



CASO DE ÉXITO

IPS MEDICINA INTENSIVA DEL TOLIMA S.A.

**TÍTULO DE LA EXPERIENCIA EXITOSA: SER ACREDITADOS EN SALUD
NOS HACE SOCIALMENTE RESPONSABLES**

CATEGORÍA: EJES DE ACREDITACIÓN (RESPONSABILIDAD SOCIAL)



HONDA TOLIMA

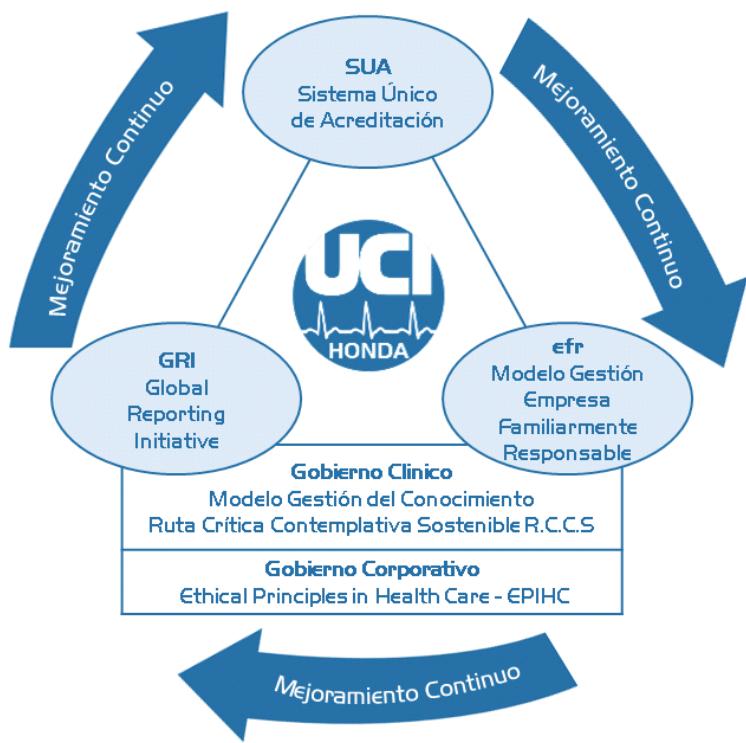
26 DE OCTUBRE DE 2021



Título: Ser Acreditados en Salud nos hace Socialmente Responsables.

Introducción:

La importancia de esta experiencia exitosa desde la Acreditación en salud radica en el desarrollo que se ha dado a partir de la certificación como institución acreditada desde el cambio organizacional bajo el enfoque de responsabilidad social con los diferentes grupos de interés permitiendo de este modo lograr incorporar nuevos modelos de gestión que optimizan la organización como lo es el Global Reporting Intiativa, modelo de gestión efr, modelo de certificación de responsabilidad social, permitiendo de este modo generar impactos positivos desde los desarrollos de cada uno de los estándares la acreditación y desde la integración de cada uno de los modelos de gestión que se han articulado con el Sistema Único de Acreditación de la institución.





Objetivo

Fortalecer el nivel de satisfacción y bienestar de grupos de interés desde la responsabilidad social, desde la dimensión social, medio ambiente y económica, donde se busca con ello un proceso de articulación desde los diferentes modelos de gestión que aportaran en cada una de las dimensiones mencionadas con el Sistema Único de Acreditación en pro del mejoramiento continuo organizacional, logrando con ello implementar dichos modelos y lograr la certificación de los mismos.

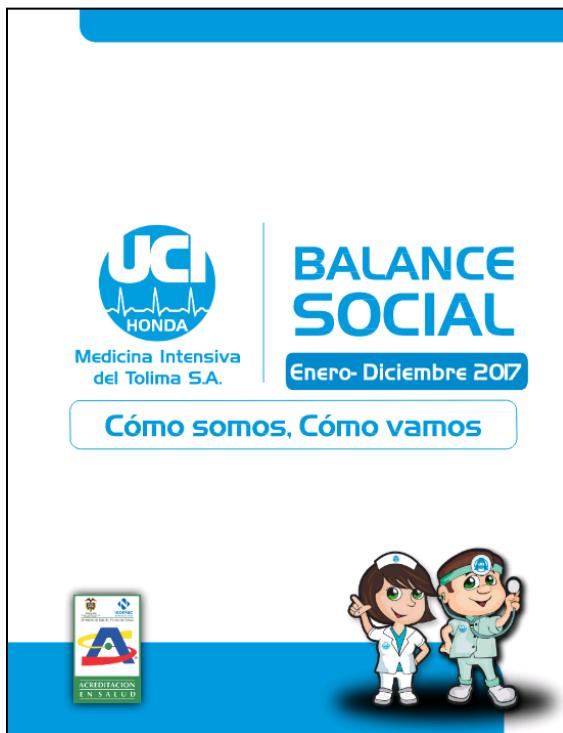
Metodología

Para el desarrollo de esta experiencia exitosa Medicina Intensiva del Tolima S.A. soporto todo el proceso desde tres estándares del Sistema Único de Acreditación, desde los estándares de Gerencia se logra encontrar en el GER 1 la identificación de necesidades y expectativas de sus clientes y proveedores, internos y externos, buscando con ello llevar a cabo el acercamiento con cada uno de los grupos de interés y de este modo identificando las necesidades y el relacionamiento con cada uno de los grupos logrando con ello tener el análisis de vulnerabilidad de cada uno de los grupos de interés. Desde el grupo de estándares de Direccionamiento en DIR 1 se trabaja desde la Responsabilidad Social con el usuario, los colaboradores, la comunidad y el medio ambiente, llevando a cabo estrategias de implementación que permiten cubrir las necesidades identificadas desde el direccionamiento institucional y desde el DIR 4 se encuentra el compromiso de la alta dirección desde la promoción del desarrollo y evaluación de resultados de acciones orientadas a la responsabilidad social, estos tres estándares se logra tener una gestión de la responsabilidad desde el enfoque, implementación y resultados que permitió de este mismo modo generar mejoras



desde los demás sistemas de gestión que fueron incorporándose en el tiempo para fortalecer las acciones y estrategias hacia los grupos de interés.

Durante el fortalecimiento de la Responsabilidad Social de la organización se da inicio en el año 2017 a la elaboración del Balance Social, el cual contenía toda la información relevante durante la gestión del año desde cada uno de los grupos de interés, siendo una forma de dar a conocer a los stakeholders los avances en materia de responsabilidad social empresarial y de rendición de cuentas desde los avances y mejoras de la organización.



A partir del año 2018, Medicina Intensiva del Tolima S.A. se adhiere a los estándares GRI buscando con ello mejores prácticas a nivel global para informar públicamente los impactos económicos, ambientales y sociales de la organización. Para ello desde el 2018 hasta la fecha se han elaborado los informes de sostenibilidad a partir de estos estándares donde se proporciona información acerca de las contribuciones positivas y por mejorar de la empresa en materia de



el desarrollo sostenible. Para ello los estándares del Global Reporting Initiative (GRI) se dividen en las tres dimensiones las cuales son:

GRI 200 - Estándares Económicos

- 201 – Desempeño Económico
- 202 – Presencia en el Mercado
- 203 – Impactos Económicos
- 204 – Prácticas de Adquisición
- 205 – Anticorrupción
- 206 – Competencia Desleal

GRI 300 - Estándares Ambientales

- 301 – Materiales
- 302 – Energía
- 303 – Agua
- 304 – Biodiversidad
- 305 – Emisiones
- 306 – Efluentes y Residuos
- 307 – Cumplimiento Ambiental
- 308 – Evaluación Ambiental de Proveedores



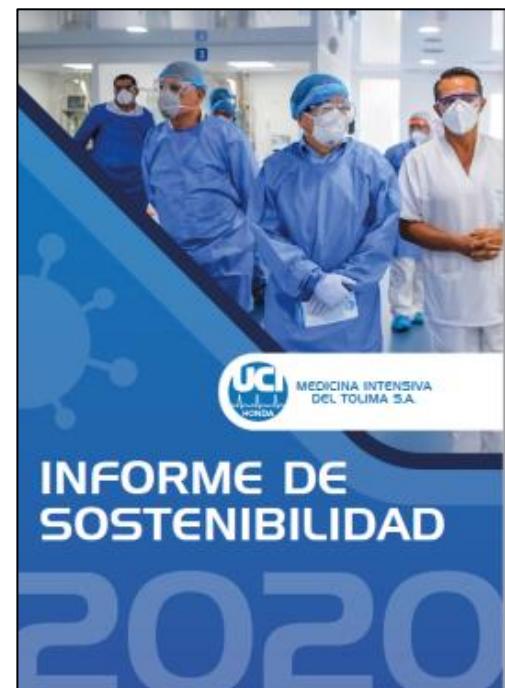
GRI 400 - Estándares Sociales

- 401 – Empleo
- 402 – Relaciones Trabajador – Empresa
- 403 – Salud y Seguridad en el Trabajo
- 404- Formación y Enseñanza
- 405 – Diversidad e Igualdad de Oportunidades
- 406 – No Discriminación
- 407 – Libertad de Asociación y Negociación Colectiva
- 408 – Trabajo Infantil
- 409 – Trabajo Forzoso u Obligatorio
- 410 – Prácticas en Materia de Seguridad
- 411 – Derechos de los Pueblos Indígenas
- 412 – Evaluación de Derechos Humanos
- 413 – Comunidades Locales
- 414 – Evaluación Social de los Proveedores
- 415 – Política Pública
- 416 – Salud y Seguridad de los Clientes



- 417 – Marketing y Etiquetado
- 418 – Privacidad del Cliente
- 419 – Cumplimiento Socioeconómico

El alinear los informes de sostenibilidad con el GRI ha permitido tener un sistema de información que aporta a la medición, comprensión y comunicación de la gestión en materia de responsabilidad social, dado que la misión del GRI es conseguir que la práctica estándar de informes de sostenibilidad; ayude a promover y gestionar el cambio hacia una economía global sostenible, desde la vigencia del 2018 hasta la fecha los informes de sostenibilidad se han reportado al GRI.





Como segunda iniciativa de mejora se trabajó desde el Gobierno Corporativo con el modelo EPiHC los cuales son un conjunto de diez principios fundamentales que se comparten en todo el ecosistema de atención médica, desde los proveedores de primera línea hasta el liderazgo superior, agregando una claridad bienvenida a las decisiones, transacciones, prácticas y encuentros que afectan todos los aspectos de los servicios de atención médica, para ello Medicina Intensiva del Tolima S.A. logra ser signatario EPiHC el día 12 de febrero del 2021 con el propósito de fortalecer todos los procesos institucionales enmarcados en los principios que ofrece plataforma de EPiHC.

Desde el nuevo replanteamiento del direccionamiento estratégico que se está estructurando para la vigencia del 2021-2004, en el año 2020 se está adelantando el proceso de inscripción para ser signatarios de los Principios Éticos en el Cuidado (ETHICAL PRINCIPLES IN HEALTH CARE) desde estos diez principios éticos en el cuidado se buscara contribuir a la consecución de estos objetivos, donde el Banco Mundial respalda la cobertura sanitaria universal, con el propósito de lograr que todas las personas tengan acceso a la atención de la salud que necesitan sin padecer dificultades financieras. El acceso a servicios de atención de la salud asequibles y de alta calidad es fundamental para que las personas puedan llevar una vida productiva y plena, y para que las economías desarrollen el capital humano necesario para su crecimiento, los diez principios que establece el EPIHC son:

1. Respeto de leyes y reglamentos
2. Contribución positiva a la sociedad
3. Promoción de estándares de alta calidad
4. Conducir asuntos comerciales de manera responsable
5. Respeto al medio ambiente
6. Defensa de los derechos de los pacientes



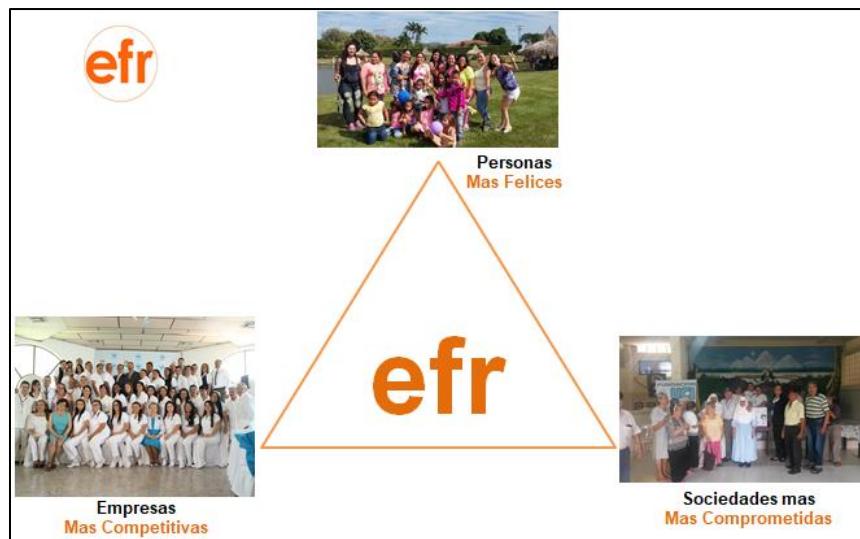
7. Protección de la información y uso responsable de los datos
8. Prevención de la discriminación, el acoso y la intimidación
9. Protección y empoderamiento del personal
10. Apoyar las prácticas éticas y prevenir daños

Para la integración de los Principios Éticos en el Cuidado (ETHICAL PRINCIPLES IN HEALTH CARE) se llevó a cabo una integración de cada uno de ellos con el Sistema Único de Acreditación de la siguiente Manera:

Principios EPIHC	Acreditación en Salud
1. Respetar las leyes y las reglamentaciones	→ Direccionamiento
2. Contribución positiva a la sociedad	→ Direccionamiento y Gerencia
3. Promover estándares de calidad	→ Resolución 5095 de 2018
4. Conducir asuntos empresariales en forma ética	→ Direccionamiento y Gerencia
5. Prevenir la discriminación y acosos y hostigamiento	→ Gerencia

Principios EPIHC	Acreditación en Salud
6. Proteger la información y uso de datos	Gerencia de la Información
7. Respetar los derechos de los pacientes	Gerencia y PACAS
8. Respetar el medio ambiente	Gerencia del Ambiente Físico
9. Proteger y empoderar al personal	Gerencia del Talento Humano
10. Respaldar prácticas éticas y prevenir los daños	Gerencia y PACAS

Como tercer modelo de gestión que se implementó en Medicina Intensiva del Tolima S.A. fue el modelo de gestión de Empresa Familiarmente Responsable (efr), el cual está centrado al cliente interno de la institución, donde se busca por medio de este proceso generar un equilibrio, flexibilidad y responsabilidad desde los ámbitos profesional, personal y familiar, por medio de procesos de conciliación, buscando una compensación completa y consciente el cual se puede ver reflejado como un mejor salario retributivo y emocional, dirección interesada al bienestar del colaborar y centrarse singularidad en el individuo contemplando diferencias.

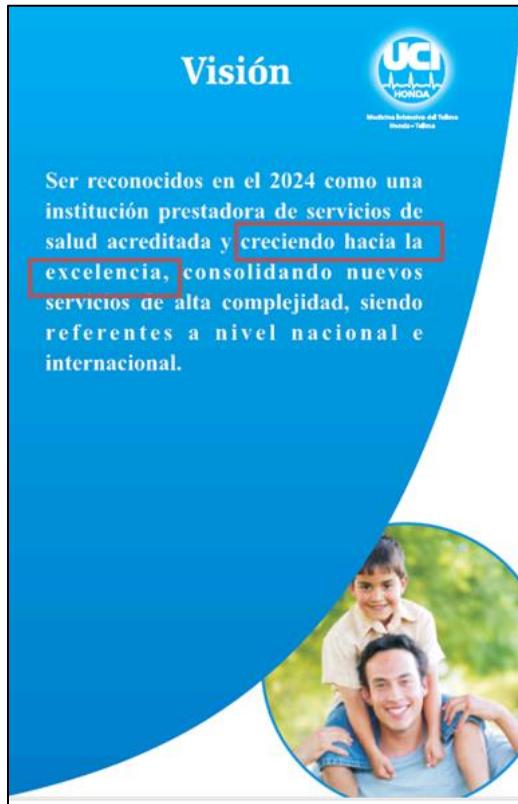




Medicina Intensiva del Tolima S.A. desde su direccionamiento estratégico se compromete desde la misión con generar calidad de vida en los colaboradores por medio del proceso de Gerencia del Talento Humano con la gestión de las medidas efr, alineado a su modelo de gestión, buscando el equilibrio de la vida laboral, personal y familiar de los colaboradores, fortaleciendo la cultura organizacional y el compromiso con la Acreditación.



Para Medicina Intensiva del Tolima S.A. la conciliación es un mecanismo de gestión para alcanzar altos estándares de calidad, desde un ambiente laboral más humanizado en los procesos institucionales impactando positivamente en la calidad de vida de los colaboradores, soportado desde el equilibrio, flexibilidad y responsabilidad en los ámbitos profesionales, personales y familiares, orientado a la excelencia desde la transformación cultural de la organización.



Desde la estructuración de la plataforma estratégica, la gerencia de Medicina Intensiva del Tolima S.A. fijado su compromiso de gestionar el modelo efr desde el objetivo estratégico número 9 “Gestionar la rendición de cuentas y la gobernanza institucional” el cual se desagrega en 5 objetivos específicos siendo el objetivo específico numero 1 el relacionados con el modelo de gestión efr “Evaluar la gestión de responsabilidad social como efr”.

	<p>Evaluar la gestión de responsabilidad social como efr</p> <p>Fortalecer las materias fundamentales de cara al gri para reporte del informe de sostenibilidad</p> <p>Evaluar desde la iniciativa EPIHC los principios éticos en la provisión de servicios de salud.</p> <p>Modelar las buenas prácticas del gobierno corporativo, cultura y sostenibilidad institucional según el IFC. Hacer referencia</p> <p>Administrar el riesgo desde la gobernanza hacer referencia</p>	<p>9. GESTIONAR LA RENDICIÓN DE CUENTAS Y LA GOBERNANZA INSTITUCIONAL</p>
--	---	--



Como herramienta de seguimiento y control a la gestión del Direccionamiento Estratégico referente al modelo de gestión efr, Medicina Intensiva del Tolima S.A. ha incorporado dentro del Balance Score Card los indicadores de efr para poder realizar su monitoreo desde la plataforma estratégica.



La institución logra la certificación como empresa familiarmente responsable (efr) el día 26 de agosto bajo la norma 1000-2 versión 5.





Finalmente se lleva a cabo la certificación de FENALCO Solidario sobre el compromiso con la responsabilidad social, donde se determina en qué estado de responsabilidad social se encuentra la organización, desde la identificación de riesgos y oportunidades para la organización y se llevó a cabo el análisis del impacto y las oportunidades de mejora con los grupos de interés.

Para llevar a cabo este proceso se realizó diagnóstico de Responsabilidad Social Empresarial, el cual permite que las organizaciones se autoevalúen en ocho áreas de interés y se divide en dos procesos: “Diagnóstico Responsabilidad Social Empresarial” el cual autoevaluó a las organizaciones que se encuentran en una etapa inicial de la responsabilidad social. “Diagnóstico Responsabilidad Social Empresarial II” es una herramienta desafiante desarrollada para acompañar a las organizaciones que pasaron de una etapa inicial a una etapa ideal.

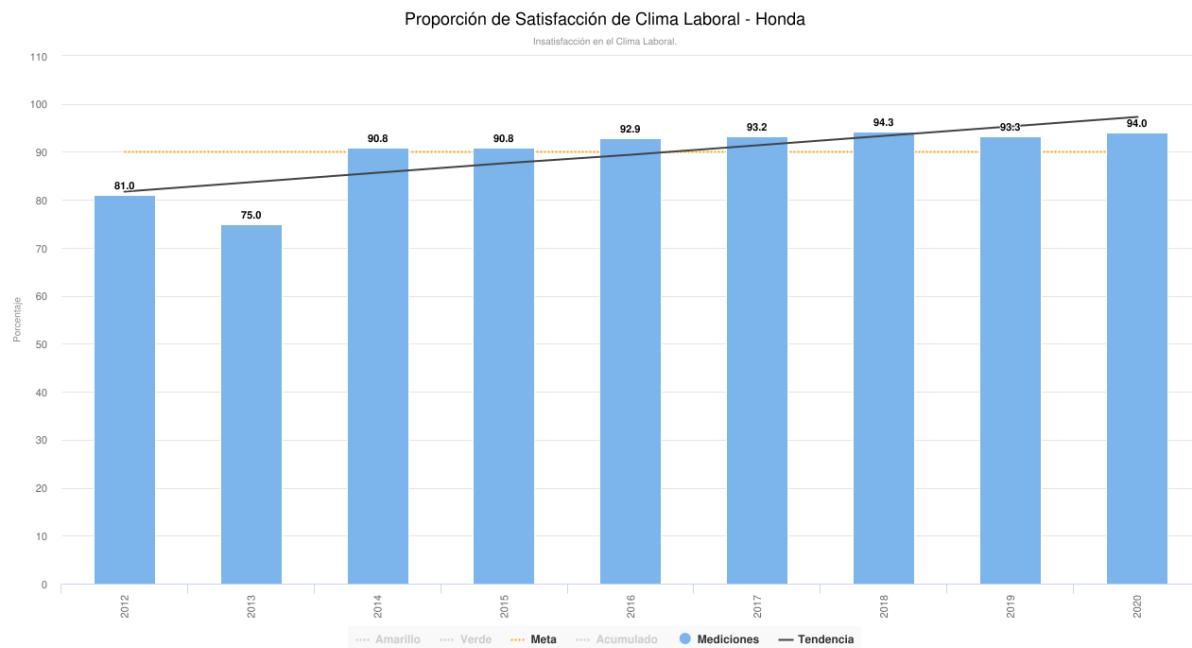
Por medio de esta certificación se logra acceso a un sistema de información en tiempo real, que permite una mayor alineación y alcance de la gestión en responsabilidad social, identificando oportunidades por sector, tamaño de organización e impacto con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Bajo este proceso Medicina Intensiva del Tolima S.A. logra el reconocimiento por su compromiso con la responsabilidad social empresarial la cual fue otorgada el 04 de octubre del 2021.

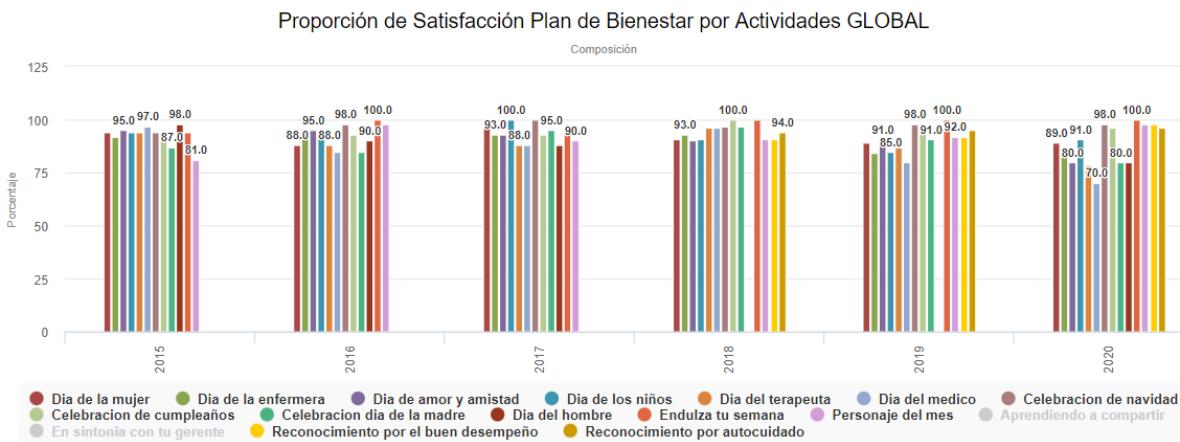




Resultados

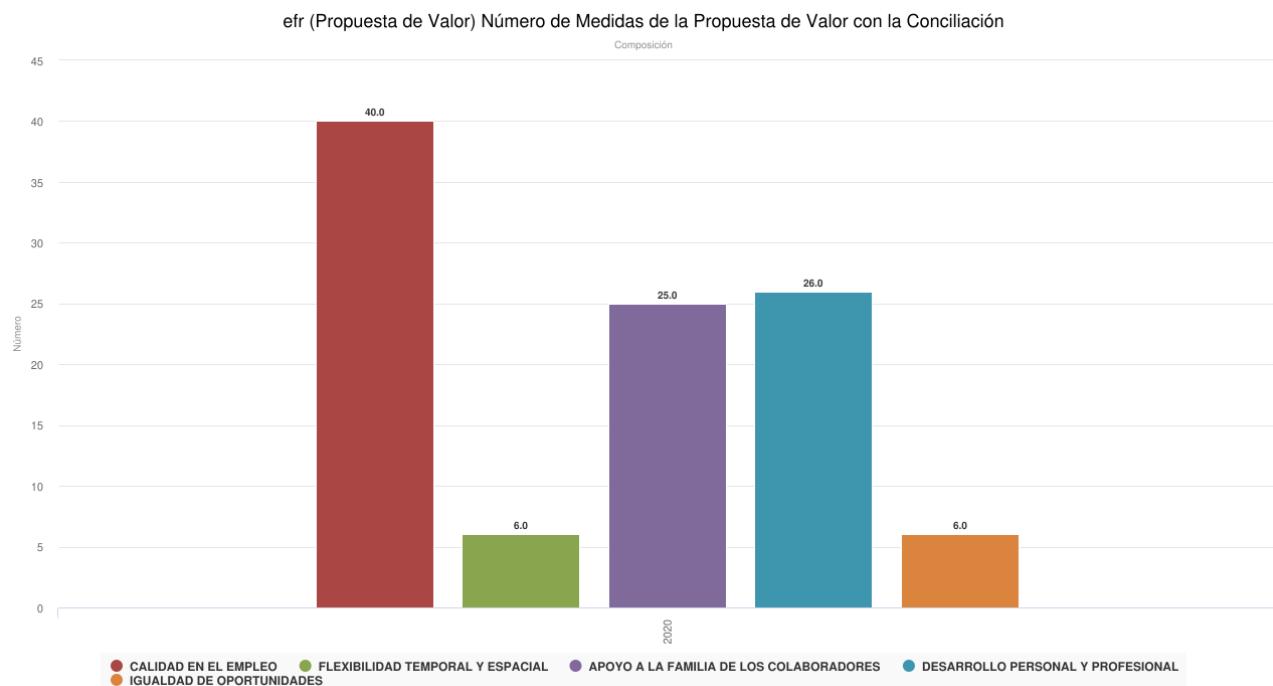


Desde el inicio del proceso de Acreditación en Salud en el año 2014, se empezó a dar una nueva relevancia al cliente interno gracias al grupo de paquete de estándares de Gerencia del Talento Humano, muestra de ello es la tendencia ascendente de la evaluación de clima laboral la cual desde el año 2014 hasta la fecha ha estado por encima de la meta establecida del 90% de satisfacción de los colaboradores con el Clima Organizacional de la Institución.





Se fortalece de este mismo modo el Plan de Bienestar, donde se logra llevar a cabo la medición de satisfacción de cada una de las estrategias direccionaladas desde el proceso de Gestión Humana, todo ello en búsqueda de la mejor calidad de vida de los colaboradores, se construye indicador desde la vigencia del 2015 hasta la fecha.



Gracias al proceso de certificación como empresa familiarmente responsable se logra consolidar 103 medidas de conciliación para los colaboradores de Medicina Intensiva del Tolima S.A. buscando con ello un equilibrio entre la vida familiar, laboral y personal de los colaboradores estas 103 medidas están desagregadas de la siguiente manera; 40 medidas de calidad en el empleo, 6 medidas de flexibilidad temporal y espacial, 25 medidas de apoyo a la familia de los colaboradores, 26 medidas de desarrollo personal y 6 medidas de igualdad de oportunidad.

RESULTADOS Diagnóstico RSE MEDICINA INTENSIVA DEL TOLIMA S.A



Año aplicación	Medio ambiente	Estado	Comunidad y sociedad	Clientes y consumidores	Proveedores	Competencia	Colaboradores	Gobierno corporativo
2021	87.5%	66.67%	81.25%	100%	75%	60%	91.67%	75%

Medicina Intensiva del Tolima S.A. obtuvo un porcentaje del **82.26%** en el resultado total del Diagnóstico RSE, ubicándose en una Etapa de Sostenimiento y Mejora Continua, lo que significa que se implementan estrategias, indicadores que permiten sostener y crecer las prácticas en materia de Responsabilidad Social involucrando las diversas áreas de interés.

De acuerdo con la clasificación por tamaño de empresas en Colombia establecida por el artículo 2º de la Ley 590 de 2000, modificado por el artículo 2º de la Ley 905 de 2004 (mientras se reglamenta el artículo 43 de la Ley 1450 de 2011), Medicina Intensiva del Tolima S.A se ubica en la categoría de **MEDIANA**.

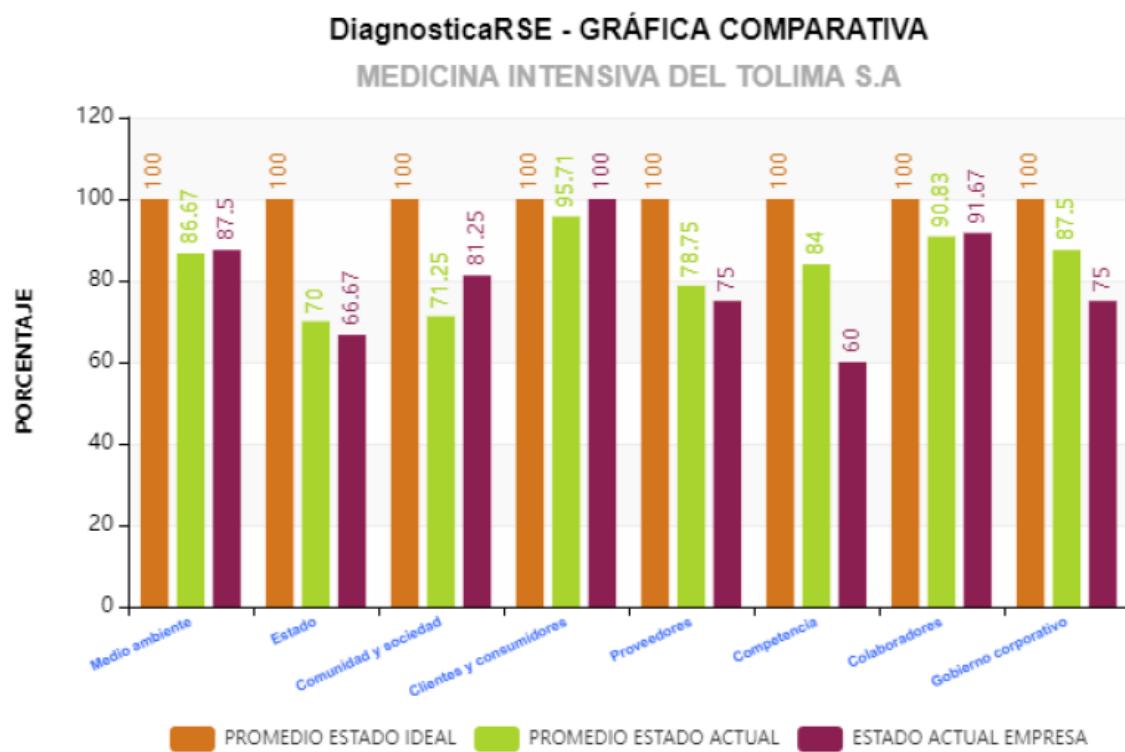


Igualmente, durante el proceso de revisión de la documentación presentada por Medicina Intensiva del Tolima S.A para el proceso actual de renovación del Certificado en Responsabilidad Social, se ha evidenciado crecimiento y fortalecimiento en Responsabilidad Social, donde en la vigencia del 2020 se reportó a través del Consolidado de Inversión Anual, que el valor invertido en Responsabilidad Social a diciembre 31, es de \$558.424.713.

Discusión y Conclusiones

Comparativo del estado actual de su organización frente a las organizaciones de la misma categoría:

El gráfico que presentamos a continuación, permite comparar cómo se encuentra la organización en las diferentes áreas de interés frente al estado actual promedio de las organizaciones ubicadas en esta categoría.





Año aplicación	GRUPOS DE INTERÉS	Medio ambiente	Estado	Comunidad y sociedad	Clientes y consumidores	Proveedores	Competencia	Colaboradores	Gobierno corporativo
2021	PROMEDIO ESTADO IDEAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	PROMEDIO ESTADO ACTUAL	86.67%	70%	71.25%	95.71%	78.75%	84%	90.83%	87.5%
	ESTADO ACTUAL EMPRESA MEDICINA INTENSIVA DEL TOLIMA S.A	87.5%	66.67%	81.25%	100%	75%	60%	91.67%	75%

Por medio de estas estrategias se ha logrado fortalecer los grupos de interés de Medicina Intensiva del Tolima S.A. en materia de responsabilidad social, dado que gracias a los desarrollos realizados desde el Sistema Único de Acreditación se a logrado tener avances desde el mejoramiento en los demás modelos de gestión para los colaboradores de la comunidad, el medioambiente que han llevado a lograr las certificación y reconocimiento de la organización en materia de Responsabilidad Social.

Lecciones Aprendidas

Por medio del desarrollo de los modelos de gestión los cuales se han articulado con el Sistema Único de Acreditación de Medicina Intensiva del Tolima S.A. sea logrado tener un contacto más directo con cada uno de los grupos de interés, donde se ha fortalecido de este modo la identificación de sus necesidades, y la implementación de las acciones en pro del bienestar y mejora según los análisis de materialidad arrojas desde el diagnóstico de Responsabilidad Social de la institución.