



CLÍNICA
DEL OCCIDENTE

Sabemos como te sientes, sabemos como cuidarte



INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2023

ELABORADO POR

Catherine Niño

REVISADO POR

Blanca Castro Gómez

Felipe Giraldo

NUESTRO INFORME

"En la Clínica del Occidente, nos regimos por los estándares internacionales de la Global Reporting Initiative (GRI) para elaborar nuestro informe de Responsabilidad Social y Sostenibilidad. Este informe se estructura en base al modelo de sostenibilidad de nuestra organización y presenta una detallada descripción de las actividades realizadas y los logros alcanzados durante el año, así como la gestión de los asuntos materiales de la Institución.

Valoramos la rendición de cuentas como una gestión fundamental. A través de ella, compartimos con nuestros grupos de interés los hechos y datos más relevantes sobre nuestro desempeño. Este compromiso con la transparencia refleja nuestro deseo continuo de fortalecer las relaciones que hemos cultivado con cada uno de ellos."



FECHA DEL ÚLTIMO BALANCE: DIC DE 2023

PERIODO PRESENTADO DEL 1 DE ENE A 31 DE DIC



**CONTACTO: Blanca Castro Gómez
DIRECTORA DE RELACIONES
PÚBLICAS**

PBX: 4254620



E-MAIL:

BCASTRO@CLINICADELOCCIDENTE.COM



WEB: www.clinicadeloccidente.com

"NUEVOS HORIZONTES: AVANCES EN SOSTENIBILIDAD Y EXPANSIÓN DE SERVICIOS EN LA CLÍNICA DEL OCCIDENTE"



Durante el año 2023, la Clínica del Occidente ha intensificado sus esfuerzos para reducir su huella ambiental y promover prácticas más sostenibles en todas sus operaciones. Además, nos complace anunciar la apertura de nuestra nueva sede, la cual representa un hito importante en nuestro compromiso de mejorar la calidad y accesibilidad de nuestros servicios para el público en general, especialmente para los pacientes particulares y usuarios de planes especiales.

Esta nueva sede cuenta con una amplia capacidad instalada y está diseñada para ofrecer una experiencia de atención médica de primera clase, reafirmando así nuestro compromiso con la excelencia en el cuidado de la salud y el bienestar de nuestra comunidad.

De esta manera, destacamos la inauguración de la nueva sede como parte de nuestros esfuerzos por mejorar y expandir nuestros servicios, en línea con el enfoque en la sostenibilidad empresarial y el compromiso con la excelencia en la atención médica.

La sostenibilidad empresarial se ha convertido en un imperativo en el mundo actual, y la Clínica del Occidente no es la excepción. Reconocemos que nuestro éxito a largo plazo depende de nuestra capacidad para operar de manera responsable, tanto desde el punto de vista ambiental como social.

En el 2023, hemos realizado avances significativos en la integración de principios de sostenibilidad en nuestra cultura organizacional y estrategia empresarial. Sin embargo, el camino hacia la verdadera sostenibilidad es un viaje continuo, y en el 2024 nos enfrentaremos a nuevos desafíos y oportunidades que requerirán un compromiso renovado y una innovación constante.

RETOS 2024

El año 2024 se presenta como un año lleno de retos y oportunidades para la Clínica del Occidente. Más allá de los desafíos específicos relacionados con la salud y el medio ambiente, también nos enfrentaremos a la necesidad de adaptarnos a un entorno empresarial en constante cambio y a las expectativas cada vez más altas de nuestros pacientes y comunidades. Nuestra misión es continuar siendo líderes en el sector de la salud, manteniendo nuestro compromiso con la sostenibilidad y la excelencia en todo lo que hacemos.



LA ORGANIZACIÓN

Clínica del Occidente



La Clínica del Occidente, fundada el 2 de septiembre de 1982, ha forjado a lo largo de su historia un sólido compromiso con la salud y el bienestar de la comunidad. Desde sus inicios, ha destacado por su atención humana, enfatizando la calidez del personal y la confianza que emana de toda la organización para brindar una atención segura y de calidad.

Su enfoque se basa en comprender y respetar la individualidad de cada paciente, promoviendo el desarrollo tecnológico, científico y, sobre todo, humano. Este compromiso la ha posicionado como una institución líder en Colombia y en América Latina.

La filosofía de la Clínica del Occidente ha sido un faro de referencia para numerosas instituciones de salud. A lo largo de los años, ha tenido el privilegio de salvar vidas y de contribuir significativamente a la realización de los sueños de sus usuarios y sus familias.

LA ORGANIZACIÓN

Clínica del Occidente

El complejo hospitalario cuenta con 3 infraestructuras:

📍 Sede Bogotá



Torre 1

Sede Hospitalaria



Torre 2

Sede Hospitalaria



IOMED

Instituto de Oncología y Medicina Especializada del Occidente



218

Camas hospitalarias



68

Camas Cuidado intensivo y Coronario



58

Otros Servicios



10

Camas Cuidado Intermedio



10

Salas de Cirugía

TOTAL
364



Ubicada en
Av. de las Américas # 71C - 29



Ubicación

Complejo Clínica del Occidente



GENERANDO

Valor



Misión

Ser la Clínica líder en servicios de salud que generen bienestar y calidad de vida en nuestros pacientes y sus familias

- Trabajando con los mejores estándares de calidad y seguridad.
- Innovando y manteniendo un permanente crecimiento científico Y tecnológico. Promoviendo un equipo humano competente y comprometido.
- Manteniendo una rentabilidad que garantice la permanencia de la institución.

Visión

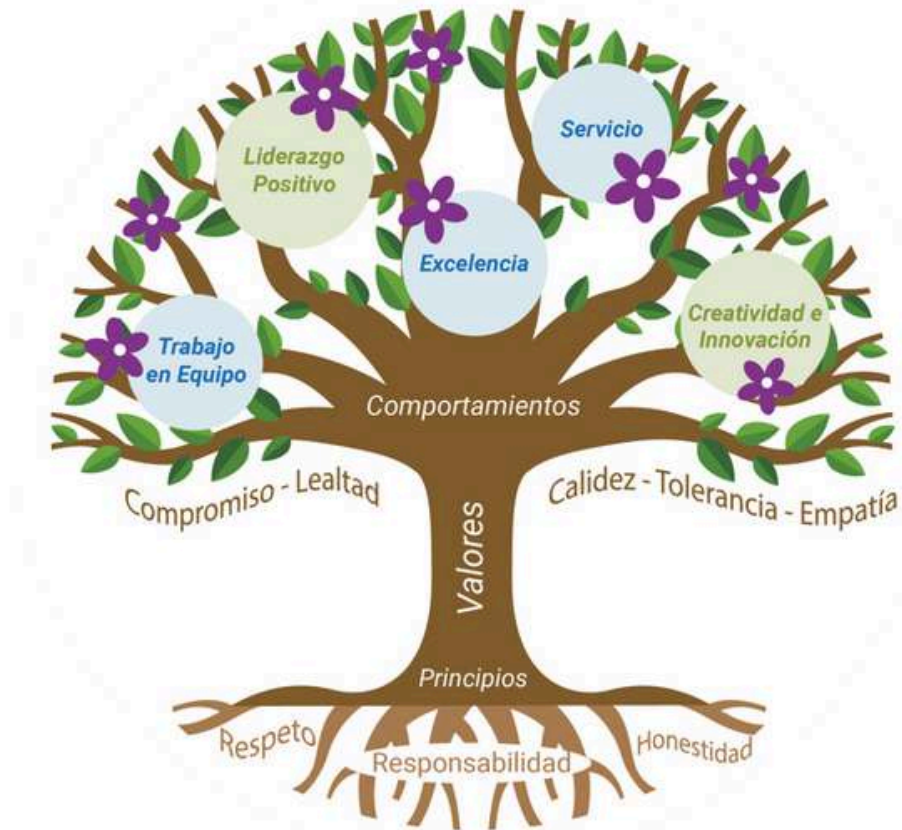
En el 2027 seremos la institución referente en America Altina:

- Por sus servicios humanizados y seguros
- Centrados en la persona
- Con estándares de excelencia en oncología, trauma y patologías de alta complejidad.

Gobierno Corporativo

CULTURA

Organizacional



Alineados con los planteamientos estratégicos y con la filosofía Institucional, la clínica a través de Gestión Humana ha querido darle un énfasis especial a las personas y ha enmarcado sus esfuerzos en el proyecto Colaborador Feliz y Comprometido, enmarcado en la humanización y en el desarrollo como elementos diferenciadores, partiendo de la premisa de que un colaborador que se siente valorado y cuidado es un trabajador satisfecho, eficiente y productivo.

La clínica del occidente trabaja desde tres principios fundamentales que regulan y gobiernan la Organización en su interior y con su exterior. Ellos definen aspectos que son sustantivos y esenciales para el correcto desempeño de la empresa, que son compartidos por todos y que no son negociables.

Estos comportamientos constituyen la norma de vida Corporativa, el núcleo de la cultura y la base y apoyo de la MISIÓN y VISIÓN organizacional.

ENFOQUE

Estratégico



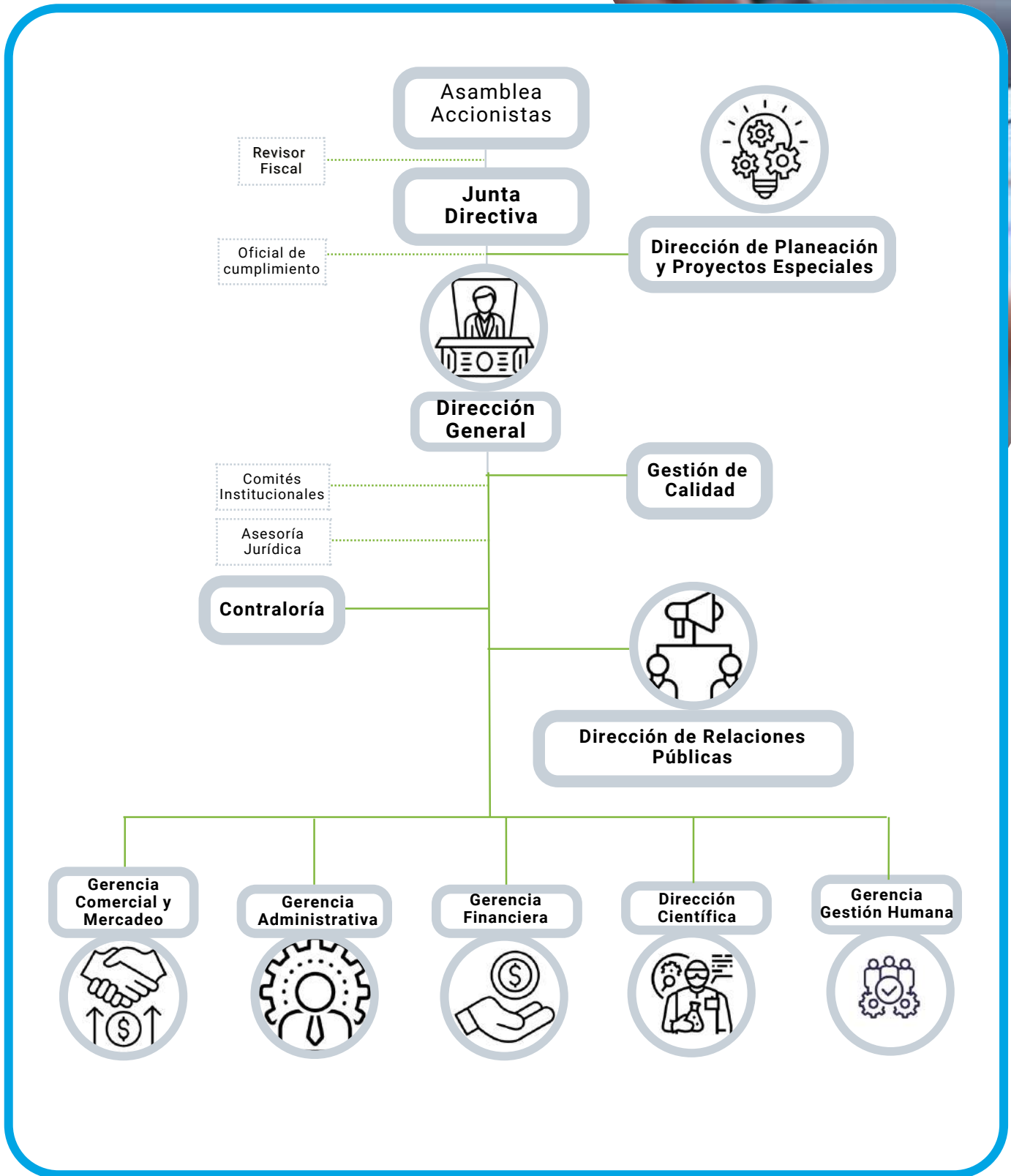
En la Clínica del Occidente nos distinguimos por un enfoque en servicio personalizado y de alta calidad, lo que nos posiciona en camino al Top 10 de las IPS en Colombia.

Los pilares estratégicos reflejan nuestra ventaja competitiva y enfatizan nuestro compromiso con la innovación y el liderazgo.

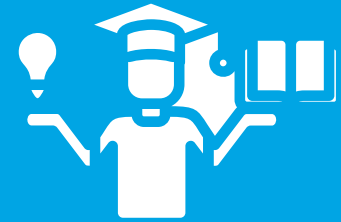
El enfoque estratégico corresponde a la definición y delineamiento que establece y socializa la Organización para todos sus miembros, que se convierte en una ventaja competitiva, por medio de la cual la Organización procura conseguir la mayor participación del mercado donde opera.

ESTRUCTURA

de Gobierno



TALENTO HUMANO



En la Clínica del Occidente, nos enorgullece ofrecer un ambiente laboral estable y gratificante para nuestros colaboradores, un aspecto fundamental que ha sido clave para nuestro éxito durante los más de 42 años que hemos servido a la sociedad. Nuestro compromiso continuo es fortalecer este ambiente laboral, priorizando la felicidad, la lealtad y un sólido sentido de pertenencia en todo nuestro equipo humano.

Nos esforzamos por cultivar relaciones de confianza y respeto mutuo, fomentando un entorno donde cada miembro del equipo pueda alcanzar su máximo potencial y contribuir al crecimiento y éxito de la Clínica del Occidente.

Además, entendemos la importancia de impactar positivamente en la calidad de vida de nuestros colaboradores y sus familias. Por ello, no solo nos enfocamos en su desarrollo profesional, sino que también ofrecemos programas de bienestar, beneficios laborales y oportunidades de crecimiento personal que promueven un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida familiar. Nuestro compromiso con la estabilidad laboral y el bienestar de nuestros colaboradores es inquebrantable.



TALENTO HUMANO

Nuestro activo más valioso
 En la Clínica del Occidente,
 cultivamos un ambiente
 laboral que valora la estabilidad,
 promueve la satisfacción y alinea
 los objetivos personales con
 las metas institucionales.



 **Somos
 + de 1.350**

Nos enfocamos en:



Estabilidad laboral

Clave para la fidelización y el rendimiento óptimo



Mejoramiento de la calidad de vida

Ofrecemos condiciones favorables para nuestros colaboradores y sus familias.



Compromiso social

Estamos comprometidos con la generación de empleo y la sostenibilidad familiar.



Reconocimiento del talento

Valoramos a nuestro personal como el motor de nuestro crecimiento.



Hombres
224



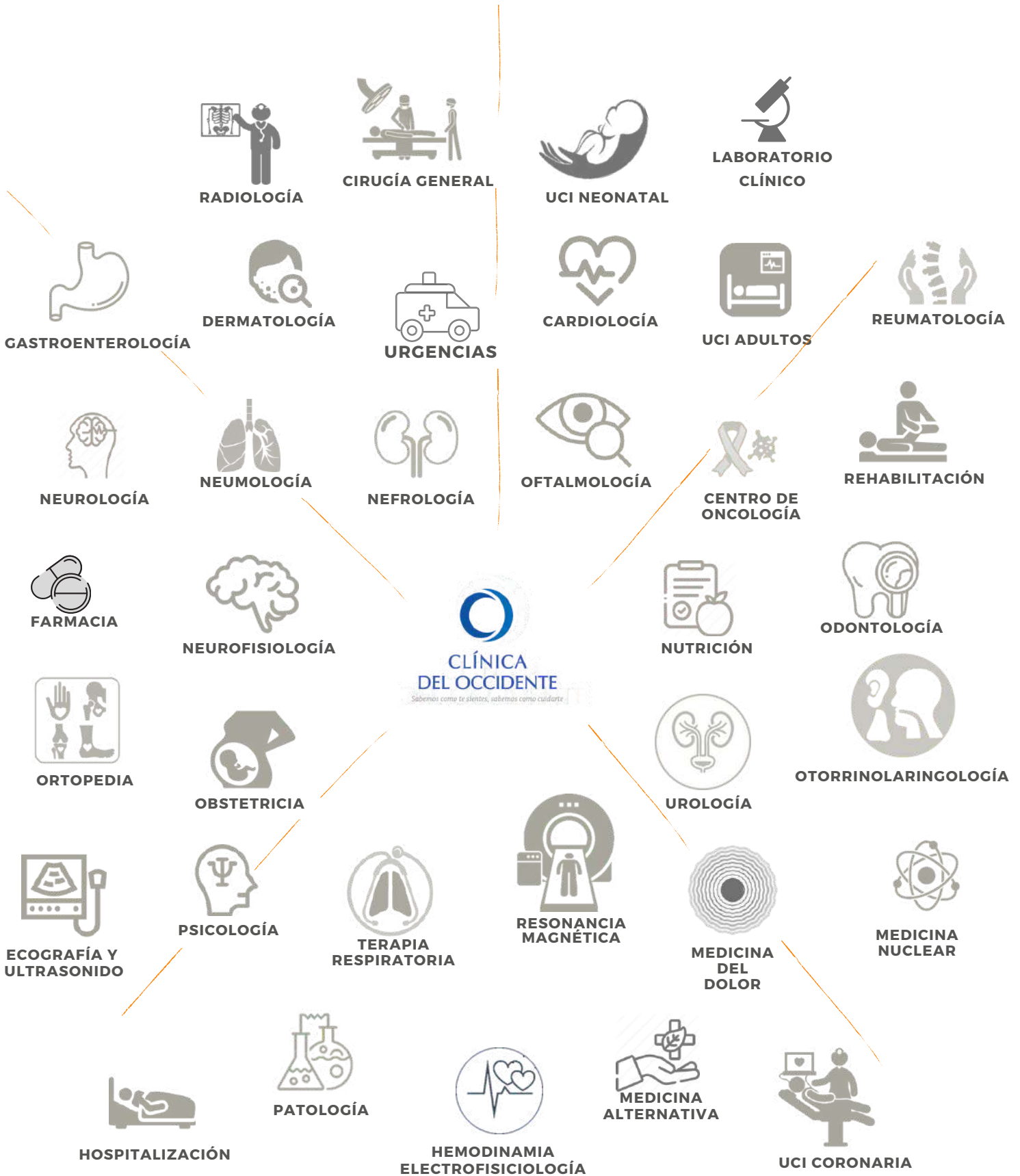
Mujeres
725



Aprendices
31

Funcionarios trabajando día a día para hacer una diferencia real en la vida de nuestros pacientes

NUESTROS *Servicios*



NUESTROS

Clientes

En la Clínica del Occidente nos destacamos por nuestra capacidad para desarrollar y implementar modelos de negocio innovadores que no solo responden a las necesidades actuales del mercado, sino que también representan una visión de futuro para fortalecer nuestras relaciones comerciales con los clientes corporativos.

Este enfoque innovador nos ha permitido posicionarnos como líderes en el sector de la salud y nos ha otorgado una sólida reputación como proveedores de servicios médicos de alta calidad.

Para mantener y fortalecer esta posición, es fundamental continuar con la búsqueda constante del posicionamiento de la Clínica en el mercado. Nos esforzamos por mantenernos entre las 10 mejores Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) del país, lo cual implica un compromiso continuo con la excelencia en la prestación de servicios de salud.

Nuestro objetivo es consolidarnos a nivel nacional en Latino América como un centro de referencia en el tratamiento de patologías de alto costo y alta complejidad, ofreciendo una atención integral y especializada que responda a las necesidades específicas de nuestros pacientes. Para lograr esto, estamos enfocados en la mejora continua de nuestras instalaciones, la actualización constante de nuestro equipo médico y la implementación de tecnologías de vanguardia que nos permitan ofrecer diagnósticos precisos y tratamientos efectivos.



NUESTROS

Clientes

Los principales resultados de la gestión comercial y de mercadeo, se ven reflejados en la tendencia y comportamiento de las ventas, la participación por segmento de mercado y el comportamiento de los productos foco de la organización. Para el 2023 el presupuesto se cumple en un 95% con un crecimiento del 6.66% con respecto al año 2021.

Dentro de las variables que influyeron en el incumplimiento -

del presupuesto al 100%, se incluyen, entre otras, las liquidaciones de EPS, la política de no autorizaciones, el redireccionamiento de servicios y otros aspectos relacionados con las aseguradoras, las cuales, Desde la Gerencia Comercial, se han abordado con el objetivo de mejorar el crecimiento de otros clientes y segmentos de mercado, como las Aseguradoras de Riesgos Laborales (ARL)."



Se evidencia en el año una recuperación del segmento ARL, pasando de una participación del 4, 87% al 6, 12%% y un crecimiento en ventas del 23%. El Segmento SOAT pasó de una participación del 4.35 % al 5. 03% con un crecimiento en ventas del 20%.

2022

EPS	78.04%
ARL	4.87%
SOAT	4.14%
EPS-S	7.21%
E.ESTADO	2.36%
IPS-PJ	1.50%
PART.	1.32%
POLIZAS	0.18%
MED.PREP	0.39%

2023

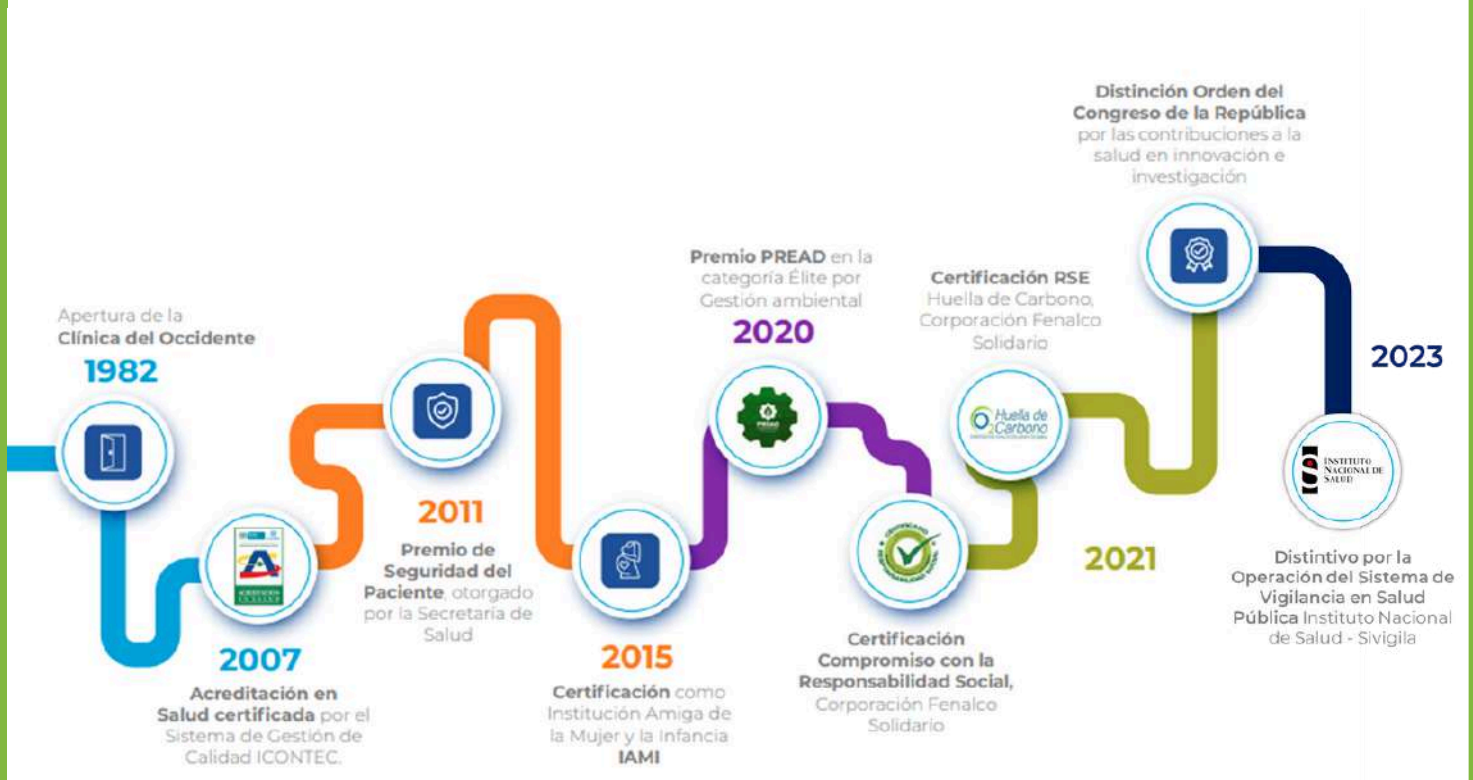
EPS	78.67%	↑
ARL	6.12%	↑
SOAT	5.03%	↑
EPS-S	4.35%	↓
E.ESTADO	2.30%	↑
IPS-PJ	1.80%	↑
PART.	1.03%	↓
POLIZAS	0.40%	↑
MED.PREP	0.29%	↓

NUESTROS *Clientes*



RECONOCIMIENTOS

Hechos Historicos



Nuestra institución ha sido reconocida por varios organismos por la calidad y compromiso en la prestación de servicios de salud.

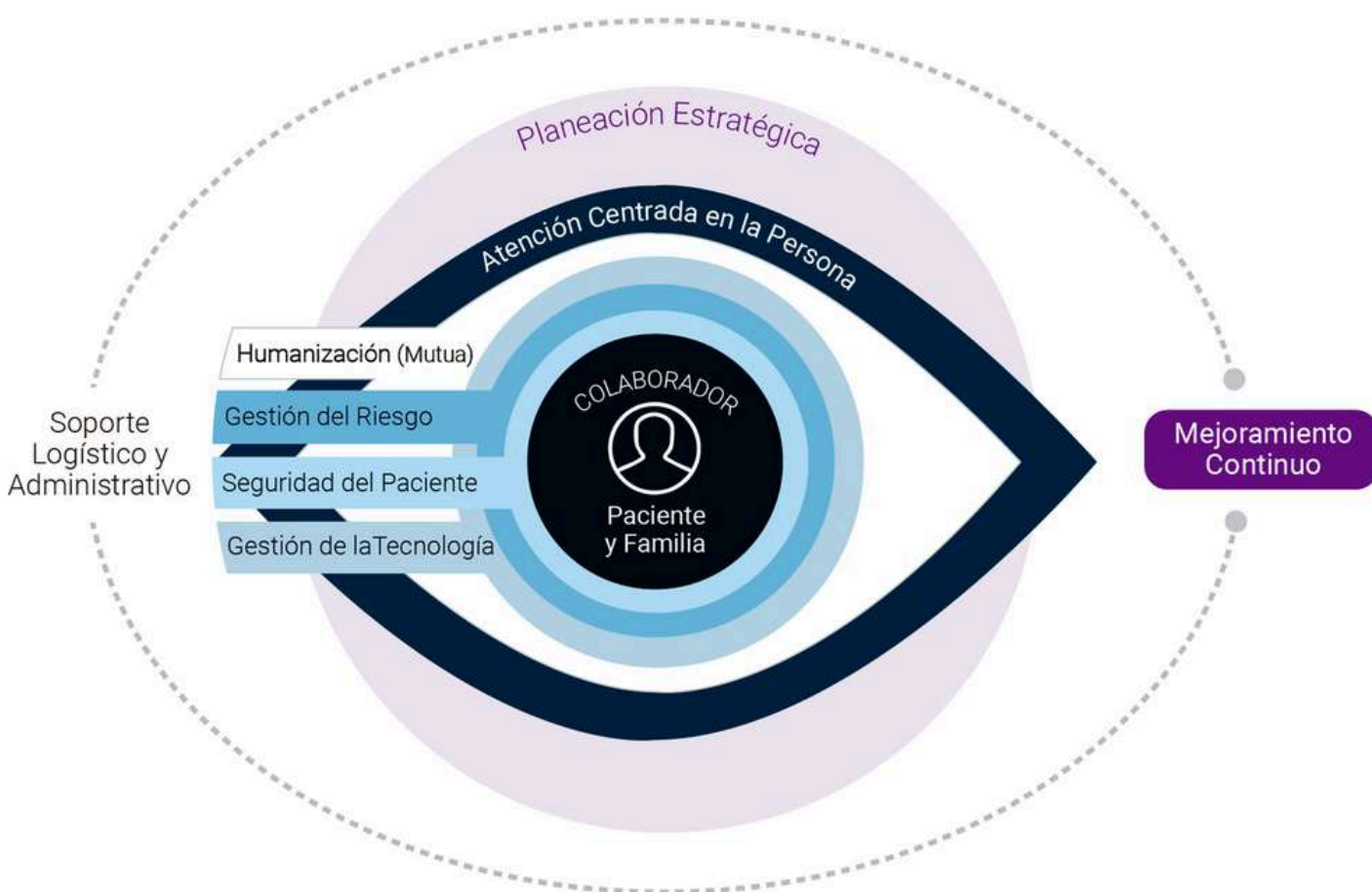
ASOCIACIONES *y Alianzas*



La Clínica del Occidente cree firmemente en la generación de un impacto positivo con su entorno. Ser parte de diferentes asociaciones y crear alianzas estratégicas, le permite aportar al desarrollo del país un mejor futuro en la salud de los Colombianos, brindando mayores oportunidades en la prestación de los servicios.

MODELO

De atención



El modelo de atención de La Clínica del Occidente define la forma en que interactúa el equipo de salud y gestiona sus procesos para prestar una atención y experiencia de servicio centrada en la persona, promoviendo resultados con estándares de excelencia, enmarcados en los ejes de acreditación y asegurando el mejoramiento continuo.

GESTIÓN CLÍNICA



Durante el año 2023, se llevaron a cabo aproximadamente 120 rondas administrativas, las cuales implicaron la revisión minuciosa de más de 12,000 historias clínicas. El propósito principal de estas rondas fue identificar pacientes con estancias prolongadas, pendientes de trámites o a la espera de definiciones médicas específicas. Como resultado de esta exhaustiva actividad, se observó que el comportamiento en cuanto a los días de estancia se mantuvo estable en comparación con el año anterior, a pesar del incremento en el número de ingresos hospitalarios y la gravedad de las patologías tratadas.

Estos resultados positivos se atribuyen directamente al seguimiento diario de los pacientes con estancias prolongadas, llevado a cabo mediante las rondas administrativas, así como a la auditoría de historias clínicas realizada por los equipos de Gestión Clínica y Auditoría Concurrente. Además, se destacan las revisiones de los pendientes discutidos durante la reunión institucional RETAA, presidida por la Dirección Científica. Estos mecanismos de control han permitido identificar y corregir más de 2500 casos de desviación terapéutica, falta de definición de conductas médicas y demoras en procesos de autorización, remisión y egreso, entre otros aspectos.



CIFRAS



En el mes de octubre se realizó una consulta comparativa del indicador encontrando que el resultado es muy superior al de otras instituciones acreditadas del sector salud colombiano, cuyos valores oscilan entre los 7 y los 11 días promedio. El indicador de giro cama, presentó un buen comportamiento (aumentó respecto al 2022) y se ubica en los primeros lugares al hacer la comparación con otras clínicas y hospitales del país dónde el promedio de recambio de pacientes por cama disponible se encuentra alrededor de 5 por mes.

Para el año 2023 el servicio de hospitalización cuenta con 125 camas que incluyen 11 para la atención de pacientes gineco – obstétricas y 37 habitaciones individuales para pacientes con necesidades especiales como aislamientos o pacientes en fin de vida. En el mes de diciembre se llevó a cabo la apertura de los pisos séptimo y octavo en la nueva infraestructura del Complejo hospitalario, con 50 camas adicionales (14 habitaciones individuales) para un total de 175 camas al cierre del año.

Para la evaluación, el manejo y el seguimiento de los pacientes en el servicio de hospitalización se tiene el apoyo de 8 especialidades médicas y 15 especialidades quirúrgicas.



INDICADOR GIRO CAMA PROMEDIO HOSPITALIZACIÓN

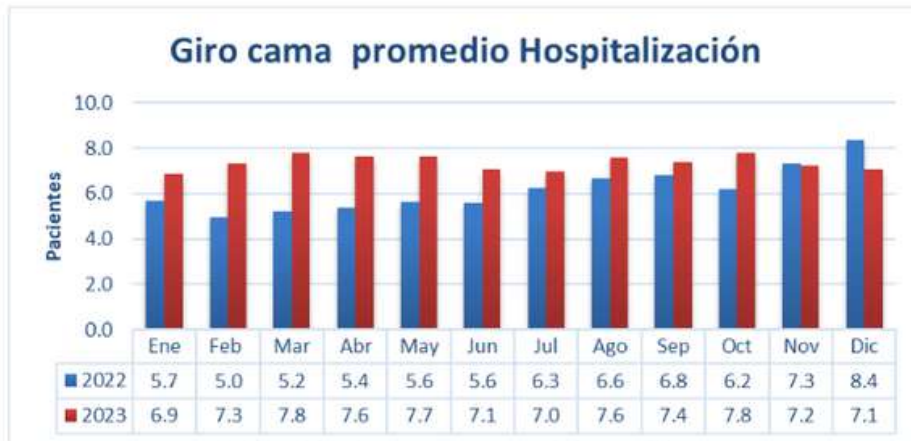


Gráfico 5. Giro cama promedio. Fuente: Almera

En cuanto a la mortalidad, a pesar del aumento de los egresos para el 2023, no se presentaron variaciones importantes del indicador respecto a las mediciones previas y por el contrario se observó una tendencia hacia la disminución. Este resultado obedece al trabajo coordinado con las unidades de cuidado crítico a través del “código de alerta médica” que permite de manera temprana identificar los pacientes con evolución tórpida que requieren manejo médico intensivo.

La Dirección Científica y el subproceso de Gestión Clínica trabajaron en el diseño del formato de análisis para los casos de mortalidad institucional, el cual fue divulgado a todas las especialidades médicas con el objetivo de garantizar el seguimiento estandarizado y la identificación de posibles eventos de desviación terapéutica o de eventos adversos prevenibles. A través de esta metodología se han generado 10 actividades de mejoramiento, que incluyen capacitaciones al personal asistencial, diseño de campañas informativas para médicos generales, acompañamiento psicológico a familiares de pacientes fallecidos y ajuste a protocolos de atención, entre otros.



Gráfico 6. Mortalidad servicio de hospitalización. Fuente: Cuadro de mando 2023

Las causas principales de mortalidad quedan descritas en la tabla No. 3. Dentro de las enfermedades neoplásicas sobresalen los tumores sólidos con metástasis y sin determinación del primario (estadio avanzado). En la sepsis, el 82% de los casos de infección que terminan en fallecimientos, se originan en vías urinarias. Para las enfermedades cerebrovasculares la lesión más frecuentemente encontrada corresponde a hematomas subdurales. Para el año analizado, no se encontraron muertes prevenibles.

Causa	%
Neoplasias	39
Sepsis	32
ACV	16
Cardiovasculares	8
TEP	5

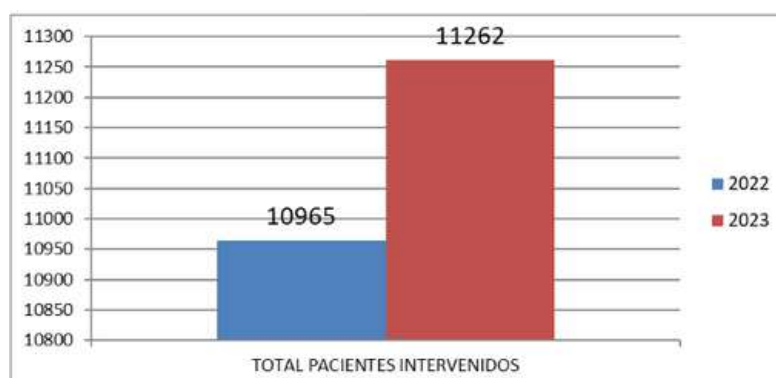
Tabla No. 3. Principales causas de mortalidad en hospitalización. Fuente: Análisis de mortalidad institucional (archivo)

SERVICIOS QUIRURGICOS

En el 2023 se incrementó en 297 pacientes con respecto al 2022, se incrementó en un 2,74 %, se observa impacto en el plan de mejora realizado a partir de Estudio de tiempos y movimientos realizado enero a marzo por parte de área de costos en Eficiencia de salas de cirugía.

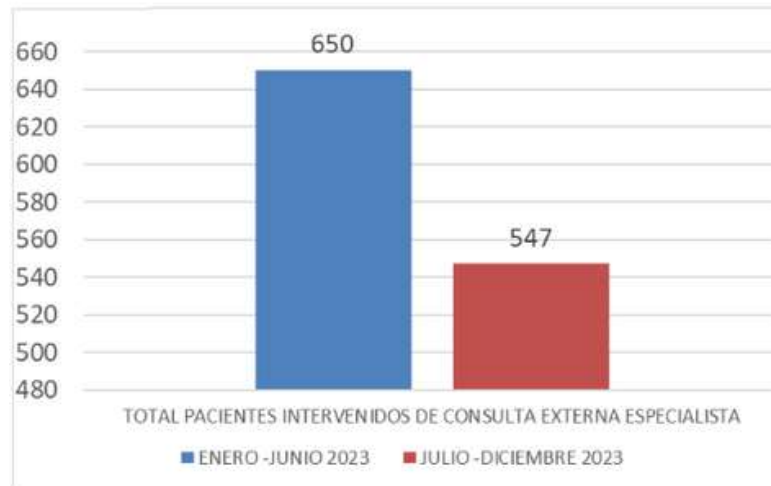
- Cambio de insumos para desinfección para disminución de tiempos.
- Programación por Bloques quirúrgicos.
- Ampliación Equipo de Programación, asignación de área física específica.
- Estrategias de priorización para Cirugía por las áreas Administrativas Almacén y Compras
- Participación activa de los especialistas en planes de mejora mediante equipo de mejoramiento Comité de Gestión Quirúrgica.
- Reentrenamiento Equipo de Salas en Giro sala mediante mejoramiento de competencias con Estrategias de capacitación y Estrategias Leader Sheep por parte de Coordinación de Cirugía, Dirección de Enfermería y Gestión Humana.

TOTAL PACIENTE INTERVENIDOS



TOTAL, PACIENTES INTERVENIDOS EN CONSULTA EXTERNA ESPECIALISTA

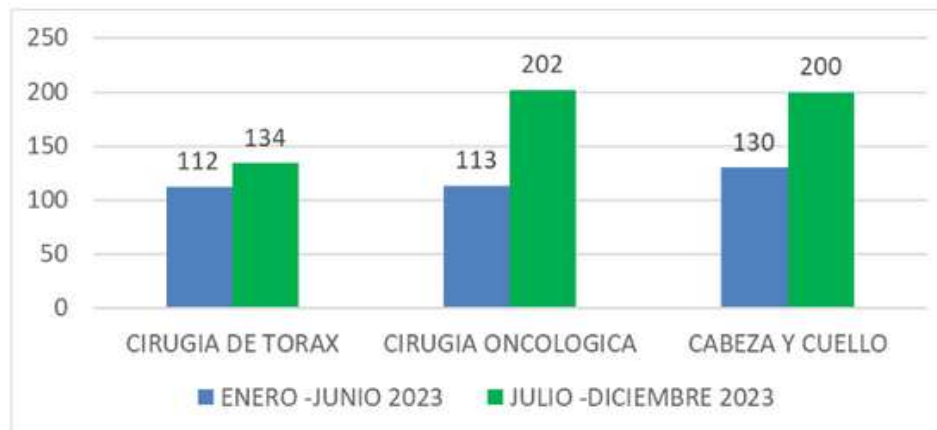
En Cirugía Electiva Ambulatoria generada de Consulta de Especialistas se encuentra disminución del 15 % relacionado con novedad de intervención de FMS, se encuentra en proceso de programación para el primer trimestre del 2023, actualmente 200 pacientes ya cuentan con aval de autorización se encuentran en proceso de programación.



ESPECIALIDADES DE ALTO COSTO DE MAYOR CRECIMIENTO EN EL 2023

ESPECIALIDADES ALTO COSTO DE MAYOR CRECIMIENTO EN EL 2023			
ESPECIALIDAD	ENERO - JUNIO 2023	JULIO - DICIEMBRE 2023	% CRECIMIENTO PARA EL SEGUNDO SEMESTRE 2023
CIRUGIA DE TORAX	112	134	19,64%
CIRUGIA ONCOLOGICA	113	202	78,76%
CABEZA Y CUELLO	130	200	53,85%

En procedimientos de Alto Costo se logra la meta de incremento de procedimientos de Cirugía Oncológica con un crecimiento del 78 % y 53 % con procedimientos de Especialidad Cabeza y Cuello para el segundo semestre 2023 relacionado con convenio Compensar. El incremento de la Especialidad de Cirugía de Tórax del 20 % se relaciona con el incremento de aceptación de pacientes remitidos para esta especialidad.

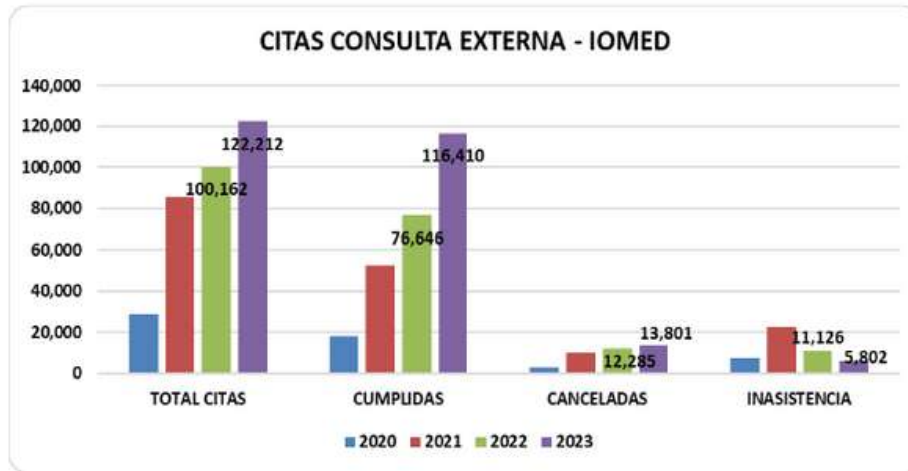


AUDITORIA CONCURRENTE

En la Clínica del Occidente, la Auditoría Concurrente está orientada a evaluar de manera sistemática y en tiempo real la integralidad y calidad de la atención médica del paciente hospitalizado; evalúa además, la oportunidad, pertinencia y racionalidad de la estancia hospitalaria, lo mismo que de los procedimientos diagnósticos y terapéuticos enfocándose igualmente en minimizar las barreras administrativas que aparezcan durante la prestación de los servicios buscando la optimización del giro cama y minimizando la estancia hospitalaria. Todo lo anterior en la búsqueda de la prestación de los servicios con criterios de eficacia, eficiencia, calidad y racionalidad técnico científica. Dado que es una actividad desarrollada por un equipo que no tiene responsabilidad directa en la ejecución del servicio, su gestión en relación con la prestación de los servicios es de medios y no de resultados.

El equipo de Auditoría Concurrente está constituido actualmente solo por un Médico Auditor y una Enfermera jefe Auditora; el equipo continúa sin estar integrado en su totalidad dado que hace falta por lo menos un Médico Auditor. Con la apertura de los servicios en la torre nueva, la falta de este profesional se hace más evidente y se define la necesidad de incorporación de talento humano adicional de manera que se pueda gestionar preventivamente las diferentes actividades de atención en salud minimizando las demoras, optimizando los recursos y disminuyendo la glosa derivada de diferentes causas. El objetivo es dar cumplimiento a las actividades de auditoría concurrente como tal, siendo gestores y dinamizadores de las actividades pendientes de los pacientes en todos los servicios y, adicionalmente, dar cumplimiento a las actividades que desde auditoría hagan parte del desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad en la Institución. Durante este período, se han priorizado las actividades consideradas más relevantes y que brinden mayor información para la toma de decisiones a la Dirección de Calidad, a la Dirección de Enfermería y a la Dirección Científica a través de la Jefatura de Gestión Clínica.

SERVICIO CONSULTA EXTERNA

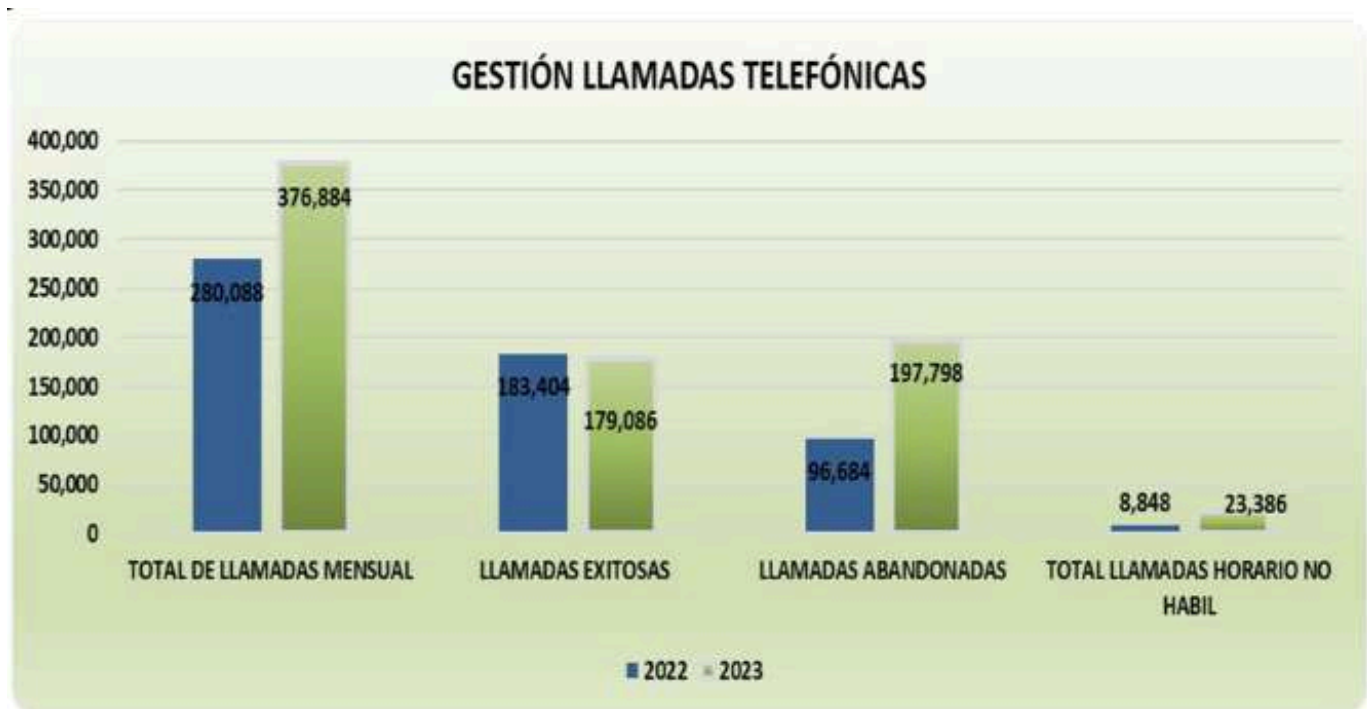


En los servicios ambulatorios se ha logrado un crecimiento significativo de las atenciones desde el año 2021, para el año 2023 el aumento en las atenciones estuvo dado por el incremento en las especialidades oncológicas y adicionalmente al incremento significativo de usuarios de otras especialidades no oncológicas enviados por las EAPB.

La meta para el 2022 era fortalecer el proceso y estar realizando 100 mil consultas año, meta cumplida y que para el año 2023 se incrementó un 22%, adicionalmente se logra mejorar el cumplimiento de las mismas en un 34% en comparación con el año 2022. Sin embargo, la cancelación de las consultas incremento un 12% con relación al año 2022, dado por cancelaciones medicas con reasignación inmediata de las mismas y por motivos personales de los pacientes.

SERVICIO CONSULTA EXTERNA

La inasistencia a la consulta logro disminuirse en un 47.8% con relación al año 2022, representando un 5% del total de la consulta, gestión dada desde los agentes del Call Center que aportaron a disminuir la no asistencia a la consulta. La consulta especializada de primera vez durante el año 2023 tuvo una representación del 47% del total de la consulta con un incremento del 6% con relación al año 2022 y con una oportunidad promedio de 5.5 días en la asignación de las citas



El servicio de Call Center tuvo un incremento del 25.7% (96.796) de ingreso de llamadas durante el año 2023 con relación al año 2022, debido al incremento se presentó una disminución en las llamadas exitosas o contestadas del 2.3% (4.318) con relación al año 2022, y en consecuencia un aumento de llamadas abandonadas del 51% (101.114); de las cuales el 11.8% son llamadas que ingresan en horario no hábil que para el Call Center es de las 19:00 horas a las 07:00 horas del día siguiente y después de las 13:00 horas el día sábado.

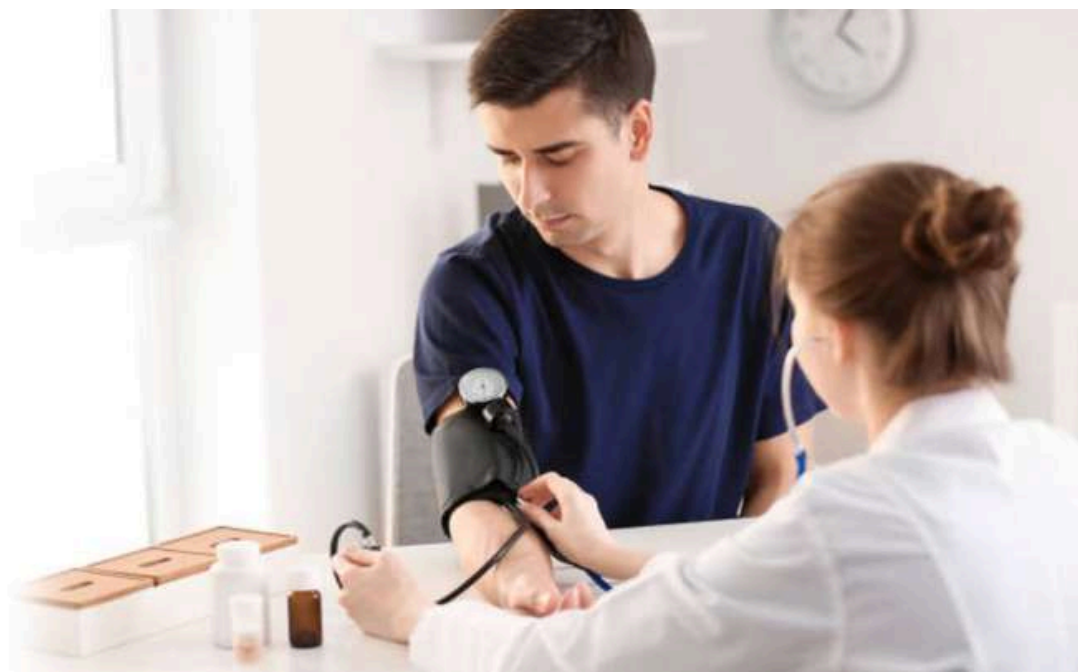
Para suplir la necesidad del Call Center y disminuir el porcentaje de llamadas abandonadas durante el 2023 de aumento la planta de personal a 8 agentes, 6 en contestación de llamadas y gestión de citas por correo electrónico y HubSpot y 2 agentes que se encargan de la gestión de citas de las ARL POSITIVA y SURA este último a partir del mes de octubre de 2022 empezó a disminuir un 27% y desde que se colocó el agente para el seguimiento a estos pacientes se ha incrementado un 40% con relación al primer semestre del año 2023.

SERVICIO CONSULTA EXTERNA

En el momento adicionalmente se está haciendo la evaluación de algunas Propuestas comerciales para el agendamiento inteligente con el fin de lograr simplificar el agendamiento, mejorando la comunicación efectiva con los usuarios, y mejorando la experiencia del paciente al momento de solicitar sus citas.



La oportunidad en la asignación de las citas en promedio para el año 2023 fue de 7.6 días incrementando un 1.3 días en comparación con el año 2022, este incremento ha sido dado básicamente por las especialidades oncológicas que han aumentado en asistencia de pacientes, anestesia por incremento de pacientes oncológicos lo que ha llevado a que desde el mes de julio se tenga consulta los días sábados de 30 o 60 pacientes. De igual forma se ha tenido un impacto negativo de la consulta de Coloproctología debido a la inoportunidad en la generación de agendas por la especialidad.

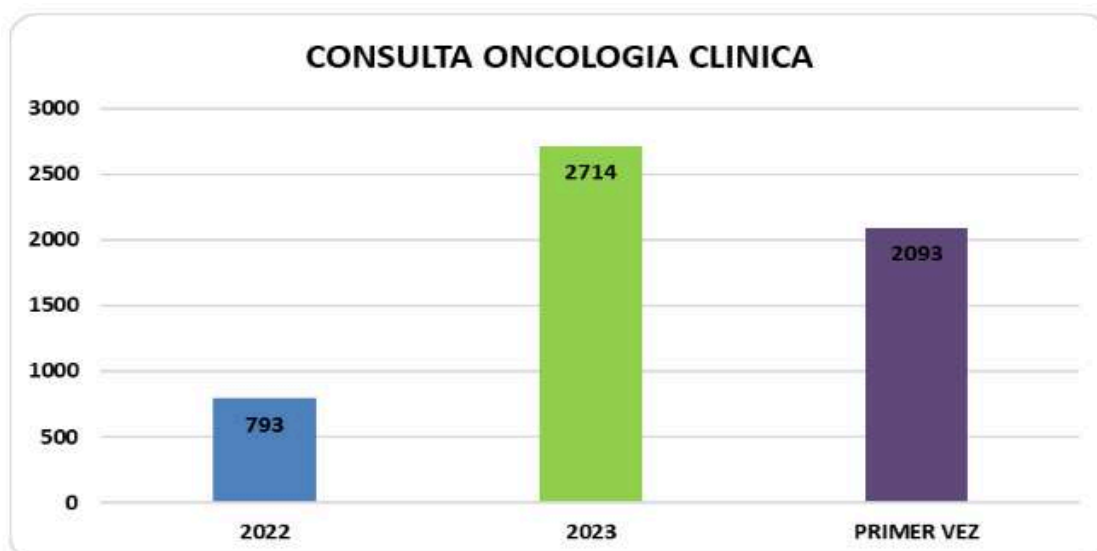


SERVICIO DE ONCOLOGÍA

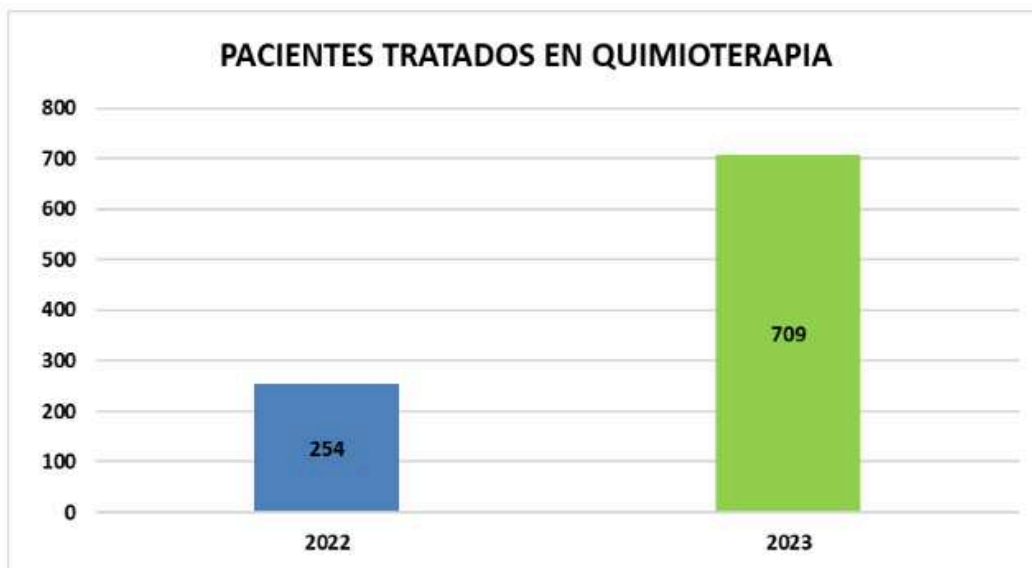
La consulta de radioterapia tuvo un incremento 18% en comparación al año 2022, a pesar del cierre de la EAPB FAMISANAR, adicionalmente la consulta de primera vez disminuyó un 0.9% con relación al mismo periodo de tiempo. Para el año 2023 la consulta de primera vez tuvo una representación del 49% con relación al total de la consulta de este mismo año.



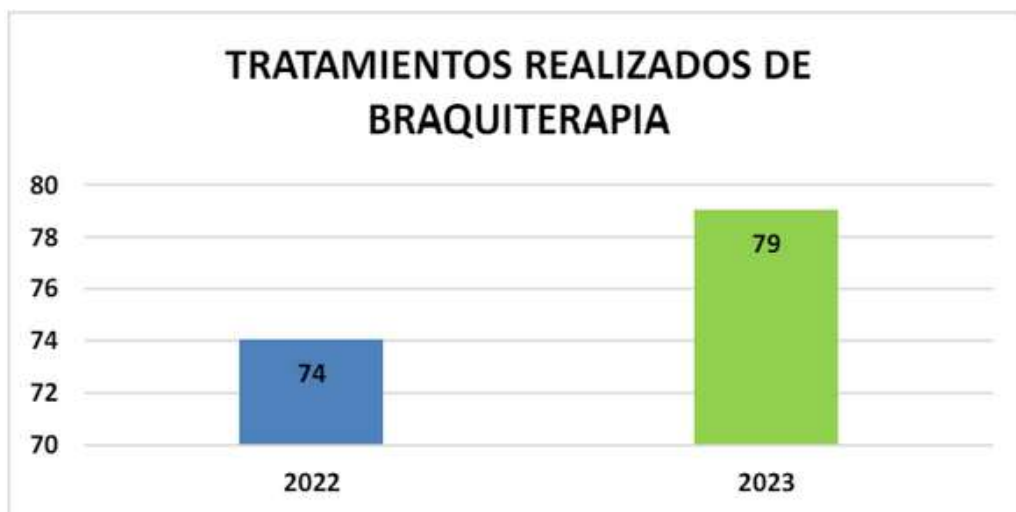
La consulta de Oncología clínica tuvo un incremento 70.8% en comparación al año 2022. Para el año 2023 la consulta de primera vez presentó una representación del 77% del total de la consulta para este año. A partir del mes de diciembre se cuenta con dos especialistas en Oncología Clínica que permitirán aún más el incremento de pacientes en Quimioterapia.



Durante el año 2023 se realizaron 804 tratamientos de Radioterapia en diferentes técnicas de teleterapia (IMAT, IMRT y electrones) que representaron un 13.3% menos que el año 2022, disminución generada en gran parte por la afectación de la contratación con la EAPB FAMISANAR. Se implementaron técnicas de hipo - fraccionamiento en terapia con haces de fotones

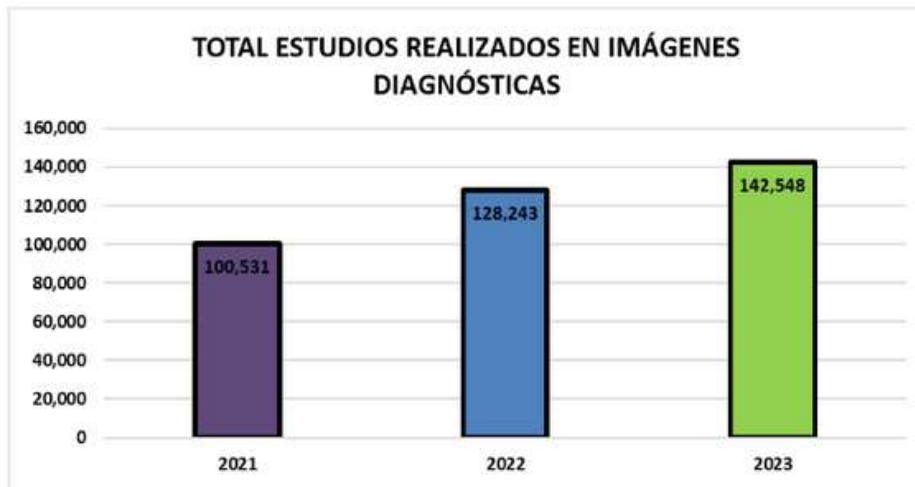


Los tratamientos de quimioterapia presentaron un incremento en el año 2023 del 64.2% en comparación con el año 2022, en promedio desde el mes de mayo se ha tenido un incremento exponencial de pacientes tratados mensualmente llegando a 70.

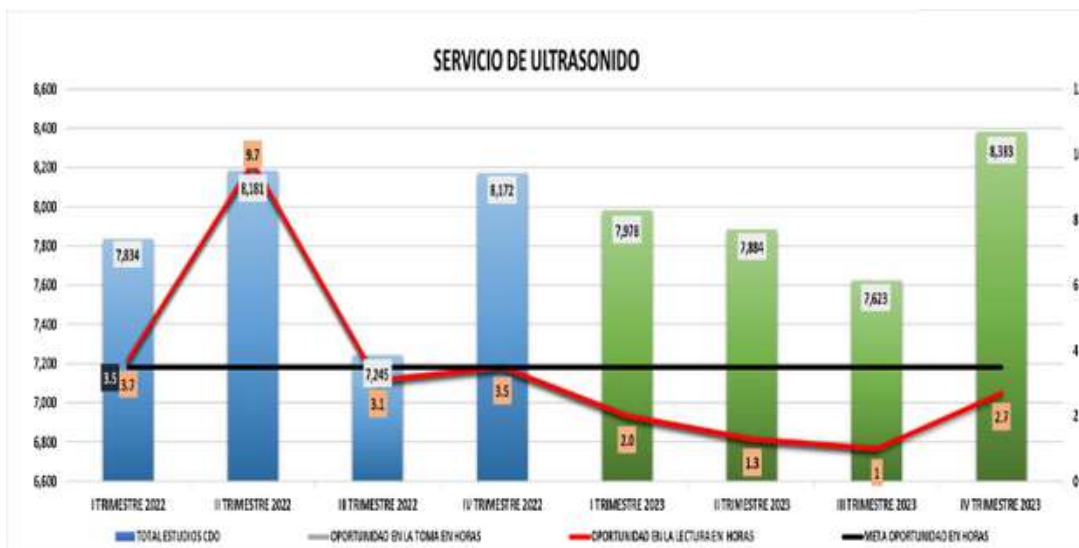


Los tratamientos de Braquiterapia presentaron un incremento en el año 2023 del 6.3% en comparación con el año 2022, este servicio se vio afectado por las restricciones del contrato de la EAPB FAMISANAR.

IMÁGENES DIAGNÓSTICAS

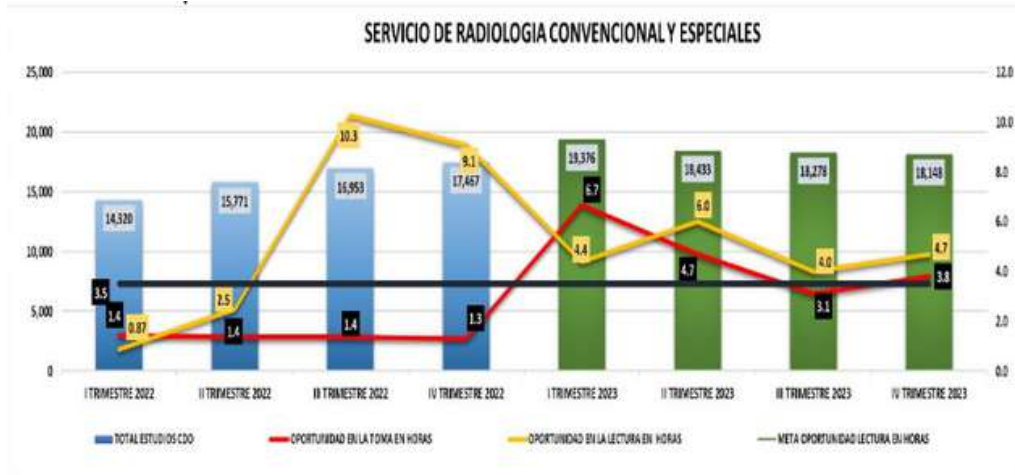


El servicio de Imágenes Diagnosticas durante el año 2023 tuvo un incremento del 10% con relación al año 2022, para los estudios de Ecografías, Doppler, Tomografía, Resonancia Nuclear Magnética y Radiologías simple y especial.

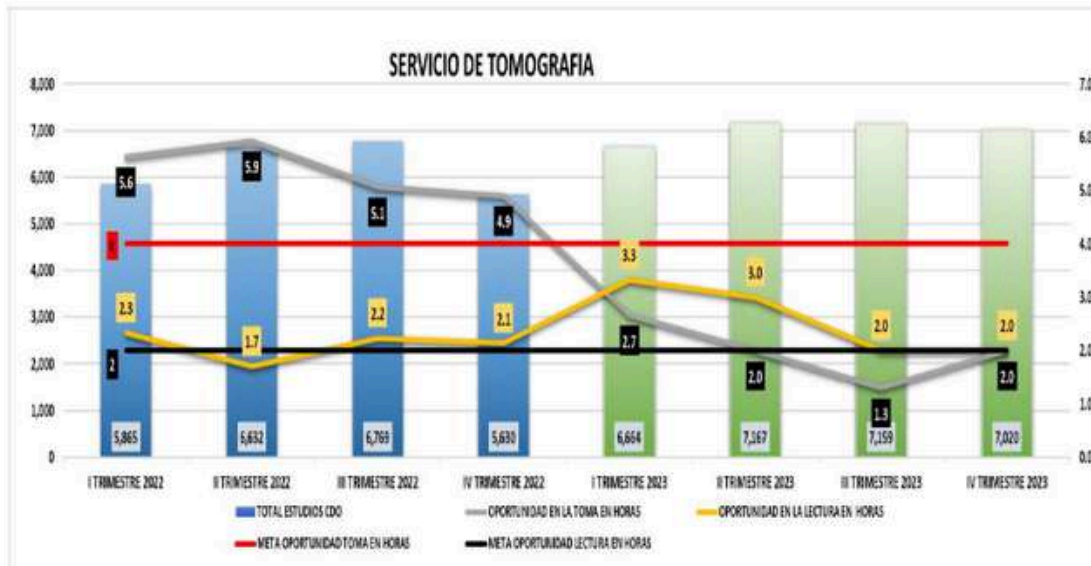


El servicio de Ultrasonografía ha tenido un comportamiento similar en comparación al año 2022 (31.432 Ecografías) y el año 2023 (31.868 Ecografías); con un incremento del 1,4% con relación al año 2022. Con relación a la oportunidad en la toma de los estudios para el año 2023 se ha tenido una moda de 1,8 horas, importante tener presente que durante el año 2022 se evaluaba con el promedio en donde se incluían pacientes con preparaciones o ayunos que pueden ir de 4 a 8 horas afectando la oportunidad.

IMÁGENES DIAGNÓSTICAS

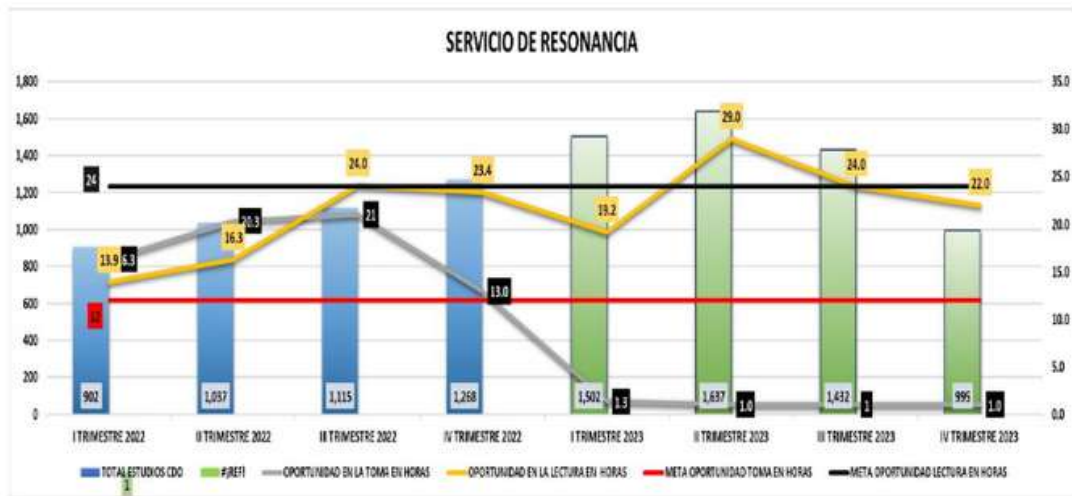


El servicio de Radiología convencional y especializada ha tenido un comportamiento con tendencia al incremento en comparación al año 2022 (64.511) año 2023 (74.235); con un aumento del 13% del total de pacientes. Con relación a la oportunidad en la toma de los estudios para el año 2023 se ha tenido una moda de 4,6 horas, importante tener presente que durante el año 2022 se evaluaba con el promedio en donde se incluían pacientes con preparaciones que pueden ir de 4 a 6 horas afectando la toma de los mismos, de igual forma la oportunidad de lectura para los estudios esta con una moda de 4.8 horas



El servicio de Tomografía presento un comportamiento con tendencia al incremento en comparación al año 2022 (24.896) y el año 2023 (28.010); con un aumento del 11.1% del total de estudios. Con relación a la oportunidad en la toma de los estudios para el año 2023 se ha tenido una moda de 1.7 horas, importante tener presente que durante el año 2022 se evaluaba con el promedio en donde se incluían pacientes con ayunos de 8 horas, de igual forma la oportunidad de lectura para los estudios esta con una moda de 2,3 horas dando prioridad a los estudios del servicio de urgencias con el fin de agilizar el ciclo de atención de estas pacientes para los que se tiene una promesa de valor de 2 horas.

IMÁGENES DIAGNÓSTICAS



El servicio de Resonancia presentó un comportamiento con tendencia al incremento en comparación al año 2022 (4.322) y el año 2023 (5.566); con un aumento del 22.3% del total de pacientes. Aumento generado por incremento de pacientes de Famisanar atendidos entre los meses de febrero y agosto.

Con relación a la oportunidad en la toma de los estudios para el año 2023 se ha tenido una moda de 1.1 horas, importante tener presente que durante el año 2022 se evaluaba con el promedio en donde se incluían pacientes con ayunos de 8 horas y con inconvenientes que se prestaron con la prestación del servicio de ambulancia que trasladaba los pacientes de la clínica al servicio, de igual forma la oportunidad de lectura para los estudios esta con una moda de 23 horas teniendo en cuenta que los estudios quedan leídos durante el mismo día pero son transcritos en la mañana del día siguiente entre las 7am y 9am.





SEGURIDAD DEL PACIENTE

Para el año 2023 se generó una coyuntura que permitió realizar cambio de Referente de SEGURIDAD del Paciente, el cual ingresa desde el 2 de octubre del año 2023. Durante esta Gestión se fortaleció el Sistema de Reporte en el módulo ALMERA y la reorganización del Programa de Seguridad del Paciente el cual se ejecuta bajo sus 6 líneas estrategias (objetivos específicos):

- i. Promover, desarrollar y consolidar una Cultura de Seguridad del Paciente en todos los Colaboradores (Asistencial y Administrativo) de la Clínica del Occidente.
- ii. Planear, acompañar y controlar las Estrategias de Seguridad en la Clínica del Occidente para proporcionar un Servicio Seguro durante todo el Ciclo de Atención al Paciente.
- iii. Consolidar un Sistema de Reporte, Medición y Análisis de los Eventos de Seguridad presentados en los pacientes atendidos en la Institución con el objetivo de utilizar la información para el Mejoramiento de los Procesos.
- iv. Incrementar las Barreras de Seguridad, para establecer un Entorno Seguro minimizando la ocurrencia de Eventos Adversos.
- v. Definir las directrices institucionales para la implementación de prácticas seguras de atención en los procesos asistenciales.
- vi. Educar a los Pacientes y su Familia acerca de los Factores que pueden incidir en la Seguridad del Paciente durante el Proceso de Atención en Salud, como también en su autocuidado.

SEGURIDAD DEL PACIENTE

Para dar Cumplimiento al Desarrollo de los Objetivos Específicos (Líneas Estratégicas del Programa de Seguridad el Paciente) se crean las actividades generales, las cuales se desarrollan en las actividades específicas que se mencionan a continuación con su respectivo soporte de evidencia:

a. Promover, desarrollar y consolidar una Cultura de Seguridad del paciente en todos los colaboradores (asistencial y administrativo) de la Clínica del Occidente.

Para la Definición del Plan de Formación en Seguridad del Paciente a todo el Cliente Interno Independiente al Tipo de Vinculación, bajo las modalidades Presencial y Virtual se logró impactar a 684 colaboradores, Clientes Externos 55 en Autocuidado y Seguridad de Paciente. Actividad que se logra gracias a la Contratación del Talento Humano para el Equipo de Seguridad del Paciente, contando con una Auxiliar de Enfermería para el Programa que fortalece la Educación Continua en Seguridad Paciente al Cliente Interno y Cliente Externo, también realiza actividades de búsqueda activa en los servicios, mejorando los resultados en capacitación y medición de adherencia al personal con actividades en los servicios, puesta o puesto con el personal asistencial y administrativo de manera personalizada.

Se creo y Promociono el Curso Virtual en Buenas Prácticas Clínicas de Seguridad del Paciente en compañía del Director de Calidad y el acompañamiento de la Líder de Capacitaciones de Gestión Humana, logrando crear el Curso de Seguridad del Paciente en Plataforma Unioccidente (Moodle) con un módulo y en Classromm con 3 módulos que ayudan al Fortalecimiento de los conceptos en Seguridad del Paciente y la aplicación de la Metodología Protocolo de Londres para Análisis de Novedades de Seguridad del Paciente.



SEGURIDAD DEL PACIENTE

Se realiza Actualización y Presentación al Proceso de Inducción Institucional en lo Referente a Seguridad del Paciente.

b. Planear, Acompañar y Controlar las Estrategias de Seguridad en la Clínica del Occidente para Proporcionar un Servicio Seguro durante todo el Ciclo de Atención al Paciente.

Se fortalece el Modelo de Atención en el componente de Seguridad Paciente como uno de sus objetivos principales; realizando Medición y Fortalecimiento de Indicadores relacionado con Seguridad del Paciente y los definidos por el Programa de Seguridad del Paciente y Resolución 256 de 2016. Se realizó Revisión Sistémica de los Indicadores de Seguridad del Paciente, información enviada a la Oficina de Calidad con Actualización y Creación de Indicadores que permitan medir de manera oportuna la Gestión de Seguridad del Paciente en la Institución en su Impacto, Eficacia y Efectividad.

Se da respuesta oportuna en la revisión de los datos para el cargue de los Indicadores Normativos de la Resolución 256 del 2016 a los entes de control.

Se realiza Mantenimiento de Estándares Superiores de Calidad que permitan Implementar Seguimiento a la Ejecución del Plan de Mejoramiento para Acreditación (PAMEC) en lo relacionado a la Seguridad del Paciente (Eje de Acreditación).

Fortalecimiento de la Seguridad del Paciente en relación con el cumplimiento de normas obligatorias que rigen desde el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad actualización del Normograma en Seguridad del Paciente y definición de actividades que garanticen el cumplimiento de los mínimos requeridos en la normatividad.



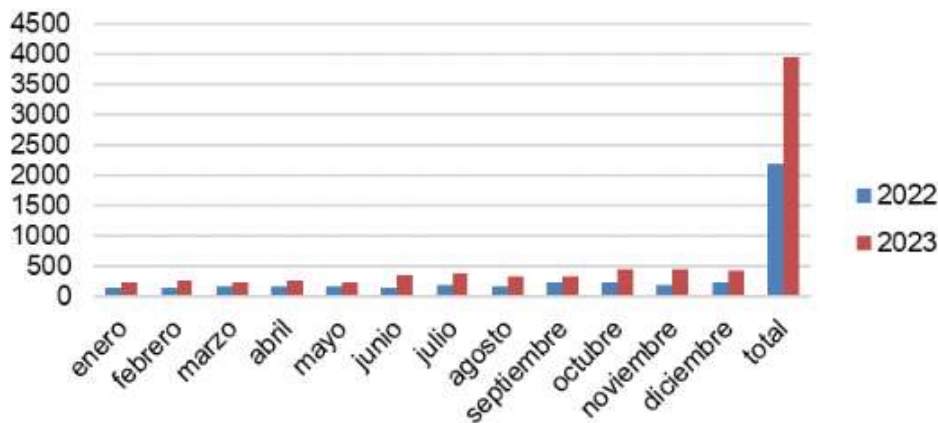
SEGURIDAD DEL PACIENTE

c. Consolidar un Sistema de Reporte, Medición y Análisis de los Eventos de Seguridad presentados en los Pacientes atendidos en la Institución con el objetivo de utilizar la información para el Mejoramiento de los Procesos.

Se Generan Actividades en Prevención los Eventos de Seguridad a través de las Prácticas Seguras que ayuden a la mitigación de los Factores Contributivos Identificados al presentarse un Evento de Seguridad. Para esto se fortalece y se genera reestructuración del Módulo de Seguridad del Paciente en ALMERA, permitiendo mejorar los estados de los reportes, el preanálisis por Seguridad del Paciente antes de que los reportes se transición y Seguimiento al Módulo de Seguridad del Paciente en el Sistema Integrado de Gestión- ALMERA de manera permanente y continua.

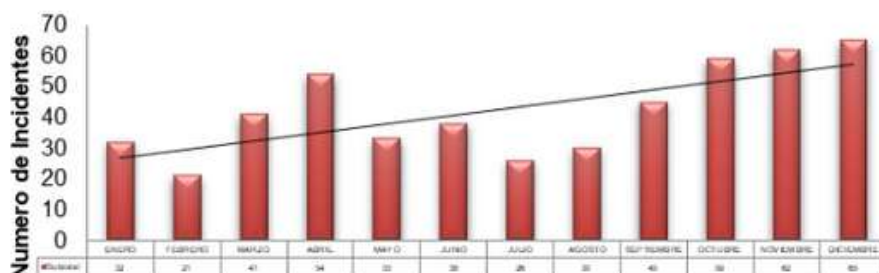
Se realiza de manera permanente la Revisión y Priorización de las Novedades de Seguridad del Paciente en el sistema ALMERA, para el año 2023 se evidencia lo siguiente:

Imagen 17. Comparativo Novedades de Seguridad del Paciente 2022 2023.



Fuente. Programa de Seguridad del Paciente, 2023.

Para el año 2023 se presentaron un total de 3952 reportes (Novedades de Seguridad del Paciente) en comparación con el año 2022 que presento un total 2186 reportes evidenciando un aumento en la Cultura del Reporte.

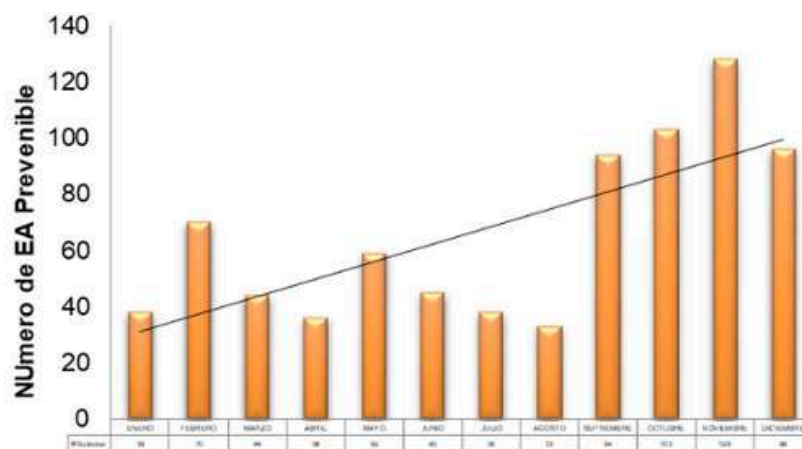


Fuente. Programa de Seguridad del Paciente, 2023.

SEGURIDAD DEL PACIENTE

d. Para los Eventos Adversos Prevenibles se evidencia una Tendencia Ascendente, esto es producto a la calidad del Análisis de los Reportes y a la Oportunidad de los Preanálisis y envíos a los Líderes de las Áreas para su respectivo análisis, es importante resaltar que se logró implementar con la Directora de Enfermería, el envío de los casos a los Enfermeros Jefes de los Servicios, para que ellos con los Auxiliares realicen Análisis y Gestión de los casos e implementen mejoras (lecciones aprendidas o aprendizaje organizacional), toda Vía se cuenta con Fallas en la Ejecución de esta Estrategia, la demora en dar respuesta al análisis y la baja calidad del mismo son situaciones que se siguen trabajando pero se requiere de un mayor esfuerzo por parte de la organización para que las personas que se encargan de analizar y gestionar casos sean oportunos en sus respuestas con la tendencia hacia la mejora.

Imagen 19. Eventos Adversos Prevenibles mes a mes, año 2023.



Fuente. Programa de Seguridad del Paciente, 2023.

Se realiza análisis de los datos sacando estadística que ayuda a identificar los eventos adversos prevenibles trazadores en la institución, esto se obtiene por medio de un diagrama de Pareto que permite visualizar el 80% importante para poderlo gestionar en la clínica de manera transversal que logre beneficiar la atención en salud de los pacientes, para esto se propone implementar planes de mejora transversales que generen controles para ejecución:

SEGURIDAD DEL PACIENTE

Imagen 20. Pareto para Causas de los Eventos Adversos Prevenibles 2023.



Fuente. Programa de Seguridad del Paciente, 2023.

TABLA 14. EVENTOS ADVERSOS TRAZADORES

N°	EVENTOS ADVERSOS TRAZADORES
1	Lesión de Piel generada durante el Ciclo de Atención del Paciente.
2	Flebitis Mecánica.
3	PRM Flebitis Química. Error en el procedimiento de administración de medicamentos, Infiltración de medicamento, Inoportunidad en la administración de medicamentos, Inoportunidad en el inicio de tratamiento farmacológico ordenado por el medico, error en la prescripción de medicamentos.
4	IAAS (Infección de Sitio Operatorio, Infección Urinaria Asociada al Uso de Sonda Vesical, Infección de Torrentes Sanguíneo, Bacteriemia Asociada al Uso de Catéter Central, Flebitis Bacteriana, Traqueítis.
5	Desalojo de Dispositivos, Reintubación.
6	Caída de Paciente Institucional.

Fuente. Programa de Seguridad del Paciente, 2023.

Se identifica como eventos trazadores que requieren planes de mejora trazadores los que se muestran en la Tabla N°14.

SEGURIDAD DEL PACIENTE

e. Incrementar las Barreras de Seguridad, para establecer un Entorno Seguro minimizando la ocurrencia de Eventos adversos.

Se acompaña el Mejoramiento y Desarrollo de los Programas de Tecnovigilancia, Fármacovigilancia, Hemovigilancia, Reactivovigilancia, Biovigilancia Control de Infecciones Asociadas a la Atención en Salud, realizando seguimiento al cumplimiento de los Programas de Vigilancia.

f. Definir las directrices institucionales para la implementación de prácticas seguras de atención en los procesos asistenciales.

Se realiza medición de proporción de implementación de las metas institucionales de seguridad del paciente.

Se actualiza el Formato de Aplicación de la Lista de Chequeo de paciente Trazador y se presentó en Comité de Calidad la aplicación de la Metodología la cual fue socializada.

Se creó el documento Ronda de Seguridad del paciente para el Desarrollo de Rondas de Seguridad según criterio de necesidad del servicio, esta fue presentada en Comité de Seguridad del Paciente para ser implementada como Herramienta Gerencial.

Se realizó verificación directa de la aplicabilidad de las recomendaciones: de los 24 paquetes instruccionales adoptados por la clínica del Occidente: esto permitió que en el Módulo de ALMERA se actualice y se organice las actividades que van a permitir el seguimiento, al igual que se crea el indicador que va a ayudar a medir el grado de implementación de las metas, estas metas se articulan con los 19 riesgos asistenciales los cuales se articulan con las metas y se hace seguimiento al cumplimiento desde Seguridad del Paciente bajo la Vigilancia e Inspección de Control Interno.



SEGURIDAD DEL PACIENTE

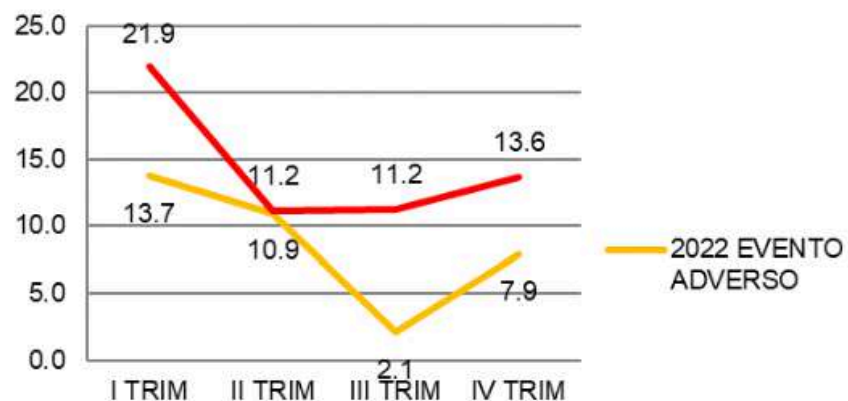
g. Educar a los Pacientes y su Familia acerca de los factores que pueden incidir en la Seguridad del Paciente durante el Proceso de Atención en Salud, como también en su autocuidado.

Se brinda Educación y Entrenamiento al Paciente y la Familia para el cuidado durante su Estancia Hospitalaria y Cuidado en Casa, por medio de la Auxiliar de Enfermería de Seguridad del Paciente, se generan estrategias que permiten impactar en el Autocuidado del Paciente de su Seguridad por medio de charlas educativas, didácticas permitiendo fortalecer los lazos entre paciente, familiar y personal de salud.

Para el seguimiento de la Gestión de los Eventos Adversos por Servicios en los cuales la afluencia de paciente es alta se selecciona: Servicio Ambulatorio, Hospitalización, Urgencias, UCI, Salas de Cirugía, datos que se sacan estadísticamente en comparación con el comportamiento del año 2022, información que fue sacada en minería de datos de la siguiente manera:

URGENCIAS

Imagen 21. Tasa Eventos Adversos por Trimestre Comparativo 2022 - 2023 Urgencias.



Fuente. Programa de Seguridad del Paciente, 2023.

La comparación entre el año 2022 y 2023 se sacó trimestral evidenciando elevación en la tasa para el año 2023, se debe fijar meta por parte de los Coordinadores de los Servicios y Procesos para que de esta manera se pueda generar impacto positivo en la Institución en la disminución de los Eventos Adversos Prevenible, para esto se propone una meta según promedio, Referenciación con Entidades que sean similares a la nuestra.

SEGURIDAD DEL PACIENTE

Tabla 15. Principales Causas de los Eventos Adversos Prevenibles Urgencias 2023.

Trazador	UPP	Flebitis Mecánica	PRM	IAAS	Desalajo de Dispositivos	Caída	Total Mes
Enero	4	2	9	0	1	2	18
Febrero	18	2	8	1	3	0	32
Marzo	14	0	3	0	3	0	20
Abril	8	1	1	0	0	1	11
Mayo	11	1	11	0	2	2	27
Junio	6	3	2	1	2	2	16
Julio	4	3	0	1	0	3	11
Agosto	10	3	0	0	0	3	16
Septiembre	14	3	3	0	1	0	21
Octubre	15	2	0	0	0	3	20
Noviembre	18	1	1	4	2	0	26
Diciembre	18	3	0	1	0	0	22
Subtotal	140	24	38	8	14	16	240

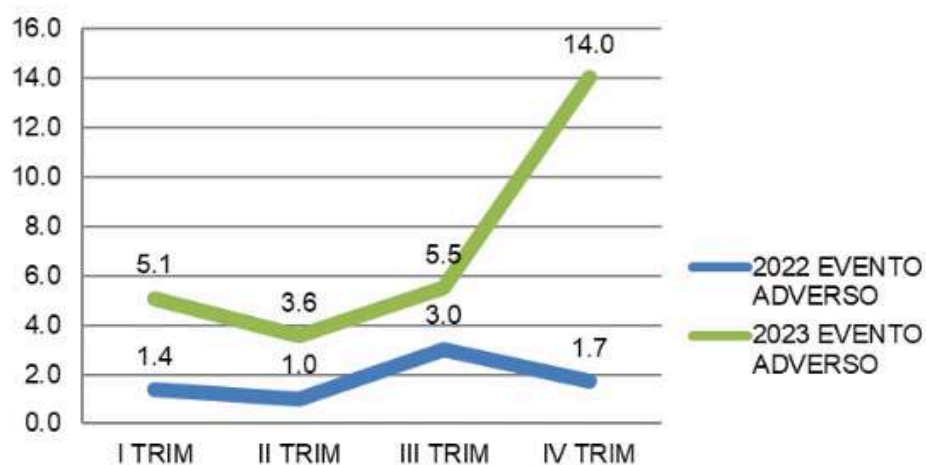
Fuente. Programa de Seguridad del Paciente, 2023.

Esta tabla muestra el comportamiento de los Eventos Adversos Prevenibles por mes, muestra los Eventos Adversos que predominan en el Servicio de Urgencias, 140 lesiones de piel, 38 Eventos Adversos con problemas relacionados con la medicación, 24 Flebitis Mecánicas.

HOSPITALIZACIÓN

Para el año 2023 se evidencia una tendencia al ascenso los Eventos Adversos, se debe implementar estrategias que ayuden a disminuir la Tasa de Eventos Adversos en Hospitalización.

Imagen 22. Tasa Eventos Adversos por Trimestre Comparativo 2022-2023 Hospitalización.



Fuente. Programa de Seguridad del Paciente, 2023.

SEGURIDAD DEL PACIENTE

Los Servicios en Hospitalización que presentaron más Eventos Adversos Prevenibles fueron:

Tabla 16. Servicios de Hospitalización con más Eventos Prevenibles 2023.

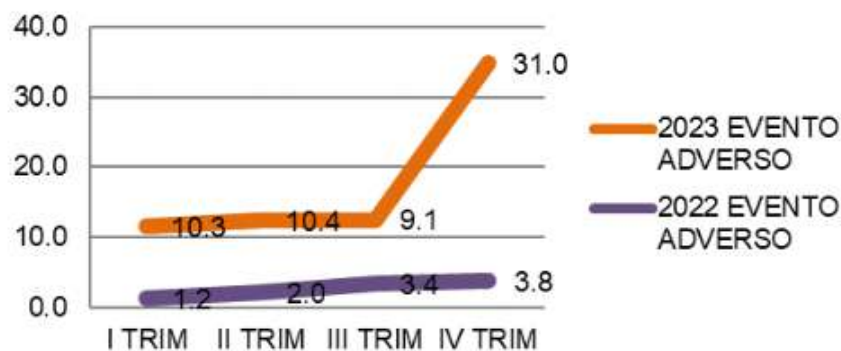
SERVICIO	TOTAL
Hospitalización Tercer Piso Norte	119
Hospitalización Tercer Piso Sur	83
Hospitalización Cuarto Piso Sur	62
Hospitalización Cuarto Piso Norte	46
Total General Hospitalización	310

Fuente. Programa de Seguridad del Paciente, 2023.

UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS (UCI)

Para el servicio de UCI's, se evidencia el mismo comportamiento, se debe fijar meta para que se logre impactar en la Gestión de la Disminución de estos casos, se debe fortalecer con los Planes de Mejora Transversales.

IMAGEN 23. TASA EVENTOS ADVERSOS POR TRIMESTRE COMPARATIVO 2022-2023 UCI.



Fuente. Programa de Seguridad del Paciente, 2023.

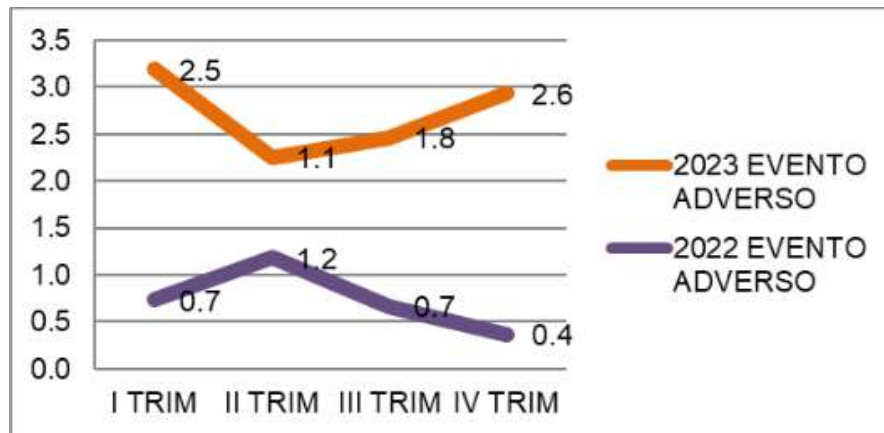
Tabla 17. Eventos Prevenibles según UCI 2023.

SERVICIO	TOTAL
UCI Adultos Coronaria	37
UCI Adultos I	36
UCI Adultos II	41
UCI Intermedia	45
UCI Neonatal	5
Total General UCI	164

Fuente. Programa de Seguridad del Paciente, 2023.

SALAS DE CIRUGÍA

Imagen 23. Tasa Eventos Adversos por Trimestre Comparativo 2022-2023 Salas de Cirugía.



Fuente. Programa de Seguridad del Paciente, 2023.

Se debe fortalecer las intervenciones que ayude a mejorar el comportamiento de la Tasa de los Eventos Adversos Prevenibles que se presentan en el servicio de Sala de Cirugía, se debe definir una Meta Comparativa o Histórica, que genere impacto en la disminución de los Eventos Adversos.

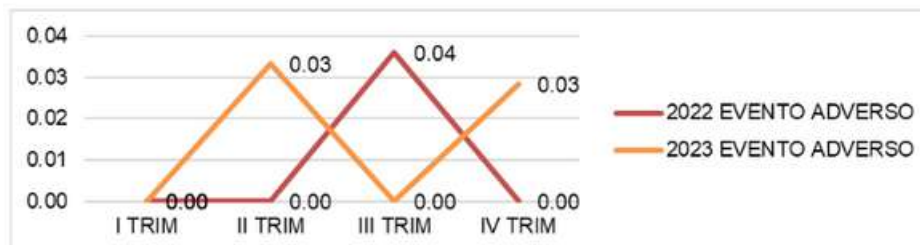
Tabla 19. Eventos Prevenibles según Servicio Salas de Cirugía 2023

SERVICIO	TOTAL
Cirugía Ambulatorios	2
Cirugía Recuperación	1
Sala de Partos	3
Salas de Cirugía	16
Total General Salas de Cirugía	22

Fuente. Programa de Seguridad del Paciente, 2023.

CONSULTA EXTERNA

Imagen 24. Tasa Eventos Adversos por Trimestre Comparativo 2022-2023 Consulta Externa



Fuente. Programa de Seguridad del Paciente, 2023.

En el servicio se manejan tasas por debajo de 1, se debe fortalecer el reporte y la identificación de casos en el Servicio Ambulatorio IOMED, su comportamiento es con tendencia estática.

GESTIÓN ECONÓMICA



La Clínica del Occidente generó ingresos operacionales que representó un crecimiento del 16% frente al 2022, el costo de venta crece en una mayor proporción al crecimiento de los ingresos, pasando a un crecimiento del 18%.

Esta relación de crecimiento de ingresos y costos genera una mayor utilidad bruta, sin embargo se dio una caída del margen bruto del 22% en el 2022 al 21% en el 2023, esto explicado por una mayor ejecución de los ingresos presupuestados, los cuales cerraron con un cumplimiento frente al presupuesto del 111%, crecimiento para cubrir el incremento de costos fijos programados, sumado también que la contratación de tarifa de ingresos fue difícil para cumplir con el presupuestado.

Frente al total de gasto operacional se tuvo una disminución del 5%, esto debido a una menor ejecución de honorarios administrativos y una distribución de cuentas contables que se realizó en costos y gastos. La utilidad no operacional tiene una disminución del 37%, esto generado por una disminución importante en los ingresos no operacionales debido a una recuperación de cartera menor al periodo 2022 y el incremento de las tasas de interés por el acceso a obligaciones financieras.

Frente al gasto no operacional, se tiene un crecimiento en los intereses bancarios por el incremento de la tasa de referencia bancaria fijada por el Banco de la Republica y gravamen financiero por un mayor uso de efectivo asociado al proyecto clínica del futuro. Finalmente, la utilidad neta, a pesar de la disminución del gasto administrativo y una disminución de la utilidad no operacional, paso a una rentabilidad neta del 5,4%.



ACTIVOS

La Clínica del Occidente en el 2023 muestra un crecimiento en sus activos totales del 19% frente al 2022. Frente al activo corriente se da una disminución teniendo en cuenta que la Clínica del futuro ha demandado recursos para continuar con su construcción, situación que se ve reflejada en una disminución del 84% y un incremento proporcional a las ventas en cuentas por cobrar en un 16%.

PASIVO Y PATRIMONIO:

El total del pasivo de la Clínica presentan un incremento frente al 2022, explicado por un incremento en las obligaciones financieras de largo plazo por nuevos endeudamientos a través de líneas de tasa compensada con FINDETER y Banco de Bogotá para Clínica del Futuro en su finalización en 2023.

El estado del patrimonio presentó un incremento anual de 9% que corresponden a la mayor utilidad del ejercicio del 2023 frente al año 2022.

INDICES FINANCIEROS

Los índices financieros muestran unos incrementos comparativos en los indicadores de rentabilidad y márgenes de operación, apalancado por la caída del margen bruto, sin embargo, los indicadores asociados a ciclo de efectivo muestran un incremento en inventarios, proveedores y cartera. Se evidencia un incremento importante en el endeudamiento financiero pasando del 7.9% del 2022 al 12.8% en 2023.

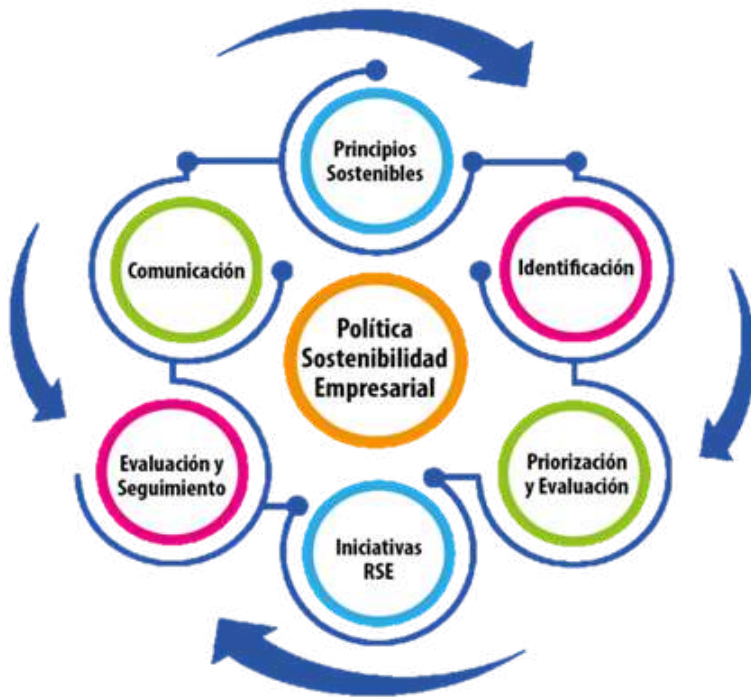


SOSTENIBILIDAD

Materialidad

La sostenibilidad hace parte de la estrategia de la Clínica del Occidente, la cual hace que todos sus proyectos estratégicos y las actividades que desarrollemos estén enfocados en generar valor social, ambiental y económico para la sociedad.

La Clínica mantiene su Modelo de Responsabilidad Social, el cual parte de la política de sostenibilidad y tiene unos principios sociales que reflejan la filosofía del actuar del modelo, identifica los impactos del negocio, los asuntos relevantes y las necesidades y expectativas de los grupos de interés.



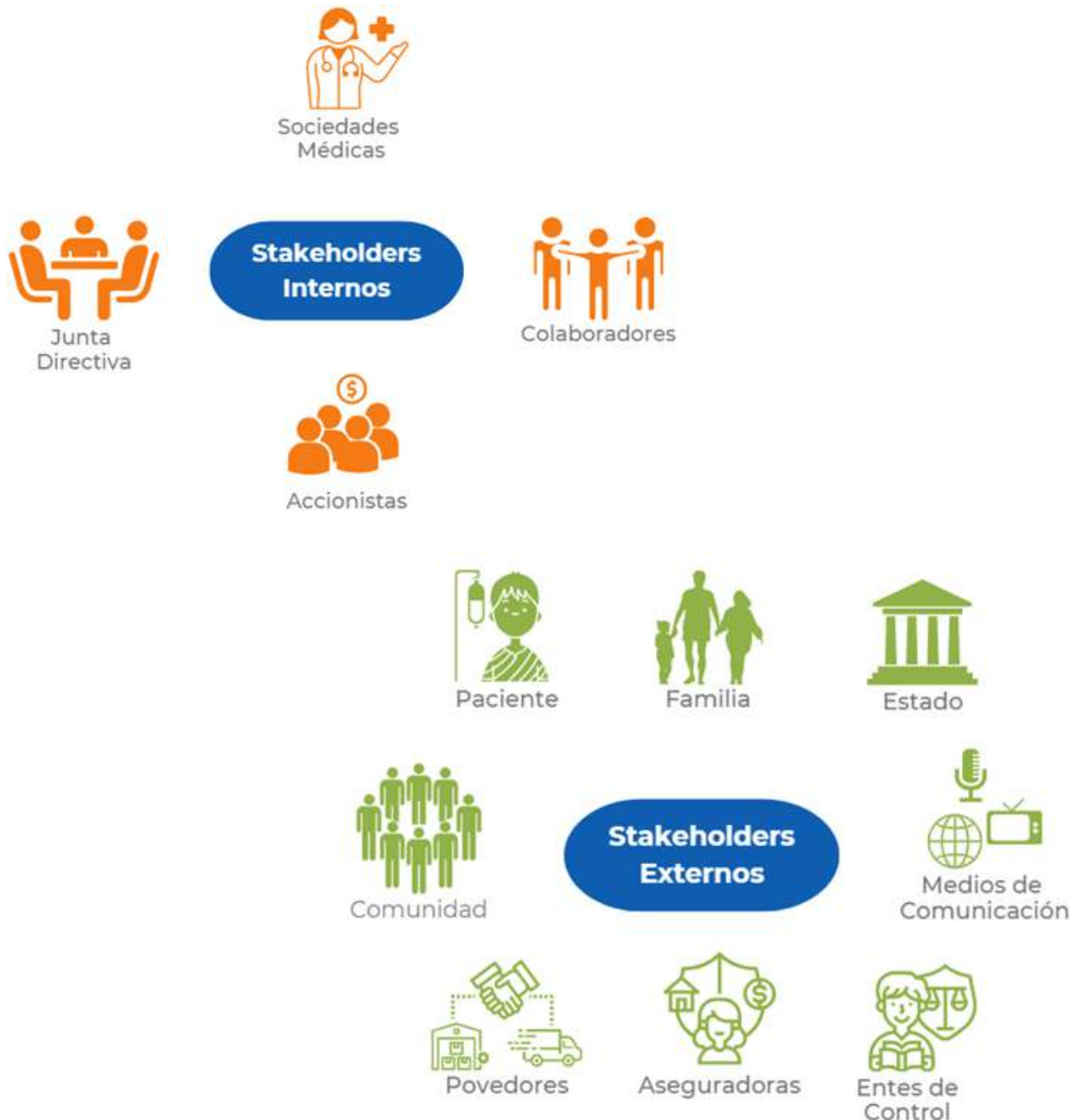
El modelo de la Clínica cuenta con unos principios y áreas de la RSE, basados en el Direccionamiento Estratégico de la institución del plan estratégico 2019 - 2025.



Para lograr la visión propuesta es necesario construir relaciones fructíferas con aquellos actores con quienes la Clínica se relaciona. Para ello se han definido 10 grupos de interés los cuales impactan directa o indirectamente la gestión que realiza la Clínica del Occidente. La Clínica identificó sus grupos de interés a través de la metodología de MITCHELL, AGLE, & WOOD, (1997).

Esta metodología tiene como atributos: poder, urgencia y legitimidad, y la importancia de cada grupo de interés para la Clínica dependió de los atributos que poseían.

GRUPOS DE INTERÉS



La captura de las expectativas son llevadas a la matriz de temas relevantes para los grupos de interés, la cual permite conocer los temas relevantes para cada subgrupo en donde el Comité de Responsabilidad Social los prioriza, establece el tiempo en el que se debe abordar, si aplica y si están relacionados con los objetivos de la institución o las iniciativas sociales se llevan al plan de trabajo del Proyecto de Responsabilidad Social y Bienestar Social.

La Clínica del Occidente, identifica asuntos materiales gracias a los diálogos con los grupos de interés y a la alineación de la planeación estratégica institucional.

A partir de estos diálogos, se priorizan las necesidades y se diseñan iniciativas para satisfacerlas, logrando así una unidad entre nuestros grupos de interés y los objetivos de la institución.

HUMANIZACIÓN

Se realiza ajustes al programa de humanización donde se actualiza la Política:

“En CLÍNICA DEL OCCIDENTE, estamos comprometidos con una cultura humanizada centrada en el paciente; la familia y los colaboradores, teniendo en cuenta las necesidades de la persona, desde sus dimensiones física, social, psicológica y espiritual, mediante información adecuada y trato digno, minimizando la sensación desagradable de la enfermedad, transformando positivamente la experiencia del paciente y su familia”.

Así mismo los objetivos del programa son ajustados y se consolidan los siguientes:

- 1- Fortalecer en los colaboradores competencias blandas orientadas a mejorar la experiencia mutua del servicio.
- 2- Reconocer a los colaboradores que sobresalgan en la vivencia de la cultura de la humanización.
- 3- Promover en los pacientes y sus familias la expresión de su experiencia durante el proceso de atención, como fuente de mejoramiento.
- 4- Fortalecer el buen uso de los canales de comunicación asociados a la cultura de humanización.
- 5- Fortalecer en todos los colaboradores principios y valores institucionales como base de nuestro compromiso y respeto por la dignidad humana.
- 6- Promover ambientes de trabajo confortables y tecnologías humanizadas.

De acuerdo con la participación en el despliegue y seguimiento al cumplimiento de la política de Humanización, una vez se realiza el cierre de cada periodo, desde Atención al usuario se remiten los consolidados de Felicitaciones de los pacientes al personal en su ciclo de atención, que se clasifican por servicios; se realizaron los encuentros de servicio para implementar el reconocimiento de los servicios más felicitados.



Sólo con el *corazón* se
puede ver bien,
lo esencial es invisible a
los ojos

FORMACION Y DESARROLLO

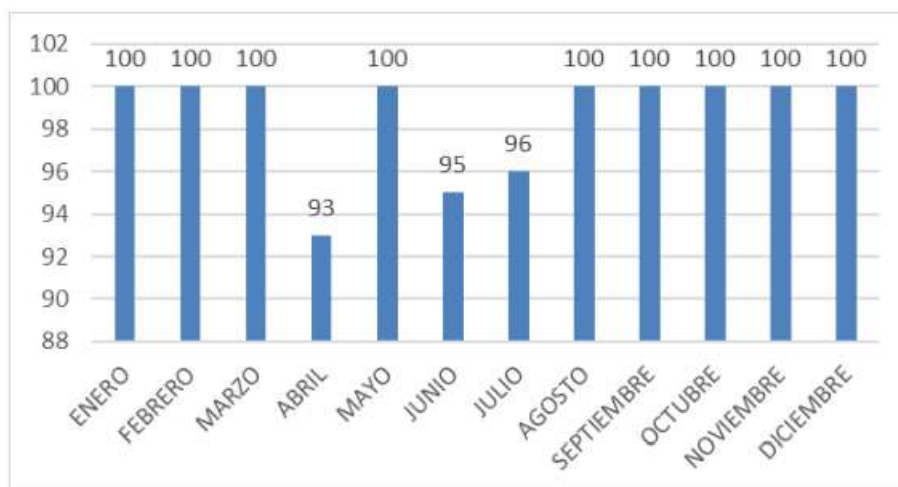
Objetivo: Socializar la gestión ejecutada de los procesos que se trabajan desde Capacitación y Desarrollo en la Clínica del Occidente durante el año 2023.

✓ Plan General de Capacitación Institucional PICO ✓ Actividades de Capacitación

ÁREA	ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN EJECUTADAS	% DE COBERTURA (EN PROMEDIO DURANTE EL 2023)
CALIDAD	39	100
ENFERMERÍA	30	95
INGENIERÍA BIOMÉDICA	14	90
GESTIÓN AMBIENTAL	45	100
SEGURIDAD DEL PACIENTE Y EPIDEMIOLOGIA	60	98
SISTEMAS	50	98
HUMANIZACIÓN Y CULTURA	1	100
SST	80	100
TOTAL	319	98%

En el año 2023, se realizaron 314 capacitaciones en la Clínica del Occidente, estas capacitaciones están lideradas por cada una de las áreas responsables, que a su vez custodian las evidencias y los soportes de las mismas. La metodología de las capacitaciones fue presencial, en grupos de personas pequeños para garantizar apropiación del conocimiento.

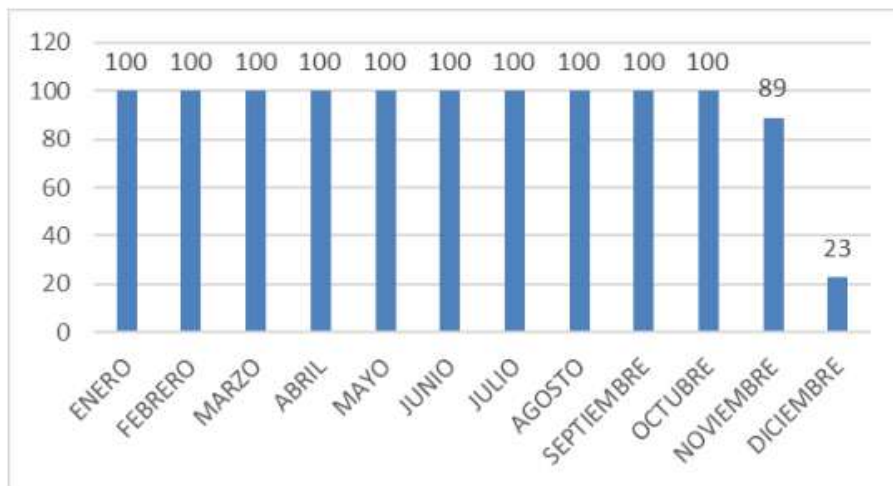
✓ Cumplimiento del Plan de Capacitación Institucional PICO 2023



FORMACION Y DESARROLLO

El promedio del indicador de cobertura para el año 2023 fue del 96,14%, lo que indica que, si bien podemos mejorar el porcentaje de asistencia en algunas áreas, los colaboradores en su mayoría se muestran dispuestos a participar en los procesos formativos internos y los líderes de cada una de las áreas, son conscientes de la importancia del proceso y realizan la ejecución mes a mes. Se logró un gran porcentaje de cobertura dado que los procesos de capacitación en su mayoría fueron uno a uno y directamente en los servicios.

✓ Cubrimiento de Inducción 2023

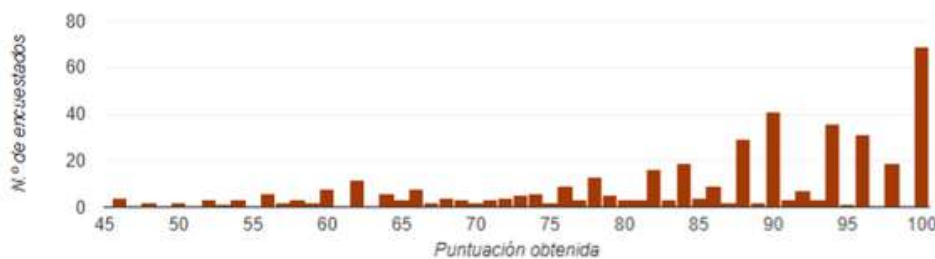


El promedio del indicador de cubrimiento para el año 2023 fue del 92,40%. En 2023 ingresaron 460 personas, de las cuales 426 colaboradores asistieron a la inducción transversal en la fase 1, se cumple la meta del indicador y los soportes respectivos tales como lista de asistencia, se encuentran en custodia de la Gerencia de Gestión Humana. De igual manera todos los colaboradores con inducción presencial, iniciaron su segunda Fase de Inducción con base en el Cronograma de Entrenamiento, soporte que reposa en la hoja de vida de cada colaborador.

✓ Cubrimiento de Inducción 2023

Normal 84,79/100 puntos	Valor medio 88/100 puntos	Intervalo 46-100 puntos
-----------------------------------	-------------------------------------	-----------------------------------

Distribución de las puntuaciones totales



FORMACION Y DESARROLLO

El resultado promedio del indicador de Eficacia de inducción en el 2023 fue del 88%. Teniendo en cuenta los resultados de la evaluación de la inducción, se logró adherencia a los temas transversales vistos en la inducción, los colaboradores apropiaron en un primer momento el conocimiento inicial acerca de la Clínica, plataforma estratégica, procesos misionales transversales y relevantes para todos los colaboradores sin importar el cargo al que ingresen.

• Inducción Nuevos Colaboradores

El proceso de inducción en la Clínica del Occidente, se desarrolla en 2 fases, una primera fase en una inducción general a cargo de la analista de formación y desarrollo, donde se da la bienvenida a los nuevos colaboradores, se indica infraestructura de la clínica, se entregan cronogramas de capacitación, se detalla proceso de periodo de prueba y evaluación de desempeño, además de contar con un acompañamiento con la analista de humanización y cultura, quien se encarga de mostrar el programa de transformación cultural y elementos principales de humanización y avances en la adherencia de cara al colaborador, al finalizar este espacio se realiza un recorrido institucional por las instalaciones de la Clínica para que los nuevos colaboradores puedan ubicarse en la parte asistencial y también en la parte administrativa.

Adicionalmente, como complemento a la inducción de los colaboradores, el primer jueves de cada mes, los líderes a cargo de los procesos transversales de la clínica, realizan una presentación de su área con los colaboradores que ingresaron en el último mes, generando así claridades y acercamiento de los procesos de Gestión Humana, SST, epidemiología, seguridad de Paciente, sistemas, Gestión Ambiental y Servicio al Cliente. Al finalizar la inducción presencial, se realiza la segunda fase que corresponde al entrenamiento en el cargo, siguiendo el formato establecido en el que los nuevos colaboradores en conjunto con su jefe inmediato, programan los diferentes encuentros con las áreas que tienen una relación directa con su rol dentro de la Clínica.

• Evaluaciones de Periodo de Prueba

Las evaluaciones de periodo de prueba en la Clínica del Occidente, son realizadas por los jefes inmediatos a los 25 días y 55 al ingreso del colaborador, con el objetivo identificar brechas de conocimientos, fortalezas y oportunidades de mejora en cuanto a las competencias del ser y del hacer, en este espacio también se realiza Feedback y finalmente se toma la decisión de si el colaborador aprobó o no el periodo de prueba, para dar continuidad a su contrato con la clínica.

Desde el área de formación y desarrollo, se está llevando un control detallado sobre el cumplimiento de los periodos de prueba, según la fecha de ingreso, de esta forma es posible alertar a los líderes de procesos de forma oportuna sobre las fechas de cumplimiento, solicitando con 5 días de anticipación los periodos de prueba de las personas que no darán continuidad en CDO.

FORMACION Y DESARROLLO

El resultado promedio del indicador de Eficacia de inducción en el 2023 fue del 88%. Teniendo en cuenta los resultados de la evaluación de la inducción, se logró adherencia a los temas transversales vistos en la inducción, los colaboradores apropiaron en un primer momento el conocimiento inicial acerca de la Clínica, plataforma estratégica, procesos misionales transversales y relevantes para todos los colaboradores sin importar el cargo al que ingresen.

• Inducción Nuevos Colaboradores

El proceso de inducción en la Clínica del Occidente, se desarrolla en 2 fases, una primera fase en una inducción general a cargo de la analista de formación y desarrollo, donde se da la bienvenida a los nuevos colaboradores, se indica infraestructura de la clínica, se entregan cronogramas de capacitación, se detalla proceso de periodo de prueba y evaluación de desempeño, además de contar con un acompañamiento con la analista de humanización y cultura, quien se encarga de mostrar el programa de transformación cultural y elementos principales de humanización y avances en la adherencia de cara al colaborador, al finalizar este espacio se realiza un recorrido institucional por las instalaciones de la Clínica para que los nuevos colaboradores puedan ubicarse en la parte asistencial y también en la parte administrativa.

Adicionalmente, como complemento a la inducción de los colaboradores, el primer jueves de cada mes, los líderes a cargo de los procesos transversales de la clínica, realizan una presentación de su área con los colaboradores que ingresaron en el último mes, generando así claridades y acercamiento de los procesos de Gestión Humana, SST, epidemiología, seguridad de Paciente, sistemas, Gestión Ambiental y Servicio al Cliente. Al finalizar la inducción presencial, se realiza la segunda fase que corresponde al entrenamiento en el cargo, siguiendo el formato establecido en el que los nuevos colaboradores en conjunto con su jefe inmediato, programan los diferentes encuentros con las áreas que tienen una relación directa con su rol dentro de la Clínica.

• Evaluaciones de Periodo de Prueba

Las evaluaciones de periodo de prueba en la Clínica del Occidente, son realizadas por los jefes inmediatos a los 25 días y 55 al ingreso del colaborador, con el objetivo identificar brechas de conocimientos, fortalezas y oportunidades de mejora en cuanto a las competencias del ser y del hacer, en este espacio también se realiza Feedback y finalmente se toma la decisión de si el colaborador aprobó o no el periodo de prueba, para dar continuidad a su contrato con la clínica.

Desde el área de formación y desarrollo, se está llevando un control detallado sobre el cumplimiento de los periodos de prueba, según la fecha de ingreso, de esta forma es posible alertar a los líderes de procesos de forma oportuna sobre las fechas de cumplimiento, solicitando con 5 días de anticipación los periodos de prueba de las personas que no darán continuidad en CDO.

BIENESTAR

Objetivo: Mejorar la percepción del Bienestar de los colaboradores con el vínculo laboral, con el propósito de fortalecer la adherencia al ADN institucional, el sentido de pertenencia y felicidad laboral.

Acciones: Acompañamiento a las celebraciones de fechas especiales: Cumpleaños, reconocimiento a los colaboradores en fechas especiales (profesiones) momentos de jubilaciones, nacimientos, grados, espacios de integración y recreación.

CELEBRACION	Cobertura	Actividad
Día de la Mujer	480 colaboradoras	Tarjeta de Felicitaciones Entrega de detalle
Día de la Madre	220 colaboradores	Tarjeta de Felicitaciones Entrega de detalle
Día de Enfermera	100% de los colaboradores 4 turnos (520)	Tarjeta de Felicitaciones Entrega de refrigerio los colaboradores asistenciales. Recorridos para entrega de un segundo detalle en alianza con caja de compensación en los diferentes turnos. Rifas por servicios de detalles entregados por los proveedores.
Día de Profesiones	56 colaboradores	Tarjeta de Felicitaciones Entrega detalle Secretarías - Abogados - Nutricionistas – Contadores – Psicólogos, instrumentadores QX.
Pensionados	6 colaboradores	Reunión con Gerencia General, entrega detalle (ramo) y carta de agradecimiento.
Maternas	19 nacimientos	Felicitación a maternas entrega Kit: Tarjeta, detalle y manual de estimulación temprana para bebés de 0 a 12 meses.
Cumpleaños	Entrega tarjeta de cumpleaños 100%	Felicitación personal el día del cumpleaños de cada uno de los colaboradores y entrega de tarjeta con el mensaje de la Subgerencia.
Celebración cumpleaños 40 de la institución	Participación de todo el personal	Decoración de los servicios alusivos a la fecha, celebración eucarística, con la participación de representantes de todos los servicios y líderes. Reconocimiento a colaboradores con 20 y 25 años de servicio cumplidos en la clínica (25). Se entregaron bonos para reclamar helados mimos 100 a los ganadores.
Actividades de Integración	Jornada Cultural y deportiva. (Dos semanas) Octubre.	Competencias deportivas: Tenis de mesa (26); torneo relámpago de Rana (220) Premiación 1-2-3 puesto. Imposición de medallería. Actividad lúdica "Jornada de montaje de Coreografías" Tema: Calimeño, participaron todos los servicios de la clínica administrativos y asistenciales (600) turnos día par e impar Actividad de cierre Jornada Cultural, Premiación a los ganadores de los torneos realizados (240) y ganadores de los concursos de bailes y maratón Bailable años 80. (100). Se entregaron 14 estadias de 3 días en el Hotel Lanceros en Paipa Boyacá y 14 invitaciones al Café de las Letras para compartir Onces para dos personas. Se entregaron 100 bonos helados mimos.
Actividad de cierre de Año	"Novenas de Aguinaldo y compartir"	Se celebraron 6 novenas de aguinaldo, organizadas en conjunto con los líderes y Gestión Humana, con todos los servicios asistenciales y áreas administrativas. Igualmente se tuvo acompañamiento de un personaje navideño (Papá Noel) y se entregaron 1.000 refrigerios entre desayunos y almuerzos. Se realizaron rifas para disfrute de espacios de descanso (60) pase días, en el Blog en alianza con la caja de compensación.

SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

OBJETIVO GENERAL

Mejorar el desempeño de la Seguridad y la Salud en el Trabajo por medio del desarrollo de actividades de intervención, promoción y prevención de la salud que permitan mantener un ambiente de trabajo seguro y saludable para todos los colaboradores de la Clínica y partes interesadas

Objetivos específicos

- Gestionar los recursos financieros, técnicos y humanos asignados al SGSST mediante el control y uso eficiente de los mismos.
- Fortalecer el plan hospitalario de gestión de riesgo de desastres, mediante la participación de todos los colaboradores y partes interesadas.
- Aumentar la participación de los colaboradores y partes interesadas en temas de capacitación relacionada con la promoción y prevención de la salud y de esta manera mejorar el desempeño de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Disminuir la tasa de accidentalidad general, mediante la identificación de peligros y el control de los riesgos.
- Aumentar el porcentaje de cumplimiento de la implementación del SGSST, mediante la ejecución de las actividades programadas de SGSST. Metas
- Disminuir la accidentalidad por causa de riesgo biológico en el 10% · Disminuir la accidentalidad general en un 10%
- Lograr el 100% del cronograma de capacitación de la brigada de emergencias · Capacitar al 100% de los colaboradores en manejo de extintores y actuación ante las diferentes emergencias que se puedan presentar (PONES).
- Mantener el porcentaje de cumplimiento de los estándares mínimos resolución 0312 de 2019 al 97%.
- Aumentar el porcentaje de cumplimiento del plan de trabajo 2023 al 97%.
- Garantizar el 100% de las reuniones programadas durante el año de los comités del sistema.
- Lograr 92 puntos de calificación de cumplimiento del plan hospitalario de emergencias para aprobación de la secretaria de salud.
- Gestionar el 100% de los recursos asignados al presupuesto del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.
- Aumentar el porcentaje de cumplimiento del plan de capacitación al 96% · Realizar el 100% del seguimiento de los casos de restricciones y recomendaciones medicas

- Realizar con el COPASST el 100% de las investigaciones de accidentes de trabajo.
- Actualizar al 100% la matriz de peligros y valoración de riesgos.
- Aumentar la cobertura de las actividades de seguridad y salud en el trabajo del personal de los turnos de la noche en un 90%. EVALUACIÓN DE ESTANDARES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

De acuerdo a la resolución 0312 del 2019 anualmente se debe realizar la auto evaluación del sistema de gestión Seguridad y Salud en el Trabajo con el objetivo de identificar las prioridades del mismo y así generar un plan de mejora para establecer el plan de trabajo anual.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos después de la aplicación de la de acuerdo a la autoevaluación realizada para el periodo 2023:

Estandar		Resultado Esperado	Resultado Obtenido	Porcentaje del Estandar Obtenido
PLANEAR	1 RECURSOS (10%)	10,00%	9,50%	95%
	2 GESTIÓN INTEGRAL DEL SISTEMA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (15%)	15,00%	15,00%	100%
HACER	3 GESTIÓN DE LA SALUD (20%)	20,00%	20,00%	100%
	4 GESTIÓN DE PELIGROS Y RIESGOS (30%)	30,00%	30,00%	100%
	5 GESTIÓN DE AMENAZAS (10%)	10,00%	10,00%	100%
VERIFICAR	6 VERIFICACIÓN DEL SG-SST (5%)	5,00%	3,75%	75%
ACTUAR	7 MEJORAMIENTO (10%)	10,00%	10,00%	100%
			TOTAL	98,25%

En la ilustración se presentan los resultados por cada ciclo P-H-V-A teniendo en cuenta que se utiliza la herramienta Alissta de la ARL positiva.

De acuerdo a la calificación obtenida 98.25% de avance del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO es valorado como ACEPTABLE, lo que nos orienta a continuar con las actividades de implementación acorde al plan de trabajo que se defina para el próximo periodo.

PLAN DE TRABAJO ANUAL De acuerdo a los requisitos establecidos en la resolución 0312 de 2019 y el Decreto 1072 de 2015 respectivamente y una vez finalizado el mes de diciembre de 2023, se observa que el cumplimiento del plan de trabajo arroja un 96.21%.

POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y OBJETIVOS

Como eje y requisito principal del Decreto 1072 de 2015 la Clínica del Occidente anualmente revisa y actualiza la política del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

La Clínica del Occidente en aras de contribuir al bienestar y la salud de los colaboradores cuenta con el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) para la oportuna gestión de los riesgos a través de la mejora continua.

La alta dirección se COMPROMETE a destinar los recursos humanos, físicos, financieros y a identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos dando cumplimiento a la normatividad vigente. Esta política será revisada, actualizada y de consulta para todos los niveles de la Clínica incluyendo contratistas y subcontratistas. Esta política fue revisada y aprobada en el mes de abril de 2023. Esta política será revisada, actualizada y de consulta para todos los niveles de la Clínica incluyendo contratistas y subcontratistas.

OBJETIVO ESPECÍFICO DE LA POLÍTICA

Ratificar el compromiso de la alta Dirección en aras de proteger la seguridad y salud de todos los trabajadores, mediante la mejora continua del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)

INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO:

Teniendo en cuenta la resolución 0312 de 2019, el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo se evalúan los resultados del mismo sistema por medio de indicadores que son orientadores para evaluar la eficacia y la eficiencia del sistema por lo cual a continuación se presentan los resultados del año 2023.

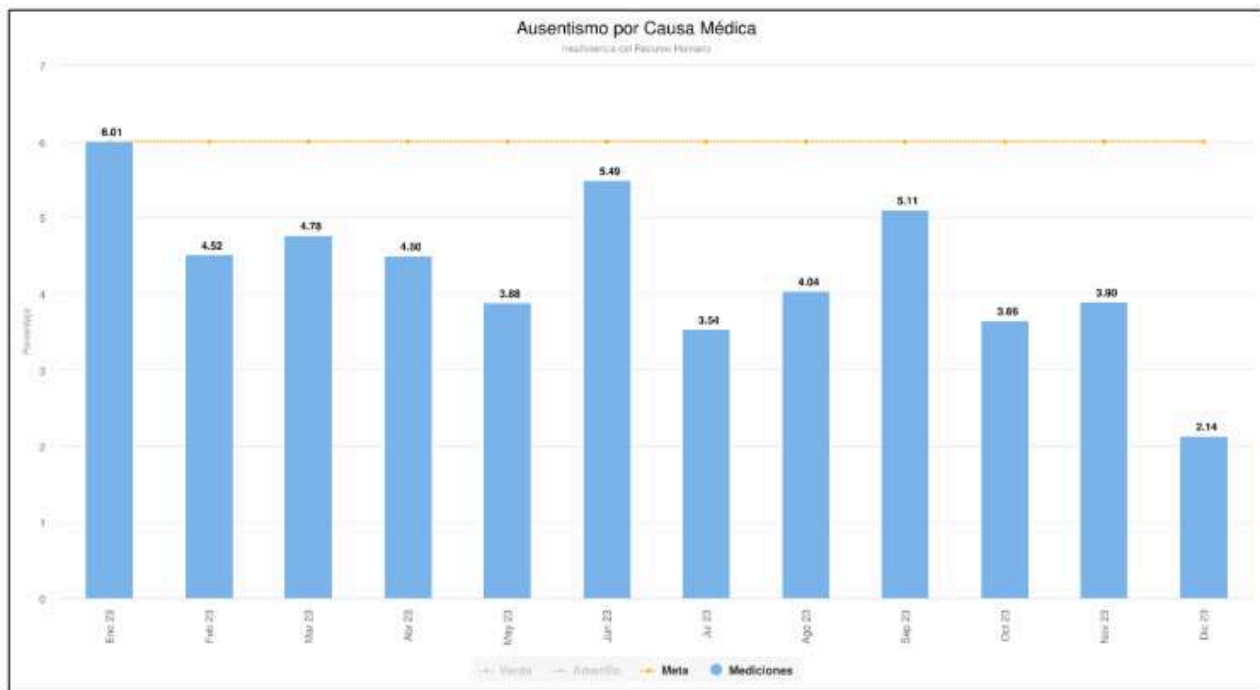
ACCIDENTE DE RIESGO BIOLÓGICO EN LA CLÍNICA:

Año	# de Accidentes de trabajo biológico
2020	22
2021	21
2022	16
2023	16

Para el año 2023 al cierre del mes de diciembre se observa el mismo comportamiento de 5 accidentes de trabajo por riesgo biológico por lo que se debe continuar haciendo esfuerzos para disminuir la ocurrencia de este tipo de accidente. También es importante anotar que al cierre del año 2023 de estos 16 accidentes presentados 14 cuentan con cierre administrativo por parte de la ARL.

AUSENTISMO POR CAUSA MÉDICA:

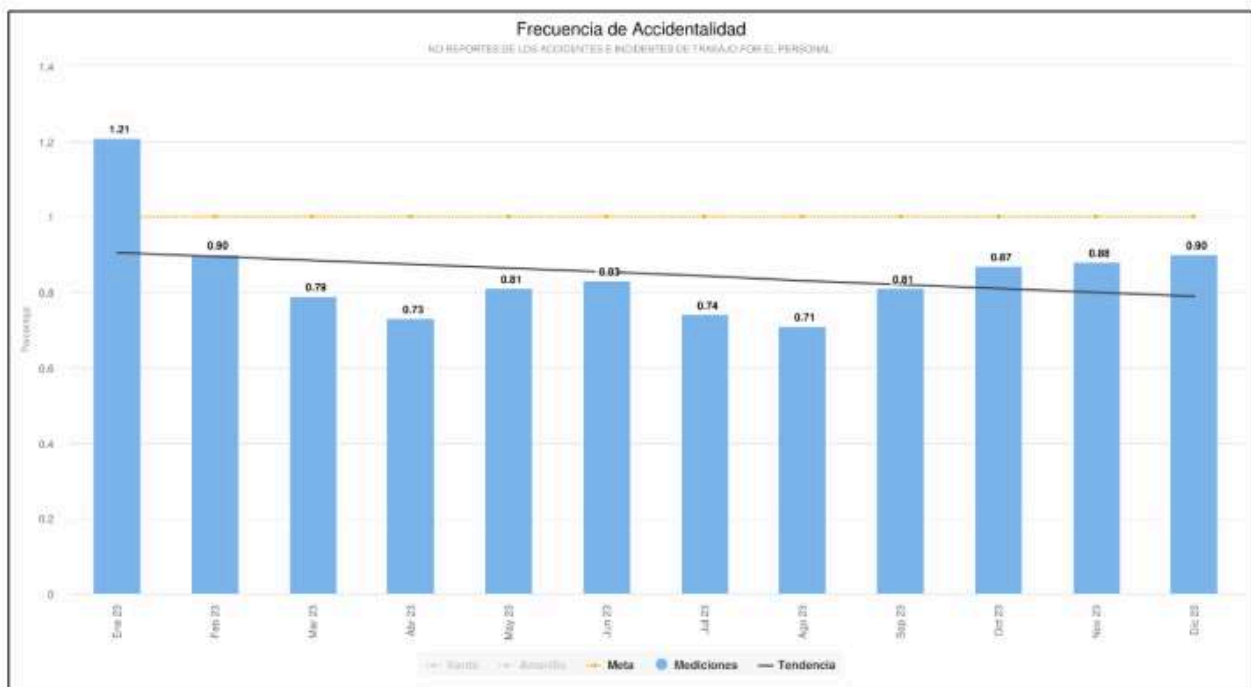
Año	# De días de ausencia por causa medica	# De días de trabajo programados en el año.
2021	12.588	290.227
2022	12.181	278.327
2023	13.568	317.370



Para el año 2023 se pierde un promedio del 4.53 % de días programados de trabajo por incapacidad médica, es decir por 317.370 días programados en el año se perdieron 13.561 días de trabajo.

FRECUENCIA DE LA ACCIDENTALIDAD:

Año	# de Accidentes de trabajo
2021	91
2022	84
2023	95



Para el año 2023 al cierre del mes de diciembre se reportaron 95 accidentes laborales con una frecuencia mensual de 7.9 accidentes al mes, comparado con el periodo anterior 2022 la frecuencia de accidente mensuales fue de 7 accidentes laborales al mes.

INCIDENCIA DE LA ENFERMEDAD LABORAL:

Año	# de enfermedades laborales nuevas
2020	223
2021	67
2022	78
2023	4

Para este periodo se presentaron 4 casos nuevos calificados con diagnóstico de COVID-19 de acuerdo a las políticas nacionales de inclusión de esta como enfermedad laboral.

En la actualidad se presentan 3 casos por controversia ante la Junta nacional de calificación de origen.

PREVALENCIA DE LA ENFERMEDAD LABORAL:

Año	# de enfermedades laborales antiguas + enfermedades laborales nuevas
2020	240+76
2021	307+78
2022	385+4
2023	389

Para el año 2023 al cierre de este se presenta la prevalencia de la enfermedad laboral con 389 casos distribuidos así: 385 casos antiguos más 4 casos nuevos calificados al cierre de este mismo año, 4 casos son calificados con diagnóstico de COVID-19 de acuerdo a las políticas nacionales de inclusión del COVID-19 como enfermedad laboral.

NÚMERO DE CASOS REPORTADOS POR COVID – 19

Año	# Casos positivos COVID-19
2020	223
2021	67
2022	77
2023	4

Al cierre del mes de diciembre de 2023 se observa la calificación de 4 casos de COVID-19 de acuerdo a las políticas nacionales de inclusión del COVID-19 como enfermedad laboral.

SEVERIDAD DE ACCIDENTALIDAD:

Año	# Días de incapacidad por accidente de trabajo
2020	580
2021	859
2022	633
2023	330

La severidad producida en el año 2023 por los accidentes de trabajo refleja el número de días de trabajo que se pierden por incapacidad médica por lo tanto por cada accidente laboral ocurrido se perdieron un promedio de 3,4 días de trabajo programado.

AUSENTISMO ASOCIADO A CANSANCIO Y FATIGA LABORAL:

Año	# Días de incapacidad por DX asociado a cansancio o fatiga laboral.
2020	306
2021	353
2022	318
2023	326

El ausentismo asociado al cansancio y fatiga laboral es asociado a patologías donde principalmente encontramos migraña, cefalea y trastornos de ansiedad entre otros. Para el cierre del año 2023 se observa un incremento de días de ausentismo de estas patologías siendo este un indicador subjetivo ya que por su misma interpretación estas patologías deben ser analizadas con detalle y solamente se ha detectado un caso con DX de la esfera mental los cuales son abordados por profesionales de la salud y este caso es de una colaboradora que presenta incapacidad permanente con otros diagnósticos de origen común.

ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN DE LA SALUD

La Clínica del Occidente es una institución comprometida en mantener y mejorar la calidad de vida, proteger la integridad física y mental de todos los trabajadores de clínica, clientes internos y clientes externos, esto se logrará mediante una continua evaluación, identificación y control de riesgos, realizando una adecuada planeación e implementación de los programas de medicina del trabajo, higiene y seguridad industrial.

A su vez la institución renueva el compromiso de disponer los recursos necesarios para desarrollar, evaluar y mejorar continuamente el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, garantizando el cumplimiento de la legislación colombiana vigente.

Para el equipo de colaboradores internos de forma periódica se realizan actividades de capacitación en los siguientes temas:

- Reporte de incidentes y accidentes de trabajo
 - Protocolo de bioseguridad y lavado de manos
- | Año | # | Días de incapacidad por accidente de trabajo | Año | # | Días de incapacidad por DX asociado a cansancio o fatiga laboral |
|------|-----|--|-----|------|--|
| 2020 | 580 | 2021 | 859 | 2022 | 633 |
| 2023 | 330 | 2022 | 318 | 2023 | 326 |
- Uso de elementos de bioseguridad
 - Bioseguridad y autocuidado
 - Salud visual, pausas activas
 - Prevención de consumo de sustancias psicoactivas, alcohol y drogas
 - Prevención de enfermedades músculo esqueléticas
 - Estilos de vida saludables
 - Riesgos biológicos
 - Prevención fatiga y cansancio mental mediante talleres de higiene del sueño y activación neurosensorial.



En el mes de septiembre se realizaron actividades de la semana de la salud en convenio con el Fondo de empleados de la clínica del occidente entre las cuales se desarrollaron exámenes de optometría, masajes corporales de relajación con camillas y sillas, tips de alimentación saludable entregando 1200 naranjas a todos los colaboradores sin distinción de forma de contratación, cuidado de la piel, juegos y sketch lúdico, valoración odontológica, vacunación y titulaciones de hepatitis B, capacitación del plan de emergencias entre otras.

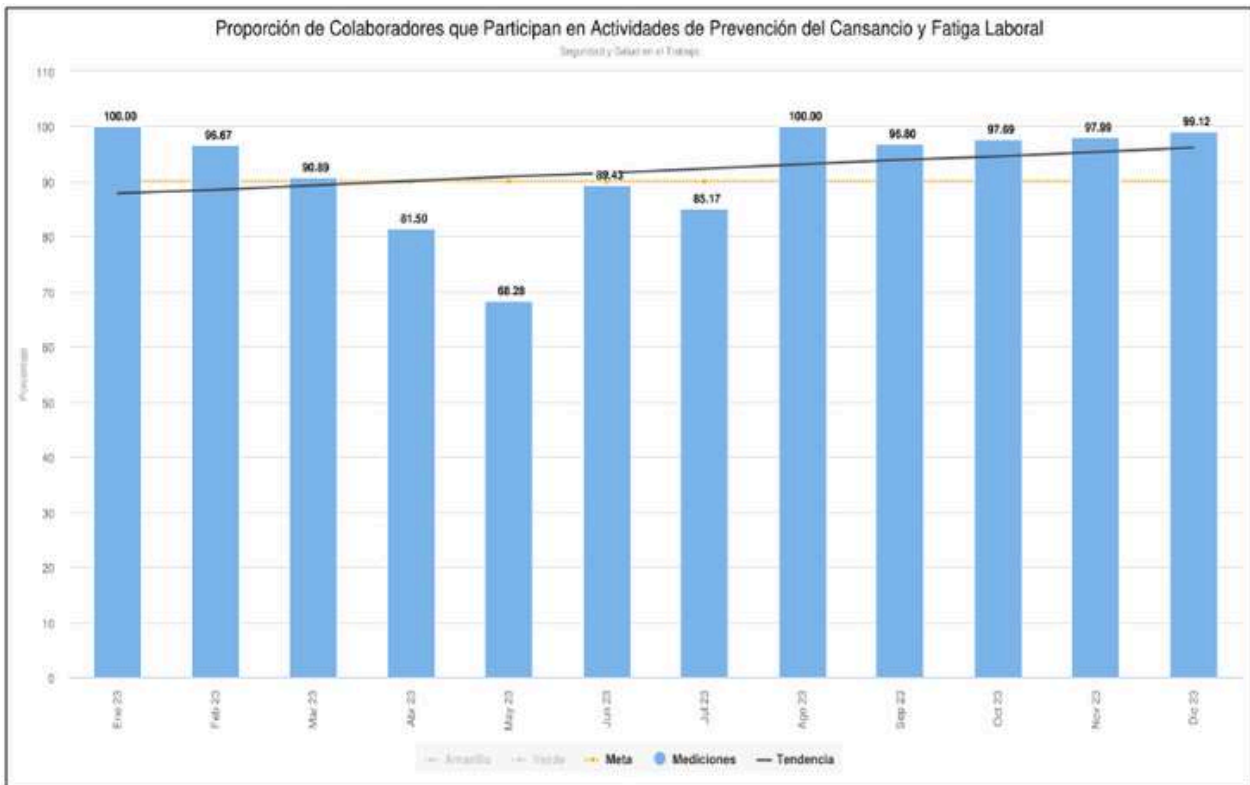
A continuación, se relacionan las actividades de Promoción y Prevención de las Salud para el año 2023:

Exámenes médicos ocupacionales periódicos

Exámenes periódicos especiales trabajadores ocupacionalmente expuestos a radiaciones ionizantes

Asistentes	Invitados	Cobertura
163	200	82%

Al término del mes de noviembre se han realizado sesiones de pausas activas para la prevención del cansancio, fatiga laboral y aparición de enfermedades osteomusculares, charlas de estilos de vida saludable dando alcance al 100% de la población trabajadora y todos los turnos, incluyendo turnos nocturnos.



Prevención de consumo de sustancias psicoactivas y alcohol. En el mes de septiembre se inicia la socialización de la política de prevención de SPA y consumo de alcohol registrando los siguientes resultados:

Asistentes	Invitados	Cobertura
290	327	89%

Seguimiento a casos de colaboradores con recomendaciones y restricciones médicas. De acuerdo a las actividades de promoción y prevención en salud y dando alcance al programa de reubicación y reintegro laboral se identifican los siguientes casos en los cuales desde el área de Seguridad y Salud en el Trabajo se hace seguimiento periódico de acuerdo a las recomendaciones y/o restricciones médicas.

Casos con recomendaciones y/o restricciones médicas: 32 de los cuales 17 son reubicados, a los cuales se les realiza seguimiento periódico cada 4 meses con fisioterapeuta de la ARL Positiva. Enfermedades laborales calificadas diferentes a Covid-19: 13 casos, durante el año 2023 se presentaron 4 casos de COVID-19 calificadas como origen laboral.

Inspecciones y adecuaciones de puestos de trabajo para prevención de enfermedades y lesiones osteomusculares y bienestar de los colaboradores. Durante el transcurso del año 2023, se llevaron a cabo un total de 24 inspecciones locativas con una periodicidad trimestral.

Estas evaluaciones resultaron fundamentales para la identificación y subsiguiente mejora de diversas áreas de trabajo, abordando problemáticas específicas que podrían comprometer la seguridad y bienestar de los colaboradores.

Entre las condiciones inseguras detectadas y atendidas con prontitud se incluyen: sillas en mal estado, camillas averiadas o con falta de mantenimiento preventivo, desgaste de cintas antideslizantes en escaleras y rampas, lámparas defectuosas, así como elementos de trabajo que presentaban averías, entre otros aspectos.

La prontitud en la detección de estas condiciones adversas ha posibilitado una respuesta ágil por parte de las áreas responsables de los correctivos, contribuyendo de manera significativa a la creación de un entorno laboral más seguro y eficiente para todos los colaboradores.

Este enfoque proactivo en la identificación y corrección oportuna de las condiciones inseguras demuestra el compromiso continuo del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo con el bienestar y la integridad de los trabajadores. Entre estas actividades encontramos:

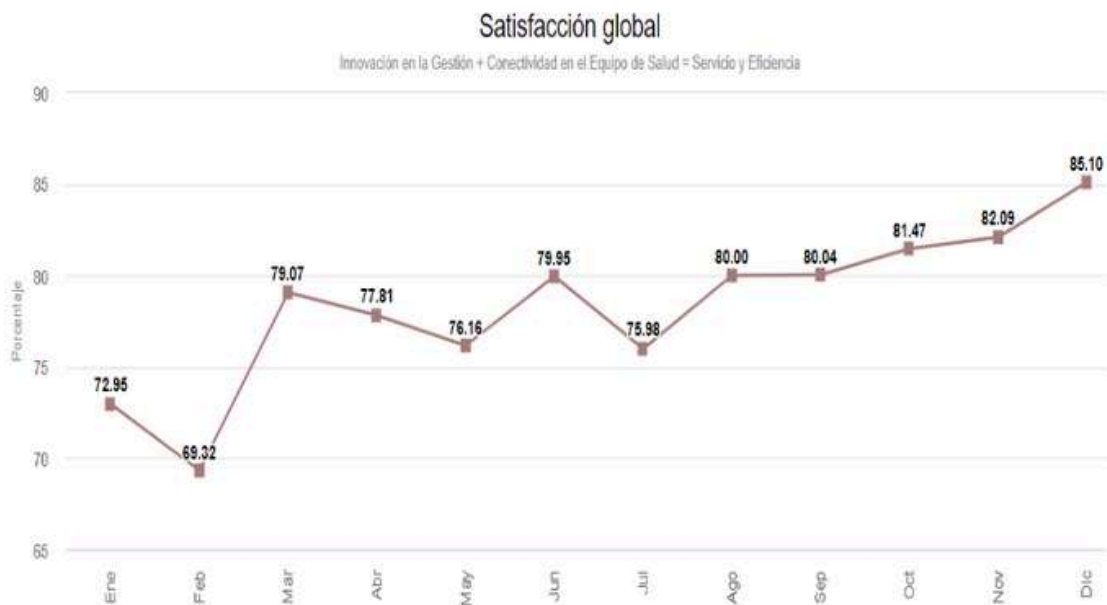
- Adecuación de puesto de trabajo de coordinación de seguridad del paciente.
- Inspección a los equipos de transporte interno de pacientes (Camillas y sillas de ruedas)
- Inspección en puestos de trabajo tanto administrativos como asistenciales.
- Inspecciones mensuales de extintores, camillas y botiquines.



EXPERIENCIA DEL PACIENTE

El equipo de Experiencia del Paciente en el año 2023, trabajó de la mano con los diferentes Servicios que conforman a la Clínica del Occidente, en búsqueda de garantizar la prestación de los servicios de salud centrados en la Calidez, la oportuna atención a los pacientes, a las familias y a los colaboradores que necesitan de nuestro Servicio enfocados en una atención humanizada.

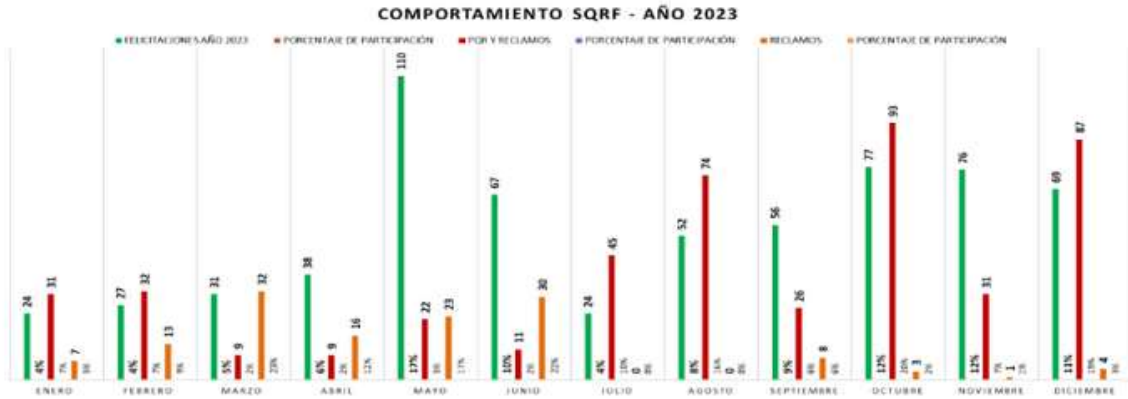
Satisfacción Global 2022



Se evidenció que el comportamiento de la Satisfacción Global de los pacientes de la Clínica del Occidente en el año 2023, tuvo un constante crecimiento en búsqueda de cerrar la brecha en mirar del cumplimiento de la meta de satisfacción, el equipo de experiencia comprometido con su labor continuará trabajando arduamente en el 2024 para conseguir que los pacientes y sus familiares que soliciten el servicio de la Clínica se sientan satisfechos con la estadía en nuestra institución.

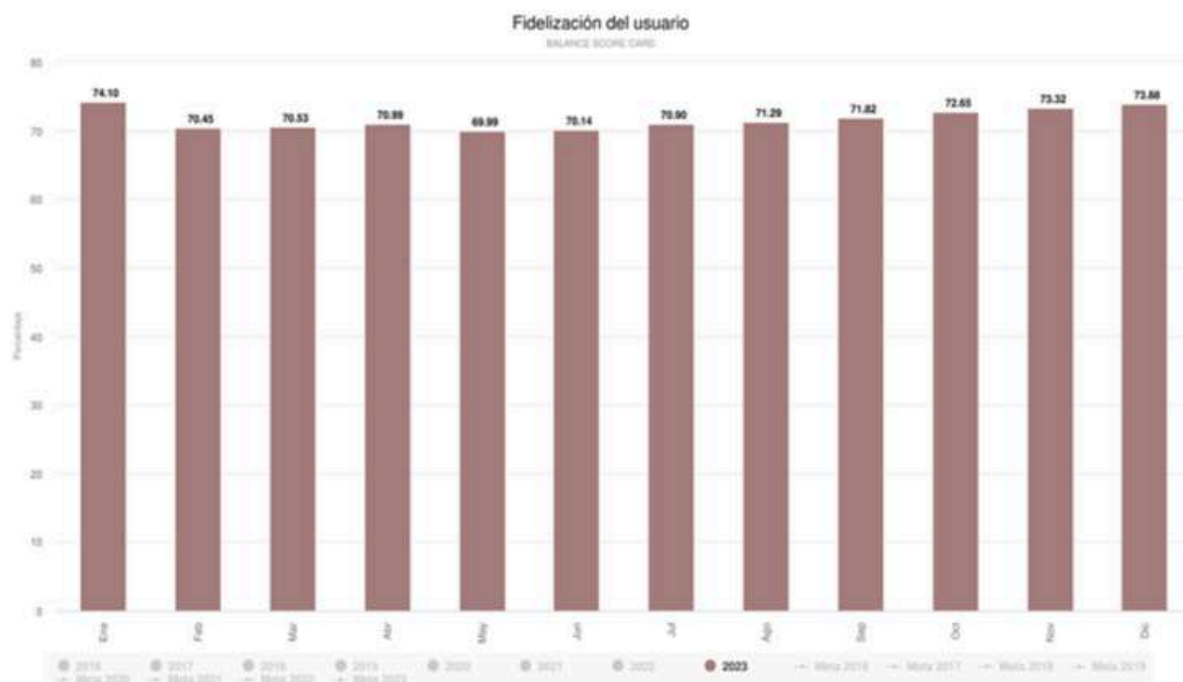
EXPERIENCIA DEL PACIENTE

Comportamiento SQRF



Durante el año 2023 el equipo de Experiencia al Paciente recibió 1258 SQRF distribuidas en 651 Felicitaciones con el (52%) de Participación, 470 Quejas (37%) y 137 Reclamos (11%), con un comportamiento en el primer semestre con predominio las felicitaciones sobre las quejas, y en el segundo semestre la balanza sufre un cambio donde las quejas superan a las felicitaciones, esta situación llevo a la Coordinación a solicitar a los servicios más afectados solicitar planes de acciones para detectar y mitigar las causas de los eventos causantes de las inconformidades de los familiares y pacientes que nos visitaron en el 2023.

Fidelización Del Paciente y Familia



EXPERIENCIA DEL PACIENTE

En el año 2023 el indicador de fidelización de los clientes, se mantuvo en un promedio del 73%, donde los pacientes y familiares que nos visitaron consideraron recomendar los Servicios de la Clínica del Occidente, esto basado en las actividades desde los diferentes servicios y el apoyo de la Coordinación de Experiencia del Paciente y sus estrategias para acompañar las diferentes actividades donde se acompaña los procesos que involucran el bienestar y la satisfacción de los pacientes y sus familias, que han marcado la diferencia en la atención y ha logrado que nuestros usuarios tengan en buen concepto el servicio ofertado en la clínica, queda como reto para el año 2024, trabajar sobre la demanda insatisfecha, fortaleciendo y diseñando nuevas estrategias que apunten a la humanización del servicio.



GESTIÓN AMBIENTAL

Compromiso medio ambiental 2024

La CLINICA DEL OCCIDENTE S.A. reconoce su responsabilidad con la protección del medio ambiente, la salud y la seguridad de nuestros colaboradores, pacientes y comunidad en general.

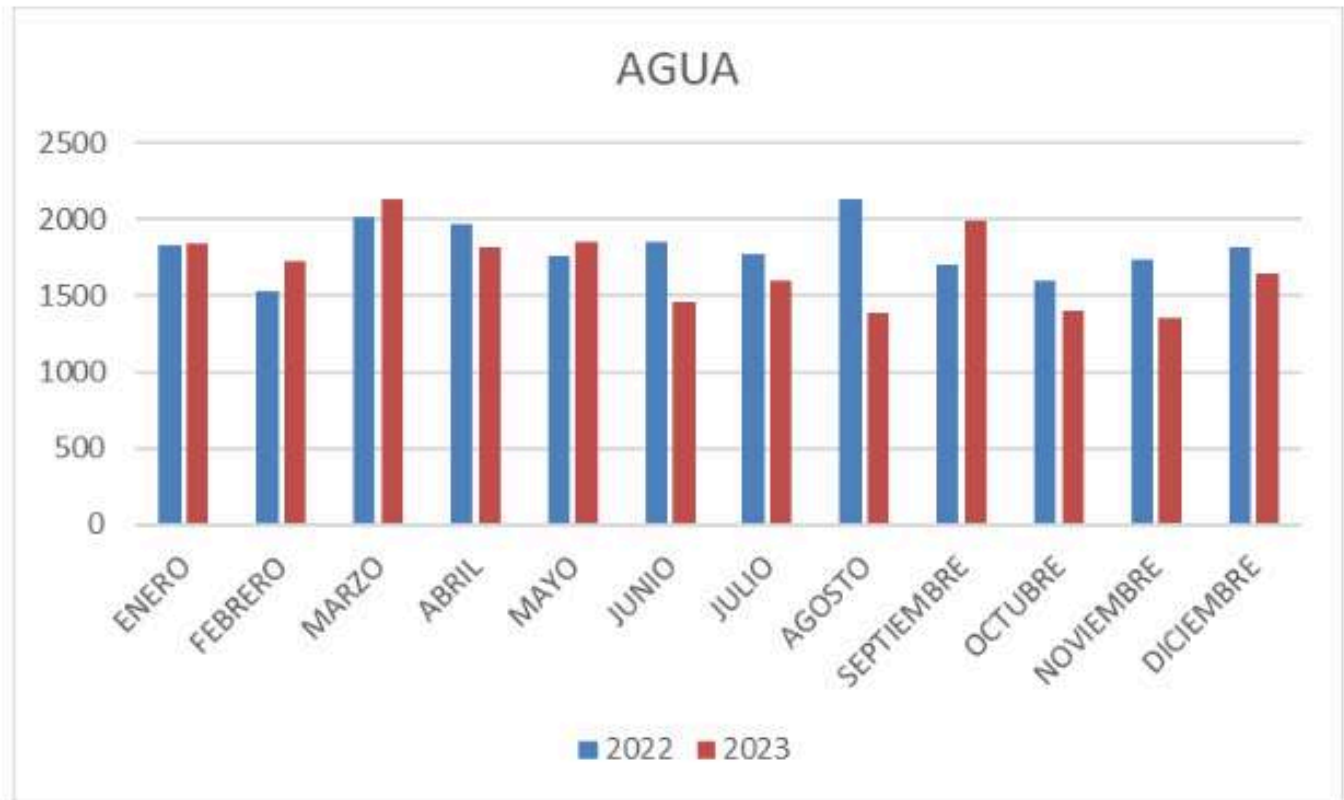
Para ello busca continuamente implementar medidas tendientes a prevenir la contaminación y agotamiento de los recursos naturales, a minimizar el impacto de sus actividades y procesos a través del desarrollo e implementación de programas que nos permitan controlar y mitigar el impacto ambiental, mediante mecanismos de mejoramiento continuo, dentro de un marco de cumplimiento de la normatividad ambiental vigente.

La clínica contempla en la protección del medio ambiente una forma directa de contribuir a la salud, prevenir la enfermedad y mejorar la calidad de vida de la población que habita a sus alrededores. El compromiso con la protección ambiental y el respeto a la comunidad llevaron a la Clínica a formular los programas ambientales con acciones que buscan superar los mínimos de ley hasta donde técnica, económicamente sea viable, este aspecto se monitorea sistemáticamente.

Dentro del marco de la política ambiental se desarrollan integralmente actividades en torno al ahorro y uso racional del agua, energía y la gestión integral de los residuos y vertimientos.

GESTIÓN AMBIENTAL

USO EFICIENTE DEL AGUA

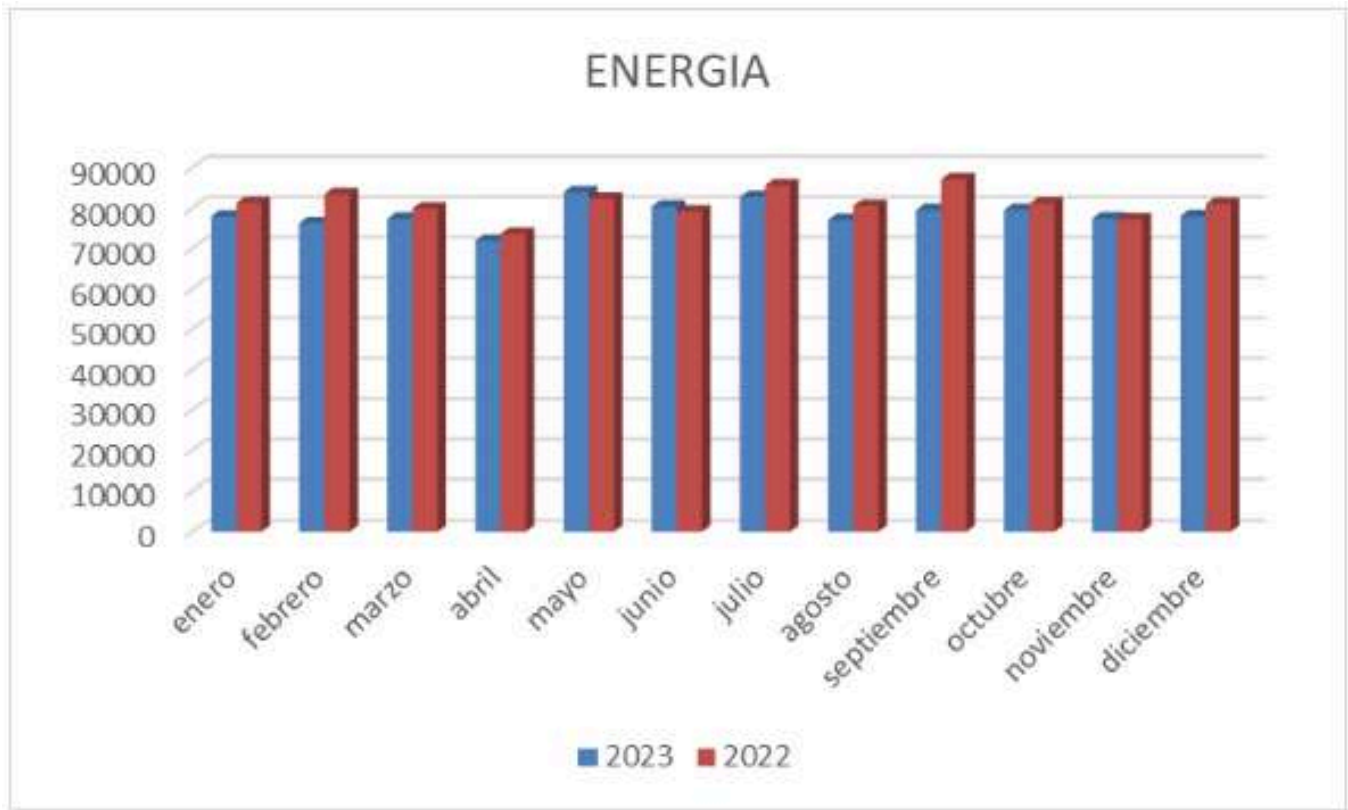


A pesar de que hubo un incremento significativo en el número de pacientes atendidos con respecto al año pasado, el consumo promedio de agua por paciente fue de 0.05 m³ en 2023 lo cual significó una disminución del 24.7% con respecto al año inmediatamente anterior esto gracias a la optimización del recurso, se trabajó con los colaboradores en estrategias que promovieran el ahorro y maximización del recurso del agua, así como la adaptación e implementación de tecnologías en los nuevos servicios, en las nuevas instalaciones de la institución se instalaron sanitarios de bajos consumo, llaves tipo push y sensor, con el fin de continuar con la cultura de cuidado del agua

USO EFICIENTE DE ENERGÍA ELÉCTRICA

A pesar de que hubo un incremento significativo en el número de pacientes atendidos con respecto al año pasado, el consumo promedio de energía eléctrica fue de 4.01 Kwh/paciente atendido en 2023, se presentó reducción del 23.5% con respecto al año anterior, ya que se han venido realizando campañas de uso eficiente de energía y junto con el apoyo del área de mantenimiento, se ha realizado el cambio de iluminación de balastos a tecnología LED. Así mismo se cuentan con el mantenimientos preventivo y correctivo a todos los equipos industriales y biomédicos lo cual ayuda a reducir mal gasto de energía por fallas en su operación.

GESTIÓN AMBIENTAL



GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS

La clínica cuenta con un Plan de Gestión Integral de Residuos en el cual se involucran el manejo de los residuos peligrosos y no peligrosos, el cual contiene de una manera organizada y coherente las actividades necesarias que garanticen la gestión de los residuos, de acuerdo con los lineamientos vigentes. La gestión de los residuos para el año 2023 se dio de la siguiente manera:



GESTIÓN AMBIENTAL

VERTIMIENTOS

Las aguas residuales de la clínica son generadas en las unidades sanitarias y en las diferentes actividades de aseo y lavado de equipos, instalaciones y servicios asistenciales, las aguas son dirigidas al alcantarillado y anualmente se caracteriza la calidad de estas a través de un laboratorio certificado para estos fines y así dar cumplimiento a la normatividad ambiental vigente. Los resultados en el año 2023 frente a los parámetros se encuentran dentro de los límites establecidos por la normatividad ambiental.

REQUISITOS LEGALES CUMPLIDOS.

- Reporte SIRHO sedes CDO, IOMED Y RESONANACIA MAGNETICA
- Reporte IDEAM sedes CDO IOMED
- Reporte EAAB sedes CDO Y IOMED
- Reporte SDA VERTIMIETOS sedes CDO Y IOMED
- Envió de actas de disposición final a entes territoriales
- Auditorías a gestores externos de residuos

CONTROL DOCUMENTAL:

Se actualizó en ALMERA la documentación relacionada a la gestión ambiental de la clínica, se tiene al día la documentación legal ambiental de la clínica, en 2024 se ajustará la documentación referente a la nueva infraestructura PROYECCIÓN 2024.

- Lograr el reconocimiento en estimación de la huella de carbono para el sector salud en Colombia.
- Fortalecer las campañas ambientales externas con la comunidad.
- Fortalecer las campañas ambientales internas con el personal.
- Realizar estudios con nuevas tecnologías ecológicas para mitigar el impacto ambiental.



GESTIÓN AMBIENTAL

1. Donación RAEES Fundación del quemado: Esta iniciativa se basa en la entrega de todo aquellos elementos eléctricos y electrónicos que hayan sido dados de baja en la institución, los cuales en sus componentes traen materiales susceptibles a aprovechamiento y comercialización (plata, bronce, oro, plástico etc), y dichos beneficios económicos son utilizados en un 100% por la fundación para apoyar a personas de escasos recursos con quemaduras de 2 grado en adelante. Estas entregas se realizaron 3 veces el año pasado, con un total de 1097.5 kilos dispuestos, lo cual se traduce en un aumento del 32.05% comparado con el año 2022 el 32.05%. Este año 2024 esperamos aumentar un 10% los kilos entregados con la ayuda de los RAEES que traerán voluntariamente los trabajadores para su correcta disposición y ayuda a estas personas.

2. Donación de tapas: Las tapas de plástico que son recolectadas en los distintos contenedores de la institución, son vendidas a empresas que muelen y reutilizan el plástico para hacer nuevos productos. El recurso obtenido a partir de la venta de las tapitas es utilizado para ayudar a cubrir el costo del tratamiento integral de niños con cáncer. Se realizaron 5 entregas de tapas la cuales superaron los 700 kilos que se traducen en ingresos superiores a los 5 millones de pesos. Esto simboliza un aumento del 15 % con diferencia al 2022. El ideal de este año es aumentar un 50 % los kilos entregados, con la instalación de dos contenedores nuevos en la nueva infraestructura y campañas de comunicación masiva por distintos medios

3. Jornada de sensibilización con UESP: ya que la UESP tiene como objetivo la planeación, coordinación, supervisión y control de la prestación de los servicios de barrido, recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos, dentro de la jurisdicción del Distrito Capital, se hizo una campaña masiva de sensibilización donde los funcionarios asistenciales del edificio CDO recibieron una capacitación in situ acompañado con obsequio entregados por la unidad especial de servicio público donde se le mostro al personal como deben realizar la correcta segregación de los residuos. Esta campaña tubo lugar el día 10 de octubre en la jornada de la mañana y tarde donde se tuvo una participación del 85 % del personal asistencial, el impacto de dicha sensibilización fue positivo ya que al mes siguiente se tuvo un aumento del 15% de residuos aprovechables y una disminución similar en residuos no aprovechables del 11.2%. Este año se pretende aumentar la cantidad de sensibilizaciones con el fin de aumentar los residuos aprovechables en un 5 a 7.5 % más de a los generados al 2023



GESTIÓN SOCIAL



Durante el año 2023, nuestro programa de responsabilidad social implementó diversas iniciativas en respuesta a las necesidades identificadas por nuestros grupos de interés. Una de ellas es el Programa de Educación para Pacientes y Familias, que surge a partir de la evaluación realizada por nuestro equipo de psicólogas clínicas a pacientes oncológicos. Este programa tiene como objetivo identificar las necesidades de los pacientes y enfocar las sesiones en educación, promoviendo el desarrollo personal, familiar y comunitario.



Además, durante las consultas se llevan a cabo encuestas de preferencias en actividades recreativas, lo que nos permite ofrecer talleres adaptados a los intereses de los pacientes y medir su nivel de satisfacción con la iniciativa.

Otra iniciativa importante es el Encuentro con mis Pacientes, que se realiza mensualmente con el apoyo de nuestro equipo de psicología clínica, enfermería y el comité de responsabilidad social, en colaboración con la asociación ÁMESE y la Fundación Energía Rosa.

Estas actividades educativas y recreativas están dirigidas específicamente a pacientes oncológicos, brindándoles apoyo y compañía en su proceso de tratamiento.



GESTIÓN SOCIAL



En cuanto a seguridad y salud en el trabajo, se llevaron a cabo diversas actividades de promoción y prevención para nuestros colaboradores, con el objetivo de contribuir a su calidad de vida y bienestar en el entorno laboral. En materia ambiental, implementamos varias iniciativas, como la recolección de tapas plásticas y residuos tecnológicos, que son entregados a la Fundación de Quemados. También participamos en el programa Punto Azul para recolectar medicamentos vencidos.

A nivel social, con el programa Dona un regalo, llegamos a la **Fundación Sol de los Andes**, donde junto con los colaboradores de la clínica y los médicos adscritos, realizamos una actividad de navidad y llevamos regalos a los niños diagnosticados con cáncer.

Estas iniciativas reflejan nuestro compromiso continuo con la responsabilidad social y ambiental, y estamos comprometidos a seguir trabajando en pro del bienestar de nuestra comunidad y el cuidado del medio ambiente.



COMUNICACIÓN DIGITAL



La Construcción de la Marca y la Imagen del servicio:

La construcción de marca de La Clínica del Occidente, se está planteando en términos de servicios para planes especiales y crecimiento de alta complejidad. En este contexto los retos asumidos desde la Dirección de Relaciones Públicas y Gerencia Comercial son:

- ✓ Definir el posicionamiento de marca y construirlo consistentemente tanto para el B2C como para el B2B
- ✓ Generar conocimiento y demanda sobre nuestra oferta en Unidades Especializadas
- ✓ Fortalecer la generación de demanda de paciente privado
- ✓ Implementar herramientas de apoyo para la gestión comercial integrada al CRM
- ✓ Mejorar las interacciones digitales con pacientes a través y la captura de feedback continuo en diferentes etapas de la prestación del servicio.

Para el cliente corporativo construimos una imagen de alta resolutiveidad, eficiencia en el manejo de recursos, integralidad y servicios de calidad que no pueden evaluarse a través de una tarifa sino de la gestión del riesgo en salud, soportados en los resultados clínicos. • Gracias a la estrategia en canales digitales y estrategias de email marketing se logró capturar un total de 139.384 Contactos para realizar acciones de email marketing y comunicación con los flujos automatizados a través del CRM.



- **52.910** agendamientos de **citas gestionadas** desde el CRM para el call center.
- **5.004** tickets de **Selección GH** recibidos.
- **1.351** tickets recibidos y gestionados de SQRF y formulario de necesidades **experiencia del paciente.**
- **2.036** agendamientos para **CIMO redirigidos** automáticamente
- **1.940** tickets gestionados para **información de cirugía.**

- Se renovó la página web la cual en el 2023 tiene un número de 15 mil usuarios, de los cuales 14 mil fueron nuevos.

- ✓ +1'900,000 apariciones en Google (+299%)
- ✓ +164,000 usuarios nos visitaron (+87%)
- ✓ +48,000 usuarios se registraron en forms
- ✓ Visitas año2022 vs año 2023 (+343,44%)

COMUNICACIÓN DIGITAL



- De igual manera se realizó presencia de marca en Redes Sociales en Facebook, Instagram, LinkedIn, con un aumento en seguidores y alcance del 90% promedio.
 - ✓ Crecimiento Seguidores META + 83%, LinkedIn +45%
 - ✓ Crecimiento Alcance META + 20%, LinkedIn +123%
 - ✓ Crecimiento Interacciones META 127%, LinkedIn +130%.
- En cuanto al volumen de publicaciones realizadas en medios masivos sobre los contenidos estratégicos del proyecto clínica del Futuro y de los servicios de alta complejidad, en el 2023 se han generado 430 publicaciones en medios masivos locales y nacionales con un aumento de 9 publicaciones, frente al 2022

Comunicación Externa – Medios Masivos Estrategia de Medios Masivos (Free Press) Publicaciones por Tipo de Medio

- 15 TV
- 10 Radio
- 10 Prensa
- 278 Internet
- ✓ TOTAL 313

Durante todo el año no tuvimos publicaciones negativas y se manejó de forma organizada y eficiente el protocolo de atención a medios, gracias a las capacitaciones realizadas con los colaboradores:

- Protocolo de atención a medios a colaboradores
- Presentación para taller de comunicaciones
- Entrenamiento de vocería al doctor Edgar Ruiz e Iván Torres Acciones de valor
- Presentación y cubrimiento del Primer Simposio de Cirugía.
- Cubrimiento en el evento sobre la reestructuración del +PARA TODOS.
- Presentación y cubrimiento en cóctel de inauguración del Complejo Hospitalario.



CONTENIDO GRI

Perfil de la organización

- 102-1 Nombre de la Organización
- 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios
- 102-3 Ubicación de la sede
- 102-5 Propiedad y forma jurídica
- 102-6 Mercados y servicios
- 102-7 Tamaño de la Organización
- 102-8 Empleados y otros trabajadores
- 102-10 Cambios significativos en la Organización.
- 102-11 Principio o enfoque de precaución (gestión del riesgo)
- 102-12 Iniciativas externas
- 102-13 Afiliación a asociaciones

Estrategia

- 102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones, relevancia de la sostenibilidad para la Org. y su estrategia para abordarla
- 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades
- 102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta
- 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas

Gobernanza

- 102-18 Estructura de gobernanza
- 102-22 Composición del máximo órgano de gobierno
- 102-40 Lista de los Grupos de Interés
- 102-42 Identificación y selección de Grupos de Interés
- 102-43 Enfoque para la participación de los Grupos de Interés

Prácticas para la elaboración del informe

- 102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados
- 102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema
- 102-47 Lista de temas materiales
- 102-49 Cambios en la elaboración de informes
- 102-50 Periodo objeto del informe
- 102-51 Fecha del último informe
- 102-52 Ciclo de elaboración de informes
- 102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe
- 102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI
- 102-55 Índice de contenidos GRI

Enfoque de gestión

- 103-1 Explicación del tema material y su cobertura
- 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes
- 103-3 Evaluación del enfoque de gestión

Desempeño Económico 201

- 202 Presencia en el mercado
- 203 Impactos económicos indirectos
- 204 Prácticas de adquisición (Proveedores)
- 205 Lucha contra la corrupción

Medio Ambiente

- 302 Energía
- 303 Agua y Efluentes
- 305 Emisiones
- 306 Efluentes y residuos
- 307 Cumplimiento Ambiental

Desempeño Social

- 401 Empleo
- 402 Relación trabajador-empresa
- 403 Salud y Seguridad en el Trabajo
- 404 Formación y Educación
- 405 Diversidad e igualdad de Oportunidades
- 410 Prácticas en materia de seguridad
- 413 Comunidades locales