de servicios de salud.	Pág 49
GRI 102-49 Cambios en la elaboración de informes	Para este año se presentan mejoras frente a la explicación del enfoque y gestión de los temas materiales. Por otra parte, debido a la pandemia, la Institución hizo una revisión de su planeación estratégica y en ella se realizó una consulta rápida de las nuevas necesidades de los grupos de interés, lo que implicó ajustes en los temas materiales.	N/A
GRI 102-50 Periodo objeto del informe	Sobre el informe de sostenibilidad	Pág 2
GRI 102-51 Fecha del último informe	Sobre el informe de sostenibilidad	Pág 2
GRI 102-52 Ciclo de elaboración de informes	Sobre el informe de sostenibilidad	Pág 2
GRI 102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Sobre el informe de sostenibilidad	Pág 2
GRI 102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Sobre el informe de sostenibilidad	Pág 2
GRI 102-55 Índice de contenidos GRI	Índice de contenidos GRI	Pág 107
GRI 102-56 Verificación externa	Concepto externo del informe	Pág 118

GRI 103 Enfoque de gestión		
GRI 103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Equipos de alto desempeño	Pág 36
	Excelencia operativa	Pág 44
GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Gestión del conocimiento	Pág 57
	Mejoramiento continuo	Pág 64
	Gestión ambiental	Pág 74
	Trabajo con proveedores	Pág 80
	Posicionamiento	Pág 85
	Comunidad	Pág 90
	Desempeño económico	Pág 96
	Equipos de alto desempeño	Pág 37 a 42
GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Excelencia operativa	Pág 45 a 55
	Gestión del conocimiento	Pág 58 a 62
	Mejoramiento continuo	Pág 65 a 72
	Gestión ambiental	Pág 75 a 78
	Trabajo con proveedores	Pág 81 a 83
	Posicionamiento	Pág 86 a 88
	Comunidad	Pág 91 a94
GRI 201 Desempeño económico	Desempeño económico	Pág 97
GRI 205 Anticorrupción		
GRI 205-1 Operaciones evaluados para riesgos relacionados con la corrupción	Gestión del riesgo	Pág 32
GRI 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Gestión del riesgo	Pág 32



GRI 301 Materiales		
GRI 301-2 Insumos reciclados	Gestión ambiental	Pág 76
GRI 302 Energía		
GRI 302-1 Consumo energético dentro de la organización	Gestión ambiental	Pág 75
GRI 303 Agua y efluentes		
GRI 303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	Gestión ambiental	Pág 75
GRI 303-4 Vertidos de agua	Gestión ambiental	Pág 75
GRI 303-5 Consumo de agua	Gestión ambiental	Pág 75
GRI 305 Emisiones		
GRI 305-1 Emisiones directas de GEI	Gestión ambiental	Pág 76
GRI 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Gestión ambiental	Pág 76
GRI 305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	Gestión ambiental	Pág 76
GRI 308 Evaluación ambiental de proveedores		
GRI 308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Gestión ambiental	Pág 78
GRI 401 Empleo		
GRI 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Gestión del talento humano	Pág 37
GRI 401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Bienestar y calidad de vida	Pág 38
GRI 401-2 Permiso parental	Bienestar y calidad de vida	Pág 38
GRI 403 Seguridad y salud en el trabajo		
GRI 403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	Seguridad y salud en el trabajo	Pág 42
GRI 403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	Seguridad y salud en el trabajo	Pág 42
GRI 403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre seguridad y salud en el trabajo	Seguridad y salud en el trabajo	Pág 42
GRI 403-5 Formación de trabajadoes sobre seguridad y salud en el trabajo	Seguridad y salud en el trabajo	Pág 42
GRI 403-9 Lesiones por accidente laboral	Seguridad y salud en el trabajo	Pág 42

GRI 404 Formación y enseñanza		
GRI 404-1 Media de formación al año por empleado	Formación	Pág 41
GRI 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Formación	Pág 41
GRI 407 Libertad de asociación y negociación colectiva		
GRI 407 Libertad de asociación y negociación colectiva	Equipos de alto desempeño	Pág 41
GRI 413 Comunidades locales		
GRI 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluación del impacto y programas de desarrollo	Comunidad	Pág 92 a 94
GRI 416 Salud y seguridad de los clientes		
GRI 416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de la categoría de productos o servicios	Seguridad del paciente	Pág 49
GRI 417 Marketing y etiquetado		
GRI 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Experiencia del usuario y su familia	Pág 52

20

Anexos





Anexo 1. Artículos publicados en el 2020

Título del artículo	Autor IPS Universitaria	Revista	Especialidad	Publicación/abstract
Hepatotoxicity Secondary to A Drug to Lose Weight, "Orlistat": to take into Account as a Differential Diagnosis	Nancy Yaneth Angulo Castañeda Paula Andrea Castaño Arias	Scholars Academic Journal of Pharmacy	Toxicología	Reporte de caso
Use of Lipidic Emulsions in a Patient With Severe Poisoning by Digoxin	Nancy Yaneth Angulo Castañeda Paula Andrea Castaño Arias	American Journal of Therapeutics	Farmacología	Carta al editor
A counterfeit multivitamin product inducing severe bleeding disorders in humans	Andrés F. Zuluaga	Clinical Toxicology	Toxicología	Artículo
A new pharmacodynamic approach to study antibiotic combinations against enterococci in vivo: Application to ampicillin plus ceftriaxone	Andrés F. Zuluaga	PLoS One.	Toxicología	Artículo
A protocol for the development and internal validation of a model to predict clinical response to antihistamines in urticaria patients	Jorge Sánchez,	PLoS One.	Alergología	Protocolo
Accuracy of clinical diagnosis and videodermoscopy in female pattern hair loss	Gloria Sanclemente	Skin Research and Technology	Dermatología	Artículo
Airway injuries after intubation using videolaryngoscopy versus direct laryngoscopy for adult patients requiring tracheal intubation (Abstract)	Mario Andrés Zamudio Burbano,	Trends in anaesthesia and critical care	Anestesiología	Abstract
Anticipated difficult airway management - clinical series of university of Antioquia airway group. (Abstract)	Mario Zamudio	Trends in anaesthesia and critical care	Anestesiología	Abstract
Are the high smoking rates related to COVID-19 outbreaks?	Andrés F. Zuluaga	Latin American Journal of Clinical Sciences and Medical Technology	Toxicología	Carta al editor
Are the neutrophil/lymphocyte ratio (nlr) and platelet/lymphocyte ratio (plr) useful to compared with acute phase reactants (esr/crp) for diagnosis and prognosis of patients with active takayasu's arteritis (tak)?: an analysis based on roc and kaplan-meier curves in a latin american population (abstract)	Daniel. Jaramillo Arroyave	Annals of the Rheumatic Diseases	Reumatología	Abstract

Calf pain, key point in the diagnosis of Polyarteritis Nodosa	Daniel. Jaramillo Arroyave	Annals of the Rheumatic Diseases	Reumatología	Abstract
Características clínicas y sociodemográficas de pacientes fallecidos por COVID-19 en Colombia / Clinical and sociodemographic characteristics of patients who died from COVID-19 in Colombia patients who died from COVID-19 in Colombia	Rendón, Johnny Alexander	Revista Repertorio de Medicina y Cirugía	Internación	Artículo
Cardiac arrest in adult intensive care units in the Medellín metropolitan area, Colombia: observational study	Juan Carlos Villa-Velásquez	Colombian Journal of Anesthesiology	Anestesiología	Artículo
Clinical Control of CSU with Antihistamines Allows for Tolerance of NSAID-Exacerbated Cutaneous Disease	Jorge Sánchez Susana Diez Ricardo Cardona	The Journal of Allergy and Clinical Immunology: In Practice	Alergología	Artículo
Comparación de parámetros hematológicos y morfología celular en muestras de sangre con EDTA K2 y EDTA K3/ Comparison of hematological parameters and cellular morphology in blood samples with EDTA K2 and EDTA K3	Jannet Zapata-Bailarín	Medicina & Laboratorio	Microbiología	Artículo
Comparison of health behaviours between cancer survivors and the general population: a cross-sectional analysis of the Lifelines cohort.	Daniel A. Jaramillo-Calle	Journal Of Cancer Survivorship: Research And Practice [J Cancer Surviv]	Oncología	Artículo
Cryoglobulinemic vasculitis and psoriatic arthritis: Case report of an unusual association	Daniel Jaramillo-Arroyave Carlos Horacio Muñoz-Vahos	Reumatología Clínica	Reumatología	Reporte de caso
Cyclosporine and omalizumab together: A new option for chronic refractory urticaria	Jorge Sánchez Ricardo Cardona	The Journal of Allergy and Clinical Immunology: In Practice	Alergología	Artículo
Dermo-epidermal organotypic cultures for in vitro evaluation of skin irritation and corrosion	Sergio.Estrada L.M.Restrepo	Toxicology In Vitro	Toxicología	Artículo
Disseminated Streptococcus bovis infection after consumption of manatee meat: A case report and review of the literature	Juan Sebastián Gómez Villalobos ; Juan Pablo Villa Franco ; Juan Carlos Tobón Pereira ; María Alejandra Muñoz Cifuentes ; José Nelson Carvajal	IDCases	Infectología	Reporte de caso



Eficacia de las técnicas de bloqueo paravertebral en cirugía torácica. Revision sistemática de la literatura. Efficacy of paravertebral block techniques in thoracic surgery: Systematic literature review.	Laura María Palacio-Montoya	Revista Colombiana de Anestesiología	Anestesiología	Artículo
Envenenamientos por escorpiones reportados al centro de información y estudio de medicamentos y tóxicos (CIEMTO) de Medellín, Colombia	Gabriel J. Restrepo Ch. Sara M. Lastra2  María Alejandra Montoya-Giraldo Andrés Felipe Zuluaga Salazar	Revista de Medicina (Bogotá)	Toxicología	Artículo
Glomerulonephritis in levamisole-adulterated cocaine vasculopathy (Iaciv): a 51-case series (abstract)	D. Jaramillo Arroyave	Annals of the Rheumatic Diseases	Reumatología	Abstract
Identification of antigenic epitopes of thyroperoxidase, thyroglobulin and interleukin-24. Exploration of cross-reactivity with environmental allergens and possible role in urticaria and hypothyroidism.	Ricardo Cardona; Marlon Múnera; Jorge Sánchez	Immunology Letters	Alergología	Artículo
Local application of a gentamicin-loaded hydrogel early after injury is superior to peri-operative systemic prophylaxis in a rabbit open fracture model.	Alejandro Vallejo	Journal of orthopaedic trauma	Ortopedia	Artículo
Magnetic resonance imaging of muscle involvement in polyarteritis nodosa (abstract)	D. Jaramillo Arroyave	Annals of the Rheumatic Diseases	Reumatología	Abstract
Meta-Analysis of Failure of Prehospital Endotracheal Intubation in Pediatric Patients	Jhon Jairo Rodríguez	Emergency Medicine International Hindawi	Pediatría Medicina de emergencias	Artículo
Nasal Provocation Test with Cat and Dog Extracts: Results according to Molecular Components.	Ricardo Cardona, M Jorge Sánchez	Pulmonary Medicine	Alergología	Artículo
Nasal specific IgE to Der p is not an acceptable screening test to predict the outcome of the nasal challenge test in patients with non-allergic rhinitis	Luis Santamaría Ana Calle Jorge Sánchez Ricardo Cardona	World Allergy Organization Journal	Alergología	Artículo

Neurologic alterations in an HIV adult patient with pertussis: a case report	Iván Mauricio Trompa	BMC Infectious Diseases	Infectología	Artículo
Outcomes and complications of hospitalised patients with HIV-TB co-infection	Iván Mauricio Trompa, Carlos Andrés Restrepo	Tropical Medicine & International Health	Infectología	Artículo
Pediatric anticipated difficult airway management- clinical series of university of Antioquia airway group. (Abstract)	Mario Zamudio	Trends in anaesthesia and critical care	Anestesiología	Abstract
Population Pharmacokinetic Models of Anti-Tuberculosis Drugs in Patients: a Systematic Critical Review	Julian D Otalvaro Andres F Zuluaga	Therapeutic Drug Monitoring	Farmacología	Artículo
Prediction of molecular mimicry between antigens from Leishmania sp. and human: Implications for autoimmune response in systemic erythematous lupus	J.Sánchez	Microbial Pathogenesis	Alergología	Artículo
Recomendaciones nacionales para el estudio y tratamiento del cáncer de pulmón durante la contingencia causada por Covid-19 en Colombia	Franco Montufar	Asociación Colombiana de Neumología y Cirugía de Tórax	Neumología	Documento de Consenso
Recomendaciones sobre el manejo de pacientes adultos con enfermedades reumáticas en el contexto de la infección por SARS-CoV-2/COVID-19. Asociación Colombiana de Reumatología	Daniel Jaramillo Arroyave	Reumatología Clínica	Reumatología	Artículo
Renal amyloidosis in ankylosing spondylitis: A case report	Juan David Romero-	Revista Colombiana de Reumatología	Reumatología	Reporte de caso
Severe rhabdomyolysis induced by cocaine contaminated with caffeine: a case report	Maria A. Montoya-Giraldo Edna C. Chinchilla Luisa F. Díaz Andrés F. Zuluaga	Asia Pacific Journal Of Medical Toxicology	Toxicología	Reporte de caso
Successful blocking of the superior and inferior laryngeal nerve by ultrasonography, cases series. (Abstract)	Mario Andres Zamudio Burbano	Trends in anaesthesia and critical care	Anestesiología	Abstract
Successful rescue with videolaryngoscopy after failed fibroscopy in anticipated difficult airway: case series (Reporte de caso)	Mario Andrés Zamudio-Burbano	Revista Colombiana de Anestesiología	Anestesiología	Reporte de caso



Successful rescue with videolaryngoscopy after failed fibroscopy in difficult anticipated airway - case series report (Abstract)	Mario Andres Zamudio Burbano,	Trends in anaesthesia and critical care	Anestesiología	Abstract
Systemic and Cutaneous Polyarteritis Nodosa in Colombian Pediatric Patients: Cutaneous Polyarteritis is not so Benign	D. Jaramillo Arroyave	Annals of the Rheumatic Diseases	Reumatología	Abstract
Takayasu's Arteritis: Recognizing an old enemy (abstract)	D. Jaramillo Arroyave	Annals of the Rheumatic Diseases	Reumatología	Abstract
Technical and clinical evaluation of a closed loop TIVA system with SEDLineTM spectral density monitoring: Multicentric prospective cohort study.	Francisco J. Gómez	Perioperative Medicine.	Anestesiología	Artículo
Use of low-molecular-weight heparin in severe paraquat poisoning: a case report	Maria A. Montoya-Giraldo Luisa F. Díaz Ubier E. Gómez Andrés F. Zuluaga	Journal of Medical Case Reports	Toxicología	Reporte de caso
Which is the pharmacodynamic target to calculate a rational dose against SARS-Cov-2?	Andrés F. Zuluaga	Latin American Journal Of Clinical Sciences And Medical Technology	Toxicología	Carta al editor

Anexo 2. Participación en eventos nacionales e internacionales

Evento	Nombre de la investigación	Especialidad	Investigador(es) participantes
Annual Eropuean Congress of Reumathology	Glomerulonephritis in Levamisole Adulterated Cocaine Vasculopathy (Laciv): A 51-Case Series	Reumatología	Carlos Horacio Muñoz Vahos
			Daniel Jaramillo Arroyave
Annual Eropuean Congress of Reumathology	Are the Neutrophil/Lymphocyte Ratio (NLR) and Platelet/Lymphocyte Ratio (PLR) useful to compared with acute phase reactants (ESP/CRP) for diagnosis and prognosis of patients with active Takayasu's Arteritis (TAK)?: an analysis based on roc and Kaplan Meier Curves in a latin american population	Reumatología	Carlos Horacio Muñoz Vahos
			Daniel Jaramillo Arroyave
Annual Eropuean Congress of Reumathology	Calf pain, key point in the diagnosis of Polyarteritis Nodosa	Reumatología	Carlos Horacio Muñoz Vahos
			Daniel Jaramillo Arroyave
Annual Eropuean Congress of Reumathology	Magnetic resonance imaging of muscle involvement in Polyarteritis Nodosa	Reumatología	Carlos Horacio Muñoz Vahos
			Daniel Jaramillo Arroyave
Annual Eropuean Congress of Reumathology	Systemis and Cutaneous Polyarteritis Nodosa in colombian pediatric patients: Cutaneous Polyarteritis is not so benign	Reumatología	Carlos Horacio Muñoz Vahos
			Daniel Jaramillo Arroyave
Annual Eropuean Congress of Reumathology	Takayasu's Arteritis: recognizing an old enemy	Reumatología	Carlos Horacio Muñoz Vahos
			Daniel Jaramillo Arroyave



Anexo 3. Ensayos clínicos en ejecución

Estudio clínico	Especialidad	No. de pacientes beneficiados
Estudio de fase III eficacia, seguridad y la tolerabilidad de la infusión de inmunoglobulina (humana) al 10 % con hialuronidasa recombinante humana (HYQVIA/HyQvia) y la infusión de inmunoglobulina (humana) al 10 % (GAMMAGARD LIQUID/KIOVIG) para el tratamiento de la polirradiculoneuropatía desmielinizante inflamatoria crónica (PDIC). 4 161505	Neurología	5
Estudio de un año para evaluar la seguridad y tolerabilidad a largo plazo de dupilumab en pacientes pediátricos con asma que participaron en un estudio clínico previo de dupilumab en asma	Alergología	2
D2287R00103 Estudio observacional de enfermedad pulmonar obstructiva (NOVELTY)	Neumología	11
Estudio aleatorizado, doble ciego, controlado con placebo, con grupo paralelo para evaluar la eficacia y la seguridad de dupilumab en niños de 6 a < 12 años de edad con asma persistente no controlada	Alergología	2
Estudio observacional multizonas realizado por médicos sobre el uso de Repatha® en sujetos con hiperlipidemia - ZERBINI	Medicina Interna	17
Estudios de anemia en la enfermedad renal crónica (ERC): Eritropoyesis mediante daprodustat, un nuevo inhibidor de proliil hidroxilasa (PHI) sin diálisis (ASCEND-ND)	Nefrología	1
Tolerabilidad y seguridad a largo plazo de la infusión de inmunoglobulina (humana) al 10 % con hialuronidasa recombinante humana (HYQVIA/HyQvia) para el tratamiento de la polirradiculoneuropatía desmielinizante inflamatoria crónica (CIDP).	Neurología	2

Estudio de fase 3, aleatorizado, doble ciego, controlado con placebo, de 12 meses para evaluar la eficacia y seguridad de MK-7264 en participantes adultos con tos crónica (PN030)	Neumología	10
Estudio doble ciego, aleatorizado, controlado con placebo, en grupos paralelos, para evaluar la eficacia y la seguridad de empagliflozina y linagliptina durante 26 semanas, con un período de extensión para evaluar la seguridad con tratamiento activo doble ciego a 52 semanas, en niños y adolescentes con diabetes mellitus tipo 2. (DINAMO)	Endocrinología pediátrica	0
Estudio multicéntrico, aleatorizado, doble ciego, con control activo y placebo, para evaluar la eficacia y seguridad del ligelizumab (QGE031) en el tratamiento de la urticaria espontánea crónica (UEC) en adolescentes y adultos controlados inadecuadamente con antihistamínicos H1	Alergología	10
Estudio prospectivo observacional de pacientes adultos que reciben dupixent para la dermatitis atópica	Dermatología / Alergología	1
Estudio observacional de la práctica clínica real de Zavicefta® (ceftazidima-avibactam) para caracterizar los patrones de uso, la eficacia y la seguridad: estudio EZTEAM	Infectología	5
Estudio de extensión multicéntrico, doble ciego y de etiqueta abierta para evaluar la eficacia y seguridad de Ligelizumab como retratamiento, terapia auto administrada y monoterapia en pacientes con urticaria espontánea crónica que completaron los estudios CQGE031C2302, CQGE031C2303, CQGE031C2202 o CQGE031C1301	Alergología	3
XATOC – Xarelto + Ácido acetilsalicílico: Patrones de tratamiento y resultados a lo largo de la enfermedad en pacientes con AC y/o AP (Treatment patterns and Outcomes across the disease Continuum in patients with CAD and/or PAD)	Cardiología	9
Caracterización retrospectiva de la población y efectividad en vida real del tratamiento con omalizumab para el asma alérgica severa en Colombia- REXACOL-1	Neumología	9





OPINIÓN EXTERNA SOBRE EL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2020 DE LA IPS UNIVERSITARIA

Alcance

A solicitud del área de Responsabilidad Social Empresarial de la IPS Universitaria de la Universidad de Antioquia, se efectuó una revisión del Informe de Sostenibilidad 2020. Este compromiso busca, de manera limitada, generar opiniones y recomendaciones que contribuyan a asegurar la conformidad con los estándares GRI e incrementar la calidad de la información de sostenibilidad aportada.

La elaboración del Informe de Sostenibilidad 2020 de la IPS Universitaria de la Universidad de Antioquia es responsabilidad de la Organización, la cual es igualmente responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control a partir de los cuales se obtiene la información.

Estándares y procesos de verificación

El trabajo de revisión se llevó a cabo con base en los estándares GRI 2016:

- **Estándares universales**
  - GRI 101: Fundamentos.
  - GRI 102: Información general.
  - GRI 103: Enfoque de gestión.
- **Estándares temáticos**
  - GRI 200: Económicos.
  - GRI 300: Ambientales.
  - GRI 400: Sociales.

Los procedimientos aplicados para la revisión contemplaron:

- Análisis de la aplicación de los principios para la elaboración del informe, tanto relativos a la definición del contenido (inclusión de grupos de interés, contexto de sostenibilidad, materialidad y exhaustividad), como de la calidad (precisión, equilibrio, claridad, comparabilidad, fiabilidad, puntualidad).
- Análisis de la inclusión y referenciación de los contenidos del informe, teniendo en cuenta la opción elegida (esencial) y los requerimientos, directrices y recomendaciones señaladas para cada estándar GRI.

Conclusiones

Como resultado de la revisión realizada, concluyo lo siguiente:

- No se ha puesto de manifiesto algún aspecto que me haga creer que el Informe de Sostenibilidad 2020 de la IPS Universitaria de la Universidad de Antioquia contiene errores significativos o no ha sido preparado de acuerdo con los Estándares GRI.
- No se ha puesto de manifiesto algún aspecto que me haga creer que la opción de conformidad “esencial” declarada por la IPS Universitaria de la Universidad de Antioquia no cumpla con los requisitos para tal nivel como están establecidos en los Estándares GRI en cuanto a sus enfoques de gestión, contenidos generales y temáticos.

Recomendaciones

A continuación se presentan algunos aspectos que, de ser considerados en próximos informes, podrían fortalecer el cumplimiento de los estándares GRI:

- Realizar una descripción detallada de los mercados servidos (102-6), incluyendo, por ejemplo, información sobre la población atendida según su municipio de origen, grupos de edad y tipos de asegurador.
- Presentar una definición de “proveedores de servicios de salud” (102-9), de la misma manera que se realiza con los demás tipos de proveedores (dependencias de la Universidad de Antioquia y proveedores administrativos).
- Apoyarse en uno o varios recursos gráficos para complementar la información sobre la estructura de gobernanza (102-18), con el fin de facilitar al lector la comprensión de los órganos de dirección y administración que intervienen en la Institución. Así mismo, podría ser conveniente incluir como parte de la gobernanza un listado consolidado de los comités existentes en la Organización, si bien es cierto que a lo largo del informe se hace referencia a estos de manera particular según las temáticas abordadas.
- Adicional al consumo de agua y de energía por cama día ocupado, se recomienda aportar información sobre el consumo de combustible procedente de fuentes no renovables y renovables (302-1).
- Las cifras sobre consumo energético y emisiones de GEI se presentan de manera clara en el informe. Sin embargo, se recomienda especificar los estándares, metodologías, suposiciones y/o las herramientas de cálculo utilizadas.
- Caracterizar la información sobre accidentalidad laboral y enfermedades profesionales, desde dos puntos de vista: 1) tipos de accidentes, tasa de frecuencia, tasa de incidencia de enfermedades profesionales, tasa de días perdidos, tasa de absentismo laboral, muertes por accidente laboral o enfermedad profesional y 2) lesiones por accidente laboral, involucrando cálculos basados en horas trabajadas de tasas tales como fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral, lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias y lesiones por accidente laboral registrables.
- Realizar diferenciación según sexo y categoría laboral de la media de horas de formación al año.
- Avanzar en la revisión y aplicación de medidas incluidas en las recomendaciones propuestas en cada estándar, toda vez que esto podría reflejar un nivel de cumplimiento cada vez más integral de los contenidos GRI.
- Realizar ejercicios exploratorios de reporte de estándares no esenciales, con el fin de acercarse cada vez más a la opción de conformidad exhaustiva.

Responsabilidades y limitaciones de la verificación

- Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de la IPS Universitaria de la Universidad de Antioquia, por lo cual no se asume responsabilidad alguna frente a terceros diferentes.
- Como persona externa invitada a participar en este ejercicio de verificación, mi responsabilidad consiste en emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en la revisión, anteriormente descritos.
- El alcance de una revisión limitada es sustancialmente inferior al de una auditoría. Por lo tanto, en ningún momento se proporciona opinión de auditoría sobre el informe de sostenibilidad.

Cordialmente,

**VERÓNICA DUQUE URIBE**  
Ingeniera Industrial  
Especialista en Dirección de Producción y Operaciones  
Candidata a Doctora en Ingeniería – Industria y Organizaciones  
de la Universidad Nacional de Colombia Sede Manizales



**IPS UNIVERSITARIA**  
**Servicios de Salud**  
**Universidad de Antioquia**

Síguenos en nuestras redes sociales



@ipsuniversitaria



/Ips Universitaria



@ipsudea

[www.ipsuniversitaria.com.co](http://www.ipsuniversitaria.com.co)