

*Informe de*  
**Responsabilidad  
Social Empresarial**

**2021**



Elaborado por el **Comité de Responsabilidad Social Empresarial**

La información recopilada fue suministrada por los **líderes de las áreas** correspondientes.

**Diseño y diagramación:** Comunicaciones.

**Fotografías:** banco de imágenes.

**Datos de contacto:** Coordinadora de Comunicaciones  
[comunicaciones@loscomuneroshub.com](mailto:comunicaciones@loscomuneroshub.com)

   [@LosComunerosHUB](https://www.facebook.com/LosComunerosHUB)

[www.loscomuneroshub.com](http://www.loscomuneroshub.com)

En Los Comuneros  
H.U.B nuestra prioridad es

**Cuidar y Proteger**

*Tu Salud*



## TABLA DE CONTENIDO

### Declaración de la Gerente 5

## 01

### Elaboración del informe 6

#### 1.1. Introducción 7

## 02

### Los Comuneros H.U.B en su trayectoria 8

#### 2.1. Perfil de la organización 9

#### 2.2. Portafolio de servicios 10

#### 2.3. Gobierno 12

#### 2.4. Direccionamiento estratégico 13

#### 2.5. Grupos de interés 18

#### 2.6. Reconocimientos y certificaciones 19

## 03

### Un camino a la sostenibilidad 20

#### 3.1. Responsabilidad Social Corporativa 21

#### 3.2. Política de RSE 21

#### 3.3. Áreas de interés 21

#### 3.4. Comité de RSE 25

## 04

### Gobierno corporativo 27

#### 4.1. Anticorrupción 28

#### 4.2. Código de Ética y Buen Gobierno 28

#### 4.3. Privacidad de la información 28

## 05

### Trabajando por el bienestar de la sociedad 29

#### 5.1. Cómo se implementa la RSE en Los Comuneros H.U.B. 30

#### 5.2. Canales de comunicación externos 36

#### 5.3. PQRSF relacionadas con la seguridad de la información 38

#### 5.4. Quejas regulatorias 39

#### 5.5. Satisfacción con el servicio 40

#### 5.6. La seguridad de los pacientes es nuestra prioridad 41

#### 5.7. Un trato humanizado 44

## 06

### Talento humano 49

#### 6.1. Gestión del Talento Humano 50

#### 6.2. Los colaboradores son el pilar de la Institución 51

#### 6.3. Médicos especialistas 54

#### 6.4. Nuevas contrataciones 55

#### 6.5. Índice de rotación del personal 56

#### 6.6. Bienestar laboral 57

#### 6.7. Formación del Talento Humano 60

#### 6.8. Seguridad y Salud en el Trabajo 63

## 07

### Comprometidos con el medio ambiente 66

#### 7.1. Programas ambientales 67

#### 7.2. Energía 68

#### 7.3. Agua 69

#### 7.4. Vertimientos 70

#### 7.5. Residuos 70

## 08

### Responsabilidad de los proveedores 72

#### 8.1. Compras con sentido social 73

#### 8.2. Proveedores 74



## Declaración de la Gerente

Durante 13 años nuestro compromiso se ha ratificado en brindar servicios integrales de salud con oportunidad, seguridad y trato humanizado, a nuestros pacientes y sus familias. En nuestra trayectoria hemos tenido momentos de aprendizaje continuo y grandes retos por cumplir, que nos han permitido seguir creciendo y hoy nos consolidan como una de las principales IPS de la región.

Desde el año 2020, la vida implicó un cambio que nos ha permitido ser más fuertes y seguir cumpliendo con nuestra misión de cuidar y proteger vidas. La pandemia nos recordó lo frágiles que somos, la necesidad que tenemos de preocuparnos el uno por el otro y lo importante que es cuidar nuestro planeta para hacer de él un lugar sostenible.

Actualmente, continuamos adaptándonos a las condiciones del entorno generadas por la pandemia, ofreciendo oportunidades de empleo, crecimiento para la comunidad, y aportando al bienestar de nuestros públicos.

Por eso, les presentamos este informe de responsabilidad social en el que se evidencia nuestro compromiso con los diferentes grupos de interés y cómo contribuimos al desarrollo sostenible a través del aporte a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS, con iniciativas que buscan promover buenas prácticas de mejoramiento continuo, contribuir al aumento del bienestar de las actuales y futuras generaciones, y convertirnos en una Institución que contribuye al equilibrio social, ambiental y económico de la sociedad.



**Erika Janneth Londoño Uribe**

Gerente General



**01**

# Elaboración del Informe

---



# 1.1

## Introducción

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) son todas las acciones que Los Comuneros Hospital Universitario de Bucaramanga implementa para el beneficio de sus diferentes públicos de interés. Para el Hospital, la RSE es considerada como un componente transversal de desarrollo corporativo donde a través de los diferentes procesos y áreas busca incentivar y promover buenas prácticas de mejoramiento continuo, que permitan el desarrollo sostenible de la Institución en lo económico, ambiental y social; con el fin de contribuir al aumento del bienestar de las actuales y futuras generaciones.

A su vez, las acciones en Responsabilidad social están enfocadas en ocho áreas de interés: medio ambiente, Estado, comunidad y sociedad, clientes y consumidores, proveedores, competencia, colaboradores y gobierno corporativo.

Los Comuneros en su compromiso con sus diferentes públicos de interés implementó la metodología propuesta por la Corporación Fenalco Solidario de Colombia, a través de su Certificado en Responsabilidad Social, que busca reconocer e incentivar a las organizaciones colombianas por sus prácticas y compromiso en este tema, convirtiéndola en una filosofía organizacional.

Es por eso, que en el año 2018 la Institución obtuvo el primer sello de RSE otorgado por la Corporación Fenalco Solidario de Colombia, seguido por el año 2021, en el cual obtuvo este reconocimiento por segunda vez.

La información recopilada de este informe está fundamentada en la veracidad y transparencia, de acuerdo con el autodiagnóstico en Responsabilidad Social realizado por la Institución en la plataforma de Fenalco Solidario, lo que permitió evaluar todas las actividades realizadas por la Institución en temas de RSE con los diferentes públicos de interés.

**El periodo objeto del informe es de enero a diciembre de 2021.**



**02**

# Los Comuneros H.U.B en su Trayectoria

---





# 2.1

## Perfil de la organización

Los Comuneros H.U.B. es una sociedad de carácter comercial, que se comporta como Institución Prestadora de Servicios de Salud, formadora de talento y desarrollo humano, dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud, de conformidad con el literal i) del artículo 156 de la Ley 100 de 1993 y el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad.

Durante 13 años se han presentado cambios significativos y hoy está construyendo una Institución Hospitalaria y de servicios de salud, reconocida en la meseta de Bucaramanga por la calidad de sus servicios, así como una importante modernización de la infraestructura.



Los Comuneros Hospital Universitario de Bucaramanga tiene presencia a nivel regional y su infraestructura está ubicada en la ciudad de Bucaramanga, en la carrera 27 # 30 -15.



# 2.2

## Portafolio de servicios



## Servicios

- Urgencias.
- Cirugía.
- Consulta Externa.
- Hospitalización Adultos.
- Enfermería PyP.
- Nutrición y dietética.
- Odontología.
- Unidad de Cuidado Intensivo.
- Laboratorio Clínico.
- Imágenes Diagnósticas.
- Hemodinamia.
- Medicina Nuclear.
- Psicología.
- Vacunación.



## Especialidades Médicas

- Cardiología.
- Gastroenterología.
- Infectología.
- Medicina interna.
- Clínica de heridas.
- Nefrología.
- Medicina familiar.
- Pediatría.
- Ginecobstetricia.
- Neurología.
- Neumología.
- Medicina física y rehabilitación.
- Manejo del dolor.
- Electrofisiología.
- Dermatología.
- Endocrinología.
- Reumatología.
- Endodoncia.



## Especialidades Quirúrgicas

- Anestesiología.
- Anestesiología cardiovascular.
- Cirugía cardiovascular.
- Cirugía de la mano.
- Cirugía de tórax.
- Cirugía gastrointestinal.
- Cirugía general.
- Cirugía maxilofacial.
- Cirugía plástica.
- Coloproctología.
- Cirugía vascular y angiología.
- Ginecología.
- Ortopedia y Traumatología.
- Otorrinolaringología.
- Neurocirugía.
- Urología.
- Cirugía de columna.
- Radiología intervencionista.
- Trasplante de tejido osteomuscular.



Capacidad instalada



|   |         |
|---|---------|
| Total de pacientes atendidos 2021                   | 391,040 |
| Total de pacientes atendidos con DX COVID-19 (2021) | 7491    |



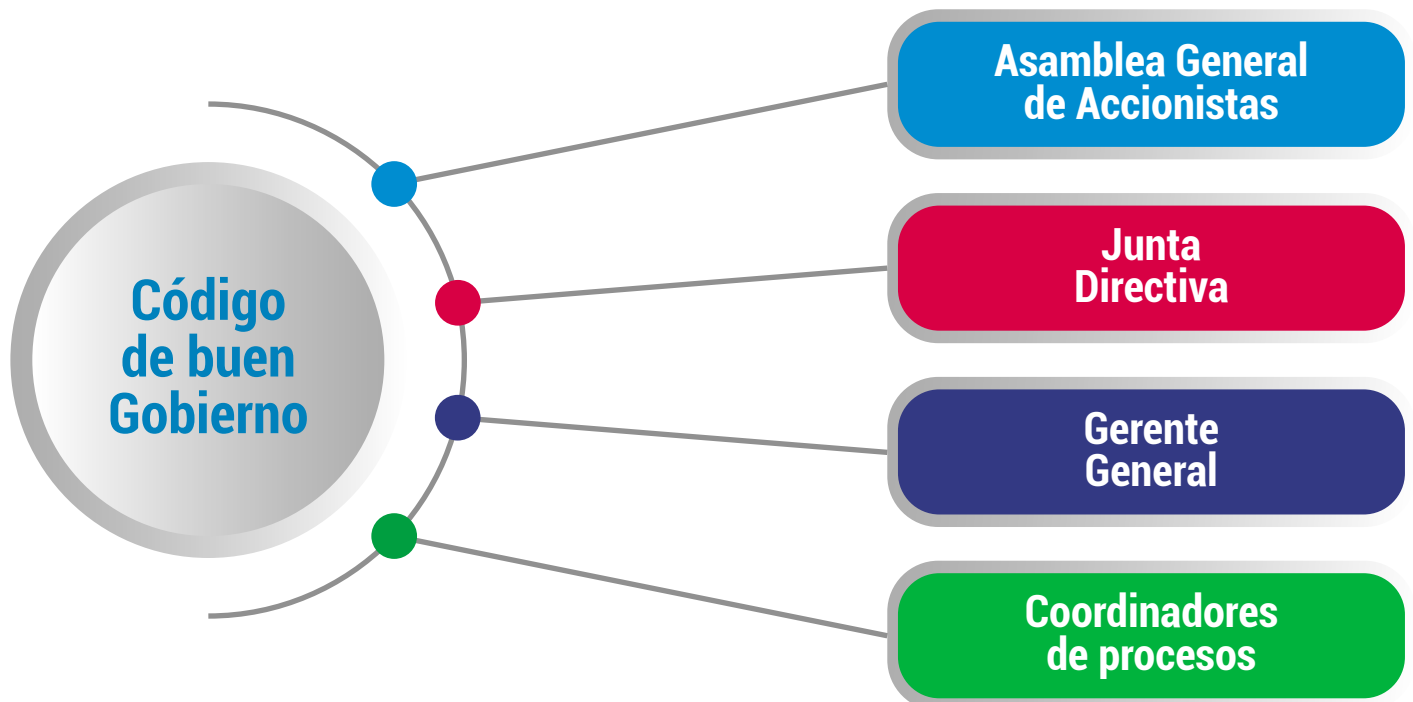
# 2.3

## Gobierno

Los procesos de Los Comuneros H.U.B. llevan a la operación los lineamientos estratégicos orientados hacia el logro de los resultados institucionales esperados, con el enfoque de gestión centrada en el cliente y el mejoramiento continuo de la calidad, para ello:

- Adelanta la identificación de necesidades del usuario y colaborador.
- Realiza la monitorización de metas y resultados de los procesos y de la institución.
- Asigna los recursos para las labores de mejoramiento.
- Protege los recursos y asegura la calidad de los servicios delegados.
- Procura cada vez mejores resultados y los divulga.

Los Comuneros H.U.B. cuenta con los órganos de administración detallados a continuación para el cumplimiento de los principios de ética y buen gobierno:





## Direccionamiento estratégico



### Misión

Brindar servicios de salud de alta calidad, con oportunidad, seguridad y trato humanizado; contribuir a la formación integral del talento humano, asegurando la satisfacción de nuestros usuarios y colaboradores, y el uso racional de los recursos.

### Visión

Para el año 2025, ser una Institución prestadora de servicios de salud de alta complejidad, acreditada y reconocida por su confiabilidad, atención centrada en el paciente y comprometida con la gestión del conocimiento y la investigación.

**ATENCIÓN CENTRADA EN EL PACIENTE**

Atención basada en las necesidades del paciente y su familia, poniendo a su disposición todos los recursos humanos y tecnológicos de forma integral.

**TRATO HUMANIZADO**

Reconocer en cada persona su dignidad humana, sus creencias y valores, reflejado en el buen trato al paciente y su familia, así como el bienestar y desarrollo de los colaboradores.

**ACTITUD DE SERVICIO**

Disposición a colaborar y solidarse con las necesidades de los demás.

**SENTIDO DE PERTENENCIA**

Apropiación de la identidad de la institución y su cultura organizacional, mostrando cuidado hacia lo nuestro.

**RESPONSABILIDAD**

Compromiso que se refleja a través del cumplimiento del deber, asumiendo los resultados de nuestros actos y decisiones.

**RESPECTO**

Tener en cuenta el concepto de pluralidad, las diferencias de ideas y posturas. Reconocer los derechos de los individuos en igualdad y equidad.



### Política de calidad

El compromiso de Los Comunereros H.U.B. está en la satisfacción de las necesidades del paciente, su familia y demás partes interesadas; a través de procesos de atención oportunos, humanizados y seguros. Para ello, cuenta con talento humano competente, tecnología segura y el uso racional de los recursos, en busca de la mejora continua y la eficiencia institucional.



### Política de gestión del riesgo

Adoptar las estrategias necesarias para la prevención, detección y respuesta a riesgos mediante una estructura de control que tiene como objetivo brindar seguridad a sus pacientes, colaboradores y dar continuidad a la organización como una Institución cumplidora de sus procedimientos, guías de manejo, instructivos y otros documentos, aplicados en forma respetuosa, ética y justa. En todo caso, se parte del principio de la buena fe y la actuación basada en la voluntad constructiva, por lo cual confiamos y esperamos que todos nuestros colaboradores, contratistas y clientes realicen todos sus actos con honestidad y un enfoque preventivo.



### Política ambiental

El compromiso de Los Comunereros H.U.B. con el desarrollo sostenible lo lleva a realizar todas las actividades de la mano con la gestión sanitaria y ambiental, a preservar y mejorar el ecosistema trabajando en los procesos productivos para minimizar los impactos significativos sobre la comunidad y el medio ambiente, dando cumplimiento a la legislación ambiental colombiana y otros requisitos aplicables a las actividades propias de la Institución.

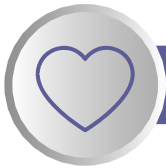
Para ello, implementa mecanismos que promuevan la conciencia ambiental, el uso eficiente de los recursos naturales, el manejo adecuado de los residuos hospitalarios o similares y utilizamos tecnologías limpias entre los usuarios, colaboradores, proveedores, contratistas y en la comunidad en donde está ubicada la Institución; de forma que se genere responsabilidad ambiental y compromiso con la mejora continua.



### Política de prestación de servicio

Enmarcado en el pensamiento institucional, Los Comuneros H.U.B. cuida y respeta la vida humana en todas sus dimensiones, sin discriminación alguna, principalmente cuando es vulnerada por procesos de enfermedad y muerte, cumpliendo siempre con los marcos constitucionales, legales, regulatorios y éticos.

La atención médica se basará en la evidencia científica, promoviendo el interés por el aprendizaje continuo, la búsqueda de respuestas y el estudio permanente, con lo cual el equipo médico decide lo mejor para el paciente y fomenta la comunicación y consulta activa con el mismo y su familia.



### Política de humanización

Desde su Direccionamiento Estratégico, la Institución promueve una cultura de humanización en la atención, centrada en el respeto al ser humano, sus creencias, valores, privacidad y dignidad; que se refleja en el buen trato al paciente y su familia, así como en el bienestar y desarrollo de los colaboradores; tomando como base los valores Institucionales, el proceso de mejoramiento continuo y el desarrollo de estrategias que contemplen las dimensiones físicas, emocionales, sociales y espirituales, para el logro de una atención integral en el Hospital.



### Política de IAMII

Por medio de la cual se dictan normas para la implementación de la Estrategia Instituciones Amigas de la Mujer y la Infancia Integral -IAMII-, a favor de la promoción, prevención, protección, atención y apoyo en la salud y nutrición materna e infantil con enfoque de derechos humanos, perspectiva diferencial y criterios de calidad.





### Política de seguridad del paciente

La Institución cuenta con una estructura funcional que busca brindar al paciente un entorno seguro de atención en salud, propiciando la implementación y desarrollo de acciones para la detección oportuna y gestión de los riesgos, con la participación de los colaboradores, usuarios y su familia, a fin de minimizar la probabilidad de ocurrencia de incidentes o evento adversos, actuar adecuadamente ante su presencia y mitigar sus consecuencias.

A su vez, fomenta la cultura de seguridad del paciente a través del cumplimiento de las estrategias preventivas de seguridad definidas en la Institución, el reporte voluntario de eventos, el manejo adecuado, confidencial y no punitivo en el marco de su análisis, la participación activa de todos en la propuesta de planes de mejora que eviten su recurrencia, para el aprendizaje organizacional.



### Política de RSE

Los Comunereros H.U.B. se compromete a aplicar la política de RSE con enfoque de valor agregado para sus partes interesadas y en forma coherente con los principios, valores, código de ética y buen gobierno y el marco legal, normativo y reglamentario que rige sus actividades. Basados en los pilares universales de la proyección social, ambiental y económica, enfocará los beneficios hacia el usuario-familia, colaboradores, personas en formación, prestadores, proveedores, accionistas, comunidad y medioambiente.



### Política de tratamiento de datos personales

Los Comunereros Hospital Universitario de Bucaramanga S.A (HUB) en virtud de la Ley 1581 de 2012 (Art. 17 Lt. k y Art. 18 Lt. f) y del Decreto 1377 de 2013 (Art. 13) mediante los cuales se dictan disposiciones para la protección de datos personales y en desarrollo del derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ellas en bases de datos o archivos y siendo responsable del tratamiento de los datos personales de sus grupos de interés, conformado por los usuarios y sus familias, colaboradores, proveedores, personal en formación, entidades responsables de pago y las entidades de inspección, vigilancia y control; información que se ha obtenido en desarrollo de su actividad misional de prestar servicios de salud; se compromete a cumplir con la normativa mencionada, a garantizar los derechos a la privacidad, la intimidad, el buen nombre y la protección de los derechos de las personas.

# 2.5



## Grupos de interés



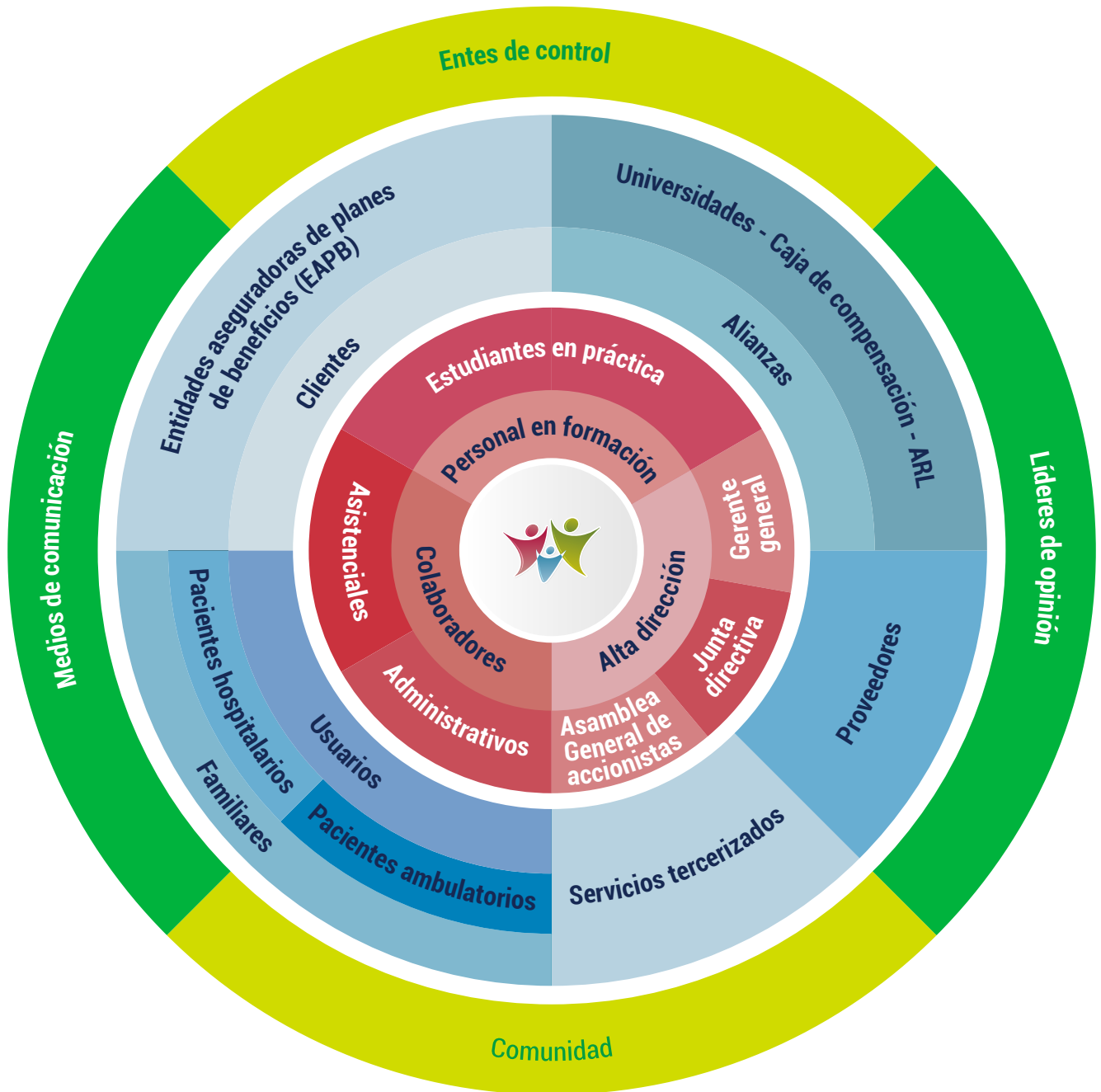
Segmentos Internos



Segmentos Conectados



Segmentos Externos





# 2.6

## Reconocimientos y certificaciones

Los Comunereros H.U.B. desde su compromiso con sus diferentes públicos de interés, ha obtenido diferentes reconocimientos y certificaciones voluntarias, dentro de las más representativas se encuentran:



### 2021 | Certificación en Responsabilidad Social Empresarial. Fenalco Solidario.

Certifica el compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad social en las ocho áreas de interés: medio ambiente, Estado, comunidad y sociedad, clientes y consumidores, proveedores, competencia, colaboradores y gobierno corporativo; buscando promover buenas prácticas de mejoramiento continuo, que permitan el desarrollo sostenible de la Institución y contribuir al aumento del bienestar de las actuales y futuras generaciones.



### 2021 | Recertificación en buenas prácticas de manufactura de gases medicinales. Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (INVIMA).

La certificación en Buenas Prácticas de Manufactura de Gases Medicinales para uso hospitalario es otorgada por el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (INVIMA) y representa el cumplimiento de diferentes factores para la prestación del servicio como: garantía de calidad, saneamiento e higiene, control de calidad, validación del proceso productivo, personal especializado, instalaciones adecuadas, equipos y sistemas que garantizan la calidad del proceso productivo de los gases medicinales.



### 2019 | Certificación en buenas prácticas de elaboración en central de mezclas. Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (INVIMA).

La certificación en Buenas Prácticas de elaboración en central de mezclas es otorgada por el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (INVIMA) y representa cumplimiento de los estándares de calidad para la producción de los medicamentos necesarios para la atención de los pacientes.



**03**

# **Un camino a la Sostenibilidad**

---



# 3.1

## Responsabilidad Social Corporativa

En Los Comunereros se implementan acciones de responsabilidad social que están basadas y aplicadas a través de la política y el comité de RSE.

# 3.2

## Política de RSE

El Hospital desde su política Institucional busca generar y promover prácticas de mejoramiento continuo, que permitan el desarrollo sostenible de la Institución en lo económico, ambiental y social; con el fin de contribuir al aumento del bienestar de las actuales y futuras generaciones, tanto en su entorno inmediato, como en el planeta.

# 3.3

## Áreas de interés





La Institución enfoca sus acciones en ocho áreas de interés, sus compromisos se describen a continuación:



## Medio ambiente

Busca generar acciones para el cuidado de los recursos naturales, por ello reconoce el impacto en estos elementos para controlarlos y gestionarlos:

- Generando una cultura de cuidado de los recursos entre los grupos de interés.
- Incentivando la sostenibilidad medioambiental.
- Reduciendo los niveles de contaminación que produce la Institución, así como sus impactos ambientales.
- Disminuyendo la intensidad en el consumo de recursos.



## Estado

Promueve relaciones de apoyo con instituciones públicas, con el fin de colaborar con sus políticas sociales, para ello se busca:

- Fomentar la colaboración privada con los programas sociales del Estado.



## Comunidad y sociedad

Se generan acciones para el beneficio de nuestros públicos de interés externos, a través de:

- Impulsar la integración de la Institución con programas sociales y ambientales.
- Evaluar las necesidades de la comunidad que impacta.
- Incentivar el voluntariado corporativo.
- Ampliar las alianzas con las entidades sin ánimo de lucro.



## Clientes y consumidores

Se busca incentivar la relación con los usuarios de los servicios, teniendo en cuenta el proceso de atención y el valor agregado social que se les brinda, es por esta razón que:

- Genera una tendencia a mejorar los servicios ofertados.
- Incentiva entre los clientes y consumidores una cultura de responsabilidad social.
- Promueve un uso seguro y responsable de los productos y servicios.
- Garantiza el cumplimiento de la normatividad vigente en nuestra oferta de servicios.
- Fomenta el respeto por los diferentes públicos de acuerdo a los lineamientos establecidos para la atención de la población de especial protección.



## Proveedores

Busca incentivar a los proveedores para que fortalezcan su compromiso con la responsabilidad social, esto, con el objetivo de:

- Reducir riesgos del mercado.
- Compartir experiencias de responsabilidad social y educar en este tema al proveedor.



## Gobierno Corporativo

Busca el compromiso de la estructura de gobierno en el desarrollo de políticas en el tema de responsabilidad social, con el objetivo de:

- Fortalecer el buen gobierno corporativo.
- Generar transparencia frente a los grupos de interés.
- Prevenir la corrupción.



## Competencia

En esta área se busca generar relaciones de cooperación entre el sector salud, para poder crecer, generando así mayores y mejores programas de responsabilidad social, para:

- Permitir la creación de programas de mejora para el sector salud.
- Promover las buenas prácticas y generar un ambiente de aprendizaje de casos exitosos.
- Participar de forma activa en las mesas de trabajo.
- Cumplir con las políticas de atención que permiten prestar servicios acordes a una atención cálida oportuna y eficiente.



## Colaboradores

Esta área busca mejorar la calidad de vida del talento humano, por medio de la búsqueda de:

- Garantizar los derechos laborales del colaborador, bajo parámetros de igualdad, equidad, respeto y transparencia.
- Fortalecer las competencias y el desarrollo profesional del talento humano.
- Fomentar, mantener y mejorar condiciones del entorno de trabajo, que favorezcan el mejoramiento continuo de la calidad de vida laboral.
- Fortalecer la cultura y el clima organizacional.
- Fortalecer los factores internos que inciden en el desempeño laboral.
- Promover la calidad de vida laboral, buscando que esta tenga impacto positivo en la vida familiar del talento humano.





# 3.4

## Comité de RSE



**Erika Janneth Londoño Uribe**  
Gerente General



**Emily Juliana Pérez Reina**  
Coord. de Comunicaciones



**Viviana Andrea Suarez Arbeláez**  
Coord. de Gestión Ambiental



**Jennifer Dileydi Viasus Ariza**  
Coord. de Gestión del Talento Humano



**Nohora Johanna Londoño Uribe**  
Coord. de Gestión Comercial y Servicio al Cliente



**Javier Leonardo Casanova Díaz**  
Coord. de Logística



**María Ligia Pulido Lemus**  
Coord. de Gestión de Calidad

Este comité tiene como objetivo incentivar y promover prácticas de mejoramiento continuo, que permitan el desarrollo sostenible de la Institución en lo económico, ambiental y social; con el fin de contribuir al aumento del bienestar de las actuales y futuras generaciones, tanto en su entorno inmediato, como en el planeta.



El comité de responsabilidad social está liderado por un grupo de trabajo interdisciplinario, el cual se conforma así:

| Responsabilidad    |   | Integrantes titulares y suplentes                 |   | Proceso relacionado            |
|--------------------|---|---|---|--------------------------------|
| Líder / Secretario | ➤ | Coordinador de Comunicaciones                     | ➤ | Gestión Gerencial              |
| Vocal              | ➤ | Coordinador de Gestión de Calidad                 | ➤ | Gestión de Calidad             |
| Vocal              | ➤ | Coordinador de Gestión del Talento Humano         | ➤ | Gestión del Talento Humano     |
| Vocal              | ➤ | Coord. de Gestión Ambiental y Procesos Operativos | ➤ | Gestión Ambiental              |
| Vocal              | ➤ | Coordinador de Gestión de Servicio al Cliente     | ➤ | Gestión de Servicio al Cliente |
| Vocal              | ➤ | Coordinador de Gestión de Logística               | ➤ | Gestión Logística              |
| Vocal              | ➤ | Coordinador de Gestión Comercial                  | ➤ | Gestión Comercial              |
| Vocal              | ➤ | Gerente General                                   | ➤ | Gestión Gerencial              |



**04**

# **Gobierno Corporativo**

---



# 4.1

## Anticorrupción

lleva a cabo la Institución en el desarrollo de sus operaciones, se introduzcan recursos provenientes de lavado de activos o se financie el terrorismo o indirectamente como instrumento para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento de cualquier forma de dinero y otros bienes provenientes de actividades ilícitas.

Para Los Comuneros HUB, es prioridad cumplimiento de las normas legales y disposiciones internas relacionadas con control y prevención del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo; en consecuencia, tanto el Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y de Financiación del Terrorismo – SARLAFT, como el Código de Ética y Buen Gobierno, son de estricto y obligatorio cumplimiento por parte de todos los Colaboradores, Representante Legal y Accionistas; y constituye una herramienta fundamental para prevenir que el Hospital, sea utilizado en el ingreso, infiltración, ocultamiento, manejo o inversión de dineros provenientes de actividades delictivas y su consecuente riesgo legal y reputacional.

# 4.2

## Código de ética y buen gobierno

diversos grupos de interés, con el fin de generar confianza en los clientes externos e internos.

Así mismo, el Código de Ética también denominado código de conducta, es el documento que compendia las disposiciones referentes para gestionar la ética en el día a día de la Institución. Está conformado por los principios, valores y directrices que en coherencia con el Código de Buen Gobierno, todo trabajador de la entidad debe observar en el ejercicio de sus funciones.

# 4.3

## Privacidad de la información

constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ellas en bases de datos o archivos y siendo responsable del tratamiento de los datos personales de sus grupos de interés, conformado por los usuarios y sus familias, colaboradores, proveedores, personal en formación, entidades responsables de pago y las entidades de inspección, vigilancia y control; información que se ha obtenido en desarrollo de su actividad misional de prestar servicios de salud; se compromete a cumplir con la normativa mencionada, a garantizar los derechos a la privacidad, la intimidad, el buen nombre y la protección de los derechos de las personas; en virtud de lo anterior, informa a su grupo de interés que adopta las siguientes políticas sobre recolección, tratamiento y uso de los datos personales.

Los Comuneros Hospital Universitario de Bucaramanga (HUB), establece los lineamientos en materia de gestión para la prevención y control del riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo, con el fin de minimizar la posibilidad de que a través de las distintas actividades que

El Código Buen Gobierno de la Institución compila los compromisos éticos de la alta Dirección respecto a la gestión íntegra, eficiente y transparente en su labor de dirección y gobierno, que a manera de disposiciones voluntarias de autorregulación, son promulgadas ante los

Los Comuneros Hospital Universitario de Bucaramanga S.A (HUB) en virtud de la Ley 1581 de 2012 (Art. 17 Lt. k y Art. 18 Lt. f) y del Decreto 1377 de 2013 (Art. 13) mediante los cuales se dictan disposiciones para la protección de datos personales y en desarrollo del derecho

Si requiere consultar más detalles de esta política visite:



[www.loscomuneroshub.com](http://www.loscomuneroshub.com)



**05**

# **Trabajando por el bienestar de la Sociedad**



# 5.1

## Cómo se implementa la RSE en Los Comuneros H.U.B.



### Acciones implementadas:



### Medio ambiente





- Capacitaciones al Talento Humano en temas relacionados con el cuidado del medio ambiente: separación de residuos, programa de ahorro y uso eficiente de recursos, campañas ambientales.

Otras acciones implementadas:

- Comité y política ambiental, por medio de las cuales buscamos incentivar prácticas que contribuyan al bienestar del medio ambiente.
- Inversiones en la adquisición de elementos que permitan hacer uso racional de los recursos naturales: instalación de sensores para el control de agua y luz, lámparas y equipos de cómputo de bajo consumo de energía.
- Se realiza un estricto control para que se genere una correcta disposición de residuos, según los contemplado en el Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Similares -PGIRHS-.



Estado



- Apoyar las campañas que generan las entidades públicas relacionadas con la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad, compartiendo información por medio de los canales de comunicación y participando en las campañas, según sea el caso.

Otras acciones implementadas:

- La Institución cuenta con nomogramas que aplican a cada proceso del Hospital, estos son socializados en comités, grupos de mejoramiento y grupos primarios.



## Comunidad y Sociedad



- La Institución realizó donaciones de camas, colchones, mesas puente y nocheros, a fundaciones e instituciones que contribuyen al cuidado integral de adultos mayores.
- Se generan alianzas en beneficio de la sociedad. El hospital en unión con nuestro aliado Idime, apoyó a campesinos recolectores y caficultores de zonas vulnerables del país, con la adquisición de sus productos y la visibilidad de sus marcas.



## Clientes y Consumidores







- A través de nuestros canales de comunicación se promueve el autocuidado, generando publicaciones que además de informar, buscan generar mejores hábitos de vida y promover el respeto por los diferentes públicos.
- Se socializa con los pacientes la guía de atención al usuario, en la cual se indica lo que el usuario debe conocer durante su estancia en la Institución.

- Se cuenta con el programa de humanización el cual busca satisfacer las necesidades biopsicosociales-espirituales de los usuarios internos y externos.

### Otras acciones implementadas:

- Se cuenta con el comité de farmacovigilancia y tecnovigilancia, en el cual se realiza seguimiento a las desviaciones que se puedan presentar en el uso de medicamentos, dispositivos o tecnología médica.
- A la Institución le interesa mejorar de forma permanente el servicio, por ello, se encuesta la satisfacción de los usuarios en el egreso de paciente, en los servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Urgencias.



## Proveedores



- Se realiza un proceso de selección de proveedores, en el cual se busca garantizar la calidad de los productos o servicios a adquirir, de acuerdo con los requisitos de ley.
- Se promueve la participación de los proveedores en proyectos sociales y ambientales.



## Competencia



| CONTENIDO   |    |
|---|----|
| 1. INTRODUCCIÓN   | 1  |
| 2. OBJETIVO   | 1  |
| 3. DEFINICIONES   | 1  |
| 4. GENERALIDADES DE LA EMPRESA  | 2  |
| 4.1. ANTECEDENTES   | 2  |
| 4.2. EL HOMBRE  | 3  |
| 5. RELACIONES ESTRATÉGICAS  | 3  |
| 5.1. MISIÓN   | 3  |
| 5.2. VISIÓN   | 4  |
| 5.3. LEMA   | 4  |
| 5.4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS   | 4  |
| 6. COMPONENTES DE ÉTICA Y CONDUCTA                                    | 5  |
| 6.1. PRINCIPIOS ÉTICOS DE LOS COMUNEROS                               | 5  |
| 6.2. VALORES ÉTICOS INSTITUCIONALES                                   | 7  |
| 7. POLÍTICAS DE GESTIÓN ÉTICA DE LOS COMUNEROS HUB                    | 7  |
| 7.1. POLÍTICAS ANTERIORES   | 7  |
| 8. INTERACCIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS                                  | 8  |
| 8.1. ENTRE EL HOSPITAL Y FRENTE A LOS CLIENTES                        | 8  |
| 8.2. ENTRE EL HOSPITAL Y FRENTE A SUS TRABAJADORES Y COLABORADORES    | 8  |
| 8.3. ENTRE EL HOSPITAL Y FRENTE A LOS ACCIONISTAS                     | 9  |
| 8.4. ENTRE EL HOSPITAL FRENTE A SUS PROVEEDORES                       | 9  |
| 8.5. ENTRE EL HOSPITAL Y FRENTE AL ESTADO                             | 9  |
| 8.6. ENTRE EL HOSPITAL FRENTE A LA SOCIEDAD                           | 9  |
| 9. RESPONSABILIDAD SOCIAL   | 9  |
| 9.1. POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL - RSE Y AMBIENTAL | 9  |
| 9.2. INCIDENCIAS RSE  | 10 |
| 10. MECANISMOS DE DIFUSIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA        | 10 |
| 11. GESTIÓN ÉTICA INSTITUCIONAL                                       | 11 |
| 12. INSTANCIAS DE CONTROL CONTRA EL SISTEMA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL  | 11 |

- El Hospital se rige bajo el Código de Ética, una herramienta basada en principios y valores corporativos, que orientan el proceso de transformación cultural en la Institución.



## Gobierno Corporativo



| CONTENIDO  |    |
|--|----|
| CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO  |    |
| 1. INTRODUCCIÓN  | 1  |
| 2. OBJETIVO  | 1  |
| 3. DEFINICIONES  | 1  |
| 4. GENERALIDADES DE LA EMPRESA   | 2  |
| 4.1. ANTECEDENTES  | 2  |
| 4.2. EL HOMBRE   | 3  |
| 5. RELACIONES ESTRATÉGICAS   | 3  |
| 5.1. MISIÓN  | 3  |
| 5.2. VISIÓN  | 4  |
| 5.3. LEMA  | 4  |
| 5.4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS  | 4  |
| 6. POLÍTICAS QUE ORIENTAN A LOS COMUNEROS HUB  | 5  |
| 6.1. ESTRUCTURA DEL BUEN GOBIERNO  | 5  |
| 6.2. MAPA DE PROCESOS  | 5  |
| 6.3. ASIGNACIÓN DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS DE LOS FUNCIONARIOS EN LOS NIVELES ORGANIZACIONALES              | 5  |
| 6.4. GENERALIDADES DE LA GESTIÓN DEL BUEN GOBIERNO   | 7  |
| 6.5. POLÍTICAS INSTITUCIONALES   | 7  |
| 7. POLÍTICAS QUE ORIENTAN LA GESTIÓN DE LOS COMUNEROS HUB CON LOS CLIENTES EXTERNOS                          | 8  |
| 7.1. RELACIONAMIENTO CON CLIENTES EXTERNOS EN MATERIA DE INTERÉS SECTORIAL                                   | 8  |
| 7.1.1. Planes de gestión   | 9  |
| 7.1.2. Asesoramiento, información administrativa de planes de beneficio y otros eventos relacionados de pago | 9  |
| 7.1.3. Estrategia institucional  | 10 |
| 7.1.4. Proximidad  | 10 |
| 7.1.5. Procesos de atención y comunicación   | 10 |
| 7.1.6. Calidad de la atención en materia de prestación de servicios de salud                                 | 11 |
| 7.1.7. Política de responsabilidad social empresarial y ambiental  | 11 |
| 7.2. INFORMACIÓN DEL HOSPITAL FRENTE A LA SOCIEDAD   | 11 |
| 7.3. INFORMACIÓN DEL HOSPITAL FRENTE MEDIO AMBIENTE  | 11 |
| 7.4. INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS CON LOS ASPECTOS DE CONTROL EXTERNO   | 12 |
| 7.4.1. Estructura institucional y de control   | 12 |

- La Institución cuenta con un código de buen gobierno en donde se compilan los compromisos éticos de la alta Dirección respecto a su labor, con el fin de generar confianza en los clientes externos e internos. De la misma manera, contamos con un código de Ética, el cual comprende las disposiciones referentes para gestionar la ética en el día a día de la Entidad.



## Colaboradores



- La Institución cuenta con el plan de bienestar laboral, en el cual se incluyen beneficios como la política del mes, celebración mensual de los cumpleaños, celebración de fechas especiales, entre otros.
- Se fortalecen las competencias y el desarrollo profesional del talento humano, para ello la Institución cuenta con plan de capacitación transversal, a su vez, brinda flexibilidad de horarios para estudio.
- Se generan y apoyan actividades sociales y culturales para el disfrute del colaborador y su familia, entre estas actividades están el día de la familia, el cual el colaborador dispone de un día libre remunerado, cada semestre.




### Otras acciones implementadas:

- Se promueve el buen trato entre colaboradores a través del programa de humanización y la política del buen trato.
- El Hospital cuenta con el comité de convivencia laboral, el cual tiene como objetivo la prevención y el control del acoso laboral.
- El clima laboral a nivel institucional se mide de forma periódica, para identificar e implementar oportunidades de mejora en nuestros procesos.



# 5.2

## Canales de comunicación externos

| Buzones de PQRSF  | Oficina del SIAU  |
|---|---|
| <p>10 Ubicados en el Hospital<br/>           1 Urgencias<br/>           2 Consulta externa (2 piso)<br/>           1 UCI Segundo piso<br/>           5 Hospitalización (1 en cada piso del 3 al 7)</p>  | <p>Horario de lunes a viernes<br/>           6:00 a.m a 5:30 p.m</p> <p>Horario Sábados<br/>           6:00 a.m a 12:00 p.m</p>   |
| Línea administrativa  | Página web  |
| <p>(607) 6 34 35 36<br/>           Recepción: Ext. 1101 – 1149</p>  | <p><a href="http://www.loscomuneroshub.com">www.loscomuneroshub.com</a></p>   |
| Redes Sociales  | Correo electronico  |
| <p>   @LosComunerosHUB</p> | <p><a href="mailto:recepcion@loscomuneroshub.com">recepcion@loscomuneroshub.com</a><br/> <a href="mailto:historia.clinica@loscomuneroshub.com">historia.clinica@loscomuneroshub.com</a></p> |

### SIAU



En Los Comuneros se implementan las normas de calidad, accesibilidad, oportunidad y humanización vigentes, por el auxiliar administrativo a cargo, el cual cuenta con las competencias y conocimientos necesarios para dar un servicio integral, adopta procedimientos, mecanismos, medios, instrumentos y canales para que la atención cumpla con los principios de objetividad y buen trato.

A su vez, brinda la orientación necesaria para solucionar de forma oportuna y pertinente las inquietudes del usuario, en caso de tratarse de una solicitud que requiera el diligenciamiento de formatos Institucionales, se le hace saber al usuario las herramientas con las cuales pueden acceder formalmente a estos servicios.



Esto para lograr el cumplimiento de los siguientes objetivos:



Escuchar, identificar y recibir las diferentes solicitudes de los usuarios y sus familias, conocer las causas y resolver los problemas del usuario.



Verificar la información, proponer las soluciones e implementar los procedimientos necesarios; identificar las necesidades y expectativas frente a los servicios ofrecidos.



Brindar al usuario y a su familia la información necesaria, orientar el correcto proceder de tal forma que se garantice la solución a su solicitud; brindar información y evaluar la satisfacción del paciente.

| Actividades ejecutadas                          |   |                        |                    |   |
|---|---|------------------------|--------------------|---|
| 1. Orientación Médica                           | 2. Orientación Administrativa                 | 3. Entrega H.C         | 4. Gestión PQR     | 5. Labor Social   |
| Información personalizada a inquietudes médicas | Direccionamiento general externo              | Historias Clínicas     | PQRS               | Hogares de paso   |
| Incapacidades                                   | Direccionamiento interno pacientes familiares | Fallo Historia clínica | Manejo interno PQR | Apoyo de personal en casos especiales con pacientes y familia (no conformidades). |
| Solución de citas médicas especializadas        | Certificaciones estancia                      |                        |                    | Apoyo espiritual con sacerdote a solicitud del paciente y su familia.             |
|   | Encuesta de satisfacción.                     |                        |                    | Gestión con psicología para apoyo de usuarios hospitalización                     |



## Alianza de usuarios

Los Comunereros cuenta con una alianza de usuarios o agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado, del Sistema General de Seguridad Social en Salud, quienes en el uso de su derecho de recibir servicios de salud, pueden velar por la calidad en la prestación del servicio, la defensa del usuario y canalizar las sugerencias e inquietudes de los servicios prestados, con el propósito de promover la garantía de los derechos.

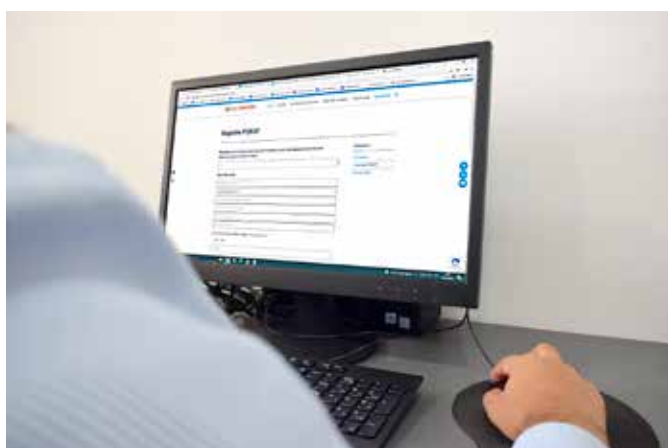
# 5.3

## PQRSF relacionadas con la seguridad de la información

Para Los Comunereros, el bienestar de sus usuarios es lo más importante, por eso, a través de la gestión de PQRSF se tramitan peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Todos los requerimientos de los usuarios son tramitados a través de los diferentes canales de comunicación, dando respuesta a los usuarios, donde se garantice dar solución a sus requerimientos, y a la vez aportar información para el desarrollo proactivo del proceso, mediante planes de mejora. Todo esto, por medio del protocolo de respuesta establecido por la Institución.

Para la radicación de una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación, el usuario puede manifestarlo verbalmente, a través de la oficina de atención al usuario, o si desea hacerlo de manera escrita deberá diligenciar el formato FR0176 o a través de los canales de comunicación dispuestos por la institución:

- Buzones de sugerencias.
- Correo electrónico: [repcion@loscomuneroshub.com](mailto:repcion@loscomuneroshub.com)
- Página web: <https://loscomuneroshub.com/contactanos/registrar-pqrsf/>.



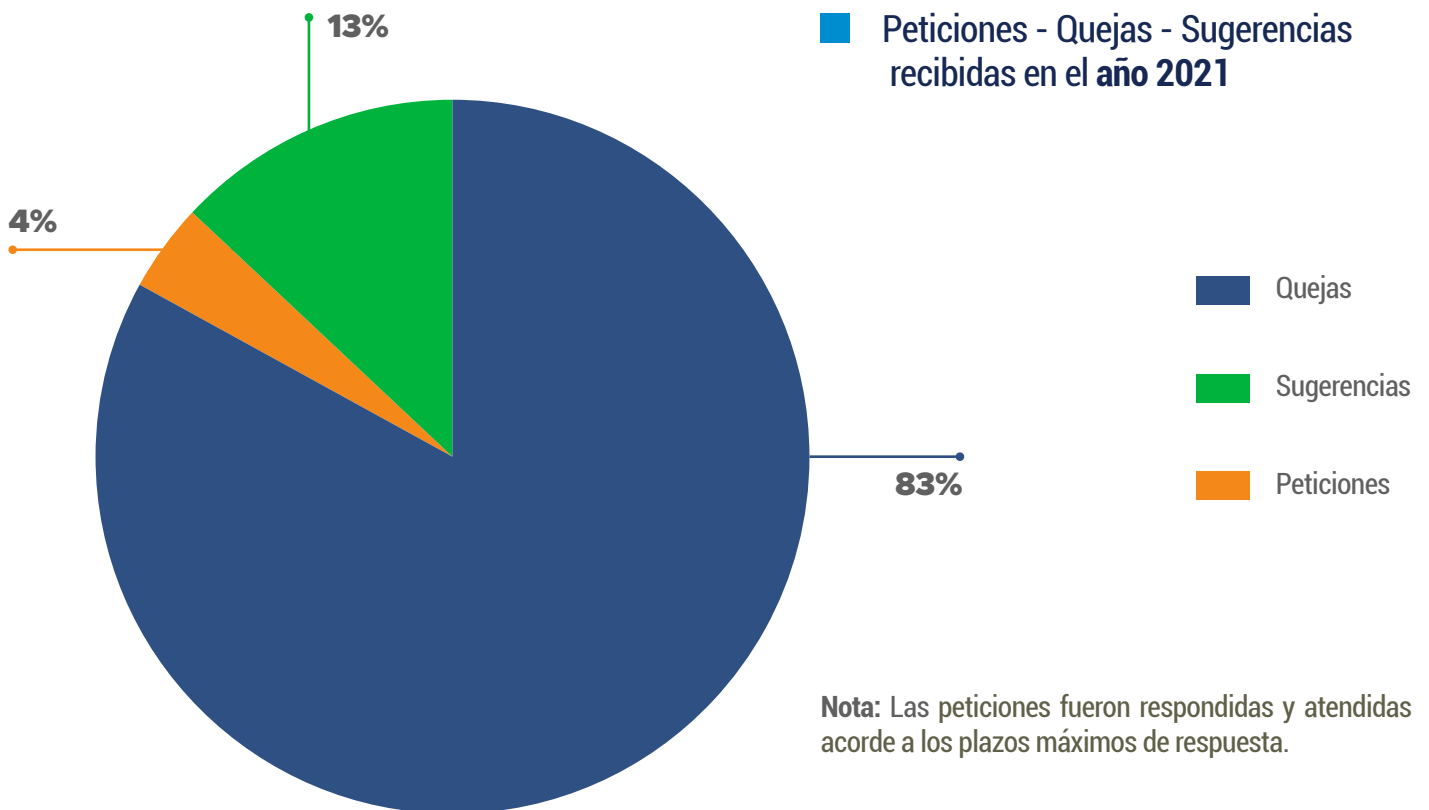


# 5.4

## Quejas regulatorias

En el año 2021 se recibieron tutelas y derechos de petición, de las cuales ninguna guarda relación específica de pérdida de privacidad de los usuarios.

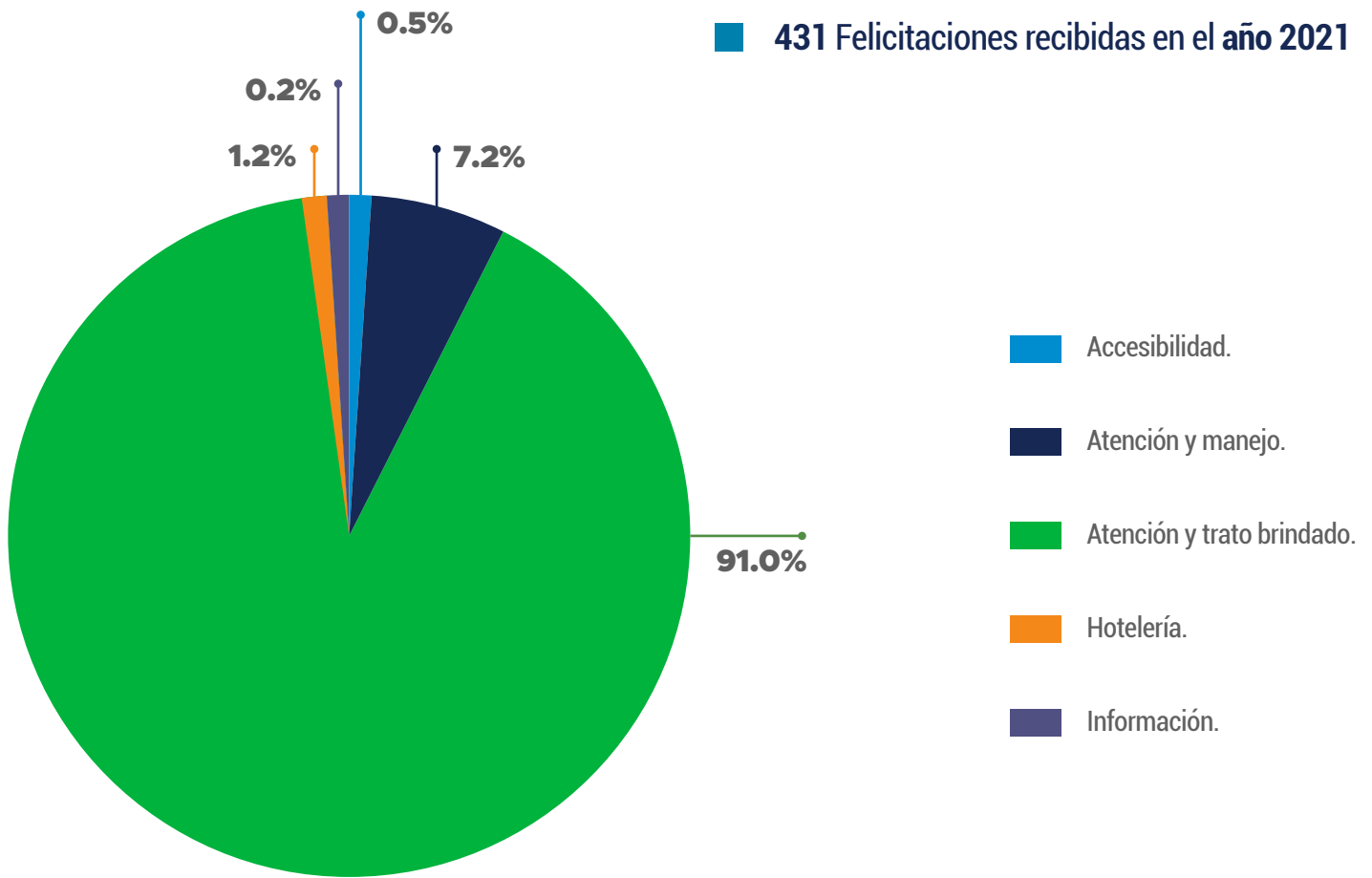
- IN0165: Instructivo: quejas, sugerencias, felicitaciones y encuestas de satisfacción: se tienen en cuenta todos los procesos de acuerdo al organigrama institucional, y se categorizan las manifestaciones de los usuarios de acuerdo a: accesibilidad, oportunidad, información, atención y manejo, atención y trato brindado, seguridad en atención, hotelería y administrativos.





# 5.5

## Satisfacción con el servicio



Usuario

"Quiero agradecer por el servicio recibido y felicito al personal asistencial que atendió a mi padre con un servicio humanizado, atención al cliente total, muy agradecida con ustedes por el servicio recibido, no me arrepiento de haber trasladado al mi padre para aquí Nueva EPS Comuneros durante este tiempo ha sido un gran servicio, mil gracias y felicitaciones en estas fiestas, los 3 turnos excelentes".





Usuario

"Felicitó a todo el grupo de trabajo de la Clínica Los Comuneros por el excelente servicio recibido por parte de todos los funcionarios, los médicos, enfermeras, áreas de servicio varios en fin todos, que Dios siga iluminando a todos estos ángeles médicos que ha puesto en la tierra, gracias gracias gracias al grupo del piso 6".



Usuario

"Quiero manifestar mi total gratitud con este hospital desde que entro mi papa la atención fue excelente desde el que atiende en la entrada hasta los especialistas su atención y amabilidad fueron excelentes había entrado a este hospital, pero me voy muy feliz y agradecida por todo lo que hicieron por mi papá.

Él se encontraba en la UCI del segundo piso cubículo 2 el Dr. muy amable muy querido las enfermeras muy atentas el aseo impecable. Quiero expresar mi gratitud a la Dra. de hemodinamia que nos daba información clara y muy amable nunca le pregunté su nombre pero mi gratitud para ella. Agradezco al doctor del segundo piso en la UCI siempre amable y dispuesto para nuestras inquietudes GRACIAS MIL GRACIAS POR TODO".

## 5.6

### La seguridad de los pacientes es nuestra prioridad

El programa Institucional de seguridad del paciente, está basado en las directrices impartidas desde el Ministerio de Salud y Protección Social, en particular del Decreto 1011 de 2006, la Política Nacional de Seguridad del Paciente y demás normatividad aplicable.

La seguridad del paciente hace parte de los objetivos estratégicos de la institución y sus indicadores son monitoreados de manera periódica en los diferentes comités y grupos primarios.

El programa es un componente del proceso de Gestión de Calidad y está coordinado por un líder o referente nombrado exclusivamente para ello; todos los coordinadores de servicios o procesos, adicionalmente de los programas de farmacovigilancia, tecnovigilancia, hemovigilancia, reactivovigilancia y control de infecciones, son líderes de la seguridad del paciente y participan activamente no solo en el análisis de eventos adversos, sino en el fortalecimiento de la cultura de seguridad del paciente y en el cumplimiento de las estrategias de seguridad, por parte de los colaboradores.



En el marco de las responsabilidades que le competen a comités conexos tales como: Seguridad del Paciente, Infecciones, Vigilancia Epidemiológica, Farmacia y Farmacovigilancia, Tecnovigilancia, Reactivovigilancia (liderada por nuestro aliado Idime), Transfusiones Sanguíneas, Trasplantes, Re Uso, Gases Medicinales, Gestión Ambiental; se abordan y gestionan todos los temas que apoyan la búsqueda de un entorno seguro de atención al paciente.



## Contamos a nivel institucional con una política de seguridad del paciente

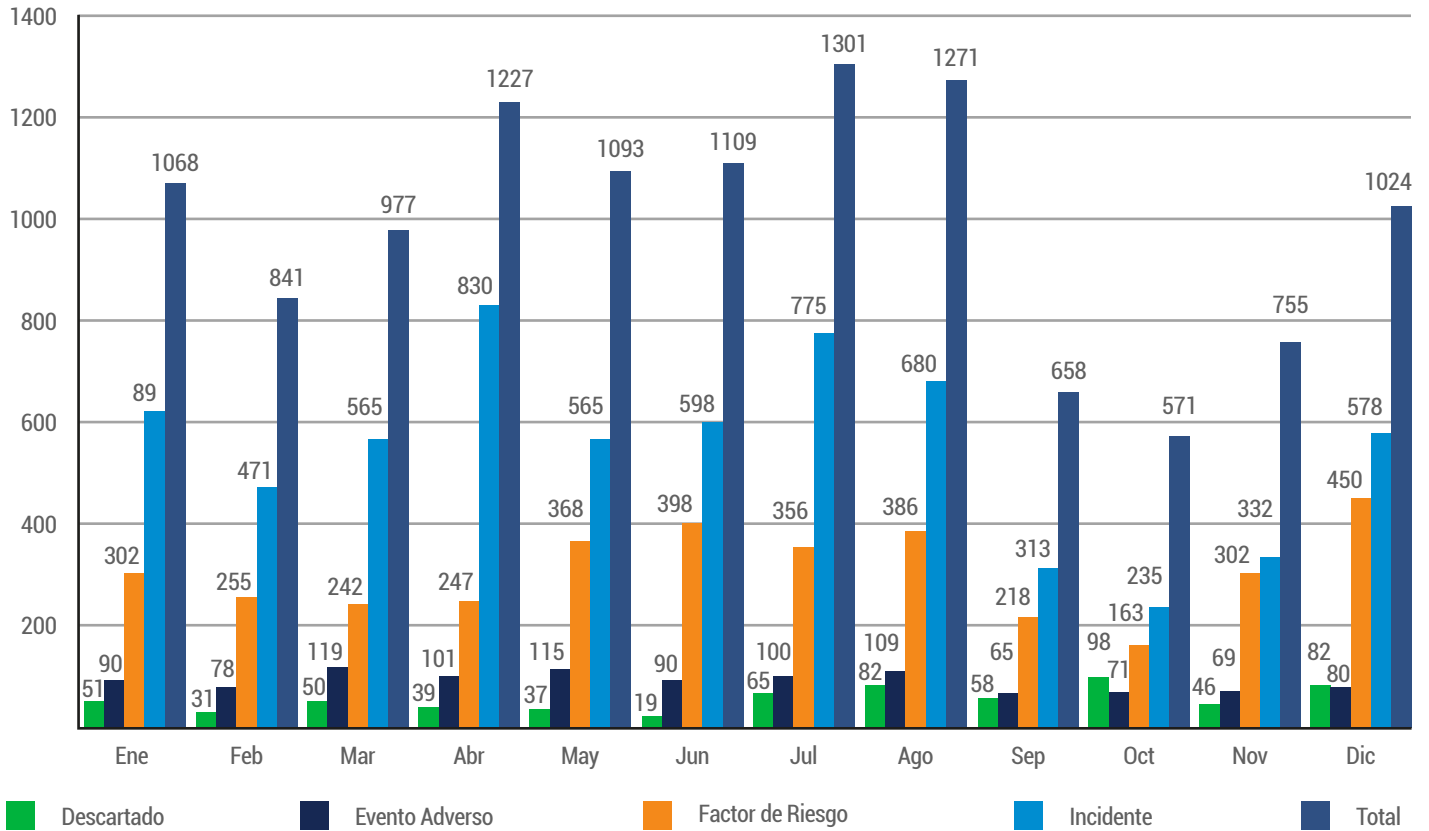
Los Comuneros Hospital Universitario de Bucaramanga cuenta con una estructura funcional que busca brindar al paciente un entorno seguro de atención en salud, propiciando la implementación y desarrollo de acciones para la detección oportuna y gestión de los riesgos, con la participación de los colaboradores, usuarios y su familia, a fin de minimizar la probabilidad de ocurrencia de incidentes o evento adversos, actuar adecuadamente ante su presencia y mitigar sus consecuencias.

Fomenta la cultura de seguridad del paciente a través del cumplimiento de las estrategias preventivas de seguridad definidas en la Institución, el reporte voluntario de eventos, el manejo adecuado, confidencial y no punitivo en el marco de su análisis, la participación activa de todos en la propuesta de planes de mejora que eviten su recurrencia y el perfeccionamiento del aprendizaje organizacional.

Adicional a esto, se cuenta con un sistema de reporte de indicios de atención insegura, que permite conocer las principales acciones inseguras (eventualidades) que se presentan dentro del servicio, para así establecer acciones de mejora.

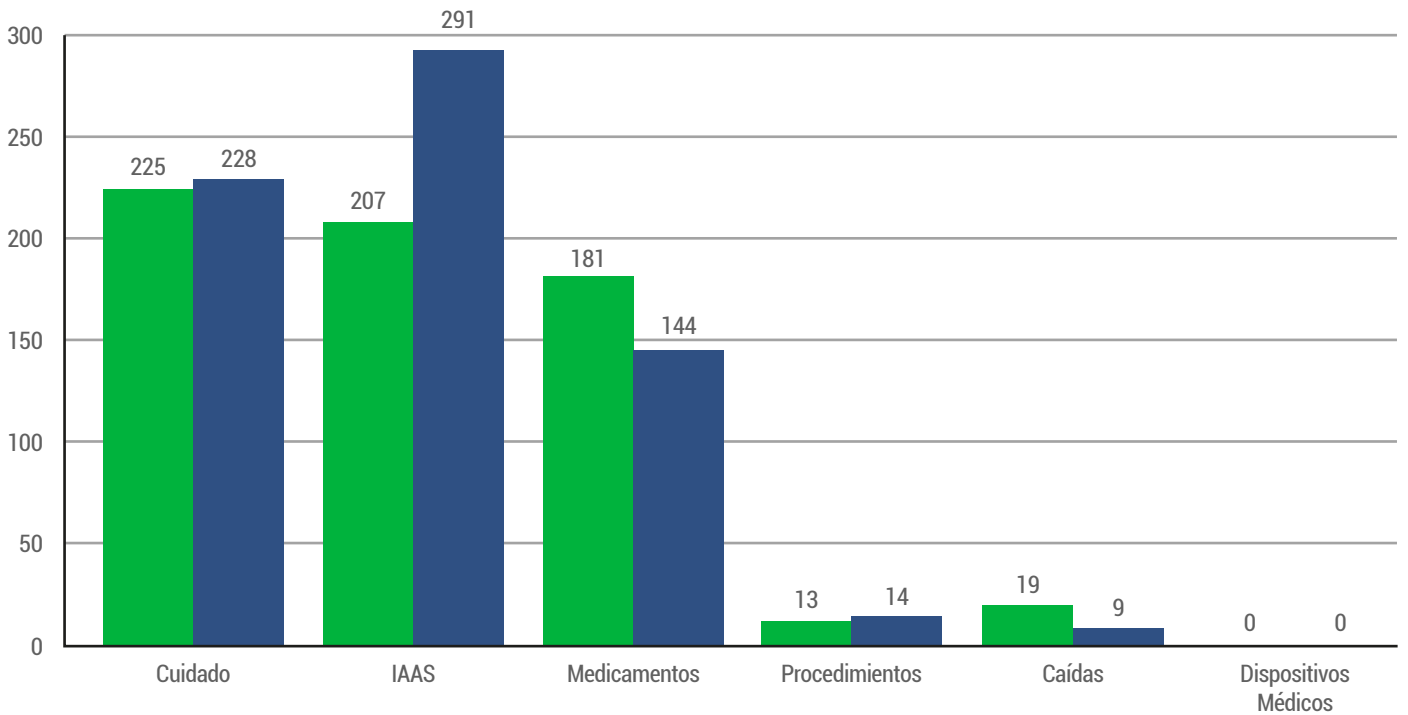


### Distribución de reportes en 2021



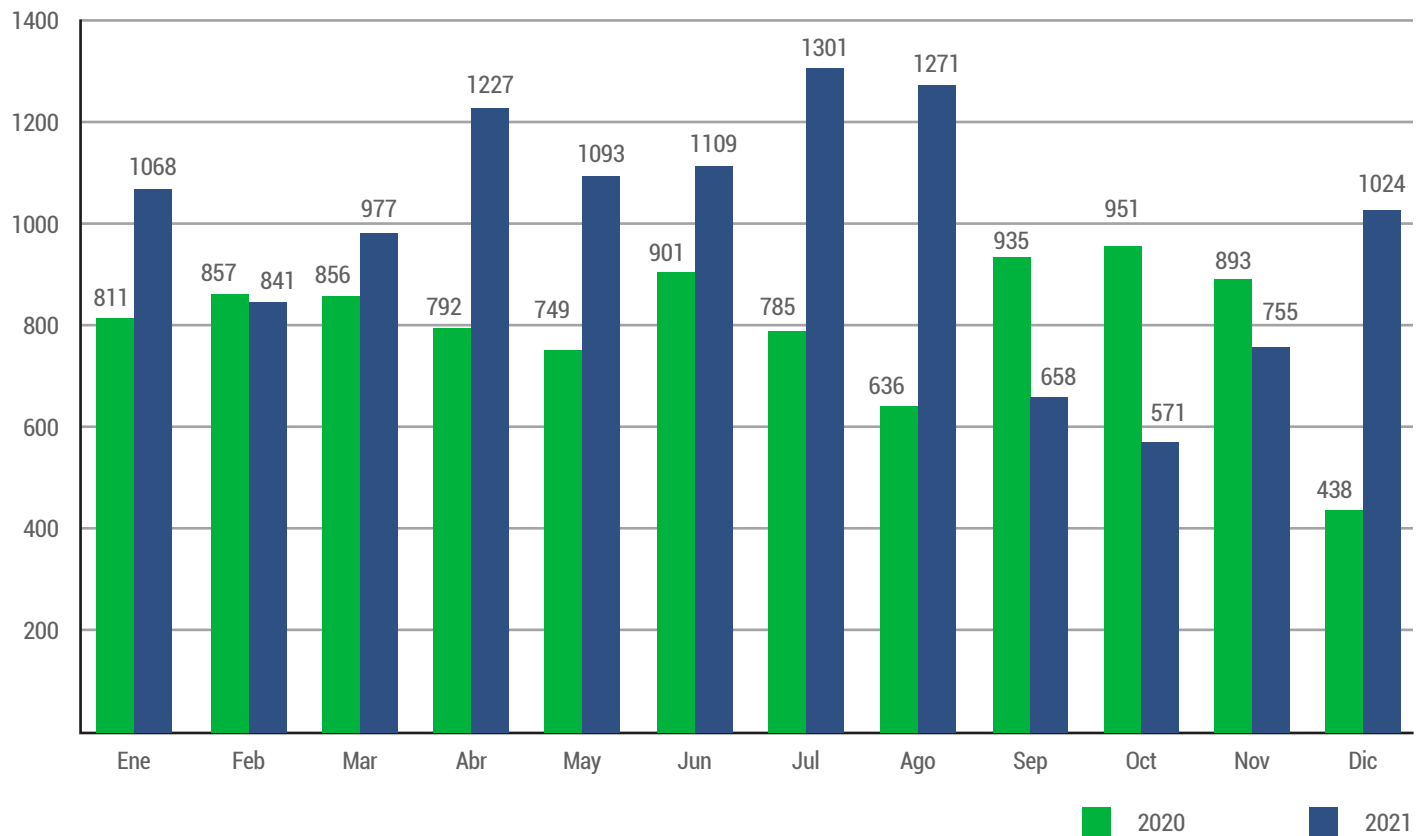
### Comparativo distribución de eventos 2020 - 2021

2020 2021





## Comparativo reportes 2020 - 2021



# 5.7

## Un trato humanizado



El programa de humanización está construido desde un enfoque sistémico y transversal con énfasis en el usuario externo e interno, es decir, el paciente, su familia y los colaboradores. Para el cliente externo tiene como prioridad satisfacer sus necesidades biopsicosociales-espirituales y para el cliente interno mejorar el bienestar laboral y la introyección de la cultura humanizada.

Los Comuneros Hospital Universitario de Bucaramanga promueve desde el 2015 en sus colaboradores, procesos de sensibilización y formación hacia el mejoramiento continuo de la atención en salud centrada en el usuario y su familia con el fin de dar cumplimiento al direccionamiento estratégico del



hospital que contempla como uno de los principios más relevantes la humanización, entendida ésta como “sensibilidad y solidaridad en beneficio del bienestar integral de nuestros usuarios, actitud de servicio con calidez y respeto a su dignidad” por medio de la creación y desarrollo de acciones que permitan al personal hospitalario y administrativo reforzar la atención y generar una excelente experiencia dentro del hospital.

Los Comuneros Hospital Universitario de Bucaramanga HUB cuenta con una política para promover la cultura de humanización en la atención centrada en el respeto al ser humano, sus creencias, valores, privacidad y dignidad, que se refleja en el buen trato al paciente y su familia, así como el bienestar y desarrollo de los colaboradores.

La promoción de la cultura humanizada se crea a partir del diseño de las cinco estrategias humanizantes y con las que se estructuran acciones que permitan optimizar la cultura de humanización y dar cumplimiento a un servicio de atención en salud desde un enfoque biopsicosocial-espiritual.





## Colaboradores



## Usuarios






### PIS




 / Protocolo de salud.

 / Protocolo de salud.






### INFORMAR



-  / Socialización derechos y deberes.
-  / Comunicaciones internas.
-  / Gestión del proceso.

-  / Socialización derechos y deberes.
-  / Rutas y proceso de atención.
-  / Gestión SIAU.






### EDUCAR




-  / Capacitación en habilidades blandas.
-  / Programa anual de capacitación.
-  / Semana anual de humanización.

-  / Capacitación en autocuidado de la salud.
-  / Educación en estilos de vida saludable.






### BIENESTAR




-  / Bienestar laboral.
-  / Reconocimientos.
-  / Celebración de días especiales.

-  / Manejo del dolor.
-  / Apoyo psicológico, social y espiritual.
-  / Actividades lúdicas.



### CONFORT

-  / Mejora en el ambiente físico.
-  / Optimización de áreas de trabajo.
-  / Promoción del silencio.

-  / Mejora en el ambiente físico.
-  / Promoción del silencio.
-  / Reducción de la contaminación visual.



Los Comunereros H.U.B. busca desarrollar estrategias experienciales promoviendo el trato digno y humanizado dando a conocer toda la información necesaria incluidos los derechos y deberes ofreciendo confianza, con canales de comunicación eficaces, donde se escucha las necesidades, sentimientos, inquietudes y opiniones del usuario y del colaborador; se proporciona información clara, manteniendo el interés por cumplir las expectativas de bienestar integral, brindando a diario una mejor atención.

## Derechos



Recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres.



Recibir atención respetando su privacidad.



No revelar la información de la Historia Clínica y su estado de salud sin su autorización.



Recibir información clara de su estado de salud.



Recibir información acerca de los costos, y trámites administrativos legales definidos y requeridos para su oportuna atención.



Recibir por parte de personal calificado y con recursos adecuados, una atención segura, continua e integral, priorizando menores de 18 años.



Recibir o rechazar los tratamientos, una vez le sean explicados los riesgos/beneficios y a pedir una segunda opinión, si lo desea.



Respetar la decisión de participar o no en investigaciones médicas y recibir o rechazar apoyo espiritual o moral.



Morir con dignidad y permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural, respetando su voluntad de donar o no sus órganos.



Contar con un sistema de sugerencias y reclamaciones por la atención recibida.



## Deberes



Cuidar de su salud, la de su familia y comunidad.



Entregar documentación e información completa acerca de sus enfermedades y de los medicamentos que recibe.



Cumplir con las normas establecidas en la Institución para el ingreso: no armas, no Animales, no Fumar.



Firmar la autorización o negación de los tratamientos que va a recibir.



Seguir con responsabilidad todas las indicaciones dadas por el equipo de salud.



Cumplir con el horario de las citas médicas asignadas.



Cumplir con las instrucciones referentes a seguridad, aislamiento, manejo de emergencias y desechos hospitalarios que reciba por parte de la Institución, actuando de manera solidaria.



Cumplir con el pago y el trámite de las autorizaciones requeridas para recibir la atención de acuerdo a su plan de beneficios.



Tratar con respeto y cortesía al personal que le brinda atención y a los otros usuarios.



Cuidar las instalaciones y los equipos que le ofrece la Institución.





**06**

# Talento Humano

---



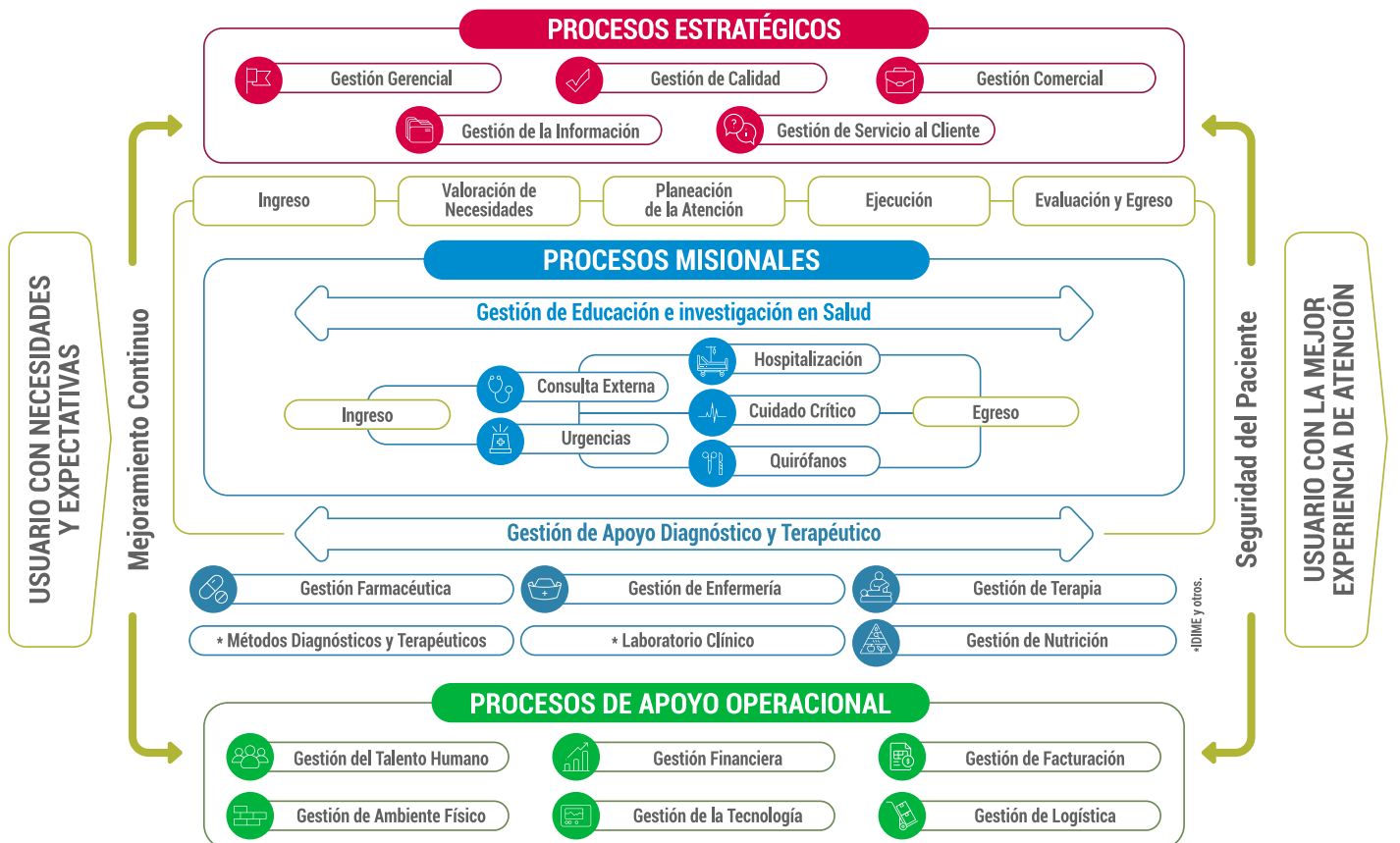
# 6.1

## Gestión del Talento Humano

El Hospital está conformado por macro procesos los cuales están agrupados en 3: estratégicos que orientan, proporcionan las directrices institucionales, definen el rumbo y las políticas y normas a cumplir; misionales, donde se atiende al cliente, son la razón de ser de la Institución; y los de apoyo operacional, que aportan los recursos necesarios para que los procesos misionales puedan llevar a cabo su función.

Todos los procesos, están enmarcados en el mejoramiento continuo y la seguridad del paciente, apoyan de manera directa o indirecta el proceso de atención del usuario desde que llega hasta que se va, el objetivo común es lograr satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios. Durante todo este proceso, están presentes los indicadores de calidad e índices de gestión de cada proceso que deben estar alineados con las metas de mejoramiento Institucional para lograr la efectividad de los objetivos estratégicos propuestos.

### Mapa de Procesos de Los Comuneros H.U.B.





## 6.2

## Los colaboradores son el pilar de la Institución

Actualmente, la organización cuenta con 879 colaboradores, de los cuales 93 son médicos especialistas y 34 estudiantes.

| Total de personas por tipo de cargo |            |             |
|-------------------------------------|------------|-------------|
| Roles                               | Año 2021   | 2021 (%)    |
| Asistencial                         | 515        | 59%         |
| Administrativo                      | 237        | 27%         |
| Médicos especialistas               | 93         | 11%         |
| Aprendices SENA                     | 34         | 4%          |
| <b>Total</b>                        | <b>879</b> | <b>100%</b> |

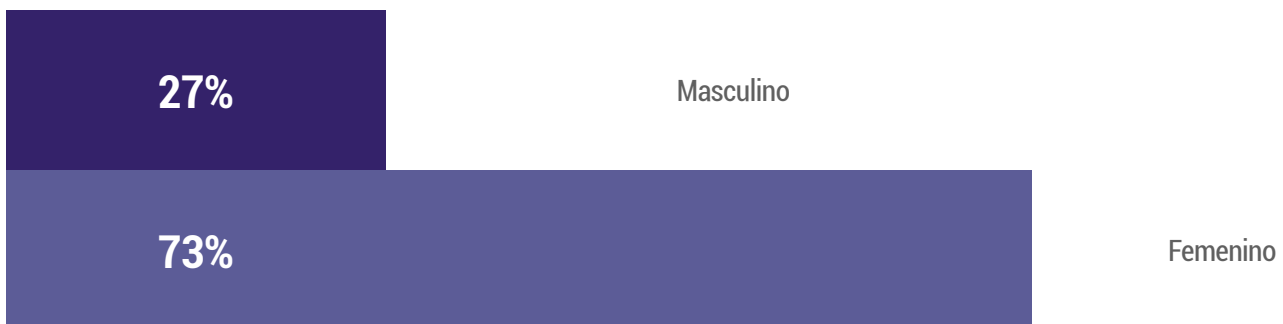
| Distribución generacional por edad |                    |                    |                  |             |
|------------------------------------|--------------------|--------------------|------------------|-------------|
| Sexo                               | Entre 18 y 30 años | Entre 31 y 50 años | Mayor de 50 años | Total       |
| Femenino                           | 190 >              | 409 >              | 46               | 645         |
| Masculino                          | 70 >               | 130 >              | 34               | 234         |
| <b>Total</b>                       | 260 >              | 539 >              | 80               | <b>879</b>  |
| <b>Proporción</b>                  | 30% >              | 61% >              | 9%               | <b>100%</b> |



El 73% de los colaboradores de la Institución son mujeres, demostrando que la organización sigue comprometida con la equidad de género.



### Distribución generacional por sexo





## Órganos de control



En general solo el 3% (133) de colaboradores de la organización pertenecen a órganos de gobierno o cargos superiores.





# 6.3

## Médicos especialistas



De acuerdo con la actividad económica de la organización, se describe el objeto y la magnitud del trabajo realizado por los médicos especialistas:

**Objeto:** aplicar sus conocimientos y experiencia para el análisis de las alteraciones clínicas de los pacientes, apoyado en las herramientas y equipos a su disposición. Todo ello dentro del marco de la ética que rige el ejercicio médico en Colombia.

**Magnitud:** esta va dirigida a cada uno de los usuarios y partes interesadas de Los Comuneros Hospital Universitario de Bucaramanga S.A., que requieran los servicios de salud que ofrece la organización.



# 6.4

## Nuevas contrataciones

Nuevas contrataciones de enero a diciembre de 2021, no incluye especialistas ni aprendices SENA:

| Nuevas contrataciones de enero a diciembre de 2021 |                    |                    |                  |       |  |
|--|--------------------|--------------------|------------------|-------|--|
| Sexo   | Entre 18 y 30 años | Entre 31 y 50 años | Mayor de 50 años | Total |  |
| Femenino   | 52 >               | 41 >               | 3                | 96    |  |
| Masculino  | 30 >               | 21 >               | 0                | 51    |  |
| <b>Total</b>                                       | 82 >               | 62 >               | 3                | 147   |  |
| <b>Proporción</b>                                  | 56% >              | 42% >              | 2%               | 100%  |  |





Para el año 2021, Los Comuneros H.U.B. cierra su año con 752 empleados, sin contar los colaboradores de apoyo y sostenimiento (aprendices) y médicos especialistas.



| Empleados activos |                    |                    |                  |             |  |
|-------------------|--------------------|--------------------|------------------|-------------|--|
| Área              | Entre 18 y 30 años | Entre 31 y 50 años | Mayor de 50 años | Total       |  |
| Asistencial       | 162                | 329                | 24               | 515         |  |
| Administrativo    | 66                 | 141                | 30               | 237         |  |
| <b>Total</b>      | 228                | 470                | 54               | <b>752*</b> |  |
| <b>Proporción</b> | 30%                | 63%                | 7%               | <b>100%</b> |  |

\*Este dato no incluye especialistas.

# 6.5

## Índice de Rotación de Personal

Para el año 2021 se calculó el índice de rotación de personal, el cual se mide en relación a los ingresos, egresos y trabajadores al inicio y el final del periodo.


| Rotación anual | Promedio mensual | Global o acumulada |
|----------------|------------------|--------------------|
| Año 2021       | 1.6%             | 19.6%              |






# 6.6

## Bienestar laboral



**Día de la familia**

Participantes > **1387 Colaboradores**




**Celebración de cumpleaños**

Participantes > **745 Colaboradores**




**Política del mes**

Participantes > **250 Colaboradores**




**Auxilios funerarios**

Participantes > **28 Colaboradores**



**Día de graduación**

Participantes > **10 Colaboradores**




**Asistencia sanitaria**

Participantes > **570 Colaboradores**

## Espacios de recreación

Desde el área de bienestar laboral, se otorgan diferentes beneficios a todos los colaboradores buscando mejorar su calidad de vida y fortalecer los lazos con su familia.



**Conmemoración día de la mujer**

Participantes > **600 Colaboradores**




**Conmemoración día del hombre**

Participantes > **145 Colaboradores**




### Conmemoración día de la enfermería

Participantes > 378 Colaboradores




### Celebración día de los niños

Participantes > 28 Colaboradores



### Celebración del aniversario institucional

Participantes > 590 Colaboradores




### Celebración del amor y la amistad

Participantes > 500 Colaboradores




### Celebración de halloween

Participantes > 306 Colaboradores




### Semana de Seguridad y Salud en el Trabajo

Participantes > 750 Colaboradores



### Celebración día del médico

Participantes > 182 Colaboradores



### Celebración día del fisioterapeuta

Participantes > 32 Colaboradores



## Celebración de fin de año

Participantes > 752 Colaboradores



## Cenas y refrigerios de navidad y fin de año

Participantes > 975 Colaboradores

8.196 beneficiados

\$ 270'324.350 invertidos en bienestar laboral





# 6.7

## Formación del Talento Humano

### Formación a colaboradores certificada

A sabiendas del cumplimiento normativo de habilitación y a miras del proceso de acreditación, Los Comuneros Hospital Universitario de Bucaramanga, está comprometido con la gestión, potencialización y desarrollo de competencias del saber, la organización cuenta con un programas de formación certificada por medio de formación E-learning y B-learning, por tal razón para 2021 se desplegaron las siguientes formaciones con número de colaboradores certificados:

| Nombre de la certificación                                   | Número de profesionales certificados |   | Servicios                               |
|--|--------------------------------------|---|---|
| Gestión del duelo  | 125                                  | ➤ | UCI                                     |
| Atención integral a víctimas de ataques con agentes químicos | 195                                  | ➤ | Urgencias                               |
| Sedación grado I y II  | 21                                   | ➤ | Urgencias, Hospitalización y Cirugía    |
| Manejo del dolor   | 34                                   | ➤ | Consulta Externa, UCI y Hospitalización |



## Formación específica por áreas de interés

En el proceso de formación establecido por Los Comuneros Hospital Universitario de Bucaramanga se contempla la necesidad de formación continuada por grupos de interés denominada capacitaciones específicas, las cuales hacen referencia a las implementación, desarrollo y potencialización de habilidades que impactan proporcionalmente en las actividades y funciones desarrolladas por el colaborador partiendo de la necesidad evidenciada por el coordinador de área, expresada por los colaboradores, manual de acreditación y resolución de habilitación, para esto las capacitaciones impartidas en modalidad E-learning y B-learning por servicio se muestran a continuación:

| Proceso o área  | 2019       | 2020       | 2021       |
|---|------------|------------|------------|
| Farmacia (servicio farmacéutico, aires medicinales, central de mezclas) | 20         | 18         | 32         |
| Médicos hospitalarios   | 6          | 9          | 9          |
| Consulta externa  | 26         | 33         | 33         |
| Enfermería  | 4          | 0          | 8          |
| UCI enfermería  | 10         | 12         | 15         |
| UCI médicos   | 11         | 8          | 9          |
| Urgencias   | 9          | 12         | 15         |
| Cirugía y central de esterilización                                     | 10         | 19         | 43         |
| Terapia   | 0          | 3          | 6          |
| Masculino   | 8          | 72         | 75         |
| Ambiente físico   | 11         | 18         | 20         |
| <b>Total de capacitaciones</b>  | <b>107</b> | <b>138</b> | <b>195</b> |

## Formación transversal

Las necesidades de capacitación transversal se relacionan con el aprendizaje integral del colaborador y el fortalecimiento de la cultura organizacional, las cuales pueden realizarse de manera presencial o virtual, para el 2021 se impactó en los siguientes temas de interés con un total de cobertura registrado en la siguiente tabla:



| Nombre de capacitación  | Numero de colaboradores capacitados | Porcentaje de cobertura |
|---|-------------------------------------|-------------------------|
| IAMI y lactancia materna  | 710                                 | 97%                     |
| Modelo de atención integral al paciente y atención a poblaciones especiales | 710                                 | 93%                     |
| Humanización, derechos y deberes  | 733                                 | 97%                     |
| Donación de órganos   | 695                                 | 92%                     |
| Seguridad del paciente  | 737                                 | 96%                     |
| COVID - 19  | 742                                 | 98%                     |
| Seguridad y Salud en el Trabajo y Plan de Emergencias                       | 732                                 | 97%                     |
| Gestión del Riesgo, Gestión de la Tecnología y Gestión de la Información    | 752                                 | 99%                     |
| Central de Mezclas y Aire Medicinal y Farmacovigilancia                     | 520                                 | 92%                     |
| Direccionamiento Estratégico Código de Ética y Buen Gobierno                | 674                                 | 90%                     |
| Responsabilidad Social Empresarial  | 667                                 | 88%                     |
| Atención integral a víctimas de violencia sexual                            | 444                                 | 99%                     |





## Jornadas de reinducción institucional

Dando cumplimiento a lo establecido en el por el instructivo de reinducción institucional la cual busca actualizar a los colaboradores sobre el direccionamiento estratégico, la estructura organizacional, los procesos internos y de mejoramiento continuo que se vienen adelantando en el Hospital, fortaleciendo la identificación y el sentido de pertenencia con la Institución, a través de la labor que desempeñan al interior de la misma se cuenta con la siguiente cobertura e inversión:

| Reinducción institucional  |              |
|----------------------------|--------------|
| Total de colaboradores     | 634          |
| Inversión costo tiempo     | \$ 6'355.302 |
| Valor total de refrigerios | \$ 1'662.900 |

## Inversión en formación externa

Desde la Gerencia se incentiva la formación continuada aplicable al área de interés y que genere impacto en el proceso al cual pertenece los colaboradores. Por tal razón, para el año 2021 se hizo una inversión total relacionada a continuación:

| Capacitaciones externas |              |
|-------------------------|--------------|
| Total de inversión      | \$ 6.848.174 |

# 6.8

## Seguridad y la Salud en el Trabajo

El modelo de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de LOS COMUNEROS HOSPITAL UNIVERSITARIO S.A. está basado de acuerdo a la normatividad legal vigente Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019, que busca mantener y mejorar los niveles de eficiencia en las operaciones de la organización y brindar a sus colaboradores un medio laboral seguro.

El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la institución está enfocado en el ciclo PHVA en donde el objetivo es preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los colaboradores en sus correspondientes ocupaciones involucrando a contratistas, usuarios y terceros.



| Relación  | Licencia de maternidad | Licencia de paternidad | Total                 |
|---|------------------------|------------------------|-----------------------|
| Empleados que han tenido derecho a permiso parental   | 29                     | 10                     | 39                    |
| Empleados que se han acogido al permiso parental  | 29                     | 10                     | 39                    |
| Empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental  | 28                     | 10                     | 38                    |
| Empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que siguen siendo empleados 12 meses después de regresar | 27                     | 9                      | 36                    |
| <b>Inversión</b>  | <b>\$ 129'893.605</b>  | <b>\$ 7'917.808</b>    | <b>\$ 137'811.413</b> |





## Accidentalidad, enfermedad y ausentismo laboral

Indicadores calculados de acuerdo con la resolución 0312 de 2019

| Frecuencia de accidentalidad                                   | Severidad de accidentalidad   | Incidencia de enfermedad laboral  | Mortalidad                            | Ausentismo laboral por causa médica  |
|--|---|---|---------------------------------------|--|
| 10 accidentes de trabajo en el año, por cada 100 trabajadoras. | 36 días perdidos en el año por cada 100 trabajadores.<br><br>*Cifra a 30 NOV 2021 | 14434 nuevos casos por cada 100.000 trabajadores, de los cuales el 99% de los casos corresponde a COVID-19. | 0% de accidentes de trabajo mortales. | 5% de los días de trabajo programados se perdieron por incapacidad médica.<br><br>*Cifra a 30 NOV 2021 |

Los incidentes no están incluidos dentro de la frecuencia de accidentalidad; de igual manera tanto los accidentes de trabajo como los incidentes son investigados.

Para el 2021, el número de casos de enfermedad laboral por COVID - 19 disminuyeron con respecto al año 2020 en un 33%.

| Concepto de incapacidad                     | Inversión   |
|---|-------------|
| Accidente de trabajo (sobre salario básico) | \$ 0        |
| Enfermedad general (sobre salario básico)   | \$ 0        |
| Enfermedad general prórroga                 | \$ 0        |
| <b>Total de inversión</b>                   | <b>\$ 0</b> |



**07**

# **Comprometidos con el Medio Ambiente**

---



# 7.1

## Programas ambientales



Los Comuneros H.U.B. está comprometida a implementar mecanismos para promover la conciencia ambiental y de mejoramiento continuo:

- Uso eficiente de recursos naturales.
- Manejo adecuado de los residuos hospitalarios y similares.
- Tecnologías limpias entre sus usuarios, colaboradores y contratistas.
- Cumplimiento estricto de la legislación ambiental.



A su vez, en su compromiso con el medio ambiente y los diferentes públicos de interés cuenta con programas ambientales:

- Programa de ahorro y uso eficiente de energía.
- Programa de ahorro y uso eficiente de agua.
- Programa ahorro de papel.
- Programa de no icopor.
- Recopila.
- Tapas para sanar.



# 7.2

## Energía

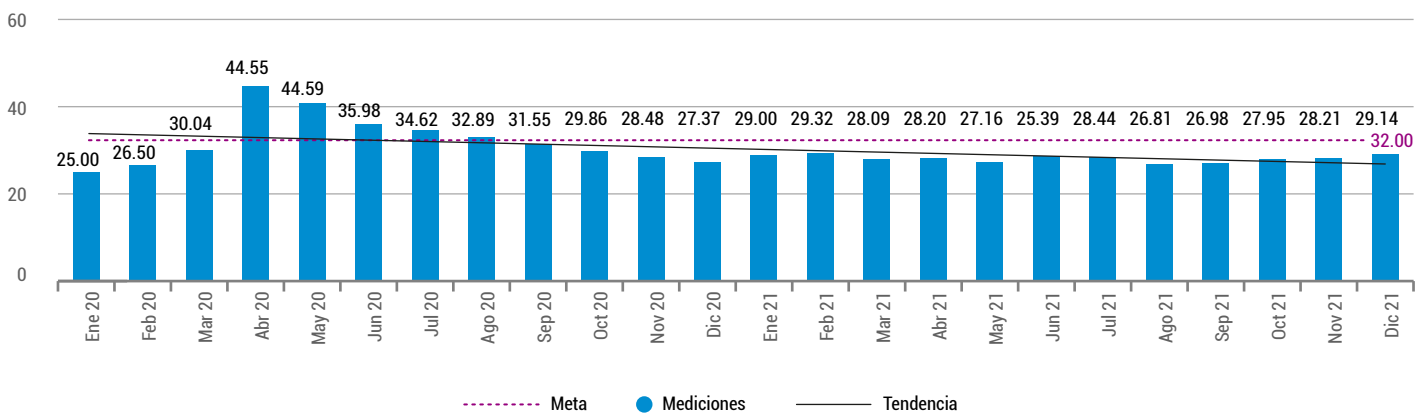
El Hospital busca contribuir con el buen manejo de los recursos naturales, por lo cual promueve la implementación de tecnologías limpias. Desde el área de sistemas se realizan compras de equipos ahorradores de energía, también se cuenta con el 100% de las luminarias del Hospital convertidas a LED e instalación de sensores de movimiento en áreas comunes.

Así mismo, se capacita al personal por medio de inducciones y reinducciones sobre temas aplicables con el medio ambiente.

### Indicador

- Se lleva indicador desde el 2015.
- El indicador tiene tendencia a disminuir desde inicio del 2021.
- Cumple la meta propuesta en todo el 2021.

### Razón del uso racional y eficiente de la energía eléctrica





# 7.3

## Agua

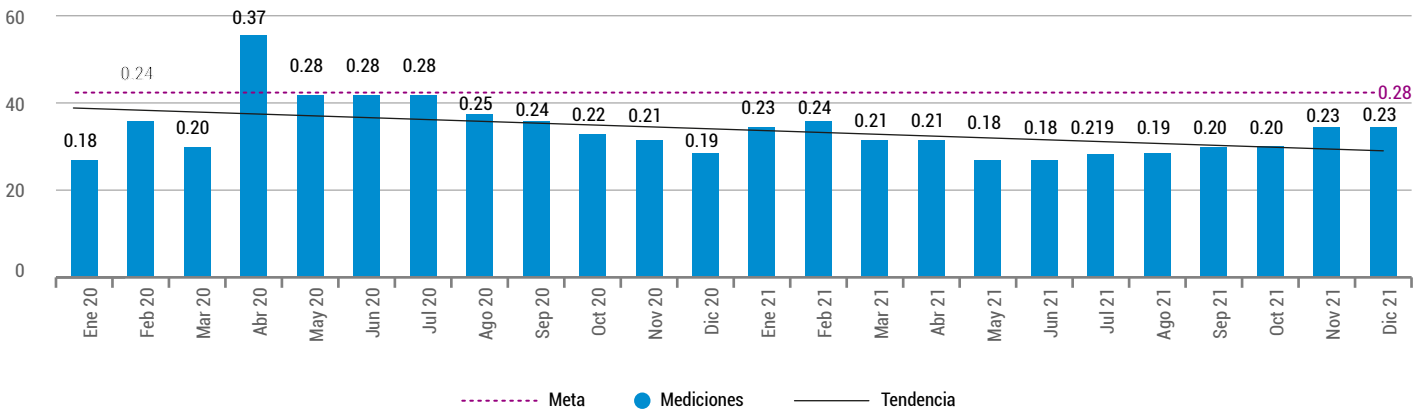
Se promueve el uso racional y eficiente de agua entre sus colaboradores, usuarios y contratistas, realizando capacitaciones al personal sobre las buenas prácticas de consumo de este importante recurso natural.

También se promueve desde Logística y el área de ambiente físico, las compras ambientales tales como, grifos con sensores infrarrojos, temporizadores Push, cisternas, inodoros ahorradores, entre otros.

### Indicador

- Se lleva indicadores de uso racional y eficiente del agua desde el 2015.
- Se evidencia una tendencia del 2020 al 2021 de disminución del indicador y dando cumplimiento a la meta propuesta durante el año 2021.

### Razón del uso racional y eficiente del agua





# 7.4

## Vertimientos

Anualmente se realiza la caracterización de vertimientos según la Resolución 631 del 2015 cumpliendo los parámetros obligatorios del artículo 14, dando un presupuesto autorizado de \$2.346.273.

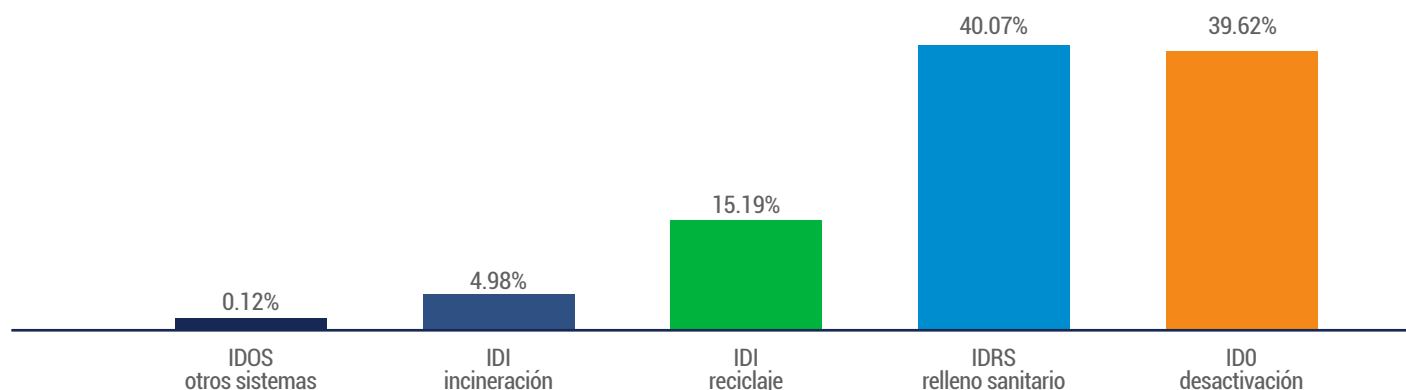
# 7.5

## Residuos

Los comuneros H.U.B. cumpliendo con los requisitos ambientales cuenta con un PGIRASA, el cual tiene como objeto reglamentar ambiental y sanitariamente la gestión integral de los residuos generados en la atención de salud y otras actividades. Se cuenta con una empresa autorizada para realizar el transporte, tratamiento y disposición final de los residuos generados en el Hospital.

A su vez, se realizan capacitaciones al personal en gestión integral de residuos y en los programas ambientales existentes.

### Indicador destinación de residuos 2021





## Transporte de residuos

Cada residuo por ser diferente tiene un tratamiento y manejo especial, los cuales son:

- Los residuos no peligrosos o biodegradables son dirigidos al relleno sanitario por la empresa de aseo EMAB.
- Los residuos peligrosos y cortopunzantes son incinerados y algunos son llevados al autoclave, para luego disponerlos en el relleno sanitario por la empresa DESCONT S.A.
- Los residuos reciclables son vendidos a la empresa JOSÉ MOTTA.



**08**

# **Responsabilidad con los Proveedores**

---





# 8.1

## Compras con sentido social

Los Comuneros en su compromiso con la Responsabilidad Social y el aporte a sus diferentes públicos de interés, apoya la labor de las familias productoras de café que a diario trabajan para elaborar productos de alta calidad y a su vez, trabajan por ser responsables socialmente, con sus colaboradoradores y con el medio ambiente.

Es por eso, que la Institución entregó a sus grupos de interés un kit donde incluyó cafés comprados a marcas que desde su direccionamiento y accionar contribuyen a la RSE de la región.

365 cafés comprados.

|               |          |
|---------------|----------|
| GiroCafé      | 250 grs. |
| Los Comuneros | 250 grs. |
| Gironés S.A.  | 250 grs. |





# 8.2

## Proveedores

Para la adquisición de productos, la Institución cuenta con proveedores de: (insumos hospitalarios, vinculados económicos, honorarios médicos, de droga y medicamentos, servicio de obra, servicios generales, servicios de salud, servicios públicos, suministros, honorarios, servicios de mantenimiento, seguros, de alimentos y aseo, mantenimiento, bienes muebles, seguros exequiales, caja menor, transporte fletes y acarreos, entre otros).

|   |                           |
|---|---------------------------|
| <b>Total Proveedores Activos año 2020</b> | <b>547</b>                |
| <b>Total pago a Proveedores año 2020</b>  | <b>\$ 83,191,190,502</b>  |
| <b>Total Proveedores Activos año 2021</b> | <b>584</b>                |
| <b>Total pago a Proveedores año 2021</b>  | <b>\$ 101,893,866,476</b> |



**LOS COMUNEROS**  
*Hospital Universitario de Bucaramanga S.A.*