INFORME

PACTO GLOBAL

Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social

2021-2022

CLINICA
MEDIHELP
SERVICES

MEMORIA
DE SOSTENIBILIDAD
2021

CARTAGENA - COLOMBIA

RSE
PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

GRI	NOMBRE	EN MEDIHELP
102-50	Periodo Objeto del Informe	2020-2021
102-51	Fecha último Informe	17 Junio 2021
102-52	Ciclo de elaboración de los Informes	Anual (Ciclo de 12 meses)

COMITÉ EDITORIAL

Comité Editorial

Merwin Bayter
Líder de Comunicaciones

Diana Paola Gaitán
Directora de Recursos Humanos

Claudia Pardo
Directora de Calidad

Teresa Torres
Coordinadora Asistencial

Javier Hernández
Director Médico

María Alejandra Ramírez
Coordinadora de Gestión del Cambio

Isabel Díaz
Coordinadora de Calidad de Vida Laboral

Miguel Carrascal
Auxiliar de Recursos Humanos

CONTENIDO
Content

Capitulo Introductorio:
Introductory Chapter.

01 **Acerca de la Memoria de Sostenibilidad 2021**
About the 2021 Sustainability Report

02 **Declaración del Director General**
Statement from the General Director

03 **Creación de valor social con los Grupos de Interés**
Creation of Social value with the Stakeholder

04 **Cambios Significativos 2021**
Significant Changes 2021

05 **Delegación de Autoridad**
Delegation of Authority

06 **Estructura de Gobernanza**
Governance Structure

07 **Valores, Principios, Estándares y normas de Conducta**
Values, Principles, Standards and Rules of Conduc

Compromiso con la Sostenibilidad:
Commitment to Sustainability:

01 **Capitulo 1: ODS 3 Salud y Bienestar**
Commitment to Sustainability:

02 **Capitulo 2: ODS 4 Conocimiento e Innovación**
Chapter 2: SDG 4 Knowledge and Innovation

03 **Capitulo 3: ODS 8 Trabajo Decente y Crecimiento Económico**
Chapter 3: SDG 8 Decent Work and Economic Growth

04 **Capitulo 4: ODS 11 Ciudades y Comunidades Sostenibles**
Chapter 4: SDG 11 Sustainable Cities and Communities

05 **Capitulo 5: Producción y Consumo Responsable**
Chapter 5: Responsible Production and Consumption

06 **Capitulo 6: ODS 16 Principios del Pacto Global (Paz, Justicia e instituciones Solidas)**
Chapter 6: SDG 16 Principles of the Global Compact (Peace, Justice and Solid Institutions)

FOTOGRAFÍA: **NUEVA RECEPCIÓN PARA PACIENTES Y FAMILIARES**

ACERCA DE **LA MEMORIA** SOSTENIBILIDAD

[GRI 102-54]

Desde el 2015 la Clínica Medihelp cuenta con el reporte de La Memoria de Sostenibilidad como herramienta de comunicación a nuestros grupos de interés, los avances y trasnsformaciones en cada uno de los ODS elegidos y los 10 principios representados por el PACTO GLOBAL.

Para el 2021 hemos tomado el reto de unirnos a la iniciativa de reporte GRI, de esta manera nuestros datos e información tendrán una mayor visibilidad de nuestros esfuerzos y resultados en pro del cumplimiento con la sostenibilidad.

Somos cumplidores de nuestra misión institucional, estando comprometidos con el bienestar y salud de la comunidad, prestando servicios de alta complejidad con calidad, de forma integral, humana, segura e innovadora.

Sabemos que cada componente que en este informe presentamos hace parte de una continua búsqueda por la excelencia y por ser parte de la mejora interna y externa, dirigido al bienestar de la comunidad.

Nuestro programa de Responsabilidad Social Empresarial abarca estos tres grandes Pilares, comunidad, Talento Humano y ambiental de los cuales estos despliegan una serie de programas que soportan la gestión de la Sostenibilidad.

CARTA DE LA **DIRECTORA GENERAL**

[GRI 102-14]

Los años 2020 y 2021, nos enfrentamos al reto de la emergencia sanitaria ocasionada por el virus SARS-CoV-2. Fueron años de grandes dificultades debido a la parálisis de varios sectores de servicios básicos de apoyo, a la alteración de la cadena de suministros por la deficiencia de los servicios logísticos y de transporte, a la falta de materias primas necesarias para los insumos médico-quirúrgicos, tecnologías y medicamentos. Los sistemas de salud, por supuesto, han recibido de manera directa el peso ocasionado por la pandemia que nos mostró cuán dependientes somos de economías extranjeras.

No obstante, este delicado panorama, La CLÍNICA MEDIHELP, gracias al apoyo de sus médicos y a un recurso humano valiente y comprometido, a colaboradores operativos y administrativos en articulación con todos los otros grupos de interés, logramos superar con éxito esta dura prueba y cumplir con la sociedad, manteniendo su filosofía de seguridad en lo asistencial y sus presupuestos tanto en funcionamiento como en inversión.

Hoy, nos complace extender las alas dando continuidad a los objetivos de excelencia para nuestra ciudad ofreciendo mayor capacidad instalada en infraestructura y actualización tecnológica y abriendo nuevos servicios.

Seguimos avanzando con fuerza y valor por una nueva era que nos permita continuar dejando huella en nuestra comunidad.

MARIA ELENA MARTÍNEZ IBARRA
DIRECTORA GENERAL

DECLARACIÓN DE LA **DIRECTORA ASISTENCIAL**

La CLÍNICA MEDIHELP, se ha mantenido fiel a su filosofía de atención, expresada en la genuina calidez del personal de primera línea de cara al paciente y en los lineamientos directivos enfocados en ofrecer los mejores resultados en salud. Así, orientamos nuestros objetivos a la satisfacción de los pacientes y su familia, quienes nos calificaron en 2021, con una proporción de 96.89% de satisfacción.

Desde la perspectiva de la Dirección asistencial destacamos la pro actividad y fortaleza en los líderes de los procesos gerenciales, misionales y de apoyo, quienes enfrentan permanentemente al reto de sostenibilidad en medio de los altibajos de la demanda, la incertidumbre del sector y los cambios vertiginosos.

Nuestro modelo de atención centrado en la persona nos guía a una mejora continua en pro de brindar experiencias memorables al Paciente y nos induce a diseñar un programa, en el que se trazan proactivamente estrategias, procesos e interacciones clínicas y no clínicas para la atención sensible con indicadores de monitorización que facilitan la identificación de oportunidades de mejora y la aplicación pertinente de las mismas, con características de oportunidad inmediata.

Dispuestos a la revisión constante, evaluamos el desempeño organizacional considerando ajustes significativos a los procedimientos y procesos que agilicen potencialmente las actividades complejas de la Institución, esto nos permite de manera evidente mostrar indicadores comparables con los mejores centros hospitalarios del país.

Entre las fortalezas destacamos el trabajo en equipo, trato respetuoso, enfoque a la seguridad, la efectividad de las intervenciones y su evaluación, y los cambios positivos derivados del análisis de incidentes.

Alineados al concepto " Nueva era" y conscientes de la importancia del cambio en el consciente colectivo interno, iniciamos un Programa de Transformación Cultural con atributos de Innovación, comunicación Proactiva, inclusión y pasión por nuestro trabajo.

Como práctica fundamental transversal a toda la organización, buscamos inspirar e incentivar el desarrollo de las competencias necesarias en el recurso humano asistencial; asegurando los principios éticos fundamentales, y a partir de estos, generamos valor para que los colaboradores sean aliados de su crecimiento y transformación, apoyamos la construcción de una cultura sana y productiva con convicción en el hacer; ofreciéndole a nuestros usuarios un servicio integral a través de los diferentes roles asistenciales de Médicos, Enfermeros, Bacteriólogos, Químicos farmacéuticos, Técnicos de Imágenes, Fisioterapeutas, Nutricionistas, Psicólogos, Instrumentadores quirúrgicos y auxiliares en todos los escenarios asistenciales, todo ello basado en la mejor evidencia, con valores como el respeto, la vocación de servicio, amabilidad y compromiso en la prevención de eventos adversos, la calidez de la atención y la inclusión de la familia en el auto cuidado, brindando experiencias únicas a todos los actores del proceso.

Nuestras metas son ambiciosas, sin embargo nos caracterizamos por aceptar los retos con coraje y dedicación, lo que finalmente se traducen en los mejores resultados para nuestra razón de ser y existir: los pacientes y sus familias.

DECLARACIÓN
DEL DIRECTOR MÉDICO

Nuestro compromiso con la generación de confianza está estrechamente ligado con nuestra cultura organizacional. Desde el nacimiento de la Clínica hemos entendido que nuestra labor diaria va encaminada a atender a nuestros pacientes, mostrándoles en todos los pasos de su proceso nuestra intención de ayudarles a solucionar su problema en salud.

Si bien siempre esperamos que los resultados de la atención médica se traduzcan en la curación, puede que esto finalmente no sea posible, pero aun en estos casos, determinados por la naturaleza de las enfermedades y el momento en que las enfrentamos, siempre deberán percibir nuestros pacientes y sus familias nuestra intención de ayuda.

La complejidad de los sistemas de salud y la presencia de situaciones administrativas específicas pueden aparentar ser barreras incluso desde el acceso mismo, pero incluso desde este punto del proceso sabemos que debemos mostrarnos genuinamente comprometidos con buscar soluciones a los problemas que le importan al paciente. En este sentido, el equipo humano debe comportarse como uno solo. Quienes trabajamos en salud, tanto en aspectos asistenciales, logísticos, de soporte tecnológico y en la administración de los recursos debemos entender y dimensionar adecuadamente la importancia de nuestra labor cotidiana, más allá de que, la mayoría de las veces, esta sea anónima. Muchos de nosotros podemos no llegar a ver de frente a los pacientes que se benefician de nuestra diligencia y buena fe en los actos laborales cotidianos, tal vez no siempre seamos tributarios directos de la gratitud expresa del paciente o su familia, pero esto por si solo puede dignificar mucho mas nuestro trabajo.

CLINICA MEDIHELP SERVICES

Nuestro reto actual, con el crecimiento de nuestra capacidad instalada es el de mantener los logros asociados con nuestra cultura organizacional, comunicar adecuadamente esta dinámica cultural a nuestros nuevos compañeros de tarea, fortalecernos individualmente y como Institución sin dejar para nada de pensar en el cambio cultural hacia la mejora cuando así se requiera.

Nuestros pacientes deben seguir confiando en nosotros a lo largo de todo su proceso bajo nuestro acompañamiento y responsabilidad.

FOTOGRAFÍA: **ENFERMERA JEFE Y PACIENTE**

FOTOGRAFÍA: **EXTERIOR CRA 6TA CLÍNICA MEDIHELP**

CONTENIDOS GENERALES
[GRI 102] [GRI 102-6] [GRI 102-7] [GRI 102-8]

PERFIL
DE LA CLÍNICA
PROFILE OF THE HOSPITAL

En **NUESTRO PROPÓSITO SUPERIOR** nos apasiona ser parte del bienestar y la salud de la comunidad, brindando un servicio innovador generando experiencias memorables.

NUESTRA MISIÓN: Somos una Institución comprometida con el bienestar y salud de la comunidad, que presta servicios de alta complejidad con calidad, de forma integral, + humana, segura e innovadora.

NUESTRA VISIÓN: Para el 2026 la Clinica MEDIHELP será reconocida por su modelo de atención enfocado hacia el desarrollo de centros de excelencia, consolidándose como una institución con estándares superiores de calidad, innovación y desarrollo tecnológico generadores de experiencias memorables para el paciente, su componente familiar, los colaboradores y nuestro entorno.
[GRI 102-7]

Total de Colaboradores
Total Number of employees
[GRI 102-8]
334

Total de Proveedores
Total Number of suppliers
700

2021
2022

Prestación de
Servicios de salud
Healthcare service provision

Consultas Médicas
Medical consultations
[GRI 102-6]
4.240

Total Pacientes Atendidos
Total Atended Patients
35.488
[GRI 102-6]

INDICADORES DE
CAPACIDAD INSTALADA

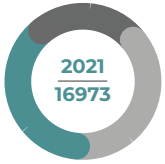
Hospital Volumes
[GRI 102-7]

Camas habilitadas
Beds enabled

Pacientes Atendidos
Patients treated

Consulta Especializada
Specialized consultation

Egreso Hospitalario
Hospital discharge



Cirugías Realizadas
Surgeries performed

CAPACIDAD

FOTOGRAFÍA: **EQUIPO DE CIRUGÍA DURANTE UN PROCESO LAPAROSCÓPICO**

FOTOGRAFÍA: **EQUIPO DE CIRUGÍA DURANTE UN PROCESO LAPAROSCÓPICO**

INDICADORES

CLINICA MEDIHELP SERVICES

INDICADORES DE **CIRUGÍA**

Proporción De cancelación de cirugía por causa Atribuible a la institución

0,48

(Cirugías programadas en quirófanos que son canceladas por causa atribuible a la Institución)

Adherencia al diligenciamiento de la lista de seguridad quirúrgica

100%

(Cumplimiento de la lista de seguridad quirúrgica)
Meta Institucional: 90%

Infección del sitio Quirúrgico

0,52%

(De infecciones en el sitio de operación)

Meta institucional: 2
Meta nacional: 2 - 5 %

Adherencia a los 5 momentos de higiene de manos

84%

(Cumplimiento de la guía de higiene de manos)

Meta institucional: 80%
Meta nacional: 60%

Infección quirúrgica cirugía general

0,47%

(De infecciones presentadas en cirugía general)

Meta Institucional: 2
Meta Nacional: 2 - 5 %

Mortalidad quirúrgica

0%

(Es la mortalidad quirúrgica)

Meta Institucional: 0

Infección quirúrgica cirugía general

0,47%

(De infecciones presentadas en cirugía general)

Meta Institucional: 2
Meta Nacional: 2 - 5 %

HOSPITALIZACIÓN
INDICADORES 2021

PROMEDIO DE ESTANCIA
3,96
(Días promedio de estancia hospitalaria)
Meta Institucional: 3 días

GIRO CAMA
18,07
(Pacientes que usaron la misma cama en el periodo)
Meta Institucional: 11 pacientes

EGRESO HOSPITALARIO
150,58
(Egresos hospitalarios en promedio)

TASA DE ÚLCERA POR PRESIÓN
1,04 pacientes por mil días de estancia
(De 7.020 días de estancia en el servicio de hospitalización, 7 paciente desarrollo ulcera por presión)
GII: 4(100%)

TASA DE FLEBITIS ASOCIADA A CATÉTER PERIFÉRICO
10.72 De 4.429 días con catéter venoso periférico, 56 pacientes presentaron flebitis mecánica y química
MECÁNICA Meta Institucional: 10 a 14 pacientes por mil días de catéter venoso periférico.
Meta Nacional: 2,3 60%

TASA DE INCIDENCIA DE INFECCIÓN DEL TRACTO URINARIO ASOCIADO A CATÉTER
5,44
(De 597 días de catéter urinario en hospitalización, se presentaron 3 infecciones del tracto urinario asociada a catéter vesical. (Para una tasa de 5,44 pacientes infectados por cada mil días de sonda vesical)
Meta Institucional: 8 pacientes por mil días de catéter urinario

TASA DE CAÍDA EN PACIENTES HOSPITALIZADOS
0,84
(De 7.010 días de estancia sufrieron caída 4 pacientes)
Meta Institucional: 1 pacientes por mil días de estancia.

TASA DE REINGRESO
DE PACIENTES HOSPITALIZADO EN MENOS DE 15 DIAS
1,82
(De reingresos de pacientes hospitalizados en menos de 15 días por mil egresos vivos)
Meta Institucional: 2 pacientes por mil egresos vivos

ADHERENCIA A LOS 5 MOMENTOS DE HIGIENE DE MANOS
82,50%
(Cumplimiento de la Guia de Higiene de Manos)
Meta Institucional: 80%
Meta Nacional: 60%

UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS UCI
INDICADORES 2021

PROMEDIO DE ESTANCIA
9.62
(Días promedio de estancia hospitalaria)
Meta Institucional: 5 días

GIRO CAMA
2,07
(Pacientes que usaron la misma cama en el periodo)
Meta Institucional: 8 pacientes

TASA DE FLEBITIS ASOCIADA A CATÉTER PERIFÉRICO
4,13 De 4.429 días con catéter venoso periférico, 56 pacientes presentaron flebitis mecánica y química
MECÁNICA Meta Institucional: 10 a 14 pacientes por mil días de catéter venoso periférico.
Meta Institucional: 10 a 14 pacientes por mil días de catéter venoso periférico.

ADHERENCIA A LOS 5 MOMENTOS DE HIGIENE DE MANOS
83,22%
(De reingresos de pacientes hospitalizados en menos de 15 días por mil egresos vivos)
Meta Institucional: 80%
Meta Nacional: 60%

TASA DE INCIDENCIA DE INFECCIÓN DEL TRACTO URINARIO ASOCIADO A CATÉTER
4,25
(De 597 días de catéter urinario en hospitalización, se presentaron 3 infecciones del tracto urinario asociada a catéter vesical. (Para una tasa de 5,44 pacientes infectados por cada mil días de sonda vesical)
Meta Institucional: 5 pacientes por mil días de catéter urinario.

TASA DE INCIDENCIA
DE INFECCIONES DEL TORRENTE SANGUINEO ASOCIADA A CATÉTER (ITS-AC)
1.45
(De 1.256días de catéter venoso central en UCI, se presento 3 infección del torrente sanguíneo asociada a catéter venoso central.
Meta Institucional: 1 paciente por mil días de catéter venosos central.

TASA DE INCIDENCIA
DE NEUMONÍA ASOCIADA A VENTILADOR MECÁNICO (NAV)
0
(De 942 días de ventilación mecánica en la UCI se presentaron 0 neumonías asociadas al ventilador)
Meta Institucional: 2 pacientes por mil días de ventilación mecánica.

TASA DE ÚLCERA POR PRESIÓN
10,37 pacientes por mil días de estancia
De 1.641días de estancia en Unidad de Medicina Crítica, 30 pacientes desarrollaron úlceras por presión. (Para una tasa de 10,37 pacientes con ulceras por presión por cada mil días de estancia)
GI: 27,2%
GII: 63,6%)
GIII: 9,0%

CIRUGÍA
INDICADORES 2021

PROPORCIÓN DE CANCELACIÓN
DE CIRUGÍA POR CAUSA ATRIBUIBLE A LA INSTITUCIÓN
0,48
(Cirugías programadas en quirófanos que son canceladas por causa atribuible a la institución)

INFECCIÓN DEL SITIO QUIRÚRGICO
0,52%
(De infecciones en el sitio de operación)
Meta Institucional: 2
Meta Nacional: 2 - 5 %

INFECCIÓN QUIRÚRGICA CIRUGÍA GENERAL
0,47%
(De infecciones presentadas en cirugía general)
Meta Institucional: 2
Meta Nacional: 2 - 5 %

INFECCIÓN QUIRÚRGICA CIRUGÍA TRASPLANTE
0%
(De infecciones presentadas en cirugía trasplante)
Meta Institucional: 2

ADHERENCIA AL DILIGENCIAMIENTO DE LA LISTA DE SEGURIDAD QUIRÚRGICA
100%
(Cumplimiento de la lista de seguridad quirúrgica)
Meta Institucional: 90%

ADHERENCIA A LOS 5 MOMENTOS DE HIGIENE DE MANOS
84%
(Cumplimiento de la Guia de Higiene de Manos)
Meta Institucional: 80%
Meta Nacional: 60%

MORTALIDAD QUIRÚRGICA
0%
(Es la mortalidad quirúrgica)
Meta Institucional: 0

APOYO DIAGNÓSTICO
INDICADORES 2021

OPORTUNIDAD EN LA TOMA DE LABORATORIO CLÍNICO BÁSICO
1 DÍA
(Oportunidad para la toma de laboratorios clínicos)
Meta: 1 día

OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DE LABORATORIO CLÍNICO A UCI
1,14
(Cumplimiento para el tiempo de respuesta de resultado de laboratorio UCI)
Meta: 2 horas

OPORTUNIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN DE HEMOCOMPONENTES
82,17
(Cumplimiento al tiempo de respuesta para la entrega oportuna de componentes sanguineos)
Meta: 240 minutos

COMPLICACIONES TRANSFUSIONALES
0%
(Complicaciones transfusionales en el periodo)
Meta: 1%

OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DE LABORATORIO CLÍNICO A HOSPITALIZACIÓN
1,06 HORAS
(Cumplimiento para el tiempo de respuesta de resultado de laboratorio Hospitalización)

OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DE LABORATORIO CLÍNICO A CONSULTA EXTERNA
1,78
(Cumplimiento para el tiempo de respuesta de resultado de laboratorio Consulta externa)
Meta: 2 horas

PROPORCIÓN DE ERRORES EN LA IDENTIFICACIÓN DE LAS MUESTRAS DE LABORATORIO
0%
(verificación de la correcta identificación de pacientes)
Meta: 0%

CONTENIDOS GENERALES

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

CREACIÓN DE **VALOR SOCIAL CON** LOS GRUPOS DE INTERÉS

CREATION OF SOCIAL VALUE WITH STAKEHOLDERS

Los grupos de interés de la Clínica Medihelp son aquellos que se encuentra vinculados en la diferentes linea de acción con la clínica de manera interna o externa.

Buscamos con nuestros grupos de interés mantener una relación colaborativa, justa y transparente con el fin de contar con una negociación o prestación de servicio con calidad y seguridad en pro del bienestar social.

Somos consientes del impacto en las decisiones y los resultados de estas en la sociedad y medio ambiente.

The interest groups of the Medihelp Clinic are those that are linked in the different line of action with the clinic internally or externally.

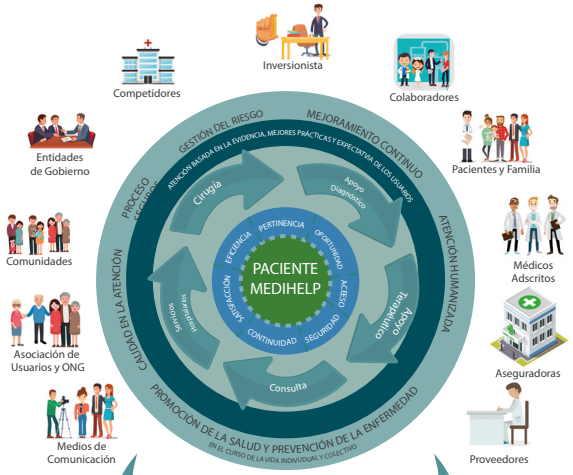
We seek to maintain a collaborative, fair and transparent relationship with our stakeholders in order to have a negotiation or service provision with quality and safety for social welfare.

We are aware of the impact of decisions and their results on society and the environment.

ESQUEMA DE GESTION DE LA **RESPONSABILIDAD SOCIAL**

MODELO DE ATENCIÓN

CLÍNICA MEDIHELP SERVICES

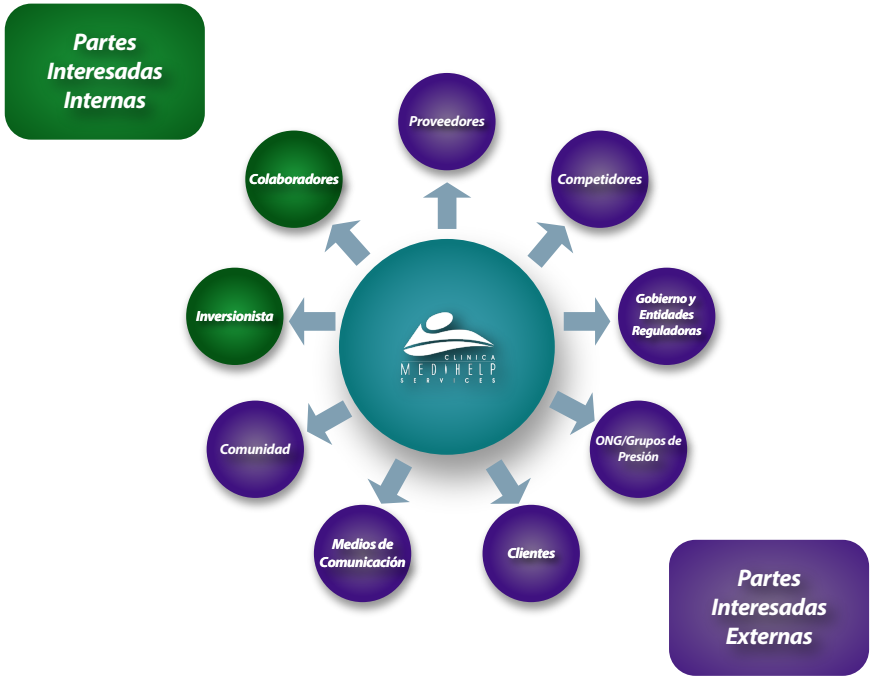


POLÍTICA DE ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD

GRUPOS DE INTERÉS

En el establecimiento de selección de partes interesadas, conviene involucrar a los distintos procesos de la organización; desde la alta dirección hasta los misionales y de apoyo.

Este es un elemento clave que, de no realizarse así, puede sentar las bases de un modelo incompleto o erróneo con el que la organización tome decisiones incorrectas, que no sólo no ayuden en la estrategia de RSE, sino que incidan negativamente en los riesgos reputacionales y de gestión.



PROGRAMAS ENFOCADOS A LOS GRUPOS DE INTERÉS

HUMANA PROGRAMA DE ATENCIÓN HUMANIZADA
VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA
PROGRAMA CLINICA SEGURA
ECO CLÍNICA
PROGRAMA INSTITUCIONAL DE EDUCACIÓN
RSE PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
BIENESTAR
OFICINA DE EXPERIENCIA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO
SG SST SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
Tecnovigilancia
Gestión del cambio y transformación cultural
Farmacovigilancia
REACTIVOVIGILANCIA
HEMOVIGILANCIA

Grupos de Interés

• INVERSIONISTA • COLABORADORES • PACIENTES Y FAMILIARES
• MEDICOS ADSCRITOS • ASEGURADORAS • PROVEEDORES
• COMPETIDORES • ENTIDADES DE GOBIERNO • COMUNIDADES
• ASOCIACION DE USUARIOS Y ONG • MEDIOS DE COMUNICACIÓN

LA CLINICA Y **SU COMPROMISO** CON LA SOSTENIBILIDAD

En la Clínica Medihelp en el 2021 inició la unificación de los objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y que estos también se encuentran interrelacionados los 10 principios del Pacto del Pacto Global Mundial de la ONU, derivados de las convenciones y declaraciones de las Naciones Unidas.

Nuestro programa de Responsabilidad Social Empresarial abarca estos tres grandes Pilares, comunidad, Talento Humano, y ambiental de los cuales estos despliegan una serie de programas que soportan la gestión de la Sostenibilidad.

LA CLINICA Y **SU COMPROMISO** CON LA SOSTENIBILIDAD

At the Medihelp Clinic in 2021, the unification of the Sustainable Development Goals (SDG) began and that these are also interrelated with the 10 principles of the UN Global Compact, derived from the conventions and declarations of the United Nations.

Our Corporate Social Responsibility program encompasses these three great Pillars, community, Human Talent, and environment, of which they deploy a series of programs that support Sustainability management.

CAMBIOS
SIGNIFICATIVOS 2021

Nació NEUROHELP una alianza entre Medihelp y Neurodinamia. Equipados con ANGEOGRAFO BIPLANO PHILIPS, primero en el país con tecnología clarity y aplicaciones de software neurologíco

En el 2021 se renovaron las habitaciones de hospitalización individuales y dobles. Equipadas con camas de última generación y muebles con mayor confort para los acompañantes.

Se hizo construcción de una nueva recepción para la atención de pacientes que van a consulta externa especializada.

En marzo del mismo año, la Clínica Medihelp adquirió una nueva ambulancia para la atención medicalizada y de alta complejidad.

CAMBIOS

SIGNIFICANT **CHANGES 2021**

NEUROHELP was born, an alliance between Medihelp and Neurodinamia. Equipped with PHILIPS BI-PLANO ANGEOGRAPH, first in the country with clarity technology and neurological software applications

A new reception was built for the care of patients who go to a specialized outpatient clinic.

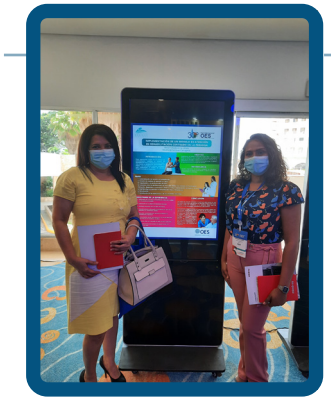
In 2021, the single and double hospitalization rooms were renovated. Equipped with state-of-the-art beds and furniture with greater comfort for companions.

In March of the same year, the Medihelp Clinic acquired a new ambulance for medicalized and highly complex care.

DISTINCIONES EN EL 2021...

Participación en el proyecto de Innovación liderador por FITURBOL, en el cual se le brinda un presupuesto a empresas con proyectos de innovación en el turismo y salud

GRADUACIÓN DEL PRIMER COHORTE EN INNOVACIÓN PARA EL fortalecimiento del tejido empresarial



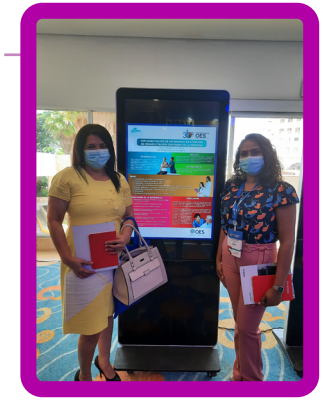
Participacion 30 Foro Organización para la excelencia en salud.

FOTOGRAFÍA: **ENFERMERA JEFE DURANTE RECCORIDO CON CARRITO DE CANALIZACIÓN**

IN 2021...

PARTICIPATION IN THE INNOVATION PROJECT LED BY FITURBOL, IN WHICH A BUDGET IS PROVIDED TO COMPANIES WITH INNOVATION PROJECTS IN TOURISM AND HEALTH

GRADUATION OF THE FIRST INNOVATION COHORT FOR THE STRENGTHENING OF THE BUSINESS FABRIC



PARTICIPATION 30 FORUM ORGANIZATION FOR HEALTH EXCELLENCE.

FOTOGRAFÍA: **ENFERMERA JEFE DURANTE RECCORIDO CON CARRITO DE CANALIZACIÓN**

DELEGACIÓN DE AUTORIDAD

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

NUESTRA MISIÓN

¿QUIÉNES SOMOS?

Somos una Institución comprometida con el bienestar y salud de la comunidad, que presta servicios de alta complejidad con calidad, de forma integral, + humana, segura e innovadora.

NUESTRA VISIÓN

¿HACÍA DÓNDE VAMOS?

Para el 2026 la Clinica MEDIHELP será reconocida por su modelo de atención enfocado hacia el desarrollo de centros de excelencia, consolidándose como una institución con estándares superiores de calidad, innovación y desarrollo tecnológico generadores de experiencias memorables para el paciente, su componente familiar, los colaboradores y nuestro entorno.

NUESTRO PROPÓSITO

¿QUÉ NOS MUEVE?

Nos apasiona ser parte del bienestar y la salud de la comunidad, brindando un servicio innovador generando experiencias memorables.

DELEGATION OF AUTHORITY

STRATEGYC DIRECTION

OUR MISSION

ABOUT US?

We are an Institution committed to the well-being and health of the community, which provides highly complex services with quality, in a comprehensive, + humane, safe and innovative manner.

OUR VISION

WHERE ARE WE GOING?

By 2026, the MEDIHELP Clinic will be recognized for its care model focused on the development of centers of excellence, consolidating itself as an institution with superior standards of quality, innovation and technological development, generating memorable experiences for the patient, their family component, the collaborators. and our environment.

OUR PURPOSE

WHAT MOVES US?

We are passionate about being part of the well-being and health of the community, providing an innovative service generating memorable experiences.

ESTRATÉGICO

ÁREAS **ESTRATÉGICAS**

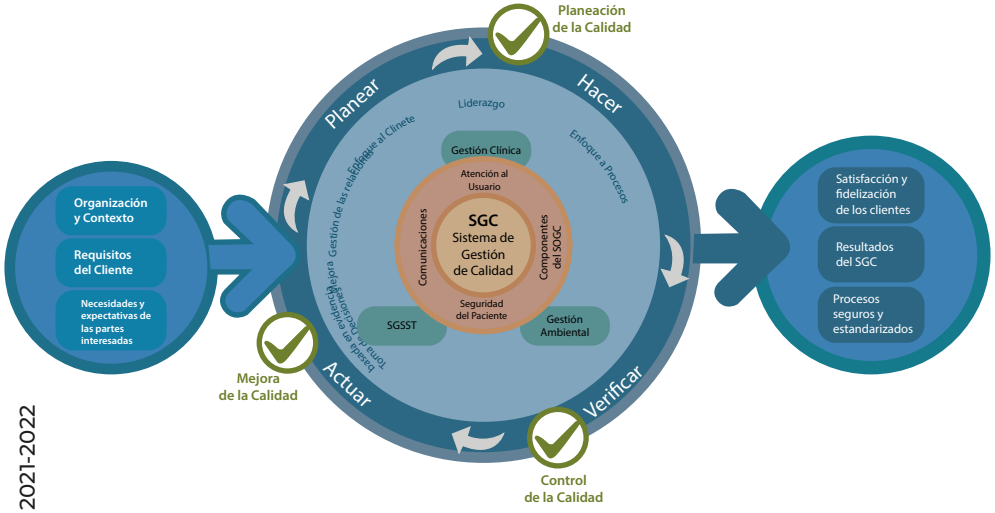
STRATEGIC **AREAS**

MEJORAMIENTO Y
EXCELENCIA EN LA ATENCION
IMPROVEMENT AND EXCELLENCE IN ATTENTION

¿Qué es la excelencia en la Calidad?

La excelencia en la Calidad es organizar, gestionar y hacer todo bien a la primera. Y que sea siempre y en todos los ámbitos de la organización, logrando resultados integrales excelentes planificados.

Excellence in Quality is organizing, managing and doing everything right the first time. And may it be always and in all areas of the organization, achieving excellent planned comprehensive results.



ESTRUCTURA DE
GOBERNANZA
GOVERNANCE STRUCTURE

La CLINICA MEDIHELP SERVICES por intermedio de su estructura organizacional compuesta por el Inversionista, Junta Directiva Asesora, la Dirección General y órganos de control (Revisoría fiscal y Sistema de gestión de calidad) han diseñado las normas, requisitos, mecanismos y procesos deliberados y sistemáticos dirigidos a la gestión íntegra, eficiente y transparente de su dirección o gobierno conformado. Por una serie de disposiciones de autorregulaciones voluntarias y otras obligatorias establecidas por las entidades de control, las cuales son difundidas ante los diversos públicos y grupos de interés, que generan la confianza al interior y exterior de la IPS, propendiendo por el desarrollo de todas sus interrelaciones en el marco del grupo empresarial del principio de legalidad y transparencia, de manera que, cualquier eventual diferencia relacionada con la operación de las instituciones que hacen parte de la clínica, será puesta en conocimiento al comité de Ética y/o Dirección General según corresponda para discutirla y resolverla de manera imparcial, concertada y ajustada siempre a los principios que rigen el Sistema general de seguridad social en salud.

Estas disposiciones tienen como base las mejores prácticas enfocadas en la transparencia, eficiencia y equidad con el objetivo de prestar servicios de salud de calidad y centrados en el paciente y su familia, responsabilidad social, la seguridad del paciente y colaborador, la gestión de riesgos y la atención humanizada.

The MEDIHELP SERVICES CLINIC through its organizational structure composed of the Investor, Advisory Board of Directors, the General Management and control bodies (Fiscal Audit and Quality Management System) have designed the rules, requirements, mechanisms and deliberate and systematic processes directed to the integral, efficient and transparent management of its management or formed government. By a series of voluntary self-regulation provisions and other mandatory provisions established by the control entities, which are disseminated to the various publics and interest groups, which generate confidence inside and outside the IPS, promoting the development of all its interrelationships within the framework of the business group of the principle of legality and transparency, so that any eventual difference related to the operation of the institutions that are part of the clinic, will be reported to the Ethics Committee and / or General Management as appropriate to discuss and resolve it in an impartial, concerted and always adjusted manner to the principles that govern the General System of social security in health.

These provisions are based on best practices focused on transparency, efficiency and equity with the aim of providing quality health services focused on the patient and their family, social responsibility, patient and collaborator safety, risk management and humanized care.

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

ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL

- Dirección General
- Directores
- Jefes/Coordinadores
- Líderes/Supervisores

Cuadro de Mando

- Control - Autoridad Principal
- Coordinación:
- Asesorías:

PRINCIPIOS

FOTOGRAFÍA: **JEFE ENFERMERÍA UCI**

ÉTICA

VALORES, PRINCIPIOS, ESTÁNDARES Y **NORMAS DE CONDUCTA**

VALUES, PRINCIPLES, STANDARDS AND STANDARDS OF CONDUCT

CÓDIGO DE ÉTICA

Documento normativo que establece los principios y reglas de comportamiento que orientan la conducta de cada uno de los colaboradores de la clínica.

Normas y principios de estricto cumplimiento, aplicables en todas las actuaciones y decisiones que se ejecutan dentro del ejercicio de las funciones laborales y las relaciones institucionales formales que se establecen con los distintos grupos de interés.

El código de ética se considera el despliegue de la filosofía que nos guía como institución, en la que creemos y por la a que trabajamos permanentemente.

CODE OF ETHICS

Normative document that establishes the principles and rules of behavior that guide the conduct of each of the clinic's collaborators.

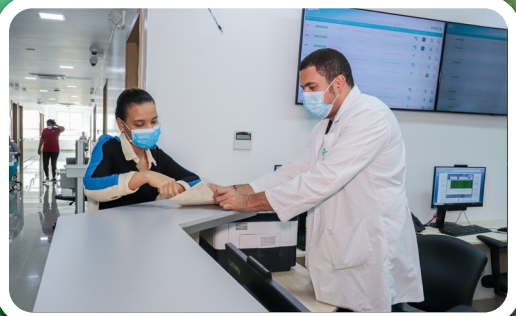
Rules and principles of strict compliance, applicable in all actions and decisions that are executed within the exercise of labor functions and formal institutional relations established with the different interest groups.

The code of ethics is considered the unfolding of the philosophy that guides us as an institution, in which we believe and for which we work permanently.

VALORES **INSTITUCIONALES**

RESPETO

VOCACIÓN DE SERVICIO



AMABILIDAD

COMPROMISO

FOTOGRAFÍA: **EQUIPO FINANCIERO DURANTE REVISIÓN DE PAGOS A PROVEEDORES**

CONTENIDOS GENERALES
[GRI 102-25]

POLITICA SOBRE **CONFLICTO DE** INTERESES

POLICY ON CONFLICT OF INTERESTS

La organización se compromete con un proceso de compras que se abandera en la calidad como estándar principal, en concordancia con los márgenes de utilidad establecidos y que apalanquen el sostenimiento y crecimiento institucional.

Para asegurar una gestión de compras trasparente se cuenta con un área responsable para la adquisición de bienes y servicios necesarios para la operación y sus respectivas atribuciones; como con un proceso definido para la solicitud, cotización, revisión y compra.

The organization is committed to a purchasing process that champions quality as the main standard, in accordance with the established profit margins and that leverages institutional growth and sustainability.

To ensure transparent purchasing management, there is an area responsible for the acquisition of goods and services necessary for the operation and its respective attributions; as with a defined process for the request, quote, review and purchase.

SALUD Y BIENESTAR

ODS 3

SEGURIDAD DEL **PACIENTE**

La seguridad del paciente es un principio fundamental de la atención en salud. Hay un cierto grado de peligrosidad inherente a cada paso del proceso de atención.

Los eventos adversos pueden estar en relación con problemas de la práctica clínica, de los productos, de los procedimientos o del sistema. La mejora de la seguridad del paciente requiere por parte de todo el sistema un esfuerzo complejo que abarca una amplia gama de acciones dirigidas hacia la mejora del desempeño; la gestión de la seguridad y los riesgos ambientales, incluido el control de las infecciones; el uso seguro de los medicamentos, y la seguridad de los equipos, de la práctica clínica y del entorno en el que se presta la atención.

Teniendo en cuenta esta situación problemática y el riesgo inherente a la atención en salud en **Clínica Medihelp Services estamos comprometidos a fomentar una cultura de seguridad, a mitigar la ocurrencia de eventos adversos y disminuir los riesgos en salud,** mediante una atención planificada y resolutiva, esta es nuestra política de seguridad del paciente.

LINEAS DE ACCCIÓN

PATIENT **SAFETY**

Patient safety is a fundamental principle of health care. There is a certain degree of danger inherent in each step of the care process.

Adverse events may be related to clinical practice, product, procedure, or system issues. Improving patient safety requires a complex effort from the entire system that encompasses a wide range of actions aimed at improving performance; safety and environmental risk management, including infection control; the safe use of medications; and the safety of equipment, clinical practice, and the environment in which care is provided.

Taking into account this problematic situation and the risk inherent in health care, at Medihelp Services Clinic we are committed to promoting a culture of safety, mitigating the occurrence of adverse events and reducing health risks, through planned and decisive care, this is our patient safety policy.

LINES OF ACTION

LINEA 1

FUNDAMENTOS ESTRUCTURALES PARA LA SEGURIDAD

- Política y principios de seguridad del paciente
- Comité de seguridad del paciente
- Referente de seguridad del paciente

NUESTRA POLÍTICA DE
SEGURIDAD DEL PACIENTE

Estamos comprometidos a fomentar una cultura de seguridad, a mitigar la ocurrencia de eventos adversos y disminuir los riesgos en salud, mediante una atención planificada y resolutiva

COMITÉ DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

PROGRAMA CLINICA SEGURA

DIRECTOR GENERAL
DRA. MARÍA ELENA MARTÍNEZ

DIRECTOR MÉDICO
DR. JAVIER HERNÁNDEZ

DIRECCIÓN ASISTENCIAL
TERESA TORRES

JEFE DE CALIDAD
CLAUDIA PARDO

JEFE DE UNIDAD DE MEDICINA CRITICA
DR. MARTIN CARVAJAL

GESTOR CLÍNICO
DR. JESUS GOMEZ

LÍDER DEL PROGRAMA CLÍNICA SEGURA
MAYRA GUERRERO

COORDINADOR DE SST
ISABEL DÍAZ

LÍDER DE EDUCACIÓN
ROENA RUÍZ

LÍDER DE MEJORAMIENTO
VIVIAN CALDERA

LINEA 2

LIDERAZGO ALINEACIÓN Y CULTURA DE SEGURIDAD

- Formación de una cultura de seguridad

CULTURA DE SEGURIDAD

Patrón integrado del comportamiento individual y organizacional, basado en las creencias y valores compartidos, que continuamente busca minimizar el daño al paciente que puede resultar de los procesos de atención en salud

Sensibilización

Formación y capacitación

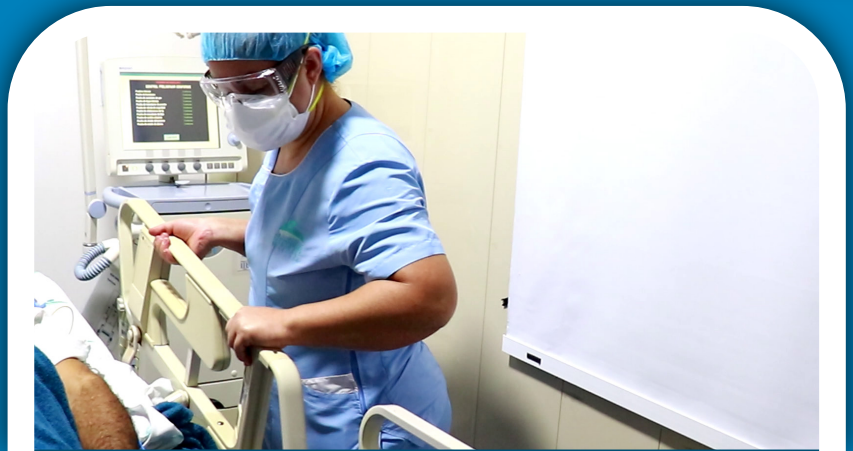
Medición

Encuesta AHRQ

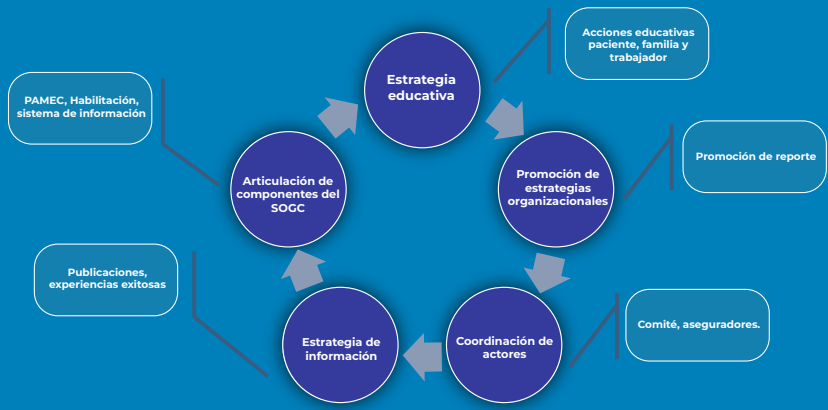
Intervención y transformación

Rondas de Seguridad
Briefing
Sesiones breves de seguridad
Paciente trazador
Listas de chequeo

FOTOGRAFÍA: **ENFERMERA ASEGURANDO CAMILLA A PACIENTE DE UCI**



ELEMENTOS ESTRATÉGICOS PARA LA MEJORA DE LA SEGURIDAD DEL PACIENTE



FOTOGRAFÍA: **PACIENTE EN PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN**

ATENCIÓN HUMANIZADA

Dada nuestra labor misional basada en la intención de brindar resolución a nuestros pacientes de sus problemas de salud, comprometiéndonos a hacerlo dentro de un modelo de atención con calidad, seguridad y cuidado humanizado, nos debemos obligar al abordaje integral del ser humano en todas nuestras gestiones y actuaciones, enfrentando cotidianamente los efectos de la masificación y despersonalización que pueda atentar contra nuestros propósitos misionales.

Política de Humanización de la Atención.

Atendemos a nuestros pacientes brindándoles un trato digno y humano, basado en una comunicación clara y comprensible y en el entendimiento de sus necesidades, asi como en el respeto a su intimidad.

DECÁLOGO DE HUMANIZACIÓN

10 normas básicas que hacen de nuestra atención y relaciones interpersonales una experiencia agradable.

1. **SALUDA** a tus compañeros, pacientes y familiares de forma amable.
2. **SONRÍE**, sin duda con ello aportas alegría.
3. **EL BUEN TRATO** ¡no cuesta.
4. **PRESÉNTATE** con tu nombre y cargo. LLAMA al paciente por su nombre.
5. **ESCUCHA** atentamente.
6. **PIDE EL FAVOR Y DA LAS GRACIAS** recuerda que son palabras mágicas.
7. Ten un **BUEN CONTACTO VISUAL,** denota atención, interés y respeto.
8. **RESPETA** su intimidad y libertad de decisión.
9. Haz un **GESTO AMABLE** todos los días. Verás los efectos en tu trabajo.
10. **Trabaja en EQUIPO**, todos tenemos algo valioso que aportar y tu eres una pieza importante.

INTERVENCIÓN SOCIAL AL
AL PACIENTE Y SU FAMILIA

ATENCION SOCIAL 2021

Para el año 2021 en atención social de los pacientes y familiares durante su permanencia en la Institución, fueron atendidos un total de 71 casos con incidentes socialesen las que fueron abordados y acompañados por las siguientes problemáticas:

Incidentes Sociales Atendidos en 2021		
Necesidades de informar a los familiares y allegados, EPS, empleadores, autoridades	37	52%
Pobreza	33	46%
Disfuncionalidad Familiar	1	1%
Total	71	100%

FORMACION PARA LA ATENCIÓN PSICOSOCIAL A LA POBLACIÓN VICTIMA DE CONFLICTO ARMADO

Como parte de los requerimientos de la participación en salud para la atención a víctimas del conflicto armado, la implementación del programa Institucional para la atención de esta población en la Institución se hizo necesario el proceso de formación para el referente institucional frente al tema, por lo que como parte del equipo psicosocial, tanto la Trabajadora Social como la Psicóloga Clínica reciben formación a través del Ministerio de Salud y Protección Social en el Programa PAPSIVI – Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas del Conflicto Armado para el mes de noviembre 2021.

Posterior a ello, se diseñó el programa Institucional de Atención Integral a Pacientes Victimas del Conflicto Armado cuyo objetivo esta orientado en la prestación de la atención en salud a las víctimas de Conflicto Armado, con enfoque psicosocial que contribuya a restablecer sus condiciones físicas, mentales y emocionales,

Para ello se definió la ruta integral de atención Institucional que orientara las acciones tras la identificación de pacientes víctimas del conflicto armado.

Este programa fue socializado a toda la Institución a través del diseño de infografía, y capacitaciones con el equipo de atención en salud.

FOTOGRAFÍA: **GUÍA A PACIENTES DURANTE JORNADAS DE VACUNACIÓN CONTRA COVID-19**

FOTOGRAFÍA: **EDUCACIÓN A PACIENTES SOBRE EL BUEN USO DE EQUIPOS**

EDUCACIÓN

EDUACION AL **PACIENTE**

El modelo de Gestión del Conocimiento de la Clínica Medihelp es un modelo holístico, centrado en la persona, el cual tiene en cuenta la integralidad del individuo, la familia y la comunidad, reconociéndolos como parte esencial de un ecosistema en salud.

Al mismo tiempo este modelo tiene una concepción de la gestión del conocimiento como algo inagotable, asumiendo para su consecución elementos como el liderazgo, los sistemas de información y la cultura de la organización, generando valor para inspirar e incentivar el desarrollo de las competencias necesarias para ofrecer un servicio integral, innovador que genere experiencias memorables.

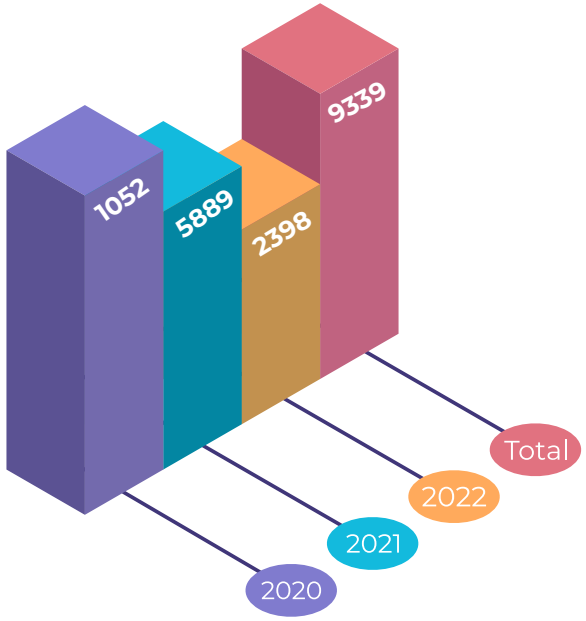
LÍNEAS DE GESTIÓN

ATENCION A PACIENTES **INTERNACIONALES**

Número de pacientes internacionales atendidos entre los años 2020, 2021 y lo que va en curso del 2022:

PACIENTES INTERNACIONALES	
Años	**Cantidad**
2020	1052
2021	5889
2022	2398
Total	**9339**

Cantidad de pacientes internacionales atendidos por la clínica en el presente año y dos anteriores, así como la cantidad total.



Distribución de pacientes internacionales atendidos en cada periodo.

COMPROMISO

FOTOGRAFÍA: **SALA DE ESPERA FAMILIARES Y PACIENTES CRA 6TA**

MECANISMOS DE **ESCUCHA AL USUARIO**

[GRI 417-1]

Corresponden a los medios disponibles por la institución para canalizar y dar tramite a la comunicación con los usuarios, en el que podrán presentar sus expresiones de PQRSF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones).

FOTOGRAFÍA: **VISITA ASILO "EL SEÑOR ES NUESTRO REFUGIO" 2022**

COMUNIDAD

PROGRAMAS Y PROYECTOS ENFOCADOS **A GRUPOS DE INTERES.**

[GRI 102-21] [GRI 102-40] [GRI 102-42] [GRI 102-43]

La Clínica cuenta con estrategias y programas de Responsabilidad Social dirigidas a pacientes, colaboradores y familias.

Algunos de ellos son:

CELEBRACION DE CUMPLEAÑOS DE LOS PACIENTES

Como parte del acompañamiento y apoyo emocional a los pacientes internados, en el dia de su cumpleaños si es aprobado por el médico tratante se les realiza una celebración haciendo de su día el más especial, se decora la habitación con globos, cintas y otros accesorios, así mismo se le permite la extensión de la visita por parte de familiares y amigos (respetando las medidas de Bioseguridad frente el COVID19) para compartir una torta. Se otorga también tarjeta de cumpleaños, se obsequia un libro y/o se le prepara una merienda especial (según aplique) dada la condición clínica del paciente.

FORTALECEMOS EL BUEN TRATO CON NUESTROS PACIENTES, SU FAMILIA Y EN LOS EQUIPOS DE TRABAJO

A través de la socialización constante de comportamientos por el buen trato hacia el paciente, su familia y entre los equipos de trabajo, con los colaboradores, se llevó a cabo la entrega de obsequio separador de libros con contenido del Decálogo de Humanización Institucional, el cual, además de contener poemas alusivos a las diferentes profesiones en saludo como enfermería y médicos.

MURAL DE COMPROMISO: "HUMANIZAMOS NUESTRA ATENCIÓN CUANDO"

A través de mensajes, los colaboradores expresaban de qué forma generaban un Cuidado Humanizado con nuestros pacientes y su familia a partir de sus funciones.

SOCIALIZACION CONTINUA DE LA POLITICA DE ATENCIÓN HUMANIZADA

En aras de mantener continuidad de la socialización de nuestra Política de Humanización de la Atención (D-GG-002) se estableció como estrategia el diseño de fondo de pantalla para los computadores de la Institución en el que de manera constante esta misma se encuentre al alcance de todos los colaboradores que de forma permanente hacen uso de esta herramienta tecnológica para el cumplimento de sus actividades.

Se busca con ello:

- Generar recordación del compromiso Institucional e individual en el cumplimiento de la misma.
- Destacar los cada uno de los propósitos que se plantea en la política, buscando que desde el quehacer profesional de los colaboradores se mantenga siempre expuesta.

Política de Humaniación de la Atención

La Clínica Medihelp Services se compromete a prestar una atención centrado en el paciente, de forma continua e integral, brindándoles un trato digno y humano, basado en una comunicación clara, comprendiendo sus necesidades, así como, el respeto a su intimidad, haciendo participe a su componente familiar como parte del cuidado.

CONMEMORACION DE JORNADA MUNDIAL DEL ENFERMO 11 DE FEBRERO 2021

En conmemoración de la Jornada Mundial del Enfermo del día 11 de febrero del 2021 se llevó a nivel Institucional actividades, dirigidas hacia todos los pacientes y familiares internados en la Institución en compañía de sacerdote quien, durante su visita, se brindó la unción eucaristía y oración a los enfermos y familiares y colaboradores en los diferentes servicios de la Clínica.

CAMPAÑA ¡DONA UN LIBRO!

Se buscó con la participación de los Colaboradores recolectar libros como parte de las estrategias dentro de las actividades lúdicas y tiempo libre de nuestros pacientes durante su internación en la Institución en los Servicios de Hospitalización sala general y la Unidad de Medicina Critica.

ESTRATEGIA DE INFORMACION A LA FAMILIA DEL PACIENTE QUIRURGICO

Se buscó a través de la implementación de esta señalética fortalecer la información médica hacia los familiares y/o acompañantes de pacientes quirúrgicos sobre el resultado y/o estado de salud tras la práctica quirúrgica por los especialistas tratantes.

CAMPAÑA “EL CARTERO DE LA GRATITUD: GRACIAS POR TODO” DIRIGIDA A LOS COLABORADORES.

A través de la recepción y selección de todas las Felicitaciones presentadas por los pacientes y su familia entre el periodo comprendido de 2020 y 2021, se dio paso a la entrega personalizada con los colaboradores de la Institución a través de una actividad lúdica denominada El Cartero de la Gratitud, en la que fueron entregados a los colaboradores los mensajes más sentidos y bonitos recibidos a través de la Oficina de Atención al Usuario previa búsqueda activa.

Se realizó esta actividad de estímulo y motivación en el mes de junio, tras más de un año de trabajo duro a causa de la emergencia sanitaria por el nuevo virus SARSCov2 (COVID19) que dio paso a un trabajo arduo por y para nuestros pacientes. El mensaje puntual era “Gracias por Todo”.

BAZAR PARA LA SOCIALIZACION DEL PROGRAMA DE ATENCIÓN HUMANIZADA INSTITUCIONAL

En aras de mantener la socialización permanente del Programa de Atención Humanizada Institucional, en el mes de junio 2021 se llevó a cabo un bazar con dulces, en la que a través del juego con sorteos de preguntas se daba refuerzo de su contenido. En este espacio la presentación del programa.

CELEBRACION DIA DEL AMOR Y LA AMISTAD CON PACIENTES Y FAMILIARES A TRAVES DE CONCIERTO MUSICAL

La participación de la Fundación Cakike por medio de la filarmónica y su presentación musical se dio paso a la celebración del día de Amor y Amistad dirigida a los usuarios y los colaboradores en el mes de septiembre 2021.

PROGRAMAS DE
RSE-LINEAS DE INTERVENCION
DIRIGIDO A LA COMUNIDAD

La Responsabilidad Social Empresarial en La Clínica Medihelp se desarrolla en tres campos de acción relacionados con la comunidad, medio ambiente y talento humana cada una de estas líneas se desarrollan por separado pero son integradoras en su despliegue y desarrollo.

FOTOGRAFÍA: **FERIA EMPRESARIAL PARA COLABORADORES 2021**

FOTOGRAFÍA: **VISITA ASILO "EL SEÑOR ES NUESTRO REFUGIO" 2022 JUNTO A LA FUNDACIÓN CAKIKE**

Cakike
Arte como **proyecto de vida**

CLINICA MEDIHELP SERVICES

RSE
PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

CONOCIMIENTO E INNOVACION

ODS 4

PROYECTOS DE CONSTRUCCION DE
REDES DE CONOCIMIENTOS

Contamos con los siguientes convenios Marcos entre Instituciones de Educación:

- ***Universidad de Cartagena:*** *Programas de Medicina y Especializaciones Médicas.*
- *Universidad de San Buenaventura Cartagena.*
- *CorpoSucre*
- *Servicio Nacional y Aprendizaje SENA*
- *Universidad Rafael Núñez*
- *Educosta: Corporación de Educación y Servicios.*
- *Universidad Tecnológica de Bolívar.*

Lista de profesiones:

•Medicina •Fisioterapia •Enfermería •Psicología •Bacteriología

Residentes en las especialidades de:

•Ortopedia •Cirugía General •Anestesiología •Urología •Gastroenterología

Técnicos:

•Auxiliares de enfermería •Sistemas

ESTADÍSTICA DE FORMACIÓN IMPARTIDA EN LA INSTITUCIÓN A LA FECHA.

SATISFACCIÓN: EL 97% DE LAS PERSONAS SE SIENTEN MUY SATISFECHOS CON LA FORMACIÓN Y CAPACITACIONES RECIBIDAS CALIFICÁNDOLAS COMO EXCELENTES.

PROGRAMA INSTITUCIONAL DE EDUCACIÓN

FOTOGRAFÍA: **AUX. DE ENFERMERÍA DURANTE EL REGISTRO DE HISTORIAS CLÍNICAS**

NUMERO DE CAPACITACIONES POR MES

TESTIMONIOS

La educación impartida en medihelp, apoya mucho en mi formación profesional, siento que se preocupan realmente por el crecimiento profesional y personal de los colaboradores e incentiva a continuar mejorando mis competencias

Cordialmente,

NEYSDULIA CASTRO
Enfermera jefe, consulta Prioritaria

En Medihelp he aprendido a reconocer la importancia de aprender para la vida, me han enseñado lo importante que es mantenernos a la vanguardia del conocimiento . A través de educación he podido aprender con las actividades de estudios de casos clínicos, talleres, capacitaciones con expertos nacionales e internacionales en temas de Rehabilitación, entrenamiento con equipos de alta tecnología y con temas para crecimiento y desarrollo personal.

DINA LUZ MELO DUARTE
Fisioterapeuta Unidad de Cuidado Crítico

FOTOGRAFÍA: **CAPACITACIÓN SOBRE VENTILACIÓN MECÁNICA**

LÍNEAS DE **CAPACITACIÓN**

01 EXPERIENCIA EN LA ATENCIÓN EN SALUD

CANTIDAD **8**

02 GESTIÓN DEL RIESGO CLÍNICO

CANTIDAD **92**

03 BUENAS PRÁCTICAS CLÍNICAS E INVESTIGACIÓN

CANTIDAD **23**

04 SEGURIDAD DE LA ATENCIÓN

CANTIDAD **63**

05 TRANSFORMACIÓN CULTURAL

CANTIDAD **35**

NEURODINAMIA
CIRUGIA ENDOVASCULAR Y HEMODINAMIA

CLINICA
MEDIHELP
SERVICES

FOTOGRAFÍA: **ADMISIONES CLÍNICA MEDIHELP**

PERFILES DE **DOCENCIA Y SERVICIO** Y CONVENIOS INSTITUCIONALES

Contamos con los siguientes convenios macros entre Instituciones de Educación:

Universidad de Cartagena
Fundada en 1827
Programas de Medicina y Especializaciones Médicas.

Universidad Tecnológica de Bolívar
CARTAGENA DE INDIAS
VIGILADA MINEDUCACIÓN

SENA

Corporación Universitaria Rafael Núñez
Para que tu desarrollo continúe su marcha

Universidad de San Buenaventura Cartagena

EDUCOSTA

Antonio José de Sucre
Corporación Universitaria

PERFILES DE **DOCENCIA Y SERVICIO** Y CONVENIOS INSTITUCIONALES

Lista de profesiones:

Medicina
Fisioterapia
Enfermería
Psicología
Bacteriología

Residentes en las especialidades de:

Ortopedia
Cirugía General
Anestesiología
Urología
Gastroenterología

Técnicos:

Auxiliares de enfermería
Sistemas

FOTOGRAFÍA: **ENFERMERA Y AUXILIAR PORTANDO CORRECTAMENTE EL UNIFORME**

COMITÉ DE

TRANSFORMACIÓN CULTURAL

HERRAMIENTAS DE
APRENDIZAJE TECNOLOGICO

Contamos con equipos de simulación para fortalecer la habilidades y destrezas de nuestro personal de Medicina General y especializada y personal asistencial

De esta manera contribuimos a gestionar y potencializar el conocimiento en busca de una atención con la mayor calidad y seguridad.

E-LEARNING es un sistema de aprendizaje a través de una plataforma web que permite la formación en cualquier dispositivo digital. Consiste crear programas de formación robustos para nuestros colaboradores en donde tiene acceso a videos educativos, leer artículos o hacer cuestionarios, todo esto es e-learning.

PROGRAMAS ELEARNING MEDIHELP

A la fecha se han diseñado 20 programas en E-learning los cuales están categorizados como transversales y específicos, esto de acuerdo al cargo que ocupe el colaborador a quien se le realizara la formación.

A continuación se nombran algunos de los programas realizados y los cargos con las asistencias obtenidas:

- **Re-inducción 2021**
- **Venopunción**
- **Point of Care Testing**
- **Cuidado del Donante**
- **Gestión del Duelo**
- **Atención Integral en Salud A Víctimas de Violencia Sexual**
- **Manejo del Dolor**
- **Inducción General Médico Adscrito**
- **Inducción General Docencia Servicio**
- **Inducción General de Ingreso**
- **Atención Integral A Víctimas del Conflicto Armado**
- **Tomas de Muestra de Laboratorio**
- **Higiene Postural**
- **Importancia del Uso de los EPP**

2635
Ingresos para formación

CEV Medihelp

BENEFICIOS

Esta página web permite que los procesos de aprendizajes y adaptabilidad de los colaboradores sean mucho más eficientes, generando así mayores resultados y eficaces.

Desarrollo del personal en corto tiempo

Ágil seguimiento del proceso

Cobertura Extendida

Adaptabilidad de las Empresas

Capacitaciones a bajo costo

Base de Conocimiento único

FOTOGRAFÍA: **AUXILIAR DE FARMACIA DURANTE ENTREGA DE MEDICAMENTOS**

La Clinica Medihelp cuenta con el comite de Ética e investigación el cual garantiza la protección de los derechos, seguridad y bienestar de los seres humanos involucrados en un estudio, por medio de la revisión y aprobación de proyectos investigación , dando lineamientos que conllevan al logro de las metas establecidas dentro de la institución y pactadas desde el inicio del estudio.
La Clínica formó 20 colaboradores en temas de Investigación y Bioética los cuales están interrelacionados en pro del Bienestar y beneficios a la comunidad.

COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

DR JAVIER HERNANDEZ
Director Médico

ANA GONZALEZ
Coordinadora de UCI

ANGELICA CAMPOS
Coordinadora de Rehabilitación

SAHIDY OSPINO
Coordinadora de Farmacia

MAYRA GUERRERO
Coordinadora de Seguridad del Paciente

TESTIMONIOS

Hace aproximadamente 3 meses comencé mi experiencia en la Clínica Medihelp Services como practicante de psicología en el área de talento humano, ha sido una experiencia gratificante en la cual he tenido la oportunidad de aprender mucho más acerca de aspectos relacionados a mi carrera. La clínica brinda un excelente clima laboral, un entorno apto para desarrollar mis actividades laborales.

Cordialmente,

DANIELA LUCIA AYALA RODRÍGUEZ
Practicante de Psicología

En mi rol como estudiante me he sentido muy contenta porque la institución me ha brindado un gran espacio de trabajo para sertirme cómoda y vela por mi seguridad al darme todos los equipos y herramientas necesarias para llevar a cabo mi trabajo sin contratiempos. Tengo buenos compañeros y eso habla del buen ambiente laboral que se tiene. Me hace muy feliz estar acá y me llevo muchas enseñanzas

YIRLEY MARTINEZ ACOSTA
Practicante Administrativa en Cirugía

Desde el día de mi ingreso a la clínica hasta la fecha he sentido que he hecho parte equipo de trabajo excelente con maravillosos valores, característica que define a la entidad como una gran organización. En mi proceso de prácticas en el área de talento humano, he sido acogido de la mejor manera y he desarrollado muchas habilidades realizando actividades desde los distintos aspectos del área (reclutamiento, contratación, SST, transformación cultural, imagen corporativa, manejo de información...), si bien es cierto, entré como aprendiz pero me siento un colaborador más con la confianza suficiente para desempeñarme de forma correcta y responsable sin dejar nunca de aprender.

MIGUELANGEL CARRASCAL MARTÍNEZ
Practicante de Administración de Empresas y Economía

TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONOMICO

ODS 8

LA CLINICA Y SU COMPROMISO CON **EL TRABAJO DECENTE**

Gestión Humana en la Clínica Medihelp Services es un proceso de apoyo gerencial a la organización en el campo laboral, partiendo de la planeación del Talento humano de acuerdo a la capacidad instalada y las necesidades de los servicios como fuente del proceso de atención, la convocatoria, selección y promoción de personal contribuye directamente a contratar a colaboradores de acuerdo al perfil de cargo enfocadas al cumplimiento en cuanto a normatividad y necesidades organizacionales. La inclusión laboral por medio de inducción que genera mayor conocimiento y seguridad al momento del ingreso, así mismo se busca la generación y fortalecimiento de competencias por medio de proceso de capacitación continua con miras a complementar los ejes de Acreditación y el mejoramiento institucional. La satisfacción de nuestros colaboradores es de vital importancia dentro de la organización para lo cual se desarrollan estrategias de búsqueda para identificar las necesidades y definir las líneas de acción generando mayor bienestar y mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores. Las competencias y desempeño son evaluados periódicamente constituyéndose como fuente de mejoramiento continuo por medio de los planes de formación anual, en busca de generar cultura organizacional.

PERFIL
SOCIODEMOGRÁFICO

En clínica Medihelp contamos con 349 trabajadores a mes de agosto de 2022. De los cuales se maneja un rango de edad entre los 18 hasta los 64 años, esto demuestra que somos una institución que apoya y que brinda oportunidades a los jóvenes y que les continúa brindando a los trabajadores de mayor edad esa oportunidad de seguir ejerciendo sus labores. Brindándoles un entorno y espacio aptos para ellos.

Somos incluyentes y diversos contamos con colaboradores pertenecientes a la comunidad LGTBI, colaboradores con diversidad étnico cultural y madres cabeza de hogar. El 80% de nuestros colaboradores tienen al menos un hijo, dato importante ya que tenemos muy en cuenta el bienestar y la calidad de vida laboral de nuestros compañeros y sus hijos mediante actividades de esparcimiento, entrega de Kits escolares, anchetas, novenas, entre otras.

EN BUSCA DE SER UNA EMPRESA **FAMILIARMENTE RESPONSABLE**

En la Clínica Medihel Services, nos encontramos trabajando arduamente por certificarnos como empresa familiarmente responsable bajo el modelo de conciliación de la fundación más familia.

Nuestro modelo de conciliación laboral llamado “Clínica Feliz” para nuestros colaboradores se encuentra agrupado de la siguiente forma:

1 CALIDAD EN EL EMPLEO

La institución cuenta con diferentes estrategias para retribuir de manera emocional a nuestros colaboradores por su valiosa labor. “Haciendo colaboradores felices”

2 DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL

- Plan de Formación y Capacitación
- Plan de Carrera y Sucesión
- Protección de Horas dentro de la Jornada para Educación
- Reconocimientos por meritos profesionales
- Reconocimiento público por la Labor – Lo que nos Inspira

FOTOGRAFÍA: **ENFERMERA JEFE DE UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS**

3 IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

- Apoyo al Talento Sénior – Medihelp “Mi Primer Empleo”
- Fomento de la Promoción femenina
- Equidad de Genero
- Inclusión y Diversidad

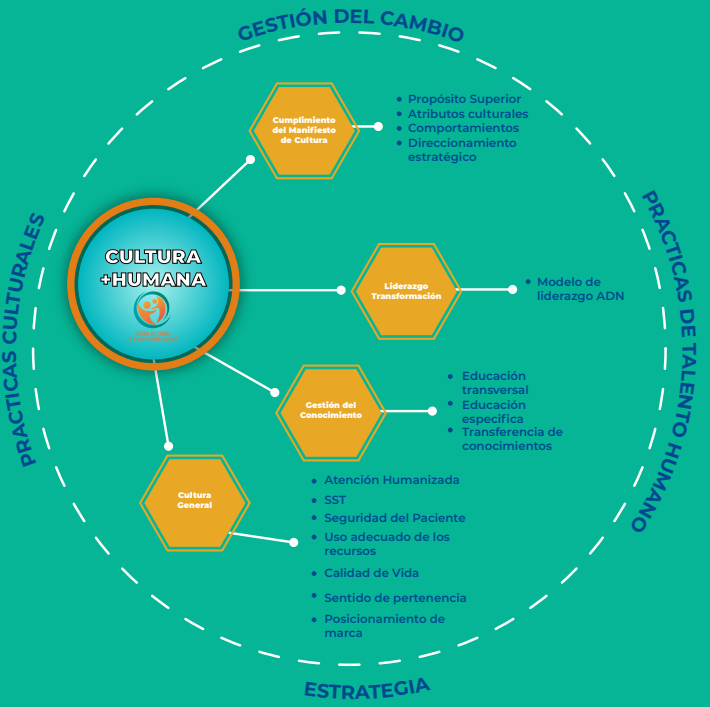
FOTOGRAFÍA: **AUXILIAR DE ENFERMERÍA QUE PASÓ DE ESTUDIANTE A EMPLEADO**

4 APOYO A LA FAMILIA DE LOS EMPLEADOS

- Apoyo Psicológico al colaborador y su núcleo familiar primario
- Actividades de Bienestar enfocadas en mejorar la calidad de vida de la familia (Entrega de Kits Escolar, Actividades de Halloween)
- Permiso por calamidades familiares
- Día de la Familia
- Jornada de Puertas abiertas para hijos y familiares

NUESTRA CULTURA ORGANIZACIONAL

En la Clínica Medihelp Services contamos con un modelo de Cultura que influencia de manera positiva el desempeño de nuestros colaboradores, sabemos que a través de este generamos mayor compromiso, mejora el desempeño a través de una productividad elevada, generamos identidad de nuestra marca, entre otros.



ATRIBUTOS CULTURALES

PLAN
CARRERA

Con el plan carrera Institucional buscamos formar personas altamente felices y competitivas, para que asuman nuevos retos y responsabilidades, a través del ofrecimiento de oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional al interior de la compañía, con esto lograremos contar con equipos motivados y dispuestos a cumplir con el direccionamiento estratégico.

ALGUNOS ASCENSOS DEL 2021...

DOLLYS
PIÑA CASTRO
Ascendió a
JEFE DE SERVICIOS HOSPITALARIOS Y AMBULATORIOS

HEIDY
RODRIGUEZ
Ascendió a
COORDINADORA DE EXPERIENCIA EN LA ATENCIÓN

MAYRA
GUERRERO
Ascendió a
COORDINADORA DE SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN

ENOR
LICONA
Ascendió a
REGENTE DE FARMACIA

LILY
VILLAREAL
Ascendió a
LÍDER DE PROGRAMACIÓN

GREYMAN
PACHÓN
Ascendió a
ASISTENTE DE PROGRAMACIÓN

JEFREEY
CHAVEZ
Ascendió a
LÍDER DE IMÁGENES DIAGNOSTICAS

ARLINSON
GUARÍN
Ascendió a
ANALISTA DE CONTRATACIÓN Y PROCESOS DE APOYO

25 Hacen parte colaboradores actualmente forman parte del **Plan Carrera Institucional**

REINDUCCIÓN 2021

PARA COLABORADORES

Actualizar y orientar a todos los colaboradores en relación a las nuevas normatividades, estructuras y procedimientos que se han adoptados dentro de la Clínica Medihelp Services.

TEMAS EVALUADOS

1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y CALIDAD
2. GESTIÓN HUMANA
3. HUMANIZACIÓN
4. PROGRAMA DE TECNOVIGILANCIA
5. SGSST
6. SEGURIDAD DEL PACIENTE
7. GESTIÓN AMBIENTAL
8. PROGRAMA DE BIOVIGILANCIA

METODOLOGÍA

- **100% VIRTUAL - ELEARNING MEDIHELP**
- **LOS PROGRAMAS PRESENTADOS FUERON PREPARADOS PARA TODO EL PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN – ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVOS**
- **EN LA RE INDUCCIÓN PARTICIPARON COLABORADORES CON TIEMPOS DE CONTRATO SUPERIOR A SEIS MESES**
- **OCHO PROGRAMAS EN LA RE-INDUCCIÓN**

COBERTURA DEL 100% DE LOS COLABORADORES

FOTOGRAFÍA: **COLABORADORES EN JORNADA DE CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN**

PLAN DE **BIENESTAR**

Desde el programa de **Calidad de Vida Laboral** se llevaron a cabo varias **actividades del Plan de Bienestar enfocado en:**

1. **Relajación y esparcimiento.**
2. **Bienestar y Emprendimiento.**
3. **Apoyo emocional colaborador y familia**

- ENTREGA DE KITS ESCOLARES
- DÍA INTERNACIONAL DE LA MUJER
- CELEBRACIÓN DEL DÍA DE LA ENFERMERA
- DÍA DE LA FAMILIA (SEM I - SEM II)
- CELEBRACIÓN DEL EMPLEADO DEL SEMESTRE
- MEDIZUMBA EN LA PLAYA (SEM I - SEM II)
- CELEBRACIÓN DE AMOR Y AMISTAD
- CHAMPETA EN LA PLAYA
- ENTREGA DE CALABAZAS DE HALLOWEEN
- CELEBRACIÓN DÍA DE LAS VELITAS
- GRAN RIFA REGALOS MEDIHELP
- MEDIEMPRENDE (SEM I - SEM II)
- CELEBRACIÓN DÍA DEL MÉDICO
- ENTREGA DE ANCHETAS NAVIDEÑAS

BIENESTAR

TESTIMONIOS

En calidad de colaborador considero que el plan de capacitación es fundamental para mi desarrollo integral ya que a través de este puedo fortalecer mis habilidades mis conocimientos y mis destrezas. Todo esto en torno al modelo de gestión del conocimiento (el ser, saber y saber hacer). Para brindar una mejor calidad en la prestación de mis servicios.

CAMILO ANDRÉS MENDOZA ÁLVAREZ
Analista de Gestión de Cambios y Procesos Estratégicos

La cultura es el marco de actuación que guía el comportamiento de nuestros colaboradores, generando una fuente de ventaja competitiva para la institución. Contamos con cuatro pilares de cultura transversales que potencian a nuestro personal.

En Medihelp tenemos la convicción de contar con distintos mecanismos que ayuden a consolidar nuestra cultura. Entendiendo esto, en el 2021 se creó la Oficina de Gestiòn del cambio y Trasformación que permitió movilizar diferentes iniciativas de innovación, digital, competitividad y movilización de la institución, para generar cercanía y un conocimiento más amplio de la clinica entre los diferentes equipos

MARÍA ALEJANDRA RAMÍREZ
Coordinadora de Transformación Cultural y Gestión del Cambio

ODS 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

SOSTENIBILIDAD
FINANCIERA

Mediante nuestra estrategia financiera planeamos, organizamos y gestionamos todas las actividades que nos permita cumplir con la calidad y seguridad en la prestación de los servicios de salud.

FINANCIAL
SUSTAINABILITY

Through our financial strategy we plan, organize and manage all the activities that allow us to comply with quality and safety in the provision of health services.

FOTOGRAFÍA: **COORDINADOR DE CARTERA**

FOTOGRAFÍA: **NUEVA INSFRAESTRUCTURA**

INVERSIONES ECONOMICAS

[GRI 202-1] [GRI 202-2] [GRI 203-1]

A continuación detallamos algunas cifras economías de la clínica del periodo Enero – Diciembre 2021:

Ingresos Operaciones	**$43 MIL** millones de pesos
Gastos Operaciones	**$38 MIL** millones de pesos
Pagos a Colaboradores	**$13 MIL** millones de pesos
Inversiones en Infraestructura	**$18 MIL** millones de pesos

Fuente: Dirección Financiera

COMPROMISO DE LA GESTIÓN **AMBIENTAL CON EL DESARROLLO** SOSTENIBLE

Desde los inicios del programa de gestión ambiental “Eco- Clínica” nos ha motivado inspirar y colaborar con empresas del sector a nivel local para que en conjunto fomentemos un cambio de cultura organizacional a fin de lograr una amplia participación por parte de las comunidades, paciente y familia; así como nuestros colaboradores en temas de responsabilidad ambiental y uso racional de los recursos.

Durante el 2021 fue desarrollado un plan de trabajo enfocado a contribuir desde nuestra institución a 4 objetivos de desarrollo sostenible. De las acciones más relevante compartiremos en este informe.

ECO CLÍNICA

CONTRIBUCIÓN

FOTOGRAFÍA: **COLABORADORES REALIZANDO ENTREGA DE RESIDUOS**

FOTOGRAFÍA: **JORNADA DE FUMIGACIÓN**

NUESTRO COMPROMISO **CON EL AMBIENTE**

[GRI 301-1] [GRI 301-2] [GRI 301-3]

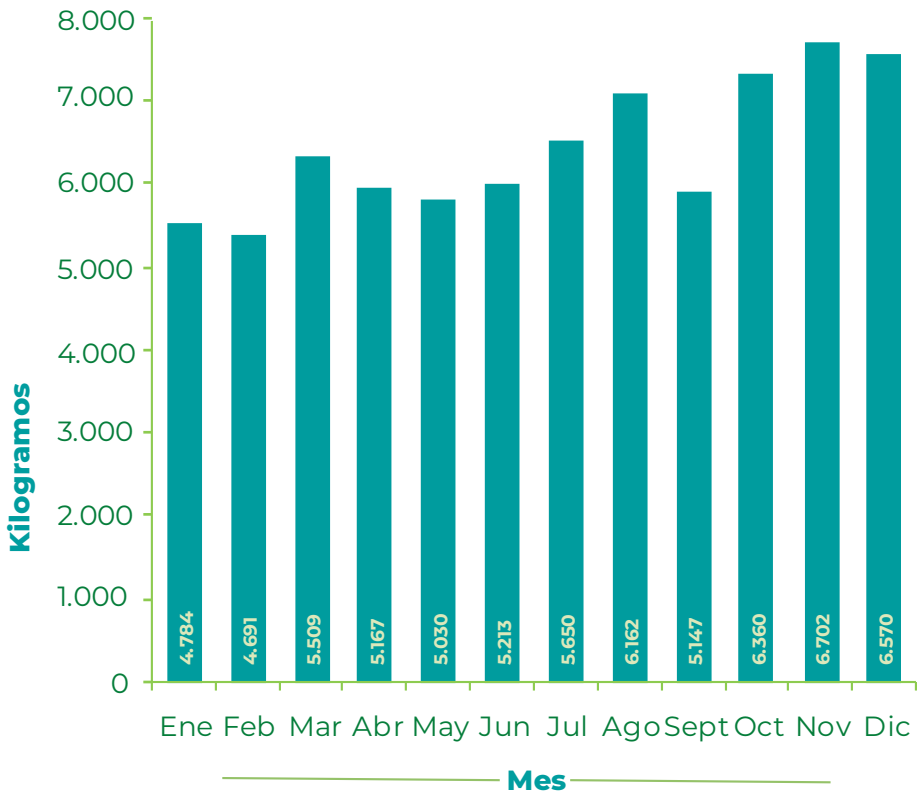
La Clínica Medihelp cuenta con una política ambiental que busca preservar y cuidar el medio ambiente. Para lograrlo, nos comprometemos a:

1. **Cumplir con la normatividad legal vigente**
2. **Fomentar una cultura ecológica**
3. **Hacer uso ~~racional de~~ los recursos**

GESTIÓN INTEGRAL
DE RESIDUOS

[GRI 301-1] [GRI 301-2] [GRI 301-3]

Total de residuos generados en el año 2021



Fuente: Coordinación de Servicios Operativos y Ambientales

FOTOGRAFÍA: **COLABORADOR CON EQUIPOS DE BIOSEGURIDAD PARA SEGREGACIÓN**

GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS

[GRI 301-1] [GRI 301-2] [GRI 301-3]

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

60% PELIGROSOS

14% APROVECHABLES

26% NO APROVECHABLES

Como se evidencia en la grafica en el 2021 se logró aumentar la producción de residuos susceptibles de aprovechamiento o valorización, evitando que estos se sumaran a la corriente de residuos destinados a relleno sanitario, teniendo así la mayor destinación de historia del programa (9.5 Ton) aprovechadas .

Así mismo se logró una notable disminución de el porcentaje de residuos ordinarios (26%) esto debido al trabajo realizado en nuestros colaboradores durante las jornadas de capacitación cuyo objetivo es fomentar una cultura ecológica y uso racional de los recursos.

16% PAPEL **22% PLÁSTICOS**

58% CARTÓN

En la Clínica tenemos la misión de ser un NODO en la economía circular de la ciudad, a través de la implementación de estrategias que permiten apoyar la logística inversa de residuos cuya devolución a sus proveedores se encuentra normalizado o reglamentado desde el ministerio de Medio ambiente. Estos son algunos de nuestros convenios:

1 Fundevida

Con este convenio la clínica realiza recolección y entrega de las tapas plásticas generados a la fundación FUNDEVIDA. Por medio de estos residuos se recolectan recursos que son invertidos en los niños y niñas con cáncer con quienes trabajan para que tengan mayores esperanzas.

Fundevida **24kg** Tapas recolectadas 2021

2 Lumina

El programa de gestión ambiental en conjunto con la coordinación de manteamiento, realiza el almacenamiento temporal de luminaria que luego son entregadas a LUMINA. Estos a través de su sistema de recolección selectiva y gestión ambiental de residuos de bombillos se encargan de realizar una adecuada disposición final.

LUMINA **410kg** Total recolectado 2021

3 Punto azul

La clínica en su búsqueda de incentivar una cultura ambiental en sus pacientes, familiares y colaboradores, cuenta con convenio con la Corporación PUNTO AZUL, la cual trabaja en la adecuado gestión de medicamentos vencidos o parcialmente consumidos y empaques de estos disponible en la clínica para toda la comunidad.

CORPORACIÓN PUNTO AZUL **140kg** Total recolectado 2021

4 Bioger

Siguiendo el compromiso de cuidar el ambiente, los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) generados se almacenan de manera temporal para ser gestionados a través de gestor especializado BIOGER para su correcta disposición final.

BIOGER S.A.S. E.S.P. NATURALMENTE RESPONSABLE **1223kg** Total recolectado 2021

5 Samanea

Desde el servicio de nutrición de la clínica, se genera como residuo líquido aceite usado de cocina (ACU) a través del convenio con grupo Samanea, Cartagena, es recolectado y entregado. Por medio de este residuo se contribuye a generar empleo a pequeñas comunidad, siendo materia primera para sus microfranquicias

9,1kg Total recolectado 2021

6 Innova

Junto con el área de sistemas, se gestionan los tóner de las impresoras de toda la clínica en convenio con INNOVA quienes ser encargan de realizar su disposición teniendo en cuenta su carácter de peligrosidad.

INNOVA Innovación Ambiental **25,5kg** Total recolectado 2021

ECO CLÍNICA

FOTOGRAFÍA: **COLABORADOR EN JORNADA DE DESECHOS DE MEDICAMENTOS VENCIDOS ECO-STAND**

CONSUMO ENERGÉTICO
DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN

Consumo de electricidad en la clínica Medihelp para el 2021.

768.915 Kw

La optimización de la energía en la clínica se realiza a través de la implementación de las siguientes iniciativas:

Se realizó renovación tecnológica en aires a condiciones con tecnología Inverter o de mayor eficiencia.

Se sustituyeron el 90% de luminarias fluorescente por luminarias con tecnología Led.

CONSUMO ENERGÉTICO
DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN

Consumo total de agua durante el año 2021

7.870 m3

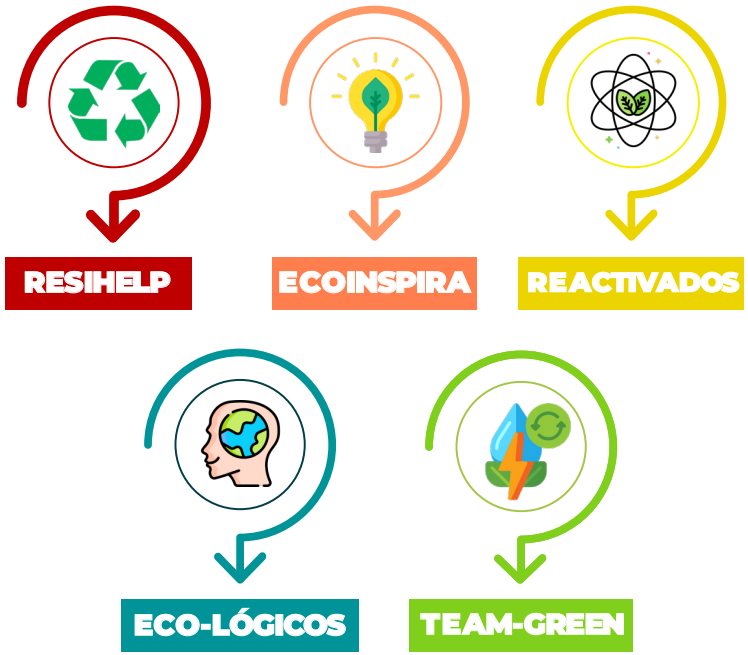
Para la gestión responsable del recurso en pro de la resiliencia de la clínica, contamos con:

3 TANQUES DE ALMACENAMIENTO DE AGUA POTABLE.
Abastecimiento de contingencia de **70 m3**

Lo que permite que la clínica siga funcionando aun frente a situaciones de desabastecimiento.

EDUCACIÓN AMBIENTAL

En la clínica Medihelp nos comprometemos a contribuir en el cuidado del ambiente, por medio del desarrollo de programas como ejes de la gestión ambiental que aportan desde distintos enfoques al fomento de una cultura ecológica en pacientes, familiares, colaboradores y comunidad en general. Los programas que se llevan acabo son:

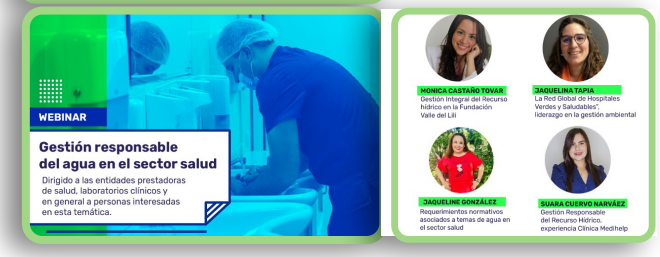


Desde nuestro programa ECO- Inspira, el cual tiene como objetiva inspirar y compartir nuestros casos de éxito con otras instituciones del sector y de esta manera replicar las buenas prácticas, podemos resaltar la alianza intersectorial entre la academia y empresas de servicios públicos reconocidas de la ciudad, las cuales extendieron la invitación a participar en dos WEBINARS y espacios de conversación, promoviendo crecimiento de la cultura ambiental en el sector, a través de compartir nuestras experiencias de éxito.

FOTOGRAFÍA: **JORNADA AMBIENTAL - APRENDIENDO A SEPARAR LOS RESIDUOS**

NOS ENCANTA COMPARTIR
NUESTRAS EXPERIENCIAS!

Actividad	Organizador	Aporte
Webinar: Gestión Integral de residuos generados en atención en salud: Una experiencia local	Universidad Tecnológica de Bolívar	Caso de éxito en la implementación de programa de gestión ambiental en institución de salud
Webinar: Gestión responsable del Recurso Hídrico en el sector salud	Aguas de Cartagena	Caso de éxito como institución de salud en la gestión del recurso hídrico en Cartagena.
Referenciación Institucionales locales	Fundación Hospital Infantil Napoleón Franco Pareja - Casa del Niño. Centro Radio Oncológico del Caribe SAS.	Compartir la estrategia y los componentes del programa Eco- Clínica. Compartir la implementación del nuevo código de colores para la gestión de residuos en instituciones hospitalarias.



4 EDUCACIÓN DE CALIDAD

FOTOGRAFÍA: **EQUIPO DE SERVICIOS GENERALES**

PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE

ODS 12

[GRI 102-9]

COMPRAS Y **ABASTECIMIENTO**

En el área de compras y suministros nos enfocamos una adecuada selección de proveedores propendiendo por que estos visualicen en sus políticas internas la acciones encaminadas a la búsqueda de una producción responsable con el fin de contar con una sostenilidad ambiental.

Así mismo entre todos lograremos una conectividad en pro de generar estrategias de sostenibilidad en diferentes componentes que coadyuvan al beneficio del cuidado, protección, saneamiento del medio ambiente

PURCHASES AND **SUPPLY**

In the area of purchases and supplies, we focus on an adequate selection of suppliers, encouraging them to visualize in their internal policies the actions aimed at the search for responsible production in order to have environmental sustainability.

Likewise, among all of us we will achieve connectivity in order to generate sustainability strategies in different components that contribute to the benefit of care, protection, sanitation of the environment.

BIONEXO

Pionera y líder en el mercado, Bionexo desarrolló una serie de soluciones digitales permitiendo que compradores y vendedores interactúen online de forma fácil, rápida, segura e inteligente.

Desde la planificación del stock y de la demanda hasta la compra y venta de todas las familias de productos, soluciones adecuadas a la necesidad, con análisis predictivo de datos y estandarización de los registros, logrando grandes beneficios en toda la cadena de abastecimiento y gestión de procesos.

COMPROMISO CON EL **CAMBIO CLIMATICO**

La Clínica Medihelp minimiza los cambios climáticos, ocasionados por el ser humano y las practicas empresariales y personales, somos una institución con cumplimiento de la normatividad y propendemos por mantener una cultura ecológica, partiendo de nuestra política ambiental la impacta en el Bienestar y la Salud de la comunidad .

Realizamos continuamente educación y a nuestros pacientes, colaboradores y familias como:

- Uso racional de recursos enfocado a la minimización en el uso de Agua, energía, materiales reciclables.
- 100% de los colaboradores se les realiza inducción acerca de la Gestión ambiental y su compromiso.
- En inducción realizamos entrega de Libretas ecológicas

Se llevaron a cabo actividades con la familia el 31 de octubre del 2021 en la realización de disfraces ecológicos en busca de permear la cultura en los hogares.

¿CÓMO PODEMOS CONTRIBUIR?

generando **CONCIENCIA** en los usuarios, paciente y compañeros de trabajo.

VERIFICANDO el estado físico de los envases de las sustancias para anticipar posibles derrames.

REPORTANDO al personal encargado, situaciones de derrame de sustancias químicas para su correcto manejo.

REPORTANDO al personal encargado, situaciones de derrame de sustancias químicas para su correcto manejo.

REDUCIENDO la generación de residuos utilizando solo lo que necesito.

VERIFICANDO rutinariamente la fecha de caducidad de los fármacos para evitar su desperdicio.

PARTICIPANDO Activamente en las campañas del programa de gestión ambiental.

REPORTANDO al personal encargado, situaciones de derrame de sustancias químicas para su correcto manejo.

REPORTANDO al personal encargado, situaciones de derrame de sustancias químicas para su correcto manejo.

SEGREGANDO correctamente los residuos de acuerdo a su clasificación.

EVITANDO el desperdicio de alimentos sirviendo porciones adecuadas para mi consumo.

SIENDO VOCERO comunicando la disposición segura de medicamentos vencidos o parcialmente consumidos en el Punto Azul.

FOTOGRAFÍA: **COLABORADORES EN JORNADA DE CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN**

DONATON POR LA VIDA

1 FIN DE LA POBREZA

La estrategia “Donatón por la vida” nació en el 2021 debido a que anualmente la clínica Medihelp por políticas de renovación de la tecnología, realiza adquisición de equipos biomédicos, camillas y demás enceres necesarios para la tención de calidad de nuestros pacientes.

De esta actividad, muchos de los equipos aun en buen estado y funcionales quedaban almacenados en bodega como fuente de repuestos o simplemente sin usar.

Para el año 2021, en alineación con nuestro programa de Responsabilidad social empresarial, decidimos darle una segunda oportunidad a estos equipos realizando donación a diferentes fundaciones y organizaciones por valor estimado de al menos $42.000.000 representados en 7 camillas hospitalarias, algunas colchonetas, atriles y otros equipos biomédicos necesarios para el bienestar de los adultos mayores de nuestra ciudad.

BENEFICIADOS	ESTIMACIÓN ECONÓMICA
Fundación Desarrollo Humano Juan Carlos Marrugo Vega	$12.000.000
La Unidad del Adulto Mayor de la Secretaría de Participación	$24.000.000
Desarrollo Social del Distrito de Cartagena	$6.000.000

DONATON POR LA VIDA

Debido a la implementación del nuevo código de colores para la correcta segregación de residuos a nivel nacional, establecido por la Resolución 2184 del 2019, se generó la necesidad de reposición de un gran número de contendores generando así la acumulación de muchos de estos en perfecto estado.

Desde el programa de gestión ambiental, se realizó donación de los contendores y acompañamiento en campaña de sensibilización a la correcta segregación de residuos a instituciones educativas de la ciudad. Los beneficiados fueron las instituciones educativas:

- **I. E. Antonia Santos**
- **I.E. Camilo Torres**
- **Colegio La Sabiduría**
- **Escuela Infantil Bambi**
- **Hogar Infantil Mis Primeros Pasos.**

ESTIMACIÓN ECONÓMICA DE LA DONACIÓN

$5.400.000

Con ellos también se realizó acompañamiento y sensibilización para la correcta segregación de residuos de niños y maestros.

Mi misión hace más de 5 años es inspirar y fomentar una cultura ecológica en todos los trabajadores de la organización con el fin de mejorar nuestro desempeño ambiental que se traduce en salud y bienestar a nuestra comunidad!!

SUARA ALEJANDRA CUERVO NARVAEZ
Coordinadora de Servicios Operativos y Ambientales

Desde la supervisión operativa y ambiental, se realizan distintas inspecciones y seguimiento al manejo de los residuos dentro de las áreas, con el fin de velar su correcta gestión para minimizar el riesgo que puedan producir en el ambiente y en la salud de los colaboradores.

ANA CAROLINA CASTELLAR POLO
Supervisora Operativa y Ambiental

ODS 16

PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

PRINCIPIOS
DEL PACTO GLOBAL

Desde el año 2015 la clínica Medihelp como parte fundamental de su programa de Responsabilidad Social Empresarial se ha comprometido con la iniciativa de Pacto Global liderada por las Naciones Unidas. A través del desarrollo de actividades que promueven y garantizan el cumplimiento de sus 10 principios.

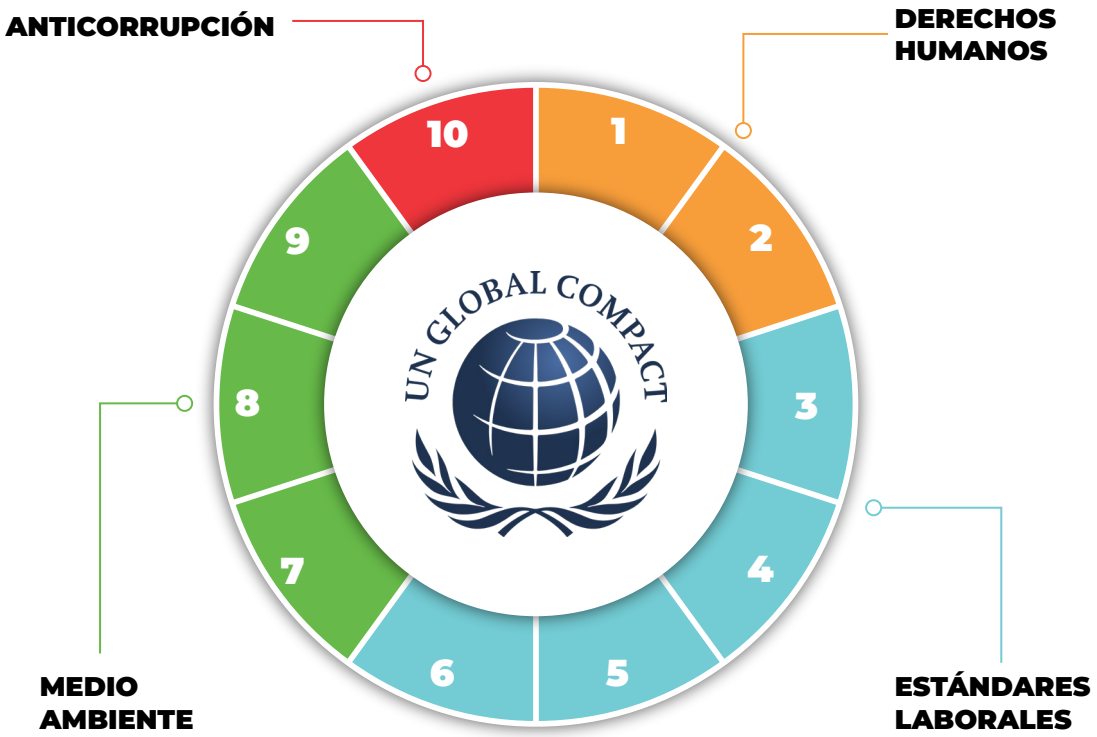
Cada año la Institución busca implementar nuevas y mejores prácticas que además de fortalecer el Programa de RSE incrementan en gran medida los estándares de cumplimiento de los objetivos que caracterizan al Pacto Global

BEGINNING OF THE
GLOBAL COMPACT

Since 2015, the Medihelp clinic, as a fundamental part of its Corporate Social Responsibility program, has been committed to the Global Compact initiative led by the United Nations. Through the development of activities that promote and guarantee compliance with its 10 principles.

Each year the Institution seeks to implement new and best practices that, in addition to strengthening the CSR Program, greatly increase the standards of compliance with the objectives that characterize the Global Compact.

10 PRINCIPIOS
DEL PACTO GLOBAL



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.y ocupación.

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.

POLÍTICAS INSTITUCIONALES **A NIVEL GENERAL QUE CONTRIBUYEN** A UN BUEN GOBIERNO

- 01 Código de ética y buen gobierno
- 02 Derechos y deberes de los pacientes
- 03 Politicas de relacion con los organos de control externo e interno
- 04 Politicas de buen gobierno para la gestion de la clinica
- 05 Politica de humanizacion de la atencion
- 06 Politica para la administracion del riesgo del lavado de activos y financiación del terrorismo (la/ft)
- 07 Politicas de gestion del recurso humano
- 08 Compromiso con la seguridad y salud en el trabajo
- 09 Politica de comunicación e informacion
- 10 Politica de calidad y prestación de servicios
- 11 Política de seguridad del paciente
- 12 Politica de gestion de tecnologia en salud
- 13 Política de responsabilidad social empresarial
- 14 Politica conflicto de interés
- 15 Política de nuevos servicios
- 16 Política Gestión del Riesgo

FOTOGRAFÍA: **COORDINADOR DE CARTERA**

PRACTICAS ANTICORRUPCION
A NIVEL INSTITUCIONAL

Como parte de las estrategias que implementa la clínica en contra de la problemática de anticorrupción, se ejecutan acciones a través de las siguientes prácticas:

PRINCIPIOS FILOSÓFICOS FUNDAMENTADOS EN LA INSTITUCIÓN

La Clínica Medihelp Services es una institución privada y no es oficiosamente religiosa, fundamenta sus principios en la misión de la clínica, en su identidad o rasgos culturales y en los valores que la sustentan.

Prevalece el Liderazgo centrado en el respeto por el ser humano contemplado como competencia fundamental de los profesionales de la salud y administrativos.

La Clínica Medihelp genera Conciencia de la Responsabilidad con el ser humano, con la comunidad y su entorno desarrollado a través del Programa de Responsabilidad Social Empresarial.

Velamos por la Seguridad para los pacientes, su familia y para los colaboradores contenida en la Política de Seguridad del Paciente, en la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo y desarrollada en los planes de acción de cada programa respectivamente.

En la clínica Medihelp manejamos un en foque frente al final de la vida contemplado en el Programa de Atención Humanizada y documentos de atención al paciente.

La Clínica Medihelp se compromete a atender a sus pacientes brindando un trato digno y humano, basado en una comunicación clara y comprensible y en el entendimiento de sus necesidades así como en el respeto a su intimidad.

La Clínica Medihelp Services como institución prestadora de servicios de salud, está cada vez más interesada en alcanzar y demostrar un sólido desempeño ambiental mediante el control del impacto de sus actividades sobre el medio ambiente, acorde con la Política Institucional de Gestión Ambiental..

Articulada con la Política de talento humano, la clínica fomenta el desarrollo de sus colaboradores en el marco de prácticas laborales socialmente responsables, trasparencia en las convocatorias, selección y promoción del personal; fortalecimiento de las competencias derivadas de resultados de evaluación de competencias y desempeño, clima y cultura organizacional, actividades de salud ocupacional y evaluaciones individuales; así mismo se fomenta el bienestar y estímulos a los colaboradores y su núcleo familiar.

La clínica Medihelp se compromete a prestar una atención en salud orientados hacia la calidad y la eficiencia en el servicio, apoyándonos en procesos estandarizados y enfocando nuestros esfuerzos en satisfacer las necesidades de nuestros pacientes, garantizando cuando menos, los atributos de calidad inmersos en nuestro modelo de atención.

CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO:

El Código de Ética y Buen Gobierno es un documento que establece pautas de comportamiento y señala parámetros para la solución de conflictos. Adicionalmente, en el mismo se establecen compromisos éticos de autorregulación que buscan garantizar una gestión eficiente, íntegra y transparente durante la prestación de servicios. Por medio de este se detectan y regulan malas prácticas en relaciones a temas de corrupción: extorsiones, evasión fiscal, fraudes, entre otros.

SARLAFT:

El Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (SARLAFT), En cumplimiento de la Circular Básica Jurídica 029 de 2014, de la Superintendencia Financiera de Colombia, y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen; el Banco de la República estableció en su interior el Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo – SARLAFT, que aplica a todos los terceros que se vinculan o relacionan con la entidad.

La clínica ha sido responsable de presentar todas las certificaciones y documentos correspondientes con el objeto de evidenciar que sus ingresos operacionales son recibidos de forma legal sin implementar ninguna practica de fraude.

Generalidades del SARLAFT
Identificación. Medición. Control. Y monitoreo del riesgo.

CLINICA MEDIHELP SERVICES

RSE
PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Clínica Medihelp Services

@clinicamedihelpservices

@clinicamedihelp

www.clinicamedihelp.com

CONTENIDOS GRI
ESTANDARES 2021

CONTENIDO GRI	ENFOQUE TEMÁTICO	INDICADOR	PAG
102 Contenidos Generales	102-1	Nombre de la Organización	1
	102-8	Información de Empleados y trabajadores	13
	102-9	Cadena de Suministros	140
	102-10	Cambios Significativos en la Organización	26 y 28
	102-14	Declaración del Director General	7
	102-16	Valores, Principios, Estándares y Normas de Conducta	43
	102-18	Estructura de Gobernanza	39, 40 y 41
	102-19	Delegación de Autoridad	34, 35, 40 y 41
	102-20	Responsabilidad a Nivel Ejecutivo de temas Ambientales, Sociales y Económicos	40-41
	102-21	Relacionamiento con Grupos de Interés	20 y 22
	102-22	Composición del Máximo Órgano de Gobierno y Comités	39
	102-23	Presidente del Máximo Órgano de Gobierno	39
	102-25	Conflicto de Interés	47
	102-40	Lista de Grupos de Interés	20 y 22
	102-42	Identificación y Selección de Grupos de Interés	22
	102-43	Participación de los Grupos de Interés	20 y 22
	102-44	Temas y Preocupaciones Clave Mencionados	20 y 22
	102-50	Periodo Objeto del Informe	2
	102-51	Fecha del Último Informe	2
	102-52	Ciclo de Elaboración de Informes	2
	102-54	Acerca de la Memoria de Sostenibilidad	6
202 Desempeño Económico	202-1	Valor Económico Directo Generado Y Distribuido	121
	202	Implicaciones Financieras, Riesgos y Oportunidades	118
203 Impactos Económicos Indirectos	203-1	Inversiones en Infraestructura	121
205 Anticorrupción	205-2	Comunicación y Formación Sobre Políticas y Procedimientos Anticorrupción	156
301 Materiales	301-1	Materiales Utilizados por Peso y Volumen	125, 126, 128
302 Energía	302-1	Consumo Energético dentro de la Organización	132 y 133
	302-4	Reducción del Consumo Energético	132
303 Agua	303-3	Agua Reciclada y Reutilizada	133
306 Efluentes y Servicios	306-1	Vertidos de Agua en función de su Calidad y Destino	133
	306-2	Tipos de Residuos y Eliminación	132
310 Cambio Climático	310-1	Compromiso con el Cambio Climático	144
401 Empleo	401-2	Beneficios de los Empleados de Tiempo Completo que no se dan a los Empleados de Tiempo Parcial o Temporal	106
417 Información y Etiquetado de los Productos	417-1	Mecanismos de Escucha a la voz del Usuario	64 Y 65

CLINICA
MEDIHELP
SERVICES

INFORME
PACTO GLOBAL
2021-2022

Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social