

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL



2015



Higuera Escalante
Damos Resultados

“Que el legado que dejemos a la sociedad sea la humanización de la salud contribuyendo con cada uno de los grupos de interés involucrados”

Dr. Fernando Higuera Escalante

Grupo de Direccionamiento y Gerencia

Dr. Fernando Higuera Escalante
Director General
Dra. Pilar Rodríguez Tinjacá
Directora Administrativa
Dra. Diana Rangel Sánchez
Directora Financiera



INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2015

Misión

- Somos una organización privada fundada en 1974, líder en el Nororiente Colombiano, dedicada a prestar servicios de salud integrales, humanizados, seguros, oportunos y de alta confiabilidad en las áreas de laboratorio clínico básico y de alta complejidad, banco de sangre, medicina especializada en reproducción y genética y salud ocupacional para satisfacer las necesidades clínicas asistenciales de diagnóstico y expectativas de nuestros clientes.
- Actuamos con responsabilidad para lograr el mejoramiento de la salud de nuestra comunidad, sin descuidar la protección del medio ambiente, soportados en el Talento Humano, tecnología y ambientes físicos seguros.

Visión

- Para el año 2017 continuaremos con nuestro liderazgo en el Nororiente Colombiano, direccionando los esfuerzos para garantizar un servicio diferencial de excelente calidad seguridad y confiabilidad a los usuarios fundamentando sus acciones en un continuo proceso de desarrollo tecnológico, ampliación de sedes, especialización de técnicas, capacitación del personal y creando nuevas unidades estratégicas de atención logrando así un crecimiento económico y una mayor cobertura a nivel nacional.
- Alcanzaremos la acreditación en salud del Sistema Único de Acreditación en Colombia para fortalecer nuestro modelo de atención.

Política Integrada de Gestión

- Higuera Escalante y Cía. Ltda. a través del Sistema Integral de Gestión se compromete a garantizar la prestación de servicios integrados de salud en las áreas de laboratorio clínico de baja, media y alta complejidad, banco de sangre y salud ocupacional.
- Brindando un servicio humanizado, oportuno y seguro de alta calidad para la obtención de resultados confiables que satisfagan las necesidades clínicas asistenciales y cumplan con los requisitos exigidos por nuestros clientes, por la legislación vigente y otros requisitos, como la confidencialidad y seguridad de la información.
- Nuestro modelo de atención a través del programa de mejoramiento continuo garantiza la pertinencia, coordinación, accesibilidad y continuidad en la prestación del servicio. Ponemos a disposición de la comunidad nuestro principal recurso el Talento Humano altamente calificado, idóneo, competente y de comportamiento ético. Nuestros procesos están centrados en la seguridad del paciente, usuarios y del medio ambiente.
- Garantizamos ambientes seguros de trabajo para minimizar riesgos biológicos, químicos, físicos, psicosociales, Biomecánicos, fenómenos naturales, evitando lesiones y enfermedades profesionales; previniendo la contaminación, con el fin de reducir los impactos ambientales como el agotamiento de los recursos naturales y la contaminación del suelo; Nos comprometemos a trabajar con tecnologías limpias y seguras.
- Higuera Escalante y Cía. Ltda. asume su Responsabilidad Social Empresarial como la gestión sostenible de la organización y su entorno fundamentado en el compromiso, liderazgo y participación de todos los colaboradores.
- Trabajamos continuamente en la transformación de la cultura, mediante el fortalecimiento del aprendizaje organizacional.
- Esta política será publicada y difundida a todo el personal, para obtener así su cooperación y participación.



Reseña histórica

Somos una Institución de Salud fundada en 1974, desde nuestro nacimiento buscamos con gran empeño solucionar los vacíos diagnósticos en pruebas de laboratorio clínico que pudiesen existir en el departamento de Santander, y fue así como iniciamos con la realización de pruebas que eran necesarias, pero que en ese momento no se practicaban en nuestra región.

Nuestro objetivo permanente ha sido destacarnos por realizar pruebas de rutina y especializadas con seriedad, cumplimiento, calidad y precisión, logrando así sobresalir y obtener el liderazgo empresarial en este campo en todo el oriente colombiano.

Hoy en día somos laboratorio de referencia para el oriente y centro del país, y seguimos ampliando nuestros servicios hasta convertirnos también en el hemocentro privado más importante de la región, constituyéndonos como un banco de sangre categoría A, que suple las necesidades de sangre y hemoderivados a las instituciones (clínicas) más importantes, igualmente ampliamos nuestros servicios con tomas de muestras extramurales con el fin de llegar hasta el hogar de nuestros pacientes.

Finalmente y como resultado del profesionalismo en nuestro trabajo hemos venido ampliando el campo de acción en terrenos altamente subespecializados en el campo médico; aquellos que por la necesidad de desarrollarse requieren de un fidedigno soporte clínico. Estos han hecho que seamos líderes en procesos tales como la salud ocupacional y los estudios de fertilidad y genética, mostrándonos de esta forma como la institución con mayor proyección en el campo médico.



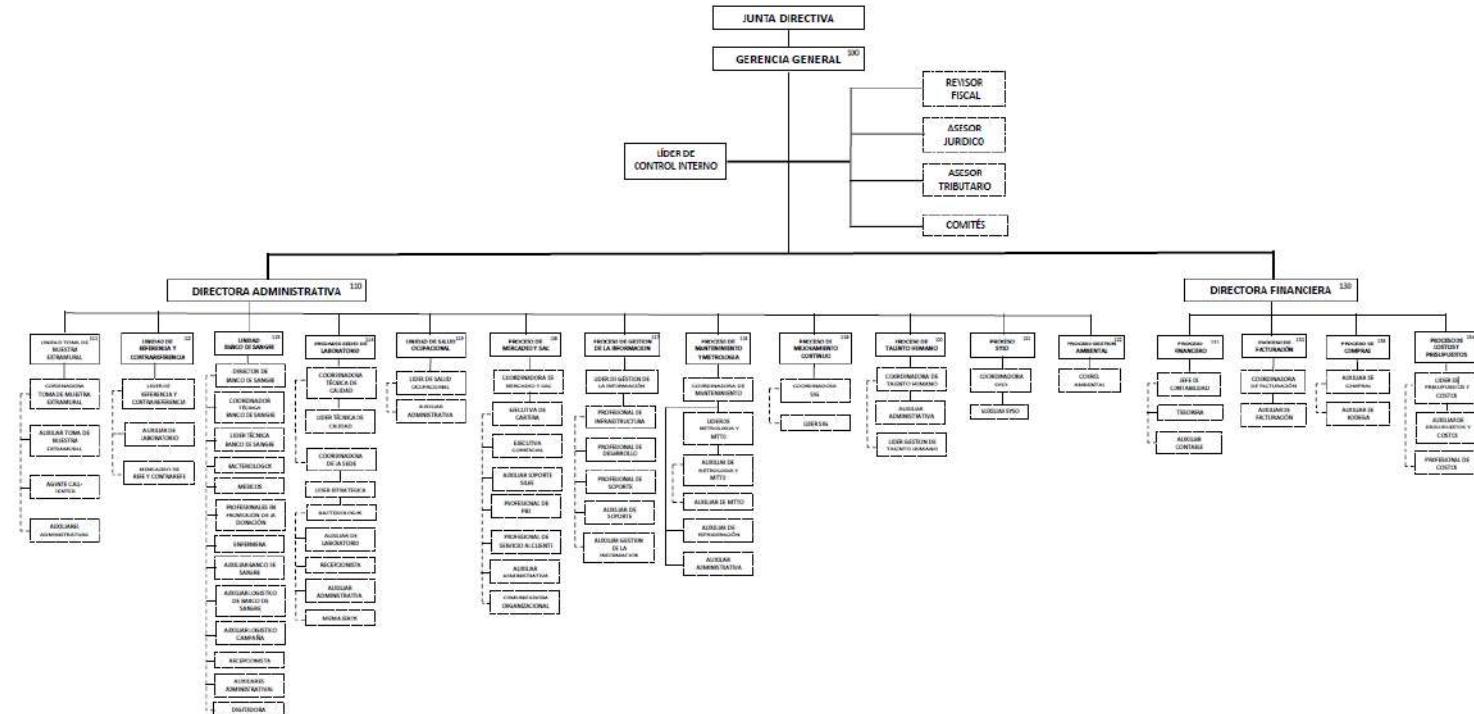
Valores

- 1.** Respeto. Es el reconocimiento, aprecio y valoración de las cualidades de los demás
- 2.** Honestidad. Ofrecer siempre una conducta transparente en beneficio propio, de nuestros clientes y de la organización.
- 3.** Pertenencia. Es el grado de compromiso y lealtad con la organización
- 4.** Responsabilidad. Es nuestra obligación legal y ética cumplir con los compromisos adquiridos con nuestros clientes y la organización.
- 5.** Servicio. Es el toque humano de atender con amabilidad eficiente y eficazmente a un cliente.

Principios

- 1.** Calidad: Es la prestación de un servicio con amabilidad, entregando resultados oportunos y confiables.
- 2.** Profesionalismo: Es realizar las labores diarias basadas en una excelente formación académica, actuando con ética y responsabilidad.
- 3.** Innovación: Continuamente mejoramos procesos y técnicas para satisfacer las necesidades del cliente.
- 4.** Trabajo en equipo: Somos un grupo de personas que trabaja de manera unida y coordinada para lograr objetivos comunes.
- 5.** Mejora continua: Es realizar actividades permanentes de planeación, ejecución, verificación y corrección de todos nuestros procesos.

Estructura organizacional



Reconocimientos y Distinciones

1. Recertificación del Sistema Integrado de Gestión



2. Higuera Escalante y Cia Ltda por el aporte con el Programa social Amigos – Tapitas de vida – FOSCAL



Grupos de Interés

En la organización Higuera Escalante y Cía. Ltda., desde el Direccionamiento estratégico se transversaliza hacia cada uno de los procesos y hacia los diferentes niveles de la organización el componente de Responsabilidad Social para lo cual se determinan los siguientes grupos de interés y frentes de acción:



Grupos de interés y frentes de Acción RSE

Adicionalmente se promueve el cumplimiento de los principios de la responsabilidad social de la siguiente manera:

- Rendición de cuentas:

Mediante el cumplimiento de la normatividad legal vigente para la organización y de acuerdo a su objeto social se tiene definido el reporte periódico a entes regulatorios como: DIAN, la Superintendencia de Salud, las Secretarías de Salud donde operamos, INVIMA, las Secretarías de hacienda y Cámaras de Comercio de las ciudades y municipios donde están ubicadas las diferentes sedes, entre otros; de tal manera que el actuar se tiene monitoreado por estos entes externos lo que garantiza un impacto positivo tanto al interior de la organización como en la sociedad.

Se realiza rendición de cuentas internamente de los líderes de los procesos a la dirección a través de la revisión gerencial con una periodicidad semestral.

- Transparencia:

La información referente a las actividades que desarrolla la organización (información de tipo financiero, técnico, o de representación jurídica) se encuentra disponible para la consulta de las partes interesadas y de los entes regulatorios. Higuera Escalante y Cía. Ltda. es una organización de puertas abiertas a los clientes que deseen verificar el cumplimiento de las condiciones técnicas propias de la prestación del servicio.

- Comportamiento ético:

En cumplimiento de este principio se han identificado los valores y principios corporativos los cuales se materializan en cada uno de los colaboradores de la organización y se promueven permanentemente desde el Direccionamiento a través del Código de ética y buen gobierno y el Comité de Ética y Seguridad del Paciente.

- Respeto al principio de legalidad y a la normativa internacional de comportamiento:

Nuestras actividades cumplen con el marco legal nacional e internacional previsto y aplicable de acuerdo a nuestro objeto social. Los lineamientos de la jurisdicción nacional se encuentran citados en la matriz de requisitos legales. En el marco internacional se cumple con los lineamientos de la O.M.S. en términos de seguridad del paciente y del transporte de muestras de la IATA y cumplimiento de los derechos humanos.

- Respeto de los Derechos Humanos:

Se promueve el respeto por los derechos humanos a través de la declaración, divulgación y medición de adherencia a los derechos y deberes de los pacientes y donantes. Hacia el interior de la organización con el cumplimiento del Reglamento Interno de Trabajo y la conformación del Comité de convivencia Laboral.

- Respeto a los intereses de las partes involucradas:

La organización ha identificado frentes de acción y grupos de interés como se visualiza en el gráfico 1, y de acuerdo a ello se tienen establecidas las siguientes actividades frente a la responsabilidad social.

CLIENTES, USUARIOS Y DONANTES



***Atención humanizada, Gestión clínica excelente y segura,
confiabilidad y confidencialidad.***

Encuentre en esta sección:

- SERVICIO AL CLIENTE
- SEGURIDAD DEL PACIENTE
- ACCESIBILIDAD
- HUMANIZACIÓN
- EDUCACIÓN A CLIENTES DE REFERENCIA

SERVICIO AL CLIENTE

Desde el año 2004 en la organización se establece el proceso de Mercadeo y servicio al Cliente, liderado por personal profesional dispuesto a proporcionar a los usuarios orientación ante cualquier queja, sugerencia, inquietud y/o necesidad. Este proceso se encuentra orientado a garantizar la adecuada atención al cliente y usuario de manera que nos permita cumplir las expectativas del mismo, conocer su percepción frente a los servicios ofrecidos y obtener una respuesta oportuna a su necesidad, lo cual evidencia nuestro enfoque en el usuario, el mejoramiento continuo y por ende la responsabilidad social con este.

Buzones de sugerencias: Instalados de manera visible en cada uno de nuestros puntos de atención, han constituido uno de los mecanismos más usados por los usuarios para expresar sus inquietudes.

Correo electrónico, líneas de atención a usuarios, comunicaciones directas, entre otros.



Seguridad del Paciente

Otro mecanismo con el que cuenta la organización para mejorar la seguridad y humanización del servicio es el Comité de Ética y seguridad del paciente creado desde el año 2012 y conformado actualmente por los siguientes profesionales y colaboradores:

Presidente:

Directora Administrativa

Suplente:

Coordinadora técnica de calidad

Líder de comité:

Médico Banco de sangre

Suplente:

Coordinadora de sede Bolarquí

Secretaria:

Profesional de Servicio al Cliente

Suplente:

Coordinadora Sede Fosinter

Equipo investigador:

Coordinadora sede Promédica

Líder estratégica de Laboratorio

Coordinadora Banco de Sangre

Coordinadora de Toma de muestra Extramural

Coordinadora de Mantenimiento

Líder de Farmacovigilancia y Reactivovigilancia

Coordinadora Referencia y Contrareferencia

De esta manera se evidencia el compromiso continuo del direccionamiento con la gestión y enfoque al usuario de la organización. Este comité brinda soporte para dar soluciones a conflictos de tipo ético y el monitoreo de los análisis e investigaciones a los eventos adversos presentados con el fin de promover el aprendizaje organizacional, la defensa de los derechos y deberes de los usuarios, donantes y clientes, y la gestión del riesgo a través de la implementación de barreras que permitan minimizar este tipo de riesgos.

Desde el año 2012, la Organización Higuera Escalante ha manifestado de manera explícita su compromiso con la Seguridad del paciente a través de la siguiente política:

"Higuera Escalante y C&A LTDA se compromete a prevenir la ocurrencia de situaciones que afecten la seguridad del paciente y su familia durante todo el proceso de atención, desarrollando estrategias de identificación, notificación, prevención y gestión del riesgo que reduzcan o eliminen la ocurrencia de eventos adversos, por ello promueve la cultura de seguridad, en el uso de sus tecnologías e información, en su ambiente físico y su recurso humano competente y ético, orientado a implementar acciones que garanticen al paciente, colaborador, y medio ambiente la calidad y seguridad en la prestación del servicio."

A partir del año 2014 en el proceso de inducción y re inducción se realiza la presentación en Seguridad del Paciente a través de una presentación formal con diapositivas que contienen los temas de seguridad del paciente, donde se interactúa con los colaboradores abordando conceptos y formatos de reporte, así mismo se trabajan con casos prácticos para poner en contexto con los procesos de la organización. La inducción se encuentra a cargo de la Profesional de servicio al Cliente (en la mayoría de los casos), pero cuando no es posible cualquier integrante del Grupo Asistencial (Coordinadoras de las sedes), está en capacidad de realizarla. En esta inducción son involucrados personal directo y/o contratista (terceros)

La inducción de Seguridad del paciente se ha realizado al personal que ha ido ingresando a la organización a partir de esta fecha, es decir a 233 colaboradores cubriendo el 100% del personal nuevo.

| Año | Número de participantes |
|------|-------------------------|
| 2014 | 103 |
| 2015 | 130 |

Adicionalmente mediante estrategia de Gotín Seguro liderado por el Comité de Seguridad del paciente e implementada a partir del año 2015, se establece cronograma de actividades educativas focalizadas en las campañas que buscan empoderar a los colaboradores de los frentes de seguridad en los cuales se enfoca el programa.



La educación y participación del paciente y su familia:

- Educación al paciente y su familia a través de las líderes de sede y orientadores en temas como: Derechos y deberes, correcta segregación de residuos, emergencias y desastres.
- Estandarización de los procesos de atención: requisitos para la atención, horarios de atención, aplicación de consentimiento informado si se requiere, recomendaciones post-toma, mecanismo de entrega de resultado.
- Fortalecimiento relación personal asistencial-usuario paciente, entrevista antes de la toma de muestras a través de actitudes humanas que permitan obtener información clara y veraz de las condiciones del paciente para la toma de muestras.
- Divulgación de los medios de comunicación del paciente, quejas y reclamos, call center, página web.



Adicionalmente se hace partícipe al usuario en su seguridad en dos (2) momentos de verdad:

1. Toma de muestra: a partir de la implementación de los correctos en toma de muestra y correctos en Banco de sangre se involucra y hace partícipe a los usuarios en su seguridad durante la toma de la muestra al solicitarles la verificación de los correctos, específicamente en los correctos 1 y 5, los cuales son:



- **PACIENTE correcto**, verificar que el paciente que se atiende corresponda a la orden de servicio y al documento de identificación presentado. En el caso de las auxiliares se refiere a la ubicación del paciente en el cubículo habitación o domicilio del paciente.
- **IDENTIFICACION correcta del Usuario**. La recepcionista verifica los datos ingresados en el sistema de información "Silhe" con el documento de identidad y realiza la actualización de datos correspondiente. Las auxiliares verifican nombre e identificación del usuario y marquilla el tubo con esta información.

Para el servicio de Banco de sangre, los donantes se hacen partícipes en los siguientes correctos:

- **DONANTE correcto**: Es la persona que en un gesto de solidaridad y con responsabilidad social dona una porción de su sangre en forma libre y sin esperar ningún tipo de compensación económica. La responsabilidad del bacteriólogo que realiza la selección es asegurar la correcta identificación del donante con el documento de identidad.
- **VALORACION correcta**: Realizar una valoración adecuada del donante potencial, teniendo en cuenta los criterios que se deben



cumplir para obtener hemocomponentes confiables y seguros, que garanticen la protección del donante y del receptor.

En el caso de Unidad Transfusional, el paciente se hace partícipe en los siguientes correctos:

- **PACIENTE correcto:** Al momento de la entrega de la muestra al servicio transfusional ya sea por parte del personal del piso o de la auxiliar de laboratorio debe verificarse que el tubo, este marcado con nombres y apellidos completos del paciente y número de identificación, estos datos no deben presentar enmendaduras y la letra debe ser legible y clara. Cuando sea la auxiliar de laboratorio quien toma directamente la muestra, esta debe asegurarse que el paciente esté consciente y participe activamente en proporcionar los datos de su identificación, si no es posible, solicitar información al familiar acompañante para corroborar los datos entregados en el stand de enfermería.
- **ORDEN correcta:** Cuando llegan las órdenes provenientes de pisos, tanto la solicitud médica como la papelería de reserva o transfusión se debe verificar que se encuentren diligenciados los nombres completos del paciente y el número de identificación de lo contrario deben ser devueltos para su correcto diligenciamiento por parte del personal médico o de enfermería a cargo del paciente.



ACCESIBILIDAD

La organización Higuera Escalante y Cía. Ltda., pensando en el bienestar de sus usuarios y en búsqueda de brindar una amplia cobertura, cuenta con seis (6) sedes en el área metropolitana de Bucaramanga y un punto de colecta en la ciudad de Cúcuta. Es importante resaltar que el personal se encuentra altamente calificado garantizando que el usuario, donante y sus familias reciban una atención humana y especializada al solicitar nuestros servicios.



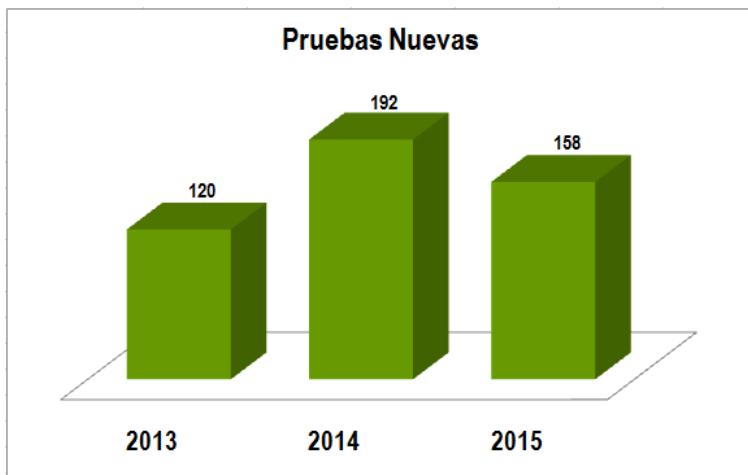
- **Orientadoras**

La organización Higuera Escalante y Cía. Ltda., cuenta con personal disponible para realizar orientación y divulgación de información a los usuarios que nos visitan en las diferentes sedes, brindando una atención personalizada y facilitando herramientas y piezas comunicativas como: Guía de Atención al Usuario, Volantes Derechos y Deberes, entre otros.



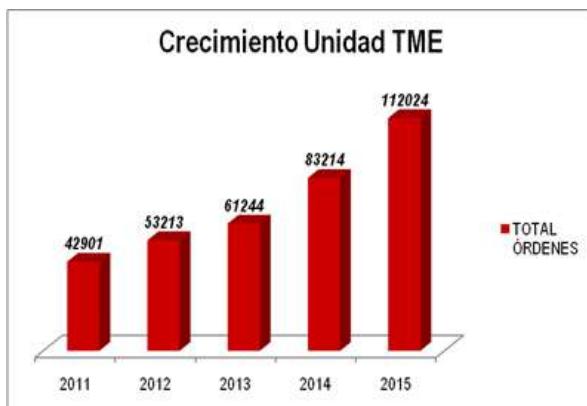
- Ampliación de servicios**

Para fortalecer la continuidad y dar respuesta a las necesidades de la población atendida la organización Higuera Escalante ha generado 470 Nuevas pruebas desde el año 2013 al año 2015.



- Una visita que ayuda a quien lo necesita**

La organización cuenta con la Unidad de toma de muestra extramural, fundamentada en el principio de la accesibilidad a los servicios de aquellas personas que por diferentes razones se les dificulta acercarse a nuestras instalaciones, este grupo de Auxiliares se desplaza diariamente a las casas de nuestros usuarios para tomar las muestras necesarias para los exámenes requeridos. Año a año han aumentado el número de usuarios que nos reciben en sus hogares y que se ven beneficiados de este servicio.



HUMANIZACIÓN

Higuera Escalante cuenta con la política de humanización:

Higuera Escalante y Cía. Ltda., soportado en sus valores y principios organizacionales se compromete a prestar un servicio humanizado, digno, ético, oportuno y seguro al usuario y su familia, como a la comunidad en general, enmarcado por el respeto a la dignidad humana y el cumplimiento de sus derechos, con atributos como la confidencialidad, privacidad, accesibilidad, amabilidad, equidad, aceptabilidad, manejo de la información, condiciones de confort, bienestar y calidad.



El cumplimiento de la Política de humanización en la Organización Higuera Escalante proporciona el marco de actuación para orientar el proceso de humanización en los servicios y hacia los colaboradores, proporcionando los lineamientos desde el Direccionamiento Estratégico y las herramientas para su promoción, despliegue y medición de adherencia. La consistencia y el alcance de esta política incluye a usuarios del servicio, Código de ética y buen gobierno, manejo del Dolor y ambientes físicos humanizados. Entre las principales acciones que evidencian el desarrollo de la humanización a los usuarios y sus familias tenemos:

- **Establecimiento de Derechos y Deberes de usuarios y donantes:**

Para la organización Higuera Escalante garantizar la seguridad y el bienestar del paciente y/o donante y respetar sus intereses es prioridad, es por esto que a través del Código de Ética y buen Gobierno establece los Derechos y Deberes de los Usuarios y Donantes. Al interior de la organización se realizan constantes ejercicios de sensibilización, dentro de los cuales se encuentran: Inducciones, reinducciones, grupos focales, grupos primarios, piezas comunicativas, entre otros. Con el fin de fortalecer los derechos y deberes con el usuario y su familia, se implementan mecanismos como las orientadoras en cada una de las sedes, los videos en los TV de las salas de espera, la Guía de atención al usuario, piezas comunicativas, entre otros.

- **Disponibilidad de personal y herramientas que brindan orientación, educación y registran posibles PQRS (peticiones, queja, reclamos y sugerencias) que se puedan presentar en la prestación del servicio:**

la Organización Higuera Escalante cuenta con la disponibilidad de Orientadoras en las salas de espera, personal preparado para guiar a los usuarios en caso de requerirlo y realizar despliegue de información de interés en pro de mejorar la atención, facilitar el acceso al servicio y garantizar que se realice sensibilización y acompañamiento en el servicio ofrecido. Adicionalmente la organización cuenta con la disponibilidad del profesional de servicio al cliente dispuesto para identificar las necesidades y expectativas de los usuarios en relación con los servicios, monitorear las Quejas, Reclamos y Sugerencias respecto al servicio en las diferentes sedes y propender por la humanización de la atención al cliente en un contexto de respeto permanente por la persona a través de capacitación continua al personal de la organización.

| SEDE | Horario de orientación | Horas Mes |
|----------------------|--|------------------|
| Cabecera | De 6:30 am a 11:30 am | 60 horas mes |
| Bolarquí | De 6:30 am a 11:30 am | 40 horas mes |
| CAL 215 | De 7:00 am a 11:00 am | 80 horas mes |
| VIP – FCV - Fosinter | Aproximadamente una (1) hora en el transcurso de la mañana | 20 horas mes |

- **Manejo del Dolor:**

La Organización Higuera Escalante establece realizar el manejo de dolor no farmacológico, para mejorar la seguridad y humanización en la atención y disminuir los índices de dolor percibidos por el paciente. De acuerdo a los resultados obtenidos en la medición realizada en el primer semestre de 2015, para realizar el manejo de dolor no farmacológico se implementaron diferentes medidas con el fin de minimizar y crear un ambiente confortable al usuario, al practicarle los diferentes procedimientos para la obtención de muestras. Dentro de las medidas implementadas en la Organización Higuera Escalante se encuentran las siguientes:



| Medidas Conductuales | Medidas Ambientales |
|---|---------------------------------------|
| Generar una comunicación con el usuario manifestando una actitud de escucha activa. | Crear un entorno cómodo y confortable |
| Realizar un abordaje humanizado con el fin de disminuir la soledad o ansiedad que pueda estar sintiendo el paciente | Mantener una temperatura agradable |
| Indicar al usuario que respire en forma lenta, profunda y rítmica ya que cuando se exhala los músculos respiratorios se relajan produciéndose esta sensación en todo el cuerpo. | Reducir el volumen sonoro |

- **Privacidad auditiva y visual:**

Con el fin de disminuir el riesgo de perturbar el derecho a la privacidad y confidencialidad visual y auditiva de los usuarios, la Organización Higuera Escalante establece instructivo I-PR-31 que contempla herramientas que garantizan la confidencialidad de los usuarios durante el proceso de atención fortaleciendo de esta manera la fidelización, comodidad y humanización en la prestación del servicio. Estos controles se establecen para pruebas de manejo especial como son HIV y Western Blot para cualquier prueba, de acuerdo a la fase del ciclo atención, así:

- Toma de Muestra: Asegurar al usuario un espacio que transmita comodidad y seguridad al usuario, según la disposición de infraestructura de cada sede. Esto con el fin de obtener todos los datos epidemiológicos y clínicos necesarios para la fase analítica sin incomodar al paciente, respetando la confidencialidad visual y auditiva.
- Entrega de resultados: Asegurar que los resultados de estas pruebas se entreguen de manera confidencial, presencial y con nota aclaratoria en el consentimiento informado. Adicionalmente se brinda asesoría especializada por personal profesional y certificado en asesoría pre y pos pruebas de HIV.

- **Política de estudios clínicos:**

La Política de estudios clínicos contempla el compromiso de participación en proyectos de investigación y estudios clínicos basados en el respeto al usuario, la seguridad del paciente y parámetros aceptables para la investigación.

- **Priorización de pacientes:**

La Organización Higuera Escalante cuenta con protocolo establecido para garantizar la atención prioritaria de usuarios de acuerdo a los siguientes criterios:

- Adultos mayores de 70 años.
- Mujeres en estado de embarazo (se establecen por condición física y por tipo de examen (Sullivan).
- Niños menores de 5 años.
- Niños en brazos.
- Personas con capacidad reducida.
- Personas en condición física deteriorada.

- **Ambientes físicos agradables y seguros:**

Los espacios, la infraestructura y el ambiente físico en general de la organización Higuera Escalante se encuentra diseñado de tal forma que permita al usuario y su familia acceder a los servicios en entornos agradables y seguros. A través de las rondas de seguridad e inspecciones locativas planeadas, el grupo de Ambiente Físico monitorea e identifica necesidades de ajustes o adecuaciones de acuerdo a los hallazgos identificados.



EDUCACIÓN A CLIENTES DE REFERENCIA

Desde el proceso de Referencia se realiza un acompañamiento a los clientes-

Laboratorios que nos remiten sus muestras, mediante un cronograma de boletines, charlas y visitas, según un análisis de riesgo o matriz de vulnerabilidad que nos arroja la prioridad con que debe ser intervenido cada uno de ellos. Durante el 2015 se visitan 15 clientes de referencia y se generan dos emisiones de boletines informativos:



COLABORADORES Y SUS FAMILIAS

Colaboradores
y sus familias



Contribuir con el desarrollo y calidad de vida del talento humano.

Encuentre en esta sección:

- Generación de empleo
- Bienestar de los colaboradores (Póliza de vida, Promoción de la salud y prevención de la enfermedad (RCV, vacunación)
- Formación y desarrollo (Actividades lúdicas)
- Incentivos (descuentos servicios)
- Fondo de empleados

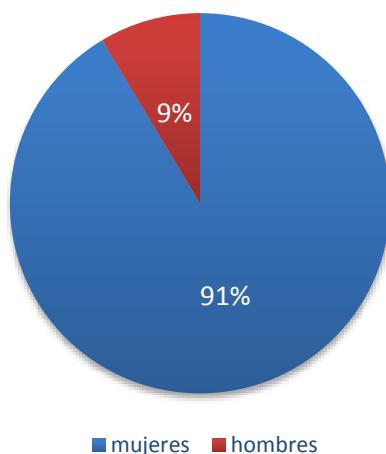
Colaboradores
y sus familias

GENERACIÓN DE EMPLEO

El Proceso de Talento Humano garantiza la transparencia y objetividad en la selección de los colaboradores y el Grupo Directivo la promoción de los mismos bajo estos lineamientos. La organización garantiza la igualdad de género, raza, edad, religión, política y de opinión en la contratación, en los criterios para ascender y ocupar cargos directivos, en la asignación de la escala salarial y en oportunidades para participar en los diferentes comités.

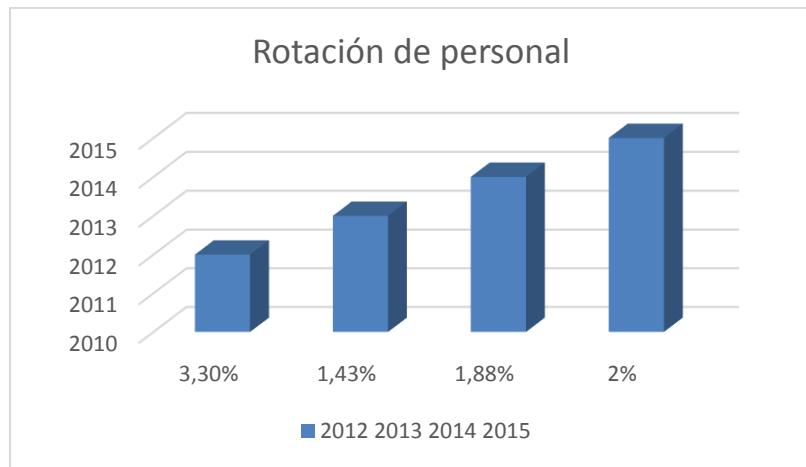
Colaboradores
y sus familias

Distribución por género



En el gráfico de distribución por género se observa una mayor prevalencia del género femenino, teniendo en cuenta que los profesionales de bacteriología y auxiliares de enfermería o laboratorio clínico, en su gran mayoría son mujeres (91%).

Conscientes de que el capital humano es fundamental para la sostenibilidad y el desarrollo de la cultura organizacional, Higuera Escalante y Cía. Ltda. ha iniciado acciones para evitar un alto índice de rotación de personal que puede obstaculizar el fortalecimiento y la estandarización de los procesos y por ende afectar la productividad de la organización.

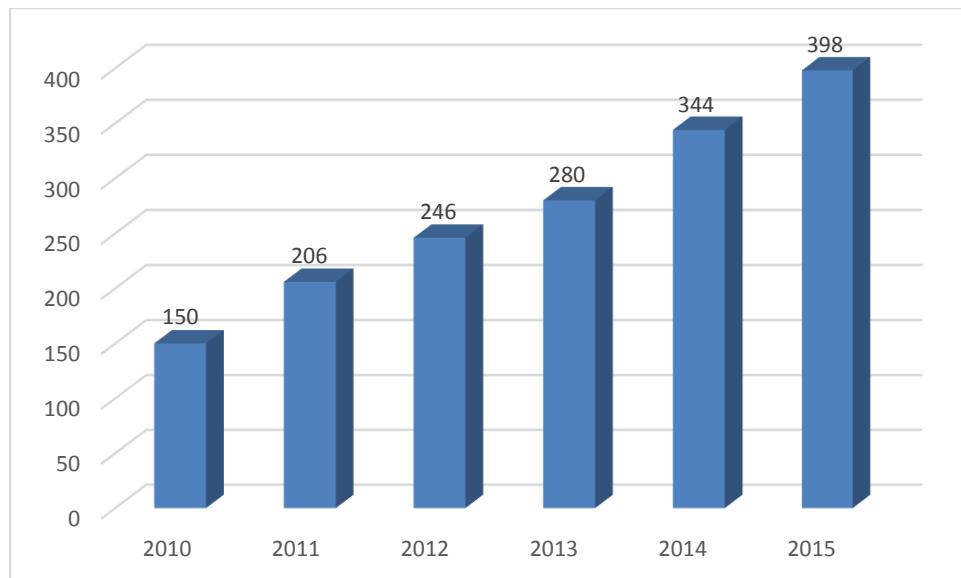


La organización Higuera Escalante y Cía. Ltda. cuenta con un modelo de contratación directo sin la intervención de terceros en proceso, garantizando igualdad en las condiciones de contratación y estabilidad laboral.

En los últimos años el crecimiento de la organización ha permitido contribuir en la generación de nuevos empleos, logrando un aporte valioso al desarrollo de la región.

A diciembre de 2010 la planta general de personal estaba conformada por 150 colaboradores y a Diciembre de 2015 el número de colaboradores asciende a 398.

Crecimiento de personal



BIENESTAR DE LOS COLABORADORES

La Organización Higuera Escalante en articulación con los procesos de Talento Humano y gestión SYSO, ha definido estrategias que orientan al desarrollo del programa de bienestar, estímulos e incentivos en la organización, que a su vez propician el desarrollo integral de las personas y de los grupos que conforman la comunidad, mediante el mejoramiento del clima organizacional y de la calidad de vida de sus colaboradores fomentando el buen desempeño de cada uno de los integrantes del recurso humano. Las actividades de bienestar giran en torno a los siguientes ejes:



Colaboradores
y sus familias



TRABAJO EN EQUIPO POR LA ARL

Actualmente contamos con AXA COPATRIA como Administradora de riesgos laborales desde el 01 de septiembre de 2002, con quien se establece un plan de acción mediante cronograma de actividades donde se especifica la tarea a ejecutar, el responsable por parte de la ARL, la fecha programada, la hora, la fecha de ejecución, la duración y el % de satisfacción; este cronograma tiene una periodicidad de cuatro meses y contempla el 100% de las actividades realizadas en conjunto con la ARL, las actividades programadas contemplan Pausas activas, Plan de emergencias, Brigada de emergencias, Estilos de vida saludable, Plan básico, Plan de seguridad vial y Programas de vigilancia epidemiológico. Adicionalmente se cuenta con un indicador de Cumplimiento del cronograma SST a través del cual se realiza seguimiento a la ejecución de las actividades y tiene por objetivo Garantizar mínimo el 80% de la cobertura de las actividades planeadas Vs las actividades ejecutadas por la administradora de riesgos laborales durante el año, en el primer semestre de 2015 se logró un cumplimiento del 83% y el restante 17% de actividades que no se realizaron fueron reprogramadas.



Colaboradores
y sus familias

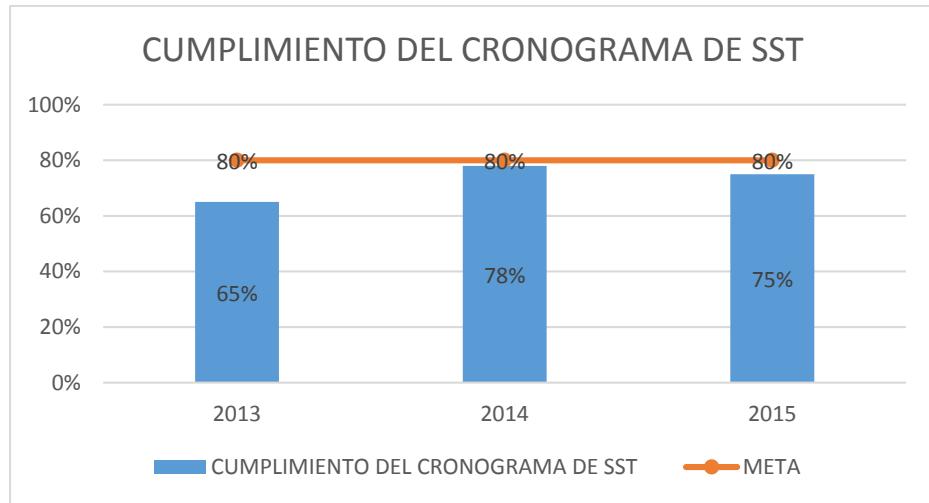
Las principales actividades que se realizan con apoyo de la ARL son:

- La Semana SYSO mediante capacitaciones y formación.
- Plan integral de capacitación anual donde se vinculan a diferentes trabajadores según las necesidades vial, biológico, osteomuscular y SGSST
- Se recibe apoyo en cuanto a Emergencias a través de varias actividades: concurso de interbrigadas, programa especial para las brigadas PIC 1 2 3 donde se certifica a los brigadistas que cumplan el programa, brigadista por un día donde se capacitan en todos los temas.
- Formación de trabajadores en manejo defensivo por competencia, este programa está enfocado a los colaboradores de la unidad de atención de Toma de muestras extramurales.

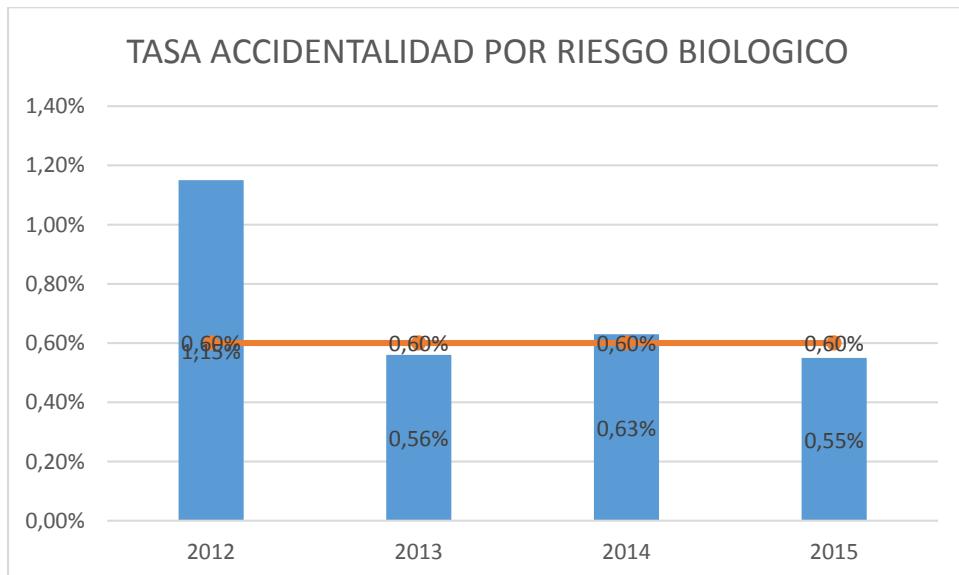
La ARL Cuenta con asesor experto para cada tema, para un aproximado de 6 asesores en los diferentes temas como: emergencia, riesgos biológicos, vial, osteomuscular y psicosocial.

A continuación presentamos los resultados del indicador de cumplimiento de cronograma de SGSST por parte de la ARL, en el cual es importante aclarar que se han realizado el 100%

de las actividades, pero el indicador se ve afectado si en términos de cumplimiento cuando se reprograman la actividad, en el cual se refleja el cumplimiento de la ARL:



En relación la accidentalidad laboral por riesgo hemos obtenido buenos resultados donde se evidencia la tendencia positiva a la efectividad a la acciones de intervención:



En relación a la inmunidad verificada a través de la determinación de anticuerpos para hepatitis B se han cuanta con titulación de anticuerpos para 271 personas, con los siguientes resultados:

- 175 inmunizados con titulación >100 y se encuentran en proceso de refuerzo
- 60 personas con titulación 10 – 100 y se encuentran en proceso de refuerzo
- 37 personas con titulación <10 y se encuentran en proceso de esquema completo, dosificación 0 – 3 – 6 meses.

SEMANA DE LA SALUD OCUPACIONAL

En el 2015 se llevó a cabo la Semana de la salud ocupacional los días 06-07-08-09 y 10 de julio con las siguientes actividades:

| ACTIVIDAD |
|---|
| Exámenes Médicos Ocupacionales |
| Visiometria - Examen Complementario a Examen Médico |
| Tamizaje Visual |
| Audiometría |
| Tamizaje De Seno |
| Reflexología |
| Tamizaje De Riesgo Cardiovascular |
| Cuidados Dermatológicos |
| Spa- Relajación |
| Cuidado De Manos y Pies |
| Pausas Activas |
| Entrenamiento/ Pilates Rumba terapia |
| Campaña Donación De Sangre |

| CAPACITACIONES |
|---|
| Planificación Familiar |
| Asesorías Bancarias (Stand Davivienda -Banco Caja Social-Banco Occidente) |
| Taller Trastornos Digestivos- Alimentación Saludable |
| Capacitación Primeros Auxilios |
| Campaña Manisol- Sensibilización En Lavado De Manos |
| Stan Liga Contra El Cáncer / Sensibilización Generalidades Del Cáncer |
| Charla El Poder De La Mirada / Agente Riesgo Psicosocial |
| Capacitación En Ahorro Efectivo |
| Capacitación Comunicación Asertiva |
| Capacitación Descont /Gestión Integral De Residuos Peligrosos y Hospitalarios |
| Stan Asesoría Comfenalco |

Colaboradores
y sus familias



Colaboradores
y sus familias



SEMANA DEL BUEN TRATO

En el transcurso de la semana del buen trato que se llevó a cabo del 29 de septiembre al 02 de octubre:

- Elección de los líderes de humanización



| | |
|------------------------------------|-----|
| TOTAL VOTOS HABILITADOS | 263 |
| TOTAL EMPLEADOS FECHA ORGANIZACIÓN | 363 |
| % DE EMPLEADOS QUE VOTARON | 72% |

VOTACION DE LAS CAMPAÑAS

| TOTAL EMPLEADOS ORGANIZACION | 363 | 100% | COBERTURA |
|--|------------|-------------|------------------|
| TOTAL VOTACION | 263 | 72% | |
| CAMPAÑA UN SALUDO HACE LA DIFERENCIA Katherine Bonilla y Mayra Fernanda Chanaga | 35 | 13% | 91 |
| CAMPAÑA COMUNICACIÓN Mónica Monroy y Luisa Fernanda Castañeda | 101 | 38% | 278 |
| CAMPAÑA ACTITUD HACIA EL CAMBIO Jackeline Rojas y Claudia Jaimes | 123 | 47% | 216 |
| VOTOS NULOS | 4 | 2% | |

PREMIACION LIDERES DE HUMANIZACION

PRIMER PUESTO

CAMPAÑA ACTITUD HACIA EL CAMBIO
Jackeline Rojas y Claudia Jaimes

SEGUNDO PUESTO

CAMPAÑA COMUNICACIÓN
Mónica Monroy y Luisa Fernanda Castañeda

TERCER PUESTO:

CAMPAÑA UN SALUDO HACE LA DIFERENCIA
Katherine Bonilla y Mayra Fernanda Chanaga



Colaboradores
y sus familias



Higuera Escalante
Damos Resultados

- Conferencia "EL CLIENTE ES TU QUINCENA". (Protección)

| | | |
|---------------------------------|-----|------|
| TOTAL EMPLEADOS ORGANIZACION | 363 | 100% |
| Total Asistentes | 191 | 53% |



Colaboradores
y sus familias



- Taller de Reconciliación

| | | |
|---------------------------------|-----|------|
| TOTAL EMPLEADOS ORGANIZACION | 363 | 100% |
| Total Asistentes | 149 | 41% |



Colaboradores
y sus familias



- Actividad lúdica en puestos de trabajo. BUFON DEL TIEMPO – CANCION DEL BUEN TRATO

| | | |
|---------------------------------|-----|------|
| TOTAL EMPLEADOS ORGANIZACION | 363 | 100% |
| Total Asistentes | 197 | 54% |



Colaboradores
y sus familias



- Clausura

| | | |
|---------------------------------|-----|------|
| TOTAL EMPLEADOS ORGANIZACION | 363 | 100% |
| Total Asistentes | 203 | 56% |



Colaboradores
y sus familias

- Concurso Caritas Felices



| | | |
|---------------------------------|-----|------|
| TOTAL EMPLEADOS ORGANIZACION | 363 | 100% |
| Total Participantes | 133 | 37% |

Ganadoras

Marcela Calvo
Emely Botache
Liliana Suarez
Ingrid González

- Concurso Antifaz Elaborado



Ganadores - Concurso Antifaz Elaborado

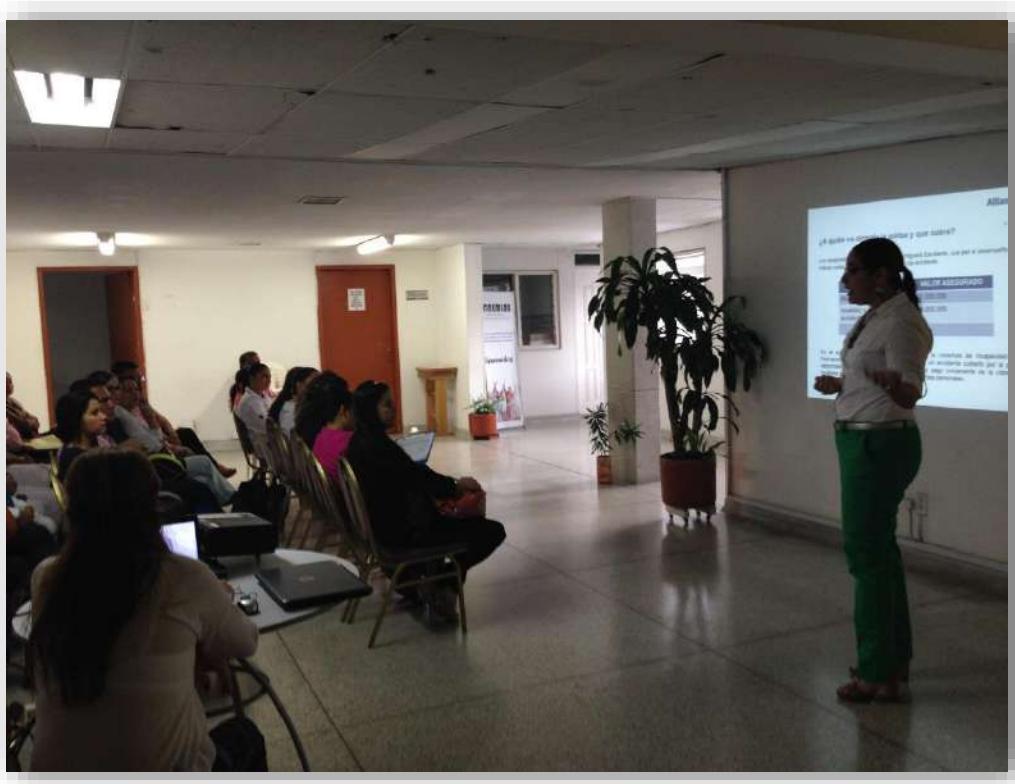
Deicy Marcela Santos
Harvey Meléndez Martínez

PÓLIZA DE ACCIDENTES PERSONALES

Se adquirió una póliza de accidentes personales para aquellos colaboradores que por el desempeño de su trabajo están expuestos a sufrir algún tipo de accidente vehicular con los siguientes amparos:

| AMPAROS | VALOR ASEGURADO |
|--------------------------------------|-----------------|
| Muerte Accidental | 100.000.000 |
| Invalidez o desmembración accidental | 100.000.000 |

Colaboradores
y sus familias

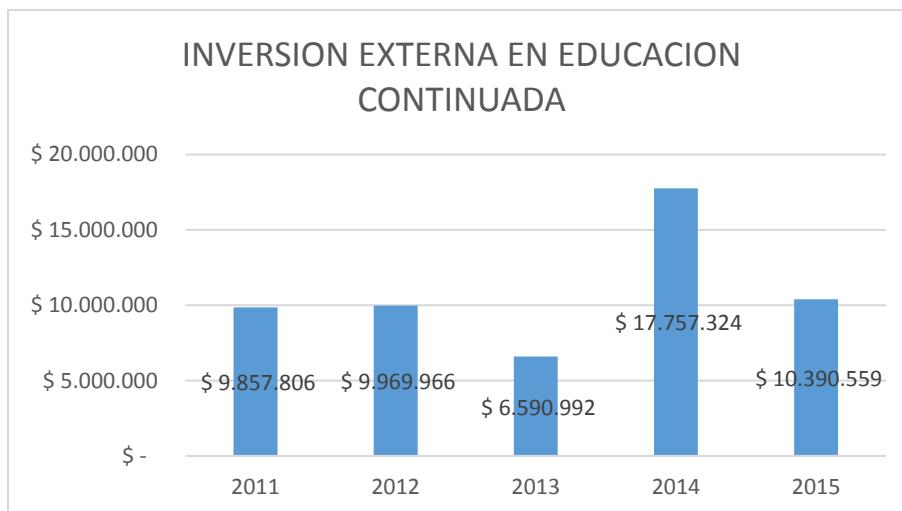


FORMACIÓN Y DESARROLLO

Para Higuera Escalante el crecimiento profesional y personal de sus colaboradores es tan importante como el crecimiento de la organización, porque se encuentran directamente relacionados y a medida que crecen sus colaboradores la organización puede lograr sus metas; para esto se tiene definidas políticas como Formación por cargos y Auxilio educativo lo cual se encuentra normalizado en el documento N-TH-09, las cuales enuncian el compromiso de la organización con la formación de sus colaboradores, a continuación se presenta la inversión en capacitación en los últimos cuatro años:

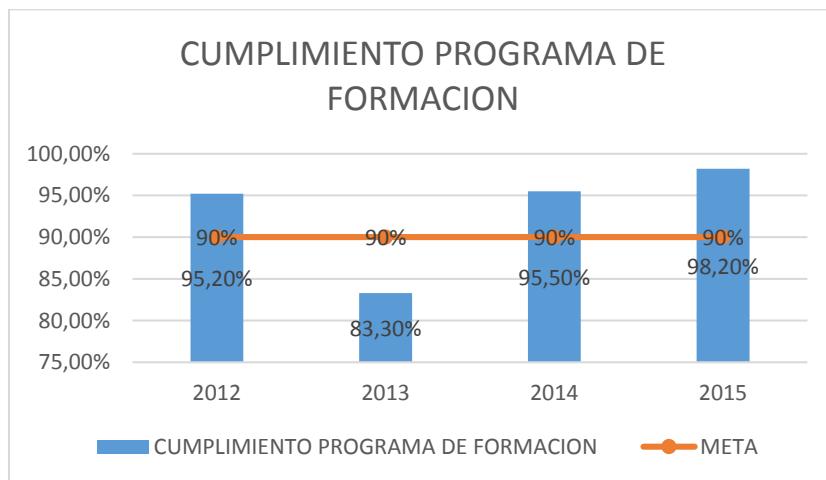


Colaboradores
y sus familias



En relación a las capacitaciones internas a partir del año 2016 se inicia la mejora que va a generar el insumo en término de costos de inversión que se realiza dentro de la organización, los años anteriores se tiene toda la trazabilidad de las actividades realizadas y las horas de capacitación ejecutadas.

Higuera Escalante mediante el P-TH-05 Procedimiento de formación del personal establece los mecanismos para potencializar las diversas competencias del personal en cuanto al desempeño del cargo, cada jefe de área es el encargado de plantear el programa de formación anualmente de acuerdo a las necesidades que detecte en el personal a cargo, mediante desempeño diario, actualización técnica, evaluación de desempeño, simulacros, entre otros y enviarlo al proceso de Gestión del talento humano quien mantiene el consolidado, prestando apoyo logístico y de seguimiento al desempeño del plan de formación mediante un indicador de cumplimiento del programa de formación; a continuación se presenta el desempeño del indicador durante los últimos cuatro años:



Adicionalmente todo el personal que ingrese a la organización debe realizar el proceso de pre inducción antes de iniciar a laborar, realizar inducción general antes de cumplir 1 mes del ingreso y realizar el entrenamiento al cargo durante el primer mes, con el fin de facilitar su incorporación a la organización y dar a conocer todos los aspectos generales y transversales, según se menciona en los procedimientos documentados de Pre inducción, inducción general y reincidencia P-TH-03 y Procedimiento de inducción al cargo o entrenamiento P-TH-09.

Es responsabilidad del jefe que el nuevo colaborador culmine satisfactoriamente su proceso de inducción y entrenamiento, al finalizar debe retornar el plan a Gestión Humana.

Durante el proceso de inducción general el colaborador es evaluado y debe alcanzar en las evaluaciones aplicadas una nota mínima de 3.0 para que se considere eficaz el proceso.

La reincidencia se realiza cada año y debe realizarla todo el personal que lleve más de 1 año en la organización.

INCENTIVOS

Es relevante resaltar las actividades realizadas en el eje de incentivos:

- Auxilio Educativo para colaboradores o hijos de los mismos: Para el 2015 se beneficiaron 71 colaboradores de los auxilios educativos para una inversión total de \$11 868.000, de los cuales 12 auxilios fueron para estudios propios.
- Bonificación por Antigüedad:

Colaboradores
y sus familias

Personas 5 AÑOS:

- Leisy Carolina Montero Pinzón
- Nidia Estella Ortiz Sánchez
- Narly Tatiana Suarez Valdés
- Ingrid Tibisay Jerez Mantilla
- Carmen Eva Rincón Suescun
- Nohora Stella Merchán Caicedo
- Claudia María Acevedo Soto
- Ana Paola León Rugeles
- Edgar Benigno García Amaya
- Yuri Maritsa Rueda García

Personas 10 AÑOS:

- Mary Luz Gualdrón Rueda
- Ana Zulay Castellanos Villamil
- Donaldo Villareal Martínez
- Marinela Ortega Caballero
- Belkis Adriana González Estupiñan
- Angélica Benavides Lizcano
- Luz Dary Ruiz Correa
- Jhon Mantilla Tavera

Personas 15 AÑOS

- Jackeline Rojas Alfonso
- María Constanza Dallos Castellanos
- Ligia Isabel Guevara Rey

Personas 20 AÑOS

- Claudia Patricia Pereira Rivero
- Carmen Ardila Vásquez
- Diana Rangel Sánchez
- Bertha Lucia Guerrero Jaime
- Janeth Peña Mejía
- Nancy Hernández Cuadros

- Fiestas de Integración y reconocimiento:

Fiesta de fin de año



Fiesta de los niños



Fiesta día bacteriólogo- secretaria y auxiliar



- Reconocimiento por Cumpleaños y Navidad:



- Reconocimiento por maternidad y/o paternidad



- Reconocimiento a las mujeres



- Incentivo por pertenecer a la Brigada de Emergencias

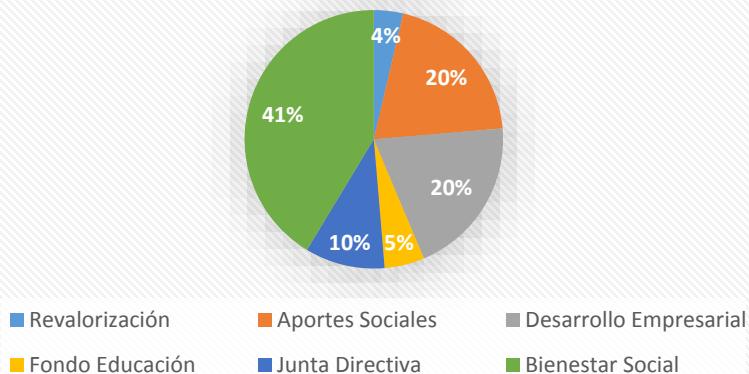


Colaboradores
y sus familias

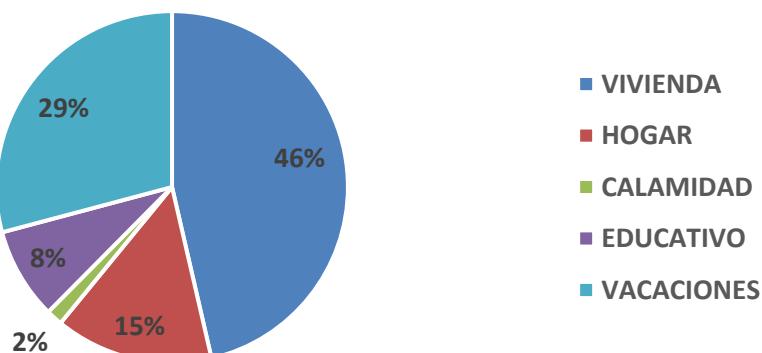
FONDO DE EMPLEADOS

El Fondo de empleados de la Organización Higuera Escalante FONEMLAB, realiza actividades de capacitación, formación, actividades de integración, brinda facilidades de ahorro, créditos y realiza convenios con diversas instituciones para que los asociados se vean beneficiados con descuentos adicionales.

Distribución Utilidades Fonemlab



A continuación presentamos la distribución de los créditos otorgados en el año 2015



Algunas de las actividades lúdicas realizadas por el Fondo de empleados:





Colaboradores
y sus familias

PROVEEDORES



Proveedores

Contribuir con el desarrollo y calidad de vida del talento humano



Higuera Escalante
Damos Resultados

INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2015

Encuentre en esta sección:

- Gestión eficaz y transparente
- Vinculación a las actividades de bienestar
- Auditoria de mejoramiento

Proveedores

Gestión Eficaz y Transparente

La constante comunicación con los proveedores permite incluir sus aportes y sugerencias en los programas de tecnovigilancia y reactivovigilancia de la organización, con el fin de garantizar que el uso de estos no afecte negativamente el ambiente, como por ejemplo utilizando la información de fichas de seguridad de los productos y reactivos que contiene la información ecológica.

La organización con el fin de mantener relaciones mutuamente beneficiosas con sus proveedores, ha creado procedimientos para la contratación objetiva de servicios cuyos principios generales son: calidad, cumplimiento y precio. La selección de los proveedores se realiza de manera objetiva de acuerdo con los lineamientos establecidos en el procedimiento.

La organización realiza auditorías a los proveedores de manejo de residuos para verificar la adecuada disposición final de los diferentes residuos que genera Higuera Escalante y Cía Ltda.

Las negociaciones con los proveedores donde se concertan tiempos de pago (tiempo promedio pago de facturas – Proveedores) que afectan positivamente el flujo de caja de ellos y descuentos para lo cual genera un mutuo beneficio.

Proveedores

TERCIOS

Dentro del personal tercero existente en la organización se encuentran:

- **Servicio de Mensajería:** Actualmente la organización cuenta con el servicio de mensajería de forma tercerizada, a través de la organización AC-COURRIER EMPRESARIAL “Encarga Logística”, quienes realizan un transporte oportuno y cuidadoso de correspondencia, materiales, muestras y resultados de exámenes de laboratorio que el usuario o paciente ha solicitado su entrega a través de mensajería. Este medio no es permitido utilizarse para la entrega de exámenes que requieren nivel de privacidad total y asesoría especializada (HIV y Western Blot).



- **Aseo, Limpieza y desinfección:** Actualmente la organización cuenta con el servicio de aseo, limpieza y desinfección de forma tercerizada, a través de la organización SINCO, quienes se encargan de mantener limpios y aseados los muebles, enseres, oficinas y áreas designadas, garantizando la recolección y ubicación de los desechos en el cuarto de residuos correspondiente, de acuerdo a la ruta sanitaria establecida.



- **Gestión Integral de Residuos peligrosos:** La Organización cuenta con el servicio de recolección, transporte, tratamiento y disposición final de residuos peligrosos a través de la compañía DESCNT S.A. E.S.P., quienes realizan el recorrido y recolección de forma diaria en las instalaciones de la organización Higuera Escalante en las diferentes sedes.



| Tercero | Número de personas asignadas | Responsable del seguimiento | Rotación |
|--------------------------------|------------------------------|---|-----------------------|
| Encarga Logística (Mensajería) | 5 | Coordinadoras de sedes y Unidades de Atención | Con Nivel de Rotación |
| Sinco (Aseo y limpieza) | 7 | Coordinadora de Mantenimiento | Permanente |
| Descont (Residuos) | 2 | Coordinadora Ambiental | Con Nivel de Rotación |

Proveedores

Vinculación a las actividades de bienestar

El personal tercero ha sido vinculado a las diferentes actividades que son realizadas por la organización como lo son:

- La semana de seguridad y salud ocupación
- La semana del buen trato
- Fiesta de fin de año
- Capacitaciones

Proveedores

Auditorias de mejoramiento

Desde el proceso de Referencia se realizan auditorías a la Red de apoyo para el 2015 se realizó los 100% de las auditorías programadas con los siguientes resultados:

- No registraron no conformidades y su desempeño es satisfactorio: IRA, Colsanitas, Analizar, Biomolecular, CIB.
- Labco Nous: presentó 3 oportunidades de mejora

Proveedores

MEDIO AMBIENTE



Medio
ambiente

Cuidar el medio ambiente es una responsabilidad de todos con nuestras futuras generaciones.

Encuentre en esta sección:

- Gestión ambiental
- Ahorro y uso eficiente de agua y energía
- Gestión integral de residuos
- Cero papel
- Actividades lúdicas

Medio
ambiente

Gestión ambiental

Desde la definición de la política de Gestión Integral se establece nuestro interés por preservar el ambiente, es así como para la adquisición de equipos un aspecto clave es adquirir tecnologías limpias. Adicionalmente nuestra organización define desde los lineamientos del Manual de Gestión de residuos la forma de realizar eliminación de residuos sin afectar el ambiente. En él se incluye el apartado referido al reciclaje tema que ayuda a sensibilizar al colaborador ya que con el beneficio percibido por el apoyamos un niño de visión mundial. Se realizan campañas que promueven el reciclaje y adecuado uso de recursos no renovables el ahorro de agua, luz ya que las instalaciones permiten iluminación natural.

En concordancia con la política SIG y basados en el mejoramiento continuo teniendo como fundamento la producción más limpia y el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) buscamos reducir los impactos generados y dar cumplimiento a la normativa ambiental vigente implementando el uso de tecnologías limpias y estrategias de auto regulación y control.

Contribuir al mejoramiento y conservar el estado actual del ambiente, la calidad de vida humana y la competitividad en el marco del desarrollo sostenible son los pilares del programa OCAMS, programa implementado en nuestra institución, buscando la optimización de procedimientos asistenciales y administrativos, con la finalidad de operar dentro de los parámetros establecidos para reducir o eliminar residuos, vertimientos y tiempos de operación.

La conducta de la empresa en relación con su entorno fomenta y valora el cuidado del medio ambiente y la salud con los programas establecidos

Esto ha llevado a incorporar el concepto de responsabilidad social ambiental al servicio de la comunidad, contribuyendo a la educación mediante el apoyo a visión mundial y la sensibilización extramural de trabajadores y usuarios.

Medio
ambiente

- Programas Ambientales



Medio ambiente

Ahorro y uso eficiente de agua y energía

- Implementación de la tecnología WMWARE retirando equipos servidores de torre con alto consumo energético por su obsolescencia, convirtiendo recursos físicos en recursos lógicos reduciendo costos de almacenamiento, operación e inversión y adquiriendo una baja de hasta el 80% en el consumo de energía por enfriamiento y electricidad.
- Ingreso de tecnologías limpias al laboratorio junto con el mantenimiento preventivo y correctivo mediante la revisión y reparación de equipos biomédicos de manera que el nivel de análisis y su vida útil cumpla con lo estimado para así prevenir daños eléctricos, fugas y generación de residuos peligrosos.
- Sensibilización a trabajadores y usuarios logrando desarrollar conductas amigables con el cuidado de los recursos naturales, conociendo la problemática ambiental actual y las principales soluciones para prevenir y mitigar.



Medio ambiente



Higuera Escalante
Damos Resultados

CAMPAÑA MIMOS

En apoyo con Descont se llevó a cabo la campaña de sensibilización ambiental a usuarios y familiares.



Medio
ambiente

Gestión integral de residuos

- La organización mediante el procedimiento de compras estipula para cada orden de compra o de servicio una evaluación por los procesos que lideran la compra de tal manera que se cumpla la necesidad sin generar mal gasto de los insumos.
- El programa de reactivo vigilancia fortalece el enfoque de riesgo y seguridad, implementando mecanismos seguros en el uso de los reactivos teniendo como finalidad reducir el riesgo de eventos adversos enfocados al usuario, paciente y medio ambiente.
- La segregación de residuos se establece mediante un código de colores incorporando las bolsas de residuos peligrosos con el logo institucional. Gestión responsable de vertimientos mediante la inactivación o entrega al gestor externo autorizado.
- Reciclamos reduciendo la extracción de materias primas y contribuyendo a la disminución de volumen de residuos en los rellenos sanitarios para así cuidar y conservar nuestro entorno.
- Promovemos la adecuada segregación de residuos sólidos de manera que se dé cumplimiento a la normatividad legal ambiental vigente y consecución al adecuado tratamiento y disposición final de cada residuo.
- Participamos de los programas de posconsumo (Pilas con el ambiente, Lumina, Ecocomputo y Punto azul) de manera que el personal institucional participe desde los puntos de trabajo y sus hogares.

Medio
ambiente

CONCURSO DISFRAZ ECOLÓGICO

En el mes de octubre se llevó a cabo el concurso de disfraz ecológico para incentivar en los más pequeños la responsabilidad de cuidar los recursos y el medio ambiente.



Medio
ambiente



Cero Papel

- Como estrategia de las 3R se realiza la entrega y consulta de resultados por medio de la pagina web www.higueraescalante.com o en el correo personal permitiendo aumentar la efectividad del servicio de una manera amigable con el medio ambiente y brindando un mejor servicio.
- El uso de sobres biodegradables para la entrega de resultados ha sido un caso exitoso en nuestra institución disminuyendo el consumo de papel y reutilización de estos por los usuarios.
- Instalación de impresoras con sistemas ahorrativos y eficientes de toners implementando medidas de control donde los trabajadores conozcan la cantidad de impresiones y copias realizadas mensualmente adquiriendo un compromiso personal de cero papel.
- Reutilización de papel con la fabricación de posit para uso del personal asistencial y administrativo con el fin de aumentar el ciclo productivo.



Medio
ambiente

COMUNIDAD Y SOCIEDAD



Cuidar el medio ambiente es una responsabilidad de todos con nuestras futuras generaciones.

Comunidad y
sociedad



Higuera Escalante
Damos Resultados

INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2015

Encuentre en esta sección:

- Capacitaciones y charlas
- Eventos y seminarios
- Apoyo comedor infantil “El amor nos une”
- Apoyo sociedad San Vicente de Paul
- Apoyo CAI

Comunidad y
sociedad

Capacitaciones y charlas

El banco de sangre de Higuera Escalante busca crear conciencia en la comunidad para prevenir enfermedades y mantener un buen estado de salud es importante implementar buenos hábitos alimenticios, practicar la sexualidad responsablemente, evitar el estrés y excesos en el alcohol y el tabaco.



Las campañas para la promoción de la donación de sangre tienen definido como plan de trabajo, la sensibilización de los potenciales donantes de sangre en la cultura de vida saludable, el ejercicio responsable de la sexualidad y el desarrollo programado de la actividad física.

Comunidad y
sociedad



Este proceso se logra a través de la comunicación directa con los ciudadanos por medio de reuniones, charlas con los líderes de la comunidad, ubicación de carteles en sitios estratégicos donde se lleven a cabo las campañas de donación ,entrega de boletines, perifoneo, sensibilización casa a casa y demás actividades que logren masificar la idea de la donación voluntaria de sangre y a su vez sensibilizar a la población que para ser donante de sangre es imprescindible cuidar de su salud implementando hábitos saludables en los siguientes temas:

- .-Importancia del consumo de agua.
- .-Dieta balanceada y saludable.
- .-Importancia del ejercicio.
- .-Evitar el tabaco y el alcohol.
- .-Como evitar y controlar la hipertensión.
- .-Reducir el estrés.
- .-Sexualidad responsable.
- .-Importancia de dormir 7 horas diarias.
- .-Cuidado de los dientes.

Comunidad y
sociedad

Eventos y seminarios



Comunidad y
sociedad



Higuera Escalante
Damos Resultados

INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2015

| FECHA | ACTIVIDAD | CONFERENCISTAS | TEMAS REALIZADOS | NUMERO DE ASISTENTES |
|---------------------------|---|--|--|----------------------|
| 29 de mayo de 2015 | Conferencia Banco de Sangre y Laboratorio clínico | Dr. Carlos Pérez Díaz. Dra. Alba Cecilia Garzón. Dr. Oscar Peñuela. | VIH ¿Qué es lo nuevo? Sistema Único de Acreditación en Salud. Utilidad Clínica de los Componentes Sanguíneos especializados Reacciones adversas a la Transfusión. | 93 personas |
| 28 y 29 de agosto de 2015 | IV Simposio de Medicina & Laboratorio | Instituto de Referencia Andina -IRA- Países Invitados: Colombia, Ecuador y Panamá | De la genética a la genómica, el nuevo Diagnóstico | 83 personas |
| 30 de septiembre de 2015 | Cena - Conferencia | Dr. Iván Mujica Dr. Luis Eduardo Echeverría | Manejo De Falla Cardiaca Y Biomarcadores En La Práctica Clínica Nt-ProBNP | 20 personas |
| 13 de octubre de 2015 | Desayuno: Promoción pruebas de Genética | Dra. Diana Fontanilla Dra. Derly Liseth Castro | Pruebas de Genética Portafolio completo Genética y pagina web | 14 Personas |
| 25 de noviembre de 2015 | Desayuno - Conferencia | Dr. Iván Mujica | Troponina T de alta sensibilidad Manejo De Falla Cardiaca Y Biomarcadores En La Práctica Clínica Nt-ProBNP | 50 personas |
| 27 de noviembre de 2015 | Conferencia Banco de Sangre | Dra. Gloria Barco: Bacterióloga, Coordinadora del Banco de Sangre Hospital Pablo Tobón Uribe Dra. Laura Victoria D'Anetra: Bacterióloga, especialista en Medicina Transfusional y Sistemas de Calidad, Universidad del Bosque - Universidad Javeriana | Hemovigilancia Indicadores de Calidad en Banco de Sangre Trabajo en Equipo | 50 personas |

Comunidad y sociedad



El amor nos une

La Organización Higuera Escalante y Cía Ltda., brinda su apoyo a la Fundación "EL AMOR NOS UNE", quienes desde el año 2009 con su programa comedor escolar, es un apostolado de Red Misión, y tiene como fin ser un soporte nutricional para los niños y niñas de las zonas más vulnerables del municipio de Girón, garantizando la protección integral con una alimentación apropiada, mejorando así su estado de salud, crecimiento desarrollo, y escolaridad.

En el año 2015 se realizo la clausura del año escolar del comedor a través la organización de una "Fiesta de clausura", donde se realizó un almuerzo especial para todos los niños y se realizó entrega de detalles. Logrando alegrar a 220 niños con detalles especiales que fueron donados por todos los colaboradores de Higuera Escalante.



Comunidad y
sociedad



Comunidad y
sociedad



Higuera Escalante
Damos Resultados

INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2015



Comunidad y
sociedad



Higuera Escalante
Damos Resultados

INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2015



Comunidad y
sociedad



Higuera Escalante
Damos Resultados

INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2015

Aoyo fundación San Vicente Paul

La Sociedad San Vicente de Paul es una institución católica, de carácter privado y sin ánimo de lucro, con 116 años de proyección social en Bucaramanga y su área metropolitana.

A través de estos años de servicio ha logrado posicionar cuatro obras dirigidas a la atención de población vulnerable: Colegio Federico Ozanam, Guardería Infantil Santa Bernardita, Hogar de Niñas San José y Programa Médico Epilepsia Oriente; cuyas líneas de acción son: Educación, protección, nutrición, atención a primera infancia, salud, desarrollo y formación.



La Organización Higuera Escalante y Cía. Ltda., brinda su apoyo a la Sociedad San Vicente de Paul, a través de donaciones por concepto de exámenes de laboratorio clínico brindando su apoyo en las líneas de acción de protección, nutrición, salud y desarrollo. Los exámenes de laboratorio realizados como aporte a la Sociedad San Vicente de Paul hasta el año 2015 corresponden a la suma de \$3.136.330

Comunidad y
sociedad

Apoyo CAI

Entrega de la impresora HP LaserjetP1102w, al CAI de las Palmas



Dotación de uniformes deportivos para el equipo de futbol del CAI Sotomayor.



Comunidad y
sociedad

Gracias!!!!

Comunidad y
sociedad