



## Introducción

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

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

## Política de Responsabilidad social

En el 2016, la Clínica Somer implementó como política generar cultura y trabajar de manera comprometida y permanente por el desarrollo sostenible de la organización, la comunidad y la región del Oriente Antioqueño.

Esta política promovió un comportamiento ético y moral en todos sus colaboradores, en aras de lograr el bienestar y crecimiento de la organización y la región; y al mismo tiempo buscando impactar positivamente la calidad de vida de la comunidad y sociedad, los usuarios y sus familias, a los mismos empleados, proveedores y demás grupos de interés; velando siempre y de manera comprometida y decidida por la salvaguarda y conservación del medio ambiente.

**EJES:** La Clínica decidió trabajar y desarrollar los siguientes ejes de RS:



**ALCANCE:** El presente informe presentará de manera detallada, las iniciativas, acciones e inversiones que realizó la Clínica en el año 2016, tendientes a lograr los objetivos trazados en el marco de la política de RS, en todos y cada uno de los ejes de responsabilidad.

**Eje medio ambiental**

Acciones que se implementaron para incentivar que el medio ambiente se mantenga sostenible, reducir los niveles de contaminación de la empresa, promover una producción más limpia, aminorar impactos ambientales, disminuir la intensidad en el consumo de recursos y generar una cultura entre sus grupos de interés del cuidado de los recursos.

**Generación de residuos**

La Clínica SOMER en el año 2016 desarrolló las siguientes acciones para el manejo adecuado de los residuos sólidos:

Ejecución de acciones establecidas en el Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Similares (PGIRHS), de acuerdo a los estándares establecidos por el Ministerio de Salud y Protección Social y el Ministerio del Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible (Resolución 1164 de 2002 y Decreto 351 de 2014).

Este plan tiene como objetivo primordial garantizar la gestión integral de los residuos y se encuentra en el sistema de garantía de la calidad de la Clínica, con el código: GA.PLAN.001.V12.

**Capacitación**

- Se desarrolló un curso virtual para todo el personal de la clínica (administrativo y asistencial) en el manejo de residuos hospitalarios y bioseguridad, que contó con la participación de 734 personas.
- Capacitación y sensibilización en el PGIRHS dirigida a algunas áreas críticas, como: cirugía, UCI y UCE, para fortalecer adherencia a los procedimientos establecidos para la correcta gestión de residuos especiales

**Campañas de difusión y sensibilización**

- En nuestra Clínica se realizan de manera permanente, campañas de sensibilización sobre el cuidado ambiental, para esto contamos con medios de difusión masiva, como lo es el Noti Somer, a través del cual se realizaron mensajes alusivos a la disposición de aparatos eléctricos y electrónicos.

Para minimizar los impactos ambientales asociados a la incorrecta disposición de residuos RAEE, la Clínica cuenta con un depósito de desechos electrónicos, disponible para toda la comunidad laboral, dichos elementos posteriormente son aprovechados (minería urbana), por medio de un acuerdo comercial con la empresa LITO Puntos Verdes. Durante el 2016 se lograron recuperar 1378.3 Kg de residuos RAEE

GENERACIÓN RESIDUOS RAEE	
MES	KG
Enero	181
Marzo	207,0
Agosto	186,3
Octubre	357,2
Diciembre	446,8
<b>TOTAL</b>	<b>1378,3</b>

Fuente: Informe Seguimiento PGIRHS Gestión Ambiental 2017

### Concurso de Pesebres

Esta actividad se realizó en Navidad y tiene como finalidad sensibilizar al personal en la correcta segregación de residuos y el aprovechamiento de materiales reciclables; a su vez se incentiva el trabajo en equipo, pues el concurso cuenta con unos requisitos para participar, entre ellos la elaboración conjunta del pesebre y presentación de un mensaje alusivo al cuidado del medio ambiente. La convocatoria se llevó a cabo a través de los diferentes medios de comunicación de la Institución.

Estos fueron los ganadores del 2016:



Pesebre con material reciclable  
UCIN



Pesebre con residuos RAEE  
Sistemas y Calidad

### Clínica Somer Segregación de residuos



#### Recuerda

•Destruir (rasgar o rayar) la etiqueta de los frascos de medicamentos.



•Para disponer las bolsas de salinos en residuos reciclables, éstas no deben proceder de pacientes con medidas de aislamiento, ni contaminadas, además se debe rasgar la etiqueta y cortar la bolsa en dos partes.



•En los residuos reciclables, separar las bolsas de salinos, del papel y el cartón.



•Tenemos dos guardianes de características y usos diferentes: Cortopunzantes y Químicos Mercuriales.



•Para el descarte de hemocomponentes, registrar en el formato y disponer en el recipiente exclusivo para tal uso.



### Segregación de residuos hospitalarios

Esta actividad se enfocó en los servicios de hospitalización para capacitar al personal asistencial en segregación y descarte adecuado de residuos de riesgo biológico.

### Programa de reciclaje solidario

Este programa liderado por las áreas de Gestión Ambiental y Trabajo social de la Clínica, consiste en recolectar y vender las tapas plásticas de todos los envases, para luego reinvertir el dinero en subsidios para la comunidad vulnerable. En 2016 se vendieron 418.6 Kg.

# ¡Reciclaje Solidario!

## ¿Qué es el programa de reciclaje solidario?

Es un programa que hemos implementado en nuestra Clínica, el cual consiste en recolectar las tapas plásticas de los envases, con el fin de conseguir recursos que nos permitan facilitar la estancia de las personas de escasos recursos y sus familias.

## ¿A dónde se destinan los recursos?

Con la recolección de las tapas, nuestra Clínica recibe un aporte económico, para ayudar con la alimentación de los acompañantes, estadía, implementos de aseo y subsidios de transporte para algunos pacientes.

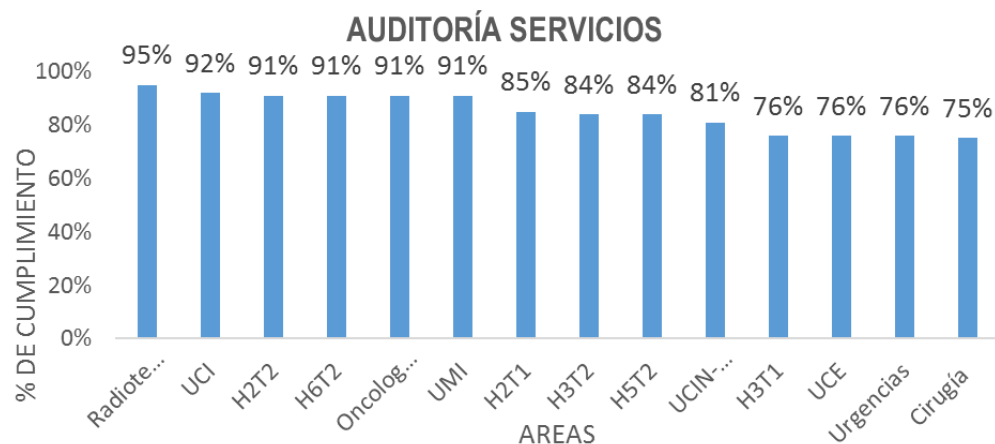
## ¿Cómo te puedes vincular?

Recolectando en tu casa o lugar de trabajo las tapas plásticas y entregándolas en la Clínica Somer en el Acopio de Reciclaje.



### Auditorías y aspectos a mejorar

El área de gestión ambiental realizó auditorías semestrales a todas las áreas de la Clínica, para verificar la correcta segregación de residuos, adherencia a procedimientos según el tipo de residuos, estado de recipientes y uso eficiente de agua y energía. Para el efecto se aplicó el formato GA.FORM.051.



Fuente: Consolidado auditorías por servicios, Área gestión Ambiental.

### Interventorías y aspectos a mejorar

Se realizó una interventoría a todos los gestores externos de residuos, en la que se verificó el cumplimiento de la norma ambiental y de seguridad y salud en el trabajo, además de las obligaciones contractuales del proveedor. Para el efecto se aplicó el instrumento diseñado para tal fin (GA.FORM.005)

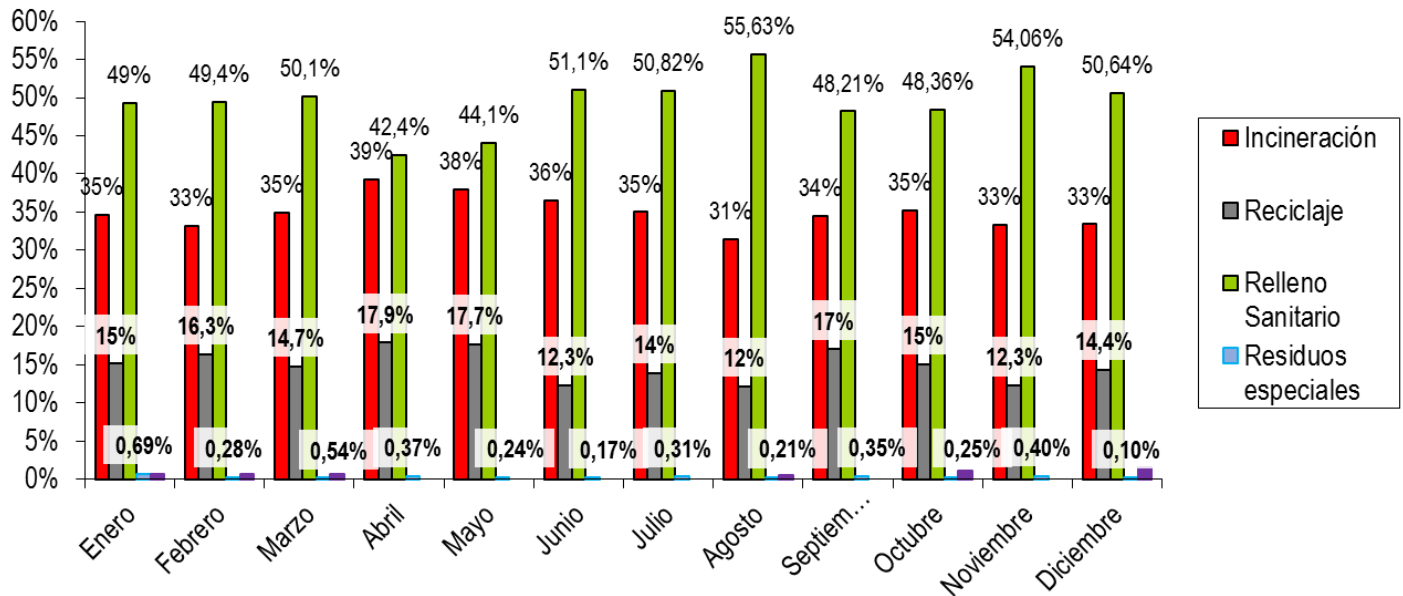
Gestor externo	Servicio	Ubicación	Resultado de auditoría
Ecologista S.A	Recolección, transporte y disposición final de residuos peligrosos	Tecniamsa - Manizales	Catalogado en Muy Confiable
Rio Aseo Total	Recolección, transporte y disposición de residuos ordinarios	Rionegro - Antioquia	Catalogado en Muy Confiable, debe presentar plan de mejora para algunos compromisos
CTA Planeta Verde	Recolección y aprovechamiento de residuos reciclables	Rionegro - Antioquia	Catalogado en Confiable, debe presentar plan de mejora para algunos compromisos

Fuente: Informe de seguimiento PGIRHS II Semestre 2016, Área Gestión Ambiental..

### Indicadores de seguimiento

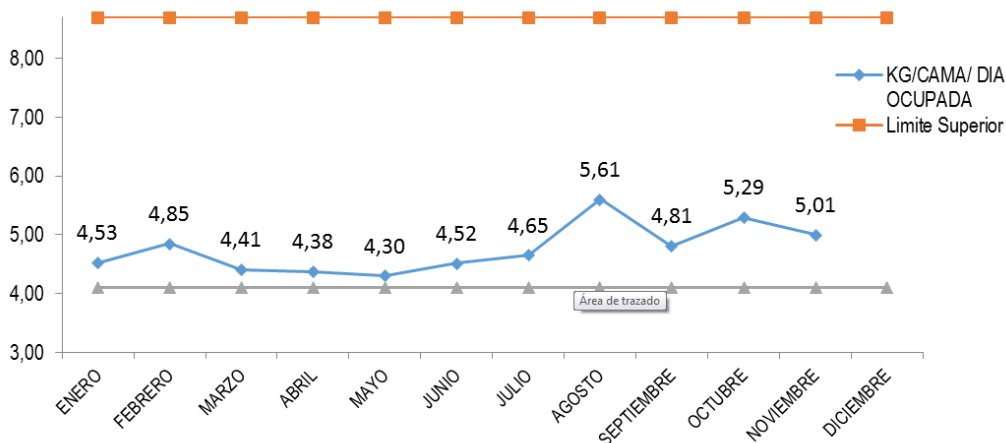
Se documentaron y gestionaron dos tipos de indicadores: Uno de eficiencia que midió la generación de residuos de acuerdo al tratamiento y disposición final y el otro de producción que mide la proporción de residuos por pacientes y trabajadores de la clínica.

### PORCENTAJE DE GENERACIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS SEGÚN SU DESTINO AÑO 2016 PGRIH-S



La producción de los diferentes tipos de residuos en la Clínica, durante el 2016, varió respecto al año anterior, aumentando la cantidad de residuos hospitalarios de 30,3% a 34,8%, cuya disposición final es la incineración, por el contrario, los residuos ordinarios que son llevados a relleno sanitario, disminuyeron su generación en un 5%.

Gráfica 2.: Kilogramos totales de residuos generados al mes por Cama-día ocupada



En cuanto a los residuos especiales, no presentó variación en la generación. Los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE), si presentaron un incremento de 0.2% en su generación que corresponden a 1378.3 Kg.

### Consumo de agua

Se desarrollaron las siguientes acciones encaminadas al uso eficiente del recurso hídrico:

- Ejecución y seguimiento del Programa de ahorro y uso eficiente del agua (Plan Quinquenal) GA.PROG.001, de acuerdo a los términos de referencia establecidos por el Ministerio del Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible (Ley 373 de 1997).
- El programa enmarca las siguientes acciones y actividades para el ahorro y uso eficiente del recurso agua, además de educar y continuar en el tiempo aquellas buenas prácticas ambientales.

### Compra de materiales e insumos

Se continuó con el cambio e instalación de sistemas hidrosanitarios ecológicos, que contribuyen con el ahorro y uso eficiente del agua, la inversión aproximada fue de \$ 37'036.403 millones de pesos, por concepto de compra de 381 elementos hidrosanitarios (pulsador anti vandálico, válvula pedal, fluxómetros, tele duchas, llaves cuello de ganso entre otros)

### Detección y reparación de fugas

El personal de mantenimiento realizó inspecciones diarias a los sistemas de agua residual y potable, (planta de agua potable y estabilización de pH, tanques de almacenamiento) las cuales permiten identificar acciones preventivas y correctivas, además de realizar un seguimiento al consumo de agua de la Institución. Para dicho seguimiento, tanto desde el área de Gestión Ambiental como Ambiente Físico, se tienen establecidos formatos de registro diarios de consumo de agua GA.FORM.009, Sistema potable Torre 1 GA.FORM 007, sistema potable Torre 2 GA.FORM.008, aguas residuales GA.FORM.057.

Los colaboradores realizaron 548 solicitudes por medio del aplicativo institucional de necesidades, reportando daños en sistemas hidrosanitario y fugas, se logró el cierre de 100% de los reportes por medio de acciones correctivas.

### Celebración de fechas especiales ambientales

- Con motivo del día del agua, se realizó una conferencia sobre Huella Hídrica dirigida a los colaboradores de la Institución. La invitación fue enviada por los diferentes medios de comunicación de la Clínica.
- Para conmemorar el Día de la tierra y el árbol en el mes de abril, se realizaron charlas por las áreas de la Clínica, explicando los servicios ambientales que brindan los árboles y se regalaron semillas a los colaboradores. Además, se compartió información alusiva al tema por los diferentes medios de comunicación de la Clínica.

El promedio de consumo de agua por persona es de 0.05m<sup>3</sup> (50 Lt) y por DCO (Día cama ocupada) es de 0.84 m<sup>3</sup>. Según datos de EPM el consumo promedio de una persona al día está entre 100 y 120 Lt. Los mayores consumos se presentan en el segundo semestre del año, y está relacionado con el inicio de las obras de construcción del cuarto piso de la torre dos, el mantenimiento de la fachada y los tanques y piscinas para el almacenamiento de agua potable.

### Consumo de Energía

Se ejecutó y se realizó seguimiento al Programa de ahorro y uso eficiente de la Energía.PROG.002. Este Programa enmarca las siguientes acciones y actividades para el ahorro y uso eficiente de la energía, además de educar y continuar en el tiempo aquellas buenas prácticas ambientales.

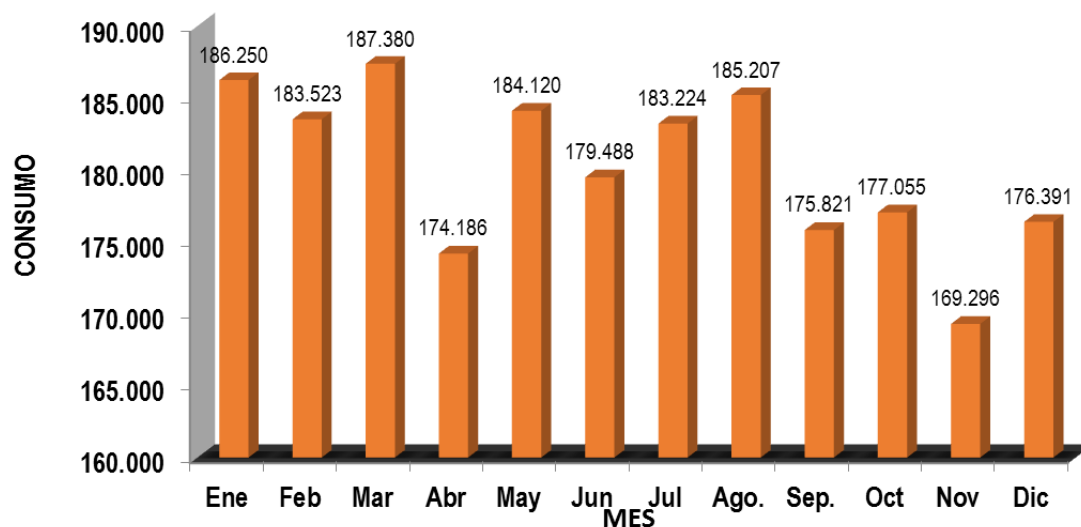
-Campañas de sensibilización a través de tips ecológicos por medio del NotiSOMER, además de tomar las medidas recomendadas en la estrategia nacional de ahorro de energía durante la crisis energética que afronto el país en el primer semestre del 2016.

-Tips de ahorro de energía compartidos en los diferentes grupos primarios de la Clínica (Calidad y mejoramiento continuo, gestión Ambiental, Gestión humana, Facturación entre otros)

-Nueva tecnología: Se reemplazó la iluminación tipo fluorescente que en su gran mayoría eran del tipo bombillo ahorrador, por iluminación led (5 referencias ubicadas de acuerdo a las necesidades de las áreas y servicios) en todas las áreas de la Clínica.

-Indicadores de seguimiento: Se documentaron y gestionaron indicadores relacionados con el consumo total de energía en todos los meses, y el consumo de energía asociado a la ocupación de la Clínica.

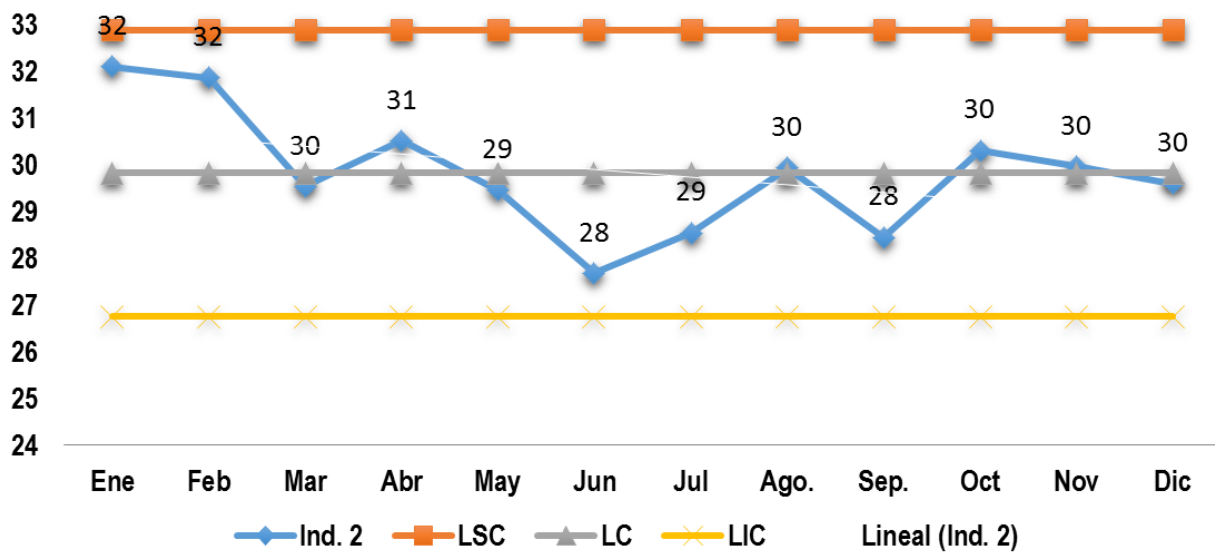
CONSUMO TOTAL DE ENERGIA (KW-h) - AÑO 2016





En el consumo de energía en la Clínica durante el 2016 se evidenció una tendencia a la disminución del consumo, especialmente para el segundo semestre del año. El comportamiento en el consumo está directamente relacionado con la ocupación de la Clínica, tanto con el personal asistencial y administrativo, como de los usuarios. En algunos meses se nota disminución considerable respecto a marzo, mes donde se iniciaron acciones para el ahorro de energía por la crisis energética que afrontaba el país, se compartieron tips para el ahorro de energía, se desconectaron algunas luminarias y actualmente la Clínica ya tiene la totalidad de la iluminación con luces Led.

GRÁFICA 2. Ind. 2 - AÑO 2015



El promedio de consumo de energía por persona está en 1.73 KW/h y 29.8 KW/h por DCO (día cama ocupada), ambos por debajo de los límites de control superior (1.95 y 33 KW/h respectivamente).



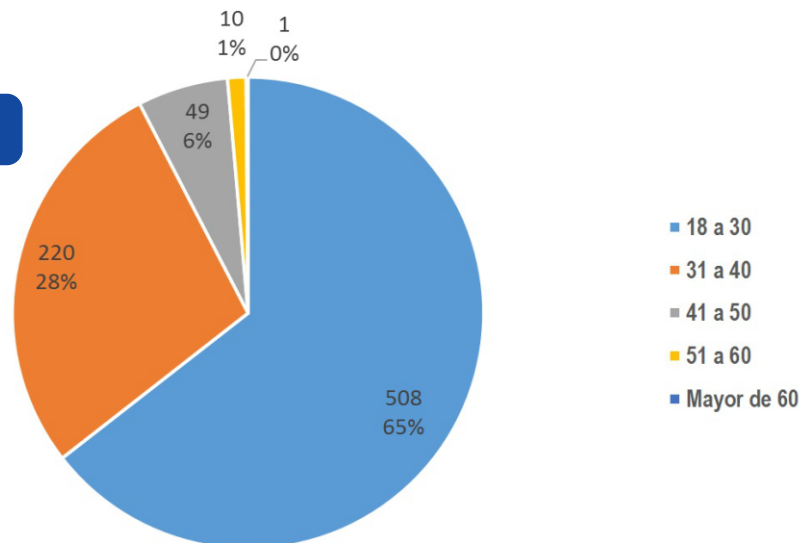
## Eje colaboradores

Queremos contarles acerca de la gestión con nuestros colaboradores, alrededor de los cuales se generan actividades de manera permanente.

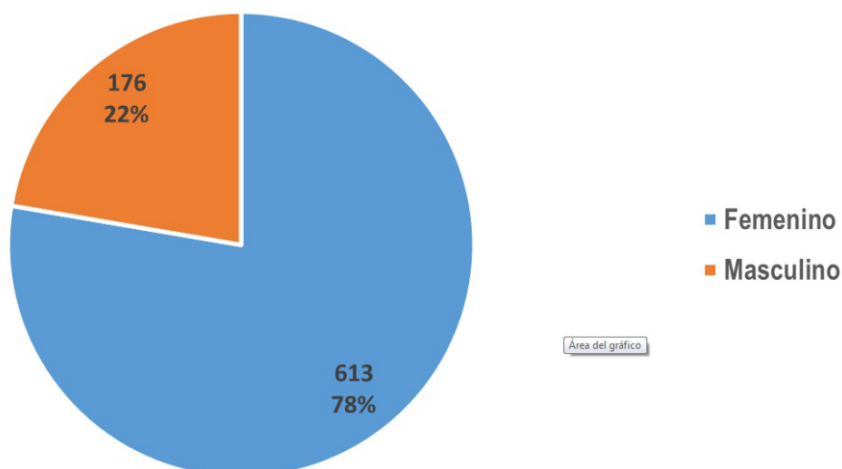
En el 2016 contábamos con un total de 756 colaboradores, más 31 aprendices.

Proporción de empleados por edad

Composición sociodemográfica

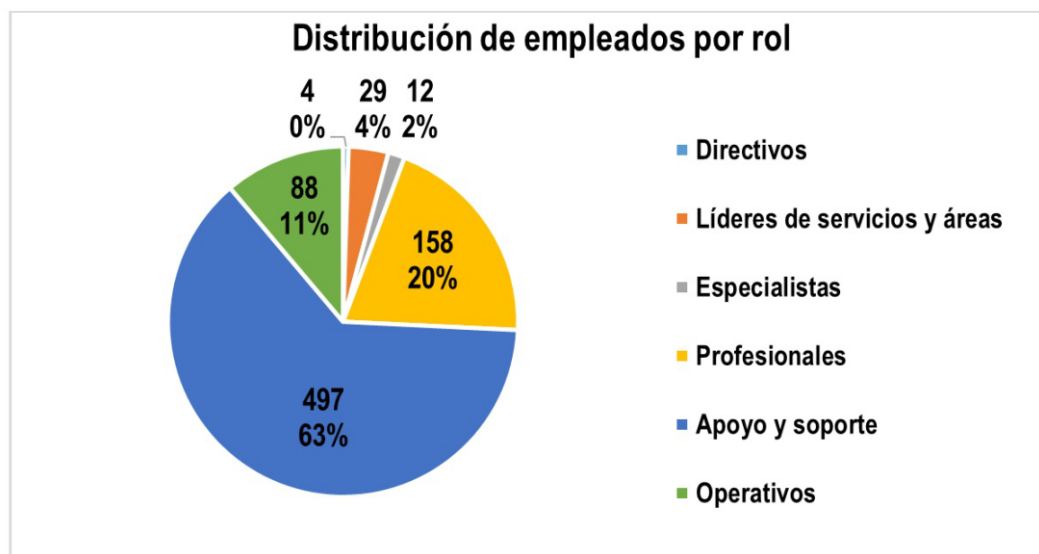
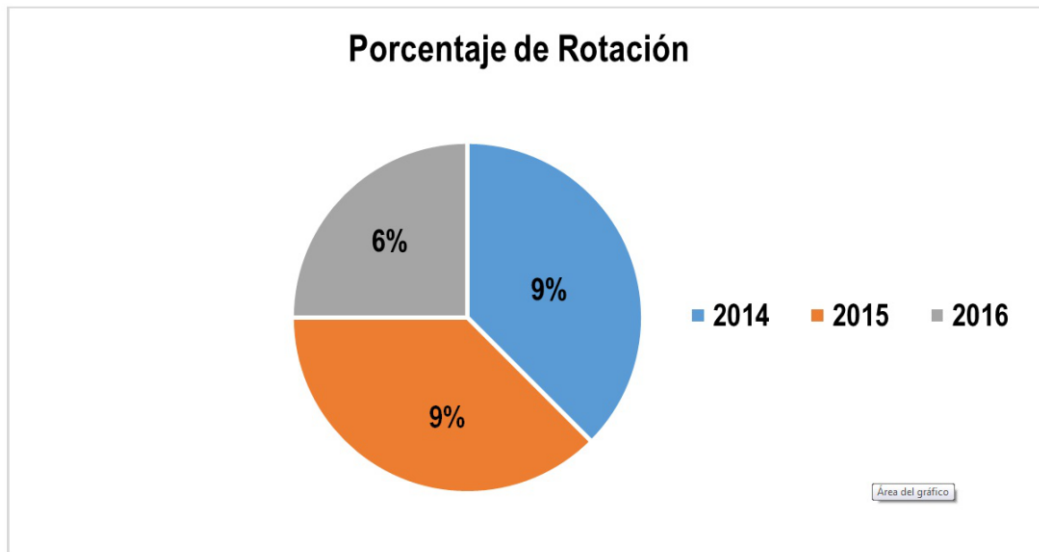


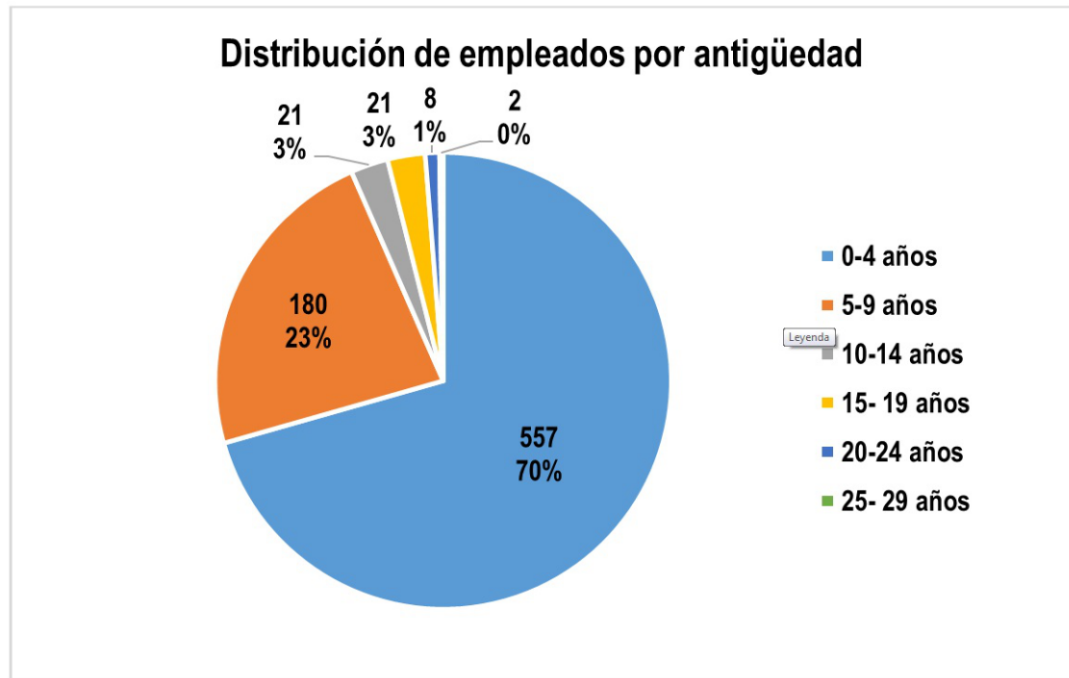
Empleados por género



Rotación del personal

En 2016 disminuimos el porcentaje de rotación de nuestros colaboradores





#### Gestionamos las necesidades de nuestros colaboradores

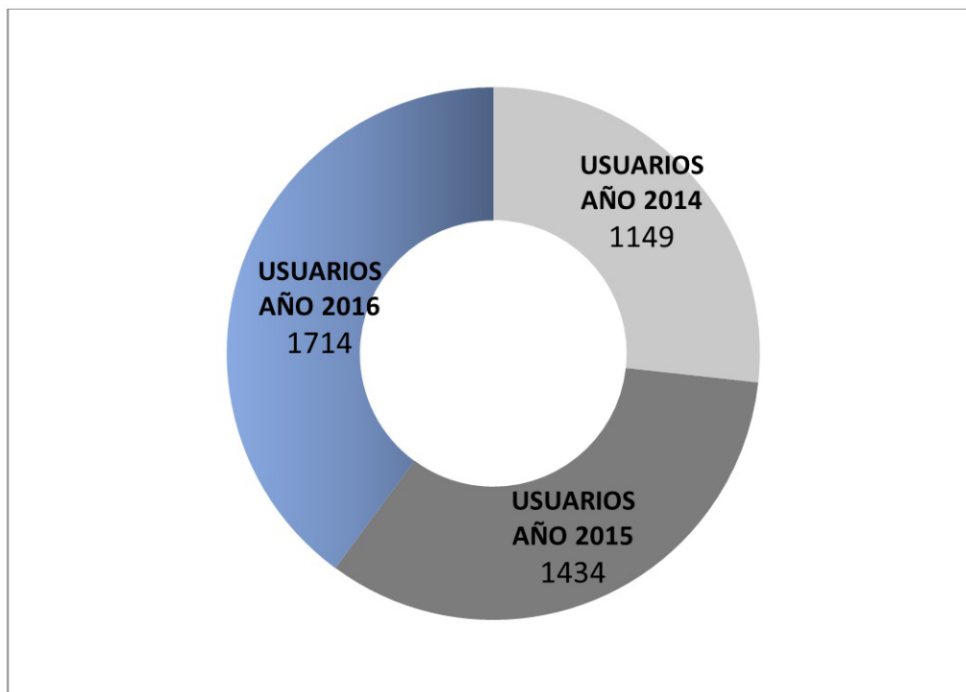
Por medio del aplicativo de Gestión de necesidades del cliente interno, el Departamento de Gestión Humana y seguridad y salud en el trabajo, dio respuesta a 2390 solicitudes realizadas por nuestros colaboradores.

#### Capacitamos nuestro talento humano

- Durante el año 2016 Se brindaron 167 capacitaciones internas para el personal administrativo y asistencial; 18 capacitaciones externas subsidiadas por la Clínica por un valor de \$ 34.483.000 pesos.
- Contamos con una plataforma virtual de capacitación desde el año 2014, que nos ha permitido llegar a más beneficiarios, entre los cuales se incluyen colaboradores administrativos y asistenciales de la clínica, IPS de los municipios y usuarios de SOMER In Care. Durante el año 2016 ampliamos la cobertura a 1714 usuarios y se brindaron 17 cursos.



Educación Virtual a tu alcance



#### Cuidamos a nuestros colaboradores

En el mes de agosto se realizó la **“Semana que más Te Quiere”** una semana con diferentes actividades en busca de mejorar la salud y prevenir enfermedades; algunas de las actividades fueron: riesgo cardiovascular, nutrición, examen de optometría, tamizaje de seno, terapia anti estrés, rumba terapia, ciclo paseo, pausas activas, entre otras. La Semana que más te quiere tuvo la participación de casi 715 colaboradores.

#### En 2016 disminuimos nuestra accidentalidad, todos hacia la cultura del cuidado



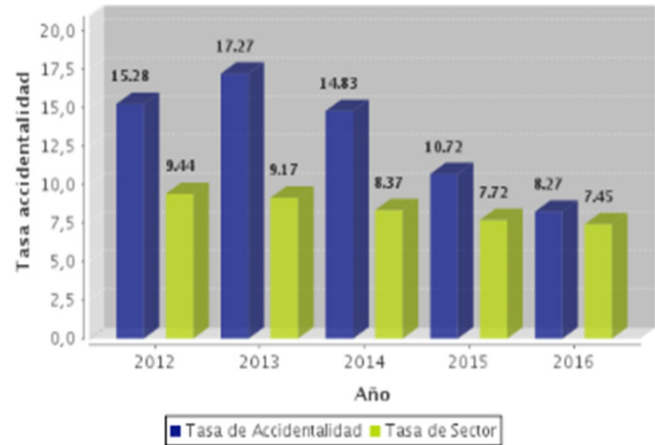
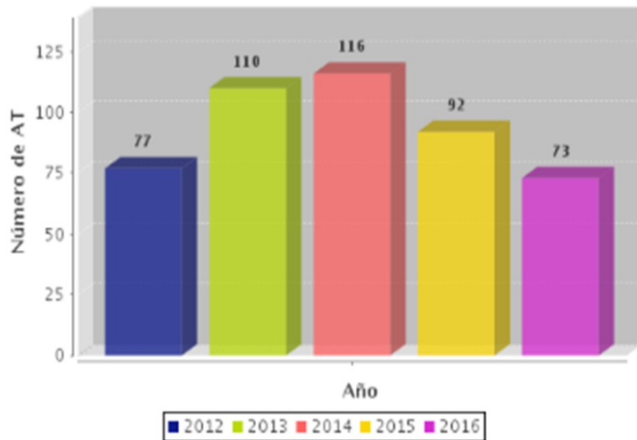


Imagen original

**Formamos los líderes Visión Cero**

40 horas de formación en seguridad y salud en el trabajo para 23 colaboradores que fortalecerán nuestra meta de cero accidentes.



Líderes Visión Cero

### Brigadistas

En el año 2016 se incrementa el número de brigadistas al pasar de 43 a 60 integrantes y se cumple con el plan de formación.



### Fiesta de la familia Somer

Trabajamos por el bienestar de nuestros colaboradores. En el mes de diciembre realizamos una integración de la familia SOMER. Nos reunimos más de 800 personas para compartir en familia.

### Permisos de estudio

Durante el año 2016 la Clínica SOMER concedió la oportunidad a 38 Empleados de continuar con sus estudios profesionales, facilitando el ajuste del horario laboral y ayudando así su formación académica

### Licencias por calamidad familiar

Desde el programa de Bienestar laboral se otorgó a 53 empleados licencias por calamidad familiar para el acompañamiento a procedimientos quirúrgicos y hospitalización a sus familias, generando con este beneficio tranquilidad y acompañamiento al colaborador y a su familia.

### Quinquenios

Celebramos en el 2016 los quinquenios de 73 de nuestros colaboradores que han demostrado compromiso, dedicación, vocación de servicio y calidad con corazón en cada una de sus actividades; haciendo uso del beneficio establecido en el programa de bienestar laboral. Así, en total fueron 59 colaboradores que nos han acompañado desde hace 5 años, 7 por 10 años, 5 por 15 años y 2 colaboradores por 20 años.



### Eje estado

Se promovieron relaciones de apoyo con instituciones públicas como alcaldías, gobernaciones, policía, entes gubernamentales, con el fin de colaborar con sus políticas sociales y ambientales. Desde este eje, nuestra Clínica ha trabajado por apoyar el fortalecimiento de la cultura de prevención y promoción de la salud. A continuación se mencionan las principales actividades.

#### **Nuestro trabajo por el crecimiento académico del personal de la salud de los hospitales del oriente antioqueño:**

Se dictaron capacitaciones y conferencias presenciales, dirigidas por nuestros especialistas brindando los siguientes beneficios:

- Educación gratuita de calidad y fácil acceso.
- Reducción de costos en capacitación para los hospitales de la región.
- Capacitación para los hospitales sin límite de cupos.
- Proceso de evaluación con certificación para los participantes.
- Todos los costos de logística, administración de la plataforma, diseño y creación de cursos, son asumidos por la Clínica SOMER.

En 2016 se beneficiaron los siguientes hospitales de la región:

- E.S.E San Juan de Dios Abejorral.
- E.S.E Pbro. Luis Felipe Arbeláez de Alejandría.
- E.S.E Hospital San Juan de Dios de Cocorná.
- E.S.E San Julián de Argelia.
- E.S.E Hospital José María Córdoba Concepción.
- E.S.E Hospital San Juan de Dios de El Carmen de Viboral.
- E.S.E Hospital San Juan de Dios El Peñol.
- E.S.E Hospital San Juan de Dios El Retiro.
- E.S.E Hospital San Juan de Dios El Santuario.
- E.S.E Hospital Padre Clemente Giraldo Granada.
- E.S.E Hospital La Candelaria Guarne.
- E.S.E Hospital La Inmaculada de Guatapé.
- E.S.E Hospital San Juan de Dios La Ceja.
- E.S.E Hospital San Roque La Unión.
- E.S.E Hospital San Juan de Dios de Marinilla.
- E.S.E Hospital San Joaquín Nariño.

Observación: En el año 2016 se crearon 11 cursos virtuales, los cuales fueron puestos a disposición del personal de dichos hospitales.



### Apoyo a las asociaciones de usuarios del Oriente.

Con apoyo de la Secretaría de Salud de Rionegro, se trabajó con las asociaciones de usuarios de varios hospitales de la región, con el objetivo de fortalecerlas, contribuir a su formación y visibilizar la crisis de salud que afronta el sistema, para lo cual se realizan reuniones quincenales, que nos permitieron conocer sus necesidades y ofrecerles nuestro apoyo. En el año 2016 se realizaron las siguientes actividades:

-Foro crisis social de la salud: Dirigido a gerentes y directivas de los hospitales del Oriente Antioqueño, el cual contó con la ponencia de los gerentes de algunas IPS y de miembros de las asociaciones de usuarios. Este evento contó con la participación de 100 personas de Rionegro y otros municipios del Altiplano.



La crisis del sector salud, es una crisis de todos,  
por eso te invitamos a conocer más  
sobre esta problemática

-Encuentro de asociaciones de usuarios del Oriente: El jueves 8 de septiembre del 2016, tuvo lugar el encuentro regional de asociaciones de usuarios, apoyado por la Clínica SOMER, en el que se expusieron ideas e iniciativas para fortalecerlas y ofrecerles información de su interés. El evento logró reunir personas de los hospitales de Rionegro, La Ceja, El Carmen de Viboral, La Unión y Sonsón, entre otros.

-Apoyo en la construcción de los planes de acción: Asimismo la Clínica se ha hecho presente en la estructuración de los planes de acción y construcción de estas asociaciones de usuarios y ha puesto a su disposición recurso humano para la ejecución de los mismos, principalmente del área de Comunicaciones, quien acompaña las reuniones de manera permanente.



### Eje comunidad y sociedad

Nuestra razón de ser, enmarcada en nuestra misión, nos motiva a generar actividades y estrategias que impacten positivamente a la comunidad, por eso trabajamos permanentemente en acciones que den respuesta a las necesidades de la población de influencia. En este eje, hablaremos de los programas de formación, donaciones, actividades de encuentro con las personas, entre otras que queremos seguir fortaleciendo.

**Programa Educativo en salud y jornadas de salud:** Generar encuentros con la comunidad del Oriente Antioqueño, se ha convertido en parte de nuestro objetivo de responsabilidad social, por eso desde el Departamento de Comunicaciones y Mercadeo, se organizan diferentes espacios como lo son las jornadas de salud y las conferencias educativas para la comunidad. Estos espacios además de contribuir a la salud de las personas, nos permiten dar a conocer nuestro portafolio de servicios y los nuevos proyectos.

#### Jornadas de salud



#### Conferencias de salud para la comunidad



En el 2016 tuvimos interesantes temas dirigidos por nuestros especialistas. Algunos de ellos fueron:

- Artritis.
- Acompañamiento al familiar enfermo.
- Manejo de la tos.
- Hipertensión.
- Peso saludable.
- Obesidad en niños.
- Enfermedades de la Tiroides.
- Infarto Cerebral.
- Dolor de espalda.

A través de las jornadas de salud, pudimos visitar empresas como la Cámara de Comercio del Oriente, Cornare, Punto Oriente, el Sena, Asys, Flores Rionegro, entre otras.

### Programa educativo de salud en medios de comunicación

Los medios de comunicación, nos permiten llegar a más personas a través de la formación en salud, por eso a través de nuestros medios aliados, compartimos tips y recomendaciones en salud, gracias a la vinculación de un especialista. Estos programas se ejecutan de manera mensual a través de RCN Radio, Mi Oriente y Acuario Televisión.

### Educación a donantes de sangre

A través de algunas empresas aliadas, la clínica SOMER S.A, se compromete a brindar asesoría a los potenciales donantes de sangre, sobre el autocuidado y las buenas prácticas sexuales, para tener población sana, con enfoque de servir a lo demás, encaminada en la obtención de población sana y segura, para tener donantes sanos y sangre segura. Además de generar la cultura de donación de sangre, para crear habitualidad en los donantes

AÑO	N° DE CAMPAÑAS	SITIOS CAMPAÑAS	DONANTES
2011	23	17	600
2012	34	33	1383
2013	55	52	1027
2014	57	52	2232
2015	61	55	2041
2016	64	50	2064

Para el año 2016 se realizaron asesorías directas, con el desplazamiento de la líder del banco de sangre a estas empresas.

### Proyecto “soy semilla de vida”

El objetivo de esta actividad es brindar educación a niños, de instituciones públicas o privadas de los grados 4to o 5to, para sensibilizarlos sobre la cultura de donación de sangre, motivando en ellos las buenas prácticas alimenticias y el autocuidado (vida sana y saludable), además de convertirlos en promotores de la donación de sangre, para realizar sensibilización con sus adultos cercanos.

El proyecto comenzó desde 2015, en la institución educativa Román Gómez de Marinilla.

Para el 2016, se realiza formación del grupo líder de la Institución, con 10 niños (educados en forma personalizada), los cuales asisten a la Clínica SOMER para capacitación y recorrido por las instalaciones del Banco de Sangre. También se recibe al grupo de profesores de la Institución, para socialización del proyecto y sensibilización de los mismos.

Además el personal del Banco de Sangre se desplaza al Colegio, para capacitación a los grupos 5tos. En total se educaron 169 estudiantes, conformados en 4 grupos, del grado 5to y 5 profesores. El total de estudiantes de primaria, eran 1040.

### **Voluntariado ASDAVOL, Asociación de Damas Voluntarias**

La Clínica SOMER comprometida con el apoyo al voluntariado, sociedad sin ánimo de lucro, ha dispuesto un lugar en la Institución y ha ofrecido todo el apoyo logístico para la ejecución de sus actividades, lo que permite ofrecer un acompañamiento a los pacientes y sus familias en pro de contribuir a su bienestar.

El Voluntariado fue creado en agosto de 2013 como iniciativa de realizar una labor social.

### **Hogar El Peregrino**

Desde el mes de marzo de 2016, la Asociación de Damas Voluntarias de la Clínica SOMER, ASDAVOL abrió las puertas del Hogar de Paso El Peregrino, el cual acogió en el periodo 2016, a 293 personas, integrados por acompañantes de algunos de los pacientes de nuestra institución quienes se encuentran en las unidades críticas de atención de UCIA, UCEA, UCIN, UCEN y en habitaciones compartidas, pacientes de consulta externa y manejo ambulatorio, estos usuarios proceden de zonas apartadas del departamento de Antioquia e incluso de otros departamentos del país. Estos son los departamentos y número de usuarios acogidos:

<b>Departamento</b>	<b># De usuarios</b>
Antioquia	163
Chocó	65
Boyacá	19
San Andrés y P	17
Caldas	12
Córdoba	10
Valle del Cauca	4
Santander	4
Cundinamarca	4
Tolima	4
Risaralda	1
<b>Total</b>	<b>293</b>

El hogar cuenta con un total de 18 camas dando atención a los acompañantes desde las 5:30 pm hasta las 9 am del día siguiente, en el servicio se incluyen 2 alimentos, en la mañana y en la noche, estos alimentos se brindan gracias al apoyo de la empresa privada y de terceros que con su gran colaboración, contribuyen con insumos cada día para garantizar que los usuarios del albergue cuenten con una alimentación apropiada.

La clínica SOMER S.A ha promovido y apoyado el funcionamiento del hogar de paso El Peregrino mediante el aporte económico mensual representado en el pago de los servicios públicos domiciliarios del hogar, aporta además con mano de obra para el mantenimiento básico, aseo entre otros.

#### **Aportes al funcionamiento del hogar**

<b>Donante</b>	<b>Tipo de financiación</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Detalle donación</b>
Clínica SOMER	Cofinanciación	\$500.000 mensuales	Servicios públicos
Voluntarias	Tiempo	Apoyo no monetario	Dedicación al proyecto

#### **Glorieta Somer**

La ubicación de la Clínica SOMER y la región a la cual pertenecemos, nos permiten acceder a una riqueza paisajista y las más hermosas imágenes naturales, lo cual contribuye a un excelente ambiente hospitalario y por ende a la recuperación de los pacientes. Por esta razón y con el fin de embellecer el municipio al cual pertenecemos, nuestra Clínica administra la Glorieta ubicada frente a las instalaciones, contribuyendo a que este sector, sea un excelente lugar para trabajar, vivir y transitar.

La Glorieta SOMER está decorada naturalmente, con variedad de plantas que le dan a este lugar, un ambiente rural.

#### **Donación Fundación Yo te asisto**

Los residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos RAEE, deben tener un tratamiento y disposición diferente debido a su composición. Muchas de sus partes pueden ser incluidas en nuevos procesos, en la elaboración de otros productos, evitando convertirse en un pasivo ambiental al disponerse en un relleno sanitario. Con el ánimo de contribuir con el cuidado del medio ambiente, la Clínica tiene un acuerdo comercial con la Empresa LITO Puntos Verdes, a la cual entrega los residuos RAEE generados en las diferentes áreas. El peso entregado se convierte en puntos que la Clínica dona a fundaciones adscritas al programa, y que la empresa LITO convierte en alimentos, elementos de aseo personal, medicamentos, entre otros insumos que la fundación requiera. La Clínica durante el 2016 entregó 108155 puntos a la fundación Yo te asisto ubicada en el municipio de La Ceja.

### Eje competencia

En 2016, la Clínica implementó las siguientes acciones de cooperación y crecimiento mutuo con: AESA, Somos 14 +1 y ACCH.

#### Asociación Colombiana De Hospitales Y Clínicas (ACHC).

La Clínica apoyó la gestión gremial de la **ACHC**, con una inversión aproximada de 16 millones de pesos. Esta organización asocia a 330 Instituciones prestadores de servicios de salud del país y fue quien gestionó y lideró los siguientes resultados para el sector, en 2016:

- Bocas para Cafesalud por valor de \$82.558 millones de pesos.
- Créditos por Findeter por \$505.203 mil millones de pesos.
- Compra de cartera Octubre 2015 Junio 2016 por valor de \$34.610 millones
- Además impulsó los ajustes de giros directos de las EPS hacia las IPS, los cuales han mejorado el flujo de recursos hacia las IPS del país.

#### Somos 14 más 1.

La Clínica se unió a **“Somos 14 + 1”** que nació con el propósito de hacer sinergias entre prestadores para enfrentar juntos la crisis social y de recursos que se agudizó en el país, que afecta directa y negativamente la prestación de servicios de salud y por ende a los usuarios, debido al incumplimiento de las obligaciones de las EPS. En esta crisis el usuario está en el centro del problema y juega el rol del **“+1”**.

La Alianza **“Somos 14 + 1”** ha propendido por sensibilizar a todos los actores del sector (al gobierno nacional y municipal, a los pagadores del sistema y a la comunidad en general), sobre la importancia de implementar medidas de fondo para superar la crisis.

Los principales objetivos de **“Somos 14 + 1”**, son:

1. Alertar categóricamente al Gobierno Nacional y a la sociedad sobre las consecuencias asistenciales y sociales con el retraso del pago de los dineros que adeudan las EPS a las Clínicas y Hospitales.
2. Darle dimensión local y nacional a la problemática que actualmente viven los hospitales y clínicas como consecuencia del retraso en el pago de la cartera y motivar a las demás regiones a que se movilicen y actúen en busca de soluciones.
3. Mantener un mensaje unificado para la comunidad directamente afectada por la situación financiera de los hospitales y clínicas (comunidad en general, pacientes comunidad médica y trabajadores del sector salud).

## Eje competencia

4. Conminar al gobierno nacional para que exija a las EPS liquidadas e intervenidas que cumplan con las obligaciones con las clínicas y hospitales de Colombia.

Estos objetivos fueron en pro de la búsqueda de la atención de los pacientes con oportunidad, calidad y humanización en la prestación de los servicios de salud y generaron mayor conciencia en todos los actores sobre la problemática de la salud, siendo, de alguna forma, veedores constantes de la situación actual del sector.

### Programa de referenciación clínica SOMER.

El reto de mejorar la calidad es una tarea exigente que implica, entre muchas otras acciones, concentrarse en los clientes, hacer buen uso de la información, desarrollar estrategias e incentivos para el trabajo en equipo y construir una visión dinámica del entorno, en donde la organización desarrolle una cultura de la comparación, permitiendo identificar prácticas exitosas aplicables. Para iniciar procesos de referenciación, una empresa debe sentirse cómoda con el hecho de compararse e implica tener la humildad para reconocer que hay alguien que hace algo mejor.

La Clínica SOMER desde 2013 viene desarrollando de manera sistemática un programa de referenciación comparativa como una de las fuentes del mejoramiento continuo de la calidad en todos los procesos. En el 2016 se realizaron comparaciones en varios procesos asistenciales y administrativos, lo cual nos permitió implementar en los procesos diferentes estrategias, un ejemplo fue la visita al Centro de cáncer de MAYO CLINIC (Estados Unidos-Florida Campus-Jacksonville), en la cual se realizó referenciación de los siguientes servicios: 1. Trasplante de progenitores hematopoyéticos. 2. Quimioterapia. 3. Radioncología. 3. Centro de mama. 4. Hematología.

Se observaron varias experiencias exitosas que desencadenaron acciones de mejora como: la implementación del programa estructurado de seguimiento a los pacientes con cáncer, mejorar la base de datos para indicadores de seguimiento en calidad de vida en Oncología, THP, mejoramiento del programa de educación de los pacientes con cáncer, implementación del programa de entrenamiento del personal para ingreso a la unidad de Oncología, entre otros.



### Eje de accionistas y gobierno corporativo

En 2016 se implementaron las siguientes acciones:

- Se actualizó el Código de Ética y Buen Gobierno corporativo y se implementaron acciones enfocadas a promover las buenas prácticas, la ética y el buen gobierno corporativo.
- Se creó y documentó el programa y el manual del Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT).

Este sistema permite detectar riesgos operacionales, reputacionales y de contagio para la compañía y blindarla, especialmente en delitos relacionados con lavado de activos y financiación del terrorismo. Se capacitaron y dieron lineamientos específicos a todas las áreas de la Clínica para contratar, emplear y vincular personal y nuevos actores que puedan generar algún tipo riesgo.

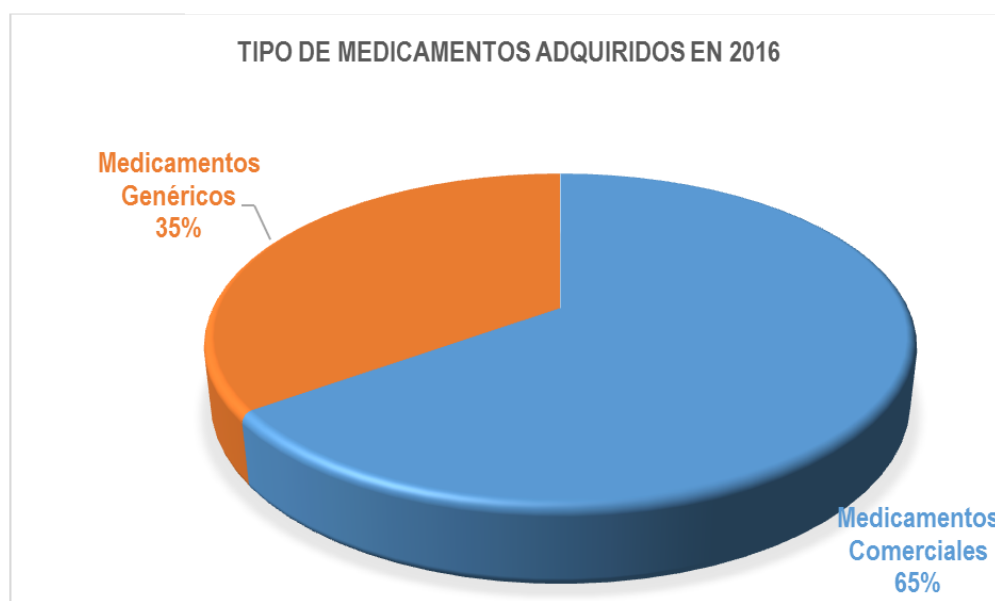


- La Clínica estuvo en constante interacción con los accionistas, retroalimentándolos de manera permanente sobre la planeación estratégica y las acciones encaminadas a la adecuada consecución y administración de los recursos y proyectos de la compañía, con enfoque de desarrollo sostenible e interacción con el entorno social y ambiental.
- Se socializó y capacitó a la Junta Directiva en temas societarios como fue el *“Rol y Direccionamiento Estratégico de las Juntas Directivas”* cuyo facilitador fue el Dr. José Ignacio Zapata, Gerente general del Instituto Roosevelt de Bogotá y se compartió con ellos los resultados de los siguientes procesos y/o áreas funcionales: Unidad funcional de cáncer, Unidad de cuidado crítico neonatal, Unidad de cuidado crítico adultos, el Modelo de atención de la Clínica y el programa SARLAFT.
- Patrocinio para estudio: se patrocinó un accionista para especializarse fuera del país, permitiéndole mejorar sus competencias, su crecimiento profesional y su calidad de vida, y al mismo tiempo mejorando la oferta de servicios de la Clínica.
- Celebración de fechas especiales: todos los socios fueron invitados a la fiesta de fin de año de la Clínica, en la que participaron muchos de ellos.
- Beneficios económicos: se entregaron auxilios económicos a 2 socios, por 22 SMLMV cada uno, con base en lo establecido en la Asamblea ordinaria de accionistas N° 080 de 2010.
- Reconocimientos especiales: en asocio con la Mayo Clinic, se realizó el tercer Congreso internacional de Oncología, en el que participaron activamente todos los socios de la Unidad de Oncología y en cuyo evento, algunos socios recibieron reconocimientos especiales.
- Capacitación para socios: se dictaron charlas en Ley 1581 de 2012 y Circular Externa 009 de la Súper Salud, entre otras.
- Apoyo permanente al socio: se creó “la oficina del socio”. Se asignó a una persona del área jurídica que tendría contacto directo y permanente con Ellos, para apoyarlos con trámites y requerimientos propios y de la Clínica.
- Adicionalmente durante el año 2016 se le brindó acompañamiento y apoyo a algunos socios en derechos de petición a organizaciones administrativas, con algunas respuestas a acciones de tutela y a dudas relacionadas con el estatuto tributario y el reglamento para el ejercicio de la medicina y solicitudes de certificados de ingresos y retenciones.
- Algunos socios recibieron beneficios en chequeos ejecutivos básicos, reconocimiento de franquicias para atención por Medicina Prepagada, subsidios hasta del 30% del copago en procedimientos médico-quirúrgicos, se beneficiaron con cubrimiento de insumos, derecho de sala y alquiler de equipos en procedimientos particulares no contemplados en el plan de beneficios del POS.

### Eje proveedores

La Clínica SOMER ofrece a sus proveedores un trato respetuoso y cálido, fundamentado en una comunicación permanente y en la honra de sus obligaciones económicas y el fortalecimiento de relaciones estratégicas, lo que se traduce en desarrollo sostenible y calidad de los servicios ofrecidos.

La Clínica tiene como política comprar medicamentos con principios activos originales para garantizar mayor eficacia en los tratamientos de sus pacientes.



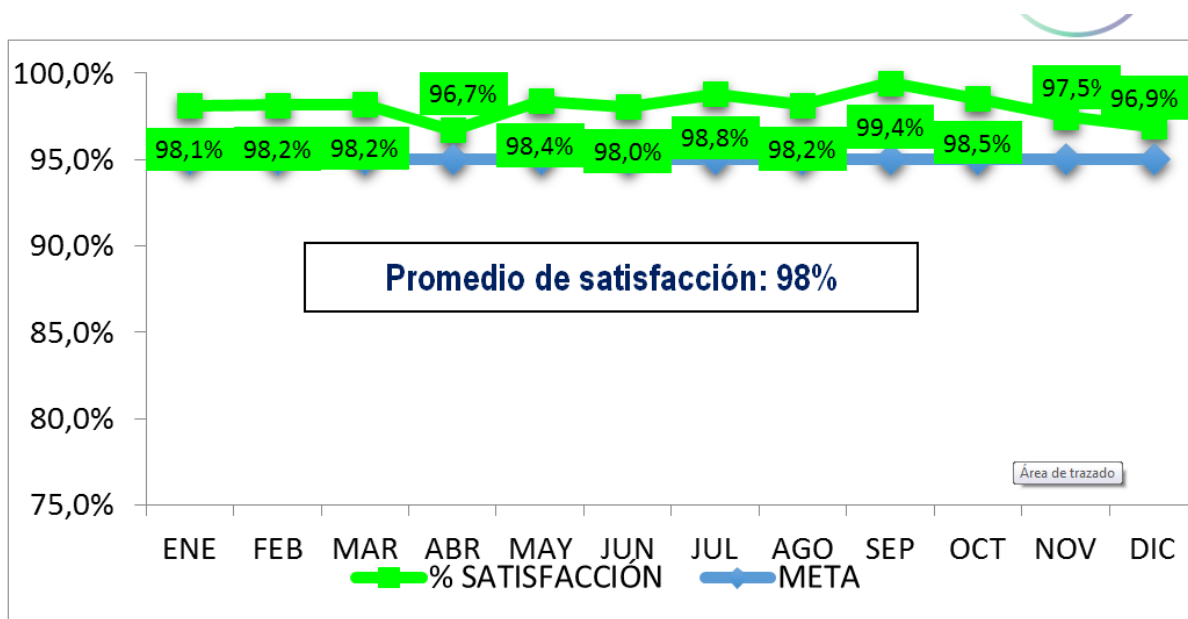
Adicionalmente la Clínica en 2016 implementó campañas, capacitaciones y acciones específicas con sus principales grupos de interés y proveedores de servicios (Salamanca, Lavaozono, Coopevian y Lima), encaminadas a generar cultura del cuidado de los recursos naturales y a incentivar la sostenibilidad del medio ambiente, exigiéndoles una producción más limpia, reducción de los niveles de contaminación de la empresa y del consumo de recursos.

Así mismo se brindó capacitación en el manejo adecuado de residuos sólidos y en el programa SOL (Seguridad, Orden y Limpieza), y se hicieron campañas sociales, brigadas de salud y visitas e interventorías para propiciar y verificar buenas prácticas ambientales, sociales y laborales.

### Eje clientes

Desde la plataforma estratégica, la Clínica está comprometida en prestar servicios de salud con altos estándares de calidad, por esta razón durante el 2016, trabajó fuertemente implementando acciones tendientes a mejorar la satisfacción de nuestros Clientes (Internos y externos).

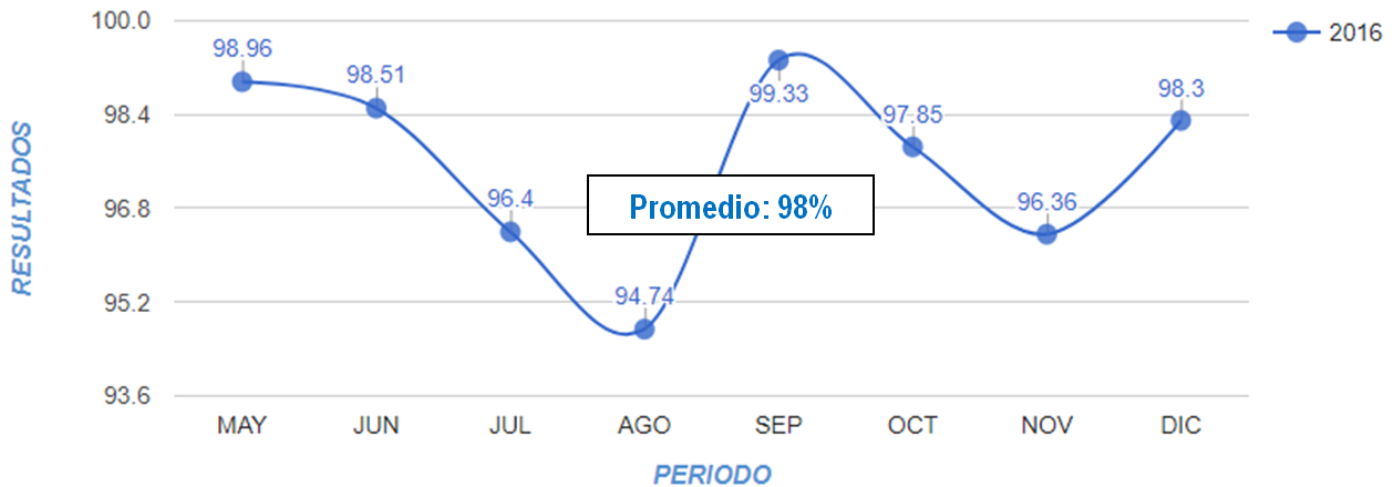
- **Satisfacción global de nuestros usuarios:** en 2016 se modificó el proceso de evaluación de satisfacción de los usuarios y familias. Las encuestas arrojaron los siguientes resultados:



Observación: durante todo el año se obtuvo una calificación excelente por todos nuestros usuarios.

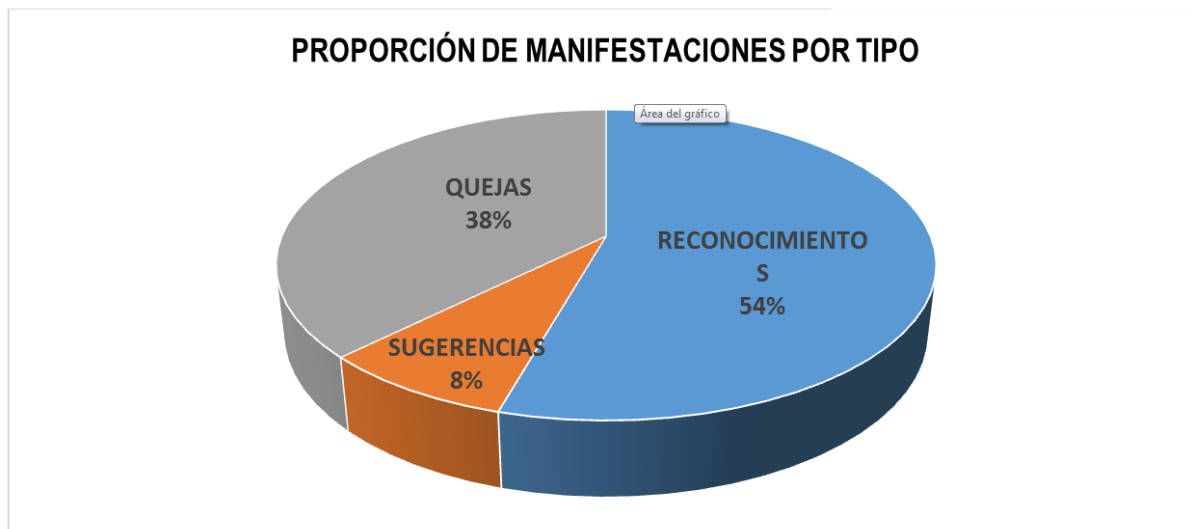
- **Índice de humanización:** en 2016 se empezó a medir este indicador, que nos permite identificar la opinión de nuestros usuarios frente al trato y atención humanizada en los servicios de la clínica:

Proporción de usuarios o cuidadores que consideran que están siendo atendidos en una institución humanizada.

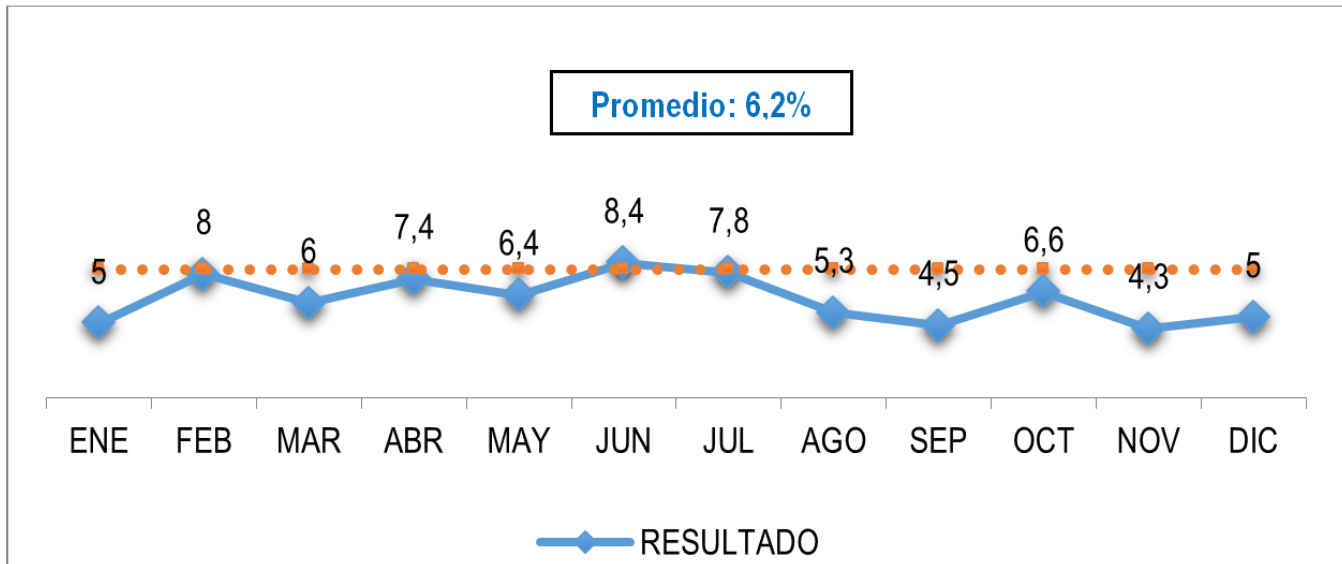


Powered by Gerencia de Información  
© Clínica Somer 2017

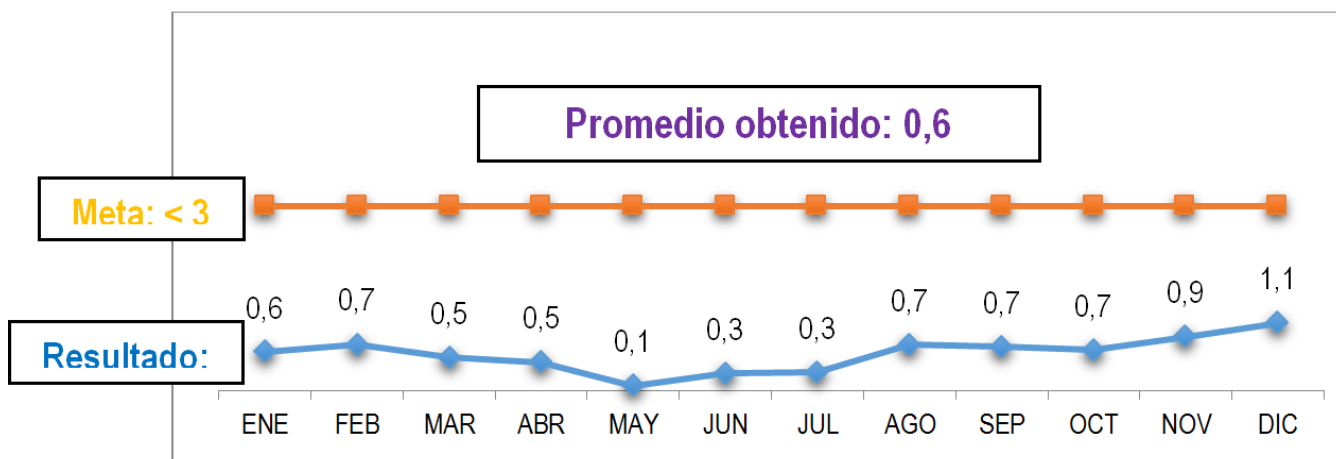
**Gestión de las Manifestaciones:** Nuestros usuarios voluntariamente nos manifestaron sus reconocimientos sugerencias y/o reclamos, frente a la atención recibida, así:



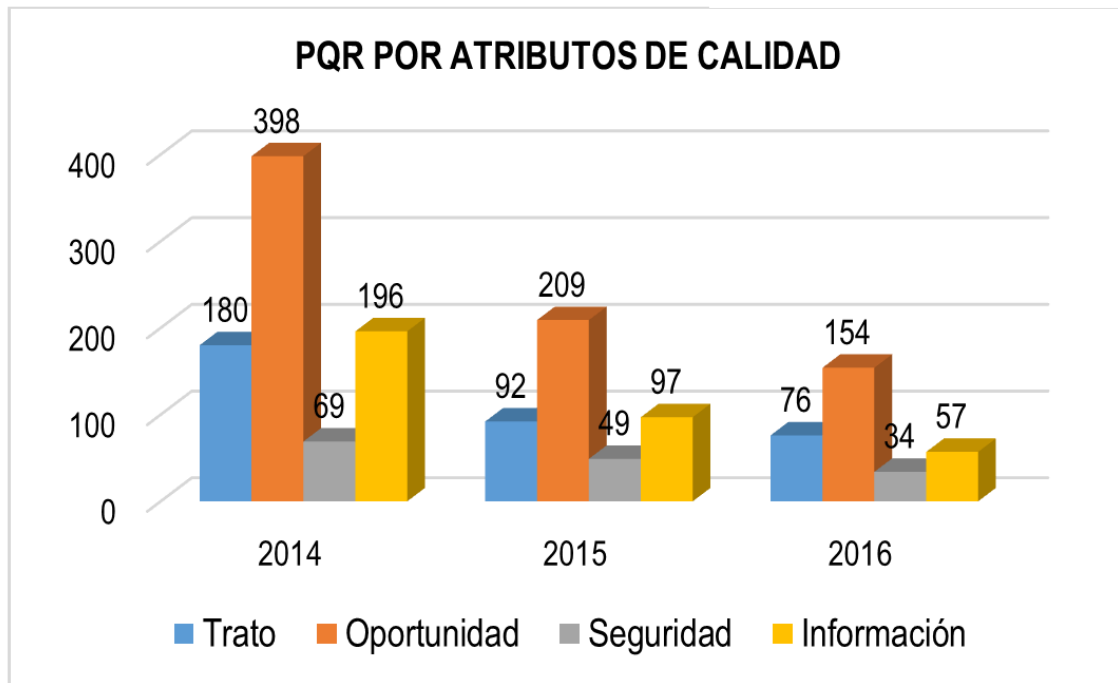
**Meta para la respuesta:** La meta para dar respuesta a estas manifestaciones es de 10 días



**Proporción de derechos vulnerados:** la meta es inferior a 3 usuarios por cada mil atendidos:



PQRSF sobre los siguientes atributos de Calidad: Trato, Oportunidad, Seguridad e Información. En 2016 se evidenció una mejora considerable en el número de manifestaciones y en los resultados en cada uno de estos atributos de calidad:



**Diligenciamiento del Registro Civil:** En el mes de agosto de 2016 se empezó a diligenciar directamente en la Clínica, el Registro civil de nacimiento, a todos los niños nacidos en la Institución, en convenio con la Registraduría Nacional del Estado Civil, garantizando los derechos de nuestros niños.

**Declaración de Derechos y Deberes:** en el 2016 se hizo un relanzamiento de la declaración de derechos y deberes de los usuarios, en español, inglés y braille.

Responsable del Informe:  
**COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.**