



# INFORME ANUAL DE SOSTENIBILIDAD 2018





**HIC**  
Hospital Internacional  
de Colombia



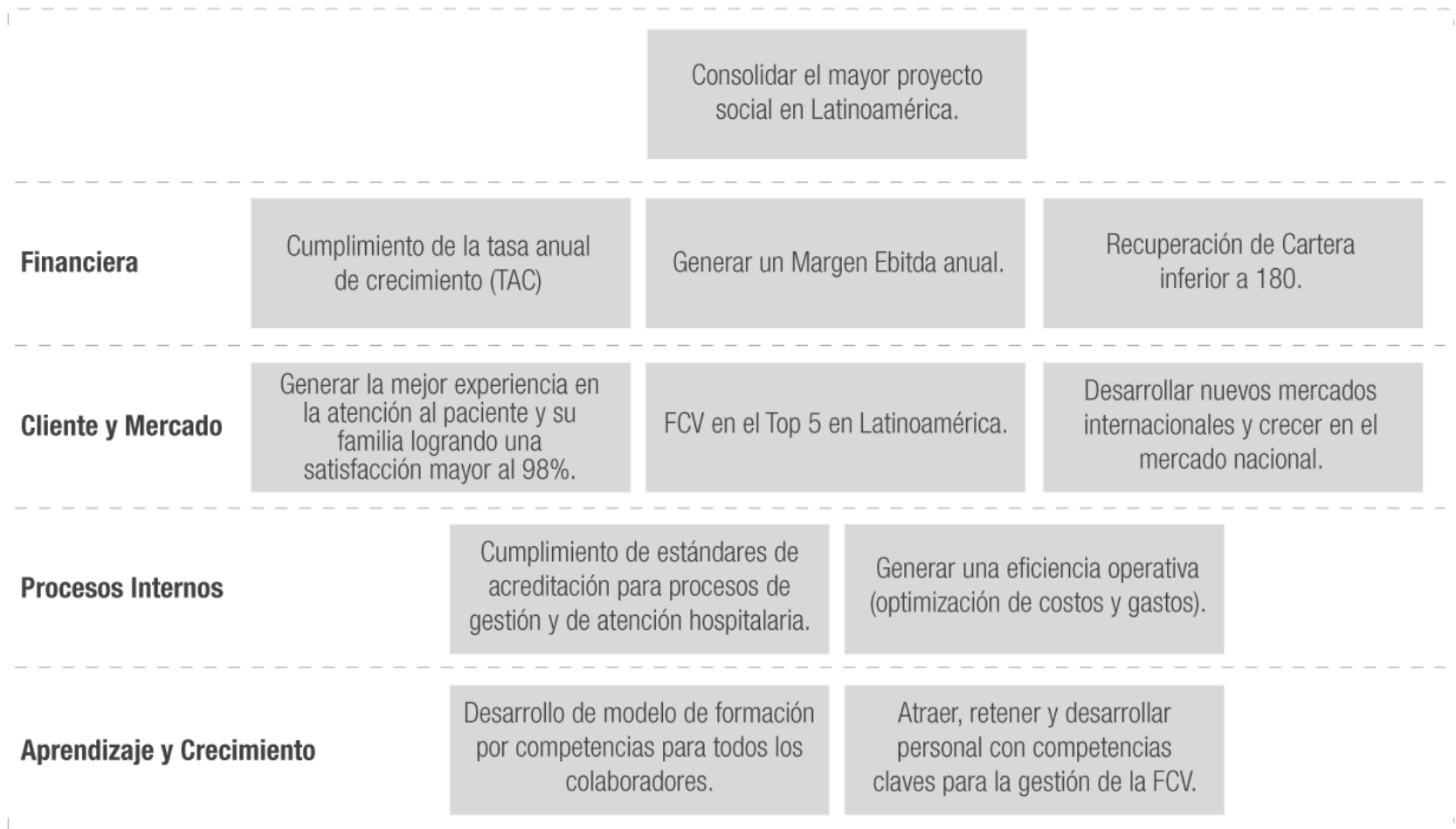
**NUESTRA INSTITUCIÓN**

# Nuestros Lineamientos Estratégicos

Todas las acciones que realizamos en la FCV están inspiradas en nuestra **pasión por la excelencia**. Mediante procesos **innovadores creamos valor** para nuestro público de interés, ofreciendo productos y servicios de forma **segura** y cercana, que garanticen la **mejor experiencia** para nuestros usuarios.



## PERSPECTIVAS



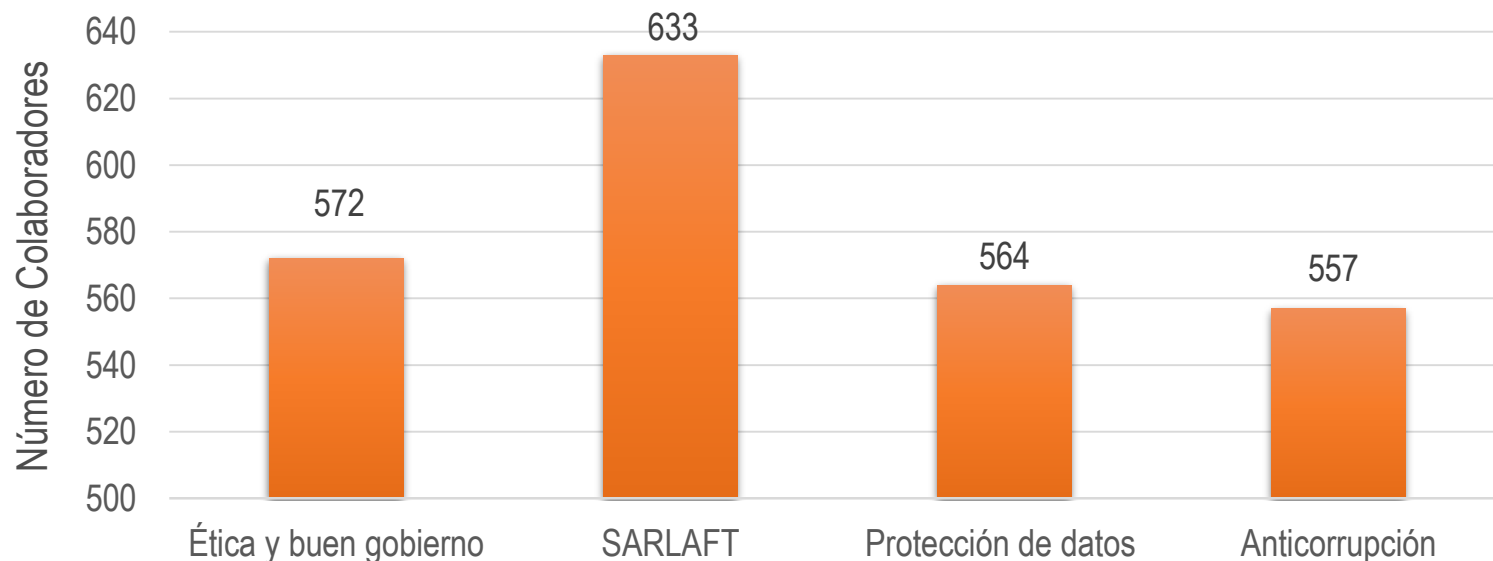
# Nuestros procesos de Ética y Transparencia



Contamos con un Código de Ética y Buen Gobierno Corporativo con pautas generales y obligaciones, que consagran los principios y valores de conducta, para que las actuaciones estén orientadas a garantizar la integridad, el respeto y la equidad.

Fortalecemos el conocimiento de nuestros procesos de ética y cumplimiento a través de permanentes capacitaciones a nuestros colaboradores, por medio de la herramienta virtual “Moodle” y capacitaciones presenciales.

## Estadísticas de Capacitación en Aspectos de Buen Gobierno



# Gestión de Riesgos



Como clínica entendemos la importancia de los riesgos a los que estamos expuestos, en especial aquellos que afectan la seguridad de nuestros pacientes, es por eso que diseñamos un **Sistema Basado en Riesgos**, el cual se conforma de estrategias tomadas por la Junta Directiva encaminadas a reducir o minimizar la posibilidad de que se presenten daños o pérdidas económicas y/o eventos adversos que afecten los objetivos de la institución. Este sistema busca identificar alertas tempranas, con el objetivo de generar medidas oportunas.

## Categorías de riesgo:



# Gestionamos el Riesgo



Durante el 2018 el HIC continuo con el **Sistema Basado en Riesgos**, involucrando a los diferentes procesos de la organización, trabajando en la identificación, intervención y tratamiento de los principales riesgos identificados los cuales son tenidos en cuenta por los diferentes procesos.

## 14 Procesos Intervenido

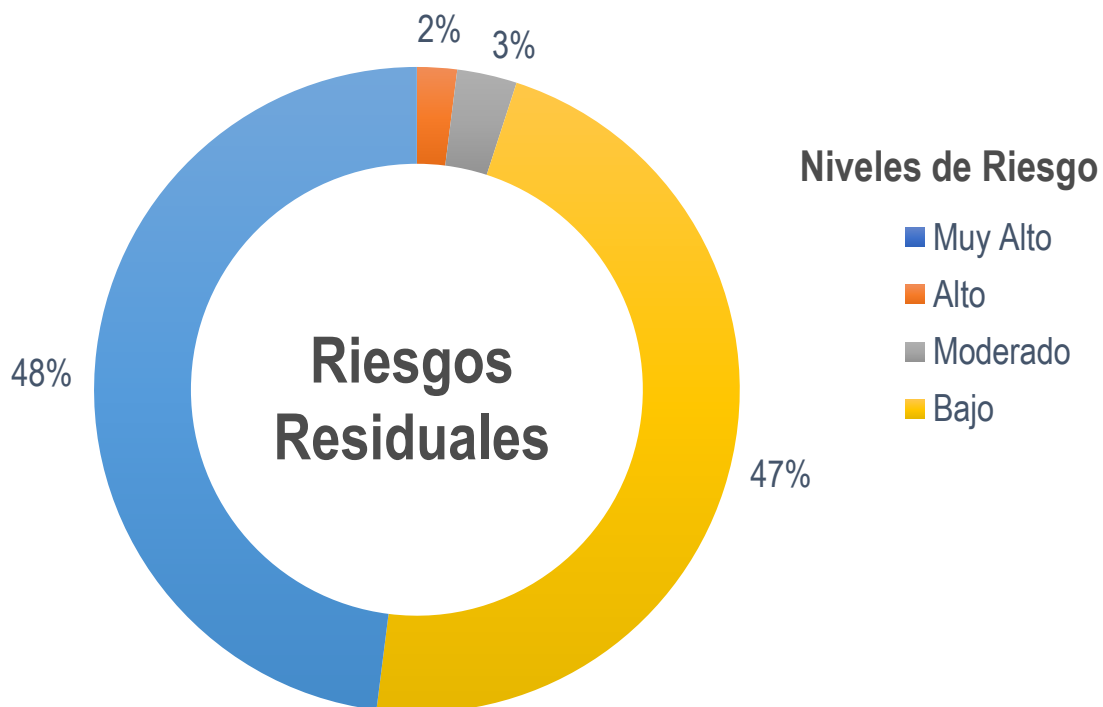
● 11 Procesos Asistenciales

● 3 Procesos Administrativos

Riesgos identificados **60**

Causas identificadas **239**

Controles implementados **239**



# Nuestros Grupos de Interés



Hemos identificado nuestros grupos de interés y diseñado una serie de canales y mecanismos que nos permiten mantener un dialogo permanente con ellos con el fin de enriquecer el relacionamiento

 <p>Colaboradores</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas de Clima Organizacional</li> <li>• Intranet, carteleras, correo electrónico</li> <li>• Grupos Primarios</li> <li>• Comité de Convivencia</li> <li>• Formación y entrenamiento</li> <li>• Comité Paritario</li> </ul>	 <p>Entidades aseguradoras</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visitas a las aseguradoras</li> <li>• Correo electrónico: <a href="mailto:conveniosfcv@fcv.org">conveniosfcv@fcv.org</a></li> <li>• Página web</li> </ul>
 <p>Paciente y su familia</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mecanismos de escucha al paciente</li> <li>• Alianza de Usuarios</li> <li>• Portal Web</li> <li>• Líneas de atención al cliente</li> </ul>	 <p>Instituciones de educación y promotoras de investigación en salud</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comités de docencia y servicio</li> <li>• Página web</li> </ul>
 <p>Proveedores</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de proveedores</li> <li>• Ruedas de Ferias Internacionales</li> <li>• Página web</li> <li>• Informe de Sostenibilidad</li> <li>• <a href="mailto:anticorrupcion@fcv.org">anticorrupcion@fcv.org</a></li> </ul>	 <p>Comunidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eventos Académicos</li> <li>• Participación foros y congresos</li> <li>• Página web</li> <li>• <a href="mailto:anticorrupcion@fcv.org">anticorrupcion@fcv.org</a></li> <li>• Eventos deportivos y artísticos</li> <li>• Informe de Sostenibilidad</li> </ul>

# Nuestros Aliados





# Nuestros Premios y Reconocimientos



PUESTO 16 DE  
LAS MEJORES  
EMPRESAS PARA  
TRABAJAR EN  
COLOMBIA



PUESTO 8 A NIVEL  
LATINOAMERICA



MEJOR EVENTO  
DEPORTIVO DEL  
AÑO 2018



LA MEDIA Y LA  
CUARTA  
MARATON

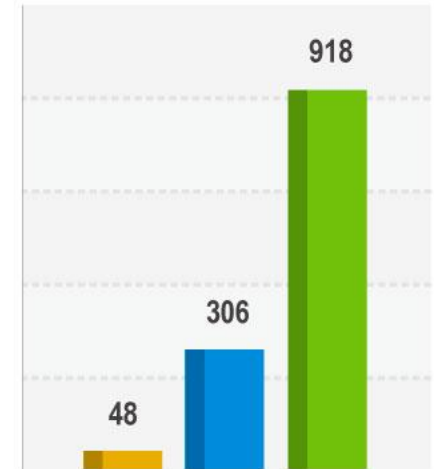
# Hacemos Presencia en Medios de Comunicación Masivos



Cantidad de publicaciones  
Free Press enfocadas  
a contenido FCV

**450**  
**HIC**

## Cantidad de publicaciones por alcance del Medio



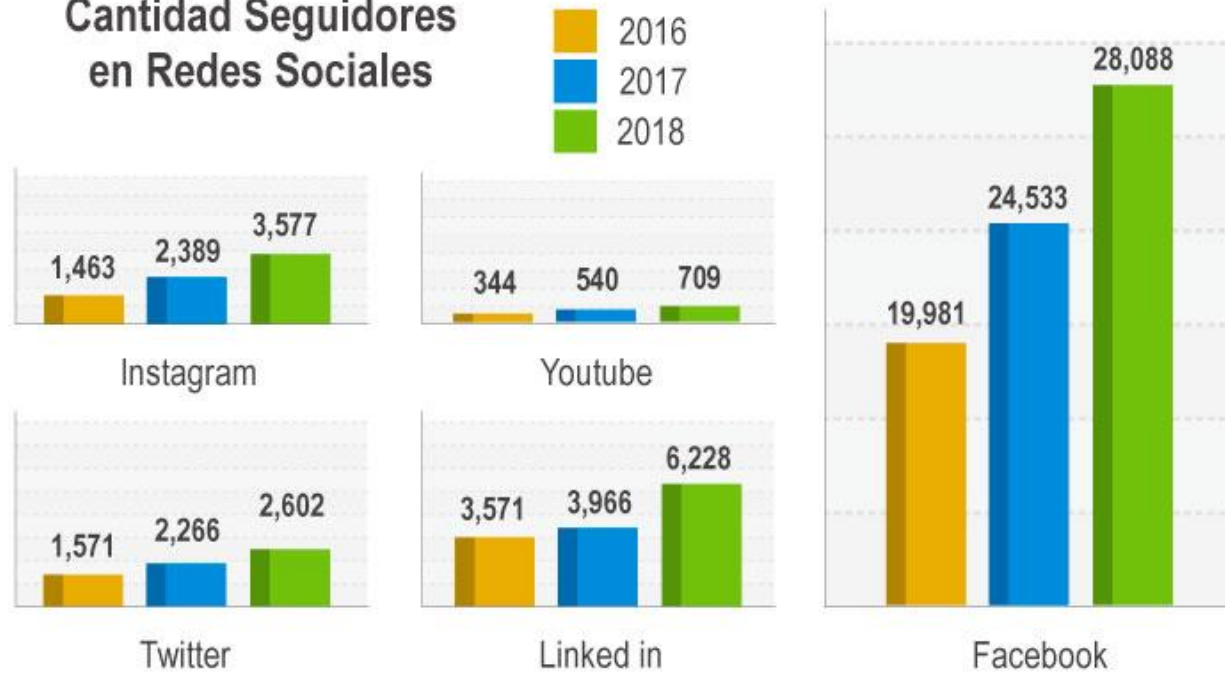
## Principales Medios Internacionales

<b>América Latina</b>	México	El Siglón de Torreón
	Salvador	ElSalvador.com
	Latinoamérica	Revista El Hospital
	Curazao	Noticias Curazao
	Aruba	Power 101.7 FM
	Surinam	De West Suriname
	Guatemala	Pacific News Guatemala
<b>Europa</b>	Argentina	Infobae
	España	La Vanguardia
<b>Estados Unidos</b>	California	The San Diego Union Tribute
	Massachussets	Digital Guardian
<b>Asia</b>	China	QLWB

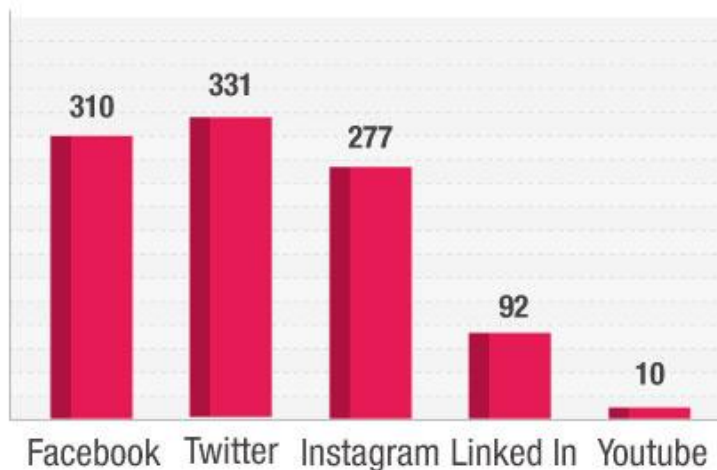
# Hacemos Presencia en Social Media



**Cantidad Seguidores en Redes Sociales**



**Publicaciones HIC**



**Cantidad de Seguidores en nuestras Redes Sociales hasta la fecha**





LOGROS EN NUESTRA  
**GESTIÓN CLÍNICA**

# Portafolio de Servicios



## Unidades de Apoyo

- Unidad de Emergencia Y Trauma
- Unidad de Cirugía
- Unidad de Hospitalización
- Unidad de Apoyo Diagnóstico
- Unidad de Consulta Externa
- Unidad de Apoyo Terapéutico

## Institutos

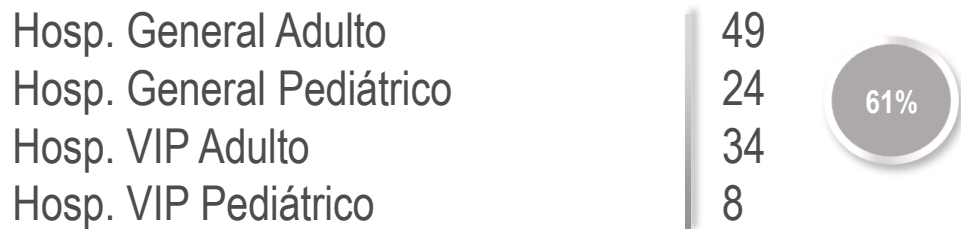
- Instituto de Cáncer
- Instituto Neurológico
- Instituto para el Cuidado de la Mujer
- Instituto de Ortopedia y Reumatología

## Centros Especializados

- Centro de Pediatría
- Centro de Nefrología y Urología
- Centro para el Cuidado de la Salud Respiratoria
- Centro de Cirugía Plástica, Reconstructiva y Estética
- Centro de Oftalmología
- Centro de Atención para el Alivio del Dolor y Cuidado Paliativo
- Centro para el Cuidado de la Salud Digestiva



# Capacidad Ofertada

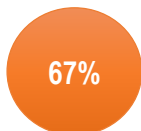


Total Camas 2018: **189**  
Total Camas 2017: **121**

Pediatría



Adultos



# Nuestras Cifras



## A Diciembre 2017

## A Diciembre 2018



### Consulta Externa

17.398 Consultas Especializadas

Promedio Mensual: 1.450 Consultas

24.135 Consultas Especializadas

Promedio Mensual: 2.011 Consultas



### Urgencias

11.635 Consultas de Urgencias

Promedio Mensual: 970 Consultas

17.568 Consultas de Urgencias

Promedio Mensual: 1.464 Consultas



### Hospitalización

4.374 Egresos

Promedio Mensual: 364 Egresos

5.923 Egresos

Promedio Mensual: 494 Egresos



### Cirugía

3.970 Procedimientos

Promedio Mensual: 331 Procedimientos

5.415 Procedimientos

Promedio Mensual: 451 Procedimientos



### Imágenes Diagnósticas

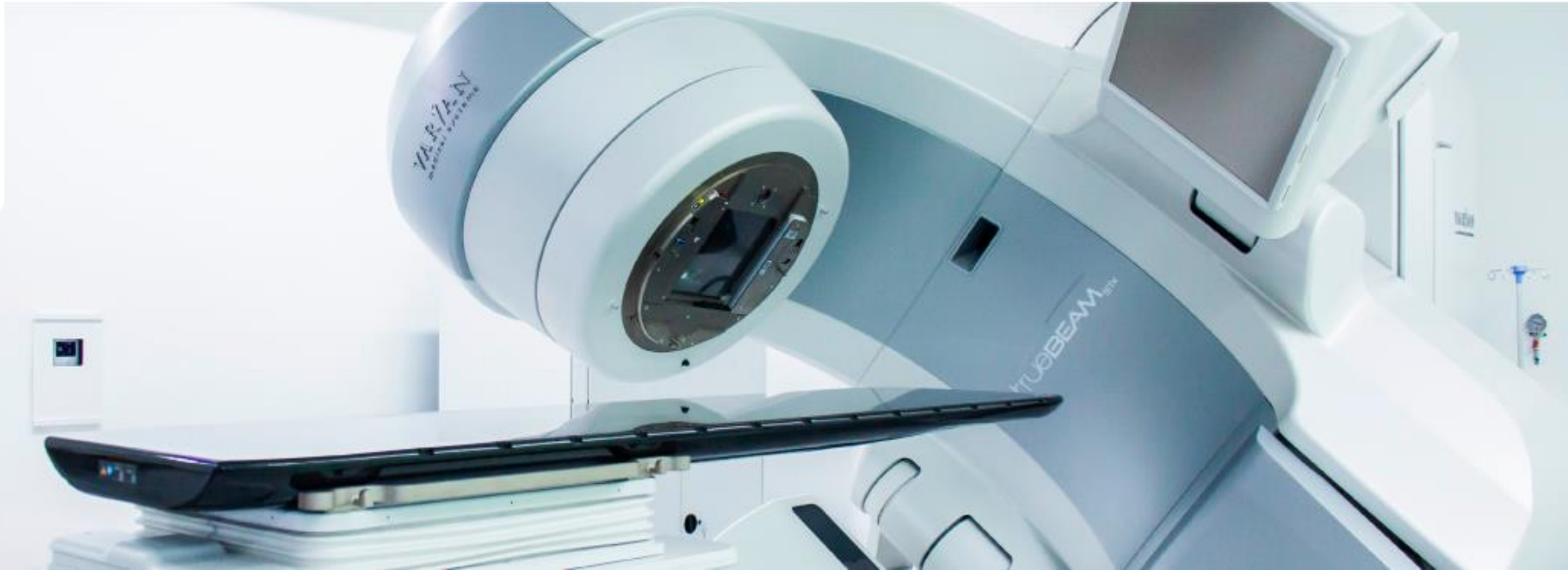
32.273 Procedimientos

Promedio Mensual: 2.689 Procedimientos

41.745 Procedimientos

Promedio Mensual: 3.749 Procedimientos

# Servicios Vanguardistas



Disponemos de un instituto especializado en la atención del paciente con cáncer, donde se tiene como principal fortaleza el poder encontrar en un mismo lugar todos los servicios que en la actualidad se realizan a estos pacientes, como lo son:

- ✓ Consulta especializada (Mas de 10 especialidades Oncológicas), Quimioterapia (Modernas salas de aplicación de Quimioterapia), Radioterapia (Acelerador Lineal que posibilita tratamientos mas cortos), Cirugía Oncológica (Ortopedia Oncológica, Ginecología Oncológica, Cirugía Gastrointestinal Oncológica, Cirugía de cabeza y cuello), Cuidados paliativos y medicina del dolor



# Hospital Seguro



La política de seguridad del paciente se realiza mediante el desarrollo de estrategias para la identificación y gestión de riesgos asociados a la atención en salud para la prevención de incidentes y eventos adversos con el fin de fomentar y fortalecer la cultura de calidad y la seguridad en la atención.

## Porcentaje de Adherencia

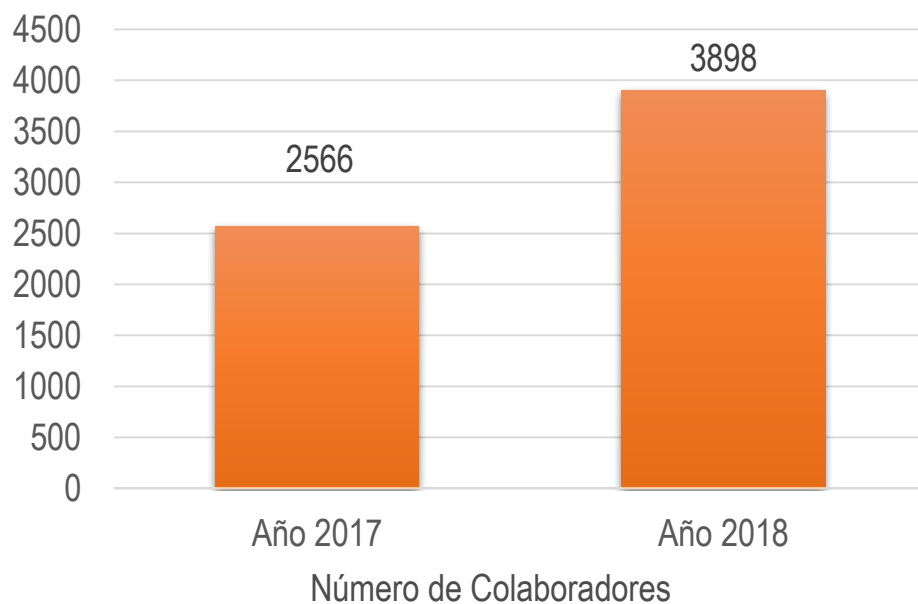
		2017	2018
Meta 1	Identificar correctamente a los pacientes.	97%	93%
Meta 2	Mejorar la comunicación	98%	98%
Meta 3	Mejorar la seguridad de los medicamentos de alto riesgo	96%	97%
Meta 4	Verificar Cirugía segura	93%	94%
Meta 5	Reducir el riesgo de infecciones asociados a la atención en salud	97%	97%
Meta 6	Reducir el riesgo de lesiones por caídas de los pacientes	92%	98%
Meta 7	Prevenir lesiones por presión	96%	97%

Meta mayor al 90%

# Hospital Seguro Capacitando a Nuestra Gente



## Asistencia de Colaboradores a Jornadas de Capacitación



## Olimpiadas de Seguridad del Paciente

Esta actividad tiene como Objetivo fomentar la cultura de seguridad del paciente en los colaboradores del HIC y la adherencia a las metas de seguridad del paciente y su aplicación en el proceso de atención.



Jornada de Prevención de Lesiones Por Presión  
"Stop a las LPP"

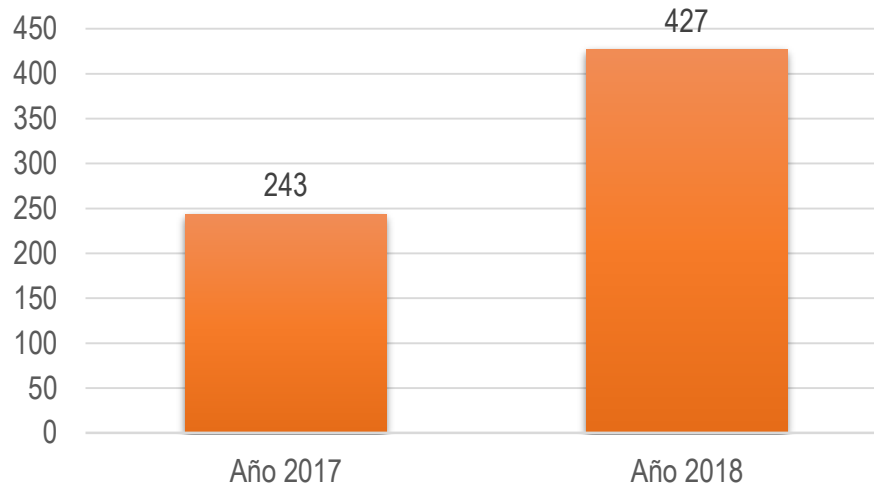


Jornada de Higiene de Manos

# Tendencia Atención Pacientes Globales



## Total de Pacientes Internacionales Atendidos



Se presentó un crecimiento del 68% de pacientes internacionales atendidos frente al año 2017.

La facturación de la Oficina Internacional del HIC presentó un crecimiento del 207%.

Satisfacción del paciente internacional se encuentra en 97,34%.

# Origen de Nuestros Pacientes Globales



# Brindamos la Mejor Experiencia



Durante el 2018, el Área de Experiencia del Paciente del Hospital Internacional de Colombia cuenta con un recurso humano disponible 24/7 a la orientación y acompañamiento de nuestros pacientes y sus familiares durante su permanencia en la institución.

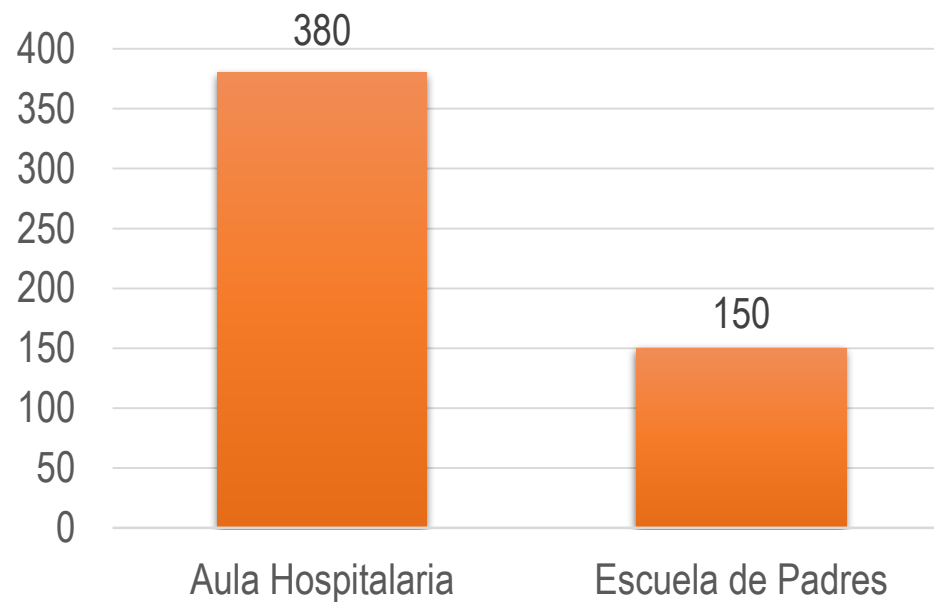
Se realizaron actividades pensando en el bienestar de nuestros pacientes y familiares, en busca de promover una mejor y más cálida experiencia durante su tratamiento en nuestras instalaciones tales como:

- ✓ Celebración Día de los Niños, Semana Santa, Día de la Madre, Show Canino, Semana Rosa, Celebración Navideña, entre otros.

# Pedagogía a Pacientes y Familiares



Total Beneficiados



# Nuestros Pacientes Nos Califican



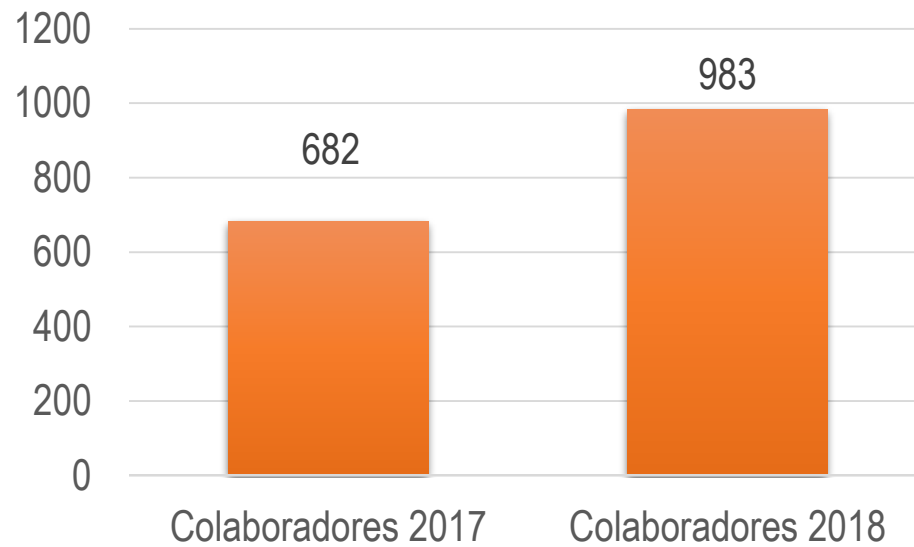
	2017	2018
Índice de Satisfacción	97%	97%
Número de Quejas	261	279
Número de Sugerencias	111	111
Número de Felicidades	901	1670



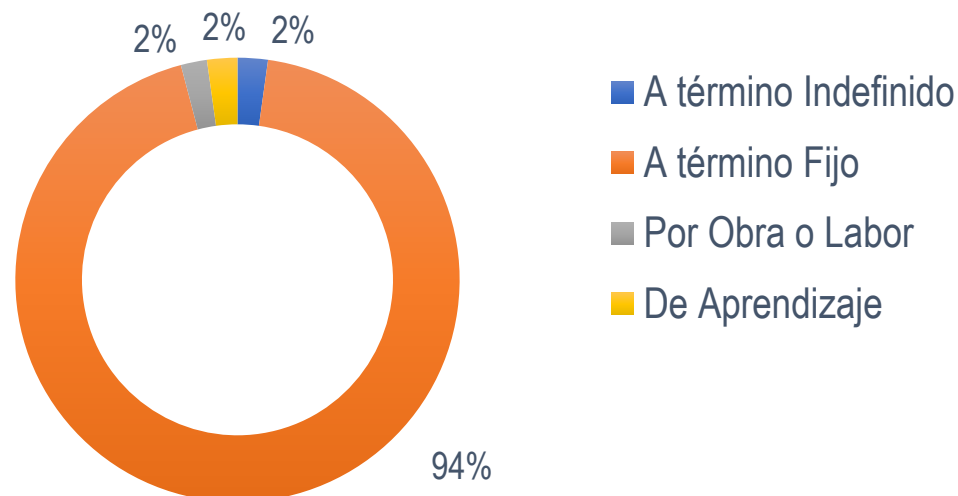
# GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO



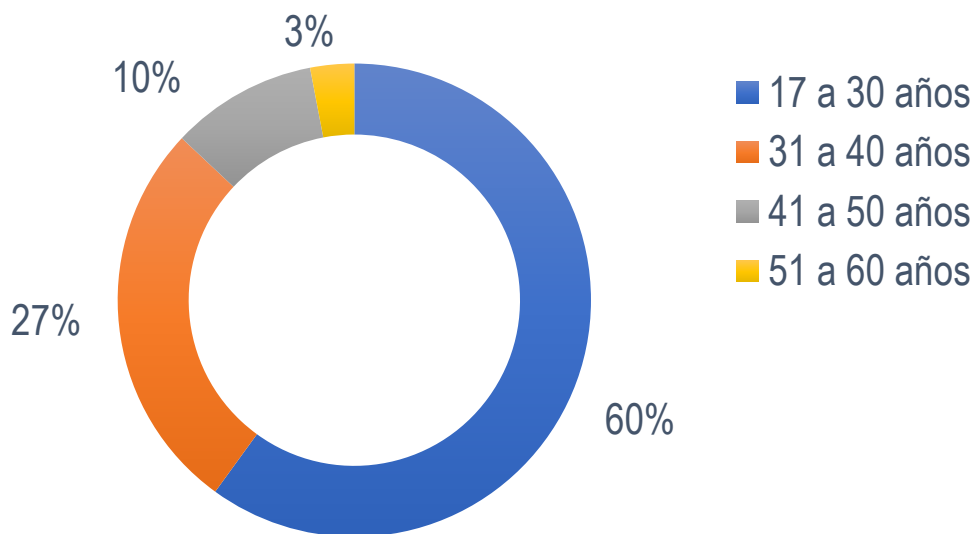
# Generamos Empleo



# Nuestra Composición Contractual



# Nuestra Composición Socio-Demográfica

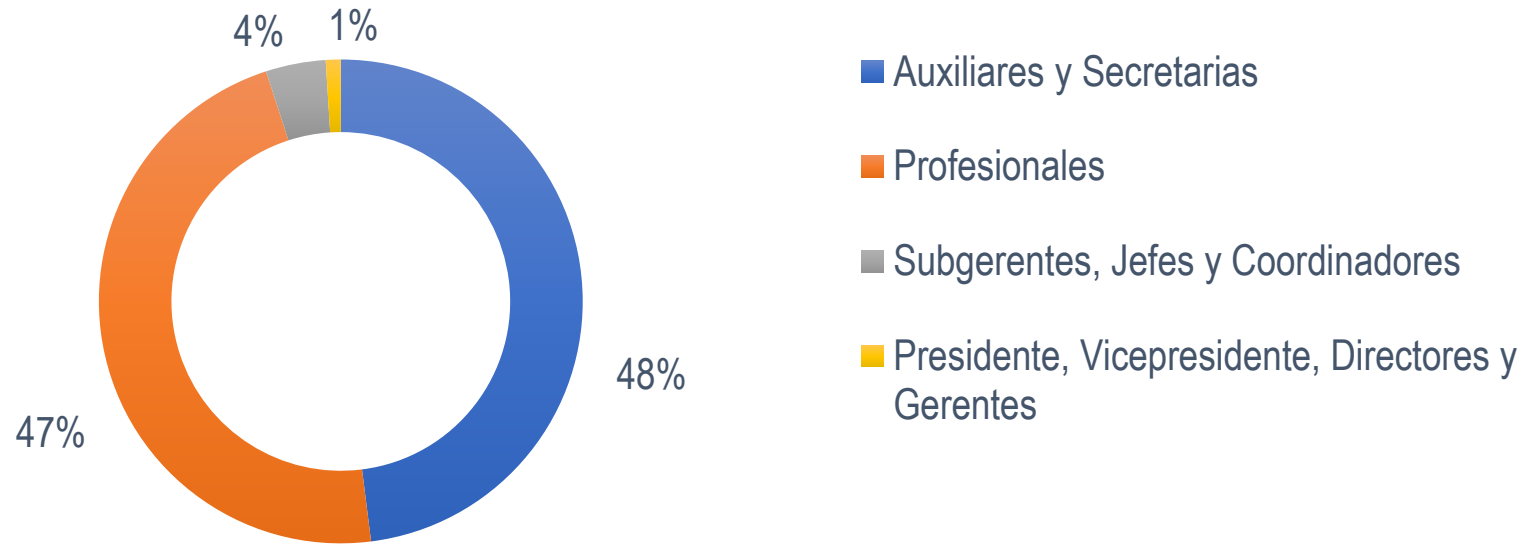


## Distribución de Colaboradores por Genero

HIC

Femenino	69%
Masculino	31%

# Distribución de Colaboradores por Rol



# Distribución de Colaboradores por Antigüedad



# Cuidamos Nuestro Talento Humano



Durante la Semana de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), se desarrollaron actividades de capacitación, taller o consulta frente a la promoción de la salud, donde el colaborador se benefició de Salud Visual, Salud Oral, SPA de relajación, Tamizaje de seno, Stand de comida saludable, Taller de nutrición, Tamizaje de Riesgo Cardiovascular, Tamizaje Nutricional, Limpieza Facial, Actividades lúdicas, higiene del sueño, entre otros

**Colaboradores Capacitados**

**587**

# Trabajamos por el Bienestar de Nuestros Colaboradores



## Actividad

Bonos de vida	8
Curso de Manualidades	30
Bienvenida la maternidad	37
Día del médico	80
Ceremonia de Reconocimientos	147
Día de la enfermera	200
Fin de semana en Familia	203
Amo mi Vida Cuido mi Corazón	237
Día del Hombre	251
Intervenciones del Ser	257
Ponte la camiseta y apuntale a la excelencia + polla mundialista	258
Día de los niños	350
Fiesta del Talento Humano	350
Día de la mujer	478
Outdoor Training	501
Clima Laboral	925
Halloween Colaboradores	934
Obsequio de Cumpleaños	1000
Humanización y Cultura	3660

**Cantidad de Participantes de los Eventos**

**9.906**



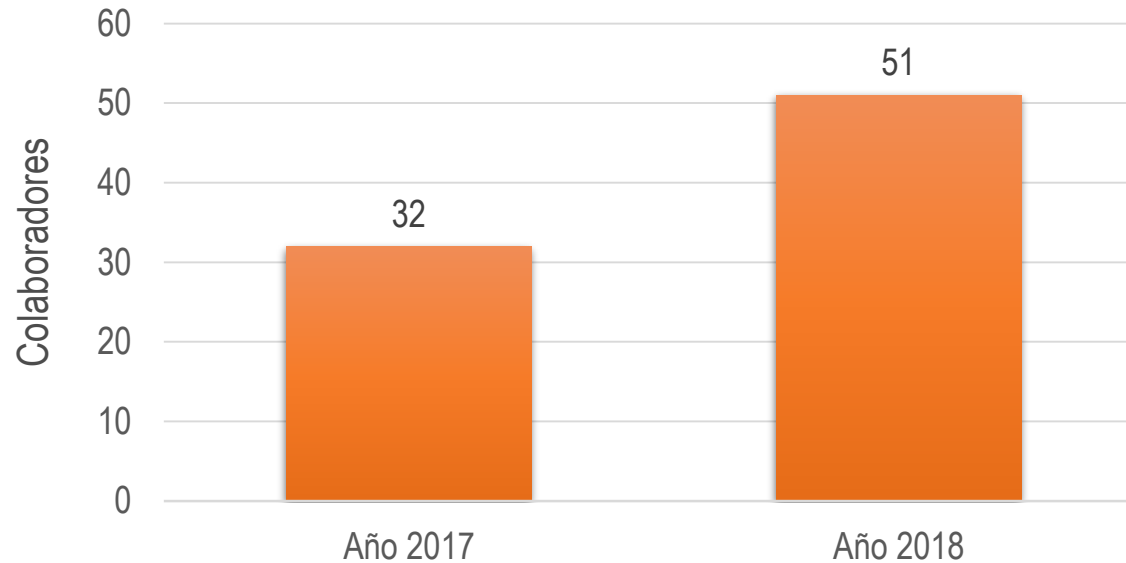
**Inversión Programas de Bienestar**

**\$ 28,173,088**

# Reconocemos a Nuestro Talento Humano



## Ascenso Laboral HIC



## Por Desempeño

Categoría	Criterio	Reconocimientos
Zafiro	Gestión del Conocimiento	5
Esmeralda	Calidad	4
Amatista	Investigación	0
Perla	Vocación de Servicio	32
Diamante	Seguridad del Paciente	44
Ónix	Seguridad y Salud	31

# Actividades de Formación CDC

(Centro de Desarrollo de Competencias)



## Educación Continuada

Total de actividades presenciales	78
Número de participantes en programas presenciales	2.298
Total de actividades virtuales	60
Número de participantes en programas virtuales*	4.294



## Programas Técnicos

Total de actividades	28
Número de colaboradores capacitados	542

**Total Inversión \*\***

**\$ 1.323.979.295**



\*Horas hombre invertidas

\*\*Incluye la inversión hora hombre de los asistentes



# GENERACIÓN DE VALOR SOCIAL

Fundación  
Montaf  
Azules



# Formamos Talento Humano para el Servicio de la Salud



Durante el año 2018, Fundación Universitaria recibió las visitas de pares por parte del Ministerio de Educación Nacional – MEN para la evaluación de las condiciones de calidad con concepto favorable de los siguiente programas:

- ✓ Especialización en Anestesiología
- ✓ Especialización en Pediatría
- ✓ Especialización en Medicina interna
- ✓ Especialización en Medicina Familiar
- ✓ Especialización Epidemiología Clínica

# Formamos Talento Humano para el Servicio de la Salud



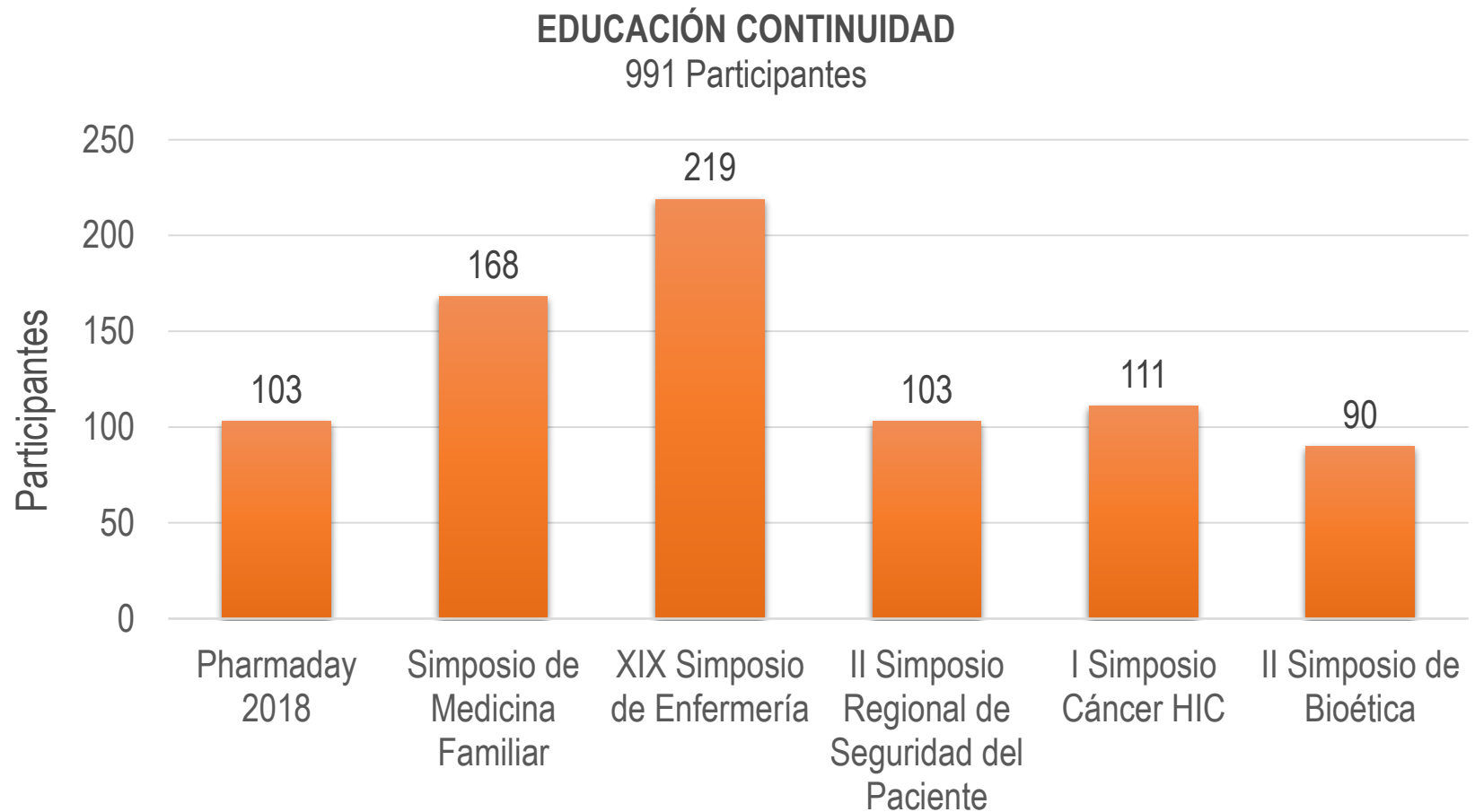
Adicionalmente se inició el proceso de documentación para la obtención de registro calificado de los siguientes programas:

- ✓ Especialización en Medicina Crítica y Cuidado Intensivo
- ✓ Especialización en Neurología Clínica
- ✓ Especialización en Manejo de Dolor y Cuidado Paliativo para Medicina

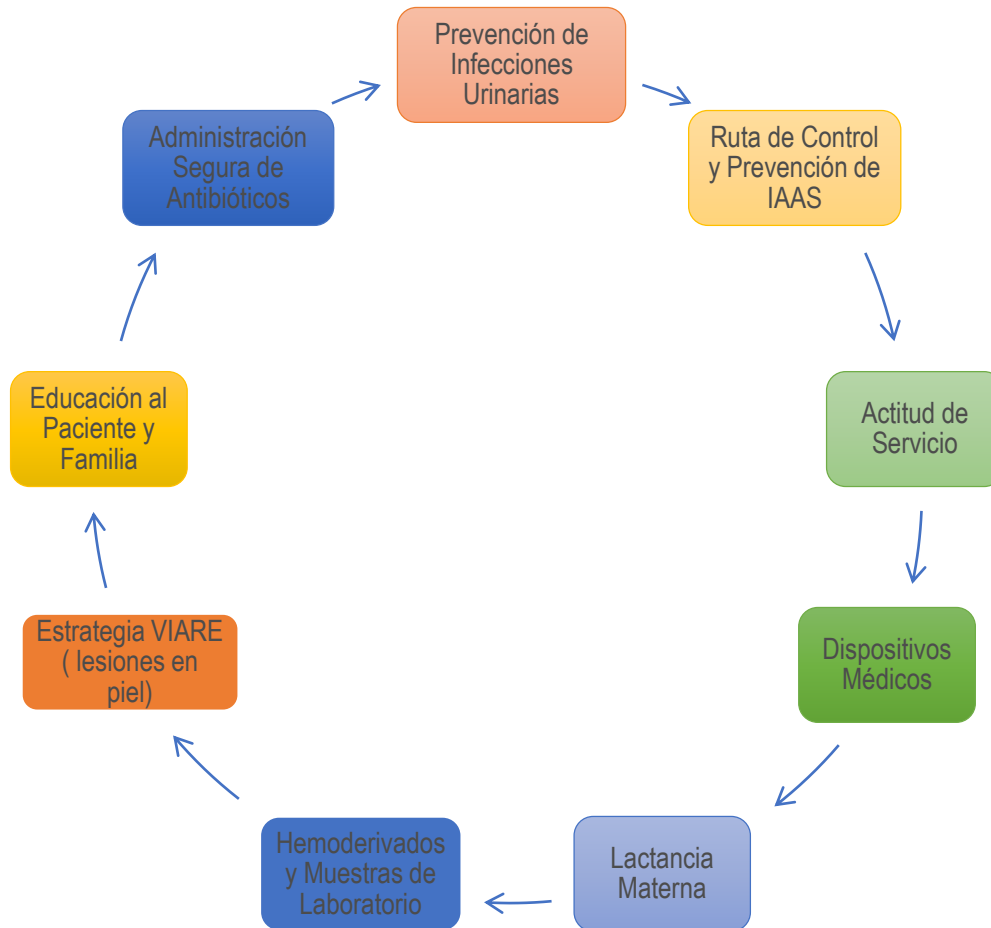
# Formamos Talento Humano para el Servicio de la Salud



## Participantes en Procesos de Formación



# Formamos Talento Humano para el Servicio de la Salud



El objetivo de la **Oficina de Educación en Salud** es diseñar, gestionar y desarrollar programas académicos de acuerdo a las necesidades internas asociadas a los ejes temáticos institucionales

**Año 2018**

Actividades Académicas	225
Participantes	7.440



# Formamos Talento Humano para el Servicio de la Salud



**Entrenamiento Madre Canguro**



**Curso Teórico Práctico de: Reanimación Cerebro-Cardio-Pulmonar**

- ✓ Implementación de Estrategias de enseñanza y aprendizaje con intencionalidad de fortalecer competencias en el saber ser, saber convivir, saber conocer y saber hacer.
- ✓ Se realiza un análisis en la deserción de actividades académicas, identificando sus principales causas.
- ✓ Revisión de cobertura mas aproximada a la realidad, de acuerdo al ausentismo laboral.
- ✓ Fortalecimiento del trabajo en equipo con el Centro de Desarrollo de Competencias.
- ✓ Plan de fortalecimiento en competencias docentes para Enfermeras docentes e inicio de cultura pedagógica en Facilitadores.

# Nuestros Programas Sociales Montañas Azules



La Fundación Montañas Azules -FMA constituida legalmente desde el 15 de agosto del 2012 cuenta con 15 años de arduo trabajo, que se ve reflejado en la satisfacción del deber cumplido y en el mejoramiento de la calidad de vida de quienes se benefician de Nuestra ayuda social.

## Total Pacientes Beneficiados

Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018
993	1672	1054	946

Montañas Azules, se beneficia de donaciones de empresas privadas y particulares , que ayudan a satisfacer las necesidades básicas de los pacientes al sostenimiento y manutención de quienes se albergan cada año en nuestra “Casa Hogar Villabel”. En el 2018 recibimos donaciones en especies por valor de **\$25,179,852**

# Nuestros Programas Sociales Montañas Azules



La chocolatería **Shoko** un proyecto de emprendimiento social e imagen corporativa de la Fundación Montañas Azules. Nuestros productos tienen reconocimiento a nivel regional y nacional.

En el año 2018 en el Restaurante las Palmas de FMA ubicado en el Hospital Internacional de Colombia se entregó **2044** entre desayunos, almuerzos, y cenas valorizadas en **\$14,556,000** a pacientes y/o acompañantes que no cuentan con auxilio del estado y provienen de otras ciudades a recibir sus tratamientos médicos.

# Nuestros Programas Sociales Montañas Azules



El gimnasio Montañas Azules, trabaja en el desarrollo motriz y artístico de los pequeños. Durante todo el año, promueve actividades de recreación, e integración en la escuela de padres.

Fundación Montañas Azules, invirtió en el 2018 **\$146,562,489**, en **32** niños que disfrutaron de los beneficios de alimentación, recreación y aprendizaje, durante **11** meses en jornadas escolares de 12 horas. Todo esto es un aporte social de la FMA Para los colaboradores del Complejo Médico de la Fundación Cardiovascular de Colombia.





**COMPROMISO AMBIENTAL**

# Nuestra Gestión Ambiental



- ✓ En el año 2018 realizamos jornadas de educación ambiental en pro de la conservación de los recursos naturales, fauna, flora y salud humana. Mediante capacitaciones encaminadas a la correcta segregación de residuos sólidos y líquidos hospitalarios, el descarte idóneo de dichos residuos contribuye a obtener niveles bajos en los parámetros fisicoquímicos del vertimiento con respecto a la norma 0631 de 2015.
- ✓ También realizamos capacitaciones respecto a la cultura de la NO BASURA, dando como resultado aumento en el volumen de residuos reciclables, de esta forma el HIC contribuye a la reincorporación de materiales aprovechables a el ciclo productivo

# Nuestra Gestión Ambiental



- ✓ Realizamos jornadas de ahorro y uso eficiente del agua y la energía, contribuyendo a la así disminución de la huella de carbono en el planeta.
- ✓ Hewlett-Packard nos otorga reconocimiento por reciclar cartuchos de tinta y apoyar a la conservación de ecosistemas acuáticos y terrestres.

## Residuos Pos-Consumo

2018

Luminarias	163 Unidades
Computadores	4 Unidades
Insecticidas	1 Unidad
Baterías	2 Kg

Total de Colaboradores  
Capacitados

1.128

# Nuestra Gestión Ambiental



**Cartón**  
13.491 Kg



**Archivo**  
2.017 Kg



**PET**  
813 Kg



**Plega**  
3.507 Kg



**Vidrio**  
2.282 Kg



**Periódico**  
1 Kg



**Plástico**  
3.116 Kg



**Chatarra**  
445 Kg



**Polietileno**  
568 Kg



**PVC**  
1.373 Kg



**Polipropileno**  
423 Kg

En total dispusimos 28.036 Kg de residuos para reciclaje, los cuales fueron vendidos por un total de \$ 3'494.431.

En el año 2018 se incremento en un 18% los residuos reciclables con respecto al año 2017 (23.855 kg)

# Hospital en Cifras



983 Colaboradores



9.906 Participantes en  
Actividades Culturales de la FCV



17.568  
Consultas de Urgencias



5.923  
Egresos Hospitalarios



5.415  
Cirugías Realizadas



28.088  
Fans de Facebook



8vo Lugar Ranking  
Mejores Hospitales Latam



946 Beneficiarios  
Montañas Azules



450 Publicaciones  
en medios de comunicación



7.134 Número de  
Participaciones en Programas  
de Capacitación