BALANCE SOCIAL 2018

ORGANIZACION
Clínica General del Norte

Un Compromiso con la Vida

CALIDEZ E INNOVACIÓN

INTRODUCCIÓN

Un Compromiso con la Vida

CALIDEZ E INNOVACIÓN

En los últimos años, la Responsabilidad Social Empresarial, ha ganado legitimidad en las relaciones del mundo empresarial; se ha convertido en un requisito competitivo en las decisiones que día a día se toman dentro de las organizaciones. Según el ICONTEC la Responsabilidad Social Empresarial se define como el "Compromiso voluntario y explícito que las organizaciones asumen frente a las expectativas y acciones concertadas que se generan con las partes interesadas en materia de desarrollo humano integral; esta permite a las organizaciones asegurar el crecimiento económico, el desarrollo social y el equilibrio ambiental, partiendo del cumplimiento de las disposiciones legales."

En la Organización Clínica General del Norte, somos conscientes que, como institución prestadora de servicios en salud, nuestro actuar se debe enmarcar, no solo en el cumplimiento de las normativas legales, sino también en la constitución de un ambiente sostenible de Responsabilidad Social Empresarial con nuestros grupos de interés.

Por este motivo, en nuestro tercer informe evidenciamos que sigue creciendo la participación de nuestros colaboradores, incorporando nuevos aportes a nuestro balance de RSE tales como: Gestión de Indicadores Clínicos, resultados de Auditorías Externas de entes públicos como el Invima, Icontec, aseguradores, entre otros, reportes de crecimiento en gestión ambiental y referenciaciones externas que evidencian la importancia que tiene la Institución en la mejora continua de sus procesos, proyectos y actividades con este enfoque. A través de estas acciones se refleja el esfuerzo y compromiso de la Organización para dar a conocer las mejores prácticas y resultados del año 2018.

Nuestro interés, además de contribuir con un modelo integral de prestación en salud de calidad y bienestar de la población de la Región Caribe Colombiana, es el de generar estrategias que aporten crecimiento y desarrollo a cada uno de nuestros grupos de interés, por este motivo se incorporaron nuevas alianzas estratégicas con la comunidad tales como con Barranquilla Verde, Voluntariado "Las Damas Rosadas "y Fundación NU3.

Adicionalmente, en la elaboración del Balance del 2018, desarrollamos proyectos acordes a nuestra filosofía de bienestar social y empresarial, así logramos impactar a nuestra comunidad, nuestros clientes, nuestros proveedores, nuestros colaboradores y demás actores que a diario interactúan con nuestra Institución y a su vez proyectamos nuestro enfoque de desempeño sostenible, siempre teniendo como objetivo principal la generación de valor en la prestación de nuestros servicios de salud.

PRESENTACIÓN

ORGANIZACIÓN Clínica General del Norte

Un Compromiso con la Vida

CALIDEZ E INNOVACIÓN

Misión

Somos una institución que presta servicios integrales de salud con enfoque hacia la alta complejidad, fundamentada en un modelo de atención centrado en la seguridad, calidad y servicio, impactando positivamente en el bienestar de los individuos y comunidades.

Visión

Ser en el 2019 una red de servicios de salud en el ámbito ambulatorio y hospitalario acreditada, consolidando nuestro modelo de servicio de excelencia, y siendo reconocidos a nivel nacional por nuestro compromiso con la vida.

Mensaje de Presidencia

Durante el año 2018 se introdujeron nuevos contenidos en nuestro informe de Responsabilidad Social con el fin de seguir mostrando el avance institucional en la construcción de un ambiente sostenible con nuestros grupos de interés.

Para nosotros es importante poder evidenciar como nuestros programas de valor agregado aportan en el relacionamiento y satisfacción de nuestros colaboradores, pacientes y su familia, comunidad, clientes contratantes, proveedores y grupo de interés; trabajando con cada uno de ellos los aspectos que son relevantes en el mejoramiento y crecimiento de las relaciones.

Adicionalmente aumentamos los esfuerzos en la formación y en el mejoramiento de competencias de nuestro talento humano en sus habilidades y destrezas técnicas así como también en aquellas encaminadas a fortalecer la seguridad del paciente, la gestión de riesgos, la gestión de la tecnología y la humanización en la atención.

En este tercer balance de RSE, se logra destacar las actividades realizadas dentro del marco de las Brigadas de Salud, las cuales surgieron por iniciativa de nuestro fundador David Herrera como nuestros primeros aportes a la responsabilidad en la región y que se han realizado de manera permanente durante los últimos 30 años. En esta nueva edición, desde la Presidencia queremos que todos nuestros esfuerzos se vean reflejados y que el aporte de cada uno de nuestros colaboradores sean tenidos en cuenta para la suma de la construcción de nuestra empresa.

PRESENTACIÓN

ORGANIZACIÓN Clínica General del Norte

Un Compromiso con la Vida

CALIDEZ E INNOVACIÓN

Perfil del Emprendimiento
Política de Gestión Integral

Calidad, Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente.

- Consecuentes con la importancia de la calidad, la seguridad, la responsabilidad en el cuidado de la salud, bienestar de las personas, y la protección del medio ambiente, nos comprometemos a:
- Promover una cultura fundamentada en los principios y valores institucionales.
- Humanizar la prestación del servicio hacia los usuarios y colaboradores.
- Trabajar por la satisfacción y fidelidad de nuestros clientes a través de nuestro Modelo de Servicio de Excelencia.
- Desarrollar las competencias de nuestros colaboradores mediante acciones orientadas a las habilidades, actitudes y conocimientos.
- Fomentar la investigación científica.
- Promover y mantener condiciones y factores ocupacionales seguros, procurando un bienestar físico, mental y social hacia nuestros colaboradores.
- Gestionar los riesgos laborales y aquellos asociados a la prestación del servicio, procurando una cultura de seguridad y autocontrol.
- Gestionar los recursos para asegurar la sostenibilidad y desarrollo de la Institución.
- Proteger el medio ambiente minimizando el impacto de nuestras actividades.
- Promover y desarrollar relaciones docencia-servicio.
- Establecer y consolidar las relaciones de mutuo beneficio con nuestros grupos de interés.

Con esta declaración nos comprometemos a cumplir los requisitos legales y aplicables, promovemos el mejoramiento continuo de los procesos y fortalecemos la cultura organizacional.

PRESENTACIÓN

ORGANIZACIÓN Clínica General del Norte

Un Compromiso con la Vida

CALIDEZ E INNOVACIÓN

Objetivos de Gestión Integral

Calidad, Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente

- Transformar la cultura institucional mediante la intervención de las prácticas, la educación y la comunicación organizacional.
- Consolidar las estrategias que conlleven a la prestación de un servicio con calidad, seguridad y humanización durante el ciclo de atención.
- Propiciar el desarrollo integral de nuestros colaboradores.
- Proteger la seguridad y salud de los colaboradores mediante la identificación de los peligros, la evaluación y valoración de los riesgos y el establecimiento de los respectivos controles, para asegurar la mejora del sistema de seguridad y salud en trabajo.
- Consolidar las estrategias que conlleven a la mitigación de los riesgos asociados a la prestación del servicio.
- Optimizar el manejo de los recursos para generar rentabilidad y sostenibilidad.
- Fomentar la investigación para contribuir al desarrollo institucional y del sector.
- Implementar programas para mejorar el desempeño ambiental de la Institución, interviniendo los aspectos significativos de nuestra actividad.
- Garantizar la implementación del programa de Responsabilidad Social Empresarial.

LA EMPRESA

ORGANIZACIÓN Clínica General del Norte

Un Compromiso con la Vida

CALIDEZ E INNOVACIÓN

Principios

1. Solidaridad
2. Respeto
3. Ética
4. Responsabilidad
5. Equidad
6. Honestidad
7. Conciencia ambiental

Valores

1. Humanización del servicio
2. Trabajo en equipo
3. Calidad en el servicio
4. Compromiso
5. Comunicación
6. Seguridad

Historia

Sus inicios se remontan el 20 de mayo de 1.969, cuando se reunieron un grupo de personas pioneras en la prestación de servicios de salud en la Región de la Costa Atlántica Colombiana, tales como los médicos pediatras Rafael Llanos Muñiré y José María Lora Diago, acompañados por el industrial David Herrera Urueña, quienes constituyeron la Sociedad "Clínica del Niño", ubicada en la carrera 48 # 70 – 38 en la ciudad de Barranquilla.

Posteriormente, en diciembre de 1.976, la Sociedad, al ampliar la atención a todas las especialidades médicas, cambió su razón social por la de "CLÍNICA GENERAL DEL NORTE", tal y como se conoce en la actualidad, orientando sus servicios hacia todas las franjas de la población, prestando atención integral especializada en todas las áreas de la salud.

A nivel de prestación de servicios de salud, la Organización Clínica General del Norte es la institución privada con mayor impacto y crecimiento en la costa norte colombiana, ubicada en la ciudad de Barranquilla. En la actualidad esta IPS tiene la capacidad instalada más completa de la Costa Norte, ya que cuenta con un área de construcción de 22.000 metros cuadrados, una oferta disponible que supera las 400 camas y un cuerpo médico de más de 200 especialistas en las diferentes especialidades y sub especialidades de la medicina. Cuenta con un completo portafolio de servicios ambulatorios y hospitalarios, tanto de tipo diagnóstico, terapéutico y de rehabilitación, destacándose el servicio de imágenes diagnósticas, la capacidad resolutiva en el área quirúrgica (cirugía de mediana y alta complejidad), y el Servicio Integral de Medicina Crítica (Urgencias, Unidades de Cuidados Intensivos de Adulto, Pediátrico y Neonatal).

La Organización Clínica General del Norte, ha sido la Institución Pionera de la actividad de tipo intervencionista de la Región Caribe. Durante 20 años viene realizando diagnósticos, tratamientos y procedimientos, contando con el mejor recurso humano, integrado por cardiólogos con diversas subespecialidades tanto adultos como pediátricos.

Indicadores de desempeño económico

ORGANIZACIÓN Clínica General del Norte

Un Compromiso con la Vida

CALIDEZ E INNOVACIÓN

Aspectos cualitativos: impactos por medio de la generación y distribución de riqueza; resultados provenientes de la productividad, procedimientos, criterios y retornos de inversiones realizados en la propia empresa y en la comunidad.

RENTABILIDAD NETA: 6,10%

RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO:10.42%

VALOR ECONÓMICO, DIRECTO, DISTRIBUIDO

PAGOS A PROVEEDORES
$ 345.542.716.633

SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES
$ 95.212.825.500

IMPUESTOS BRUTOS PAGADOS
$ 24.572.075.658

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD (DONACIONES)
$ 89.794.211

INTERESES PAGADOS POR PRESTAMOS
$ 8.280.971.081

BALANCE SOCIAL
2018

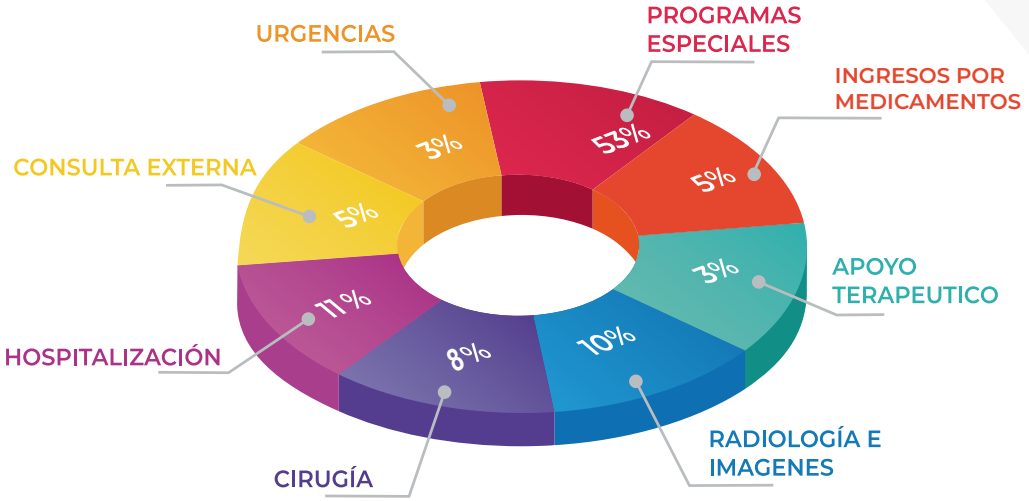
Indicadores de desempeño económico

ORGANIZACIÓN Clínica General del Norte

Un Compromiso con la Vida

CALIDEZ E INNOVACIÓN

INGRESOS POR UNIDAD FUNCIONAL



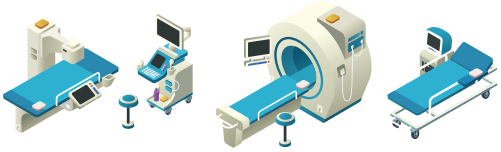
INVERSIONES

INFRAESTRUCTURA

AMPLIACIÓN HABITACIONES TORRE 48
$5.539.851.151

INMUEBLE
$2.970.000.000

EQUIPOS MÉDICOS



$5.447.509.013

MAQUINARIA Y EQUIPOS

$121.690.020

EQUIPOS DE COMPUTO

$675.246.461

EQUIPOS DE HOTELERIA

$512.234.666

AUTOS CAMIONETAS CAMPEROS

$145.894.000

BALANCE SOCIAL 2018

Indicadores de desempeño social

ORGANIZACIÓN Clínica General del Norte

Un Compromiso con la Vida

CALIDEZ E INNOVACIÓN

Garantizar a la organización un grupo humano de alta capacidad moral y profesional, idóneo y competente, con calidez humana, comprometido con los valores, propósitos y objetivos de la organización y en condiciones laborales óptimas, para lo cual la Unidad corporativa de gestión humana desarrolla una gestión moderna y estratégica que contribuye en forma sustantiva al direccionamiento estratégico de la organización y a la construcción de una cultura y un clima organizacional positivos, orientados a la innovación y al servicio de excelencia a clientes y usuarios.

Aspectos cualitativos:
Público interno.
Educación y entrenamiento.

Indicadores cuantitativos:
Perfil de los empleados (del año en curso).
Administrativos:
Asistenciales

Salud y seguridad:
Educación y entrenamiento.
Tasas de atracción y retención de profesionales.

CLASIFICACIÓN DE EMPLEADOS ACORDE AL MAPA DE PROCESOS

TIPO DE VINCULACIÓN PERSONAL 2018

ADMINISTRATIVO

1284

ASISTENCIAL

2523

TOTAL GENERAL: 3807

PERSONAL

DIRECTO
1069

SUMINISTRADO
2738

TOTAL GENERAL: 3807

TIPO DE PROFESIÓN

ESPECIALISTA
531

PROFESIONAL
1108

TÉCNICO
3807

TOTAL GENERAL: 5446

BALANCE SOCIAL
2018

Indicadores de desempeño social

ORGANIZACIÓN Clínica General del Norte

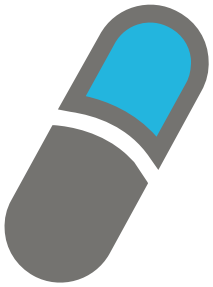
Un Compromiso con la Vida

CALIDEZ E INNOVACIÓN

CLASIFICACIÓN DE EMPLEADOS ACORDE AL MAPA DE PROCESOS

TASA GLOBAL DE ACCIDENTABILIDAD

6,8%



TASA DE ENFERMEDAD LABORAL CALIFICADA

0,67%

INVERSIÓN EN EL SISTEMA DE GESTIÓN SEGURIDAD DE SALUD Y AMBIENTE DEL TRABAJO

INVERSIÓN

$1.264.596.000

BALANCE SOCIAL 2018

Indicadores sociales propuestos

ORGANIZACIÓN Clínica General del Norte

Un Compromiso con la Vida

CALIDEZ E INNOVACIÓN

CUMPLIMIENTO PLAN ANUAL DE FORMACIÓN 2018

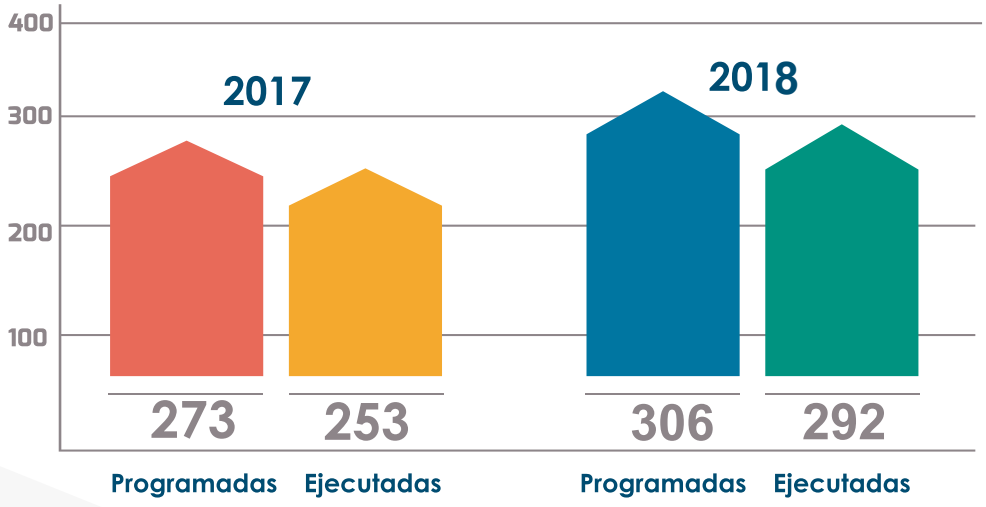
Capacitaciones Ejecutadas

292

Capacitaciones programadas para el año

306

COMPARATIVO CUMPLIMIENTO PLAN ANUAL DE FORMACIÓN 2017-2018



BALANCE SOCIAL 2018

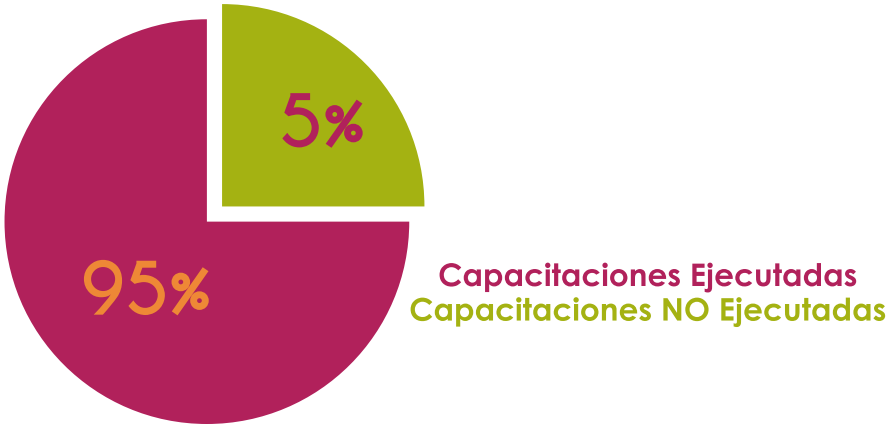
Indicadores sociales propuestos

ORGANIZACIÓN Clínica General del Norte

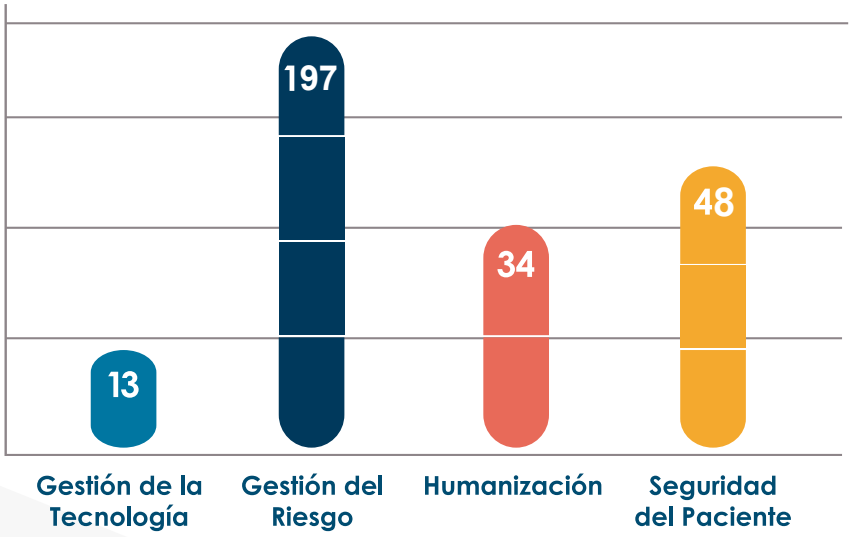
Un Compromiso con la Vida

CALIDEZ E INNOVACIÓN

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO PLAN ANUAL DE FORMACIÓN AÑO 2018



CAPACITACIONES EJECUTADAS POR EJE DE ACREDITACIÓN



BALANCE SOCIAL 2018

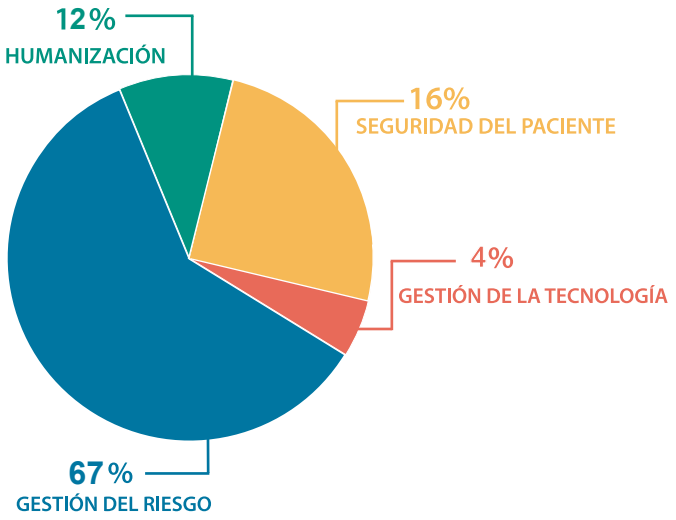
Indicadores sociales propuestos

ORGANIZACIÓN Clínica General del Norte

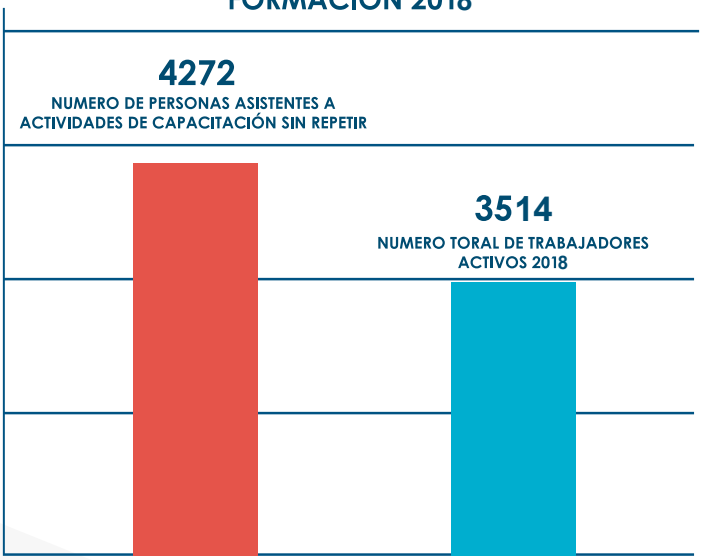
Un Compromiso con la Vida

CALIDEZ E INNOVACIÓN

% CAPACITACIONES EJECUTADAS POR EJE DE ACREDITACIÓN



COBERTURA PLAN ANUAL DE FORMACIÓN 2018



BALANCE SOCIAL 2018

Indicadores sociales propuestos

ORGANIZACIÓN Clínica General del Norte

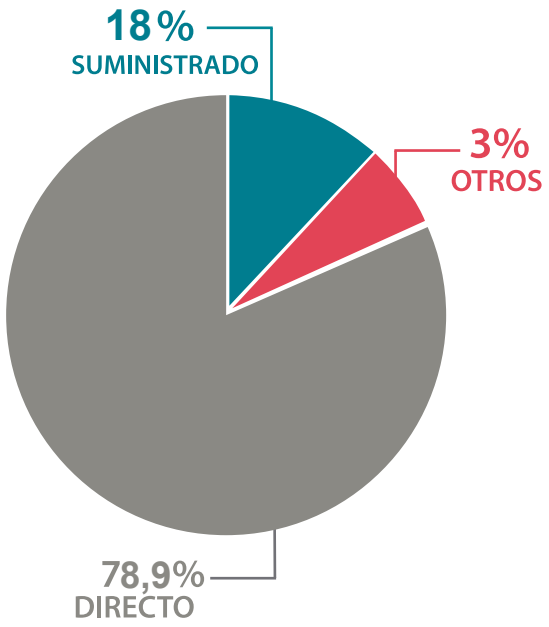
Un Compromiso con la Vida

CALIDEZ E INNOVACIÓN

COLABORADORES PARTICIPANTES EN ACTIVIDADES

- **3514**
  NUMERO TOTAL DE TRABAJADORES ACTIVOS 2018
- **10991**
  NUMERO PERSONAS ASISTENTES A ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN

NUMERO DE COLABORADORES CAPACITADOS SEGÚN TIPO DE VINCULACIÓN



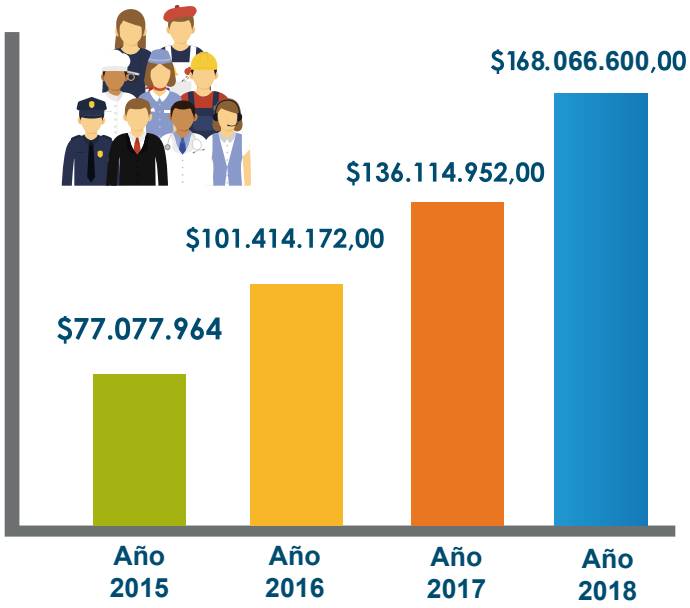
BALANCE SOCIAL 2018

Indicadores sociales propuestos

ORGANIZACIÓN Clínica General del Norte

Un Compromiso con la Vida

CALIDEZ E INNOVACIÓN



TENDENCIA EN INVERSIÓN DE FORMACIÓN

2015 $77.077.964

2016 $101.414.172,00

2017 $136.114.952,00

2018 $168.066.600,00

TOTAL PRESUPUESTO 2018

$121.697,006

INVERSIÓN POR PERSONA

$47.827

BALANCE SOCIAL 2018

Indicadores sociales propuestos

ORGANIZACIÓN Clínica General del Norte

Un Compromiso con la Vida

CALIDEZ E INNOVACIÓN

GENERACIÓN DE EMPLEO

TOTAL CARGOS NUEVOS

196

Cargos administrativos	Cargos Misionales	Cargos de apoyo
21	137	35

BALANCE SOCIAL 2018

Indicadores sociales propuestos

ORGANIZACIÓN Clínica General del Norte

Un Compromiso con la Vida

CALIDEZ E INNOVACIÓN

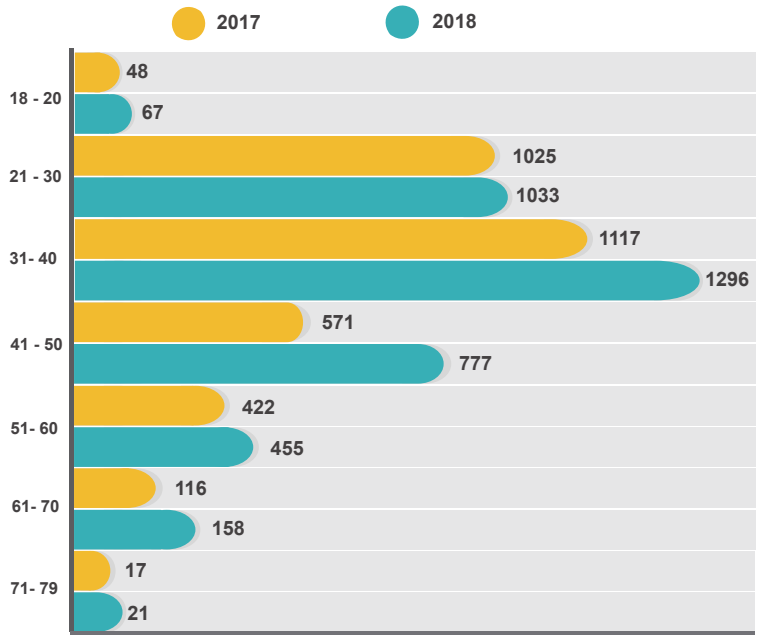
DEMOGRAFÍA

FEMENINO
2706

TOTAL **3807**

MASCULINO
1101

TRABAJADORES POR RANGO DE EDAD



BENEFICIOS

BECAS
35
TRABAJADORES BENEFICIARIOS
24
VALOR
$ 56.962.554

PRESTAMO PARA ESTUDIOS
130
TRABAJADORES BENEFICIADOS
36
VALOR
$ 131.900.000

PRESTAMO DE LIBRE INVERSIÓN
348
TRABAJADORES BENEFICIADOS
262
VALOR
$3.140.933.366

BALANCE SOCIAL 2018

Proveedores

Aspectos cualitativos:
Naturaleza y perfil de los proveedores

Otros indicadores sugeridos:
programas de monitoreo y verificación del cumplimiento de los criterios socio ambientales acordados con los proveedores; programas de desarrollo entre proveedores locales comunitarios; participación en programas y políticas para el cumplimiento de valores de responsabilidad social en toda la cadena productiva; programas de integración de trabajadores tercerizados entre los funcionarios, incluyendo los mismos beneficios básicos ofrecidos en programas de entrenamiento y desarrollo profesional; porcentaje de trabajadores tercerizados en relación al total de la fuerza de trabajo.

PROVEEDORES

TOTAL PROVEEDORES OCGN
218

TOTAL PROVEEDORES MEDI / DIS MED
135

TOTAL MISIONALES (MISCELANEOS)
83

PROVEEDORES CON CERTIFICACIÓN

ISO
45

OTRA NORMA (CCA)
73

CERTIFICADO DE BUENAS PRACTICAS
68

PROVEEDORES CON ALIANZAS

CONVENIOS COMERIALES
30

COMODATOS
18

CONSIGNACIONES DE PRODUCTO
22

Competencia

ORGANIZACIÓN Clínica General del Norte
Un Compromiso con la Vida
CALIDEZ E INNOVACIÓN

• Participamos activamente del Cluster de la Salud de la Costa Caribe, Caribbean Health Group, del cual también somos fundadores y actores principales y que a través de una acción conjunta del sector público y sector privado, se realiza una labor internacional con el fin de difundir las bondades médico- asistenciales de la Costa Caribe Colombiana, con la participación en este queremos dinamizar la competitividad y elevar los estándares de calidad del sector salud de la costa, a través de las diversas actividades en las que hemos participado, se ha fortalecido nuestro recurso humano una de las más representativas fue la participación en el I congreso CARIBBEAN HEALTH GROUP ", el paciente en la era digital", en el cual se socializaron temas de actualidad como:

- Estrategias de marketing.
- Big Data.
- Apps.
- Inteligencia artificial.
- Servicio al cliente.
- Campañas de alto impacto.

• Trabajamos de la mano en el desarrollo de proyectos innovadores con entidades gubernamentales como ICONTEC, Secretaría de Salud, Alcaldía, Gobernación, entre otros.

• Interactuamos con otras entidades de salud en comités interinstitucionales promovidos por las EPS, donde compartimos con buenas prácticas en pro del mejoramiento de la calidad en el sistema de Salud.

Competencia

Un Compromiso con la Vida

CALIDEZ E INNOVACIÓN

La alta Gerencia promueve la comparación sistemática con referentes internos, nacionales e internacionales e incluye:

• Un proceso planificado para la referenciación en el que se priorizan las prácticas que son objeto de referenciación.

• Una metodología para identificar los mejores referentes internos y externos (Parámetros de referencia, indicadores y metas.

• Procesos de gestión clínica: adherencia a guías de práctica clínica, diligenciamiento de historia clínica y pertinencia diagnóstica entre otros.

• Evaluación de resultados ajustados por riesgo.

• Eventos adversos.

• Seguridad del paciente, humanización, gestión del riesgo y gestión de tecnología.

Se implementan acciones de mejora a partir de los procesos de referenciación realizado.

En el 2018 se realizaron los siguientes ejercicios de referenciación:

Solicitante	Referente	Procesos(s) a Referenciar
Organización Clínica General del Norte.	SIAR - Proveedor de servicios de archivo: -Hospital Universidad del Norte. -Clínica Portoazul.	Gestión Documental de Archivo.
TIQAL - SALUD SOCIAL IPS.	Organización Clínica General del Norte.	Implementación de Sofware Daruma.
Organización Clínica General del Norte.	Centro médico Imbanaco Fundación Valle del LILI Clínica Fundación de Cuidados Paliativos. Oncólogos asociados S.A. Clínica Sebastián de la Belalcazar (ColSánitas)	Programa de Cuidados Paliativos

Consumidores / Clientes

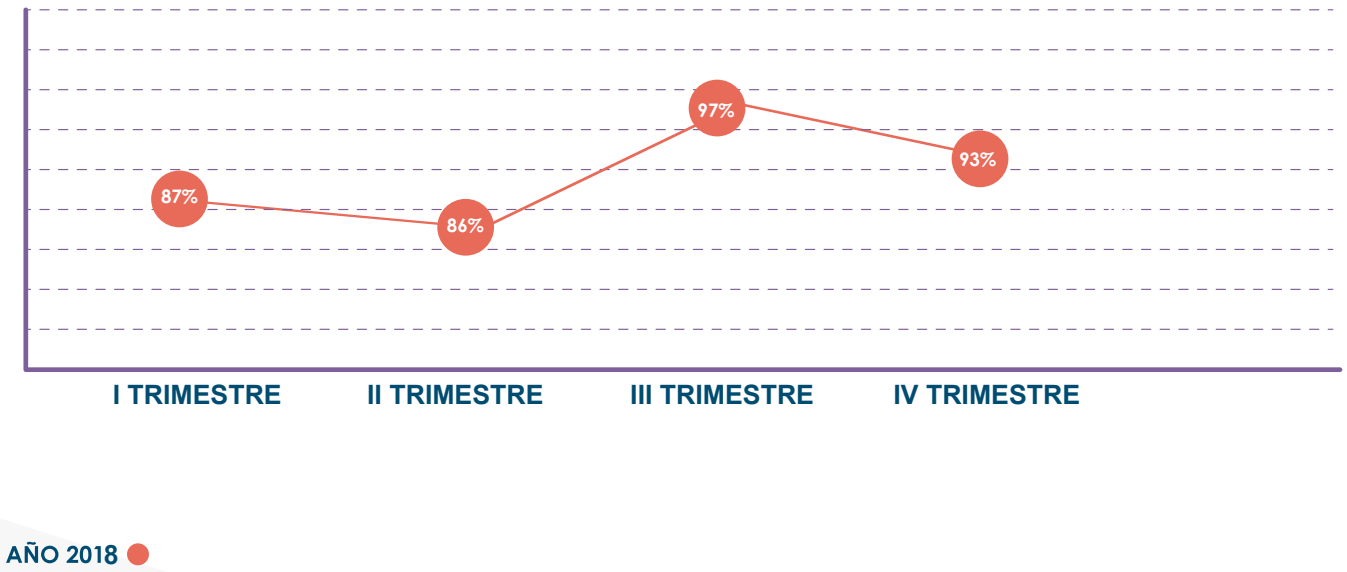
Un Compromiso con la Vida
CALIDEZ E INNOVACIÓN

Identificar las necesidades de los clientes actuales o potenciales a través de los diferentes medios establecidos. Por lo tanto, La Clínica General del Norte tiene la necesidad de establecer los criterios y metodología para realizar las contrataciones en la institución.

Aspectos cualitativos:
Investigación de satisfacción de los consumidores / clientes
Servicio de atención a consumidores / clientes.

Indicadores cuantitativos:
Servicio de atención al cliente.

CONSOLIDADO GLOBAL OCGN 2018



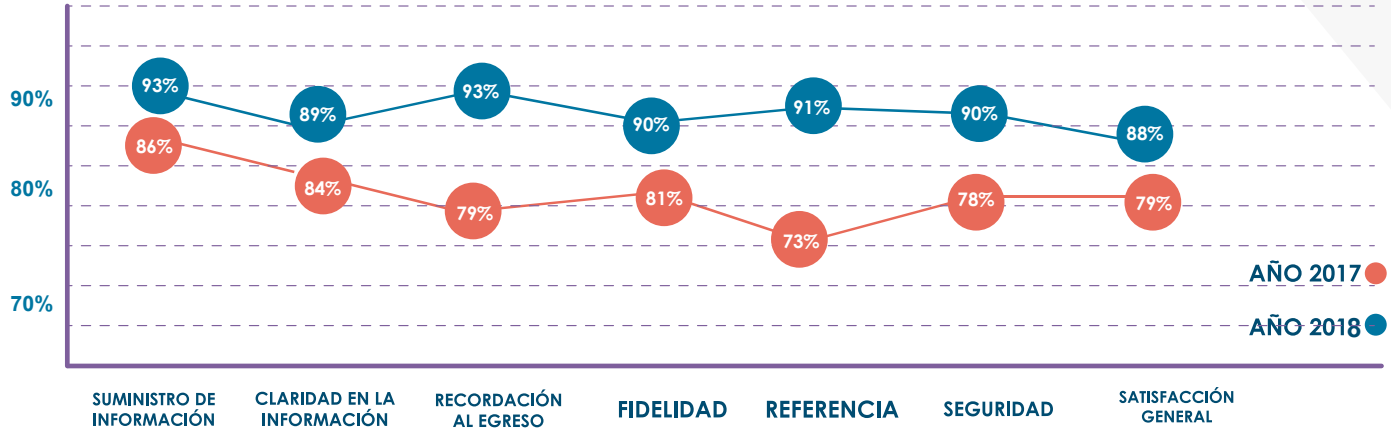
Consumidores / Clientes

ORGANIZACIÓN Clínica General del Norte

Un Compromiso con la Vida

CALIDEZ E INNOVACIÓN

RESULTADO ENCUESTA POSTVENTA



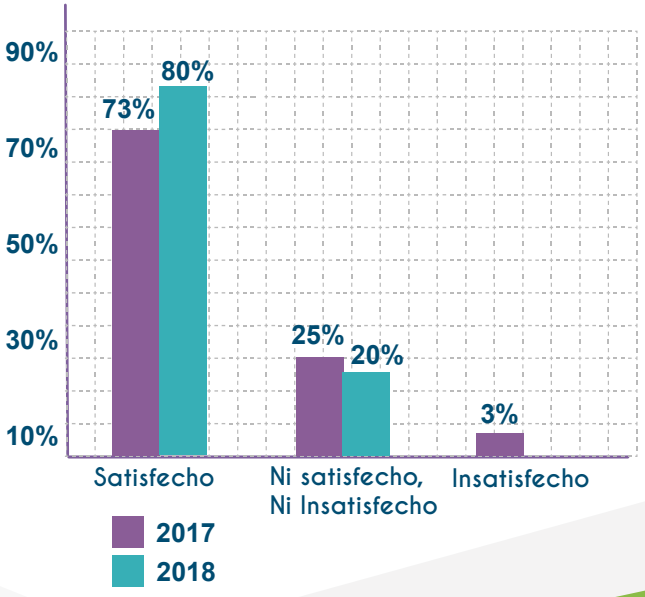
CLIENTE CONTRATANTE SATISFACCIÓN

80%

ENCUESTA POST VENTA: SATISFACCIÓN GENERAL DE NUESTRO USUARIO

88%

SATISFACION CLIENTE CONTRATANTE



BALANCE SOCIAL 2018

Comunidad

La Organización Clínica General del Norte, busca por medio de la Asociación de Usuarios, vigilar la prestación, calidad y oportunidad de los servicios de salud, la defensa de los derechos y garantizar el cumplimiento de los deberes del usuario. Adicionalmente contamos con nuestro voluntariado OCGN, que permite aportar un gran valor a la sociedad y a cada uno de los trabajadores que se involucran en esta actividad. La institución apoya el trabajo de voluntarios internos y externos para responder a los intereses que se desarrollan tanto para pacientes, como sus familias.

Indicadores cuantitativos:
Inversiones sociales:

- Indicadores de Gestión Clínica.
- Resultados de Auditorias Externas.
- Brigadas de Salud (500 personas).
- Actividades del Programa de Educación al Paciente "Educar te cae bien y Educancer".
- Programa de Humanización.
- Actividades Fundación Rehabilitar.
- Programa de Piel sana.
- Celebración de días conmemorativos.
- Feria de salud y Bienestar (Cobertura 1700 personas).

Comunidad

ORGANIZACIÓN Clínica General del Norte

Un Compromiso con la Vida

CALIDEZ E INNOVACIÓN

Indicadores de Gestión Clínica

URGENCIAS

65.931 Pacientes atendidos al año.

0.07% De los pacientes atendidos, fallecieron en el servicio de urgencias.

24 min. Minutos de espera es el promedio para ser atendido en TRIAGE II.

0,13% Eventos adversos por cada 100 egresos.

IMAGENOLOGÍA

226.192 Total de estudios realizados.

209.452 Total de pacientes atendidos.

HOSPITALIZACIÓN

20.425 Pacientes atendidos al año.

5.7% Días en promedio de estancia hospitalaria.

4.7% Pacientes en promedio de giro cama.

72,3 % Adherencia a la guia de aislamiento hospitalario.

60 % Adherencia a la guia de higiene de manos.

HOSPITALIZACIÓN Y UCI

2.5 % Eventos adversos por cada 100 egresos

UCI

6.232 Pacientes atendidos al año.

5.5 días Días en promedio de estancia hospitalaria.

4.4% Pacientes en promedio de giro cama.

BALANCE SOCIAL
2018

Comunidad

Durante el año 2018 la Organización Clínica General del Norte fue auditada por los diferentes equipos de auditoria de calidad de las EPS, cuyos resultados destacaron la estandarización de todos los procesos, monitorización a través de indicadores y la adherencia de los colaboradores en el cumplimiento de prácticas seguras y cuidado humanizado contribuyendo así en el mejoramiento continuo y aprendizaje organizacional.

EPS	AÑO	CALIFICACIÓN	NIVEL	CRITERIO
NUEVA EPS	2018	98,00%	Alto	Auditoría de Calidad
FAMISANAR	2018	95,00%	Alto	Auditoría de Calidad
SÁNITAS	2018	98,00%	Alto	Auditoría de Calidad
SURA	2018	100%	Alto	Componentes del sistema obligatorio de Garantía de la Calidad, caracteristica de calidad, servicio y otros procesos de calidad.
SALUD TOTAL	2018	100%	Alto	Resolución 4505.
SALUD TOTAL	2018	94%	Alto	Auditoría de Calidad.
AMBUQ	2018	98%	Alto	Auditoría Integral de Calidad.
MEDIMÁS	2018	97%	Alto	Auditoría Integral de Calidad.

Comunidad

ORGANIZACIÓN Clínica General del Norte

Un Compromiso con la Vida

CALIDEZ E INNOVACIÓN

Brigada de Salud "Fundación NU3" Centro Integral Villa Nueva

BALANCE SOCIAL 2018

Comunidad

ORGANIZACIÓN Clínica General del Norte

Un Compromiso con la Vida

CALIDEZ E INNOVACIÓN

Brigada de Salud: Personería de Barranquilla – Barrio Las Flores

Comunidad

ORGANIZACIÓN Clínica General del Norte

Un Compromiso con la Vida

CALIDEZ E INNOVACIÓN

Brigada de Salud: Comedor Infantil Los Trupillos

BALANCE SOCIAL
2018

Comunidad

ORGANIZACIÓN Clínica General del Norte

Un Compromiso con la Vida

CALIDEZ E INNOVACIÓN

Brigada de Salud: Coorsalud - Caracolí

BALANCE SOCIAL
2018

Comunidad

ORGANIZACIÓN Clínica General del Norte

Un Compromiso con la Vida

CALIDEZ E INNOVACIÓN

Brigada de Salud: Fundación Nutre - Centro La Chinita

BALANCE SOCIAL
2018

Comunidad

ORGANIZACIÓN Clínica General del Norte

Un Compromiso con la Vida

CALIDEZ E INNOVACIÓN

Programa de Educación al Paciente
"Educar te cae bien" / "EduCáncer"

BALANCE SOCIAL
2018

Comunidad

ORGANIZACIÓN Clínica General del Norte

Un Compromiso con la Vida

CALIDEZ E INNOVACIÓN

Programa de Humanización

Las 5 Palabras Mágicas en Humanización

Apoyo Físico en Humanización con Pacientes de Quimioterapia y Hospitalización

Visitas a Sedes Ambulatorias y seguimiento a los Líderes de Humanización

Lavado de Manos

BALANCE SOCIAL
2018

Comunidad

Actividades Fundación Rehabilitar

BALANCE SOCIAL
2018

Comunidad

ORGANIZACIÓN Clínica General del Norte

Un Compromiso con la Vida

CALIDEZ E INNOVACIÓN

Programa de Piel sana

Celebración Día Mundial de La Prevención de Lesión por Presión 20 de Noviembre 2018

Revisión y valoración de la piel del paciente

Reinducción en Valoración inicial de la Piel y Medidas de Prevención de Lpp-calidad

Comunidad

ORGANIZACIÓN Clínica General del Norte

Un Compromiso con la Vida

CALIDEZ E INNOVACIÓN

Celebración de días conmemorativos

Celebración Día Mundial contra el Cáncer de Mama

Celebración Día Mundial de contra la Diabetes

BALANCE SOCIAL
2018

Comunidad

ORGANIZACIÓN Clínica General del Norte

Un Compromiso con la Vida

CALIDEZ E INNOVACIÓN

Celebración de días conmemorativos

Celebración Día Mundial del Lavado de manos

Celebración Día Mundial contra el VIH

Celebración Día Mundial de la Alimentación

BALANCE SOCIAL
2018

Comunidad

ORGANIZACIÓN Clínica General del Norte

Un Compromiso con la Vida

CALIDEZ E INNOVACIÓN

Celebración de días conmemorativos

Día del Pensionado

Día del Jovén

BALANCE SOCIAL
2018

Comunidad

ORGANIZACIÓN Clínica General del Norte

Un Compromiso con la Vida

CALIDEZ E INNOVACIÓN

Feria de Salud y Bienestar 2018

BALANCE SOCIAL 2018

Gobierno y Sociedad

Un Compromiso con la Vida

CALIDEZ E INNOVACIÓN

A lo largo del año 2018 se llevó a cabo el primer foro de Humanización "Cuidado Humanizado", enfocado en el conocimiento y las habilidades del personal de salud en la atención al paciente y su familia con alcance en la seguridad del paciente, manejo del dolor, información, calidez, fidelización, comunicación asertiva y espiritualidad con el fin de fortalecer la cultura de humanización en todos los niveles de la organización. Se compartieron experiencias exitosas y estrategias de innovación en humanización que integran al paciente y a los colaboradores de los diferentes servicios y las sedes ambulatorias en beneficio del paciente y su familia.

El servicio Farmacéutico de la OCGN, participó en "Mi Mejor Campaña", convocada por la secretaria de Salud, espacio en que el servicio Farmacéutico fue reconocido por las labores desempeñadas dentro de las mismas (divulgación lúdica del programa Farmacovigilancia), a su vez fue reconocido por su buen desempeño en las actividades de Farmacovigilancia y el trabajo efectuado por aumentar la cultura del reporte de reacciones adversas a medicamentos.

Además, el Instituto de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (INVIMA) realizó inspección a la Organización Clínica General del Norte, durante el último trimestre del 2018, por motivo del seguimiento al proceso de producción de gases medicinales aire comprimido In Situ por compresor, en el cual se otorgó certificación por concepto de: MANTIENE LAS CONDICIONES, mediante la resolución 2016050192.

En el 2018 se llevó acabo la 5ta Jornada Farmacéutica cuyo eje principal fue el Uso Seguro de Medicamentos dentro de la cual participaron en calidad de conferencistas: la presidenta de la Asociación de Farmacovigilancia, docentes de la universidad Simón Bolívar y la asistencia conformada por diferentes instituciones de salud de Barranquilla (estudiantes de Regencia del SENA, estudiantes del programa de Química y Farmacia de la Universidad del Atlántico, instituciones de la red OCGN y contó con más de 150 asistenteS

Contamos con un programa de Auditoría Interna, que permite determinar el grado de cumplimiento de lor procesos frente a los requisitos legales, contractuales y a los que voluntariamente nos hemos acogido; mediante la planeación y la ejecución del programa evaluamos la efectividad de los controles establecidos por la institución para garantizar la mitigación de riesgos identificados contribuyendo así a las mejoras de lor procesos en la institución. Este programa mantiene informada la junta directiva para la toma de decisiones estrategicas de la Organización.

En coherencia, la Organización Clínica General del Norte, ha logrado mantener por más de 10 años la certificación con Icontec en ISO 9001 y actualmente se encuentra trabajando en el quinto ciclo de acreditación en salud generando valor a nuestra promesa de servicio.

Indicadores de desempeño ambiental

Un Compromiso con la Vida

CALIDEZ E INNOVACIÓN

La Organización Clínica General del Norte acoge las iniciativas de mejoramiento fundamentadas en el compromiso de impactar positivamente al medio ambiente a través de la implementación de buenas prácticas en aspectos como: consumo de agua potable, consumo de energía, generación de residuos, consumo de insumos, entre otros.

Uno de los compromisos se enfoca en reducir el impacto negativo generado por la actividad económica, a través de la promoción e implementación de hábitos ambientales dentro de la organización que trasciendan al paciente y su familia, contratistas y comunidad en general.

Aspectos cualitativos:

- Política ambiental.
- Iniciativas relacionadas al gerenciamiento ambiental.
- Principales impactos ambientales.

Indicadores cuantitativos:

- Uso de recursos.

Indicadores de desempeño ambiental

ORGANIZACIÓN Clínica General del Norte
Un Compromiso con la Vida
CALIDEZ E INNOVACIÓN

Programa de las 3R: Reduce, Reúsa y Recicla - V1

El objetivo del programa es reducir la generación de residuos durante la operación en la Institución, mediante el reúso, la reducción y el reciclaje. Dentro de las actividades del programa se encuentra la entrega de aparatos eléctricos y electrónicos, entrega de medicamentos vencidos o parcialmente consumidos, entrega de pilas y acumuladores; y entrega de aceite vegetal para su aprovechamiento. En el año 2018 se realizó aprovechamiento/disposición a dichos residuos a través de gestores especializados con los siguientes resultados:

Aprovechamiento de aceites usados:

Se entregaron 790kg de aceite vegetal usado a Reciner Colombia, quien certificó que fueron destinados para la producción de Biodiesel.

Aprovechamiento pilas:

Se entregaron 259 kg de "Corporación Pilas con el Ambiente (Sistema de recolección selectiva y Gestión Ambiental de Residuos de Pilas y/o Acumuladores), aprobada por la resolución 0308 del 7 de mayo del 2012.

Aprovechamiento de computadores:

Se entregaron 1300kg de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, a la empresa Lito que se derivaron en 1100000 de puntos verdes para redimir en donación a fundaciones Sin Ánimos de Lucro.

Disposición de medicamentos vencidos o parcialmente consumidos:

En el año 2018 se entregaron medicamentos vencidos y recolectados en los puntos azules ubicados en las sedes Cordialidad, Andes, y sede Hospitalaria.

Indicadores de desempeño ambiental

Un Compromiso con la Vida

CALIDEZ E INNOVACIÓN

Programas de desempeño ambiental en el año 2018

Mediante los siguientes indicadores de desempeño ambiental se hace seguimiento al cumplimiento de Buenas Prácticas Ambientales en nuestra Institución:

Indicador de Agua:

MESES	CONSUMO M3	CONSUMO ESTIMADO MES POR PERSONA M3/#
ENERO	17637	1,945
FEBRERO	20515	2,534
MARZO	18309	1,970
ABRIL	18309	1,940
MAYO	20293	1,963
JUNIO	20186	1,970
JULIO	20285	1,889
AGOSTO	20723	1,807
SEPTIEMBRE	21974	1,999
OCTUBRE	22541	2,041
NOVIEMBRE	21307	2,023
DICIEMBRE	20835	2,025

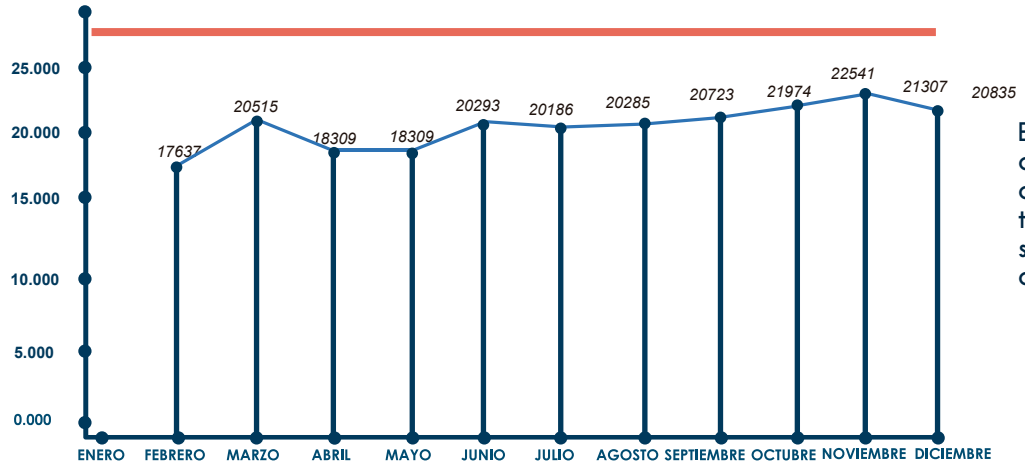
Indicadores de desempeño ambiental

ORGANIZACIÓN Clínica General del Norte

Un Compromiso con la Vida

CALIDEZ E INNOVACIÓN

Consumo de Agua:



En el año 2018, el consumo de agua fue de 2.0m3/paciente atendido frente a 2.10m3/paciente atendido del año 2017. Lo cual significó una disminución de 4% del consumo de agua.

Indicador de consumo de energía

MESES	CONSUMO M3	CONSUMO ESTIMADO MES POR PERSONA M3/#
ENERO	636372	70,19
FEBRERO	518818	64,08
MARZO	606895	65,29
ABRIL	600622	63,65
MAYO	630857	61,01
JUNIO	665949	64,98
JULIO	715555	66,77
AGOSTO	738766	64,43
SEPTIEMBRE	712752	64,84
OCTUBRE	692643	62,71
NOVIEMBRE	695134	66,00
DICIEMBRE	676633	65,75

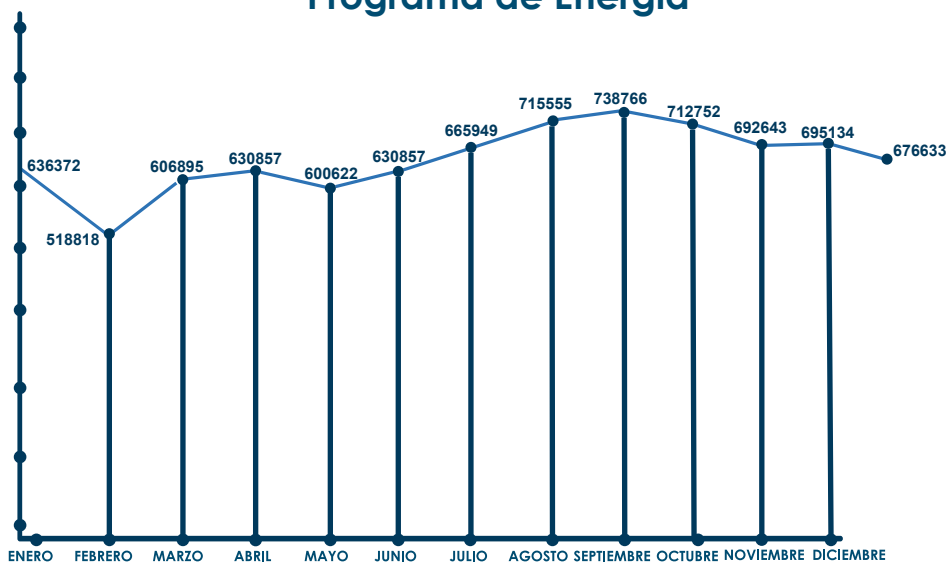
Indicadores de desempeño ambiental

ORGANIZACIÓN Clínica General del Norte

Un Compromiso con la Vida

CALIDEZ E INNOVACIÓN

Programa de Energía



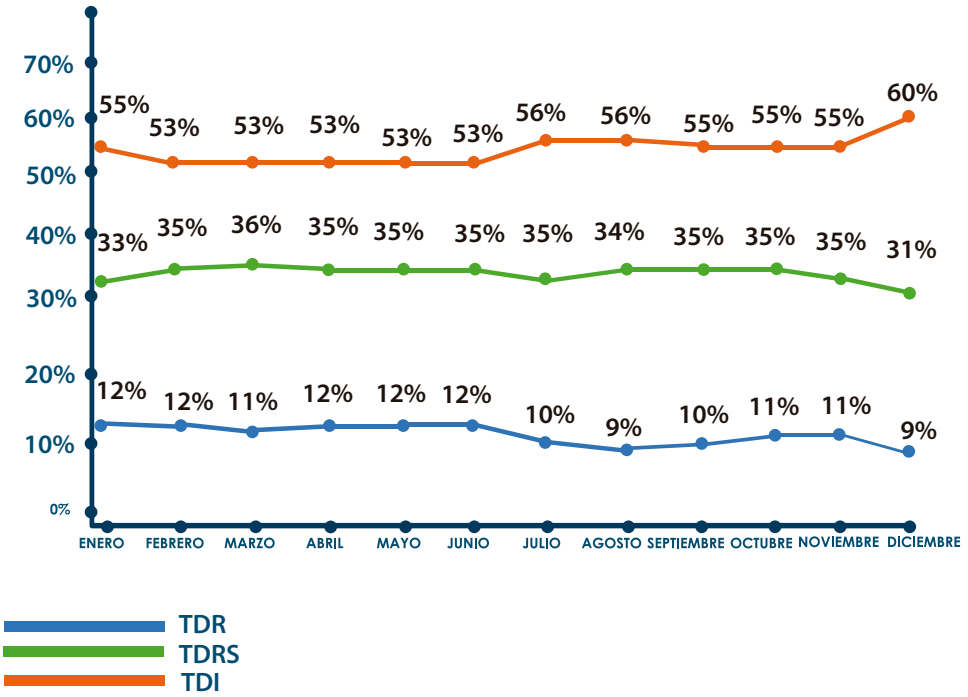
En el año 2018 el consumo de energía fue de 64.97 kwh/paciente atendido frente a 78,48kwh//paciente atendido del año 2017, lo cual significó una disminución de 17% del consumo de energía.

Indicadores de Gestión de residuos hospitalarios

MESES	R.RECICL-KG	R.COMUN-KG	R.PATOG-KG	R.TOTALES-KG	TDR	TDRS	TDI
ENERO	5944	26580	16.001	48525	12%	55%	33%
FEBRERO	5032	22680	14.989	42701	12%	53%	35%
MARZO	6050	30370	20.469	56889	11%	53%	36%
ABRIL	6598	30070	20.177	56845	12%	53%	35%
MAYO	7540	32000	21.186	60726	12%	53%	35%
JUNIO	7620	33135	21.626	62381	12%	53%	35%
JULIO	6520	35185	21.570	63275	10%	56%	34%
AGOSTO	5750	35635	21.823	63208	9%	56%	35%
SEPTIEMBRE	6240	34375	21.456	62071	10%	55%	35%
OCTUBRE	6970	35675	22.534	65.179	11%	55%	35%
NOVIEMBRE	6870	34320	21.310	62.500	11%	55%	34%
DICIEMBRE	5489	36584	18.767	60.840	9%	60%	31%

BALANCE SOCIAL 2018

Indicadores de desempeño ambiental



En el año 2018 las tasas de destinación rellenos sanitario (TDR), tasa de destinación de incineración (TDI) se mantuvieron con relación al año anterior, muy a pesar de la apertura de nuevos servicios habilitados en la nueva torre de la carrera 48.

Indicadores de desempeño ambiental

ORGANIZACIÓN Clínica General del Norte

Un Compromiso con la Vida

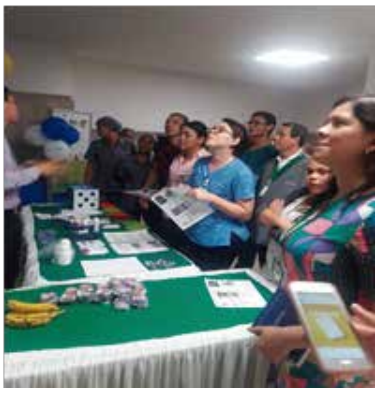
CALIDEZ E INNOVACIÓN

Campañas realizadas incentivando buen uso de recursos naturales renovables y no renovables

Durante el año 2018 se realizaron campañas de sensibilización al cliente interno y externo en el que se fomentó el cuidado del medio ambiente.

Día Mundial del Agua

En conmemoración al día Mundial del Agua, se realizó la campaña "Todos contra el Derroche", con el objetivo de sensibilizar al personal sobre el cuidado, ahorro y buen uso eficiente del agua.



BALANCE SOCIAL
2018

Indicadores de desempeño ambiental

ORGANIZACIÓN Clínica General del Norte

Un Compromiso con la Vida

CALIDEZ E INNOVACIÓN

Día del Medio Ambiente

En el pasado mes de Junio se celebró el día Mundial del Medio Ambiente, realizándo capacitaciones que incentivaron al uso racional de la energía, el agua, el papel y la clasificación adecuada de los residuos sólidos.

Campañas incentivando el Reciclaje

Durante el mes de octubre y diciembre se llevaron a cabo campañas para incentivar el reciclaje en nuestros colaboradores. El objetivo principal fue aumentar en un 2% la tasa de reciclable con la estrategia "**6 razones para reciclar**".

BALANCE SOCIAL
2018

Indicadores de desempeño ambiental

ORGANIZACIÓN Clínica General del Norte

Un Compromiso con la Vida

CALIDEZ E INNOVACIÓN

Implementación de Tecnologías Limpias

Durante el mes de diciembre del 2018, entró en funcionamiento el sistema de Bombeo de Agua de la Torre 48, con una capacidad de 180.000 litros.

Esta tecnología nos permite un manejo eficiente de los recursos hídricos, ya que con la innovación e implementación del reciclaje de aguas que son producto de la condensación de los aires acondicionados de la institución, se generará un impacto ambiental positivo, pues se reutilizará el agua para descargar los sanitarios.

BALANCE SOCIAL 2018

ORGANIZACION

Clínica General del Norte

Un Compromiso con la Vida

CALIDEZ E INNOVACIÓN