

Servimos con pasión

MEMORIA DE
SOSTENIBILIDAD

2023

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2023

CARTAGENA-COLOMBIA



GRI	NOMBRE	EN MEDIHELP
102-50	Periodo Objeto del Informe	2023
102-51	Fecha del último Informe	14 marzo 2023
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual (Ciclo de 12 meses)

COMITÉ EDITORIAL

Luz Adriana Oliveros Jiménez
Líder de Comunicaciones

Betsy Liliana Arteaga Padilla
Analista de Comunicaciones

Diana Paola Gaitán
Directora de Recursos Humanos

Claudia Pardo
Directora de Calidad

Teresa Torres
Directora Asistencial

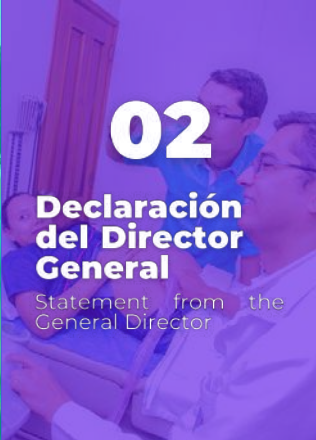
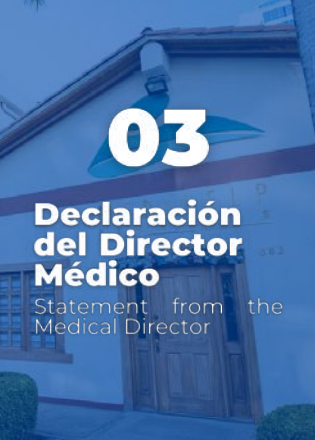
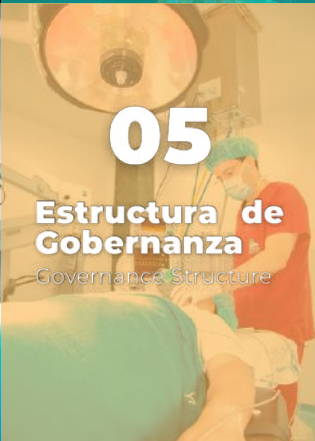
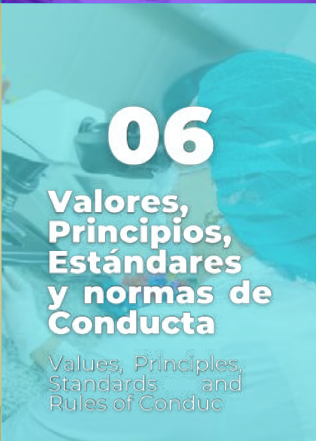
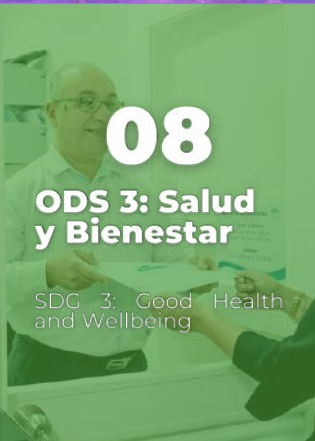
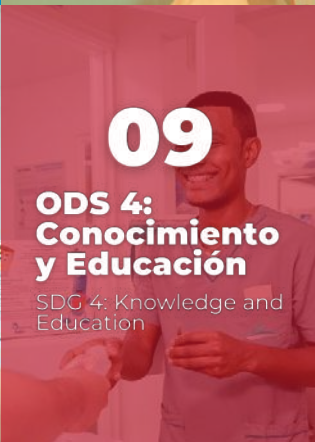
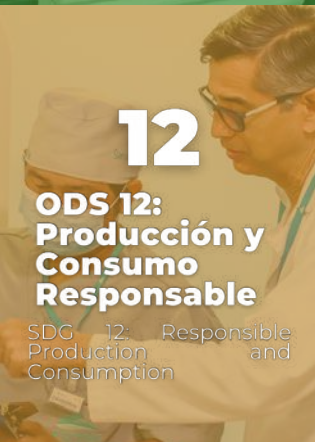
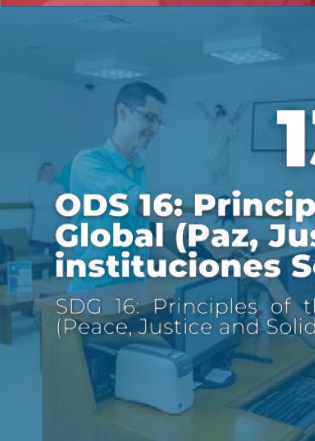
Javier Hernández
Director Médico

María Alejandra Ramírez
Coordinadora de Gestión del Cambio

Isabel Díaz
Coordinadora de Calidad de Vida Laboral

CONTENIDO

Content

 01 Acerca de la Memoria de Sostenibilidad 2023 About the 2023 Sustainability Report	 02 Declaración del Director General Statement from the General Director	 03 Declaración del Director Médico Statement from the Medical Director	 04 Declaración del Director de Calidad Statement from the Quality Director
 05 Estructura de Gobernanza Governance Structure	 06 Valores, Principios, Estándares y normas de Conducta Values, Principles, Standards and Rules of Conduct	 07 Compromiso con la Sostenibilidad Commitment to Sustainability	 08 ODS 3: Salud y Bienestar SDG 3: Good Health and Wellbeing
 09 ODS 4: Conocimiento y Educación SDG 4: Knowledge and Education	 10 ODS 8: Trabajo Decente y Crecimiento Económico SDG 8: Decent Work and Economic Growth	 11 ODS 11: Ciudades y Comunidades Sostenibles SDG 11: Sustainable Cities and Communities	 12 ODS 12: Producción y Consumo Responsable SDG 12: Responsible Production and Consumption
 13 ODS 16: Principios del Pacto Global (Paz, Justicia e instituciones Sólidas) SDG 16: Principles of the Global Compact (Peace, Justice and Solid Institutions)			



MEDIHELP
SERVICES

583



ACERCA DE **LA MEMORIA** DE SOSTENIBILIDAD

[GRI 102-54]

Desde 2015, la Clínica Medihelp ha utilizado el Informe de Sostenibilidad como una herramienta clave para comunicar a nuestros grupos de interés sobre los progresos y cambios en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) seleccionados y los diez principios del Pacto Global.

En 2021, asumimos el desafío de unirnos a la iniciativa de reporte GRI, lo que nos permite dar mayor visibilidad a nuestros esfuerzos y resultados en sostenibilidad.

Nuestro compromiso institucional se refleja en nuestra dedicación al bienestar y salud de la comunidad, ofreciendo servicios de alta complejidad con calidad, de manera integral, humana, segura e innovadora.

Reconocemos que cada elemento presentado en este informe es parte de nuestra continua búsqueda de la excelencia y de contribuir a la mejora tanto interna como externa, siempre enfocados en el bienestar comunitario.

Nuestro programa de Responsabilidad Social Empresarial se basa en tres pilares fundamentales: comunidad, talento humano y medio ambiente. Estos pilares sustentan una serie de programas que apoyan nuestra gestión en sostenibilidad.



“
Mirando hacia el futuro con renovada determinación, seguimos avanzando con paso firme y comprometidos a dejar una huella positiva y duradera en nuestra comunidad.

CARTA DE LA **DIRECTORA GENERAL**

Como Clínica Medihelp, nuestra misión fundamental es proporcionar atención médica de calidad que no solo aborde las necesidades físicas de nuestros pacientes, sino que también promueva su bienestar integral.

A pesar de que la pandemia ha quedado atrás, nos encontramos en un entorno dinámico donde constantemente enfrentamos nuevos retos y desafíos. Estos desafíos nos impulsan a mantener un compromiso inquebrantable con la mejora continua de nuestros servicios, asegurando que cada interacción con nuestros usuarios y pacientes sea una experiencia memorable. Mantenemos un enfoque constante en los más altos estándares de calidad, buscando superar expectativas y contribuir positivamente al cuidado de la salud de quienes confían en nosotros.

Con el apoyo inquebrantable de nuestros médicos y un equipo humano valiente y comprometido, así como colaboradores operativos y administrativos, logramos superar estas pruebas con éxito y cumplir con nuestras responsabilidades hacia la sociedad. Durante el año 2023, nos enorgullece informar que mantuvimos nuestra filosofía de seguridad en la atención y cumplimos con nuestros presupuestos tanto operativos como de inversión.

Además, nos complace anunciar que en 2023 logramos mantener una tasa de mortalidad del 0%, con la cual cumplimos hace más de 7 años y aumentamos en más del 10% la cantidad de procedimientos quirúrgicos realizados. Esto ha sido posible gracias a nuestra continua inversión en infraestructura y actualización tecnológica, así como la expansión de nuestros servicios para servir mejor a nuestra comunidad.

Mirando hacia el futuro con renovada determinación, seguimos avanzando con paso firme y comprometidos a dejar una huella positiva y duradera en nuestra comunidad.

DECLARACIÓN DEL DIRECTOR MÉDICO Y CIENTÍFICO

Enmarcados dentro de nuestro compromiso cultural con la atención con calidad y humanización cerramos el año 2023 de manera muy favorable, con indicadores alentadores en cada uno de nuestros servicios. Es así como en el área de Salas de Cirugía realizamos en el año 2023 un total de **8.125 procedimientos, un 10,7% más que el año 2022**, apoyados por un grupo de 151 Especialistas que confiaron en nuestra institución para la atención quirúrgica de sus pacientes. Esta confianza se ha basado en nuestro compromiso constante con la seguridad en Cirugía, reflejada en indicadores tales como un **porcentaje de mortalidad quirúrgica de "0" durante los últimos siete años**, un porcentaje de complicaciones anestésicas solamente de 0,13% en 2023 con una meta fijada para este indicador de menos de 2% y un porcentaje de complicaciones quirúrgicas de 0,4%, con una meta similar inferior a 2%.

En el área de Hospitalización en Sala General finalizamos el año con 3.077 egresos hospitalarios, un 10,32% más que el año inmediatamente anterior, con indicadores tan favorables como una oportunidad de respuesta ante interconsultas en especialidades básicas de 5,4 horas, en otras especialidades de 14,5 horas y para las valoraciones prequirúrgicas por anestesia de 8,5 horas. En el área de cuidado crítico, que incluye las hospitalizaciones en Cuidado Intensivo y Cuidado intermedio, concluimos el año 2023 atendiendo un 6% más de pacientes con respecto al año 2022, manteniendo globalmente en nuestros servicios de internación una tasa de mortalidad hospitalaria de tan sólo 4,26 sobre 1000 ingresos, siendo la meta esperada para este indicador de menos de 13 sobre 1000 ingresos.

En Consulta externa de Medicina General atendimos para el año 2023 **un total de 14.502 pacientes**. Finalmente, en nuestro servicio de Consulta Externa especializada pudimos atender satisfactoriamente en 2023 **un total de 19.271 pacientes en 19 especialidades y subespecialidades diferentes y con la colaboración de 57 profesionales adscritos o vinculados con nuestra Institución**, correspondiendo a un 30% más con respecto al año anterior, evidenciando nuestro posicionamiento en la prestación de servicios ambulatorios especializados, derivado de la confianza de nuestros pacientes y colaboradores en nuestro compromiso institucional.

Estamos seguros de que, para el año 2024, continuaremos por la ruta que venimos transitando sobre el terreno de una cultura institucional arraigada basada en un enfoque centrado en el paciente y sus necesidades, con el apoyo del personal asistencial y administrativo de nuestra Clínica Medihelp.



“

Para el año 2024, continuaremos por la ruta que venimos transitando sobre el terreno de una cultura institucional arraigada basada en un enfoque centrado en el paciente y sus necesidades, con el apoyo del personal asistencial y administrativo de nuestra Clínica Medihelp.



“
Nuestro enfoque se centra en el desarrollo continuo de las competencias y habilidades de nuestros colaboradores, mejorando así la calidad de la atención médica.

DECLARACIÓN DE LA **DIRECTORA DE CALIDAD**

En el año 2022, Clínica Medihelp delineó un nuevo rumbo estratégico que representa un desafío estimulante para todos los colaboradores. Nos hemos comprometido a desarrollar un modelo de atención centrado en la creación y consolidación de Centros de Excelencia.

Estos Centros no son simples agrupaciones de prácticas; más bien, representan especializaciones focalizadas en enfermedades y procedimientos específicos. Con estrategias meticulosamente definidas, buscamos alcanzar una curva de aprendizaje optimizada, resultados sobresalientes con menor índice de complicaciones, gestión eficiente de riesgos y un alto grado de satisfacción del paciente, que constituyen los pilares fundamentales de nuestro modelo de atención.

Durante el transcurso del año 2023, nos hemos dedicado a fortalecer los grupos que conformarán los Centros de Excelencia. Hemos implementado estrategias y tácticas diseñadas para alcanzar nuestras metas. Estoy plenamente convencida de los significativos beneficios que podemos obtener si trabajamos como equipo hacia la excelencia. Nuestro enfoque se centra en el desarrollo continuo de las competencias y habilidades de nuestros colaboradores, mejorando así la calidad de la atención médica.

La Clínica Medihelp se distingue por su humanidad, compromiso y vocación de servicio hacia nuestros pacientes y la comunidad. Desde nuestra fundación en 2001, hemos liderado la prestación de servicios de salud en la Ciudad de Cartagena, manteniendo la confianza de quienes depositan su cuidado en nosotros. Continuamos trabajando incansablemente para expandir y mejorar nuestros servicios, con el firme propósito de contribuir al bienestar de nuestra comunidad y más allá.



CONTENIDOS GENERALES [GRI 102][GRI 102-6][GRI 102-7][GRI 102-8]

PERFIL DE LA CLÍNICA PROFILE OF THE HOSPITAL

En **NUESTRO PROPÓSITO SUPERIOR** nos apasiona ser parte del bienestar y la salud de la comunidad, brindando un servicio innovador generando experiencias memorables.

NUESTRA MISIÓN: Somos una Institución comprometida con el bienestar y salud de la comunidad, que presta servicios de alta complejidad con calidad, de forma integral, más humana, segura e innovadora.

NUESTRA VISIÓN: Para el 2026 la Clínica MEDIHELP será reconocida por su modelo de atención enfocado hacia el desarrollo de centros de excelencia, consolidándose como una institución con estándares superiores de calidad, innovación y desarrollo tecnológico generadores de experiencias memorables para el paciente, su componente familiar, los colaboradores y nuestro entorno.

2023

Prestación de
Servicios de salud
Healthcare service provision

Total de Colaboradores
Total Number of employees
[GRI 102-8]

405

Total de Proveedores
Total Number of suppliers

1.153

Consultas Médicas
Medical consultations
[GRI 102-6]

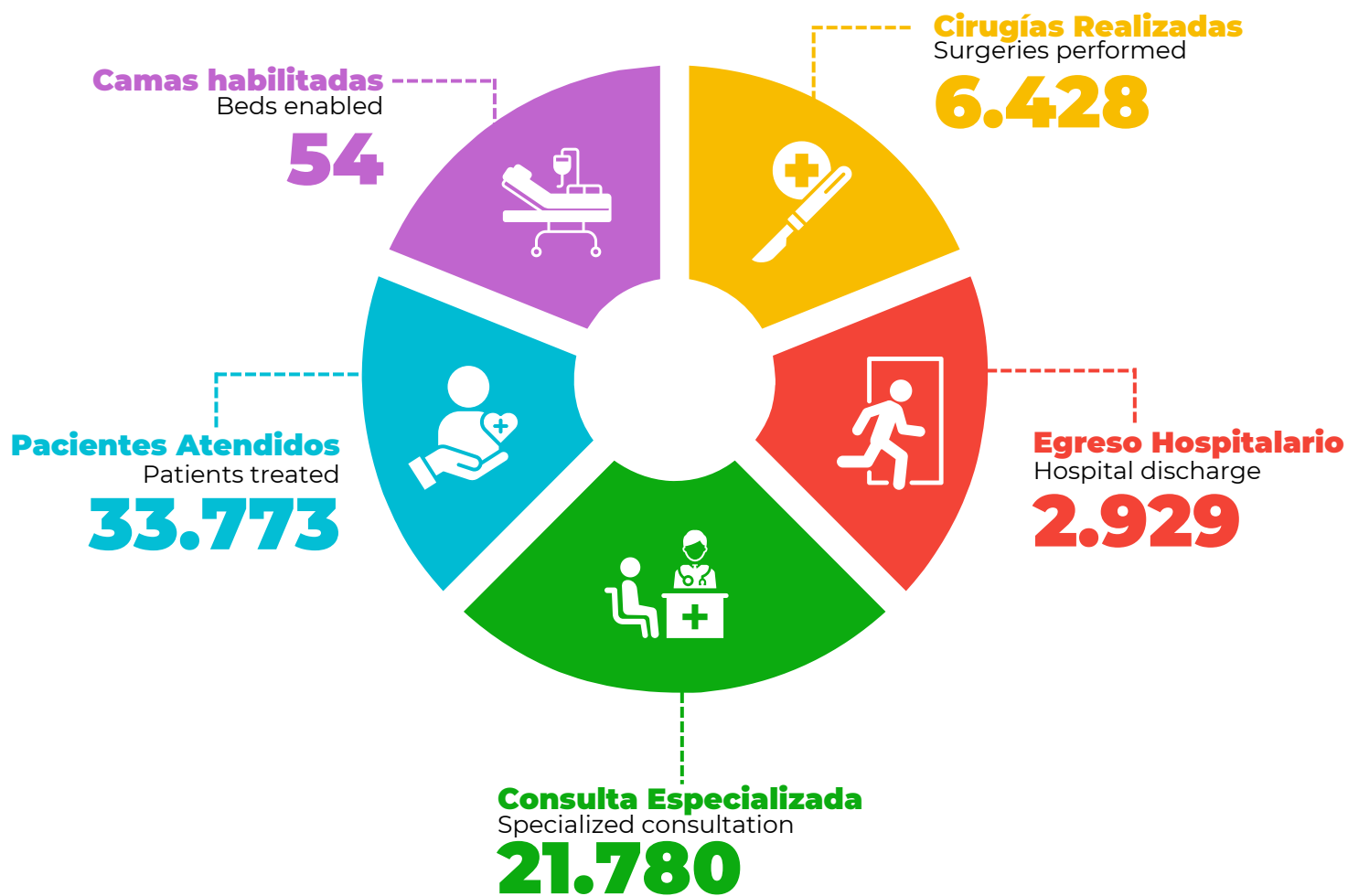
4.240

Total Pacientes Atendidos
Total Atended Patients
[GRI 102-6]

35.488

INDICADORES DE **CAPACIDAD INSTALADA**

Hospital Volumes
[GRI 102-7]





INDICADORES DE CIRUGÍA 2023

Proporción de cancelación de cirugía por causa atribuible a la institución

0.36



(Cirugías programadas en quirófanos que son canceladas por causa atribuible a la Institución)

Adherencia al diligenciamiento de la lista de seguridad quirúrgica

100%

(Cumplimiento de la lista de seguridad quirúrgica)
Meta Institucional: 90%

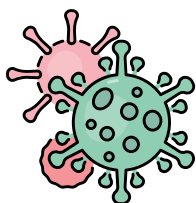


Infección quirúrgica cirugía general

0.14%

(De infecciones presentadas en cirugía general)

Meta Institucional: 2%
Meta Nacional: 2 - 5 %

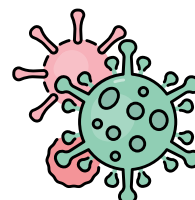


Infección quirúrgica general

0.14%

(De infecciones presentadas en cirugía)

Meta Institucional: 2%
Meta Nacional: 2 - 5 %



Mortalidad quirúrgica

0%

(Es la mortalidad quirúrgica)

Meta Institucional: 0%



Infección del sitio quirúrgico

0.39%

(De infecciones en el sitio de operación)

Meta institucional: 2%
Meta nacional: 2 - 5 %



Adherencia a los 5 momentos de higiene de manos

77%

(Cumplimiento de la guía de higiene de manos)

Meta institucional: 80%
Meta nacional: 60%



INDICADORES DE UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS UCI 2023

TASA DE FLEBITIS ASOCIADA A CATÉTER PERIFÉRICO

4.59



(De 10.486 días catéter venoso, 48 pacientes desarrollaron flebitis)

Meta: 10 pacientes por 1.000 días de catéter venoso periférico

TASA DE CAÍDA EN PACIENTES HOSPITALIZADOS

0.40



(De 9.968 días de estancia, 4 pacientes presentan caída)

Meta: 1 paciente por 1.000 días de estancia

TASA DE ÚLCERAS POR PRESIÓN

0.47



(De 9.968 días de estancia, 5 pacientes desarrollaron úlceras por presión)

Meta: 3 pacientes por 1.000 días de estancia

TASA DE INCIDENCIA DE INFECCIÓN DEL TRACTO URINARIO ASOCIADO A CATÉTER

1.86



(De 950 días catéter urinario, 2 pacientes desarrollaron infección del tracto urinario)

Meta: 5 pacientes por 1.000 días de catéter urinario

TASA DE REINGRESO DE PACIENTES HOSPITALIZADOS EN MENOS DE 15 DÍAS

3.70



(De 2.931 egresos vivos, 10 pacientes reingresaron)

Meta: 2 pacientes por 1.000 egresos vivos

ADHERENCIA A LOS 5 MOMENTOS DE HIGIENE DE MANOS

78%



(Cumplimiento de la Guía de Higiene de Manos)

Meta Institucional: 80%

Meta Nacional: 60%

INDICADORES DE HOSPITALIZACIÓN 2023

TASA DE INCIDENCIA DE INFECCIÓN DEL TORRENTE SANGUÍNEO, ASOCIADO A CATÉTER

0 infecciones



Meta: 8 pacientes por 1.000 días de catéter venoso central

TASA DE ÚLCERAS POR PRESIÓN

2.98



(De 2.682 días de estancia, 8 pacientes desarrollaron úlceras por presión)

Meta: 3 pacientes por 1.000 días de estancia

TASA DE INCIDENCIA DE NEUMONÍA ASOCIADA A VENTILADOR

0 infecciones



Meta: 2 pacientes por 1.000 días de ventilación mecánica

ADHERENCIA A LOS 5 MOMENTOS DE HIGIENE DE MANOS

58%



(Cumplimiento de la Guía de Higiene de Manos)

Meta Institucional: 80%

Meta Nacional: 60%

TASA DE INCIDENCIA DE INFECCIÓN DEL TRACTO URINARIO ASOCIADO A CATÉTER

0.45



(De 1.238 días catéter urinario, 1 paciente desarrollaron infección del tracto urinario)

Meta: 5 pacientes por 1.000 días de catéter urinario

INDICADORES DE APOYO DIAGNÓSTICO 2023

Oportunidad en la toma de laboratorio clínico básico

1 día

(47.217 atenciones)
Meta Institucional: 1 día



Oportunidad en la administración de hemocomponentes

78.7 minutos

(1 hora y 18 minutos)
Meta Institucional: 240 minutos



Complicaciones transfusionales

0.30%

(2 complicaciones/662 unidades transfundidas)

Meta Institucional: 1%

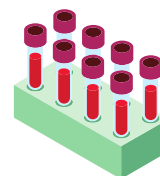


Proporción de errores en la identificación de las muestras de laboratorio

0.02%

(11 errores/49.174 muestras)

Meta Institucional: 0



Oportunidad en la entrega de resultados

2 horas

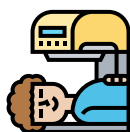
Meta Institucional: 24 horas



Total de estudios realizados en la imágenes DX

12.088

estudios realizados



Oportunidad en la notificación de los resultados críticos

5.42 minutos

Meta Institucional: 20 minutos



Errores en la identificación de estudios diagnósticos

0%

Meta Institucional: 0%



Incidentes y eventos adversos relacionados con reactivos de diagnóstico in vitro

0%

Meta institucional: 5%



CONTENIDOS GENERALES

[GRI 102-21][GRI 102-40][GRI 102-43][GRI 102-44]

CREACIÓN DE **VALOR SOCIAL CON** LOS GRUPOS DE INTERÉS **CREATION OF SOCIAL VALUE WITH STAKEHOLDERS**

Los grupos de interés de Clínica Medihelp incluyen a todos aquellos que están vinculados tanto interna como externamente con nuestras operaciones.

Nuestro objetivo es mantener relaciones colaborativas, equitativas y transparentes para garantizar la calidad y seguridad en la negociación y prestación de servicios, en beneficio del bienestar social.

Somos conscientes del impacto que nuestras decisiones y acciones tienen en la sociedad y el medio ambiente, por lo que nos comprometemos a tomar medidas responsables que contribuyan positivamente a ambos.

Clínica Medihelp's stakeholders include all those who are linked both internally and externally to our operations.

Our objective is to maintain collaborative, equitable and transparent relationships to guarantee quality and safety in the negotiation and provision of services, for the benefit of social well-being.

We are aware of the impact that our decisions and actions have on society and the environment, which is why we are committed to taking responsible measures that contribute positively to both.

ESQUEMA DE GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL



MODELO DE ATENCIÓN CLÍNICA MEDIHELP SERVICES



PROGRAMAS ENFOCADOS A LOS GRUPOS DE INTERÉS



Grupos de Interés

- INVERSIONISTA
- COLABORADORES
- PACIENTES Y FAMILIARES
- ENTIDADES DE GOBIERNO

- MÉDICOS ADSCRITOS
- ASEGURADORAS
- PROVEEDORES
- COMUNIDADES

- ASOCIACION DE USUARIOS Y ONG
- MEDIOS DE COMUNICACIÓN
- COMPETIDORES

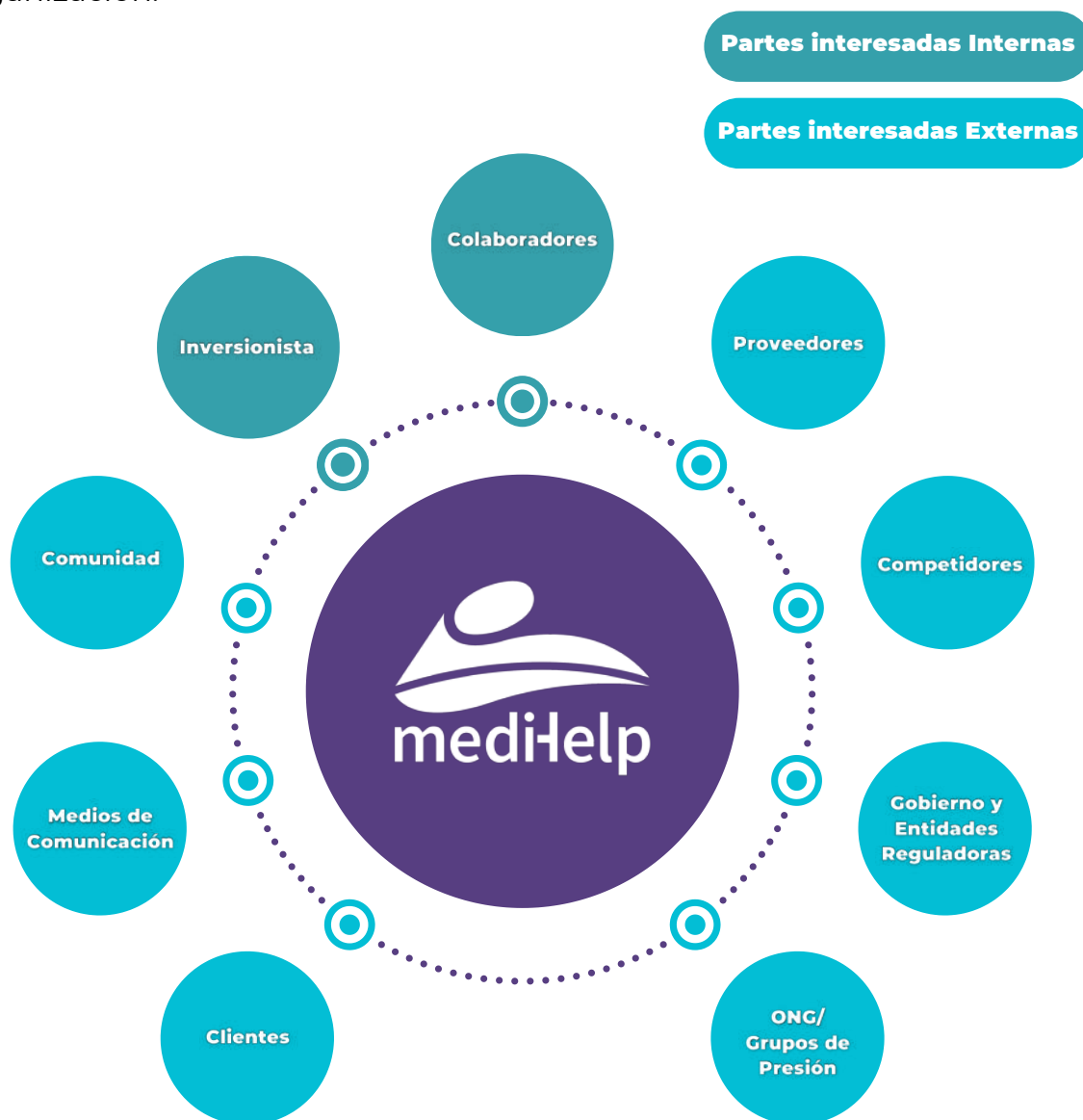


CONTENIDOS GENERALES

[GRI 102-21] [GRI 102-40][GRI 102-42][GRI 102-43][GRI 102-44]

GRUPOS DE INTERÉS

Es fundamental que en el proceso de identificación de partes interesadas se involucren todos los niveles de la organización, desde la alta dirección hasta los departamentos operativos y de apoyo. Este enfoque es crucial, ya que de no hacerlo correctamente podría establecerse un modelo incompleto o incorrecto que podría llevar a la organización a tomar decisiones equivocadas. Esto no solo podría obstaculizar la estrategia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), sino que también podría tener un impacto negativo en la gestión de riesgos y en la reputación de la organización.





LA CLÍNICA Y SU COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD

En 2021, Clínica Medihelp comenzó la integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) alineados con los 10 principios del Pacto Global de las Naciones Unidas. Este enfoque se refleja en nuestro Programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), que se fundamenta en los pilares estratégicos establecidos mediante la planeación estratégica. A partir del análisis de necesidades y oportunidades de mejora organizacional, se definen perspectivas, objetivos e indicadores claros.

Nuestro compromiso con la RSE se despliega en tres áreas clave: comunidad, medio ambiente y talento humano. Cada una de estas áreas se aborda de manera individual pero se integran de manera holística en nuestro enfoque y desarrollo. Esto nos permite fortalecer nuestra gestión en sostenibilidad y promover un impacto positivo significativo en nuestra comunidad y entorno ambiental.



THE CLINIC AND ITS COMMITMENT TO SUSTAINABILITY

In 2021, Clínica Medihelp began the integration of the Sustainable Development Goals (SDGs) aligned with the 10 principles of the United Nations Global Compact. This approach is reflected in our Corporate Social Responsibility (CSR) Program, which is based on the strategic pillars established through strategic planning. Based on the analysis of needs and opportunities for organizational improvement, clear perspectives, objectives and indicators are defined.

Our commitment to CSR is deployed in three key areas: community, environment and human talent. Each of these areas is addressed individually but integrated holistically into our approach and development. This allows us to strengthen our sustainability management and promote a significant positive impact on our community and environmental environment.







CONTENIDOS GENERALES [GRI 102-19]

DELEGACIÓN DE AUTORIDAD

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

NUESTRA MISIÓN

¿QUIÉNES SOMOS?

Somos una Institución comprometida con el bienestar y salud de la comunidad, que presta servicios de alta complejidad con calidad, de forma integral, más humana, segura e innovadora.

NUESTRA VISIÓN

¿HACIA DÓNDE VAMOS?

Para el 2026 la Clínica MEDIHELP será reconocida por su modelo de atención enfocado hacia el desarrollo de centros de excelencia, consolidándose como una institución con estándares superiores de calidad, innovación y desarrollo tecnológico generadores de experiencias memorables para el paciente, su componente familiar, los colaboradores y nuestro entorno.

NUESTRO PROPÓSITO

¿QUÉ NOS MUEVE?

Nos apasiona ser parte del bienestar y la salud de la comunidad, brindando un servicio innovador generando experiencias memorables



GENERAL CONTENTS

[GRI 102-19]

DELEGATION OF AUTHORITY STRATEGIC DIRECTION

OUR MISSION

ABOUT US

We are an Institution committed to the well-being and health of the community, which provides highly complex services with quality, in a comprehensive, more humane, safe and innovative manner.

OUR VISION

WHERE ARE WE GOING?

By 2026, the MEDIHELP Clinic will be recognized for its care model focused on the development of centers of excellence, consolidating itself as an institution with superior standards of quality, innovation and technological development, generating memorable experiences for the patient, their family component, the collaborators. and our environment.

OUR PURPOSE

WHAT MOVES US?

We are passionate about being part of the well-being and health of the community, providing an innovative service generating memorable experiences



ÁREAS ESTRATÉGICAS



STRATEGIC AREAS



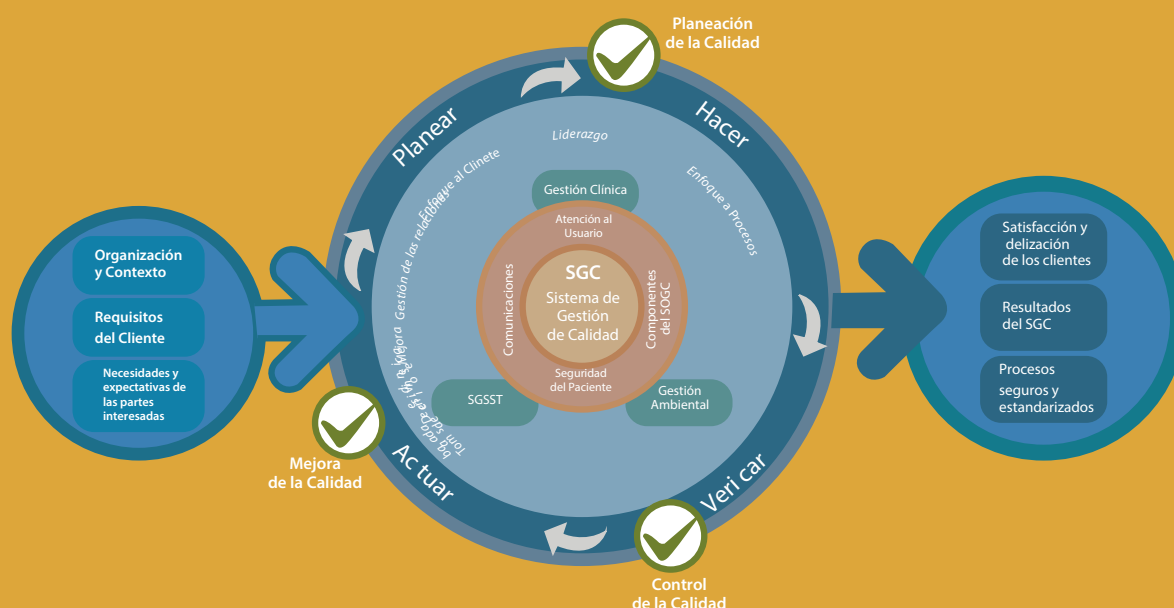
MEJORAMIENTO Y EXCELENCIA EN LA ATENCIÓN

IMPROVEMENT AND EXCELLENCE IN ATTENTION

¿Qué es la excelencia en la Calidad?

La excelencia en la calidad implica no solo organizar y gestionar eficientemente, sino también asegurar que cada tarea se realice correctamente desde el principio. Este enfoque debe permear todos los niveles y sectores de la organización, con el objetivo de alcanzar resultados completos y excelentes según lo planificado. Es un compromiso continuo con la mejora y la precisión en cada aspecto de las operaciones empresariales.

Excellence in quality involves not only organizing and managing efficiently, but also ensuring that each task is done correctly the first time. This approach must permeate all levels and sectors of the organization, with the objective of achieving complete and excellent results as planned. It is a continuous commitment to improvement and precision in every aspect of business operations.



ESTRUCTURA DE GOBERNANZA

GOVERNANCE STRUCTURE

La CLÍNICA MEDIHELP SERVICES, a través de su estructura organizativa que incluye al Inversionista, la Junta Directiva Asesora, la Dirección General y los órganos de control (Revisoría fiscal y Sistema de gestión de calidad), ha establecido normas, requisitos, mecanismos y procesos deliberados y sistemáticos para la gestión íntegra, eficiente y transparente de su gobierno corporativo. Estas directrices se han diseñado conforme a disposiciones tanto de autorregulación voluntaria como obligatoria impuestas por las entidades regulatorias. Se difunden ampliamente entre diversos públicos y grupos de interés para fomentar la confianza tanto interna como externa en la IPS. Este enfoque promueve el desarrollo armónico de todas las relaciones dentro del grupo empresarial, basado en los principios de legalidad y transparencia.

Cualquier discrepancia relacionada con las operaciones de las instituciones que forman parte de la clínica se informará al comité de Ética y/o a la Dirección General según corresponda, para su discusión y resolución de manera imparcial, concertada y siempre alineada con los principios del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Estas disposiciones se fundamentan en las mejores prácticas enfocadas en la transparencia, eficiencia y equidad, con el propósito de ofrecer servicios de salud de alta calidad centrados en el paciente y su familia, promoviendo la responsabilidad social, la seguridad del paciente y del personal, la gestión de riesgos y una atención humanizada.

The MEDIHELP SERVICES CLINIC, through its organizational structure that includes the Investor, the Advisory Board of Directors, the General Management and the control bodies (Fiscal Audit and Quality Management System), has established standards, requirements, mechanisms and deliberate processes and systematic for the comprehensive, efficient and transparent management of its corporate governance. These guidelines have been designed in accordance with both voluntary and mandatory self-regulation provisions imposed by regulatory entities. They are widely disseminated among various publics and interest groups to foster both internal and external trust in the IPS. This approach promotes the harmonious development of all relationships within the business group, based on the principles of legality and transparency.

Any discrepancy related to the operations of the institutions that are part of the clinic will be reported to the Ethics Committee and/or the General Management as appropriate, for discussion and resolution in an impartial, concerted manner and always aligned with the principles of the General System of Ethics. Social Security in Health.

These provisions are based on best practices focused on transparency, efficiency and equity, with the purpose of offering high-quality health services focused on the patient and their family, promoting social responsibility, patient and staff safety, risk management and humanized attention.

ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL







VALORES, PRINCIPIOS, ESTÁNDARES Y NORMAS DE CONDUCTA

VALUES, PRINCIPLES, STANDARDS AND STANDARDS OF CONDUCT

CÓDIGO DE ÉTICA

Documento normativo que establece los principios y reglas de comportamiento que orientan la conducta de cada uno de los colaboradores de la clínica.

Normas y principios de estricto cumplimiento, aplicables en todas las actuaciones y decisiones que se ejecutan dentro del ejercicio de las funciones laborales y las relaciones institucionales formales que se establecen con los distintos grupos de interés.

El código de ética se considera el despliegue de la filosofía que nos guía como institución, en la que creemos y por la que trabajamos permanentemente.

CODE OF ETHICS

Normative document that establishes the principles and rules of behavior that guide the conduct of each of the clinic's collaborators.

Rules and principles of strict compliance, applicable in all actions and decisions that are executed within the exercise of labor functions and formal institutional relations established with the different interest groups.

The code of ethics is considered the unfolding of the philosophy that guides us as an institution, in which we believe and for which we work permanently.

VALORES INSTITUCIONALES



RESPECTO



**VOCACIÓN DE
SERVICIO**



COMPROMISO



AMABILIDAD



POLÍTICA SOBRE **CONFLICTO DE** INTERESES **POLICY ON CONFLICT OF INTERESTS**

La organización se compromete con un proceso de compras que se abandera en la calidad como estándar principal, en concordancia con los márgenes de utilidad establecidos y que apalanquen el sostenimiento y crecimiento institucional.

Para asegurar una gestión de compras transparente se cuenta con un área responsable para la adquisición de bienes y servicios necesarios para la operación y sus respectivas atribuciones; como con un proceso definido para la solicitud, cotización, revisión y compra.

The organization is committed to a purchasing process that champions quality as the main standard, in accordance with the established profit margins and that leverages institutional growth and sustainability.

To ensure transparent purchasing management, there is an area responsible for the acquisition of goods and services necessary for the operation and its respective attributions; as with a defined process for the request, quote, review and purchase.



ODS3

SALUD & BIENESTAR



SEGURIDAD DEL PACIENTE

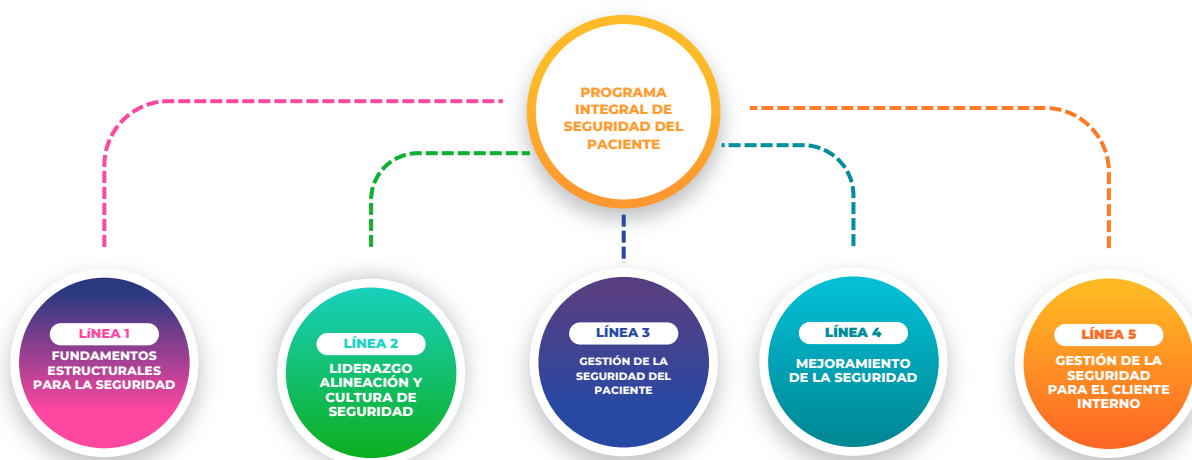
Prioridad y Sostenibilidad

La Clínica Medihelp cuenta con un programa de seguridad del paciente robusto que responde a las necesidades los pacientes y los trabajadores de la salud, ya que los avances tecnológicos, cambios normativos en el sector salud, pueden generar riesgos adicionales, los cuales son mitigados mediante la implementación de un amplio grupo de estrategias que propenden por una atención más segura.

Su objetivo se enfoca en fomentar una cultura de seguridad del paciente: justa, educativa y no punitiva; y un entorno seguro, mediante la implementación y despliegue de estrategias, metodologías y herramientas prácticas que permitan reducir la ocurrencia de incidentes y eventos adversos, apoyados por acciones y medidas de formación continua a los colaboradores, pacientes, familia y/o cuidador; en todas las fases del proceso de atención y su integración con la identificación, reporte, gestión del riesgo y mejoramiento continuo, que permitan establecer un entorno seguro de la atención en salud.

Para fomentar una cultura de seguridad y un entorno seguro, se diseñó una estructura que cuenta con 5 líneas de acción, articuladas al Direccionamiento Estratégico y al Modelo de Atención organizacional que integra a su vez a los procesos, a los colaboradores y al paciente, familia y/o cuidador primario.

LINEAS DE ACCCIÓN



PATIENT SAFETY

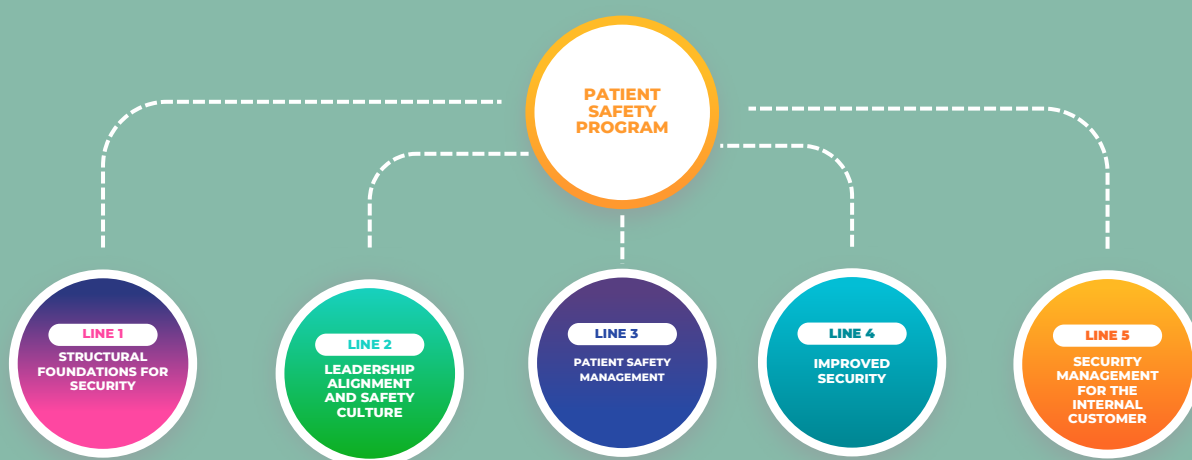
Priority and Sustainability

The Medihelp Clinic has a robust patient safety program that responds to the needs of patients and health workers, since technological advances and regulatory changes in the health sector can generate additional risks, which are mitigated through implementation of a broad group of strategies that promote safer care.

Its objective focuses on fostering a culture of patient safety: fair, educational and non-punitive; and a safe environment, through the implementation and deployment of strategies, methodologies and practical tools that allow reducing the occurrence of incidents and adverse events, supported by actions and measures of continuous training for collaborators, patients, family and/or caregivers; in all phases of the care process and its integration with identification, reporting, risk management and continuous improvement, which allow establishing a safe health care environment.

To promote a culture of safety and a safe environment, a structure was designed that has 5 lines of action, articulated to the Strategic Direction and the Organizational Care Model that integrates the processes, the collaborators and the patient, family. and/or primary caregiver.

LINES OF ACTION





NUESTRA POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

Estamos comprometidos a fomentar una cultura de seguridad, a mitigar la ocurrencia de eventos adversos y disminuir los riesgos en salud, mediante una atención planificada y resolutive



LÍNEA 2

LIDERAZGO ALINEACIÓN Y CULTURA DE SEGURIDAD

Formación de una
cultura de seguridad

Patrón integrado del comportamiento individual y organizacional, basado en las creencias y valores compartidos, que continuamente busca minimizar el daño al paciente que puede resultar de los procesos de atención en salud

Sensibilización

Formación y
capacitación

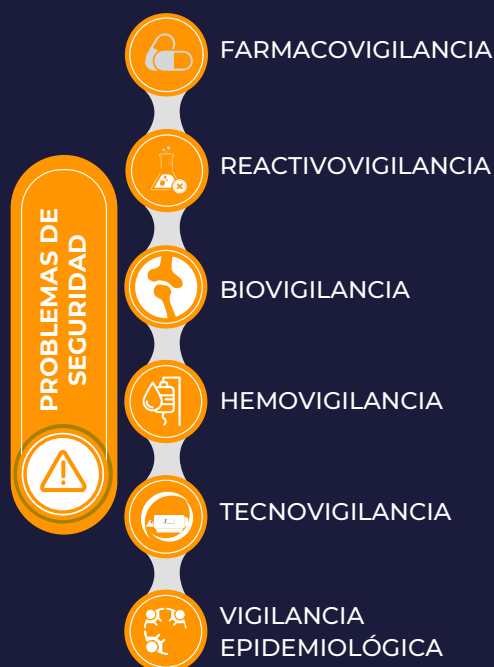
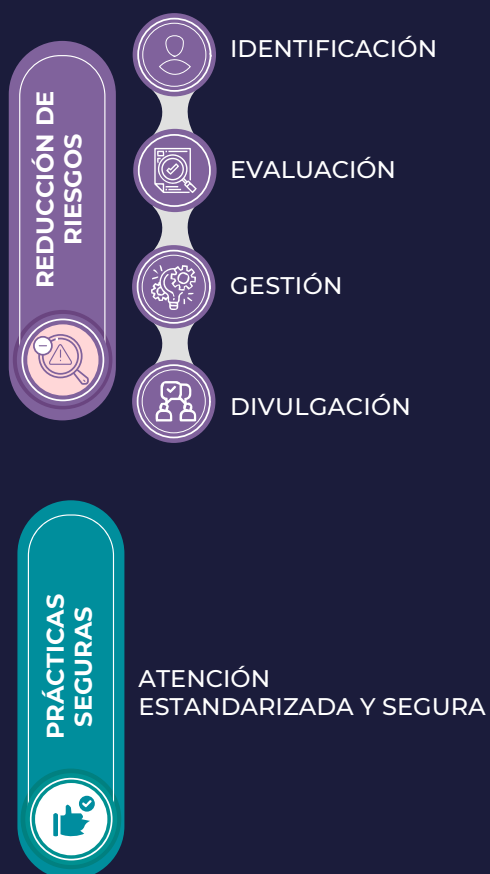
Medición

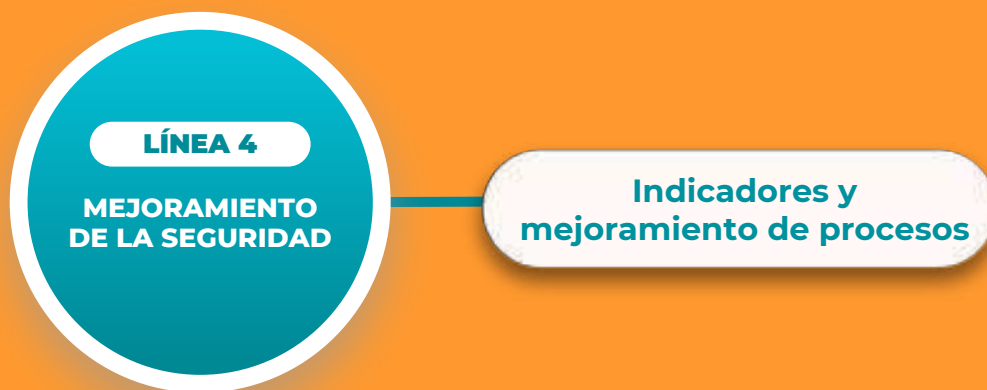
Encuesta
AHRQ

Intervención y transformación

- Rondas de Seguridad Briefing
- Sesiones breves de seguridad
- Paciente trazador
- Listas de chequeo



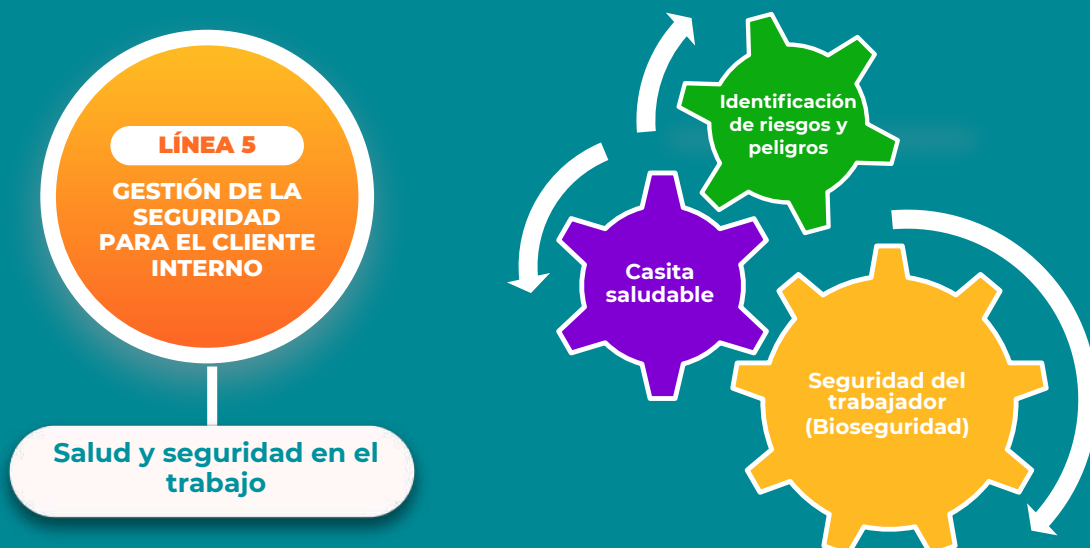




ELEMENTOS ESTRATÉGICOS PARA LA MEJORA DE LA SEGURIDAD DEL PACIENTE



SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO







ATENCIÓN HUMANIZADA

EL ALMA DE NUESTRO CUIDADO

La Clínica Medihelp Services a partir de su misión "Somos una Institución comprometida con el bienestar y salud de la comunidad, que presta servicios de alta complejidad con calidad, de forma integral más humana, segura e innovadora", ha centrado sus esfuerzos en brindar solución a sus pacientes con problemas de salud desde un abordaje integral, en el que se trabaja en fortalecer una cultura de atención humanizada centrada en la persona.

El programa de Atención Humanizada Centrada en la Persona parte de la intención de las Directivas y de cada uno de los funcionarios y colaboradores de trascender al prestar servicios en salud logrando que, sin importar el resultado final, nuestros pacientes sientan que fueron atendidos teniendo en cuenta su condición humana vulnerable haciendo todo lo posible por ayudarles a superar la afectación de salud y bienestar.



Política de Humanización de la Atención.

La Clínica Medihelp se compromete a prestar una atención centrada en el paciente, de forma continua e integral, brindándoles un trato digno y humano, basado en una comunicación clara, comprendiendo sus necesidades, así como el respeto a su intimidad, haciendo partícipe a su componente familiar como parte del cuidado.

DECÁLOGO DE HUMANIZACIÓN





ACCIONES CLAVE PARA UNA POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN



PAÑATÓN CANJEABLE





HUMANIZACIÓN EN ACCIÓN: **UNA MANO AMIGA**

Una Mano Amiga es un proceso de interacción entre el Paciente-Familia y la Institución en la que se identifican aspectos relacionados con las condiciones socioeconómicas, culturales, religiosas, familiares y laborales que a través de intervenciones se establecen vínculos de información reciben apoyo material, emocional y afectivo, brindando apoyo en la solución de situaciones que se presentan durante el proceso de atención en la Institución.



APOYO CON LA ALIMENTACIÓN PARA EL ACOMPAÑANTE DEL PACIENTE

En nuestra clínica, entendemos que el bienestar del paciente va más allá de la atención médica. Por eso, hemos implementado una iniciativa especial, **dentro del proyecto: Una Mano Amiga**, de apoyo alimentario para los acompañantes, garantizando que reciban las mejores condiciones durante su estadía. Este esfuerzo busca aliviar la carga y proporcionar comodidad adicional en momentos críticos, reafirmando nuestro compromiso con la humanización y el cuidado integral.



Bonos de alimentación canjeables en
Restaurante New Rest entregados en 2023:

194

PAÑATÓN CANJEABLE



2023

SOSTENIBILIDAD

Memoria de

54

APOYO CON LA DONACIÓN DE ELEMENTOS DE ASEO PERSONAL PARA EL PACIENTE INTRAHOSPITALARIO PAÑATON CANJEABLE

En nuestro compromiso por ofrecer una atención integral y humanizada, hemos implementado una actividad dentro de Una Mano Amiga de donación de elementos de aseo personal para pacientes intrahospitalarios. Este apoyo busca asegurar que los pacientes que lo necesitan puedan mantener su bienestar y dignidad durante su estancia, contribuyendo a una experiencia hospitalaria más cómoda y respetuosa.

En el año 2023 se logró recaudo de dinero tras el canje con dulces y frutas que no disponían de precios sino del aporte voluntario por parte de nuestros colaboradores, además de la donación física de elementos de Higiene Personal.



Pacientes beneficiados con la entrega de Kits de aseo personal en 2023:

31

RECAUDO PAÑATÓN 2023	
VIERNES 16 DE JULIO	1.300.200
SABADO 17 DE JULIO	585.000
TOTAL	1.885.200



ODS 4
**CONOCIMIENTO
E INNOVACIÓN**

PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN DE **REDES DE CONOCIMIENTOS**

En nuestra búsqueda constante de innovación y excelencia, hemos implementado alianzas estratégicas con diferentes instituciones educativas para la construcción de redes de conocimientos. Estas alianzas están diseñadas para fomentar la colaboración y el intercambio de saberes entre profesionales y expertos, potenciando así la calidad de nuestros servicios y el crecimiento continuo en el ámbito de la salud.

Contamos con los siguientes convenios marcos con instituciones educativas, que nos permite colaborar en la formación académica y profesional de futuros especialistas. Estas alianzas nos facilitan el acceso a recursos educativos, investigaciones avanzadas y oportunidades de desarrollo conjunto, asegurando una educación de alta calidad y un impacto positivo en el campo de la salud.

- **Universidad de Cartagena:** Programas de Medicina y Especializaciones Médicas.
- **Universidad del Sinú**
- **Universidad de San Buenaventura**
- **Educosta**

Lista de profesiones:

- Bacteriología
- Fisioterapia

Residentes en las especialidades de:

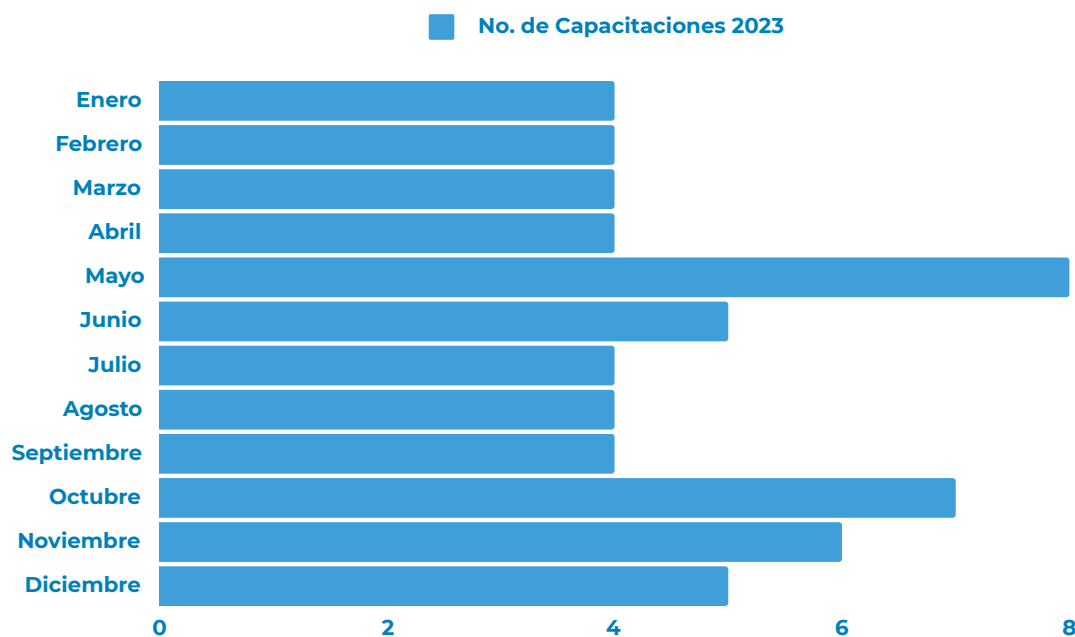
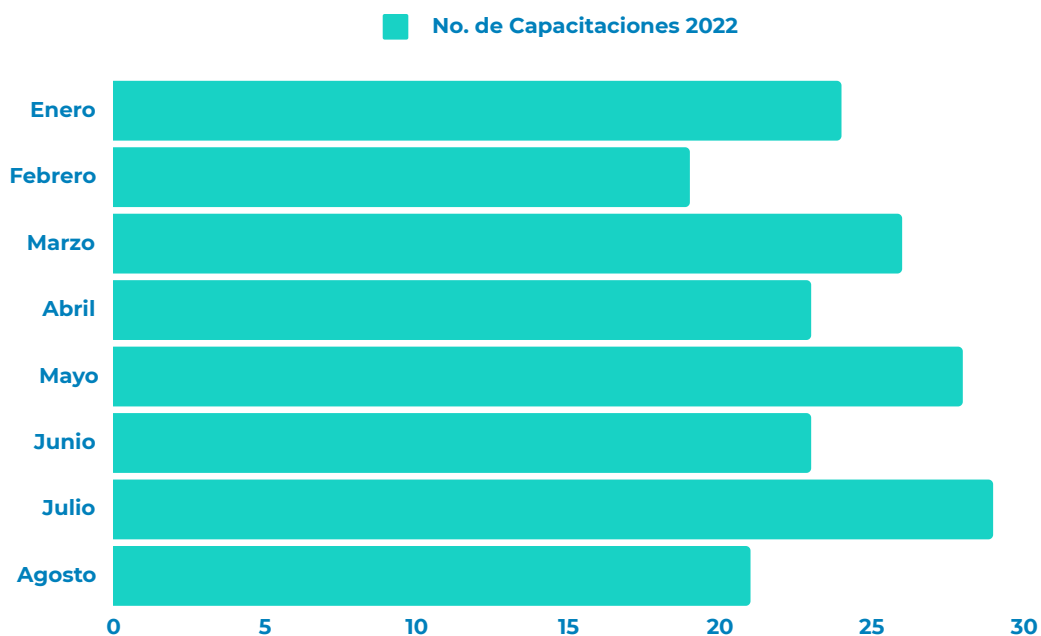
- Ortopedia
- Cirugía General
- Urología
- Gastroenterología
- Medicina Interna

Técnicos:

- Auxiliar de Enfermería
- Auxiliar de Servicios Farmacéuticos
- Auxiliar Administrativo en salud



NÚMERO DE CAPACITACIONES POR MES



PLAN DE CAPCITACIÓN DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

CATEGORÍA	TEMA	#DE TRABAJADORES
SALUD	Importancia al uso de epp/epp	227
	hábitos de vida saludable	282
	Riesgo Biológico - Manejo seguro de elementos cortopunzantes	227
AUTOCUIDADO	Mecánica e higiene postural	230
	Prevención de accidentes laborales/actos y condiciones inseguras (Caídas)	257
	Control y manejo del estrés	200
	Plan de emergencia - Sistema de alarmamiento	120
IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS AUTOCUIDADO	Protección Radiológica	50

Testimonial



ROSA BONILLA

Coord. Laboratorio Clínico



Las capacitaciones en liderazgo transformacional en Medihelp han sido un cambio total para mí. No solo he mejorado como coordinadora, aprendiendo a liderar con más eficacia y empatía, sino que también he visto un impacto positivo en mi vida personal. Estas herramientas me han ayudado a enfrentar desafíos con mayor confianza y a comunicarme mejor con quienes me rodean.

Testimonial



TATIANA REYES
Enfermera Jefe



La formación proporcionada por MediHelp es esencial para mi desarrollo profesional. Siento un genuino compromiso por parte de la empresa con mi crecimiento tanto en el ámbito profesional como personal. MediHelp no solo se preocupa por ofrecerme las herramientas y conocimientos necesarios, sino que también incentiva de manera constante la mejora continua de mis competencias.

Testimonial

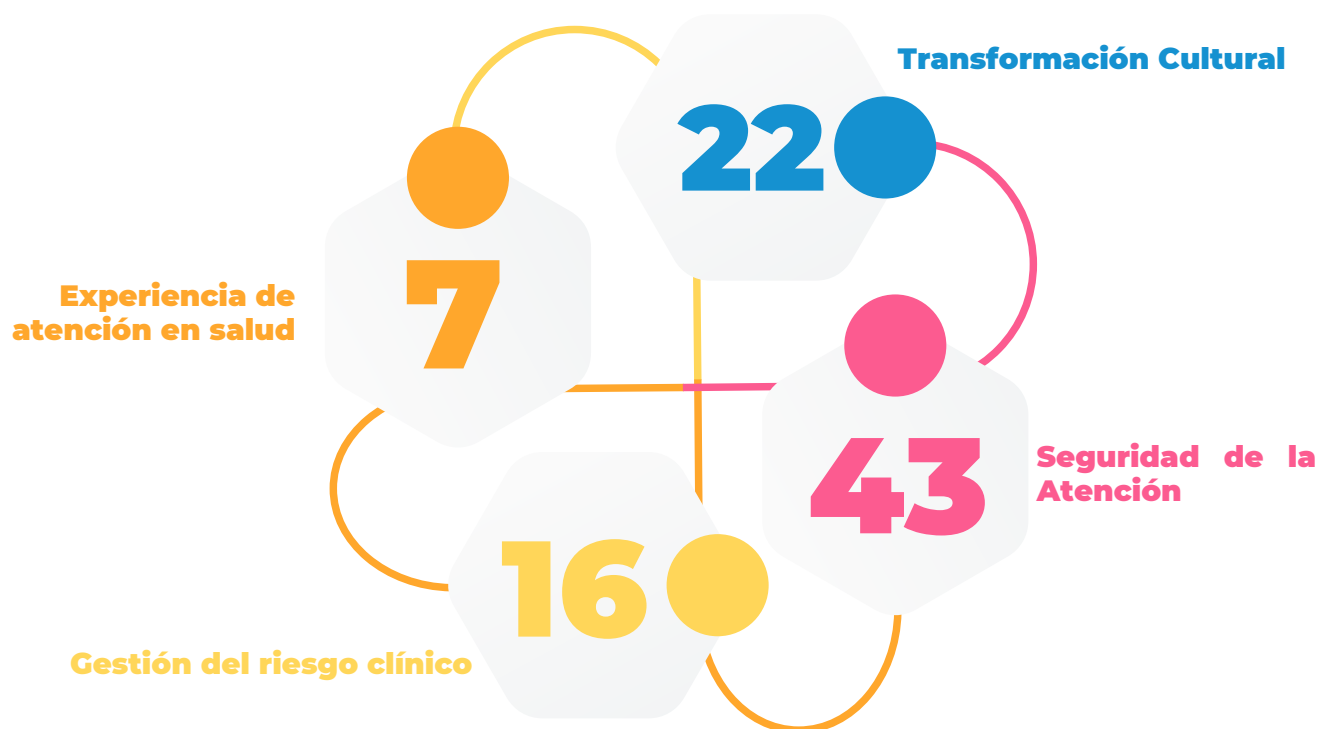


SEBASTIÁN BOLAÑOS ★★★★★

Analista de Calidad de Vida Laboral

Como Analista de Calidad y Vida Laboral en MediHelp, he aprendido a valorar la importancia del aprendizaje constante. La empresa me ha mostrado lo crucial que es mantenerse actualizado y en la vanguardia del conocimiento. He podido mejorar mis habilidades en rehabilitación, manejar tecnología avanzada y fomentar mi crecimiento personal.

LÍNEAS DE CAPACITACIÓN



CEV - CENTRO DE EDUCACIÓN VIRTUAL ELEARNING

Elearning es una plataforma de autogestión de la Clínica Medihelp Services, por la cual formamos a nuestros colaboradores en la Inducción y re-inducción institucional por módulos con programas de alto impacto e importancia en la institución, como:

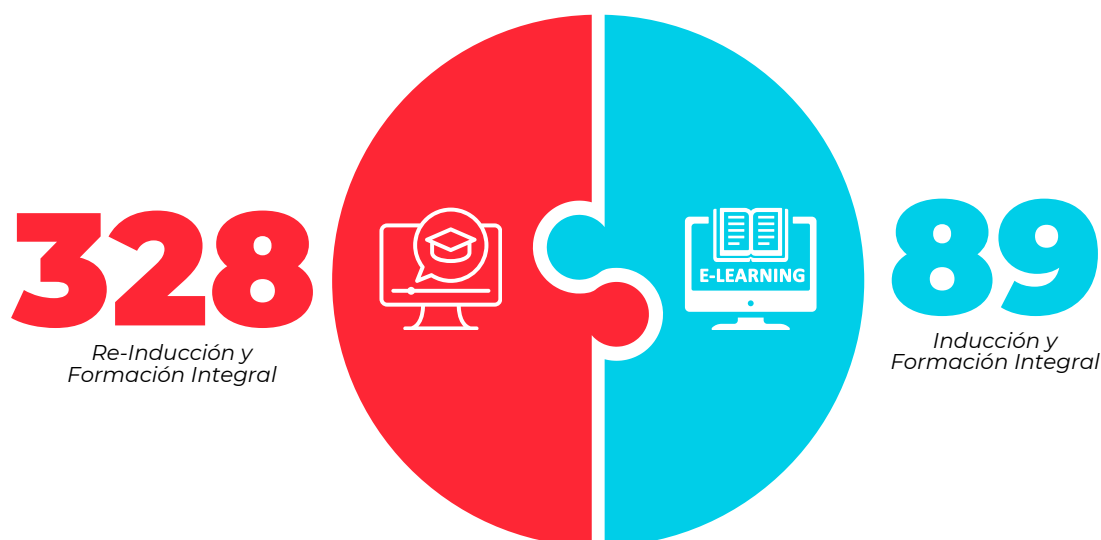


PROGRAMAS ELEARNING MEDIHELP



ESTADÍSTICAS DE USO DE LA PLATAFORMA

Durante el 2023, la plataforma alcanzó su usabilidad máxima en el proceso de REINDUCCIÓN correspondiente al 2023, obteniendo un ingreso de 328 colaboradores, por este proceso y 89 colaboradores por proceso de INDUCCIÓN Y FORMACIÓN INTEGRAL DE CURSOS de la plataforma.



HERRAMIENTAS DE **APRENDIZAJE TECNOLÓGICO**

En la Clínica Medihelp disponemos de equipos avanzados de simulación diseñados específicamente para mejorar y fortalecer las habilidades y competencias de nuestro personal en Medicina General, así como de los profesionales especializados y el personal asistencial.

Estos equipos permiten una formación práctica y detallada, lo que nos ayuda a gestionar y optimizar el conocimiento y las técnicas clínicas de nuestros equipos de manera efectiva.

De este modo, nos aseguramos de proporcionar una atención médica que no solo cumpla con los estándares más altos de calidad, sino que también garantice la máxima seguridad para nuestros pacientes. La implementación de esta tecnología de simulación representa nuestro compromiso continuo con la excelencia y la mejora constante en el ámbito de la salud.



La Clínica Medihelp cuenta con un **Comité de Ética e Investigación** que garantiza la protección de los derechos, seguridad y bienestar de las personas involucradas en los estudios, mediante la revisión y aprobación rigurosa de los proyectos de investigación.

Este comité proporciona directrices que aseguran el cumplimiento de los más altos estándares de calidad y ética, promoviendo el logro de las metas establecidas desde el inicio de cada estudio.

Además, la clínica se esfuerza continuamente en realizar trabajos de investigación con los más altos estándares de calidad y ética, siempre orientados a mejorar el bienestar y los beneficios para la comunidad.

COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN



DR JAVIER HERNANDEZ
Director Médico



ANA GONZALEZ
Coordinadora de UCI



ANGELICA CAMPOS
Coordinadora de Rehabilitación



PAOLA SÁNCHEZ
Coordinadora de Farmacia



MAYRA GUERRERO
Coordinadora de Seguridad del Paciente



ODS 8

**TRABAJO DECENTE &
CRECIMIENTO
ECONÓMICO**

TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO: **IMPULSANDO EL FUTURO EN MEDIHELP**

La transformación de nuestra institución y los cambios culturales en toda la organización han posicionado al área de **Gestión Humana** como un socio estratégico clave, abordando eficientemente las necesidades institucionales y añadiendo valor a nuestra estrategia.

En 2023, reforzamos nuestro **ADN Medihelp** para asegurar que tanto clientes internos como externos estén en el centro de nuestras actividades. Mejoramos comportamientos clave como priorizar a las personas, alcanzar excelencia operativa y agilidad en la toma de decisiones. Implementamos el programa de reconocimiento **¡Tú Nos Inspiras!**, donde los colaboradores destacan a sus compañeros por su compromiso con nuestro ADN.

Además, desarrollamos conexiones más profundas **“centradas en las personas”** mediante digitalización y datos de calidad, ofreciendo soluciones personalizadas. Mejoramos nuestra Propuesta de Valor para el Colaborador, alineando nuestra estrategia de recompensas con nuestro propósito y atributos culturales. Esto incluye horarios de estudio, trabajo remoto para funciones administrativas, salas de lactancia y permisos por matrimonio y calamidades domésticas, según la normativa de cada país.



PILARES DE LA GESTIÓN HUMANA EN MEDIHELP



PILARES DEL TRABAJO DECENTE



PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO

En el año 2023, Clínica Medihelp empleó a **405 trabajadores** con edades comprendidas entre **los 18 y los 64 años**. Este rango demuestra nuestro compromiso en apoyar tanto a jóvenes como a trabajadores de mayor edad, ofreciéndoles un entorno laboral adecuado y espacios que se adaptan a sus necesidades. Nos enorgullece ser una institución inclusiva y diversa, con colaboradores de la **comunidad LGTBI, diversas culturas étnicas, y madres cabeza de hogar** entre nuestro equipo.

El **68%** de los colaboradores de la clínica Medihelp están vinculados de manera directa, el **32%** pertenecen a contratos por suministro de personal.

Desde el primer día de la vinculación laboral aseguramos la formalidad legal y contractual, manteniendo siempre una responsabilidad recíproca enmarcada en una relación de buen trato, confianza y respeto mutuo.





EMPLEO Y BENEFICIOS [GRI 401] [GRI 401-2]

LA CLÍNICA EN PRO DE SER UNA **EMPRESA FAMILIARMENTE RESPONSABLE**

En la Clínica Medihelp Services, nos encontramos trabajando arduamente por certificarnos como empresa familiarmente responsable bajo el modelo de conciliación de la fundación más familia, basado en los siguientes pilares:

CULTURA Y LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL

Nos interesa que nuestros colaboradores sean la mejor versión de sí mismos, y creemos que nuestras diferencias nos fortalecen. Por eso ofrecemos a nuestros empleados un ambiente de respeto, inclusión, diversidad y colaboración, donde sus voces serán escuchadas.

APRENDIZAJE Y DESARROLLO CONTINUO

Nos interesan las aspiraciones profesionales y personales de nuestra gente. Por eso les ofrecemos opciones para desarrollar y potenciar su crecimiento integral, alcanzando su máximo potencial, horarios protegidos para estudio, plan carrera y movimientos internos.

BIENESTAR INTEGRAL

Nuestra prioridad es que nuestros colaboradores gocen de salud en todas las dimensiones de su vida. Por eso ofrecemos opciones para el bienestar físico, emocional y familiar. Reconocemos su esfuerzo, compromiso y contribución a la generación de valor para nuestro negocio.

PROPÓSITO COMPARTIDO

Nos interesa que nuestra gente se sienta motivada, comprometida y exitosa. Por eso ofrecemos entornos colaborativos, innovadores y de confianza, donde pueden trabajar productivamente.

AMBIENTES LABORALES POSITIVOS

Nos interesa que nuestra gente se sienta motivada, comprometida y exitosa. Por eso ofrecemos entornos colaborativos, innovadores y de confianza, donde pueden trabajar productivamente.



PLAN CARRERA

Con el Plan Carrera Institucional buscamos preparar a nuestro personal para que desarrollen su potencial, lo cual les permitirá avanzar dentro de la institución; adquirir nuevas tareas y responsabilidades de acuerdo a su capacidad para desarrollarse en el puesto de trabajo actual y futuro.

La puesta en marcha de este Plan de Carrera, es el desarrollo del recurso dentro de la organización, incrementar el nivel de efectividad, mejorando la realización de sus trabajos. Como resultado de este esfuerzo, se inicia el desarrollo y se crea la oportunidad de estimar el potencial de futuro trabajo del individuo.

10 ascensos se presentaron en la institución para el año 2023.



WILLIAM LORA
COORD. DE LAS TIC



VICTOR ALCALA PUELLO
LIDER DE PROG. DE CX



ERIKA VELAZQUEZ MERINO
COORD. DE HOSPITALIZACIÓN



YESENIA PUELLO
JEFE DE COMPRAS



JHILI GÓMEZ
COORD. COMERCIAL



LEWES CONEO
JEFE DE CONTROL DE
GEST. CONTABLE



DEIVIS PÁJARO
LÍDER DE CARTERA



DARWIN ROMERO
LÍDER DE FACTURACIÓN



ORLANDONY LLANOS
ASIST. DE EXPERIENCIA
EN LA ATENCIÓN



CAMILO MENDOZA
LÍDER DE PLANEACIÓN
DE TALENTO HUMANO

INCLUSIÓN & DIVERSIDAD

Garantizamos un entorno laboral diverso, inclusivo y respetuoso para todos nuestros colaboradores.

Tenemos procesos de contratación transparentes y brindamos igualdad de oportunidades a todas las personas, sin importar su identidad de género, creencias o cultura. Siempre priorizando el talento, la meritocracia, las habilidades blandas, la legalidad y la formalidad laboral.

Así mismo, promovemos una cultura interna inclusiva para todas las personas, acogiéndonos a los valores y principios de la compañía,

84.31%

86 COLABORADORES

de las vinculaciones del 2023 fueron inclusiones de la siguiente manera:



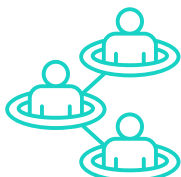
29

Padre/Madre Cabeza de Hogar



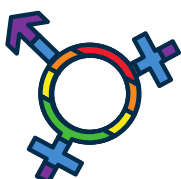
27

Afrodescendientes



25

Vinculaciones de Zona de Influencia



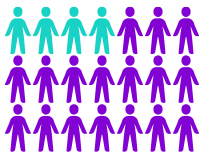
5

LGTBIQ+

CLIMA ORGANIZACIONAL

La medición de clima organizacional la realizamos cada dos años en la institución, a través de plataformas digitales que simplifican el proceso consolidación de información, para el año 2023 participó el **98.15%** de los colaboradores, logrando así un resultado del **78%** de satisfacción, seguimos trabajando día a día y generando planes de acción para la consecución de los objetivos propuestos.

Contamos con un sistema de gestión del desempeño bajo una plataforma en línea que nos permite planificar, realizar seguimiento, y potenciar el desempeño de nuestros colaboradores, promoviendo la mejora continua y un feedback efectiva, para el año 2023 el porcentaje de cumplimiento del desempeño y competencias de nuestro personal fue del **88.5%**.



Satisfacción del Cliente Interno



Desempeño



Competencias



Resultados Generales



PLAN DE BIENESTAR

Desde el programa de Calidad de Vida Laboral se llevaron a cabo varias actividades del Plan de Bienestar enfocado en:



ACTIVIDAD DE TAMIZAJE CARDIOVASCULAR

TALLER DE CONTROL Y MANEJO DEL ESTRÉS

JORNADAS DE RELAJACIÓN

TALLER DE RESPIRACIÓN Y RELAJACIÓN

ACTIVIDAD DE TAMIZAJE VISUAL

PAUSAS ACTIVAS

TAMIZAJE NUTRICIONAL (SALUD Y ALIMENTACIÓN)

ACTIVIDADES DE MEDITACIÓN

TAMIZAJE DE CITOLOGÍA

TALLER DE MAQUILLAJE

ACTIVIDAD LÚDICA MANEJO DEL ESTRÉS

ACTIVIDAD DE KARAOKE

ACTIVIDAD DE RUMBA TERAPIA

CAMINATA ECOLÓGICA

BAILA BOLERA

BIENESTAR



ODS11

**CIUDADES &
COMUNIDADES
SOSTENIBLES**

HACIA UN FUTURO VERDE:

INICIATIVAS Y LOGROS EN SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL EN MEDIHELP

En el sector salud, la gestión ambiental y sostenibilidad se han convertido en pilares fundamentales para la prestación de servicios de calidad. La relación intrínseca entre la salud humana y el entorno subraya la importancia de prácticas sostenibles que protejan al paciente, sus familiares y colaboradores. La provisión de servicios de salud de alta calidad debe ir de la mano con una gestión efectiva de los riesgos ambientales, permitiendo el cumplimiento de nuestro propósito superior: *“Nos apasiona ser parte del bienestar y la salud de la comunidad, brindando un servicio innovador generando experiencias memorables”*.

Es importante resaltar cómo la integración de estrategias de sostenibilidad en el sector salud pueden mejorar la calidad del servicio, reducir los costos operativos a largo plazo y fortalecer el compromiso ambiental y de responsabilidad social empresarial.

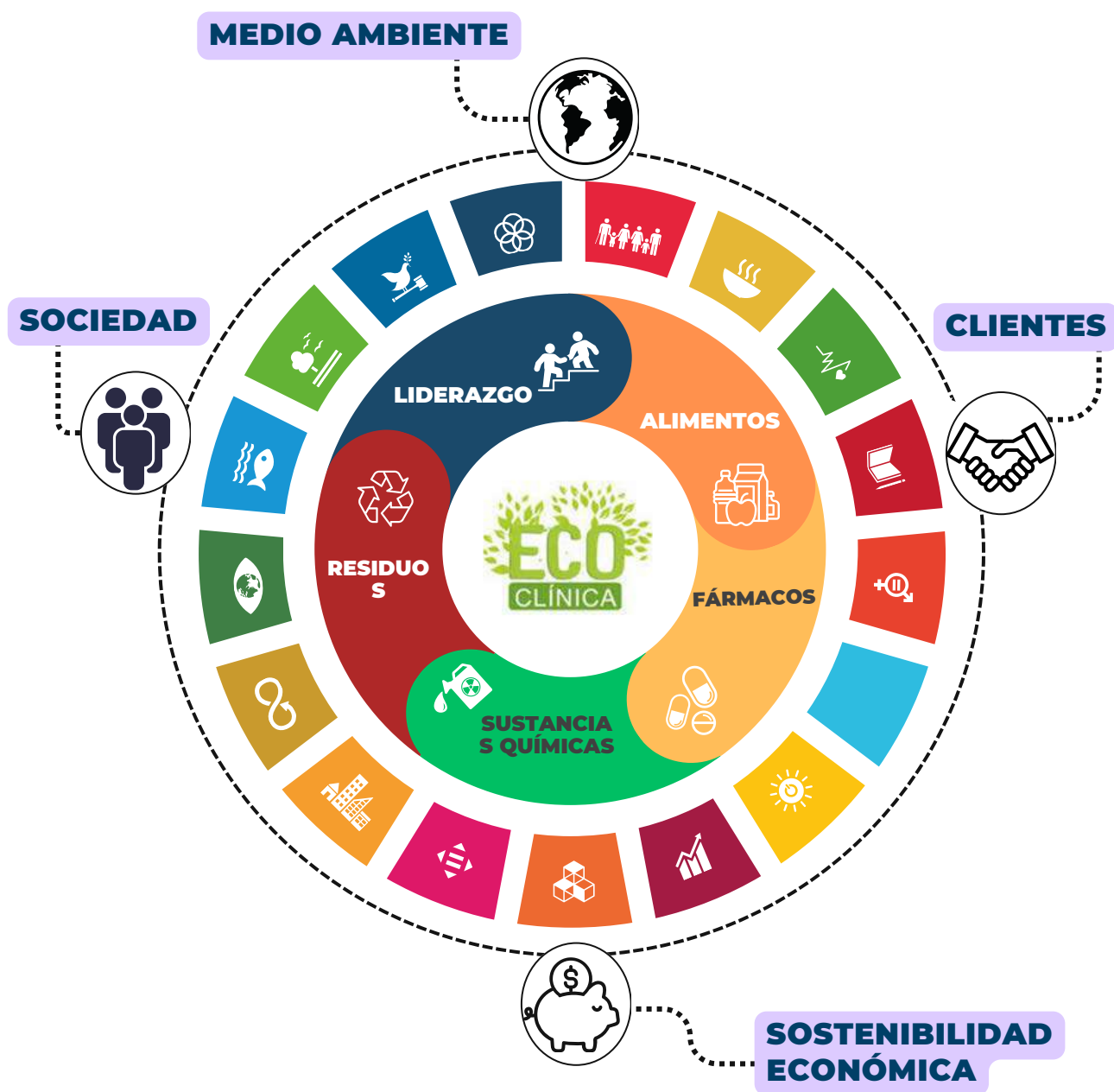






NUESTRA ESTRATEGIA [GRI 301-1][GRI 301-2][GRI 301-3]

El programa **“Eco Clínica”** nace con la expectativa de prestar servicios de salud de alta calidad, coherentes con las tendencias mundiales en materia de sostenibilidad; es por esto que el programa reúne criterios de los ODS (objetivos de desarrollo sostenible); así como los objetivos de la agenda global de hospitales verdes y saludables, con el fin de conformar nuestras líneas de acción, en el marco del cumplimiento normativo y requisitos de nuestros Stakeholders.



GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS

- Medición del desempeño ambiental (Indicadores de producción de residuos).
- Medición de adherencia a la correcta segregación de residuos.
- Valorización económica y social de residuos reciclables.
- Programa "Medihelp + sostenible"

GESTIÓN DE RECURSOS (AGUA Y ENERGÍA)

- Inventario de aparatos hidráulico-sanitarios.
- Programa de mantenimiento preventivo a equipos y sistema de refrigeración.
- Medición y análisis de consumos (energía)
- Programa de eficiencia energética.

CULTURA Y EDUCACIÓN AMBIENTAL

- Inducción y reinducción.
- Programa de capacitación y formación
- Programa Eco- Stands.
- Estrategia Eco tips y Eco- Tutores.

VERTIMIENTOS

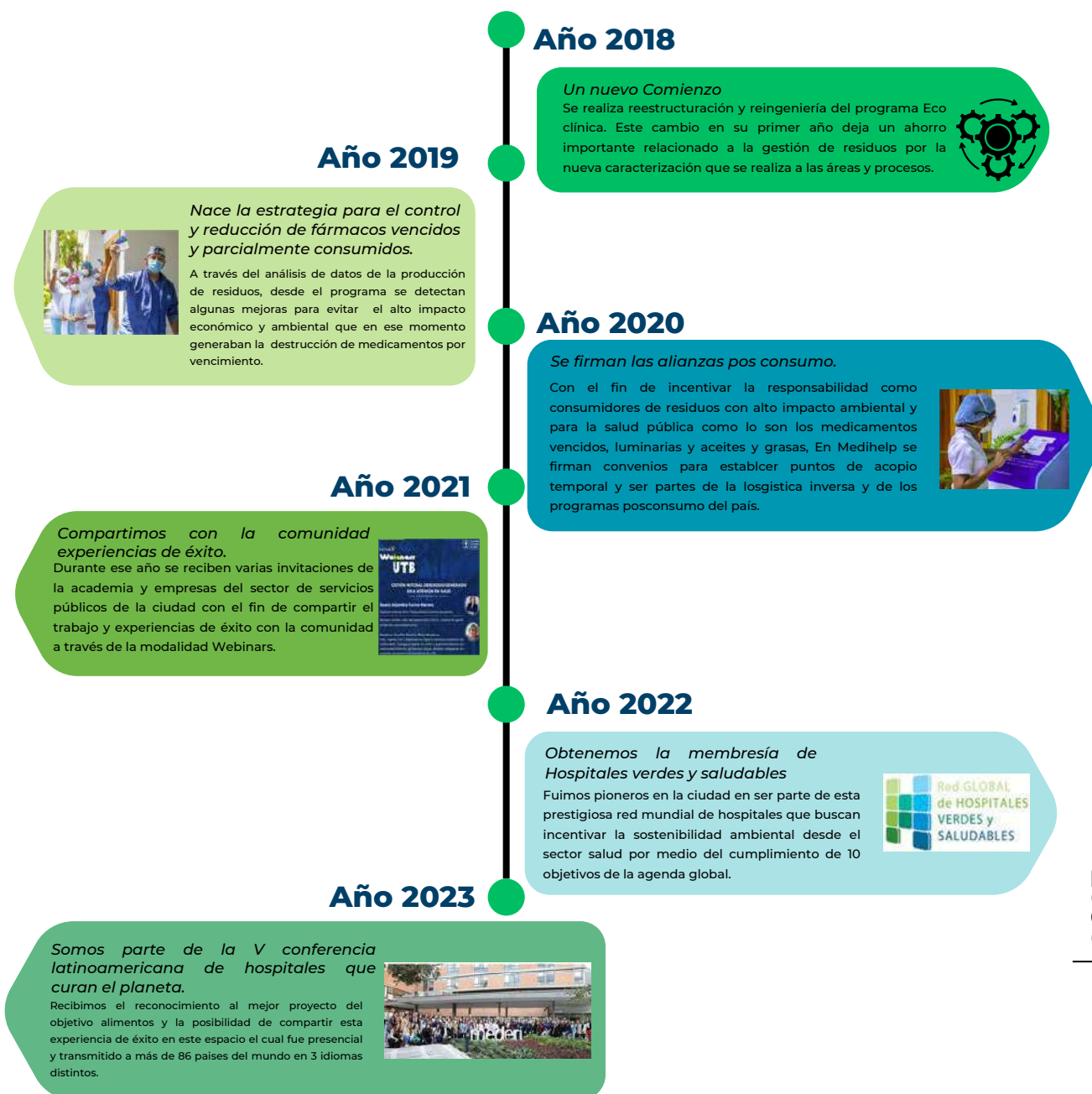
- Inventario de sustancias químicas.
- Plan de sustitución por alternativas más sostenibles.
- Inspección de aparatos hidráulico- Sanitarios.
- Caracterización de vertimientos.
- Cronograma de mantenimiento preventivo de redes hidrosanitarias.

COMUNIDAD Y DESARROLLO SOSTENIBLE

- Brigadas de salud y saneamiento Extramurales.
- Donación de insumos de aseo para pacientes de la institución con vulnerabilidad económica, proveniente del aprovechamiento de residuos reciclables.
- Mercado campesino
- Convenio con FundeVida y Coreca E:S.P

PRINCIPALES LOGROS

Durante los últimos años, el programa ha cumplido algunos hitos y logros que le han conferido cierta madurez, al punto de permitirnos ser referentes a nivel local, nacional e internacional en buenas prácticas de gestión ambiental y sostenibilidad corporativa. A continuación se mencionan algunos:





HUELLA DE CARBONO [GRI 305]

En el año 2023 la clínica participó en el primer ejercicio de medición de huella de carbono del sector salud en Colombia. Proyecto liderado desde el ministerio de salud y protección social, con asesoría de la organización salud sin daño.

De esta actividad nos quedaron las lecciones aprendidas de cómo utilizar la herramienta virtual y la medición de nuestra huella de carbono para el año 2021, ya que esta fue la línea base seleccionada para este ejercicio y los resultados fueron replicados para los años 2022 y 2023 como se presenta a continuación:

EMISIONES TOTALES POR ALCANCE

59%

**Consumo
energético**

30%

**Disposición de
residuos**

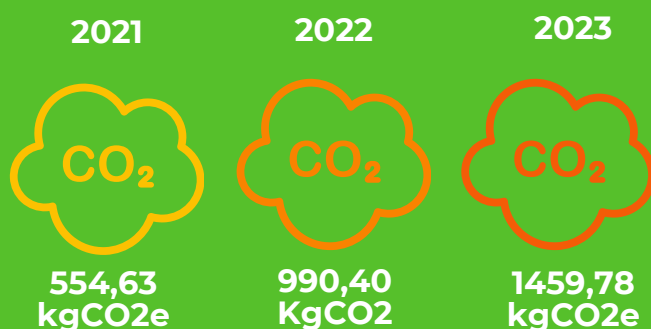
4%

**Consumo por
planta eléctrica**

Durante los 3 ejercicios se evidenció que en promedio el 59% de las emisiones son derivadas del consumo de energía eléctrica y otros combustibles en menor medida; por lo que las acciones para reducir este indicador deberían estar enfocadas directamente con los hábitos de consumo, programas de eficiencia energética y adquisición de tecnología para la producción de energía limpia.

Respecto al 30% asociado a residuos identificamos un gran potencial de reducción de emisiones debido a que nos encontramos trabajando en programas de producción limpia y uso racional de insumos médicos; así como la búsqueda de gestores que cuenten con tecnologías de tratamiento por desactivación térmica como autoclaves y no incineración.

COMPARATIVO RESULTADOS HUELLA DE CARBONO



Como se aprecia en este comparativo, nuestra huella de carbono sigue aumentando y por tanto nuestro compromiso para implementar acciones que minimicen este impacto y nos permita ser más sostenibles.

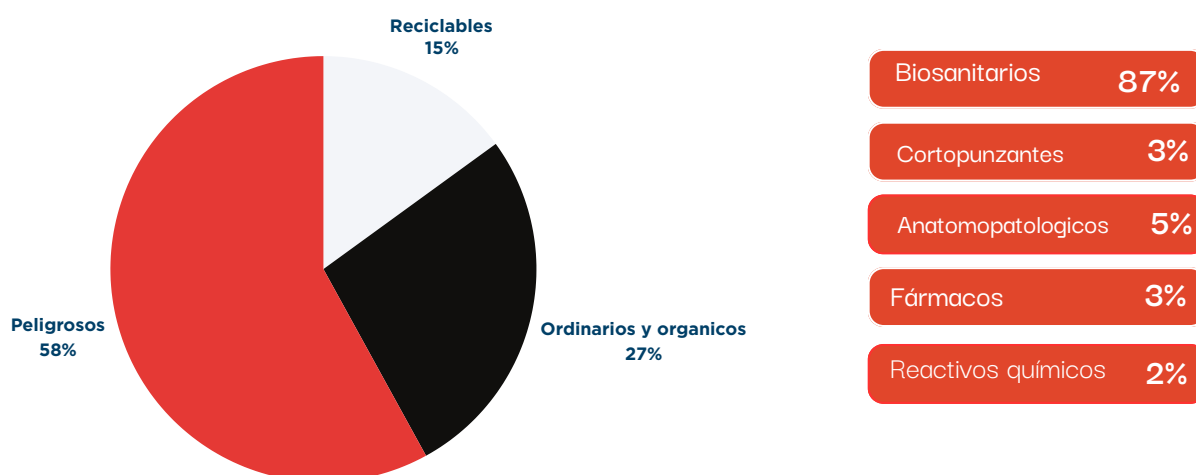
PRODUCCIÓN DE RESIDUOS HOSPITALARIOS

[GRI 301-1][GRI 301-2][GRI 301-3]

La gestión integral de los residuos hospitalarios es compleja para las instituciones debido a que siempre tenderán a la alza. Las nuevas tecnologías que incorporan elementos de un solo uso y los controles para reducir las tasas de infección intrahospitalarias, suelen ser enemigos del reuso convirtiendo la producción de residuos en un factor difícil de gestionar, ya que a su vez, los posibles buenos resultados dependen en gran medida de cambiar los hábitos de consumo y cultura de segregación del personal asistencial.

En los siguientes gráficos se relacionan los indicadores de producción de residuos y cómo a través de los años estos han ido variando de acuerdo al crecimiento de la institución y al cumplimiento de las estrategias diseñadas.

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL PROMEDIO POR CORRIENTE DE RESIDUOS (2018-2023)



De acuerdo al anterior gráfico, vemos que el 58% del total de residuos generados en la institución corresponden a residuos peligrosos, de los cuales se desglosan por corriente y son los biosanitarios en un 87% los más generados.

De lo anterior podemos concluir que las estrategias de gestión y producción limpia en materia de residuos peligrosos deben enfocarse a la corriente de residuos biosanitarios, los cuales en su mayoría son insumos y dispositivos médicos y elementos de protección personal utilizados durante la atención de nuestros pacientes. Algunos de estos insumos son susceptibles de reuso, sustitución o disminución de consumo.

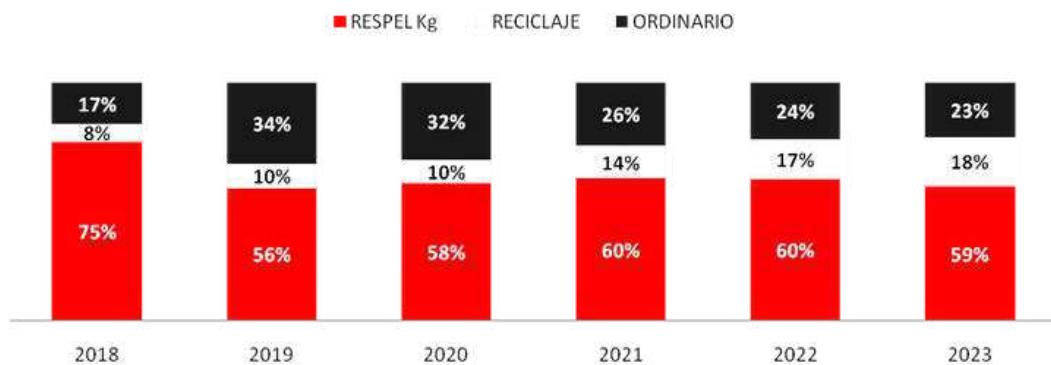
RESULTADOS OBTENIDOS

[GRI 301-1][GRI 301-2][GRI 301-3]

Producción de residuos Hospitalarios.

Si bien la meta de disminuir la producción de residuos en las instituciones de salud no es una tarea fácil, en Medihelp la experiencia nos demuestra que la adecuada separación de los residuos y fomentar una cultura ambiental en los colaboradores a la hora de consumir los cursos, resultan esenciales para obtener resultados positivos no solo en los índices del programa, sino también en los costos asociados a disposición final, los riesgos ambientales y nuestra huella de carbono. Como muestra de lo anterior, presentamos la siguiente gráfica:

Distribución porcentual de la producción de residuos Institucional.

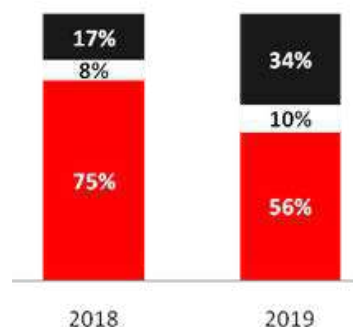


En ella podemos observar que entre los años 2018 y el 2023, se observa una variación importante en el índice de producción de residuos peligrosos, el cual pasó de un 75% en el 2018, con una capacidad instalada de sólo 20 camas y 175 colaboradores a un 59% en el año 2023 con más de 400 colaboradores y una capacidad instalada que duplica la del 2018.



SOSTENIBILIDAD

Durante los inicios del programa (2018 -2019) luego de implementar diferentes estrategias como la caracterización de residuos por procesos, definir los requerimientos de cada área, entre otras estrategias; se obtuvo el primer ahorro para la institución asociado a la gestión integral de residuos. Pues aun con el aumento del 11% más de pacientes atendidos respecto al año anterior, en la imagen se puede observar que se logra disminuir en un 20% el índice global de residuos peligrosos con destinación a incineración.



Es por esto que durante el año 2019 se obtiene un ahorro aproximado para la institución de



\$11.261.456 COP

De la misma manera, en el grafico anterior de distribución porcentual se logra apreciar que continuando con el compromiso y ejecución de estrategias encaminadas a la adecuada gestión de residuos, se ha mantenido este porcentaje de destinación para residuos peligrosos. Impacto que también se evidencia en el año 2023 donde, posterior a una ampliación de capacidad instalada, aumento de pacientes atendidos, rotación de nuevos colaboradores; y que de haber mantenido las mismas condiciones del año 2018, se estima que a la institución le hubiera costado un aproximado de \$14.430.693 COP en disposición final de residuos peligrosos.

CÓMO LO LOGRAMOS?



**CARACTERIZACIÓN
POR PROCESOS**

**SOCIALIZACIÓN
CÓDIGO DE
COLORES**

**SENSIBILIZACIÓN Y
CONCIENTIZACIÓN
EN CORRECTA
SEGREGACIÓN**

**SEGUIMIENTO
Y CONTROL**

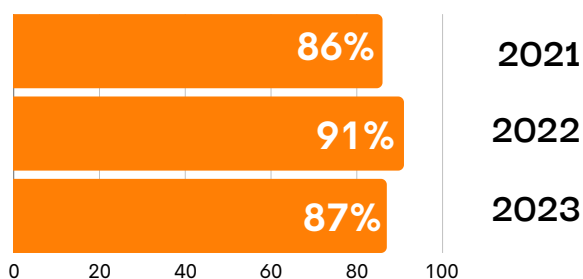
SENSIBILIZACIÓN Y CONCIENTIZACIÓN EN CORRECTA SEGREGACIÓN

[GRI 301-1][GRI 301-2][GRI 301-3]

Para mantener los indicadores de correcta segregación en la clínica se implementan estrategias como lo son: campañas, capacitaciones, medición de adherencia por servicios y evaluaciones a colaboradores. Además se realiza inspecciones insitu por todas las áreas como herramienta de control y seguimiento. Estos son los resultados que hemos obtenido durante los 3 últimos años:

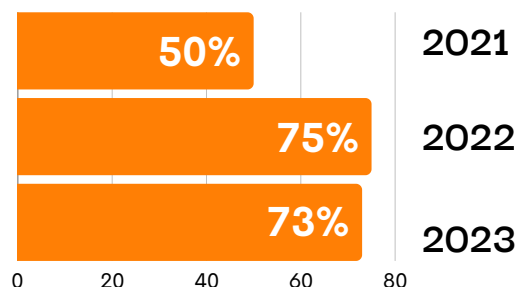
Resultados Correcta segregación Residuos (Indicador general)

% de correcta segregación residuos en general



Resultados Correcta segregación Residuos cortopunzantes

% correcta segregación residuos cortopunzantes



Como se evidencia en las dos gráficas anteriores, durante el año 2022 a 2023 hubo una disminución en ambos indicadores debido a la cantidad de nuevos ingresos requeridos por la ampliación; situación que ha generado la necesidad de implementar nuevas estrategias y ser más frecuentes con la metodología de inspecciones en las áreas de trabajo.



ESTRATEGIA “MEDIHELP + SOSTENIBLE”

Con el objetivo de incentivar desde todas las áreas y procesos de la institución la creación de proyectos e iniciativas que impacten en la sostenibilidad ambiental y económica de la organización, durante el 2023 en la Clínica desde el programa se diseñó estrategia la cual busca realizar reingeniería de los procesos y detectar potencial de disminución, sustitución o eliminación de ciertos insumos o recursos que hacen menos eficiente y competitiva a la organización. Una de estas experiencias de éxito es la que se describe a continuación:

CASO SUSTITUCIÓN BATAS DE AISLAMIENTO

Características	100% polipropileno
Usos	Como elemento de protección personal. Protección de uniforme en baños de paciente Como medida de control de infecciones.
Impacto Ambiental	Aumenta corriente de residuos peligrosos (1 Ton) Impacta de forma negativa nuestra huella de carbono. Aumento en los costos asociados a incineración
Consumo	14.820 unidades (año 2023)(3 ref)
Gasto total	\$ 56.101.164

	
Bata Reutilizable	Bata desechable
 \$2.124 und	 \$5.221 und
 0 residuos	 1 kg --- 11 batas

En aras de generar un impacto económico y ambiental positivo en la institución, desde el II segundo semestre de 2023 se implementaron en los servicios de UCI, Hospitalización y Servicios generales la sustitución de las batas de aislamiento desechable por unas batas de tela antilíquido susceptibles de reuso. Esta iniciativa se validó previamente con comité de infecciones, quienes dieron el visto bueno desde el punto de vista de seguridad del paciente.

Por tanto la iniciativa se empezó a desplegar como prueba piloto en estos 3 servicios y a continuación se presentan los resultados obtenidos:

EXPERIENCIAS DE ÉXITO



Dicha medida iniciada en el II semestre del año 2023 logró un impacto económico de aproximadamente \$ 7.376.145 sin mencionar la reducción en los costos por los residuos que ya no serán gestionados al ser estabas batas reutilizables.

Ahorro alcanzado hasta la fecha desde el inicio de la iniciativa.

\$7.376.145



Alianzas estratégicas para el aprovechamiento y valorización de residuos



(Posconsumo)

Campaña Punto Azul



Campaña aprovechamiento de plásticos de un solo uso para fundación de niños con cáncer

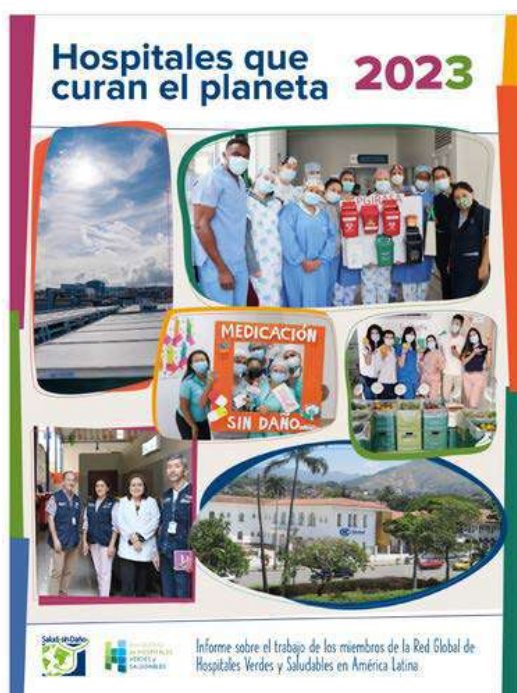


La alianza estratégica entre la institución y la fundación FUNDEVIDA, da fé de nuestro esfuerzo colaborativo que e integración con el mejoramiento de las condiciones de salud de nuestra comunidad y la sostenibilidad ambiental.

Por esto desde el 2018 cada residuo plástico, específicamente las tapas de bebidas, productos de aseo personal y cualquier otro envase, son recolectados por nuestros colaboradores y usuarios y luego donados a esta fundación que actualmente beneficia a más 360 niños con tratamiento de cáncer en nuestra ciudad y la región caribe.



Obtención de la membresía Hospitales verdes y saludables.



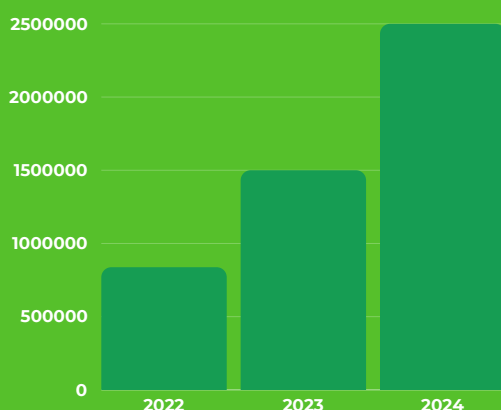
COMPONENTE SOCIO-AMBIENTAL

MERCADO CAMPESINO



El mercado campesino fue una iniciativa creada en el año 2022 con el fin de dar cumplimiento al objetivo #7 de la agenda global de hospitales verdes y saludables en relación a proporcionar espacios donde la comunidad, paciente y familia pueda adquirir alimentos saludables cultivados de manera sustentable y local, con el fin de reducir la huella de carbono asociada a la logística de los alimentos que son traídos desde el interior del país. Además con esta iniciativa propiciamos la inclusión de campesinos locales con el fin de apoyar la mano de obra local.

Comparativo ventas de las distintas versiones del mercado campesino



Ganancias última versión

\$ 2.500.000

Familias de campesinos
beneficiados





ODS12
**PRODUCCIÓN
& CONSUMO
RESPONSABLE**

COMPRAS Y ABASTECIMIENTO

En el área de compras y suministros, nuestro enfoque principal es garantizar una selección adecuada de proveedores, asegurándonos de que sus políticas internas estén orientadas hacia la búsqueda de una producción responsable. Esto no solo contribuye a nuestra meta de lograr una sostenibilidad ambiental, sino que también promueve prácticas ecológicas dentro de la cadena de suministro.

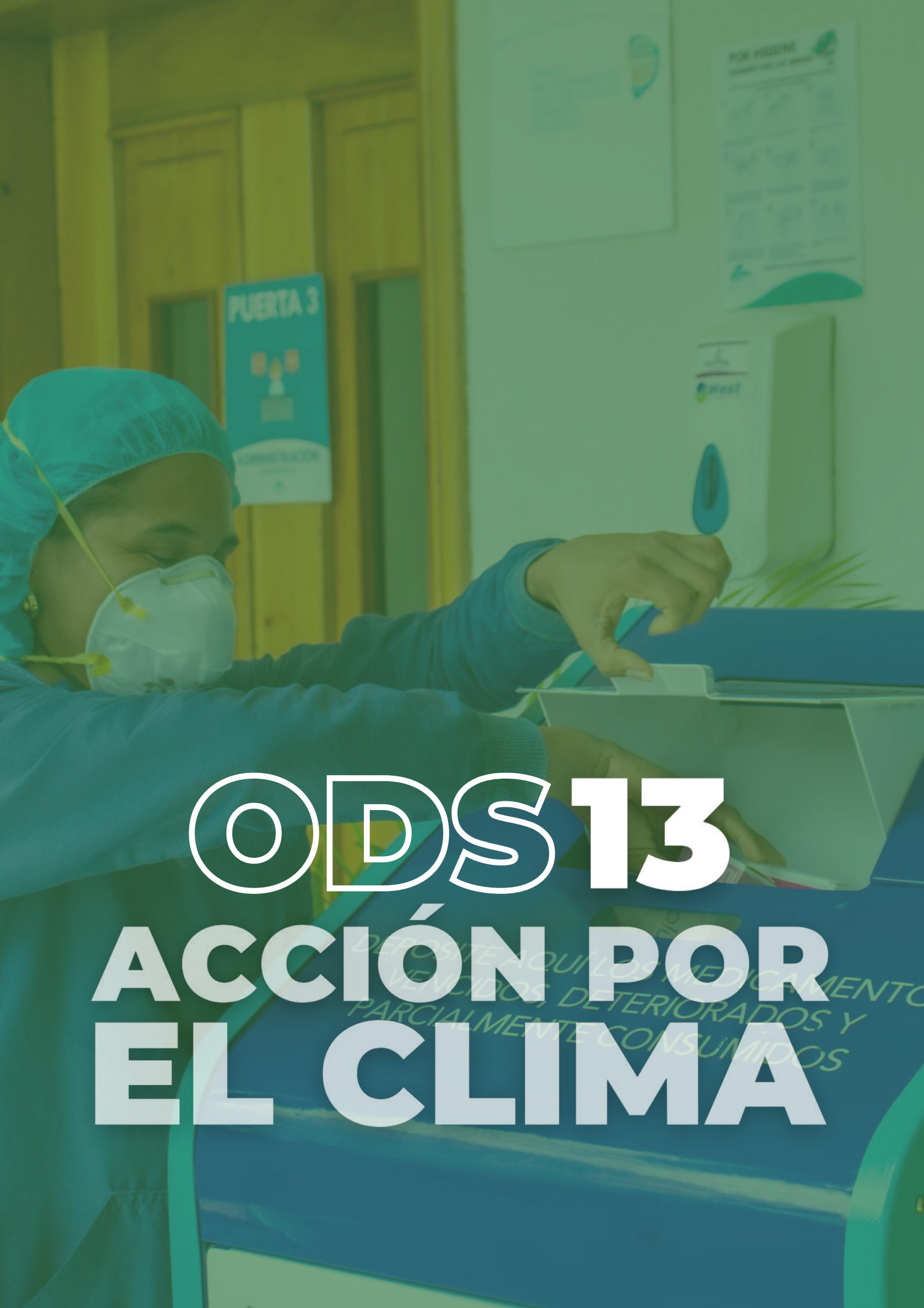
Además, creemos que la colaboración es esencial. Por ello, trabajamos conjuntamente con nuestros proveedores para crear una red sólida que nos permita desarrollar y implementar estrategias de sostenibilidad en diferentes áreas. Estas acciones colectivas no solo benefician a nuestras operaciones, sino que también contribuyen significativamente al cuidado, protección y saneamiento del medio ambiente. A través de estos esfuerzos, buscamos crear un impacto positivo y duradero en nuestro entorno, demostrando nuestro compromiso con la responsabilidad ambiental y la mejora continua.

PURCHASES AND SUPPLY

In the purchasing and supply area, our main focus is to guarantee adequate selection of suppliers, ensuring that their internal policies are oriented towards the search for responsible production. This not only contributes to our goal of achieving environmental sustainability, but also promotes green practices within the supply chain.

Additionally, we believe that collaboration is essential. Therefore, we work together with our suppliers to create a solid network that allows us to develop and implement sustainability strategies in different areas. These collective actions not only benefit our operations, but also contribute significantly to the care, protection and sanitation of the environment. Through these efforts, we seek to create a positive and lasting impact on our environment, demonstrating our commitment to environmental responsibility and continuous improvement.





ODS13

Acción por
el clima

DEPOSITAR AQUÍ LOS MEDICAMENTOS
VENCIDOS, DETERIORADOS Y
PARCIALMENTE CONSUMIDOS

EFLUENTES Y RESIDUOS

[GRI 306]

COMPROMISO CLIMÁTICO

ACCIONES DECISIVAS DE MEDIHELP PARA COMBATIR EL CAMBIO CLIMÁTICO

La Clínica Medihelp se dedica activamente a reducir los efectos del cambio climático provocados tanto por actividades humanas como por prácticas empresariales y personales. Nos distinguimos como una institución que no solo cumple con todas las normativas ambientales vigentes, sino que también se esfuerza por ir más allá de estos requisitos. Fomentamos una cultura ecológica que es integral a nuestras operaciones diarias, sustentada en una política ambiental sólida y bien definida.

Nuestra estrategia ambiental tiene un enfoque holístico que abarca diversas iniciativas y prácticas sostenibles, todas orientadas a mitigar nuestro impacto ambiental. Creemos firmemente que nuestras acciones pueden generar un cambio positivo y duradero. A través de la implementación de estas políticas, buscamos no solo cumplir con las normativas, sino también educar y sensibilizar a nuestra comunidad sobre la importancia de la sostenibilidad.

El compromiso de Medihelp con la responsabilidad ecológica se refleja en la manera en que gestionamos nuestros recursos, reducimos las emisiones de carbono y promovemos prácticas de reciclaje y eficiencia energética. Estas acciones no solo benefician al medio ambiente, sino que también contribuyen significativamente al bienestar y la salud de la comunidad a la que servimos. Nos enorgullece liderar con el ejemplo y mostrar cómo una institución de salud puede tener un impacto positivo en la lucha contra el cambio climático.



NUESTRA ACCIÓN POR EL CLIMA

ACCIONES DECISIVAS DE MEDIHELP PARA COMBATIR EL CAMBIO CLIMÁTICO

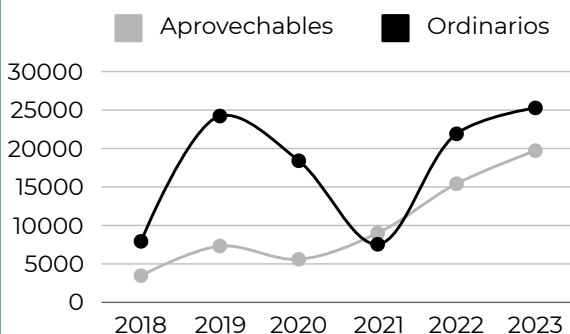
Desde el año 2018, la clínica Medihelp en su programa de responsabilidad social empresarial y programa Eco- Clínica, ha reconociendo y valorando el importante trabajo que realizan los recicladores de oficio en cadena del aprovechamiento y valorización de los residuos. Por tanto, ha sostenido una alianza estratégica con fundación de recicladores de oficio agremiados y legalmente constituidos, para darle la oportunidad a estas personas de dignificar su trabajo y contribuir a su bienestar y calidad de vida por medio de la entrega a cero costos de todo el material aprovechable que generamos durante nuestra operación.

Entre los beneficios ambientales, económicos y sociales de esta alianza se contemplan el ahorro en costos de manejo de residuos por la disminución de residuos destinados a incineración o a relleno sanitario, reciclaje y reutilización de materiales, generación de empleo, impulso a la economía circular, cumplimiento normativo, reconocimientos y competitividad.

**+ DE 80 FAMILIAS
BENEFICIADAS POR
ESTA ALIANZA EN
EL AÑO 2023**



Comportamiento de residuos Aprovechables Vs. Ordinarios



**21.858 KG
PROM/AÑO
R. ORDINARIOS**

**12.618 KG
PROM/AÑO
R. APROVECHABLES**

Como se aprecia en la gráfica, desde 2018 se evidencia un aumento en la destinación de residuos para aprovechamiento, lo cual representa disminución en los costos de tratamiento si fueran destinados a relleno sanitario y también aumentan el potencial de ingresos para estas familias que aprovechan estos residuos. Todo lo anterior lo hemos logrado gracias a las estrategias y campañas de educación realizadas hasta el momento.

Testimonial



SUARA CUERVO

Coord. Operativa y Ambiental



A través de iniciativas educativas, programas de concientización y la implementación de prácticas sostenibles, busco que cada miembro del equipo se sienta comprometido con la protección del medio ambiente. Mi objetivo es que este compromiso colectivo no solo mejore nuestro desempeño ambiental, sino que también se refleje en la salud y el bienestar de nuestra comunidad.

Testimonial



CRISTINA MADERO

Supervisora Operativa y Ambiental



Desde la supervisión operativa y ambiental, llevamos a cabo diversas inspecciones y seguimientos rigurosos sobre el manejo de residuos en todas las áreas. Nuestro objetivo es garantizar una gestión adecuada de los residuos, minimizando así los riesgos que puedan afectar tanto al medio ambiente como a la salud de nuestros colaboradores.



ODS 16

**PAZ, JUSTICIA E
INSTITUCIONES SÓLIDAS**

PRINCIPIOS DE PACTO GLOBAL

Desde el año 2015, la Clínica Medihelp ha hecho de la iniciativa del Pacto Global, liderada por las Naciones Unidas, una parte fundamental de su programa de Responsabilidad Social Empresarial. Nos hemos comprometido a desarrollar y llevar a cabo actividades que promuevan y aseguren el cumplimiento de los 10 principios fundamentales del Pacto Global, abarcando áreas como derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción.

Cada año, la institución se dedica a identificar y aplicar nuevas y mejores prácticas que no solo refuercen nuestro Programa de RSE, sino que también eleven significativamente los estándares de cumplimiento de los objetivos del Pacto Global. Este esfuerzo constante nos permite no solo mantenernos alineados con los principios del Pacto, sino también avanzar en nuestro compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad social.

A través de estas acciones, buscamos generar un impacto positivo tanto en nuestra organización como en la comunidad a la que servimos. Implementar estas prácticas nos ayuda a mejorar continuamente y a asegurar que nuestras operaciones sean cada vez más sostenibles y responsables, contribuyendo de manera significativa al bienestar de todos nuestros colaboradores y la sociedad en general.

UN GLOBAL COMPACT PRINCIPLES

Since 2015, Medihelp Clinic has made the Global Compact initiative, led by the United Nations, a fundamental part of its Corporate Social Responsibility program. We are committed to developing and carrying out activities that promote and ensure compliance with the 10 fundamental principles of the Global Compact, covering areas such as human rights, labor standards, the environment and anti-corruption.

Each year, the institution is dedicated to identifying and applying new and best practices that not only strengthen our CSR Program, but also significantly raise the standards of compliance with the objectives of the Global Compact. This constant effort allows us not only to remain aligned with the principles of the Pact, but also to advance our commitment to sustainability and social responsibility.

Through these actions, we seek to generate a positive impact on both our organization and the community we serve. Implementing these practices helps us to continually improve and ensure that our operations are increasingly sustainable and responsible, contributing significantly to the well-being of all our collaborators and society in general.

MESAS DE TRABAJO DE PACTO GLOBAL



LOA 10 PRINCIPIOS DE PACTO GLOBAL

Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Principio 9: Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 7: Las Empresas deberán apoyar un enfoque de precaución respecto a los desafíos del medio ambiente y ocupación.

Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de los derechos humanos.

Principio 3: Las empresas deben respetar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio 5: Las Empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.



POLÍTICAS INSTITUCIONALES

A NIVEL GENERAL QUE CONTRIBUYEN A UN BUEN GOBIERNO

- ▶ Código de Ética y Buen Gobierno
- ▶ Derechos y Deberes de los pacientes
- ▶ Políticas de Relación con los Órganos de Control Externo e Interno
- ▶ Políticas de Buen Gobierno para la Gestión de la Clínica
- ▶ Política de Humanización de la Atención
- ▶ Política para la Administración del Riesgo del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (la/ft)
- ▶ Políticas de Gestión del Recurso Humano
- ▶ Compromiso con la Seguridad y Salud en el Trabajo
- ▶ Política de Comunicación e Información
- ▶ Política de Calidad y Prestación de Servicios
- ▶ Política de Seguridad del Paciente
- ▶ Política de Gestión de Tecnología en Salud
- ▶ Política de Responsabilidad Social Empresarial
- ▶ Política Conflicto de Interés
- ▶ Política de Nuevos Servicios
- ▶ Política Gestión del Riesgo

PRÁCTICAS ANTICORRUPCIÓN

A NIVEL INSTITUCIONAL

Como parte de las estrategias que implementa la clínica en contra de la problemática de anticorrupción, se ejecutan acciones a través de las siguientes prácticas:

PRINCIPIOS FILOSÓFICOS FUNDAMENTADOS EN LA INSTITUCIÓN

La Clínica Medihelp Services es una institución privada y no es oficiosamente religiosa, fundamenta sus principios en la misión de la clínica, en su identidad o rasgos culturales y en los valores que la sustentan.

Prevalece el Liderazgo centrado en el respeto por el ser humano contemplado como competencia fundamental de los profesionales de la salud y administrativos.

La Clínica Medihelp genera Conciencia de la Responsabilidad con el ser humano, con la comunidad y su entorno desarrollado a través del Programa de Responsabilidad Social Empresarial.

Velamos por la Seguridad para los pacientes, su familia y para los colaboradores contenida en la Política de Seguridad del Paciente, en la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo y desarrollada en los planes de acción de cada programa respectivamente.

En la clínica Medihelp manejamos un enfoque frente al final de la vida contemplado en el Programa de Atención Humanizada y documentos de atención al paciente.

La Clínica Medihelp se compromete a atender a sus pacientes brindando un trato digno y humano, basado en una comunicación clara y comprensible y en el entendimiento de sus necesidades así como en el respeto a su intimidad.

La Clínica Medihelp Services como institución prestadora de servicios de salud, está cada vez más interesada en alcanzar y demostrar un sólido desempeño ambiental mediante el control del impacto de sus actividades sobre el medio ambiente, acorde con la Política Institucional de Gestión Ambiental.

Articulada con la Política de talento humano, la clínica fomenta el desarrollo de sus colaboradores en el marco de prácticas laborales socialmente responsables, transparencia en las convocatorias, selección y promoción del personal; fortalecimiento de las competencias derivadas de resultados de evaluación de competencias y desempeño, clima y cultura organizacional, actividades de salud ocupacional y evaluaciones individuales; así mismo se fomenta el bienestar y estímulos a los colaboradores y su núcleo familiar.

La clínica Medihelp se compromete a prestar una atención en salud orientados hacia la calidad y la eficiencia en el servicio, apoyándonos en procesos estandarizados y enfocando nuestros esfuerzos en satisfacer las necesidades de nuestros pacientes, garantizando cuando menos, los atributos de calidad inmersos en nuestro modelo de atención

CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

El Código de Ética y Buen Gobierno es un documento que establece pautas de comportamiento y señala parámetros para la solución de conflictos. Adicionalmente, en el mismo se establecen compromisos éticos de autorregulación que buscan garantizar una gestión eficiente, íntegra y transparente durante la prestación de servicios. Por medio de este se detectan y regulan malas prácticas en relaciones a temas de corrupción: extorsiones, evasión fiscal, fraudes, entre otros.

SARLAFT

El Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (SARLAFT), En cumplimiento de la Circular Básica Jurídica 029 de 2014, de la Superintendencia Financiera de Colombia, y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen; el Banco de la República estableció en su interior el Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo – SARLAFT, que aplica a todos los terceros que se vinculan o relacionan con la entidad.

La clínica ha sido responsable de presentar todas las certificaciones y documentos correspondientes con el objeto de evidenciar que sus ingresos operacionales son recibidos de forma legal sin implementar ninguna practica de fraude.

Generalidades del SARLAFT

Identificación. Medición. Control. Y monitoreo del riesgo.





Clínica Medihelp Services



@clinicamedihelpservices



www.clinicamedihelp.com

CONTENIDOS GRI
ESTÁNDARES 2021

CONTENIDO GRI	ENFOQUE TEMÁTICO	INDICADOR	PAG
102 Contenidos Generales	102-1	Nombre de la Organización	1
	102-8	Información EMpleados y Trabajadores	
	102-9	Cadena de Suministros	96
	102-14	Declaración del Director General	7
	102-16	Valores, Principios, Estándares y Normas de Conducta	35-36
	102-18	Estructura de Gobernanza	31-32
	102-19	Delegación de Autoridad	27-28
	102-21	Relacionamiento con Grupos de Interés	17,19,21
	102-22	Composición del Máximo Órgano de Gobierno y Comités	32
	102-23	Presidente del Máximo Órgano de Gobierno	32
	102-25	Conflicto de Interés	37
	102-40	Lista de Grupos de Interés	17,19,21
	102-42	Identificación y Selección de Grupos de Interés	21
	102-43	Participación de los Grupos de Interés	17,18,21
	102-44	Temas y Preocupaciones Claves Mencionados	17-18
	102-50	Periodo Objeto del Informe	
	102-51	Fecha del Último Informe	2
	102-52	Ciclo de Elaboración de Informes	
	102-54	Acerca de la Memoria de Sostenibilidad	6
205 Anticorrupción	205-2	Comunicación y Formación sobre Políticas y Procedimientos Anticorrupción	108
301 Materiales	301-1	Materiales Utilizados por Peso y Volumen	
	301-2	Insumos reciclados	82,86,87, 89
	301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	
305 Emisiones	305	Emisiones	85
306 Emisiones y Residuos	306	Efluentes y Residuos	99
401 Empleo	401-2	Relaciones trabajador-empresa	73



medi-help
UNIDOS POR BIENESTAR

MEMORIA DE
SOSTENIBILIDAD

2023