

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

2020





Elaboración del informe

GRI 102-52

El reporte de sostenibilidad, es una publicación anual que **permite informar a las partes interesadas todas las acciones implementadas en el marco de la responsabilidad social**, debe ser información verificable y comparable que evidencie el impacto positivo de dichas acciones en el tiempo.

Para mayor información comuníquese con:

Naylen Gicela Molina Buriticá
Ingeniera ambiental

✉ gambiental@clnicasomer.com

☎ 604-605 2626 ext. 5206

GRI 102-3

COLOMBIA
Rionegro - Antioquia

Sede principal
Calle 38 No. 54A-35

Sede ambulatoria
Cl. 47 #76-3
Mall Reserva Plaza

Sede Somer Hogar y Somer Empresa
calle 45 # 50A-06
Centro Comercial Córdoba

Clínica Somer calidad con corazón

GRI 102-2

Pensando en ofrecer servicios de salud de complejidad superior con alta calidad para la zona de Rionegro y el Oriente antioqueño, la **Clínica Somer fue creada en el año 1985** y desde entonces se ha mantenido como pionera y líder innovadora en la Región.

La Clínica Somer **cuenta con 35 años de experiencia**, más de 131 servicios habilitados para la atención de usuarios, adicionalmente está dotada con un total de 296 camas, 8 quirófanos, 2 salas de partos y más de 1.200 colaboradores, realizamos la atención de cerca de 45.000 usuarios por urgencias/año.

Ubicada en una zona de alto desarrollo comercial, empresarial y de servicios, la **Clínica Somer se encuentra preparada para atender las necesidades de sus clientes**, apoyada en su alto nivel tecnológico, la vocación de servicio de todo el personal, incluyendo médicos, enfermeras y profesionales que la conforman, con altos estándares de calidad, bienestar y seguridad para sus usuarios. La Clínica cuenta con una infraestructura pensada para la atención integral de sus pacientes, basado en tres pilares fundamentales, **la humanización, la seguridad del paciente y el mejoramiento continuo**.



En el Oriente antioqueño encuentras una Institución que tiene todo lo que necesitas para tu salud y cientos de personas que trabajan día a día inspirados en tu bienestar, tecnología de última generación que nos permite complementar la ciencia y el conocimiento de nuestros especialistas y una infraestructura pensada para los usuarios que día a día nos visitan.

Nuestros profesionales, la mejor tecnología, la infraestructura y altos estándares de calidad, consolidan hoy la integralidad de la Clínica Somer, convirtiéndola en un referente de salud para los municipios del Oriente antioqueño, el departamento y el país.

Nuestros servicios

- Consulta externa
- Urgencias
- Cirugía de alta complejidad
- Hospitalización de alta complejidad
- Unidad de cuidado intensivo y especial neonatal, pediátrica y adultos
- Unidad de medicina materno fetal
- Unidad funcional de cáncer adultos
- Banco de sangre
- Laboratorio clínico de alta complejidad
- Laboratorio de patología
- Unidad de dermatología
- Unidad de fisioterapia
- Imagenología: rayos x general y especializado, resonancia nuclear magnética, tomografía, mamografía (Bx estereotáxica) ecografía (general, obstétrica y ginecológica) ecografías en 3D y 4D, densitometría ósea y fluoroscopia
- Unidad de enfermedades digestivas: endoscopia de las vías biliares CPRES (diagnósticas y terapéuticas) endoscopias digestivas superiores, rectosigmoidoscopias y colonoscopias diagnósticas y terapéuticas
- Unidad de investigación y docencia
- Comité de ética en investigación



Conoce más de **nuestra integralidad y gran portafolio de servicios**, el cual te presentamos con orgullo.

Especialidades clínicas, quirúrgicas y subespecialidades

- Alergología
- Anestesiología
- Cirugía bariátrica
- Cirugía de cabeza y cuello
- Cirugía de columna
- Cirugía de mama
- Cirugía de mano
- Cirugía de tórax
- Cirugía general
- Cirugía ginecológica y obstétrica
- Cirugía ginecológica oncológica
- Cirugía laparoscópica
- Cirugía maxilofacial
- Cirugía oftalmológica
- Cirugía oncológica
- Cirugía ortopédica y traumatológica
- Cirugía otorrinolaringológica
- Cirugía pediátrica
- Cirugía plástica y estética
- Cirugía plástica, microvascular y reconstructiva
- Cirugía reconstructiva y oncológica de hígado y vías biliares
- Cirugía urológica
- Cirugía vascular y trasplantes de órganos sólidos intraabdominales
- Corneología
- Deportología
- Dermatología
- Dolor y cuidado paliativo
- Endocrinología pediátrica y adultos
- Epileptología
- Fisiatría
- Gastroenterología y hepatología pediátrica y adultos
- Genética médica
- Ginecología laparoscópica
- Gineco-obstetricia
- Ginecología oncológica
- Glaucomatología
- Hemato-oncología
- Hematología
- Infectología pediátrica y adultos
- Mastología
- Medicina general
- Medicina interna
- Medicina materno fetal
- Nefrología pediátrica y adultos
- Neumología pediátrica y adultos
- Neurocirugía
- Neurología pediátrica y adultos
- Oftalmología
- Oncología clínica
- Ortopedia oncológica
- Ortopedia pediátrica y adultos
- Otorrinolaringología
- Patología
- Pediatria
- Plástica ocular
- Psiquiatría
- Radiología
- Radiología intervencionista
- Rehabilitación oncológica
- Retinología
- Reumatología
- Toxicología
- Urología andrológica
- Urología oncológica

Unidad Funcional de Cáncer Adultos

UFCA

Te contamos que nuestra Clínica tiene la **primera Unidad Funcional de Cáncer Adultos habilitada en Antioquia y la segunda del país**, gracias a la certificación otorgada por el Ministerio de Salud y Protección Social en el año 2019. Aquí te presentamos sus servicios:

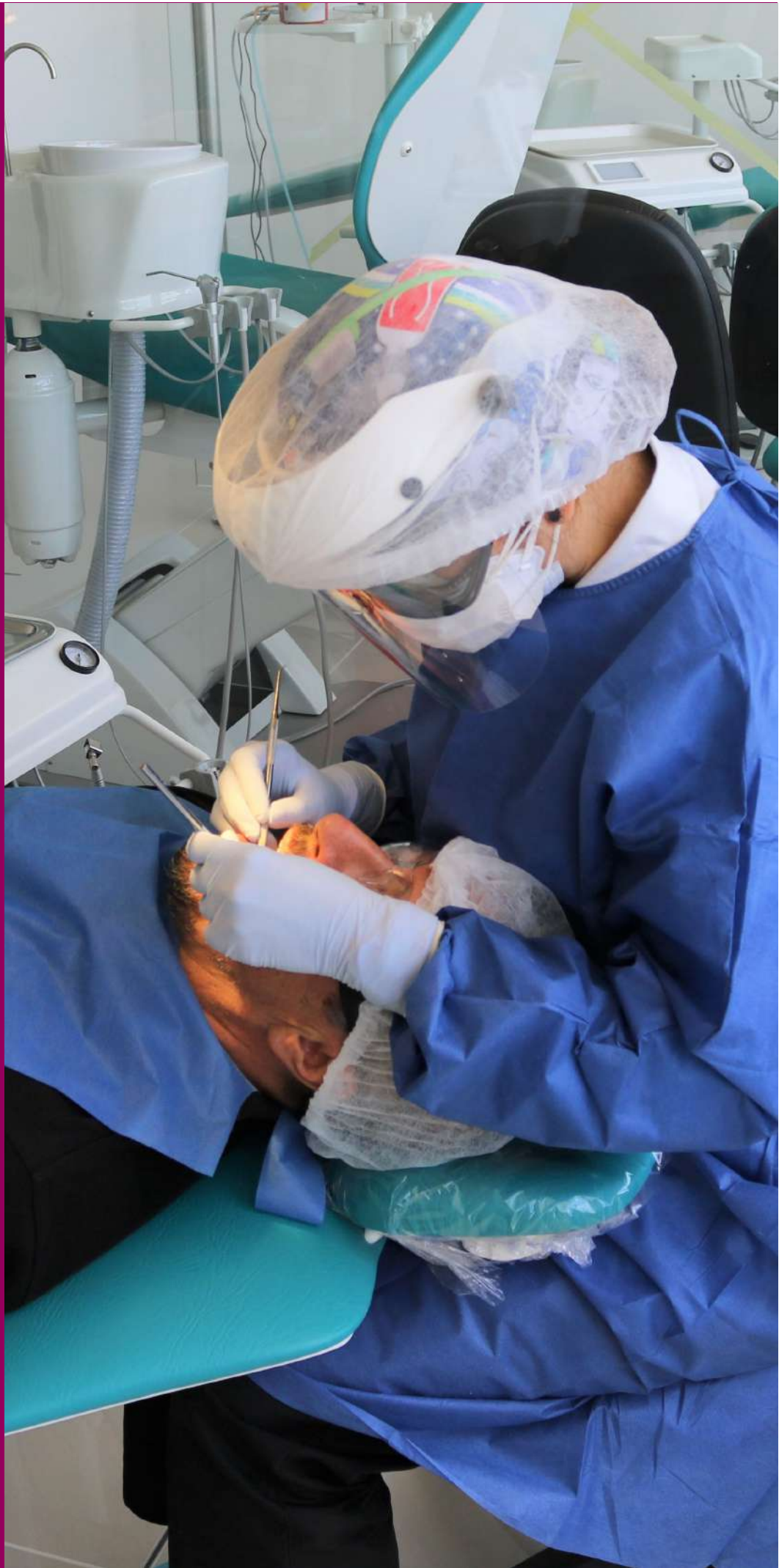


- Unidad de quimioterapia
- Unidad de radioterapia y braquiterapia
- Unidad de trasplante de médula ósea
- Rehabilitación oncológica
- Urgencias y hospitalización hematológica y oncológica
- Oncología clínica
- Consejería espiritual, psicológica, nutricional y de trabajo social
- Cirugía de cabeza y cuello
- Cirugía oncológica

- Cirugía reconstructiva y oncológica de hígado y vías biliares
- Dolor y cuidado paliativo
- Ginecología oncológica
- Hematología
- Hematooncología
- Mastología
- Patología
- Psicología oncológica
- Ortopedia oncológica
- Urología oncológica

Otras terapias y ayudas diagnósticas

- EEG, polisomnografías y telemetrías
- EMG y potenciales evocados
- Fibrobroncoscopia y nasofibrolaringoscopia
- Fonoaudiología
- Nutrición y dietética
- Programa de cirugía Sugarbaker
- Psicología
- Odontología general
- Oftalmología (OCT, biometrías, paquimetría y procedimientos láser)
- Optometría
- Salud oral: Endodoncia, odontología general, periodoncia, ortodoncia, rehabilitación, cirugía oral y maxilofacial
- Somer Hogar: atención integral domiciliaria
- Somer Empresa: atención integral al trabajador en el contexto ocupacional y laboral
- Terapia ECMO (cardiovascular y pulmonar, neonatal, pediátrico y adultos)
- Terapia física
- Terapia ocupacional
- Terapia respiratoria
- Trasplantes de riñón e hígado
- Vacunación

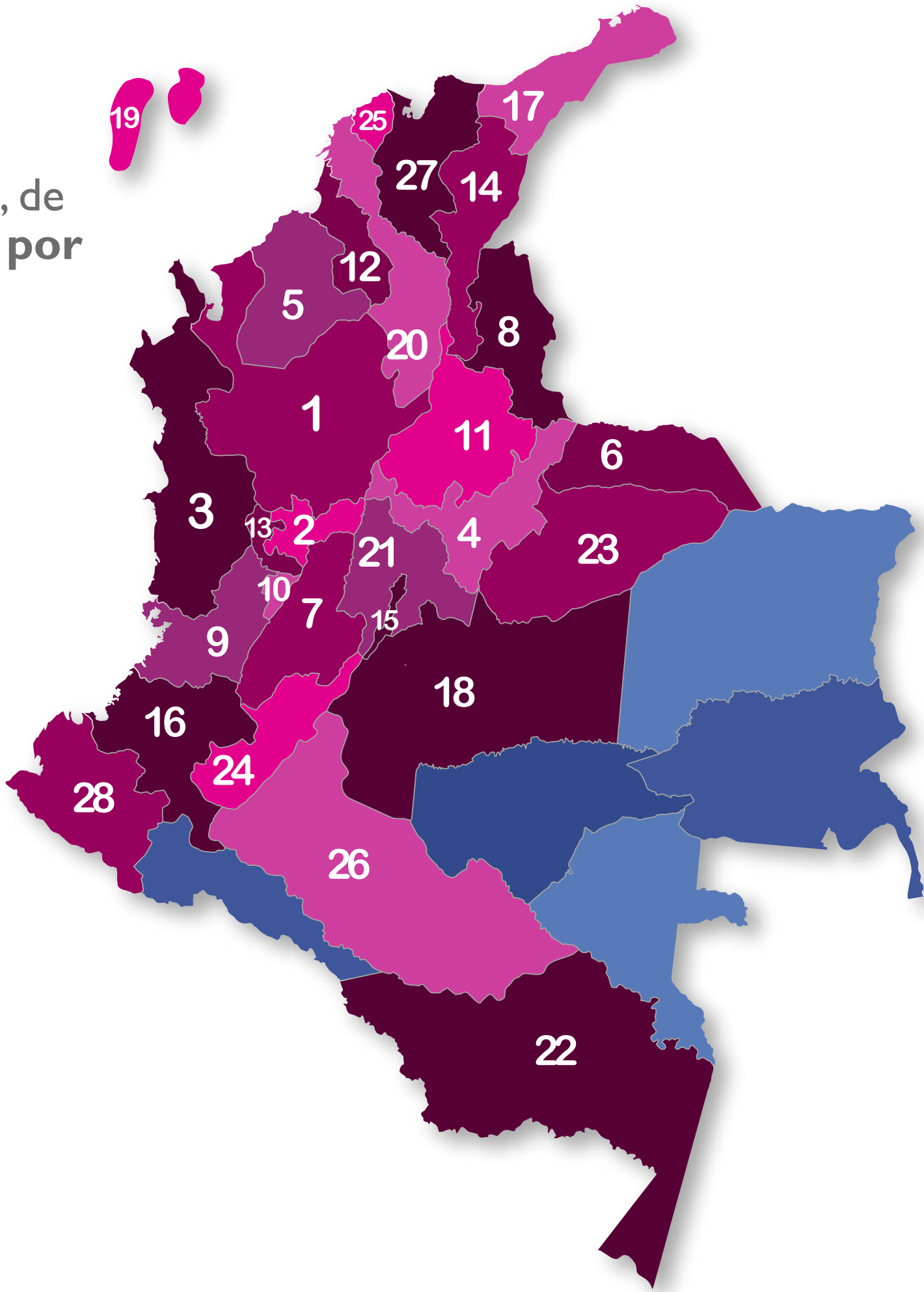


Sitio de origen de nuestros pacientes

GRI 102-06

Este mapa está enumerado en orden descendente, de acuerdo a la **cantidad de pacientes atendidos por departamento**.

1. Antioquia	15. Bogotá D.C.
2. Caldas	16. Cauca
3. Chocó	17. Guajira
4. Boyacá	18. Meta
5. Córdoba	19. San Andrés
6. Arauca	20. Bolívar
7. Tolima	21 Cundinamarca
8. Norte de Santander	22 Amazonas
9. Valle	23. Casanare
10. Quindío	24. Huila
11. Santander	25. Atlántico
12. Sucre	26. Caquetá
13. Risaralda	27. Magdalena
14. Cesar	28. Nariño





Número de sedes **3**
GRI 102-07

Servicios habilitados





Principio o enfoque de precaución

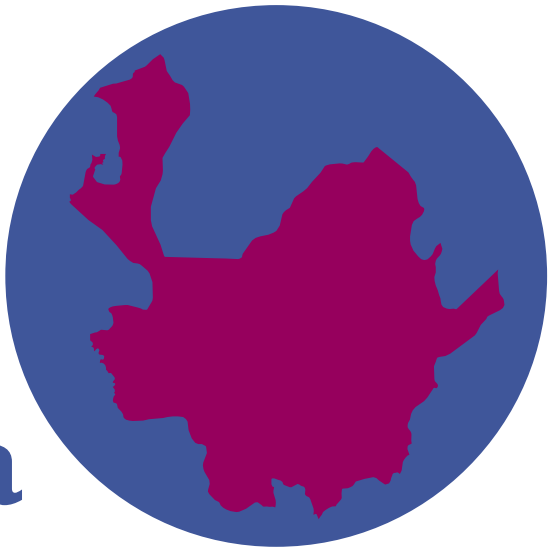
GRI 102-11

La Clínica Somer, se compromete con un **enfoque preventivo en los diferentes procesos** desde todas las líneas de trabajo, mediante la definición de políticas y la operativización de las mismas como son la **política de gestión clínica, la política de seguridad del paciente, y la política de gestión integral de riesgos**, contempladas en el Manual de Políticas Institucional (GER.MAN.3), y donde se expresa el deber de gestionar los riesgos mediante la identificación, intervención y control de los mismos y así garantizar **la seguridad de los usuarios internos, externos y de la organización en general.**

Este trabajo preventivo en los diferentes procesos, no ha sido algo nuevo y siempre ha sido una prioridad de la Alta Dirección por lo cual se ha definido como la **actividad sistemática y dinámica** para detectar oportunamente los diversos riesgos que puede afectar a la Clínica, para de esta forma generar estrategias que se anticipen a ellos, con el objetivo de convertirlos en oportunidades y proteger la seguridad del paciente y la rentabilidad financiera.

Distribución de la Familia Somer por género

Antioquia



Mujeres

Hombres

Total

Permanente

995

290

1285

Iniciativas externas

GRI 102-12

- Certificación Invima en BPE (vigente hasta 2024) y BPM (vigente hasta 2023).
- Certificación en traslado aéreo médico soportado con Emergency Training.
- Institución Amiga de la Mujer y de la Infancia.
- Certificación a nivel nacional en cuentas de alto costo.
- Top Bench excelencia de la gestión Smart lab categoría oro.
- Pertenenencia a la CEO (Corporación Empresarial del Oriente).
- Empresa Familiarmente Responsable "EFR" fundación más familia (España).
- Terapia ECMO, The Extracorporeal Life Support Organization (ELSO).
- Certificación en Responsabilidad Social Empresarial “RSE”, Fenalco Solidario.
- Medición de la Huella de Carbono desde el año 2016, actualmente realizamos la medición de la Huella de Carbono de 2020 con una metodología certificada.

- Pertenenencia al Acuerdo de Crecimiento Verde.
- Pertenenencia a la ACHC (Asociación Colombiana de Hospitales y Clínicas).



La Clínica hace parte de acciones de cooperación y crecimiento mutuo.

Afiliación a asociaciones

GRI 102-13

- Pertenenencia al Acuerdo de Crecimiento Verde.
- Pertenenencia a la ACHC (Asociación Colombiana de Hospitales y Clínicas).
- Pertenenencia a la CEO (Corporación Empresarial del Oriente).



Estrategia Declaración

GRI 102-14

Ramiro Posada
Gerente general



Para la Clínica el término Responsabilidad Social **involucra todas aquellas acciones voluntarias que permiten la sostenibilidad y la armonía del planeta**, acordes con los principios éticos mundialmente aceptados.

Este concepto es coherente con lo que establece la Comisión Mundial del Medio Ambiente y del Desarrollo de las Naciones Unidas, según la cual “Una organización sostenible será aquella que crea valor económico, medioambiental y social a corto, mediano y largo plazo, contribuyendo así al aumento del bienestar y al auténtico progreso de las generaciones presentes y futuras, tanto en su entorno inmediato como en el planeta”.

La Clínica Somer en 2017 implementó como política **generar cultura y trabajar de manera comprometida y permanente hacia el desarrollo sostenible de la organización**, la comunidad y la región del Oriente Antioqueño.

La Responsabilidad Social hace parte de nuestra plataforma estratégica y está adherida a los objetivos de desarrollo sostenible.

Para el año 2020 la Clínica se planteó como objetivo lograr la certificación en carbono neutro a través de fuertes compromisos adquiridos para mitigar, reducir y compensar el impacto ambiental que generamos con los Gases Efecto Invernadero (GEI), alineados con nuestro objeto social.

Impactos, riesgos y oportunidades en el 2020

GRI 102-15



La Clínica Somer, se compromete a gestionar los riesgos asociados a todos los procesos de la institución, **mediante la identificación, intervención, y control de los mismos garantizando la seguridad de los usuarios internos y externos y de la organización en general**, promoviendo una actitud de prevención que ayude a generar un ambiente de trabajo seguro. Esto ha permitido, un pensamiento basado en riesgos, el cual busca aprovechar las oportunidades y prevenir resultados no deseados. La gestión del riesgo es una función permanente en la institución, es parte de su gobernanza y su liderazgo, contribuye con la definición de su estrategia, sus objetivos, y la toma de decisiones en todos sus niveles, e implica abordar riesgos y oportunidades, con controles preventivos que minimicen los efectos negativos y maximicen los beneficio.

Día mundial de la higiene de manos 2020



La Clínica acorde a sus convicciones, normatividad y sus pilares fundamentales: **seguridad del paciente, humanización del servicio y mejoramiento continuo**, estructura su Código de Ética con la finalidad de orientar las actuaciones y el comportamiento cotidiano de los colaboradores, para generar y mantener una cultura institucional basada en valores y compromisos éticos que favorezca las relaciones transparentes tanto al interior como al exterior de la Institución. Así mismo cuenta con tres Comités que son el Comité de ética hospitalaria, Comité de bioética y Comité ética médica.

Teniendo en cuenta los riesgos generados por el desarrollo de nuestras actividades, nos preocupamos por:

- Fomentar el autocuidado por medio de actividades relacionadas desde Seguridad y Salud en el Trabajo, para disminuir riesgos en los colaboradores.
- El cumplimiento del Código de Conducta y Buen Gobierno.
- La humanización del servicio y seguridad de los pacientes.
- El bienestar de colaboradores, fomentando la formación y crecimiento profesional.
- La identificación de riesgos desde Control Interno.
- La reducción del impacto ambiental.



Ética e integridad

GRI 102-16

Los valores son **las cualidades éticas y de servicio que deben caracterizar al personal de la Clínica y a la organización en su conjunto**. Los valores son claves para el logro de la visión y en un marco de referencia que contribuye a hacer realidad la misión. Los valores son sellos distintivos que orientan la actitud y la conducta de todo el personal de la organización.



Queremos que conozcas nuestros valores:

- Vocación de servicio
- Respeto
- Confianza
- Trabajo en equipo
- Innovación

Así mismo la Clínica Somer cuenta con un código de conducta y buen gobierno, cuyo objetivo es estructurar y recoger en un solo documento los principios, las normas y las políticas generales. Este código de conducta fue aprobado por la junta directiva, en el cual se destacan los valores y principios que deben ser base de las relaciones laborales, comerciales y de negocios en la institución.

Dentro de este los colaboradores **deben cumplir con principios generales de comportamiento o normas de conducta** que están relacionados con:

- Compromiso con la seguridad y la calidad
- Lealtad
- Propiedad intelectual
- Derechos de los pacientes
- Desempeño en el cargo
- Manejo responsable del tiempo
- Utilización de bienes
- Comunicaciones con la prensa
- Actividades legales

En nuestro código de conducta y buen gobierno, especificamos todos los órganos de gobierno como:

- Asamblea general de accionistas
- Junta directiva
- Gerente general

Como factor relevante para nuestra Institución y teniendo en cuenta nuestro compromiso fehaciente con la responsabilidad social empresarial, su descripción está incluida dentro del código.

Nuestra misión:

Corazón y excelencia al servicio de tu bienestar.

Gobernanza

GRI 102-18

Estructura

Lograr el **trabajo en equipo y la articulación de esfuerzos con organismos gubernamentales**, ha sido el propósito principal de las estrategias de este eje.

Comités

Asamblea general de accionistas

Constituida por los accionistas reunidos por el quorum y bajo las condiciones previstas en los estatutos.

Junta directiva

Órgano encargado de la administración permanente de la sociedad, promover el desarrollo y cumplimiento del objeto social, la cual es elegida por la asamblea general.

Comité directivo

Dicho Comité se constituye como un ente interno que propende por el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Clínica, realizando seguimiento a las diferentes áreas.

Comité técnico y de planeación

Conformado por los Directivos y líderes de Departamentos.

Participación de los grupos de interés

GRI 102-40

Es el **compromiso** que adquiere la Clínica de manera voluntaria para trabajar e **implementar acciones que contribuyan con la sostenibilidad** (económica, social y ambiental), desde las diferentes áreas de la Institución. Por tal motivo la Clínica decidió trabajar y desarrollar las siguientes áreas de interés:

- Medio ambiente
- Comunidad y sociedad
- Empleados
- Clientes
- Accionistas
- Estado
- Competencia
- Proveedores



Adicionalmente la Clínica le apuesta al trabajo por la sostenibilidad, buscando el fortalecimiento de esta por medio de **acciones que aportan a la gestión realizada hacia los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, así la Clínica Somer realizó un documento en el cual desde el Comité de Responsabilidad Social argumenta y declara la contribución para el logro de estos objetivos.

1er Simposio de Cardiopatías congénitas 2020



Sembratón 2020



Grupos de interés

GRI 102-42

Los grupos de interés fueron elegidos de acuerdo a la metodología de **Fenalco Solidario**, entidad con la que está certificada en Responsabilidad Social Empresarial.

Participación de los grupos de interés

GRI 102-43

La Clínica tiene **mecanismos de comunicación para divulgar la información y ejecución ambiental** a todos sus grupos de interés, como consta en las rutas de publicación del área de Comunicaciones y de la Dirección Comercial.



Durante el 2020 debido a la emergencia sanitaria por COVID-19, se realizaron diferentes video conferencias enfocadas en la prevención y tratamiento dirigidas a colaboradores, además de charlas educativas para la comunidad en temas como: embarazo y covid, salud mental en la cuarentena, entre otros; con ello buscamos involucrar a los diferentes grupos de interés; logrando impactar a **1.449 personas entre colaboradores (prestación de servicios y algunos outsourcing pertenecientes a servicios generales, vigilancia, servicio de alimentación y lavandería), de igual manera **se compartió información de valor para usuarios y la comunidad en general.****

Desde el Comité de Responsabilidad Social se trabajan cada una de las partes interesadas, **como acciones específicas que nos permitan apostarle a la sostenibilidad desde diferentes ángulos.**



Temas y preocupaciones claves

GRI 102-44

¿Cuáles han sido los temas y preocupaciones que se han señalado?

Una de las preocupaciones desde la participación de los grupos de interés ha sido el aporte de la compañía en temas de sostenibilidad, como lo es el aporte a los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**; debido a la emergencia sanitaria **desde los diferentes grupos de interés se evidenció la preocupación respecto al tema del manejo del COVID-19**, entre ellos el manejo de los contagios, separación de residuos, asistencia a citas, manejo de la cuarentena, seguridad del paciente, nuevas formas para la prestación de los servicios, entre otros.



¿Cómo hemos respondido?

Durante el 2020 implementó diferentes protocolos para la atención de la emergencia sanitaria, con el objetivo de responder de manera adecuada a los usuarios sin que se afectara la prestación de nuestros servicios como:

- Tele consulta.
- Control de acompañantes.
- Elaboración de rutas alternas de acceso para pacientes COVID-19.
- Traslado de pacientes.
- Aforos de ingreso a ascensores y servicios.
- Capacitaciones.
- Grupos interdisciplinarios para afrontar situaciones de la emergencia sanitaria.
- Adecuaciones de infraestructura y compra de insumos médicos y elementos de protección personal.

¿Cuáles grupos de interés han señalado los temas y preocupaciones?

Las preocupaciones señaladas fueron dirigidas y lideradas desde la junta directiva y transmitidas a todos los grupos de interés.

Elaboración de informes

GRI 102-46

Para la Clínica es importante trabajar temas de responsabilidad social, lograr altos estándares de desarrollo y sostenibilidad; contando con un programa documentado, una política y un Comité de Responsabilidad Social. En el mismo año, se realizó el primer informe de sostenibilidad, logrando la primera certificación en Responsabilidad Social, reconociendo así los impactos que genera, de esta manera y **con el apoyo de Fenalco Solidario, comenzó una ruta de acompañamiento en cuanto a la certificación**, la cual estaba apoyada en lineamientos internacionales; así mismo se tuvo el acompañamiento de Fenalco en la formulación del 1er Informe de Responsabilidad Social.

Continuamos siendo certificados por Fenalco Solidario en Responsabilidad Social Empresarial.



Celebración cumpleaños de paciente 2020

Aunque no se ha realizado un análisis de materialidad, desde la Junta Directiva y el Comité de Responsabilidad Social, se llevó a cabo el análisis de los grupos de interés que tienen mayor impacto para la Compañía y de los temas más relevantes al interior de la misma, de igual manera desde Gerencia, Gestión del Talento Humano, el Comité de Responsabilidad Social se está atentos a los diferentes temas a trabajar al interior de la Clínica que impacten a los grupos de interés; adicionalmente hemos migrado a la realización de los informes de sostenibilidad bajo la metodología de **Global Reporting Initiative (GRI)**, con el objetivo de tener unos estándares más específicos para realizar nuestra rendición de cuentas.



Recicladores de Planeta Verde 2020

Donación Flores al personal de salud 2020



Temas materiales

GRI 102-47

Desde el programa de Responsabilidad Social, la Clínica se ha planteado unos **objetivos claros**, definidos así:

- Implementar en la Clínica una **política de responsabilidad social**, que le apunte al desarrollo sostenible de la Organización, de tal manera que se genere en todos los colaboradores cultura en responsabilidad social.
- Alcanzar **altos estándares** de Responsabilidad Social Empresarial (**RSE**).

De esta manera se ha planteado dentro de los alcances del Programa hacer **un autodiagnóstico del estado actual** de la Institución en Responsabilidad Social, además de avanzar gradualmente en el fortalecimiento de los siguientes ejes: medio ambiente, estado, comunidad y sociedad, clientes y consumidores, proveedores, competencia, empleados y gobierno corporativo, **hasta alcanzar los estándares máximos de certificación** y adicionalmente la formulación de los planes de acción para el fortalecimiento del programa institucional, así como la ejecución, seguimiento, evaluación y medición de resultados de dichos planes de acción.

Nuestra plataforma estratégica contempla el eje de responsabilidad social la cual nos invita a lograr la corresponsabilidad entre las instituciones, la sociedad, los individuos y el medio ambiente, que contribuya a la disminución de las inequidades y al mejoramiento integral de las condiciones de vida de las comunidades en particular y de la sociedad en general.

Nuestro objetivo clave para el logro de la meta del eje de responsabilidad social es "consolidar el compromiso organizacional con la sostenibilidad".

Es importante resaltar que desde el Comité de Responsabilidad Social se pretende lograr un **empoderamiento exitoso de las estrategias y acciones.** Se creó un comité interdisciplinario, que direcciona y trabaja el proceso de mejoramiento continuo.

Contamos con acciones y estrategias, para incluir a nuestros grupos de interés, entre ellos: **empleados y comunidad, con énfasis en los usuarios, pacientes y sus familias, muy especialmente de las poblaciones más vulnerables del país** como lo es Chocó. Además de la gestión que se realiza desde proveedores, estado y el área de Gestión Ambiental para **mitigar los impactos producidos por la actividad.**

Teniendo en cuenta lo anterior realizaremos una descripción de las acciones que se han ejecutado desde los grupos de interés:



Reconocimiento por parte de la Alcaldía de Rionegro 2020

Temas materiales Colaboradores

•Contamos con un **modelo de empresa familiarmente responsable - efr** con 54 medidas, beneficios e incentivos laborales distribuidos en 5 grupos.

•Realizamos análisis de necesidades y expectativas de los colaboradores, con el objetivo de tenerlas en cuenta como incentivos. **¿Cómo lo hacemos?** a través de demográficos, encuestas, compartir espacio con la Gerencia y otros.

•En el año 2020 debido a la pandemia por **COVID-19**, no fue posible realizar las actividades deportivas de manera presencial (estas hacen parte de nuestro grupo de medidas efr), sin embargo, se realizaron **otras actividades en modalidad virtual.**

•Promovemos el **buen trato y respeto entre los colaboradores**, por medio de los comité de humanización y convivencia laboral.

•Contamos con una medida de **apoyo económico de estudio**, asimismo, se han fortalecido las convocatorias internas para vacantes de ciertos cargos.

•Incluimos el concepto de **Responsabilidad Social dentro de los programas de inducción y capacitación.**

•Nuestro proceso de selección se realiza con base en las competencias que debe tener el ocupante del cargo. Además, dentro de nuestros derechos y deberes del cliente interno, **tenemos descrito que ningún colaborador debe ser excluido por ningún motivo.**

•La Clínica por medio de la tarjeta privilegios **proporciona a los colaboradores y a su grupo familiar tarifas especiales** en algunos servicios que presta la clínica.

•Contamos con una medida - **beneficio para jubilados** y de igual manera se ha diseñado un programa de preparación para la jubilación GH.PROG.13 el cual consta de 4 módulos.



Actuaciones frente a la emergencia sanitaria por COVID 19

Con el objetivo de trascender nuestro compromiso con el modelo efr, durante la atención a la emergencia sanitaria fue necesario **transformar algunas actividades para cumplir con los lineamientos de bioseguridad establecidos por el Gobierno Nacional y por la Institución**. Con base en lo anterior, se formuló el Instructivo “Medidas efr durante la contingencia COVID-19” (GH.IN.12), el cual define la ejecución de las medidas, beneficios e incentivos laborales, para fortalecer la integración familiar. Te contamos algunas de ellas:

1. El mes que más te quiere: articulados con los programas de: seguridad y salud en el trabajo, “Somer te quiere saludable” y “Sustancias Psicoactivas”, para ello, durante los meses de septiembre, octubre y noviembre se promovieron estilos de

vida saludables por medio de **actividades enfocadas en el autocuidado y bienestar laboral**, tales como:

- Recárgate en línea: pausas activas dirigidas por Google Meet con Fisioterapeuta de ARL Sura.
- Recárgate desde tu celular: envío de rutinas definidas en la cartilla de pausas activas.
- Muestra tu artista Somer: concurso de proyectos artísticos, pinturas, manualidades o esculturas; con posibilidad de participación con toda la familia.
- Club deportivo: realizar crossfit, pilates u otras actividades desde casa, también acompañados de sus familias.
- Desayunos en un 2x3.
- Clases de automaquillaje.
- Limpieza facial.
- Técnicas de relajación y manejo de competencias.

2. Empleado del semestre: se realizó en el mes de diciembre en la ceremonia de premiación de la estrategia “**Galardón a la Excelencia**”, para ello, días antes se envió a los galardonados una placa de reconocimiento con una carta de parte de la gerencia, este evento se realizó de manera virtual a través de Meet.

3. **Sembrando con amor**: esta estrategia se adoptó en reemplazo de la medida del grupo de apoyo a la familia de los colaboradores llamada “Conociendo el mundo Somer”; el objetivo fue promover responsabilidad social empresarial frente al cuidado del medio ambiente a través de la siembra de suculentas.

4. Teniendo en cuenta el compromiso que tenemos con nuestros colaboradores, **se proporcionó dotación con elementos de protección personal de calidad** y asumiendo sobre costos de productos que el mercado impuso para la venta de los mismos.

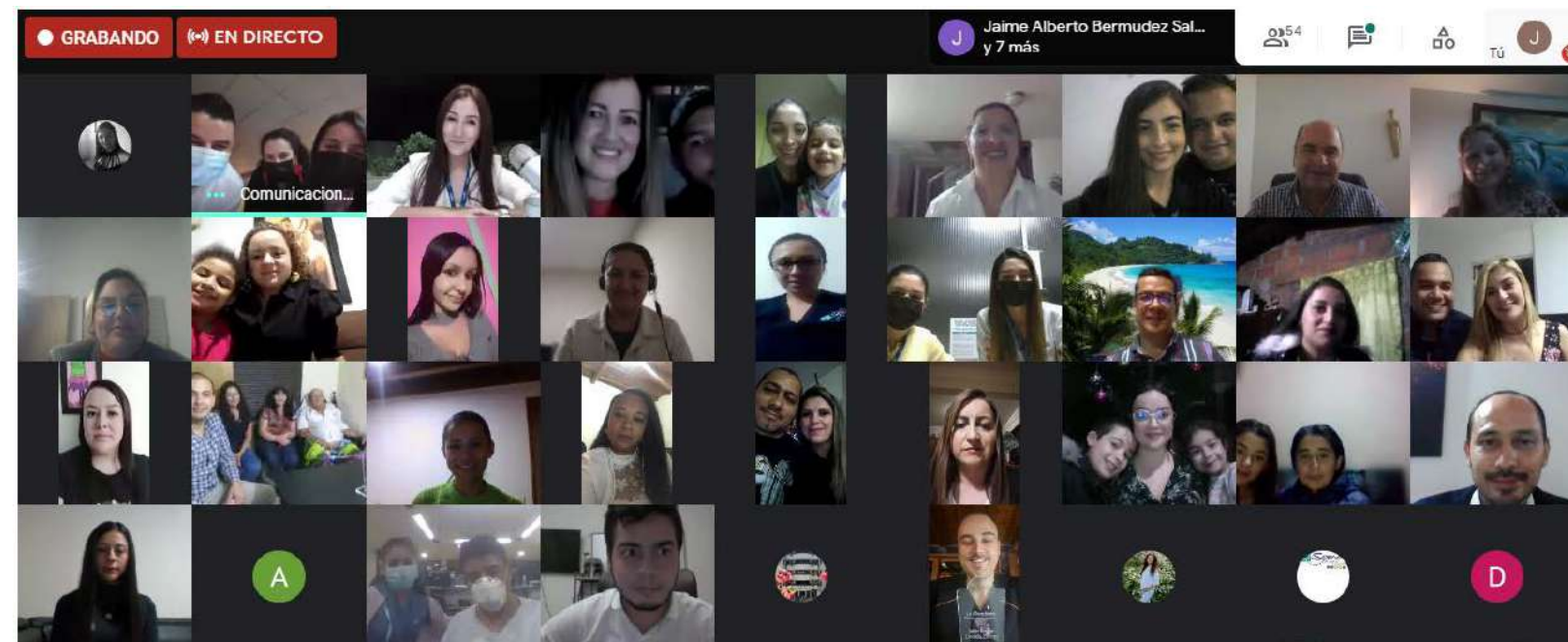
5. Anticipo de vacaciones.

6. Nos acogimos a la circular 27 del Ministerio de Trabajo, donde se indicó que no es permitido obligar a los trabajadores a solicitar licencias no remuneradas y con el llamado de la Organización Internacional del Trabajo para proteger a los trabajadores, estimular la economía, el empleo y sostener los ingresos del trabajador.



Retos para hoy:

1. Haz una **lista** de todas las cosas que te hacen **feliz**.
2. Dile a las **personas** que tienes cerca algo **cariñoso**.



Evento virtual, Galardón a la Excelencia 2020

7. Modalidad de teletrabajo: dado el estado de alerta con respecto a la exposición al virus SARSCoV-2 (COVID-19) **se decidió adoptar esta medida con los colaboradores administrativos que tenían la posibilidad de realizar trabajo en casa** por medio de conexión remota, para ello la institución brindó la facilidad de trasladar equipos de cómputo, sillas y demás implementos que fueran considerados necesarios para la comodidad y desarrollo de estas actividades.

8. **Horario flexible o cambios de horarios:** debido a la modificación de horarios y cierres de rutas por varias empresas de transporte, se modificó el horario para los colaboradores asistenciales (**ingresos 6:00 a.m. y salidas a las 6:00 p.m.**) con el fin de facilitar su desplazamiento y favorecer su seguridad. Para los colaboradores administrativos se flexibilizaron los horarios con el fin de que se desplazara con otros compañeros o accedieran a los horarios establecidos por las terminales.

Inversión total para
colaboradores: **\$2.813.043.187**



CLÍNICA SOMER

Temas materiales Proveedores

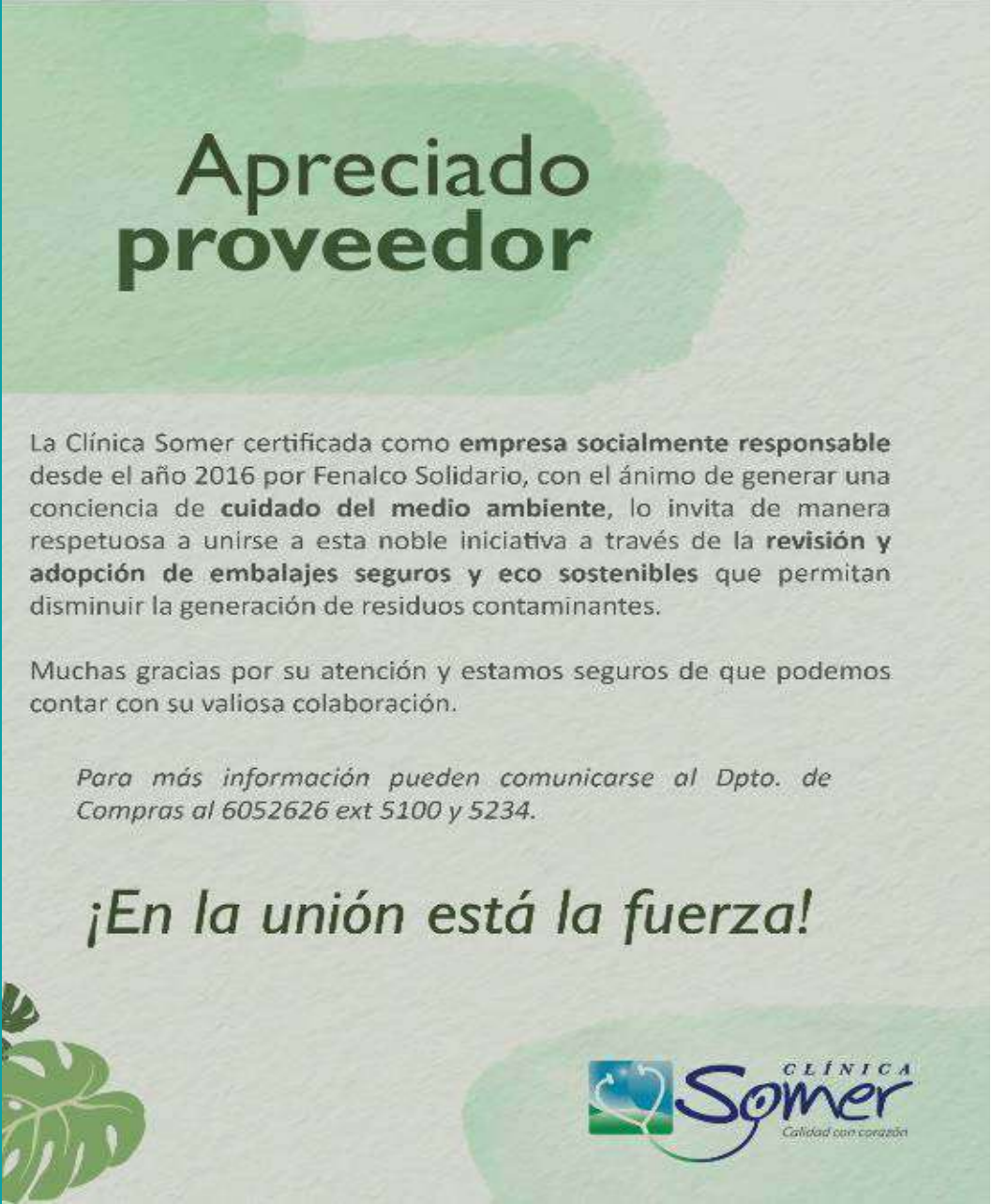
Con el objetivo de verificar el cumplimiento legal de los proveedores, **por medio de una lista de chequeo se realizó la revisión del cumplimiento**, con la cual, se evidenció que una muestra importante de proveedores cumple con el envío de la información; esta verificación se realiza de manera permanente.

Se realizó una **encuesta a 499 proveedores** con temas de importancia en Responsabilidad Social Empresarial, de los cuales **109 proveedores la diligenciaron**. Es importante mencionar que desde la Clínica se tienen fuertes compromisos para seguir trabajando en este grupo de interés y con ello lograr mayor participación.

En el proceso de selección de proveedores para la adquisición de tecnologías entre ellas biomédicas se revisan **aspectos éticos, de humanización, consumo de energía, seguridad del paciente, aspectos ambientales y generación de residuos**.

Para promover la participación de los proveedores **se realizó difusión de E-card, invitándolos a revisar y adoptar estrategias sobre embalajes seguros y eco sostenibles** que permitan disminuir la generación de residuos contaminantes, además, se está trabajando en sensibilizar a los proveedores en la reducción del uso de icopor como material de embalaje.

E-card enviada a los proveedores 2020



Garantizamos el pago oportuno y justo a cada uno de nuestros proveedores.

Temas materiales Estado

•Realizamos de manera permanente **cursos virtuales dirigidos al personal asistencial**, lo cual hace parte del programa Somer Académico; estos son gratuitos para los participantes y la Institución pone a disposición el conocimiento de los médicos, además de la administración de la plataforma. También **se trabajó en conjunto con la Alcaldía de Rionegro** para generar diferentes estrategias de educación y reconocimiento frente a la contingencia por el **Covid-19** como lo fue la celebración del Día de la seguridad del paciente y la generación de piezas educativas para **fortalecer la conciencia de autocuidado**.

•Por otro lado, se llevó a cabo el Facebook Live: **Lactancia y fortalecimiento del vínculo afectivo** en convenio con la Alcaldía de Rionegro en el mes de agosto de 2020.

•Con el objetivo de apoyar a las empresas públicas y privadas en la reactivación económica como respuesta a la contingencia por el Covid-19, la Clínica **se unió con la Cámara de Comercio del Oriente Antioqueño para capacitar a los empresarios respecto a temas de salud mental**, resolución 666, del 2020 métodos de barrera, desinfección y vigilancia



epidemiológica que se compartieron a través de una capacitación gratuita realizada en mayo de 2020.

•Se apoya logística y financieramente a la **Red de Asociaciones de Usuarios del Oriente Antioqueño**. Ofrecimos apoyo con transporte, refrigerios, papelería y tiempo del personal de la Institución.

•Nos unimos con la Secretaría de salud del municipio, para **trabajar por diferentes causas comunes** como evitar la propagación del Covid-19.

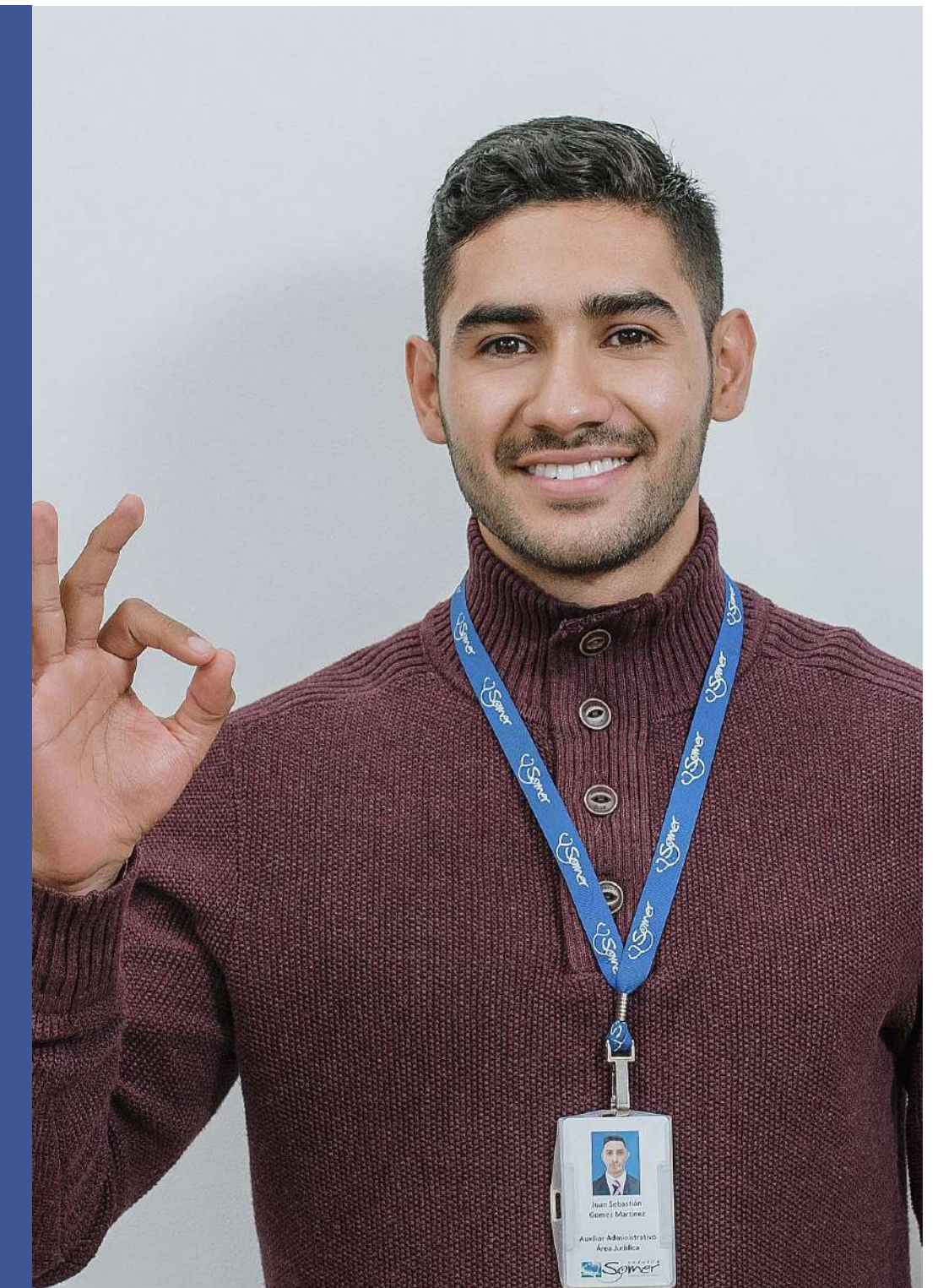
•Trabajamos en equipo con la secretaría de salud y otros hospitales del municipio **para reconocer el personal de la salud**.

•Se realizaron **informes de gestión ante el Concejo de Rionegro**.

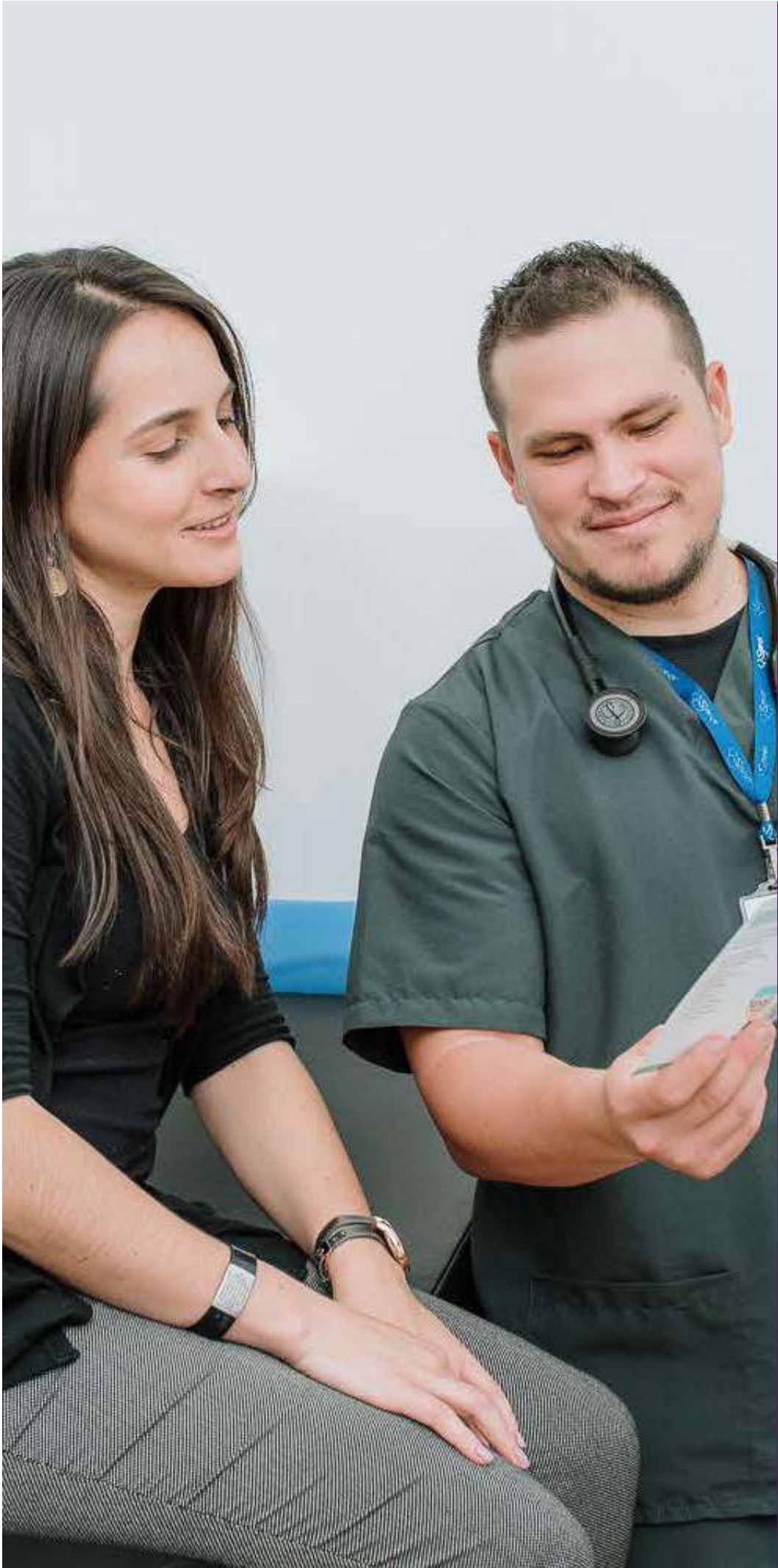
•La Institución sigue comprometida con ofrecer espacios de aprendizaje a los futuros graduados, por eso para el 2020 **contrató 52 aprendices del SENA y de otras instituciones públicas en diferentes áreas de la Clínica**.

•Se estimula y patrocina **proyectos de investigación o tecnología con la comunidad**, a través del centro de simulación que se encuentra a disposición de instituciones públicas, en donde la Clínica no solo presta el equipo y las instalaciones, también facilita capacitadores y a los encargados del centro de simulación.

•Realizamos **simposios académicos que buscaron ofrecer actualización constante en temas de salud** a personal de instituciones públicas y privadas. El apoyo en los simposios y congresos se enfoca en todo el tema logístico, papelería, refrigerios, divulgación, capacitadores, entre otros.



Inversión total para estado: \$58.211.477



Temas materiales Gobierno Corporativo

Se hizo un despliegue sistemático del **código de ética y el código de conducta para todos los colaboradores y grupos de interés**, con base en los lineamientos de la circular 003 de 2018 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud, mediante un video educativo.

Al mismo tiempo se adoptó la Encuesta de Percepción Ética con base en los lineamientos establecidos por la OCDE (Organización para la Economía, Cooperación y Desarrollo). **En esta encuesta se contó con la participación de 242 personas de 1285 posibles, es decir que se tuvo una participación del 19%, entre colaboradores y prestadores de servicios y se evaluaron 9 dimensiones institucionales:**

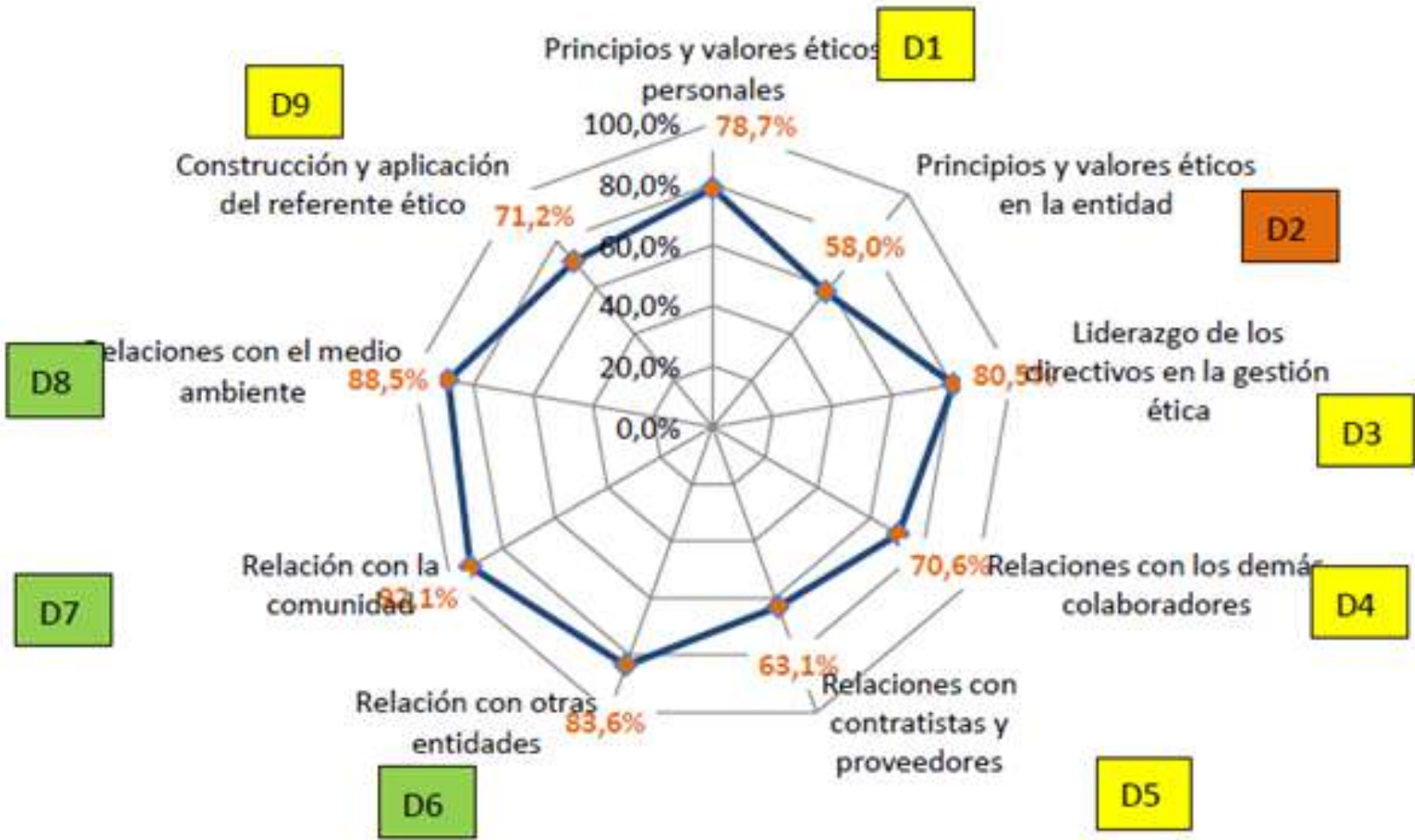
- 1. Principios y valores éticos personales.
- 2. Principios y valores éticos en la entidad.
- 3. Liderazgo de los directivos en la gestión ética.
- 4. Relaciones con los demás colaboradores.
- 5. Relaciones con los contratistas y proveedores.
- 6. Relaciones con otras entidades.
- 7. Relaciones con la comunidad.
- 8. Relaciones con el medio ambiente.
- 9. Construcción y aplicación del referente ético.

Los resultados fueron presentados **de forma clara y comprensible a todos los grupos de interés** que participaron en la encuesta con la metodología de valoración cromática según el siguiente código de colores:

Color	Rango	Criterio
Verde	81 - 100	Excelente
Amarillo	61 - 80	Proceso en desarrollo con algunos vacíos y debilidades
Naranja	41 - 60	Estado notable de debilidad
Rojo	20 - 40	Situación severamente crítica

En esta primera encuesta se obtuvieron tres (3) dimensiones en estado de excelencia, cinco (5) en desarrollo con algunos vacíos y debilidades y una (1) en estado notable de debilidad como lo refleja la gráfica a continuación:

Resultado general por dimensión Encuesta de Percepción Ética 2019

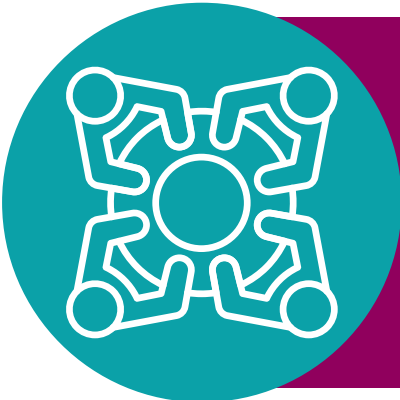


A partir de estos hallazgos se **implementaron las siguientes acciones de mejora**, encaminadas a corregir los vacíos, debilidades y situaciones críticas:

- Actualización del código de ética, código de conducta y buen gobierno, así como fortalecimiento de la socialización de los mismos.
- Se fortaleció el programa “**Café con la Gerencia**”, con el objetivo de escuchar las necesidades de los colaboradores y compartir con ellos temas y aspectos relacionados con estos códigos y valores, así como los proyectos estratégicos de la Compañía.
- Se implementaron estrategias para **fortalecer el trabajo colaborativo**.
- Se desarrollaron **actividades de referenciación internas y externas** encaminadas a potenciar el componente ético.
- Se dio a conocer a toda la comunidad laboral **el trabajo colaborativo que se realiza con los diferentes grupos de interés**: Liga de usuarios, voluntariados, Fundación Somer, entre otras.
- Se realizaron jornadas culturales para **promover y fortalecer la ética medioambiental**.



Adicionalmente en el relacionamiento con nuestros accionistas, **se implementaron las siguientes estrategias**:



A través de la oficina del socio, se **brindó asesoramiento y acompañamiento permanente** para resolver sus inquietudes y necesidades (de todo tipo), logrando tramitar solicitudes durante el año.



Se distribuyeron utilidades y realizaron descuentos en servicios de salud otorgados a algunos socios y su grupo familiar como:

- | | |
|-----------------------|-----------------------------------|
| 1 Consultas médicas | 3 Exámenes de laboratorio clínico |
| 2 Ayudas diagnósticas | 4 Chequeos ejecutivos |

Inversión total para Gobierno Corporativo: \$3.013.082.765

Lo que representó un porcentaje significativo de las utilidades que generó la compañía. Se debe resaltar que **todos los socios de la compañía sin excepción pueden acceder a estos beneficios**.

Temas materiales

Medio ambiente

- La Clínica cuenta con una matriz legal ambiental actualizada donde se evidencia el cumplimiento de las normas aplicables a la Institución.
- La Clínica busca reducir el consumo de energía por medio de la implementación del programa de ahorro y uso eficiente de la energía, instalación de sistemas de iluminación LED. Frente al consumo de agua buscamos continuar con la implementación del programa de ahorro y uso eficiente de agua, además del cambio de sistemas hidrosanitarios ahorradores.
- Realizamos un manejo adecuado de los residuos o productos tóxicos, por medio de la implementación de un programa para gestión integral de residuos, disposición de residuos peligrosos, compra de insumos para la correcta gestión.
- Contamos con una política ambiental incluida en el manual de políticas de la clínica y la cual es divulgada con los colaboradores.
- Participamos en comités ambientales como el de la Corporación Empresarial del Oriente (CEO) y participación en Mesa ambiental de clínicas y hospitales de Antioquia, además de la adherencia al acuerdo de crecimiento verde con CORNARE y CEO.



• Realizamos **charlas y capacitaciones para colaboradores y personal de servicios tercerizados**. Durante el 2020 pusimos a disposición de los colaboradores la capacitación virtual en manejo de residuos, además de actividades de sensibilización dictadas por el gestor externo de residuos.

• Realizamos una **correcta disposición de residuos ordinarios con la empresa municipal** y aprovechamiento de residuos reciclables con empresa gestora del municipio **Planeta Verde**, adicionalmente realizamos disposición de lodos con Biolodos de occidente (para biorremediación).

• Realizamos una **sembración en noviembre de 2020** en un predio del municipio.

• Se realizó el concurso de árboles navideños, medición Huella de Carbono y Recertificación en RSE.



Inversión total para Medio ambiente

\$511.651.146



Temas materiales Competencia

- La Clínica conoce y cumple lo establecido por la ley en relación a la competencia desleal.
- Hacemos parte de acciones de cooperación y crecimiento mutuo con:
 - * **Asociación de Empresas Sociales del Estado de Antioquia (AESA).**
 - * **Asociación Colombiana de Clínicas y Hospitales (ACHC).**
- Las actividades realizadas por la Clínica como Congresos y Simposios médicos se pueden ver en el área de interés de Estado.



Inversión total para
Competencia: \$17.716.158

Temas materiales Comunidad y sociedad

- Fomentamos la igualdad de oportunidades por medio del **acceso a tarjeta de privilegios**, la cual brinda tarifas especiales y diferenciales para la población vulnerable.
- Siendo conscientes del entorno cercano en el cual desarrollamos nuestras actividades realizamos **el mantenimiento de la Glorieta** cercana a la Clínica.
- Realización de **charlas virtuales para la comunidad** en temas relacionados con la salud, como el simposio de cardiopatías congénitas para comunidad académica de la región y la charla aprender a releer la vida.
- Espacio de formación** en medios de comunicación con participación de los especialistas y otros profesionales
- Brindamos apoyo a la Asociación de damas voluntarias (ASDAVOL) para el **funcionamiento de sus hogares de paso "El Peregrino"**.
- Apoyo a la Fundación Somer RSE para el funcionamiento del hogar de paso.
- Subsidios** para compra de medicamentos, insumos, alojamientos y apoyo funerario.
- Proporcionamos apoyo alimenticio para **acompañantes vulnerables en hospitalización**.

- Destinación de subsidios de **transporte de retorno** para población vulnerable.
- Durante la emergencia sanitaria por COVID-19 **se dispuso un hogar de paso exclusivo para atención de usuarios con diagnóstico COVID-19**, el cual contempló alojamiento, alimentación y acompañamiento.
- Fomentar la bioseguridad fue una de nuestras prioridades, por ello proporcionamos **apoyo para mantener las normas de bioseguridad** en Sedes de la IPS y Hogares de paso ASDAVOL y Fundación Somer.

Inversión total
para Comunidad
y Sociedad:
\$500.183.954

Temas materiales

Cientes y Consumidores

•La Clínica Somer es una Institución comprometida con el bienestar del consumidor, razón por la cual genera estrategias constantes que favorecen el libre ejercicio de los derechos y deberes del consumidor; entre estas estrategias: la divulgación de derechos y deberes, los medios para dar a conocer las posibles vulneraciones de los mismos (publicidad), entre otras. Adicionalmente, la Clínica busca el fortalecimiento de los mecanismos de participación social en salud como veedores del respeto de los derechos y voceros de los usuarios que se atienden.

•La Clínica promueve prácticas de responsabilidad social con los clientes y consumidores específicamente los usuarios de servicios y pacientes, diseñando estrategias educativas que fomentan el cuidado del medio ambiente en temas como la adecuada disposición de residuos, auto cuidado y el cuidado del entorno, por medio de actividades como llamadas telefónicas y entrega de volantes.

•Comprometida con la calidad de los servicios la Clínica Somer contempla entre los mecanismos que favorecen el mejoramiento continuo de la calidad las encuestas de satisfacción, las cuales se aplican en llamadas post servicio y le permite a la empresa conocer el grado de



satisfacción de los usuarios, identificar posibles aspectos en los cuales se deban invertir esfuerzos en pro de la fidelización y realimentación de los servicios prestados. Para lograr investigaciones confiables, se ha diseñado, por medio del área de Desarrollo de la Clínica, un software que **permite en tiempo real captar los usuarios** y sistematizar su experiencia de servicio.

•Otro insumo importante que permite identificar la calidad de los diferentes servicios, es la **sistematización de las PQRSF, las cuales son gestionadas en un 100%** con resolución de necesidades con un tiempo máximo de respuesta de 3 días, ambos procesos generan 460 indicadores que permiten identificar la percepción de nuestros usuarios con respecto a los servicios prestados, adicionalmente facilitan la toma de decisiones en pro del mejoramiento continuo de la calidad.

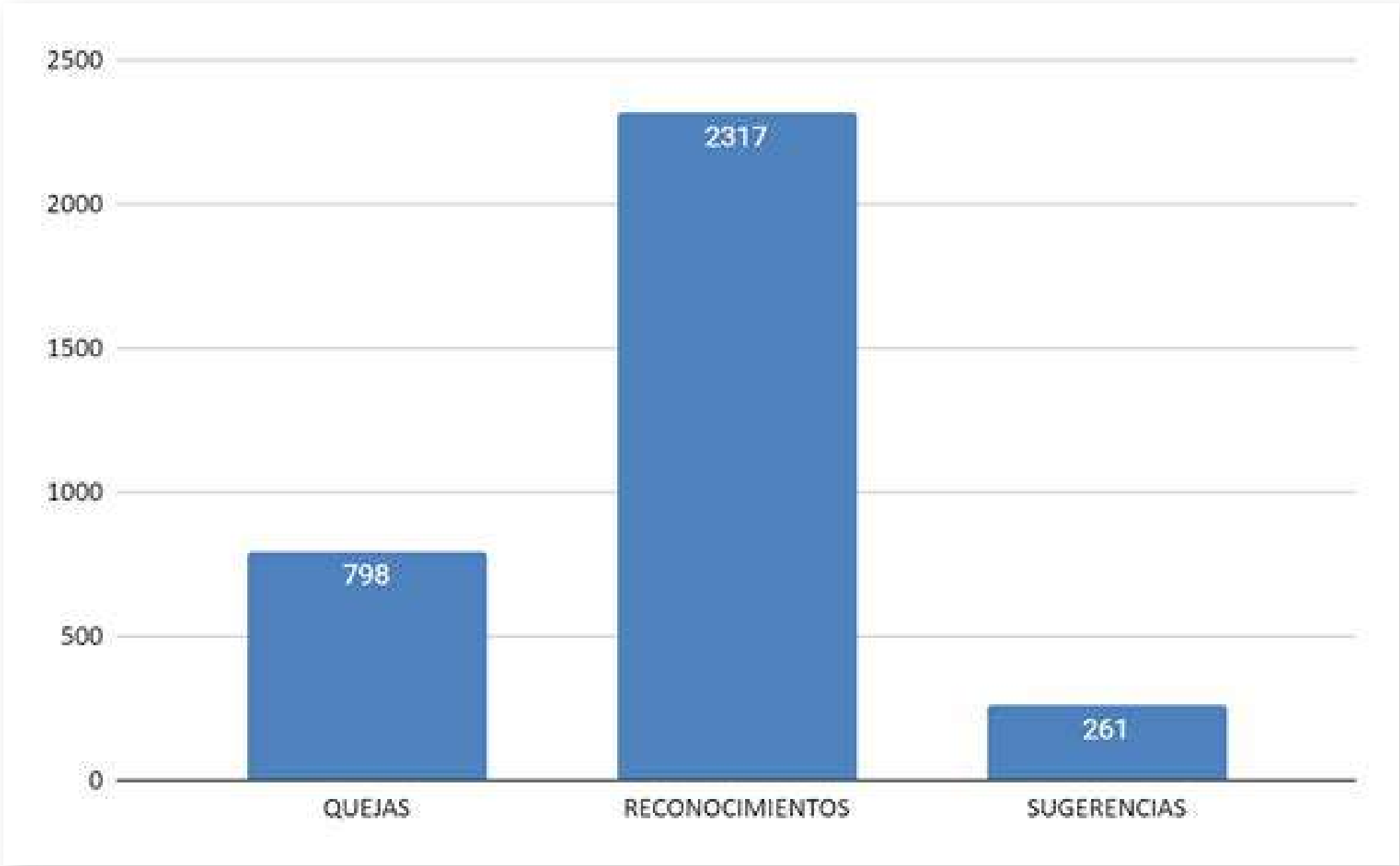
•La Clínica vela por el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios según lo establecido en la norma, razón por la cual genera estrategias que favorezcan la divulgación de los mismos por medio de habladores, piezas comunicacionales, recorridos; además de rubros para suplir las necesidades de la Asociación de usuarios.

Inversión: \$ 142,940,000

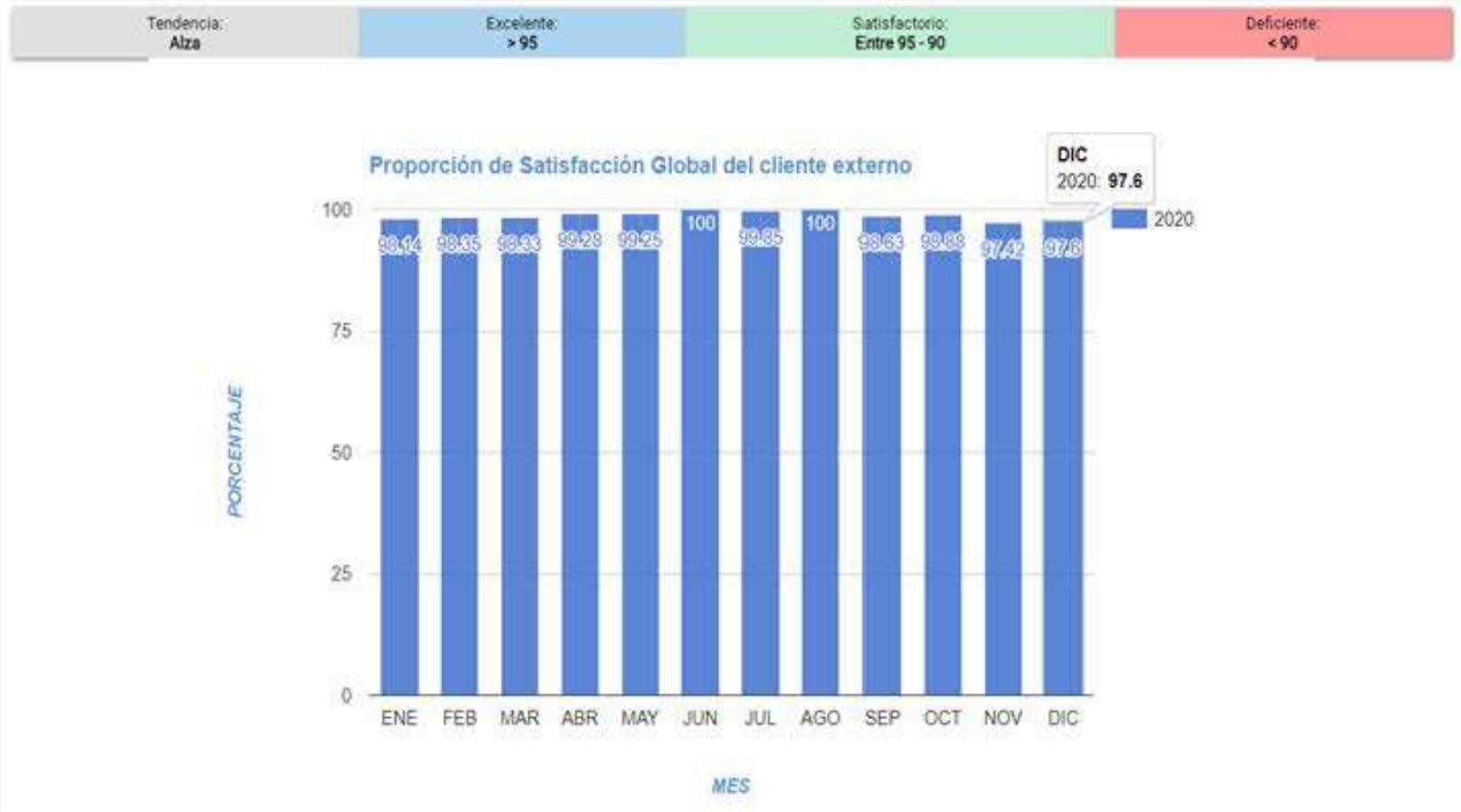
Jornada de donación de sangre 2020



Gráficas de comportamiento



Inversión total para Clientes y Consumidores: **\$142.940.000**





Reexpresión de la información

GRI 102-48

La Clínica reporta las inversiones en temas de responsabilidad social en las 8 áreas de interés priorizadas, en la plataforma destinada para tal fin por Fenalco Solidario, entidad con la que nos hemos certificado desde el año 2016 a la fecha. Igualmente **la Clínica ha informado y publicado los balances sociales de los últimos cuatro años (2016 a 2019)**, mediante informes de sostenibilidad. Es importante tener en cuenta que debido a que en el 2019 alcanzamos un "estado ideal" en temas de responsabilidad social, según Fenalco Solidario, con un **93% de cumplimiento**; para 2020 avanzamos del DiagnosticaRSE I al II, lo que implica **un mayor compromiso y gestión en materia de RSE.**

CLÍNICA SOMER

Con relación a la inversión, para la Clínica es fundamental **disponer de un presupuesto que nos permite fomentar el desarrollo de todos los grupos de interés** y de las acciones que se realizan para contribuir con la sostenibilidad de estos, es así como se puede observar que las inversiones en RSE fueron de la siguiente manera:

2019
\$3'081.120.239

2020
\$6'079.717.487

Que equivalen a un **69% de las utilidades generadas por la compañía**, esto representa un **80% más de inversión** en el 2020 con relación al 2019.



Nuevos ventiladores para UCI 2020



Elaboración de informes

GRI 102-49

La Clínica ha realizado la medición de la huella de carbono desde 2018 hasta la fecha. Durante el año 2020, decidimos migrar la medición a la metodología de la ISO 14064-1, lo anterior debido a que nuestra meta es verificar nuestro inventario de Gases Efecto Invernadero y poder certificarnos en **Carbono Neutro con ICONTEC**, de acuerdo a esto para el año 2019 se emitieron 805.61 toneladas de CO₂ equivalente, las cuales fueron compensadas en su totalidad por medio de bonos de carbono provenientes de proyectos de conservación con enfoque social; respecto al inventario de Gases Efecto Invernadero correspondiente a 2020, nuestras emisiones reportadas para alcance 1 y 2 fueron **822,77 toneladas de CO₂**, también compensadas en su totalidad bajo la misma metodología empleada para 2019.

Para el reporte de 2020 hemos decidido reportar otros estándares GRI no incluidos en el reporte de 2019 como lo son temas de formación y enseñanza, derechos de los pueblos indígenas, salud y seguridad de los clientes y temas relacionados con seguridad y salud en trabajo (GRI 403-1 hasta 403-10).

Durante 2020 realizamos un documento donde relacionamos las contribuciones de la Clínica Somer para el logro de los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).



Por otro lado uno de los cambios significativos en este informe será todo lo relacionado frente a la emergencia sanitaria por COVID-19 para la protección de nuestros usuarios, sus familias y nuestros colaboradores.

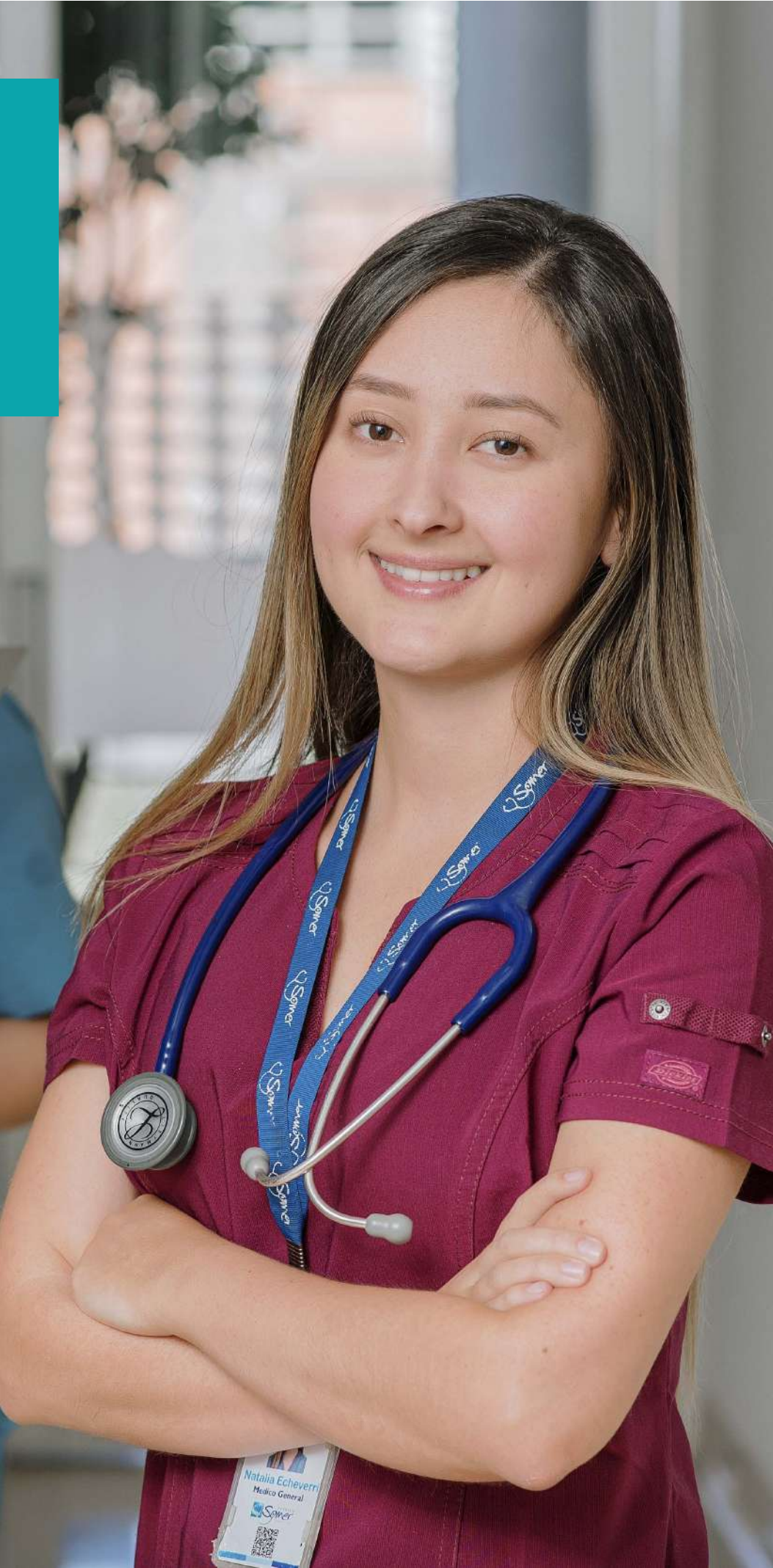
Serie 200
Temas económicos
Anticorrupción

Explicación del tema
y cobertura

GRI 103-01

Para la Clínica Somer es un compromiso el actuar ético y transparente durante todo el proceso de atención de nuestros usuarios y sus familias, anteponiendo los principios y valores institucionales al logro de cada objetivo y actuando con la filosofía de prevención, detección y gestión oportuna de los riesgos, y derivado del Gobierno Corporativo se tiene implementado un sistema integrado de riesgos, que va desde la identificación y evaluación de posibles amenazas externas o internas que puedan causar alteraciones en las finanzas o la buena imagen institucional.

La transparencia es una convicción y un mecanismo de acción y en concordancia con la cultura del autocontrol, los líderes de los procesos en conjunto con sus equipos, monitorean periódicamente situaciones que pueden afectar nuestra misión.



Por las razones expuestas, para la Clínica Somer es fundamental estar alineados con temas anticorrupción e instaurar políticas de transparencia, pues reconocemos que la corrupción afecta a poblaciones vulnerables, el Sistema general de salud y la población en general.

¿Dónde se produce el impacto?

El impacto de la gestión de riesgos de corrupción de la Clínica Somer se produce en las actividades de control diseñadas para mitigar y controlar los riesgos que se puedan presentar en los procesos misionales y de apoyo.

En articulación con el análisis de materialidad se priorizan actividades de control y autocontrol que disminuyen la probabilidad de ocurrencia de riesgos relacionados y por lo tanto el impacto que pudieran generar, de esta manera cumplimos la política institucional de riesgos protegiendo el patrimonio institucional y contribuyendo al mejoramiento continuo de la sociedad.



Implicación de la organización en los impactos:

- Creación de **políticas para fortalecer** el buen gobierno y ética corporativa.
- **Política de transparencia:** define los lineamientos corporativos frente actuaciones de los diferentes grupos de interés para prevenir, detectar e investigar y remediar conductas que puedan generar un detrimento de la imagen o los recursos.
- **Política de conflictos de interés:** pretende proteger a la organización de situaciones potencialmente generadoras de conflictos de interés para buscar que cada colaborador, prestador de servicios, proveedores o socios se ciñan a un estándar de ética y lealtad. Es así como todos los grupos de interés deben declarar cualquier situación que pueda afectar los intereses generales.
- **Política de riesgos:** la Clínica se compromete a gestionar los riesgos asociados a todos los procesos de la institución, mediante la identificación, intervención y control de los mismos y así garantizar la seguridad de los usuarios internos y externos de la organización general.
- Adopción de **medidas de gobierno corporativo**, acordes a las directrices de la Superintendencia Nacional de Salud.

- Elaboración de **Comités especializados en compañía de cargos Directivos**, para la dispersión de la información sobre la importancia del sistema de riesgo y lucha contra la corrupción, lavado de activos y financiación del terrorismo.
- Establecimiento de controles administrativos y operativos que permiten el control de los diferentes recursos de la Institución, como son las auditoría.



La cultura de prevención de riesgos y la apertura al cambio por parte de los grupos de interés ha sido fundamental para mitigar los impactos y tener cada vez mejores resultados, es así como podemos indicar que hasta la fecha de publicación de este informe **no se han tenido limitaciones para la gestión del riesgo corrupción.**

Adicional con el sistema SARLAFT, la oficina de Gerencia, y todos los directivos de la Sociedad, al oficial de Cumplimiento en sus propuestas y requerimientos ha sido fundamental para todo el sistema de prevención.

Enfoque de gestión y sus componentes

GRI 103-02

La organización gestiona a través de la gestión integral de riesgos, con metodologías bajo la **ISO 31000, metodología AMEF, metodología COSSO.**

El propósito del enfoque de gestión se basa en nuestra política de riesgos.

Políticas:



Compromisos

Mantener una **cultura de prevención en todos los procesos** de la Institución.

Objetivos y metas

Disminuir los impactos del riesgo y proteger los recursos de la Institución. **Definir lineamientos** corporativos y conductas de transparencia par los diferentes grupos de interés. **Proteger a la organización** de situaciones potencialmente generadoras de conflictos de interés.

Responsabilidades

Adherencia al cumplimiento de políticas institucionales y divulgación de las mismas a todos los colaboradores y mantener los controles requeridos.

Recursos

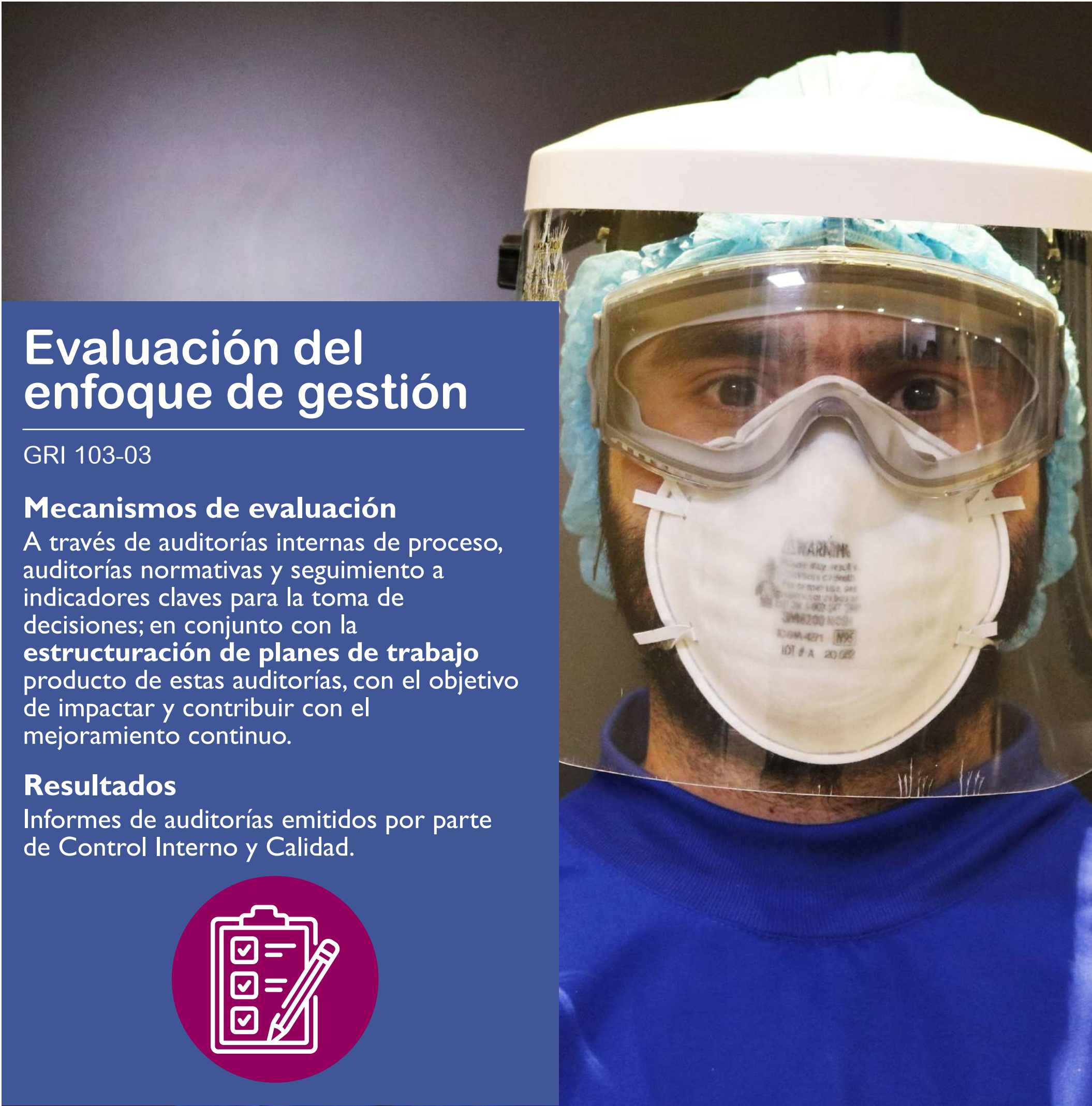
Gestor institucional de riesgos, consulta en listas restrictivas para proveedores, colaboradores, socios, prestadores de servicios y clientes.

Mecanismos formales de queja y/o reclamación

Durante 2020 se comenzó a estructurar la línea de transparencia institucional, adicionalmente contamos con mecanismos de **PQRS, a través de apoyo al usuario.**

Procesos, proyectos, programas e iniciativas

Línea de transparencia, la cual pretende recepcionar o centralizar el reporte de situaciones y conductas no éticas tanto del usuario interno como externo.



Evaluación del enfoque de gestión

GRI 103-03

Mecanismos de evaluación

A través de auditorías internas de proceso, auditorías normativas y seguimiento a indicadores claves para la toma de decisiones; en conjunto con la **estructuración de planes de trabajo** producto de estas auditorías, con el objetivo de impactar y contribuir con el mejoramiento continuo.

Resultados

Informes de auditorías emitidos por parte de Control Interno y Calidad.



Los siguientes ítem aplican para temas materiales de **ENERGÍA, AGUA y RESIDUOS**

Políticas:

Toda nuestra gestión ambiental, sus programas y acciones se basan en el **cumplimiento de nuestra política ambiental**, en la cual nos comprometemos a implementar procesos seguros por medio del **desarrollo de acciones que permitan prevenir, mitigar y corregir los impactos** negativos generados en cada una de las actividades.

Compromisos

Dar cumplimiento a nuestra política ambiental.

Objetivos y metas

Prevenir, mitigar y compensar nuestros impactos ambientales.

Responsabilidades

Nuestra responsabilidad como Institución es dar cumplimiento a nuestras políticas, entre ellas, la política ambiental.

Recursos

Se cuenta con un presupuesto anual, que nos permite seguir trabajando por el cumplimiento normativo y por acciones voluntarias de responsabilidad social empresarial, enfocadas en el eje de medio ambiente.

Serie 300

Temas ambientales

Energía



Sembratón 2020

Explicación del tema y cobertura

GRI 103-01

Comprometidos con las generaciones presentes y futuras:

Reconocemos el impacto generado en el consumo del recurso energético, derivados de la prestación de nuestros servicios de salud, por ello **somos conscientes de gestionar los impactos generados implementando y ejecutando el Programa de ahorro energético** al interior de la Institución. Entendemos que la sostenibilidad se encuentra en el equilibrio con el uso de los recursos naturales.

Demostrando nuestro compromiso con la gestión de impactos negativos, sabemos que el consumo energético genera emisiones de Gases Efecto Invernadero, por lo cual **año a año realizamos esta medición** para visualizar el impacto teniendo en cuenta la cantidad de pacientes atendidos.

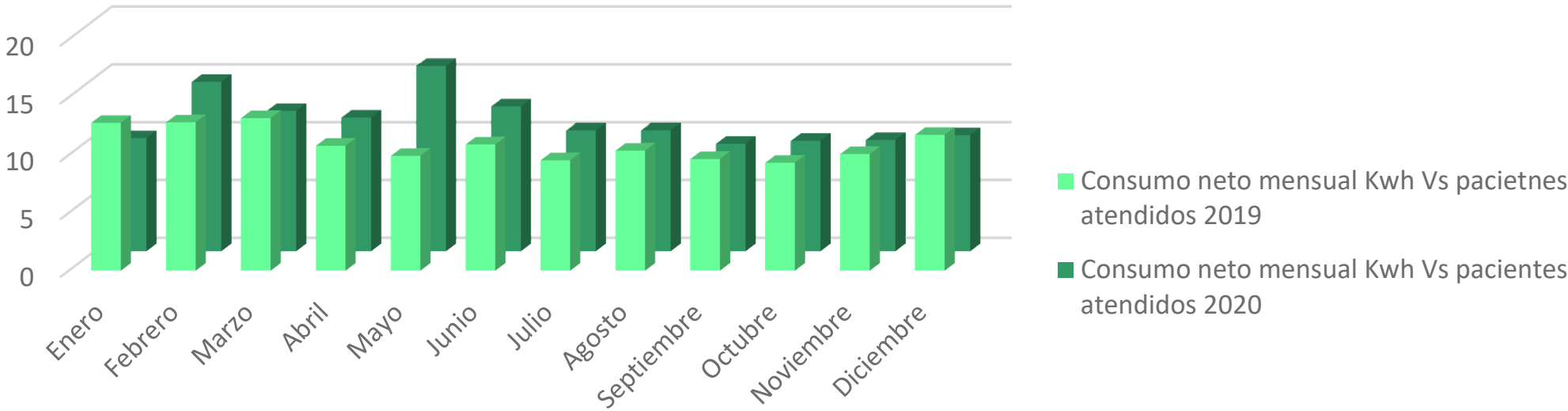
Así mismo realizamos **seguimiento y análisis de manera mensual a indicadores de consumo energético**, en el cual se evalúan anomalías, y a partir de esto se desarrollan estrategias que apoyen a la disminución del mismo.

Desde el Comité de Responsabilidad Social Empresarial **se ha venido trabajando en el proyecto de energía solar por medio de paneles fotovoltaicos**, logrando la aprobación del proyecto ante la Junta Directiva en noviembre de 2020.

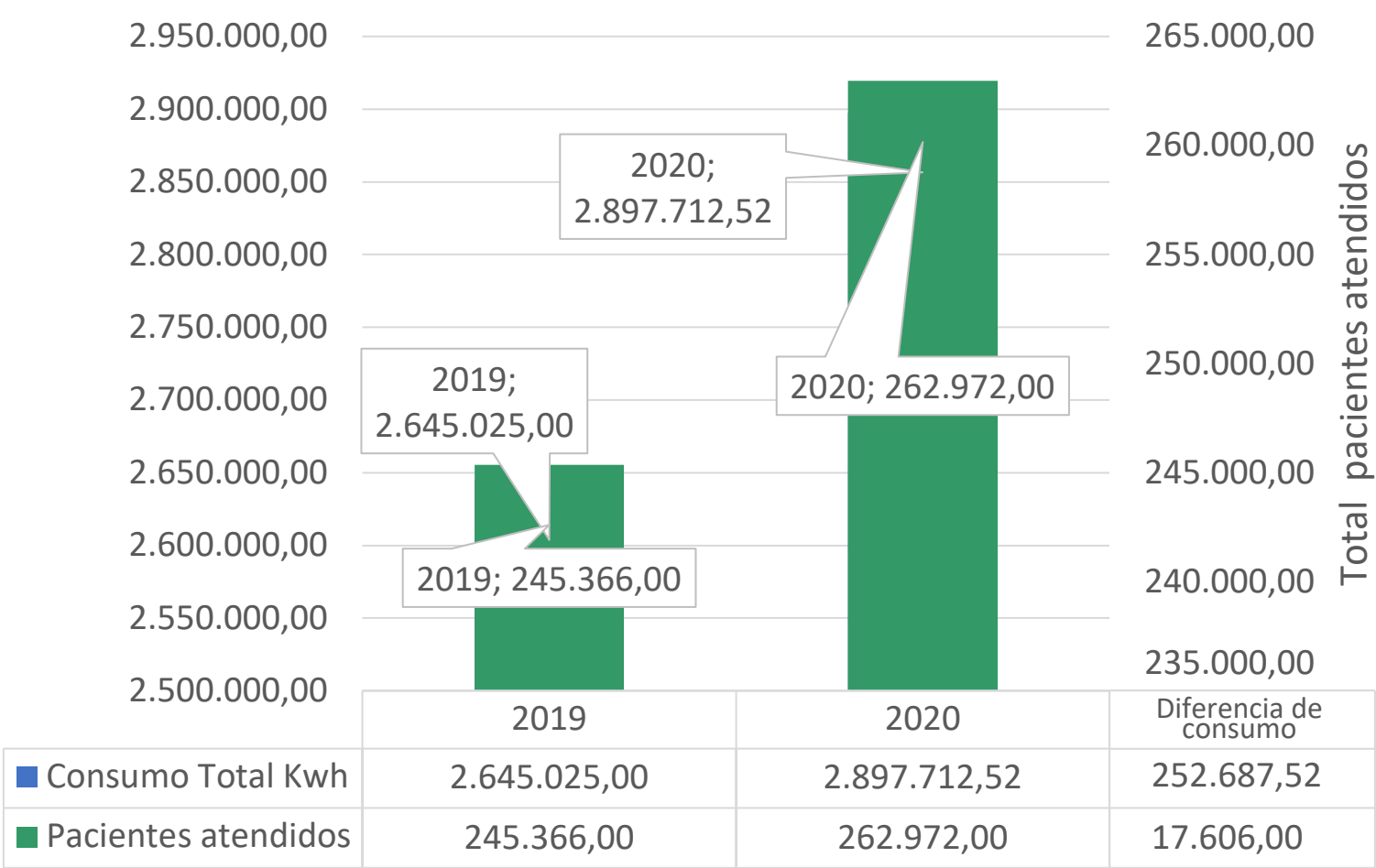
A pesar de las acciones realizadas, durante 2020, debido al incremento en número de pacientes atendidos y por la emergencia sanitaria producto de la pandemia por COVID-19, el consumo energético incrementó en 252.6687,52 Kwh comparado con el año 2019.



Consumo neto de energía en Kwh Vs pacientes atendidos



Consumo total de energía en Kwh



¿Dónde se produce el impacto?

El impacto producido se da netamente en la presión que se ejerce sobre el recurso energético por la prestación de los servicios de salud.

Implicación de la organización en los impactos

A pesar de las estrategias implementadas de ahorro y uso eficiente de la energía y todos los retos que nos ha puesto la pandemia por COVID-19, el consumo de energía a aumentado, sin embargo, al comparar nuestros indicadores es de esperarse, **ya que el número de pacientes atendidos comparado con 2019 tuvo un incremento significativo.**

No obstante, **todo ello nos impulsa a continuar trabajando** por estrategias, sensibilización permanente, educación a nuestros colaboradores sobre el cuidado y uso racional de los recursos.



Enfoque de gestión y sus componentes

GRI 103-02 - 103-03

La Clínica lleva un control del consumo energético por medio de indicadores de gestión, empleando su cálculo, análisis y seguimiento, además de la implementación del programa de ahorro y uso eficiente de la energía.

Acciones o estrategias dirigidas a la gestión sostenible de la energía:

- Iluminación.
- Equipos de oficina energy star (gestión desde el área de compras).
- Mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas eléctricos.
- Sistemas de refrigeración.
- Sistemas de bombeo.
- Instalaciones eléctricas.
- Indicadores.

Durante el año 2020 se realizaron diferentes campañas y capacitaciones, enfocadas en la **sensibilización permanente y continua**, realizando difusión por diferentes medios. Para la gestión eficiente del recurso **contamos con un programa documentado**, el cual contempla dentro de sus objetivos la identificación y evaluación de los potenciales de reducción de consumo energético, **llevar seguimiento y control a indicadores asociados al consumo del recurso** y finalmente implementar acciones que generen hábitos de conciencia y cuidado energético.

Consumo energético dentro de la organización

GRI 302-01

Consumo total de combustible	11.666,35 kWh
Los tipos de combustibles utilizados	Combustible ACPM empleado en las plantas eléctricas de respaldo.
Consumo total de combustibles procedentes de fuentes renovables	0,0 kWh
Explicación de los tipos	Para nuestro caso no consumimos combustibles de fuentes renovables.
Consumo de electricidad	2'897.712,52 kWh
Consumo de calefacción	0,0 kWh
Consumo de refrigeración	0,0 kWh
Consumo de vapor	0,0 kWh



Consumo total dentro de la organización:
2'909.378,87 Kwh.

Para el **cálculo del consumo de energía**, tenemos en cuenta los consumos reportados por los contadores internos, además, del registro del consumo de combustible para generación de energía como fuentes de respaldo; así mismo, para reportar galones de ACPM en KWh, realizamos **la respectiva conversión**.

Fuente para conversiones de kWh

http://www.eauc.org.uk/file_uploads/ucccfs_unit_converter_v1_3_1.xlsx



Serie 300 Temas ambientales Agua y fluidos

Explicación del tema y cobertura

GRI 103-01

La Clínica Somer se ha comprometido con el desarrollo de acciones que permitan prevenir, mitigar y corregir los impactos negativos generados en cada una de sus actividades, por tal motivo, **contamos con un plan quinquenal de ahorro y uso eficiente del agua** que permita evitar las pérdidas o desperdicios del recurso agua.

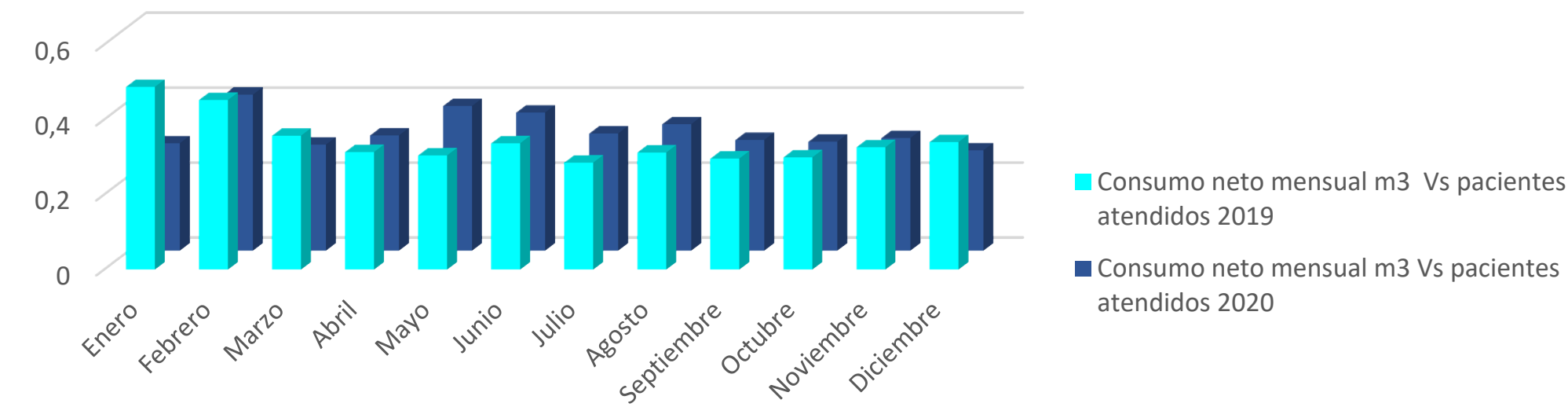
Reconocemos el impacto generado en el consumo del recurso hídrico, ya que nuestra actividad requiere la utilización de este para la prestación de los servicios de salud, por lo cual al gunas de las acciones realizadas para gestionar los impactos son:

- Instalación de Sistemas ahorradores.
- Identificación de sistemas para instalación de válvulas ahorradoras.
- Reparación de fugas y daños de manera oportuna, realizada desde área de ambiente físico.
- Educación ambiental para el uso eficiente del agua.
- Cálculo, análisis y seguimiento a indicadores.

Durante el año 2020 debido a la atención de la emergencia sanitaria producto de la pandemia por COVID-19, **el consumo del recurso presentó un aumento, debido al fortalecimiento de actividades de limpieza y desinfección hospitalaria**, además del aumento en el número de pacientes atendidos, el cual fue de **17.606** pacientes más que en 2019, a pesar de esto el aumentó fue de **428.30 m³**, es decir un incremento del **1%**.

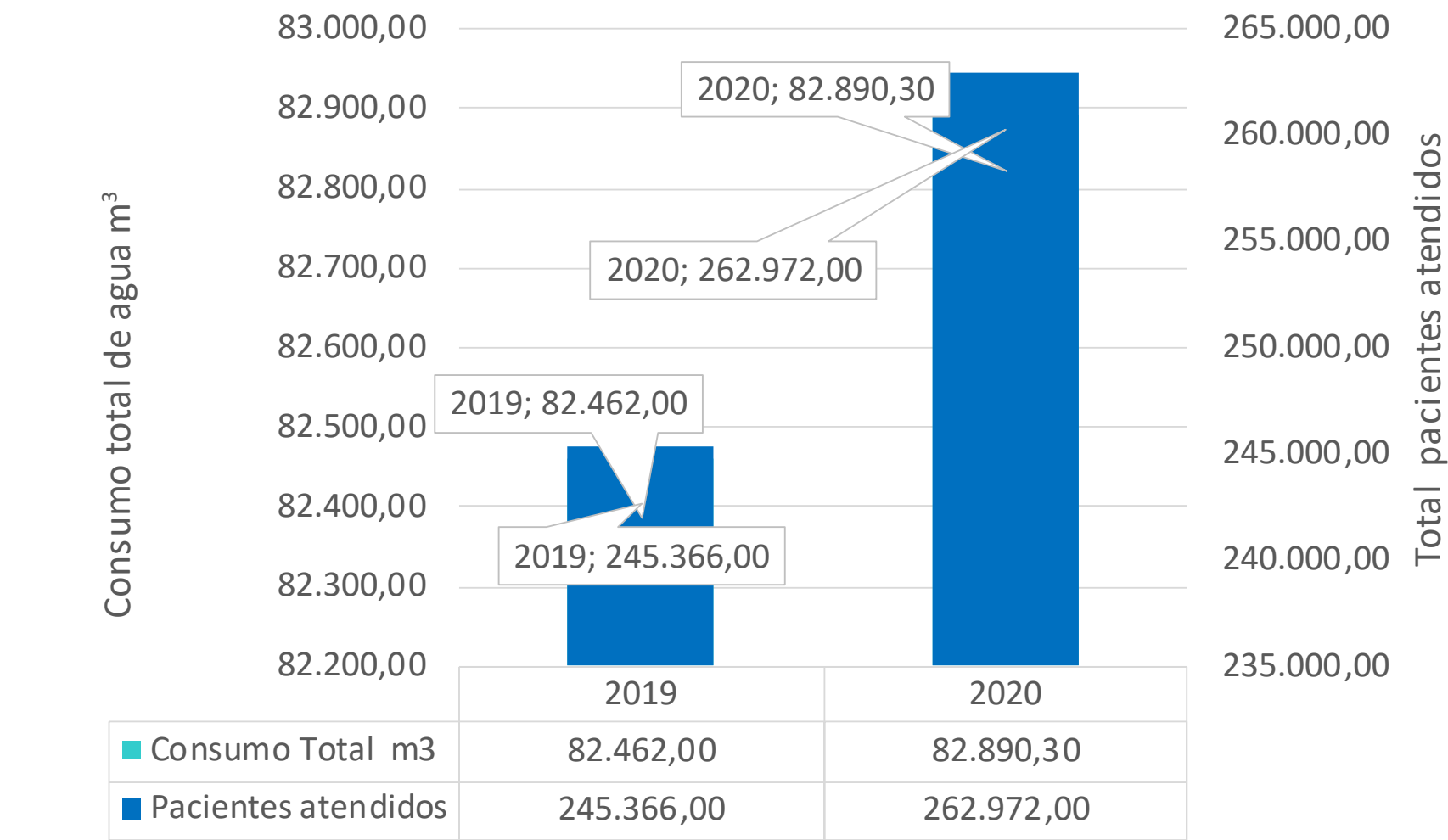


Consumo neto de agua m³ Vs pacientes atendidos

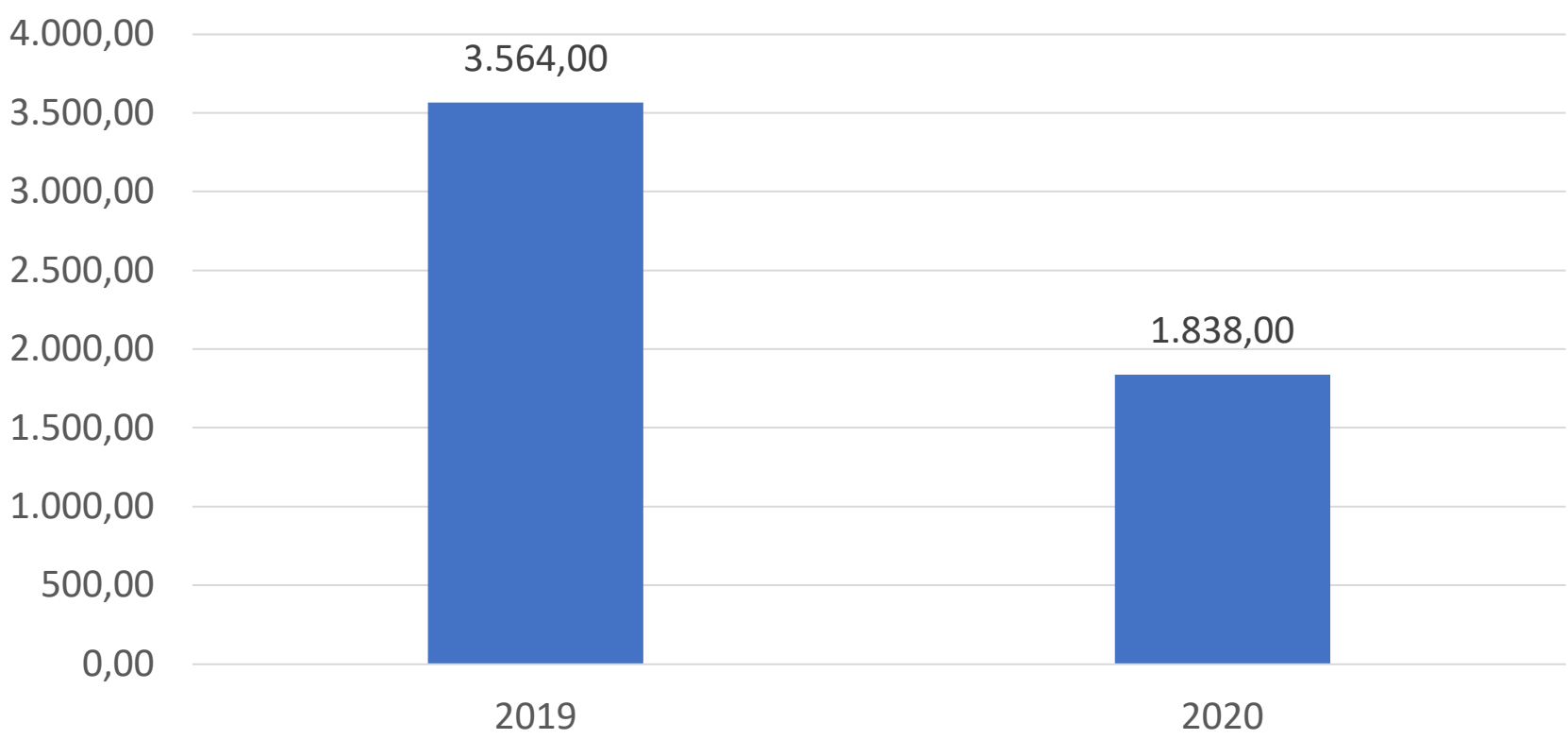


Año	Consumo Total m3	Consumo total abasto propio- agua subterránea m3	Pacientes atendidos
2019	82.462,00	3.564,00	245.366,00
2020	82.890,30	1.838,00	262.972,00
Diferencia de consumo 2019-2020	-428,30	1.726,00	17.606,00

Consumo total de agua en m³



Consumo total abasto propio - agua subterránea m³



¿Dónde se produce el impacto?

El impacto es producido **directamente en el recurso hídrico**, el cual se ve alterado y degradado por el alto consumo que se da de este, por tal motivo reiteramos la importancia de realizar una adecuada gestión en cuanto a sensibilización y tecnologías ahorradoras del recurso.

Implicación de la organización en los impactos

Se ha contribuido de tal manera que podamos mitigar los impactos generados, **realizando la medición, control y seguimiento al plan de ahorro y uso eficiente del agua**, de igual manera se compartieron tips y campañas por medio de correo institucional y redes acerca del cuidado del agua y de la conciencia que debemos tener al utilizar el recurso, adicionalmente **los indicadores de seguimiento al programa se presentan en el Comité Ambiental**, en el cual participan diferentes representantes de las áreas y el Director Administrativo y Financiero, desde allí evaluamos todas las problemáticas o anomalías de los indicadores.

Debido a que este recurso es un factor fundamental en la prestación de nuestros servicios de salud, los consumos registrados son altos, sin embargo, **continuaremos en la búsqueda de diferentes estrategias que nos permitan continuar usando el recurso de manera racional.**

Enfoque de gestión y sus componentes

GRI 103-02 - 103-03

Para la gestión eficiente del recurso hídrico en Clínica Somer **contamos con un programa de documentado**, el cual contempla dentro de sus objetivos implementar las medidas necesarias para el control de las pérdidas o desperdicios de agua en todas las unidades estratégicas, llevar seguimiento y control a indicadores asociados al consumo del recurso y finalmente implementar **acciones que generen hábitos de conciencia y cuidado del agua** en los colaboradores de la Clínica Somer.



Consumo de agua

GRI 303-05

El consumo total de agua para el año 2020 necesaria para la prestación de nuestros servicios de salud fue de

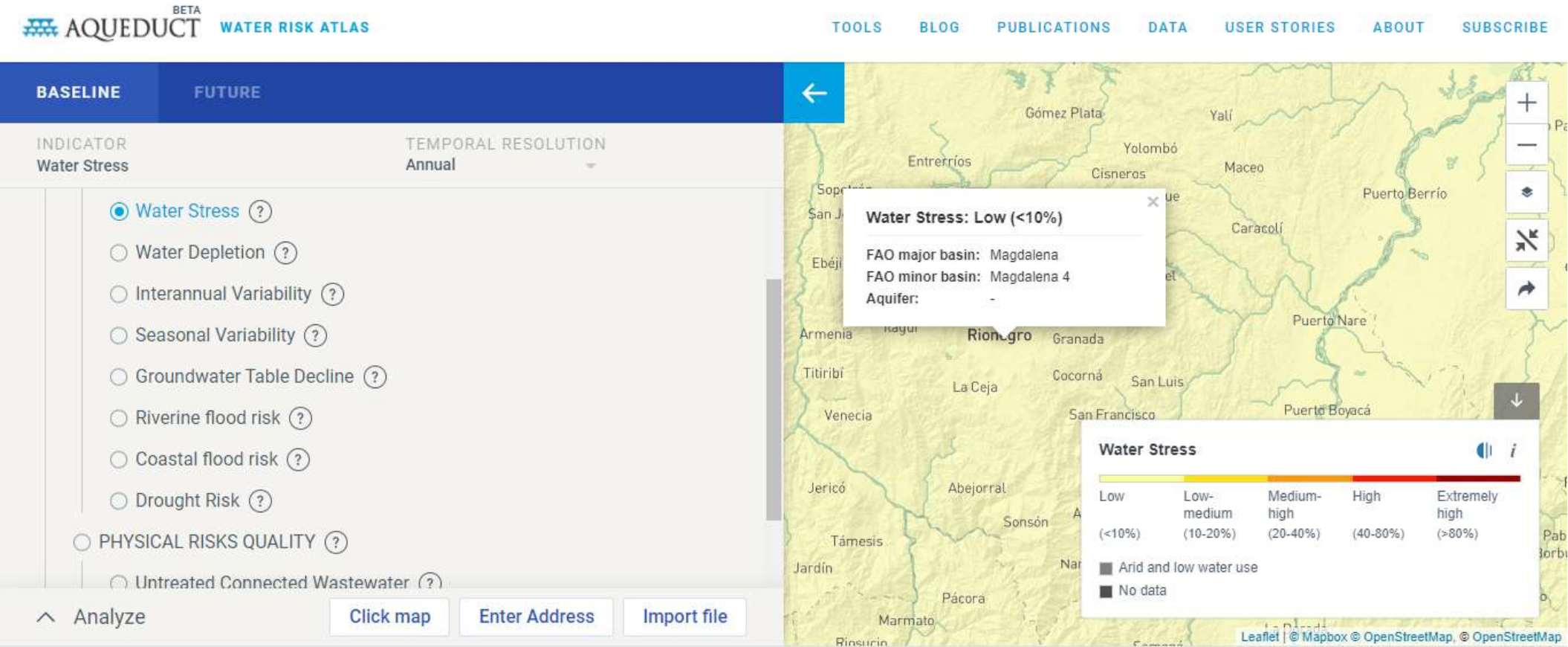
82.890,30 m³.

Actualmente debido a la ubicación geográfica de nuestras actividades, la zona en la cual realizamos consumo de recurso hídrico, según la herramienta de evaluación de zonas con estrés hídrico "Aqueduct Water Risk Atlas", del Instituto de Recursos Mundiales, y Water Risk Filter, de WWF, es **una zona con bajo estrés hídrico, con un rango menor al <10%,**

en comparación con otros zonas geográficas, no obstante, reconocemos que **cuidar los recursos naturales es responsabilidad de todos, con el objetivo de garantizar la sostenibilidad de las generaciones presentes y futuras.**

Para recopilar esta información, la Clínica determinó el consumo generado en su sede principal empleando registros de los contadores internos de consumo de agua, adicionalmente **se determinó si el desarrollo de nuestras actividades se encontraba en zonas con estrés hídrico.**

Captura de mapa de estrés hídrico





Serie 300 Temas ambientales Emisiones

Explicación del tema y cobertura

GRI 103-01

La Clínica Somer refleja su preocupación por las problemáticas medioambientales, dentro de estas se encuentran las **Emisiones de Gases Efecto Invernadero (GEI)**, siendo uno de los factores parcialmente responsables del cambio climático, generando impactos adversos considerables en los ecosistemas, la calidad del aire, la agricultura y la salud de los seres humanos y de los animales; por tal motivo reconocemos que somos agente de cambio identificando los impactos ambientales generados por el desarrollo de nuestro objeto social. **En 2020, siendo el mejoramiento continuo uno de nuestros pilares, decidimos migrar nuestra medición a la metodología ISO 14064-1**, posterior a esto realizaremos la verificación del Inventario por medio de un ente externo como ICONTEC, continuaremos con la compra de los bonos de carbono correspondientes para neutralizar nuestras emisiones y finalmente nuestra meta **será certificarnos en Carbono Neutro**.

De esta manera al realizar la cuantificación de dichas emisiones **la Clínica puede formular planes de acción, de reducción o compensación de las mismas**.



Implicación de la organización en los impactos

Puesto que Clínica Somer es una empresa grande con un número de colaboradores alto, con un alto flujo de desarrollo de actividades directas de la prestación de nuestros servicios, **reconocemos los impactos generados y provocados al ambiente, desde el consumo energético, hídrico, de recursos o insumos necesarios para el desarrollo de nuestra actividad y cómo consecuencia la generación de emisiones de Gases Efecto Invernadero**.

Sabemos que nuestro impacto más representativo se enfoca en el **consumo de energía** por nuestra actividad de prestación de servicios de salud, por eso **continuamos en la búsqueda de estrategias que nos ayuden a realizar un consumo racional, ya que se ha identificado que está relacionado con el incremento en el total de pacientes atendidos.**

Así mismo, un factor fundamental es la generación y fomento de la cultura del cuidado del planeta con cada uno de nuestros colaboradores por medio de educación ambiental.



Enfoque de gestión y sus componentes

GRI 103-02 - 103-03

De acuerdo a la **metodología descrita en la ISO 14064-1**, la Clínica realiza la medición del alcance 1 y 2 en el cual contempla:

Alcance 1:

- Consumo de ACPM para uso en plantas de respaldo
- Gastos de transporte para personal administrativo y asistencial (*taxis, buses, gasolina*)
- Uso de extintores de CO2 y Solkaflam (la Clínica buscando contribuir con el medio ambiente ha realizado paulatinamente el cambio de extintores de Solkaflam y agente limpio por CO2)
- Uso de gases quirúrgicos (N2O y CO2)
- Uso de gases refrigerantes
- Pretratamiento DBO
- Pretratamiento DQO

Alcance 2:

- Consumo de electricidad.

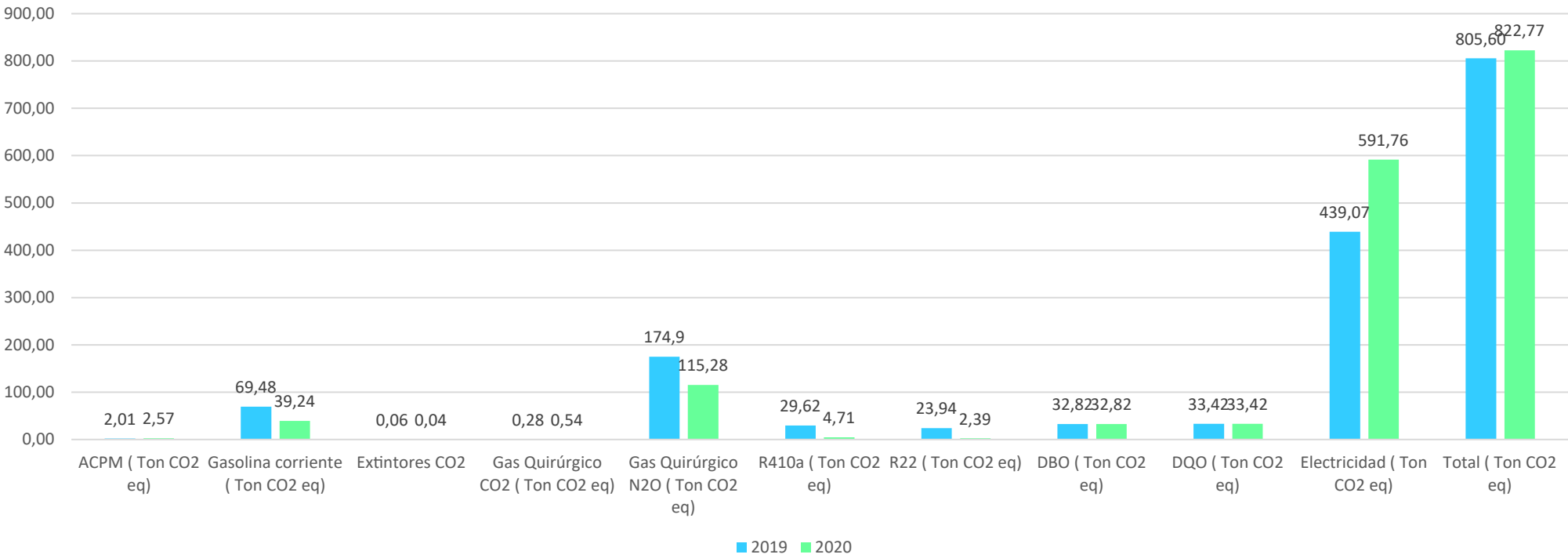
Para alcance 2 comparado con el 2019, el aumento en emisiones fue de **17.17 Ton CO2 eq**, esto debido a que por la atención a la pandemia, por la adquisición de tecnologías, incremento en la cantidad de pacientes atendidos, ampliación de servicios y de unidades de cuidados críticos, **se impactó directamente el consumo del recurso.**

Sin embargo, desde la Clínica con el objetivo de mitigar el impacto decidimos **realizar una siembra de 120 especies forestales en una zona de protección del municipio de Rionegro**, ubicado en la vereda abreo, adicionalmente realizamos la compra de bonos de carbono para realizar la compensación correspondiente a 2020.

Somos ambientalmente comprometidos, por ello la Clínica tiene como meta a **2024 realizar la siembra de 4.000 especies forestales** en zonas de importancia ambiental.

Comprometernos con la salvaguarda de las generaciones presentes y futuras, trabajando de manera ardua por la prevención, mitigación y compensación de nuestras emisiones.

Emisiones de gases efecto invernadero (Ton CO2 eq)



Año	2019	2020
ACPM (Ton CO2 eq)	2,01	2,57
Gasolina corriente (Ton CO2 eq)	69,48	39,24
Extintores CO2	0,06	0,04
Gas Quirúrgico CO2 (Ton CO2 eq)	0,28	0,54
Gas Quirúrgico N2O (Ton CO2 eq)	174,9	115,28
R410a (Ton CO2 eq)	29,62	4,71
R22 (Ton CO2 eq)	23,94	2,39
DBO (Ton CO2 eq)	32,82	32,82
DQO (Ton CO2 eq)	33,42	33,42
Electricidad (Ton CO2 eq)	439,07	591,76
Total (Ton CO2 eq)	805,60	822,77
Diferencia	17,17	

Políticas:

Gestionamos nuestras emisiones dando cumplimiento a nuestra **Política Ambiental y Política de Responsabilidad Social Empresarial.**

Compromisos

Impactar positivamente la calidad de vida de la comunidad, la sociedad, los usuarios y sus familias, los empleados, los proveedores y demás grupos de interés, velando siempre por la salvaguarda y conservación del medio ambiente.

Objetivos y metas

Reducir nuestra emisiones en cuanto sea posible y compensar en su totalidad las emisiones residuales.
Trabajar por nuestros grupos de interés, entre ellos el medio ambiente.

Responsabilidades

Trabajar de manera comprometida y permanente por el desarrollo sostenible de la organización, la comunidad y la región del Oriente atioqueño.

Recursos

Destinamos recursos e inversión enfocadas en acciones que promuevan y fomenten el cuidado del medio ambiente, así como el desarrollo de nuestras demás partes interesadas.



Sembratón 2020

Emisiones
DIRECTAS
de GEI (alcance 1)

GRI 305-01

Valor bruto de emisiones directas de GEI (alcance 1) en toneladas métricas de CO2 equivalente.	231,01 en toneladas métricas de CO2 equivalente
Los gases incluidos en el cálculo; CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6, NF3 o todos.	CO2 N2O CH4 HFCs
Las emisiones biogénicas de CO2 en toneladas métricas de CO2 equivalente.	4,5 en toneladas métricas de CO2 equivalente
El año base para el cálculo.	2019
la justificación de la selección.	Con el objetivo de realizar una verificación de tercera parte para nuestro Inventario de Gases Efecto Invernadero con una entidad como ICONTEC, decidimos tomar como año base 2019, año con el cual decidimos migrar a la metodología ISO 14064-1, teniendo en cuenta esto para el 2020 continuamos realizando la medición con dicha metodología.
Las emisiones en el año base	805,6 en toneladas métricas de CO2 equivalente
Cualquier cambio significativo en las emisiones que haya dado lugar a nuevos cálculos de las emisiones en el año base.	Posterior a la elección del año base, no se han presentado cambios significativos que nos lleven a reevaluar la elección de este.

Emisiones
INDIRECTAS
de GEI al generar energía (alcance 2)

GRI 305-02

El valor bruto en función de la ubicación de emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) en toneladas métricas de CO2 equivalente.	591,76
Si están disponibles, los gases incluidos en el cálculo: CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6, NF3 o todos.	CO2 N2O CH4
La justificación de la selección.	Especificado en el 305-I
Las emisiones en el año base en toneladas métricas (t) de CO2.	805,6
El año base para el cálculo.	2019
Cualquier cambio significativo en las emisiones que haya dado lugar a nuevos cálculos de las emisiones en el año base.	Descrito en el 305-I

La fuente de los factores de emisión y las tasas del potencial de calentamiento global (PCG) fueron tomadas del IPCC y la UPME Operational control.

Se utilizó el protocolo de Medición y Reporte de Gases Efecto Invernadero elaborado por el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) y por el World Resources Institute (WRI), para la elaboración de la cuantificación de GEI y la norma ISO 14064-1:2006.



Serie 300
Temas ambientales
Residuos

Puntos Botellas de amor 2020

Explicación del tema y cobertura

GRI 103-01

Desde el Plan de Gestión Integral de Residuos Generados en la Atención Salud (PGIRASA) tenemos el enfoque de la gestión de nuestros residuos en cada etapa de su manejo.

Comprometiéndonos a realizar un adecuado manejo de los residuos peligrosos y no peligrosos, siendo ambientalmente responsables.

Sabemos que el desarrollo de nuestra actividad genera diferentes impactos ambientales, entre ellos la generación de residuos, sin embargo, en la búsqueda de lograr un mejor aprovechamiento de los mismo, **hemos implementado estrategias de separación, transformación y valorización de residuos**; con ello damos cumplimiento a nuestra política ambiental, en la cual queremos implementar procesos seguros desarrollando acciones que permitan prevenir, mitigar y corregir los impactos negativos generados en cada una de nuestras actividades.

¿Dónde se produce el impacto?

El impacto se produce en el desarrollo de nuestras actividades en cada una de las unidades de negocio, ya que cada parte del proceso es susceptible de generar residuos de cualquier tipo.

Limitación particular relativa a la Cobertura del tema.

Las limitaciones se observan principalmente en la búsqueda de estrategias que permitan reducir la generación de residuos que van a relleno sanitario, por medio de cambio de insumos, optimización de procesos, entre otros; se trata de realizar una búsqueda y análisis permanente que nos permita avanzar en temas de gestión de residuos.



Enfoque de gestión y sus componentes

GRI 103-02

Trabajamos por realizar una adecuada separación en la fuente, capacitando y sensibilizando a los colaboradores, de esta manera contamos con un acopio en el cual separamos residuos aprovechables como **cartón, vidrio, bolsas de suero, papel, archivo, botellas de plástico, residuos de aparatos eléctricos y electrónicos y demás residuos que se puedan aprovechar y reintegrar al proceso productivo**; esto lo realizamos con apoyo permanente de la Cooperativa Planeta Verde, empresa encargada de los procesos de aprovechamiento y reciclaje la Clínica, además apoyamos la generación de empleo por medio de esta alianza, ya que parte del dinero de estos residuos aprovechados va directamente a la colaboradora que nos apoya con la separación, así garantizamos y contribuimos al empleo formal.

Por otro lado en convenio con Fundación Puntos Verdes Lito, realizamos la **recolección de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos**, los cuales se transforman en puntos y estos a su vez en recursos para apoyar a diferentes fundaciones en la cual se atienden comunidades vulnerables. El propósito de la gestión integral de residuos, se centra en velar por el manejo sostenible de todos los residuos que generamos, realizando esfuerzos para fortalecer la gestión y el mejoramiento continuo.

Objetivos y metas

Gestionar nuestros residuos de manera comprometida y responsable con el medio ambiente.

Recursos

Durante 2021, realizamos una inversión de \$331,707,396 enfocados en la gestión adecuada y responsable de nuestros residuos. Así mismo, cada año contamos con un presupuesto para la correcta gestión.



Evaluación del enfoque de gestión

GRI 103-03

Mecanismos de evaluación

Realizamos un riguroso seguimiento a la generación de los diferentes tipos de residuos, incluyendo aquellos que son aprovechables, llevamos la contabilidad de residuos generados, porcentajes de aprovechamiento, porcentaje de residuos enviados a relleno sanitario, tratamiento de residuos peligrosos. Todo lo anterior se realiza con base en el **Plan de Gestión Integral de Residuos Generados en la Atención Salud**. De esta manera podemos decir que de todos los residuos generados en la Clínica en 2020 el 12% se gestionaron como residuos aprovechables y 0.19% se gestionaron con residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.

La Clínica reconoce que debe seguir trabajando arduamente por fomentar la separación de residuos aprovechables, además de ejecutar estrategias que nos ayuden a reducir la generación de residuos que su destinación sea el relleno sanitario por medio del cambio de insumos o materiales, además de generar alianzas estratégicas **con gestores externos** que nos permitan emplear algunos de nuestros para generación de combustible por medio de transformación energética.

Resultados

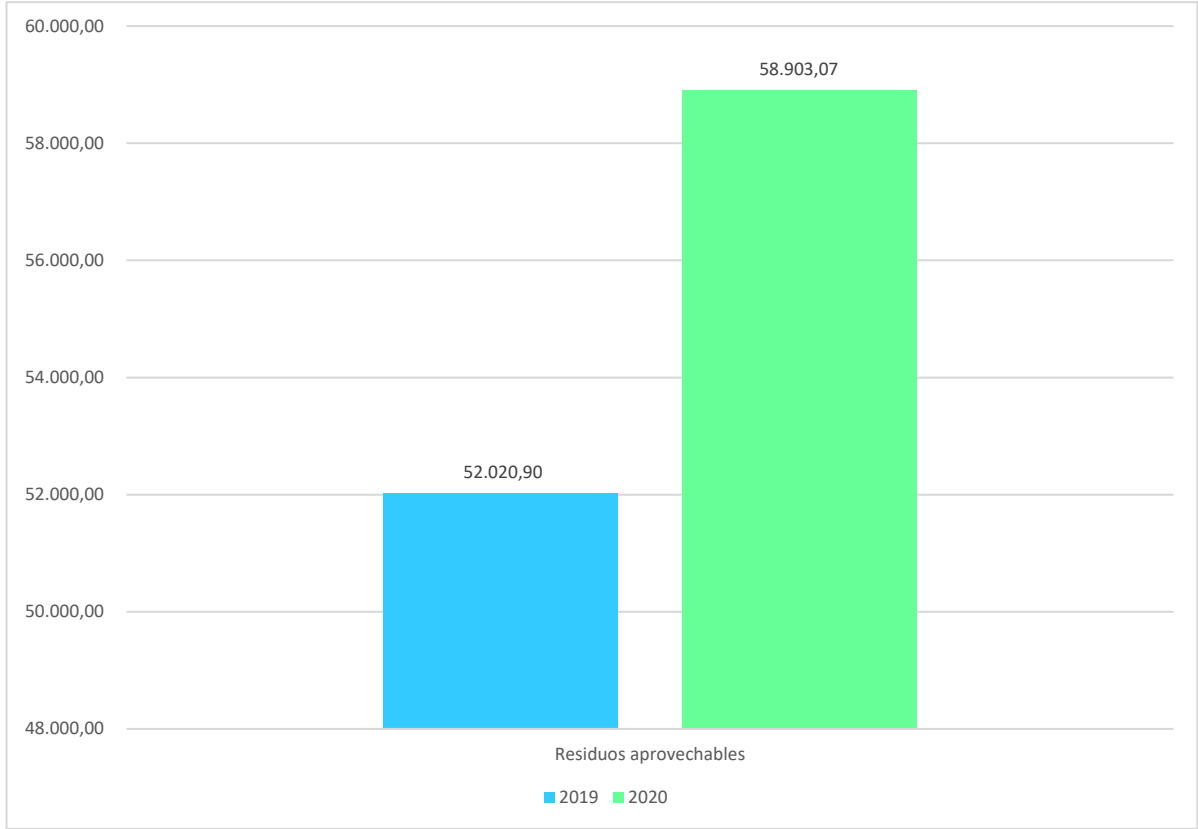
Comparativo de cantidad de residuos aprovechables y **Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEES)** generados en 2019 y 2020:

Hemos logrado incrementar el aprovechamiento de los residuos en 13%, lo que equivale a 6.882,17 Kg de residuos aprovechables más que en 2019, residuos que sin ninguna gestión hubiesen llegado al relleno sanitario.

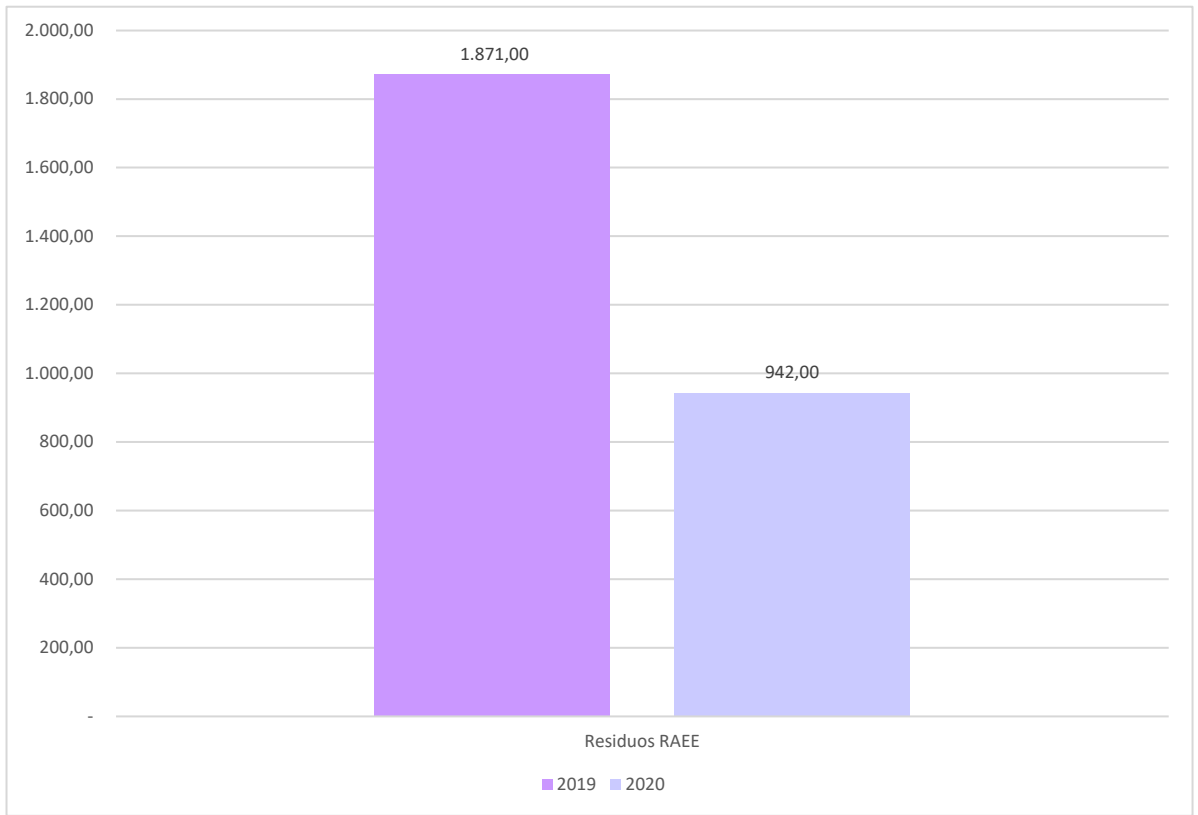
Durante 2020 disminuimos la cantidad de RAEES generados en un 50%. **Estos residuos fueron gestionados por medio de una alianza estratégica con Fundación Puntos Verdes LITO**, empleándolos para que muchos niños pudiesen tener acceso a un equipo de computo y acceder a sus clases virtuales durante la pandemia, esto por medio de la donación de los puntos adquiridos por las entregas de RAEES.



Año	2019	2020
Residuos aprovechables	52020,9	58903,07
Diferencia	6.882,17	
	-13%	



Año	2019	2020
Residuos RAEE	1.871,00	942,00
Diferencia	-929,00	
	50%	



Explicación del tema y cobertura

GRI 103-01

Anticipamos, reconocemos, evaluamos y controlamos los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud de nuestros colaboradores de acuerdo a la normatividad vigente emitida por el Ministerio de Trabajo.

El sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo nos permite identificar de manera oportuna los riesgos inherentes a nuestra actividad y realizar un tratamiento apropiado para minimizar y mitigar las consecuencias que estas pueden traer para la organización.

Para la Clínica Somer, su diseño y administración se fundamentan en **los riesgos prioritarios de cada una de las áreas de trabajo** siendo la de mayor observación los riesgos biológicos, osteomusculares y radiaciones ionizantes.

¿Dónde se produce el impacto?

El impacto se produce en la salud y seguridad de los colaboradores, en las condiciones de salud de la población trabajadora y en los indicadores de gestión empresarial, que nos permiten mejorar los procesos en cada una de las áreas.

Implicación de la organización en los impactos

La organización ha contribuido con el impacto por medio de la ejecución y desarrollo del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo y de acuerdo al ciclo de su diseño ha permitido a Clínica Somer autoevaluarse constantemente con las situaciones laborales que se presentan en el transcurso de las actividades laborales, y cambios normativos considerables, además, ha permitido generar inmediatamente planes de mejoramiento continuo.

Hasta el momento no se han presentado barreras significativas, sin embargo, la generación de cultura frente a temas de seguridad y salud en el trabajo y autocuidado ha sido un elemento a fortalecer mediante estrategias comunicacionales, gestión del conocimiento y **el compromiso desde la alta gerencia, las distintas Direcciones y los Líderes de área y Coordinadores de procesos.**



Enfoque de gestión y sus componentes

GRI 103-02 - 403-01

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Clínica Somer, **se encuentra diseñado e implementado bajo el ciclo PHVA (Planear, Hacer, verificar y actuar)** desde la formulación del mismo se contempla la actividad económica de la empresa, número de trabajadores directos e indirectos y el histórico de accidentalidad, enfermedades laborales y emergencias y contingencias ocurridas en el transcurso del tiempo.

En cumplimiento del Decreto 1072 de 2015 y Resolución 0312 de 2019, Clínica Somer cuenta con un Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST), basado en la mejora continua que incluye: **la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora** con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo.

Desde el compromiso gerencial, se han establecido mecanismos de participación en los diferentes **comités, programas y actividades, garantizando la cobertura en todos los centros de trabajo.**

Nos hemos comprometido a trabajar fuertemente por el sistema de seguridad y salud en el trabajo debido a que es la **forma más segura de garantizar la salud y la seguridad de los colaboradores** en el momento de ejecutar sus actividades laborales.

Durante el 2020 realizamos diferentes estrategias enfocadas en preservar la salud y seguridad de nuestros colaboradores debido a la emergencia sanitaria por SARS-CoV-2 (COVID-19).

•Lanzamiento de campaña “Te protejo porque me protejo”.

¡Te protejo, porque me protejo!

•Se precisaron, con base en evidencia, los elementos de protección personal a utilizar en cada uno de los servicios con el fin de cuidar a nuestros colaboradores y a los usuarios. Se socializó con el personal y se realizó la compra de todo lo definido, con una inversión cercana a los 1.500 millones de pesos (mascarillas quirúrgicas y N95, guantes, batas, gorros, trajes, polainas, máscaras elastoméricas, gafas, caretas entre otros).

•Implementación de rondas de observación por los diferentes servicios de la Clínica, para verificar el correcto uso de los elementos de protección personal, el distanciamiento físico y la implementación de las diferentes medidas de bioseguridad, realizando comparendos educativos a quienes no realizaran el cumpliendo y educando para motivar su cuidado y el de sus familias.

•Instalación de superficies de acrílico en todos los puestos de trabajo de personas que atienden al público, con el fin de disminuir la exposición a gotas y aerosoles para nuestros colaboradores. En el manual de limpieza y desinfección se incluyeron directrices relativas al aseo de estas superficies y se entrenó al personal responsable de su ejecución.

•Realización de capacitaciones y entrenamiento mediante simulacros en los servicios para el correcto uso, colocación y retiro de los elementos de protección.

•Se identificaron las áreas de mayor riesgo y de primera línea, para priorizar los elementos de protección más avanzados y de alta eficiencia.

•Con el apoyo del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST) se realizaron inspecciones y socializaciones constantes al personal a fin verificar la adherencia de nuestros colaboradores con respecto al lavado de manos, desinfección y uso de elementos de protección personal proporcionados por la institución e intervenir oportunamente. También se constató y se generó la evidencia de la entrega de los elementos de protección personal a cada colaborador según el riesgo.

•Se garantizó un inventario amplio de elementos de protección personal que nos permite prevenir desabastecimiento y en caso de escasez entre los proveedores, poder contar con varias opciones sin que los colaboradores se vieran afectados.



Política:

La Sociedad Medica de Rionegro Somer S.A entidad dedicada a la prestación de servicios de salud de mediana y alta complejidad se compromete con la **protección y promoción de la salud de los colaboradores en todos sus centros de trabajo**, procurando su integridad física mediante la Identificación de los peligros, evaluación, valoración y control de los riesgos, la gestión derivada de problemas de salud pública que pueda afectar las salud y seguridad de los colaboradores, el mejoramiento continuo de los procesos y la protección del medio ambiente.

La Clínica Somer es responsable de **promover un ambiente de trabajo sano y seguro**, cumpliendo los requisitos legales aplicables, vinculando a las partes interesadas en el Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo. Todos los colaboradores y partes interesadas tendrán la responsabilidad de cumplir con las normas, procedimientos de seguridad y notificación oportuna de todas aquellas condiciones que puedan generar consecuencias, emergencias y contingencias. La Clínica destinará los recursos necesarios: Físicos, humanos, y financieros para la implementación y administración del SG-SST y velará por la mejora continua de sus procesos.

Compromisos:

La Clínica Somer, **expresa sus objetivos** del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, conforme a la política de seguridad y salud en el trabajo y coherentes con el plan anual. La Clínica establece por escrito el compromiso de la empresa, colaboradores y partes interesadas, mediante la política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) que hace parte de las políticas de gestión de la Institución, con alcance sobre todos sus centros de trabajo y colaboradores, **independiente de su forma de contratación o vinculación, incluyendo los contratistas y subcontratistas.**

Objetivos y metas:

- 1. **Identificar oportunamente** los peligros asociados a la actividad laboral de los colaboradores en la Clínica, por medio de estrategias que permitan la vigilancia epidemiológica y el control, disminución y/o mitigación en forma temprana los riesgos que favorezcan la incidencia de accidentes y enfermedades laborales.
- 2. **Ejecutar actividades de medicina preventiva**, orientadas a prevenir la aparición de nuevas enfermedades de origen común o laboral y procurar la rehabilitación funcional y laboral dentro de los procesos de reincorporación sociolaboral que puedan verse agravadas por la exposición a factores de riesgos ocupacionales, conservando y mejorando las condiciones de salud de los colaboradores.

3. **Identificar y gestionar integralmente los riesgos** que podrían desencadenar una eventual emergencia al interior de la clínica Somer y sus sedes alternas, empleando acciones que permitan potencializar destrezas y desarrollar actividades para la prevención y atención de Emergencias y desastres; mediante acciones rápidas, coordinadas y confiables.

4. **Actualizar el SG-SST enmarcado en el ciclo de mejoramiento continuo PHVA** de acuerdo a la Resolución 0312 de 2019 y demás normatividad aplicable.





Responsabilidades:

Se cuenta con un **manual de roles y responsabilidades** frente al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, codificado y a disposición de consulta para todas las partes interesadas los cuales son socializados y evaluados anualmente de acuerdo a las responsabilidades de cada rol.

Recursos:

Clinica Somer define y asigna los recursos financieros, técnicos y el personal necesario para el diseño, implementación, revisión evaluación y mejora de las medidas de prevención y control, **para la gestión eficaz de los peligros y riesgos en el lugar de trabajo** y también, para que los responsables de la seguridad y salud en el trabajo en la empresa y los diferentes comités de apoyo puedan cumplir de manera satisfactoria con sus funciones y planes de trabajo. Se cuenta con un presupuesto anual.

Mecanismos formales de queja y/o reclamación:

La Clínica cuenta con la **metodología escucha activa del cliente interno** que busca definir y socializar el proceso de gestión de manifestaciones del cliente interno, para que el personal con independencia de su modalidad de vinculación pueda presentar sus reclamos, sugerencias y felicitaciones, con el fin de aprovechar la información para el mejoramiento de los procesos organizacionales, la gestión de la conciliación laboral, efr y la gestión del clima laboral:

- *Comunicación de puertas abiertas con la Gerencia, Directivos y Líderes de procesos.*
- *Buzones físicos ubicados en sitios estratégicos de la Clínica.*
- *Estrategia “Compartiendo con la Gerencia”.*
- *Intranet institucional.*
- *Reuniones y comités primarios.*
- *Diagnóstico y plan de acción y seguimiento desde talento humano a las percepciones de Clima Organizacional.*
- *Gestión de necesidades del cliente interno.*

Programáte en el
Mes que *más* te *quiere*

Te compartimos las actividades que puedes realizar junto a tu familia durante octubre y noviembre.

Haz clic [aquí](#) para descargar la programación



Acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativas:

Clinica Somer, pensando en el bienestar de los colaboradores **diseña e implementa programas enfocados en la promoción y prevención de la salud**, como en la responsabilidad social mediante iniciativas que promuevan estilos de vida saludable y transporte alternativo y sostenible. Algunos de nuestros programas son:

- *Somer te quiere saludable.*
- *Somer en bici, Somer te escucha.*
- *Programa de pausas activas y actividad física.*
- *Programa de Seguridad Orden Limpieza y estandarización SOLE.*
- *Programa de reincorporación sociolaboral, seguimiento a las condiciones de salud.*
- *Entre otros.*



Evaluación del enfoque de gestión

GRI 103-03

Mecanismos de evaluación

Nuestro sistema de gestión, se evalúa mediante **seguimientos constantes al cumplimiento del plan de trabajo**, auditorías internas y externas y autoevaluación al cumplimiento de la resolución 0312 de 2019.

Resultados:

Para el 2020 la autoevaluación de sistema de gestión arrojó **un resultado de 99% de implementación**, con un resultado aceptable.



Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes

GRI 403-02

Cómo garantiza la organización la calidad de estos procesos:

La institución cuenta con un **grupo de asesores, consultores y proveedores** que conforme al contrato de trabajo y su alcance, relaciona funciones, riesgos, jerarquía de controles y demás elementos para la ejecución de las labores.

¿Cómo garantizamos la calidad de estos procesos, incluidas las competencias de las personas que los llevan a cabo? Lo hacemos a través de los certificados, licencias, y diplomas del personal según la profesión.

Cómo se evalúa y mejora el sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo:

Mediante la **evaluación del cumplimiento** de los contratos, planes de mejoramiento realizado y proceso de rendición de cuentas.

La Clínica cuenta con una plataforma digital institucional, correos electrónicos y sistemas de comunicación por medio del cual **los colaboradores reportan oportunamente** condiciones de seguridad, de salud y/o emergencia.

Los Colaboradores cuentan con un **monitoreo de la salud y la seguridad** a través de Sistemas de vigilancia epidemiológica, programa de condiciones de salud y autorreporte de signos y síntomas; con el análisis de los casos la institución realiza las respectivas mejoras a que haya lugar.

Se cuenta con **procedimiento para la investigación, seguimiento y cierre de casos de origen laboral**: accidentes, incidentes y enfermedades laborales de acuerdo a la resolución 1401/2007.

Los controles en los riesgos identificados se encuentra establecidos en la Matriz de identificación de peligros, valoración y control de riesgos, esta cuenta con criterios de eliminación, sustitución, control de ingeniería, controles administrativos acorde a la Guía técnica colombiana GTC-45.

La Institución cuenta con diferentes canales de comunicación donde el colaborador puede reportar condiciones de salud y seguridad así como notificar en a través del comité de convivencia laboral cualquier situación personal que pueda afectar su salud mental y laboral.



Servicios de salud en el trabajo

GRI 403-03

Se tiene un **plan de capacitación y entrenamiento en el cargo a desempeñar con alcance a todas las personas** independiente de la modalidad de contratación.

De igual manera la **Clínica preserva la confidencialidad de los datos personales de salud de todos los colaboradores**, por medio de Política de Confidencialidad y protección de datos personales. Así mismo a través de la custodia de historias clínicas, manejo seguro de la información, archivo y retención documental y demás mecanismos de confidencialidad y protección de la información de los colaboradores.

Participación de los trabajadores en la salud y seguridad en el trabajo

GRI 403-04

La participación de nuestros colaboradores es evaluada a través de las auditorías, interventorías y procesos de mejoramiento continuo, con el fin de verificar el cumplimiento de requisitos legales.

La participación de nuestros colaboradores es evaluada a través de las auditorías, interventorías y procesos de mejoramiento continuo, con el fin de verificar el cumplimiento de requisitos legales.

Tips para mantener tu salud mental

Identifica actividades o momentos que te generen bienestar (leer, bailar, cocinar, tomar el sol, escuchar música, colorear, entre otras).



Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo

GRI 403-05

La Clínica cuenta con **diferentes estrategias para la capacitación y formación de los colaboradores** tales como: plan de capacitación anual, ingreso a plataforma Somer académico, inducciones presenciales y/o virtuales donde se abarcaron temas para la mitigación y control de los riesgos. Dentro del plan de capacitaciones se encuentran definidos los temas, intensidad horaria, alcance, grupo poblacional y responsables y se aplica encuesta de evaluación y satisfacción de la formación.

Algunos de los temas son:

- Inducción en temas generales al ingreso a la Clínica.
- Riesgos específicos al cargo.
- Socializaciones y sensibilizaciones.

Así mismo conforme a los riesgos identificados para los colaboradores la Clínica solicita previamente al **inicio de sus labores los certificados, licencias y cursos correspondientes que garanticen la prestación del servicio de manera segura.**

Estas solicitudes se realizan en el momento de estudio de licitación del contrato, procesos de selección , entre otras formas de contratación.

Fomento de la salud de los trabajadores

GRI 403-06

La Clínica **se encuentra certificada como Empresa Familiarmente Responsable**, para el cumplimiento de estos requisitos, donde se encuentran beneficios para los colaboradores y sus familias.

También cuenta con diferentes programas para la promoción de la salud y seguridad de las personas, ya mencionados en el GRI 103-02 de Salud y Seguridad en el Trabajo

Los programas ofrecidos **están basados en las condiciones de salud de la población trabajadora**, las cuales son identificadas a través de varios mecanismos: examen periódico, encuesta de condiciones de salud, autorreporte, entre otros.



Prevención y mitigación de los impactos en los trabajadores

GRI 403-07

Los riesgos potenciales de la operación hospitalaria de la Clínica, cuentan con sistemas de vigilancia epidemiológico, el cual busca **monitorear, prevenir y minimizar el impacto negativo** de las posibles consecuencias derivadas de la exposición ocupacional.

La Clínica cuenta con los siguientes diferentes programas documentados y socializados a todos los colaboradores y los riesgos más significativos cuentan con **Sistemas de Vigilancia Epidemiológicos (SVE)**:

- | |
|-----------------------------------|
| 1. SVE Riesgo biológico |
| 2. SVE Radiaciones ionizantes |
| 3. SVE Desordenes osteomusculares |
| 3. SVE Riesgo químico |
| 5. SVE Riesgo psicosocial |

Cada uno cuenta con su **respectiva documentación y plan de trabajo.**

Cobertura del sistema de gestión de salud y la seguridad en el trabajo

GRI 403-08

Empleados no vinculados directamente que están cubiertos por el sistema de gestión de SST:

476 Colaboradores tercerizados.

Empleados no vinculados directamente que están cubiertos por el sistema de gestión de SST y sujetos a auditoría interna:

155 colaboradores tercerizados.

No se realiza exclusión, en el proceso de selección de este grupo de colaboradores, se verifica el cumplimiento de los requisitos aplicables de acuerdo al riesgo o exposición.

Los datos se recopilan a través de las licitaciones públicas y medios de comunicación internos y externos.



Lesiones por accidente laboral

GRI 403-09

Colaboradores:

•Tasa de **accidentes mortales** en la Institución es del **0%** dado que durante este periodo no se presentan eventos de esta magnitud.

•Tasa de **accidentes graves** en la Institución es del **0%** dado que durante este periodo no se presentan eventos de esta magnitud.

•**Número y tasa de lesiones por accidente laboral registrables:** de accidentes leves reportados para el año 2020, nos arroja una tasa de accidentalidad de **4%**.

Durante el 2020 los principales tipos de lesiones por accidente laboral se ubican con mayor representación en los servicios de: Urgencias, siendo el agente de lesión de mayor importancia el **riesgo biológico** y la parte del cuerpo afectada **son las manos por punción por material cortopunzante**.

•El total de horas hombres trabajadas se calculan con base en la norma ICONTEC, dándonos un total de **3.346.480 horas hombre trabajadas (HHT)** para el año 2020.

•La tasa de **accidentes mortales** en la Institución es del **0%** dado que durante este período no se presentaron eventos de esta magnitud.

Indicadores de seguimiento a empresas aliadas:

•Tasa de **accidentes graves** en la Institución es del **0%** dado que durante este periodo no se presentan eventos de esta magnitud.

•**Número y tasa de lesiones por accidente laboral registrables:** de accidentes leves reportados para el año 2020, nos arroja una tasa de accidentalidad de **3%**.

Durante el año 2020 la Clínica no contaba con datos estadísticos del personal que no es contratado directamente, sin embargo, **se genero un plan de acción para el año 2021**, donde se solicitan de manera mensual los datos de los eventos ocurridos a sus colaboradores.



Cómo se determinan dichos peligros:

La Clínica cuenta con diferentes procedimientos y mecanismos para la identificación y valoración de los riesgos como: **matriz de peligros y valoración de riesgos, reportes de condiciones peligrosas y mejoramiento continuo** donde se evalúan los diferentes riesgos a los que están expuestos los colaboradores y los controles existentes como los propuestos para la mitigación y control de estos.

Durante el 2020 no se presentaron accidentes laborales con grandes consecuencias, por lo que los riesgos expresados fueron accidentes catalogados

como leves, sin embargo, dentro de las medidas jerárquicas de control se **realizó documentación y divulgación de procedimientos, protocolos, y manuales de realizaciones de las tareas**, adquisición de nuevos elementos de protección personal, capacitaciones, entrenamiento y sensibilizaciones.

Además la Clínica cuenta con programa de **reintegro laboral temprano, seguimiento a recomendaciones medico laborales, procesos de reubicación laboral** entre otras, que permiten ajustar las funciones del cargo a las nuevas condiciones de salud de los colaboradores.

Así como actividades de prevención de nuevos eventos.

Las tasas se han calculado con base en **200.000 horas** de trabajo que indican el número de lesiones por **cada 100 colaboradores a jornada completa durante 1 año.**

No se han realizado exclusiones de ningún tipo de colaborador.

También se cuenta con un enfoque documentado **a partir del instructivo de notificación e investigación de incidentes y accidentes de trabajo** en el cual se incentiva el reporte de los eventos ocurridos en jornadas laborales, así mismo, se da cumplimiento al reglamento de higiene y seguridad industrial de la Clínica Somer, permitiendo el análisis estadístico de los eventos ocurridos en el período, de este modo, estableciendo las acciones correctivas a que den lugar, buscando la disminución de la ocurrencia.



Manual práctico para el manejo de la COVID-19

Dirigido a médicos institucionales.



Dolencias y enfermedades laborales

GRI 403-10

Número de fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral:

La Clínica Somer, comprometida con la salud y seguridad de sus colaboradores, usuarios y visitantes, diseñó, documentó, implementó, socializó y realizó seguimiento a las medidas de bioseguridad enfocadas en la **prevención de la propagación del virus Sars CoV-2**, sin embargo para el año 2020 la clínica registra una tasa de mortalidad por enfermedad laboral de **0.05%**, asociada a la prestación de servicios de salud, actividad económica de alto riesgo biológico por COVID-19.

Número de casos de dolencias y enfermedades laborales registrables:

A causa de la exposición ocupacional al virus Sars Cov - 2 la Clínica Somer **contó con una Tasa de Enfermedades Laborales de un 15%** las cuales fueron calificadas por la Aseguradora de Riesgos Laborales; para el año 2020 se presentaron solo casos relacionados de Enfermedades Laborales por COVID-19 (U071), siendo de mayor incidencia los cargos de auxiliares de enfermería y personal administrativo de atención directa a los usuarios, afectando principalmente **el sistema respiratorio**.



Para el año 2020 la Clínica registra una tasa de **mortalidad por enfermedad laboral de 0%**, en los colaboradores tercerizados.

Se contó con una **tasa de enfermedades laborales de un 0%** en los colaboradores tercerizados.

Para este año la Clínica **no cuenta con reportes importantes** de dolencias y enfermedades laborales de colaboradores tercerizados.

Cómo se determinan dichos peligros:

Dentro de los procesos de la Clínica Somer, desde el área de Seguridad y Salud en el Trabajo se diseñaron herramientas que permiten la identificación de las comorbilidades de los colaboradores como: encuestas de condiciones de salud, inspecciones de puestos de trabajo, registros de necesidad creadas por los colaboradores, entre otros.

Cuáles peligros han provocado dolencias y enfermedades laborales:

Dentro de los peligros identificados que ha contribuido a provocar dolencias en los colaboradores son los biológicos por la exposición directa por el desarrollo de la actividad económica de la Clínica.

Serie 400 Temas sociales Formación y enseñanza

Explicación del tema y cobertura

GRI 103-01

Los procesos formativos dirigidos al talento humano de una Institución **se orientan al desarrollo de sus capacidades, destrezas, habilidades, valores y competencias fundamentales**, con miras a propiciar no solo su eficacia profesional si no también personal, grupal y organizacional, de manera que se posibilite el desarrollo integral de los empleados y por ende como efecto directo el mejoramiento de los procesos.

La capacitación es un proceso continuo de **enseñanza – aprendizaje** mediante el cual se desarrolla las habilidades y destrezas de los trabajadores, lo que les permite un mejor desempeño en sus labores. En nuestra organización se acude al proceso de capacitación para que los colaboradores desarrollen nuevas habilidades y destrezas que podrán poner en práctica en su campo laboral.

Modelo de gestión por competencias:

El objetivo principal de la gestión por competencias **es el desarrollo del talento humano**; favoreciendo así, los procesos de crecimiento y el desarrollo de las competencias de cada uno de los colaboradores de la Familia Somer. Lo anterior se ve reflejado en la definición de una serie de comportamientos específicos por área y nivel de cargo. Así, se facilita que los colaboradores conozcan lo que se espera de ellos y puedan contribuir de mejor manera a las metas organizacionales y **lograr su crecimiento dentro de la Institución**.

A partir del modelo de gestión por competencias, **se fomentan procesos de aprendizaje y formación continuos**, que permiten una adaptación más rápida a los cambios tecnológicos.

Nuestro modelo está basado en la teoría del aprendizaje 10-20-70, como una **formación holística** que integra el aprendizaje en el puesto de trabajo, el aprendizaje de los demás y el aprendizaje formal.

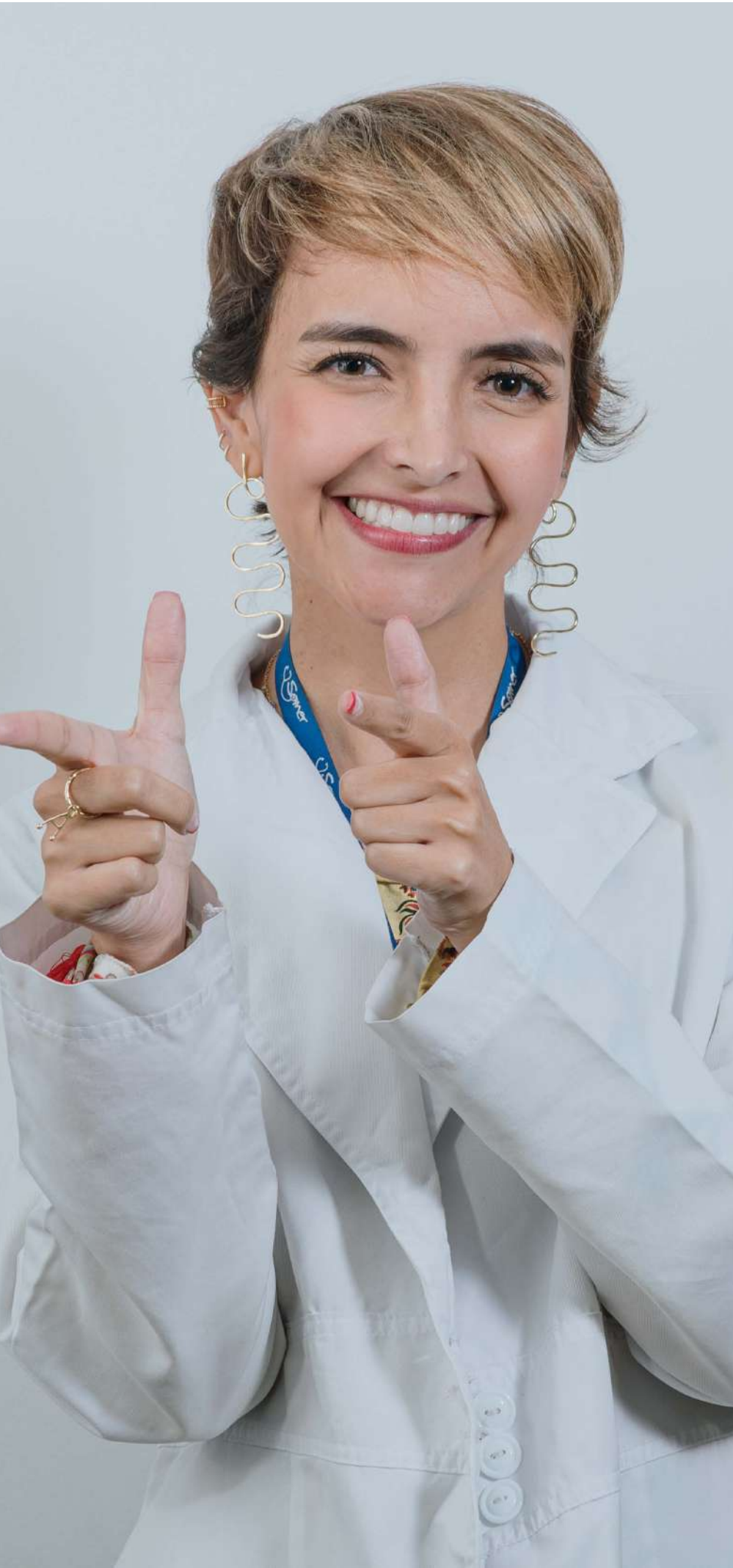
El proceso de gestionar el desempeño, desarrollo y aprendizaje es un espacio formal de **comunicación y confianza** que nos da la oportunidad de identificar cómo estamos, que oportunidades de mejora tenemos, cómo desarrollamos las competencias y cómo podemos potenciar el desarrollo.

Desde el año 2017, el Departamento de Gestión del Talento Humano cuenta con un modelo de gestión por competencias, distribuido en **competencias organizacionales, de rol y de proceso**, el cual es aplicado a colaboradores que lleven más de 6 meses en la Institución.

Acorde con las áreas y servicios, cada descripción de cargo comprende unas competencias las cuales deben ser evaluadas según los comportamientos que se pueden desplegar durante el año, y en observación con el desarrollo de las funciones.

Las competencias organizacionales son transversales a la Institución, de manera que la vocación de servicio, el trabajo en equipo y la excelencia se deben ver reflejados en los clientes internos y externos, dando participación al personal contratista.

Nuestro ciclo de gestión del desempeño inicia en la fase de evaluación, la cual consiste en **hacer una calificación consciente al líder de proceso, par y autoevaluación**; para dar paso, a un espacio de realimentación con el líder, enfocado en resaltar los aspectos positivos de la labor de cada colaborador y así construir en conjunto el plan de desarrollo individual, que es la fase que permite fijar una serie de actividades encaminadas en fortalecer las competencias que obtuvieron menor puntuación; de allí se continua con un seguimiento al cumplimiento de las fechas pactadas para la realización de las actividades propuestas y así dar por finalizado nuestro ciclo de gestión por competencias.



¿Dónde se produce el impacto?

La organización ha logrado impactar en los colaboradores en temas de formación y enseñanza **a través de la potencialización de competencias propias de su experiencia** en los diferentes servicios donde desarrollan funciones, adicionalmente brindando la posibilidad de adquirir nuevos conocimientos en diferentes ámbitos que les ofrece la posibilidad de ampliar su experiencia tanto profesional como personal, a través de diferentes herramientas de aprendizaje donde se trata de llegar al colaborador desde los diferentes frentes de aprendizajes con metodologías de enseñanza que favorecen la construcción de conocimientos.

Implicación de la organización en los impactos

La Organización ha logrado impactar por medio de su programa de formación, ya que es de gran importancia **promover los procesos formativos en cada uno de sus colaboradores.**

La principal barrera en la ejecución de los programas de formación, **es la disponibilidad de tiempo del personal asistencial**, debido a sus horarios rotativos. Como estrategia se ha implementado las capacitaciones virtuales en la plataforma institucional Somer académico, el cual nos ofrece un nivel de aprendizaje básico e intermedio, permitiendo así llevar la formación a todos nuestros colaboradores.

Enfoque de gestión y sus componentes

GRI 103-02

El programa de formación y capacitación inicia su gestión con la identificación de necesidades de formación del personal colaborador a través del aplicativo “**Gestor Clínico- Capacitaciones**”, aquellos temas o saberes que desean profundizar ya sea por actualización o como necesidad detectada por parte del líder del área, información con la cual se construye un plan de capacitaciones anual para ejecutarse en el año siguiente, teniendo en cuenta según la prioridad del requerimiento programaciones mensuales.

En el proceso de formación se cuenta con un “**procedimiento de formación y capacitación**” el cual tiene como objetivo promover a los clientes internos la capacitación y la formación requeridas para el desarrollo de sus competencias, con miras aun mejor desempeño de sus funciones y adherencia a los lineamientos establecidos por la organización.

Dentro de la operativización de la política, se tiene incluido:

- 1. Realizar anualmente un plan de capacitaciones con el objetivo de desarrollar competencias del talento humano **para la prestación de servicio de alta complejidad** con cultura de servicio.
- 2. Diseñar, actualizar e implementar el programa de educación continua.

Los programas formativos están enfocados en generar el desarrollo y optimización organizativo, que permita favorecer un adecuado clima de trabajo y potenciar las competencias personales, profesionales y laborales. Teniendo en cuenta esta intención el tiempo de capacitaciones puede variar, sin embargo, previo a su construcción de contenido se debe tener claro los objetivos de esta y la población a la que irá dirigida.



Midiendo mi miedo
¿En qué parte del proceso estás?

El **proceso que estamos viviendo** por estos días nos genera situaciones tanto internas como externas y lo más importante es **vivirlas y sentirlas**, siempre buscando aquellas herramientas individuales para **aceptar y afrontar nuestra realidad.**



¡Recuerda, practicar estilos de vida y de trabajo saludables, nos brindan equilibrio!
Somer te escucha: es un espacio pensado para ti



Gestión por competencias

Durante el año 2020 se obtuvieron resultados importantes en la evaluación de competencias de nuestra institución, estas son:



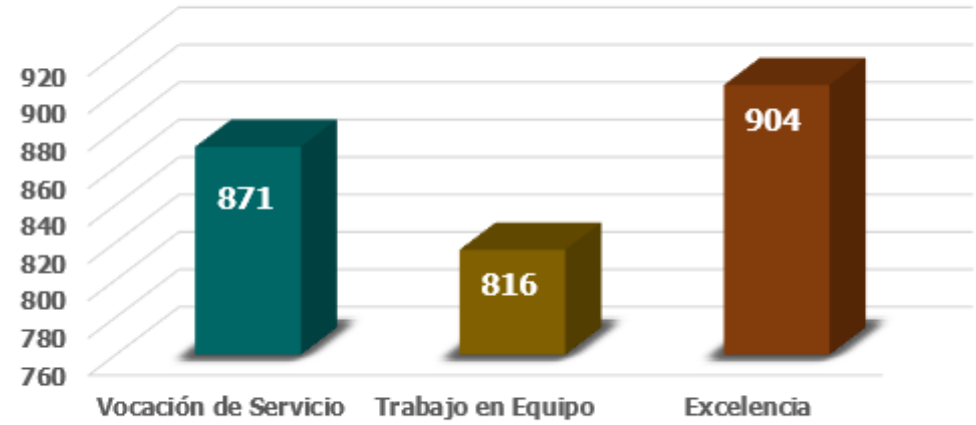
Competencias organizacionales:

•**Vocación de servicio**, para esta competencia contamos con un total de **973** colaboradores evaluados, de los cuales **871** obtuvieron resultados iguales o superiores a 80 en las puntuaciones; es decir el **90%** de la población cumplió con la meta establecida por la Institución, lo que da cuenta de que, en nuestra Institución día a día propendemos por mejorar la atención y el trato humanizado a los pacientes, compañeros y diferentes personas con que se interactúe en la cotidianidad de la labor.

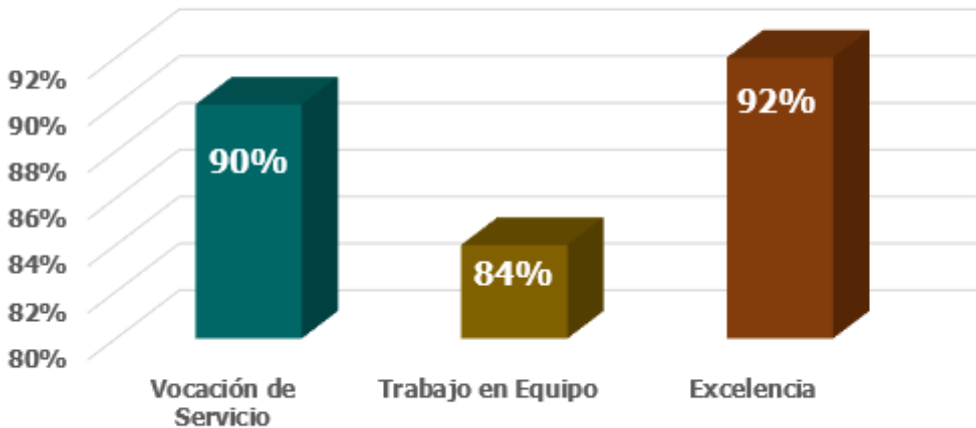
•**Trabajo en equipo**, para esta competencia contamos con un total de **971** colaboradores evaluados, de los cuales **816** obtuvieron resultados iguales o superiores a 80 en las puntuaciones; es decir el **84%** de la población cumplió con la meta establecida por la Institución; lo que indica la consecución activa de una meta en común como Institución; generando visión compartida y buscando resultados conjuntos, a partir del trabajo colaborativo.

•**Excelencia**, para esta competencia contamos con un total de **975** colaboradores evaluados, de los cuales **904** obtuvieron resultados iguales o superiores a 80 en las puntuaciones; es decir el **92%** de la población cumple con la meta establecida por la Institución, dando cuenta de la capacidad que tienen nuestros colaboradores, para llevar a cabo las funciones y responsabilidades inherentes al puesto de trabajo bajo estándares de calidad, buscando la mejora continua, proponiendo la adaptación y modernización de los procesos y metodologías vigentes.

TOTAL PUNTUACIONES IGUALES O SUPERIORES A 80



% cumplimiento meta para cada competencia (80%)





Capacitación virtual

Liderazgo ejecutivo

Jueves 1 de octubre | 8:00 a.m.

Digita el siguiente link para ingresar
meet.google.com/qxk-cpqk-jrv

Cupos limitados
 Dirigido a todo el personal
 Capacitación certificada por la Cámara de Comercio de Bogotá



Acciones frente a COVID-19:

Durante la atención a la emergencia sanitaria la formación y capacitación en temas de habilidades blandas, temas de actualidad en salud, y otros que se realizaban de manera presencial, se suspendieron a causa de la emergencia sanitaria, sin embargo, se procedió con la modalidad virtual adicionando el uso de **charlas a través de Google Meet**; de esta manera con apoyo de

la Cámara de Comercio Bogotá y el Fondo de Pensiones Porvenir, se realizaron dos capacitaciones: Primero el tema **“Coaching Ejecutivo”**, el cual contó con una inscripción previa, con una participación total de 79 colaboradores. En segundo lugar, el tema **“Liderazgo Personal”** posibilitó mayor participación por parte de los colaboradores en dicha modalidad, con una asistencia de 95 colaboradores.

Adicionalmente, en convenio con el Sena y con el apoyo de la Líder de Hospitalización se continuó desarrollando la certificación en Administración de Medicamentos, dirigido al personal de enfermería de la Institución.

La certificación constó de 5 momentos:

1. Definición del plan de trabajo.
2. Sensibilización del personal a certificar.
3. Evaluación de conocimientos.
4. Evaluación en la etapa práctica.
5. Auditoría y verificación.

La Sensibilización se realizó de manera virtual, con una asistencia de **450 colaboradores del área asistencial**.

Hablemos sobre el Coronavirus COVID - 19

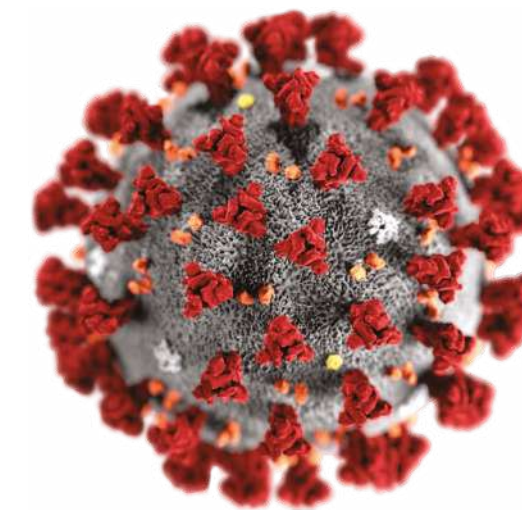
Dirigido a:
Personal médico y
de enfermería

Fecha: Martes 03 de marzo
 Hora: 07:30 a.m.
 Lugar: Auditorio Rafael Meza Saucedo.

Ponente: Neil Miguel Daza
 - Infectólogo -

Invitan: Comité de vigilancia
 epidemiológica y Comité de infecciones.

Mayores informes Dpto. Comunicaciones
 y Mercadeo Ext 5132



Otras acciones de formación que permitieron fortalecer el aprendizaje.

- Con el área de docencia servicio, en convenio con la Universidad Ces, se certificó a más de 300 colaboradores en cursos de COVID-19 y Bioseguridad.
 - Con la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia se gestionaron 10 cupos para el curso de Actualización en toma de muestras clínicas para el personal de laboratorio.
 - Con la ARL Sura se realizó la capacitación “Conozcamos y actuemos con prevención frente al Nuevo Coronavirus (COVID-19)”, para el personal de la central de camilleros.
- En convenio con la caja de compensación Comfenalco, se impartieron otras capacitaciones virtuales:
- Estrés existencial, con una participación de 46 Colaboradores.
 - Inteligencia Emocional, con una participación de 39 colaboradores.
 - Comunicación Asertiva - hablando Claro Contigo, con una participación de 32 colaboradores.
 - Aceptando Diferencias, con una participación de 34 colaboradores.
 - Habilidades sociales para un servicio con calidez humana.



Evaluación del enfoque de gestión

GRI 103-03

Mecanismos de evaluación

Todo el proceso de autoevaluación de los programas de capacitación y formación cuentan como mecanismo de medición con:

Indicadores:

- 1.“Proporción de clientes internos que consideran que las necesidades de capacitación, expresadas por ellos, son oportunamente atendidas por la Institución”.
- 2.“Proporción de capacitaciones ejecutadas”.
- 3.“Proporción de colaboradores satisfechos con los programas y actividades de capacitación que se brindan en la Clínica”.
- 4.“Proporción de colaboradores que manifiesten haber sido capacitados en temas trazadores”.

Adicionalmente **cada capacitación cuenta con una evaluación de nivel de satisfacción** donde se mide el impacto del tema, claridad en la temática, metodología y expositor.

La Clínica cuenta con una herramienta de medición de satisfacción del cliente interno, diseñada por la **Asociación Colombiana de Hospitales y Clínicas** llamada **EPSCI**,

Estudio de percepción y satisfacción del cliente interno, un estudio de medición que permite valorar el nivel de percepción y satisfacción de los clientes frente a los productos y servicios que ofrecen las **Instituciones de Salud**.

La medida de horas de formación de los colaboradores **se determina por medio del plan de capacitaciones** de cada formación en promedio.

Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y de ayuda a la transición

GRI 404-02

En cuanto a la transición de nuestros colaboradores en su jubilación o despido, la **Institución a implementado capacitaciones trazadoras relacionados con el acercamiento a la etapa**, manejo de finanzas y proceso de pensión, siendo los capacitadores nuestros aliados estratégicos de los fondos de pensiones.



Serie 400 Temas sociales Derechos de los pueblos indígenas

Explicación del tema y cobertura

GRI 103-01

Para la institución es muy importante **salvaguardar los derechos de otras etnias**, de esta manera es importante mencionar que durante el año 2020 se atendieron pacientes provenientes de diferentes etnias. Muchos de estos pacientes provienen de regiones donde hay mayor presencia de estas etnias a nivel nacional.

Como Institución venimos trabajando desde el año 2016 por las comunidades, articulados con el ODS 10, por medio del cual la Clínica vela por asegurar un entorno libre de desigualdades, más amigable y justo para todos. Atendiendo minorías, población vulnerable: indígenas, afrodescendiente y maternas de: Chocó, Córdoba y la Guajira; disminuyendo así la brecha de desigualdad, dejando de lado aspectos como la raza, el sexo, religión, situación económica, entre otras. Por ello reconocemos la importancia de resaltar el trabajo hacia las poblaciones priorizadas y vulnerables y expuestas a mayor riesgo de vulneración de derechos, como lo son las poblaciones indígenas y afrodescendientes, especialmente en temas relacionados con la atención de la salud.

¿Dónde se produce el impacto?

Desde la Clínica se han eliminado barreras de acceso a la prestación de servicios de salud. **Se han minimizado tramitologías, de acuerdo a modelos de atención interinstitucionales**, tramitando directamente con las aseguradoras.

Brindamos atención oportuna de manera especial a las siguientes poblaciones de estas etnias: **maternas de alto riesgo obstétrico, neonatos, especialmente con prematuridad extrema, pacientes pediátricos y pacientes con cáncer**, a quienes se les brinda una atención integral.

Hemos garantizado contratos vigentes con las aseguradoras y representantes de los usuarios afiliados de estas etnias.



Paciente ECMO con personal de salud 2020



Implicación de la organización en los impactos

Total pacientes atendidos de etnias en 2020: **1.105**

Total servicios prestados a etnias en 2020: **2.793**

Total afrodescendientes atendidos en 2020: **678**

Total indígenas atendidos en 2020: **427**

Hemos identificado barreras como:

- Barreras de tipo administrativo generalmente impuestas por el sistema de salud y algunas aseguradoras de los usuarios.
- Barreras de tipo cultural, de lenguaje y dialectos.
- Barreras de tipo geográfico por la lejanía de los sitios de origen de estos usuarios.
- Situaciones de orden público que afectan el desplazamiento y la seguridad de los usuarios para acceder a la clínica y los servicios.

Enfoque de gestión y sus componentes

GRI 103-02

Por medio de una **articulación con los hogares de paso de la Fundación Somer y Asociación de Damas Voluntarias**, entendemos su aporte fundamental debido a que la gran mayoría de estos pacientes que acuden a la clínica a demandar servicios de salud provienen de regiones geográficamente apartadas y requieren alojamiento en dichos hogares durante su atención.

Esto se lleva a cabo **por medio del apoyo económico que brinda la Clínica** en temas administrativos enfocados en arriendos, pago de servicios públicos, mantenimientos, entre otros, constituyendo una simbiosis con propósito totalmente social.

Políticas

Política de prestación de servicios.



Compromisos

Es política de la Clínica Somer **velar por la prestación del mejor servicio de salud a los usuarios y sus familias**, garantizando la igualdad sin distinción de raza, género, religión u otras preferencias de cualquier índole, con un enfoque de riesgo que permita su evaluación y monitorización permanente, comprometidos con la promoción y protección de la salud y la búsqueda de los mejores resultados para la población atendida.

Objetivos y metas

- Garantizar un modelo de atención centrado en el usuario y su familia, con enfoque de riesgo.
- Implementar mecanismos que permitan lograr altos estándares de calidad en la prestación de los servicios.

Mecanismos formales de queja y/o reclamación

Por medio del modelo de PQRS, liderado desde el área de Apoyo al Usuario.



Entrega de donaciones a pacientes 2020

Evaluación del enfoque de gestión

GRI 103-03

Mecanismos de evaluación

Desde el comité de Responsabilidad Social Empresarial, se realiza un seguimiento permanente a los indicadores de acciones e inversiones que impactan positivamente estas etnias especialmente desde el área de interés comunidad desde donde se lleva un registro detallado de todos los apoyos y beneficios que se le brindan a estas poblaciones.

Resultados

- Inventario con todos los rubros asociados a inversiones para apoyo de estas comunidades.
- Indicadores de acciones e inversiones enfocados en el grupo de interés de comunidad.



Gestión de transporte para pacientes de otro Departamento 2020



Serie 400 Temas sociales Salud y seguridad de los clientes

Explicación del tema y cobertura

GRI 103-01

La Clínica Somer desde su plataforma estratégica, **contempla la seguridad del paciente como pilar fundamental en la atención de los usuarios.** En la misión “Corazón y excelencia al servicio de tu bienestar”, se define el corazón como la calidez y humanización hacia los pacientes y la excelencia en la ejecución de todas las actividades y procesos durante la atención, componente del cual hacen parte todas las estrategias y estándares de seguridad del paciente. Por su parte, los valores corporativos “confianza” y “trabajo en equipo” denotan el compromiso con la seguridad en el proceso de atención y promueven la mutua colaboración de un conjunto de personas a fin de alcanzar los resultados esperados.

Dentro de los objetivos estratégicos se encuentra puntualmente el C5: **“Garantizar la seguridad del paciente”**, pero es evidente la trazabilidad de este componente en todos los demás objetivos estratégicos, ya que, por ejemplo, fallos de seguridad pueden poner en riesgo la sostenibilidad de la institución. Uno de los tres pilares del modelo de atención también es la seguridad del paciente, el cual se desarrolla con un enfoque que busca **identificar los riesgos con el fin de controlarlos y minimizarlos** para evitar la aparición de eventos adversos o complicaciones.

En la declaración de derechos y deberes de los pacientes, está implícito el compromiso de la Institución con brindar una atención segura a los pacientes.

El Código de buen gobierno establece velar por el compromiso con la seguridad del paciente desde los empleados, órganos de dirección y socios. Se cuenta además con un manual de políticas donde se incluye la de seguridad del paciente que abarca el enfoque del programa

¡Nuestra razón de ser es cuidar la vida!

¿Dónde se produce el impacto?

El impacto se ve reflejado en los **indicadores internos relacionados con seguridad del paciente**, adicionalmente, durante la prestación de los servicios, la identificación de riesgos de los usuarios incluye acciones como:

La verificación de los antecedentes alérgicos, que permitirá evitar reacciones alérgicas ya conocidas a medicamentos, los antecedentes farmacológicos para realizar la correcta conciliación medicamentosa, la valoración del riesgo nutricional, identificación del riesgo de la enfermedad tromboembólica venosa, úlceras por presión, caídas y requerimientos de aislamientos hospitalarios, entre otros. Estos son evaluados en el proceso de atención de cada unidad por el personal médico y de enfermería, y se deja registro en historia clínica, tableros de identificación, gestor clínico y manillas de identificación, además de ejecutar las barreras de seguridad que puedan aplicar.

Implicación de la organización en los impactos

De manera general desde la Clínica también hemos logrado impactar la salud y seguridad de los pacientes desde diferentes ámbitos como lo son:

- Desde el personal de enfermería: realizando identificación preventiva de los riesgos en la atención por medio de las escalas BRADEN y MORSE.
- Por medio de diferentes estrategias institucionales se logra la disminución del riesgos de esperas prolongadas y posible deterioro de condiciones clínicas del paciente.
- Implementación de lista de chequeo para la seguridad quirúrgica recomendada por la OMS, adopción de listas de chequeo de la Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación para el manejo de eventos críticos en salas de cirugía: traducción y actualización basada en el evidencia.
- Verificación, mantenimiento y respuesta oportuna de los programas preventivos y correctivos de los equipos biomédicos.
- Proporcionamos a nuestros usuarios guías de bienvenida con recomendaciones frente a prevención de caídas, manejo de residuos, plan de emergencias, entre otros.
- Equipos e insumos que apoyan los procesos de seguridad del paciente en cuanto a la

prevención de caídas, tales como: barandas y sillas especiales en baños, dispositivos para traslado de pacientes, inmovilizadores para adultos, chalecos y canguros para neonatos y pacientes pediátricos, antideslizantes en rampas y escaleras.

- Identificación y validación de los datos de los usuarios, siguiendo una línea de proceso desde la identificación por personal de la salud, por parte del personal administrativo, verificación en historia clínica y diferentes estrategias dependiendo el servicio en el que se encuentre el paciente.
- En caso de pacientes con nombres homónimos se generan alertas en el sistema con el objetivo de tomar diferentes medidas, ente ellas la ubicación en diferentes servicios, chequeos, entre otras.
- En la prevención de la malnutrición o desnutrición, hemos adoptado la tamización nutricional como una herramienta para identificar los pacientes que se encuentran desnutridos o en riesgo de malnutrición, con el fin de dar prioridad a los usuarios que requieren una intervención ágil y oportuna a nivel hospitalario. Para ello, se estableció para el servicio de internación un protocolo de atención nutricional institucional, con el fin de identificar los pacientes que se encuentren desnutridos o en riesgo de desnutrición, además se emplean diferentes escalas dependiendo si los pacientes son adultos, pediátricos o se encuentran en unidades de cuidados intensivos.

Celebremos juntos la seguridad del paciente

En nuestra Clínica conmemoramos el
Día mundial de la seguridad del paciente,
basados en el lema:

Si el personal de la salud está seguro,
el paciente está seguro



Somos una Institución que dentro de sus pilares contempla el mejoramiento continuo, para lograr esto, **hemos identificado algunos aspectos que se deben continuar fortaleciendo:**

- Avanzar en las estrategias para reducir el riesgo de la atención en pacientes cardiovasculares.
- Consolidar la estrategia multimodal de la OMS para la mejora continua de la higiene de manos hasta alcanzar un nivel avanzado.
- Continuar con la implementación de las directrices de la OMS sobre los componentes básicos de los programas de prevención y control de infecciones.
- Continuar fomentando la cultura del reporte voluntario con un enfoque de aprendizaje organizacional.
- Fortalecer el seguimiento a los planes de mejora generados de los análisis de eventos adversos.



Día de la seguridad del paciente 2020

Enfoque de gestión y sus componentes

GRI 103-02

Contamos con un **programa de seguridad del paciente con enfoque de riesgos**, en el cual se describen todos los componentes y estrategias a desarrollar, que contiene elementos encaminados a garantizar la identificación, reporte, autocontrol y seguimiento de las acciones inseguras, con miras a la mejora de la calidad y la prevención de riesgos evitables asociados a la atención en salud.

En este programa se le **notifica al usuario, familiares o representantes sobre la ocurrencia de eventos adversos**, según la relación de confianza previa con el paciente, cuya función principal es mantener informada la familia sobre el caso, para resolver las dudas que puedan plantearse.



Día de la seguridad del paciente 2020

- Realizamos **monitorización permanente de los eventos adversos** a través de un aplicativo diseñado para tal fin.

- **Programas y comités** de Tecno vigilancia, Fármaco vigilancia, Bio vigilancia, Hemo vigilancia y Reactivo vigilancia, comités de infecciones, vigilancia epidemiológica y de seguridad, así como el comité de análisis de eventos adversos.

- Fomentamos una **cultura de reporte de eventos adversos e incidentes no punitiva**, basada en los principios de equidad y justicia que hace copartícipes de la seguridad a todos los colaboradores y promueve el reporte institucional de los mismos.

Acciones frente al COVID-19:

Teniendo en cuenta la emergencia sanitaria generada por la pandemia de COVID-19 declarada en el país en marzo de 2020, **en la Clínica se establecieron las siguientes estrategias** para hacer frente a la misma y garantizar la atención integral de los pacientes:

- **Comité de Choque semanal** en el que participaron todas las áreas interesadas y vinculadas con este objetivo, donde se tomaron decisiones para atender la emergencia y se estudiaron e implementaron

las directrices establecidas por la normatividad emitida por el Ministerio de salud, los Entes Territoriales (departamental y municipal) y demás entes rectores de Colombia, siempre en aras de la seguridad de los pacientes y sus familias.

- Se implementó el programa de atención domiciliaria "**Somer Hogar**" y el programa de Telemedicina con consulta médica general y especializada. Con énfasis en la población con mayores factores de riesgo de infectarse y/o morir como son: **adultos mayores y enfermos crónicos pluripatológicos**.

- Con base en evidencia científica existente en el momento, **se definieron los elementos de protección personal a utilizar en cada uno de los servicios con el fin de cuidar a nuestros colaboradores y a los usuarios**.

- Incremento en el número de **colaboradores del servicio de limpieza y desinfección**, con el objetivo de fortalecer los protocolos de aseo de áreas médicas, equipos biomédicos y superficies.

- Implementación y **demarcación de áreas de atención de pacientes sospechosos o confirmados de COVID-19** en servicios como urgencias, hospitalización, Unidades de Cuidados Críticos y Albergues.



Más ventiladores

♥ ¡para **salvar** más vidas!

Hoy decimos **GRACIAS**, a la Secretaría Seccional de Salud de Antioquia y al Ministerio de Salud y Protección Social, por facilitarnos 10 ventiladores para la atención de nuestros pacientes.

- Establecimiento de **rutas de circulación intrahospitalarias para pacientes con criterios presuntivos o confirmados de COVID-19**, tanto adultos como pediátricos, elementos a usar por parte de los pacientes y el personal que los transporta; así mismo, se definieron ascensores a utilizar con la debida demarcación de los mismos.

- Aumento de la capacidad instalada** de los ventiladores y Unidades de Cuidado Intensivo con el fin salvaguardar la salud y la vida de estos pacientes.

- Instalamos **puestos de control en todas las entradas a la Clínica** en las que se realizó toma de temperatura, higienización de manos y controles para exigir el uso del tapabocas y evitar aglomeraciones.

- Adecuamos las salas de espera** y dispusimos avisos que invitan a guardar el distanciamiento, así como puntos múltiples de higienización de manos, para colaboradores, pacientes y acompañantes.

- Celebración del día mundial de la seguridad del paciente, el 17 de septiembre de 2020**, por medio de carteleras, boletines informativos, iluminación de nuestra fachada con el color naranja el cual identifica dicha celebración. Se logró visibilizar en todos los servicios el día mundial de la seguridad del paciente; además, algunas áreas desarrollaron actividades educativas sobre cómo ellos contribuyen y hacen parte de la seguridad del paciente.



Día de la seguridad del paciente 2020

Acciones enfocadas a la humanización de la atención:

- Inducción y acompañamiento virtual a las **familias de los pacientes con COVID-19**, sobre la evolución diaria de sus familiares.

- Implementación de **varias líneas telefónicas y auxiliares de enfermería de enlace con los familiares de los usuarios**, especialmente en las Unidades de cuidado crítico (adultos, pediátrico y neonatal), con el fin de brindar información a las familias de los pacientes y ayudar, mediante video-llamadas, a mitigar la ansiedad que produjo la situación de no poder visitar a sus familiares.

- Se estableció un **protocolo ritual de despedida y fallecimiento** de pacientes con COVID-19.

Acciones implementadas en pruebas de laboratorio clínico:

Desde el inicio de la pandemia nuestro laboratorio Clínico fue **certificado por el Instituto Nacional de Salud para realizar pruebas de PCR-TR, de Antígenos y Anticuerpos**, lo que nos permitió ser laboratorio de referencia en el Oriente antioqueño y otras ciudades del país y realizar diagnósticos y manejos más oportunos y precisos de la enfermedad.

El programa de seguridad del paciente cuenta con objetivos y metas detalladas en el acta de conformación del comité de seguridad del paciente.

Para dar cumplimiento a la ejecución operativa de la política de seguridad del paciente, se han realizado capacitaciones a los colaboradores a través del aula virtual, además de capacitaciones en sitios de trabajo, a los líderes asistenciales, en el comité de calidad cada mes con temas priorizados, y al usuario y su familia durante la estancia hospitalaria por medio de volantes y videos institucionales.

Contamos con un **plan de capacitación en seguridad del paciente** a nuestros colaboradores, por medio de diferentes estrategias educativas para la socialización y divulgación de la política de seguridad del paciente, tales como:

- Capacitación a todos los colaboradores**, independientemente de su modalidad de vinculación, incluyendo personal en formación y empresas aliadas (outsourcing), realizando campañas educativas con evaluación de conocimientos al personal.

- Publicación del **manual de políticas** en el gestor documental, que incluye la política de seguridad del paciente con una ruta de acceso rápido a todos los colaboradores.

- Se realiza **inducción y reinducción en diferentes temas** donde está inmerso el programa de seguridad del paciente, además se tiene descrito el programa de entrenamiento en cada puesto de trabajo, sustentado en los estándares de gestión del talento humano y que incluye la seguridad del paciente como eje fundamental del modelo de atención de la clínica.

- En cada servicio se realizan **sesiones informativas cortas (Briefing) en seguridad del paciente** como estrategias de capacitación, además de las socializadas en los grupos primarios con temas puntuales de acuerdo a las necesidades propias de cada área.
- Inclusión de **temas específicos** de seguridad del paciente en el plan anual de capacitación.
- Capacitación directa en sitios de trabajo por medio de las **rondas de seguridad semanales y las campañas de seguridad del paciente** (ver programa de rondas de seguridad).
- Durante el año 2020 el **100% del personal asistencial** se capacitó en temas relacionados con seguridad del paciente.

Reto #7



CLÍNICA Sommer
Calidad con corazón

¡Transfusiones seguras **salvan vidas!**

Hemovigilancia
Una ruta a la seguridad transfusional

Donantes seguros → Procesos seguros → Transfusiones seguras



Políticas

Contamos con una Política de seguridad del paciente, en la cual **nos comprometemos a velar por el ofrecimiento de un entorno seguro para los pacientes**, por esa razón promueve un compromiso auténtico con la seguridad del paciente, a través de la implementación de procesos clínicos basados en evidencia científica y posicionando el autocontrol, captura, reporte y gestión de eventos adversos, como una oportunidad para el crecimiento institucional y personal.

Objetivos y metas

- Incentivar el modelo de mejoramiento continuo.
- Medición continua de adherencia, tendencias, seguimiento a indicadores.
- Actividades de búsqueda activa de eventos adversos .
- Capacitación continua y despliegue de información a nuestros colaboradores.

Mecanismos formales de queja y/o reclamación

Por medio de Apoyo al Usuario se reciben PQRS.

Acciones específicas

Programa de seguridad del paciente.



Celebración cumpleaños número 15 de paciente 2020

CLÍNICA SOMER

Evaluación del enfoque de gestión

GRI 103-03

Mecanismos de evaluación

La evaluación se desarrolla por medio de **seguimiento a indicadores**, resultados de auditorías internas, reporte de riesgos.

Modificaciones

Actualización de documentos internos relacionados con seguridad del paciente.



Índice de Contenidos

Este informe fue elaborado en conformidad con los estándares GRI en opción esencial. Para una explicación detallada de los contenidos relevantes, vea el Índice de Contenidos GRI.

GRI Estándar implementado	Número de página PDF	Parte omitida	Motivo de la omisión	Explicación de la omisión
GRI 102: Contenidos Generales.				
Perfil de la organización.				
102-1 Nombre de la organización.	1			
102-2 Actividades, marcas, productos y servicios.	2-3-4			
102-3 Ubicación de la sede.	2			
102-6 Mercados servidos.	5			
102-7 Tamaño de la organización.	6			
102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores.	7			
102-11 Principio o enfoque de precaución.	7			
102-12 Iniciativas externas. 102-13 Afiliación a asociaciones.	8			
102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones.	9			
102-15 Impactos, riesgos y oportunidades principales. 102-16 Ética e integridad.	9-10-11			
102-18 Gobernanza.	11			
102-40/43 Participación grupos de interés. 102-42 Grupos de interés.	12-13			

GRI Estándar implementado	Número de página PDF	Parte omitida	Motivo de la omisión	Explicación de la omisión
102-44 Temas y participaciones claves	13-14			
102-46 Elaboración de informes.	14-15			
102-47 Temas materiales.	15-16-17-18-19-20-21-22 23-24-25			
102-48 Reexpresión de la información.	26			
102-48 Elaboración de informes.	27			
Serie 200 (temas económicos).				
GRI 103: enfoque de gestión.				
103-1 Explicación del tema material y su cobertura.	28-29			
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	29			
103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	30			
Serie 300 (temas ambientales).				
GRI 103: enfoque de gestión Energía.				
103-1 Explicación del tema material y su cobertura.	31-32			
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes. 103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	32			

Índice de Contenidos

Este informe fue elaborado en conformidad con los estándares GRI en opción esencial. Para una explicación detallada de los contenidos relevantes, vea el índice de Contenidos GRI.

GRI Estándar implementado	Número de página PDF	Parte omitida	Motivo de la omisión	Explicación de la omisión
302-1 Consumo energético dentro de la organización.	33			
GRI 103: enfoque de gestión Agua				
103-1 Explicación del tema material y su cobertura.	34-35-36			
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes. 103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	36			
303-05 Consumo de agua dentro de la organización	36			
GRI 103: enfoque de gestión Emisiones				
103-1 Explicación del tema material y su cobertura.	37-38			
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes. 103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	38-39			
305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1). 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2).	40			
GRI 103: enfoque de gestión Residuos				
103-1 Explicación del tema material y su cobertura.	41			
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes. 103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	42-43			

GRI Estándar implementado	Número de página PDF	Parte omitida	Motivo de la omisión	Explicación de la omisión
Serie 400				
GRI 103: salud y seguridad en el trabajo				
103-1 Explicación del tema material y su cobertura.	44			
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes. 403-01 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.	44-45-46-47			
103-3 Evaluación del enfoque de gestión. 403-02 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes.	48-49			
403-03 Servicios de salud en el trabajo. 403-04 Participación de los trabajadores en la salud y seguridad en el trabajo.	49			
403-05 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo. 403-06 Fomento de la salud de los trabajadores. 403-07 Prevención y mitigación de los impactos en los trabajadores.	50			
403-08 Cobertura del sistema de gestión de salud y la seguridad en el trabajo. 403-09 Lesiones por accidente laboral.	51-52			
403-10 Dolencias y enfermedades laborales.	53			
GRI 103: formación y enseñanza				

Índice de Contenidos

Este informe fue elaborado en conformidad con los estándares GRI en opción esencial. Para una explicación detallada de los contenidos relevantes, vea el índice de Contenidos GRI.

GRI Estándar implementado	Número de página PDF	Parte omitida	Motivo de la omisión	Explicación de la omisión
103-1 Explicación del tema material y su cobertura.	53-54-55			
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	55-56-57-58			
103-3 Evaluación del enfoque de gestión. 404-02 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y de ayuda a la transición.	58			
GRI 103: derechos de los pueblos indígenas				
103-1 Explicación del tema material y su cobertura.	59-60			
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	60			
103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	61			
GRI 103: Salud y seguridad de los clientes				
103-1 Explicación del tema material y su cobertura.	62-63-64			
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	64-65-66-67			
103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	68			



¡GRACIAS!