

### 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

La Clínica SÓMER en 2018 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 mismo 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 está trabajando y desarrollando los siguientes ejes de RS:



**ALCANCE:** El presente informe mostrará de manera detallada, las iniciativas, acciones e inversiones que realizó la clínica en el año 2018, 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

Se destacan algunas acciones implementadas para contribuir a la sostenibilidad, reducir los niveles de contaminación, promover una producción más limpia, minimizar impactos ambientales, reducir la intensidad en el consumo de recursos y generar una cultura de cuidado de medio ambiente entre los grupos de interés.

#### Generación de residuos.

Entre las acciones que la Clínica desarrolló para el manejo adecuado de sus residuos se resaltan:

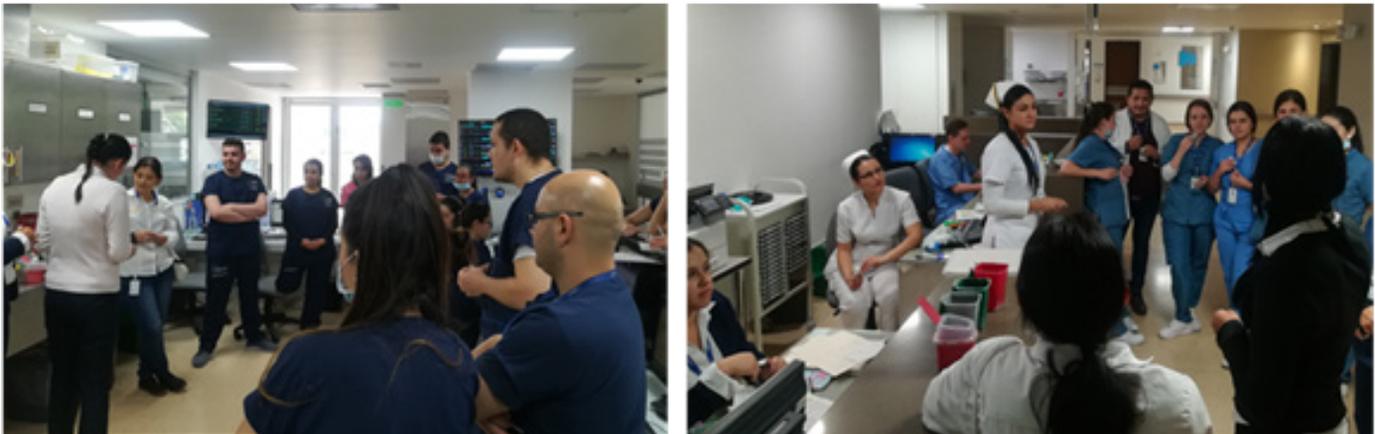
Ejecución de acciones establecidas en el Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Similares (PGIRASA), bajo los estándares establecidos en la Resolución 1164 de 2002 y el Decreto 351 de 2014.

#### Capacitación:

- Curso virtual en la plataforma Sómer Académico dirigido a todo el personal de clínica, donde se recuerda la correcta gestión de los residuos hospitalarios y normas de bioseguridad. Se logró una cobertura del 60% de los colaboradores (600 personas).

#### Campañas:

- Capacitaciones semestrales en segregación de residuos por las áreas asistenciales y administrativas de la Clínica, la toma de servicios se hizo en compañía del gestor externo Eco logística. Se lograron impactar 484 colaboradores de la institución.



*Imagen 1: Actividad en áreas asistenciales*

- Para minimizar los impactos ambientales asociados a la incorrecta disposición de residuos especiales, la Clínica cuenta con puntos pos consumo de pilas y residuos de aparatos eléctricos y electrónicos - RAEE, los cuales son entregados a las empresas encargadas de su gestión y disposición final. Durante el 2018 se lograron recuperar 1721.3 Kg.

### Concurso de pesebres.

Concurso de decoración y pesebres navideños que 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 representación de un mensaje alusivo al cuidado del medio ambiente.



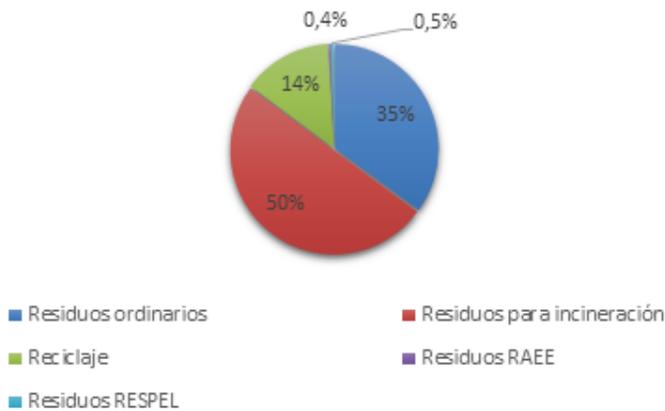
Imagen 2: Pesebre del área Ambiente Físico

### Auditorías.

- La clínica realiza auditorías internas semestrales, donde se verifican todos los aspectos ambientales de la gestión interna como, por ejemplo: separación de residuos en la fuente, la rotulación de las bolsas, la rotulación de guardianes, el estado de los recipientes, el uso de elementos de protección personal para la manipulación de los residuos, entre otros.

### Indicadores de seguimiento.

- Generación de residuos de acuerdo al tratamiento y disposición final.



La generación de residuos en la Clínica disminuyó 1.5 Toneladas respecto al año 2017.

La generación por tipología presentó una variación, aumentaron los residuos con destino a relleno sanitario (50%), reciclaje (14%), residuos de aparatos eléctricos y electrónicos – RAEE (0.4%), y disminuyeron las proporciones que de los residuos que son incinerados (35%) y los residuos RESPEL (0.5%).

Gráfica 1. Proporción de residuos generados por tratamiento

**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) bajo los términos de referencia establecidos por el Ministerio del Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible (Ley 373 de 1997).

**Sensibilizaciones.**

- Para conmemorar las fechas ambientales, se compartieron mensajes y tips en redes sociales y medios institucionales.

**Día del agua.**



**¡Cuidemos el planeta!**

Como Familia Somer, estamos comprometidos con el cuidado del planeta, por ello te compartimos algunos tips que puedes aplicar en tu hogar para ser amigable con el medio ambiente:

- Ahorra energía, apaga las luces y desconecta los aparatos que no estén en uso.
- Ahorra agua mientras te bañas; cierra el grifo, mientras te enjabonas o cepillas los dientes.
- Utiliza bombillos ahorradores de energía.
- Recicla y separa bien los residuos.

**Tips ambientales**

- ✓ Usa pilas recargables
- ✓ Evita usar bolsas plásticas
- ✓ Reutiliza las hojas
- ✓ Separa bien los residuos
- ✓ Desconecta los aparatos electrónicos
- ✓ Siembra plantas

**Febrero**

2 de febrero: Grupo de apoyo a la lactancia.  
7 de febrero: Conferencias Gastrónomo-C.C. San Nicolás.  
26, 27, 28 de febrero: Reinducción Camino a la Acreditación.

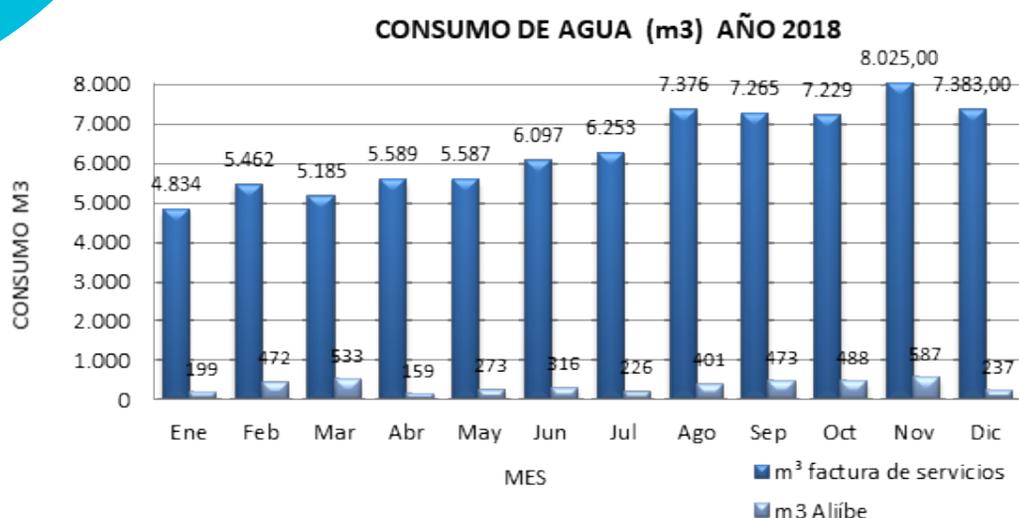
**Disponibilidades administrativas**

1 de febrero: Karol Juliana Huertas C. Líder Jurídico.  
18 de febrero: Luisa Minella Raigosa R. Líder Oncología.  
17 de febrero: Ana María Cardona C. Líder Imagenología.  
24 de febrero: Jader Osorio A. Líder Dpto. de Enfermería e innovación.

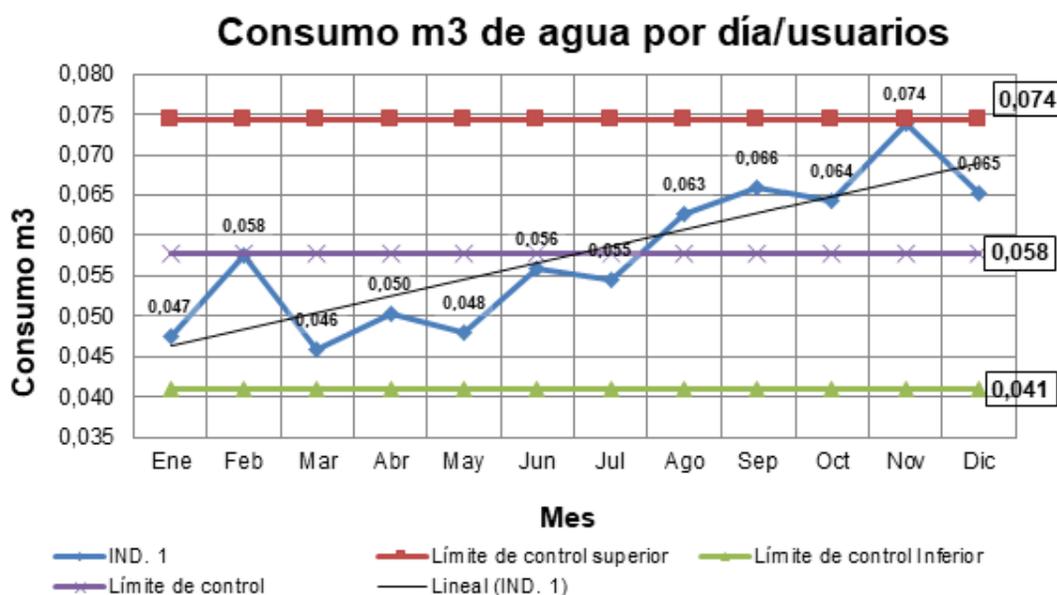
*Imagen 3. Campaña ambiental*

**Indicadores de seguimiento.**

- Se documentaron y gestionaron indicadores relacionados con el consumo de agua por mes, y el consumo de agua asociado a la ocupación de la Clínica



Gráfica 2. Consumo mensual de agua 2018



Gráfica 3. Consumo mensual de agua por usuarios

El consumo de agua para el año 2018, demuestra un comportamiento que no sobrepasa los límites de control superior establecidas previamente por la institución como una forma de control y seguimiento del consumo de agua por persona que ingresa a la institución, hasta la fecha el promedio de consumo de agua por persona es de 0.058 m<sup>3</sup> (58 Lt) y por DCO (Día cama ocupada) es de 0.89 m<sup>3</sup>. El consumo de agua demuestra una tendencia a la alza, en especial para el segundo semestre del año. Cabe resaltar que respecto al año anterior, el consumo de agua aumento un 18.6% (14.233 m<sup>3</sup>).

### Consumo de energía.

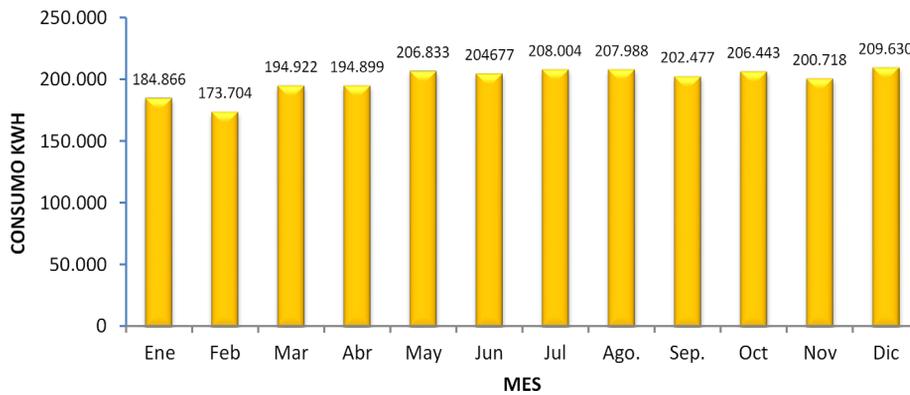
Se desarrollaron las siguientes acciones encaminadas al uso eficiente del recurso.

- Ejecución y seguimiento del Programa de Energía el cual enmarca acciones y actividades para el ahorro y uso eficiente de la energía, además de educar y continuar en el tiempo buenas prácticas ambientales.
- Campañas de difusión y sensibilización, se comparten tips ecológicos por medio del NotiSomers.

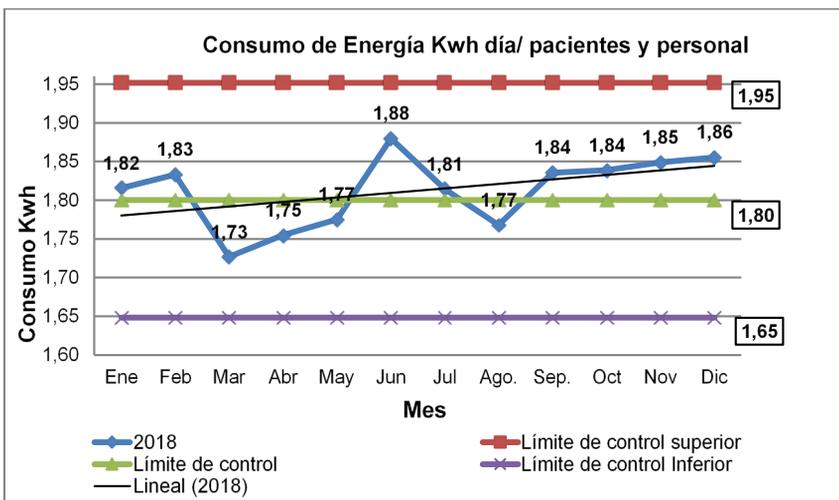
### Indicadores de seguimiento.

- Se documentaron y gestionaron indicadores relacionados con el consumo total de energía por mes, y el consumo de energía asociado a la ocupación de la Clínica.

**CONSUMO TOTAL DE ENERGIA (KW-h) AÑO 2018**



**Gráfica 4. Consumo mensual de energía 2018**



**Gráfica 4. Consumo mensual de energía 2018**

En el consumo de energía en la Clínica durante el 2018 se evidenció una leve tendencia al aumento en el segundo semestre del año.

El promedio de consumo de energía por persona fue de 1.81 Kw/h y 28.4 Kw/h por DCO (día cama ocupada), ambos por debajo de los límites de control superior establecidos por la institución (1.95 y 38.8 Kw/h respectivamente).

**Seguridad, orden y limpieza.**

La Clínica cuenta con un programa de Seguridad, Orden y Limpieza, que constituye una estrategia para fortalecer la cultura de las 5s. Entre las actividades de este programa se tienen establecidas auditorias semestrales en todas las áreas y servicios de la Clínica, incluyendo las empresas outsourcing. En la implementación del programa durante 2018 se evidenció una mejora en las condiciones de seguridad, orden y limpieza en el 54% de las áreas evaluadas.



**Emisiones.**



Medición de Huella de carbono Corporativa: La Clínica continua con la medición de la huella corporativa utilizando la herramienta empleada por Fenalco Solidario y otras calculadoras facilitadas por la autoridad ambiental con el fin de cuantificar los gases efecto invernadero – GEI, producto de las actividades y operaciones institucionales para el cumplimiento del objeto social, reportando los tres alcances establecidos en la metodología. La emisión será intervenida con los planes de acción de mitigación, y compensación de la huella por medio de un esquema de pago por servicios ambientales.

**Resultados de la medición:**

AÑO	Ton CO2 equi./Alcance			Ton total CO2 eq.	Metodología
	1	2	3		
2017	113.84	478.06	54.06	646	GHG Protocol
2018	107.61	517.86	57.91	683.4	GHG Protocol

**Intensidad de la Huella:**

	Datos		Ton CO2 Equiv	
	2017	2018	2017	2018
<b>Empleados</b>	1003	1165	0.64	0.58
<b>Camas</b>	229	234	2.82	2.92
<b>Egresos</b>	30432	29261	0.021	0.023

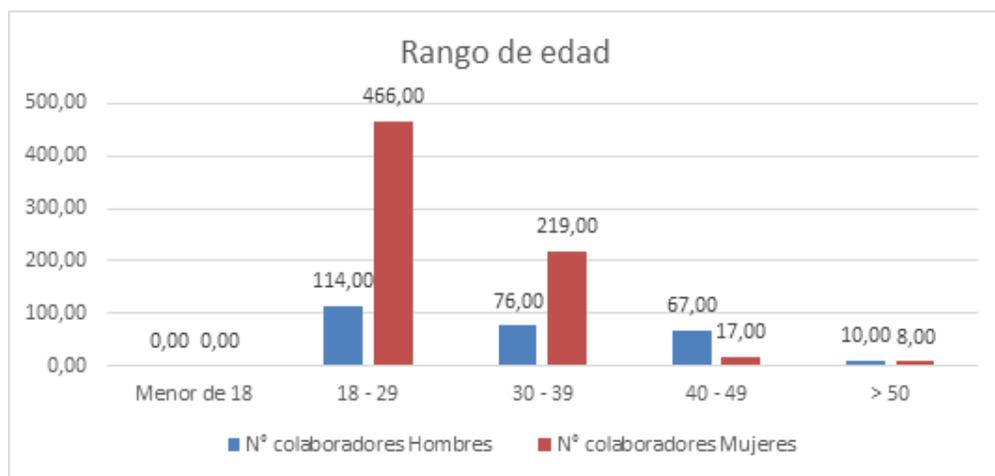
### Logros.

- Compensación voluntaria de la huella de carbono generada en el 2016, con el esquema Banco2 de Cornare. El beneficio fue entregado a una familia campesina ubicada en el municipio de San Francisco. Los recursos económicos son destinados al sostenimiento de la familia y a la protección de 13.5 Has de bosque en la vereda El Tagual.
- De acuerdo a la autoevaluación inicial y verificación por parte del comité técnico del Acuerdo de Crecimiento Verde y desarrollo compatible con el clima- ACV, la gestión ambiental de la Clínica permitió ubicarla en la categoría 3: Árbol, de 4 categorías existentes.

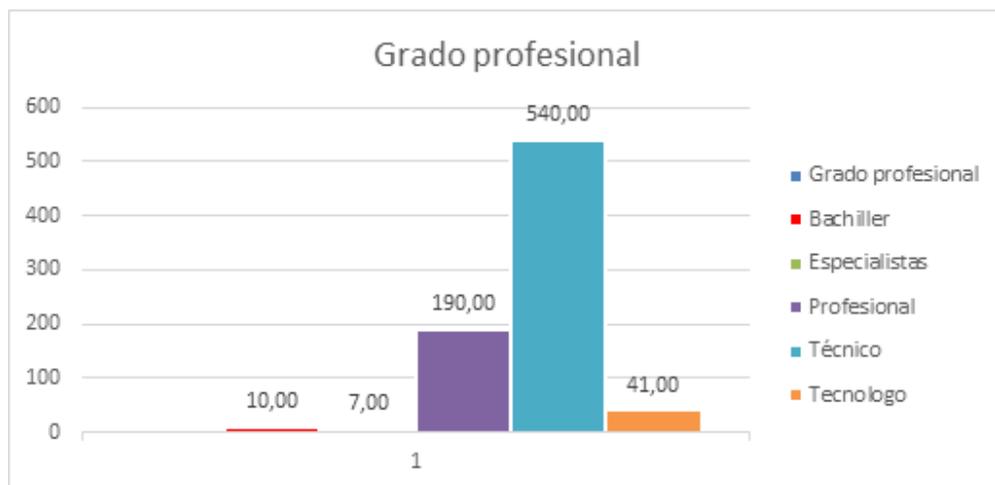
## Empleados

En Clínica Somer valoramos nuestros colaboradores. Total de colaboradores en 2018: 1019.

### Composición sociodemográfica



Gráfica 5. Rango de edad.



Gráfica 6. Grado profesional.

### Seguimos capacitando nuestro talento humano y a la región.

- Dotamos un centro de simulación, a través del cual capacitamos en diferentes temas del área de la salud no solo a nuestro personal, sino también a los empleados de las instituciones hospitalarias de primer nivel de la región.
- Brindamos \$ 63'692.608 en apoyo económico para estudio y contamos con una inversión en capacitaciones dictadas internamente por valor de \$286'369.999 a través de la metodología presencial.

### Trabajamos por el bienestar de nuestros colaboradores.

Para clínica Somer es muy importa el talento humano y por ello buscamos genera constantemente un equilibrio entre la vida laboral y familiar. Por ello realizamos en el mes de diciembre 3 días de Sol en familia Sómer, donde nuestros colaboradores asistieron con su grupo familiar a disfrutar de las atracciones del parque recreativo Comfama.



*Imagen 4. Día de Sol familia Somer*

De igual manera, invitamos a los hijos de nuestros colaboradores a conocer las instalaciones de la clínica y la labor que realizan sus padres; adicional, con el grupo de teatro Somreir se les explicó la importancia de no jugar con pólvora.



*Imagen 5. Conociendo el mundo Somer*

### Fiesta de fin de año.

Realizamos la integración de la familia Sommer y festejamos el logro de las metas que durante el año nos trazamos, más de 800 colaboradores entre vinculados, socios y prestadores de servicios participaron de esta actividad. Se realizaron diferentes rifas entre viaje a Panamá, fines de semana en Cocorná y San Jerónimo, televisores, portátiles, bonos Éxito y Carulla, bicicletas, sillón, mini equipos de sonido, parlantes, celulares y otros.

### Licencias por calamidad familiar y otros permisos.

Se concedieron más de 400 licencias por calamidad familiar, permisos y compensatorios.

### Quinquenios.

111 colaboradores cumplieron quinquenios en nuestra institución y celebramos su compromiso, apoyo y conocimiento que durante el tiempo de servicio han brindado a la clínica, el cual ha contribuido en el desarrollo y crecimiento de la organización.

### Galardón a la excelencia.

Valoramos a los empleados que durante el semestre se destacaron entre sus compañeros por contar y demostrar en sus comportamientos contar con las competencias organizacionales de Trabajo en equipo, Vocación de servicio y Excelencia; así mismo reconocimos el trabajo de los servicios más humanizados y más seguros. Esta actividad se realiza dos veces al año. A los ganadores se les reconoció con una placa y un día libre.



*Imagen 6. Galardón a la excelencia.*

### Nacimiento de un hijo.

Durante el segundo semestre de 2018 entregamos 26 detalles a los colaboradores (madres y padres) que festejaban la llegada de un nuevo integrante en sus familias.

*Imagen 7. Detalle para los colaboradores.*



### Compartiendo con la gerencia.

Facilitamos y fortalecemos la comunicación entre la Gerencia y el personal operativo de las diferentes áreas de la Clínica, con el fin de identificar las necesidades y expectativas de los colaboradores y fomentar el mejoramiento continuo de la organización. Es así como 25 servicios de la clínica entre asistenciales y administrativos, tuvieron la oportunidad de conocer de primera mano la historia de la clínica, logros, esfuerzo y proyectos.



*Imagen 8. Compartiendo con la gerencia.*

### Vivimos el mundial.



Compartimos y vibramos en familia Sómer la representación y logro de nuestra selección Colombia en el Mundial de fútbol en Brasil.

*Imagen 9. Viendo partido de Colombia.*

En balance general durante el 2018 invertimos \$519.972.898 que dieron cobertura a las actividades definidas en nuestro programa de bienestar e incentivos laborales.

## Comunidad y sociedad

### Oficina de comunicaciones.

Durante el año 2018 se realizan diversas actividades encaminadas a la educación de la comunidad en diversos temas relacionados con la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad, se realizan:

11 conferencias del Programa Educativo en salud, con un total de 610 Asistentes y una inversión de \$3.900.000. También se realiza divulgación del programa en medios de comunicación en donde se realiza una inversión de \$6.600.000. Se realizan además 13 Jornadas de salud en donde se logra la participación de 953 Asistentes con la inversión de \$6.000.000

Programada Educativo en salud: Desde el comité IAMI surge el programa de educación liga de lactancia, abierto a todo el público, donde se realiza cada mes, con la participación de la líder de la liga. Se realizó desde el mes de febrero hasta Diciembre cada mes con un promedio de 13 asistentes.

Además los tercer jueves de cada mes desde febrero a abril, se brindó un espacio de educación a maternas y gestantes, contando con la participación de 15 asistentes en cada encuentro; luego en agosto se realiza un convenio con la Alcaldía de Rionegro, realizando 8 conferencias (4 para gestantes, 4 para lactantes) para educar en temas de interés con diferentes especialistas y profesionales de salud, con un promedio de 60 participantes en cada conferencia.

### Banco de sangre.

Se continua con la ejecución del proyecto “la sangre y su recorrido por la vida”, para el año 2018, se consiguió seguir trabajando en 2 instituciones del Oriente Antioqueño Institución Educativa El Progreso En el Municipio de El Carmen de Viboral y la Institución Educativa de Román Gómez de Marinilla, donde se enseñó a los niños de grado 5to de primaria, el autocuidado y hábitos de vida saludable, además del tema académico de la sangre, sus grupos sanguíneos y pautas para la donación de sangre. Buscando crear promotores de la donación para que lleguen con información a los adultos de su entorno, además de conseguir crear cultura de donación de sangre, en estos niños, para el futuro.

**En el programa se realizan diversas actividades como:**

- Capacitación a docentes de las instituciones.
- Capacitación a niños líderes del programa, con visita guiada al banco de sangre de la Clínica Somer.
- Capacitación y acompañamiento en escuelas de padres.
- Capacitación a todos los niños de grados quinto de la institución.
- Laboratorio con niños líderes de la institución sobre grupos sanguíneos.

Para el año 2018, conseguimos educar a 588 personas, con una inversión de \$5'334.340. Se realizaron 4 campañas de donación de sangre, 2 en cada institución, 1 en cada semestre. en total se acercaron a donar: 390 personas, y de estas se hicieron efectivas 325 donaciones.

### Oficina de trabajo social.

Para el año 2018 el área de Trabajo Social realizó la intervención de 3.959 casos de pacientes y familias que han requerido de una u otra forma la intervención del área en su proceso de atención, son 2.412 intervenciones más que las realizadas en 2017, apoyando en total 5.097 necesidades psicosociales, económicas o familiares de nuestros usuarios.

El área cuenta con la posibilidad de disponer recursos económicos a través de caja menor, la cual desde el mes de septiembre de 2018 pasa de contar un rubro de \$1.000.000 de pesos mensuales a \$1.000.000 quincenales, los cuales se han utilizado para la compra de alimentos (almuerzos) y el apoyo con subsidios para diferentes tipos de necesidades como transportes de retorno, compra de medicamentos, elementos para realización de terapias, recargas de oxígeno y alojamiento.

<b>Compra de Alimentos</b>	<b>N° de platos</b>	<b>Subsidios</b>	<b>N° de beneficiarios Subsidiados</b>	<b>Total reembolsos caja menor 2018</b>
\$10'652.000	1.522	\$4'248.500	188	\$14'900.500

Se evidencia un incremento de \$4.919.200 pesos de recursos destinados para apoyar las necesidades sociales de nuestros usuarios frente al mismo periodo del 2017.

#### **ASDAVOL.**

La Asociación de Damas Voluntarias de la Clínica Sómer recibe para el 2018 un total de \$17'505.000 de donación por parte de la Clínica Sómer, como apoyo para la atención relacionada con hospedaje y alimentación de pacientes y/o acompañantes que son usuarios de nuestros servicios de atención hospitalaria y de consulta externa.

En 2018 ASDAVOL en sus 3 Casa-Hogar ofrece atención a 1.018 personas procedentes de diferentes lugares del país direccionadas directamente por la institución; la mayor proporción de personas atendidas corresponden a usuarios procedentes del Departamento de Chocó con un total de 631 personas; 117 usuarios de origen Indígena.

#### **Glorieta.**

Otra de las actividades que se realizan desde la institución como responsabilidad social y como beneficio para la comunidad es el mantenimiento a la Glorieta de la vía principal cerca a la Clínica Sómer por un valor de \$5.624.576 en el 2018.

#### **Asociación de usuarios.**

Como mecanismo de participación en salud, la clínica garantiza el apoyo a la Asociación de Usuarios, conforme a lo establecido en la norma 1757 de 1994 y la circular 008 de 2018; durante este año se contó con 12 personas activas en el libro de socios, quienes se enfocaron en la vinculación de nuevas personas al grupo, además de la veeduría de la calidad de los servicios prestados por al IPS, por medio de recorridos por las salas de espera, acompañamiento en la jornada diaria de apertura de buzones y rondas por los diferentes servicios captando la percepción de los pacientes y sus familias.

Es importante resaltar que la junta de la Asociación de usuarios se reunió durante el año 2018 los últimos miércoles de mes, abriendo espacio a quienes quieran acompañar la reunión para analizar situaciones relacionadas con barreras de acceso, insatisfacción y vulneración de derechos.

Los miembros de la asociación pertenecen además a otros comités Institucionales y extra institucionales y de esta forma velan por la eficiencia y la eficacia de los procesos, uno de ellos es la iniciativa de RED DE ASOUSUARIOS, la cual tiene por objeto vincular personas pertenecientes a las diferentes asociaciones de usuarios de la región y generar estrategias educativas que favorezcan el cumplimiento del objeto establecido normativamente para este mecanismo de participación en salud. Este Grupo se reúne cada mes, y han realizado visitas a los municipios de Marinilla, La Ceja, El Carmen y La Unión, en la cual se ha tenido acercamientos con las Secretarías de Salud, Personerías y Asociaciones de usuarios, con el fin de escucharlos, y contar sobre la estrategia en pro de la defensa del Derecho a la Salud; además se brindó una capacitación en conjunto con las Secretaría de Salud del municipio de Rionegro en temas relacionados con la participación ciudadana y las normas que rigen las asociaciones. Se sacaron dos boletines dirigidos a la comunidad con información sobre la situación y sensibilización de los servicios de salud.

### Sala VIP.

La sala VIP es un espacio creado en 2018 con el objetivo centralizar la atención personalizada del paciente de Medicina Prepaga, pólizas, particulares y régimen especiales de los usuarios de la Clínica Sómer SA, garantizado el cumplimiento de todos los procesos. Por otra parte desde esta nueva área se busca contribuir al desarrollo y sostenibilidad de la compañía, trabajando articuladamente con las demás dependencias de la clínica, con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos que incluyen resultados financieros, alta satisfacción por parte de los clientes, excelencia en la calidad de los procesos internos, mejorar la productividad y eficiencia, sin olvidar la importancia del conocimiento y el crecimiento personal de cada integrante de la compañía, lo cual es un factor fundamental que motiva a los colaboradores y determina la calidad de la prestación de los servicios.

Como actividades encaminadas al desarrollo de la política de responsabilidad social de la compañía y con aporte desde los servicios de medicina Prepagada, se contó con aumento del recurso humano quien gestiona las necesidades del usuario al momento del egreso hospitalario y realiza seguimiento en su domicilio con el fin de captar necesidades potenciales después del egreso y de esta manera disminuir complicaciones, se pasa ronda por los pacientes hospitalizados con el fin de monitorear la atención de servicio y sus necesidades en la hospitalización, con el fin de superar sus expectativas y mejorar la satisfacción.

Se realiza de manera periódica la medición de la satisfacción de los usuarios en los servicios de hospitalización por medio de indicadores, con el objetivo principal de garantizar el mejoramiento continuo, el cual va de mano de la creatividad e innovación con sentido responsable hacia las mejores prácticas clínicas y de otros procesos afines, generando así el menor impacto negativo hacia los pacientes y sus familias en todo lo relacionado al proceso asistencial.



Indicador Proporción de Satisfacción Servicios Hospitalarios en pacientes de medicina prepagada, pólizas y particulares.

Gráfica 7. Indicador

(Número de usuarios encuestados de medicina prepagada, pólizas y particulares que se consideran satisfechos con la atención recibida en servicios hospitalarios / Total de usuarios de medicina prepagada, pólizas y particulares encuestados) \* 100.

Es importante resaltar que desde nuestra dependencia el compromiso de nuestros colaboradores es garantizar la mejor atención centrada no solo en el usuario sino también en su familia, resalta que para el año 2018 se gestionaron en total 14.014 citas a pacientes de consulta externa, 4.986 citas de pacientes espontáneos, teniendo presente que el paciente espontáneo es quien de acuerdo a su póliza de seguridad tiene derecho a valoración por los especialistas y/o ayudas diagnósticas, también se incluye población que de manera particular quiere acceder a los servicios de salud, se les garantiza su cita con el fin de no presentar barreras en la prestación de los servicios. Además se desde el servicio de urgencias prepagada y nichos especiales se prestaron los servicios de salud a 7.961 pacientes y en el servicio de hospitalización H6 T2 se prestaron los servicios de hospitalización a 1.046 pacientes.

De esta manera se da oportunidad en la atención, genera un impacto en la calidad de vida de nuestros pacientes, familia, comunidad y sociedad.

Por último es de resaltar que desde nuestra dependencia queremos dar un valor agregado a la prestación de los servicios y es hacer sentir al usuario medicina prepagada-póliza, particulares y nichos especiales que su mejor opción es la Clínica Sómer y que como empresa estamos comprometidos con el desarrollo sostenible de la compañía, además todas nuestras acciones están encaminadas a atender las necesidades de la población y que de manera voluntaria adquirimos el compromiso de responsabilidad Social, sumado a esto contamos con colaboradores comprometidos con sentido de pertenencia y partícipes activos del proceso con la práctica constante y vivencial de valores institucionales como son: vocación de servicio, confianza, innovación, trabajo en equipo y respeto.

### Acciones e inversiones en 2018 (diagnosticarse 2018):

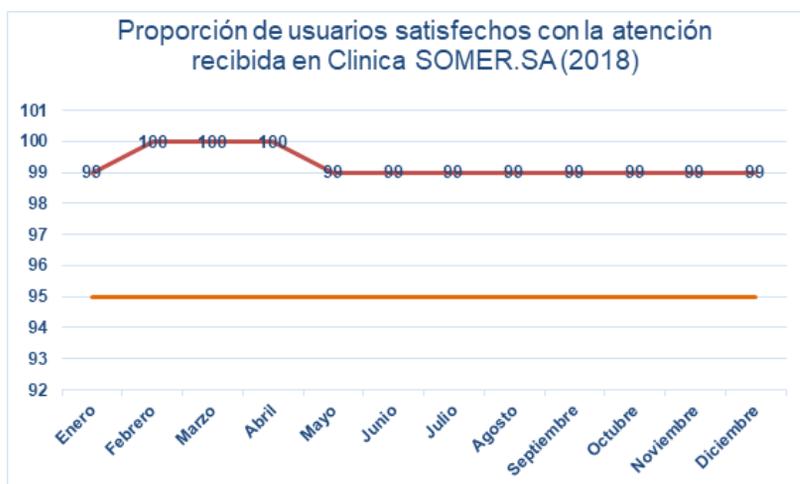
ÁREA	PREGUNTA	SI	P	NO	N/A	COMPROMISO DESCRIPCIÓN PRÁCTICA	INVERSIÓN	ADJUNTA EVIDENCIAS	
COMUNIDAD Y SOCIEDAD	3.1. Evalúa el impacto de las operaciones o servicios de su organización en las comunidades.	X							
	3.2. La organización tiene acciones relacionadas con la búsqueda de igualdad de oportunidades.	X							
	3.3. Tiene un Informe o Balance de Responsabilidad Social y lo incluye en su informe anual.	X				Reporte de Sostenibilidad 2016 y 2017	\$0		
	3.4. Contribuye con mejoras en la infraestructura ó en el ambiente local que le permita disfrutar a la comunidad, como viviendas, carreteras, puentes, escuelas, hospitales, etc.	X				Mantenimiento Glorieta por parte de la Clínica	\$ 5.624.576		
	3.5. Actúa en asociación con otras organizaciones contribuyendo con el desarrollo de la sociedad.	X				12 Jornadas de salud (925 Asistentes)	\$ 6.000.000		
	3.6. Apoya programas en Responsabilidad Social externos ó entidades sin ánimo de lucro.	X				Apoyo a Asociación de damas voluntarias, ASDAVOL, Hogar de paso El Peregrino	\$ 17.505.000		
	3.7. Posee miembros de la organización participando en acciones de voluntariado.			X					
	3.8. Adicione que otras prácticas su organización realiza en esta área:		X				Programa Educativo en salud, 13 conferencias (630 Asistentes)	\$ 3.900.000	
			X				Programa Educativo de salud en medios de comunicación	\$ 6.600.000	
			X				proyecto educativo la sangre y su recorrido por la vida	\$5.334.340	
3.9. Adicione otros compromisos que la organización desee implementar:	3. Estructurar y documentar un Informe o Balance de Responsabilidad Social del año 2018.								
<b>Inversión total:</b>							<b>\$ 44'963.916</b>		

### Cientes y usuarios

Desde su política de prestación de servicios la Clínica Somer manifiesta su compromiso con la prestación de servicios de salud con los más altos estándares de calidad, seguridad de paciente y humanización de los servicios, razón por la cual propende el mejoramiento continuo y la implementación de nuevas tecnologías que favorezcan la atención integral; como uno de los medios para el logro de los objetivos se proyecta la monitorización de la percepción de los atributos de calidad, información que posteriormente facilitara la identificación de acciones tendientes a la excelencia e impacten en la satisfacción de nuestros usuarios.

#### Aspecto evaluado: Satisfacción global de nuestros usuarios.

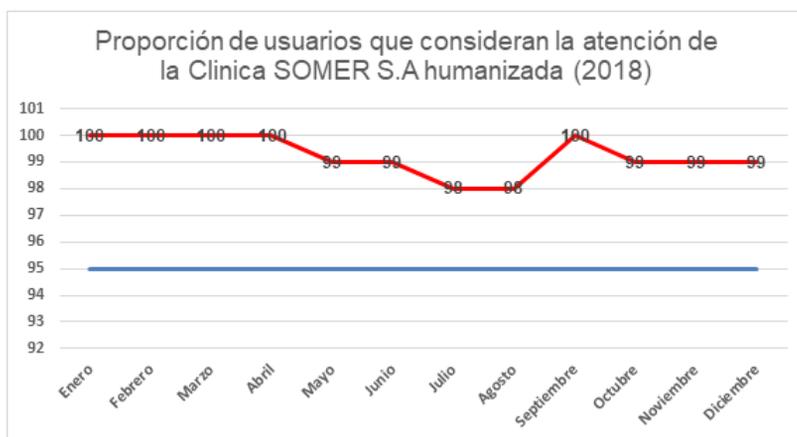
Durante el año 2018, la percepción de satisfacción de nuestros usuarios fue calificada por los mismos con un 99.2%, esta información es recolectada por medio de la aplicación de encuestas a una muestra aleatoria y representativa de usuarios atendidos durante el periodo de medición.



Gráfica 8. Satisfacción de usuarios.

#### Aspecto evaluado: Percepción de los usuarios frente a los servicios de salud humanizados en nuestra institución.

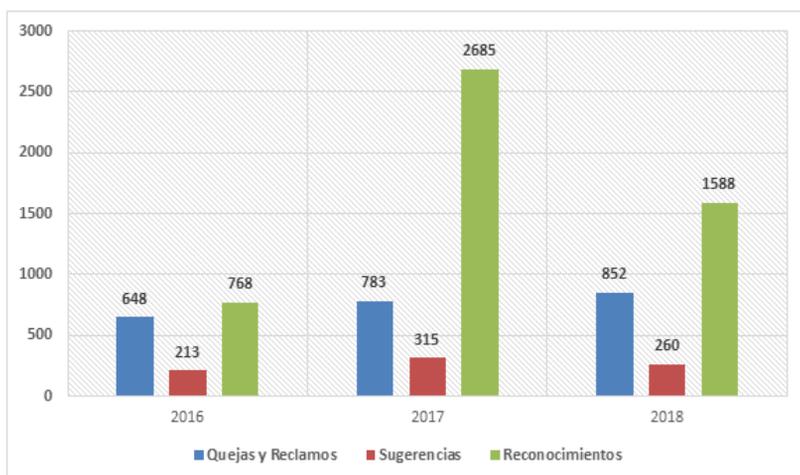
Nuestro indicador de humanización permanece en 2018 con resultado excelente, permitiéndonos identificar la experiencia de nuestros usuarios frente al trato y atención humanizada en todos los servicios de la clínica.



Gráfica 9. Percepción de usuarios.

**Aspecto evaluado: Gestión de las manifestaciones.**

Nuestros usuarios voluntariamente nos manifestaron sus reconocimientos, sugerencias y/o reclamos, frente a la atención recibida, para el año 2018 las manifestaciones de nuestros usuarios fueron clasificadas de la siguiente forma:



**Gráfica 10. Reconocimientos, sugerencias y reclamos.**

Es importante resaltar que durante el 2018 la estrategia de búsqueda activa de manifestaciones favoreció la implementación de acciones de mejora durante el año, en pro de brindar al usuario, servicios más seguros y humanizados. Se suma a esta estrategia la gestión inmediata de manifestaciones, en la cual se busca favorecer la pronta resolución de las necesidades del usuario y su familia que usan los servicios de Clínica Somer S.A (ver grafica de tiempos de respuesta).



**Gráfica 11. Tiempo de respuesta.**

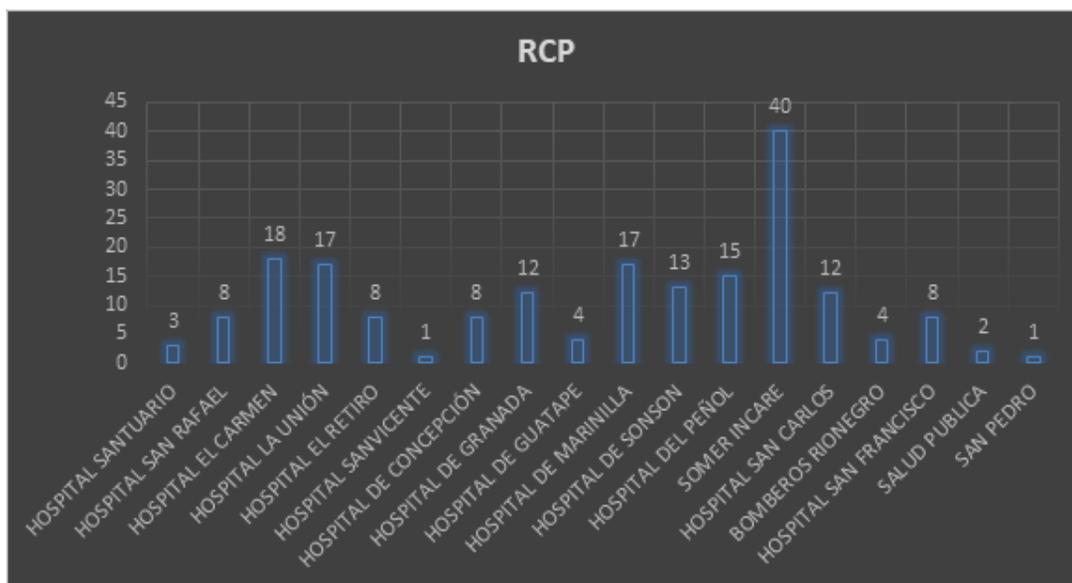
Lograr el trabajo en equipo y la articulación de esfuerzos con organismos gubernamentales, ha sido el propósito principal de las estrategias de este eje, encaminadas a generar bienestar a la comunidad. A continuación presentamos las principales actividades desarrolladas en el año 2018.

**Nuestro trabajo por el crecimiento académico del personal de la salud.**

Poner los conocimientos y experiencia de nuestra Clínica al servicio de los hospitales del estado, es el propósito de esta estrategia, que ofrece formación virtual sin ningún costo al personal de los hospitales inscritos.

En el 2018, se ofreció un curso virtual RCP, certificado por el Sena, que permite que los hospitales den cumplimiento a un requisito de norma.

A continuación se presentan los hospitales participantes en este curso de formación, con el número de funcionarios participantes:



*Gráfica 12. Participantes curso de formación.*

Capacitaciones como la anterior, son ofrecidas a través del Sómer Académico Virtual, una estrategia liderada por el área de Capacitación que hace parte del Departamento de Talento Humano de la Clínica.

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

Desde el año 2015, con apoyo de la Secretaría de Salud de Rionegro y Serviucis, hemos venido trabajando con las asociaciones de usuarios de varios hospitales de la región, con el objetivo de fortalecerlas, contribuir a su formación y unir esfuerzos entre las diferentes asociaciones. Para lograrlo se realiza una reunión de manera mensual con representantes de asociaciones de usuarios del hospital del Carmen de Viboral, del hospital de La Unión, del hospital de Rionegro, entre otros.

Como Clínica Sómer, acompañamos y articulamos los diferentes procesos que adelantan. Además se ofrece asesoría para la construcción de informes y comunicados.

A través de diferentes visitas de relacionamiento, la Red de asousuarios del Oriente Antioqueño, tuvo encuentros con el municipio de Marinilla, La Ceja, El Carmen de Viboral y La Unión, específicamente con las secretarías de salud, las personerías y otras asociaciones de usuarios.

En el 2018, se apoyó a la red de Asousuarios del Oriente, con la construcción de dos boletines para generar educación e información sobre este mecanismo de participación.

### Trabajo en equipo por las mujeres gestantes.

En nuestra Clínica estamos seguros de que el trabajo en equipo, tiene con resultado un gran impacto. Por eso nos hemos unido a la Administración municipal de Rionegro, para crear un espacio de formación dirigido a las mujeres gestantes, en donde puedan acceder al conocimiento y experiencia de nuestros especialistas y profesionales. Algunos de los temas tratados fueron Sexualidad en el embarazo, signos de alarma en la gestación, lactancia materna, alimentación complementaria para lactantes, alimentación para gestantes y trastornos de lenguaje. Desde la Clínica Sómer, se apoya con la gestión de los expositores, en la organización y en la convocatoria.

A continuación presentamos algunos resultados de esta estrategia:



Imagen 10. Campaña de socialización.

### Jornadas de salud en entidades públicas.

En el año 2018, continuamos con nuestra estrategia de realizar jornadas de salud en el sector empresarial, educativo y público del municipio de Rionegro y otras zonas del Oriente Antioqueño. Estas jornadas tienen como fin generar cultura de prevención y educar en salud, a través de charlas y realización de chequeos. En estos espacios contamos con la participación de diferentes profesionales de la Clínica.

#### **Acciones e inversiones en 2018 (diagnosticarse 2018):**

- Jornada de salud con el programa de equidad de género con la Alcaldía de Rionegro: Este espacio se llevó a cabo en el Parque Principal del municipio de Rionegro y contó con la participación de 83 personas. Para la actividad nuestra Clínica puso a disposición una enfermera profesional, 100 glucometrías, evaluación de peso y educación en manejo de la presión arterial.



*Imagen 11. Jornada de salud.*

- Jornada de salud para empleados de la Alcaldía de Rionegro: Hicimos parte de su jornada de salud, con la presencia de profesional de enfermería, realización de Glucometrías y test de riesgo cardiovascular. Contamos con la participación de 68 funcionarios de la Administración municipal.

- Charla cáncer de próstata y tamizaje en la Fuerza aérea Colombiana: El 29 de noviembre del 2018, se llevó a cabo una conferencia sobre cáncer de próstata, en la Base aérea de Rionegro. En esta se tuvo como ponentes especialistas de la Unidad de Cancerología, quienes además de la capacitación realizaron tamizajes de próstata. Este espacio contó con la participación de cerca de 50 personas.



*Imagen 12. Jornada de salud.*

Responsable del Informe:

**Comité de Responsabilidad Social.**