

Informe de Sostenibilidad 2014



ÓRGANOS DIRECTIVOS



PENSAMIENTOS DE LA DIRECTORA GENERAL

INFORMACIÓN CORPORATIVA

PERFIL DE LA INSTITUCIÓN

PRESENTACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD

ALCANCE Y COBERTURA DEL INFORME

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

LOGROS SIGNIFICATIVOS EN EL 2013

RECONOCIMIENTOS

DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

Nuestro compromiso con la Dimensión Social

Compromiso con el paciente y su familia

Modelo de Prestación de Servicios

Calidad, Seguridad y Accesibilidad a los servicios de salud

Compromiso con los colaboradores y sus familias

Gestión con proveedores de bienes y servicios

Compromiso con la comunidad

Nuestro compromiso con la Dimensión Medioambiental

Nuestro compromiso con la Dimensión Económica

Órganos directivos

El órgano directivo de la Clínica Nueva está conformado por un Consejo General designado por el Capítulo General de la Congregación, el Consejo Directivo conformado por cuatro religiosas representantes de la Comunidad, y el Comité Directivo de la Institución que tiene bajo su cargo la gestión de los demás colaboradores.

Consejo General de la Congregación

Sor Cecilia del Socorro Aristizabal
Superiora General de la Congregación

Sor María Edilma González
Vicaria General de la Congregación

Sor María Luisa Rojas Zafra
Segunda Consejera de la Congregación

Sor Judith Chaparro
Tercera Consejera de la Congregación

Sor Inés Ramírez
Cuarta Consejera de la Congregación

Consejo Directivo de la Clínica Nueva

Sor Elizabeth Gámez.
Vicaria y 1^a. Consejera Local

Sor María Nelly Cortés
2^a. Consejera Local

Sor Graciela Joya
Ecónoma Local

Sor Amparo Nieto
Coordinadora Pastoral

Comité Directivo

Sor María Luisa Rojas Zafra
Directora General

Rodrigo Ignacio Quijano Vargas
Director Científico

Saúl Eduardo Moreno Ramos
Director Administrativo y Financiero



Pensamientos de la Directora General



Sor María Luisa Rojas Zafra / Directora General Clínica Nueva

“La Humanización de la Atención, vocación de los profesionales de la salud que se constituye en un reto de la Responsabilidad Social Empresarial”

Las instituciones de salud son espacios diseñados para acoger la enfermedad expresada en dolor humano, miedo, incertidumbre, expectativas, desilusión y un sinnúmero de emociones que exige una alta dosis de sensibilidad por parte del personal que allí labora.

El enfermo, al igual que el personal que lo atiende posee características singulares que le definen su forma de actuar ante las diferentes situaciones que le plantea la vida en cada segundo; generalmente, las particularidades de los recintos sanitarios llevan a pensar que los trabajadores de la salud *per se*, son seres extraordinarios revestidos de calidez, consideración y con un alto nivel de afecto que potencializa su capacidad de predecir el sufrimiento, sentir como suyo el dolor y sobretodo sacrificar sus necesidades y sentimientos para ayudar al prójimo.

No obstante, en mi largo recorrido al frente de esta institución, me ha permitido observar que existe una distancia entre ese sentimiento y la realidad, que obliga a recordar que el trabajador de la salud es un ser humano y que por lo tanto, tiene dificultades, deseos, temores, sueños, frustraciones y muchas otras cargas que en un momento determinado lo pueden conducir a mirar con descarnada indiferencia, inconsciente, pero no por eso justificable a su desvalido igual, al cual juró cuidar, proteger y defender.

Y esta es la principal razón que me motivó como Directora General de una institución de salud, a promover y coordinar el Programa de Atención Humanizada, bandera de gestión durante el año 2014, a través de este programa se realiza sensibilización a nuestro personal, sobre la importancia del Buen Trato, propendiendo por comportamientos respetuosos y afectivos que trasciende el espacio laboral, fomentando así, la sana convivencia familiar, las buenas relaciones personales y por supuesto el bienestar general de los colaboradores.

De otra parte, día a día trabajamos por garantizar salarios emocionales justos, centrados en las necesidades y aspiraciones de nuestros colaboradores, donde se contempla su entorno familiar, se trabaje en sus debilidades y potencialicen sus fortalezas, a fin de asegurar seres humanos integrales, satisfechos, con seguridad, más comprometidos con su profesión y con ello totalmente dispuestos a brindar un servicio más cálido y considerado a su prójimo.

Es imperativo humanizar la atención de la salud, recuperar la sensibilidad de las relaciones humanas y rescatar los comportamientos solidarios, lo cual se logra a través de personas orgullosas de su profesión, satisfecho y gratificado con su vida personal.

Para la Clínica Nueva los gestos de humanidad deben estar despojados del afán por mostrar resultados y la presión por ganar reconocimientos, estos deben integrarse en tal medida a la intimidad de la institución que se hagan palpables y evidenciable por si solos.

Información Corporativa

NUESTRA MISIÓN

Somos una institución socialmente responsable que presta servicios de salud cálidos y seguros con un equipo humano calificado y comprometido, desarrollando procesos eficientes basados en alto conocimiento científico y tecnología competitiva, respondiendo al carisma y vocación de servicio de la Congregación de Dominicas de Santa Catalina de Sena.

NUESTROS VALORES

Nuestros valores corporativos se encuentran en el corazón mismo de la Clínica Nueva, guían nuestras acciones y sirven como marco de referencia para las decisiones y contribuciones que nuestros colaboradores realizan a través de toda la organización:



HONESTIDAD



03.





NUESTRA VISIÓN

Para el año 2017, la Clínica Nueva como institución acreditada, estará posicionada en el sector salud por su atención cálida, humanizada y segura, brindada a través de un personal fidelizado, competitivo, comprometido con el crecimiento personal y profesional y los comportamientos socialmente responsables, garantizando su sostenibilidad financiera y su permanencia en el mercado.

NUESTROS PRINCIPIOS

El fin de la Congregación de Santa Catalina de Sena es el servicio a la verdad por el testimonio de la vida y por la palabra, mediante la educación en su más amplio sentido y la asistencia en el campo de la salud, imitando a Santo Domingo de Guzmán, a Santa Catalina de Sena y a los padres Fundadores, en la permanente búsqueda del bien espiritual y del servicio al prójimo, y es desde allí que se trazan los siguientes Principios de la Clínica Nueva: Humanidad.

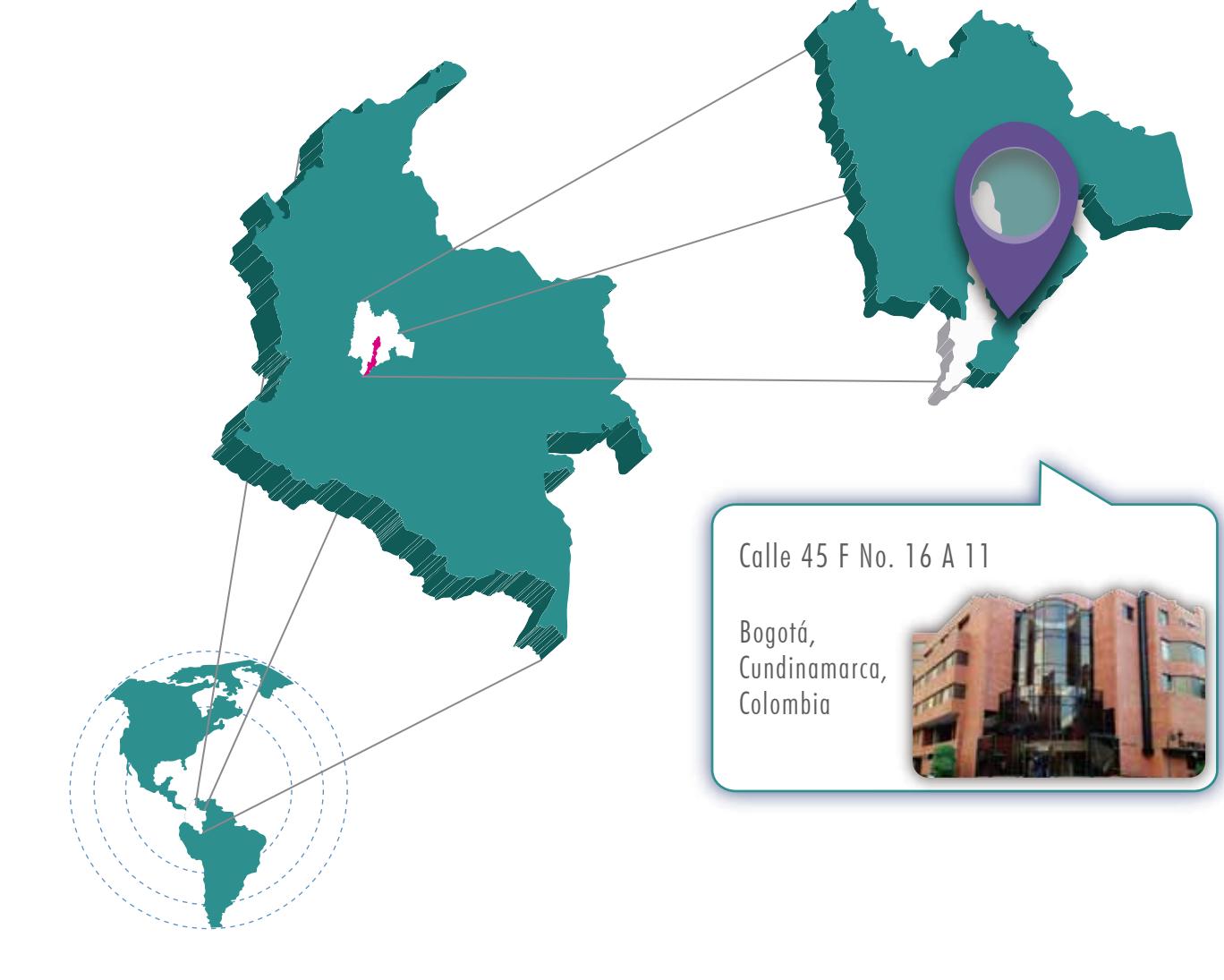
- ★ Trabajo en Equipo
- ★ Orientación al Logro
- ★ Comunicación Asertiva
- ★ Cumplimiento de compromisos
- ★ Vocación de Servicio

La Clínica Nueva comprometida con el mejoramiento continuo de sus procesos y centrada en su modelo de atención del paciente como propósito común, garantiza servicios con altos estándares de calidad a través de personal calificado que brinda atención oportuna, cálida, segura e informada, enfocada a satisfacer las necesidades de sus usuarios y alcanzar la excelencia de la organización.



Perfil de la Institución

La Clínica Nueva es entidad privada sin ánimo de lucro, de tercer nivel de atención, ubicada en la ciudad de Bogotá - Colombia, fundada el 12 de Octubre de 1958, cuenta con 81 camas hospitalarias, 15 camas de Cuidados Críticos, seis salas de cirugía, un servicio de Urgencias, y un área de Consulta Externa para prestar servicios de salud médicos y quirúrgicos a nivel hospitalario y ambulatorio con énfasis en población adulta, apoya su atención en el sentido humano, cálido y ético, contando con personal idóneo y capacitado con el criterio de aunar la calidad científica y técnica con un gran sentido de responsabilidad, seguridad y un amplio espíritu de servicio fundados en los principios del Evangelio (Jesús dijo: "...Yo estoy entre vosotros como el que sirve", Lucas 22:27); esta, es una obra de la congregación de Santa Catalina de Sena, administrada por la comunidad local.



La Clínica Nueva ofrece en portafolio de servicios que incluye: radiodiagnóstico, laboratorio clínico, cirugía general, centro de referencia en neurocirugía, movimientos anormales y estereotaxia, centro de referencia en cirugía de columna; especialidades y subespecialidades como: medicina interna, cardiología, fisiatría, gastroenterología, coloproctología, nefrología, infectología, neumología y unidad renal; y disciplinas de apoyo terapéutico como: rehabilitación, terapias, sicología, nutrición, y clínica para el manejo de dolor. La institución se financia con recursos propios derivados de su facturación y créditos soportados por la Congregación; sus excedentes económicos se invierten en renovación de tecnología, mejora de su infraestructura y Gestión de la Calidad de sus Procesos. La Clínica cerró el año 2014 con una facturación de \$45.013.715.734.

Actualmente, la institución cuenta con una nómina de 438 colaboradores vinculados de forma directa para dar alcance a su misión, la cual se enmarca en la prestación de una atención cálida y segura brindada por profesionales calificados y comprometidos.



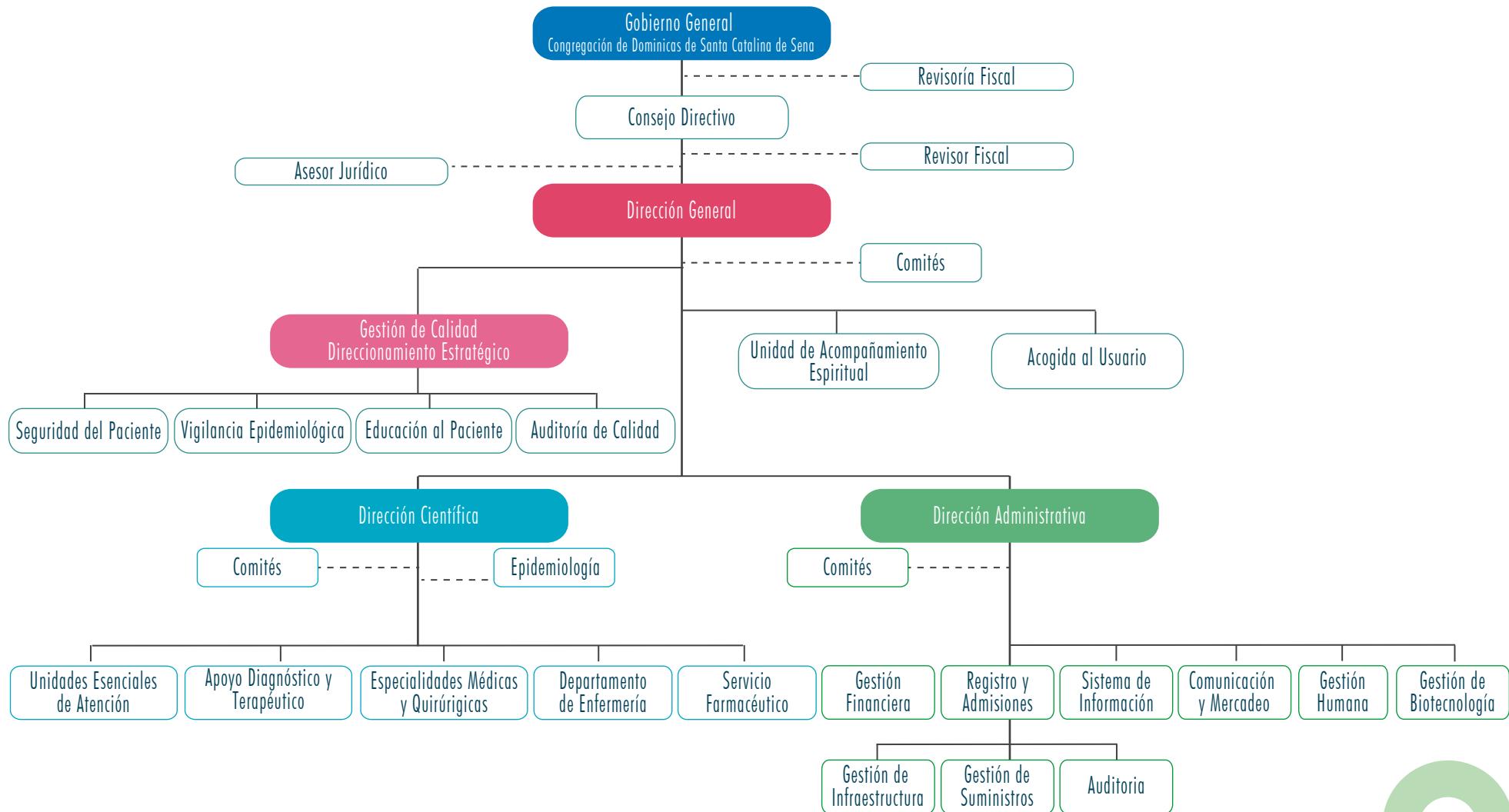
Rol	2012	2013	2014
Estratégico	11	14	14
Asistencial	283	299	301
Apoyo	121	119	123
	415	432	438

Distribución del personal por proceso



Estructura Orgánica

La estructura funcional de la Institución se esquematiza a partir de un Gobierno General del cual se desprende todo el andamiaje de jerarquías administrativas y asistenciales. Este Gobierno se hace visible dentro de la Institución mediante la Dirección General, quien define las funciones y responsables de dichos niveles jerárquicos y a través de estos responsables: planea, gerencia, controla e interactúa con los diferentes procesos estratégicos, misionales y operativos, garantizando la materialización de los objetivos y metas Institucionales con el fin de fortalecerla y garantizar su sostenibilidad.



POLÍTICA DE GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

La Clínica Nueva como entidad religiosa que presta servicios de salud, se compromete a orientar sus objetivos estratégicos, partiendo del cumplimiento responsable de las normas y principios definidos por el Sistema y la Congregación, para lograr el bienestar físico y espiritual de sus usuarios internos y externos, y su comunidad a través del servicio social, al prójimo, el cuidado de medio ambiente y la solidez financiera.

La Responsabilidad Social Empresarial **hace parte del Direccionamiento Estratégico de la Clínica Nueva y de su Sistema de Gestión para el mejoramiento continuo**. En nuestro mapa estratégico identificamos y organizamos los factores considerados claves para el éxito de la Institución y que son la base de las estrategias definidas para los próximos años.

Partiendo del desarrollo grupo humano y la mejora de los procesos internos se busca **la satisfacción de los usuarios, asegurando la sostenibilidad financiera que nos permita cumplir con la misión** a través del tiempo.

La Política de Responsabilidad Social Empresarial aplica a todos los procesos involucrados en:

- La atención segura y humanizada del paciente y su familia durante todo su proceso de cuidado.
- La relación con sus trabajadores y sus familias.
- La relación con sus proveedores y contratistas.
- La interacción con el medio ambiente.
- La interacción con la comunidad.

Por lo cual, requiere de la participación activa de todos los colaboradores para su aplicación.



Presentación del Informe de Sostenibilidad

Informe de Sostenibilidad 2014

La Clínica Nueva rigida por los principios de humanidad, solidaridad, transparencia y respeto por el prójimo y el medio ambiente, a través de su primer Informe de sostenibilidad, declara de forma oficial su compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial, abriendo las puertas de la Institución a sus Partes Interesadas, con el fin de compartir los resultados de los esfuerzos realizados para lograr procesos eficientes y efectivos de cara a los logros y desaciertos obtenidos en su ejercicio; así como los riesgos y oportunidades identificadas en la interacción con sus Grupos de Interés y que son desarrolladas según su prioridad a corto, mediano o largo plazo.

A través de este informe, elaborado por un equipo multidisciplinario conformado por líderes y directivos institucionales quienes fueron formados y orientados por la Universidad del Bosque, la Institución expone su forma de gestionar la Responsabilidad Social, la metodología de dialogo con sus grupos de interés y los resultados obtenidos en la materia durante este periodo.



Siguiendo los lineamientos descritos en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad 2000 – 2011 GRI, versión 3.1, este equipo definió el alcance y contenido de la información presentada en este informe, garantizando su veracidad, verificable a través de los resultados obtenidos en el desarrollo de nuestros procesos.



De otra parte, para la presentación de sus resultados en materia de gestión de Responsabilidad Social Empresarial, la institución ha definido adoptar los indicadores GRI III en su nivel C, los cuales se presentan homologados en un periodo mínimo de tres años con el fin de responder a los principios de transparencia y comparabilidad.



La Clínica Nueva definió publicar su Informe de Sostenibilidad, sobre un mínimo de:

10 indicadores de desempeño y como mínimo uno de cada dimensión Económica, Social y Medioambiental, por lo cual adopta los Indicadores GRI III en nivel C, como lo establece la guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad 2000 – 2011 GRI.

Alcance y Cobertura del Informe

Los datos expresados en segundo Informe de Sostenibilidad, corresponden a los lineamientos, retos y logros derivados de la Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial en su dimensión económica, social, y medioambiental de la Clínica Nueva, durante el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2014.

Con el objeto de contribuir a la salud del medio ambiente, la Clínica Nueva se abstiene de imprimir este documento dejándolo a disposición de todas sus partes interesadas en el territorio colombiano a través de su página web www.clinicanueva.com de forma anual.

Para la ampliación de esta información invitamos a nuestras partes interesadas a contactarse con el departamento de gestión de calidad a través del teléfono 327 44 44 extensión 515.

Participación de los Grupos de Interés

La Clínica Nueva consonante con su propósito de formar parte de las empresas socialmente responsables del país, en el año 2014 continuó fortaleciendo el diálogo con sus grupos de interés; para lo cual sistemáticamente sensibiliza en el tema a sus colaboradores, a fin de crear conciencia y lograr la motivación y el compromiso de toda la comunidad corporativa.

En enero de 2014 la institución revisó la priorización de sus seis Grupos de interés definidos, aplicando los instrumento de gestión de grupos de interés (adaptación de la Matriz de Mitchell realizada por la Universidad del Bosque) donde mediante la correlación de las dimensiones y las materias fundamentales de la Responsabilidad Social Empresarial, se determinaron los seis principales grupos que según su grado de poder, legitimidad y/o urgencia de forma significativa afectan o se ven afectados por el ejercicio instruccional y son clasificados como básicos, importantes o esenciales.



Seguidamente, a través de equipos de trabajo conformados por profesionales de diferentes disciplinas del área administrativa y asistencial, se replicó el ejercicio de diagnóstico institucional en torno a los alcances en materia de Responsabilidad Social Empresarial logrados por la Clínica Nueva para este periodo, en dos fases: autoevaluación y aplicación de grupos focales, permitiendo definir los aspectos relevantes, inquietudes y preocupaciones a abordar en el periodo señalado.

Matriz de Materialidad

La Clínica Nueva evalúa la materialidad, relacionando las expectativas de los grupos de interés frente a los objetivos estratégicos de la institución con lo cual se identificaron 29 asuntos relevantes, con énfasis en aspectos de Talento Humano persistiendo temas como:



- Rotación de personal
- Comunicación assertiva
- Tipo de contrato

A su vez, y dando alcance a la metodología implementada en la Institución para la Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial, se realizó un nuevo análisis orientado a la realidad institucional de cara a la gestión de sus procesos, evaluación de sus riesgos, resultados financieros, impacto sobre los Objetivos Estratégicos de la organización y la influencia de estos sobre los Grupos de Interés, con lo cual se priorizaron 26 de los asuntos relevantes para ser tratados a mediano y corto plazo.

Con el fin de sistematizar el conocimiento, gestión y retroalimentación de las percepciones, necesidades y expectativas de sus grupos de interés, la clínica nueva estableció canales de comunicación permanentes, que se relacionan a continuación:

Gobierno Corporativo

A través de reuniones periódicas la alta dirección de la clínica nueva, entrega un informe de gestión institucional a las diferentes instancias de la congregación de cara a indicadores financieros y resultados de la gestión de los procesos; de otra parte, la directora general de la institución mensualmente informa al consejo directivo de la Clínica Nueva los resultados financieros, y trimestralmente en el seno de este equipo se realiza un análisis del comportamiento de los diferentes procesos organizacionales mediante el informe de seguimiento del comité de revisión de la gestión por la dirección.

De otra parte, anualmente los equipos de gobierno de la Congregación de Santa Catalina de Sena, reciben un informe general de los estados financieros y los resultados del ejercicio institucional basado en la gestión institucional.

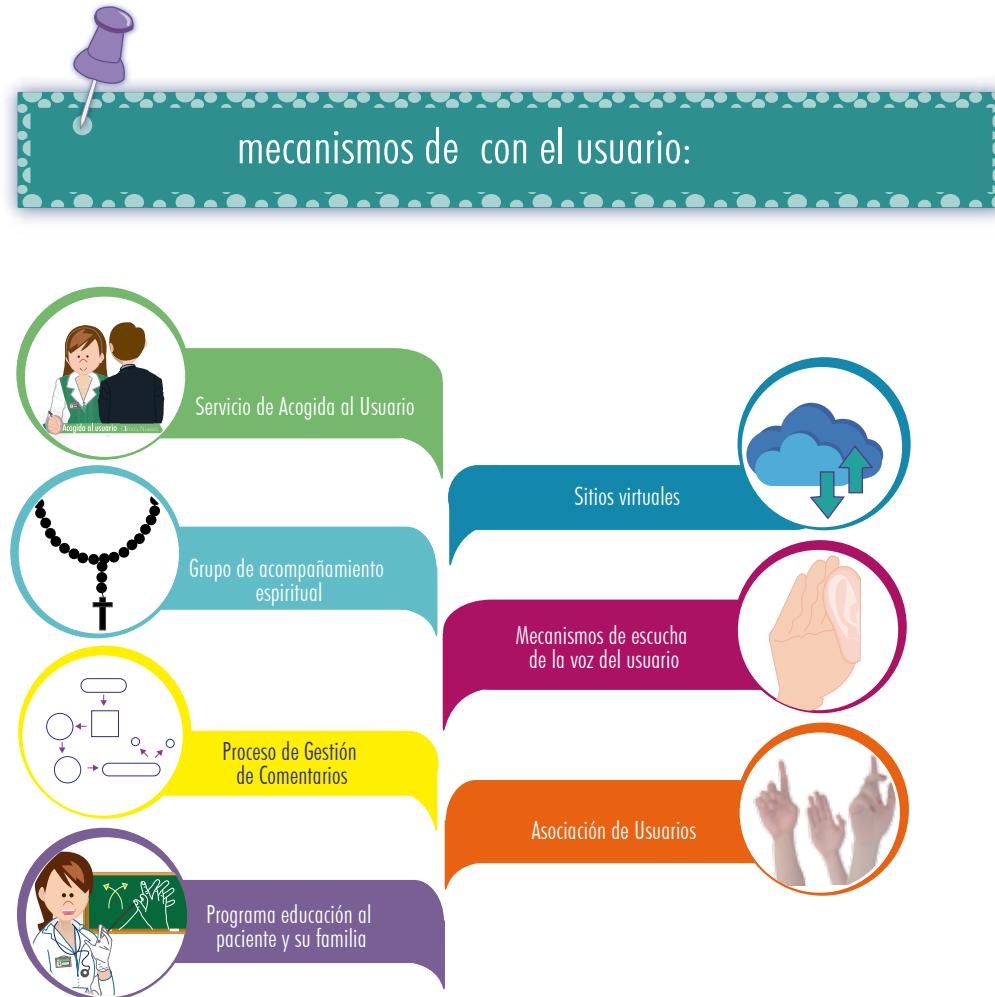
A su vez, en la reunión sexenal del capítulo general de la Congregación, las directoras generales de las diferentes obras establecidas, entregan un informe detallado de su gestión durante este periodo, observando el avance de cada una de ellas al momento del informe.



Usuarios

La Clínica Nueva cuenta con el servicio de Acogida al Usuario que le permite identificar fortalezas y debilidades institucionales y establecer acción de mejora frente a estas últimas a fin de fortalecer la calidad de los servicios brindados.

Esta área tiene a su encargo la gestión de los comentarios de los pacientes y sus familias derivados de los diferentes mecanismos de escucha de la voz de los mismos establecidos en la institución, para garantizar la satisfacción de sus necesidades y expectativas.



Proveedores y Contratistas

Con el objeto de fortalecer la transparencia de los lazos comerciales, a través del servicio de Comunicación y Mercadeo se monitoriza y gestiona de manera periódica el comportamiento de las relaciones institucionales con nuestros proveedores, este proceso nos permite conocer sus inquietudes y necesidades, aspectos claves para mejorar los procesos y asegurar la satisfacción de este grupo de interés.

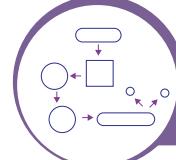
mecanismos de interacción:



Viernes de convenios



Evaluación de proveedores



Proceso de gestión de comentarios del cliente externo



Sitios virtuales



Mecanismos de escucha de la voz del cliente externo



Auditorías de calidad



Medio Ambiente



Actividad: Adoptemos un árbol, en compañía del: Alcaldía de Teusaquillo, Acción Comunal, CAL, vecinos y amigos del parque, representante Uitoto

La Clínica Nueva fomenta el diálogo abierto y assertivo con los entes de vigilancia y control, comités intersectoriales, entidad acreditadora y demás instancias internas y externas.



GAGA



Comités intersectoriales



Programa de uso eficiente de recursos.



Colaboradores



Tarde de reconocimientos para todos nuestros colaboradores

La Clínica Nueva a través de departamento de talento humano promueve las relaciones participativas de sus colaboradores a fin de garantizar un ambiente laboral sano y agradable que permita el desarrollo humano y estimule su compromiso, es así como semanalmente la dirección general se reúne con los diferentes grupos asistenciales y administrativos en un espacio de interacción donde se expresa de manera respetuosa y abierta inquietudes, sugerencias, insatisfacciones, así como reconocimientos y fortalezas de las dos parte, este ejercicio permite identificar oportunidades de mejora que fortalecen la convivencia laboral.

De otra parte, la alta dirección a definido reuniones mensuales en los grupos primarios, este espacio está diseñado para fomentar la comunicación en diversos aspectos entre los líderes y sus equipos de trabajo.

Así mismo, de forma bianual la institución realiza medición del clima laboral y anualmente evaluación de microclima laboral de cuyos resultados se implementan mejoras conducentes a fortalecer la convivencia y el bienestar de los colaboradores.

A su vez, las actividades de bienestar realizadas por la institución fomentan la interrelación del personal y afianzan la permanencia y el compromiso.

mecanismos de interacción:



Comunidad



La Clínica Nueva haciendo honor a su compromiso con la comunidad, bimestralmente lleva servicios de salud a las comunidades menos favorecidas a través de brigadas de salud que se desarrollan con profesionales de la institución.



Así mismo, y consecuente con sus compromisos socialmente responsables, la Institución abrió sus puertas a los vecinos de la zona quienes a través de grupos focales realizados una vez al año, y de forma permanente con el servicio de Comunicaciones y Mercadeo de la Clínica pueden expresar y encontrar respuestas y soluciones razonables a sus inquietudes y necesidades generadas en torno al impacto que el desarrollo de la Institución pueda generar sobre su espacio.



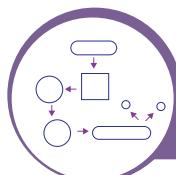
mecanismos de interacción:



Servicio de
Comunicaciones y Mercadeo



Servicio de Acogida al Usuario



Brigadas de Salud



Mecanismos de escucha
de la voz del usuario



Proceso de gestión de
Comentarios del cliente externo

Logros significativos en el 2014

Informe de Sostenibilidad 2014

La Clínica Nueva en su compromiso con la mejora continua, relaciona a continuación sus logros más relevantes del periodo cubierto por el siguiente informe:

- Mantenimiento de la Acreditación en Salud.
- Inicio de la implementación del servicio de Hemodinamia.
- Remodelación y modernización del piso cuarto piso oriente.
- Recertificación en Buenas Prácticas de Manufactura de Gases Medicinales.



Remodelación y modernización del piso cuarto piso oriente.



Celebración con todos nuestros colaboradores



Celebración eucarística



Celebración con todos nuestros colaboradores

Reconocimientos



Acreditación en Salud - 2013



Testimonio de nuestros usuarios



Haldor Christopher
Paciente de la Clínica Nueva

“ El servicio es excelente, las atenciones, los médicos, las enfermeras la parte administrativa; cuando la EPS me preguntó que clínica quería para que se me hiciera la operación.
Mire y por muchas diferencias escogí la Clínica Nueva y tuve un buen acierto porque desde que llegue la amabilidad todos ustedes de su gente y del médico que me opero ”



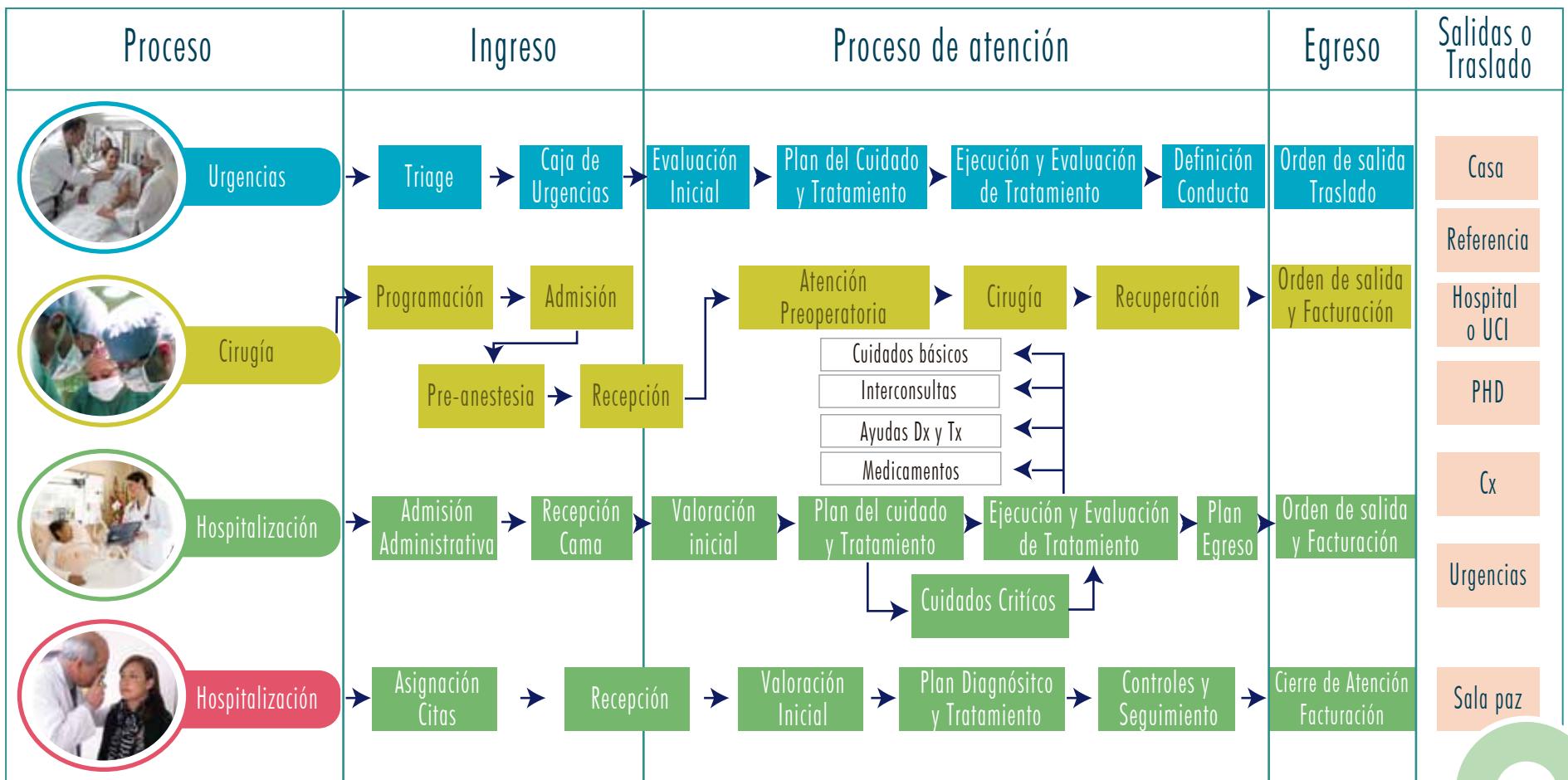
ver video

<https://www.youtube.com/watch?v=G7H10Kv60y4>

Nuestro Compromiso con la Dimensión Social

Compromiso con el paciente y su familia

La Clínica Nueva como institución prestadora de servicios de salud, cuenta con un Modelo de Atención del Paciente que define los elementos esenciales para garantizar la interacción armónica de los procesos asistenciales y administrativos, centrados en la satisfacción de nuestros pacientes y sus familias, bajo lineamientos trazados, establecidos desde el direccionamiento estratégico de la entidad.



Fuente: Ruta Crítica del modelo de prestación de servicios Paciente – ESAC

El modelo de atención del paciente de la clínica nueva, busca dar respuesta al ordenamiento normativo del sistema general de seguridad social en salud, principalmente lo establecido en el decreto 4747 de 2007.

Las puertas de entrada del paciente a la institución, están representadas por los servicios de urgencias, cirugía programada, ambulatorios, y el proceso de referencia; el servicio de hospitalización se constituye en el eje central de atención, donde confluyen los diferentes procesos de apoyo diagnóstico y terapéutico, así como los administrativos, para garantizar una atención continua, humanizada y segura al paciente.

El modelo de atención describe dos macroprocesos asistenciales:

MACROPROCESO DE APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO

Integrado por los procesos complementarios a los esenciales:

- Imágenes Diagnósticas y Terapéuticas
- Medicina Nuclear
- Laboratorio Clínico y Patología
- Unidad de Enfermedades Digestivas
- Neurofisiología
- Cardiología
- Unidad Renal
- Unidad de Manejo del Dolor
- Cuidados Respiratorios
- Rehabilitación
- Acompañamiento Espiritual

MACROPROCESO ESENCIAL DE ATENCIÓN

Integrado por los procesos de:

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Urgencias - Hospitalización - Cirugía | <ul style="list-style-type: none"> - Cuidado Crítico - Consulta Externa |
|---|---|

Calidad, Seguridad y Accesibilidad a los servicios de salud

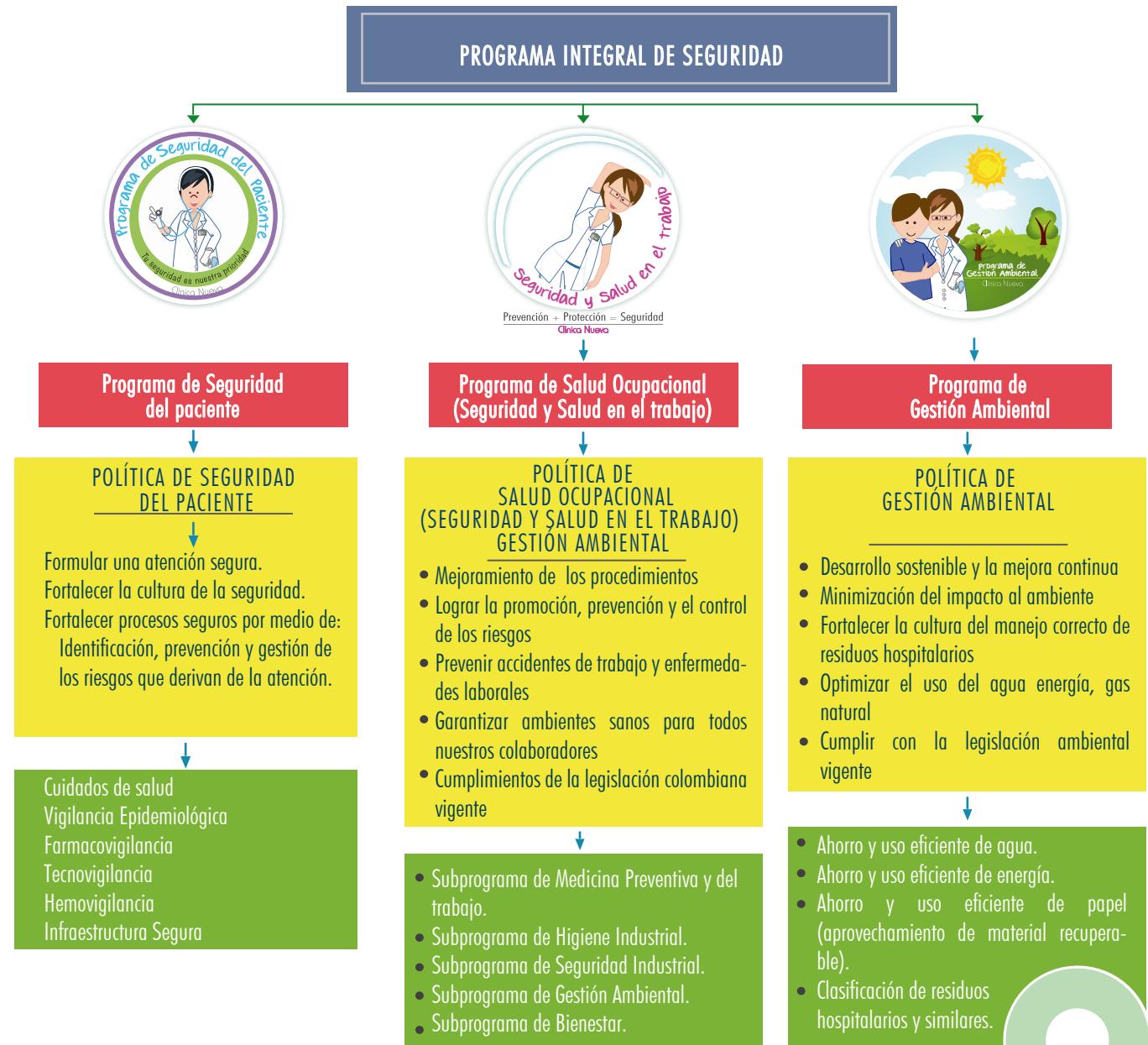
La principal responsabilidad de la Institución se enmarca en prestar servicios de salud con un equipo humano calificado y comprometido, desarrollando procesos eficientes con una atención cálida y segura, conocimiento científico y alta tecnología, con el criterio de aunar la calidad científica y técnica con un gran sentido de responsabilidad, seguridad y un amplio espíritu de servicio fundados en los principios del Evangelio. (Jesús dijo: "...Yo estoy entre vosotros como el que sirve" (Lucas 22:27), como verdaderos discípulos de Jesús, nosotros también debemos servir a los demás)



La atención en Salud que brinda la institución al paciente y a su familia, garantiza la accesibilidad, oportunidad y equidad, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la satisfacción de las expectativas y necesidades de los usuarios.

Desde el año 2010 se adopta la seguridad como un proceso institucional transversal, para lo cual se diseñó e implementó el Programa Integral de Seguridad que articula tres ejes: paciente, trabajador y medio ambiente seguro en un modelo organizacional, cada uno de estos ejes se materializa a través de programas para fortalecer la estrategia institucional.

En el año 2014, el Programa de Paciente Seguro, incluyó dentro de los componentes de su estrategia (Cuidados de la Salud, Vigilancia Epidemiológica, Farmacovigilancia, Tecnovigilancia, Hemovigilancia e infraestructura segura), el eje de Reactivovigilancia, con lo cual fortalece su compromiso con la atención segura.



Fuente: Programa de Seguridad Integral, ESAC Clínica Nueva 2014

Un componente fundamental del Modelo de Prestación del Servicio de la Clínica Nueva en la atención segura, para ello la institución se adhiere a la guía técnica de buenas prácticas para la Seguridad del Paciente entregada por el Ministerio de Protección Social, la cual establece las recomendaciones que pueden tener en cuenta las Instituciones para incentivar, promover y gestionar la implementación de prácticas seguras de la atención en salud, que incluye cuatro grupos que buscan:

- Obtener procesos institucionales seguros.
- Obtener procesos asistenciales seguros.
- Involucrar los pacientes y sus allegados en su seguridad.
- Incentivar prácticas que mejoren la actuación de los profesionales.



Conceptualización gráfica de la Guía Técnica de Buenas Prácticas para la Seguridad del Paciente
Fuente: Información extraída de la Guía Técnica de Buenas Prácticas para la Seguridad del paciente MPS

Así mismo a través de la implementación de esta guía, la Clínica Nueva busca dar cumplimiento a las 6 Metas Internacionales de la Seguridad del Paciente de la Organización Mundial de la Salud, como parte de su compromiso con la atención segura.

METAS DE SEGURIDAD DEL PACIENTE LO QUE HACEMOS PARA LOGRARLAS	
META 1 Identificar correctamente al paciente <ul style="list-style-type: none">A. Utilizamos los mecanismos para identificar correctamente al paciente.<ul style="list-style-type: none">1. Nombres y apellidos completos correctos2. Número de identificaciónB. La identificación es siempre verificada antes de:<ul style="list-style-type: none">1. Administrar medicamentos2. Administrar componente sanguíneo3. Tomar de sangre u otras muestras para análisis clínicos4. Realizar procedimientosC. Identificamos al paciente por su nombre, no por su número de habitación ni diagnóstico.	META 4 Garantizar la cirugía en el lugar con el paciente correcto y con el procedimiento correcto <ul style="list-style-type: none">A. Verificamos siempre previamente a la realización de procedimientos diagnósticos y/o terapéuticos, el paciente correcto y la lateralidadB. En la realización de cirugías y procedimientos aplicamos lista de chequeo de seguridad del paciente, en tres momentos:<ul style="list-style-type: none">1. Al ingreso a la sala2. Antes del procedimiento3. Antes de la salida de la salaEl equipo médico diligencia la lista de chequeo de cirugía segura, la cual incluye el tiempo fuera (time - out) antes de comenzar el procedimiento.
META 2 Mejorar la comunicación efectiva <ul style="list-style-type: none">A. Las órdenes médicas verbales se cumplen sólo en casos de emergencia clínica (en salas de cirugía y/o procedimientos).B. En el informe telefónico para dar diagnóstico crítico preparamos siempre el protocolo de comunicación redundante.C. Se fortalece la comunicación efectiva en los entregas de turno, traspelos de pacientes entre servicios y en las remisiones de los pacientes a otros instituciones.	META 5 Reducir el riesgo de infecciones asociadas a la atención en salud <ul style="list-style-type: none">A. Prevemos las infecciones asociadas al uso de dispositivos invasivos con el cumplimiento de guías y protocolos establecidos en la institución.B. Cumplimos con las medidas de bioseguridad como lo establece el programa de salud ocupacional.C. Implementamos el programa de lavado de manos.
META 3 Mejorar la seguridad en los medicamentos de alto riesgo <ul style="list-style-type: none">A. Los medicamentos son clasificados de acuerdo a su riesgo:<ul style="list-style-type: none">■ Naranja: medicamento de alto riesgo■ Azul: medicamento similarB. Aplicamos siempre los 10 correctos antes de administrar medicamentos.C. Los pacientes con alergias son identificados con manilla de color rojo.	META 6 Reducir el riesgo de daños al paciente causado por caídas <ul style="list-style-type: none">A. Identificamos riesgo de caída al ingreso del paciente y realizamos re-evaluación en cada turno.B. Colocamos un punto azul en la manilla del paciente para identificarlo como persona con alto riesgo de caída.C. Aplicamos medidas preventivas para evitar caídas con educación dirigida al paciente y su

Reducir el riesgo de infecciones asociadas con la atención en salud

Con esta buena práctica la Clinica Nueva busca minimizar los riesgos de transmisión de infecciones, fortaleciendo la Atención Segura del paciente, familia, cuidador y demás partes interesadas, fomentando la cultura del autocuidado y el compromiso con el medio ambiente.

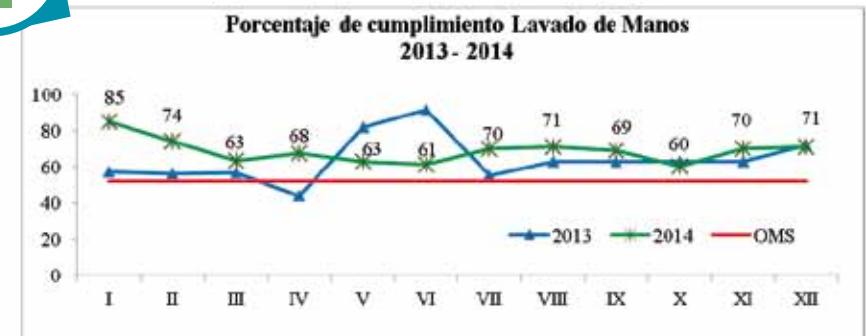
A inicios del año 2014, la Institución implementó la **Estrategia Multimodal del Lavado de las Manos** de la Organización Mundial de la Salud, la cual es socializada de forma sistemática a todo el personal institucional, a fin de garantizar su cumplimiento.



Fuente: Archivo Documental Programa Lavado de Manos

Educamos a nuestro equipo de salud

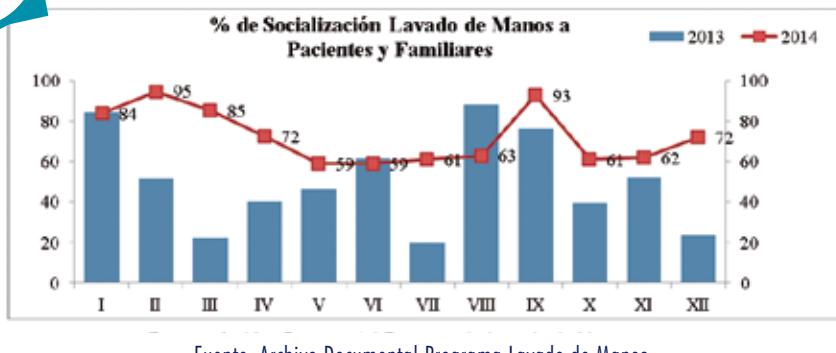
A través de diversas estrategias educativas, los colaboradores de la Clinica Nueva son capacitados en las técnicas de lavado de manos y los diferentes momentos en que debe realizarse, el seguimiento al cumplimiento de estos lineamientos evidencia un incremento sostenido en su adherencia.



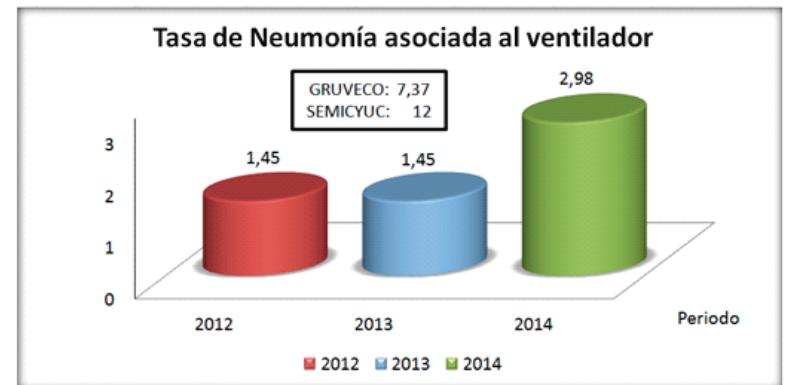
Fuente: Archivo Documental Programa Lavado de Manos

También educamos a nuestros pacientes, familiares y cuidadores

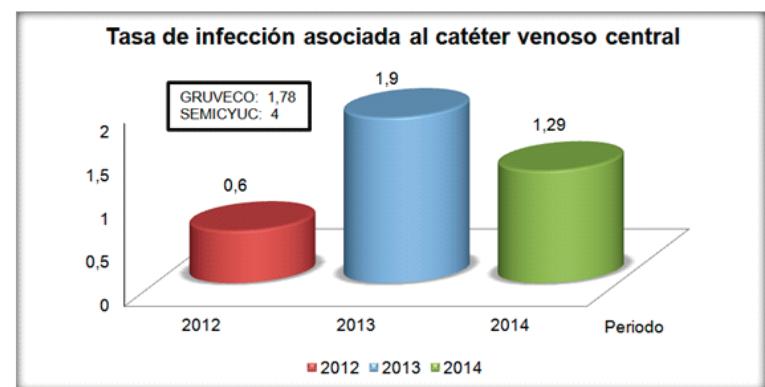
Nuestros pacientes y sus familias son los principales actores del equipo de cuidado, por lo cual son educando en actividades de prevención de la Enfermedades, reforzándoles la importancia de la Higienización de Manos y la forma de realizar el procedimiento de forma correcta.



Comportamiento de infección en cuidado críticos



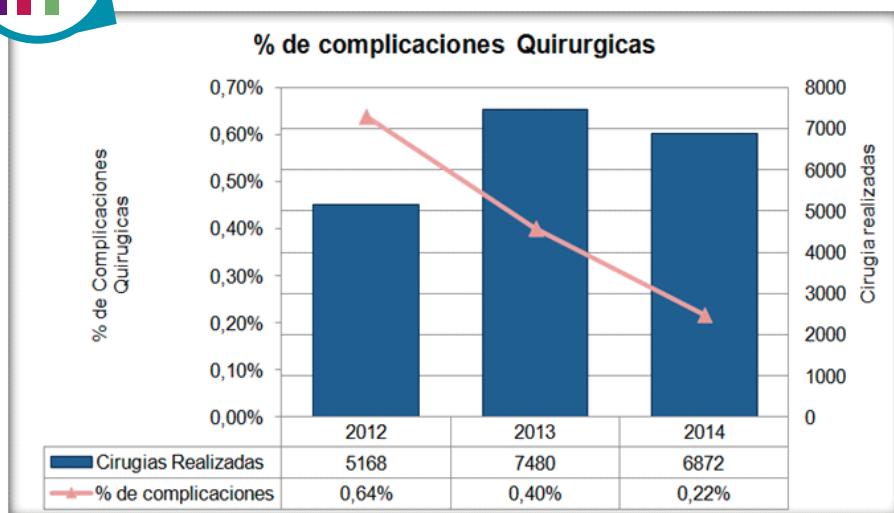
Fuentes: Estadística Cuidado Crítico, Clínica Nueva 2012 - 2014



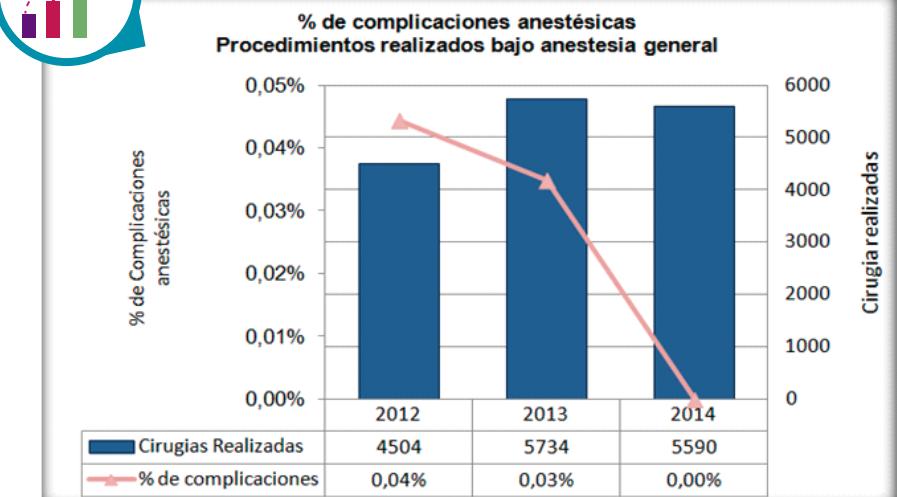
Fuentes: Estadística Cuidado Crítico, Clínica Nueva 2012 - 2014

Complicaciones transoperatorias

El control de índices de infección en el área de Cuidados Críticos, por debajo de referentes como el Grupo Nacional de Vigilancia Epidemiológica de Unidades de Cuidado Intensivo de Colombia (GRUVECO) y Sociedad Española de Medicina Intensiva, Cuidados Críticos y Unidades Coronarias (SEMICYUC), son evidencias de la calidad del cuidado del paciente, la adopción de normas de seguridad eficientes y el nivel técnico de nuestros profesionales en beneficio de nuestros usuarios.



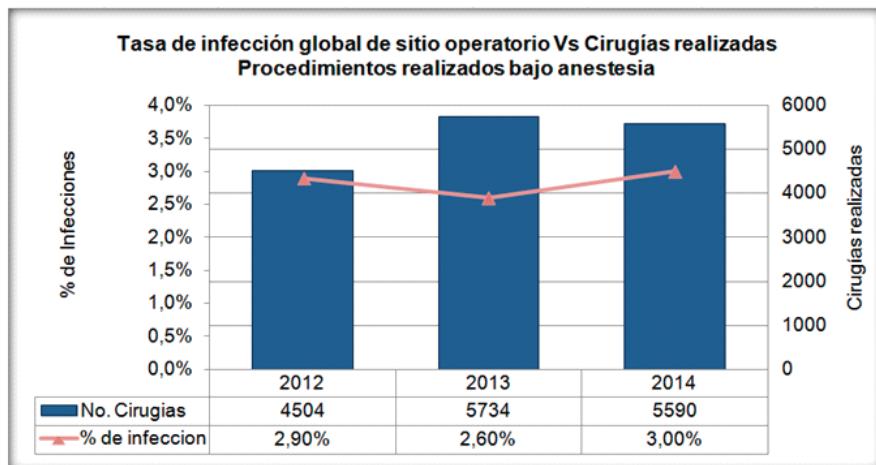
Fuente: Cuadro de Mando Integral 2012 – 2014



Fuente: Cuadro de Mando Integral 2012 – 2014

Vigilancia y control del sitio operatorio

La Vigilancia es parte del mejoramiento continuo de la calidad, adoptado años atrás por la Institución y que permite realizar procesos de autocontrol involucrando a todas las personas que forman parte de la organización, los usuarios y sus necesidades; consiste en la identificación permanente de aspectos susceptibles de mejora, en los diferentes procesos con el fin de establecer los ajustes necesarios y suplir las necesidades y expectativas de los usuarios.



Es así como la Clínica Nueva implementó el proceso de evaluación, como parte de su mejoramiento, con:

1. La prevención y el control permanente de los factores de riesgo, que inicia con el proceso de observación y recolección de la información y se realiza a través de:

Vigilancia Activa:

- Se realiza visita diaria al paciente hospitalizado, para evalúa la presencia de dispositivos médicos, heridas, drenajes, antibióticos, días estancia, signos vitales, factores de riesgo y demás.
- Revisión de historia clínica en torno a la información recibida y cuidados especiales, antibióticos, control de signos vitales, diagnósticos, revisión de resultados de laboratorio o estudios diagnósticos



- Comunicación permanente con el equipo de Salud, en busca de signos de infección, en el paciente hospitalizado, y más específicamente con los profesionales del Laboratorio Clínico, para identificar oportunamente agentes causales de infección.
- Entrevista telefónica con pacientes intervenidos quirúrgicamente, para rastrear infecciones de heridas.



Vigilancia Pasiva:

- Semanalmente, se revisan las historias clínicas de los pacientes que consultaron a través del Servicio de Urgencias, por signos y síntomas relacionados con infección.
- Mensualmente se revisan los reportes de aislamientos realizados en el periodo, la estadística de ingresos, los certificados de defunción y las comunicaciones de otras entidades de salud (IPS y aseguradores).

Cualquier paciente sospechoso debe ser registrado en una ficha individual, el caso es analizado posteriormente para confirmar o descartar infección, de acuerdo a los criterios diagnósticos establecidos por la Secretaría Distrital de Salud.

Esta información recolectada de los casos confirmados de Infección Asociada al Cuidado de la Salud, se organiza en un informe, de tal manera que permita conocer la magnitud y el comportamiento de las IIH, en un periodo de tiempo, información que origina los respectivos Indicadores de Infección

2. Conformación y óptimo funcionamiento del Comité de Infecciones y vigilancia epidemiológica, el cual se reune de manera mensual y en cada una de sus reuniones, revisa tareas, analiza el comportamiento de la IIH del periodo, evaluando frecuencia de infecciones, de gérmenes causales, servicio con mayor número de IIH, localización anatómica y tasas basadas en riesgo.

3. La participación activa, en la elaboración de documentos, socialización y divulgación de los mismos y la revisión y verificación de procesos. En coordinación con el Área de Auditoría, se realiza seguimiento al cumplimiento de las funciones y metas del comité de infecciones y de vigilancia epidemiológica, a través del seguimiento periódico del Plan de Mejoramiento en los que para cada problema detectado se identifican acciones, responsables, plazo, cómo y por qué.

4. En Enero del año 2010 mediante resolución de dirección científica (No. 01 de 2010), se crea el Comité de Antibióticos el cual se reúne trimestralmente y tiene dentro de sus funciones: promover el buen uso de los antimicrobianos mediante la elaboración de políticas escritas y guías de práctica clínica para el uso apropiado de los antimicrobianos en la Institución, teniendo en cuenta los datos resultantes de la vigilancia de la resistencia local. Las políticas deben ser de carácter local, reuniendo el consenso de los médicos y los microbiólogos.

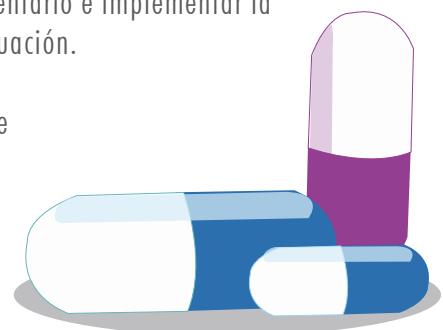
5. Establecimiento de la lista de antimicrobianos admitidos en la institución, así como su actualización de acuerdo con las condiciones clínicas atendidas localmente, teniendo en cuenta los perfiles de resistencia locales y los cambios epidemiológicos que ocurren en la institución y en su población de influencia.

6. Definición de un programa de análisis del uso de antimicrobianos, que pueda auditar y retroalimentar periódicamente al personal asistencial.

7. Promover la vigilancia del consumo de antibióticos y su relación con la resistencia bacteriana e indicaciones terapéuticas.

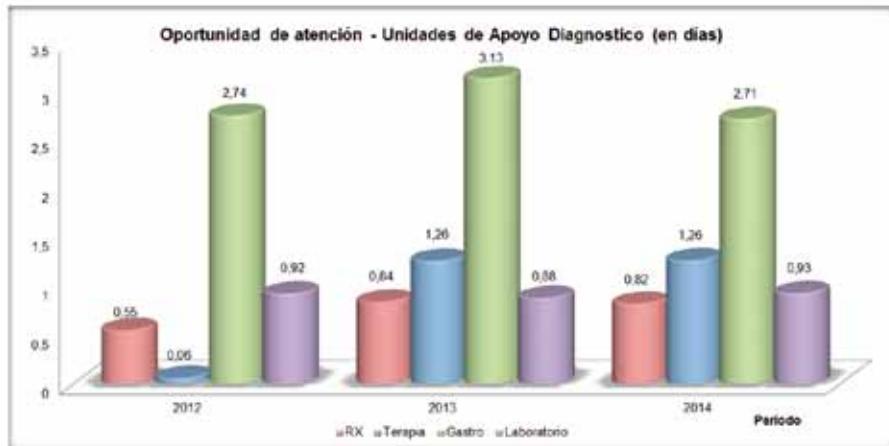
8. Definición de mecanismos de detección de reacciones adversas a medicamentos y errores en la formulación de antimicrobianos, con el fin de identificar al profesional responsable, retroalimentarlo e implementar la acciones correctivas para subsanar la situación.

9. Promover la vigilancia del consumo de antibióticos en relación con la resistencia bacteriana e indicaciones terapéuticas.



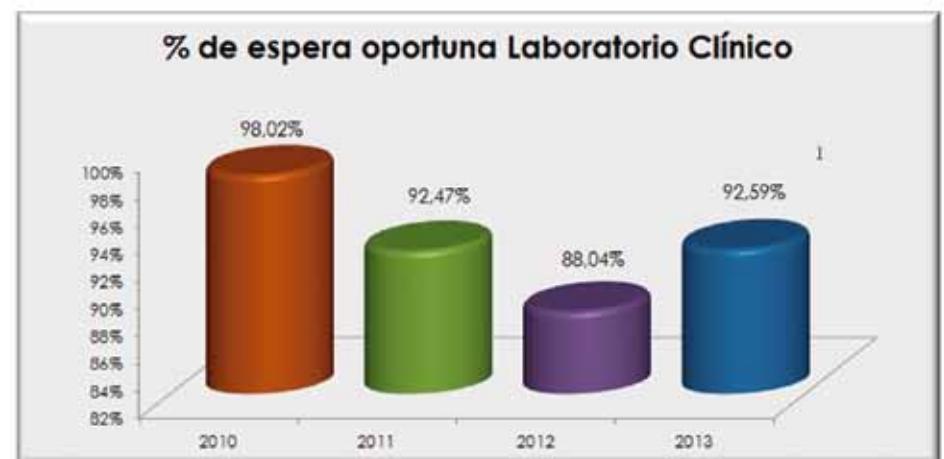
10. Definir los mecanismos de detección de reacciones adversas a medicamentos y errores en la formulación de antimicrobianos, con el fin de identificarlos y corregirlos.

Oportunidad de atención Unidades de Apoyo Diagnóstico



Fuente: Cuadro de Mando Integral Imágenes Diagnósticas 2012 – 2014

Porcentaje de pacientes que esperan menos de 20 minutos para la atención en Laboratorio Clínico



Fuente: Cuadro de Mando Integral Laboratorio Clínico 2012 – 2014

Oportunidad en la realización de cirugía programada



Fuente: Cuadro de Mando Integral Cirugía 2012 – 2014

Como se mencionó anteriormente la atención en salud que se brinda al paciente y su familia en la Clínica Nueva, esta enmarca en características de accesibilidad y equidad a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la satisfacción de las necesidades de nuestros usuarios.



Servicio de Acogida al Usuario



La Clínica Nueva escucha la voz del usuario a través de encuestas y entrevistas realizadas a los pacientes y sus familias en torno a su satisfacción con la información recibida por parte del personal que le brindo su atención (personal de vigilancia, secretarías, médicos, enfermeras, terapeutas y demás); así mismo, da respuesta a sus inquietudes frente a su enfermedad, tratamiento, riesgo y autocuidado; estos resultados son socializados entre todo el personal institucional, fomentando la mejora continua.

**TODO LO QUE SE HACE CON AMOR
SALE MEJOR
DE LO QUE PODEMOS IMAGINAR**

Madre Gabriela de San Martín

La Clínica Nueva pone a disposición de sus usuarios un equipo de profesionales capacitados para brindar atención personalizada en escucha y gestión de comentarios; durante los horarios nocturnos y festivos, el grupo de religiosas de la Institución asume los roles de este equipo contando con la autonomía para gestionar y dar respuesta a las necesidades y los comentarios detectados.

Por otra parte, se dispone de una línea telefónica directa 3401990 con contestador automático y buzón de llamadas permanente que envía información al correo electrónico, PBX 3274444 con extensiones 142 y 460, correo electrónico externo acogidaalusurio@clinicaneuvea.com; y los buzones de sugerencias, ubicados estratégicamente en las áreas de espera, los cuales son abiertos cada mañana.

Comité de Acogida al Usuario

Espacio implementado por la Institución para realizar seguimiento y análisis de los comentarios de los usuarios, con el objeto de gestionar estrategias que satisfagan las necesidades y expectativas relacionadas con la prestación de los servicios durante su atención en la Clínica Nueva.

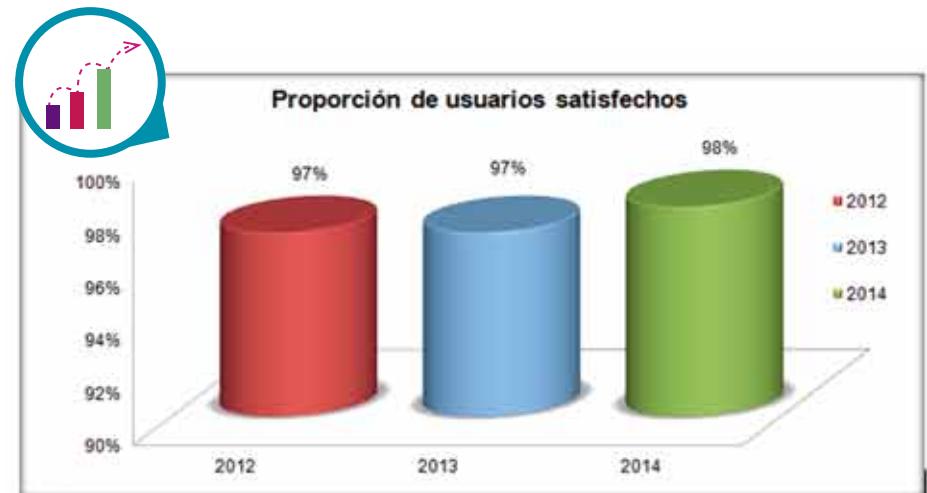
La institución cuenta con un procedimiento que garantiza que el usuario recibe información a su ingreso y durante todo su proceso de atención, sobre aspectos generales del ciclo de atención, el equipo de salud y la consecución del consentimiento informado, entre otros

Proporción de usuarios satisfechos



Ana Rosa Correa de Martinez

A través de este indicador se realiza control y mejoramiento de la calidad de cara a los procesos de atención institucionales.



Fuente: Cuadro de Mando Integral Acogida al Usuario 2012 – 2014

Proporción de usuarios satisfechos con el trato cálido

Con él se mide la proporción de usuarios satisfechos con el trato durante la atención brindada por los funcionarios de la institución; a fin de fomentar la atención humanizada.



Índice combinado de satisfacción

Mide la imagen institucional expresada por nuestros usuarios en quejas, sugerencias y felicitaciones, para retroalimentar los procesos de atención (Indicador de referenciación ACHC).



Difusión y cumplimiento de los derechos y deberes depaciente y su familia

Desde 2005 la Clínica Nueva ha implementado diferentes estrategias encaminadas a capacitar a colaboradores y usuarios en las directrices de la Declaración de los Derechos y Deberes de los Pacientes, con el fin de fortalecer su conocimiento, comprensión y seguimiento, haciendo medición periódica de su cumplimiento a través de los indicadores de gestión del área de Acogida al Usuario.

Clinica Nueva
La buena nueva para su salud

Derechos

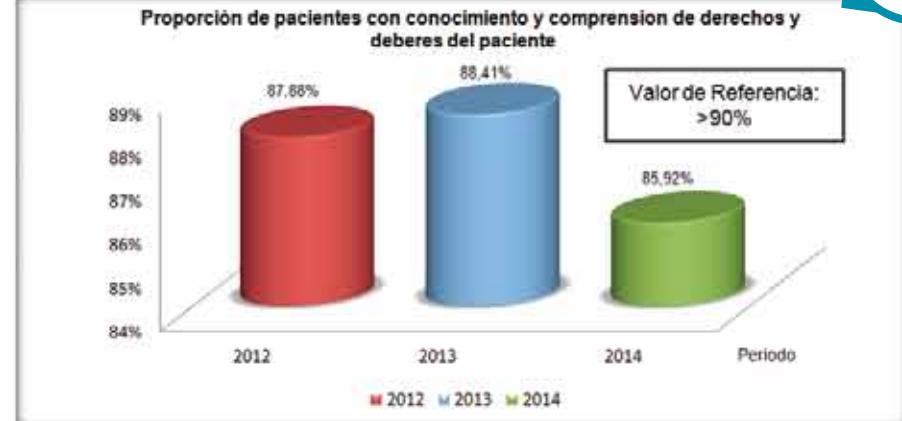
- Conocer los derechos y deberes como paciente.
- Recibir una atención integral.
- Ser llamado por el nombre, tratado con dignidad y respeto a lo intimido.
- Solicitar atención con el profesional de salud de preferencia y tener un médico tratante.
- Gozar de comunicación plena, clara y abierta.
- Recibir información amplia, suficiente y veraz.
- Ser informado sobre las intervenciones y contraindicaciones de los medicamentos formulados.
- Tener acceso a la información contenida en la historia clínica, cumpliendo los requisitos legales.
- Recibir los resultados de exámenes y estudios realizados.
- Centro con información reservada y confidencial de la atención.
- Rehusarse a recibir tratamiento dependiendo constancia por escrito.
- Morir con dignidad.
- Estar acompañado según horario y condiciones del servicio.
- Refunirse de la institución cuando lo deseé, previo trámite establecido.
- Respeto a la voluntad de participar o no en investigaciones científicas y donación de órganos.
- Aceptar o rechazar existencia religiosa y espiritual.
- Conocer conductos formales para quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes y recibir pronto respuesta.
- Derechos de personas en condición de discapacidad**
- A completa igualdad y protección ante la ley.
- Al libre desplazamiento; eliminando y enderezando las barreras físicas con el fin de tener acceso a las instalaciones de salud.
- A la salud, el estable debe facilitar la prestación médica en materia de prevención, atención y rehabilitación; considerando siempre que la discapacidad no es una enfermedad.
- A la rehabilitación, con el fin de lograr que las personas con discapacidad alcancen y mantengan un nivel óptimo de autonomía y movilidad.

Deberes

- Suministrar información veraz, clara y completa sobre el estado de salud y vinculación a la seguridad social.
- Tratar con dignidad y respeto a todo el personal en la clínica.
- Cuidar y hacer uso racional de las instalaciones, equipos e instrumentos.
- Seguir las instrucciones y recomendaciones del personal de la clínica.
- Aceptar las condiciones de servicio conforme con el aseguramiento en salud.
- Adelantar con oportunidad y diligencia las gestiones ante el asegurador de salud.
- Entregar y tramitar la totalidad de los documentos requeridos.
- Cumplir a cabalidad los normas de comportamiento en la clínica.
- Dejar constancia escrita de sus decisiones sobre el manejo terapéutico sugerido, a través del consentimiento informado.
- Asumir los pagos por los servicios prestados no cubiertos por el asegurador.
- Mostrar un racional y responsable de los mecanismos para el consumo y segmentación.
- Asumir el compromiso familiar para contribuir en el cuidado y retiro de la clínica cuando el médico la ordena.
- Designar una persona responsable como interlocutor en caso de que se encuentre en situación de discapacidad.

Si el planeta querés salvar ayudanos a clasificar

- Residuos de comida Empaques - Envolventes Cálizos- Servilletas- Icopor
- Botellas plásticas y de vidrio. Latas- Cartón
- Residuos contaminados con fluidos corporales (pañales).



Fuente: Cuadro de Mando Integral Acogida al Usuario 2012 – 2014

Acompañamiento espiritual



El encuentro pastoral con el enfermo es de gran importancia en la atención; es la expresión de fidelidad a las palabras de jesús “estaba enfermo y me visitaron...” (mt 25, 36).

La oración es uno de los recursos más importantes de los que dispone el agente de pastoral para crear un clima de paz alrededor del enfermo e infundirle ánimo y esperanza.

La familia en el proceso de la enfermedad de un ser querido se ve afectada, sufre, le surgen interrogantes acerca de la situación que se está presentando y

por ello necesita recibir apoyo, atención y consuelo.

La institución busca favorecer un encuentro con el enfermo y la familia para escucharlo, acompañarlo haciéndole presente el amor y la ternura de Dios, ayudándole a vivir con sentido su situación de enfermedad y sufrimiento.

Desde esta área, la Clínica Nueva fortalece en toda su comunidad el respeto por la dignidad humana, la privacidad el paciente en todas sus dimensiones y la consideración por el dolor físico y espiritual del enfermo y su familia.

Compromiso con los colaboradores y sus familias

Informe de Sostenibilidad 2014



ver video
<https://www.youtube.com/watch?v=7qQ6dJcxxw>

La Clínica Nueva se compromete a garantizar la idoneidad y el bienestar de sus colaboradores capacitándolos tanto en aspectos misionales de la organización, como en aspectos específicos de las actividades a desarrollar, con el fin de contextualizarlos dentro de la cultura organizacional.

Es así como la institución realiza sistemáticamente evalúa el desempeño a sus colaboradores, para estimar el potencial de desarrollo de cada uno frente al

cargo desempeñado y definir temas y metodologías para la capacitación y entrenamiento, buscando estimularlos a ser más productivos.

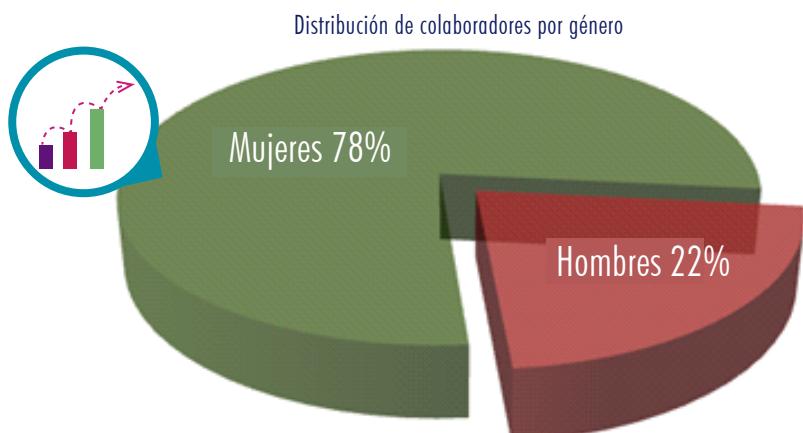
La institución garantiza la retribución económica de sus colaboradores (sin discriminación por sexo) conforme a las disposiciones legales y organizacionales definidas, garantizando una base del ingreso mínimo institucional que parte de 13,5% por encima de lo establecido para el país, a su vez planea y ejecuta beneficios para proporcionar a los empleados condiciones físicas y psicológicas apropiadas que contribuyan a su proyecto de vida.

La Clínica Nueva invirtió un valor de 3.267 millones de pesos durante el año 2014 en pagos de prestaciones y seguridad social como respuesta a su compromiso laboral.

La institución continuamente gestiona el riesgo ocupacional de sus colaboradores y contribuye en el cuidado del estado general de su salud.



La Clínica Nueva brinda igualdad de condiciones a sus colaboradores sin tener en cuenta el género, es así como al cierre del año 2014 la Institución cuenta con 438 colaboradores donde 78% corresponde al género femenino y 22% al género masculino, diferencia explicable por la prevalencia de mujeres dentro del personal de enfermería.



Fuente: datos aportados por el departamento de Gestión de Talento Humano. Clínica Nueva 2014

A su vez, distribuye su la planta de colaboradores dentro de tres rangos de edad

Rangos de Edad	Porcentaje
Menores de 30 años.	29
Entre 30 y 45 años.	50
Mayores de 45 años.	21

La Clínica Nueva asegura que el personal seleccionado y contratado cumple con las competencias necesarias para desarrollar el cargo encomendado y con los requerimientos de educación, experiencia, entrenamiento y habilidades, requeridos por el perfil solicitado, aplicando las normas de calidad organizacional.

La planta de colaboradores institucionales se ha incrementado a partir del año 2005 como respuesta al mejoramiento de los procesos asistenciales, administrativo y estratégico.

Periodo	2012	2014	2014
Rol Estratégico	11	14	14
Rol Asistencial	283	285	289
Rol Apoyo	109	105	107
Aprendices	12	19	19
Prestación de Servicios	8	9	9
Número de colaboradores	423	432	438

Fuente: datos aportados por el departamento de Gestión de Talento Humano.

Desarrollo académico

La Clínica Nueva considerando sus necesidades adecua los horarios de los trabajadores que realicen estudios superiores para apoyarlos en su formación, de esta forma desde el año 2005, se han logrado títulos profesionales en diversas disciplinas.



En 2014 la Clínica Nueva invirtió

614 horas en formación de sus colaboradores.

131 horas en el personal de apoyo

396 horas en el personal operativo

87 horas en el personal estratégico



Periodo	2012	I	2013	2014
Inversión	\$60.280.678		\$69.192.183	\$121.719.014

Inversión en educación continuada 2012 - 2014

Fuente: Departamento de Gestión de Talento Humano.

Así mismo, para dar respuesta a las necesidades económicas, sociales y culturales de los colaboradores, la institución contribuyó e impulsó la conformación de la Cooperativa de Trabajadores la cual funciona desde el año 1989, mediante un aportes económicos encaminados a la prestación de servicios en materia de:

SERVICIOS FINANCIEROS

- Crédito de vivienda.
- Crédito de vehículo.
- Proyectos de generación de nuevos ingresos.
- Crédito de bienes y servicios.

CONTRIBUCIONES SOCIALES*

- Calamidad doméstica
- Salud.
- Amparos y seguros.

FONDO DE SOLIDARIDAD*

- Auxilios de nacimientos.

1 *Tomado del Estatuto - Reglamento de Crédito y Reglamento de Solidaridad COOPNUEVA

Así mismo la Institución usando otros canales de inversión, viene apoyando a los colaboradores con un beneficio por antigüedad el cual hace parte del paquete del programa de beneficios, es así como desde el año 2008 al año 2014 se han realizado aportes por el valor de 254.845 millones de pesos en este rubro.

Las cifras de inversión en capacitación a los colaboradores durante los últimos años, se representa en la siguiente gráfica:



Medición del Clima Organizacional y Evaluación de Desempeño

Desde el año 2005 la Clínica Nueva aplica la encuesta de clima laboral que se constituye en una fuente importante de detección de necesidades de nuestros empleados, tratando aspectos de pertenencia, condiciones de trabajo, retribuciones y beneficios, comunicación y relaciones con los jefes.

La Encuesta de Clima Organizacional se realiza cada dos años, su última aplicación fue en el año 2013, éste estudio permite identificar las necesidades por grupo de colaboradores de acuerdo a los roles organizacionales de cara aspectos como:

- Comunicación gerencial.
- Apoyo en la supervisión.
- Proyección.
- Administración del trabajo
- Condiciones de trabajo.
- Retribución y beneficios.
- Desarrollo integral del RRHH.
- Ambiente social del trabajo.
- Pertenencia.
- Servicio al cliente.



Resultados del Estudio de Clima Organizacional 2009-2013
Fuente: Gestión Humano

De otra parte, la institución realiza evaluación de competencias todos sus colaboradores de forma periódica a fin de conocer y gestionar los resultados de su desempeño y desarrollo profesional.

Salud de los trabajadores

La Clínica Nueva a través del departamento de Gestión Humana ha implementado el área de Salud Ocupacional, la cual cuenta con el acompañamiento y asesoramiento permanente de la ARL seleccionada por la Institución a través de uno de sus representantes. El programa de Salud Ocupacional a través de diferentes actividades, se encarga de mantener el bienestar físico, mental y social de todos los colaboradores de la institución.

El programa de Salud Ocupacional cuenta con cinco subprogramas dentro de los cuales se realizan las siguientes actividades:



El programa de Salud Ocupacional cuenta con cinco Subprogramas dentro de los cuales se realizan las siguientes actividades:

Medicina de preventiva y del trabajo: programa de vacunación por riesgo ocupacional, exámenes médico ocupacionales de ingreso, periódicos y de egreso, estadísticas de ausentismo laboral por enfermedad común y ATEP.



Año	Vacuna	Dosis
1995	HEPATITIS B	550
2003	TITULACIONES HEPATITIS B	150
2003	VACUNACIÓN HEPATITIS B	100
2003	NEUMOCOCO	30
2009	TITULACIONES HEPATITIS B	255
2009	VACUNACIÓN HEPATITIS B	1169
2008	INFLUENZA	25
2009	INFLUENZA	126
2010	INFLUENZA	228
2010	HEPATITIS (área de alimentación)	11
2011	INFLUENZA	49
2012	TÉTANOS	31
2013	INFLUENZA	200
2013	HEPATITIS B	37
2014	INFLUENZA	200
2014	TITULACIONES HEPATITIS B	250
2014	HEPATITIS B	100

Consolidación de vacunación
Fuente: Programa Salud Ocupacional

Seguridad Industrial: Programa de prevención y registro de accidentalidad y enfermedad profesional, plan de emergencias, brigada de emergencias institucional, programa de inspecciones de seguridad, programa de trabajo seguro en alturas.

Higiene Industrial: Sistemas de vigilancia epidemiológica para la prevención de enfermedades profesionales por exposición al riesgo biológico, radiaciones ionizantes, problemas osteomusculares, panoramas de riesgo por áreas.



Bienestar: Actividades recreo deportivas para el personal como: celebración de cumpleaños y fiestas especiales (día de la enfermera, navidad, día del trabajo y demás), aniversario de la Institución con la celebración del Torneo de Bolos institucionalizado desde el año 2008.

Así mismo, las directivas de la Institución implementan espacios para fortalecer actividades de bienestar y salud como: pausas activas, espacio de formación humana, motivación para el trabajo durante la entrega de turno, salidas institucionales, grupo de danzas, apoyo pastoral y demás.



Gestión Ambiental: Programa de gestión ambiental, programa de gestión integral de residuos hospitalarios y similares, programa de RESPEL, programa de reciclaje, registro rh1 para el control de residuos hospitalarios, seguimiento y muestreo a vertimientos y emisiones atmosféricas, registro para publicidad exterior.

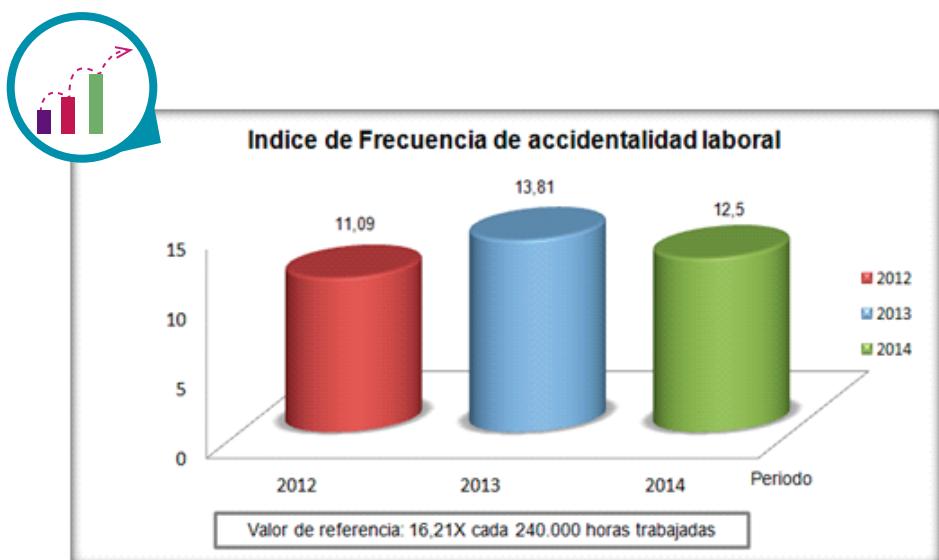


Índice de frecuencia de accidentalidad laboral



Observar comportamiento de accidentalidad en cuanto a ocurrencia de riesgo biológico en un periodo de tiempo.

A su vez, periódicamente se realizan campañas de sensibilización sobre la preventión del riesgo biológico y el cumplimiento de las normas de bioseguridad, logrando una significativa disminución de los accidentes por riesgo biológico en los últimos años; de otra parte, desde 2011 se realiza seguimiento al personal que presenta más de dos accidentes de trabajo al año, desde el COPASST se invita a cada uno de estos trabajadores con el fin de incentivar los a realizar sus labores de forma segura y fomentar la cultura del autocuidado.



Fuente: Cuadro de Mando Integral Salud Ocupacional 2012 - 2014

Índice de severidad

Seguimiento al ausentismo por accidente de trabajo.

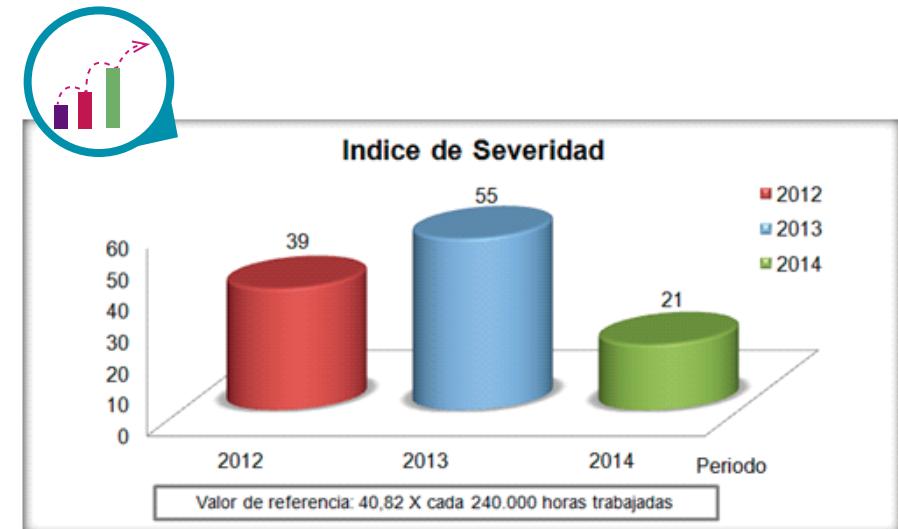
A partir del año 2010, la Clínica Nueva consolida la información de ausentismo laboral por mes, y se registra el número de casos y de días de incapacidad, teniendo en cuenta la contingencia.

Los días y casos por enfermedad profesional se contabilizaban dentro de los casos y días de accidentalidad como ATEP.

Para este año, las patologías más frecuentes por las cuales se generaban incapacidades fueron: enfermedades del sistema respiratorio, enfermedades que afectan el sistema osteomuscular, afecciones del sistema nervioso central y sentidos.

Durante este año se hizo seguimiento desde Salud Ocupacional al personal con incapacidades recurrentes, esto se registró en el formato de seguimiento de personal con enfermedades profesionales.

Este seguimiento se consignó en la base de datos, implementada desde el subprograma de Medicina preventiva y del trabajo, para realizar visitas periódicas a las personas que presentan enfermedades profesionales o de origen común.



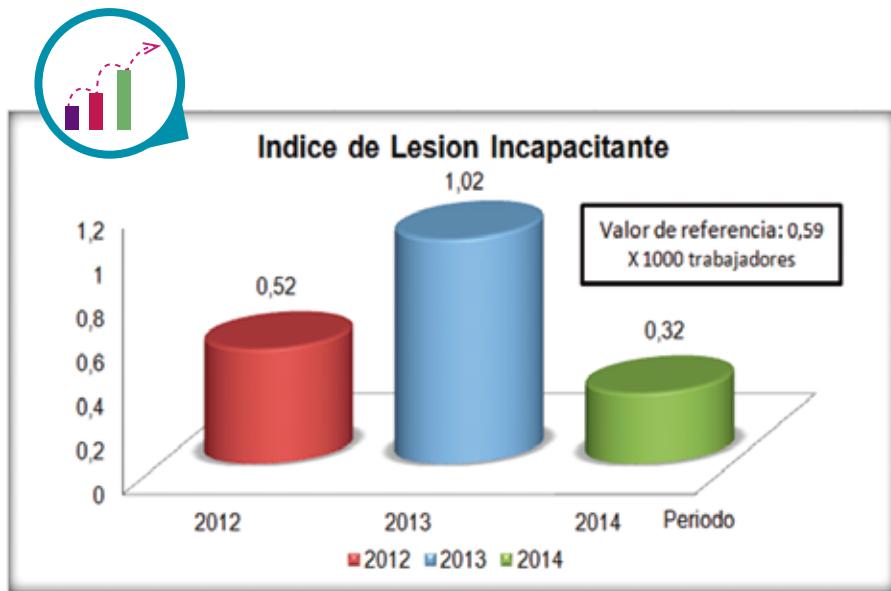
Fuente: Cuadro de Mando Integral Salud Ocupacional 2012 - 2014

Índice de lesión incapacitante

Mide la frecuencia por la severidad. Índice de frecuencia * índice de severidad / 1000.

Este indicador es el producto de la frecuencia de accidentalidad por el ausentismo causado por esa accidentalidad sobre una constante de 1000.

La Clínica Nueva, gracias a su gestión como se observa en el siguiente gráfico se mantiene dentro del límite establecido que es menor de 1.



A partir del año 2010, la Clínica Nueva consolida la información de ausentismo laboral por mes, y se registra el número de casos y de días de incapacidad, teniendo en cuenta la contingencia.

Para el año 2014, las patologías más frecuentes por las cuales se generaron incapacidades fueron: enfermedades que afectan el sistema osteomuscular y traumatismos con 1279 días, enfermedades del sistema circulatorio con 221 días y afecciones del sistema respiratorio con 205 días.

El total de días de incapacidad en el año 2014 de acuerdo al registro de todas las contingencias se evidencia en el siguiente cuadro:

CONSOLIDADO DIAS DE AUSENTISMO				
TIPO	2011	2012	2013	2014
ENFERMEDAD GENERAL	2410	2453	2676	2238
ACCIDENTE LABORAL	326	160	222	91
ENFERMEDAD LABORAL	5	10	152	321
MATERNIDAD	497	1215	822	1265
PATERNIDAD	0	0	24	23
LICENCIA POR LUTO	0	0	0	16
CALAMIDAD DOMÉSTICA	0	0	0	5
TOTAL	3238	3838	3896	3959

Gestión con proveedores de bienes y servicios

La política de compras de la Clínica Nueva tiene como propósito garantizar una gestión con objetividad, transparencia y excelencia en la adquisición de medicamentos, Dispositivos médicos, insumos hospitalarios, equipos Biomédicos y de soporte tecnológico e industrial, que satisfagan las necesidades del cliente interno y externo, con calidad, seguridad, oportunidad y equilibrio económico para la Institución; manteniendo relaciones perdurables con proveedores prestigiosos a nivel nacional e internacional.

La contratación de adquisiciones o contratos de servicio se hace por procesos de evaluación de alternativas ofrecidas en las que se tengan en cuenta las capacidades y condiciones favorables a la clínica de cada oferente, brindándole a todos iguales oportunidades de participar con transparencia y en abierto rechazo a cualquier práctica corrupta.

La clínica rechaza cualquier oferta de productos o servicios que pretenda ser aceptada mediante el ofrecimiento de dadivas o sobornos, o cuando se trate de productos cuyo origen legal se desconozca.

La clínica rechaza la piratería y vela porque dentro de su operación no se presenten productos cuya autenticidad no se pueda certificar legalmente.

La clínica veta la participación como proveedor o contratista de personas naturales o jurídicas que presenten comportamientos corruptos de cualquier tipo.

En el proceso de adquisición de medicamentos y dispositivos médicos para uso humano, relacionados con riesgos en la prestación de servicios asistenciales, se verifica el registro expedido por el INVIMA.



Todo proveedor debe ser persona natural o jurídica con registro mercantil vigente, identificación tributaria y referencia comercial y de idoneidad comprobada.

No se efectúan negocios ni transacciones con compañías o personas de comportamiento ético comercial cuestionado judicialmente o en listas de general conocimiento.

En condiciones de igualdad se prefiere al proveedor que ofrezca los mejores artículos, calidad comprobada de los mismos, antecedentes de suministro, precio y forma de pago.

La Clínica durante el año 2014 en sus relaciones con diferentes proveedores invirtió la suma de **\$ 16.802.882.0000**.

La clínica tiene convenios de asociación con unidades funcionales de apoyo diagnóstico y terapéutico (sociedades), estas unidades gestionan los procedimientos del talento humano de forma autónoma, pero bajo las directrices generales impartidas por las políticas de la Institución, para tal fin la Clínica asume la habilitación de estas unidades ante la Secretaría distrital de Salud.

Para el año 2014 estas unidades de apoyo diagnóstico y terapéutico, generaron ingresos por **\$14.583.798.000** que soportan las necesidades de un gran número de familias.



Evaluación y reevaluación de proveedores

La clínica ha definido un mecanismo de selección, evaluación y re-evaluación de proveedores basados en su capacidad de atender los requerimientos de compras de productos y servicios con calidad, oportunidad, garantía y equilibrio económico, con el objeto de contar con una base de datos de proveedores altamente calificados, que satisfagan las expectativas y exigencias de la institución; garantizando el servicio ofrecido con oportunidad, tiempo de facturación, capacitaciones, política de devoluciones y comunicación con el cliente.



Criterios de re-evaluación

Los criterios para la reevaluación del proveedor se enmarcan en el cumplimiento de la calidad del producto o servicio ofrecido, garantía, oportunidad, tiempo de facturación, capacitaciones, política de devoluciones y comunicación con el cliente.

Si durante dos períodos consecutivos el proveedor se ubica en la calificación de muy confiable queda exento de la siguiente re-evaluación; a su vez, el proveedor que requiere establecer un plan de mejora, se le solicita por escrito la corrección de sus fallas y si por el contrario se clasifica como no confiable, se excluye del listado de proveedores.



Mediante el Código de Ética y Buen Gobierno la Clínica Nueva se compromete a mantener relaciones transparentes con:

Los organismos de control

La Clínica tendrá especial cuidado en cumplir a cabalidad, con total veracidad y transparencia todas sus obligaciones legales con los diferentes entes de control: Supersalud, Secretaría de Salud, DIAN, INVIMA, Fondo Nacional de Estupefacientes, Policía Nacional, ICBF, etc. No solamente se limita al cumplimiento de las obligaciones legales establecidas, sino también esta presta a colaborar y participar activamente en otros programas y actividades promovidos por estas Entidades. Para ello las Directivas de la Institución mantendrán canales de comunicación abiertos con los Entes.

Las políticas con terceros

En las relaciones de la Clínica con terceros se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- Pacientes y familiares: los servicios que se presten a nuestros pacientes y sus familias estarán orientados por claros principios éticos definidos en el código de ética de la Institución.

No podrán haber diferencias entre la calidad de los servicios ofrecidos a los pacientes en razón a sus condiciones económicas, sociales, culturales, entre otras.

- La Clínica Nueva comprometida con el servicio personalizado a los usuarios; pacientes, familiares, acompañantes, visitantes y trabajadores en la institución, pone a disposición el servicio de acogida al usuario, que tiene como propósito planear, informar, acompañar, gestionar, evaluar y retroalimentar las estrategias, lineamientos y metodologías de prestación de servicio, durante la atención, para contribuir a mejorar el nivel de satisfacción y el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios de la Clínica Nueva.

La Clínica Nueva desde la Congregación

Atender al otro hoy no es simplemente un acto de corazón bondadoso, inclusive no es un gesto ético y de equidad, es más que eso, es una obligación, es una prioridad y por lo tanto, debe ser una preocupación de cada uno de los miembros de la congregación.

El capítulo insta a las superioras locales a realizar un diagnóstico con su comunidad del entorno con el fin de proponer, elaborar y desarrollar proyectos de promoción y autogestión para grupos vulnerables; haciendo efectivo en cada obra el compromiso de Responsabilidad Social.

Es así como a través de su proyecto la “Clinica Nueva presente en la Comunidad”, la Congregación desde la coordinación de salud, continua liderando el proyecto para los tres hogares de hermanas mayores, donde se albergan alrededor de 95 religiosas de la tercera edad, atendidas periódicamente por Médicos y profesionales del equipo de Rehabilitación de la Clínica Nueva.

Así mismo, esta coordinación celebró un convenio con Universidad de Boyacá con el fin de garantizar que su programa de terapia física, desarrolle prácticas en rehabilitación bajo la tutoría de un grupo de docente en el Hogar de Paipa, el cual contribuye a reforzar el aprovechamiento del tiempo de ocio, estimular el ejercicio y promover el autocuidado de este grupo de hermanas.

Desde las Actas del Capítulo General “proyecto de salud - número 5”, insta a que las obras de salud de la Congregación sean expresadas en acciones concretas, que evidencien su compromiso con la

El usuario recibe información a través de volantes informativos al ingreso a los diferentes servicios ambulatorios; o por medio del manual de información para pacientes y acompañante que está dispuesto en todas las habitaciones de hospitalización.





realidad de salud en las poblaciones vulnerables, por lo cual la institución realiza bimestralmente brigadas de salud; al cierre del año 2014, se realizaron seis brigadas, distribuidas así: dos en Firavitoba, una Anolaima, una Silvania y dos Juan XXIII de la localidad de Barrios Unidos de Bogotá, donde se atendió un promedio de 878 personas, con una inversión aproximada de **\$22.748.812** entre honorarios, viáticos, hospedaje, transporte, refrigerios y medicamentos entregados, entre otra actividades.

A su vez, el mismo Capítulo General, solicita a cada obra de salud, que asigne en su presupuesto anual, una suma determinada para realizar proyección social

con participación de los profesionales, respondiendo a las necesidades más sentidas de la comunidad que han sido detectadas.

Con el objeto de fortalecer el cuidado del ecosistema, las obras de la Congregación se implementan sobre la cultura del reciclaje y de la bioseguridad, aplicando los principios de salud ocupacional y de seguridad industrial.

Finalmente y con el fin de dar alcance a su proyecto de educación, la Congregación destina parte de las utilidades de inversiones definidas, a la asignación de becas escolares (para estudios de primaria, secundaria y universitarios) de niñas de bajos recursos.

Competidores e intereses sectoriales



La institución promueve relaciones solidarias con los diferentes prestadores de servicios de salud, ante situaciones que requieran acuerdos con nuestras capacidades; así mismo, garantiza la competencia leal y honesta, rechazando cualquier mecanismo de referencia negativa de colegas.

Propenderemos por apoyar la defensa de nuestros intereses como sector pero teniendo clara nuestra obligación con el paciente y su salud como la razón fundamental de nuestra existencia.

En la defensa de estos intereses rechazamos cualquier comportamiento corrupto ante cualquier estamento.

La Clínica Nueva hace parte del Comité de Emergencias de Bogotá, desde el año 2006; con la colaboración de este comité y asesoría por parte de la Secretaría de Salud, (Centro Regulador de Urgencias y Emergencias), se llevan a cabo los simulacros de emergencias.

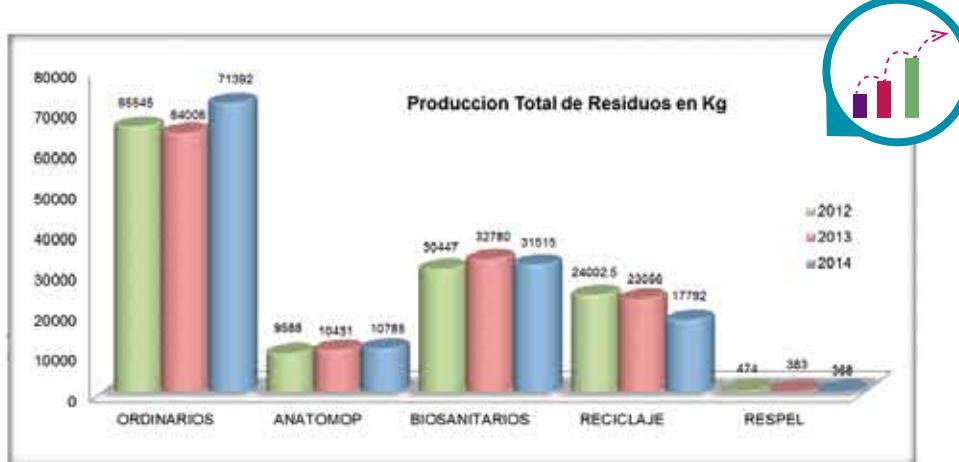


Nuestro compromiso con la Dimensión Medioambiental

El medio ambiente es uno de los ejes fundamentales del Programa de Seguridad Integral de la Clínica Nueva, con el que se busca minimizar los riesgos en la atención, contribuir a la preservación del medioambiente y mejorar los procesos operativos para asegurar una atención integral segura.

Desde el año 2002 y cumpliendo con la normatividad existente se implementó el Grupo Administrativo de Gestión Ambiental (GAGA) a través del cual se establecen los lineamientos para el manejo seguro de desechos.

Desde el segundo semestre de 2011 y derivado de un ajuste realizado al proceso de pesaje y registro en el formato de registro diario de residuos, se evidencia una importante mejora en el seguimiento y control del pesaje y clasificación de los residuos y el traslado de la ruta sanitaria, tarea asignada al personal de servicios generales, quienes son permanentemente capacitados para ello. Es así como la institución mantiene controlados los residuos peligrosos, anatomo patológicas, y biosanitarios, favoreciendo su adecuada clasificación.



Fuente: Datos aportados del archivo del servicio de salud ocupacional, 2012 - 2014



En cuanto a los Residuos Peligrosos Administrativos (RESPEL), definidos como el conjunto de residuos procedentes de áreas administrativas, los sistemas de cómputo, las baterías, las luminarias, y los residuos de equipos eléctricos y electrónicos.

Su manejo en la Institución inició en el año 2011, logrado a la fecha dar un paso adelante en la clasificación y disposición final de éstos.



Dentro del manual de gestión de residuos hospitalarios, está definido el plan de manejo de los residuos peligrosos o infecciosos (líquido, sólido o gaseoso), cortopunzantes, anatomiopatológicos y químicos.

Para el desecho de residuos peligrosos líquidos (fluidos corporales), se dispone de contenedores plásticos (recéptales) que salen tapados herméticamente y son trasladados a un congelador para garantizar su solidificación y evitar derrames y contaminación, estos residuos

Conscientes de la importancia del aspecto ambiental que los residuos causan al usuario y al medio ambiente se contempla el impacto ambiental que generaría un uso inadecuado de los residuos; por ello se elaboró el Manual de Gestión de Residuos Hospitalarios y Similares que contiene todos los procedimientos y actividades a realizar para dar protección y manejo seguro a este proceso.



La protección y cuidado de los vertimientos que se producen de la actividad institucional, está comprometida con la preservación del medio ambiente, por lo tanto la Clínica Nueva ha realizado evaluación y caracterización de los vertimientos generados para dar cumplimiento a la normatividad ambiental vigente y para obtener el permiso de vertimientos y emisiones atmosférica, mediante la Resolución N° 5655 del 22 de diciembre de 2008, por un periodo de cinco años. A partir del 2009 se realizan caracterizaciones semestrales, según lo dispuesto por la Secretaría de Ambiente.

Esto nos permite verificar que los efluentes estén cumpliendo con los parámetros exigidos y de esta misma forma se controlan y se solucionan las causas que pueden alterar los resultados.

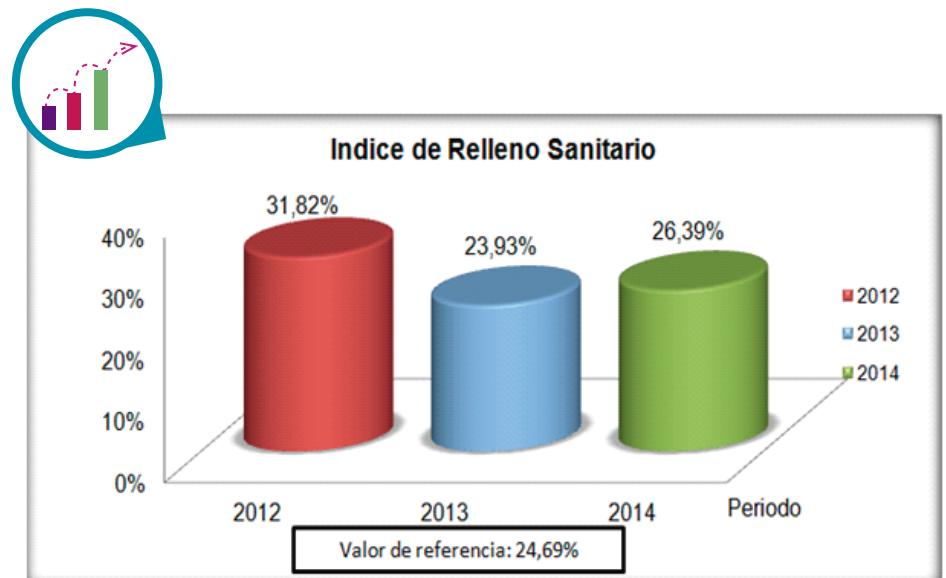
Las caracterizaciones de aguas residuales se realizan con laboratorios acreditados ante el IDEAM y autorizados por la Secretaría Distrital de Salud, en los meses de marzo y octubre.

Dentro del manejo de los residuos hospitalarios se contempla el Reciclaje con la comercialización de materiales que contribuye a la no contaminación del medio ambiente y al aprovechamiento de los mismos.

Residuos hospitalarios

El manejo integral de residuos es de gran importancia en la actividad de la clínica ya se utilizan materiales e insumos que generan residuos de gran impacto al medio ambiente, por producir residuos sólidos, químicos, líquidos que llegan a contaminar el suelo, aire y agua, si no se les da el tratamiento adecuado; la clínica tiene convenios con entidades distritales para el transporte, tratamiento y disposición final de sus residuos dando cumplimiento a la normatividad y es solidaria con los procesos que realizan estas entidades cumpliendo con todos los requerimientos para que el impacto que generan sea lo menor posible.

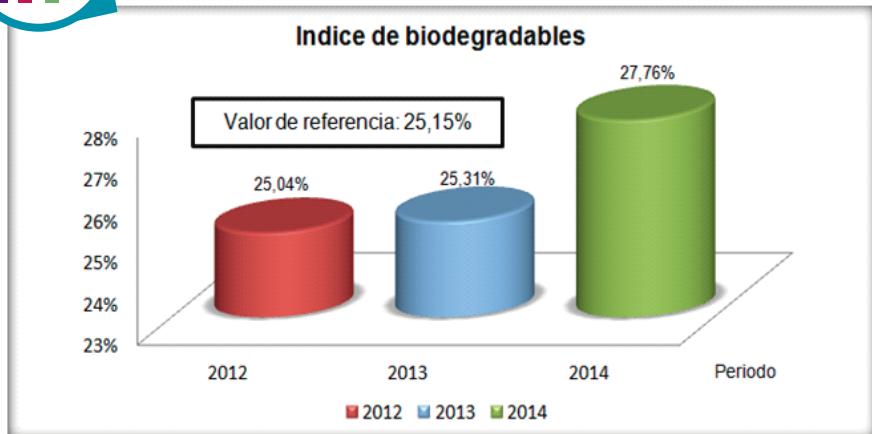
El año 2012 la Clínica Nueva inicia la separación de los residuos orgánicos de los residuos ordinarios para la producción de compostaje, lo que ha reducido en más de 60% los residuos que van al relleno sanitario.



Fuente: Datos aportados del archivo del servicio de salud ocupacional, 2012 - 2014

Residuos biodegradables

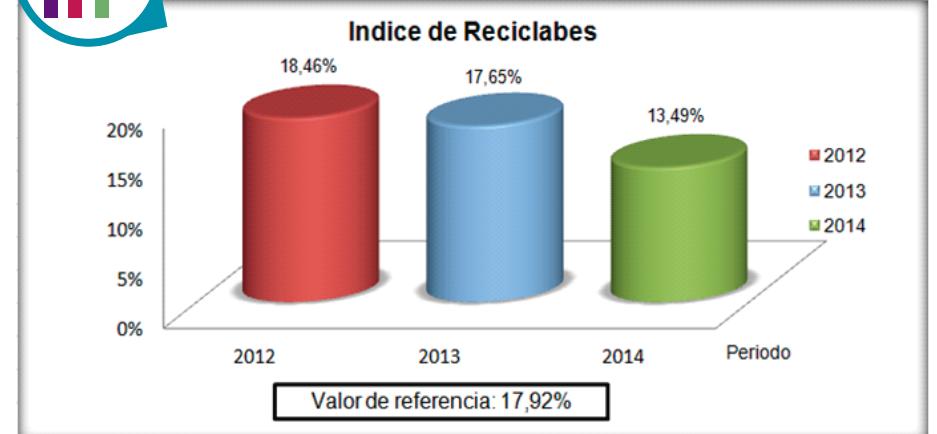
La institución ha establecido convenios con empresas autorizadas para el transporte, tratamiento y disposición final de los residuos ordinarios, con Aseo Capital que transporta los residuos al Relleno de Doña Juana para enterramiento, los ordinarios biodegradables los gestiona Gestión Orgánica (GEO) quienes realizan compostaje para la elaboración de abono orgánico.



Fuente: Cuadro de Mando Integral 2012 - 2014

Residuos reciclables

Conscientes del compromiso institucional con la sociedad, los residuos reciclables continúan siendo manejados por la Federación de Recicladores, quienes reciclan el papel, cartón, vidrio, plástico y chatarra, esta empresa está constituida por una Asociación de Madres cabezas de familia que no cuentan con apoyo económico para su sostenimiento y el de su familia y encuentran en esta actividad una fuente de ingresos.

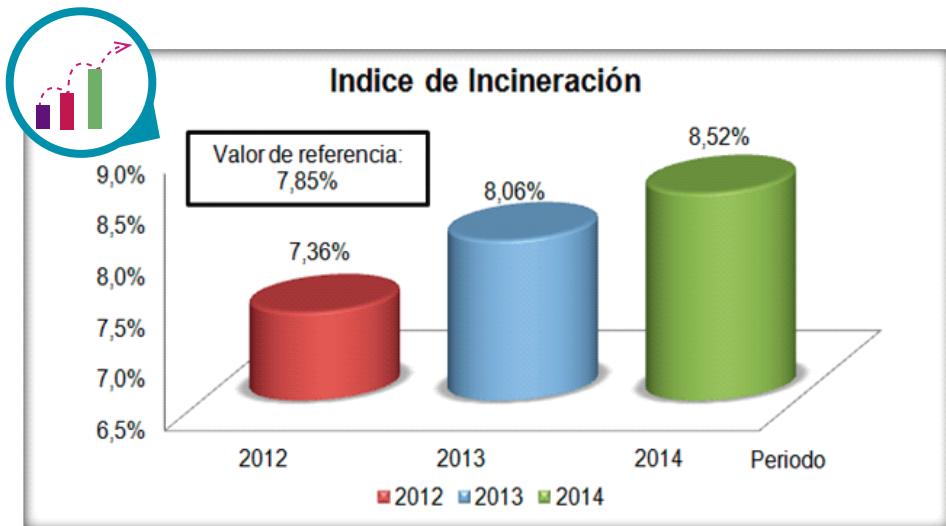


Fuente: Cuadro de Mando Integral 2012 - 2014

Índice de incineración

A través del índice de Incineración se observa cómo el Gestor Externo hace el tratamiento y disposición final de los residuos anatomicopatológicos y químicos, a través de un Incinerador que los quema y las cenizas resultantes, son dispuestas, posteriormente en celdas de seguridad en los rellenos sanitarios.

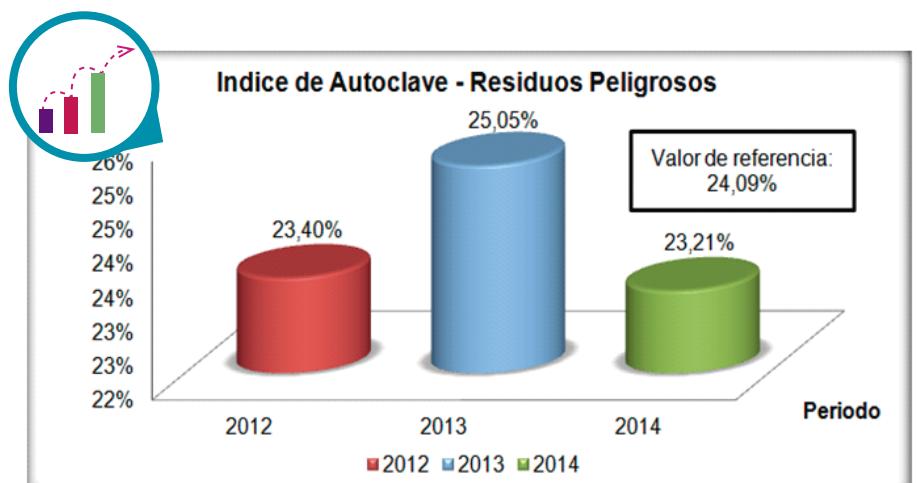
El comportamiento de estos residuos ha sido irregular; del año 2010 al presente, se ha realizado seguimiento y control más estricto, como parte de una acción de mejoramiento implementada, logrando que tanto el pesaje como el registro de los mismos, sea más confiable.



Fuente: Cuadro de Mando Integral 2012 - 2014

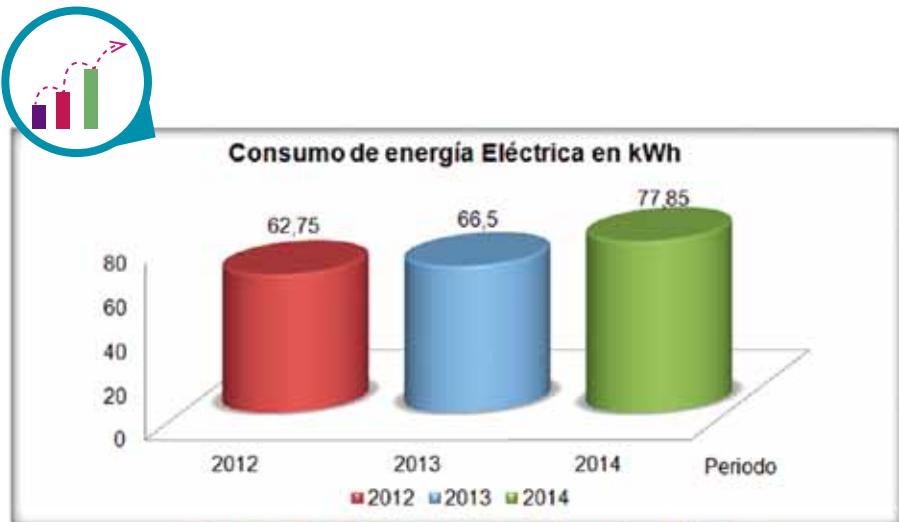
Residuos peligrosos (Índice de Autoclave)

Las empresas encargadas del transporte, tratamiento y disposición final de estos residuos peligrosos, son ECOCAPITAL, ECOENTORNO Y MN & SISTEMAS, quienes gestionan estos residuos por autoclave para reducir su carga biológica o por incineración para luego enterrar las cenizas en las celdas de seguridad; a estas empresas se les realiza auditoría por los miembros del GAGA, encontrando que cumplen con la normatividad vigente.



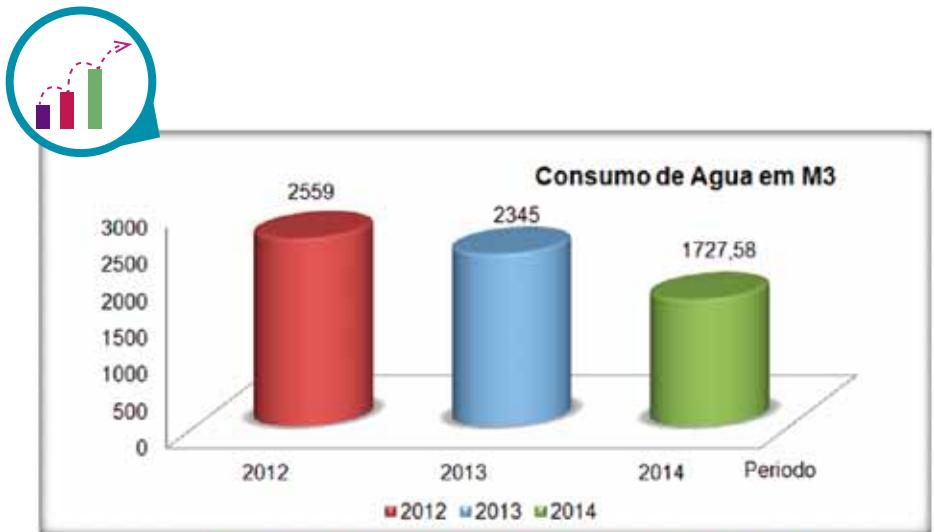
Fuente: Cuadro de Mando Integral 2012 - 2014

Consumo de energía



Fuente: Cuadro de Mando Integral Salud Ocupacional 2012 - 2014

Consumo de agua

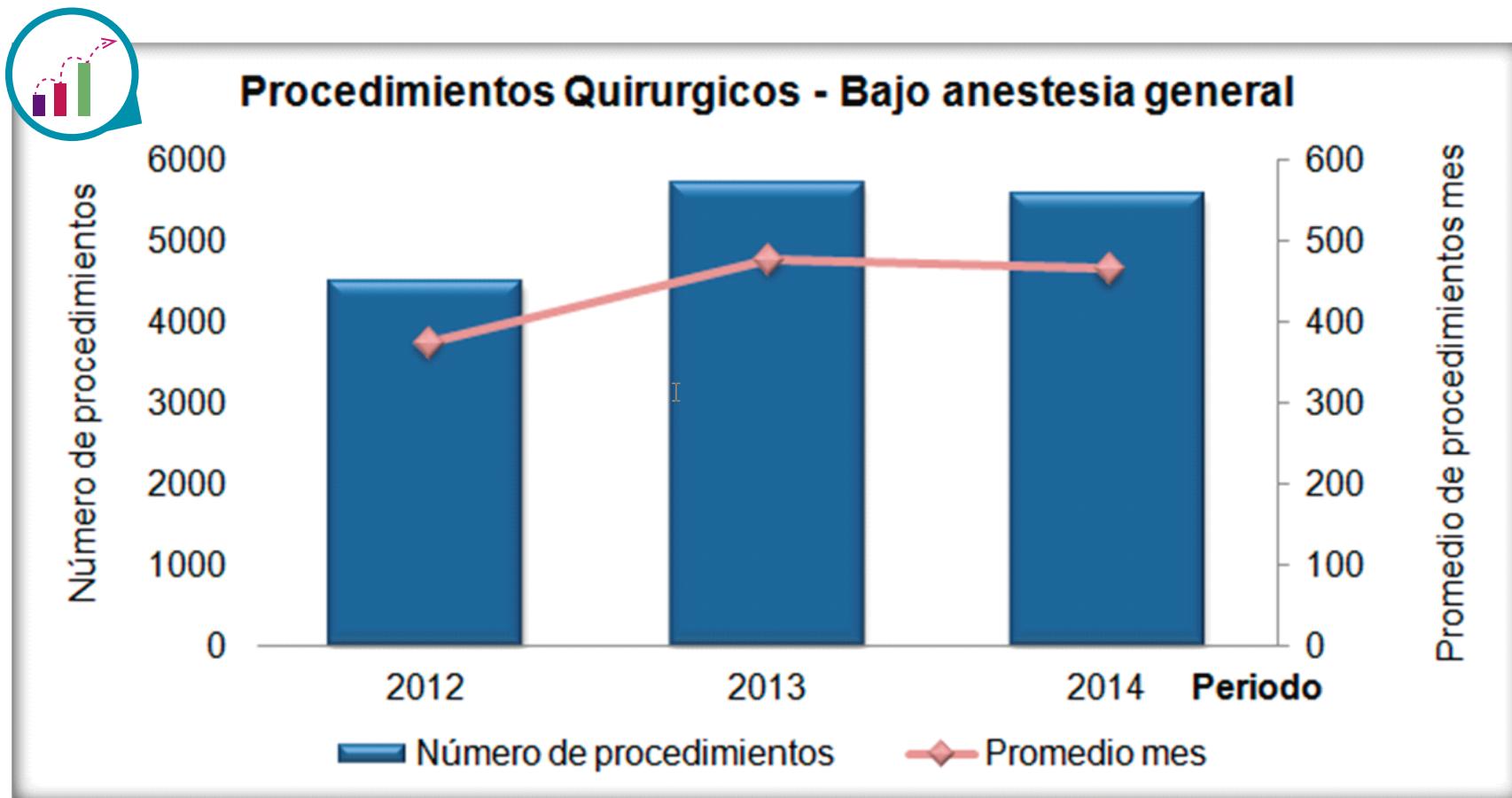


Fuente: Cuadro de Mando Integral Salud Ocupacional 2012 - 2014

La Clínica Nueva como parte de su compromiso con el medio ambiente y con el objeto de contribuir en la disminución del calentamiento global, en el año 2012 da inicio una campaña para incentivar la disminución del consumo de este recurso.

El consumo de agua es otro aspecto en el que la Clínica Nueva sigue trabajando a través de campañas de sensibilización, dirigidas tanto al personal como a los usuarios de la Institución, e instalando sistemas de ahorro en los diferentes dispositivos, se dio inicio con los sistemas ahorreadores en todos los cuartos de aseo donde se hace el lavado de implementos para esta actividad.

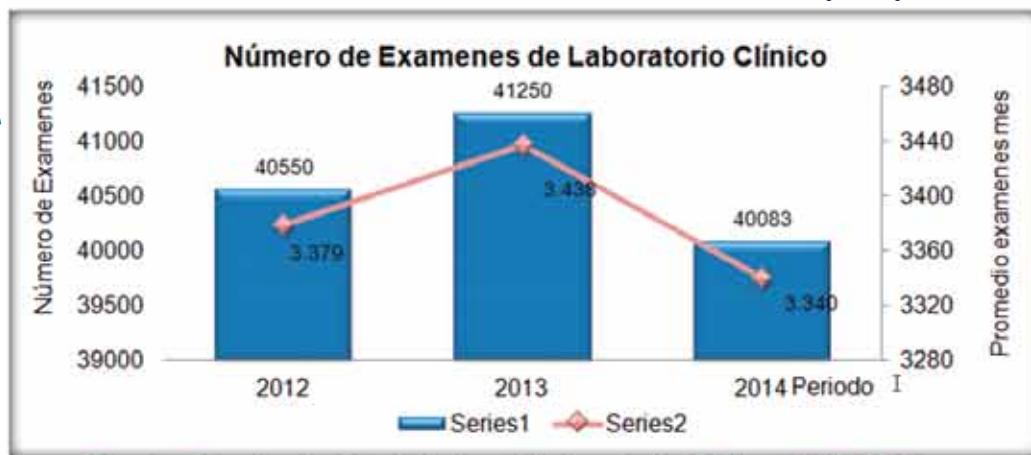
La Clínica Nueva en cifras



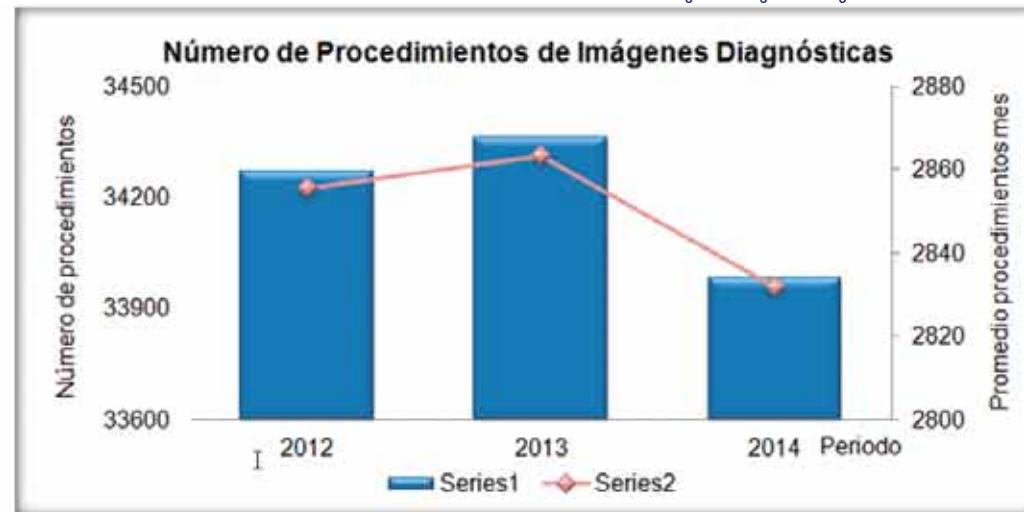
Fuente: Cuadro de Mando Integral Cirugía 2012 - 2014

Apoyo Diagnóstico y Terapéutico

Fuente: Cuadro de Mando Integral Cirugía 2012 - 2014

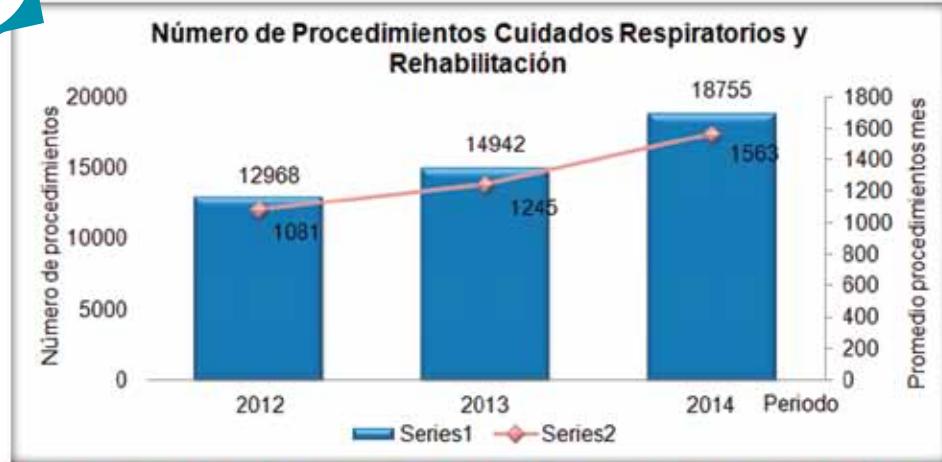


Fuente: Cuadro de Mando Integral. Imágenes Diagnósticas 2012 - 2014

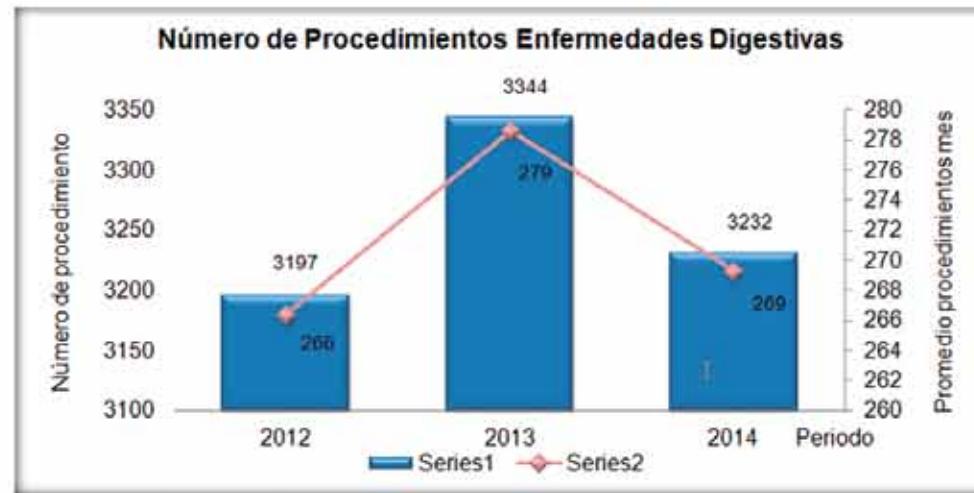




Fuente: Cuadro de Mando Integral. Cuidados Respiratorios y Rehabilitación 2012- 2014



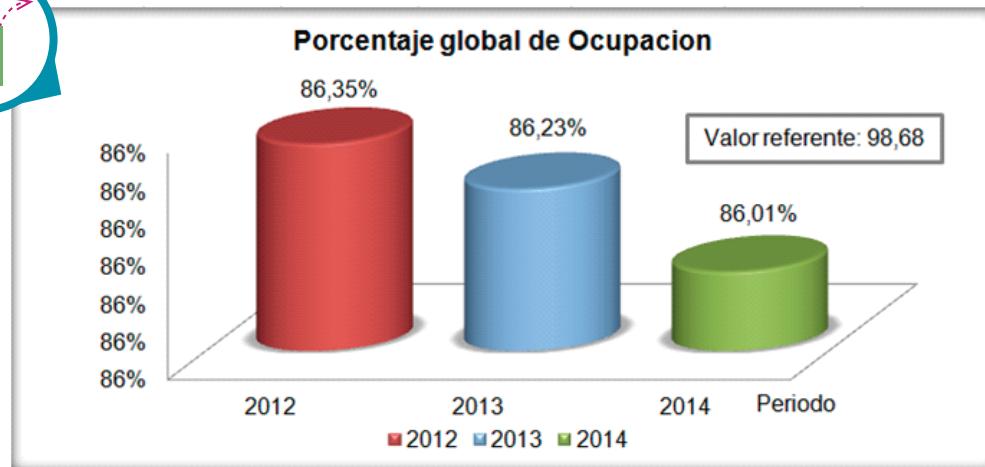
Fuente: Cuadro de Mando Integral. Enfermedades Digestivas 2012 - 2014



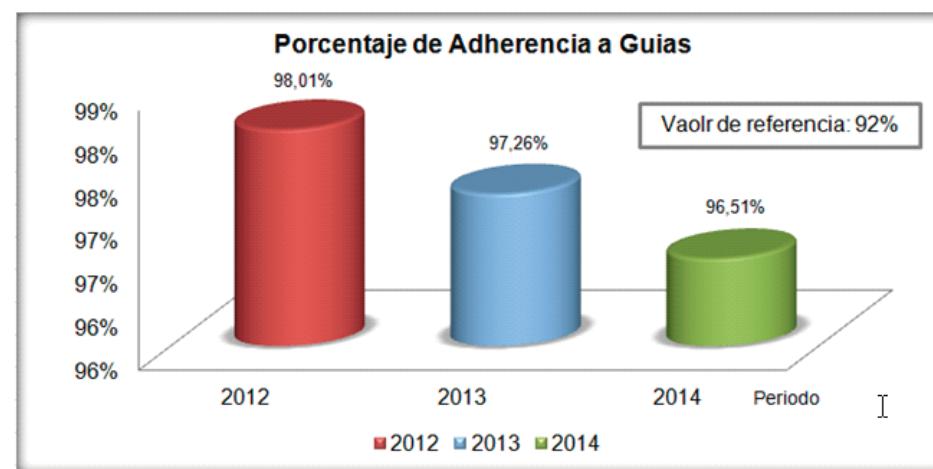
Hospitalarios



Fuente: Cuadro de Mando Integral. Hospitalización 2012 - 2014



Fuente: Cuadro de Mando Integral. Adherencia a Guías 2012 - 2014



HOMOLOGACIÓN DE INDICADORES GRI

Parte I. Indicadores de perfil					
1. Estrategia y análisis					
Perfil	Descripción	Indicador	Información 2013	Observaciones	Página
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización.	Principal	Pensamientos de la Dirección General		2
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Principal	Matriz de Materialidad		13

2. Perfil de la Organización

Perfil	Descripción	Indicador	Información 2013	Observaciones	Observaciones
2.1	Nombre de la organización	Principal	Clínica Nueva		Portada
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	Principal	Perfil institucional		6
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos.	Principal	Estructura Orgánica		8
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	Principal	Perfil institucional La Clínica Nueva se encuentra ubicada en la Calle 45F numero 16A 11 barrio Palermo, Bogotá - Colombia		6
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas.	Principal	Perfil institucional		6
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Principal	Perfil institucional		6
2.7	Mercados servidos (Incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	Principal	Perfil institucional		7
2.8	Dimensiones de la organización informante.	Principal	Perfil institucional Presentación del Informe de Sostenibilidad. La Clínica Nueva en cifras. Compromiso con los colaboradores y sus familias		7 10 38 60
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	Principal	Logros significativos en el 2013		18
2.10	Premios y distinciones obtenidas durante el periodo.	Principal	Reconocimientos		19



3. Parámetros de la memoria

Perfil	Descripción	Indicador	Información 2013	Observaciones	Página
3.1	Periodo cubierto por la información incluida en la memoria.	Principal	Alcance y cobertura del Informe		11
3.2	Fecha de la memoria anterior (Si la hubiere).	Principal	Alcance y cobertura del Informe		11
3.3	Ciclo de presentación de la memoria (anual, bianual).	Principal	Alcance y cobertura del Informe		11
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	Principal	Alcance y cobertura del Informe		11
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	Principal	Presentación del Informe de Sostenibilidad.		10
3.6	Cobertura de la memoria	Principal	Presentación del Informe de Sostenibilidad. Alcance y cobertura del Informe		10 11
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance y la cobertura de la memoria.	Principal		No se presentaron limitaciones.	
3.10	Descripción del efecto que puede tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	Principal	Alcance y cobertura del Informe	Es la primera Memoria de Sostenibilidad que realiza la Institución, por lo tanto no existe bases para re-expresión de la información	11
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos de la memoria.	Principal	Tabla GRI		64

4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés

Perfil	Descripción	Indicador	Información 2013	Observaciones	Página
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	Principal	Estructura Orgánica		8
4.2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (de ser así explicar su función dentro de la organización y las razones que lo justifican).	Principal	Órganos Directivo Estructura Orgánica		1 8
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	Principal	Órganos Directivo Estructura Orgánica		1 8
4.4	Mecanismos de los accionistas y los empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Principal	Participación de los Grupos de Interés Colaboradores		12 16
4.8	Declaración de misión y valores desarrollada internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, social y ambiental, y el estado de su implementación.	Principal	Información corporativa		3
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS					
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Principal	Participacion de grupos de interes Matriz de materialidad		12 13
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Principal	Participacion de grupos de interes		12
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluida la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	Principal	Participacion de grupos de interes Matriz de materialidad		12 13
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	Principal	Participacion de grupos de interes		12

No.	Descripción	Indicador	Información 2013	Observaciones	Página
Parte III. Indicadores de desempeño					
Desempeño Económico					
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Principal		Este indicador no aplica a la Institución	38
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Principal	Compromiso con los colaboradores y sus familias		38
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Principal		Este indicador no aplica a la Institución	
Presencia en el mercado					
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Adicional	Compromiso con los colaboradores y sus familias		38
Impactos Económicos Indirectos					
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Adicional		Actualmente la Institución no reporta este indicador	
Medio ambiente					
Materiales					
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	Principal	Nuestro compromiso con la Dimensión Medioambiental		57
Energía					
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Adicional	Consumo de energía		59
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Adicional	Consumo de energía		59
Agua					
EN8	Captación total de agua por fuentes.	Principal	Consumo de agua		59
Emisiones, vertimientos y residuos					
EN22	Peso total de residuos generados, según tipo y método de tratamiento.	Principal	Nuestro compromiso con la Dimensión Medioambiental	Actualmente la Institución no reporta este indicador	54



Prácticas laborales y trabajo digno					
Empleo					
LA.1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.	Principal	Compromiso con los colaboradores y sus familias		40
LA.2	Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Principal	Compromiso con los colaboradores y sus familias		39
Salud y Seguridad Laboral					
LA.7	Tasa de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo, por región y por sexo	Principal	Índice de severidad		45
Formación y Evaluación					
LA.10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y por categoría de empleado	Principal	Desarrollo académico		40
LA.12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo.	Adicional	Medición de Clima Organizacional y Evaluación de Desempeño.		41
Igualdad de remuneración entre mujeres y hombres.					
LA.14	Relación entre el salario base y la remuneración de mujeres y hombres, desglosado por categoría de empleado, por ubicaciones significativas de actividad.	Principal	Compromiso con los colaboradores y sus familias		38

Derechos Humanos					
Prácticas de inversión y abastecimiento					
HR4	Porcentaje de los proveedores, contratistas y otros socios comerciales significativos que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	Principal		No se han presentado casos	
No discriminación					
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas	Principal		En la Institución no se ha presentado casos de discriminación	
Aspecto: Explotación Infantilación					
HR6	Operaciones y proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo significativo de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva de la explotación infantil.	Principal		En la Institución no ha presentado casos de explotación infantil, ni los ha detectado en sus proveedores	
Trabajos Forzados u obligatorios					
HR7	Operaciones y proveedores significativos identificados como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado u obligatorio, y las medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.	Principal		En la Institución no ha presentado casos de explotación infantil, ni los ha detectado en sus proveedores	
Evaluación					
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones y/o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	Principal		La Clínica Nueva a través de su Código de Ética y Buen Gobierno divulga a todo sus colaboradores el respeto por los usuarios internos, externos, y demás partes interesadas, como parte de su apego a la legislación en materia de derechos Humanos.	
Medidas Correctivas					
HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.	Principal		La Institución cuenta con mecanismos de escucha de la voz de los usuarios internos, externos y demás partes interesadas, así como un procedimientos para gestionar estos comentarios.	33

Sociedad					
Salud y Seguridad del Cliente					
PR.1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Principal			
Etiquetado de Productos y Servicios					
PR.5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Adicional	Servicio de acogida al usuario Comité de acogida al usuario		36 34
Privacidad del Cliente					
PR.8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Adicional	Acompañamiento espiritual	En la Institución no ha presentado casos de reclamaciones en torno a privacidad o fuga de pacientes.	37

Informe de sostenibilidad 2014

Informe de Sostenibilidad 2014

El presente informe se encuentra disponible para todas las partes interesadas en www.clinicanueva.com

Elaborado por:

Martha Lucia Peña
Coordinadora Calidad
calidad@clinicanueva.com

Aprobado por:

Sor María Luisa Rojas Zafra
Dirección General
dirgeneral@clinicanueva.com

Producción y realización departamento de mercadeo
Cristindarlie Cueva Cuesta
comunicaciones@clinicanueva.com

Clínica Nueva
Calle 45 F No. 16 A - 11
Bogotá D.C. Colombia
Teléfonos (57 + 11) 3274444 (57 + 11) 3401967
clinicanueva@clicanueva.com



