

# MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2021



EL HOSPITAL CON ALMA  
Pablo Tobón Uribe

HOSPITAL CON ALMA



# MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2021



---

Desde 1970, **siempre a tu lado**







## PERSONAS DE **CONTACTO**

Institutional Contacts  
[GRI 102-53]

### COMITÉ EDITORIAL Editorial Committee

Catalina Betancur Duque  
**Coordinadora de Responsabilidad Social**  
Social Responsibility Coordinator  
cbetancur@hptu.org.co

Dora Ángela Giraldo Acevedo  
**Jefe Departamento Trabajo Social**  
Head of the Social Work Department  
dgiraldo@hptu.org.co

Kelly Patricia Velásquez Fernández  
**Coordinadora Departamento de Mercadeo**  
Marketing Department Coordinator  
kpvelasquez@hptu.org.co

Ana María Gómez Tapias  
**Analista de Mercadeo**  
Marketing Analyst  
amgomez@hptu.org.co

**Fotografía/** Photography  
Diego Alzate [www.diegoalzate.com](http://www.diegoalzate.com)

**Imagen de portada/** Cover image

**Diseño/** Design  
Apotema [www.apotemas.com](http://www.apotemas.com)



# CONTENIDO

Content



## ⦿ CAPÍTULO INTRODUCTORIO Introductory Chapter

- # ..... **Acerca de la Memoria de Sostenibilidad 2021**  
About this 2021 Sustainability Report
- # ..... **Declaración del Director General**  
Statement from the General Director
- # ..... **Creación de valor social con los grupos de interés**  
Creation of social value jointly with the stakeholders
- # ..... **Cambios y transformaciones significativas**  
Significant changes and transformations
- # ..... **Reputación corporativa**  
Corporate reputation
- # ..... **Estructura de Gobierno**  
Governance structure
- # ..... **Ética e integridad**  
Ethics and integrity

## ⦿ COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD Commitment To Sustainability

- # ..... **CAPÍTULO I: ODS 3 Salud y bienestar**  
Chapter I: SDG 3 Good health and well-being
- # ..... **CAPÍTULO II: ODS 4 Educación de calidad**  
Chapter II: SDG 4 Quality education
- # ..... **CAPÍTULO III: ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico**  
Chapter III: SDG 8 Decent work and economic growth
- # ..... **CAPÍTULO IV: ODS 11 Ciudades y comunidades sostenibles**  
Chapter IV: SDG 11 Sustainable cities and communities
- # ..... **CAPÍTULO V: ODS 12 Producción y consumo responsable**  
Chapter V: SDG 12 Responsible consumption and production
- # ..... **CAPÍTULO VI: ODS 16 Paz e instituciones sólidas**  
Chapter VI: SDG 16 Peace, justice and strong institutions
- # ..... **CAPÍTULO VII: ODS 17 Alianzas para lograr los objetivos**  
Chapter VII: SDG 17 Partnerships for the goals



^ Atención de paciente en Unidad de Cancerología - HPTU.



## ACERCA DE **LA MEMORIA** DE SOSTENIBILIDAD

La Memoria de Sostenibilidad es uno de los canales de comunicación definidos por el Hospital Pablo Tobón Uribe desde el 2007 para informar anualmente a sus grupos de interés los retos, transformaciones y logros de su gestión en términos ambientales, sociales y económicos. Para el período 2021, fue construida de conformidad con GRI ESTÁNDARES ([www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)) opción Esencial, por lo tanto, el alcance y la cobertura de la información abordan asuntos materiales de la organización y reflejan sus impactos a nivel de sostenibilidad.

Esta Memoria presenta el Direccionamiento Estratégico (2021-2025), los retos que trajo consigo el 2021 y el empeño claro y transparente de continuar con la prestación de servicios de salud centrados en el ser humano, procurando el máximo cuidado para los diferentes grupos de interés del Hospital.

Para brindar una mayor alineación con la sostenibilidad, cada tema material está articulado con los indicadores GRI y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) priorizados por el Hospital desde el 2017 y a partir de los cuales reitera su compromiso con el desarrollo sostenible a nivel ambiental, social y económico.

## ABOUT **SUSTAINABILITY** REPORT

The Sustainability Report is one of the disclosure channels established by Hospital Pablo Tobón Uribe since 2007 for informing its stakeholders on a yearly basis about the challenges, transformations and achievements of the Hospital's management work regarding environmental, social and economic issues. For 2021, the report was prepared in accordance with the core option of the GRI STANDARDS ([www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)); therefore, the scope and coverage of the information address the Organization's material topics and reflect their impact in terms of sustainability.

This report includes the strategic planning (2021-2025), the challenges that arose in 2021, and the clear and transparent effort to continue providing healthcare services centered on the human being, striving to take thorough care of the Hospital's multiple stakeholders.

To achieve an optimal alignment with sustainability, each material topic is duly articulated with the GRI indicators and the Sustainable Development Goals (SDGs) prioritized by the Hospital since 2017, and based on which the Institution reasserts its commitment to sustainable development in the environmental, social and economic dimensions.



# DECLARACIÓN DEL DIRECTOR GENERAL

Una reflexión que deberíamos tener siempre presente para la vida es: Nuestros actos transforman realidades. Ninguna persona y tampoco ninguna organización del planeta es ajena a las influencias y tendencias del entorno, pero también tienen la capacidad, ya sea mayor o menor de influir en él; puede ser ínfima, pero la tenemos. Por ello deberíamos tener en mente en qué mundo anhelamos vivir, y en qué estamos dispuestos y en capacidad de contribuir. La indiferencia, eso de que nada vale la pena, el egoísmo que solo piensa en el propio interés, y la indolencia, ese no sentir la realidad de quienes son más vulnerables y sufren, propician un mundo inhumano en el que la vida no prospera y en el que se acrecienta el malestar y los problemas de la sociedad y el mundo.

La vida humana y, por ende, la de las organizaciones cuando se vive de forma aislada y egoísta, se angosta y se reduce en plenitud. Sentirse que estamos vinculados y en estrecha conexión con la realidad, debe ser un principio esencial de la existencia. De esta forma interpretada, cada acción sumada a otras y a las que llevan a cabo otros, pueden terminar siendo muy poderosas para construir un mundo mejor desde el punto de vista social, ambiental y económico. Por ello debemos ratificar que el Hospital considera valioso unirse a iniciativas de carácter mundial como fueron en su momento los "Objetivos del Milenio" y ahora lo son: "Los Objetivos del Desarrollo Sostenible - ODS". De acuerdo con lo que está consignado en la página de internet de la ONU sobre ODS: "El 25 de septiembre de 2015, los líderes mundiales adoptaron un conjunto de objetivos globales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible. Cada objetivo tiene metas específicas que deben alcanzarse en los próximos 15 años".

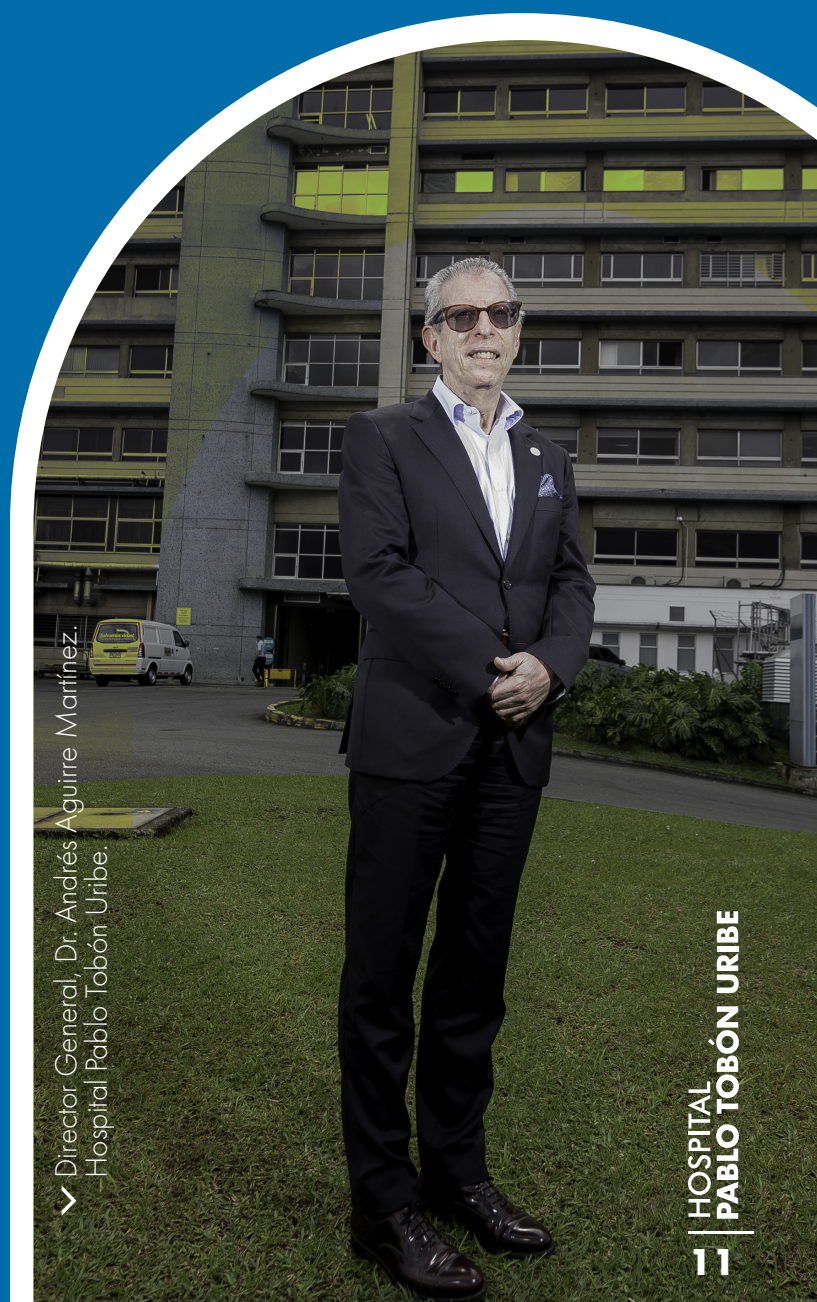
Este Hospital se dio a la tarea de profundizar en estos objetivos para definir en cuáles de ellos deberíamos focalizarnos y llevar a cabo acciones concretas en pro de su avance. Finalmente se resolvió que en siete de los 17 podíamos contribuir con una mayor eficacia, a saber: el ODS 3 – Salud y Bienestar; el ODS 4 – Educación de calidad; el ODS 8 – Trabajo decente y crecimiento económico; el ODS 11 – Ciudades y comunidades sostenibles; el ODS 12 – Producción y consumo responsable; ODS 16 – Paz, justicia e instituciones sólidas; y ODS 17 – Alianzas para lograr los objetivos. En cada uno de ellos contamos con proyectos y acciones específicas. Un ejemplo concreto en el ODS 4 es nuestro "Instituto de Educación" que forma en el campo de auxiliares de enfermería bajo los principios de calidad, humanismo y ética del Hospital; la mayoría de sus egresados los vinculamos laboralmente en unas condiciones de "trabajo decente" contenidas en el ODS 8; el Hospital está a su vez certificado como "Empresa Familiarmente Responsable – EFR®" lo que contribuye al bienestar de todos nuestros colaboradores.

No podemos quedarnos en la ética de las buenas intenciones. Estamos llamados a materializarlas para continuar dándole una mejor forma al mundo que hemos recibido y en el que muchas cosas están en nuestras manos. Lo hacemos por íntima convicción. No son actos aislados; nacen de una actitud derivada de la firme creencia que estamos obligados en la medida que tenemos una capacidad de agencia y un llamado a vivir de manera responsable. En una poesía – No te salves – lo expresa bellamente Mario Benedetti, de la que extraemos una parte de su inicio:

*"No te quedes inmóvil  
al borde del camino  
no congeles el júbilo  
no quieras con desgana  
no te salves ahora  
ni nunca  
no te salves  
no te llenes de calma  
no reserves del mundo  
sólo un rincón tranquilo..."*

**Para no condenar el mundo,  
hay que seguirlo construyendo  
para bien.**

  
**ANDRÉS AGUIRRE MARTÍNEZ**  
Director General



✓ Director General, Dr. Andrés Aguirre Martínez.  
Hospital Pablo Tobón Uribe.

# STATEMENT BY THE GENERAL DIRECTOR

A reflection that we should always consider throughout life is: Our actions transform realities. No person and no organization anywhere in the planet is exempt from the influences and trends of their own setting. Nevertheless, both people and organizations also have the capacity to produce an impact on their setting; however big or small, it is an impact nonetheless. Therefore, we should always bear in mind what type of planet we hope to live in, as well as how and to what extent are we able to contribute to that end. Indifference or thinking that nothing is worth it, the selfishness of only considering one's own interest, and indolence or not striving to understand the reality of those who are most vulnerable and may be suffering, lead to an inhumane world where life does not prosper and where society's and the whole world's unease and problems grow incessantly.

It is no secret that people's lives and, therefore, company's operations become narrower and less plentiful when people behave in an isolated and selfish manner. Feeling closely connected with reality should be an essential principle of our existence. By interpreting life like this, each person's action, in addition to the actions taken by others, can result in significantly powerful endeavors that allow building a better world from the social, environmental and economic stand points. That is why we must reaffirm that, for the Hospital, it is very valuable to join global initiatives such as the Millennium Goals in years past and today's Sustainable Development Goals (SDGs). According to the contents of the United Nation's website about the SDGs: "On September 25, 2015, world leaders adopted a set of global goals to eradicate poverty, protect the planet and ensure prosperity for all as part of a new sustainable development agenda. Each objective has specific goals that must be achieved in the next 15 years."

This Hospital set out to delve into these goals in order to establish which ones should be the focal points and take concrete actions aimed at making progress in their fulfillment. Thus, the Hospital determined that it can contribute to seven of the seventeen SDGs with higher efficiency, namely: SDG 3: Good health and well-being; SDG 4: Quality education; SDG 8: Decent work and economic growth; SDG 11: Sustainable cities and communities; SDG 12: Responsible consumption and production; SDG 16: Peace, justice and strong institutions; and SDG 17: Partnerships for the goals. Therefore, the Hospital deploys specific projects and actions in each one of them. For instance, a concrete example regarding SDG 4 is our Education Institution, which trains nursing assistants based on the Hospital's principles of quality, humanism and ethics. Most of the Institution's graduates are hired by the Hospital under the decent work conditions stated within SDG 8. Moreover, the Hospital has been certified as a 'Familiarly Responsible Company (EFR®),' which contributes to the well-being of all its employees.

However, we must go beyond the ethics of good intentions. We have a calling to materialize them in order to continue improving the world that we have received and where many aspects remain in our hands. In other words, we do it out of pure and intimate conviction. It is not a matter of just taking isolated actions; our conduct emerges from the firm belief that we are obligated insofar as we have the capacity to tackle challenges and the duty of living responsibly. In a poem –Do not save yourself, Mario Benedetti put it beautifully in words, as it can be perceived in the following excerpt:

*"Do not stay motionless  
by the side of the road  
do not suspend the joy  
do not love halfheartedly  
do not save yourself now  
or ever  
do not save yourself  
do not fill yourself with calm  
do not settle in the world  
only for a quiet place..."*

**To avoid condemning the world,  
we must keep building it for good.**

  
**ANDRÉS AGUIRRE MARTÍNEZ**  
General Director

✓ Director General, Dr. Andrés Aguirre Martínez.  
Hospital Pablo Tobón Uribe.



13 | HOSPITAL  
PABLO TOBÓN URIBE



## PERFIL DEL HOSPITAL

### Profile of the Hospital

El Hospital Pablo Tobón Uribe [GRI 102-1] es una fundación privada sin ánimo de lucro prestadora de servicios de salud a la comunidad. [GRI 102-5] Está ubicado en Medellín, Colombia [GRI 102-2] [GRI 102-4]. Su misión es cuidar la salud y la vida con excelencia y de manera compasiva, así mismo, generar y transmitir conocimientos centrados en la persona, con sentido trascendente y de responsabilidad social. El Hospital es de carácter general, universitario, y lleva a cabo actividades docentes asistenciales con Instituciones de Educación Superior a nivel nacional e internacional.

Hospital Pablo Tobón Uribe [GRI 102-1] is a private non-profit foundation that provides healthcare services to the community [GRI 102-5]. It is located in Medellín, Colombia [GRI 102-2] [GRI 102-4]. The Hospital's mission is to excel in taking care of health and life compassionately, as well as in generating and transferring knowledge focused on the person, with a transcending sense of social responsibility. It is a general university hospital that conducts healthcare assistance teaching activities with both local and international higher education institutions.

Total de colaboradores  
Total number of employees  
[GRI 102-8]

2.847

Total de proveedores  
Total number of suppliers

544



Proveedores de bienes  
Suppliers of goods



Proveedores de Servicios Delegados  
Outsourced service suppliers



Prestación de  
Servicios de salud  
Healthcare service provision

Consultas Médicas  
Medical consultations  
[GRI 102-6]

100.430

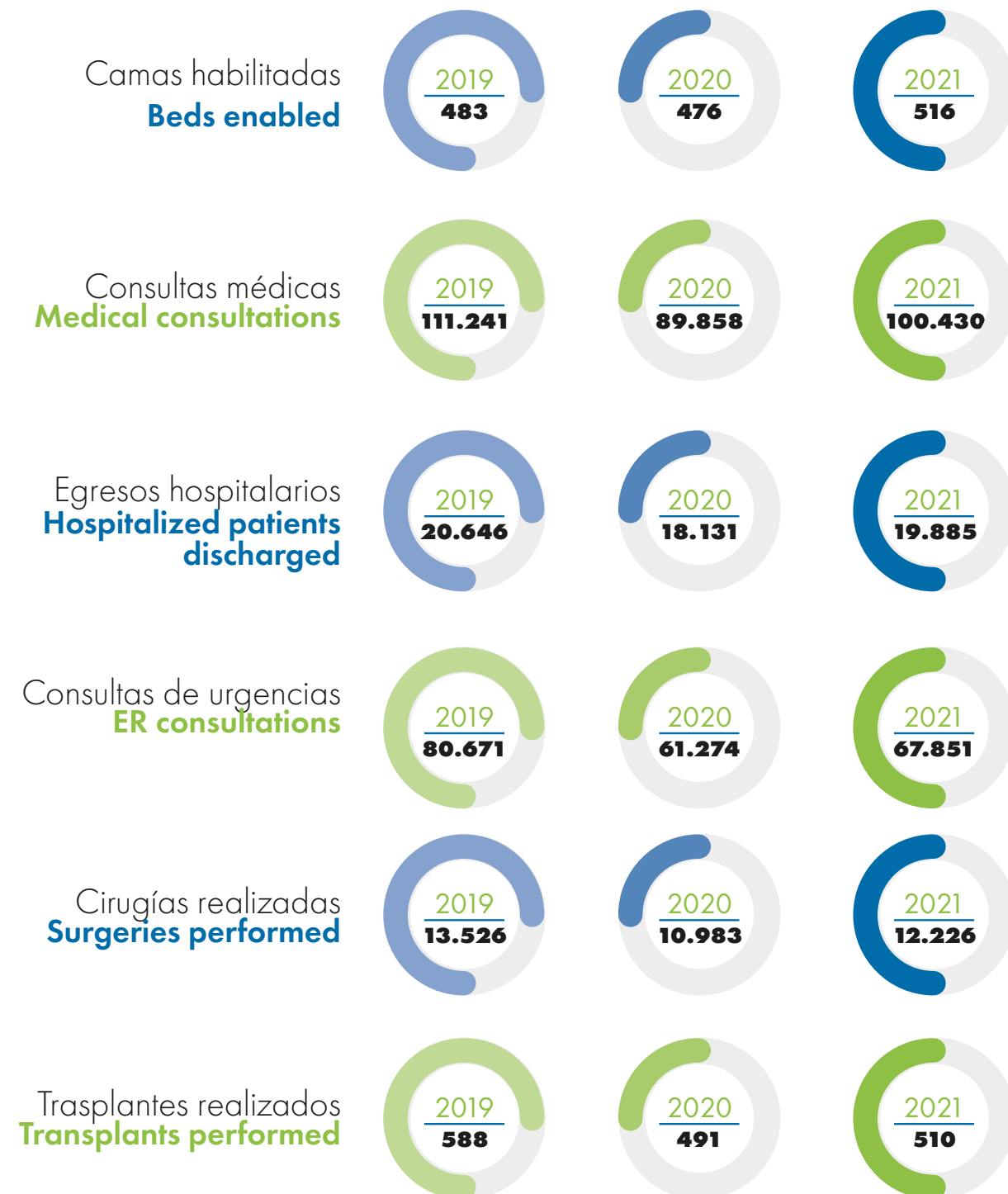
Ingresos netos de  
Net revenue  
\$ 528.207  
millones de pesos  
[GRI 102-7]

Exteriores Hospital Pablo Tobón Uribe.



# VOLÚMENES HOSPITALARIOS

Hospital Volumes



^ Equipo de Cirugía, Hospital Pablo Tobón Uribe.





DISTRIBUCIÓN DEL NÚMERO  
**DE TRASPLANTES REALIZADOS**  
SEGÚN AÑO Y TIPO DE TRASPLANTE

Distribution of the number of transplants performed by year and type  
of transplant Hospital Pablo Tobón Uribe 2004 – 2021

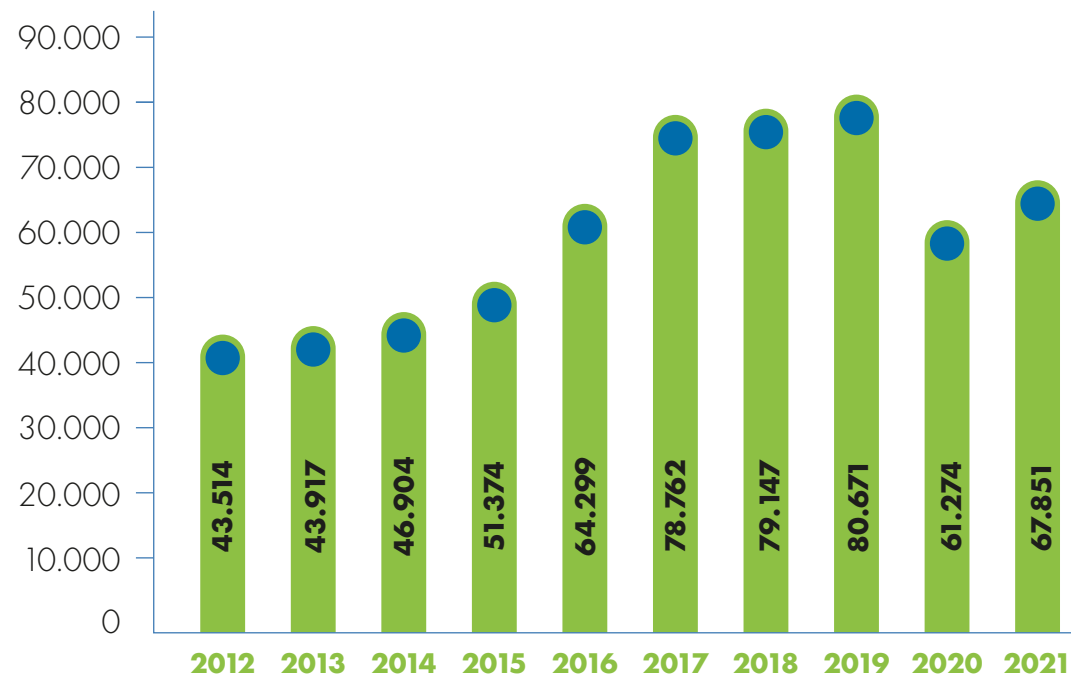
| TIPO DE TRASPLANTE<br><small>Type of transplant</small>   | AÑOS/Years |      |      |      |      |      |      |
|---|------------|------|------|------|------|------|------|
|   | 2004       | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
| Riñón/Kidney  | 0          | 23   | 48   | 80   | 76   | 91   | 108  |
| Hígado/Liver  | 24         | 33   | 54   | 44   | 39   | 42   | 53   |
| Progenitores Hematopoyéticos/<br>Hematopoietic stem cells | 15         | 9    | 16   | 23   | 25   | 2    | 7    |
| Intestino/Intestine                                       | 0          | 0    | 2    | 2    | 2    | 0    | 2    |
| Hígado - Riñón/Liver – Kidney                             | 0          | 0    | 0    | 2    | 2    | 3    | 0    |
| Renal - Dual/Renal – Dual                                 | 0          | 0    | 1    | 4    | 2    | 0    | 0    |
| Multivisceral/Multivisceral                               | 0          | 0    | 0    | 0    | 1    | 1    | 2    |
| Riñón-Páncreas/Kidney–Pancreas                            | 0          | 0    | 0    | 1    | 0    | 0    | 0    |
| Tejido Óseo/Bone tissue                                   | 0          | 0    | 0    | 131  | 192  | 131  | 220  |
| Total Trasplantes/Total transplants                       | 39         | 45   | 121  | 287  | 339  | 270  | 392  |

| TIPO DE TRASPLANTE<br><small>Type of transplant</small>   | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | TOTAL | %     |
|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|
| Riñón/Kidney  | 67   | 58   | 68   | 84   | 67   | 56   | 63   | 57   | 65   | 48   | 58   | 1119  | 17.9  |
| Hígado/Liver  | 28   | 28   | 25   | 37   | 27   | 31   | 31   | 34   | 33   | 30   | 33   | 626   | 10.0  |
| Progenitores Hematopoyéticos/<br>Hematopoietic stem cells | 4    | 17   | 37   | 36   | 42   | 39   | 54   | 69   | 81   | 87   | 88   | 651   | 10.4  |
| Intestino/Intestine                                       | 1    | 2    | 0    | 1    | 1    | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 14    | 0.2   |
| Hígado - Riñón/Liver – Kidney                             | 2    | 1    | 2    | 0    | 1    | 0    | 2    | 1    | 0    | 1    | 0    | 17    | 0.3   |
| Renal - Dual/Renal – Dual                                 | 0    | 0    | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 8     | 0.1   |
| Multivisceral/Multivisceral                               | 0    | 2    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 6     | 0.1   |
| Riñón-Páncreas/Kidney–Pancreas                            | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 1     | 0.0   |
| Tejido Óseo/Bone tissue                                   | 287  | 282  | 252  | 171  | 240  | 216  | 264  | 347  | 409  | 325  | 331  | 3798  | 60.9  |
| Total Trasplantes/Total transplants                       | 389  | 390  | 385  | 331  | 378  | 343  | 414  | 508  | 588  | 491  | 510  | 6.240 | 100.0 |



Número de consultas  
Number of consultations

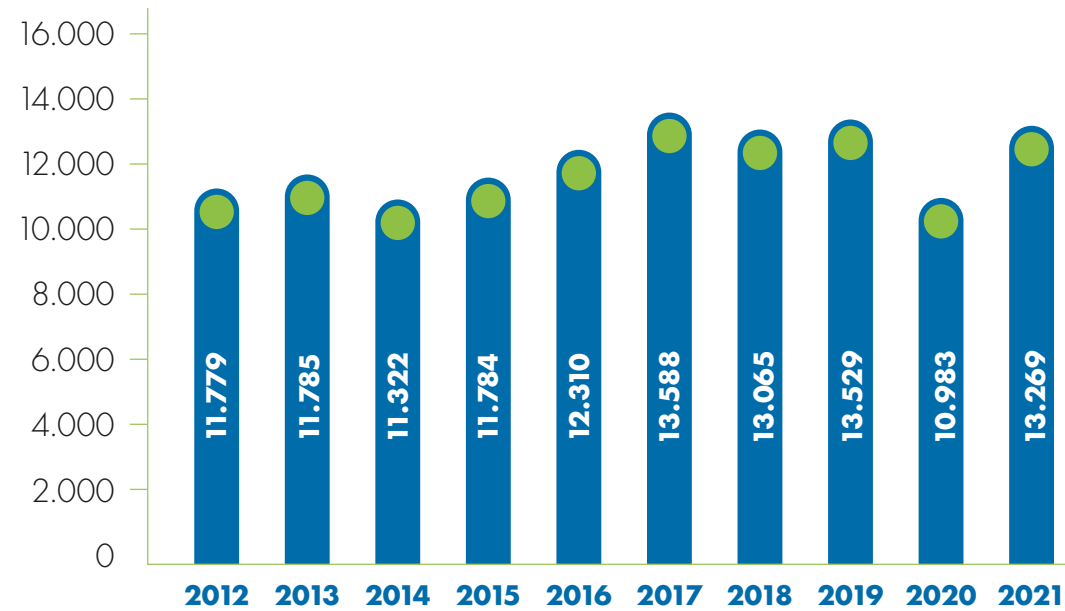
Distribución del número de consultas efectivas de urgencias 2012-2021  
Distribution of the number of effective ER consultations 2012 – 2021



^ Fuente de información: Departamento de Informática en Salud.  
Source of information: Healthcare IT Department.

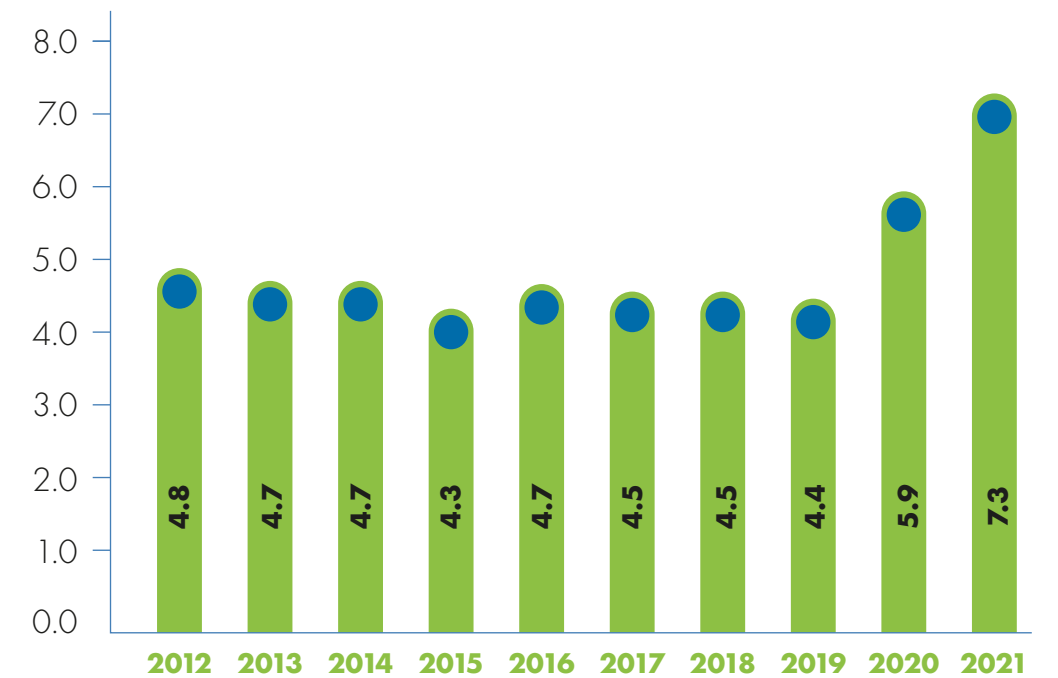
Número de cirugías  
Number of surgeries

Distribución del número de cirugías 2012-2021  
Distribution of the number of surgeries 2012 – 2021



Tasa por 100 egresos  
Rate per 100 patients discharged

Tasa de mortalidad por 100 Egresos 2012-2021  
Mortality rate per 100 patients discharged 2012 – 2021



Número de egresos  
Number of patients discharged

Distribución del número de egresos hospitalarios 2012-2021  
Distribution of the number of patients discharged 2012 – 2021



# CREACIÓN DE VALOR SOCIAL CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Creation of social value jointly with the stakeholders  
[GRI 102-21] [GRI 102-40] [GRI 102-43] [GRI 102-44]

Los grupos de interés del Hospital son aquellos actores que impactan o son impactados por la actividad de la institución, que se expresan tanto en términos de intereses y expectativas comunes como de impactos recíprocos. El relacionamiento con cada uno de ellos cuenta con mecanismos de diálogo e información que permiten identificar necesidades, expectativas y oportunidades que le aportan valor social a las partes.

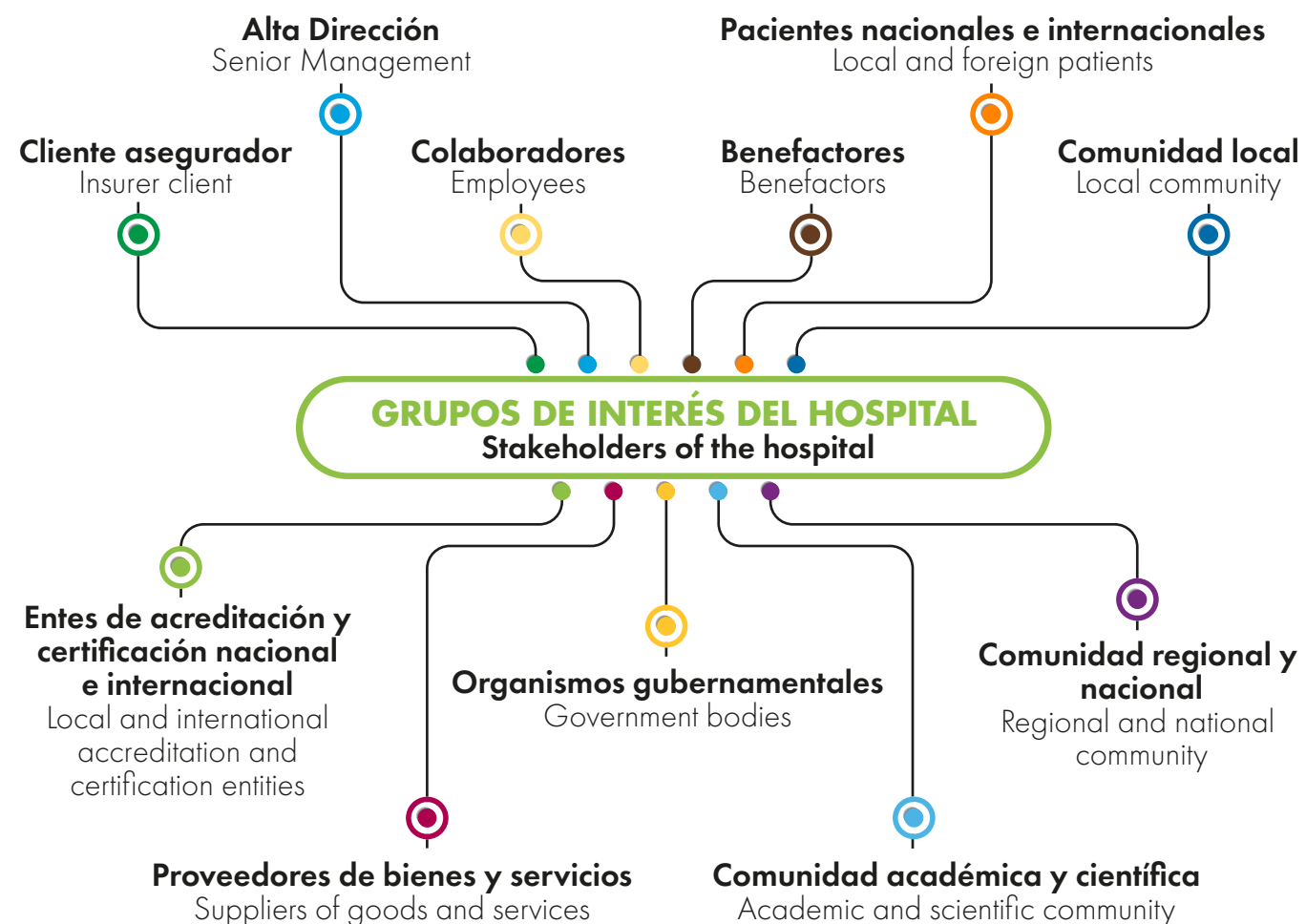
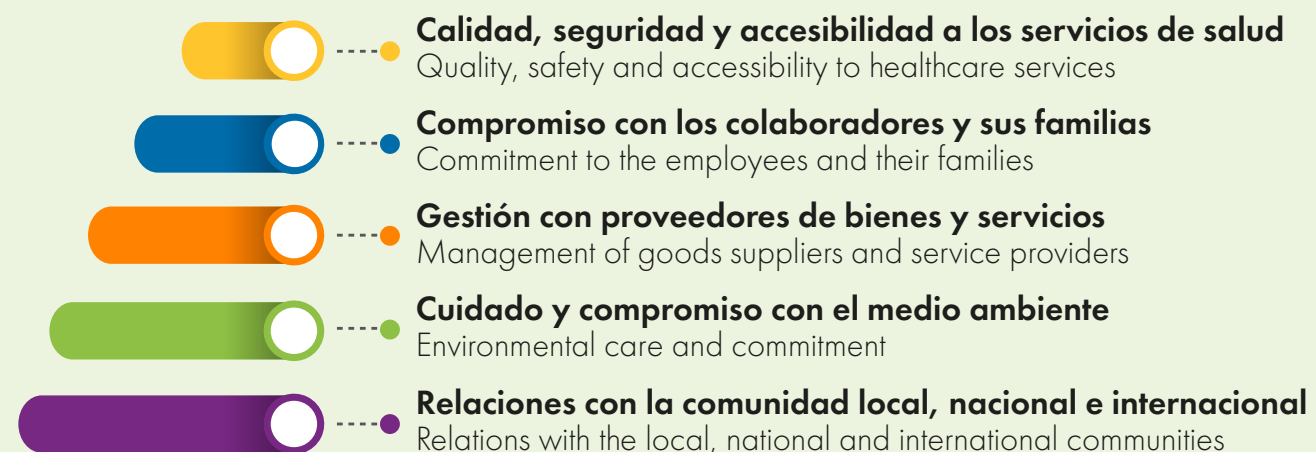
Desde el área estratégica de **Responsabilidad Social y Legitimidad**, el Hospital busca contribuir al desarrollo de la comunidad, trascender en el mundo, ser referente e influyente en lo asistencial, social y ambiental. A su vez, desde el proceso de Responsabilidad Social, el Hospital tiene como misión contribuir al desarrollo sostenible y crear valor social con sus grupos de interés por medio de la gestión de sus impactos sociales.

The Hospital's stakeholders are the agents that have or receive an impact caused by the activities carried out by the Institution and share both common interests and expectations while exerting reciprocate effects. The engagement with each one of them is based on dialog mechanisms and information that allow identifying needs, expectations and opportunities that contribute social value to all stakeholders.

Through its strategic **Social Responsibility and Legitimacy** Department, the Hospital seeks to contribute to the development of the community, transcending in the world and being an influencing flagship regarding all assistance-related, social and environmental aspects in the healthcare sector. In turn, based on its Social Responsibility process, the Hospital has the mission of contributing to sustainable development and creating social value with its multiple stakeholders by means of the thorough management of the social impact it produces.

## ESQUEMA DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL HOSPITAL

Social responsibility management diagram of the Hospital





# MATERIALIDAD Y COBERTURA

Materiality and Coverage

[GRI 102-21] [GRI 102-40] [GRI 102-43] [GRI 102-44]

La Memoria de Sostenibilidad 2021 se basa en aspectos de alto impacto para la organización y sus grupos de interés, así como aquella información de alta relevancia para comunicar a la sociedad debido a que representa retos, tendencias o riesgos tanto para el Hospital como para el sector salud.

The 2021 Sustainability Report is based on high-impact aspects for the Organization and its stakeholders, as well as on information that is highly relevant for the society due to the fact it represents challenges, trends and risks for both the Hospital and the healthcare sector.

## INFORMACIÓN RELEVANTE PARA LOS GRUPOS DE INTERÉS

Relevant information for the stakeholders

BAJA MEDIA ALTA

**Alianzas estratégicas/** Strategic partnerships

BAJA MEDIA ALTA

**Compromiso social y legitimidad**  
Social commitment and legitimacy

BAJA MEDIA ALTA

**Modelo de conciliación con colaboradores**  
Employee conciliation model

BAJA MEDIA ALTA

**Protección del medio ambiente**  
Protection of the environment

BAJA MEDIA ALTA

**Modelo de innovación en salud**  
Healthcare innovation model

BAJA MEDIA ALTA

**Servicios de salud humanizados**  
Humanized healthcare services

BAJA MEDIA ALTA

**Modelo de Gestión del Conocimiento**  
Knowledge management model

BAJA MEDIA ALTA

**Eficiencia operacional/** Operational efficiency

BAJA MEDIA ALTA

**Derechos Humanos/** Human Rights

BAJA MEDIA ALTA

**Sostenibilidad en la cadena de valor**  
Sustainability in the value chain

BAJA MEDIA ALTA

**Docencia/** Teaching

BAJA MEDIA ALTA

**Investigación/** Research

## INFORMACIÓN RELEVANTE PARA EL HOSPITAL

Relevant information for the hospital

BAJA MEDIA ALTA

BAJA MEDIA ALTA

BAJA MEDIA ALTA

BAJA MEDIA ALTA

BAJA MEDIA ALTA

BAJA MEDIA ALTA

BAJA MEDIA ALTA

BAJA MEDIA ALTA

BAJA MEDIA ALTA

BAJA MEDIA ALTA

BAJA MEDIA ALTA

BAJA MEDIA ALTA

El análisis de materialidad del 2021 fue desarrollado a través de líderes de divisiones y departamentos del Hospital que tienen una relación directa con los diferentes públicos a nivel interno y externo, identificando aspectos relevantes tanto para la organización como para los grupos de interés entre ellos:

The 2021 materiality analysis was carried out by the Hospital's division and department leaders who have a direct relationship with both internal and external publics, identifying relevant issues for the Organization and the stakeholders, such as:





# EL HOSPITAL Y SU COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD

El Hospital enfoca su gestión y visión estratégica en articulación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Para esto prioriza siete objetivos basados en su planteamiento estratégico, impactos relevantes a nivel social, económico y ambiental; así como las necesidades y retos actuales planteados desde el sector salud.

En cada capítulo se encontrará la forma en la que el Hospital ha alineado sus acciones hacia el logro de los ODS y el cumplimiento de los diez principios de Pacto Global Naciones Unidas, iniciativa internacional a la cual se unió desde Julio del 2020, para trabajar por los Derechos Humanos, el medio ambiente y las prácticas anticorrupción.



# THE HOSPITAL AND ITS COMMITMENT TO SUSTAINABILITY

The Hospital steers its management work and strategic vision by articulating them with the Sustainable Development Goals (SDGs). For this purpose, the Institution prioritizes seven objectives in accordance with its strategic planning and a relevant impact in the social, economic and environmental dimensions, as well as the current needs and challenges facing the healthcare sector.

Each chapter includes information about the way the Hospital has aligned its actions towards achieving the SDGs and complying with the ten principles of the United Nations Global Compact, an international initiative the Institution joined in July 2020 with the purpose of contributing to the global efforts in terms of Human Rights, the protection of the environment and anti-corruption practices.





# CAMBIOS SIGNIFICATIVOS DURANTE EL 2021

[GRI 102-10]



^ Facultad de Medicina EIA - HPTU.

## 1 Facultad de Medicina, alianza Hospital Pablo Tobón Uribe y Universidad EIA

Construcción de nueva sede con ocho aulas de clase y espacios de bienestar para docentes y estudiantes de la facultad de medicina entre el Hospital y la EIA. Con un total de 1.200 m2 ubicada en las instalaciones del Hospital.

## 3 Activación de servicios de consulta en Sede Poblado

Reapertura de la sede del Hospital en el sector El Poblado para la atención de consultas ambulatorias de pacientes adultos y pediátricos.



^ Punto de atención - HPTU Sede Poblado.

## 2 Espacio para vacunación COVID-19

Adecuación de las instalaciones del piso 6 de la Torre B por motivo de la emergencia sanitaria por Covid-19, para la vacunación de colaboradores y empleados de empresas de servicios delegados.



^ Jornada de vacunación a colaboradores - HPTU.



^ Pérgolas para acompañantes - Urgencias, HPTU.

## 4 Espacios de espera para acompañantes de pacientes de urgencias

Construcción de pérgolas para acompañantes de pacientes en el área externa de urgencias.



# SIGNIFICANT CHANGES MADE IN 2021

[GRI 102-10]



Facultad de Medicina EIA - HPTU.

## 1 School of Medicine, a partnership of Hospital Pablo Tobón Uribe with the EIA University

Construction of a new auxiliary campus with eight classrooms and well-being spaces for teachers and students from the School of Medicine, which is a joint effort between the Hospital and the EIA University. The facilities are located within the Hospital premises and comprise 1,200 m2.

## 2 Facilities enabled for vaccination against COVID-19

Adaptation of the facilities at the 6th floor of Tower B due to the sanitary emergency caused by COVID-19 with the purpose of providing a suitable space for the vaccination of both direct and third-party employees.



Jornada de vacunación a colaboradores - HPTU.

## 3 Activation of consultation services at the Poblado Campus

Reopening of the Hospital campus in the El Poblado area in Medellín for providing the service of both adult and pediatric outpatient consultation.



Punto de atención - HPTU Sede Poblado.



Pérgolas para acompañantes - Urgencias, HPTU.

## 4 Waiting areas for ER patients' companions

Construction of pergolas at the ER external waiting areas for the patients' companions.





## En el 2021 el Hospital:

Recibió la reacreditación de Joint Commission International, el sello de oro de aprobación en salud por el cumplimiento de altos estándares de seguridad y calidad aplicados en la atención a los pacientes.



Recibió la certificación A+ del modelo de conciliación EFR, la certificación más alta que otorga la Fundación Más Familia a "Empresas Familiarmente Responsables" por aportar a la calidad de vida de los colaboradores en el equilibrio entre la vida personal, familiar y laboral; convirtiéndose en la primera organización en Colombia y Latinoamérica en recibirla.



Fue reconocido nuevamente como Hospital Universitario, estatus que le fue otorgado por la Comisión Intersectorial para el Talento Humano en el 2014 y que fue renovado en el 2021 por siete años más.



Participó nuevamente en el Ranking Merco en las diferentes categorías, obteniendo resultados satisfactorios:

- **Ranking Merco Responsabilidad y Gobierno Corporativo (empresas más responsables):** #2 en el sector salud a nivel nacional.
- **Ranking Merco Talento (empresas que mejor atraen y retienen el talento personal):** #2 en el sector salud a nivel nacional.
- **Ranking Merco Empresas (empresas con mejor reputación corporativa):** #3 en el sector salud a nivel nacional.
- **Ranking Merco Líderes (líderes empresariales mejor valorados):** Dr. Andrés Aguirre Martínez, Director General del Hospital, entre los 50 líderes más destacados del país.



Participó en el Ranking Buenas Prácticas Cuenta de Alto Costo; que califica las IPS con mejores resultados en la gestión del riesgo de las enfermedades de alto costo, destacándose en el escalafón a nivel nacional y regional con las siguientes posiciones:

- #1 en Colombia en Linfoma no Hodgkin.
- #1 en Antioquia en Leucemia Mieloide en niños.
- #1 en Antioquia en Leucemia Linfocítica aguda en menores.
- #1 en Antioquia en Cáncer de mama.



Ocupó el puesto #10 en el Ranking Mejores Hospitales 2021 de América Economía.



REPUTACIÓN  
**CORPORATIVA**





## In 2021, the Hospital:

Was granted the Joint Commission International re-accreditation: the gold approval seal in healthcare for the fulfillment of high safety and quality standards in patient assistance.



Obtained the A+ certification from the EFR conciliation model, which is the top certification granted by the Más Familia Foundation to "Familiarly Responsible Companies" for contributing to the quality of life of the employees in the balance regarding their personal, family and work life, thus becoming the first Organization in both Colombia and Latin America to attain it.



Was recognized once again as a University Hospital, a status that was given by the Inter-Sector Commission for Human Talent in Healthcare in 2014 and renewed in 2021 for seven more years.



Participated again in multiple categories of the Merco Ranking with satisfactory results:

- **Merco Responsibility and Corporate Governance Ranking (most responsible companies):** No. 2 in the Colombian healthcare sector.
- **Merco Talent Ranking (top companies in talent attraction and retention):** No. 2 in the Colombian healthcare sector.
- **Merco Companies Ranking (top companies in corporate reputation):** No. 3 in the Colombian healthcare sector.
- **Merco Leaders Ranking (top valued corporate leaders):** Doctor Andrés Aguirre Martínez, the Hospital's General Director, was ranked among the 50 most outstanding leaders in Colombia.



Participated in the 'Cuenta de Alto Costo' Leading Practices Ranking, which ranks the healthcare service providers with the most outstanding results in managing the risk of high-cost diseases, standing out in the ranking both regionally and countrywide:

- No. 1 in Colombia regarding non-Hodgkin lymphoma.
- No. 1 in Antioquia regarding myeloid leukemia in children.
- No. 1 in Antioquia regarding acute lymphoblastic leukemia in minors.
- No. 1 in Antioquia regarding breast cancer.



Hospital Pablo Tobón Uribe was ranked 10 in the Top Hospitals Ranking 2021 published by AméricaEconomía.

✓ Departamento de Servicios Farmacéuticos- HPTU.



## CORPORATE REPUTATION



## DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO 2021 - 2025

### MISIÓN

Cuidar la salud y la vida con excelencia y de manera compasiva, generar y transmitir conocimiento, centrados en la persona, con sentido trascendente y de responsabilidad social.

### VISIÓN

Ser Hospital sobresaliente en humanismo, conocimiento, investigación, innovación y por contribuir a un mundo mejor.

### PROPUESTA DE VALOR

Brindar soluciones a problemas de salud, preferencialmente complejos, por medio de: conocimiento actualizado, trabajo en equipo e interdisciplinario, continuidad de la atención y coordinación con otros agentes, para lograr los mejores resultados clínicos a costos razonables y con una excelente experiencia de servicio.



## STRATEGIC DIRECTION 2021 - 2025

### MISSION

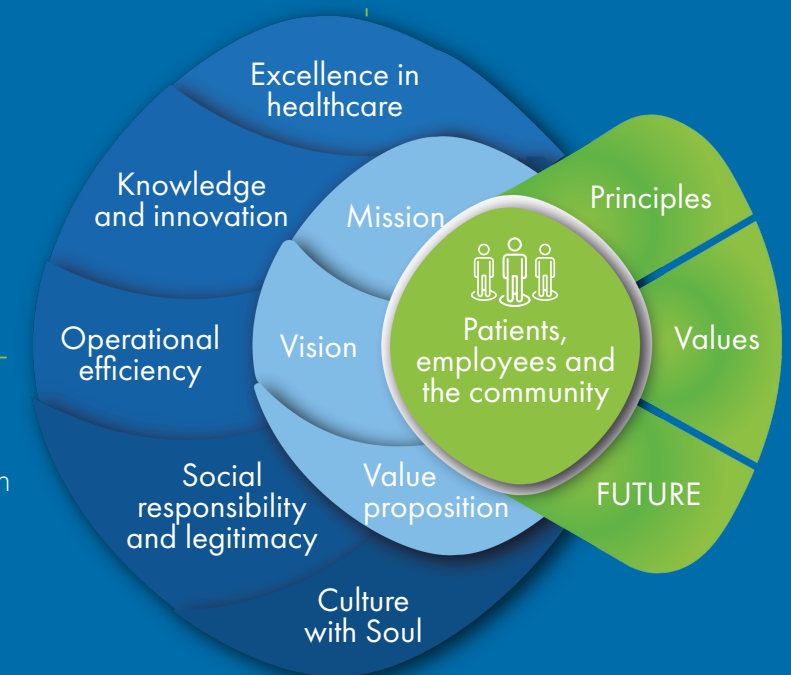
To take care of health and life compassionately, and to generate and transfer knowledge focused on the person, with a transcending sense of social responsibility.

### VISION

To be an outstanding hospital in terms of humanism, knowledge, research, innovation and for contributing to a better world.

### VALUE PROPOSITION

To offer solutions to health problems, preferentially complex, by means of: up-to-date knowledge, teamwork and interdisciplinary work, continuity in the healthcare assistance and coordination with other agents to achieve the best clinical results at reasonable costs and with an excellent service experience.





# ÁREAS ESTRATÉGICAS

## Excelencia asistencial

Lograr resultados clínicos de calidad superior.

## Conocimiento e innovación

Aprender, investigar, innovar, generar y transmitir conocimiento.

## Eficiencia operacional

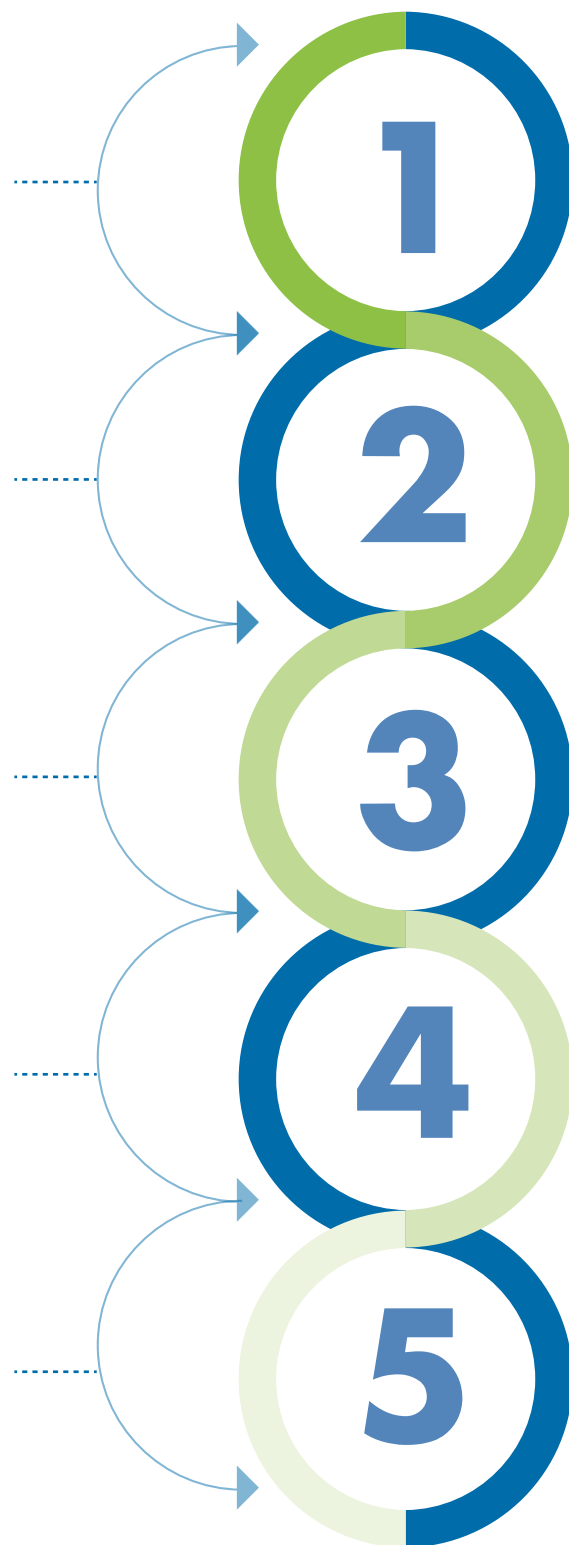
Propiciar la sostenibilidad financiera, el crecimiento y la mejor utilización de los recursos.

## Responsabilidad social y legitimidad

Contribuir al desarrollo de la comunidad y trascender en el mundo. Ser referente e influyente en lo asistencial, social y ambiental.

## Cultura con Alma

Prestar un servicio compasivo.  
Consolidar un equipo humano motivado, competente y en permanente desarrollo.



# STRATEGIC AREAS

## Excellence in healthcare

Achieving superior-quality clinical results.

## Knowledge and innovation

Learning, researching, innovating, generating and transferring knowledge.

## Operational efficiency

Enabling financial sustainability, growth and the best use of resources.

## Social responsibility and legitimacy

Contributing to the development of the community and transcending in the world. Being a positive reference and influence in the healthcare, social and environmental contexts.

## Culture with Soul

Providing a compassionate service.  
Consolidating a human team that is highly motivated, proficient and in constant development.





# SISTEMA DE MEJORAMIENTO FUTURO

## FUTURE Improvement System

Este sistema de mejoramiento busca garantizar la sostenibilidad y el desarrollo del Hospital y mejorar de forma permanente el nivel de calidad que impacte la satisfacción de pacientes, familia y comunidad. Se caracteriza por ser una filosofía de vida acorde con la filosofía del Hospital. Es una cultura; una forma de pensar, de ser y de actuar. Es un proceso a corto, mediano y largo plazo. Es un compromiso permanente de todos y para todos.

This improvement system intends to ensure the Hospital's sustainability and development, and to constantly improve the assistance and service quality, thus having a positive impact on the level of satisfaction of patients, their families and the community. It is characterized by being a philosophy of life that is consistent with the Hospital's philosophy. It is a culture, a way of thinking, being and behaving. It is a process in the short, medium and long term. It is also a permanent commitment of everyone to everyone.



# ESTRUCTURA DE GOBIERNO DEL HOSPITAL

## Governance Structure of the Hospital

[GRI 102-18] [GRI 102-22]

Los órganos de gobierno del Hospital están conformados por la Junta Directiva, nombrada por disposiciones testamentarias del Señor Pablo Tobón Uribe; y el Comité de Dirección, conformado por el Director General y los jefes de las divisiones Médica, Paramédica, Administrativa y Financiera, Gestión Humana, Calidad y Operaciones y Control Interno.

El Hospital cuenta con un Código de Buen Gobierno, donde se reúnen los principios y valores éticos y de transparencia de la alta dirección, que se convierten en mecanismos y herramientas de autorregulación en la labor de la dirección del Hospital, para lograr una gestión integral, eficiente y transparente capaz de generar en los diversos públicos y grupos de interés la confianza necesaria en el Hospital Pablo Tobón Uribe.

The Hospital's governance bodies include the Board of Directors, which shall always be appointed according to Mr. Pablo Tobón Uribe's will provisions; and the Steering Committee, which is formed by the General Director and the Heads of the Medical, Paramedic, Administrative & Finance, Human Management, Quality Assurance, Operations and Internal Control divisions.

Hospital Pablo Tobón Uribe has its own Code of Corporate Governance, which gathers the ethical and transparency values and principles of its Management Team. These values and principles become self-regulation mechanisms and tools in the work of steering the Hospital as an institution with the aim of performing a comprehensive, efficient and transparent management focused on generating the necessary trust in the Hospital among the multiple stakeholders.



# MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA DEL HOSPITAL PABLO TOBÓN URIBE

Members of the Hospital Pablo Tobón Uribe's Board of Directors

**1** Javier Jaramillo Velásquez

**Presidente**  
Chairman

**2** Carlos Ignacio Gallego Palacio

**Vicepresidente Primero**  
First Vice-President

**3** Lina Vélez Nicholls

**Vicepresidente Segunda**  
Second Vice-President

## VOCALES/VOTING MEMBERS

**1** Juan Manuel Gómez Roldán

**Representante**  
**Alcaldía de Medellín**  
Medellín Mayor's Office  
Representative

**2** Francisco Hernán Sierra Lopera

**Representante**  
**Sociedad de Mejoras Públicas**  
Representative from the  
Society of Public Improvements

**3** María Carolina Uribe Arango

**4** Gonzalo Correa Arango

**5** Josefina María Agudelo Trujillo

**Representante de la**  
**Gobernación de Antioquia**  
Representative of the  
State of Antioquia's Government

**6** Clara Inés Sánchez Francos

**7** Carlos Felipe Londoño Álvarez

**8** Presbítero. Octavio Barrientos Gómez



# MIEMBROS COMITÉ DE DIRECCIÓN

Steering Committee Members

[GRI 102-18] [GRI 102-19] [GRI 102-20]



**Andrés Aguirre Martínez**  
**Director General**  
General Director



**María Victoria Restrepo Ceballos**  
**Jefe División Calidad**  
Head of the  
Quality Assurance Division



**Nora Lya Salazar Baena**  
(hasta el 30 de Julio 2021)  
**Jefe División Gestión Humana**  
Head of the Human  
Management Division



**Paola Andrea Giraldo Mesa**  
(Asumió el cargo desde el 1 de Agosto 2021)  
**Jefe División Gestión Humana**  
Head of the Human  
Management Division



**Antonio José  
Lopera Upegui**  
**Jefe División Médica**  
Head of the Medical Division



**Andrés Felipe  
Pineda Cuartas**  
**Jefe de Control Interno**  
Head of the Internal  
Control Department



**Gustavo Adolfo Gutiérrez Soto**  
**Jefe División de Operaciones**  
Head of the Operations Division



**Luisa Fernanda Ramírez Posada**  
**Jefe División**  
**Administrativa y Financiera**  
Head of the Administrative  
and Finance Division



**Piedad Cecilia  
Restrepo Betancur**  
**Jefe División Paramédica**  
Head of the Paramedic Division





## ÉTICA E INTEGRIDAD

Ethics and Integrity  
[GRI 102-16]

### CÓDIGO DE ÉTICA

Este código permite orientar de forma pedagógica las acciones de los colaboradores del Hospital a la luz de su concepción filosófica y principios fundamentales. Tiene como propósito ilustrar y armonizar los principios y valores del Hospital con la conducta de sus colaboradores para que sean personas testimoniales y coherentes en su actuar laboral, institucional y social reflejado en su interacción con ellos mismos, con los pacientes, con el equipo laboral, la familia, las instituciones del entorno y el medio ambiente.

### CODE OF ETHICS AND BEHAVIOR

This code allows guiding the actions of the Hospital's employees pedagogically under the light of its philosophical approach and fundamental principles. Its purpose is to illustrate and harmonize the principles and values of the Hospital with the conduct of its employees for them to be testimonial and coherent people regarding their work-related, institutional and social behavior, which is reflected on the interaction with themselves, the patients, their peers, their family, the institutions from the sector and the environment.

^ Ayudante de servicios-HPTU.



## VALORES INSTITUCIONALES

Institutional Values

El funcionamiento del Hospital está inspirado en los siguientes valores institucionales como pilares que sustentan su actuación y afirman su identidad:

*The Hospital's actions are inspired by the institutional values stated below as pillars that support its philosophy and forge its identity:*

1.

### INTEGRIDAD / Integrity

Es el hábito de actuar con rectitud, probidad, autocrítica, justicia, coherencia e impecabilidad ética.

*The habit of behaving based on uprightness, honesty, self-criticism, fairness, coherence and ethical impecability.*

2.

### COMPASIÓN / Compassion

Es la capacidad de situarse al lado de quien sufre. Es la actitud del otro que motiva a comprender, acompañar, acoger y aliviar dicha circunstancia.

*The capacity of accompanying the person who is in distress. It is the attitude of someone who encourages to understand, support, embrace and alleviate such circumstance.*

3.

### RESPECTO / Respect

Es la capacidad para reconocerse a sí mismo y al otro como dignidad que lleva a ser cortés, a comportarse de acuerdo con las buenas costumbres y a valorar y aceptar la diversidad y la diferencia.

*The capacity to recognize oneself and the other as the dignity that drive us to be courteous, to behave with good manners and to value and accept diversity and differences.*

4.

### EXCELENCIA / Excellence

Es la búsqueda permanente de una calidad superior en el campo ético, humano, científico, técnico y administrativo; en una cultura de aprendizaje y mejora continua.

*The permanent search for a higher quality in the ethical, humane, scientific, technical and administrative fields within the framework of a culture focused on continuous learning and improvement.*

5.

### EQUIDAD / Fairness

Consiste en valorar las singularidades y desigualdades de los demás con el fin de dar el trato más justo acorde con sus circunstancias.

*It consists in valuing the peculiarities and inequalities of others with the purpose of giving the fairest treatment according to the specific circumstances.*



^ Farmacia satélite - HPTU.





^ Alianza estratégica con proveedores.

# POLÍTICA DE **CONFLICTO** DE INTERESES

Policy on conflicts of interest  
[GRI 102-25]

Esta política del Hospital busca que todos sus colaboradores eviten cualquier conflicto entre sus propios intereses y los intereses de terceros como proveedores, clientes, contratistas o cualquier otra entidad o persona fuera del Hospital.

Se considera conflicto de intereses para un colaborador que durante su permanencia en el Hospital de a un tercero o utilice para su propio beneficio información confidencial obtenida a través de su trabajo.

This policy formulated by the Hospital intends to ensure that its employees avoid all conflicts between their own interests and those of third parties such as suppliers, clients, contractors or any other entity or person external to the Hospital.

For an employee, providing a third party, or using for their own benefit, confidential information obtained while performing their job at the Hospital constitutes a conflict of interest.





**ODS**  
**3**

## **SALUD Y BIENESTAR**

Garantizar una vida sana y promover el bienestar en todas las edades es esencial para el desarrollo sostenible.

o  
r  
p  
a  
c



## EL HOSPITAL Y SU **COMPROMISO** CON LA SALUD Y EL BIENESTAR **DEL PACIENTE Y SU FAMILIA**

A través del área estratégica **Excelencia Asistencial**, el Hospital busca lograr resultados clínicos de calidad superior. **El Programa de calidad y seguridad**, consecuente con la Misión y la Política de Seguridad, tiene como propósito planear, implementar, medir, evaluar y mejorar la calidad y la seguridad en la atención de los **pacientes, el cuidado de los colaboradores y del medio ambiente**.

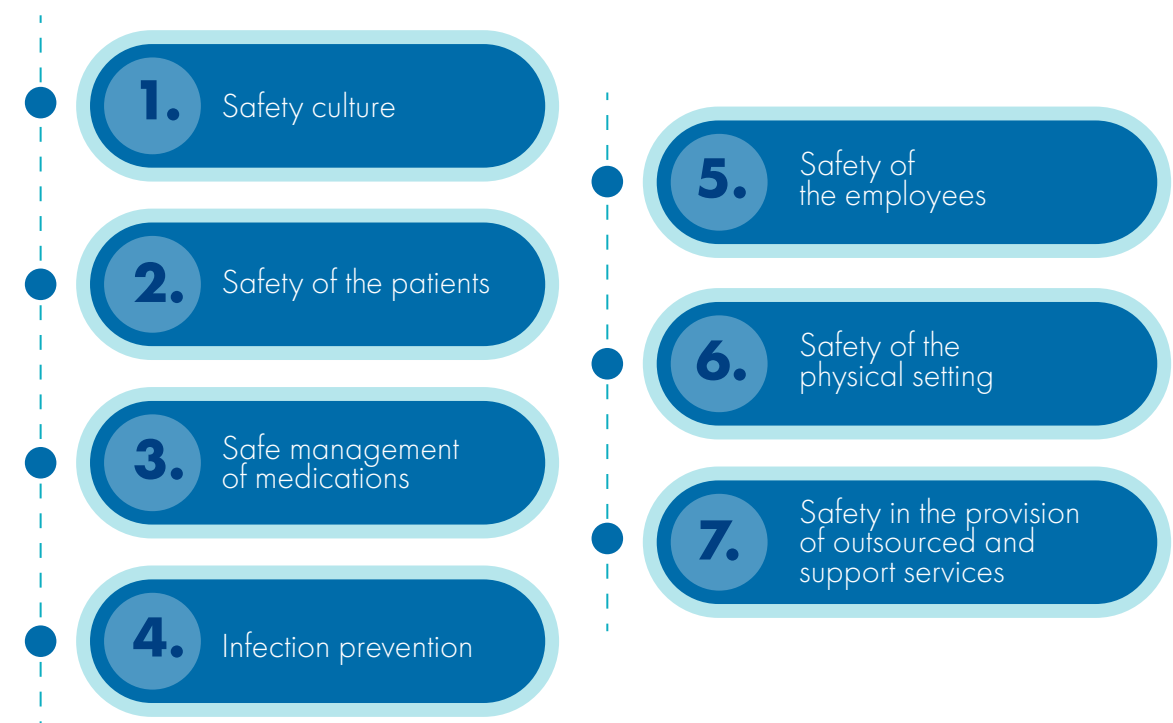
### Sus líneas de acción:



## THE HOSPITAL AND ITS **COMMITMENT TO THE** HEALTH AND WELL-BEING OF **PATIENTS AND THEIR FAMILIES**

Through its **Excellence in Healthcare** strategic department, the Hospital strives to achieve superior-quality clinical results. In alignment with the Hospital's Mission and Safety Policy, **the quality and safety program** has the purpose of planning, implementing, measuring, evaluating and improving the quality and security of the assistance provided to the **patients, as well as the care for the employees and the environment**.

### The following are the program's lines of action:

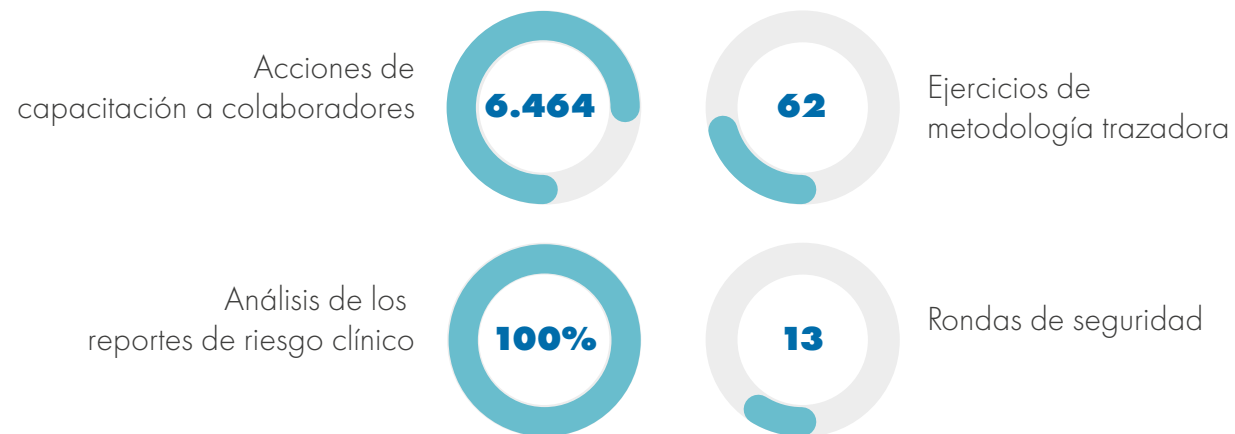




## Línea 1 CULTURA DE SEGURIDAD

El Hospital realiza la difusión de estrategias de seguridad al personal clínico y no clínico, el seguimiento al cumplimiento de estándares superiores en la atención, la medición de prevalencia de eventos adversos, el reporte y análisis de riesgos clínicos y rondas de seguridad donde los directivos conversan con los colaboradores acerca de sus preocupaciones en temas de calidad, seguridad y servicio para todos.

### Durante el 2021 se llevaron a cabo:



**OBJETIVO 1 - META**  
**Identificar** correctamente a los pacientes



**OBJETIVO 2 - META**  
**Mejorar** la comunicación efectiva



**OBJETIVO 3 - META**  
**Mejorar** la seguridad de los medicamentos de alerta alta



**OBJETIVO 4 - META**  
**Garantizar** cirugías en el lugar correcto, con el procedimiento correcto y al paciente correcto



**OBJETIVO 5 - META**  
**Reducir** el riesgo de infecciones asociadas con la atención sanitaria



**OBJETIVO 6 - META**  
**Reducir** el riesgo de daño al paciente por causa de caídas



## Línea 2 SEGURIDAD DEL PACIENTE

El Hospital despliega mecanismos de implementación, seguimiento y auditoría, para garantizar el cumplimiento de los objetivos/metás internacionales de seguridad en pro de una atención segura al paciente.

### Algunos de los indicadores que reflejaron este compromiso durante el 2021 fueron:

Proporción de adherencia calidad y pertinencia de la historia clínica - Transferencia entre unidades.

**95.6%<sup>1</sup>**

Proporción de adherencia al proceso de almacenamiento de medicamentos y dispositivos médicos en las unidades asistenciales.

**92.6%**

Proporción de cumplimiento en diligenciamiento de la lista de chequeo de seguridad de procedimientos quirúrgicos.

**99%**

Proporción de cumplimiento de la higiene de manos

**94%**

### Otras estrategias

Mecanismos de alerta ante posible deterioro o cambios clínicos del paciente como el equipo de respuesta rápida, código azul, código de sepsis, código rojo, unidad de dolor torácico- código 90 y código para la atención de ataque cerebro vascular.

<sup>1</sup> Resultado bueno: mayor o igual al 85%

Entrega de Historias Clínicas - HPTU.



### 3 Línea PREVENCIÓN DE INFECCIONES

Se realiza mediante la vigilancia e intervención de eventos de interés en salud pública, uso racional de antibióticos, control de resistencia microbiana y el comportamiento de las tasas de infección asociadas a la atención en salud.

#### Resultados durante el 2021:



**\* Resultado bueno: mayor o igual al 85%**

### 4 Línea MANEJO SEGURO DE LOS MEDICAMENTOS

Se monitorea el proceso de prescripción, adecuación, preparación y administración de medicamentos al paciente y la práctica de conciliación de medicamentos.

La **Proporción** de adherencia, calidad y pertinencia de la historia clínica-conciliación de medicamentos durante el 2021 fue de:



**\* Resultado bueno: mayor o igual al 85%**

Departamento de Servicios Farmacéuticos - HPTU.



### 5 Línea SEGURIDAD DE LOS COLABORADORES

Implementación de estrategias para prevenir la accidentalidad y la enfermedad laboral.

#### Algunos resultados:

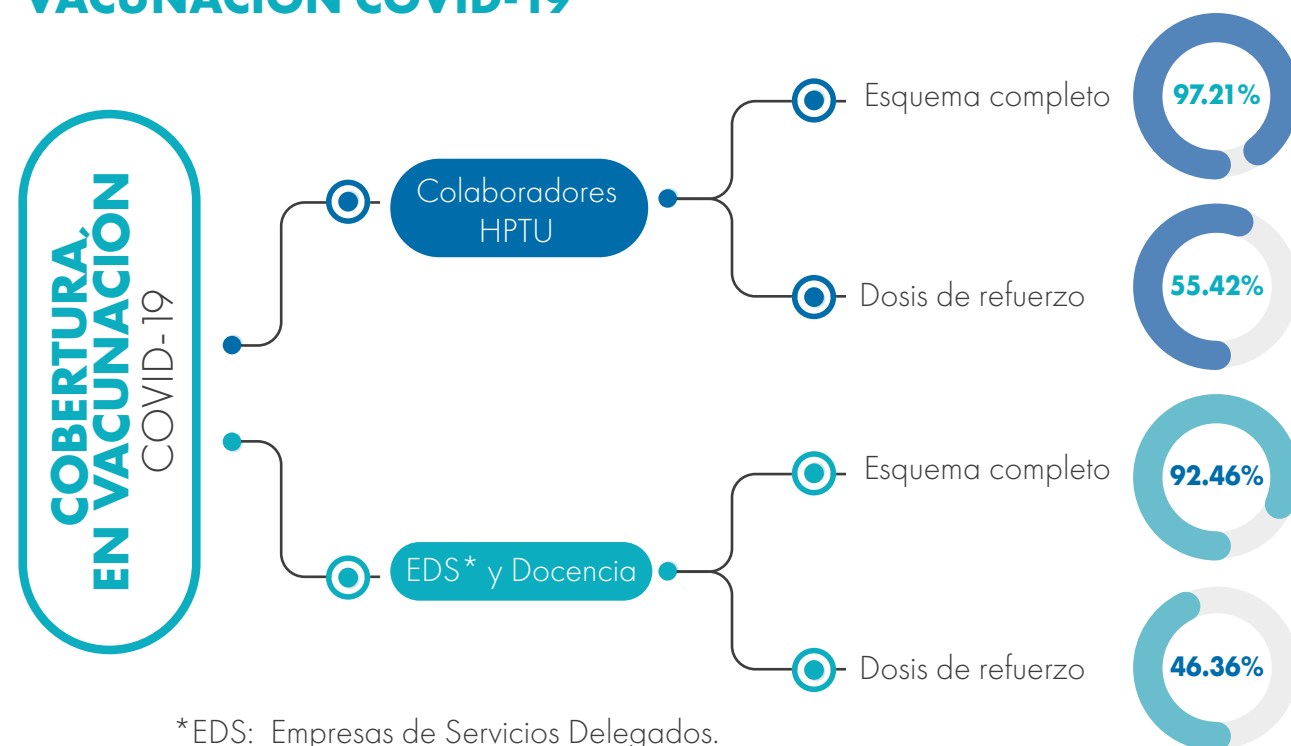


Tasa de accidentalidad laboral



Capacitaciones y formaciones a colaboradores - HPTU.

#### VACUNACIÓN COVID-19



\*EDS: Empresas de Servicios Delegados.



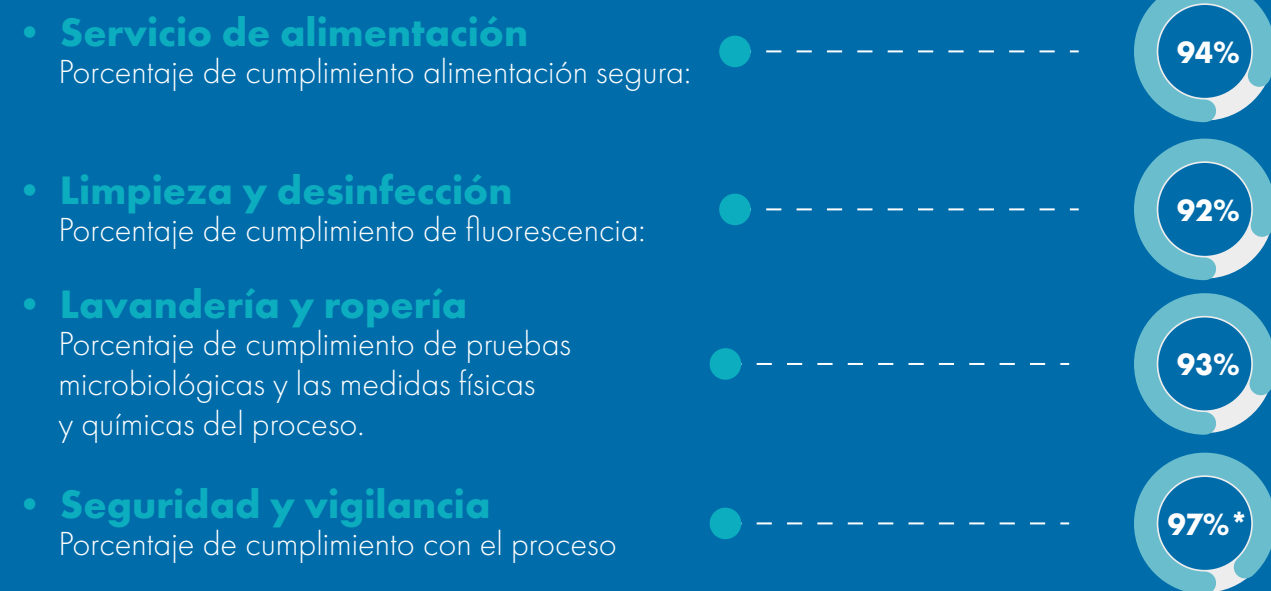
## Línea 6 SEGURIDAD DEL AMBIENTE FÍSICO

Se realiza por medio de la implementación de inspecciones del ambiente físico e inspecciones a obras civiles que permitan entornos seguros para la prestación de la atención.

La proporción de cumplimiento general de las medidas en los proyectos de construcción y remodelación durante el 2021 fue de:



### Algunos de los resultados para el 2021 fueron:



\*Resultado bueno: mayor o igual al 85%

- Seguimiento a la prestación del servicio contratado con laboratorios externos para la realización de pruebas especializadas y de alta frecuencia de uso:



Pruebas procesadas por laboratorios externos contratados



De los exámenes realizados en el 2021.

## Línea 7 SEGURIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DELEGADOS Y DE APOYO

Se relaciona con los servicios de alimentación para pacientes y colaboradores, la prestación del servicio contratado de vigilancia, limpieza y desinfección, servicio contratado de ambulancias, la realización de pruebas especializadas de laboratorio y la elaboración de radiofármaco.

^ Servicio de alimentación - HPTU.







# ATENCIÓN HUMANIZADA EN EL HOSPITAL

El Hospital cuenta con la **Política de Humanización**, que tiene como objetivo brindar a los pacientes, cuidadores y usuarios el respeto, cuidado y ayuda que tienen derecho como seres humanos.

Con relación a los pacientes y sus allegados, el Hospital se compromete con:



^ Departamento de Laboratorio Clínico - HPTU.



# ACOMPañAMIENTO PSICOSOCIAL AL PACIENTE Y SU FAMILIA

## 1 SOPORTE SOCIO-FAMILIAR A PACIENTES Y CUIDADORES

El Hospital se ha caracterizado por su interés en brindar una atención integral al paciente, teniendo en cuenta desde el área estratégica de Excelencia Asistencial el componente del entorno familiar como eje articulador en el proceso de recuperación. Para lograr este objetivo, cuenta con un equipo de trabajadores sociales asistenciales que evalúan la dinámica familiar, identifican las condiciones del contexto social, intervienen los aspectos de riesgo y potencian la movilización de los recursos. Además promueven alternativas de apoyo externo para facilitar el proceso de acompañamiento y soporte socio familiar durante la aparición de la enfermedad, el tratamiento y la recuperación.



### Se llevaron a cabo

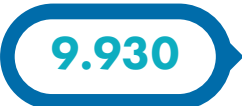


Evaluaciones socio familiares de pacientes ambulatorios y hospitalizados que requirieron acompañamiento social y familiar en el Hospital.

## 2 ATENCIÓN PSICOLÓGICA A PACIENTES

Como una forma de aportar al tratamiento integral de los pacientes, desde el departamento de psicología se brinda acompañamiento psicológico a pacientes y familias, evaluando el impacto emocional que su condición puede generar durante la estancia hospitalaria, impactando de forma positiva en su calidad de vida.

### Se llevaron a cabo



Interconsultas a pacientes hospitalizados.



Interconsultas a pacientes ambulatorios.



^ Departamento de Nutrición Clínica - HPTU.





^ Programa Educación en Diabetes - HPTU.

### 3 EDUCACIÓN EN SALUD

La educación e información se constituyen como un proceso integrador y colaborativo transversal al Hospital, que tienen como objetivo propiciar la participación de los pacientes, familias, visitantes y comunidades en los distintos espacios.

El proceso de educación e información se diseña, implementa y evalúa de acuerdo con las necesidades de los pacientes y los lineamientos de la organización orientados a desplegar la información a pacientes, familias, visitantes y comunidades cercanas.

#### Algunos de los programas estructurados de educación con los cuales cuenta el Hospital son:

- 1 Diabetes
- 2 Disfagia
- 3 Dolor y cuidado paliativo
- 4 Errores innatos del metabolismo
- 5 Lesión medular
- 6 O stomías
- 7 Tabaquismo
- 8 Trasplante de médula ósea
- 9 Trasplante de órganos sólidos



# ATENCIÓN A PACIENTES INTERNACIONALES

El Hospital cuenta con la Oficina de Pacientes Internacionales, área dedicada exclusivamente al acompañamiento personalizado del paciente y su familia desde el primer contacto hasta el regreso a su país de residencia.

Se encargan de concertar las citas médicas y orientar administrativamente a los pacientes a través de un contacto directo e inmediato con los médicos tratantes y con el asegurador responsable, logrando que los procesos administrativos fluyan de manera ágil y prioritaria.



Se atendieron

1.169

Pacientes internacionales procedentes de Estados Unidos, Panamá e Islas del Caribe.

### Evaluación de satisfacción paciente Internacionales 2020-2021

| CALIFICACIONES                 | ACUMULADO 2020 |                    | ACUMULADO 2021 |                    |
|--------------------------------|----------------|--------------------|----------------|--------------------|
|                                | NOTA           | NIVEL SATISFACCIÓN | NOTA           | NIVEL SATISFACCIÓN |
| # Encuestas                    | 10             |                    | 52             |                    |
| Amabilidad                     | 4,75           | 93,75              | 4,67           | 91,69              |
| Información                    | 4,36           | 84,03              | 4,58           | 89,51              |
| Oportunidad                    | 4,20           | 80,00              | 4,55           | 88,73              |
| Evidencia del servicio         | 4,01           | 75,19              | 4,37           | 84,24              |
| Seguridad asistencial          | 4,80           | 95,00              | 4,72           | 93,00              |
| Percepción general             | 4,90           | 97,50              | 4,69           | 92,16              |
| Experiencia total del servicio | 4,42           | 85,59              | 4,58           | 89,43              |



^ Oficina de Pacientes Internacionales - HPTU.



# MECANISMOS DE ESCUCHA A LA VOZ DEL USUARIO

Este mecanismo mide la satisfacción de los usuarios posterior a la recepción de los servicios y es llevada a cabo por una firma externa especializada en este tema.

Los indicadores que se miden por medio de este mecanismo son:



## Evaluación de satisfacción pacientes ambulatorios atendidos en el Hospital 2020-2021

| INDICADORES   | NOTA ACUMULADO 2020 | % ACUMULADO 2020 | NOTA ACUMULADO 2021 | % ACUMULADO 2021 |
|---|---------------------|------------------|---------------------|------------------|
| Amabilidad  | 4,80                | 95,03            | 4,78                | 94,44            |
| Información   | 4,74                | 93,52            | 4,73                | 93,22            |
| Oportunidad   | 4,60                | 90,03            | 4,56                | 88,97            |
| Evidencia del servicio  | 4,51                | 87,78            | 4,61                | 90,21            |
| Seguridad asistencial   | 4,81                | 95,17            | 4,82                | 95,42            |
| Percepción general  | 4,72                | 93,09            | 4,75                | 93,87            |
| Nivel de satisfacción<br>(Calificación total de la experiencia) | 4,69                | 92,31            | 4,70                | 92,45            |

La medición de la encuesta de satisfacción de los pacientes en los servicios ambulatorios se realiza de una escala de 1 a 5.

## Evaluación de satisfacción pacientes atendidos en el servicio de hospitalización 2020-2021

| INDICADORES   | NOTA ACUMULADO 2020 | % ACUMULADO 2020 | NOTA ACUMULADO 2021 | % ACUMULADO 2021 |
|---|---------------------|------------------|---------------------|------------------|
| Amabilidad  | 4,80                | 95,03            | 4,78                | 94,44            |
| Información   | 4,74                | 93,52            | 4,73                | 93,22            |
| Oportunidad   | 4,60                | 90,03            | 4,56                | 88,97            |
| Evidencia del servicio  | 4,51                | 87,78            | 4,61                | 90,21            |
| Seguridad asistencial   | 4,81                | 95,17            | 4,82                | 95,42            |
| Percepción general  | 4,72                | 93,09            | 4,75                | 93,87            |
| Nivel de satisfacción<br>(Calificación total de la experiencia) | 4,69                | 92,31            | 4,70                | 92,45            |

La medición de la encuesta de satisfacción de los pacientes en los servicios hospitalarios se realiza mediante la escala HCAHPS y en escala de 1 a 4.



✓ Programa Vecinos Saludables - HPTU.



## EL HOSPITAL Y SU **COMPROMISO CON** LAS COMUNIDADES

Responsabilidad Social y Legitimidad es una de las áreas estratégicas del Hospital, a través de la cual busca **contribuir al bienestar de la comunidad y trascender en el mundo; ser referente e influyente en lo asistencial, social y ambiental.**

El proceso de Responsabilidad Social apoya el cumplimiento a este objetivo estratégico y tiene como misión aportar al desarrollo sostenible y crear valor social con sus diferentes grupos de interés por medio de la gestión de los impactos sociales.

## COMUNIDAD **LOCAL**

El Hospital cuenta con la **Política de Humanización**, que tiene como objetivo brindar a los pacientes, cuidadores y usuarios el respeto, cuidado y ayuda que tienen derecho como seres humanos.

**Algunos de ellos son:**

### **AULA LÚDICO PEDAGÓGICA PABLITO**

El Aula Pablito existe desde el 2002 en el área de Pediatría y tiene entre sus propósitos dar inicio y continuidad a los procesos educativos, lúdicos, pedagógicos, formativos y culturales de los pacientes pediátricos hospitalizados y en tratamiento ambulatorio, favoreciendo su desarrollo afectivo, cognitivo y social que contribuya a disminuir los factores negativos que implican la hospitalización y aporte en su desarrollo integral.

Durante el 2021 se contó con la participación de 1.244 pacientes pediátricos, quienes, a pesar de las condiciones y restricciones de la pandemia, disfrutaron de un espacio para divertirse y aprender por medio de diferentes actividades dirigidas de forma individual y grupal. Adicionalmente, se llevaron a cabo celebraciones de fechas especiales como el día del niño, la feria de la antioqueñidad, las novenas navideñas y la entrega de diversas donaciones.

✓ Aula Lúdico Pedagógica Pablito - HPTU.



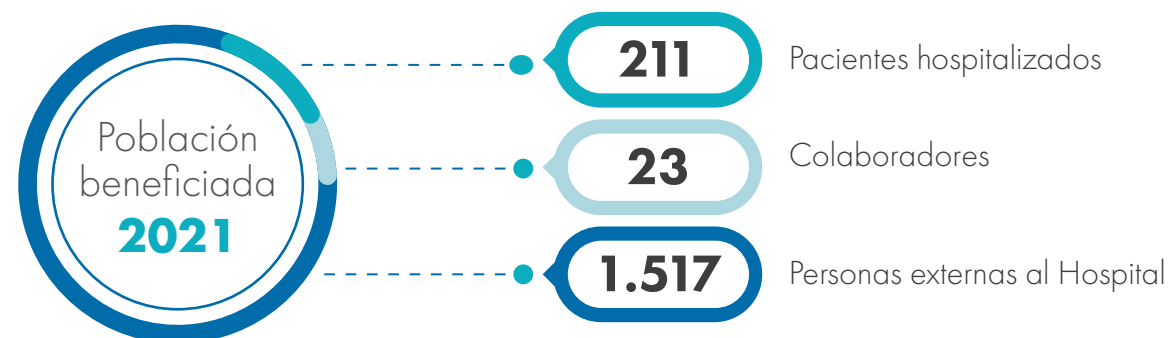
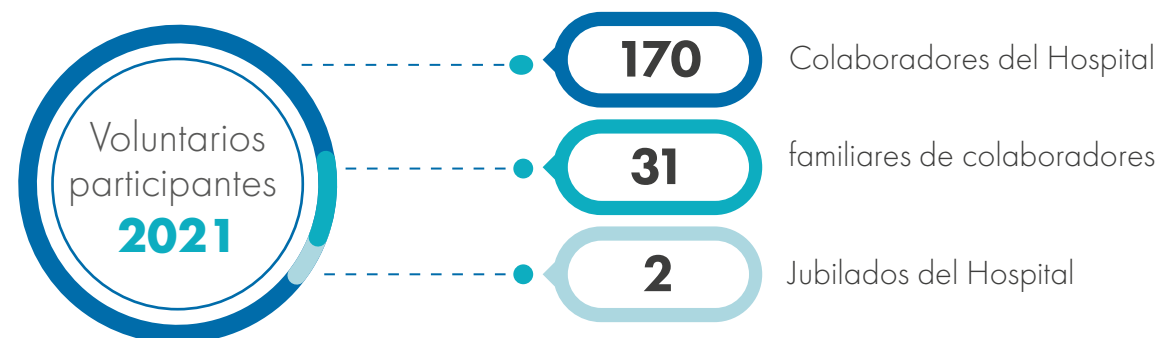
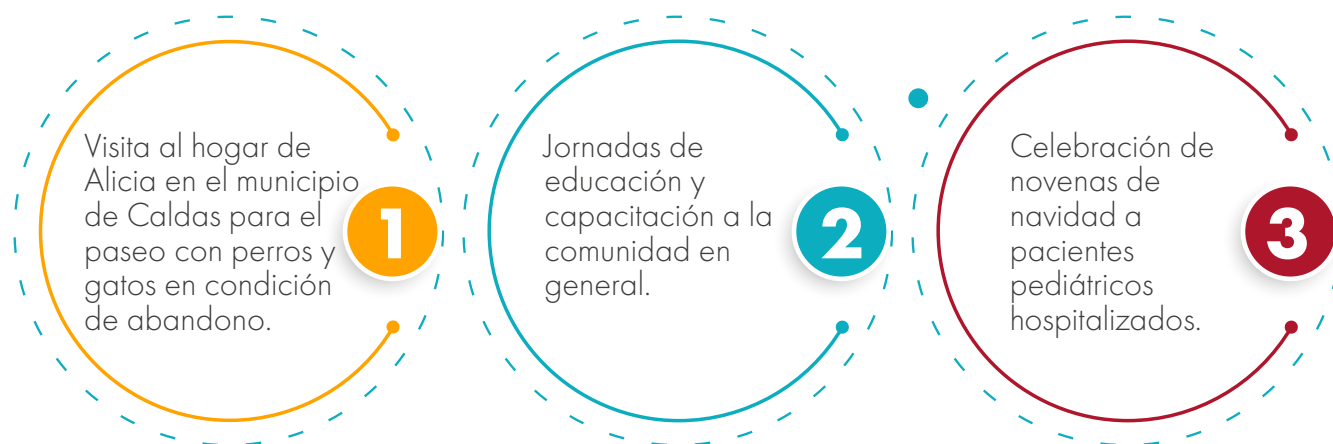


## 2 VOLUNTARIADO CON ALMA

Desde el 2015, el Hospital ofrece a sus colaboradores, jubilados y familiares un programa de voluntariado corporativo que les permite disponer de su tiempo, sus conocimientos y habilidades al servicio de la comunidad (grupos de interés) y poblaciones vulnerables.

Durante este periodo se llevaron a cabo **37** actividades, con un total de **533** horas invertidas.

### Algunas de las actividades realizadas fueron:



## 3 ACCESIBILIDAD A SERVICIOS DE SALUD

### Acompañamiento económico a pacientes

En aras de aportar a la accesibilidad a los servicios de salud para los pacientes en el servicios de Consulta Externa, el Hospital cuenta con un sistema de clasificación socioeconómica por medio del cual subsidia a las personas con dificultades económicas para que puedan acceder a consultas con especialistas, tratamientos y procedimientos médicos ambulatorios.



**2.294**

Clasificaciones socioeconómicas a pacientes ambulatorios, lo que les permitió acceder a citas con especialistas y realizarse procedimientos al interior del Hospital.

Se asignó un total de **\$ 415.000.000** millones de pesos en subsidios a los servicios de salud

### Fondo Granito de Alma

Este fondo tiene como objetivo ayudar a pacientes y acompañantes vulnerables en los aspectos de transporte y alimentación, de acuerdo con las prioridades identificadas por el área de Trabajo Social.

Los recursos económicos son obtenidos por aportes de colaboradores que voluntariamente se unen, además del dinero depositado por los feligreses en el lamparario de la capilla interna del Hospital.



Se contó con una inversión anual correspondiente a:

**\$ 69.000.000** millones de pesos  
En alimentación

**\$ 16.000.000** millones de pesos  
En transporte



# COMUNIDAD LOCAL: **COMUNA 7 MEDELLÍN**

## 1 PROGRAMA SOMOS VECINOS

Este Programa nació en el 2009 y en la actualidad tiene como objetivo facilitar y gestionar el relacionamiento entre el Hospital y la comunidad vecina, generando un trabajo articulado con diferentes instituciones y líderes comunitarios en beneficio de la comunidad priorizada. A través de éste, el Hospital genera canales de diálogo e interrelación constante con este grupo de interés, con el propósito de comprender sus necesidades e impactos y gestionarlos de forma adecuada desde el trabajo conjunto.

En el 2021 se lograron ejecutar 32 actividades de formación con actores de la comunidad local en temas ambientales, de duelo y muerte, ansiedad y depresión, autocuidado, alimentación saludable, higiene del sueño, atención en servicios de salud y ejercicios de memoria y discapacidad. Asimismo, se pudo mantener interacción constante con los vecinos del Hospital a través de diferentes actores de la comunidad afianzando los canales de comunicación y las redes de cooperación.

## 2 EVALUACIÓN DE IMPACTOS

Anualmente el Hospital realiza evaluación de su relacionamiento con la comunidad vecina de influencia directa. Durante el 2021, los participantes continúan resaltando al Hospital como un vecino estratégico para el sector. Dentro de las fortalezas señalan la posibilidad de contar con espacios de formación para los líderes y comunidad en general, fortalecimiento institucional, conformación de redes colaborativas y la posibilidad de encontrar un Hospital de puertas abiertas para quienes necesiten atención de alta complejidad.

## 3 PROYECTO ME CUIDO CON EL ALMA

Este proyecto hace parte del Programa Somos Vecinos y tiene como objetivo fortalecer los estilos de vida saludable en jóvenes de básica secundaria de instituciones educativas de la comuna 7, por medio de la promoción de estilos hábitos saludables y la prevención en el consumo de sustancias psicoactivas. Este proyecto se desarrolla desde el 2017 con intervención en diferentes instituciones educativas del sector.



En el **2021**  
Se continuó trabajando con las instituciones San Vicente de Paúl y Jesús María el Rosal.

- Se llevaron a cabo 14 actividades dirigidas a la comunidad educativa (estudiantes, docentes y padres de familia).
- Temas abarcados:** Discapacidad, alimentación saludable, relaciones familiares y prevención en el consumo de sustancias psicoactivas.
- Total población beneficiada: **1607 personas.**

## 4 ESTRATEGIA VECINOS SALUDABLES

Desde el 2018, el Programa Somos Vecinos incorporó una estrategia denominada Vecinos Saludables, que promueve estilos de vida saludable en la comunidad vecina por medio del ejercicio físico dirigido. En el 2021, se continuó trabajando en articulación con el INDER de Medellín, para el desarrollo de la actividad física tres veces a la semana en las instalaciones del Hospital. Durante el segundo semestre se llevó a cabo la jornada de la persona mayor y tres conversatorios sobre manejo de residuos, alimentación saludable e higiene del sueño.

La estrategia cuenta con más de **60 miembros activos** en el grupo y un promedio de asistencia de **40 personas** por sesión.



# COMUNIDAD REGIONAL Y NACIONAL

## PROYECTO ECHO

En alianza con la Fundación Fraternidad Medellín, durante el segundo semestre del año 2018, El Hospital dió inicio al Proyecto ECHO, basado en el modelo ECHO® (de las siglas en inglés, Extension for Community Healthcare Outcomes). Metodología internacionalmente validada de telesalud, fundamentada en construcción de redes de conocimiento entre centros de nivel de salud básicos (centros periféricos) y centros de especialistas.



En el 2021, el proyecto continuó con la clínica de Endo ECHO, con énfasis en **Paciente diabético, hipertensión arterial, patología tiroidea, Osteoporosis y Obesidad**. Estas sesiones tuvieron una periodicidad quincenal los días jueves de 8:00am a 10:00am, obteniendo los siguientes resultados:

**Desarrollo de 19 sesiones enfocadas en temas como:** manejo insulínico de la diabetes, Terapia nutricional en paciente diabético, hipotiroidismo clínico y subclínico, osteoporosis y tratamiento médico y nutricional de la obesidad.



- Hospitales**  
Amagá, Anzá, Betania, Campamento, Carmen de Viboral, Ciudad de Bolívar, Guarne, El Peñol, Frontino, Granada, Gómez Plata, Sonsón, La Ceja, Liborina, Murindó, Mutatá, Sabanalarga, San Carlos, San Francisco, San Rafael, Salgar, San Carlos, San José de la Montaña y San Juan de Urabá.
- Instituciones de salud**  
Clínica del Prado, Clínica Integral de la Diabetes, IPS Universitaria Clínica León XIII y Clínica Pontificia Bolivariana.
- Instituciones educativas**  
Universidad de Antioquia, Universidad CES, Institución Universitaria Marco Fidel Suárez.

El porcentaje de satisfacción de los participantes fue del:



^ Capacitaciones Proyecto ECHO - HPTU.



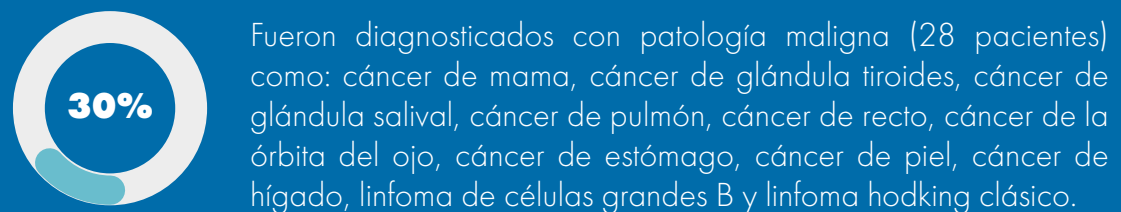
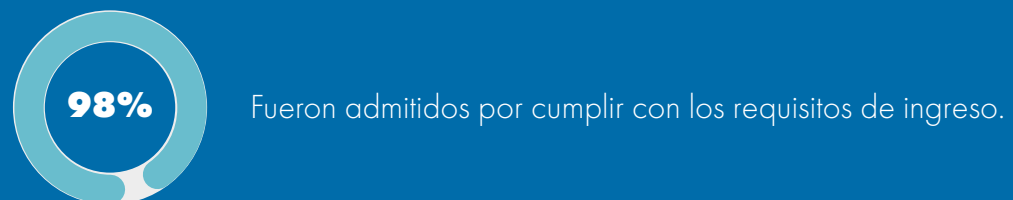
## PROGRAMA FRATERNIDAD EN SALUD CON LOS PUEBLOS DE ANTIOQUIA

Desde el año 2009 existe en el Hospital este programa que se lleva a cabo con recursos financieros de la fundación Fraternidad de Medellín. El Hospital es el encargado de realizar la gestión completa del Programa y asignar los recursos a los pacientes que cumplen con los requisitos de ingreso.

Tiene como objetivo detectar oportunamente personas con patologías malignas vinculadas al régimen subsidiado, mediante la realización de consultas, exámenes y procedimientos que permitan confirmar su diagnóstico y remitir a su respectiva entidad aseguradora.



**Durante este período se remitieron 100 pacientes de los diferentes municipios en los cuales se tiene injerencia.**



**En el 2021, el Programa tuvo presencia en los siguientes municipios de Antioquia:**





### PROGRAMA SOCIAL

Desde el 2013, El Hospital Pablo Tobón Uribe llega a las comunidades rurales del departamento antioqueño poniendo al servicio de éstas sus conocimientos en salud a través del Programa Social, cuyo objetivo es aportar al mejoramiento del nivel de salud de la población de los municipios del Oriente y Occidente antioqueño.

#### LÍNEAS DE INTERVENCIÓN

##### • Fortalecimiento Institucional

Con esta línea de intervención busca fortalecer los conocimientos en salud del personal administrativo y asistencial de los diferentes hospitales de las subregiones del Occidente y Oriente antioqueño, por medio, de encuentros académicos, charlas educativas, pasantías, entre otras estrategias educativas.

Para cumplir con el objetivo de esta línea, se desarrollan las siguientes actividades:

- 1 Capacitaciones teórico-prácticas de actualización y entrenamiento al personal asistencial
- 2 Pasantías en el Hospital Pablo Tobón Uribe

Las pasantías son llevadas a cabo siempre y cuando se evidencie una necesidad o interés por parte del hospital con el que se estén desarrollando las actividades y se cuente con el personal y el conocimiento que dé respuesta a lo requerido.

##### • Formación en salud para líderes

En esta línea de intervención se encuentran los líderes comunitarios, jóvenes, docentes y padres de familia de la zona urbana y rural del municipio en el cual se estén desarrollando las actividades de ejecución. A través de ésta se llevan a cabo procesos de formación presenciales y virtuales en temas de salud que se requieran al interior de las comunidades para aportar al mejoramiento de su nivel de salud.

##### • Servicios de salud para la comunidad

Con esta línea de intervención se busca que el Programa llegue a las comunidades tanto de las zonas urbanas como rurales a través de jornadas de salud en las que la población pueda acceder a consultas por pediatría, medicina interna, nutrición, entre otros.

Posterior a las jornadas de salud desarrolladas en el municipio en el que se estén llevando a cabo las actividades de intervención del Programa, se priorizan los casos críticos que requieren atención por otras especialidades, son traídos al Hospital y subsidiados por los recursos de donación, con el objetivo de asegurar la atención en citas y procedimientos tanto de los pacientes pediátricos como de los adultos identificados.



Desde el 2017 este programa se ejecuta en conjunto con la Fundación Fraternidad Medellín, gracias a la alianza estratégica que existe entre ambas instituciones.

#### Resultados de ejecución en el municipio de Marinilla 2021:

Durante este periodo se trabajó en articulación con la E.S.E San Juan de Dios de Marinilla, a través de espacios de formación para:

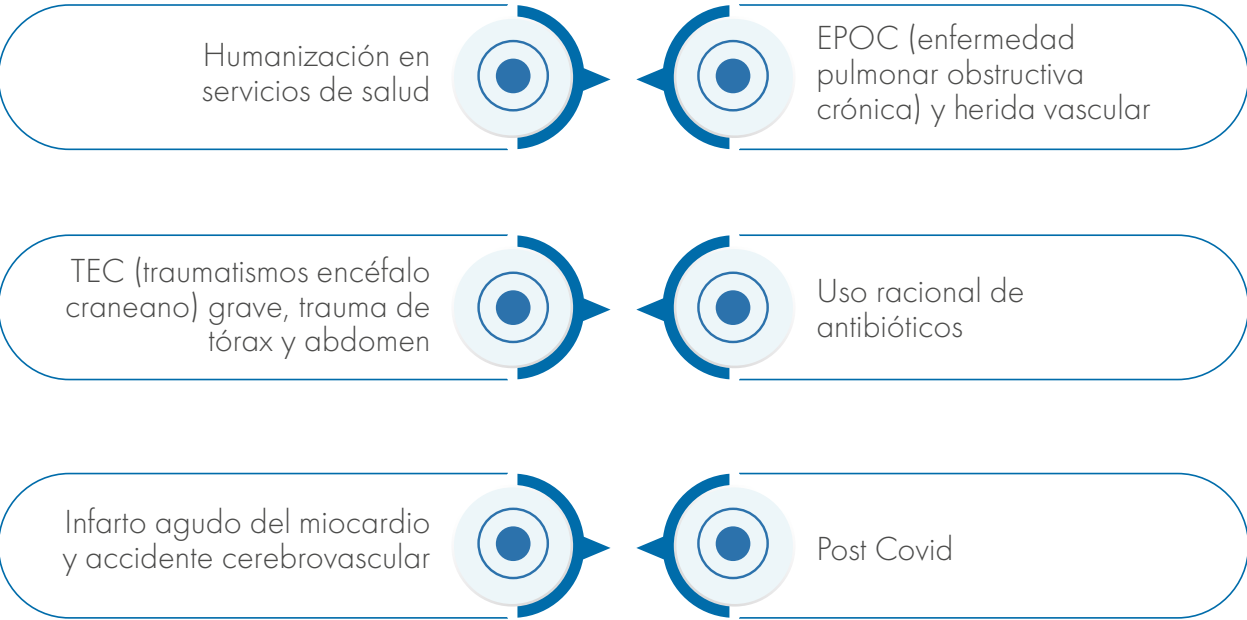
- 75 Profesionales médicos y paramédicos.
- 23 Perteneían al municipio de Marinilla.

**Los demás a otros municipios como:** Medellín, Envigado, Copacabana, Barbosa, Bello, Itagüí, Granada, San Carlos, Sonsón, Guatapé, El Retiro, Sopetrán, Santa Fé de Antioquia, Putumayo, Ibagué, Valle del Cauca, San Vicente de Chucurí, Armenia, San José de la montaña, Pasto y Santa Marta.

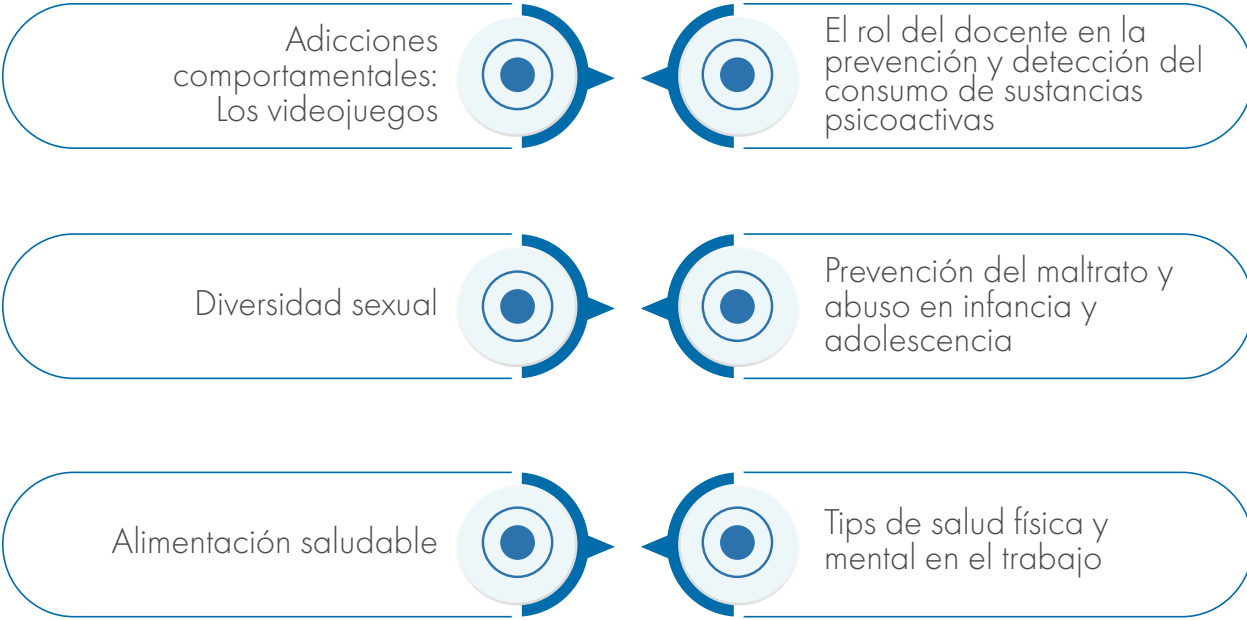
Esta expansión se logró gracias a la virtualidad de las formaciones y las convocatorias en redes sociales por parte del Hospital Pablo Tobón Uribe.



Los temas trabajados con este grupo fueron:



Los temas abordados fueron:



El nivel de satisfacción de los participantes fue del



- En cuanto a la línea de formación en salud con líderes, se trabajó en articulación con COREDI (Corporación Educativa Para el Desarrollo Regional), a través de espacios de formación virtual y presencial, dirigidos a docentes, padres de familia y jóvenes de la zona urbana y rural del municipio de Marinilla.

- En lo referente a la línea de servicios de salud para la comunidad, durante Noviembre de 2021, se llevó a cabo una jornada de salud donde especialistas de medicina interna, pediatría, nutrición, enfermería y trabajo social del Hospital Pablo Tobón Uribe, viajaron hasta Marinilla para brindar atención a **77** pacientes entre adultos y pediátricos de la zona urbana y rural del municipio, quienes requerían atención para el manejo de enfermedades frecuentes y complejas.
- Posterior al desarrollo de la jornada, 38 pacientes continuaron atención ambulatoria en el Hospital con otras especialidades y en la realización de procedimientos médicos necesarios.



En general,  
a través del Programa Social en Marinilla se logró impactar a:

976

Personas, a través de diferentes espacios de formación virtual y presencial, así como de procesos de atención en salud.

El nivel de satisfacción de los destinatarios fue del

98%

El porcentaje de cobertura en la zona rural fue del

68%

Logrando llegar a  
**23**  
veredas del municipio

## TESTIMONIOS

**Sergio León Palacios** / Paciente HPTU

**Pregunta:** ¿Cómo percibe usted que se le cuida desde la atención que se le brinda en nuestro Hospital?

“El Hospital Pablo Tobón Uribe me cuida en todo momento desde que ingreso con sus instalaciones, con un servicio de calidad, con la realización de exámenes oportunos para determinar mi estado de salud, y con los médicos necesarios para mi atención.

También tienen muy buenas instalaciones, lo que me hace sentir muy tranquilo y seguro al utilizar los servicios del Pablo Tobón Uribe”.

**Reina Restrepo** / Vecina saludable

**Pregunta:** ¿Cómo se siente cuidado a través de las actividades saludables que el Hospital le brinda como nuestra vecina?

“El Hospital me cuida por medio de las actividades que me brinda como vecinos saludables; ya que el ejercicio es maravilloso y las actividades son de acuerdo a nuestras necesidades y capacidades. Los directivos del Pablo Tobón se preocupan mucho por nuestro bienestar, esto me mantiene motivada, me mantiene con vida, a pesar de mis 73 años me gusta madrugar y esto me ayuda a no llevar una vida sedentaria”.

**Lised Arnedo Naranjo** / Colaborador medicamentos de alto riesgo

**Pregunta:** ¿Cómo siente que el Hospital se compromete con su cuidado desde el lugar de su trabajo?

“El Hospital me cuida desde mi lugar de trabajo, cuando me provee de un lugar seguro para realizar mis funciones y me brinda los implementos necesarios para la realización de mi labor y el cuidado en la manipulación de los medicamentos. Por otro lado, el Hospital me cuida cuando establece un equilibrio entre la vida personal y laboral por medio de todos los beneficios que ha desarrollado internamente. No solo piensa en la seguridad en el trabajo sino también en nuestra mente y cuerpo”.





## ODS 4

### CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN

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

Capítulo



# GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO DEL HOSPITAL

Para el Hospital, la gestión del conocimiento es el proceso que permite articular de manera sistémica los conocimientos humanos y técnicos pertinentes para el desarrollo de capacidades organizacionales, con el fin de generar y compartir valor con sus grupos de interés en el marco de su direccionamiento estratégico.

Desde el área estratégica de **Conocimiento e Innovación**, el Hospital tiene como propósito:



## HOSPITAL PABLO TOBÓN URIBE'S KNOWLEDGE MANAGEMENT

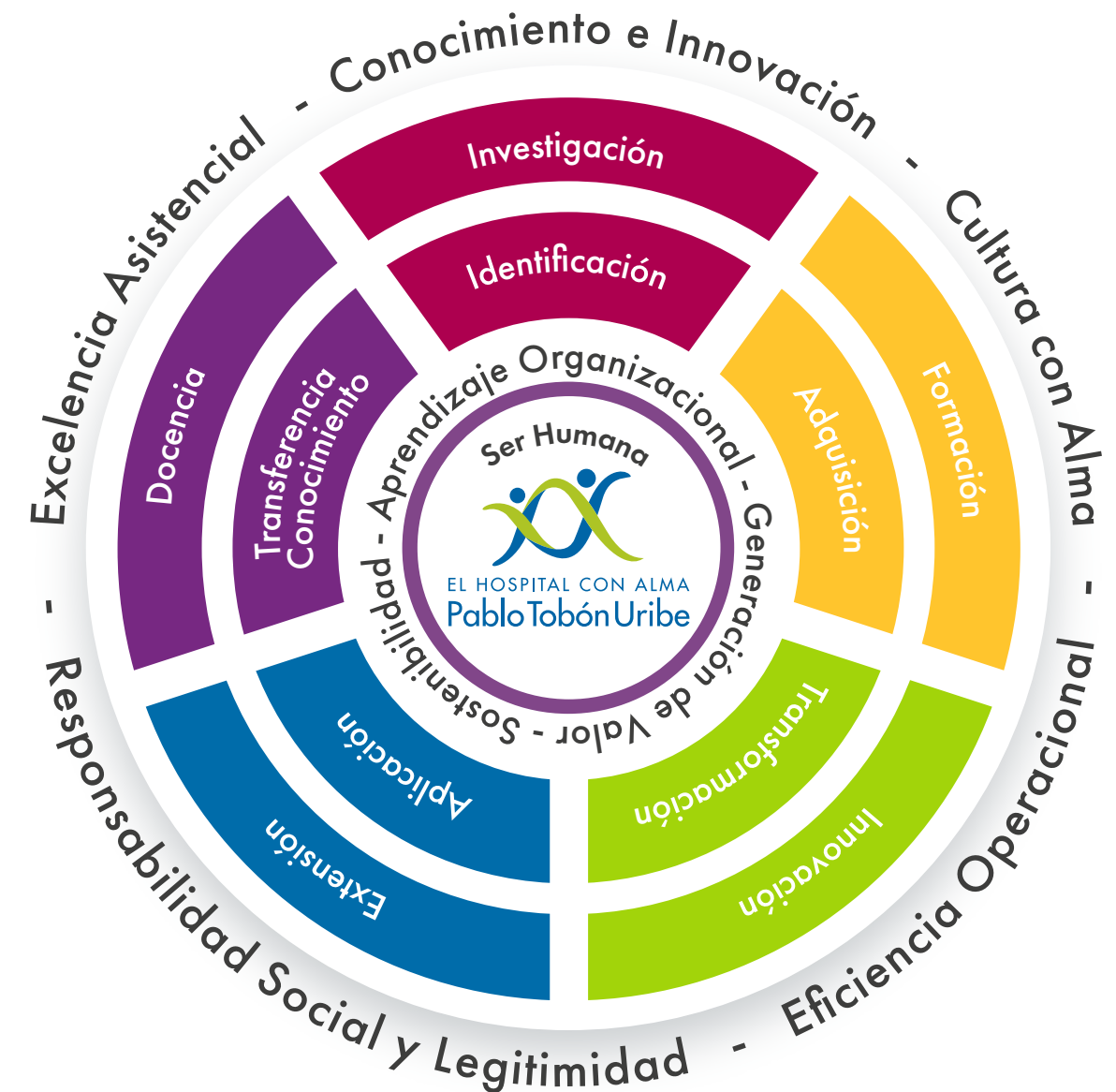
For the Hospital, knowledge management is the process that allows articulating in a systemic way all the human and technical knowledge that is relevant for the development of organizational capabilities. The purpose of this process is to generate and share value with the Hospital's stakeholders within the framework of its strategic planning.

The objective of the Hospital's **Knowledge and Innovation** strategic department consists in:



# MODELO GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

El modelo de Gestión del Conocimiento del Hospital se centra en el ser humano, representado en pacientes, familias, acompañantes, colaboradores, estudiantes y la comunidad en general. Busca generar conocimiento de valor para los grupos de interés, la sostenibilidad del Hospital y el aprendizaje organizacional, mediante la identificación, adquisición, transformación, aplicación y transferencia de conocimiento en cada línea de gestión del conocimiento.



\*Esquema Modelo de Gestión del Conocimiento del Hospital





^ Médico Anestesiólogo con videolaringoscopio - HPTU.

## LÍNEAS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

### 1 Línea de Investigación

Esta línea se desarrolla mediante el diseño, promoción y apoyo de procesos de investigación clínica y básica al interior de la organización, el establecimiento de alianzas estratégicas con universidades y centros de investigación, y la búsqueda de fuentes de financiación bajo los más altos estándares éticos y normativos.

### 2 Línea de Educación

Se desarrolla mediante el establecimiento y administración de convenios docencia-servicio con instituciones de educación, la planificación y supervisión de rotaciones y pasantías de talento humano en formación y el diseño y ejecución de programas curriculares bajo metodologías activas de aprendizaje, coherentes con el desarrollo científico, la alta complejidad y la filosofía del Hospital.

### 3 Línea de Formación

Se lleva a cabo mediante la detección, planeación, diseño, ejecución y seguimiento de las acciones de formación requeridas por los colaboradores del Hospital y de Empresas de Servicios Delegados, implementando metodologías activas de aprendizaje para facilitar la adquisición y desarrollo de las competencias de acuerdo a las responsabilidades asignadas.

### 4 Línea de Innovación

Se desarrolla mediante la identificación de oportunidades, el fortalecimiento de la cultura de innovación, el establecimiento de alianzas estratégicas, la búsqueda de fuentes de financiación, la estructuración de proyectos, el desarrollo de vigilancia tecnológica, el liderazgo de los procesos de consecución de patentes y la inmersión de la organización en ecosistemas nacionales e internacionales de innovación.

### 5 Línea de Extensión

Esta línea se da mediante la formalización de vínculos con la comunidad y redes de cooperación, la oferta de conocimiento a pacientes, familiares, cuidadores, profesionales del área de la salud y público en general, y la ejecución de actividades de responsabilidad social.



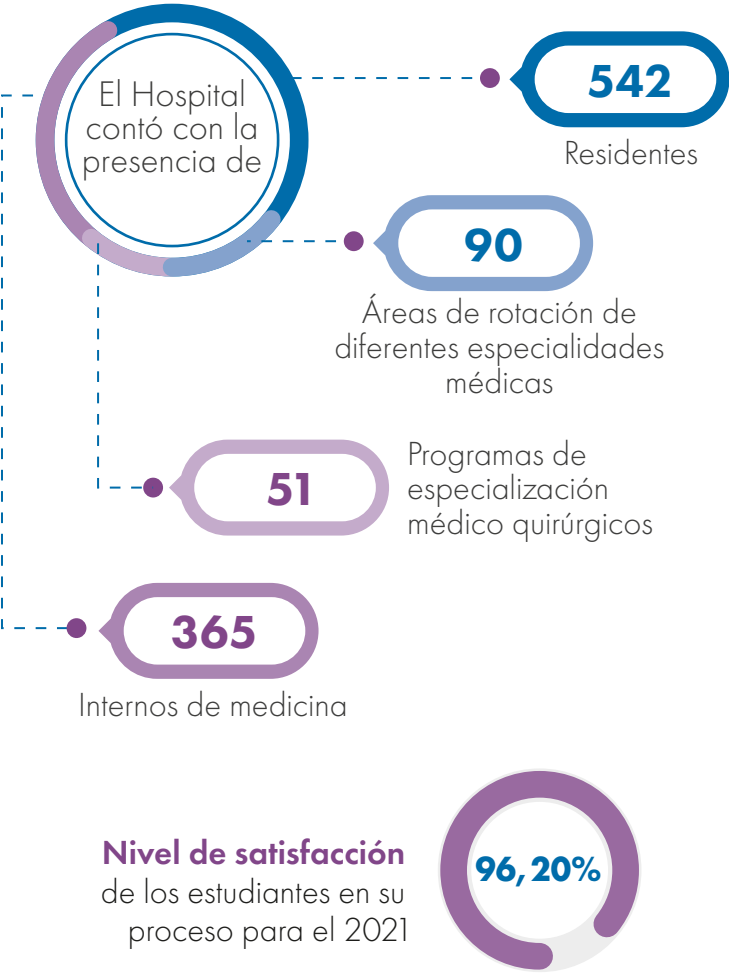
# EL HOSPITAL Y SU COMPROMISO CON LA EDUCACIÓN

Desde su compromiso con la transmisión de conocimientos en salud y por su carácter universitario, el Hospital es una institución líder y referente en el trabajo articulado con universidades de diferentes ciudades del país.

Periódicamente cuenta con la rotación de estudiantes internos de medicina y residentes de diferentes especialidades médicas y paramédicas, lo que le permite integrar la formación académica y la prestación de servicios de salud, promoviendo la calidad de la atención y el ejercicio profesional, autónomo, responsable y ético.

El departamento de Educación del Hospital se encarga de planificar, coordinar y supervisar el proceso de prácticas formativas de los estudiantes del área de la salud con el fin de transmitir conocimiento al personal en formación, garantizando la excelencia académica de los estudiantes y una atención segura a los pacientes.

## Durante el año 2021



^ Pie de Foto



^ Colaboradores en Biblioteca Gabriel Correa Vélez - HPTU.





Realizan sus prácticas académicas al interior de la institución por medio del convenio docencia - servicio<sup>1</sup>. En el 2021 se contó con la participación de **212** estudiantes bajo esta modalidad de convenio.

Para el año 2021 el Hospital contaba con:

**21 convenios** vigentes con diferentes instituciones de educación superior

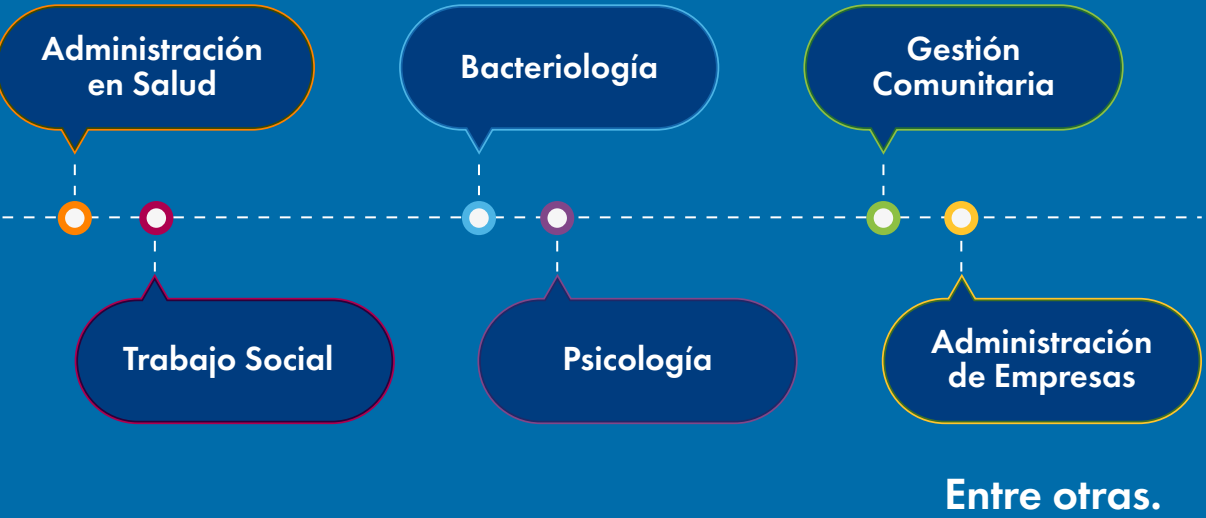
|  |                                    |  |  |
|--|------------------------------------|--|--|
|  | Colegio Mayor de Antioquia         |  | Universidad del Quindío                      |
|  | Fundación Universitaria San Martín |  | Universidad Adventista de Colombia           |
|  | ECOSESA                            |  | Universidad del Sinú                         |
|  | Universidad CES                    |  | Universidad de Caldas                        |
|  | Universidad Católica de Manizales  |  | Universidad de Los Andes                     |
|  | Universidad de la Sabana           |  | Universidad del Rosario                      |
|  | Universidad de El Bosque           |  | Universidad Pontificia Javeriana (Cali)      |
|  | Universidad del Norte              |  | Fundación Universitaria Ciencias de la Salud |

<sup>1</sup> El convenio docencia - servicio hace referencia a un vínculo funcional que se establece entre Instituciones educativas y otras organizaciones, con el propósito de formar talento humano en salud o entre Instituciones educativas cuando por lo menos una de ellas disponga de escenarios de práctica en salud. Este vínculo se funda en un proceso de planificación académica, administrativa e investigativa de largo plazo, concertado entre las partes de la relación docencia -servicio.

^ Estudiante en formación - HPTU.



Periódicamente el Hospital también cuenta con estudiantes bajo la modalidad de contrato de aprendizaje en técnicas, tecnologías y carreras profesionales, como:



En el 2021 se contó con 110 estudiantes bajo esta modalidad, pertenecientes a las siguientes instituciones:

- |                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| ○ Universidad de Antioquia           | ○ Escuela de Ingeniería de Antioquia                   |
| ○ Universidad EAFIT                  | ○ Corporación Educativa ECOSESA                        |
| ○ Universidad Católica Luis Amigó    | ○ Instituto de Educación Pablo Tobón Uribe             |
| ○ Universidad Nacional               | ○ Politécnico Jaime Isaza Cadavid                      |
| ○ Universidad San Buenaventura       | ○ SENA   |
| ○ Universidad Pontificia Bolivariana | ○ Institución Universitaria Colegio Mayor De Antioquia |
| ○ Universidad de Envigado            | ○ Tecnológico de Antioquia                             |

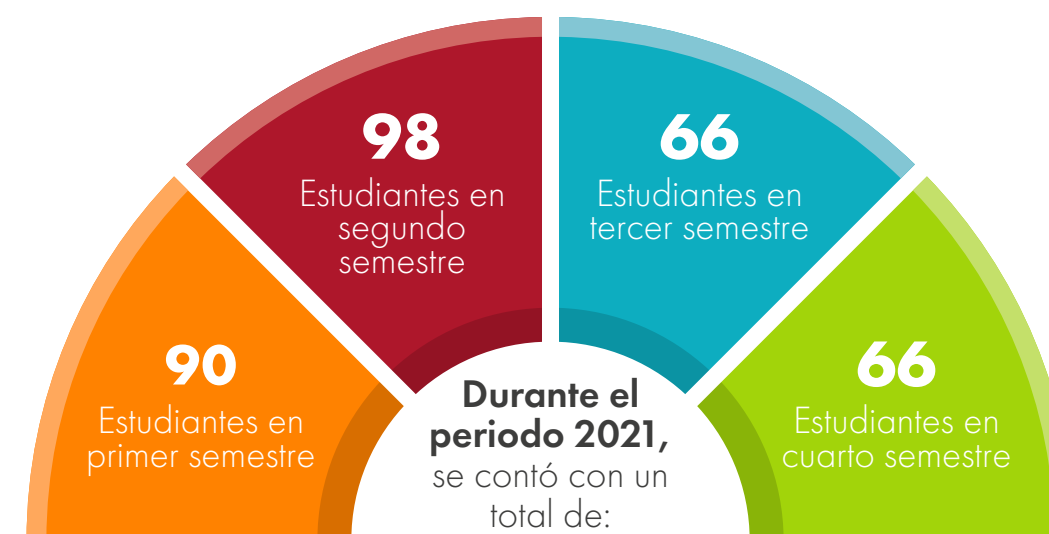


^ Estudiantes en formación - HPTU.



# FACULTAD DE MEDICINA HOSPITAL PABLO TOBÓN URIBE UNIVERSIDAD EIA

En el 2019, se gestó un proyecto entre el Hospital y la Universidad EIA con la creación de la **facultad de Medicina**, que brinda a los estudiantes una formación con sentido humanista y ético al hacer médico. Una alianza con Alma, ciencia y tecnología al servicio de la vida.



Para el desarrollo de sus actividades se construyó un área de 1.200 m2 con:



^ Nueva sede de la facultad de medicina- Alianza HPTU- Universidad EIA.



# CENTRO DE SIMULACIÓN DEL HOSPITAL

Tiene como objetivo centralizar la práctica de simulación dentro de un ambiente hospitalario, propiciando el desarrollo de competencias y formación continua que facilite el entrenamiento de colaboradores, estudiantes en práctica de diferentes disciplinas, pacientes, cuidadores y demás miembros de la comunidad externa.

En el 2021 se llevaron a cabo:



Total de participantes

1.964

Estudiantes en formación- HPTU.





# INSTITUTO DE EDUCACIÓN PABLO TOBÓN URIBE

En coherencia con su compromiso en la educación y formación, el Hospital cuenta con el Instituto de Educación Pablo Tobón Uribe.

- 1

En **1988** inició convenios con diferentes instituciones de la ciudad para formar auxiliares de enfermería de acuerdo con las necesidades del medio.
- 2

En el **2006**, recibió la autorización de la Secretaría de la Educación Municipal de Medellín para continuar con la formación de auxiliares de enfermería con calidad humana, habilidades técnicas, cultura de servicio, seguridad y profundo respeto por el ser humano, misión que en la actualidad se continúa cumpliendo.
- 3

En la **actualidad**, el Instituto ofrece educación técnico laboral en auxiliar de enfermería a jóvenes de Medellín y de diferentes departamentos a nivel nacional que desean formarse en esta área.

Durante el 2021 se apoyaron alrededor de **84 estudiantes**

- En alianza con:

1

Personas naturales

2

Corporación San Blass

3

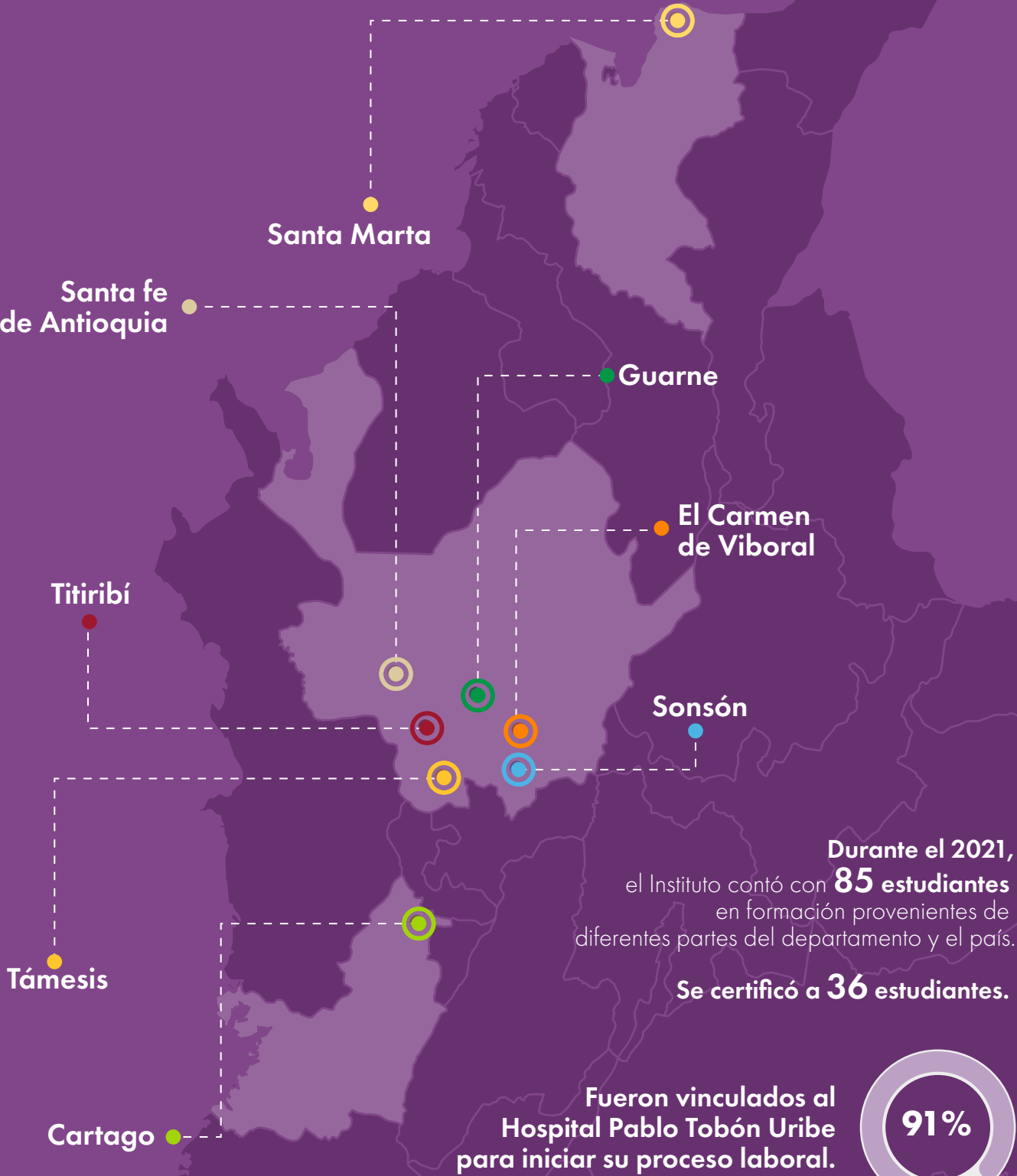
Fundación Fraternidad Medellín

4

Fundación Julio Ernesto Urrea

5

Fundación GlobalGiving



## NOTA

Para financiar su educación, el Hospital junto con otras fundaciones de la ciudad, patrocinan a los jóvenes que presentan dificultades socio económicas para llevar a cabo su proceso académico.





^ Médico Urólogo, Jefe Servicio de Urología - HPTU.

# DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES DEL HOSPITAL

El Hospital cuenta con un Departamento de Investigaciones, encargado de coordinar los diferentes tipos de investigaciones clasificados la siguiente manera:

- 1 Investigaciones propias**  
Son propuestas y desarrolladas por uno o más profesionales del Hospital de manera individual o en grupo.
- 2 Investigaciones compartidas**  
Son propuestas y desarrolladas de manera conjunta entre el Hospital y otra institución que normalmente son universidades, centros de investigación u otros hospitales o clínicas.
- 3 Investigaciones patrocinadas o financiadas**  
Son propuestas y desarrolladas por industrias farmacéuticas.





Cada investigación propia o realizada con otras instituciones, debe ser previamente evaluada por el Comité de Investigación y Ética, quienes se encargan de garantizar y monitorear los aspectos éticos y metodológicos que deben acompañar cada estudio.

Total de investigaciones analizadas  
por el Comité en el 2021:

205

El Hospital **participa actualmente en un ensayo clínico que evalúa la efectividad y seguridad de una vacuna contra Covid-19.** Gracias a la habilitación de vacunación para protocolos de investigación, el Hospital se estableció como centro de vacunación para colaboradores propios y de las empresas de servicios delegados.

## TESTIMONIOS

**Laura Estrada Pérez** / Practicante de Ingeniería en Procesos.

**Pregunta:** ¿Cómo siente que el Hospital aporta a su cuidado desde su lugar de práctica?

*"Durante mi proceso de práctica, siento que el Hospital aporta a mi cuidado dándome un puesto de trabajo cómodo y en óptimas condiciones para realizar mi trabajo. Además, cuenta con muchos espacios en los que puedo estar al aire libre para cambiar un poco la rutina. El Hospital también aporta a mi cuidado con un excelente ambiente laboral y un entorno apto para realizar mis actividades"*



**Paula Berrio Molina** / Jefe de Sección de Ingeniería Clínica.

**Pregunta:** ¿Cómo siente que desde su rol influye o aporta al cuidado del paciente?

*"Siento que desde mi rol como encargada de la sección de ingeniería clínica del Hospital apporto con el cuidado del paciente, brindando tecnología biomédica segura y de calidad que respalda los procesos de atención de alto nivel de complejidad de nuestra institución. Para ello acompañamos los procesos asistenciales desde la incorporación de la tecnología hasta su disposición, realizando continuamente actividades de ingeniería y mantenimiento de la tecnología"*



**José Daniel Bran Llanos** / Estudiante Universidad EIA.

**Pregunta:** ¿Cómo desde su formación como estudiante de Medicina del Hospital en alianza con la Universidad EIA, piensa que el Hospital contribuye a prestar un servicio enfocado en el cuidado de los pacientes?

*"Estas grandes instituciones contribuyen a mi formación como médico al tener una ideología integral, la cual se enfoca en la excelencia académica y la calidad humana, para formar seres compasivos y así poder contribuir con respeto, honestidad, solidaridad y ética en la atención a nuestros pacientes"*







**ODS  
8**

## **TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO**

Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos.

PLAN DE ACCIÓN



# EL HOSPITAL Y SU **COMPROMISO** CON EL TRABAJO DECENTE

Desde los principios filosóficos y fundacionales del Hospital, el respeto por la dignidad humana de sus colaboradores es el eje fundamental de la División de Gestión Humana que comprende los procesos de:



El Hospital reconoce el derecho fundamental al trabajo y no participa ni apoya ninguna modalidad de trabajo forzoso o servidumbre.

# THE HOSPITAL AND ITS **COMMITMENT** TO DECENT WORK

Based on the Hospital's philosophical and foundational principles, the respect for the human dignity of its employees is the fundamental pillar of the Human Management Division, which is in charge of the following processes:



The Hospital recognizes the fundamental right to work and it does not participate or support any type of forced labor or servitude.





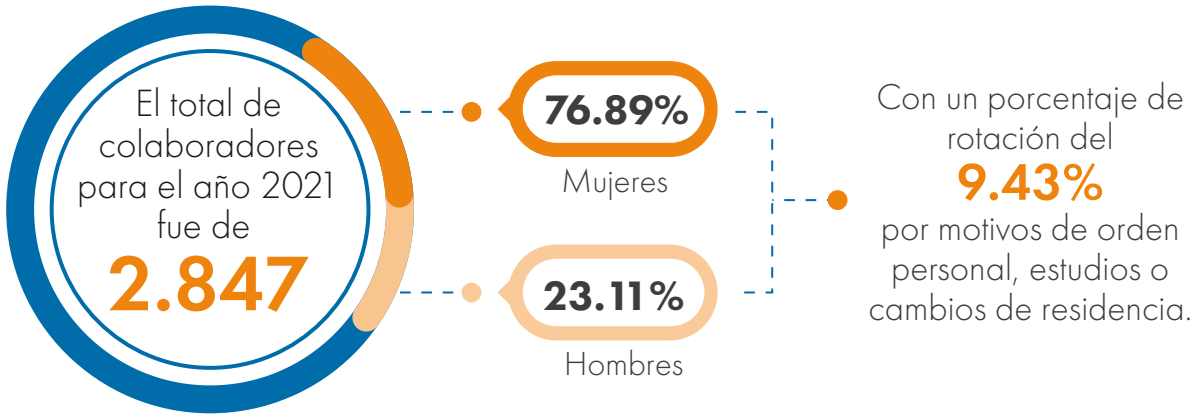
▲ Tecnólogo Biomédico, Dpto de Ingeniería Biomédica - HPTU.

La relación laboral se enmarca desde el cumplimiento de los lineamientos establecidos por la legislación laboral donde la protección y el respeto a la vida son clave. El Hospital dispone de mecanismos de promoción, protección y conservación de la salud física y mental de sus colaboradores en todas sus formas, garantizado los elementos de protección personal y sitios de trabajo adecuados para propiciar un entorno laboral saludable.

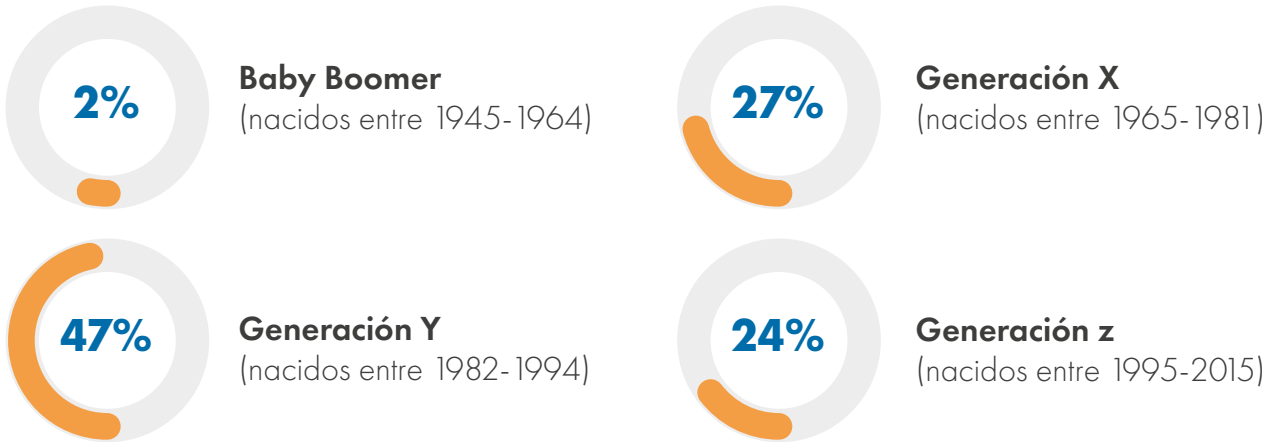
Desde el departamento de Salud y Seguridad en el Trabajo, se busca proteger, conservar y mejorar la seguridad, salud y calidad de vida de los colaboradores y de las Empresas de Servicios Delegados, hacia quienes se extiende este compromiso en la cadena de valor. **[GRI 403-3]**

Los colaboradores son parte fundamental de la esencia del Hospital, quienes conforman un equipo humano competente y motivado para prestar un servicio con Alma a los pacientes y sus familias.

Como reto estratégico, el Hospital busca mantenerlos e integrarlos a su cultura teniendo en cuenta las diferentes generaciones; para lo cual, dispone de estrategias encaminadas a fortalecer la cultura organizacional, gestionar planes de desarrollo humano integral, técnico y científico, así como generar espacios que permitan la atracción de talento humano.



#### Distribución de colaboradores por generación 2021



Fuente de información: División de Gestión Humana



# MODELO DE CONCILIACIÓN EMPRESA FAMILIARMENTE RESPONSABLE efr®

[GRI 401]

Este modelo responde a una nueva cultura socio laboral basada en la flexibilidad, el respeto y el compromiso mutuo. El Hospital se encuentra certificado desde el año 2012 como Empresa Familiarmente Responsable y, desde entonces, viene trabajando para cumplir con el objetivo de fortalecer la cultura del cuidado de sus colaboradores a través de la conciliación y el equilibrio entre la vida personal, familiar y profesional.

El modelo efr cuenta con diferentes políticas y beneficios agrupados de acuerdo con sus objetivos:

## 1 CALIDAD EN EL EMPLEO

Con esta primera política, el Hospital busca contribuir a generar un ambiente laboral óptimo desde lo humano hasta lo estructural, garantizando estabilidad y bienestar laboral.

Cuenta con 24 medidas; algunas de éstas son:



## 2 DESARROLLO PROFESIONAL

Por medio de esta política se motiva el crecimiento integral de los colaboradores a través de las siguientes medidas:



^ Jefe Sección de Servicio al Cliente, Dpto de Atención al Usuario - HPTU.



### 3 FLEXIBILIDAD TEMPORAL Y ESPACIAL

Por medio de esta política se buscan alternativas que permitan a los colaboradores gestionar su tiempo y lugar de trabajo de manera flexible; con el fin de ejecutar sus labores bajo una nueva cultura basada en la eficiencia.

Para lograrlo se cuenta con las siguientes estrategias:



### 4 SERVICIOS DE APOYO A LA FAMILIA

Con esta política se buscan medidas que faciliten el desarrollo de actividades del colaborador fuera del Hospital, orientadas al desarrollo y soporte de su familia.

Algunas de ellas son:



En julio de 2021, en el marco del modelo efr, el Hospital lanzó una nueva medida llamada **"ReconoSer Trayectoria - Quinquenios: días remunerados de descanso"**, donde se otorga de acuerdo a la antigüedad de cada colaborador algunos días de descanso adicionales a su periodo de vacaciones que van desde uno, hasta cinco días.



Durante este periodo,  
**1.227 colaboradores**  
disfrutaron de esta medida.

Adicionalmente, para el 2021, el Hospital recibió la renovación del certificado del modelo por parte del Icontec, quien otorga el cambio de nivel B+ a A+, aval brindado por la Fundación Más Familia, reconociendo el compromiso del Hospital con el bienestar y la calidad de vida de sus colaboradores y familias.





▲ Colaboradores - HPTU.

## FORMACIÓN Y DESARROLLO DE LOS COLABORADORES

A nivel institucional se tienen definidas dos modalidades de formación para los colaboradores: formación avanzada y formación continua. Estas hacen parte de la política de "Desarrollo profesional" de efr.

Por medio de la formación avanzada, el Hospital patrocina a sus colaboradores en programas de formación y estudios de posgrado que permitan cualificar su labor.

Con la formación continua, el Hospital aporta al fortalecimiento en las competencias del ser de los colaboradores a través de cursos, convivencias, encuentros académicos, entre otros.

Inversión económica para ambos tipos de formación durante el 2021:

**\$14.390** millones de pesos correspondiente a

**429**

Horas invertidas.



REINDUCCIÓN 2021  
**PARA LOS COLABORADORES**  
"VIBRAR CON EL ALMA"

Principales temas abordados:

- 1

Hospital seguro
- 2

Buenas prácticas en la seguridad del paciente
- 3

Prevención y control de infecciones
- 4

Plan hospitalario de emergencia
- 5

Evacuación por áreas
- 6

Salud mental
- 7

Nuestra vocación de servicio
- 8

Modelo de conciliación y calidad de vida

COBERTURA DEL 

99%

 DE LOS COLABORADORES.

CuidarMe  
para cuidar con el Alma

Es una integración con la Aseguradora de Riesgos Laborales - ARL SURA- para potenciar estrategias de autocuidado en los colaboradores, factor que fue identificado a través de la evaluación de riesgo psicosocial, la encuesta de satisfacción al cliente interno, cultura y clima organizacional.

Entre el  
**2018** y el **2021**  
Se desarrollaron:

**73 Talleres** ..... **Nivel de satisfacción: 4.8/5.0**



^ Colaboradora - HPTU.

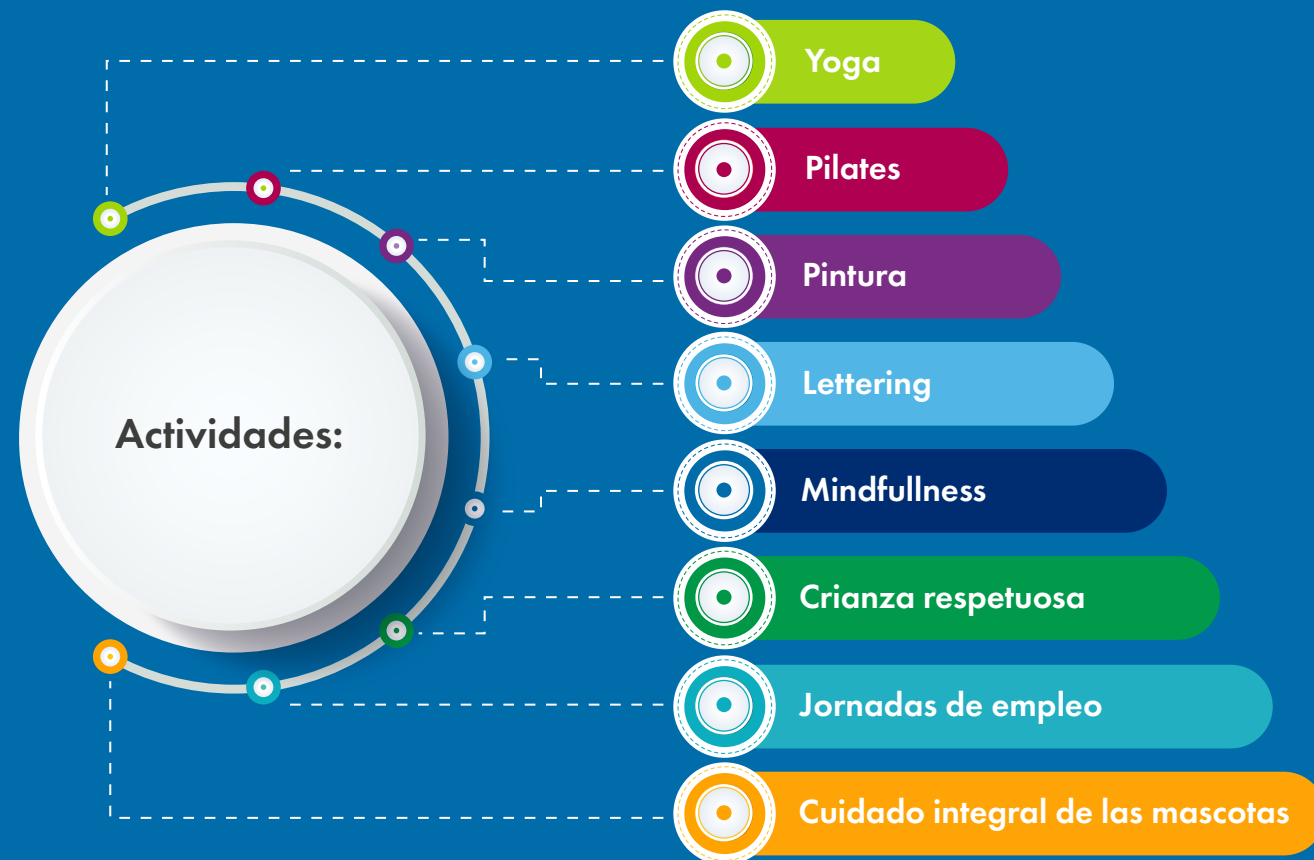


# PLAN DE BIENESTAR

En alianza con la Caja de Compensación Familiar Comfenalco, se llevaron a cabo:

**43** Actividades del Plan de Bienestar enfocadas en:

- 1** Educación
- 2** Arte y cultura
- 3** Acompañamiento físico-emocional y económico



**Impacto total del plan de bienestar:**

**1.753**

Colaboradores y familias.

## TESTIMONIOS

**Sara Soreyi Llano** / Psicóloga de ARL Sura en HPTU.

**Pregunta:** ¿Cómo aporta el Hospital en la salud mental de los colaboradores?

“El Hospital viene trabajando para fomentar la promoción, prevención e intervención de la salud Integral en el lugar de trabajo, donde se integran programas y guías de gestión de la seguridad y salud en el trabajo con la estrategia organizacional. El objetivo es contribuir a proteger y conservar el bienestar integral de los colaboradores, aportando así en su salud mental. Para esto se han creado algunas estrategias, las cuales son: hábitos saludables y salud mental, habilidades para la vida, grupos de ventilación emocional, entre otros”.

**Michael Castaño Castañeda** / Estudiante en prácticas, Trabajo Social.

**Pregunta:** ¿Cómo aporta tener un transporte institucional a su cuidado personal?

“Tener un transporte institucional aporta en mi cuidado personal pues genera un bienestar integral reflejado en el aspecto emocional, ya que los niveles del ruido disminuyen casi que al 100% cuando se viaja en él; por lo tanto el nivel de estrés que este ocasiona desaparece. También aporta en la generación de conciencia del cuidado del aire al con un medio de transporte colectivo que reduce así el impacto ambiental”.

**Daniela Vallejo González** / Auxiliar, Sección de Formación.

**Pregunta:** ¿Cómo desde el proceso de formación se contribuye al cuidado y bienestar de los colaboradores?

“Desde el proceso de Formación, estamos comprometidos con el objetivo estratégico de Cultura con Alma, “Prestar un servicio compasivo”. También en consolidar un equipo humano motivado, competente y en permanente desarrollo”, para lo cual brindamos a nuestros colaboradores planes de formación que permitan desarrollarse integralmente a través de las competencias comportamentales (del ser) y técnico-científicas (del hacer); con el propósito de contribuir a mantener su idoneidad, su calidad de vida, el bienestar personal, familiar y laboral y que se vea reflejado en nuestra razón de ser centrada en la seguridad del paciente”.





**ODS**  
**11**

**CIUDADES Y  
COMUNIDADES SOSTENIBLES**  
Lograr que las ciudades sean más inclusivas,  
seguras, resilientes y sostenibles.



## SOSTENIBILIDAD FINANCIERA

Garantizar la sostenibilidad financiera, el crecimiento y la adecuada utilización de los recursos a nivel institucional, es una prioridad estratégica del Hospital, para lo cual cuenta con procesos que le permiten identificar y gestionar sus riesgos y oportunidades financieras en la prestación de los servicios de salud.

Como una forma de crear valor social con sus grupos de interés, el Hospital reinvierte sus ganancias económicas en formación técnico científica dirigida a su personal asistencial y administrativo, así como en la mejora continua de procesos y servicios de salud con altos estándares de calidad y seguridad.

En esta creación de valor social, la cadena de abastecimiento es fundamental, pues allí se crean relaciones de confianza y transparencia con los proveedores; con quienes se busca minimizar los impactos negativos y generar impactos positivos duraderos que beneficien a los diferentes grupos de interés.

## FINANCIAL SUSTAINABILITY

Ensuring the financial sustainability, growth and adequate use of resources at the institutional level is one of Hospital Pablo Tobón Uribe's strategic priorities. For this purpose, the Hospital has established processes that allow identifying and managing its financial risks and opportunities in the provision of healthcare services.

As a method for creating social value with its stakeholders, the Hospital reinvests its economic profits in technical-scientific training intended for its assistance and administrative staff, as well as in the continued improvement of healthcare processes and services with high standards of both quality and safety.

In this social value generation process, the sourcing chain is essential because it is the origin of trust-based and transparency-driven relationships with the suppliers. These relationships allow minimizing the negative impact of the operations and producing a positive impact in the long term, thus benefiting all stakeholders.





# INVERSIONES ECONÓMICAS

[GRI 201]

A continuación se presentan algunos datos financieros que dan cuenta del desempeño económico del Hospital durante el periodo enero - diciembre de 2021, correspondientes a inversiones en investigación, educación, programas de proyección e impacto social a diferentes grupos de interés.

|   |           |
|---|-----------|
| Ingresos operacionales  | \$528 mil |
| Egresos o gastos operacionales  | \$467 mil |
| Pago a colaboradores  | \$255 mil |
| Pago a proveedores  | \$215 mil |
| Inversión en educación avanzada y continua de los colaboradores         | \$14 mil  |
| Inversión en cambios de infraestructura                                 | \$10 mil  |
| Inversión en investigaciones propias del Hospital                       | \$652 mil |
| Inversión en estudiantes del Instituto de Educación Pablo Tobón Uribe   | \$551 mil |
| Inversión en programas de responsabilidad social de cara a la comunidad | \$154 mil |
| Subsidios para ayudas en salud a pacientes                              | \$416 mil |

Y se entregaron 2.294 carnés de clasificación socioeconómica

^ Fachada Torre B - HPTU.



# COMPROMISO CON LAS CIUDADES SOSTENIBLES

A través de la **Política Ambiental**, el Hospital busca promover la protección del medio ambiente, aportar al desarrollo sostenible y dar cumplimiento al marco legal aplicable y adhesiones voluntarias. Para lograrlo, se compromete con:



Identificar, mitigar y controlar los aspectos, impactos y riesgos ambientales que puedan afectar el medio ambiente a través de seguimiento tanto del Hospital como de las empresas de servicios delegados.



Implementar progresivamente compras sostenibles para contribuir al uso racional de recursos naturales (materias primas, agua y energía).



Garantizar la gestión integral de residuos peligrosos y no peligrosos de forma responsable desde su generación, almacenamiento y disposición final.



Garantizar el manejo seguro de las sustancias químicas en cada uno de los procesos que se requieran y en las diferentes fases de uso.



Manejo de residuos peligrosos - HPTU.





^ Manejo de sustancias químicas, Patología - HPTU.



Monitorear el consumo de recursos naturales facturables, así como las cargas contaminantes aportadas al vertimiento, generando estrategias que permitan el equilibrio entre el crecimiento de la organización y el consumo de los mismos.



Promover la formación y sensibilización ambiental al personal del Hospital, visitantes a las instalaciones, proveedores de insumos y empresas de servicios delegados.



Garantizar la ejecución y mejora continua del Sistema de Gestión Ambiental y el cumplimiento de sus programas ambientales.



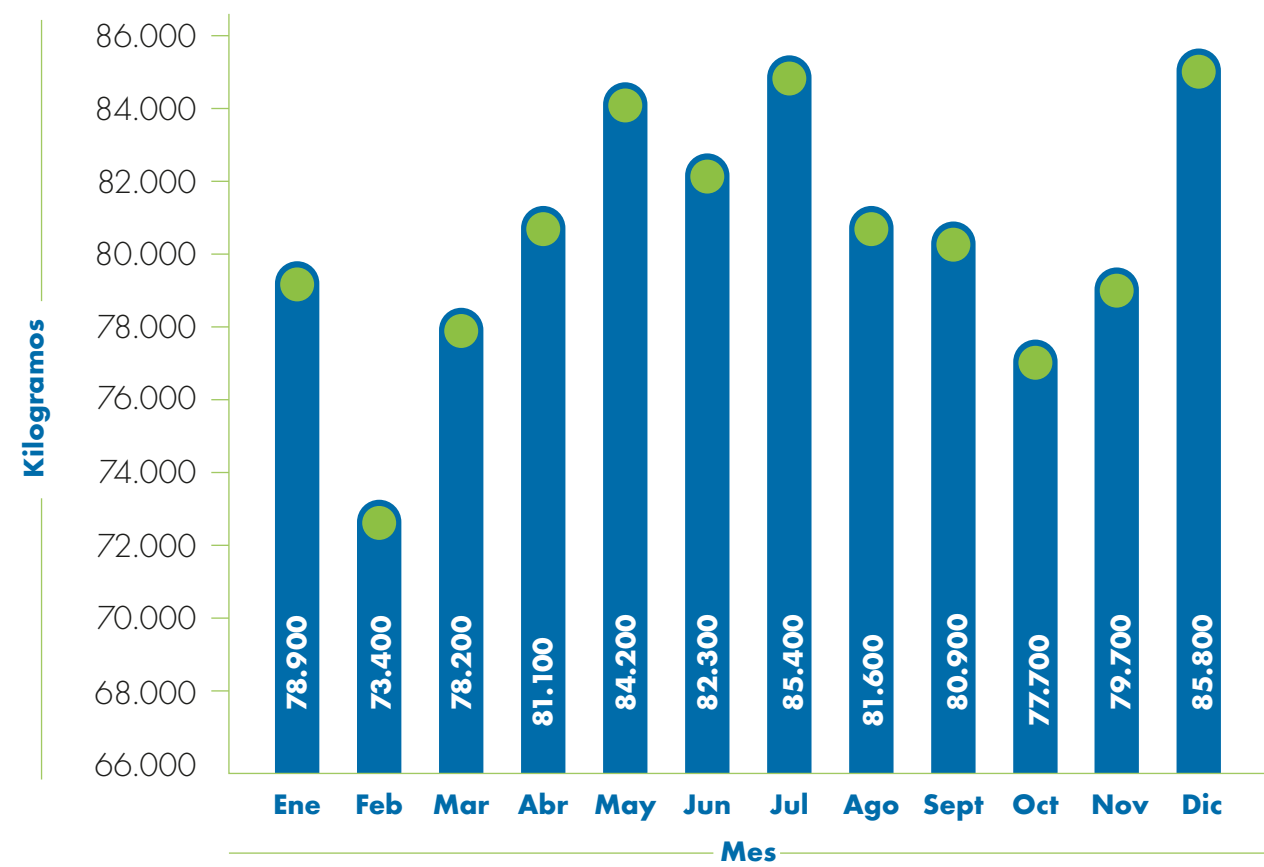
Aportar a la construcción del desarrollo sostenible de Colombia.



# MATERIALES Y RESIDUOS GENERADOS

[GRI 301] [GRI 306-2]

Total residuos generados en el Hospital - 2021

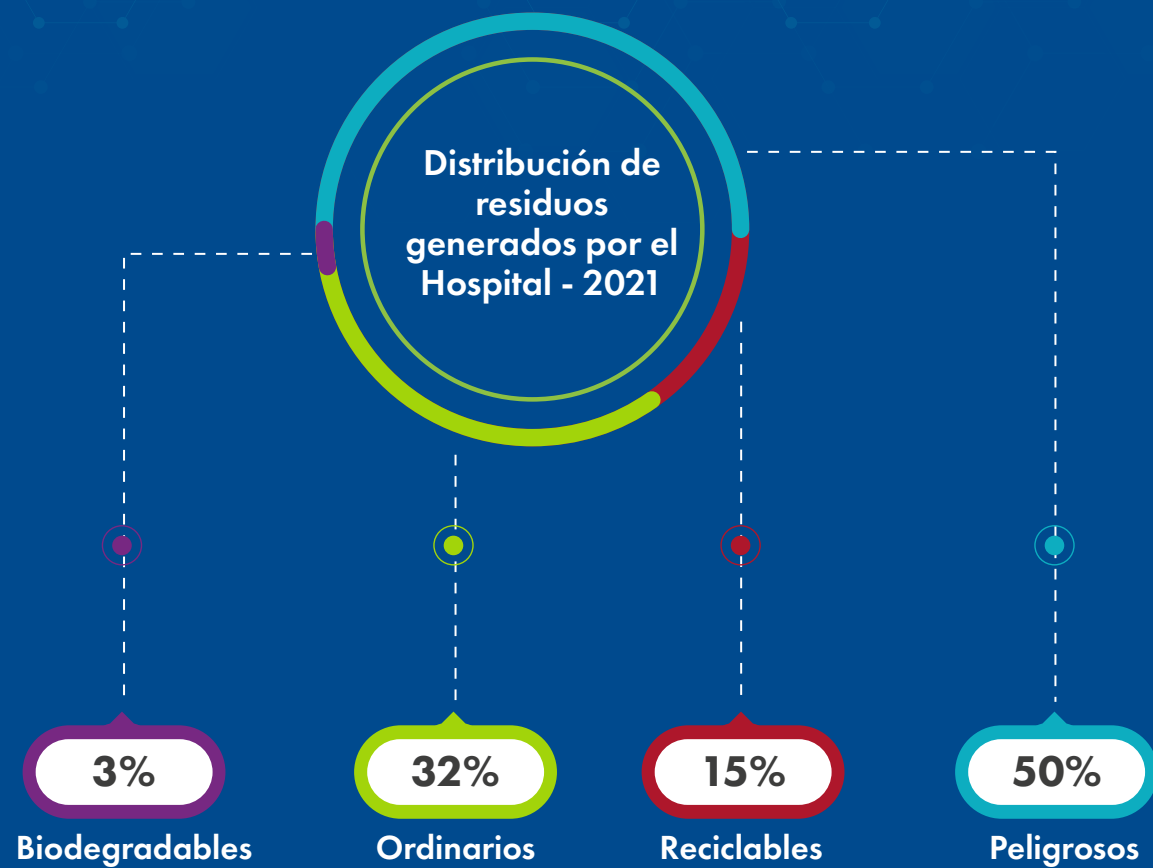


^ Fuente de información: Departamento de Servicios Generales y Gestión ambiental



^ Equipo Sterilwave para procesamiento de residuos peligrosos - HPTU.





^ Fuente de información: Departamento de Servicios Generales y Gestión ambiental

La alta generación de residuos hospitalarios se presenta como producto de las actividades realizadas en la atención de servicios de salud. Muchos de los insumos usados tienen una cantidad de empaques y embalajes que pueden ser optimizados y rediseñados. El Hospital, con el apoyo de sus aliados estratégicos, inicia un análisis para identificar de manera paulatina en toda la cadena de suministros, los potenciales de mejora y la optimización de los empaques, embalajes y procesos de interés:

## 1 Tapitas de vida

Con esta iniciativa, el Hospital acompaña a la Fundación Nacional de Trasplantados en la recolección de tapas plásticas para su posterior venta. Los recursos obtenidos se invierten en medicamentos, subsidios de transporte y otras actividades que requieran los pacientes con dificultades económicas en proceso de trasplante.



Tapitas de vida recolectadas en el 2021

247.1 kg.

## 2 Repika

Esta empresa se encarga de recolectar al interior del Hospital, el papel que contenga material confidencial de los pacientes, el cual es triturado y devuelto al proceso productivo.



Total de material recolectado

12.619 Kg.





# BIODIVERSIDAD

[GRI 304-1]

Las zonas verdes del Hospital se encuentran constituidas, en su mayoría, por componente arbóreo y grama. En general, los árboles se encuentran en estado adulto, lo que se evidencia en procesos reproductivos como floración y fructificación. Otros individuos arbóreos se encuentran en estado juvenil, con edades inferiores a los 5 años, como es el caso de algunos guayacanes amarillos y mangos.

Durante el 2021, en el marco de la compensación arbórea del Hospital, se llevó a cabo una jornada de siembra de **60 individuos arbóreos** en una unidad residencial vecina.

Entre las especies de siembra se tuvieron: \*



\*Nombre común de las especies

Esta actividad se llevó a cabo en compañía de algunos niños del sector, con el objetivo de generar una estrategia educativa sobre la importancia del cuidado y la conservación de los individuos arbóreos.

^ Especies arbóreas – HPTU.



# CONSUMO DE RECURSOS

## RECURSO ENERGÍA [GRI 302-1]

Consumo de electricidad en el Hospital para el 2021

**13.056.000 KW.**

Procurando la optimización del uso de energía, el Hospital implementó las siguientes estrategias:

Compra de energía verde con Empresas Públicas de Medellín (EPM) como aliado estratégico.

Instalación de luminarias ahorradoras de energía en el edificio de parqueaderos, lo que significó el cambio de las luminarias fluorescentes por luminarias LED, con un ahorro esperado mensual de 17 kW.

Cambio de los dispositivos instalados en algunos cubículos de urgencias, permitiendo apagar la luz de forma manual.



^ Luces LED en parqueaderos - HPTU.

## RECURSO AGUA [GRI 303-3]



Consumo de agua en el 2021

**161.552 m3.**

Para su uso eficiente, el Hospital cuenta con:

**7** Tanques de almacenamiento de agua lluvia de **42 m3**

Lo que permite su uso en el edificio técnico para la red contra incendios y el consumo para las torres de enfriamiento de la Torre A.

^ Chiller en Edificio técnico - HPTU.





# EMISIONES EN EL HOSPITAL

[GRI 305]



**EMISIONES DIRECTAS, ALCANCE 1**  
(emisiones generadas directamente por el Hospital)  
[GRI 305-1]

Dentro del modelo de cálculo se vinculan los consumos por Sevoflurano, Isoflurano, Desflurano.

**EMISIONES INDIRECTAS, ALCANCE 2**  
[GRI 305-2]

La medición de alcance 2, se basa en el consumo de energía eléctrica en instalaciones y operaciones (energía importada de la red).



**EMISIONES, ALCANCE 3**  
[GRI 305-3]

En el modelo de cálculo se tiene en cuenta el consumo de papel y consumo en la cadena de los servicios delegados prestados en el Hospital.



^ Zonas verdes y jardines - HPTU.



## REDUCCIÓN **DE LOS GASES** EFECTO INVERNADERO (GEI) [GRI 305-1]

Durante el 2021 se desarrolló el proceso de verificación en la huella de carbono calculada para el año base 2020. Frente a las medidas de mitigación, se reportó la compra de energía verde con el aliado estratégico de Empresas Públicas de Medellín.

## PLAN DE **SEGURIDAD VIAL**

Se da continuidad al cumplimiento de los pilares estratégicos del plan de seguridad vial, entre los que se encuentra la gestión Institucional, el comportamiento humano, los vehículos seguros y la infraestructura segura. Se continúa, además, en el desarrollo de las auditorías a la empresa proveedora, para garantizar la calidad y seguridad de los servicios de transporte y aportar a su fortalecimiento y desarrollo.





Transporte empresarial para colaboradores - HPTU.

## TESTIMONIOS

**Deivy Stiven Parra Vargas /**  
Colaborador manejo de residuos - HPTU



**Pregunta:** ¿Cómo se aporta al cuidado del medio ambiente desde el adecuado manejo de los residuos?

“Desde mi trabajo en el proceso de Gestión Interna de Residuos del Hospital, apporto a la sostenibilidad y cuidado del planeta a través de procesos que garantizan el buen manejo de los residuos, una buena separación, transporte y entrega de los mismos de acuerdo a su clasificación para que puedan tener una correcta disposición final”.

**Marta Cecilia Gómez /** Coordinadora de despacho - Taxi Individual.



**Pregunta:** ¿Cómo se aporta al cuidado y la seguridad de las personas que usan el servicio de Taxi Individual?

“Desde Taxi Individual se aporta al cuidado y seguridad de los usuarios con un trato amable y respetuoso, prestando un servicio rápido y oportuno. Se vela por el bienestar de cada uno de ellos; dándoles la seguridad de abordar vehículos en buen estado y con los conductores debidamente registrados en el Hospital y en nuestra empresa, para así, garantizar un viaje seguro y en caso de ser olvidada alguna pertenencia en el vehículo, pueda ser recuperada con mayor facilidad”.

**Didier Gómez Zapata /**  
Colaborador Operador de Servicio Técnico de Apoyo



**Pregunta:** ¿Cómo considera que aporta al cuidado del paciente desde su rol en el edificio técnico?

“Desde mi rol como operador de servicio técnico apporto al cuidado del paciente monitoreando y manteniendo en óptimas condiciones todas las variables técnicas que competen a la infraestructura del Hospital. También velo para que al paciente no le falten los suministros básicos como el agua, la energía eléctrica, el oxígeno y demás gases medicinales e industriales ni los sistemas de aire acondicionado, vapor y elementos estructurales que son importantes para una atención integral”.





**ODS  
12**

**PRODUCCIÓN Y  
CONSUMO RESPONSABLE**  
Garantizar modalidades de consumo y  
producción sostenibles.



## SOSTENIBILIDAD **EN LA CADENA DE** ABASTECIMIENTO

La sostenibilidad social, ambiental y económica hace parte fundamental del relacionamiento del Hospital con sus grupos de interés. En la cadena de abastecimiento cobra real importancia, debido a que, desde allí, se busca minimizar los impactos negativos que puedan generarse y de esta manera desarrollar estrategias de sostenibilidad que permitan crear valor social compartido y beneficios de mutuo alcance.

## SUSTAINABILITY **IN THE SUPPLY** CHAIN

Social, environmental and economic sustainability is an essential part of the Hospital's engagement with its stakeholders. In the supply chain, sustainability becomes significantly important because it is the platform that allows minimizing the negative impacts that may be caused. This action enables the formulation of sustainability strategies that make it possible to generate shared value and mutual-scope benefits.





Proveedor - HPTU.

#### Alguna de las estrategias para este fin son:

- Compras sostenibles de bienes y servicios.
- Verificación de Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo, SARLAFT, a los proveedores priorizados.
- Código de conducta de proveedores.
- Desarrollo y fortalecimiento de proveedores.
- Acuerdos de colaboración con proveedores.
- Adhesión al Pacto Global de Naciones Unidas.
- Encuesta de la línea de transparencia a los proveedores.
- Adhesión a los Objetivos de Desarrollo Sostenible: 8, Trabajo decente y crecimiento económico; 12, Producción y consumo responsable y 17, alianzas para lograr los objetivos.
- Encuesta de satisfacción de los proveedores con el Hospital.
- Reporte anual de Memoria de Sostenibilidad bajo metodología internacional en GRI 4.0 (Global Reporting Initiative).
- Certificación y gestión bajo la ISO 45001 (gestión de seguridad y salud en el trabajo) y la ISO 14001 (gestión de ambiental).

#### Some of Hospital Pablo Tobón Uribe's strategies for such purpose are the following:

- Sustainable procurement of goods and services.
- Verification of prioritized suppliers by means of the Money Laundering and Terrorism Financing Risk Management System.
- Code of conduct for suppliers.
- Development and strengthening of suppliers.
- Collaboration agreements with suppliers.
- Adherence to the United Nations Global Compact.
- Transparency hotline survey for suppliers.
- Adherence to the Sustainable Development Goals: Decent work and economic growth (SDG 8); Responsible consumption and production (SDG 12); and Partnerships for the goals (SDG 17).
- Survey for assessing the suppliers' satisfaction with the Hospital.
- Annual Sustainability Report prepared according to the GRI 4.0 international methodology established by the Global Reporting Initiative.
- Ensuring the operations are managed based on the ISO 45001 standard (occupational safety and health management) and securing the corresponding certification.



Manejo de productos químicos, LIMA - HPTU.





✓ Zona de servicios complementarios - HPTU.

# EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES

[GRI 308-1]

Uno de los pilares que acompaña la evaluación integrada de los proveedores de servicios delegados del Hospital, es el aspecto ambiental, en el que se busca involucrar a las empresas y sus directivos en aspectos de sostenibilidad que beneficien al medio ambiente.

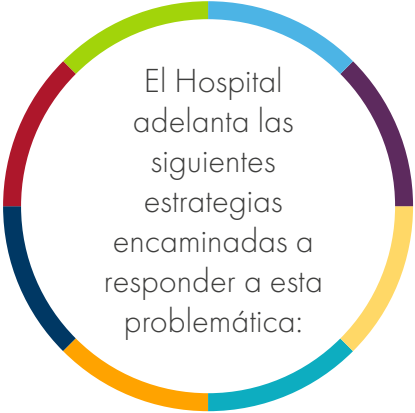
En el 2021, se valoraron 20 empresas de servicios delegados en el marco del referencial de Gestión Ambiental. Con relación a las ofertas comerciales, el Hospital evaluó el compromiso y cumplimiento de los criterios ambientales de 26 oferentes presentes en siete procesos comerciales.



# COMPROMISO CON EL CAMBIO CLIMÁTICO

[GRI 310]

Partiendo de la concepción del cambio climático como un fenómeno ocasionado principalmente por la actividad humana, cuyo impacto repercute en la salud de las poblaciones a través de los determinantes sociales y medioambientales de la salud, como: aire limpio, agua potable, alimentos suficientes y una vivienda segura; las instituciones están llamadas a generar compromisos que permitan procesos de mitigación y adaptación frente al cambio climático.



- Consecución de energía verde
- Medición de huella de carbono
- Segregación en la fuente (en proceso el cambio del código de colores)
- Manejo seguro de las sustancias peligrosas
- Plan empresarial de movilidad sostenible
- Rutas de transporte empresarial
- Ajuste en minuta de alimentación coherente con los gustos y tendencias de alimentación de los colaboradores.
- Gestión del compostaje con ripio de café, cáscara de huevo y hojarasca: el Hospital composta aproximadamente 15.4 Ton/año, y este material ingresa en el ciclo de economía circular a través de su uso como material de abono para las áreas verdes del Hospital.





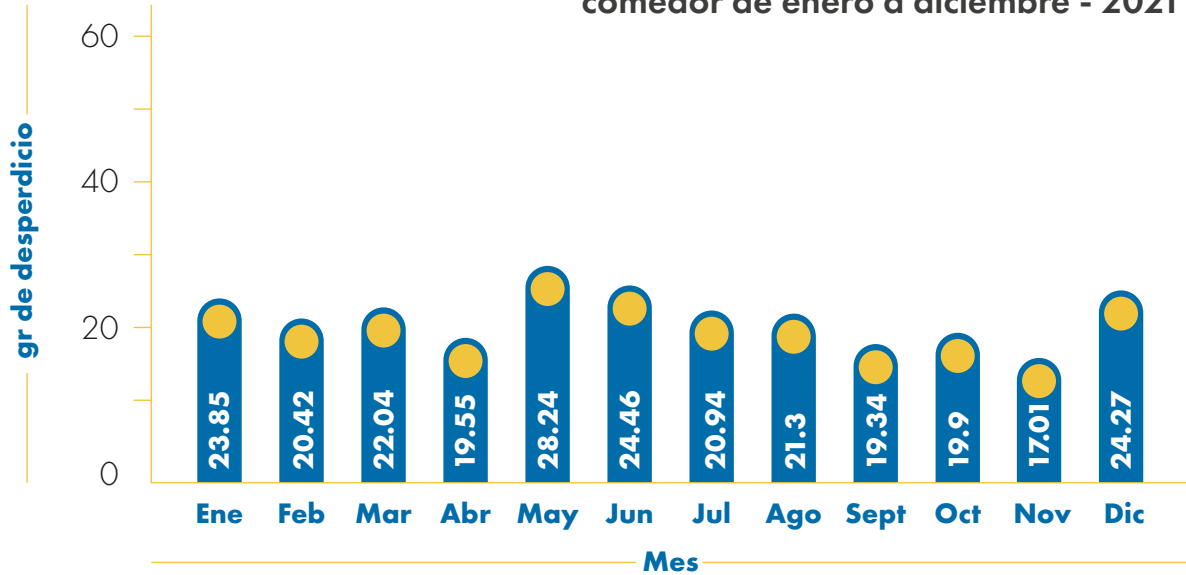
# COMPROMISO CON LA HUELLA ALIMENTARIA

Una forma de aportar al consumo responsable es a través de la mitigación del desperdicio de alimentos, debido a que sus efectos están altamente relacionados con la producción de gases de efecto invernadero, la aceleración del cambio climático, la escasez de agua, la destrucción de bosque, la erosión de tierras y la pérdida de la biodiversidad.

La huella alimentaria se manifiesta como un indicador para cuantificar los daños y perjuicios ambientales ocasionados por el desperdicio de alimentos.



Total de gramos desperdiciados por colaborador en el comedor de enero a diciembre - 2021



^ Fuente: Servicio de Alimentación del Hospital

Actualmente el Hospital cuenta con una estrategia que genera espacios de educación en los colaboradores que hacen uso del comedor institucional, acerca de los impactos que genera el desperdicio de alimentos en el planeta, los seres humanos y las especies terrestres y marítimas.

^ Colaboradores en comedor - HPTU.



# LA EDUCACIÓN COMO EJE TRANSVERSAL DE TRANSFORMACIÓN:

## 🎯 Proyecto Ambientalmente

En el 2019, el Hospital, en su proceso de Responsabilidad Social, inició el proyecto Ambientalmente, como una forma de aportar al desarrollo sostenible de la ciudad y desde el enfoque educativo, sensibilizando a pacientes pediátricos, acompañantes, jóvenes y adultos que son destinatarios del los programas de Responsabilidad Social, como:



El enfoque propuesto con el proyecto Ambientalmente, está basado en la educación ambiental, por medio de la cual se busca que los grupos de interés del Hospital a nivel interno y externo, se apropien de mecanismos para la conservación de los recursos que brinda la naturaleza.

En el 2021, el proyecto se desarrolló a través de capacitaciones dirigidas a los destinatarios de los programas de Responsabilidad Social en diferentes temas de interés de los públicos.



^ Zonas verdes y jardines - HPTU.



RESULTADOS  
Proyecto Ambientalmente

2021

| Programa, Proyecto o Estrategia | Temas abordados   | Número de participaciones                                    |
|---------------------------------|---|--|
| Proyecto Me Cuido con el Alma   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Efectos del cambio climático</li> </ul>  | 363 Jóvenes de la institución educativa Jesús María El Rosal |
| Programa Aula Pablito           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Agua</li> <li>Planeta tierra</li> <li>Biodiversidad</li> <li>Especies marinas</li> <li>Vida silvestre</li> <li>Alimentación responsable con el planeta</li> <li>Feria de la ciencia ambiental</li> </ul> | 221 pacientes pediátricos del Hospital                       |
| Programa Social                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Manejo adecuado de residuos sólidos domésticos</li> <li>Cambio climático y ciudades sostenibles</li> </ul>   | 40 Jóvenes de la zona rural de Marinilla                     |
| Programa Somos Vecinos          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Manejo adecuado de residuos sólidos domésticos</li> </ul>  | 32 adultos de la Comuna 7, Medellín                          |

Total de participantes

656

## TESTIMONIOS

**Jorge Alberto Puetaman** / Analista jurídico de cumplimiento.

**Pregunta:** ¿Cómo sientes que el Hospital te cuida a través del servicio de alimentación del comedor institucional?

“Desde el servicio de comedor, el Hospital me mantiene sano y productivo, me brinda una alimentación balanceada y acorde con los alimentos que el cuerpo necesita cuidando así de mi salud y manteniendo mi bienestar físico. También me proporciona opciones alternas en el menú del almuerzo logrando que tenga un menú diferente todos los días y el cual yo pueda elegir y disfrutar”.

**Silvana Betancur Mejía** / Auxiliar de gestión ambiental.

**Pregunta:** Desde el rol que desempeñas en el área de Servicios generales, ¿cómo se aporta al cuidado del medio ambiente y de los colaboradores?

“Desde mi rol como Auxiliar de gestión ambiental dentro del Departamento de Servicios generales y Gestión ambiental, cuido el medio ambiente y de los colaboradores con una adecuada segregación de residuos, eliminando el vertimiento de sustancias que puedan generar contaminación, realizando las gestiones adecuadas en todo lo referente al componente arbóreo y garantizando una correcta disposición del material textil que ya ha cumplido su vida útil”.

**Kelly Catalina García Taborda** / Coordinadora de gestión Ambiental.

**Pregunta:** ¿Cómo contribuye el Hospital al cuidado del medio ambiente y esto cómo lo beneficia?

“El Hospital contribuye desde su direccionamiento estratégico y con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, través de la gestión, implementación y mantenimiento de los programas ambientales al cuidado del mismo, el manejo correcto de los residuos, la evaluación de los peligros de las sustancias químicas, el uso racional de los recursos naturales y el control de las emisiones; logrando ser un Hospital referente en trayectoria ambiental”.





## ODS 16

### PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas. Promocionar la paz y el acceso universal a la justicia; reducir el maltrato, la trata de personas, la corrupción y todas las formas de violencia.



## PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS

Desde el 2020, como parte de su Responsabilidad Social y Legitimidad con los diferentes grupos de interés, el Hospital decide adherirse a la iniciativa internacional de Pacto Global de Naciones Unidas, con la convicción de apostar a una mayor visibilización de sus prácticas de protección, respeto y compromiso con los Derechos Humanos y el cumplimiento de los diez principios de dicha iniciativa internacional.

## UNITED NATIONS GLOBAL COMPACT

Since 2020, as part of its Social Responsibility and Legitimacy towards the stakeholders, the Hospital decided to join the international initiative known as the United Nations Global Compact. This decision was made with the conviction of striving to ensure a higher level of visibility of its practices focused on the protection, respect and commitment to Human Rights and the fulfillment of the ten principles established in such international initiative.



### PRINCIPIO 1

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

### PRINCIPIO 2

Las empresas deben asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de los derechos humanos.

### PRINCIPIO 3

Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

### PRINCIPIO 4

Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

### PRINCIPIO 5

Las empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.

### PRINCIPIO 6

Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

### PRINCIPIO 7

Las empresas deberán apoyar un enfoque de precaución respecto a los desafíos del medio ambiente.

### PRINCIPIO 8

Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

### PRINCIPIO 9

Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

### PRINCIPIO 10

Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

## LOS DIEZ PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL



Durante este mismo periodo (2020), el Gobierno Corporativo del Hospital, aprobó la **Política institucional de Derechos Humanos**; por medio de la cual se compromete a promover y velar el cumplimiento de los Derechos Humanos. Además, reconoce la paz como un derecho fundamental del que todas las personas, los grupos y los pueblos son titulares; por ello, cuenta con estrategias que le permiten aportar a la construcción de una mejor sociedad.

Esta política se construye basada en tratados de derecho internacional como: la Declaración Universal de Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo; y está enmarcada en la Constitución Política de Colombia de 1991.



### PRINCIPLE 1

Businesses should support and respect the protection of internationally proclaimed human rights within their sphere of influence.

### PRINCIPLE 2

Businesses should make sure that they are not complicit in human rights abuses.

### PRINCIPLE 3

Businesses should uphold the freedom of association and the effective recognition of the right to collective bargaining.

### PRINCIPLE 4

Businesses should support the elimination of all forms of forced or compulsory labor.

### PRINCIPLE 5

Businesses should support the effective abolition of child labor.

### PRINCIPLE 6

Businesses should support the elimination of discriminatory practices in respect of employment and occupation.

### PRINCIPLE 7

Businesses should support a precautionary approach to environmental challenges.

### PRINCIPLE 8

Businesses should undertake initiatives to promote greater environmental responsibility.

### PRINCIPLE 9

Businesses should encourage the development and diffusion of environmentally friendly technologies.

### PRINCIPLE 10

Businesses should work against corruption in all its forms, including extortion and bribery.

## GLOBAL COMPACT'S TEN PRINCIPLES



Also in 2020, the Hospital's main corporate governance body approved the **Institutional Policy on Human Rights**. This Policy is the basis of the Hospital's commitment to promote and watch over the respect and fulfillment of Human Rights. In addition, Hospital Pablo Tobón Uribe recognizes peace as a fundamental right of all people, groups and communities; therefore, the Hospital has undertaken strategies that enable it to contribute to building a better society.

This Policy is based on international law treaties such as: the Universal Declaration of Human Rights, the International Covenant on Civil and Political Rights, and the International Labour Organization's Declaration on Fundamental Principles and Rights at Work. Additionally, the Policy was formulated within the framework of the Colombian Political Constitution of 1991.





^ Representación de colaboradores - HPTU.

A nivel interno, se complementa y se vincula con principios, políticas y procedimientos como:

-  Código de Ética y Comportamiento.
-  Deberes y derechos de los pacientes y sus familias.
-  Modelo de conciliación de Empresa Familiarmente Responsable efr®.
-  Política de calidad.
-  Política de educación e información a pacientes, familias, visitantes y comunidad.
-  Política de Gestión Ambiental.
-  Política de humanización.
-  Política de seguridad y confidencialidad de la información.



# COMPROMISO CON LA PAZ A NIVEL NACIONAL

## PROGRAMA SALUD PARA LA PAZ

El Hospital es consciente de que, como organización, tiene un gran impacto en la sociedad y en la transformación de las comunidades; por lo tanto, desde su Responsabilidad Social y Legitimidad, tiene como pilar fundamental ser generador de una cultura de paz, reconciliación, gobernanza y seguridad con mayores capacidades para las comunidades.

El programa Salud Para la Paz, es una forma de contribuir con este gran compromiso a nivel nacional, que tiene como objetivo **aportar a la construcción de paz y a los retos del posconflicto en el país, desde un enfoque de creación de valor social.**

Este programa nace en el 2020 y tiene las siguientes líneas de intervención:

### 1 MEMORIA HISTÓRICA: PAZ Y DERECHOS HUMANOS

Diseñar espacios de formación para los grupos de interés del Hospital frente al proceso de paz y posconflicto en Colombia.

### 2 CONSTRUCCIÓN DE TEJIDO SOCIAL

Diseñar estrategias de formación y atención en salud de alta complejidad, dirigidas a la población asentada en los ETCR (Espacios Territoriales de Capacitación y Reincorporación), de acuerdo con las necesidades identificadas y el alcance del Hospital.

### 3 ALIANZAS ESTRATÉGICAS

Generar alianzas estratégicas con instituciones público-privadas que estén trabajando alrededor de la paz y el posconflicto en Colombia.

### 4 EMPLEABILIDAD EN LA CADENA DE VALOR

Articular proveedores de bienes y servicios del Hospital para generar procesos de empleabilidad a víctimas y personas en proceso de reincorporación y reintegración; siempre y cuando estos últimos hayan cumplido con la ruta de reincorporación estipulada por el Gobierno Nacional.

Cada una de estas líneas se han venido desarrollando de acuerdo con la madurez y evolución del programa en el tiempo.



^ Paciente pediátrico - HPTU.



Durante el 2021 se obtuvieron los siguientes resultados:

Memoria Histórica: paz y derechos humanos:

4

Conversatorios con 120 colaboradores del Hospital

(Integrantes del Comité de Bioética, líderes de divisiones y departamentos, ayudantes de servicio, auxiliares de enfermería, médicos, enfermeras y personal del área administrativa).

Tema abordado:

- Proceso de paz en Colombia (presencial y virtual).

Construcción de Tejido Social:

3

Espacios de formación virtual a través de la plataforma zoom

Dirigidos a 56 personas en proceso de reincorporación y reintegración de los departamentos de Antioquia y Chocó.

Temas abordados:

- Planificación familiar.
- Prevención del maltrato y abuso a menores de edad.
- Prevención del consumo de sustancias psicoactivas.

Población participante



Mujeres



Hombres

Con quienes se logró un nivel de satisfacción del 100%, a partir de criterios como:

Interés para participar en las actividades

Claridad en los contenidos brindados

Metodología utilizada

Gusto por los temas desarrollados.

Este trabajo se desarrolló en alianza con la ARN (Agencia para la Reincorporación y la Normalización) de la Presidencia de la República.

# PRÁCTICAS ANTICORRUPCIÓN A NIVEL INSTITUCIONAL

## Principios filosóficos fundamentales del Hospital



El Hospital Pablo Tobón Uribe es un hospital católico que cree que cada paciente, por su dignidad de persona y criatura de Dios, merece toda la consideración como miembro de una familia y de una comunidad; por consiguiente, brinda al enfermo todo el respeto, atención y ayuda a que tiene derecho como ser humano.



Toda institución es reflejo de quienes la integran; por esta razón, el personal que presta servicios en el Hospital se elige dentro de los más altos niveles morales, con la indispensable preparación y con el mayor sentido de servicio a la comunidad.



La calidad de los servicios que presta el Hospital depende de la capacidad, de la preparación y del mejoramiento continuo de las personas que en él sirven.



El Hospital procura al máximo el continuo desarrollo humano y técnico de todos sus servidores y está convencido de la necesidad de programas educativos para ellos y para la comunidad; es por esto que propicia programas en la medida de sus capacidades mejorando constantemente la condición humana de su personal y la calidad de sus servicios.



Como Hospital Universitario, participa activamente en la formación de personal médico, paramédico y administrativo del sector salud; y realiza investigación dentro de estrictos criterios éticos.



El Hospital no tiene ánimo de lucro; por ello, sus excedentes son reinvertidos en su mejoramiento y en el cumplimiento de su responsabilidad social.



El Hospital cree que toda persona o grupo familiar, de acuerdo con su sistema de seguridad social y según su nivel socio-económico, debe devolver a la comunidad total o parcialmente el valor de los servicios que recibe a través del Hospital. Entiende que es obligación del Gobierno el hacerle las compensaciones suficientes para cubrir los costos que la comunidad no puede pagar.



La atención en salud es un derecho constitucional de los colombianos. El Hospital por convicción hace un uso racional y pertinente de los recursos y une esfuerzos con los demás actores del sector salud para ello.



El Hospital Pablo Tobón Uribe es un Hospital general, abierto a toda la comunidad sin distinción de raza, ideología, religión o condición social.



El Hospital presta servicios de salud acordes con las mayores necesidades de la comunidad, sin duplicar los que estén debidamente cubiertos.



## 2 Código de buen gobierno

A través de este documento, el Hospital compila los principios y valores éticos y de transparencia; que se convierten en mecanismos y herramientas de autorregulación en la labor de su gobierno corporativo, para lograr así una gestión integral, eficiente y transparente; generando la confianza necesaria en sus grupos de interés.

## 3 Compromiso frente al riesgo del lavado de activos y la financiación del terrorismo

La Junta Directiva, La Dirección General, los Jefes de División, los Departamentos, Secciones y Unidades; así como todos los colaboradores del Hospital, mantienen la cultura de prevenir, detectar y controlar que la institución sea utilizada como instrumento para el Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo (LA/FT).

Mediante la implementación del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT), se contribuye al aseguramiento de la confianza de los grupos de interés en el Hospital, al contener las políticas de ética que orientan el actuar de la alta gerencia, los administradores, los jefes y colaboradores para el cumplimiento del mismo, las políticas de vinculación y conocimiento de contrapartes, los procedimientos y metodologías para la identificación, evaluación, control y monitoreo de riesgos; la capacitación al personal y la colaboración con las autoridades.

## 4 Línea de Transparencia (G4-57)

Desde el 2015, el Hospital cuenta con la Línea de Transparencia que tiene como objetivo que colaboradores, proveedores, clientes y público en general informen irregularidades que se presenten al interior de la institución con respecto a los siguientes temas:

- |  |   |
|--|---|
|  <b>Apropiación/uso indebido de insumos y activos</b> |  <b>Falta de transparencia en las relaciones comerciales</b> |
|  <b>Corrupción</b>                                    |  <b>Mal ambiente laboral</b>                                 |
|  <b>Conflictos de interés</b>                         |  <b>Manipulación de documentos</b>                           |
|  <b>Fraude</b>  |  <b>Revelación de información confidencial</b>               |

▼ Unidad de Cancerología - HPTU.



## 5 Código de ética y comportamiento

Tiene como propósito ilustrar y armonizar mediante enunciados claros, sencillos y prácticos, los principios y valores del Hospital con la conducta de sus colaboradores para que sean personas testimoniales y coherentes en sus actuaciones laborales, institucionales y sociales; dentro y fuera del Hospital y en su interacción consigo mismo, con los pacientes, con el equipo laboral, la familia, las instituciones del entorno y el medio ambiente.

El contenido de este código se entiende como el marco ético dentro del cual el Hospital pretende que se desenvuelvan todas las actuaciones de sus colaboradores.



## Compromiso con la detección del maltrato, la explotación, y todas las formas de violencia y abuso sexual contra los niños adolescentes y adultos en riesgo

En el Hospital la atención de los pacientes víctimas de violencia sexual sigue el protocolo de atención definido en la Resolución 0459 de 2012 "Protocolo y Modelo de atención integral en Salud para Víctimas de Violencia Sexual" y la Resolución 3100 "Definición de procedimientos y condiciones que deben cumplir las IPS para habilitar los servicios".

Para hacer vida estos protocolos, el Hospital cuenta con los siguientes grupos:

### Grupo de Atención a Infancia y Adolescencia en Riesgo

Este grupo evalúa a los niños, niñas y adolescentes hasta los 14 años que presenten factores de riesgo que puedan conllevar a la amenaza, inobservancia o vulneración de sus derechos.

Está conformado por profesionales de diferentes áreas que participan según la necesidad del caso abordado:

Trabajo Social   Psicología   Enfermería y Pediatría

#### Áreas y profesionales de apoyo:

Neurología pediátrica   Ginecología   Psiquiatría

Oficina jurídica   Médico auditor

Pacientes atendidos por el grupo de Infancia y Adolescencia en Riesgo 2017 - 2021

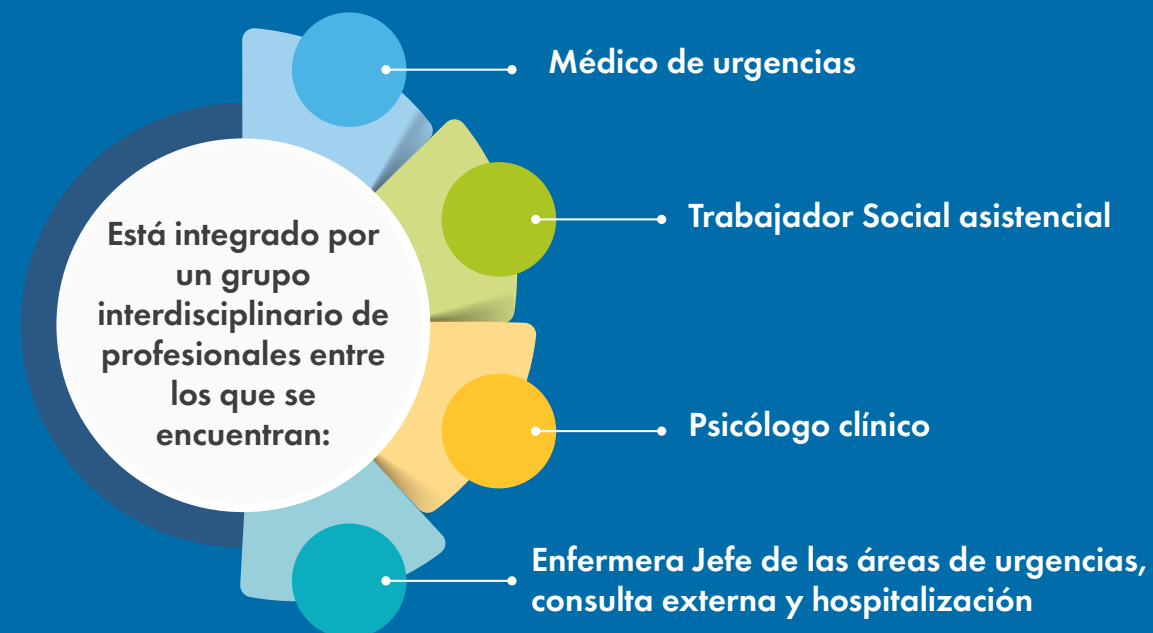


^ Paciente pediátrica - HPTU.



## Grupo de Atención al Joven y Adulto En Riesgo

Este grupo evalúa los pacientes mayores de 15 años y adultos con sospecha de violencia intrafamiliar, violencia sexual o violencia de género.



Cuenta con el apoyo del comité de bioética, Apoyo al usuario, Gestión de la información clínica y Oficina Médica del Hospital.

Pacientes atendidos por el grupo de Joven Adulto en Riesgo 2017 - 2021



## TESTIMONIOS

**Francisco Javier Cardona Laverde /**

Profesional de Corresponsabilidad - Gobernación de Antioquia.

**Pregunta:** ¿Cómo se está aportando al cuidado de las personas a través de la alianza que se tiene con el Hospital y la ARN?

“Desde el 2019 se concretó la alianza entre el HPTU y la Agencia para la Reincorporación y la Normalización Grupo territorial Antioquia-Chocó, aportando al cuidado de las personas y sus familias en los procesos de Reintegración Regular, Reintegración Especial y Reincorporación, por medio de Videoconferencias. Esperamos continuar para ver crecer los frutos que ha dejado a las instituciones y a las poblaciones intervenidas”.

**Dr. Juan Manuel Toro Escobar /**

Decano de la Facultad de Medicina - Universidad EIA

**Pregunta:** ¿Cómo se está aportando al cuidado de los estudiantes a través de la alianza que se tiene con el Hospital y la Universidad EIA?

“En esta alianza, tenemos un doble papel: el rol de co-formadores, dentro de un enfoque integral, donde tenemos en cuenta no solo la parte académica sino la formación humanística y la construcción de un buen ambiente de aprendizaje, donde el bienestar del estudiante debe ser nuestra preocupación para en conjunto dar respuesta a sus necesidades”.

**Dra. Claudia Arenas /** Jefe del Departamento Comercial - HPTU.

**Pregunta:** ¿Cómo podemos aportar al cuidado de los pacientes a través de alianzas estratégicas con aseguradores?

“El Hospital siempre ha trabajado para ser un modelo de transformación en la atención en salud, con altos estándares de calidad y humanización. Dentro del Sistema actual, el relacionamiento con todos los actores, especialmente con los aseguradores, ha permitido acercar cada vez más nuestro modelo de atención a nuevos pacientes que pueden beneficiarse de nuestros servicios”.



# CONTENIDOS GRI ESTÁNDARES 2021

| CONTENIDO GRI               | ENFOQUE TEMÁTICO | INDICADOR   | PÁGINA (S) |
|-----------------------------|------------------|---|------------|
| 102<br>CONTENIDOS GENERALES | 102-1            | Nombre de la organización   |            |
|                             | 102-2            | Actividades, marcas, productos y servicios                                    |            |
|                             | 102-3            | Ubicación de la sede  |            |
|                             | 102-4            | Ubicación de las operaciones  |            |
|                             | 102-5            | Propiedad y forma jurídica  |            |
|                             | 102-6            | Servicios prestados   |            |
|                             | 102-7            | Tamaño de la organización   |            |
|                             | 102-8            | Información de empleados y trabajadores                                       |            |
|                             | 102-9            | Cadena de suministro  |            |
|                             | 102-10           | Cambios significativos de la organización                                     |            |
|                             | 102-14           | Declaración del Director General  |            |
|                             | 102-16           | Valores, principios, estándares y normas de conducta                          |            |
|                             | 102-18           | Estructura de gobernanza  |            |
|                             | 102-20           | Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas ambientales, sociales y económicos |            |
|                             | 102-21           | Relacionamiento con los grupos de interés                                     |            |
|                             | 102-22           | Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités                       |            |
|                             | 102-23           | Presidente del máximo órgano de gobierno                                      |            |
|                             | 102-25           | Conflicto de interés  |            |
|                             | 102-40           | Lista de grupo de interés   |            |
|                             | 102-42           | Identificación y selección de grupos de interés                               |            |
|                             | 102-43           | Participación de los grupos de interés  |            |
|                             | 102-46           | Definición del contenido de la memoria  |            |
|                             | 102-47           | Temas materiales  |            |
|                             | 102-50           | Período objeto del informe  |            |
|                             | 102-51           | Fecha del último informe  |            |
|                             | 102-52           | Ciclo de elaboración de informes  |            |
|                             | 102-53           | Puntos de contacto de la Memoria de Sostenibilidad                            |            |
|                             | 102-54           | Acerca de la Memoria de Sostenibilidad  |            |

| CONTENIDO GRI                                    | ENFOQUE TEMÁTICO | INDICADOR   | PÁGINA (S) |
|--|------------------|---|------------|
| 202<br>DESEMPEÑO ECONÓMICO                       | 201-1<br>202     | Valor económico directo generado y distribuido<br>Implicaciones financieras, riesgos y oportunidades      |            |
| 203<br>IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS            | 203-1            | Inversiones en infraestructura  |            |
| 205<br>ANTICORRUPCIÓN                            | 205-2            | Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción                                  |            |
| 301 MATERIALES                                   | 301-1            | Materiales utilizados por peso y volumen  |            |
| 302 ENERGÍA                                      | 302-1            | Consumo energético dentro de la organización  |            |
|  | 302-4            | Reducción del consumo energético  |            |
| 303 AGUA   | 303-3            | Agua reciclada y reutilizada  |            |
| 304<br>BIODIVERSIDAD                             | 304-1            | Biodiversidad   |            |
| 305 EMISIONES                                    | 305              | Emisiones atmosféricas  |            |
| 306<br>EFLUENTES Y SERVICIOS                     | 306-1            | Vertidos de agua en función de su calidad y destino   |            |
| 308<br>EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES   | 308-1            | Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección con criterios ambientales                          |            |
| 401 EMPLEO                                       | 401-2            | Beneficios de los empleados de tiempo completo que no se dan a los empleados de tiempo parcial o temporal |            |
| 404<br>FORMACIÓN Y ENSEÑANZA                     | 404-1            | Media de horas de formación al año por empleado   |            |
| 413<br>COMUNIDADES LOCALES                       | 413-1            | Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo   |            |
| 416<br>SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES         | 416-1            | 416-1 Evaluación de impacto a clientes en aspectos de salud   |            |
|  | 416-2            |   |            |
| 417<br>INFORMACIÓN Y ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS | 417-1            | Mecanismos de escucha a la voz del usuario  |            |
|  | 417-2            |   |            |



Le agradecemos circular esta Memoria  
entre aquellas personas y entidades a quienes pueda interesar.

Las fotografías que se encuentran publicadas  
en este informe están autorizadas.



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons.  
Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 4.0 Internacional.







# UNA HISTORIA QUE HEMOS VIVIDO JUNTOS

