

# Acciones que reflejan nuestro compromiso con la vida

Memoria de  
Sostenibilidad  
2018



V Galardón Nacional  
Hospital Seguro 2018



Acreditación  
Nacional en Salud



Máximo Estándar Mundial  
de la Calidad en Salud

**Centro Médico  
Imbanaco®**  
*Vocación de Servicio*

# Memoria de **Sostenibilidad** **2018**

# CONTENIDO

	<b>Página</b>
<b>1 Mensaje del Gerente General</b>	10
<b>2 Perfil de la Memoria de Sostenibilidad 2018</b>	12
2.1 Mensaje de Sostenibilidad	13
<b>3 Acerca del CMI</b>	14
3.1 Miembros de la Junta Directiva 2018	14 - 15
3.2 Organigrama	16 - 17
3.3 Quiénes somos - Reseña histórica	18
• Evolución histórica (socios - colaboradores)	
• Ruta de la calidad	
3.4 Código de Buen Gobierno Corporativo	26
• Estructura de gobierno corporativo	
3.5 Formulación Estratégica	27
• Componentes de la estrategia	
• Propósito Superior	
• Valores Corporativos	
• Mega	
• Pilares Estratégicos	
3.6 Nuestras Sedes Centro Médico Imbanaco	32
<b>4 Destacados</b>	34
4.1 Imbanaco en cifras	35
4.2 Actualidad (premios y reconocimientos)	37
• Centro Médico Imbanaco recibe por quinta vez el reconocimiento como hospital más seguro del país	
• Premio nacional de arquitectura	
• Premio internacional de arquitectura CEMEX a nuestra Sede Principal	
• Primer puesto - Sesión poster educación en la trazabilidad del paciente y mejoramiento	
• Premio a mejor implementación de estándares de seguridad internacional GS1	

	<b>Página</b>
<b>5 Estrategia Sostenible</b>	42
5.1 Sostenibilidad en el Centro Médico Imbanaco	
5.2 Gestión de la estrategia	
5.3 Sistema de RSE - Gestión de la RSE en el CMI - Enfoque estratégico	
5.4 Cartografía de grupos de interés y relacionamiento	
5.5 Seguridad del Paciente	
5.6 Humanización	
<b>6 Informe de Materialidad</b>	62
6.1 Desempeño Social	63
• PAE	
• Impactos del PAE	
• Gestión humana	
• Contrataciones	
• Rotación de personal	
• Licencia parental	
• Formación y educación	
• Evaluación de desempeño	
• Beneficios CMI	
• Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	73
• Comunidad	76
• Atención al usuario	
• Asociación de usuarios	
• Programa de educación comunitaria	
• Liderazgo de los especialistas	
• Convenios universitarios	
• Donaciones y aportes a entidades en pro del mejoramiento del bienestar comunitario	
6.2 Desempeño Ambiental	88
• Programas ambientales	
• Generación de residuos	
• Biodigestor	
• Gestores ambientales	
• Consumo de recursos	
• Logros ambientales	
6.3 Desempeño Financiero	101
• Pilares estratégicos orientados a la sostenibilidad organizacional	
• MEGA	
• Movimientos financieros relacionados con la prestación del servicio	

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

### Gráfica 1

Organigrama

### Gráfica 2

Evolución histórica (socios, colaboradores y marca)

### Gráfica 3

Ruta de la calidad

### Gráfica 4

Valores corporativos

### Gráfica 5

Pilares estratégicos

### Gráfica 6

Cartografía de las sedes CMI

### Gráfica 7

Cartografía de los grupos de interés

### Gráfica 8

Esquema de Responsabilidad Social Empresarial

### Gráfica 9

Metas Internacionales de Seguridad del Paciente

### Gráfica 10

Incidencia y prevalencia de enfermedad laboral

## ÍNDICE DE TABLAS

**Tabla 1**..... Imbanaco en cifras

**Tabla 2**..... Trazabilidad de la RSE en la organización

**Tabla 3**..... Aplicación de conceptos de RSE en la organización

**Tabla 4**..... Intervención a pacientes (Humanización)

**Tabla 5**..... Intervención dirigida al personal médico y asistencial

**Tabla 6**..... Impactos en los resultados del área de Humanización

**Tabla 7**..... Temática con cobertura de asistentes a las actividades del PAE

**Tabla 8**..... Descripción de colaboradores

**Tabla 9**..... Colaboradores directos por género

**Tabla 10**..... Contrataciones

**Tabla 11**..... Rotación de personal

**Tabla 12**..... Licencia parental

**Tabla 13**..... Formación y educación

**Tabla 14**..... Evaluación de desempeño

**Tabla 15**..... Beneficios CMI

**Tabla 16**..... Programa de Capacitación de Seguridad y Salud en el Trabajo

**Tabla 17**..... Número de días de incapacidad por accidente de trabajo

**Tabla 18**..... Logros alcanzados de la asociación de usuarios

**Tabla 19**..... Charlas más representativas (Programa Educación Comunitaria)

**Tabla 20**..... Listado de médicos destacados CMI

**Tabla 21**..... Convenios universitarios

**Tabla 22**..... Apoyo a entidades (Donaciones)

**Tabla 23**..... Generación de residuos 2018

**Tabla 24**..... Tratamiento de residuos

**Tabla 25**..... Gestores ambientales

**Tabla 26**..... Consumos de energía 2018

**Tabla 27**..... Mediciones indirectas GEI (Gases de Efecto Invernadero)

**Tabla 28**..... Consumos de agua 2018

**Tabla 29**..... Colaboradores sensibilizados en el programa "Cumple tu papel"

**Tabla 30**..... Movimientos financieros relacionados con la prestación del servicio

## SIGLAS

<b>EBITDA</b>	Utilidad antes de intereses, impuestos, depreciaciones y amortizaciones ( <i>Earnings before interest, taxes, depreciation and amortization</i> )
<b>RSE</b>	Responsabilidad Social Empresarial
<b>PAE</b>	Plan de Asistencia al Empleado
<b>BSC</b>	Cuadro de Mando Integral ( <i>Balanced Scorecard</i> )
<b>CMI</b>	Centro Médico Imbanaco
<b>DBO</b>	Demanda Bioquímica de Oxígeno
<b>GEI</b>	Gases de Efecto Invernadero
<b>GRI 4</b>	Iniciativas del Reporte Global ( <i>Global Reporting Initiative</i> )
<b>SIPOC</b>	Proveedores, Entradas, Procesos, Salidas y Clientes ( <i>Suppliers - Inputs - Process - Output - Customers</i> )
<b>ACHC</b>	Asociación Colombiana de Hospitales y Clínicas
<b>IS</b>	Informe de Sostenibilidad
<b>PGIRHS</b>	Programa de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Similares
<b>POE</b>	Programa de Optimización Energética
<b>PURA</b>	Programa de Uso Racional del Agua
<b>OMS</b>	Organización Mundial de la Salud
<b>SGSST</b>	Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
<b>ID</b>	Identificación del Paciente
<b>AU</b>	Asociación de Usuarios
<b>JAC</b>	Junta de Acción Comunal



Para mí es muy grato entregar a ustedes nuestra Memoria de Sostenibilidad 2018 **“Acciones que fortalecen nuestro compromiso con la vida”** elaborada con los parámetros del GRI4 (Global Reporting Initiative), que recopila y evidencia las principales acciones realizadas para generar sostenibilidad financiera, social y ambiental en nuestra organización.

Hablar de **Responsabilidad Social Empresarial** no es reciente para nosotros. Hemos dedicado varios años, a través de nuestros procesos de apoyo y de diferentes actividades, reconociendo, trabajando y gestionando estrategias para generar sostenibilidad, a través de prácticas e iniciativas que contribuyen a la interacción responsable con cada uno de nuestros grupos de interés.

Para el **Centro Médico Imbanaco**, el año 2018 fue de muchos cambios y ajustes al modelo organizacional. Se realizó un ejercicio riguroso de **formulación estratégica** que definió el norte organizacional a 2023, sobre la base de un propósito superior inspirador y unos valores corporativos que fortalecen nuestra cultura de calidad y servicio, además de la identificación de la **MEGA** (meta estratégica grande y ambiciosa), y de los pilares e iniciativas estratégicas que permitirán alcanzarla.

En este nuevo norte estratégico tienen cabida la innovación, el desarrollo sostenible, el gobierno corporativo los procesos eficientes, la tecnología y los sistemas de información, y lo que es más importante, esta formulación estratégica validó y privilegió **la esencia humanista del Centro Médico Imbanaco** como una organización centrada en las personas: nuestros pacientes y sus expectativas que nos retan día a día para cuidarlos y brindarles la mejor experiencia de servicio, nuestros colaboradores con su gran sentido de pertenencia y compromiso, y nuestros médicos con su talento y entrega que nos inspiran a apoyarles, retenerles y desarrollarles para convertirlos en talento de talla mundial.

Esto solo es posible con un liderazgo trascendente y una comunidad de colaboradores y médicos que estén dispuestos a caminar siempre la milla adicional, que estén apasionados por el servicio, que sean íntegros, que busquen la excelencia y trabajen en equipo.

Si cumplimos con estas iniciativas y contribuimos al progreso de la empresa y de las personas que la conforman, no solo creceremos como organización, sino que ayudaremos a la sociedad a afrontar los principales desafíos globales, ya que hoy más que nunca, el progreso económico, social y ambiental van de la mano.

**Rafael González Molina**  
Gerente General



# 1 Mensaje del Gerente General



## 2 Perfil de la Memoria de **Sostenibilidad 2018**

### 2.1 Mensaje de Sostenibilidad

**A**ctualmente las organizaciones deben tener un mayor compromiso hacia los grupos de interés a los que impactan, lo cual es clave para su éxito empresarial. **La sostenibilidad** se está convirtiendo en parte fundamental del ADN de las empresas y responde a las demandas de unos consumidores cada vez más conscientes social y ambientalmente, y mucho más ávidos de formar parte del compromiso en el camino hacia el **desarrollo sostenible**.

Hoy por hoy la **responsabilidad social** ya no es una tendencia o un tema de momento, es más bien entendida como una **estrategia de gestión empresarial** y un factor decisivo para el crecimiento continuo y sostenible de la organización.

La **responsabilidad social y la sostenibilidad** se precisan como los comportamientos de una organización que están basados en los valores éticos y en los principios de transparencia que incluyen una estrategia de mejoramiento continuo y de relación entre la empresa y sus grupos de interés. Comprometer e involucrar a los diferentes actores hacia la sostenibilidad es un reto permanente y vital para alcanzar los objetivos de corto, mediano y largo plazo. Trabajar de la mano con los grupos de interés que tienen propósitos y valores comunes mejora la oportunidad de alcanzar un desarrollo sostenible más visible en el progreso económico, ambiental y social de la organización.

En la actualidad no basta con tener programas **de responsabilidad social**, ni basta con implementar iniciativas de sostenibilidad sólidas. Comunicarlas y adherirlas al **ADN de la organización** de manera efectiva, es vital para el logro de nuestros objetivos y resultados financieros empresariales; para generar un alto nivel de confianza entre los consumidores y para crear un impacto social y ambiental medible de largo plazo, mejorando el entorno en el que interactuamos. Por todas estas razones, el **Centro Médico Imbanaco** continúa escalando y sumando esfuerzos en los tres contextos sostenibles y a manera de rendición de cuentas para sus grupos de interés, desarrolla la **Memoria de Sostenibilidad con los resultados del 2018 "Acciones que fortalecen nuestro compromiso con la vida"**.



## 3 Acerca del Centro Médico Imbanaco

### 3.1. MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA

#### Principales:

Dr. Edgar Iván Ortiz Lizcano - Presidente  
Dr. Antonio José Reyes Solarte - Secretario  
Dr. Carlos Alberto González Herrada  
Dr. Willy Paul Stangl Herrera  
Dr. Eduardo Gil Osorio

#### Suplentes

Dr. Carlos Enrique Salgado Tovar  
Dr. Rafael Alberto Camacho Mafla  
Dr. Pedro José Villamizar Beltrán  
Dra. Nora Beatriz Sánchez Cifuentes

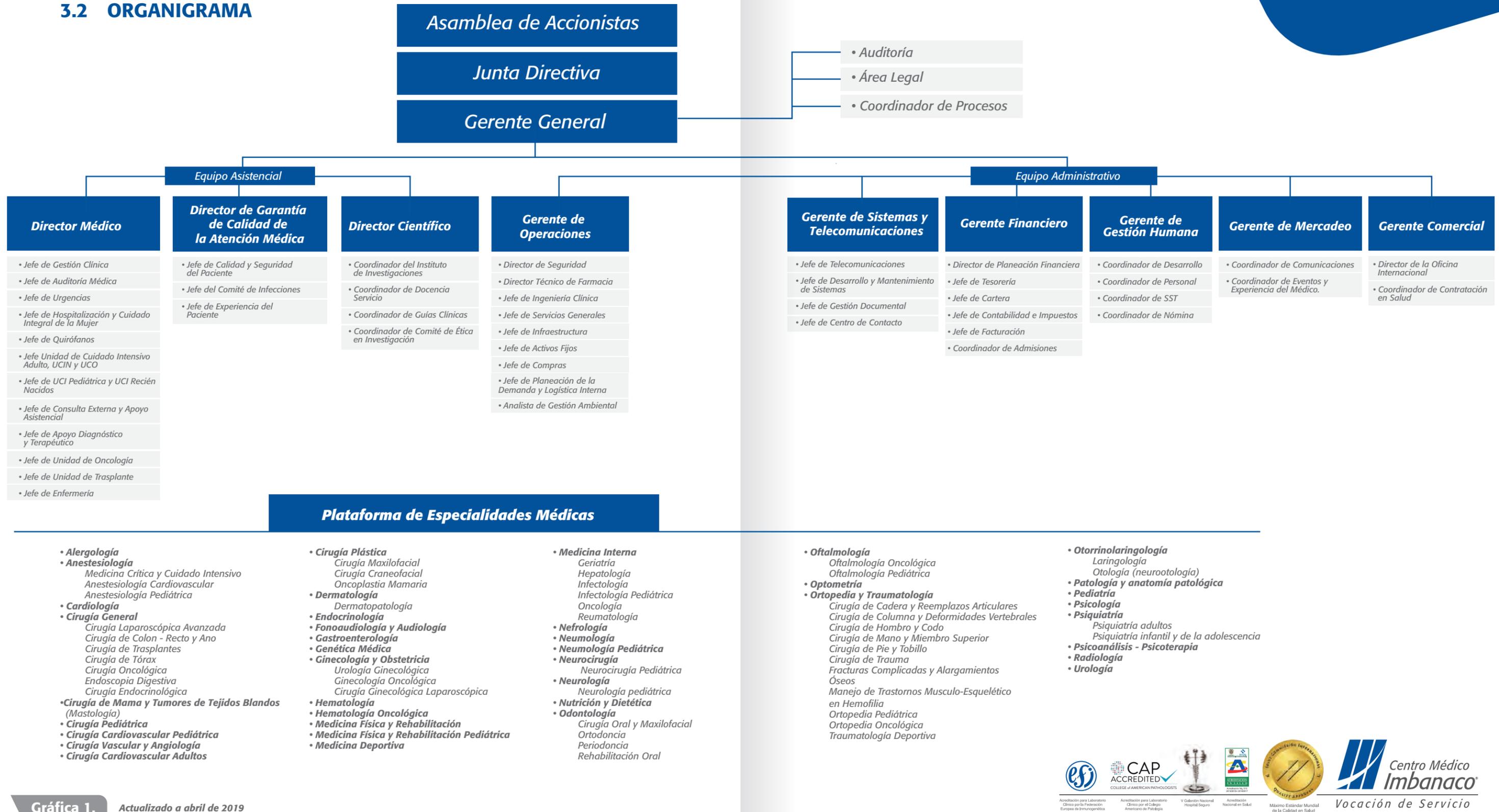
#### Invitado permanente

Dr. Edgar Torres Muñoz - Socio fundador

#### Asesores permanentes

Dr. Oscar Darío Morales Rivera  
Dr. Eduardo Borrero Rengifo

### 3.2 ORGANIGRAMA



Gráfica 1. Actualizado a abril de 2019

### 3.3 QUIÉNES SOMOS

## RESEÑA HISTÓRICA



#### 1970 – 1976

Un grupo de profesores de la escuela de Medicina de la Universidad del Valle, concibió la idea de crear un centro de especialistas para ejercer su práctica privada. Con este primer desafío se inicia el **Centro Médico Imbanaco**, que abre sus puertas a la comunidad caleña en el mes de agosto de 1976, con 28 consultorios, al que se le sumaría luego un pequeño laboratorio clínico y un equipo de rayos x.

#### 1980 – 1992

A inicios de los ochenta, se recibe a otro grupo de especialistas, y se da apertura a los servicios de Urgencias 24 horas, Cirugía y Hospitalización (10 camas), destacándose como pionero a nivel nacional del modelo de cirugía ambulatoria.

#### 1993 – 1998

Con la nueva ley de seguridad social, se plantearon cambios de fondo al **Centro Médico Imbanaco** como la necesidad de la ampliación física de sus instalaciones, por lo que se construyeron las torres A y B con aproximadamente 90 camas y 10 salas de cirugía, y se abrieron los servicios de alta complejidad, lo que permitió consolidar una oferta de servicios de salud lo más integral posible.



#### 2000 – 2002

Paralelo al crecimiento físico y a la apertura de nuevos servicios, se continuó trabajando en el fortalecimiento de las capacidades diferenciadoras del **Centro Médico Imbanaco**, un modelo de gestión integral que busca gerenciar los procesos para hacerlos eficientes, eficaces y efectivos. Durante esta etapa se adoptó el lema "Vocación de Servicio", coherente con la alineación de los valores y la propuesta organizacional. Se implementa por primera vez en Colombia el Programa de Seguridad del Paciente, que busca minimizar los riesgos y los eventos adversos.

#### 2004 – 2010

Con una planta operativa cercana a los 800 colaboradores, el **CMI** fortalece su modelo de gobierno y por medio de su Sistema Integrado de Gestión, logra obtener la certificación integral con la norma ISO 9001: 2008 para Calidad, ISO 14001:2004 para Sistema de Gestión Ambiental y OSHAS 18001:2007 para el Sistema de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional; la acreditación internacional para el Laboratorio Clínico otorgada por el CAP (Colegio Americano de Patólogos); en el 2006



recibió el Premio Salud Colombia, categoría Plata y en el mismo año el ICONTEC le concedió el certificado de Acreditación en Salud, constituyéndose en la octava institución en Colombia en recibirla y la primera del Sur Occidente Colombiano. En 2007 recibió el Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión; en el 2009 el **Centro Médico Imbanaco** recibe el Premio Orden al Mérito ACRIP – Medalla Gran Caballero y el certificado de Acreditación Internacional en Salud otorgado por la Sociedad Internacional para la Calidad ISQUA; en el 2010 el Primer Galardón Nacional Hospital Seguro y La Medalla al Mérito Cruz Esmeralda 2009 en Seguridad y Salud Ocupacional por parte del Consejo Colombiano de Seguridad, reconocimientos que permiten reafirmar su compromiso en pro del cumplimiento de su gran objetivo: brindar siempre una atención médica segura, para cuidar y preservar la vida.

A finales del año 2005 el **Centro Médico Imbanaco** adquirió el lote que era de propiedad del Instituto Óscar Scarpetta, situado en la calle 5 con carrera 38 Bis, donde se construiría posteriormente la nueva sede.

## 2011

En enero se da inicio a las obras de excavación para la instalación de los pilares de lo que será el tercer gran desafío, la nueva Sede Principal del **Centro Médico Imbanaco**. En un área de 82 mil metros cuadrados se edificaría el complejo médico con cuatro sótanos y 10 pisos sobre superficie con capacidad para 351 camas. Este mismo año ocupa el puesto 25 entre los 40 mejores hospitales de América Latina, según el ranking de Hospitales y Clínicas de la Revista América Economía.



## 2012

Por segunda oportunidad se recibe el galardón Nacional Hospital Seguro, y recibe el puesto 20 entre los 40 mejores hospitales de América Latina.

Para este año, los trabajos de obra de la nueva Sede Principal avanzan a pasos agigantados, destacando su imponente presencia sobre la calle quinta, convirtiéndose poco a poco en un ícono arquitectónico de Cali.

## 2013

Con los avances de la nueva edificación del **Centro Médico Imbanaco**, en el mes de septiembre se da apertura al servicio diagnóstico de Resonancia Magnética en la nueva Sede Principal. Para este año la organización ocupa el puesto 14 entre los 45 mejores hospitales de América Latina, según el ranking de América Economía.

## 2014

Culminadas las obras en el sótano cuatro de la nueva Sede Principal, se da apertura en el mes de septiembre al servicio de Oncología Radioterápica, presentando una de las novedades tecnológicas: el Acelerador Lineal Varian Clinac IX, un equipo que permite administrar altas dosis de radiación sobre tumores sin afectar órganos cercanos. Por tercera vez consecutiva el **Centro Médico Imbanaco** recibe el galardón Nacional Hospital Seguro, otorgado por la Asociación Colombiana de Hospitales y Clínicas.



 2018

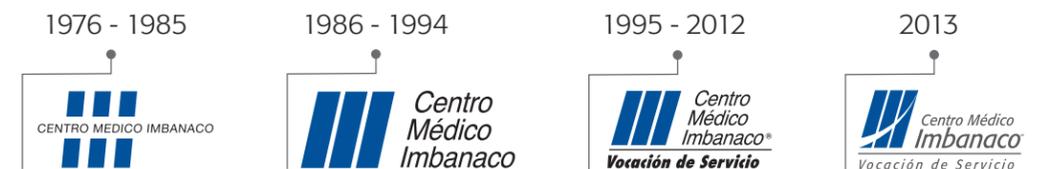
Proyectando una nueva mirada hacia el futuro, el **Centro Médico Imbanaco** plantea una nueva formulación estratégica, redefiniendo sus valores corporativos, identificando un propósito superior y una MEGA (Meta Estratégica Grande y Ambiciosa). Así mismo se reformula la estructura gerencial y las direcciones que liderarán los procesos médicos, la calidad y seguridad del paciente y la investigación y educación continuada, fortaleciendo su modelo gerencial.

La organización ha evolucionado históricamente no solo en infraestructura, sino también en recurso humano, como personal (colaboradores) y en el cuerpo médico, así:

Evolución de número de socios					
1980	1989	1994	1997	2015	2018
28	48	117	205	413	446

Evolución de número de colaboradores					
1980	1989	1994	1997	2015	2018
27	95	306	524	1933	2370

**Evolución de la marca del Centro Médico Imbanaco**



Gráfica 2.

 2015 - 2016

El 5 de diciembre de 2015 se realiza la migración de los servicios de Cirugía, Urgencias, Hospitalización y Unidades de Cuidados Intensivos a la Sede Principal. El **Centro Médico Imbanaco** llega a ocupar el puesto 12 en el ranking de Hospitales y Clínicas de América Economía y por cuarta vez consecutiva es galardonado por la ACHC con el Galardón Nacional Hospital Seguro. El 31 de marzo es inaugurada oficialmente la Sede Principal, en un acto protocolario en el que participan socios, invitados especiales y principales autoridades de la región.

 2017

Con una planta de personal de casi 3000 colaboradores entre médicos, personal asistencial, administrativo y de outsourcing, en el mes de abril el **Centro Médico Imbanaco** recibe el sello dorado, emblema internacional que lo acredita con el Joint Commission International, máximo estándar de calidad en salud en el mundo. Para este mismo año es otorgado al Laboratorio Clínico la Acreditación Internacional por la Federación Europea de Inmunogenética EFI y actualiza su Acreditación Internacional con el Colegio Americano de Patología CAP.



### 3.4. CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

**D**urante el 2018 se diseñó e implementó el Código de Buen Gobierno Corporativo que pretende reunir los principios, políticas y prácticas que norman la actuación y el control de los órganos de gobierno del **Centro Médico Imbanaco de Cali S.A.** y su relación con sus accionistas y proveedores, así como con los demás actores con los que se relaciona. Este se basa en una clara y equitativa distribución de derechos y responsabilidades, para asegurar una clara rendición de cuentas y una transparente relación con todas las partes con las que se vincula.

La Junta Directiva, que ocupa un lugar central de la estructura de gobierno corporativo del **Centro Médico Imbanaco**, ha expedido el presente Código de Buen Gobierno Corporativo:

El **Centro Médico Imbanaco de Cali S.A. (CMI)**, es una Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS) constituida conforme a la ley colombiana, creada por escritura pública 4405 del 5 de diciembre de 1972 y tiene su domicilio en Cali, Departamento del Valle del Cauca, República de Colombia, abierta a la comunidad que solicite sus servicios, en cumplimiento de la Ley 100 de 1993 y sus decretos reglamentarios y tiene como objeto social la entrega de servicios de salud de altísima calidad y seguridad.

El CMI está sometido a la vigilancia y control de la Superintendencia Nacional de Salud y se rige, en materia de salud, por las normas que emite el gobierno y en lo relativo a las sociedades anónimas, por las normas que expida la Superintendencia Nacional de Sociedades.

Desde su puesta en marcha el 1° de agosto de 1976, el **CMI** cumple las funciones que le son propias y acata todas las normas vigentes que sean aplicables a la actividad que desarrolla. Brinda un servicio integral de salud buscando siempre superar las expectativas y satisfacer las necesidades de salud de sus pacientes y familias, buscando la excelencia en la prestación de los servicios de salud, basado en la cultura de servicio que ha desarrollado a través de los años.

#### Estructura de gobierno corporativo

Los órganos societarios del **Centro Médico Imbanaco** y sus funciones están definidos en los estatutos, los cuales se ajustan a las normas previstas en Leyes 100 de 1993 y 222 de 1995 principalmente, mencionadas anteriormente.

VIGENCIA: El presente código fue aprobado por la Junta Directiva, en su reunión del 23 de octubre de 2018 (según Acta No. 367) fecha a partir de la cual empezó a regir.

### 3.5. FORMULACIÓN ESTRATÉGICA

**P**ara el 2018, se definió la Formulación Estratégica de la organización para los próximos 5 años y lo que es más importante, se formularon los planes para la implementación y gestión. Este ejercicio realizado con un equipo multidisciplinario, comprometido y participativo, es la hoja de ruta que nos marca el derrotero a seguir. Es la brújula que da foco y priorización a los esfuerzos.

La formulación estratégica permitió revisar y validar la filosofía corporativa enmarcada en sus valores y propósito superior que evidenció el sentido humanista y la esencia de una organización centrada en las personas y orientada a la excelencia. Los cambios sugeridos refuerzan estos principios.

Así mismo en los pilares estratégicos definidos le dimos cabida a las tendencias y nuevos imperativos relacionados con el gobierno corporativo, la sostenibilidad, la innovación, el liderazgo y la cultura, los sistemas de información y los procesos de cara a los pacientes y sus familias, a los médicos y a las aseguradoras.

La primera gran tarea que tenemos es incentivar a todo el **CMI** para que nos conectemos con el sentido trascendental que nos inspire a dar lo mejor siempre para hacer visible en el día a día nuestro **PROPÓSITO SUPERIOR**: preservamos la salud y la vida entregando una atención humanizada y de excelencia.

La segunda tarea es poner en marcha las iniciativas estratégicas y los planes asociados para actuar en coherencia con lo planeado y enunciado.

La tercera tarea es continuar fortaleciendo la confianza entre toda la comunidad interna del **CMI**. Con el compromiso y la participación de todos, podremos ejecutar estos objetivos, fortalecer nuestra cultura corporativa y mirar con optimismo los días por venir.



### Componentes de la estrategia:

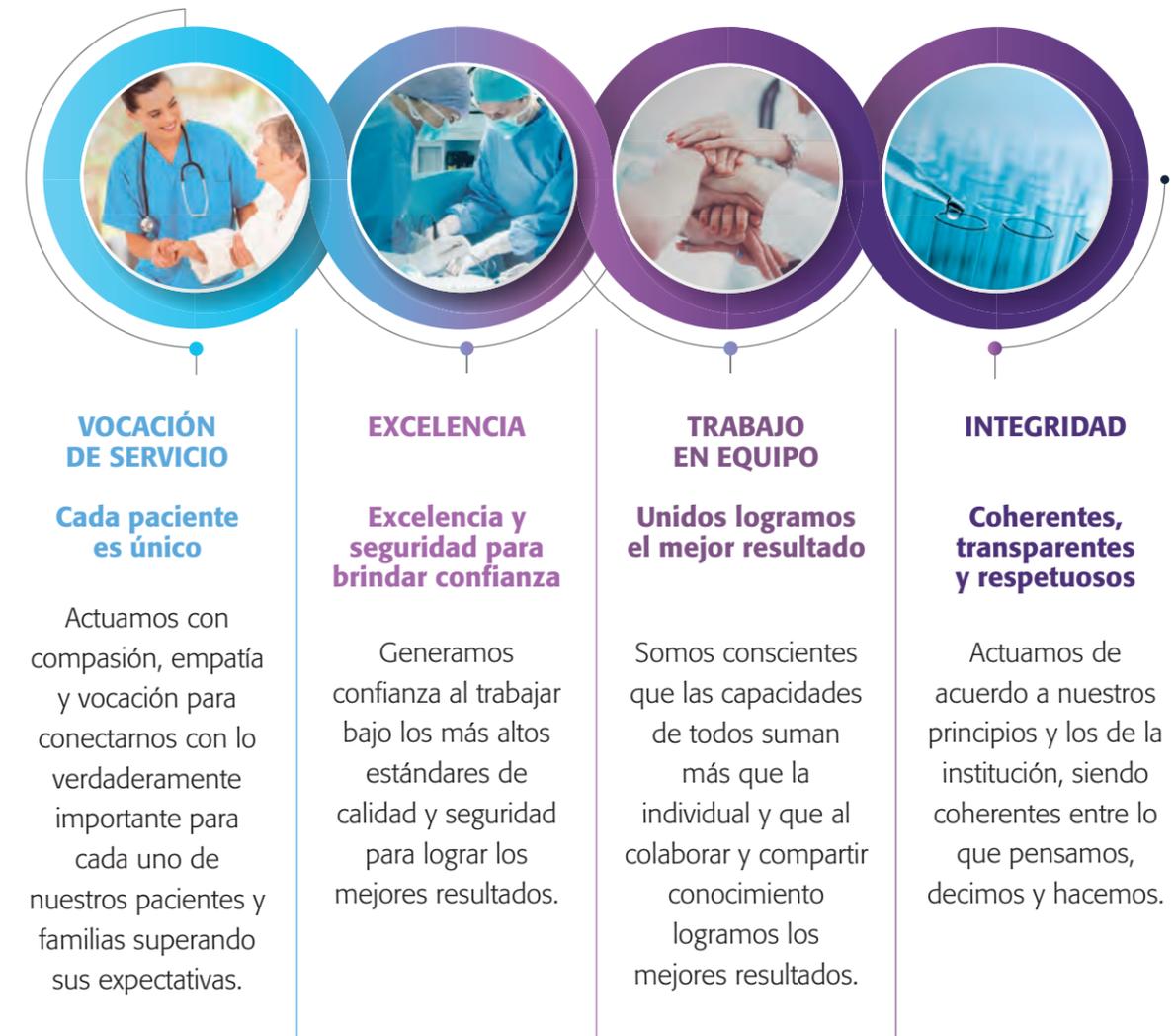
Está conformada por una **ideología central**, que tiene inmersa el **PROPÓSITO SUPERIOR** (Razón por la cual el CMI existe, norte permanente e inalcanzable que motiva el trabajo) y los **VALORES FUNDAMENTALES** (Principios y creencias esenciales y duraderas con valor intrínseco para la organización).

Por otro lado, está el **FUTURO PREVISTO**, quien está compuesto por la descripción de largo plazo (la organización debe visualizar como sería en 15-20 años, que logros habrá alcanzado) y la **MEGA** (Meta Estratégica Grande y Ambiciosa), meta retadora que hará que la organización logre ese futuro previsto y tiene un fin y un marco de tiempo específico a 5 años.

### Propósito Superior

Preservamos la salud y la vida, entregando una atención humanizada y de excelencia.

### Valores Corporativos



Gráfica 4.

# MEGA

## Meta Estratégica **Grande y Ambiciosa**

Para el **2023** seremos una de las tres instituciones de prestación de salud más importantes del país.

## PILARES ESTRATÉGICOS



Gráfica 5.

### 3.6 NUESTRAS SEDES - CENTRO MÉDICO IMBANACO

El **Centro Médico Imbanaco** continúa brindando a sus clientes variedad de servicios en las diferentes sedes actuales, ofreciendo así óptimas condiciones de acceso a la organización, facilitando el desplazamiento de los visitantes, infraestructura y espacios más confortables, oportunidad y calidad en la atención del servicio, entregando continuamente calidad y calidez en la atención, característica continua en los servicios de la organización.

El crecimiento y el desarrollo incesante del **CMI** siempre ha estado enmarcado en la confianza que la comunidad le tiene, forjándose día a día y como un centro de avanzada en el desarrollo médico, tecnológico y humano para preservar la salud y la vida, entregando así una atención humanizada y de excelencia con el compromiso de cumplirlo permanentemente.

El **Centro Médico Imbanaco** se encuentra ubicado en la ciudad de Santiago de Cali, en la zona centro-sur de la comuna 19 del barrio San Fernando Nuevo y cuenta con una Sede Principal, casas anexas y dos (2) sedes, una ubicada en el norte de la ciudad y la otra al sur de la ciudad.

**Sede Principal** ubicada en la **carrera 38 BIS #5B2-04** en la que se brindan todos los servicios clínicos como internación y se alojan los equipos de avanzada para el tratamiento del cáncer.

El **complejo de torres A, B y C y casas anexas**, ubicadas en la **carrera 38A #5A-100** para la atención de los pacientes de consulta especializada, rehabilitación física y servicios administrativos.

**Imbanaco Norte** ubicado en el **Centro Comercial Pacífic Mall piso7 en la calle 36N # 6A-65**, con los servicios de laboratorio clínico e imágenes diagnósticas.

**Imbanaco Sur, parque 103 piso 1** ubicado en el barrio **Ciudad Jardín en la calle 15A # 103-20**, en la que se brindan los servicios de laboratorio clínico, imágenes diagnósticas y vacunación.

### CARTOGRAFÍA DE LAS SEDES CMI



Gráfica 6.



# 4 Destacados

## 4.1 IMBANACO EN CIFRAS 2018

En el 2018, la organización en su constante movimiento y crecimiento de infraestructura, servicios y tecnología, recibió a 41.084 pacientes, quienes utilizaron los siguientes servicios:

Número de pacientes y atenciones en CMI en el 2018		
SERVICIO	PACIENTES	ATENCIONES
Urgencias	80.165	50.581
Laboratorio	399.832	101.329
Unidad de Trasplante de Órganos y Tejidos	3.291	3.291
Cirugía	32.902	17.801
Hospitalización y Unidad de Cuidados Intensivos	23.834	15.046
Consulta Externa	106.511	5.015
Oncología	22.857	5.468
Cuidado Integral de la Mujer	27.528	16.373
Tratamiento y Rehabilitación	18.208	1.855
Servicios Diagnósticos	248.950	189.923
Otros servicios	2.356	1.833
<b>TOTAL</b>	<b>966.434</b>	<b>408.515</b>

Tabla 1.



**Cuidar y Servir es**  
nuestra esencia

## 4.2. ACTUALIDAD (PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS)

**Centro Médico Imbanaco, recibe por quinta vez consecutiva el premio al hospital más seguro del país - mayo de 2018.**

Por quinta vez consecutiva, el **Centro Médico Imbanaco**, obtuvo el **“Galardón Nacional Hospital Seguro, ACHC 2018”** y se convierte en la única institución de Colombia en recibir los cinco galardones otorgados por la Asociación Colombiana de Hospitales y Clínicas, ACHC.

Una visita de auditoría y la calificación por el jurado internacional ratificó el sostenimiento de los estándares de calidad y nuestra condición de hospital seguro, confirmando así el reconocimiento.

El Premio reconoce y destaca, ante el sector Salud de Colombia y de Iberoamérica, el conjunto de fortalezas logradas por la institución en la mejora continua de la seguridad en beneficio de sus pacientes, colaboradores y la sociedad en general.

De los 18 hospitales y clínicas que se postularon en la versión 2018 fueron galardonadas tres nuevas instituciones: el Hospital San Pedro, de Pasto, y las clínicas del Rosario y Universitaria Bolivariana, de Medellín.

Entre los ítems tenidos en cuenta para la selección de los ganadores están los fundamentos estructurales para la seguridad; liderazgo, alineación y cultura de la seguridad; gestión de la seguridad del paciente; y gestión de la seguridad para el cliente interno. El Premio promueve procesos de mejoramiento de la seguridad en las instituciones hospitalarias, fomenta la búsqueda de niveles de excelencia y reconoce cuáles alcanzan los mayores logros en el mejoramiento de la seguridad del paciente, prevención, detección oportuna y corrección de eventos o accidentes.





### PREMIO NACIONAL DE ARQUITECTURA A NUESTRA SEDE PRINCIPAL CEMEX - mayo de 2018

En ceremonia especial llevada a cabo en la ciudad de Bogotá nuestra Sede Principal obtuvo el **“Premio Obras CEMEX 2018 #PC2018”**, versión nacional, en la categoría especial **“Innovación en la construcción”** lo que le dio el derecho de participar en la versión internacional en representación del país en Ciudad de México, donde se obtuvo el premio internacional.

### PREMIO INTERNACIONAL DE ARQUITECTURA A NUESTRA SEDE PRINCIPAL CEMEX - Noviembre de 2018

El Premio Obras CEMEX se celebra en distintos países donde la Compañía tiene presencia, invitando a arquitectos, ingenieros y otros profesionales de la industria a participar registrando sus obras construidas con productos CEMEX.

En ceremonia especial, llevada a cabo en la Ciudad de México, nuestra Sede Principal obtuvo el **“Premio Obras Cemex 2018 #PC2018”**, versión internacional, en la categoría especial, **“Innovación en la construcción”**.

El Premio Obras 2018 desde hace 12 años reconoce y promueve el desarrollo, la creatividad y la innovación en la construcción, fomentando el intercambio de ideas y soluciones entre las distintas culturas constructivas del mundo, a través del reconocimiento e impulso de las mejores prácticas arquitectónicas.

Del complejo médico ganador los jurados destacaron el diseño con los más altos estándares normativos hospitalarios con tecnologías modernas, eficientes y amables con el medio ambiente, espacios amplios y funcionales, andenes, zonas verdes y bahías de acceso vehicular.

En efecto se trata de una construcción futurista, uno de los proyectos de mayor envergadura en Colombia por su tecnología arquitectónica pionera en Latinoamérica y por el diseño exclusivo. Una torre de 13 niveles (4 hacia abajo y 9 hacia arriba) con una infraestructura concebida para recibir modernos equipos de tecnologías médicas.

Es una construcción con una novedosa tecnología conocida como “sismo-indiferente”. Un sistema exclusivo conformado por unos dispositivos de reciente creación conocidos como ‘aislantes sísmicos’, una especie de cauchos especiales (instalados sobre las columnas del edificio) diseñados en San Francisco, California, para aislar de la fuerza telúrica a la torre. A diferencia de la tecnología sismo-resistente, el sistema “sismo-indiferente” desplaza y amortigua la onda telúrica desde el sótano cuatro hasta el sótano uno y aísla de la fuerza de la naturaleza, a los nueve pisos de la torre.



### Primer puesto - Sesión póster evolución de la trazabilidad del paciente y mejoramiento de logística.

Dentro del marco del "II Congreso Latinoamericano *Supply Chain* en salud" realizado en julio, la organización obtuvo el premio en la evolución de la trazabilidad del paciente y el mejoramiento de la logística entorno a este, **primer puesto Sesión Póster**.

Este premio convocó a empresas e instituciones en casos de éxito e innovaciones en sus procesos de abastecimiento.

### Premio a mejor implementación de estándares de seguridad internacional GS1 - Octubre de 2018. Bangkok, Tailandia

El Premio a la "**Mejor implementación de los estándares de calidad GS1**", lo recibió el Centro Médico Imbanaco, en el marco de la "34th GS1 Healthcare Global Conference", llevada a cabo en octubre 2018, en Bangkok, Tailandia.

El Premio reconoce la calidad de la trazabilidad de los procesos clínicos orientados a la seguridad del paciente y los cataloga no solo como correctos, sino como pioneros y un modelo de talla mundial.

Un trabajo iniciado hace 10 años, con base en tecnologías propias y una cultura de la calidad y vocación de servicio de sus grupos humanos.

Los estándares de trazabilidad GS1, son las guías por excelencia del 80% de las empresas en el mundo, en la búsqueda de alcanzar la calidad en el desarrollo de sus procesos.

Por su vocación permanente de la búsqueda de la seguridad del paciente, desde 2007 el **Centro Médico Imbanaco** conoció los estándares GS1 (EAN-13, EAN-8 y GS1-128 códigos de barras) e inició un proceso metódico de implementación.

Comenzó a usar los códigos de barras EAN-13 y EAN-8 en la farmacia para cargar los medicamentos y suministros médicos a la cuenta del paciente, sin ingreso manual de datos en SIAM (solución de software ERP + HIS). En 2010, los estándares GS1 se expandieron a todas las tareas de dispensación de medicamentos, reabastecimiento y control de existencias y facturación. Así mismo, se comenzó la identificación del paciente con los códigos de barras de Datamatrix y pulseras de uso profesional.

GS1 tiene 122 agencias en el mundo y cada una de ellas hace la postulación y luego una metódica selección para aplicar al premio entre las organizaciones que cumplen con rigurosidad sus estándares de calidad.

En Colombia el **Centro Médico Imbanaco** es la primera institución de salud en obtener este reconocimiento internacional y en Latinoamérica la segunda; antes lo había logrado el Hospital Albert Einstein de Brasil.

El premio posiciona al **CMI** como un modelo en la implementación de estándares de seguridad internacionales a la par de los mejores del mundo y lo convierte en referente en Colombia y Latinoamérica.

Dentro de los logros obtenidos con la implementación de los estándares del GS1 se evidencia el aprovechamiento de los espacios de manera óptima (87%), se reduce el movimiento del personal y la accidentalidad, se optimizan las operaciones y la seguridad del paciente.

En la farmacia se hace el seguimiento de los medicamentos desde su ingreso hasta la medicación del paciente y se minimiza el error con sistemas especiales de control y seguridad para el manejo de aquellos de uso restringido.

A esto se suma un nuevo método de envasado de medicamentos que no solo evita el riesgo de accidentes sino que permite generar hasta 3.600 unidades por hora, cuando antes solo eran posibles 1.500 por día.

Equipos robotizados se encargan directamente de la recepción, la esterilización y la entrega del instrumental, lo que minimiza el riesgo y optimiza los tiempos y la seguridad del proceso.



# 5 Estrategia **Sostenible**

## 5.1 SOSTENIBILIDAD EN EL CENTRO MÉDICO IMBANACO

La sostenibilidad en la organización es entendida como la intención continua por generar impactos positivos desde nuestras actividades y acciones presentes en el ámbito social, económico y ambiental con el fin de garantizar los recursos necesarios para las futuras generaciones.

Día a día con nuestras iniciativas se trabaja para continuar fortaleciendo nuestro compromiso con el desarrollo sostenible de la organización y por ello contribuimos a generar valor social, ambiental y financiero consolidándonos como una organización innovadora, humana y promotora de un mejor entorno.

Para el **Centro Médico Imbanaco** la estrategia de sostenibilidad, implica alinear, maximizar y reforzar las iniciativas existentes en materia de sostenibilidad, enfocar estratégicamente los esfuerzos realizados, gestionar y mitigar los impactos de nuestro servicio, fomentar relaciones estables con nuestros principales grupos de interés y adaptarnos a un mejor entorno de cambios continuos para favorecer así la transformación positiva de nuestro desarrollo sostenible.

## 5.2 GESTIÓN DE LA ESTRATEGIA

Es nuestro compromiso constante con las actividades e iniciativas que se ejecutan a mediano y largo plazo en la organización, crear valor económico, social y medioambiental, contribuyendo de esta forma a alcanzar nuestro propósito con integridad y equilibrio, satisfaciendo las necesidades de nuestros grupos de interés y creciendo en armonía con nuestro entorno.

**TRAZABILIDAD DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL  
CON LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN  
(Acreditación Nacional e Internacional Joint Commission International)**

Estándares Acreditación Nacional	Estándares Acreditación Internacional Joint Commission	Descripción	Componentes/ Modalidades e Instrumentos de RSE Desarrollados
<b>Proceso de atención al Cliente Asistencial</b>	Estándares centrados en el Paciente.	Derechos de los pacientes. Seguridad del paciente. Acceso. Registro e ingreso. Evaluación de necesidades al ingreso. Planeación de la atención. Ejecución del tratamiento. Evaluación de la atención. Salida y seguimiento. Referencia y contra referencia. Sedes integradas en red. Metas Internacionales de seguridad del paciente. Gestión de medicamentos. Anestesia.	Programa de Seguridad del Paciente.  Fundación Cuidados Paliativos.  Programa de Educación Comunitaria.
<b>Direccionamiento</b>	Gestión de la Organización Sanitaria.	La lectura del entorno. La formulación y revisión periódica del direccionamiento estratégico. La construcción de un plan de direccionamiento estratégico. La comunicación, difusión y orientación del personal. La sustentación de la gestión del personal ante la junta. El seguimiento y evaluación del direccionamiento estratégico y del plan estratégico. La evaluación integral de la gestión en salud. Mejora de la calidad. Control de Infecciones. Gobierno, Liderazgo y Dirección.	Mercadeo Responsable  Código de Ética, Conducta y Régimen Sancionatorio  Código de Buen Gobierno Corporativo
<b>Gerencia</b>	Gestión de la Organización Sanitaria.	Definición de un plan con objetivos y estrategias, basado en la información obtenida del equipo de salud, del usuario y su familia. La determinación de procesos prioritarios de atención e implementación de las actividades de mejoramiento en concordancia con las prioridades.	Programa de Seguridad del Paciente

Estándares Acreditación Nacional	Estándares Acreditación Internacional Joint Commission	Descripción	Componentes/ Modalidades e Instrumentos de RSE Desarrollados
		La monitorización del mejoramiento de los procesos mediante la medición de resultados. La divulgación y despliegue de los resultados del mejoramiento entre los trabajadores de la institución. Identificación y respuesta efectiva a las necesidades.	
<b>Gerencia del Talento Humano</b>	Gestión de la Organización Sanitaria.	Garantizar competencias del talento humano en el rol que desempeña en la institución. Empoderar el talento humano para asumir las responsabilidades que le han sido asignadas. Cualificación y educación del personal.	El Plan de Asistencia al Empleado (PAE)  Plan de capacitación
<b>Ambiente Físico</b>	Gestión de la Organización Sanitaria.	Gestión de insumos y suministros. Gestión de la infraestructura física. Gestión ambiental. Plan de emergencias y desastres internos y externos. Seguridad industrial y salud ocupacional Gestión de seguridad de las instalaciones	Programa de Gestión Ambiental: uso responsable de recursos  Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo
<b>Gerencia de la Información</b>	Gestión de la Organización Sanitaria.	Disponibilidad de la información. Confidencialidad de la información. Necesidades del paciente y su familia. Uso seguro y confiable. Gestión de la información.	Programa de Protección de Datos Personales y Manejo de Información Confidencial Política de privacidad  Asociación de Usuarios
<b>Gestión de la Tecnología</b>	Gestión de la Organización Sanitaria	Gestión de equipos biomédicos. Gestión de medicamentos y dispositivos médicos. Mejoramiento de la gestión de tecno vigilancia y fármaco vigilancia. Incorporación de nuevas tecnologías. Gestión de tecnologías de la información. Gestión de tecnologías de soporte.	Donaciones Directas por Renovación Tecnológica

Tabla 2.

### 5.3 SISTEMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

#### Gestión de la Responsabilidad Social en el Centro Médico Imbanaco

#### ENFOQUE ESTRATÉGICO

La organización ha incluido en la planeación de sus objetivos estratégicos el concepto de RSE ya que desde sus orígenes el enfoque de su planeación estratégica fue impulsar la implementación de dicho concepto.

En la revista Semestre Económico, Volumen 10, (Medellín 2007), sobre el concepto de RSE encontramos que el término Responsabilidad Social Corporativa se utiliza frecuentemente en dos contextos diferentes: para describir lo que de hecho está haciendo la empresa y para describir lo que debería estar haciendo. Las acciones sociales del sector privado complementan el quehacer estatal. Siendo la organización una empresa perteneciente al sector de prestación de servicios de salud, ha incluido en su orientación estratégica no solo objetivos de carácter económico y de mercadeo, sino que además reconoce la necesidad de identificar y satisfacer las necesidades de todos sus públicos de interés, prioritariamente los pacientes, entregándoles servicios de salud de la más alta calidad.

El estudio “Modo de gestionar la salud en Colombia” realizado por el Ministerio de la Protección Social, permite comprender cuál es el papel que cumplen las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud como entidades que prestan un servicio esencial para la sociedad. En general se observa una tendencia de mayor acceso de la gente a los servicios de salud, al igual que aumentos en la equidad y la eficiencia de los servicios. Se reconoce que el acceso a los servicios de salud ha aumentado considerablemente, sin embargo los resultados sobre la calidad y la equidad han dependido totalmente del contexto de cada país (Koivusalo, Wyss, & Santana, 2010). Como puede deducirse del anterior escenario y como lo confirma Gaviria, la prioridad de la Ley 100 era lidiar con los bajos niveles de cubrimiento, la inequidad al acceso de servicios, los bajos niveles de solidaridad y la alta ineficiencia en la provisión pública del servicio (Gaviria, Medina, & Mejía, 2006).

En la revisión al diseño para la aplicación de los conceptos de RSE y en sus diferentes etapas (planeación, diseño y proceso de implantación), se identifican los siguientes aspectos:

Aspecto	Responde a:	Implementación en la Organización
Fundamentos de la RSE	Por qué - Razones Por qué del por qué - Origen	Institución con enfoque humanista que presta servicios de salud orientado con los más altos estándares en servicio con vocación y a la calidad en la atención, reconociendo y satisfaciendo de manera sostenible las necesidades de sus públicos de interés.

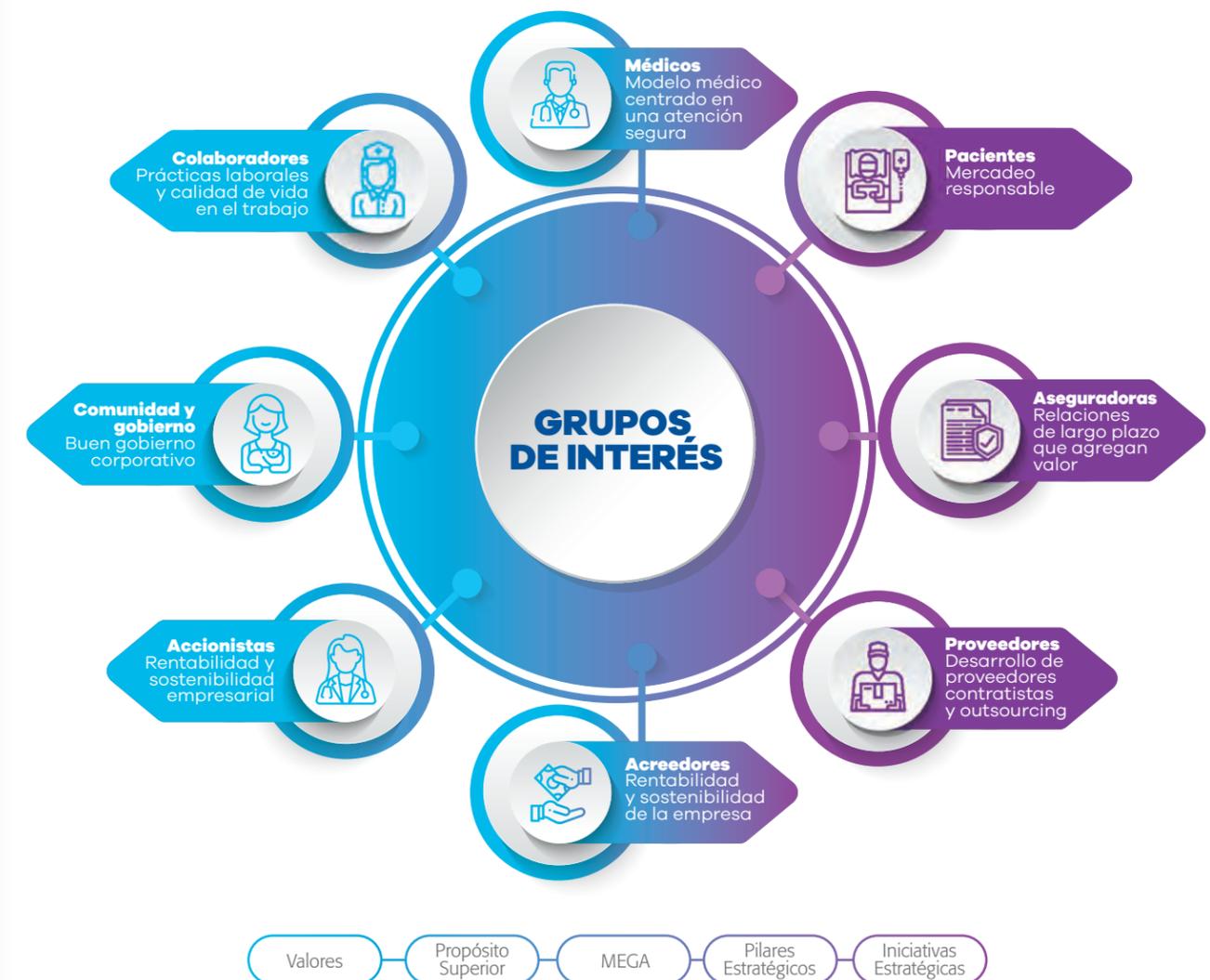
Políticas de RSE	Para qué - Propósito Para qué del para qué - Finalidad	Alcanzar su grandes propósitos a través de una gestión sostenible y responsable, con integridad y equilibrio, desarrollando a través de sus procesos las acciones que le permiten satisfacer las necesidades de sus grupos de interés y por tanto cumplir sus objetivos. Código de Ética, Conducta y Régimen Sancionatorio Código de Buen Gobierno Corporativo.
Estrategias	Qué hacer - Acciones Dónde - Áreas de actividad Cuándo - Circunstancias	Entrega de un servicio superior a los pacientes y aseguradoras con atributos de calidad, seguridad y servicio. Cumplir con sus compromisos con los accionistas, proveedores, el gobierno y la comunidad a través de la gestión efectiva de sus recursos. Desarrollar un ambiente y condiciones de trabajo de alta calidad para sus colaboradores.
Modalidades e Instrumentos	Modo de actuar - Modo de hacer Con qué medios, recursos y herramientas	<b>Acción social directa</b> a través de algunas donaciones especialmente de equipos y tecnología por renovaciones realizadas. Creación de la Asociación de Usuarios. <b>Desarrollo propio</b> de una Fundación para suplir necesidades básicas de alimentación y alojamiento de algunos pacientes y sus familias de poblaciones vulnerables. <b>Proyectos y Programas sociales:</b> Plan de Asistencia al Empleado para mejorar calidad de vida laboral; Programa de Seguridad del Paciente para garantizar la más alta calidad en el servicio prestado; Programas Ambientales de ahorro energético y de ahorro en consumo de agua, reciclaje y manejo responsables de los residuos hospitalarios; Programa de Educación Comunitaria para prevención y promoción de la salud. <b>Mercadeo y comunicación responsable</b> a través de la gestión de comunicación veraz y confiable y de la protección de información personal.
Indicadores de la RSE	Con cuáles criterios de revisión y evaluación - Mediciones	Informe de Sostenibilidad realizado bajo la metodología GRI4. Seguimiento a ejecución y resultados de cada programa a través de herramienta <i>Balance Score Card</i> .
Balance Sustentable	Cuáles fueron los resultados. Qué impactos se lograron. Cuáles son las brechas pendientes.	Alta valoración en calidad de vida laboral y en calidad del servicio por el desarrollo del Programa de Seguridad del Paciente y el de Educación Comunitaria. Brechas y oportunidades de mejora en gestión ambiental y en gestión de la información.

Tabla 3.



## 5.4 CARTOGRAFÍA DE LOS GRUPOS DE INTERÉS Y RELACIONAMIENTO CON LA RSE

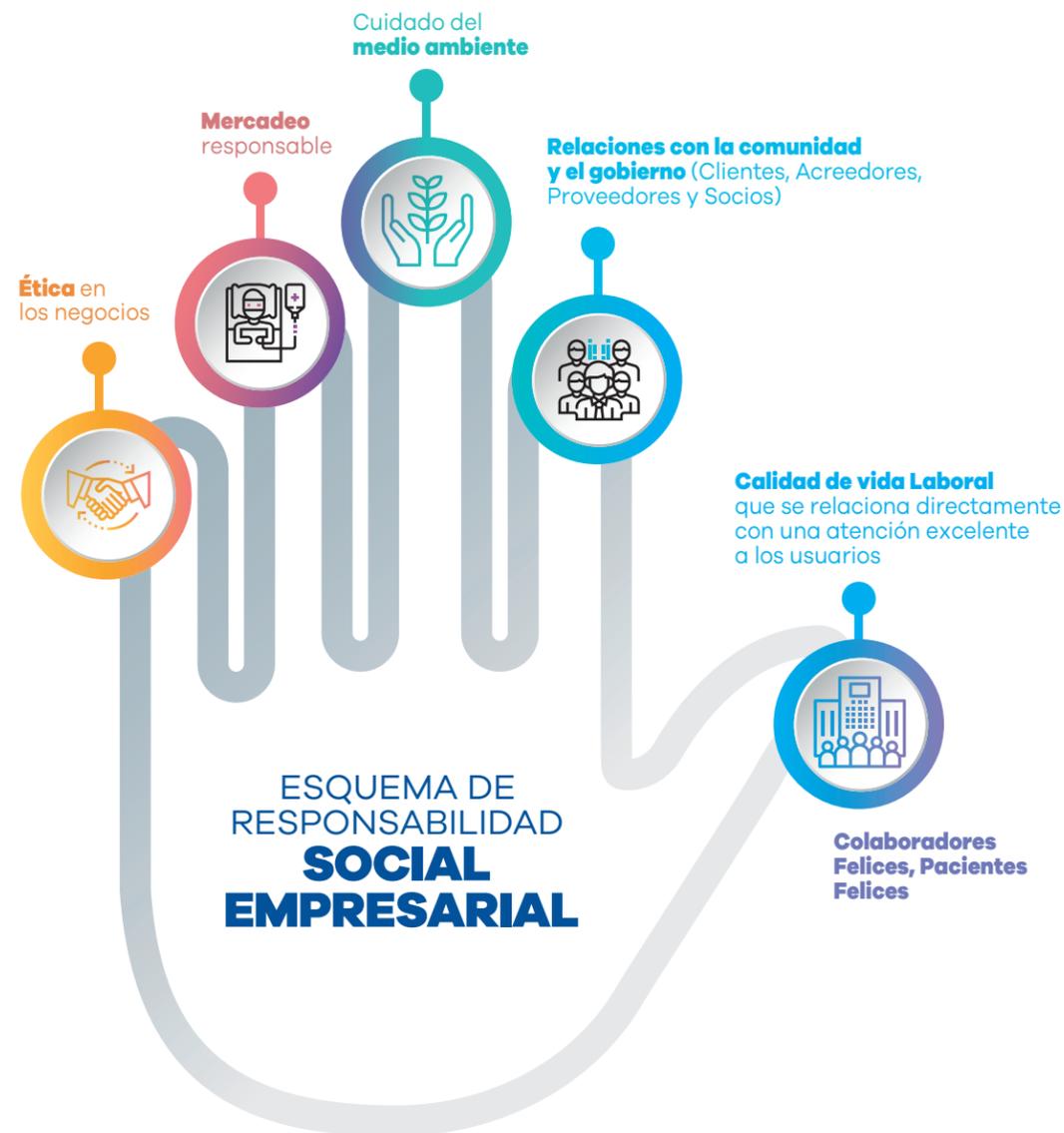
Los grupos de interés definidos en la organización son:



El conocimiento de cada uno de estos componentes ha sido considerado por la organización para el diseño y desarrollo de las iniciativas de RSE y además ha tenido en cuenta lo que dice De la Cuesta, M., ("El porqué de la responsabilidad social corporativa" - 2004) y la teoría de los *stakeholders* de Freeman (1990) que afirman que si se tienen en cuenta de forma equilibrada los reclamos de los diferentes grupos de interés, los gestores pueden incrementar la eficiencia de la adaptación de su organización a las demandas externas. Se obtienen mejores resultados no solo satisfaciendo de forma separada las relaciones bilaterales con los grupos de interés sino también por la coordinación y priorización de los intereses de los *stakeholders* multilaterales.

Llegados a este punto y definido el nuevo modelo de empresa socialmente responsable al que todos nos gustaría pertenecer como Accionistas, Directivos y/o Empleados, o con quien nos gustaría tener relaciones comerciales (clientes y proveedores) o relaciones sociales (administración y sociedad en general), la clave está en cómo conseguir que este sueño se convierta en realidad y nos permite concluir que la organización ha identificado y definido en sus objetivos estratégicos que el valor agregado de su gestión aumenta en la medida en que es capaz de satisfacer de manera sostenible las expectativas y necesidades de sus públicos objetivos.

Gráfica 7.



Gráfica 8.

## GRUPOS DE INTERÉS

### Médicos

#### Modelo médico centrado en una atención segura

Los médicos son el eje de la atención clínica y en forma permanente se trabaja con ellos para fortalecer el modelo médico centrado en los pacientes, apoyarles en sus iniciativas de investigación y educación continuada, y para algunas especialidades ancla, desarrollar centros de excelencia que generen un valor superior en la atención de los pacientes.

### Colaboradores

#### Prácticas laborales y calidad de vida en el trabajo

Los aspectos específicos que conforman la categoría de Prácticas Laborales se fundamentan en normas reconocidas en todo el mundo, entre las que se incluyen: empleo, relación organización/colaboradores, salud y seguridad en el trabajo, formación y educación, diversidad e igualdad de oportunidades, igualdad de retribución entre hombres y mujeres, bienestar y desarrollo, equilibrio, vida familiar y laboral. Seleccionamos y desarrollamos seres humanos con competencias integrales para atender a nuestros pacientes con vocación de servicio e integrar en su cuidado, a sus familiares con los programas de atención al final de la vida, manejo oportuno del dolor (Cuidados Paliativos) y redes de apoyo.

### Pacientes

#### Mercadeo responsable

El desempeño del mercadeo responsable aborda aquellos aspectos de los productos y servicios de una organización que afectan directamente a los clientes en términos de la calidad y seguridad de la atención, confiabilidad de la información, protección de datos y privacidad del cliente y publicidad responsable. Contamos con un equipo en la Gerencia de Mercadeo con todo el criterio para una comunicación corporativa responsable y efectiva.



## Aseguradoras

### Relación de largo plazo que agrega valor

Estas firmas representan un segmento de mercado de gran interés porque agrupan grandes volúmenes de afiliados a quienes atendemos. En forma permanente se realizan actividades conjuntas como los comités de gestión compartida para establecer relaciones de largo plazo y revisar las brechas en la atención, que contribuyan a la fidelidad de sus afiliados y a la creación de valor.

## Proveedores

### Desarrollo de proveedores, contratistas y outsourcing

El desarrollo de proveedores consiste en evaluar y seleccionar los proveedores de la organización a fin de garantizar la calidad de los productos o servicios que suministran. Tiene por objeto optimizar varios aspectos de la relación, entre ellos la calidad de los productos y los precios.

El desarrollo de proveedores se constituye en una oportunidad y herramienta de crecimiento para los prestadores de servicios y suministros basado en el fortalecimiento de su trato con el **CMI**, todo ello con el fin de mejorar nuestro proceso productivo en su conjunto haciéndolo más eficiente.

## Acreedores

### Rentabilidad y sostenibilidad empresarial

Son parte indispensable del crecimiento y desarrollo de la organización y un apoyo en el rol de monitoreo a la gestión financiera. Hemos cumplido los acuerdos y compromisos adquiridos para apalancar el crecimiento en el **CMI**.

## Accionistas

### Rentabilidad y sostenibilidad empresarial

La dimensión económica de la sostenibilidad afecta a la organización y a sus grupos de interés.

Los indicadores económicos relevantes son:

- El flujo de capital.
- Presencia en el mercado.

## Comunidad y Gobierno Corporativo

El desempeño social centra su atención en los impactos que la organización tiene en la comunidad en la que opera y aclara cómo se gestionan los riesgos que pueden aparecer a partir de sus interacciones. Se orienta a la búsqueda de riesgos de tipo ético como soborno, corrupción, influencia indebida en la toma de decisiones de políticas públicas, prácticas de monopolio, competencia desleal e incumplimiento normativo. En el 2018 avanzamos en la elaboración de los reglamentos de Asamblea y Junta Directiva, Código de Buen Gobierno Corporativo, Código de Ética, Conducta y Régimen Sancionatorio, además del cuadro de prerrogativas.



## 5.5 SEGURIDAD DEL PACIENTE

La política de seguridad del paciente está enmarcada dentro de la Política Integral de Calidad, Ambiental, de Seguridad y Salud en el Trabajo y Responsabilidad Social Empresarial. Para implementar la política de seguridad de la atención, la organización creó en el año 2000 el **Programa de Seguridad del Paciente**, el cual está basado en las siguientes premisas:

- El riesgo que tiene un paciente de sufrir eventos adversos mientras se le atiende.
- El número de eventos adversos reportados obedece a una política institucional que induce y estimula el reporte, más no al deterioro de la calidad de atención.
- Para aprender de las fallas y errores es necesario trabajar en un ambiente educativo, no punitivo, pero a la vez de responsabilidad y no de impunidad.
- La responsabilidad de entregar seguridad al paciente es de todos los colaboradores de la organización.

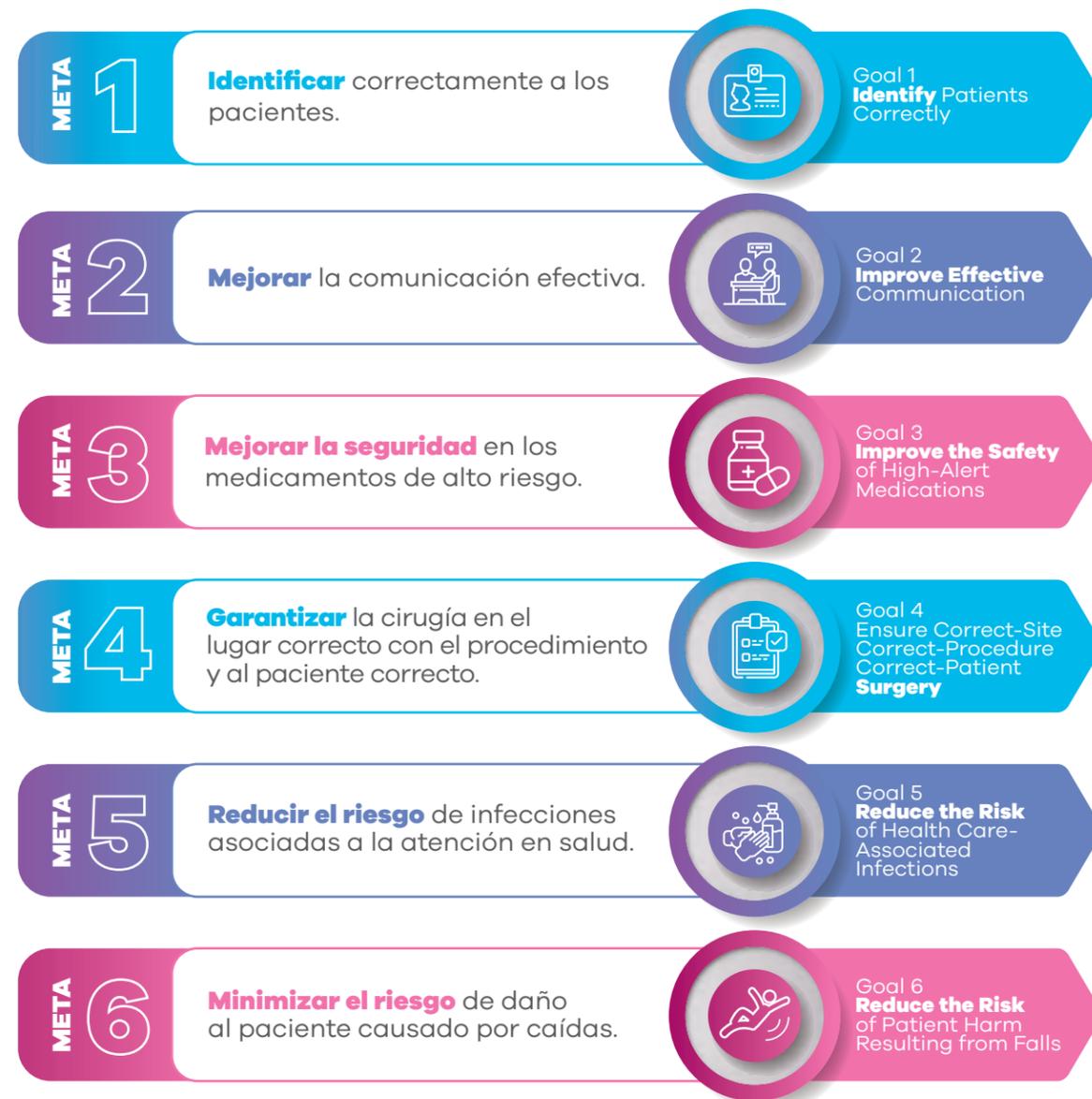
### El Programa de Seguridad del Paciente tiene como objetivos:

- Evitar el daño prevenible.
- Aprender del error.
- Mejorar continuamente la calidad de los procesos de atención.
- Crear, fomentar, mantener y mejorar al interior de la institución una cultura de seguridad que sea percibida por nuestros pacientes, sus familias, los colaboradores y visitantes.
- Cumplir con todos los requerimientos hechos en cada uno de los componentes del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud.

El programa contiene unas actividades centrales relacionadas con la asignación de privilegios específicos a los profesionales expertos, la educación continua, la adherencia a las guías de práctica clínica y el reporte obligatorio de los *Near Miss* (Incidentes) y los eventos adversos. Simultáneamente, la organización prioriza el cumplimiento de las metas globales de Seguridad del Paciente y el cumplimiento de las prácticas seguras recomendadas en la guía técnica de buenas prácticas del Ministerio de Salud.

## METAS INTERNACIONALES DE SEGURIDAD DEL PACIENTE (IPSG)

International Patient Safety Goals (IPSG)\*



Gráfica 9.

El control del cumplimiento de las prácticas seguras se basa en la búsqueda activa de eventos adversos, las auditorías internas de calidad, las rondas de seguridad hechas con la metodología de paciente trazador, sistema trazador, el reporte de eventos clínicos registrados en SIAM y el análisis local o centralizado de los eventos clínicos.

El mejoramiento continuo de los procesos se basa en la implementación de acciones de mejora que nacen del análisis multicausal de los eventos y de los diferentes comités de garantía de calidad.

### Acciones de participación del paciente en materia de seguridad

Conscientes de que un paciente más comprometido con su salud es un paciente que ayuda a prevenir que sucedan eventos adversos, en el **Centro Médico Imbanaco motivamos a los pacientes, familiares y acompañantes para que comuniquen o pregunten sobre cualquier inquietud o preocupación que tengan con respecto a la seguridad del cuidado que reciben o que van a recibir.** Para tal efecto se han desarrollado múltiples contenidos sobre el papel activo que cada paciente debe desempeñar en su atención, buscando ayudar al personal de salud a que le entregue un cuidado más seguro. Esta misma información además es entregada de manera verbal al paciente y a sus acompañantes por el personal de salud del servicio donde el paciente se encuentra.

En el caso de pacientes intervenidos quirúrgicamente de manera ambulatoria la institución asegura que sean resueltas las preguntas sobre los aspectos más importantes que el paciente y su familia deben conocer para tener un adecuado manejo post-quirúrgico en casa. De igual manera para una gran cantidad de procedimientos quirúrgicos, se le entregan al paciente por escrito, las recomendaciones sobre los cuidados que debe tener con las actividades del quehacer diario: bañarse, caminar, alimentarse, actividad física, actividad sexual, manejo de drenajes, prótesis y citas de control, entre otros.

La **Política de Seguridad del Paciente** se despliega en la generación y la medición de la cultura de seguridad.



Cada año, el **Programa de Seguridad del Paciente**, realiza a nivel institucional campañas del **“Día Mundial del Lavado de Manos”** y para este 2018, se realizaron 2 actividades (mayo y octubre), logrando impactar en promedio en cada actividad a unos 300 colaboradores entre personal clínico y administrativo y un promedio de 40 personas entre familiares y visitantes.

En dichas actividades se hizo especial énfasis en los siguientes temas:

- Los cinco (5) momentos de la higiene de manos.
- La técnica correcta de la higiene de manos.

## 5.6 HUMANIZACIÓN

En el **Centro Médico Imbanaco**, la humanización como foco permanente de nuestra “Vocación de Servicio” está basada en programas, actividades, lineamientos y conductas que contribuyen a velar por las relaciones del paciente con la dignidad, mejores condiciones, seguridad, calidad y atención integral.

A continuación se exponen las actividades realizadas en los programas especiales enfocados en los grupos de mayor vulnerabilidad, en pro de la humanización del paciente y los logros más significativos alcanzados durante el 2018.

### Intervenciones a Pacientes

#	Nombre de la actividad	Descripción	Fecha	Número de personas intervenidas
1	<b>Grupos de apoyo emocional a pacientes egresados del Servicio de Cuidados Integrados</b>	Talleres y reuniones quincenales con pacientes con alguna condición de salud mental y sus familiares para abordar temas como la adherencia al tratamiento, el autocuidado y los hábitos de vida saludables.	Septiembre - Diciembre	12
2	<b>Pacientes con protocolo de riesgo suicida</b>	Monitoreo e intervención preventiva.	Enero - Diciembre	163
3	<b>Pacientes intervenidos por el equipo de recreación</b>	Pacientes de los diferentes servicios asistenciales con acompañamiento por parte de recreación (actividades psicológicas, arte-terapia, origami, dibujo, juegos de mesa, entre otros).	Enero - Diciembre	1.654
4	<b>Pacientes leves intervenidos por el equipo de recreación</b>	Pacientes de los diferentes servicios con intervención psicológica preventiva a pacientes con tamizaje psicosocial leve.	Enero - Diciembre	623
5	<b>Desayúnate, es un deber</b>	Acompañamiento en el desayuno a pacientes vulnerables en UCIA, UCIN, UCO, y UCIP reforzando los derechos y deberes del paciente en la institución.	Septiembre - Diciembre	68
6	<b>Pacientes tamizados (encuestas)</b>	Pacientes a los cuales se les realizó tamizajes para detectar posible riesgo psicosocial como <i>delirium</i> , riesgo suicida, síntomas depresivos leves o moderados severos y poder así identificar aquellos pacientes que requieren de intervención.	Julio - Noviembre	5.202
<b>Total Pacientes Intervenidos</b>				<b>7.722</b>

Tabla 4.



**Intervenciones dirigidas al personal médico y asistencial**

#	Nombre de la actividad	Descripción	Número de personas intervenidas
1	<b>Grupos Balint (Personal médico y asistencial)</b>	Capacitaciones dirigidas al personal médico y asistencial, con el fin de brindar herramientas de compasión, empatía y mindfulness buscando así mejorar la relación que establecen con el paciente.	134
2	<b>Capacitaciones en derechos y deberes</b>	Capacitaciones para presentar los resultados de los informes por áreas, reforzando los derechos y deberes de los pacientes en el personal asistencial y las políticas de humanización.	301
<b>Total Capacitados</b>			<b>435</b>

Tabla 5.

**Impacto en los resultados del área de humanización**

**Logros**

Incremento del 28% en la cobertura de apoyo emocional a pacientes en código zafiro (paciente terminal) y en horarios no hábiles.

En el 2018 se realizaron 16.020 tamizajes psicosociales de 10.478 pacientes atendidos para la detección temprana de factores de riesgo emocional a través del plan de enfermería, logrando una cobertura del 100% de los pacientes hospitalizados.

Incorporación de 19 médicos hospitalarios en la educación de la atención centrada en el paciente.

Educación y validación de la identificación de canales de aprendizaje en 86 trabajadores de la salud de las áreas UCI, UCO, UCIN, UCIP, UCIRN.

Identificación de los canales de aprendizaje de los pacientes en las cabeceras de las camas del 100% de las habitaciones de hospitalización, pisos 5, 6, 7 y 8.

**Se mitigó o disminuyó**

Reducción de 22 a 11 días de estancia hospitalaria del paciente con diagnóstico psiquiátrico y 5 días en cuidados integrados, en el 2018 con respecto al 2017.

De 37 quejas por mes en el año 2016, se pasó a 21 en el 2017 y finalizamos el 2018 con 11 quejas por mes (Servicios hospitalarios).

Se reparó la experiencia de 347 sugerencias en tiempo real, de las cuales 66 pasaron a ser quejas escritas, recuperando la experiencia del 81% de los pacientes en tiempo real.

Tabla 6.



## 6 Informe de Materialidad

## INFORME DE MATERIALIDAD

Bajo los términos de igualdad, respeto, honestidad y transparencia, la organización presenta en este informe de sostenibilidad los resultados de su gestión para el año 2018, identificando los temas más relevantes con el fin de dar a conocer los logros y alcances obtenidos en el contexto social, económico y ambiental.

### 6.1 DESEMPEÑO SOCIAL

Como organización centrada en el ser, durante el 2018 se encaminó el fortalecimiento del desempeño social a través de acciones y actividades destinadas a incluir a sus grupos de interés. El **Centro Médico Imbanaco** prioriza y satisface las necesidades de los públicos internos con programas, actividades e iniciativas que generan y agregan valor al bienestar de los colaboradores enmarcadas así:

#### PAE (Plan de Asistencia al Empleado)

El PAE se creó en enero de 2003 con el objetivo **de apoyar al colaborador mediante actividades que brinden herramientas y contribuyan a su bienestar emocional y físico a nivel individual y familiar**. Es un programa que contiene diversidad de talleres, cursos, conferencias, capacitaciones y actividades que promueven el desarrollo de las competencias emocionales de los colaboradores y sus familiares.

Las actividades que se desarrollan en el PAE se enfocan hacia el colaborador y su grupo familiar ofreciendo de manera preventiva factores de protección y brindando apoyo en situaciones que puedan ser intervenidas en los programas establecidos:

- **Prevención (Factores de protección)**  
Cursos: recreación y cultura, deportes y dimensión espiritual  
Conferencias y talleres
- **Intervención (Apoyo)**  
Programas educativos  
Acompañamiento psicológico

A continuación se representa la tabla para los años 2016, 2017 y 2018 por áreas temáticas con cobertura de asistentes a las actividades desarrolladas en el PAE, de acuerdo a los dos focos establecidos.

Áreas	Programas	Cobertura de personas 2016	Cobertura de personas 2017	Cobertura de personas 2018
Educativa	Club Arte Kids	19	37	19
	Semilleros Naco	14	30	11
	Semilleros Imba	16	25	15
	Programa de Prejubilados	60	37	30
	Programa de Inglés	-	-	47
	Refuerzo Escolar	15	-	-
	Salud Financiera	25	25	-
	<b>Total Cobertura</b>	<b>149</b>	<b>154</b>	<b>122</b>
Crecimiento personal	Eje del Año, Salud Integral: Mental, Emocional, Física, Habilidades para la vida	-	-	117
	<b>Total Cobertura</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>117</b>
Integración familiar	Festival Imbafamiliar	-	180	192
	Cine al PAE	-	-	16
	Karaoke al PAE	-	-	35
	Sábados en Familia	78	41	40
	Fiesta Familiar Navideña	1438	2300	2034
	Fiesta Halloween Niños	24	14	47
	Vacaciones Recreativas	30	39	77
	Carrera 5k	-	-	89
	Ludoteca	-	8	-
	Segunda Maratón Aerorumba	-	-	29
	Salida Integración Familiar Comfandi	-	-	790
	Panaca y Cine	-	-	790
	<b>Total Cobertura</b>	<b>1570</b>	<b>2582</b>	<b>3349</b>
Acompañamiento emocional y aprendizaje	Acompañamiento Psicológico	258	260	417
	Conferencias y Talleres	123	77	58
	<b>Total Cobertura</b>	<b>381</b>	<b>337</b>	<b>475</b>
Deportiva	Natación	100	-	83
	Fútbol Niños	36	-	13
	Fútbol Masculino	26	-	18
	Gimnasia Adultos	-	-	12
	Entrenamiento Funcional	26	32	22
	<b>Total Cobertura</b>	<b>188</b>	<b>32</b>	<b>148</b>

Áreas	Programas	Cobertura de personas 2016	Cobertura de personas 2017	Cobertura de personas 2018
Espiritual	Yoga	12	16	19
	Meditación	10	-	-
	Activa tu Ser	13	15	-
	Manualidades Terapéuticas	-	13	-
	Danza Árabe	11	16	18
	Masaje Tailandés	-	-	15
	Reiki	-	-	9
	<b>Total Cobertura</b>	<b>46</b>	<b>60</b>	<b>61</b>
	Recreación y cultura	Recreakids	-	-
Zumba		-	-	31
Baile		-	-	19
Automaquillaje		-	-	24
Cocina Japonesa		17	-	-
Cocina Vegetariana		24	20	-
Aero Rumba		54	34	-
Pintura al óleo		34	29	38
Filigrana		-	-	15
Moños y Empaques		15	12	Primer Ciclo: 9 Segundo Ciclo: 10
Decoración con Globos		15	10	11
Peinados Infantiles		18	12	13
Porcelanicrón		-	-	10
Rumbaterapia		15	-	-
Pintura en Madera		-	12	15
Manualidades Navideñas		-	-	29
Repostería		-	12	14
Repostería Navideña		-	-	10
Snacks Saludables		-	11	-
Excel		-	-	10
Belleza y Salud	-	10	-	
<b>Total Cobertura</b>	<b>192</b>	<b>162</b>	<b>291</b>	
<b>Gran Total</b>		<b>1.088</b>	<b>1.027</b>	<b>2.529</b>

Tabla 7.



Los espacios con guión, indican que no hubo apertura del programa o curso, de acuerdo con la planeación del año. El total de la cobertura brindada a los colaboradores para el año 2018 fue de **2.529 colaboradores y grupo primario**.

- **Para el 2016:** Los cursos iniciaron en marzo y finalizaron en agosto de 2016.
- **Para el 2017:** Los cursos iniciaron en febrero y finalizaron en noviembre de 2017.
- **Para el 2018:** Los cursos iniciaron en marzo y finalizaron en noviembre de 2018.

En el 2018 se presenta un crecimiento de cobertura con respecto a los anteriores años, esto se debe a que se realizaron más actividades de alta cobertura en el área de integración familiar como lo fueron el Día de la Familia en Panaca, cine, maratón de aerorumba, maratón 5k entre otros. Como se observa en el cuadro se ha variado la oferta y el número de la población participante ha aumentado.

### Impactos del PAE

La evaluación y seguimiento a las actividades propuestas en el PAE se enmarcan en el programa de vigilancia del riesgo psicosocial y en el cumplimiento de la **resolución 2646 de 2008** que invita a **identificar, medir, prevenir, intervenir y monitorear** los factores de riesgo psicosocial presentes en la organización. Por esta razón se implementó con el apoyo del PAE una estrategia de medición por medio de un instrumento de autoreporte para los usuarios antes y después de iniciar la actividad escogida, con el fin de determinar la percepción de protección del mismo.

Estos factores de riesgo psicosocial son: **La influencia del trabajo sobre lo extra laboral, la demanda emocional, el tiempo fuera del trabajo, jornada de trabajo, relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales y la situación económica** (basados en el Ministerio de Protección).

En el 2018 la medición aplicada a los participantes durante el año arrojó como resultado comentarios positivos y de satisfacción. A continuación se exponen algunos testimonios que los colaboradores expresaron hacia los diversos cursos, programas y capacitaciones ofrecidos:

- “Compartir con mis compañeros, fortalecer lazos de amistad. Aprendemos cosas nuevas útiles para el hogar”.
- “El manejo de las emociones. Comunicación no verbal”.
- “Preocuparme más por mi salud. Preocuparme por estar bien, cuidar mi alimentación para mejorar mi calidad de vida”.
- “La energía de vida. Confianza y autoestima. Mejorar comunicación efectiva con los demás, aprender a ser más pausada y a manejar y canalizar mis energías. Actitud y evitar el estrés y dolores corporales”.
- “Aprendizaje para mi crecimiento personal. Cambiar la rutina, tener una actividad para desarrollar en casa, aprender herramientas para ofrecer a los pacientes haciendo variaciones en lo que obtenga como aprendizaje”.
- “Me aportó aspectos valiosos como el refuerzo en autoconocimiento reflejado en autoestima; compartí con personas maravillosas haciendo que el espacio fuera de relajación y diversión, sacándonos de la rutina; también me permitió compartir un lindo espacio con mi hermana; la profesora muy profesional y paciente”.
- “Compartir más en familia. Tolerancia a la frustración, timidez, flexibilidad, creatividad. Mayor constancia para las actividades físicas. Imagen corporal”.
- “Ha cambiado mi vida, me ha permitido encontrarme a mí misma, a sanar”.
- “Mejorar las relaciones con nuestros compañeros de áreas diferentes”.

## Gestión Humana

El área de Gestión Humana tiene como objetivo garantizar los procesos administrativos que guíen el desarrollo de los colaboradores en todas las áreas, desde la concepción de los perfiles de las personas, sus lugares de trabajo y sus interacciones, pasando por su desarrollo en conocimientos, habilidades, bienestar y salud hasta su adecuado cese de actividades.

El **Centro Médico Imbanaco**, cuenta con un total de **2.370** colaboradores directos y adicionalmente con otras figuras de contratación, definidas así:

Descripción	Cantidad
Colaboradores directos	2.370
Estudiantes en práctica (Sena)	114
Temporales vinculados	30
Médicos (Socios, adscritos e institucionales)	885
Personal de <i>Outsourcing</i> (Compass, Fortox, Rapiaseo, Servientrega y Parking)	369
<b>Total</b>	<b>3.768</b>

Tabla 8.

De los **2.370 colaboradores directos**, la población por género está definida de la siguiente forma:

Género	Cantidad	Porcentaje
Mujeres	1.739	73%
Hombres	629	27%

Tabla 9.



## Contrataciones

La organización, de enero 1 a diciembre 31 de 2018, vinculó un total de 231 colaboradores, por reemplazo y vacantes nuevas, distribuidos así por género y rango de edad:

Contrataciones	Mujeres	Hombres	TOTAL 231
	159	72	
Rango de edad	Género	Cantidad	Total
<b>Menores de 30 años</b>	Mujer	108	<b>142</b>
	Hombre	34	
<b>Entre 31 y 50 años</b>	Mujer	48	<b>82</b>
	Hombre	34	
<b>Mayores de 51</b>	Mujer	1	<b>7</b>
	Hombre	6	

Tabla 10.

## Rotación de Personal

La organización en el 2018, entre enero 1 y diciembre 31, tuvo una rotación de 224 colaboradores, distribuidos por género y justificación de rotación así:

Rango de edad	Género	Cantidad	Total
<b>Retiro voluntario o renuncia</b>	Mujer	102	<b>224</b>
	Hombre	29	
<b>Término de labores o término de contrato</b>	Mujer	20	
	Hombre	8	
<b>Despido</b>	Mujer	20	
	Hombre	21	
<b>Jubilación o Pensión</b>	Mujer	15	
	Hombre	4	
<b>Fallecimiento</b>	Mujer	4	
	Hombre	1	

Tabla 11.

### TOTAL

Retiro voluntario o renuncia: 131

Terminación de labores o terminación de contrato: 28

Despido: 41

Jubilación o pensión: 19

Fallecimiento: 5

## Licencia Parental

De enero 1 a diciembre 31 de 2018, los colaboradores presentaron permisos de licencias parentales teniendo en cuenta que las mujeres tienen licencia mínima de 126 días y los hombres de 8 días hábiles, distribuidos así:

<b>Licencia Parental*</b>	Mujeres	72	<b>TOTAL 87</b>
	Hombres	15	

Tabla 12.

**\*Licencia Parental:** Permiso remunerado para madre y padre por el nacimiento de su hijo, teniendo como tasa de retorno al puesto de trabajo del 100%.

## Formación y Educación

La gestión del Plan de Capacitación Institucional responde a las necesidades de formación transversal en diferentes temáticas, que son esenciales para fortalecer la cultura organizacional. En cumplimiento del Plan de Capacitación Institucional se realizaron durante el 2018 un total de 462 actividades de capacitaciones institucionales, con un nivel de cobertura del 94% del personal de la organización.

<b>Formación y Educación</b>	<b>TOTAL 2.228 Colaboradores capacitados</b>
------------------------------	----------------------------------------------

Tabla 13.

## Evaluación de Desempeño

La Evaluación de Desempeño de los directivos está correlacionada a través de los logros obtenidos y presentados en los informes de gestión mensual.

Para los directivos medios y operativos está enfocada en evaluación por competencia, a cargo de cada líder de servicio.

<b>Evaluación de desempeño</b>	Directivos	<b>100%</b>
	Directivos medios y operativos	<b>95%</b>

Tabla 14.



### Beneficios ofrecidos por la organización a los colaboradores (Prestaciones sociales no obligatorias de ley) en 2018

Beneficio	Valor	Total
Prima de Vacaciones	\$ 2.339.122.325	<b>\$ 4.741.450.281</b>
Prima de Navidad	\$ 1.489.166.096	
Prima de Antigüedad	\$ 700.860.992	
Auxilio de Escolaridad	\$ 70.458.200	
Auxilio de Anteojos	\$ 25.188.000	
Auxilio de Defunción	\$ 32.812.164	
Auxilio de Nacimiento	\$ 48.437.004	
Auxilio de Matrimonio	\$ 35.405.500	

Tabla 15.

### Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo

El sistema integrado de gestión del **CMI**, está conformado por el Sistema de Gestión de Calidad, el Sistema de Gestión Ambiental, el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y Sistema de Responsabilidad Social, mediante el cual se apalancan los objetivos estratégicos definidos por la organización.

El SGSST tiene como propósito asegurar el cumplimiento legal en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, mediante el diseño, la implementación y verificación de programas orientados a la reducción del nivel del riesgo ocupacional, accidentes de trabajo, incidentes, enfermedades general y laboral. Mediante el cual se gestionan los peligros y riesgos derivados de la prestación de los servicios para garantizar condiciones de trabajo y salud adecuadas.

Para su desempeño el SGSST cuenta con un equipo conformado por profesionales en Seguridad y Salud en el Trabajo, asesores en prevención de riesgos laborales de la administradora de riesgos laborales y con la asignación de recursos financieros durante el periodo objeto del informe, por valor de \$ 880.573 (MM) que permitieron el logro de los objetivos.

En cumplimiento del Decreto 1072 de 2015 y los estándares mínimos de Seguridad y Salud en el Trabajo, se desarrollan los programas de gestión, cuyo nivel de cumplimiento durante 2018 fue de 94.8% y la autoevaluación de cumplimientos de estándares mínimos del SGSST fue del 96%.

### Logros alcanzados 2018

- Durante 2018 se realizaron 1.809 evaluaciones médicas ocupacionales. A diciembre de 2018 el 85% de los colaboradores tienen evaluación médica ocupacional en los últimos 2 años.
- Ausentismo por enfermedad general. La proporción de ausentismo por enfermedad acumulada a diciembre de 2018 fue de 2.01%. La principal causa de enfermedad general son los traumatismos no laborales los cuales representan el 17.1% de los días perdidos por esta contingencia y en segundo lugar, las enfermedades del sistema osteomuscular equivalente al 14.6%

- La tasa de accidentalidad laboral fue de 5.51%, la cual se mantiene durante los últimos 10 años por debajo de las tasas de referencia a nivel nacional y regional para todos los sectores del sector salud, de acuerdo con las tasas reportadas por FASECOLDA.
- La disminución del número de días de incapacidad por accidentes de trabajo durante 2016-2018, fue de 70% (243 en 2018/795 en 2016).
- Prevalencia de enfermedad laboral. La prevalencia a diciembre de 2018 fue de 0,91%, la cual se considera baja tomando en consideración que el número promedio de trabajadores a diciembre de 2018 fue de 2.957 (promedio anual).
- Incidencia de enfermedad laboral. Durante 2018 no se calificó algún caso como de origen laboral. En los últimos 5 años se ha mantenido entre 0.0% y 0.12%, es decir, entre 1 y 3 casos.
- Nivel de cumplimiento de estándares mínimos de Seguridad y Salud en el Trabajo, de acuerdo con la Resolución 1111 de 2017: 96%.
- Programas de vacunación. Mantener cobertura de protección de los colaboradores contra hepatitis B y varicela por encima del 98%. Lograr cobertura de vacunación contra influenza de 85.8%.
- Programa de capacitación: Dentro de la programación del Plan de Capacitación anual del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) se definieron las siguientes charlas más representativas para capacitar a los colaboradores a lo largo del 2018, relacionadas así:

Tema	TOTAL (colaboradores capacitados)
Comportamiento seguro y prevención de accidentes	1.303
Inducción y reinducción	583
Emergencias	1.737
Prevención de infección respiratoria (TBC, varicela e influenza)	696
Peligros y riesgos	682

Tabla 16.

- Verificación del cumplimiento de requisitos de Seguridad y Salud en el Trabajo por parte de proveedores y contratistas prioritarios para mejorar su gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo. Se programaron 14 auditorías y se ejecutaron 13 (93%).

Número de días de incapacidad por accidentes de trabajo

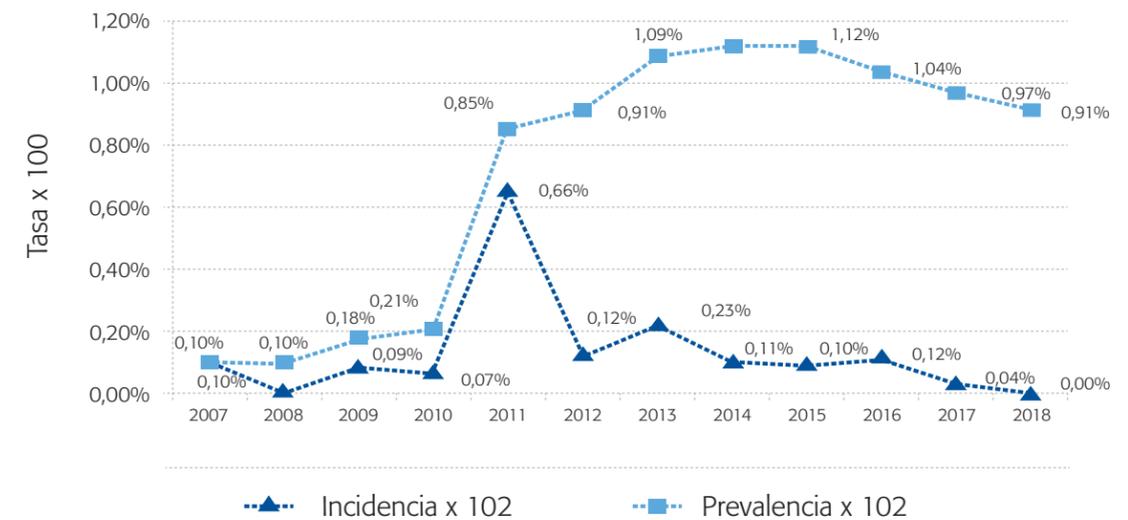
	Año / No. días de incapacidad		
Tipo de riesgo	2016	2017	2018*
Biomecánico	233	238	80
Seguridad mecánico	562	448	163
<b>Total</b>	<b>795</b>	<b>686</b>	<b>243</b>

\*Enero a octubre

Tabla 17.

La tabla nos muestra que el número de días de incapacidad por accidentes de trabajo durante 2016 a 2018 ha disminuido; el principal tipo de riesgo que genera incapacidad es de seguridad mecánica, principalmente por golpes, caídas, esfuerzos físicos.

Incidencia y prevalencia de enfermedad laboral CMI 2007 -2018



Gráfica 10.

La anterior gráfica nos muestra que la prevalencia de enfermedad laboral a diciembre de 2018 es 0,91%, la cual es baja y corresponde a 27 casos de enfermedad laboral, en un promedio de 2.957 colaboradores.

La incidencia de enfermedad laboral durante 2018 fue de cero casos y se ha mantenido en los últimos cinco años entre 0,0% y 0,12%.

## COMUNIDAD

### Atención al Usuario

**D**e acuerdo a nuestra propuesta de valor, en el **Centro Médico Imbanaco** constantemente trabajamos para que la experiencia de nuestros clientes durante su estadía sea especial y valiosa, motivándolos a regresar y recomendar la organización cuando se trate de cuidar y preservar la vida. Consecuente con lo anterior, nuestra Política Integral de Gestión establece que la organización trabaje para mejorar la satisfacción y lealtad incondicional de nuestros clientes, logrando que éstos perciban y aprecien la propuesta de valor.

El tratamiento de quejas, sugerencias y felicitaciones se encuentra definido bajo un esquema descentralizado lo cual permite que sea el líder del proceso o jefe del servicio quien conozca de primera mano la percepción de los usuarios frente a la atención prestada, gestione la queja y la respuesta y sean estos mismos quienes propongan las acciones de mejora que permitan un mejor desempeño en sus procesos.

No obstante el **Centro Médico Imbanaco** dispone de la Oficina de Atención al Usuario, equipo de trabajo encargado de atender las inquietudes, quejas, sugerencias y felicitaciones de los usuarios que acuden a la oficina de manera presencial o no presencial, con el fin de promover el cumplimiento de la protección de los derechos de los usuarios de conformidad con la normatividad legal vigente, a través de la atención oportuna, y el trabajo amable y de calidad.

El objetivo de la Oficina de Atención al Usuario es implementar, coordinar, controlar, hacer seguimiento y proponer acciones de mejora al modelo de la voz del cliente con el marco legal vigente y de acuerdo al modelo organizacional descentralizado. Así mismo busca desarrollar y controlar los procedimientos, mecanismos, medios, instrumentos y canales definidos por la organización para la gestión efectiva y oportuna de las quejas, peticiones y/o reclamaciones tanto en tiempo real como posteriores que presentan nuestros usuarios.

#### Los canales dispuestos para la escucha de la voz de nuestros pacientes son:

##### Buzón de sugerencias:

Ubicados en cada uno de los servicios.

**Portal Web:** [www.imbanaco.com](http://www.imbanaco.com)

**Correo Electrónico:** [vozdeldcliente@imbanaco.com.co](mailto:vozdeldcliente@imbanaco.com.co)

**Asociación de Usuarios:** [alianza.usuarios@imbanaco.com.co](mailto:alianza.usuarios@imbanaco.com.co)

**Oficina de Atención al Usuario:** piso 1 Sede principal

**Redes Sociales (Facebook - Twitter) @cmimbanaco**

**Encuestas de satisfacción:** Aplicado en cada uno de los servicios

De la misma manera la Oficina de Atención al Usuario es responsable del reporte global de los indicadores de satisfacción, lealtad y recomendación.

El indicador de satisfacción en el año 2018 fue del **99.6%**, un nivel que evidencia que para los usuarios es visible la propuesta de valor y están muy satisfechos. Con respecto a los indicadores de lealtad y recomendación, se ubicaron en **99.6% y 99,7%** respectivamente, lo que indica que los usuarios quieren regresar y recomendar el **CMI** a otros. En el año 2018 se aplicaron un total de **79.362 encuestas de satisfacción**, entre los usuarios que asistieron a los servicios.

El consolidado anual institucional para el **nivel de satisfacción se ubicó en 99.63%, con una calificación de 4.93.**



## Asociación de Usuarios

Está conformada por un grupo de personas que utilizan los servicios de salud de la institución y que desean velar por la calidad del servicio y la defensa del usuario, actuando como puente en el caso que lo requieran entre ellos y el **CMI**. Estos veedores se asocian para realizar un trabajo comunitario.

La Asociación de Usuarios vela porque se cumplan las condiciones de calidad, trato digno y oportunidad de los servicios médicos. Adicionalmente, direcciona las sugerencias, inquietudes, quejas y reclamos que los usuarios tienen frente a la forma como se les brinda el servicio con el fin de mejorar la satisfacción de cada uno de ellos y alcanzar una mayor eficiencia.

Actualmente está conformada por 79 miembros de los cuales 5 hacen parte de la Junta Directiva.

Objetivos	Logros	Porcentaje de Cumplimiento	
Vigilar la prestación, calidad y oportunidad de los servicios del Centro Médico Imbanaco	Durante el 2018, la meta para el cumplimiento de este objetivo se estableció en la visita por parte de la AU (Asociación de Usuarios) a los servicios asistenciales con mayor cantidad de quejas en términos de oportunidad, calidad y humanización (Cirugía, Laboratorio Clínico y Urgencias).	100%	
Representar los intereses de los usuarios en otros espacios de participación social y veeduría ciudadana	Durante el 2018, la meta para el cumplimiento de este objetivo, se estableció en términos de asistencia al Comité de Ética Hospitalaria y Humanización, donde el rol de la AU fue apoyar y fortalecer las decisiones que se tomaron en este comité en pro de los usuarios; de la misma manera se propusieron temas por parte de la AU, para las charlas de Educación Comunitaria de las cuales se llevaron a cabo 2.	90%	
Promover actividades educativas para todos los integrantes de la asociación	La meta para el cumplimiento de este objetivo se centró en 2 actividades específicas: 1. Realizar capacitación mensual del funcionamiento de los servicios del CMI en términos de acceso, calidad y prestación de servicios. 2. Participar de los espacios convocados por las entidades de control y vigilancia en los procesos de participación social y servicio al ciudadano.	90%	100%
Apoyar los proyectos, planes y programas del Centro Médico Imbanaco respecto al mejoramiento continuo de la calidad de la atención	Para el cumplimiento de este objetivo se realizó la presentación bimestral del Informe de PQR institucional, por parte de la Oficina de Atención al Usuario, con el fin de promover la participación activa de la AU, en los planes de acción en marcha.	100%	

Objetivos	Logros	Porcentaje de Cumplimiento
Fortalecer las funciones, actividades y número de representantes de la AU (Asociación de Usuarios)	Para el cumplimiento de este objetivo, se instaló información sobre la AU en las UBAS (Unidad Básica de Atención) de entidades prestadoras de salud y JAC (Junta de Acción Comunal) de la comuna 19. Así mismo se usaron los canales institucionales como portal web, y afiches y carteleros en los ascensores sobre los mecanismos de inscripción a la AU.	100%

Tabla 18.

## Programa de Educación Comunitaria

Durante todo el año, los miércoles cada 15 días, el **Centro Médico Imbanaco**, a través de las **“Charlas de Educación Comunitaria”** recibe a uno de sus grupos de interés más importantes: la comunidad. Con una asistencia promedio de 80 personas, tiene como objetivo educar sin ningún costo sobre variados temas de impacto enfocados en promover la salud y la prevención de enfermedades.

La organización ofrece un espacio en los auditorios para llevar a cabo esta iniciativa.

### CHARLAS MÁS REPRESENTATIVAS Y DE MAYOR IMPACTO

Charlas de Educación Comunitaria Enero-Diciembre 2018	
1	Meditación, herramientas para prevenir enfermedades.
2	Hígado graso, puede ser grave.
3	Cómo cuidar el colon - Día mundial del cáncer de colon.
4	Virus del papiloma y cáncer de cuello uterino.
5	Cómo cuidar su hígado. Problemas más frecuentes.
6	Cómo cuidar sus pulmones, uno de los mayores problemas de salud en el mundo.
7	Cómo cuidar su corazón, uno de los órganos vitales del cuerpo.
8	Cáncer de mama, mitos y realidades.
9	Cáncer de seno, se puede prevenir.

Tabla 19.

Asistentes a las charlas de Educación Comunitaria de enero 1 a diciembre 31 de 2018: **960 personas.**

## Liderazgo de los Especialistas

Nuestros médicos han tenido siempre un rol protagónico en las diferentes asociaciones científicas de cada especialidad. Se mencionan algunos destacados en 2018:

Médico	Especialidad	Asociación / Logros
Dr. Darío Santacruz	Ginecólogo - Obstetra	Presidente de la Federación Colombiana de Asociaciones de Perinatología.
Dra. Andrea Otero	Psiquiatra	Miembro de junta directiva de la Asociación Colombiana de Psiquiatría.
Dr. Edgar Iván Ortiz	Ginecólogo - Obstetra	Miembro del Comité Ejecutivo de la FIGO en representación de América Latina. Miembro del Comité Científico del Congreso Mundial de Ginecoobstetricia de Rio de Janeiro.
Dra. Sandra Alfaro	Nutricionista	Premio Latinoamericano en su especialidad en el marco del XL Congreso Internacional de la Salud IOCIM 2018.
Dr. Luis Hernando Moreno	Dermatólogo	Miembro de la Asociación Colombiana de Dermatología y Cirugía Dermatológica.
Dr. Gustavo Gómez Tabares	Ginecólogo - Obstetra	Presidente de la Academia de Medicina del Valle del Cauca.
Dra. Anabel Vanin	Cirujana de Trasplantes	Presidente de la Asociación de Trasplante de Órganos. Participación en el primer trasplante hepático en la institución.
Dr. Alejandro Herrera	Neurocirujano	Miembro de la Asociación Colombiana de Neurocirugía. Miembro del Centro de Estudios Cerebrales (grupo B1 Colciencias - Univalle). Interacción con Universidad de Sao Paulo y CINVESTAV de México para trabajo colaborativo. Inicio de cirugía de Epilepsia con la implantación de 12 pacientes con SEEG (Estereoecteoencefalografía).

Tabla 20.

## Convenios Universitarios

La organización, como parte de su responsabilidad social y su compromiso permanente con la docencia universitaria, ha firmado convenios con entidades que permiten a los estudiantes de posgrado complementar y perfeccionar su formación:

### Residentes en rotación Año 2018

Universidad	Especialidad	No. de estudiantes
Universidad del Valle	Anestesiología y Reanimación	9
	Cirugía General	6
	Cirugía Plástica, Maxilofacial y de la Mano	3
	Dermatología	3
	Ginecología y Obstetricia	6
	Medicina Interna	4
	Medicina Reproductiva	2
	Ortopedia Y Traumatología	6
	Radiodiagnóstico	6
		<b>45</b>
Universidad Militar Nueva Granada	Otorrinolaringología	4
	Ortopedia y Traumatología	1
	Cirugía Pediátrica	1
		<b>6</b>
Universidad Libre	Psiquiatría	15
	Pediatría	16
	Medicina Interna	9
	Ginecología y Obstetricia	33
		<b>73</b>
Universidad Javeriana	Internado	15
	Internado Rotatorio II	25
	Semiología	10
	Medicina Interna II	143
	Pediatría	44
	Medicina de Urgencias	11
	Oftalmología	9
Cirugía	32	
		<b>289</b>
Universidad FUCS	Otorrinolaringología	1
	Urgencias	1
		<b>2</b>
Escuela Nacional del Deporte	Nutrición Pediátrica	25
		<b>25</b>

Tabla 21.



### Donaciones a entidades que trabajan en el mejoramiento del bienestar comunitario

Desde hace varios años la organización se ha vinculado a diferentes obras, actividades e iniciativas de carácter social por medio de instituciones las cuales reciben donaciones en servicios de salud (diagnósticos y quirúrgicos), insumos hospitalarios, disponibilidad de locaciones para diferentes actividades como colectas y dinero. También se ha involucrado con la comunidad prestando servicios de salud a través de los especialistas que donan horas de trabajo en jornadas especiales de alto impacto social.

#### APOYO A ENTIDADES ENERO - DICIEMBRE 2018

Nombre o razon social	Valor
Fundación de Cuidados Paliativos	\$ 215.833.000
Fundación Hogar de Paso San Camilo de Lelis	\$ 38.400.000
Fundación Vida y Medio Ambiente	\$ 8.656.652
Fundación La Divina Providencia	\$ 5.500.000
Hermanitas de los Pobres Mi Casa	\$ 500.000
Centro Social Sor María Luisa Courbin	\$ 500.000
Agrupación Damas Hebreas	\$ 400.000
Fundación Vicentina Luisa de Marillac	\$ 300.000
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 270.089.652</b>

Tabla 22.



### APORTES REALIZADOS A LA COMUNIDAD EN EL 2018

#### Mantenimiento de parques

En procura de beneficiar a la comunidad aledaña, con zonas de esparcimiento verdes, especies arbóreas que se mantuvieron en el sector y limpieza de esta zona, el **Centro Médico Imbanaco**, realizó un convenio de donación con la Fundación Vida y Medio Ambiente por valor de \$8.319.984 para llevar a cabo el proyecto del mantenimiento de las zonas verdes del parque de la calle 5ta con carrera 38 Bis, durante el 2018.

#### Requerimientos ante la secretaria de movilidad: Guardas reguladores de tránsito

Esta iniciativa, se dio a mediados de 2018 con el apoyo de la Secretaria de Tránsito, que dispuso de 31 guardas reguladores, quienes apoyaron la movilidad diurna en las calles aledañas a las torres A y B y a la Sede Principal, influyendo de manera notable y positiva en la comunidad.

#### Demarcación y señalización de vías

Durante el 2018 el **Centro Médico Imbanaco** acordó con la Subsecretaría de Movilidad Sostenible y Seguridad Vial, realizar la señalización horizontal (demarcación) de los corredores viales cercanos a las torres A y B y Sede Principal.

Se hizo cambio y reposición de la señal vertical SR01 "Pare" instalada en la carrera 38 Bis con calle 5B5 por encontrarse en mal estado.

Presencia permanente de agentes de tránsito con el fin de controlar el flujo de vehículos y el estacionamiento de estos, en el sector.

#### Capilla "San Camilo de Lelis"

El **CMI**, durante el 2018 contribuyó con actividades en la capilla como la kermés que se realiza cada dos meses dando un aporte por evento de \$280.000 representados en alquiler de sillas y mesas, para un total de \$1.680.000 al año. La capilla tiene una capacidad de 170 sillas y fue construida por el **CMI** para la comunidad del sector. Dispone de horarios para las misas, bautizos y primeras comuniones de lunes a domingo.



Adicional a este aporte, realiza una donación mensual de \$3.200.000 dirigida a la Fundación “San Camilo”, hogar de paso para los pacientes de bajos recursos, con alimentación y hospedaje. Para el 2018 la organización apoyó a la Fundación con \$38.400.000 destinados a satisfacer las necesidades básicas de 413 personas.

#### Donación de ropa dada de baja

La Fundación Paz Animal es una entidad sin ánimo de lucro de carácter privado que viene trabajando en pro de la fauna urbana y silvestre vulnerable de la ciudad de Cali (animales solos, abandonados y maltratados), brindando atención integral a un número mensual de animales entre perros, gatos y caballos.

El **CMI**, encaminado a maximizar su sentido social se unió a esta causa donando la ropa proveniente de los servicios asistenciales que se dan de baja y en lugar de disponerlos como residuos, son donados para cubrir ciertas necesidades de los animales en esta fundación.

Durante el 2018 la organización benefició aproximadamente a 500 animales con su aporte.

#### Fundación Cuidados Paliativos

La Fundación Cuidados Paliativos se ha rediseñado sobre dos ejes centrales, para hacer posible la misión: “Contribuir a velar por la calidad de vida del paciente oncológico y su familia, brindando soporte para el acceso y la adecuada adherencia al tratamiento”.

#### Estos dos ejes son:

1. Albergue y apoyo psicosocial y espiritual.
2. Promoción del cuidado paliativo.

#### Albergue

Durante el año 2018 se brindó albergue y alimentación a 174 pacientes y 211 acompañantes, para un total de 385 personas beneficiadas.

El porcentaje de ocupación del año fue de 53%.

El promedio de pacientes nuevos por año fue de 61%.

El promedio de estancia fue de 6,6%.

El giro cama fue de 9,4%.

Los pacientes con mayor prevalencia fueron los procedentes de Caquetá y del Cauca.

Se brindó soporte económico a pacientes por el concepto de transporte, hospedaje, medicamentos e inversión en actividades lúdicas.

#### Apoyo psicosocial y espiritual

##### Atención psicosocial:

Durante el año 2018 dos practicantes de Psicología de la Ucatólica de último año hicieron el acompañamiento emocional a los pacientes de la fundación. El protocolo de atención incluyó la valoración emocional del paciente y acompañante. Posteriormente se realizó seguimiento a los casos que lo requirieron.

Adicionalmente se llevan a cabo charlas psicoeducativas, talleres de manualidades y modistería, entre otros. Se realizan actividades lúdicas como lectura, cine, celebraciones de fechas especiales como Navidad, amor y amistad, y día de la madre y se efectúan conversatorios entre los pacientes y sus acompañantes.

##### Voluntariado

Actualmente cuenta con 25 voluntarias. El trabajo está centrado en actividades para y con los pacientes de la siguiente manera:



- Lectura cura: lectura a pacientes hospitalizados en **CMI**.
- Apoyo a ventas en el almacén del usado.
- Lecto - escritura niños.
- Pintura y lúdicas.
- Manejo de red de medicamentos.
- Acompañamiento.
- Soporte espiritual.
- Sensibilización y capacitaciones.
- Programa Cali contigo, ciudad compasiva.

### Capacitaciones

- Capacitación por salud ocupacional **CMI**, para voluntarias.
- Capacitación a voluntarias en riesgo biológico **CMI**.
- Capacitaciones a voluntarias y comunidad en manejo de paciente crónico y cuidados paliativos.
- Mesa departamental de lectura- biblioteca departamental.

### Rotación y convenios

- Convenio Universidad Javeriana de Cali, practicantes de psicología.
- Estudiantes de medicina U. Javeriana, catedra fisiología del cáncer.
- Convenio con colegios para horas de labor social.
- Convenio con Banco de Alimentos.
- Convenio con Biblioteca Departamental, capacitación a voluntarias.

### Promoción del cuidado paliativo

Se hace promoción a través de:

- Celebración del "Día Mundial del Hospicio y los Cuidados Paliativos". Esta celebración se realiza en octubre y se lleva a cabo en alianza con la Asociación Cuidados Paliativos de Colombia y la Universidad Santiago de Cali
- Apoyo logístico a la Asociación Cuidados Paliativos de Colombia. ASOCUPAC
- Charlas de promoción para la comunidad sobre compasión, cuidadores y cuidados paliativos.

Estas actividades incluyen charlas y talleres, con el fin de desarrollar temas relacionados con cuidados paliativos, la compasión, la importancia y necesidad de crear redes de apoyo dentro de la comunidad para acompañar a los pacientes con enfermedad crónica avanzada y/o que se encuentran al final de la vida.



## 6.2 DESEMPEÑO AMBIENTAL

El Sistema de Gestión Ambiental en su continuo desarrollo y compromiso con nuestro entorno ha desarrollado programas para controlar, prevenir y mitigar los impactos ambientales generados por las actividades de nuestro día a día.

Estos programas ambientales se socializan y se divulgan a todos los grupos de interés para fortalecer la cultura ambiental de la organización a través de medios y canales de comunicación que garanticen el conocimiento por parte del paciente, su familia y el visitante durante su permanencia en la institución.

### Programas Ambientales

#### Programa de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Similares:

El tratamiento de los residuos hospitalarios y similares es una línea de trabajo importante para la organización, ya que éstos representan un riesgo para la salud en general.

En respuesta a dicha problemática, Gestión Ambiental ha definido dentro de sus políticas el **Programa de Gestión de Residuos Hospitalarios y Similares** con el fin de asegurar la correcta clasificación de los residuos desde la fuente, minimizar los impactos generados al medio ambiente por la producción de dichos residuos en cada uno de los procesos y reducir costos en el manejo de los residuos que ameriten un tratamiento especial.

### OBJETIVOS

#### OBJETIVO GENERAL

Asegurar la gestión integral de residuos al interior de la organización desde su generación y hasta su disposición final.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Asegurar el cumplimiento de la normatividad ambiental aplicable a la gestión de residuos.
- Mitigar los impactos ambientales producidos por la generación de residuos hospitalarios y similares en la organización.
- Promover la adecuada segregación en la fuente en todos los procesos de la organización a través de estrategias de sensibilización y toma de conciencia.

### Generación de residuos

Los residuos generados en la organización provenientes de la prestación del servicio son recogidos por el personal de *outsourcing* en los diferentes servicios; son almacenados temporalmente en los cuartos intermedios y posteriormente son transportados a la UAR (Unidad de Almacenamiento Central) donde son pesados y almacenados centralmente para su posterior recolección diaria por parte de los gestores ambientales.

Durante el año objeto del informe, de enero 1 a diciembre 31 de 2018, la cantidad de residuos generados de acuerdo al tipo y porcentaje de generación fue la siguiente:

Generación de residuos en el 2018 / enero - diciembre			
Tipo de residuo	Descripción	(kg/año)	% de generación
Aprovechables	Papel, cartón, vidrio, plástico y metal, poliestireno expandido (Desechables) EPS (ICOPOR).	149.411	16%
RAEE (para aprovechamiento)	Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.	5.536	1%
No Aprovechables	Restos de alimentos, servilletas y empaques de alimentos.	413.641	44%
Peligrosos	Anatomopatológicos, biosanitarios, cortopunzantes, fármacos, químicos.	364.513	39%
<b>TOTAL</b>		<b>933.101</b>	<b>100%</b>

Tabla 23.

Las adecuaciones de infraestructura y las demoliciones realizadas en el **CMI** y sus casas anexas, generan un tipo de residuo considerado especial por su composición y características. Son los residuos de construcción y demolición (RCD).

El promedio de generación de este tipo de residuos para el año 2018, fue de 327 m<sup>3</sup> (estos residuos se generan con diferente unidad de medida y por esta razón, para no alterar la sumatoria de los kilos de los otros residuos, quedan por fuera de la tabla).

Con el fin de realizar una adecuada disposición de los residuos generados en las diferentes actividades de los servicios asistenciales y de apoyo, la organización invirtió una suma de dinero significativa y de esta manera se contribuye a mitigar los impactos ambientales generados y al cumplimiento de la legislación ambiental.

Tratamiento	Cantidad generada año (Enero - Diciembre 2018)	Unidades
Incineración	152.428	Kilogramos
Esterilización	208.784	Kilogramos
Relleno Sanitario	375.972,9	Kilogramos
Biodigestor	102.240	Metros cúbicos

Tabla 24.

### Biodigestor

Uno de los proyectos implementados para tratar los residuos peligrosos *in situ*, fue el biodigestor BIO - HS, sistema basado en un proceso de biodegradación acelerada de residuos líquidos peligrosos como el plasma, suero, sangre y orina provenientes del laboratorio clínico, mediante una especie de bacterias especializadas que eliminan cargas contaminantes con una remoción de aproximadamente 98% de DBO5 (Demanda Bioquímica de Oxígeno), parámetro que mide la cantidad de oxígeno consumido al degradar la materia orgánica de una muestra líquida.



En el biodigestor se tratan los residuos líquidos generados en el laboratorio clínico por procesamiento de muestras de orina, plaquetas, sueros y sangre. De acuerdo a las caracterizaciones realizadas mes a mes del agua residual, el sistema logra remover hasta el 99% de DBO5, encontrándose la concentración por debajo del límite permisible establecido en la Resolución 0631 de 2015, dando así cumplimiento a la normatividad frente a la calidad de los vertimientos entregados a la red de alcantarillado municipal. **Límite máximo permisible: 225 mg/L, de acuerdo a la actividad económica del sector salud.**

### Gestores ambientales

En cumplimiento de la normatividad, el Sistema de Gestión Ambiental del **CMI** cuenta con 9 gestores ambientales que se encargan de realizar la recolección, transporte, tratamiento, aprovechamiento y/o disposición final de los residuos generados en los diferentes procesos derivados de la prestación del servicio. A continuación presentamos los gestores externos, caracterizados por tipo de residuos, método de tratamiento y disposición final adecuada.

Gestores Ambientales			
Gestor externo	Tipo de residuo	Método de tratamiento	Disposición final
Industria Ambiental	Anatomopatológico, cortopunzantes, medicamentos, citotóxicos, reactivos, químicos	Incineración	Celda de seguridad
	Contenidos de mercurio	Encapsulamiento	Celda de seguridad
	Lámparas de mercurio	Tratamiento químico y desmercurización a través de INNOVA	Reutilización como materia prima
Promoambiental Ruta Hospitalaria	Biosanitarios	Desactivación de alta eficiencia por autoclave	Relleno sanitario
Ambient	Placas radiográficas	Electrolisis Recuperación	Recuperación del compuesto plata Reciclaje
Combustibles Juanchito	Aceites lubricantes usados	Refinación	Reutilización como materia prima
Comercializadora y Remates La Nacional	Equipos electrónicos y eléctricos Metales ferrosos y no ferrosos	Separación de material reciclable	Reciclaje Fundición
Baterías MAC	Baterías tipo plomo	Reciclaje	Reintegración al ciclo productivo
Ciudad Limpia	Residuos ordinarios o comunes	Relleno sanitario	Relleno sanitario
Progecol	Material aprovechable	Recuperación	Reciclaje

Tabla 25.

## Consumo de Recursos

### Programa de Optimización Energética - POE

El consumo de energía es cada vez mayor y el aumento significativo de los costos de este recurso ha hecho que el consumo de la eficiencia energética sea una constante preocupación para la organización.

La aplicación de medidas de ahorro, algunas de gran simplicidad, además de traducirse en importantes ahorros en el consumo, evita la emisión de millones de toneladas de contaminantes a la atmósfera.

Dejar las luces de las oficinas y las pantallas de los computadores encendidas, encender el aire acondicionado sin necesidad e imprimir innecesariamente, son solo algunos ejemplos de la falta de cuidado de la energía y del medio ambiente en la que con frecuencia se incurre. En estos y en otros muchos casos, la solución está en manos de todos y cada uno.

## OBJETIVOS

### OBJETIVO GENERAL

Desarrollar y ejecutar estrategias encaminadas hacia el ahorro de energía, minimizando los impactos ambientales y la disminución de costos en la organización.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Asegurar el cumplimiento legal de la normatividad relacionada con la optimización y eficiencia energética.
- Realizar un diagnóstico del consumo de energía en los servicios, verificando los datos mensuales.
- Generar estrategias enfocadas al uso eficiente y ahorro energético representado en la disminución de costos.

### Consumo de energía

Los datos suministrados en este informe fueron entregados por Ingeniería Clínica mediante la información consolidada de carácter mensual generada por los medidores de energía ubicados en Torre A, Torre B, Torre C, casas administrativas y Sede Principal.

La organización, teniendo en cuenta alguna eventualidad enmarcada como emergencia, para abastecer los servicios, procesos y actividades, tiene contemplado el consumo de combustible para las plantas de emergencia, electricidad y refrigeración.

El total de los consumos por cada uno de los ítems mencionados anteriormente durante el 2018 se relacionan en el siguiente cuadro:

Consumo de Energía		
Actividad	Descripción	2018 (Enero a Diciembre)
Electricidad	Consumo de energía eléctrica-EMCALI	19.025.931 kW/hora
Funcionamiento de las plantas de emergencia	Consumo de combustible (Diésel ACPM)	5.899,3 Galones
Refrigeración	Consumo en refrigeración, expresado en kW/h en la fecha objeto del informe	11.103.906 kW/hora

Tabla 26.

Como parte del cumplimiento de la legislación ambiental vigente, uno de los parámetros solicitados y medidos corresponde a los gases de efecto invernadero (GEI) provenientes de la operación y funcionamiento de la planta de emergencia de la torre A, relacionados de la siguiente manera:

Mediciones indirectas de los GEI* al generar energía					
Fuente	Parámetro	Concentración a Cond. Ref. (mg/m3)			Límite Máximo Permissible a Cond. Ref. (mg/m3)**
		2016	2017	2018	
Planta de emergencia azul Torre A	MP (Material Particulado)	NA	12,8	NA	50
	NOx (Óxido Nitroso)	709,9	728,1	NA	1800
	SO2 (Dióxido de azufre)	NA	346,7	1 mg/m3	400

Tabla 27.

\*GEI: Gases de Efecto Invernadero

\*\* Res. 909 de 2008 y Res. 1309 de 2010

N.A. Mediciones no realizadas (no era requerido por parte de la autoridad ambiental).

El **Centro Médico Imbanaco** por medio de su Sistema de Gestión Ambiental realiza estas mediciones anualmente a los parámetros de NOx, MP, SO2. Los resultados de estas mediciones realizadas a la chimenea de la planta de emergencia en el 2016, 2017 y 2018 han sido de cumplimiento a la normativa.



### PROGRAMA DE USO RACIONAL DE AGUA - PURA

Aunque se ha insistido en generar una cultura responsable en torno al agua, las cifras a nivel mundial siguen siendo desalentadoras: el agua dulce, es decir aquella que a diario consumimos, comprende apenas un 3% del cual el 1% se encuentra en ríos y lagos. Sin embargo se sigue desperdiciando irresponsablemente.

Si no hay agua no hay vida. Es un recurso natural que resulta indispensable para la salud y el bienestar humano así como para la preservación del medio ambiente. Más allá de cubrir las necesidades básicas del ser humano, el abastecimiento de agua y los servicios de saneamiento, así como el uso que hacemos de los recursos hídricos son factores determinantes para un desarrollo sostenible.

### OBJETIVOS

#### OBJETIVO GENERAL

Desarrollar, implementar y promover una cultura de ahorro donde se genere un consumo eficiente y racional del agua y permita establecer la gestión sobre el uso y consumo.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico del consumo de agua en los servicios verificando los datos mensuales e involucrando a los *outsourcing* de aseo y de alimentación.
- Mejorar la eficiencia del uso del agua utilizando instalaciones y accesorios más eficientes, impulsando el uso de tecnologías y mecanismos ahorradores de agua.
- Crear conciencia de ahorro en el consumo del agua por medio de campañas de sensibilización y educación.
- Sensibilizar a los usuarios y familiares acerca del cuidado y preservación del agua a través de buenas prácticas ambientales de aplicación continua que garanticen la reducción del consumo de agua promedio durante su estadía en CMI.
- Realizar monitoreo y seguimiento a los servicios en cuanto al consumo adecuado del recurso. Instalación de medidores y detección de fugas cuando los consumos se salgan de lo normal.
- Continuar con la implementación de alternativas eficientes y tecnologías amigables con el medio ambiente para disminuir el consumo de agua en los procesos.
- Diseñar herramientas de educación ambiental para el uso racional y adecuado del agua para los grupos internos de la organización.

Estos son los consumos de agua potable generados en el 2018 para abastecer todas las actividades en la organización:

Consumo de agua	
Descripción	
El suministro de agua es por medio de Empresas Municipales de Cali - EMCALI	169.505 m3

Tabla 28.

### PROGRAMA DE EDUCACIÓN AMBIENTAL

El programa está dirigido a todo el personal del **Centro Médico Imbanaco** y los grupos de interés (pacientes y familiares, médicos, *outsourcing* y contratistas de mantenimiento) y hace referencia a la gestión integral de los residuos hospitalarios y similares, las buenas prácticas ambientales frente al uso de los recursos naturales (energía y agua), aspectos e impactos ambientales y legislación ambiental, con el fin de reforzar la cultura organizacional y de esta manera contribuir a la minimización de los impactos negativos al ambiente y la salud.

#### OBJETIVOS

- Mitigar y controlar los aspectos e impactos ambientales.
- Desarrollar y mejorar los programas ambientales.
- Capacitar a todo el personal en temas ambientales.

Para el periodo objeto del informe se realizaron capacitaciones ambientales a un total de 2.141 personas entre colaboradores y otros grupos de interés.

### Programa "Cumple tu papel"

En el **CMI** se consumen más de veinte mil resmas de papel en el año por lo cual se evidencia la necesidad de identificar las áreas de mayor consumo, realizando intervención para la optimización en el uso de papel, verificar la necesidad de impresión de documentación y evidenciar documentación que es impresa y no corresponde con actividades propias de la organización, entre otras. De esta manera se busca optimizar los recursos, tanto por consumo de papel como por mantenimiento y/o reparación de tecnología.

#### OBJETIVOS

##### OBJETIVO GENERAL

Desarrollar, implementar y promover estrategias enfocadas al fortalecimiento de una cultura de disminución en el consumo de papel en las diferentes actividades que se desarrollan en la organización por la prestación de servicios de salud.

##### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Adoptar buenas prácticas en materia de gestión documental y buena utilización de tecnologías de la información y comunicaciones que están disponibles.
- Promover el sentido de responsabilidad con el ambiente y con el desarrollo sostenible mediante la implementación de estrategias que reducen el uso de papel, tala de bosques y liberación de contaminantes al ambiente.
- Establecer actividades y compromisos para promover el uso eficiente de los recursos.

El Programa **"Cumple tu papel"** inicio actividades en agosto de 2018, realizando socializaciones del tema en los servicios asistenciales, en su primera fase, y completando en el 2019, dichas socializaciones con los servicios administrativos.

De forma alterna se están ejecutando las oportunidades de mejora para optimizar el recurso en los servicios.

Colaboradores CMI	
Total	19 sensibilizaciones 379 colaboradores socializados con la información del programa en el 2018

Tabla 29.

## Logros Ambientales

En el año 2018 obtuvimos los siguientes logros:

- Ser parte de las fortalezas identificadas por los evaluadores en el cuarto ciclo de acreditación nacional en salud.
- Adecuación de puntos de muestreo de emisiones atmosféricas en la Sede Principal.
- Creación del programa ambiental "Cumple tu papel".
- Inclusión de residuos que anteriormente no se aprovechaban en la organización, como desechables e icopor.
- Implementación de una estrategia de clasificación de residuos para mejorar su cuantificación: personal especializado para la selección de los residuos en la Unidad de Almacenamiento de Residuos (UAR).
- Indicadores actualizados de residuos en el aplicativo SIAM para la sede principal (residuos peligrosos, ordinarios y aprovechables).
- Estrategias implementadas para la sensibilización de los colaboradores en el cuidado y protección del medio ambiente: 9 de 11 actividades programadas para la vigencia 2018 entre celebraciones, campañas ambientales y diseño de herramientas de sensibilización.
- Actualización de matrices de aspectos e impactos ambientales en el 100% de las áreas asistenciales.
- Implementación de estrategias para el reuso de pilas usadas una sola vez, en el área de Diagnóstico Cardiovascular no Invasivo.
- Cumplimiento continuo de los objetivos señalados por la Organización Mundial de la Salud (OMS) que establece dentro de sus indicadores de generación de residuos sólidos, un cálculo promedio entre 2.3 y 4.5 kg/cama ocupada/día. Nuestro promedio es de 3.1 kg/cama día.
- Durante el periodo objeto de este informe, con el Sistema de Tratamiento Biológico se evitó la incineración de un total de 102.240 kg de residuos líquidos anatomopatológicos (Residuos peligrosos), los cuales fueron tratados por el biodigestor y se evitó de esta forma, generar un mayor impacto al ambiente.
- Durante el 2018, se realizaron adecuaciones de ductos de chimeneas para las plantas eléctricas de las subestaciones 1 y 2 de la Sede Principal, con el objetivo de dar cumplimiento legal a las mediciones de emisiones atmosféricas. La inversión tuvo un costo de \$275'000.000.

A través de los proyectos de ahorro implementados por el área de Ingeniería Clínica en alianza con el Sistema de Gestión Ambiental se obtuvieron los siguientes logros:

- En las Torres A, B, C y casas anexas se realizó la conversión de luminarias incandescentes y ahorradoras a tecnología LED con un avance del 70% en zonas comunes.
- Instalación del 100% de sensores de movimiento para el encendido de las lámparas en baños públicos de la Sede Principal.
- Instalación del 100% de válvulas reguladoras de flujo de los lavamanos ubicados en los baños de la Sede Principal.



## 6.3 DESEMPEÑO FINANCIERO

El **Centro Médico Imbanaco** es una organización sostenible financieramente porque asegura que sus recursos económicos sean suficientes para mantener sus actividades actuales y sus necesidades futuras, logrando así una utilidad operacional de caja y un flujo de recursos que permite atender todos sus compromisos económicos y operacionales.

Dentro de la continua búsqueda de la excelencia operacional, la organización está enfocada en la implementación de metodologías que garanticen la efectividad de los procesos y los más altos estándares de calidad y seguridad. Para ello se gestiona la obtención de resultados económicos que garanticen la sostenibilidad y el desarrollo permanente consolidando excelentes índices de satisfacción, lealtad y recomendación por parte de los pacientes, superando los indicadores económicos que permiten la sostenibilidad de la organización, un mayor crecimiento y un próspero desarrollo.

### Pilares estratégicos orientados a la sostenibilidad organizacional

1. Excelencia en la experiencia del paciente.
2. Transformación del modelo médico.
3. Relaciones de largo plazo con aseguradoras claves.
4. Modelo de gobierno corporativo y de negocio sostenible.
5. Tecnología, gestión de la información y procesos eficientes.
6. Innovación orientada al desarrollo.
7. Talento humano de clase mundial.

### MEGA (Meta Estratégica Grande y Ambiciosa)

Para el 2023, seremos una de las 3 instituciones de prestación de servicio de salud más importantes del país.

El Centro Médico Imbanaco durante el 2018 realizó los siguientes movimientos relacionados con la prestación del servicio:

Valor Económico Directo Generado (VEDG) y distribuido (VED)	Descripción (MM)
<b>Valor económico directo generado</b>	
Ingresos por ventas netas	\$ 484.774
Ingresos por inversiones financieras	\$ 835
Ingresos por ventas de propiedad, planta y equipo	\$ 56
<b>TOTAL DE VEDG</b>	<b>\$ 485.665</b>
<b>Valor económico distribuido</b>	
Gastos por funcionamiento	\$ 325.378
Salarios, prestaciones sociales y otros beneficios	\$ 102.895
Dividendos a los accionistas (Acciones preferenciales)	\$ 1.700
Pagos de los intereses a los proveedores de crédito	\$ 34.237
Pagos al gobierno (Impuestos)	\$ 4.719
<b>TOTAL DE VED</b>	<b>\$ 468.929</b>
<b>Valor económico retenido</b>	<b>\$ 16.736</b>

Tabla 30.

## EQUIPO EDITOR 2018

### Coordinación editorial y gestión de la información

El Informe de Sostenibilidad 2018, fue elaborado por un grupo interdisciplinario, conformado por:

**Adm. Javier Trejo**  
Gerente de Gestión Humana

**Adm. Liliana Orozco**  
Asistente de RSE

**Ing. María Mercedes Pulgarín**  
Gerente de Mercadeo

**Com. William Castillo**  
Coordinador de Comunicaciones

**Fotografía**  
Banco de Imágenes CMI  
Gerencia de Mercadeo  
Shutterstock

**Diseño y Diagramación**  
REINV3NT

Agradecemos a todas los servicios y líderes de servicios que contribuyeron con su tiempo y aportes para el desarrollo de nuestro segundo informe de sostenibilidad del año 2018.

Los invitamos a compartir su opinión sobre este informe en: [contactenos@imbanaco.com.co](mailto:contactenos@imbanaco.com.co)

## FICHA TÉCNICA

Este documento se desarrolló bajo los lineamientos del GRI4 (Iniciativa Global de Reporte) y su guía para la elaboración de reportes de sostenibilidad en su versión G4.

### PERÍODO REPORTADO

De enero 1 de a diciembre 31 de 2018

### FECHA DEL REPORTE ANTERIOR

Junio de 2016 a Diciembre de 2017

### COBERTURA

Contexto social, ambiental y económico de la organización.

### CICLO DEL REPORTE

Anual

### OPCIÓN DE CONFORMIDAD

Esencial



Memoria de  
Sostenibilidad  
**2018**

**Acciones**  
que reflejan  
nuestro  
compromiso  
**con la vida**



*V Galardón Nacional  
Hospital Seguro 2018*



*Accreditación Nacional en Salud*



*Máximo Estándar Mundial  
de la Calidad en Salud*

 **Centro Médico  
Imbanaco®**  
*Vocación de Servicio*