



# RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2014

MEDELLÍN

Marzo 2015

ATENCIÓN EXCELENTE Y CALIDAD DE VIDA

HOSPITAL GENERAL DE MEDELLÍN  
LUZ CASTRO DE GUTIÉRREZ  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2014

CONTENIDO

CAPÍTULO 1. LA ORGANIZACIÓN.

Presentación.	3
Grupo Directivo.	5
Direccionamiento Estratégico.	6
Organigrama.	9
Reseña histórica	10

CAPÍTULO 2. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.

Acciones en Responsabilidad Social Empresarial	12
Principios de Responsabilidad Social Empresarial	13
Beneficios de la Responsabilidad Social Empresarial	14

DIMENSIÓN SOCIAL.

Representantes de la Organización.	16
Colaboradores.	18
Usuarios - Pacientes.	26
Comunidad.	30
Estado.	32
Academia.	34
Medios de Comunicación.	35

DIMENSIÓN AMBIENTAL.

Medio Ambiente.	37
-----------------	----

DIMENSIÓN ECONÓMICA.

Competidores.	41
Desarrollo de servicios y tecnología	41
Gestión económica social.	42
Gestión de la investigación	42
Proveedores	43

CAPÍTULO 3. ACCIONES ASISTENCIALES.

Principales Acciones Asistenciales	46
------------------------------------	----

CAPÍTULO 4. BIBLIOGRAFÍA.

47

## **PRESENTACIÓN**

El Hospital General de Medellín en sus 66 años de vida institucional ha consolidado un modelo de atención hospitalaria de calidad, centrado en la seguridad del paciente, en beneficio de la comunidad.

Se ha tenido una transformación empresarial desde la cultura organizacional, la logística, los procesos, la tecnología, la infraestructura, lo financiero, la seguridad clínica, la calidad, el fortalecimiento de los servicios existentes y la creación de nuevos servicios de salud.

Todas estas acciones no sólo han permitido un posicionamiento y reconocimiento sino que se ha fortalecido el proceso de atención y calidad de vida de la población que servimos.

Con este informe se dan a conocer las acciones adelantadas por el Hospital General de Medellín, en beneficio de la comunidad, sus trabajadores, colaboradores , y otras partes interesadas, cumpliendo así con los principios de Responsabilidad Social Empresarial a los que voluntariamente hemos decididos acogernos y que hacen parte de nuestro Sistema de Gestión Integral de Calidad.

**LEOPOLDO GIRALDO VELÁSQUEZ**  
Gerente

# CAPÍTULO 1

## LA ORGANIZACIÓN



Aníbal Gaviria Correa  
Alcalde de Medellín

**Junta Directiva**

Juan Carlos Giraldo Salinas	Presidente Vicealcalde de Salud, Inclusión y Familia Delegado del Señor Alcalde
Gabriel Jaime Guarín Álzate	Secretario de Salud de Medellín
José María Maya Mejía	Representante Asociaciones Científicas de la Salud
Víctor Manuel González Gómez	Representante Profesionales de la Salud HGM
Fernando López Álvarez	Representante Gremios de Producción
Yesenia González	Representante de la Comunidad

**Grupo Directivo**

Leopoldo Giraldo Velásquez Gerente	Fernando Hincapié Agudelo Subgerente Procesos Asistenciales
Sergio Jaramillo Marín Subgerente Procesos Administrativos y Financieros	Carlos García Berrío Director Clínicas Quirúrgicas
Jorge Uriel Urrego Herrera Director Gestión Humana	Mauricio Álzate Cataño Director Ambulatorios
Marta Sepúlveda Valderrama Directora Hospitalización	Alexander Arbeláez Hincapié Director de Apoyo Diagnóstico
Jorge Esteban Mesías Hoyos Director de Apoyo Logístico	Efrén Marulanda Carmona Director Financiero
Gustavo Hernández Giraldo Jefe Oficina de Calidad y Planeación	Alberto Aristizábal Ocampo Asesor Control Interno

## Direccionamiento Estratégico



### Misión

El Hospital General de Medellín es una Empresa Social del Estado que presta servicios de salud hasta la alta complejidad, centrados en la seguridad del paciente, brindando afecto, confianza, satisfacción y promoviendo el desarrollo científico, docente e investigativo así como las buenas prácticas de gestión.

### Visión

El Hospital General de Medellín será para el año 2015 una institución hospitalaria que ofrecerá servicios de salud de alta calidad, innovadores, competitivos, hasta la máxima complejidad, brindando una atención excelente, oportuna, cálida y segura, con solidez científica, docente e investigativa y con rentabilidad económica y social.

### Valores y código de ética y buen gobierno.

Valores	Código de Ética y Buen Gobierno
Honestidad.	◆ Liderazgo con Transparencia.
Respeto.	◆ Selección de Directivos por Méritos
Responsabilidad	◆ Compromisos con los Principios Éticos.
Rectitud.	◆ Interacción con los Grupos de Interés.
Transparencia.	◆ Investigación para mejorar la calidad de atención.
Justicia.	◆ Gestión Humana para recurso humano comprometido, calificado y competente.
Compromiso	◆ Derechos y Deberes de los Pacientes.
Seguridad	◆ Seguridad del paciente dentro del contexto de la política integral de calidad.
	◆ Responsabilidad Social con el Desarrollo Sostenible y Respeto a los Derechos Fundamentales.
	◆ Coherencia con los Principios y Valores institucionales.
	◆ Resolución de Conflictos de Interés.
	◆ Detección y control de riesgos.
	◆ Contratación transparente.

## **OBJETIVOS CORPORATIVOS**

- ❑ Incrementar la eficiencia, eficacia y calidad en el desempeño de los procesos, mediante la prestación de servicios de salud pertinentes, seguros, innovadores, de alta complejidad y con enfoque de riesgo, que generen satisfacción de las partes interesadas, competitividad y desarrollo de la institución.
- ❑ Contribuir al mejoramiento de la salud, el bienestar y desarrollo integral de la comunidad usuaria a través de la prestación de servicios basados en estándares óptimos de calidad y su participación en los procesos de mejoramiento continuo.
- ❑ Mantener las condiciones técnico científicas, que faciliten la gestión tecnológica y el desarrollo de los sistemas de información orientados a la eficiencia, la efectividad y la seguridad, en un marco de aplicación acorde con las posibilidades institucionales y las necesidades de la comunidad.
- ❑ Fortalecer la gestión de la información de manera que asegure la continuidad en la prestación de servicios, la toma de decisiones basada en hechos y datos y facilite la articulación de la información de las instituciones integradas en red.
- ❑ Fortalecer la gestión del conocimiento, a través de la investigación y la relación docencia – servicio, como estrategias para la generación de innovaciones.
- ❑ Disponer de los recursos físicos, tecnológicos y de infraestructura que respondan a las necesidades y características técnicas requeridas para la prestación de servicios, garantizando un ambiente humanizado para los usuarios y empleados.
- ❑ Gestionar la sostenibilidad y el desarrollo empresarial con procesos de planeación estratégica que permitan mejorar el posicionamiento en el mercado, la gestión de los riesgos y la calidad institucional.
- ❑ Fortalecer la cultura organizacional por medio de los procesos de capacitación e incentivos y la gestión por competencias, que contribuya a la satisfacción, motivación y calidad de vida de nuestro recurso humano, para humanizar la prestación de los servicios de salud.
- ❑ Lograr la sostenibilidad empresarial en el tiempo, mediante el fortalecimiento de la productividad, gestión de costos y racionalidad del gasto, que mejore las ganancias operacionales para garantizar rentabilidad económica y social

## **Política de Calidad**

En el Hospital General de Medellín enfocamos nuestros procesos a contribuir con la calidad de vida de nuestros clientes, a cuidar y proteger el medio ambiente y a mejorar las condiciones de vida y trabajo de nuestros colaboradores, para lo cual nos comprometemos con:

- Brindar una atención segura, oportuna, confiable y cálida.
- Prevenir el impacto ambiental negativo asociado con el uso de los recursos y la generación de residuos, vertimientos y emisiones.
- Prevenir y controlar los riesgos operacionales.
- Promover y mantener condiciones y factores ocupacionales seguros, procurando un bienestar físico, mental y social a nuestros colaboradores
- Promover y desarrollar relaciones docencia-servicio que permitan al Hospital y a las instituciones de educación superior, con las que se suscriben convenios, contribuir con el fortalecimiento de sus misiones.
- Promover y desarrollar las investigaciones básicas y aplicadas, cuyos resultados deben corresponder con desarrollos y soluciones innovadoras en beneficio del desempeño del Hospital y de sus partes involucradas.

El Hospital General de Medellín se apoya en el cumplimiento permanente de los requisitos legales aplicables, una cultura organizacional propia que involucre a los proveedores, contratistas, visitantes y población del entorno y el mejoramiento continuo del desempeño de los procesos.

### **Política de Seguridad**

El Hospital General de Medellín se compromete en disponer todos sus recursos, para identificar, prevenir y reducir todos los riesgos, como a minimizar el daño al paciente que puede resultar de los procesos de atención en salud, igualmente a brindar un entorno seguro, a generar y mantener una cultura de seguridad.

### **Política de Humanización**

El Hospital General de Medellín se compromete en la prestación humanizada de sus servicios de salud, disponiendo y mejorando sus recursos humanos, logísticos y tecnológicos, que permitan ofrecer servicios cálidos y afectuosos al paciente y su familia, manteniendo una cultura de humanización.

### **Política de Responsabilidad Social Empresarial**

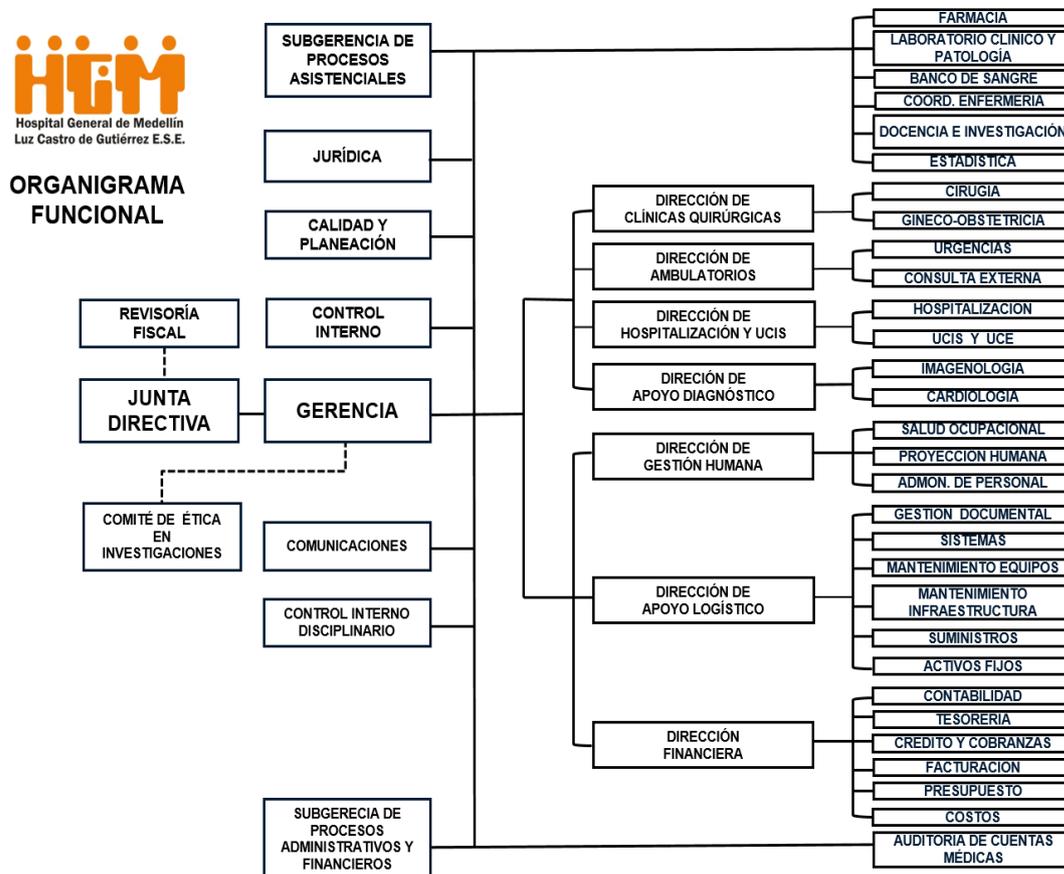
El Hospital General de Medellín expresa su compromiso con la Responsabilidad Social, mediante un comportamiento transparente y ético, contribuyendo al desarrollo sostenible que incluye la salud y el bienestar de la sociedad; tomando en consideración las expectativas de las partes interesadas, cumpliendo con la legislación aplicable y el respeto por los Derechos Humanos.

## Modelo de Atención

El modelo está caracterizado por el compromiso misional que tiene la institución hacia la atención centrada en el usuario y su familia, el enfoque de riesgo y la seguridad en la prestación del servicio.



## Organigrama Funcional



## Reseña Histórica

La Clínica de Maternidad de Medellín fue inspirada por un grupo de obstetras, entre los cuales se encontraba el Dr. Guillermo Arango Escobar y fue Doña Luz Castro de Gutiérrez quien continuó con la iniciativa más noble para beneficio de las madres y sus niños más pobres y vulnerables. Con su creación se dio respuesta a una problemática social de la época, debido a la alta morbilidad y mortalidad de madres y niños, generando calidad de vida a esta población, con base en la calidad humana de los funcionarios. Luego de la implementación de la Ley 100/93, se avanzó en el tercer nivel de atención. Se inicia un



compromiso con la calidad, mediante la transformación empresarial, con un proceso sistemático y gradual de desarrollo, siendo muy relevante para la calidad, la cultura organizacional y el proyecto de construcción, remodelación y dotación.

En el período 2001 – 2014, se realizaron inversiones importantes en dotación, tecnología e infraestructura, fortaleciendo la calidad y la seguridad clínica, considerando al paciente como el centro de la atención.

Durante su vida institucional el Hospital ha recibido numerosos reconocimientos, certificados y la acreditación en salud, lo que lo posiciona como una de las instituciones más reconocidas del país, convirtiéndose en un hospital de referencia.

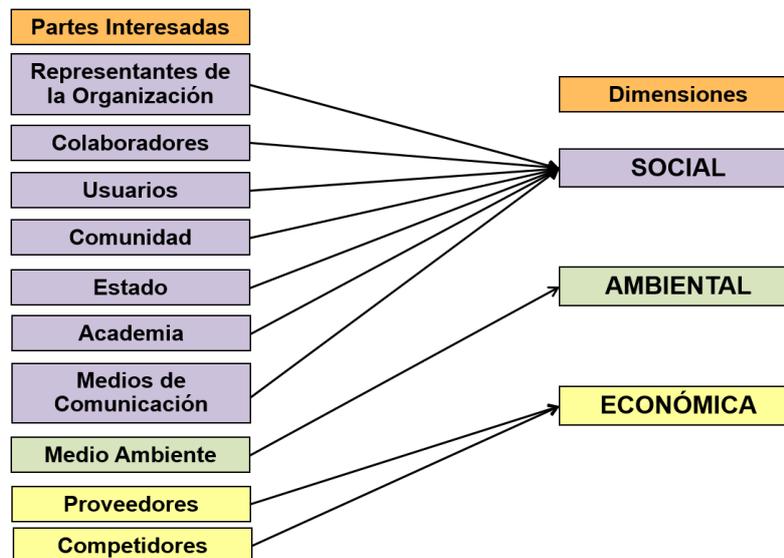
## CAPÍTULO 2

### LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL



## Acciones en RSE

En un mundo Globalizado como el de hoy, con usuarios más exigentes y en donde se fomentan los comportamientos éticos; las empresas tienen el reto de ser sostenibles en tres aspectos fundamentales, en lo económico, en lo social y en lo ambiental. Es por esto que el Hospital General de Medellín en su compromiso por contribuir a un desarrollo sostenible en un marco ético y transparente, desarrolla una serie de acciones concretas en Responsabilidad Social en éstas tres dimensiones para sus diferentes grupos de interés. De ésta manera se estructura el informe de Responsabilidad Social Empresarial para la vigencia 2014.



## Principios de la Responsabilidad Social Empresarial

La Responsabilidad Social Empresarial es la capacidad de respuesta que tiene una organización, frente a los efectos e implicaciones de sus acciones sobre los diferentes grupos de interés con los que se relaciona. De esta forma las empresas son socialmente responsables cuando las actividades que realizan se orientan a la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus miembros, de la sociedad y de quienes se benefician de su actividad, considerando que esta satisfacción se logra a través de una adecuada y efectiva gestión y aplicación conjunta de las dimensiones económica, social y ambiental.

A continuación se definen los principios de la responsabilidad social, básicos para comprender la filosofía y participación de los grupos de interés.



## **1. Rendición de cuentas**

Responder por los resultados de sus decisiones y actividades, incluyendo las consecuencias significativas. Hacer visible la gestión institucional ante sus diferentes partes interesadas.

## **2. Transparencia**

Ser transparente en sus decisiones y actividades que impactan en la sociedad y el medioambiente.

## **3. Comportamiento ético**

Promover activamente una conducta ética, desarrollando estructuras de gobernanza que ayuden a promover comportamientos éticos dentro de la organización y en sus interacciones con otros.

## **4. Respeto a los intereses de las partes interesadas**

Identificar a sus partes interesadas, reconociendo los intereses y derechos legales de las mismas.

## **5. Respeto al principio de legalidad**

Cumplir con los requisitos legales de todas las jurisdicciones en las que opera y asegurar que sus relaciones y actividades están dentro del marco legal previsto y pertinente.

## **6. Respeto a la normativa internacional de comportamiento.**

Evitar ser cómplice en las actividades de otra organización que no sean coherentes con la normativa internacional de comportamiento.

## **7. Respeto a los derechos humanos**

Respetar y promover los derechos establecidos en la Carta Universal de los Derechos Humanos.

## **Beneficios de la Responsabilidad Social Empresarial**

Las empresas deben pasar a formar parte activa de la solución de los retos de la sociedad, logrando un entorno más estable y próspero a favor de su desarrollo sostenible, el crecimiento económico y el bienestar social que se identifica a través de los beneficios que genera:

- ◆ Fortalece el trato digno, respetuoso y cálido.
- ◆ Se fomenta el respeto por los deberes y derechos.
- ◆ Generación de cultura de responsabilidad social en todos los colaboradores de la organización.
- ◆ Comunicación e información veraz y oportuna.
- ◆ Aumento de la productividad, disminución o reducción de pérdidas.
- ◆ Respeto por la vida familiar, el tiempo y los espacios que le corresponden.
- ◆ Generación de aliados estratégicos por medio de las familias de los colaboradores.
- ◆ Mejoramiento de la cultura organizacional.
- ◆ Mejora de la imagen corporativa y la reputación.
- ◆ Posicionamiento y diferenciación de marca.
- ◆ Incremento de la influencia de la empresa en la sociedad.
- ◆ Acceso a nuevos segmentos de mercado.
- ◆ Reducción de los costos de operación.
- ◆ Disminución de reclamos y demandas legales.
- ◆ Fortalecimiento de la reputación entre proveedores.
- ◆ Mayor confianza, estabilidad y nivel de cooperación en la relación con socios comerciales.
- ◆ Incremento de la motivación y de la integración de los empleados.
- ◆ Atracción y retención de talento y de empleados de calidad.
- ◆ Incremento de la productividad, la eficiencia y la calidad.
- ◆ Reducción del ausentismo.
- ◆ Mejora del clima laboral y reducción del nivel de conflictividad laboral.
- ◆ Disminución del impacto ambiental, cuidado y recuperación de los recursos.
- ◆ Inversión en investigación.
- ◆ Generación de cultura hacia los buenos hábitos.

# ACCIONES DE RSE

## DIMENSIÓN SOCIAL

Estado  
Usuarios  
Academia  
Comunidad  
Colaboradores  
Medios de Comunicación  
Representantes de organización



Actividades con los  
colaboradores



Relaciones Docencia servicio



Usuarios y sus familias

## Representantes de la Organización

Esta parte interesada hace referencia a los propietarios, directivos, aliados y gremios, con quienes a través de la interacción con ellos se obtienen resultados en aspectos administrativos, tecnológicos, científicos y financieros, logrando así fortalecer los objetivos de la organización, considerando el sistema de gobierno efectivo, que se plasma en el código de ética y buen gobierno, el cual contiene los principios, valores y prácticas con los que el Hospital busca preservar la ética empresarial, garantizar la transparencia de su gestión, administrar sus recursos, reconocer y respetar los derechos de los pacientes y partes interesadas



Es la Alcaldía de Medellín, como propietario del Hospital, con quien se establecen las principales interacciones y quien es el principal representante del Hospital ante la sociedad.



## Relaciones con gremios, aliados y entidades públicas y de apoyo.

En esta parte interesada se encuentran incluidos entre otros, los gremios, aliados y entidades públicas y de apoyo, con las cuales el Hospital tiene contacto o interacciones en diversos aspectos relacionados con la dinámica institucional. A continuación se relacionan algunos de ellos:

- ◆ Ministerio de Salud y Protección Social.
- ◆ Superintendencia Nacional de Salud.
- ◆ Instituto Nacional de Salud.
- ◆ Gobernación de Antioquia.
- ◆ Asamblea Departamental.
- ◆ Dirección Seccional de Salud y Protección Social de Antioquia (DSYPSA)
- ◆ Consejo Departamental de Seguridad Social.
- ◆ Alcaldía de Medellín.
- ◆ Concejo de Medellín.
- ◆ Secretaría de Salud de Medellín.
- ◆ Secretarías Municipales.
- ◆ Entes descentralizados del Municipio de Medellín.
- ◆ Consejo Municipal de Seguridad Social.
- ◆ Asociación de Usuarios del HGM.
- ◆ Asociación Colombiana de Clínicas y Hospitales.
- ◆ Asociación de Empresas Sociales del Estado de Antioquia.
- ◆ Cluster de Medicina y Odontología de Medellín.
- ◆ Cámara de Comercio de Medellín.

- ◆ Consejo Técnico Sectorial de Normalización.
- ◆ Cooperativa de Hospitales de Antioquia (COHAN).
- ◆ Grupo de Directores de Hospitales y Clínicas de Medellín.
- ◆ Proveedores.
- ◆ SENA.
- ◆ Sindicato HGM.
- ◆ COMFAMA.
- ◆ Universidades en los convenios docente asistenciales.
- ◆ Empresas Administradoras de Planes de Beneficio
- ◆ Corporación Damas Voluntarias Hospital General de Medellín.
- ◆ Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.
- ◆ Organización Indígena de Antioquia.
- ◆ Comisarías.
- ◆ Inspecciones.
- ◆ Medicina Legal.
- ◆ Organizaciones No Gubernamentales.
- ◆ Centro de Atención Integral a Víctimas de Abuso Sexual (CAIVAS).
- ◆ Centro de Atención a Víctimas de Violencia Intrafamiliar (CAVIF).

### **Visitas de referenciación comparativa**

Como parte de nuestro compromiso con la responsabilidad social, El Hospital General de Medellín comparte de manera sistemática, sus experiencias y/o prácticas exitosas con otras instituciones, en beneficio del mejoramiento institucional de las entidades que lo solicitan.

Durante el año 2014 a través de la estrategia de referenciación comparativa, se atendieron 65 instituciones, 277 personas, los cuales solicitaron información en 19 procesos.

Otra acción en responsabilidad Social orientada a la transferencia de conocimientos a nuestros grupos de interés, es la participación en el programa **“Plan Padrino”** de la cámara de comercio de Medellín en el cual realizamos acompañamiento a una IPS odontológica del Municipio, en la identificación y estructuración de sus elementos estratégicos, modelo de operación por procesos y autoevaluación de los estándares del sistema único de habilitación.

## Colaboradores

Para el Hospital General de Medellín, el cliente interno se identifica como el “activo” más importante para el logro de sus objetivos y metas organizacionales, es por ello, que en el marco de la responsabilidad social con éste grupo de interés, son diversas las actividades que se realizan, con el fin de mantener y fortalecer sus habilidades y competencias, generar bienestar y el reconocimiento e incentivos a su labor.

Por otro lado se desarrollan actividades para el fortalecimiento del clima organizacional y estrategias de seguridad y salud en el trabajo, que mejoran el ambiente laboral y las relaciones entre los colaboradores, para lo cual se utilizan estrategias lúdicas y recreativas.

El Hospital General de Medellín manifiesta su compromiso con el mejoramiento continuo de las condiciones de trabajo de sus empleados, colaboradores y contratistas, garantizando sus derechos laborales, generando estrategias para dignificar el empleo, respetando la asociatividad y cumpliendo todos los requisitos de norma y mejores prácticas que en materia de talento humano se identifiquen.

Acciones de Responsabilidad Social orientadas al cliente interno

### Actividades de Bienestar



**Programa de Bienestar Social: \$ 448 millones** de pesos invertidos en el bienestar de los colaboradores y sus familias en actividades como: El día de la familia, día del niño, celebración navideña, días especiales, exaltación a los mejores, recreación y deporte etc. Con una satisfacción del **95,9 %**.



**50% de descuentos en servicios ambulatorios:** Dirigido a padres, hijos, cónyuges, compañera o compañero permanente en: Ayudas diagnósticas, laboratorio clínico y odontología, total subsidio **\$ 195 millones**



**Programa de capacitación: 185 jornadas** (capacitaciones, despliegues, talleres, seminarios, foros, entrenamientos que se realizan interna y externamente) en las cuales se invirtió un valor total de \$ 2'592,544,384 pesos, en un total de **13,078 horas**.



**Programa de Vivienda:** Para compra, mejoramiento, cambio y liberación de gravamen hipotecario, se asignaron **\$ 1.125 millones a 32 personas**

## Actividades de Bienestar orientadas a fortalecer las competencias del “SER”

Actividades	2014
Humanización	Se realizaron 9 conferencias con 1.096 participaciones.
Habilidades para la vida	Se realizó en 6 áreas durante el primer semestre de acuerdo con cronograma y contó con 236 participaciones
Tierra de líderes	Se realizaron 9 grupos con la participación de 233 personas

## Salud y Seguridad en el Trabajo



Certificado N° OS  
212-1

Se realizó la auditoria de recertificación por parte del ICONTEC al sistema de gestión bajo las normas OHSAS 18001:2007 de Seguridad y Salud Ocupacional obteniéndose resultados satisfactorios, lo cual permitió la renovación de la certificación.

A continuación se presentan algunas de las actividades realizadas y logros obtenidos en las diferentes acciones asociadas a este elemento del Sistema de Gestión Integral de Calidad del HGM.

### ❖ Gestión del cuidado ósteomuscular.

- ◆ Implementación de la metodología MAPO (riesgo de lesión discal por movilización de pacientes) en todos los servicios de Hospitalización del HGM.
- ◆ Rediseño y cambio de puestos de trabajo: Áreas asistenciales (10). Áreas administrativas: 3
- ◆ Evaluaciones ergonómicas de puestos de trabajo: 39
- ◆ Pausas activas en áreas asistenciales y administrativas: 737 personas.
- ◆ Dotación de accesorios ergonómicos en puestos de trabajo.
- ◆ Capacitación en estándares de seguridad.
- ◆ Seguimiento a recomendaciones laborales: 48 colaboradores, cumplimiento del 100%.

El Hospital adquirió elementos ergonómicos por valor de **\$1.243 millones**, para contribuir a la disminución del riesgo ósteomuscular, lo que demuestra el compromiso del hospital con el bienestar de sus trabajadores.

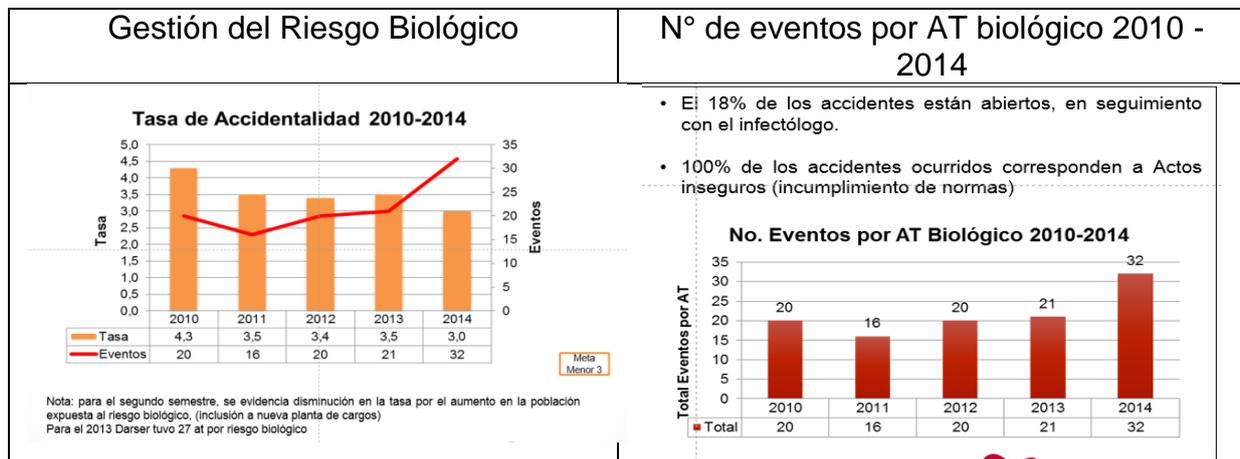
En el sistema de control de riesgo ósteomuscular se obtuvieron los siguientes resultados:

Meta	Resultado		Tasa		Disminución porcentual
	2013	2014	2013	2014	
La incidencia de eventos osteomusculares (artropatías y dorsopatías) de origen común en un 20%	64	79	13,49	6,81	49.52
Índice de severidad de eventos osteomusculares (días de estancia estancia/expuestos) de origen	639	948	111,91	73,37	34,44%

origen con(días de susencia/expuestos) de origen común en un 30%					
Los AT de origen ergonómico en 20%	14	14	2,45	1,08	55,91%

### ❖ Gestión del riesgo biológico

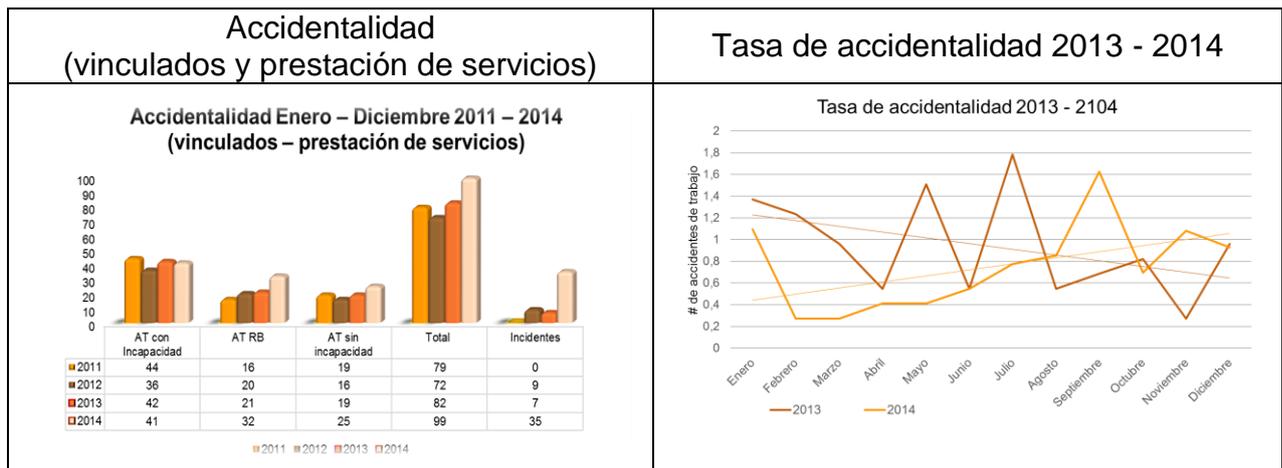
- ◆ 82% de casos cerrados de accidentes de trabajo por riesgo biológico por la ARL.
- ◆ Capacitaciones y sensibilización en Bioseguridad (uso de mascarilla filtro Hepa, aislamiento, estándar de seguridad, uso del micro método a 315 personas con un cumplimiento del 78%).
- ◆ Se realizaron observaciones de comportamiento con una adherencia del 91% de comportamientos positivos (seguros)
- ◆ Se ha intervenido el 95% de las acciones de mejoramiento por la investigación de los de accidentes de trabajo por riesgo biológico.



Se evidencia disminución en la tasa de riesgo biológico por el aumento en la población expuesta al riesgo biológico, (inclusión a nueva planta de cargos).

### ❖ Gestión de la accidentalidad

- ◆ Proporción de accidentes de trabajo investigados: 97%.
- ◆ Se presentaron 89 accidentes de trabajo por comportamiento inseguros y 10 accidentes de trabajo por condiciones inseguras
- ◆ El índice de severidad en el año 2014 fue de 20, observándose una disminución significativa con relación al año 2013 que fue de 67
- ◆ La tasa de accidentalidad en el año 2014 fue de 7.7%, observándose una disminución significativa con relación al año 2013 que fue de 12%. La tasa del sector es de 9.5%
- ◆ Se capacitaron 569 personas en comportamientos inseguros, prevención de accidentalidad y cultura del autocuidado.



### ❖ Vigilancia de radiaciones ionizantes

- ◆ Dosimetrías: A la fecha 60 funcionarios ocupacionalmente expuestos (incluyendo técnicos de imágenes diagnósticas, radiólogos, auxiliares y enfermeras del angiógrafo, ortopedistas y neurocirujano). Todos con dosis de exposición por debajo a los niveles permitidos.
- ◆ 4 funcionarios realizaron capacitación de radio protección (enfermeros) y se gestionó el carné de radio protección.
- ◆ Todos los equipos con licencias de equipos de Rayos X vigentes.
- ◆ Evaluación médica de seguimiento y exámenes de laboratorio a todo el personal ocupacionalmente expuesto.

### ❖ Programas de estilos de vida saludables

- ◆ Ejecución del plan de trabajo, considerando: Riesgo cardiovascular evaluaciones nutricionales individuales, talleres de alimentación saludable.
- ◆ Campañas de promoción y divulgación sobre: Adicciones, vacunación, alimentación saludable, hábito del ejercicio, patologías como hipertensión, diabetes, entre otras.
- ◆ Riesgo ósteomuscular: Caminatas ergonómicas, pausas activas y evaluaciones de puestos de trabajo.
- ◆ Salud Mental: Actividades de bienestar.



- ◆ Se realizó programa de pre jubilados al cual asistieron 23 personas con un cumplimiento del 94%.
- ◆ Se realizaron caminatas ecológicas a diferentes sitios, de la cual participaron 1.027 personas, con un cumplimiento del 88,3%.
- ◆ Se realizaron rutas turísticas, en las cuales se contó con una asistencia de 223 personas con un cumplimiento del 90%.

- ◆ Actividades de recreación y deporte: Gimnasio se contó con la asistencia de 356 personas en el año.
- ◆ Se realizó paseo de la familia en que asistieron 541 personas
- ◆ Se realizó paseo de los jubilados en los cuales asistieron 90 personas.

Se realizó la 18ª, jornada de la Salud en la cual participaron entidades como: EPS Sura, Coomeva, Nueva EPS, ARL Sura con las actividades de: Tamizaje de seno, riesgo cardiovascular, salud oral, salud visual, citologías, pausas activas, limpieza facial, tamizaje capilar, masaje en silla, desparasitación, de la cual participaron 353 personas



- ◆ Se entregó plegable: “10 consejos para crear un buen plato”



Día del no fumador



Se realizó la celebración del día del no fumador el día 31 de mayo. Durante la semana del 26 al 30 de mayo se pasó por correo tips referente al consumo de cigarrillo

- ◆ Conferencia “manejo de adicciones” la cual fue dictada por el subintendente de la policía Beatriz Muñoz el día miércoles 28 de mayo participaron 105 personas

También es una prioridad gerencial trabajar por el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores, incluyendo el bienestar de su familia.



Paseo de la familia



Celebraciones fechas especiales

## Plan de Incentivos

Se dio cumplimiento al plan de incentivos, enmarcados dentro del plan de bienestar, otorgando reconocimientos por diferentes categorías, propiciando así una cultura de trabajo orientada a la calidad, seguridad y productividad bajo un esquema de mayor compromiso con los objetivos de la Institución.



Las siguientes son las modalidades premiadas según la respectiva resolución de incentivos.

- ◆ Se exaltó al funcionario de carrera administrativa mejor evaluado en el año anterior, tanto del área asistencial como administrativa.
- ◆ Desempeño en la parte científica.
- ◆ Trabajo en el mejoramiento de la cultura de la seguridad.
- ◆ Atención con calidad asistencial y administrativo.
- ◆ Atención con calidad de personal por out – sourcing.
- ◆ Años de servicio.
- ◆ Personal jubilado en el año 2014.
- ◆ Fortalecimiento de la investigación.

Realización de actividades lúdicas y de conocimiento que permitieron entrega de incentivos a los equipos ganadores.



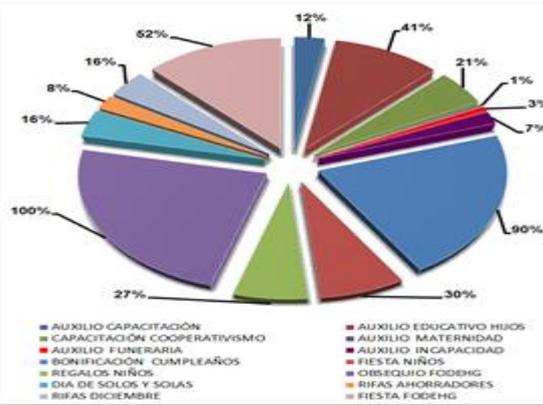
- ◆ Participaron de 1.186 personas, con un porcentaje de repetición del 10%.
- ◆ Se acertaron 2.290 preguntas, para una apropiación con los conocimientos del 75%.
- ◆ El equipo ganador del año 2014 fue el de la Gerencia.



## Aportes del Fondo de Empleados

El Fondo de Empleados del Hospital General de Medellín, que como misión institucional aporta beneficios económicos y realiza actividades dirigidas a sus **1.029** asociados, además apoya diversas actividades del HGM. A continuación se presentan las actividades, el aporte en pesos y la clasificación en porcentaje de estos aportes a sus asociados

Fondo Social de Educación	ASOCIADOS	BENEFICIARIOS	VALOR EN PESOS
AUXILIO CAPACITACIÓN	74		\$ 13.365.000
AUXILIO EDUCATIVO HIJOS	301	371	\$ 36.905.000
CAPACITACIÓN COOPERATIVISMO	80	67	\$ 8.354.185
AUXILIO MATERNIDAD	17		\$ 10.370.000
AUXILIO INCAPACIDAD	62		\$ 12.445.000
AUXILIO FUNERARIA	14		\$ 5.740.000
BONIFICACIÓN CUMPLEAÑOS	740		\$ 97.180.000
FIESTA NIÑOS	70	99	\$ 4.042.000
REGALOS NIÑOS	190	216	\$ 12.895.262
OBSEQUIO FODEHG	950		\$ 10.925.000
DIA DE SOLOS Y SOLAS	78		\$ 4.652.000
RIFAS AHORRADORES	54		\$ 10.000.000
RIFAS DICIEMBRE	158		\$ 20.080.000
FIESTA FODEHG	316	164	\$ 31.850.000
<b>GRAN TOTAL</b>			<b>\$278.803.447</b>



## Programa de Capacitación

La capacitación del personal ha sido una prioridad para el Hospital, al brindar capacitación a los funcionarios contribuimos a su formación integral, al Fortalecimiento de sus habilidades y competencias, logrando de esta manera elevar los niveles de satisfacción personal y laboral de quienes día a día contribuyen al logro de nuestra misión.



Se expidieron 1.232 certificados de 4 horas o más de las diferentes capacitaciones dictadas por los profesionales de la institución. Se cumplió 90,24% de las capacitaciones programadas.

A diciembre de 2014 se generaron 13.078 horas de capacitación, costo capacitación- asumido salarios fue \$930.339.361 y el Costo Capacitación- asumido valor total (Salario-auditorio-refrigerio-expositor) \$ 2.592.544.385.

## Salarios, prestaciones y aportes parafiscales.

Se relaciona la desagregación de los salarios devengados por los funcionarios durante el año 2014, incluyendo los recargos y el pago a jubilados. En este aspecto el Hospital es socialmente responsable siendo oportuno en la cancelación de sus compromisos con los funcionarios.

Parámetro	Valor
Salarios	\$23.080.240.689
Recargos	\$3.776.603.145
Primas	\$3.593.970.073
Auxilios transporte	\$34.425.600
Cesantías	\$1.610.414.767
Jubilados	\$1.130.264.163
Otros	\$8.982.380
<b>Total</b>	<b>\$33.234.900.817</b>

### Selección y vinculación personal planta temporal y vacantes

Formalización del empleo, la Junta Directiva del Hospital teniendo como objetivos la vinculación del personal, cumplir con la política de empleo digno y decente y garantizar la sostenibilidad financiera del Hospital, decidió reestructurar la planta de cargos del Hospital con una nueva escala salarial, y crear una planta de cargos temporal con la que se vincularon 459 personas en cargos de carácter misional y permanente en el mes de julio de 2014. Creación en el mes de noviembre de 2014 de 155 cargos adicionales en la planta temporal para un total de cargos de 614 en la planta temporal.

La institución realizó convocatoria pública para proveer los cargos por meritocracia, para lo cual contrato a la Universidad Pontificia Bolivariana para la realización de éste proceso.

PLANTA DE CARGOS HGM- 2014	
PLANTAHOSPITAL	725
PLAZAS CREADAS (Acuerdo 118-2014)	3
<b>TOTAL PLANTA</b>	<b>728</b>

PLANTA DE CARGOS TEMPORAL- 2014	
PLANTATEMPORAL	459
PLAZAS CREADAS (Acuerdo 118-2014)	155
<b>TOTAL PLANTA</b>	<b>614</b>

<b>TOTAL PLAZAS</b>	<b>1342</b>
---------------------	-------------

**ACCIONES DE RSE**

**USUARIOS**

**PACIENTES - FAMILIAS**



## Distribución geográfica de los pacientes atendidos

En el año 2014 se atendieron en el Hospital General de Medellín 138.690 usuarios, el mayor número de pacientes que atendemos son de la ciudad de Medellín en un 71,4%, un 12,6% de los municipios del valle de Aburrá, y en un 11,8% pacientes de otros municipios del departamento.

Distrito	Nro	%
ANTIOQUIA	132.905	95,8%
Otros	5.785	4,2%
<b>Total</b>	<b>138.690</b>	<b>100%</b>
Distrito	Nro	%
MEDELLIN	99.023	71,4%
BELLO	5.682	4,1%
ENVIGADO	3.995	2,9%
ITAGUI	3.266	2,4%
LA ESTRELLA	1.133	0,8%
SABANETA	992	0,7%
CALDAS	913	0,7%
COPACABANA	678	0,5%
BARBOSA	434	0,3%
GIRARDOTA	412	0,3%
Otros Mpios de Ant.	16.377	11,8%

Distrito	Nro	%
ANTIOQUIA	132.905	95,8%
Chocó	4.648	3,4%
Córdoba	366	0,3%
Caldas	162	0,1%
Valle del Cauca	162	0,1%
Bogotá D.C.	129	0,1%
Santander	123	0,1%
Bolívar	102	0,1%
Atlántico	93	0,1%
Otros	668	0,5%
<b>Total</b>	<b>138.690</b>	<b>100%</b>
Distrito	Nro	%
Medellin	99.023	71,4%
de Aburra	17.505	12,6%
Antioquia	16.377	11,8%

## Programas de apoyo y acompañamiento

Desde los diferentes elementos del direccionamiento estratégico, el Hospital General de Medellín, expresa su compromiso con la atención centrada en el usuario y su familia, de forma excelente, oportuna, cálida y segura, lo cual se materializa a través de la implementación del modelo de atención, en el cual la humanización es un pilar fundamental.

Son muchas las acciones que en los diferentes procesos y servicios del hospital se realizan para brindar atenciones más humanizadas a los pacientes y sus familias, entre los cuales podemos destacar:



**Programa de Psicopedagogía:** Se atendieron **642 niños**

**Actividades de apoyo Voluntariado:** Más de **\$42 millones** invertidos en actividades de apoyo



**Atenciones en sala Familiar:** **2083** familias atendidas en la sala, equivalente a **4,677** usos por niños y **19.701** usos por familias. En ésta sala las familias y los niños pueden descansar, jugar, bañarse y calentar sus alimentos.



**Estrategia palabras que acompañan:** Niños atendidos **1614** con terapias que incluían lectura y música

**Estrategia Risoterapia:** Con una cobertura de **1040** personas



**Jornadas de Promoción de la salud y prevención de la enfermedad:** Se realizaron 11 jornadas, para un total de **1310** personas atendidas el 97% de lo presupuestado, de las cuales el **9%** se les dio indicación de acudir a su EPS, con una satisfacción del **99%**.

En navidad como un aporte a la felicidad de 236 niños los visitaron personajes navideños en la UCI pediátrica, preescolares, lactantes, UCI neonatal, neonatos, perinatos, urgencias y los que llegaron de visita a hospitalización



Otra estrategia importante en la que trabaja el hospital para favorecer la atención del binomio madre e hijo es la Estrategia IAMI (Institución Amiga de la Mujer y la Infancia), la cual se vio fortalecida en el último año, por la inauguración y puesta en marcha del banco de leche humana, el cual durante el 2014 contó con 101 donantes y 64 receptores, con esta iniciativa se ha logrado cubrir un 100% de los niños (as) de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal que requieren nutrición enteral trófica.



## Comunidad

Una parte interesada relevante para cualquier institución es la comunidad, hace referencia a todos los posibles actores cercanos al entorno del Hospital con los que se tiene una constante interacción, además de las comunidades internas y externas que se benefician de las acciones.

### Asociación de Usuarios.

Su objetivo es representar a los usuarios que utilizan los servicios de la ESE Hospital General de Medellín, velando por su derecho a disfrutar de servicios de buena calidad, con oportunidad y trato digno, canalizando sus sugerencias, inquietudes y reclamos que contribuyen al mejoramiento en la prestación del servicio y satisfacción del usuario.



Asamblea de Asociados

### Corporación Damas Voluntarias Hospital General de Medellín.



La corporación fue fundada por Doña Luz Castro de Gutiérrez el 6 de septiembre de 1956.

Sus actividades tienen una concepción de humanización desde su creación y van dirigidas a favorecer a los pacientes y sus familias.

### Oficina de atención al usuario y oficina de autorizaciones

Los resultados de la gestión de la oficina de atención al usuario se evidencia con la atención y orientación de 28.259 usuarios a través de los siguientes medios: en forma presencial, línea directa, línea nacional, página web en contáctenos y correo directo de atención al usuario. Igualmente en la oficina de autorizaciones se atendieron 67.368 actividades de orientación asistencial y administrativa a los usuarios en diversas actividades, que favorecían el acceso y la continuidad de los procesos de atención que éstos requerían.

Para el año 2014 la Oficina de Atención al Usuario recibió un total de 4.415 manifestaciones de los usuarios, de las cuales el 35,47% (1.566) son Agradecimientos, el 30,71% (1.356) Felicidades, el 27,97% (1.235) Reclamos y 5,84% (258) Sugerencias.

Comparado con 2013, observamos que en los totales generales las manifestaciones aumentaron en un 175,77% superando en más del doble el año anterior; sin embargo, entrando en detalle con respecto al mismo año, encontramos que los

Agradecimientos se incrementaron en un 162,31%, las Felicitaciones en 391,30%, los Reclamos en 94,79% y las Sugerencias 174,47%.

Como puede observarse las manifestaciones positivas sobre la prestación de los servicios aumentaron de forma importante de un año a otro.

<b>NOVEDAD / AÑO</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>Incremento 2013-2014</b>
AGRADECIMIENTOS	597	1.566	162,31%
FELICITACIONES	276	1.356	391,30%
RECLAMOS	634	1.235	94,79%
SUGERENCIAS	94	258	174,47%
<b>TOTALES GENERALES</b>	<b>1.601</b>	<b>4.415</b>	<b>275,77%</b>

## Estado

### **Compromisos éticos, prácticas anticorrupción y relación transparente con las partes interesadas**

En el código de ética y buen gobierno expresamos la ética como un comportamiento y conducta que permite la prestación de un servicio público con calidad y en el buen gobierno se registran las políticas y procesos participativos, abiertos y transparentes.

El Hospital tiene políticas de empleo que están libres de sesgos relacionados con raza, color, género, edad, nacionalidad, etnia, estado civil, orientación sexual, discapacidad, estado de salud, como ser, afiliación política o cualquier otro sesgo. El Hospital identifica los riesgos de corrupción e implementa, aplica y mejora políticas y prácticas que combatan la corrupción. Se ha capacitado a los colaboradores para establezcan un compromiso, motivación y supervisión en la implementación de políticas anticorrupción.

Motiva también a los aliados, representantes y proveedores para que informen sobre violaciones de las políticas de la organización, adoptando mecanismos que permitan ofrecer información sin miedo a represalias.

El compromiso con la gestión ética y socialmente responsable supone ir más allá de lo que la legislación establece, la alta dirección garantiza el seguimiento y control de todos aquellos requisitos legales que afectan a su actividad, incluyendo la legislación y normativa que sea específica del sector, entorno local, ambiental, social y laboral. Para ello, la organización mantiene actualizada la identificación de la legislación y normativa aplicable.

Como una demostración de la transparencia como un valor esencial en el Hospital, es la obtención del Premio a la Gestión Transparente Antioquia Sana, Galardón Oro en el 2013 y plata en el 2014, en la categoría de ESES. de segundo y tercer nivel de atención.



El Hospital es socialmente responsable cuando paga sus impuestos y entrega sus informes relacionados con entidades legales y de control.

Se aplica el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, según lo estipulado en la Ley 1474 de 2011 y acatando la metodología definida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites.

Los siguientes son los objetivos específicos del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:

- ◆ Establecer el mapa de riesgos de corrupción y sus respectivas medidas de mitigación.
- ◆ Establecer acciones de racionalización de trámites para la institución.
- ◆ Establecer mecanismos de rendición de cuentas para la entidad.
- ◆ Establecer acciones de mejoramiento en la atención al ciudadano.

En su carácter de hospital público del orden municipal, mantiene unas relaciones de gestión y desarrollo de proyectos con la Alcaldía de Medellín, el Concejo de Medellín y otras instituciones públicas y privadas. Se identifican a continuación algunos de ellos:

- ◆ Construcción del Hospital General de Medellín Sede Norte. Se construirá en un lote de 4.700 metros cuadrados perteneciente al Municipio de Medellín y ubicado en la calle 93 con carrera 45 A, cerca de la estación Berlín de Metroplus, el Hospital aportará \$ 25.000 millones para la ejecución del proyecto.
- ◆ HOSPIRED: Red Prestadora de Servicios de Salud del Valle de Aburrá
- ◆ SOMOS 14 + 1: Es una alianza estratégica entre 14 clínicas y hospitales de la ciudad de Medellín, el Área Metropolitana y Oriente Cercano, establecida con el objetivo de sensibilizar a la comunidad sobre la importancia de velar por el cumplimiento del derecho fundamental a la salud. La iniciativa nace de la preocupación por mantener la prestación de servicios de alta calidad en salud a nuestros pacientes y con el firme propósito de que la comunidad conozca la verdadera situación que vive actualmente este sistema en Colombia
- ◆ Apertura de la sede de programas especiales: En asocio con la EPS SAVIA se dio apertura a esta sede, se destaca el servicio de consulta externa de nefrología, especialidad médica que se ocupa del estudio de la estructura y la función renal, tanto en la salud como en la enfermedad, incluyendo la prevención y tratamiento de las enfermedades renales.

## Academia

El Hospital en su interés por apoyar la cualificación del talento humano en salud, realiza diferentes eventos académicos en asocio con sus aliados.



En el contexto de la responsabilidad social el auditorio de la salud se prestó 283 horas un 117% más que el año anterior para un total de **\$49.155.000** asumidos por el Hospital.

## Convenios docente – asistenciales.

En el año 2014 rotaron por el Hospital 2.280 estudiantes, discriminados así: Residentes 212, internos: 250 y de pregrado: 1.818.

A la fecha se tienen vigentes 17 convenios con universidades y otros centros de formación. Las entidades son:

- ◆ SENA
- ◆ ECOSESA.
- ◆ COMFAMA.
- ◆ Politécnico Mayor.
- ◆ Universidad CES.
- ◆ Universidad de Antioquia.
- ◆ Colegio Mayor de Antioquia.
- ◆ Universidad Pontificia Bolivariana.
- ◆ Universidad Católica de Manizales.
- ◆ Instituto Tecnológico Metropolitano.
- ◆ Fundación Universitaria San Martín.
- ◆ Fundación Universitaria María Cano.
- ◆ Corporación Universitaria Remington.
- ◆ Universidad Cooperativa de Colombia.
- ◆ Universidad Autónoma de las Américas.
- ◆ Centro de Educación en Salud (CEDES).
- ◆ Centro de Sistemas de Antioquia (CENSA).

## Medios de comunicación

Para cualquier institución los medios de comunicación tienen una relevancia significativa, debido a que a través de ellos se expresan las ideas, avances, logros y en general se hace visible la gestión de la institución a sus partes interesadas.

### Canal de Televisión



### Página web



Videos realizados 14: Sala familiar, derechos y deberes, prácticas seguras caídas, IAMI, prevención y manejo del virus del Ébola, homenaje Gloria Regina Mazo (donante de sangre).

CANAL	META	LOGRADO
Facebook	2.000 fans	6.749
YouTube	1.000 reproducciones	2.173

Después del Estado haber cumplido con suministrar un Banco de leche humana para abastecer a Antioquia, la comunidad tiene el deber de generar la cultura de la donación de leche materna.

In Antioquia it is now possible to donate mother's milk

## En Antioquia ya se puede donar leche materna

Wendy Restrepo Guzmán @WendyRestrepo  
wrestrepo@medellin.gov.co

**L**a leche materna es un alimento esencial en los bebés, principalmente en sus primeros seis meses de vida, esto es debido a sus nutrientes. En casos no los aporta los tórax de leche. Sin embargo, algunas madres por razones médicas o circunstancias ajenas, no pueden dar el alimento a sus hijos, y es ahí, cuando un banco de leche humana es la mejor opción, según describe la nutricionista Nancy Castellanos.

Esa opción no es muy común en el país, pero son pocos los bancos que hay. En Antioquia, por ejemplo, solo hace pocos días se inauguró el primer Banco de Leche Humana, ubicado en el Hospital General de Medellín, el espacio que coor- dina Castellanos.

Según ella, el Banco tiene una enorme capacidad de almacenamiento, pero hace falta una cultura para que los medios se aseguran a donar leche, ya que, hasta el momento, solo se atiende a ocho bebés recién nacidos en cuidados intensivos, cuando la meta actual es de 81 niños.

Un bebé en cuidados intensivos está recibiendo aproximadamente 100 mililitros de leche al día, mientras que el resto de los recién nacidos se tomarían medio litro diario, eso teniendo en cuenta que la población que más necesita de este servicio son los bebés con un peso de 1.500 gramos al nacer, de acuerdo con lo que explica la coordina-



La asesoría para adecuar el Banco de leche humana en Medellín fue hecha por expertos de Brasil, jabi líder en ese aspecto.

1.600

bebés se podrán beneficiar en el primer año del Banco de leche humana del Hospital General.

dora del banco de leche humanas. Aunque este proyecto inicialmente beneficiará a pacientes del Hospital General, será un banco abierto al cual se podrán remitir bebés de otros hospitales o simplemente las personas de las comunidades, por lo que se espera que en los próximos meses, unos cincuenta

to que costó 200 millones de pesos, el Ministerio de Salud y Protección Social financió 100 millones y los otros 50. Fueron brindados por la Administración Municipal a través del hospital", explicó el secretario.

El Ministerio aprobó al Hospital con la dotación de equipos, la asesoría técnica y el entrenamiento de los funcionarios encargados de operar el Banco. Por su parte, el Hospital General se encargó de la adecuación de la planta física y garantizará el recurso humano, el mantenimiento de equipos y la sostenibilidad.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en 2001 advirtió a los bancos de leche humana como una de las mejores estrategias nutricionales en la disminución de la mortalidad infantil y en la promoción del amamantamiento.

A su vez, Leopoldo Gerardo Velásquez, gerente del Hospital General, dijo que con el Banco de Leche Humana, el Hospital apuesta al propósito de la Administración Municipal de mejorar las condiciones de salud de la población de Medellín y de Antioquia con equidad, a la vez que se viene protegiendo la vida de los menores que se encuentran en situación de vulnerabilidad.

**El Hospital**

El Hospital General de Medellín es una empresa social descentralizada de propiedad del Municipio de Medellín, con Personería Jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, que presta servicios de salud hasta la alta complejidad, contratados en la seguridad del paciente.

Su fundación se remonta al año 1942, cuando prestaba servicios como un Centro de Atención Obstétrica.

Hay presta sus servicios de salud en dos torres sinérgicas con 407 camas en el servicio de hospitalización y en una variedad de especialidades. Igualmente, presta servicios de cuidados intermedios y cuidado crítico de adultos, pediátrico y neonatal.

Tiene como objetivo para el año 2015, ser una institución hospitalaria que ofrezca servicios de salud de alta calidad, innovadora, competitiva, hasta la máxima complejidad, brindando una atención excelente, oportuna, cálida y segura, con sólidos éticos, docente e investigativa y con rentabilidad económica y social.

6

meses puede ser guardado la leche materna procesada y pasteurizada.



◆ 78 atenciones a medios de comunicación

## **ACCIONES DE RSE**

### **DIMENSIÓN AMBIENTAL**



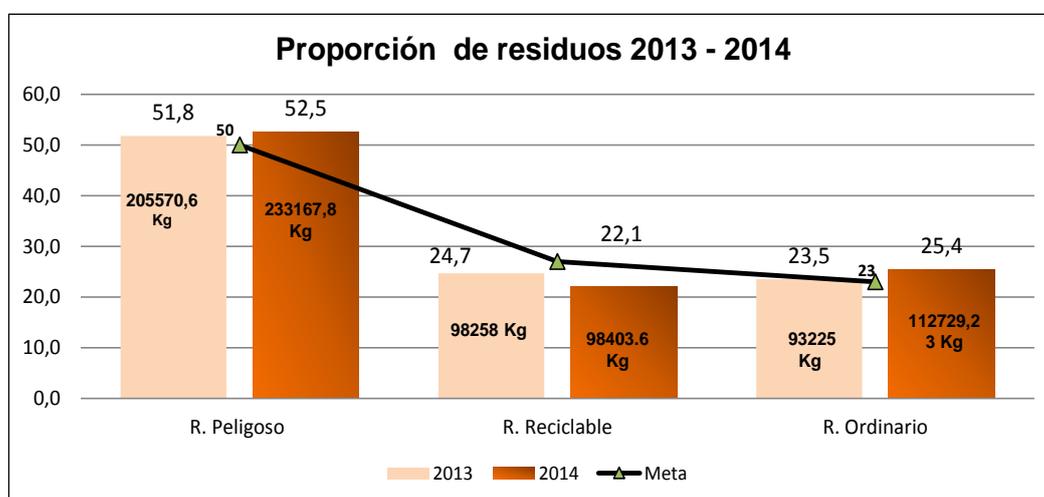
## Medio Ambiente

La responsabilidad con el medio ambiente es un compromiso conjunto e indelegable de todas las personas de una organización. Su importancia también radica en la imperiosa necesidad de proteger y usar de modo racional los recursos naturales de modo tal que las generaciones futuras puedan disfrutarlos. Las decisiones y actividades que se toman impactan el medio ambiente sin importar el área implicada. Estos impactos se asocian con el uso de recursos, el lugar donde se realizan las actividades, la generación de residuos.

Con el fin de controlar o disminuir los impactos negativos sobre el medio ambiente, el Hospital diseña y lleva a cabo una serie de actividades que permiten fortalecer éste elemento del sistema de gestión integral del HGM.

### Programa manejo integral de los residuos hospitalarios

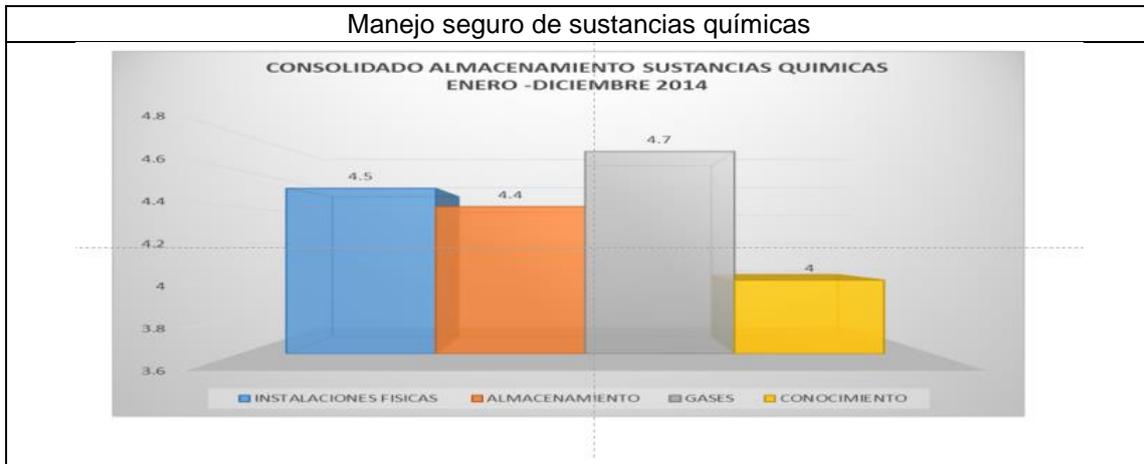
- ◆ 80 visitas de inspección aplicando lista de chequeo a los servicios asistenciales y de apoyo.
- ◆ Capacitación en el tema de manejo de residuos sólidos de forma presencial: a 859 personas (personal asistencial, servicios generales, administrativos y estudiantes).
- ◆ Pedidos, cambio y entrega de diferentes recipientes para los servicios según necesidades encontradas.
- ◆ Inspección a proveedor y vehículos de transporte de residuos peligrosos.



### Programa manejo seguro de las sustancias químicas

- ◆ Se realizaron 59 inspecciones a los sitios de almacenamiento de sustancias químicas, con lista de chequeo. 100% cumplimiento.
- ◆ Se capacitó a 470 personas en el tema, 40% corresponde a personal de áreas críticas en manejo de sustancias químicas.
- ◆ Inspección a los vehículos que transportan sustancias químicas.

- ◆ Verificación de la aplicación de la lista de chequeo mes a mes de cada uno de los contratistas que hace recepción de sustancias químicas.



### Uso Racional de los Recursos Naturales.

Este programa hace parte de la Gestión Ambiental del Hospital, se han implementado diferentes estrategias y acciones que permiten tener un uso eficiente de los recursos naturales, tratando de tener o generar el menor impacto posible negativo al medio ambiente, El Hospital cuenta con un software que administra los mantenimientos del Hospital y permite tener mayor eficiencia en los mantenimientos preventivos y reducir los correctivos, incluso en tiempos de ejecución (AM), lo cual contribuye a la vez en la eficiencia del programa. Se estableció tablero de indicadores con seguimiento mensual. Entre las acciones están:

#### GAS

- ◆ Monitoreo trimestral a trampas de vapor de la red de condensados de vapor con analizador electrónico.
- ◆ Mensualmente se realizan mediciones de los consumos de gas del Hospital, se realizan inspecciones para detección rápida de fallas y se realizan controles preventivos de las unidades de aire acondicionado.
- ◆ Uso alternado de calderas, definiendo como principal la de menor capacidad.
- ◆ Mantenimiento de los paneles solares, con los cuales se obtiene el calentamiento de agua y se logra disminuir el consumo de gas.
- ◆ Cambio de tablero de la caldera para mejorar la eficiencia.

PARÁMETRO	2012	2013	2014
m <sup>3</sup> /año	413.084	365.338	338.084

#### AGUA

- ◆ Mantenimiento de griferías con sensores en todo el hospital y compra de 30 grifos de sensor nuevos, en diferentes pisos según el deterioro de los existentes.

- ◆ Mantenimiento y arreglo de los tanques de almacenamiento de agua potable de fibra de vidrio.
- ◆ Mantenimiento y renovación de la estructura interna del tanque de agua caliente de torre sur.
- ◆ Mantenimiento de la red contra incendio y de las bombas.

PARAMETRO	2013	2014
m <sup>3</sup> /año	83.670	85.688

## ENERGIA

- ◆ Mensualmente, se realizan mediciones de amperaje, con el propósito de evitar pérdidas de energía.
- ◆ Instalación de nuevos equipos tales como aires acondicionados, calentadores de agua y la termodesinfectora.
- ◆ Se continúa en el proceso de cambio de la iluminación por LED: Auditorio de la Salud, tecnología más eficiente en el tema de iluminación.
- ◆ Se ha evidenciado cómo el factor climático incide directamente con el incremento de la energía eléctrica y considerando las altas temperaturas de los últimos meses esto puede generar más uso del confort del aire acondicionado. Se instalaron unidades nuevas de aires acondicionados y el cambio de los compresores de la central de aire medicinal.
- ◆ Calentamiento agua con energía solar.
- ◆ Reemplazo de tecnología de alto consumo por equipos más eficientes.

PARÁMETRO	2012	2013	2014
KWH/año	5.622.418	5.737.493	5.442.300

Se realizó la auditoria de recertificación por parte del ICONTEC al sistema de gestión bajo la norma NTC ISO 14001:2004 de gestión ambiental, obteniéndose resultados satisfactorios, lo cual permitió la renovación de la certificación.



Certificado N° SA 292-1

## ACCIONES DE RSE

### DIMENSIÓN ECONÓMICA



## Dimensión económica

Para lograr la sostenibilidad empresarial acorde a lo establecido en sus objetivos estratégicos el Hospital General de Medellín realiza una gestión eficiente y transparente de sus recursos, para lo cual estandariza procesos e implementa estrategias que buscan mejorar su productividad, competitividad y posicionamiento en el sector.

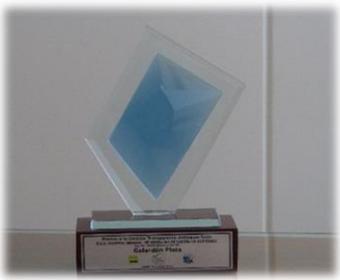
### Metas Gestión financiera 2014

INDICADOR	META	LOGRO	%
Rotación de Cartera	< 180 días	162 días	100,00%
Descuentos por pronto pago	\$2.160 millones	\$3.195 millones	147,90%
Rotación de cuentas por pagar	< 30 días	30 días	100,00%
Rendimientos financieros	\$4.000 millones	7.442 millones	186,00%

## Competidores

Hace referencia a las estrategias y logros obtenidos que respecto a la competencia, la comunidad y otras partes interesadas, nos generan posicionamiento, reconocimiento y en general beneficio social.

## Logros y reconocimientos obtenidos durante el 2014

Galardón al Cuidado de la Salud Materno Infantil	Premio a la Gestión Transparente Antioquia Sana	Ranking de hospitales de America Latina
		
Otorgado por Secretaria de Salud	Galardón Plata en la categoría de ESES mediana y alta complejidad	Primer Hospital Público de América Latina

Reconocimiento en Seguridad del Paciente	Renovación Certificación BPM	Renovación ISO 14001 y OHSAS18001
		
Otorgado por ACHC	Certificado por INVIMA	Certificado por el ICONTEC

## Desarrollos en servicios, tecnología e infraestructura

### Nuevos servicios.

De acuerdo con lo establecido en la resolución 2003 en relación con el sistema único de habilitación, se registran a continuación las novedades de apertura de nuevos servicios durante el año 2014:

- ◆ Apertura de cirugía de tórax, cirugía vascular y angiológica, quimioterapia, cuidado básico neonatal, protección específica – atención del parto, protección específica – atención al recién nacido, consulta especializada reumatología.
- ◆ Apertura de 12 camas de cuidado básico neonatal y 14 camas adultos
- ◆ Inscripción del servicio de trasplante de tejido ósteomuscular ante la red de donación y trasplante N° 2
- ◆ Apertura nueva sede ambulatoria, servicios habilitados: Consulta especializada nefrología, consulta medicina general, psicología, nutrición y dietética, toma de muestras de laboratorio.

### Infraestructura.

Para mejorar la seguridad y el confort nuestros usuarios y sus familias, durante el año 2014, se realizaron las siguientes adecuaciones.

- ◆ Se realizaron los rediseños de los servicios de urgencias y ginecología, el proyecto se encuentra en la fase de culminar el presupuesto.
- ◆ Se terminaron y entregaron en el mes de diciembre las obras de construcción y adecuación del Piso 8 sector sur, con 1.080 m<sup>2</sup> intervenidos y con una inversión cercana a los \$2.498 millones. Se entregaron 24 habitaciones, de las cuales 18 son individuales, entre ellas 4 con las condiciones necesarias para aislamiento de pacientes, 6 habitaciones bipersonales, en total se aumentó la capacidad instalada en 30 camas hospitalarias. Este proyecto fue cofinanciado por la Secretaria de Salud del municipio de Medellín que aportó \$2.000 millones y el resto con recursos propios.



## Desarrollo Tecnológico.



**\$4.153 millones**

Adquisición de más de 91 equipos biomédicos

**\$662 millones**

De 3.766 mantenimientos preventivos de programados equipo médico se realizaron 3.563 para un cumplimiento del 94,6%



**\$3.921 millones**

Desarrollo del sistema de información e informática



## Gestión Económica Social.

En el balance del valor de las atenciones asumidas por el hospital (subsidios a habitantes de calle y afiliados al sisben 1, 2 y 3 sin capacidad de pago) el hospital asumió \$115.019.365 y el costo de las consultas no cobradas en Urgencias tuvo una equivalencia de \$754.200.000.

## Gestión de la Investigación.

Tabla Resumen Estado Proyectos Investigación 2012 - 2014 HGM

Año	Proyectos presentados	Proyectos aprobados	Proyectos terminados publicados	Proyectos terminados no publicados	Proyecto retirados	Investigaciones propias
2012	23	23	8	7	1	4
2013	30	26	4	7	1	7
2014	59	45	7	0	1	18

## Logros:

- ◆ Incremento notable del número de proyectos de investigación presentados y aprobados.

- ◆ Incremento notable del número de investigación de origen propio del HGM; este incremento se encuentra especialmente inducido, y así estaba previsto, por el sistema de incentivos y estímulos concentrados en la investigación y la innovación.
- ◆ Reconocimiento y medición (Escalafonados en categoría D) de COLCIENCIAS del Grupo Investigación Clínica HGM-CES.
- ◆ Un ensayo Clínico en curso y confirmados cuatro para inicio

## **Proveedores.**

La gestión responsable de la cadena de proveedores hace referencia a la integración en ella de los temas sociales, económicos y ambientales. Es necesario provocar y mantener cambios positivos, con un acercamiento respetuoso y justo en las relaciones con los proveedores, tratándolos como socios.

La concepción de los proveedores como aliados estratégicos, permite que se logren los objetivos institucionales, con el fin de prestar servicios de salud de calidad, con base en los productos y servicios recibidos de ellos, satisfaciendo las necesidades y expectativas de los pacientes y sus familias.

Las relaciones institucionales del Hospital General de Medellín, Luz Castro de Gutiérrez E.S.E. con sus proveedores se sustentan en estándares definidos en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas que busca cumplir con los principios definidos y universalmente aceptados en áreas como derechos humanos, empleo, medio ambiente y comportamientos anticorrupción, estándares que se desarrollan a través de las diferentes políticas, programas y procesos institucionales. Su objetivo es establecer relaciones estables, sostenibles y de largo plazo con los proveedores que se encuentren comprometidos con el desarrollo sustentable, el respeto por los derechos humanos en sus actividades y los comportamientos éticos en sus actuaciones.

El hospital establece una comunicación constante con los proveedores con el fin de incrementar la buena relación entre ambas partes y solucionar adecuadamente las situaciones que se presenten.



Rendición de cuentas con los proveedores

# CAPÍTULO 3

## Acciones Asistenciales



Banco de Leche Humana



Cirugía



Enfermería

## Principales Acciones Asistenciales e Indicadores

A continuación se registran las principales acciones y procedimientos asistenciales realizados en el año 2014:

ACTIVIDAD	PROGRAMADO	EJECUTADO	% CUMP.
Consultas Urgente	24.485	25.388	103,7%
Consultas Electiva	60.598	50.020	82,5%
Cirugías	8.573	8.066	94,1%
Egresos	19.058	18.752	98,4%
Partos y Cesáreas	3.758	3.930	104,6%
Actividades de Imagenología	98.348	98.303	99,9%
Producción Unidosis Preparadas	214.200	219.020	102,3%
Exám. y proced. Banco de Sangre	159.451	123.093	81,4%
Exámenes Laboratorio	541.418	545.349	100,1%
Fisioterapia	22.739	22.858	100,5%
Nutriciones parenterales	6.969	6.279	90,1%
<b>TOTAL</b>	<b>1.159.597</b>	<b>1.121.058</b>	<b>95,82%</b>

Fuente: Estadística HGM

PARÁMETRO	INDICADOR	AÑOS	
		2013	2014
EFICIENCIA TÉCNICA	% Ocupacional	91,2%	90,7%
	Promedio Día Estancia	7,93	7,86
USO	% Cirugía Electiva	53,02%	56,30%
	% Cirugía Urgente	46,98%	43,70%
	% Cesáreas	20,79%	22,56%
CALIDAD	Cirugías Canceladas	1,85%	2,27%
	Satisfacción del usuario	98,96%	98,38%

Fuente: Estadística HGM

## BIBLIOGRAFÍA

1. Norma ISO 26000:2001. Guía de Responsabilidad Social.
2. El Balance Social y la Comunicación de la Empresa con la Sociedad. Instituto ETHOS de Empresas de Responsabilidad Social. Fundación EMPRENDER y REDES.
3. Informes de Gestión de las diferentes áreas del período enero – diciembre del año 2014.
4. Informe de Responsabilidad Social Empresarial del HGM 2013.
5. Reporte de Sostenibilidad. ICONTEC. 2010.
6. Informe Ejecutivo de Gestión y Responsabilidad Social Empresarial. 2012. IPS Universitaria.

## CIBERGRAFÍA

- ◆ [http://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n\\_del\\_conocimiento](http://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n_del_conocimiento)
- ◆ <http://calidad.pucp.edu.pe/el-asesor/beneficios-de-la-responsabilidad-social-empresarial#/sthash.rw2dou9B.dpbs>
- ◆ <http://mba.americaeconomia.com/biblioteca/presentaciones/responsabilidad-social-empresarial-en-la-cadena-de-proveedores>