

Balance Social 2015



RESPONSABILIDAD SOCIAL

La Fundación Oftalmológica de Santander – Clínica FOSCAL se acoge a la definición de Responsabilidad Social establecida por el Consejo Mundial para el Desarrollo Sostenible (WBCSD)



World Business Council for
Sustainable Development

Responsabilidad Social es el Compromiso Voluntario de la institución de "Contribuir al desarrollo económico sostenible, trabajando con los empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad en general para mejorar su calidad de vida"

RECONOCIMIENTOS INSTITUCIONALES Últimos años

- Reconocimiento Programa Hospital Verde con Excelencia 5ª versión año 2011 – 2012.
- Ranking Hospitales y Clínicas: En la cuarta edición del ranking de hospitales y clínicas de América Latina, realizado por la revista América Economía, 16 instituciones hospitalarias de Colombia se ubicaron entre los mejores 40 hospitales de la región. La FOSCAL se incluye dentro este grupo de instituciones gracias a los altos estándares de calidad y a los resultados de sus procesos de gestión.
- 2da Visita de seguimiento ACREDITACION EN SALUD ICONTEC – ISQUA. Año 2012.
- Ranking de hospitales y clínicas: En la quinta edición del ranking de hospitales y clínicas de América Latina, realizado por la revista América Economía, 19 instituciones hospitalarias de Colombia se ubicaron entre los mejores 45 hospitales de la región, entre ellas la FOSCAL.
- Certificación como HOSPITAL SOSTENIBLE CON EXCELENCIA, 6ta versión. Año 2013.
- Certificación en Buenas Prácticas de Manufactura BPM, en producción de aire medicinal por compresor. 2013.
- Certificación de Acreditación en Salud segundo ciclo, 2014-2018
- Certificado de Buenas Prácticas de Manufactura para la fabricación de aire medicinal en sitio por compresor de uso medicinal.
- Certificado de Buenas Prácticas de Fabricación para re-envase, nutriciones parenterales, adecuación, ajuste de concentración, mezclas de oncológicos de medicamentos estériles y para re-envase, Reempaque, ajuste de concentración y preparación de medicamentos NO estériles.
- Certificado de Buenas Prácticas Clínicas para el desarrollo de protocolos de investigación con medicamentos en seres humanos en los servicios que tiene habilitada la FOSCAL
- Ranking de hospitales y clínicas: En el Ranking de mejores clínicas de América Latina y el Caribe de la revista Américas Economía, la Foscál quedó incluida en listado de las mejores ocupando el puesto no 17 en América Latina y el número 7 en Colombia.
- Ratificación de Certificado de Acreditación en Salud para el periodo 2014-2018

COMPROMISOS CON NUESTROS USUARIOS Y SU FAMILIA

1.1 LA VOZ DEL CLIENTE

Para la **FOSCAL** la satisfacción del usuario y su familia son parte fundamental y por lo tanto da especial atención a las necesidades y al sentir de nuestros usuarios, como aspecto indispensable en el proceso de mejoramiento en la atención y en la calidad de los servicios. Contamos con mecanismos como la encuesta de medición de la percepción del usuario, tanto para empresas como para usuarios; el sistema Oportunidades de Mejora del Servicio OMES; soporte con las visitas en las Rondas Hospitalarias Sala de Partos y UCI'S, apoyo permanente al servicio de urgencias las 24 horas resaltando el servicio de la Sala VIP y Humanización en los diferentes servicios; adicionalmente se realiza refuerzo de personal en salas de espera y se tienen a disposición de los usuarios dos líneas telefónicas que son controladas las 24 horas para las necesidades de los usuarios con el fin de que el usuario pueda manifestar sus inquietudes y dar solución inmediata.

El procedimiento "**Realizar Ronda Hospitalaria**", tiene como objetivo brindar acogida a los usuarios que ingresan por primera vez al servicio de hospitalización divulgando las políticas institucionales como: Deberes y Derechos, Hospital Sostenible, Plan de Emergencia, Seguridad del Paciente, Servicios institucionales, identificación del usuario, horarios de visita, custodia de objetos y campañas de humanización.

Programa Oportunidades de Mejora OMES:

Objetivo: Conocer a través de informes escritos la percepción que tienen los usuarios por los servicios que recibieron en nuestra institución.

TOTAL OMES AÑO 2015: 12.266			
OIR LA VOZ DEL CLIENTE AÑO 2015: 95% (Meta: 92%)			
Reclamaciones	Sugerencias	Felicitaciones	Ronda Hospitalaria
1.924	243	10.099	82%

El procedimiento realizar medición de la percepción de los clientes internos y externos, que tiene en cuenta como criterios de evaluación: Calidad y Seguridad, Calidez-Humanización y Oportunidad permiten valorar la calidad de la información, la actitud y trato por parte del personal de la institución y la oportunidad de la información recibida de parte de las personas que le brindaron atención. Se evalúa a través de una encuesta semestral a usuarios y a las empresas una vez al año

Indicadores de Medición de la Percepción de la satisfacción de los Usuarios

Se evalúa a través de una encuesta semestral a los usuarios y a las empresas, una vez al año que tiene en cuenta las variables de satisfacción del servicio en cuanto a Calidad - Seguridad, Oportunidad y Humanización.

Objetivo: Conocer la percepción que tienen los usuarios y generar propuestas a las diferentes áreas para establecer acciones de mejoramiento, correctivas o preventivas con el objetivo de mejorar su satisfacción y su fidelidad.

INDICADORES MEDICIÓN PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN AÑO 2015					
Usuarios Encuestados: 1er. Semestre : 4.979 2do. Semestre : 5.138		Porcentual General: 1er. Semestre: 98.7% 2do. Semestre: 98.3%			
Calidad - Seguridad		Oportunidad		Calidez - Humanización	
1er. Semestre	2do. Semestre	1er. Semestre	2do. Semestre	1er. Semestre	2do. Semestre
98.7%	98.3%	98.6%	98.1%	99%	98.6%

1.2 UNA ENTIDAD CON PROCESOS CONFIABLES BAJO UN AMBIENTE SEGURO

La FOSCAL cuenta con el Programa de Seguridad del Paciente que trabaja día a día en el fortalecimiento de la cultura de seguridad en todos sus colaboradores, pacientes, familiares y allegados con el fin de involucrarlos activamente en todos los procesos y acciones que permiten brindar una atención en salud segura, fundamentada en las buenas practicas, en una cultura justa y educativa estimulando el reporte de todos los eventos de atención en salud que se presenten durante el proceso de atención de nuestros pacientes. Para tal fin, los pacientes reciben educación y orientación en su autocuidado en el área hospitalaria y ambulatoria y nuestros colaboradores asistenciales se capacitan de manera continua sobre Seguridad del Paciente, desde el momento de su inducción institucional y durante su permanencia; así mismo los terceros o proveedores de servicios que son nuestros aliados durante el proceso de atención de nuestros pacientes, también cuentan con un programa de seguridad del paciente alineado con el nuestro, con enfoque e implementación similar que nos permite trabajar como equipo durante cada atención brindada.

Es importante resaltar que uno de los objetivos del programa de Seguridad del Paciente es involucrar a nuestros usuarios en su autocuidado y en la importancia de la participación de sus familiares en el apoyo y el acompañamiento en la enfermedad, lo cual permite una mejor calidad de vida tanto física como mental. Además se les imparte educación sobre manejo de equipos y dispositivos que deben llevar a casa dentro de un plan de egreso y seguimiento para asegurar el resultado esperado y evitar complicaciones o reingresos.



La práctica segura de los procesos institucionales en la FOSCAL tienen como base las Seis metas internacionales de Seguridad de la OMS, con procedimientos para asegurar la correcta identificación de los pacientes, manejo de una comunicación efectiva y asertiva dentro del grupo de salud, de mejorar la seguridad en los medicamentos de alto riesgo, de garantizar cirugías en el lugar correcto, procedimientos correctos en pacientes correctos, en reducir las infecciones asociadas a la atención en salud y en reducir el riesgo de daños ocasionados por caídas y lesiones de piel. Esta tarea se ha desarrollado con gran interés, compromiso y empatía por parte de los trabajadores de la institución.

Durante el trabajo realizado por el Programa de Seguridad del Paciente en el año 2015, se han creado y diseñado diferentes barreras que previenen la aparición de eventos de atención en salud, minimizando así los riesgos relacionados con el proceso de atención. Además se realizó la articulación del programa con los programas a fines, para trabajar de manera conjunta e integrada en todos los frentes que de una u otra manera representan riesgos a nuestros pacientes. Para esto se socializó el modelo explicativo de la articulación de programa de seguridad del paciente.

1.3 UNA ENTIDAD CON PROCESOS CONFIABLES BAJO UN AMBIENTE SEGURO

La FOSCAL cuenta con el Programa de Seguridad del Paciente que trabaja día a día en el fortalecimiento de la cultura de seguridad en todos sus colaboradores, pacientes, familiares y allegados con el fin de involucrarlos activamente en todos los procesos y acciones que permiten brindar una atención en salud segura, fundamentada en las buenas practicas, en una cultura justa y educativa estimulando el reporte de todos los eventos de atención en salud que se presenten durante el proceso de atención de nuestros pacientes. Para tal fin, los pacientes reciben educación y orientación en su autocuidado en el área hospitalaria y ambulatoria y nuestros colaboradores asistenciales se capacitan de manera continua sobre Seguridad del Paciente, desde el momento de su inducción institucional y durante su permanencia; así mismo los terceros o proveedores de servicios que son nuestros aliados durante el proceso de atención de nuestros pacientes, también cuentan con un programa de seguridad del paciente alineado con el nuestro, con enfoque e implementación similar que nos permite trabajar como equipo durante cada atención brindada.

Es importante resaltar que uno de los objetivos del programa de Seguridad del Paciente es involucrar a nuestros usuarios en su autocuidado y en la importancia de la participación de sus familiares en el apoyo y el acompañamiento en la enfermedad, lo cual permite una mejor calidad de vida tanto física como mental. Además se les imparte educación sobre manejo de equipos y dispositivos que deben llevar a casa dentro de un plan de egreso y seguimiento para asegurar el resultado esperado y evitar complicaciones o reingresos.

La práctica segura de los procesos institucionales en la FOSCAL tienen como base las Seis metas internacionales de Seguridad de la OMS, con procedimientos para asegurar la correcta identificación de los pacientes, manejo de una comunicación efectiva y asertiva dentro del grupo de salud, de mejorar la seguridad en los medicamentos de alto riesgo, de garantizar cirugías en el lugar correcto, procedimientos correctos en pacientes correctos, en reducir las infecciones asociadas a la atención en salud y en reducir el riesgo de daños ocasionados por caídas y lesiones de piel. Esta tarea se ha desarrollado con gran interés, compromiso y empatía por parte de los trabajadores de la institución.

Durante el trabajo realizado por el Programa de Seguridad del Paciente en el año 2015, se han creado y diseñado diferentes barreras que previenen la aparición de eventos de atención en salud, minimizando así los riesgos relacionados con el proceso de atención. Además se realizó la articulación del programa con los programas a fines, para trabajar de manera conjunta e integrada en todos los frentes que de una u otra manera representan riesgos a nuestros pacientes. Para esto se socializo el modelo explicativo de la articulación de programa de seguridad del paciente.



• Programa de Seguridad del Paciente Oficina de Seguridad del Paciente

Con este modelo explicativo se ha ido creando una cultura de seguridad tanto en colaboradores como en nuestros pacientes, cuyo objetivo siempre será minimizar los riesgos potenciales a los que están expuestos.



1.4 PROGRAMA HUMANIZATE

Para apoyar el desarrollo del programa de humanización durante el año 2015, se diseñó un Plan de Comunicaciones cuya aplicación fue liderada por la Oficina de Planeación y Humanización.



En la primera fase de desarrollo del programa, se dio gran énfasis a la sensibilización y capacitación, es por esto que conjuntamente con el Departamento de mercadeo, se llevó a cabo el lanzamiento de una campaña de expectativa y de sensibilización durante el mes de febrero, como abre bocas a la celebración del mes de la humanización, en abril de 2015.



PENSEMOS COMO ORGANIZACIÓN SIRVAMOS CON EL ALMA

Conferencia
Humanización de los
Servicios de Salud

Fecha: Viernes 26 de Junio de 2015
Lugar: Auditorio Imperial
Hora: 7:00 a.m a 8:00 a.m



Dr. Andrés Aguirre Martínez

Médico y Cirujano de la Universidad de Antioquia,
Especialista en Gerencia Hospitalaria, Director General
del Hospital Pablo Tobón Uribe.

Miembro de la Junta Acreditación en Salud (contec),
Jurado Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión,
Líder en el Proyecto de transformación de "Cultura
Organizacional" Funcionarios de Metrosalud E.S.E.



Para conmemorar el mes de la humanización, se contó con la presencia del Dr. Andrés Aguirre Martínez Director General del Hospital Pablo Tobón Uribe de Medellín, quien realizó una intervención acerca de la necesidad de humanizar los servicios de salud. En esta oportunidad se contó con la presencia de 152 asistentes.



Simultáneamente se hizo despliegue de los conceptos teóricos del modelo del programa llegando a más de 1300 trabajadores de todas las sedes, a través de intervenciones educativas en Grupos Primarios, puestos de trabajo y la jornada de inducción-reinducción. Los conceptos aprendidos son evaluados por medio de actividades como el juego de la ruleta de humanización (125 jugadores) y la llamada estratégica.





En el mes de agosto se llevó a cabo la celebración de semillas 20/20 donde se la humanización se constituyó en el tema central del evento. Más de 800 trabajadores de todas las sedes participaron de la celebración y las diferentes áreas y servicios participaron con las comparsas alusivas a este programa, los ganadores recetaron a los asistentes una dosis de HUMANIZINA, cuyos principios activos fueron al Amistofad y Afectox.

Para determinar los avances y monitorear el desarrollo del programa, se estructuró un sistema de medición según los programas que componen la rueda de humanización, cada uno de ellos cuenta con una serie de indicadores los cuales son comparados con sus propias metas, permitiendo la homologación a nivel de porcentajes de cumplimiento. Los resultados obtenidos se muestran en la siguiente tabla:

INDICADORES DEL PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

LÍNEA	PROGRAMA	ASPECTOS EVALUADOS	PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO DE LAS METAS 2015
COLABORADORES Y ALIADOS	CALIDEZ	- Percepción del paciente sobre el trato cálido	99%
	ESTAR BIEN	- Cumplimiento en el desarrollo de actividades de bienestar personal.	95%
	YO ME QUIERO YO ME CUIDO	- Cumplimiento de metas frente a ausentismo, accidentalidad y severidad lesiones.	94.42%
	COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	- Gestión de reportes de posibles casos de acoso laboral	100%
PACIENTE Y FAMILIA	DERECHOS Y DEBERES	- Pacientes: Capacitación y recordación de sus derechos y deberes. - Colaboradores: capacitación, prueba de conocimientos y observación conductual.	98.78%
	APOYO EMOCIONAL	- Acceso de los usuarios, que lo requieran, a intervención psicológica.	100%
	SEGURIDAD DEL PACIENTE	- Gestión de los eventos de atención en salud reportados. - Prevención y control de infecciones.	91.64%
	PLAN 5 ESTRELLAS	- Inspecciones, mantenimientos y satisfacción con el servicio de mantenimiento.	99.61%

Sin embargo es el paciente su familia quienes determinan la efectividad de este programa, por medio de la encuesta de satisfacción con los servicios recibidos. En este sentido, se seleccionaron algunas preguntas de la encuesta de satisfacción, que permiten determinar el trato y la actitud recibida de diferentes funcionarios que intervienen en su ruta de atención, se determinó un indicador denominado Índice de percepción de satisfacción frente a criterios de calidez-humanización, observando que el comportamiento de este indicador pasó de un 95% en el año 2014 a un 99% en el año 2015.

1.5 PROGRAMA DE CALIDEZ INSTITUCIONAL

Objetivo del Programa: Implementar un programa de evaluación e intervención a nivel institucional que impulse la calidez en el trato al cliente interno y externo como un valor esencial de la Cultura Organizacional, para cumplir con la excelencia del talento humano y lograr la satisfacción del usuario, nuestra razón de ser.

CALIDEZ AÑO 2015		
Total Líderes Cálidos: 61		
FOSCAL		OUTSOURCING
57 representando a 101 áreas (90% del total de áreas)		3
Indicadores de Calidez		
Grado de Percepción de Calidez	Reclamos por mala actitud en la atención del paciente	Reconocimientos por buena actitud en la atención del paciente
Cliente Interno: 95.10% Cliente Externo: 98.6%	361	7.418
Reporte de Incidentes al Buen Trato		
Categoría Usuario - Trabajador		Categoría Trabajador - Trabajador
60		49

1.6 INSTITUCION AMIGA DE LA MUJER Y LA INFANCIA IAMI

La FOSCAL continúa con el cumplimiento de los lineamientos IAMI integral y plan decenal de lactancia materna 2010 - 2020, dentro de los cuales se encuentra la atención humanizada, fortalecimiento de las capacidades y competencias institucionales para la promoción, apoyo y protección de la lactancia materna con enfoque de derechos en los servicios de atención materno infantil. Dentro de las actividades realizadas en el año 2015 programa Institucional IAMI están las siguientes:

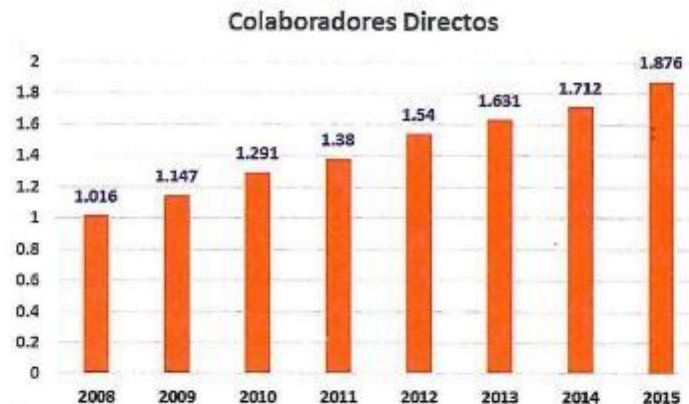
8 jornadas de capacitación para personal del área asistencial con una asistencia de 121 personas y acompañamiento y apoyo en áreas de hospitalización a 1722 madres y sus familias en la práctica de la lactancia materna exclusiva, orientación, en el proceso de registro civil, importancia del examen de TSH neonatal; esquema de vacunación en pautas de crianza, fortalecimiento del buen trato, signos y síntomas de alarma e higiene del recién nacido, vínculo afectivo y cuidados en salud.

Indicador de lactancia materna exclusiva al egreso 88,4 %.

COLABORADORES Y SUS FAMILIAS

2.1 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

DATOS GENERALES	
PLANTA DE PERSONAL MES	FOSCAL 2015
TOTAL COLABORADORES (Incluye cuota de aprendices SENA: 81)	1876
ÁREA ASISTENCIAL	1234
Trabajadores hombres Área Asistencial	293
Trabajadores mujeres Área Asistencial	941
ÁREA ADMINISTRATIVA	561
Trabajadores hombres Área Administrativa	188
Trabajadores mujeres Área Administrativa	373
SENA	81
% Promedio Rotación de personal Anual	4.5%
Promedio de empleado asistencial por camas	4.25 empleados cama
Promedio de empleado administrativo por camas	1.93 empleados cama
Nº de ascensos durante el año 2015	28
Total Ingresos año 2015	514
Total Egresos año 2015	405
Contratos de Trabajo a Término fijo	499
Contratos de Trabajo a Término indefinido	1230
Contratos de Aprendizaje	81
Contrato de Prestación de Servicios	12
Contrato Labor Contratada	66
Total Salarios Pagados	\$44.469.904.115
Total Prestaciones Sociales	\$9.030.379.809
Total Aportes Parafiscales	\$3.662.984.387
Total Seguridad Social	\$9.351.714.330



2.2 FORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO

Uno de los pilares fundamentales de la Gestión del Talento Humano en la FOSCAL es proporcionar la capacitación y formación de los colaboradores con el fin de contribuir y mejorar el desarrollo personal, profesional y la gestión empresarial.

Durante el año 2015 se realizaron una inversión de \$ 137.674.119 en las siguientes actividades de formación:

- **Programa de Inducción y Reinducción:** tiene como fin dar a conocer a los colaboradores nuevos y al personal que llevan vinculados más de 2 años, aspectos claves de la Cultura Organizacional.

PROGRAMAS	REUNIONES	PARTICIPANTES
INDUCCIÓN	13 (1 Inducción a Especialistas)	588
REINDUCCIÓN	12	377

- **Programa de Educación Continuada:** con el fin de proporcionar los conocimientos requeridos para ejecutar las funciones del cargo y fomentar la cultura organizacional, la institución en año 2015 en capacitación presentó los siguientes resultados:

LÍNEAS	OBJETIVO	N° CAPACITACIONES	HORAS
CONOCIMIENTO	Busca fortalecer la gestión de los trabajadores en sus áreas.	507	3647,0
CULTURA	Buscar fortalecer nuestra cultura, principios y valores.	343	638,0
DESARROLLO COMPENTENCIAS	Buscar fortalecer las destrezas y habilidades individuales	21	125,0
TOTAL		871	4409,9



PILÍSIMOS

• **Pilísimos:** Como estrategia del programa de educación continuada se cuenta con las charlas Pilísimos espacio quincenal de capacitación que busca brindar a los colaboradores FOSCAL mecanismos y herramientas de crecimiento personal, familiar, profesional y laboral.

Se realizaron en el transcurso del año las siguientes conferencias: Sanando nuestras relaciones, Sanando nuestras relaciones, Liderazgo desde la Espiritualidad, Programas de Bienestar Cajasan, ¿Has sido víctima de fraude electrónico?, ¿Están seguros sus hijos en internet?, ¿Sumas o restas?, Comunícate

es el momento, SI-DA, Si no te cuidas: Realizado, Técnicas antes de dormir, Auxilios en el hogar, Mejores padres – Mejores hijos, Manejo eficaz del tiempo, ¿Quién es el Más Pilo? Descúbrelo Aquí!, Dime como hablas y te diré quién eres, Caminando... Ando? , Tus emociones laborales. ¿Cómo manejarlas?, Vida en pareja 1+1= 1, Productividad inteligente, Comunicación trabajo en equipo, Manejo de conflictos familiares, ¿Y tu Futuro? Construyámoslo desde ahora, ¿Y Tu futuro? Construyámoslo desde ahora II parte, Fondo de pensiones, ¿con cuál me quedo?, Primeros auxilios en el hogar.

• **Convenio Educativo FOSCAL-FONDEFOS:** dentro de la línea de Desarrollo de Personal la institución cuenta con el convenio Educativo FOSCAL – FONDEFOS; el cual tiene como fin financiar estudios tecnológicos, universitarios, de postgrado, pregrado y programas de actualización como congresos, seminarios y pasantías, en el país o el exterior al cuerpo médico y empleados de la FOSCAL, que demuestren excelente desempeño laboral, calidad académica y humana, méritos personales y cuya capacitación sea necesaria para mejorar las condiciones de trabajo al área que pertenece.

El proceso de pago se hace a través del Fondo de Empleados apoyando la formación con el 50% del valor total y el otro 50% es financiado al colaborador a través del fondo de empleados.

BENEFICIARIOS		INVERSIÓN
PREGRADO	POSTGRADO	
30	22	En el 2015 FOSCAL giró \$2.051.093 porque el mismo convenio se está sosteniendo
Valores girados por FOSCAL durante la vigencia del convenio.		\$421.594.682

• **Convenio SENA – FOSCAL – FOSUNAB Año 2015:** Fomentar el desarrollo del talento humano, en lo nacional, regional y local, para el fortalecimiento de los liderazgos colectivos, formándolos integralmente en tecnologías para ser competentes en la prestación de los servicios para la FOSCAL Y FOSUNAB.

CONVENIO SENA - FOSCAL - FOSUNAB - AÑO 2015
Durante el año 2015 se desarrolló mediante este convenio tres grupos de aprendices SENA, dos de enfermería con 51 aprendices y un grupo de servicios farmacéuticos con 23 aprendices.

• **Programa de Formación Continua Especializada FOSCAL - SENA:** Desarrollo del Convenio de Cooperación N°203 correspondiente al Programación Formación Continua Especializada entre el SENA y la FOSCAL, con la cual se realizaron las acciones de formación:

o **Acción de Formación N°1;** Aplicación del Coaching en la Toma de decisiones estratégicas: esta acción de formación inició el 25 de Septiembre de 2015 y finalizó el 27 de Noviembre de 2015 la cual se llevó a cabo con Docentes de la Universidad de la Sabana y conto con la participación de 33 Directivos, Jefes y Coordinadores de la Clínica FOSCAL y FOSCAL INTERNACIONAL y 4 asistentes por parte del SENA. El objetivo de este curso fue el de proporcionar herramientas para desarrollar el pensamiento crítico y análisis estratégico que les permita a los altos niveles de la dirección la toma de decisiones en un entorno global.

Dentro de las unidades temáticas se encuentra: Habilidades Gerenciales, Comunicación Asertiva, Innovación, Inteligencia Emocional y Estrategias Gerenciales. La duración del curso fue de 40 horas.

o **Acción de Formación N°2;** Reanimación Cerebrocardiopulmonar Avanzada: Esta acción de formación se inició el 14 de Septiembre de 2015 y finalizó el 16 de Noviembre de 2015 los 143 beneficiarios de este curso pertenecen al nivel asistencial de la Clínica FOSCAL y FOSCAL Internacional y 6 asistentes por parte del SENA, este curso tiene como objetivo; Fortalecer los conocimientos, sistemas y procesos en la reanimación Cerebrocardiopulmonar y profundizar en el manejo de los síndromes coronarios de pacientes críticos. Dentro de las unidades temáticas se encuentra: Conceptos generales en la reanimación cardiopulmonar avanzado, Manejo de la vía aérea y dispositivos de apoyo y el Manejo de síndromes coronarios. La duración del curso fue de 45 Horas.

• **Programa SOY LIDER SOY FOSCAL:** es un programa institucional con el cual se busca fortalecer la competencia de Liderazgo en los colaboradores, mediante el desarrollo de actividades de formación que promueven las competencias: Planeación y Organización, Solución de Problemas, toma de decisiones, iniciativa y liderazgo; para de esta manera lograr el mejoramiento del trabajo en equipo y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Durante el Desarrollo del programa en el año 2015 se han capacitado:



ACTIVIDADES	ASISTENTES
Desarrollo del Curso Liderazgo N°1: • ¿Cómo movilizar a su equipo de trabajo? • Desarrollando Competencias– Líder Transformador • Desarrollando Competencias – Líder Transformador	31 Trabajadores (Colaboradores que tienen manejo de grupos de trabajo)
Desarrollo del Curso Liderazgo N°2: • Inteligencia Emocional • Proyecto de Vida • Planeación y Pensamiento Estratégico	66 Trabajadores (Jefes y Coordinadores)



• **Programa de Bilingüismo - HELLO FOSCAL:** Proporcionar a los colaboradores de FOSCAL y FOSCAL Internacional formación en el idioma extranjero Inglés con el fin de contar con personal preparado para asistir clientes extranjeros teniendo en cuenta que dentro del desarrollo de la planeación estratégica institucional se tiene contemplado la exploración de los mercados internacionales para ampliar la prestación de servicios de alta complejidad. En el año 2015 el programa de bilingüismo se lleva a cabo con el proveedor Rosseta Stone:

BENEFICIADOS		
Entidad	Con Descuento Institucional	Sin Descuento Institucional
FOSCAL	65	7

• **Certificación de Competencias:** proceso que permite evaluar al trabajador en su desempeño teniendo en cuenta los criterios establecidos a nivel nacional, los cuales son necesarios para ejecutar una tarea específica o cumplir con una actividad especializada.

Durante el año 2015 este programa se llevó a cabo con el SENA único ente autorizado para certificar competencias:

CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS	
Actividades	Participantes
Certificación en la norma: Orientar a la persona según el servicio solicitado de acuerdo con portafolio de servicios institucional y normativa en salud vigente.	91
Certificación en la Norma: Prevenir infecciones en las personas y su entorno de acuerdo con protocolos establecidos y normativa legal vigente.	25
Certificación en la Norma: Dispensar productos farmacéuticos según disposiciones legales vigentes.	52

• **Programa Bienestar de Personal - STAR BIEN:** Con el fin de brindar espacios que generan bienestar para los colaboradores y sus familias se desarrollan actividades en diferentes líneas como Cultura Organizacional, Humanización, Celebraciones y Estímulos, Cultura y Arte, Familia - Empresa y Deportes.

Durante el año 2015 se realizaron una inversión de \$ 180.66.875 en 49 actividades de bienestar para los colaboradores y sus familias de FOSCAL y FOSCAL Internacional.



STARBIEN

2.3 FONDO DE EMPLEADOS FONDEFOS

FONDEFOS, tiene como misión contribuir al desarrollo de los asociados, así como ser la fuente para la solución inmediata de sus necesidades más apremiantes mediante la regulación del ahorro y el crédito. Tiene como objetivo principal fomentar el ahorro para lo cual creó el programa "Plan 100 de ahorro voluntario" que cuenta con 8 grupos, teniendo además la oportunidad de ganar \$100.000 mensuales durante un año. Adicionalmente, presta servicios de crédito a través de diferentes líneas; libre inversión, tesorería, créditos educativos y bonos de consumo.

Dando cumplimiento a uno de los objetivos sociales, apoyar la educación, en el año 2015 desembolsó 37 créditos educativos por un monto de \$77.127.299 y a través del Convenio Educativo FOSCAL-FONDEFOS, se han beneficiado 51 empleados para programas de pregrado, post grado y especializaciones.

Fondefos también realiza actividades de recreación y propende por el bienestar de sus asociados y familiares:

- Ayuda económica a asociados por calamidad domestica por \$1.300.000.
- Auxilio por servicios exequiales.
- Viaje a Tolu-Coveñas.
- Fiesta de los niños, celebración día de la Madre, día del Padre.
- Torneos de microfútbol.
- Detalle para los niños de primera comunión.

2.4 SEDE SOCIAL GALVISIA

La sede social Galvisia, provee a los colaboradores de la Foscal un ambiente para la recreación y esparcimiento. Administrado por Fondefos, ofrece a sus asociados precios especiales en salones de eventos sociales, actividades de entretenimiento (Canchas de tejo y minitejo, cancha múltiple, salón de billar, piscina, zonas verdes y 16 cabañas para hospedaje); servicio de restaurante y cafetería.



LA FOSCAL Y LA COMUNIDAD

3.1 HOSPITAL DOCENTE

PROGRAMA	ESTUDIANTES
Estudiantes de Medicina	716
Estudiantes de intercambio	33
Médicos internos	199
Médicos Residentes de Oftalmología	16
Médicos Residentes de Radiología	11
Médicos Residentes Anestesia	12
Médicos Residentes Medicina Interna	35
Médicos Residentes de Dermatología	7
Médicos Residentes Medicina Crítica y Cuidado Intensivo	8
Médicos Residentes de Cirugía General	4
Médicos Residentes de Ginecología	1
Médicos Residentes Urología	2
Médicos Residentes Cirugía Plástica	5
Felows Oftalmología	6
Dolor y Cuidado Paliativo	1
Enfermería	209
Instrumentación Quirúrgica	64
Regencia Farmacia	32

Universidades en Convenio Docencia Servicio

Universidad Autónoma de Bucaramanga - UNAB -
 Universidad Industrial de Santander - UIS -
 Universidad de Santander - UDES -
 Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud - FUCS -
 Universidad de Montpellier

Estudiantes en Práctica

- Practicantes Profesionales: 20 Estudiantes
- Practicantes Tecnólogos: 3 Estudiantes
- Practicantes Técnicos : 9 Estudiantes

PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS	PROGRAMA ACADÉMICO
Universidad Autónoma de Bucaramanga	· Administración de Empresas · Tecnología de Telecomunicaciones
Universidad Pontificia Bolivariana	· Administración de Negocios Internacionales · Ingeniería Ambiental · Psicología Organizacional
Universidad Tecnológica de Santander	Tecnología Electrónica
Corporación Universitaria de Investigación y Desarrollo UDI	Ingeniería Industrial
Universidad Industrial de Santander UIS	Ingeniería Industrial
Congregación Mariana CEFORTEC	· Auxiliar Administrativos en Salud · Auxiliar de Servicios Farmacéuticos

3.2 CURSO INTERNACIONAL DE OFTALMOLOGÍA FOSCAL

Este evento se posiciona como uno de los escenarios de referencia en América Latina para la actualización científica en Oftalmología. Los participantes procedentes de Perú, Ecuador, Costa Rica, Chile, Republica Dominicana, México, Panamá, Guatemala y Colombia recibieron de sus expositores, durante dos semanas, los avances de la ciencia básica y clínica de la especialidad con contenidos teórico-científicos y actividades prácticas.

El X curso reunió a 39 conferencistas, incluyendo especialistas invitados procedentes de Brasil, Estados Unidos, España y Colombia; 29 profesores de FOSCAL y 120 profesionales y residentes de oftalmología quienes participaron de 70 horas teóricas y talleres con equipos de diagnóstico y tratamiento oftalmológico de última generación, así como cirugía experimental de facoemulsión (catarata) con el uso de ojos artificiales especialmente diseñados en el Japón para estas prácticas.

3.3 AMIGOS CENTRO DE CÁNCER

Amigos Centro de Cáncer, hace parte de la responsabilidad social de la FOSCAL, programa que apoya a usuarios del Centro de Cáncer Foscal, y sus acompañantes que no poseen los recursos económicos necesarios para sufragar los gastos adicionales al tratamiento médico, tales como alimentación, hospedaje, transporte.

El programa se sostiene con donaciones y el recaudo de recursos de actividades Institucionales lideradas por el grupo los integrantes de Amigos y el voluntariado conformado por 31 personas. También cuenta con un Hostal llamado Casa Amigos de la Vida, que es un hogar de paso para los Usuarios y Familiares que proceden de Santander, otros departamentos como Norte de Santander, Cesar, sur de Bolívar, Guajira, entre otros y de zonas rurales.

Recursos asignados para Alimentación usuarios y familiares: \$ 33.706.678

Recursos asignados para Transporte usuarios y familiares: \$ 41.299.415

Recursos asignados para Hospedaje usuarios y familiares: \$ 49.229.309

BENEFICIADOS PROGRAMA AMIGOS CENTRO DE CÁNCER		
	2015	2014
Pacientes Atendidos	133	105
Adultos	107	87
Menores de Edad	26	18
Pacientes Área Urbana	105	84
Pacientes Área Rural	28	21

Con ayuda del voluntariado, se lograron entregar 300 mercados durante el año 2015 a pacientes y familiares, pañales, toallas húmedas, cremas antiescaras, suplementos vitamínicos; además se adquirieron para la disposición y el uso productos hospitalarios como sillas ruedas, muletas, sillas patos y caminadores. En fechas especiales se realizaron celebraciones como el Día de los Niños, Fiesta de Navidad, donde se obsequiaron regalos a pacientes y acompañantes.

Se realizaron las siguientes actividades para recaudar recursos:

• **VI TORNEO DE GOLF**

Evento que se realizó, simultáneamente en las instalaciones del Club Campestre de Bucaramanga y en Ruitoque Golf Country Club en el mes de Agosto del año 2015 con la participación de 133 golfistas y una audiencia importante interesada en esta disciplina.

Recaudo: \$ 122.373.970.

• **BONO SOLIDARIO "TU CARRO, AMIGO"**

Se realizaron 4.000 boletas para la rifa de un KIA RIO STYLUS 2016 0KM las cuales se distribuyeron en los distintas áreas de la institución, a médicos cuyo consultorio se encuentra en el Centro Médico, y a los asistentes de un concierto a beneficio de los pacientes adscritos al programa social Amigos Centro de Cáncer.

Recaudo: \$ 39.383.600

• **BAZARTE**

Tradicional evento que se realiza en el mes de Diciembre, en donde todos nuestros colaboradores y grupo de voluntariado participan y apoyan esta labor social, mediante la donación de platos, bebidas, postres, artesanías que se disponen para la venta.



INGRESOS	
Recaudo pacientes y familiares hostel	\$15.245.840
Descuento por Nómina	\$12.818.000
Donaciones Permanentes	\$12.000.000
Donaciones Ocasionales	\$19.803.150
VI Toreno de Golf	\$227.985.000
Tu carro Amigo	\$74.268.000
Bazarte	\$6.608.370
Habitación por la Vida	\$170.000.000
Urnas Subway	\$138.300
Bonos Esperanza	\$7.789.000
Donaciones del Voluntariado	\$ 1.254.000
Donación Centro Comercial Parque Caracolí	\$ 14.250.000
Total Ingresos	\$ 562.159.660

EGRESOS AÑO 2015 AMIGOS CENTRO DE CÁNCER	
Total Ingresos	\$ 318.509.940

Amigos

Vístelos con una sonrisa.
 Dona tus prendas usadas y haz feliz a alguien más.

HECHO CON EL CORAZÓN

Con las donaciones de tu ropa, ropa y juguetes voluntarios, el Centro de Cáncer Amigos, te entregará a los pacientes que lo necesitan. ¡Haz feliz a alguien más!

Gracias a nuestro aliado Mr. Clean Lavandería, garantizamos la entrega de la ropa en perfectas condiciones de uso y presentación. Si estás interesado en donar tus prendas usadas, Mr. Clean las recoge GRATIS en la puerta de tu casa. Contactate con nosotros al 5276258

Mr. Clean

Prox. Plaza
 11.111.111111111111
 01. 2444.61.11111111

11.111111
 11.111111
 11.111111

01111111
 01. 2444.61.11111111
 01. 2444.61.11111111

• CAMPAÑA AMIGOS "Vístelos con una Sonrisa"

Esta campaña lanzada al mercado en el mes de Noviembre se busca recoger la mayor cantidad de artículos personales (ropa, y juguetes) al beneficio de los usuarios del programa social amigos centro de cáncer. La metodología de esta campaña era ubicar boxes en las diferentes instituciones (empresas, colegios y supermercados) para que las personas pertenecientes a las mismas depositaran sus donaciones en perfecto estado.

Al terminar el plazo de recolección, los artículos fueron recogidos por las voluntarias y entregados a nuestros 40 pacientes y familiares.

3.4 REVISTA SALUD AL DÍA

Este importante proyecto institucional es liderado por el Departamento de Comunicaciones, y se convierte en un medio eficaz para informar a la comunidad sobre los avances tecnológicos de la Clínica FOSCAL, procedimientos quirúrgicos, tratamientos especializados, exámenes diagnósticos, buenos hábitos de vida y prevención de la enfermedad.

La revista tiene un tiraje de 12.000 ejemplares, los cuales circulan el primer domingo de cada mes con el periódico Vanguardia Liberal, así como en los sectores productivos de la ciudad, pacientes, visitantes, salas de espera y demás áreas de la Clínica FOSCAL y FOSCAL Internacional.

Este medio de comunicación también ofrece al staff médico y las empresas del sector, espacios publicitarios, como una forma de generar recursos que soporten financieramente este proyecto informativo institucional, que actualmente ha cumplido exitosamente con seis ediciones consecutivas.



3.5 INVESTIGACIONES DESARROLLO E INNOVACIÓN

Área de Diseño, Desarrollo e Innovación

La FOSCAL continúa trabajando en el desarrollo de la fase de seguimiento del estudio PURE (PROSPECTIVE URBAN AND RURAL EPIDEMIOLOGICAL STUDY) en 7447 pacientes reclutados del estudio PURE en 11 departamentos del país, en alianza con la UDES.

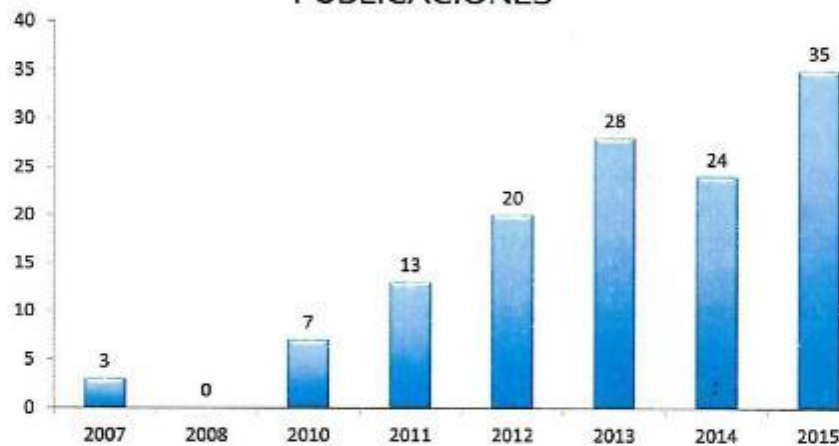
Se realizó la implementación del estudio "DETERMINACIÓN DE LA PREVALENCIA DE MIOPIA Y SU ASOCIACIÓN CON INFLUENCIAS MEDIOAMBIENTALES EN POBLACIÓN COLOMBIANA URBANA Y RURAL: ESTUDIO MIOPUR" en tres departamentos (Santander, Caldas y Nariño), incluyendo a 1700 personas.

El estudio "FUERZA MUSCULAR Y CAPACIDAD AERÓBICA RELACIÓN SIMBIÓTICA EN ESCOLARES CON BAJO PESO AL NACER Y RIESGO METABOLICO. ESTUDIO SIMAC", durante el año se realizó la implementación del estudio: construcción de manuales; selección del sitio para la intervención; evaluación de los equipos, y entrenamiento del equipo operativo.

Se han publicado 35 artículos originales y de revisión, de los cuales en 21 la FOSCAL ha sido el autor principal o ha participado como co-autor. Todas las anteriores publicaciones se encuentran publicadas en revistas internacionales indexadas más importantes a nivel mundial. Existen también varias publicaciones en revistas nacionales no indexadas internacionalmente:

ÁREA DE INVESTIGACIÓN	# ARTÍCULOS	AUTOR PRINCIPAL
Cardiometabólico	19	Patricio López Jaramillo Diego Gómez - Arbeláez Paul Anthony Camacho Lopez Johanna Otero Wandurraga
Oftalmología Segmento Anterior y Cirugía Refractiva	14	Virgilio Galvis Ramírez Alejandro Tello Hernández Carlos Mario Rangel
Geriatría	1	Miguel Cadena Sanabria
Dermatología	1	Jessica Vergara Hernando Mosquera
	35	

PUBLICACIONES



3.6 UNIDAD DE ENSAYOS CLÍNICOS

Los siguientes son los estudios que se realizan y las etapas en que se encuentran:

RETOS	COMPONENTE	EJECUCIÓN 2015
Desarrollo de Estudios Clínicos Financiados por Terceros	En Desarrollo	50 estudios: 14 Regulatorios 9 seguimiento 10 en reclutamiento 2 en cierre 15 en cierre
	Factibilidades	55 factibilidades: • Gastroenterología • Hematología • Oncología Clínica • Endocrinología • Cardiometabólico • Oftalmología

Observatorio de Salud Pública

El Observatorio de Salud Pública lleva 10 años de operación; diseñando, formulando e implementando proyectos de investigación e intervención en salud pública; es el enlace entre investigación y política en Santander y apoya la gestión de información estadística y epidemiológica en Foscal – Foscal Internacional en las siguientes líneas:

1. Integración interinstitucional e intersectorial de actores y divulgación de información
2. Apoyo a los programas de la Subdirección de Salud Pública del Departamento
3. Docencia y fomento de la Investigación en Salud Pública

3.7 GESTIÓN AMBIENTAL

En el Año 2015 la unidad de gestión ambiental como parte de la división de Ambiente Físico, fortaleció su recurso humano con el fin de desarrollar proyectos de tecnologías limpias en FOSCAL Internacional y en FOSCAL, donde se iniciaron actividades de tratamiento de aguas residuales de carácter sanguinolento (PTAR) y la puesta en marcha del tratamiento de residuos peligrosos Biosanitarios mediante el método de esterilización con vapor saturado; este proyecto permitirá tratar el 82% de los residuos peligrosos generados por la institución lo que nos hace líderes en la implementación de tecnología de punta para el beneficio del Medio Ambiente en el nororiente Colombiano, Santander, Norte de Santander y Arauca. El proyecto ECOFOS liderado por la Dirección administrativa, busca darle una identidad a las actividades que se cumplen dentro del marco de la Gestión Ambiental y hacen parte de la cultura organizacional de la institución.

Dentro de los logros obtenidos están:

- 1) Incremento en los ingresos obtenidos por la venta del reciclaje en 20.15% con respecto al año anterior lo que generó un valor total de: \$32'940.983.
- 2) Se recuperaron 158,65 Toneladas de material reciclable, aprovechados en nuevos procesos de manufactura con lo que se evitó su disposición en el relleno sanitario.
- 3) Se retomó la campaña tapitas de Vida del cual el proyecto ECOFOS será el operador logístico, cuyo objetivo será la captación y venta de material reciclable, cuyo recurso financiero será destinado al programa Amigos Centro de Cáncer FOSCAL.
- 4) Se realizó el concurso el Reciclón recuperándose 7 toneladas de material reciclable y generando conciencia en grupo aproximado de 100 trabajadores.
- 5) Se realizó el trámite legal administrativo de la obtención de los permisos ambientales para la operación del sistema de tratamiento de residuos Biosanitarios en FOSCAL Internacional.

3.8 INDICADORES ASISTENCIALES

Camas 290

POBLACIÓN ATENDIDA POR EDAD	
GRUPO ATAREO	NÚMERO
<1 año	4,327
1- 4	7,685
5 - 14	15,242
15- 44	70,559
45 - 49	41,409
>60 Años	48,643
TOTAL	187,865

POBLACIÓN ATENDIDA POR SEXO	
Masculino	Femenino
82,496	105,369

POBLACIÓN ATENDIDA SEGÚN SU PROCEDENCIA	
Municipio	Número
Bucaramanga	67,958
Floridablanca	40,498
Girón	14,413
Piedecuesta	12,103
Otros Municipios de Santander	38,666
Otros Departamentos	13,538
Otros Países	689
Residentes Colombia	429
No residentes Colombia	260
TOTAL	187,865

SERVICIO	2015
Urgencias	103,411
Cirugía	21,396
Consulta Externa Medicina general	209,144
Consulta Especializada	273,288
Hospitalización	19,009
TOTAL	626,248

Actividades de Salud Realizadas

SEGÚN SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL 2015				
Servicio	Subsidiado	Con Seg. Social	Particular	Total
Cirugía	1,421	18,752	1,223	21,396
Urgencias	3,849	98,857	705	103,411
Consulta General	2,773	206,371	0	209,144
Consulta Especializada	10,021	256,583	6,684	273,288
Hospitalización	1,853	17,010	146	19,009

3.9 PROGRAMA TRASPLANTES FOSCAL 2015

La Foscal está comprometida con la realización de campañas para promover la donación y contar con órganos y tejidos que permita realizar trasplantes en forma oportuna contribuyendo a salvar y mejorar la calidad de vida de nuestra población.

El área de influencia de las actividades para promover la donación cada vez es más extensa cubriendo Santander, Norte de Santander, Cesar y próximamente Arauca.

Mediante la decisión voluntaria, altruista y solidaria de cada uno de nosotros para ser donantes, contribuimos a disminuir las listas y tiempos de espera de los pacientes que requieren un trasplante.

El número de pacientes trasplantados en la FOSCAL crece día a día, sin embargo aún carecemos de los donantes suficientes para ofrecer este tratamiento a todos los pacientes que lo requieren.

Cada uno de los programas de trasplante de la FOSCAL (cornea, renal, médula ósea y hueso) cuenta con la infraestructura y un equipo multidisciplinario calificado regido por altos estándares de calidad humana técnico y científica, generando bienestar y satisfacción para nuestra comunidad.

TRASPLANTES REALIZADOS	2013	2014	2015
Tejido Ocular	84	53	64
Renales	9	15	23
Médula Osea	17	43	37
Tejido Osteomuscular	64	80	42
Donantes De Órganos	8	9	18

Campaña Pon el Tema



Con el ánimo de dar soporte a la Red de Donación y Trasplantes, se origina la iniciativa de celebración de éste día, que busca promover entre quienes trabajan y son usuarios de la Clínica Foscal, la donación altruista de órganos y tejidos y el acceso a los trasplantes en un marco de transparencia, justicia y equidad, así como hacer un reconocimiento a los donantes y sus familias, quienes gracias a este gesto han beneficiado a cientos de personas que requieren de un trasplante. Esta actividad será llevada a cabo por PONELTEMA, campaña que nace en el Departamento de Mercadeo de la Organización Foscal, iniciando actividades como promotor de donación de órganos en Septiembre de 2015 y cuya estrategia de sensibilización se basa en la divulgación de información en espacios virtuales implementando diversos formatos como artículos periodísticos, infografías y videos, entre otros.