

Informe de Sostenibilidad

2024




Vigilado Supersalud

SUMI
medical

¡Cuidamos tu salud,
cuidamos tu vida!

Índice

1. Mensaje del gerente general.	3
2. Quiénes somos - nuestra historia.	4
3. Nuestros servicios.	7
4. Reconocimientos.	13
5. Estrategia 2024.	14
6. Nuestros grupos de interés.	16
7. Acreditación - El camino hacia la excelencia.	17
8. Nuestra gestión en datos - 2024.	20
9. Desempeño operativo Gestión del Riesgo en Salud (GIRS).	22
10. Victoriana en Casa.	25
11. Seguridad del Paciente.	32
12. Gestión de los pilares de Responsabilidad Social.	34
12.1. Gobernanza.	34
12.2. Prácticas Laborales.	36
12.3. Medio Ambiente.	43
12.4. Relacionamiento con proveedores.	48
12.5. Asuntos con usuarios.	54
12.6. Desarrollo de la comunidad.	59

Mensaje del Gerente General

Estimados colaboradores, aliados, usuarios y comunidad en general:

Me complace presentarles nuestro Informe de Sostenibilidad 2024, un documento que refleja no solo los resultados de un año de trabajo comprometido, sino también el espíritu de responsabilidad, innovación y cercanía que define a Sumimedical.

Este año hemos reafirmado nuestro propósito de ofrecer servicios de salud con calidad, calidez y eficiencia, centrando nuestras acciones en el bienestar integral de las personas y el desarrollo sostenible de nuestro entorno. En cada una de nuestras sedes, en cada atención brindada y en cada proyecto ejecutado, hemos puesto el corazón para contribuir a una sociedad más saludable, equitativa y resiliente.

Gracias al esfuerzo conjunto de nuestro talento humano, logramos avanzar en iniciativas clave que impactan positivamente en la salud, el medio ambiente y la comunidad. Fortalecimos nuestros programas de prevención, redujimos nuestra huella ambiental, implementamos nuevas tecnologías al servicio de nuestros usuarios, y promovimos prácticas laborales responsables e incluyentes.

Todo esto ha sido posible también gracias a nuestro modelo de prestación de servicios de salud "human centric", que pone a las personas en el centro de cada decisión, cada proceso y cada mejora, garantizando una atención más empática, accesible y alineada con las verdaderas necesidades de quienes confían en nosotros.

Este informe no solo es un reflejo de lo que hemos hecho, sino también una invitación a seguir construyendo, juntos, una organización más humana, sostenible y cercana.

Gracias a quienes hacen parte de Sumimedical por su compromiso inquebrantable.

El futuro nos reta, pero también nos inspira.

Con gratitud y optimismo,

Jorge Luis Rocha
Gerente General

Quiénes somos

Somos una institución prestadora de servicios de salud (IPS) con amplia experiencia en el sector. Desde nuestro inicio en el año 2005, nos hemos dedicado a brindar servicios de calidad para satisfacer las necesidades de nuestros usuarios.

Fundamos parte de la Unión temporal REDVITAL, encargada de prestar servicios a los afiliados al Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio (FOMAG) en los departamentos de Antioquia y Chocó. Nuestro compromiso es brindar una atención humanizada centrada en la persona y su familia, enfocada en la gestión del riesgo y la seguridad del paciente. Contamos con un equipo de profesionales altamente capacitados y comprometidos con cuidar tu salud y tu vida.

Sumimedical S.A.S nace de un sueño ambicioso, crear una empresa dedicada a la prestación de servicios de salud con la más alta calidad, innovación y bienestar para toda la comunidad. En 2005 hicimos este sueño posible, Sumimedical inició su marcha.

Nuestra historia inició con la prestación de servicios de consulta externa especializada, brindando atención de ginecología y obstetricia, oftalmología, pediatría, medicina interna, neuropediatría y cirugía general. Este mismo año expandimos la prestación de nuestros servicios, implementando la atención domiciliaria.

Para el 2008, ya éramos una institución posicionada y con credibilidad en el medio, lo que nos permitió participar y obtener la licitación con la Caja de Compensación Familiar de Antioquia (Comfama), provisionando sus centros integrales de salud con nuestros médicos generales y especialistas, en las catorce sedes distribuidas en el área metropolitana, Oriente cercano y Urabá antioqueño.

En el año 2012, nuestra labor, calidad en el servicio y confiabilidad, fueron reconocidas por parte de Icontec, otorgándonos la certificación de calidad ISO 9001.

La visión y proyección de la alta gerencia, nos llevó a crecer en nuestra prestación, adquiriendo en el año 2017 una nueva población, esta vez con el magisterio región 8 (Antioquia – Chocó) en su red primaria y complementaria.

Para el año 2019, nuestra necesidad de brindar un servicio de gran cobertura y con la más alta calidad en la prestación, nos lleva a adquirir una nueva sede, esta vez un reto mayor, pensado para el bienestar de nuestros usuarios. Este nuevo proyecto le da vida a la Clínica Victoriana, una sede con servicios especializados de alta complejidad. Recibimos además nuevas contrataciones que nos llevaron a seguir creciendo.

En 2024 con el cambio en la contratación de los servicios del magisterio, se hace disolución de la Unión temporal REDVITAL y Sumimedical S.A.S., a partir del 01 de mayo de 2024 es una Institución Prestadora de Servicios de Salud, actualmente, cuenta con 20 Centros de Atención Primaria Avanzada (CAPA) ubicados en 3 departamentos: **Antioquia, Chocó y Santander**, 1 Centro de Atención Hospitalaria Avanzada (CAHA) ubicado en Medellín y 2 sedes administrativas; como institución continua brindando servicio de salud a sus más de **82 mil usuarios**, del Magisterio y Ferrocarriles Nacionales, implementando un mejoramiento continuo en nuestro modelo de prestación, la calidad en la prestación del servicio y el bienestar de nuestros usuarios.

Misión

Prestamos servicios de salud con innovación para el bienestar de nuestros usuarios.



Visión

Ser la institución preferida por los usuarios para cuidar de su salud.



Propuesta de valor

Cuidamos tu salud, **cuidamos tu vida.**

Valores Corporativos



Principios Corporativos



Equidad

Brindamos un trato justo, incluyente y no discriminatorio a nuestros colaboradores, usuarios, su familia y la comunidad, considerando sus necesidades individuales y colectivas.



Respeto

En Sumimedical reconocemos las diferencias, valoramos las cualidades, las opiniones y el tiempo de las personas; basándonos en sus valores, virtudes y metas, priorizando la dignidad humana y brindando una atención de calidad.



Responsabilidad

En Sumimedical respondemos por nuestros actos y decisiones, administrando de la mejor forma los recursos de nuestra organización.



Empatía

Comprendemos las emociones y los comportamientos del ser humano, promoviendo el reconocimiento de las necesidades ajenas como propias, buscando así, soluciones efectivas en los diferentes grupos de interés.



Honestidad

Actuamos con sinceridad, integridad y ética generando confianza en nuestras relaciones.

Objetivos Estratégicos

Sumimedical cuenta con cinco objetivos estratégicos que nos guían en el cumplimiento de nuestra plataforma estratégica. Estos objetivos nos permiten enfocar nuestros esfuerzos y recursos de manera efectiva para alcanzar nuestras metas y propósitos.



Lograr un modelo de gestión clínica con enfoque en administración del riesgo que impacte en los resultados de salud de la población.

Garantizar la sostenibilidad financiera de la institución para la adecuada prestación de los servicios de salud.



Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros usuarios.

Alcanzar estándares superiores de calidad en nuestros procesos y servicios.



Alcanzar la satisfacción de los colaboradores.

Nuestros Servicios

Nuestros Centros de Atención:



Área Metropolitana del Valle de Aburrá

Itaguí:

Carrera 49 # 51 - 40

Envigado:

Calle 37 sur # 37 - 23

Estadio:

Calle 47D # 70 - 113 (Medellín).

La 80 (Administrativo):

Carrera 80C # 32EE - 65 (Medellín).

Farmacia estadio:

Carrera 73 # 45E - 7 (Medellín).

Apoyo Terapéutico:

Calle 45E # 73 - 40 (Medellín).

Farmacia centro:

Calle 51 # 42 - 33 (Medellín).

Clínica Victoriana:

Carrera 49 # 58 - 19 (Medellín).

Torre Villanueva:

Carrera 49 # 58 - 45 (Medellín).

Oriental:

Calle 58 # 49-46 (Medellín).

Bello:

Carrera 50 # 46 - 146 (Bello).

Caldas:

Carrera 48 # 128 sur - 67 (Caldas).

Copacabana:

Calle 53 # 56 - 34 (Copacabana).

San Juan:

Calle 44 # 72-79 (Medellín).



Otros municipios de Antioquia

Rionegro:

Carrera 49 # 50 - 58. Local 108 - 109

Chigorodó:

Calle 96 # 102 - 59 - 61 - 63

Puerto Berrío:

Calle 45 # 6 - 12

Apartadó:

Carrera 106C # 99C - 17

Turbo:

Carrera 14B # 101 - 72

Caucasia:

Calle 30 # 20N - 26. Local 101 - 102

Necoclí:

Calle 53 # 43-14



Otros departamentos de Colombia

Quibdó:

Calle 31 # 02 - 30 - 32 (Chocó).

Istmina:

Carrera 8A Manzana 0145C (Chocó).

Bucaramanga:

Calle 54 # 31 - 122 (Santander).



Sedes Administrativas

La 80:

Cra. 80C# 32ee-65, Medellín.

La Aguacatala:

Carrera 48a 16 Sur # 86, Medellín.

Nuestros Servicios Ambulatorios



Atención Básica

- Medicina general.
- Atención prioritaria.
- Enfermería.
- Procedimientos menores.
- Nutrición.
- Psicología.
- Medicina familiar y comunitaria.
- Servicios farmacéuticos.
- Toma de muestra de laboratorio.
- Toma de Citología cérvico uterinas.



Salud Oral

- Odontología.
- Radiologías orales.
- Higiene oral.
- Estética dental.
- Endodoncia.
- Periodoncia.
- Odontopediatría.
- Cirugía oral y maxilofacial.



Salud Visual

- Optometría.
- Oftalmología.
- Óptica.



Salud Mental

- Psicología.
- Psiquiatría.
- Seguimiento farmacológico
- Farmacodependencia.
- Servicios farmacéuticos.



Programas de Promoción de la salud y mantenimiento de la enfermedad (PyP)

- Crecimiento y desarrollo.
- Nefroprotección.
- Salud oral.
- Adulto joven.
- Atención del adulto mayor.
- Tuberculosis.
- Control prenatal.
- Vacunación.
- Agudeza visual.
- Prevención de cáncer de mama y cérvix.
- ITS (Infecciones de Transmisión Sexual).
- Educación en salud.



Programas Especiales

- Programa de riesgo cardiovascular.
- Programa de reumatología
- Programa de patología respiratoria
- Programa de peso saludable.
- Programa infectocontagiosas.
- Programa de salud articular.



Apoyo Terapéutico

- Terapia física.
- Fonoaudiología y audiología.
- Impedanciometría.
- Terapia respiratoria.
- Audiometría.
- Terapia del lenguaje.
- Espirometrías.
- Logaudiometría.



Oncología

- Aplicación de biológicos.
- Consulta externa: valoración y cuidados paliativos.
- Quimioterapia.
- Farmacológico.



Nuestros Servicios Hospitalarios

Hospitalización general adulto

Total camas: 90

Horario de atención: 24 horas del día

Cirugía

Contamos con cuatro quirófanos, los cuales están perfectamente equipados, dotados y habilitados para realizar cirugías de diferentes tipos de complejidad, que permiten intervenciones quirúrgicas seguras y efectivas.

Los servicios quirúrgicos ofertados corresponden a:

- Cirugía general.
- Urológica.
- Plástica y estética.
- Oftalmológica.
- Pediátrica ambulatoria.
- Ginecológica.
- Ortopédica
- Otorrinolaringología.
- Cirugía vascular y angiológica.
- Laparatomía y Laparoscopia.
- Cirugía cabeza y cuello.
- Cirugía tórax.
- Cirugía hepatobiliar.
- Cirugía oncológica.
- Mastología.
- Dermatología.
- Dolor y cuidados paliativos.
- Cirugía plástica y estética.

Unidad de Cuidados Intensivos (UCI)

Contamos con **11 camas con opción de expansión a 20 camas**, dotadas con tecnología de punta y operadas por un talento humano altamente calificado, que brinda atención de alta complejidad, humana, segura y oportuna a nuestros pacientes.

Horario de atención: 24 horas del día.

Unidad de Cuidados Especiales (UCE)

Contamos con 6 camas de cuidados especiales, que proporcionan una transición segura entre el servicio de cuidados intensivos y hospitalización con un talento humano idóneo, capaz de responder de forma oportuna y pertinente a cualquier cambio del estado de salud.

Horario de atención: 24 horas del día.

Sala de Quimioterapia

Contamos con una unidad de quimioterapia, que cumple con las más altas exigencias de calidad, donde los pacientes reciben el tratamiento oncológico en un ambiente cálido, familiar y humanizado, bajo la supervisión y vigilancia de profesionales especializados e idóneos.

Modalidad en que se oferta el servicio: ambulatorio.
Horario de atención: lunes a viernes de 6:30 a.m. a 6:00 p.m.

Fisioterapia y Terapia Respiratoria

Desde el proceso de fisioterapia se brinda atención en rehabilitación, enfocada al control del dolor causado por una lesión y al tratamiento de una incapacidad física o disfunción que le impida realizar movimientos normales del cuerpo; para ofrecer este servicio, se dispone de un personal altamente calificado en tratar este tipo de afecciones con la oportunidad y continuidad que nuestros usuarios se merecen.

Con la misma idoneidad del talento humano, se oferta el servicio de terapia respiratoria para realizar actividades de prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, como parte del manejo integral del paciente con enfermedad respiratoria aguda o crónica.

Modalidad en que se oferta el servicio: hospitalario y domiciliario.

Horario de atención: 24 horas del día.

Laboratorio Clínico y Servicio Transfusional

Ofrecemos a nuestros usuarios un servicio de laboratorio con calidad y amplia variedad, asegurando oportunidad y continuidad en el apoyo diagnóstico que requiere el personal médico para brindar un manejo pertinente al paciente internado.

Así mismo y conservando las características descritas para el laboratorio, se tiene el servicio transfusional con el fin de asegurar la consecución, abastecimiento, almacenamiento y distribución de componentes sanguíneos a los usuarios internados en la Clínica, que por su condición de salud requieran de este líquido vital.

Modalidad en que se oferta el servicio: hospitalario.

Horario de atención: 24 horas del día.

Imagenología

Nuestros servicios de imágenes diagnósticas convencional y especializada, cuentan con una tecnología avanzada y un talento humano calificado, que brindan apoyo diagnóstico confiable y oportuno para el manejo pertinente de nuestros pacientes.

- Rayos X.
- Tomografía axial computada (TAC).
- Ultrasonido.
- Radiología intervencionista.
- Ecografías Doppler.
- Radiografía.
- Tomografía Computarizada.

Atención domiciliaria

Es un programa desarrollado por un equipo interdisciplinario de profesionales de la salud, con el objetivo de proporcionar el cuidado, la atención y recuperación de la salud de nuestros pacientes en el ámbito domiciliario, como continuidad al proceso hospitalario.

Brindamos a nuestros usuarios los siguientes programas:

- Enfermería.
- Nutrición y dietética.
- Toma de muestras.
- Terapia ocupacional.
- Psicología.
- Trabajo social
- Medicina General.
- Cuidados Paliativos.
- Modelo integral de cuidado domiciliario.
- Manejo integral del paciente crónico sin ventilador.
- Manejo integral del paciente crónico con ventilador.
- Manejo integral del paciente agudo.
- Manejo integral de la piel, fístulas, ostomías y clínica de heridas.
- Administración de soluciones parenterales “nutrición parenteral”.
- Modelo de atención de pacientes con coagulopatías.
- Modelo de atención de pacientes con enfermedades infectocontagiosas.
- Modelo de atención de pacientes con patologías respiratorias.

Horario de atención: 24 horas del día.

Endoscopia Digestiva

- Endoscopia.
- Colonoscopia.
- Videocapsula endoscópica.

Diagnóstico Vascular

Este servicio utiliza métodos y procedimientos para el diagnóstico de enfermedades o disfunciones del sistema cardiovascular.

Estos son los servicios que ofrecemos:

- Ecocardiograma.
- Prueba de esfuerzo.
- Test de Holter.
- Monitoreo ambulatorio de presión arterial (Mapa).

Reconocimientos

Durante la vigencia 2024 diversos entes reconocieron la labor de Sumimedical frente a los resultados demostrados en la gestión de algunos programas institucionales, obteniéndose los siguientes:



Reconocimiento emitido por Salud Integral MAISFEN UT por Buenas Prácticas de Humanización 2024.



Reconocimiento emitido por La Cruz Roja Colombiana Seccional Antioquia por la solidaridad y altruismo al contribuir en jornadas de donación de sangre.



Reconocimiento emitido por Salud Integral MAISFEN UT por Buenas prácticas de IPS para el fortalecimiento de la gestión del riesgo y obtención de mejores resultados en salud 2024.



Reconocimiento emitido por Salud Integral MAISFEN UT por IPS con los mejores resultados de gestión del riesgo cardiovascular en pacientes con HTA o DM III 2024.



Mención de honor emitido por la Alcaldía de Envigado y la Secretaría de Salud en la categoría de Mejoramiento Continuo en el nivel ambulatorio para IPS con menos de 15 servicios habilitados.





Estrategia 2024

Desde el Direccionamiento estratégico de la organización se resalta el principal proyecto organizacional vigencia 2024, el cual se viene consolidando desde años anteriores, **la Acreditación en salud**.

En Sumimedical trabajamos con disciplina, confianza, compromiso y determinación, siguiendo lo contemplado en nuestra plataforma estratégica, lo cual hace que logremos nuestros objetivos organizacionales que tienen un propósito superior y es nuestra promesa de valor: **“cuidamos tu salud, cuidamos tu vida”**, y, por ende, impactar a la calidad de vida de nuestros usuarios y sus familias, mediante la implementación de procesos con enfoque de excelencia, y de mejoramiento continuo.

Es así, como durante la vigencia 2024 se dio continuidad a nuestro proyecto de mejoramiento continuo **“Acreditación, el camino hacia la excelencia”** avanzándose con él en la transformación de la cultura organizacional que parte desde un cliente interno competente, empático, reconocido, con sentido de pertenencia, respetuoso y motivado, que impacta en la satisfacción y aceptabilidad de nuestro usuario y su familia, contribuyendo cada día a generar un valor compartido en todos nuestros grupos de interés, alineados a los objetivos de desarrollo sostenible como empresa con responsabilidad social.

A raíz de lo anterior, durante el 2024 se consolidaron logros que surgieron como resultado de la implementación de planes de acción y el respectivo aprendizaje organizacional, de los cuales resaltamos los siguientes:

- ☆ Fortalecimiento de la cultura humanizada centrada en la persona.
- ☆ Mejoramiento de la cultura de seguridad del paciente, haciendo sinergia con el uso de tecnología innovadora y segura.
- ☆ Consolidación de un modelo de atención centrado en la persona y basados en el modelo de medicina familiar.
- ☆ Afianzamiento de los programas de las poblaciones en riesgo priorizadas, brindando integralidad en la atención a los usuarios y generando impactos positivos en la salud.
- ☆ Ampliación de los canales de acceso y comunicación dispuestos para el cliente interno y externo.
- ☆ Diversificación de las estrategias educativas, dirigidas al usuario para favorecer el empoderamiento en la toma de decisiones en salud.
- ☆ Fortalecimiento de la identificación, valoración y seguimiento de los riesgos institucionales. Consolidación y diversificación del programa de bienestar laboral.
- ☆ Estandarización de criterios que favorezcan un ambiente físico humanizado y seguro para el cliente interno y externo.
- ☆ Fortalecimiento de la cultura de evaluación y medición de la gestión.



Nuestros grupos de interés

Con el objetivo de asegurar un desarrollo alineado con las políticas institucionales, se llevó a cabo un proceso de identificación de las partes interesadas, quienes son los principales actores involucrados en las decisiones que la institución toma en el ámbito de la prestación de servicios de salud. Este proceso implica una revisión exhaustiva de las condiciones necesarias para considerar a cada grupo como parte interesada.



Para facilitar esta identificación, se plantearon preguntas clave, como: ×

¿Con quién tenemos obligaciones legales? y ¿quién podría verse afectado, ya sea positiva o negativamente, por las decisiones o actividades de la institución?

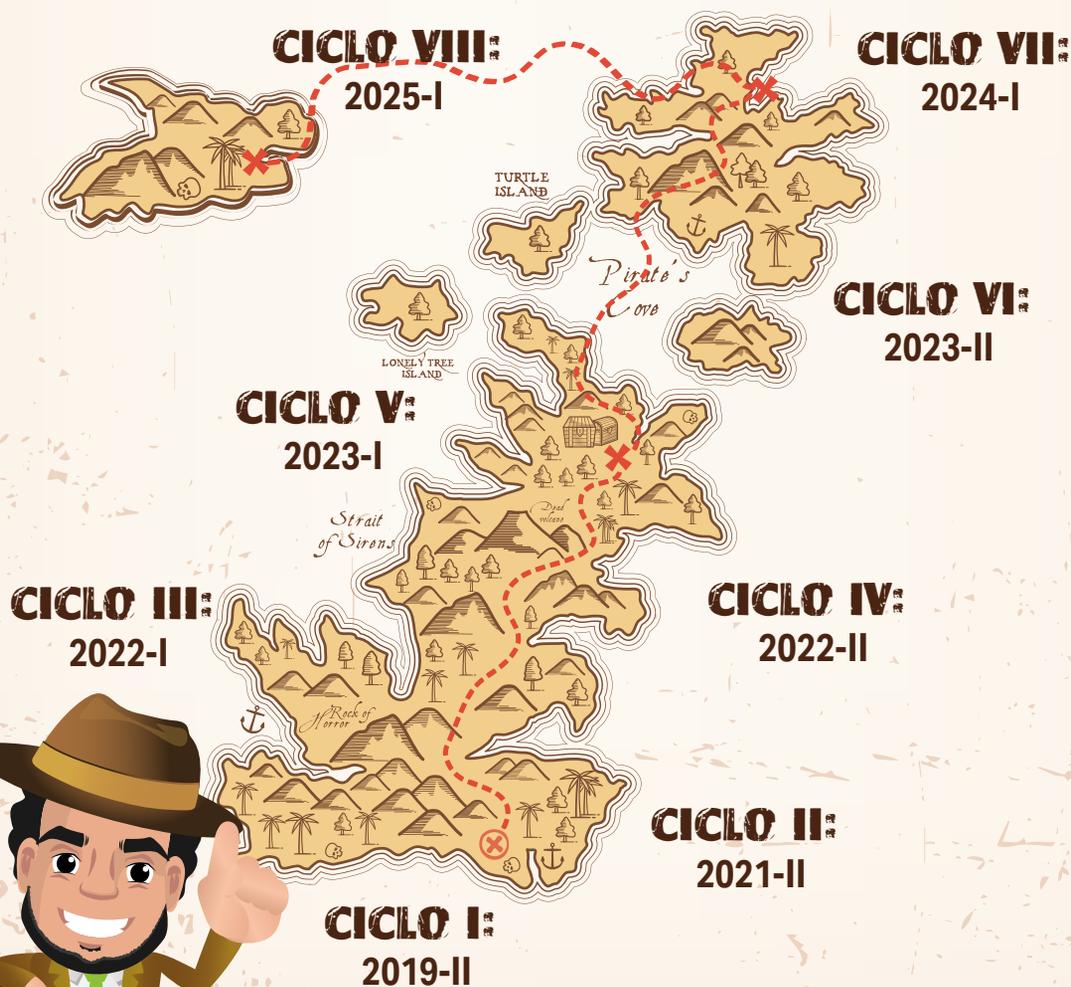
A partir de este análisis, se examinaron todas las posibles influencias, lo que nos permitió reconocer las siguientes partes interesadas en Sumimedical:



ACREDITACIÓN

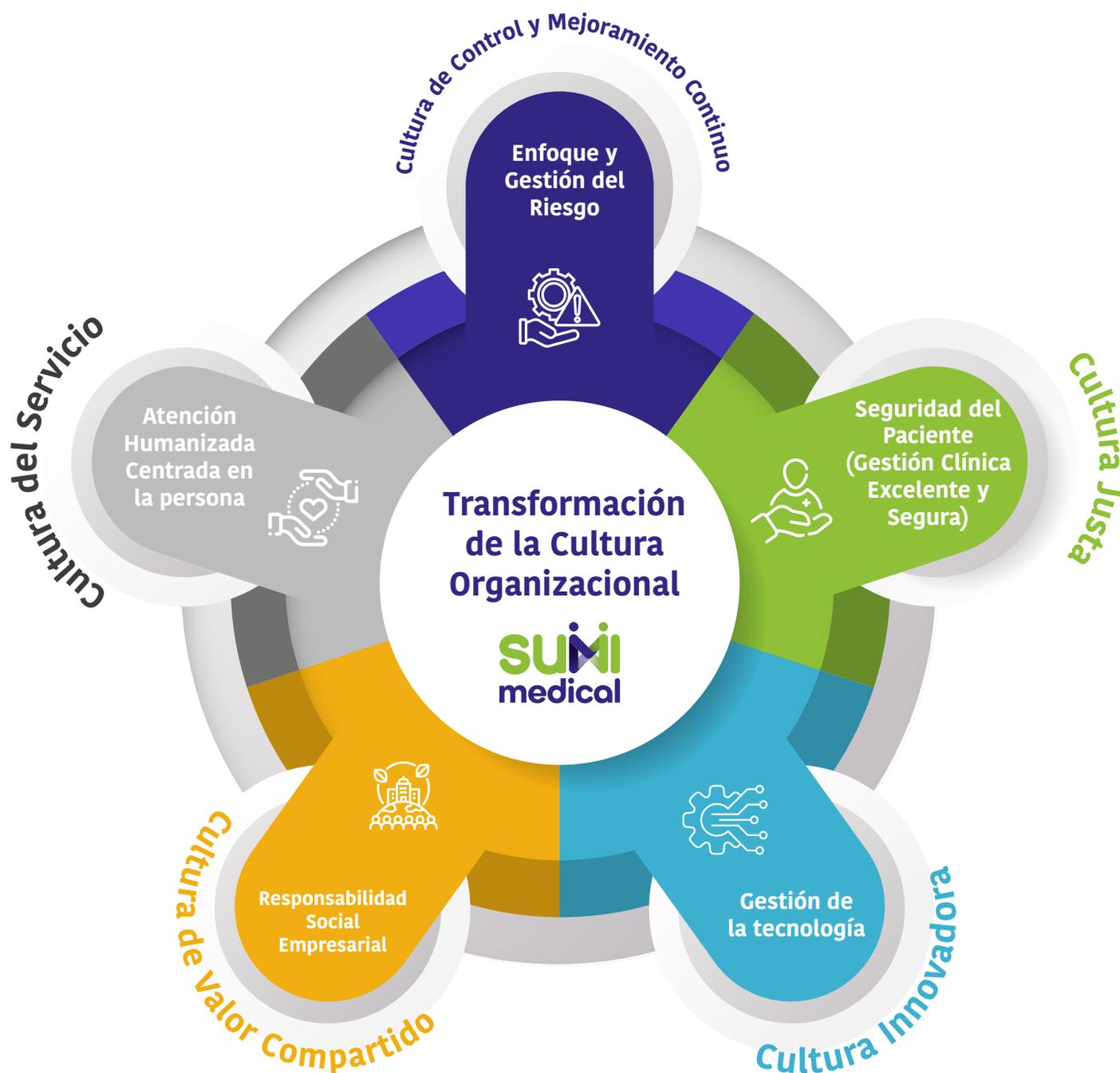
★ El camino hacia la excelencia ★

Sumimedical S.A.S. se trazó desde el 2019 la meta de alcanzar estándares superiores de calidad en la prestación de servicios de salud, por ello, desde la fecha se viene trabajando en el proyecto denominado **Acreditación: el camino hacia la excelencia**, con esta estrategia vamos rumbo a lograr nuestra visión institucional de ser la preferida de los usuarios para cuidar de su salud y por ende, seguimos de manera permanente fortaleciendo la mejora continua; durante el 2024 se desarrolló el ciclo VII de mejoramiento y a su vez, se llevó a cabo la postulación ante el ICONTEC de los centros de atención primaria avanzada Villanueva, Oriental y Envigado con el fin de presentar a este ente los avances que se ha tenido en la calidad de nuestros procesos y servicios, quedando a la espera de que evaluadores de esta entidad programen la visita para validar la mejora notificada. En la imagen se puede apreciar la identidad de este proyecto y su trayectoria.



La apuesta organizacional de Sumimedical ha estado influenciada por la transformación de la cultura organizacional, la cual ha contribuido a fortalecer la confianza de los usuarios en la atención que reciben, soportada por una gestión clínica excelente y segura, la humanización en los servicios, la gestión del riesgo y de la tecnología, asegurando así la eficacia, eficiencia y efectividad en los procesos de cara al cliente interno y externo, además de la responsabilidad social.

Ejes trazadores de La Acreditación



Con esta apuesta reafirmamos nuestro compromiso con la excelencia, lo que se traduce en mejores resultados en salud para los usuarios y sus familias, generando con ello un impacto positivo en la comunidad general, al igual que en el sector salud.

Aporte a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Articulación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Nivel Económico



ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico.
ODS 9: Industria, Innovación e Infraestructura.

Nivel Social



ODS 3: Salud y bienestar.
ODS 4: Educación de calidad.
ODS 10: Reducción de las desigualdades.

Nivel Ambiental



ODS 6: Agua limpia y saneamiento.
ODS 7: Energía asequible y no contaminante.
ODS 12: Producción y consumo responsable.
ODS 13: Acción por el clima.

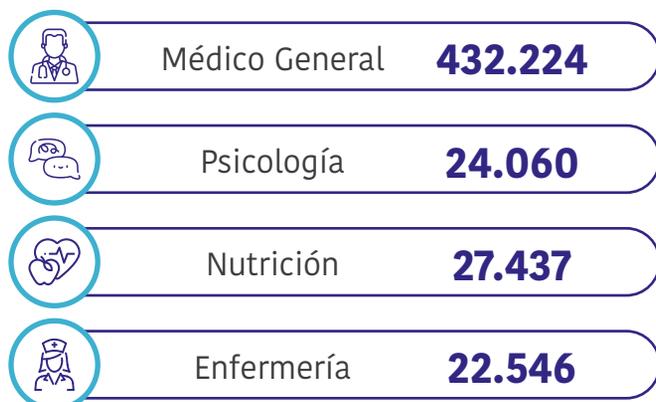


Nuestra Gestión en Datos - 2024

Gestión Clínica (ambulatorio):

Con los cambios establecidos en la contratación como IPS, para la prestación de servicios de usuarios del FOMAG, y con la contratación vigente con Ferrocarriles Nacionales, Sumimedical presta servicios de salud en 21 Centros de Atención Primaria Avanzada (CAPA) para esta vigencia se reportaron las siguientes atenciones en salud:

Servicios Básicos



Servicios de Profesionales de Apoyo



Especialidades no básicas

Así mismo, la institución presta servicios de especialidades No básicas, en sus diferentes sedes identificando el siguiente reporte:

Citas Atendidas por Especialidades Médicas:



Siendo las dos especialidades más consultadas:



Gestión Clínica (Hospitalaria):



La Clínica Victoriana presentó un Promedio de Ocupación en Hospitalización durante el **2024 de 85%**. Manteniéndose en las metas establecidas.



En 2024, la Clínica victoriana presentó un promedio de estancia de 4.1 días, identificando mejoría con relación al promedio estancia de 2023 la cual estuvo en 6.2 días y del 2022 que estuvo en **7.3 días**.



En 2024, la Clínica Victoriana presentó un total de **5789 egresos hospitalarios**.



En 2024 se inicia prestación de servicios en consultas especializadas de:
 • Ginecología Piso Pélvico. • Hematoncología. • Hepatología. • Neurología pediátrica.

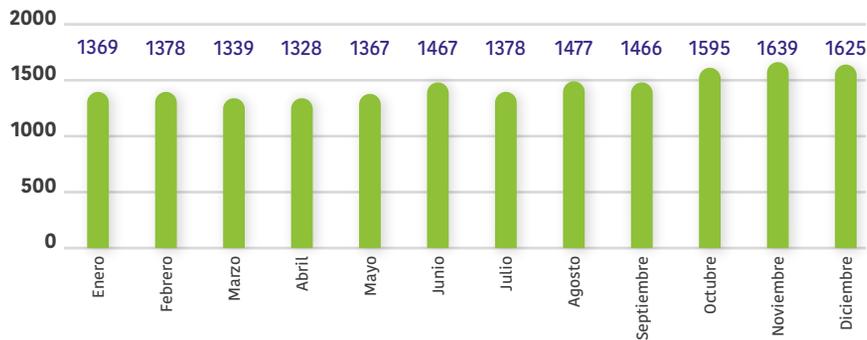


Realizamos más de **14.000** consultas de especialidades y sub-especialidades no básicas, incrementando la producción con respecto al año 2023 en un **136%**.



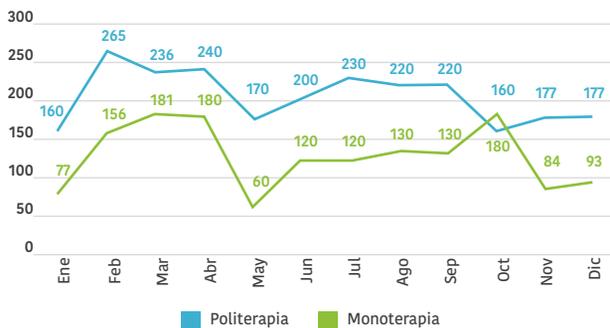
Efectuamos **17.428 atenciones por consulta prioritaria**, logrando darle atención oportuna y de calidad a nuestros usuarios en la resolución de sus problemas de salud que no daban espera.

Consultas Prioritarias Prestadas 2024

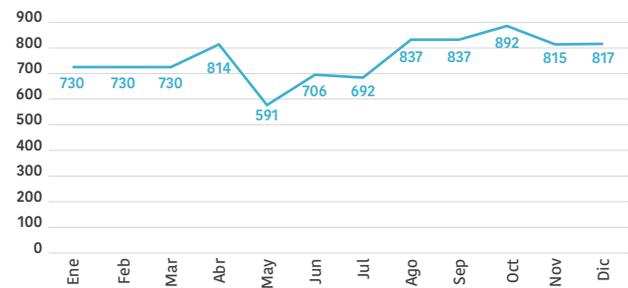


En la unidad de quimioterapia, a través del programa **CON VOS** donde los pacientes reciben el tratamiento bajo la supervisión y vigilancia de profesionales especializados, se **aplicaron más de 3900 quimioterapias y 8.354 medicamentos biológicos**, consolidando la unidad de oncología como una de las más importantes en el sector.

Agendamiento por procedimiento - 2024



Agendamiento por procedimiento biológico - 2024

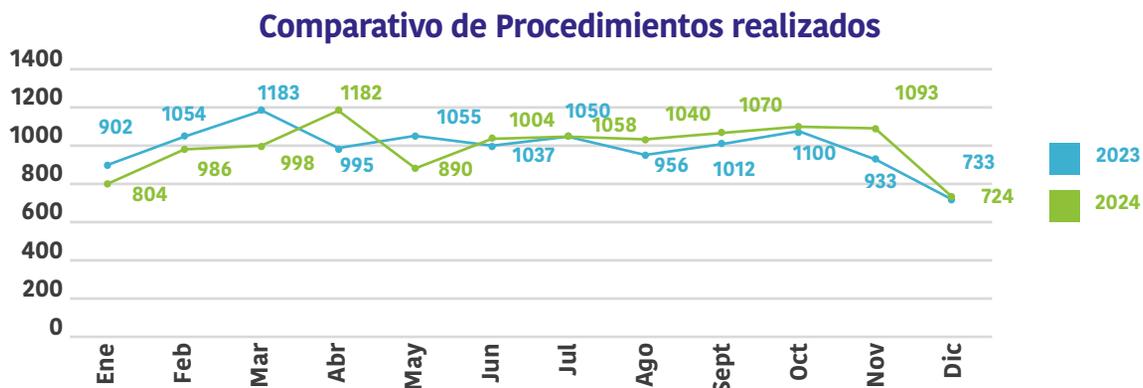




- Durante el año 2024 iniciamos el programa de **cirugía oncológica**, dando cumplimiento a la proyección institucional en alta complejidad.



- En cuanto a procedimiento quirúrgicos, se realizaron **12.023 procedimientos**, las 3 primeras especialidades que más intervinieron fueron: Ortopedia, Cirugía General y Urología.



- Se realizaron **3.149 servicios endoscópicos** entre endoscopias digestivas, colonoscopias, colangiografías y otras.



- Desde el programa de Victoriana en casa, se efectuaron **9.615, consultas médicas** en pacientes crónicos y agudos, desde la **modalidad de atención domiciliaria**.

Desempeño Operativo

Gestión del Riesgo en Salud -GIRS

La Gestión Integral del Riesgo en Salud, en Sumimedical está conformada identificación, la prevención, y el tratamiento de los riesgos en salud, mediante la implementación de un modelo de atención que incluye la gestión del conocimiento como elemento fundamental para el logro de las metas en salud.

Se identifica que para la vigencia 2024, para el contrato FOMAG bajo el nuevo modelo de atención se realizaron:

335.197

Actividades de Promoción y Mantenimiento de la Salud
distribuidas por cursos de vida de la siguiente manera:

8.880

Atención de primera infancia e infancia.

6.438

Actividades a usuarios en adolescencia.

10.322

Actividades a usuarios en juventud.

127.955

Atenciones para el curso de vida de adultez

147.755

Atenciones para el curso de vida de vejez.



Además, se desarrollaron actividades para el **programa de salud sexual y reproductiva** la cual incluye la planificación familiar en donde se realizaron **17.343 actividades**

Finalmente, para la atención a las usuarias en el grupo de **atención materno perinatal se desarrollaron 16,604 actividades.**



En cuanto a actividades de Detección Temprana de Cáncer.

- **Cáncer de mama: 3.123** (se generaron ordenes de mamografía).
- **Cáncer de cérvix: 3.195** (se generaron ordenes de citologías).



Ingreso al programa de oncología (cita con médico experto):

- **Cáncer de mama: 10,6 días.**
- **Cáncer de próstata: 11,8 días.**



Supervivencia global en cánceres priorizados:

- **A 1 año: 88.5%**
- **A 3 años: 85.9%**
- **A 5 años: 81.3%**

Salud en Línea

Sumimedical a través de la estrategia Salud en línea busca generar espacios de educación con todos nuestros usuarios externos e internos, llevando conocimientos prácticos a nuestros colaboradores y usuarios incentivando la promoción y mantenimiento de la salud.

Para la vigencia 2024, se impulsó la formación en desde este espacio profundizando en cada charla sobre la estrategia ADELANTE, claves de éxito para alcanzar una longevidad saludable



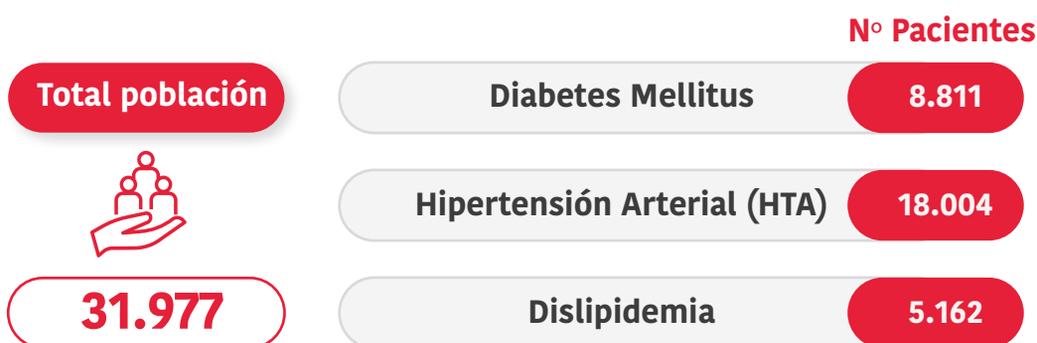
- | | | |
|---------------------------|-------------------------------|-------------------------|
| A Agua | L Luz Solar | T Temperancia |
| D Descanso | A Aire Puro | E Espiritualidad |
| E Ejercicio Físico | N Nutrición Balanceada | |

En 9 charlas durante todo el año, se dio desarrollo a cada uno de los ítems de la estrategia, con la idea de reforzar hábitos de vida saludables en la población y trabajar desde la promoción de la salud, contando con una **participación en el año de 529 personas** que recibieron la información.

Estrategia Latir con Sentido

Es un programa basado en la vocación de servicio institucional con el que queremos brindar el mejor cuidado a nuestros usuarios centrandolo la atención en ellos y mejorando los resultados en salud permitiéndoles tener la mejor calidad de vida para su desarrollo integral.

Este programa ha sido diseñado para abordar los distintos niveles de riesgo cardiovascular en la población e impactar en el curso natural de la enfermedad y realizar prevención secundaria y terciaria de los pacientes con patología cerebro vascular metabólica.



Latir Saludable

Es una **estrategia dirigida a los pacientes con diabetes mellitus** que tienen un reporte de hemoglobina glicosilada (HbA1c) igual o superior al 10% donde reciben una intervención por parte de un equipo interdisciplinario (Médico experto en Riesgo Cardiovascular, Químico farmacéuta y enfermera jefe) con el apoyo de medicina familiar, psicología, trabajo social y nutrición con el objetivo de **mejorar el control de su patología y evitar desenlaces clínicos no favorables asociados a complicaciones.**

A corte del 31 de diciembre de 2024, **hemos logrado que el 68% de los pacientes mejoren su hemoglobina glicosilada a menor de 7.5%** para la estrategia y el control de su diabetes.





Programa Universidad para Pacientes

Es una estrategia dirigida a personas identificadas con factores de riesgo cardiovascular, sobrepeso y diabetes, este busca empoderar a los pacientes a través de la educación y la participación en su propio cuidado de salud.

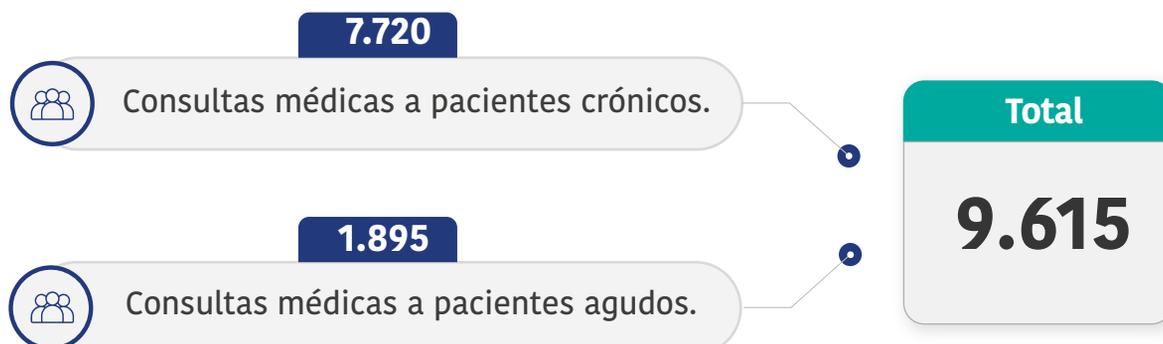
Actualmente hemos contado con la **participación de 40 pacientes** segmentados en dos cohortes por periodo de tiempo, de los cuales **27 Usuarios han logrado graduarse, por mejoría y control en sus patologías cardiovasculares.**



Victoriana en Casa

En el año 2024 se fortaleció la política de identificación correcta de pacientes, en el cual se implementó la revisión de bases de datos del programa, se capacito al personal administrativo, para el manejo seguro de las bases de datos, haciendo énfasis en su correcto diligenciamiento, la calidad del dato y registro oportuno de la información requerida, esto con el fin de impactar la seguridad del paciente y mejora continua de la calidad en la atención.

Durante el año 2024 se registraron Las siguientes atenciones:



- En el programa de apoyo terapéutico se realizaron **13.808 visitas** por trabajo social, fonoaudiología, nutrición, terapia física, terapia respiratoria, psicología, terapia ocupacional.
- En el 2024, se realizaron **24.329 visitas** por auxiliar de enfermería para aplicación de medicamentos y procedimientos básicos en casa



Se fortaleció el acompañamiento del programa con jefe de enfermería, acompañando la realización de curaciones de alta complejidad, documentación de casos exitosos de curación, así mismo en la realización de procedimientos invasivos de alta complejidad como cambios de sonda vesical, curaciones de catéter de inserción central vía periférica; lo cual favoreció a la recuperación y mantenimiento de la salud del paciente.

Programa Contigo (Escuela de cuidadores)

En marzo de 2024 se inició lanzamiento de la **estrategia contigo, Escuela de cuidadores**: El objetivo de esta estrategia está en capacitar a aquellas personas que tienen a cargo la responsabilidad del cuidado de un paciente, en pro de la mejora de los resultados en salud y calidad de vida para el paciente, el cuidador la familia y la sociedad en general, con esta estrategia pretendemos ser un apoyo para que el cuidador desarrolle su actividad con seguridad y efectividad, además aportando a la idea del autocuidado del cuidador.



Para su lanzamiento se convocaron **32 cuidadores de Victoriana en casa** a quienes se inició la educación personalizada en el hogar a cada cuidador, con los siguientes módulos:

-  **Cuidado de la higiene bucal**
-  **Manejo y prevención de heridas pacientes encamado**
-  **Manejo de oostomía en casa**
-  **Salud emocional**
-  **Importancia de la nutrición**
-  **Manejo de oxígeno**
-  **Cuidado de catéter venoso**
-  **Manejo de disfagia**

Así mismo en noviembre y diciembre 2024, se inició el despliegue de esta estrategia en ámbito hospitalario, Clínica Victoriana, donde se brindó capacitación individual a 20 acompañante durante la estancia hospitalaria de pacientes dependientes de cuidador, con capacitación en los mismos módulos descritos anteriormente.

El reto para el 2025, es fortalecer la estrategia y dar mayor cobertura y capacitación a más





Programa Con Vos

En el mes de septiembre 2024 se realiza el lanzamiento del programa CON VOS, cuyo **objetivo es implementar un modelo de cuidado integral**, integrado y continuo de la población en alto riesgo o con diagnóstico establecido de patología oncológica, donde los pilares fundamentales sean la detección temprana, el tratamiento, la rehabilitación y el cuidado paliativo que garanticen un abordaje biopsicosocial, inclusivo y eficiente de los mismos, que permita al usuario y a su familia transitar por este proceso de la manera más tranquila, humanizada y acogedora posible, al corte del 31 de dic 2024 Sumimedical tenía **4.367 usuarios con diagnostico confirmado de Cáncer**, de los cuales el 69.9% son Mujeres y el 30.1% hombres.





Logros del programa en el 2024

-  → **Diagnóstico temprano de patología oncológica priorizada: 65%. Meta 50%.**
Esto es clave, ya que un diagnóstico temprano está relacionado con una mayor probabilidad de tratamiento exitoso y mejor pronóstico para los pacientes.

- Mortalidad en el tratamiento de 30 - 90 días a usuarios del programa de oncología: 2,4%. Meta 5%.**
 → Este es un indicador favorable, ya que muestra que el tratamiento de los pacientes está siendo efectivo y que la mortalidad en el corto plazo está por debajo de lo esperado. Un valor tan bajo puede reflejar una atención de calidad, pero también es importante continuar monitoreando estos datos para asegurarse de que se mantengan dentro de los estándares de calidad y seguridad.

- Supervivencia global a 1 año desde el diagnóstico de la patología oncológica priorizada: 88,5%, meta 60%.**
 → Esto sugiere que el tratamiento proporcionado a los pacientes está siendo muy efectivo, y que la mayoría de los pacientes superan el primer año tras el diagnóstico, lo que es un indicador de buena calidad de atención y tratamiento.

- Adherencia farmacológica en el programa de oncología: 98,6%, meta: 85%.**
 → Una alta adherencia farmacológica es crucial para el éxito del tratamiento oncológico, ya que garantiza que los pacientes estén recibiendo los medicamentos de manera regular y adecuada. Este valor indica que los pacientes están cumpliendo bien con el tratamiento prescrito, lo que probablemente está contribuyendo a la mejora en otros indicadores como la supervivencia.

- Cobertura de la población adscrita en el programa de oncología: 83,9%, meta 60%,** lo que es positivo para la equidad en el acceso a los tratamientos.


El reto para el próximo año se centrará en sostener los logros alcanzados y seguir mejorando en áreas específicas como el diagnóstico temprano, la supervivencia, la adherencia y la cobertura. Además, se deberá prestar especial atención a la equidad y el acceso a tratamientos innovadores para asegurar que todos los pacientes reciban el mejor cuidado posible, sin importar su contexto social o geográfico.

Este enfoque de mejora continua no solo se enfocaría en alcanzar nuevas metas, sino en afianzar lo ya conseguido y garantizar que los avances sean sostenibles a largo plazo.

Equipos De Cuidado Integral En Salud (ECIS-M)

En el marco de la Resolución 3280 de 2018, Sumimedical implementó el programa de visitas extramurales orientado a las Rutas de Atención Integral en Salud (RIAS). Este enfoque permite garantizar una atención integral, personalizada y efectiva para la población del magisterio con asignación a Sumimedical, conformada por docentes y sus familias.

Para el 2024, desde los Equipos de cuidado integral de la salud del magisterio ECIS-M, buscó adelantar acciones en los entornos familiar y laboral la población afiliada al FOMAG, con un enfoque desde la atención primaria en salud de todos los afiliados y sus beneficiarios en todos los territorios.

Por lo anterior, **se realizaron distintas actividades de modo que se garantizara el acceso, globalidad y continuidad en las atenciones a nuestros afiliados:**



Se realizó un acumulado de **1.512 visitas a los hogares** de los afiliados del FOMAG, con una intervención en ellos de **17.574 personas intervenidas**.



Se realizó un total de **17.637 educaciones** a nivel hogar y laboral en **temas relacionados con promoción y mantenimiento de la salud**, y dando a conocer la **estrategia ADELANTE**.



Durante las visitas realizadas, se desarrollaron actividades de promoción y mantenimiento de la salud para usuarios a quienes les hacía falta las consultas de RIAs contempladas en la resolución 3280 de 2018. **A continuación, se presenta la relación de las actividades consolidadas del 2024:**

N° Atenciones	N° Atenciones
Atención en Salud por Profesional de Enfermería 7, 9, 11 años	66
Atención en Salud por Profesional de Enfermería. 2-3 m, 6-8 m, 9-11 m, 18-23 m y 4 años	23
Atención en Salud por Profesional de Enfermería 13, 15, 17 años	132
Atenciones en salud para infancia - primera vez por médico (medicina general, pediatría y medicina familiar) 6, 8 y 10 años	102
Atenciones en salud para la adolescencia -primera vez por médico (medicina general, pediatría y medicina familiar) 12, 14, 16 años	133
Atenciones en salud por medicina general o medicina familiar - adultez (29 a 34, 35 a 39, 40 a 44, 45 a 49, 50 a 52, 53 a 55, 56 a 59). Es importante tener en cuenta que estas actividades no son cada año es decir en el rango de los 35 a 39 años el usuario puede ir a una consulta de PyP, las demás consultas serán de morbilidad no correspondería a la ejecución de esta actividad.	1701
Atenciones en Salud por Medicina General o Medicina Familiar - Vejez	1248

N° Atenciones	N° Atenciones
Consultas de atención en salud para la primera infancia -primera vez por médico (medicina general, pediatría y medicina familiar) 1, 4-5, 12-18, 24-29m, 3 y 5 años	41
Consultas de Control Prenatal por Médico	3
Consultas de Planificación Familiar de Control a Mujeres (por Médico o Enfermera). Teniendo en cuenta los diferentes métodos se programa un promedio de dos consultas de control al año.	195
Consultas de planificación familiar de primera vez en mujeres (por Médico o Enfermera).	356
Consultas de primera vez por atención en salud por medicina general o medicina familiar 24 a 28 años.	92
Consultas de primera vez por atención en salud por medicina general o medicina familiar 18 a 23 años.	245
Consultas prenatales de primera vez por médico	1
Total General	4338

Con lo anterior, se evidencia que un 25% de las personas intervenidas en los hogares, se les realizó y gestionó consultas pendientes.



- Con miras a dar cumplimiento a las estimaciones y metas del FOMAG, llegar a más personas y abrir puertas al programa en la vivienda de los afiliados; se realizó desde el mes de septiembre en la ciudad de Medellín, algunas jornadas de salud en **30 Instituciones Educativas brindando atención a 470 personas.**

En estas jornadas se realizó:



- Demanda inducida
- Tamizajes clínicos de mama y educación.
- En este periodo también se realizaron jornadas intersectoriales con el ente territorial del municipio de Rionegro, en 5 Instituciones educativas.





- Se realizó mesa de trabajo para articulación con las secretarías de educación de Medellín, envigado, Itagüí, Bello, Rionegro.



- Se hicieron reuniones de articulación y mesa de trabajo con el FOMAG, en los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre 2024.

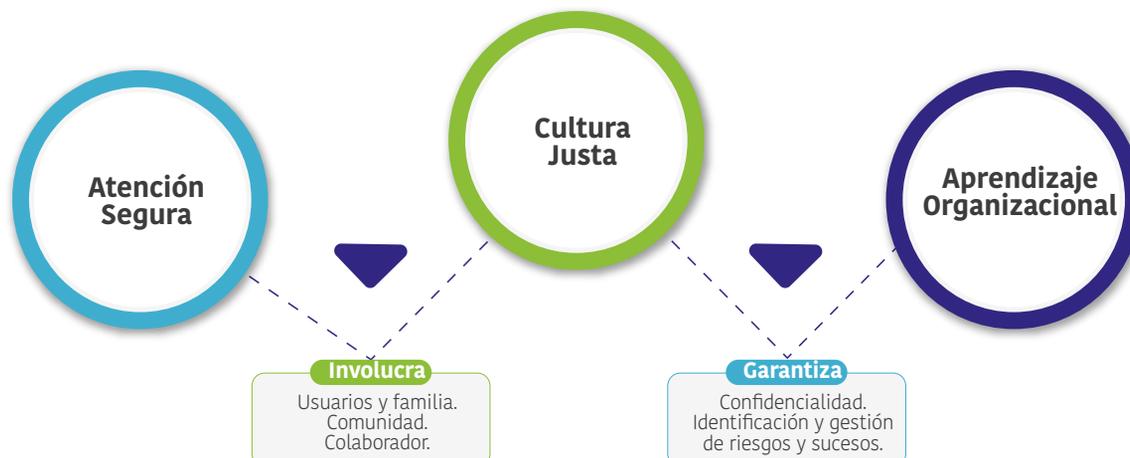
Reunión de cierre de año y plan de trabajo de 2025 con ECIS-M Sumimedical y como invitado el FOMAG el 27 de diciembre 2024.



Seguridad del Paciente

A través del programa de seguridad del paciente, la organización busca contribuir al mejoramiento de la seguridad en la atención de los usuarios y sus familias, fomentando una cultura justa y segura, mediante la implementación de medidas que permitan prevenir y/o reducir las situaciones que generen riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de la salud o de mitigar sus consecuencias.

Política Seguridad del Paciente



Se realizaron el 100% de las capacitaciones y campañas de las buenas prácticas proyectados en el año 2024 de acuerdo al cronograma institucional con el apoyo de nuestros embajadores de la excelencia tanto en el ámbito hospitalario como ambulatorio.



Conmemoramos el día internacional de seguridad del paciente durante todo el mes de septiembre con participación de nuestros usuarios y colaboradores y socialización con comité de veedores.



En el mes de noviembre 2024 celebramos con nuestros usuarios y colaboradores la **Semana Mundial de Concientización sobre el Uso de los Antibióticos**, incentivando la aplicación de prácticas seguras que buscan minimizar la resistencia antimicrobiana, impactando así en la aparición y propagación de infecciones resistentes a los antimicrobianos.



 → Se identificó **Promedio del 84% de las buenas prácticas** evaluadas mediante las rondas de seguridad

 → Participamos como ponentes de una de nuestras prácticas voluntarias **Reducir el riesgo de la atención a pacientes cardiovasculares**, con el programa Latir con sentido en Hospital San Vicente de Rionegro.

Principales indicadores de Seguridad del Paciente

Índice de Eventos Adversos - **Hospitalario 1,2 Meta <5%**

Índice de Eventos Adversos - **Ambulatorio 0,1% Meta <2%**

Proporción de Eventos Adversos Prevenibles - **Hospitalario 25,2% Meta <50%**

Proporción de Eventos Adversos Prevenibles - **Ambulatorio 4.65% Meta <35%**

Tasa de caídas presentadas en los servicios - **Hospitalario 0.08 Meta <2%**

Tasa de caídas presentadas en los servicios - **Ambulatorio 0.02 Meta <0,70%**

Tasa de Lesiones por Presión **0,00% meta <1,89%**

Proporción de Infecciones Asociadas a la Atención en Salud Hospitalario
1,9% meta <4%

Proporción de infecciones asociadas a la atención en **salud ambulatoria 0,0% meta < 3%**

Gestión de los pilares de responsabilidad social

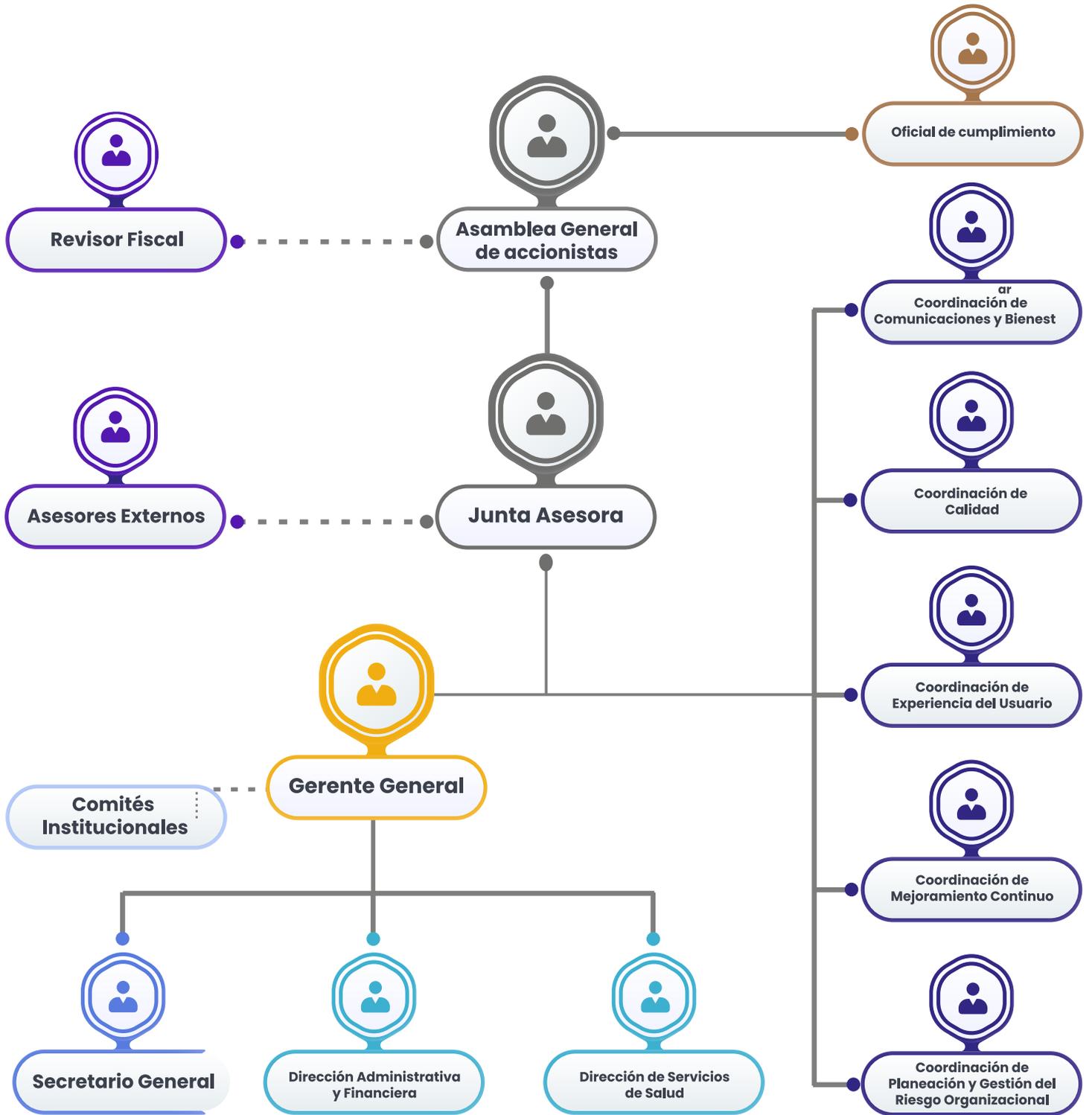
(Materias fundamentales)

1. Gobernanza:

La toma de decisiones en Sumimedical se lleva a cabo a través de las sesiones de la Junta Directiva y la Unidad Primaria de Gerencia.

Se cuenta con esta estructura directiva:

Estructura organizacional Sumimedical



Sumimedical cuenta con el **Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo**, lo que permite identificar, evaluar y gestionar los riesgos asociados con estas actividades.

El código de ética y buen gobierno es un conjunto de normas, principios y directrices que guían el comportamiento de los miembros de Sumimedical S.A.S, especialmente en cuanto a su responsabilidad, transparencia, honestidad y conducta en la toma de decisiones. Este código es fundamental para asegurar que las decisiones y acciones dentro de la organización estén alineadas con los valores y principios éticos.

Dentro de las actividades de Buen Gobierno, Sumimedical ha implementado los siguientes documentos:



Código de Ética y Buen Gobierno



PTEE



SARLAFT

***PTEE:** Programa de Transparencia y Ética Empresarial.

***SARLAFT:** Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

0 casos



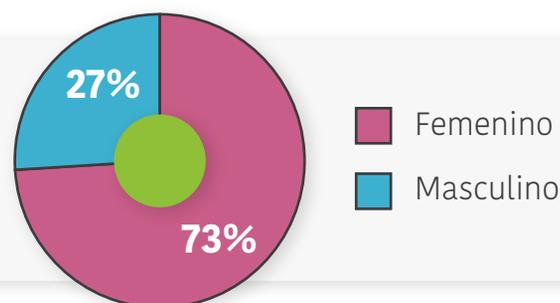
Casos de SARLAFT materializados

2. Prácticas Laborales

En Sumimedical, estamos comprometidos a crear un entorno laboral óptimo que se adapte a las necesidades de nuestro equipo. Fomentamos prácticas inclusivas que garantizan el bienestar de nuestros colaboradores, quienes cuentan con un talento humano excepcional y las competencias necesarias para desempeñar sus roles en todos los niveles. Nuestro objetivo es construir sinergias entre la organización y el personal, promoviendo una cultura organizacional que priorice el bienestar laboral y, al mismo tiempo, apoye el cumplimiento de nuestros objetivos estratégico.

Estadística de Colaboradores

Al corte del 31 de diciembre del 2024, Sumimedical contaba con 1166 colaboradores de los cuales 849 eran mujeres y 319 hombres, estadística que aumenta un 8% en relación con la proporción de mujeres en la organización relación al año anterior, sin embargo, se conserva en estabilidad con relación al total del talento humano de



Con relación a la distribución por edad se identifica que los colaboradores se encuentran entre:

>18 - < 29 años	>30 - <49 años	>50 años
413	695	58

Al terminar el año 2024 se contaban con **733 colaboradores como cabeza de familia**. De los cuales, **536 (73.1%) son mujeres y 197 son hombres (26.9%)**.

En cuanto al tipo de contratación, al cierre del 2024 se clasificaron así:

Tipo de contrato	Empleados
Aprendiz	43
Fijo	1086
Obra o labor	29
Indefinido	8

La planta de cargos de la organización está compuesta por personal administrativo, asistencial y operativo, distribuido de la siguiente manera:



El personal relacionado anteriormente cuenta con el siguiente perfil profesional:



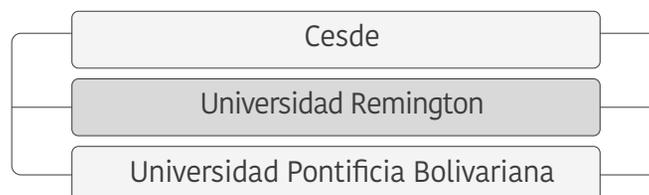
Profesión	Empleados
Magister	5
Especialista	49
Profesional	399
Tecnólogo	78
Técnico	456
Bachiller	179

Total
1.166

Docencia de Servicio y Prácticas

Sumimedical valora la formación y la gestión del conocimiento en el sector salud como un compromiso fundamental para contribuir a la creación de referentes. Estas iniciativas generan experiencias a partir de la docencia y el servicio, con el objetivo de promover una mayor integración entre los servicios y procesos de la organización. A través de la generación de nuevos productos de conocimiento, buscamos asegurar su implementación en el corto plazo.

Se han establecido y mantenido al 31 de diciembre de 2024 los siguientes convenios:



Programa	Estudiantes
Medicina General	36
Medicina Familiar	12
Enfermería	4
Auxiliar de Enfermería	14
Total	66



Además, al corte del 31 de diciembre 2024, se contaba con **95 aprendices**.

Capacitaciones y Desarrollo Profesional

Una de las premisas de Sumimedical es contar con un equipo altamente capacitado, no solo en términos de conocimientos técnicos y diversas orientaciones vocacionales, sino también en competencias personales. Para lograrlo, ofrecemos a nuestros colaboradores capacitaciones que refuercen tanto sus habilidades como sus actitudes, asegurando así una excelente prestación del servicio.

Desde el área durante todo el 2024, se gestionaron 189 capacitaciones dirigidas a los diferentes colaboradores, realizando invitación y convocatoria, según los perfiles del personal.

Las capacitaciones fueron dictadas por las siguientes áreas:

- Atención Humanizada Centrada en la Persona.
- Gestión del Riesgo en Salud.
- Odontología.
- Vigilancia Epidemiológica.
- Promoción y Mantenimiento de la Salud.
- Poblaciones en Riesgo Cardio Vascular.
- Población de Alto Costo.
- Servicios Farmacéuticos.
- Gestión de la Tecnología.
- Seguridad del Paciente.
- Mejoramiento Continuo.
- Seguridad Física.
- Infraestructura Tecnológica.
- Infraestructura Física.
- Gestión del Riesgo y Auditoría Integral.
- Gestión Ambiental.
- Seguridad y salud en el Trabajo.

Seguridad y Salud en el Trabajo

Sumimedical con el propósito de preservar la calidad de vida de sus colaboradores se ha comprometido a la protección y promoción de la salud de los trabajadores mediante la identificación de peligros evaluación y valoración de los riesgos desde la determinación e implementación de controles promoviendo una cultura preventiva basada en el autocuidado y cuidado mutuo, por ello, a través del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (**SG-SST**), la organización se encuentra en una mejora continua desde la prevención de riesgos laborales.

Con lo anterior, para el 2024 se tuvieron los siguientes resultados:

-  → Calificación de cumplimiento del SGSST del **92.75%**
-  → En la aplicación de la batería de riesgo psicosocial realizada en 2024, se obtuvo un resultado de **Riesgo MEDIO**.
-  → No se presentaron casos de enfermedad laboral en el 2024 ni accidentes de trabajo graves ni mortales.
-  → Se tuvo una frecuencia de accidentalidad de **4.4%**. En la accidentalidad por peligro biológico, que fue uno de los objetivos principales para el 2024, se tuvo una reducción del 24% del número de eventos con respecto al año anterior.
-  → Capacitaciones teórico-prácticas a las brigadas de emergencias de las diferentes sedes en los siguientes temas: Atención al primer respondiente y Primeros auxilios, Actuación y respuesta en caso de evacuación y Control de incendio, y manejo de extintores.
-  → Simulacros de emergencias en todas las sedes, el tema fue: Riesgo público: Evacuación por instalación de artefacto explosivo.

Se realizó la jornada de la salud presencial en cada una de las sedes, donde los colaboradores participaron de diferentes actividades de forma satisfactoria.



Clima Organizacional

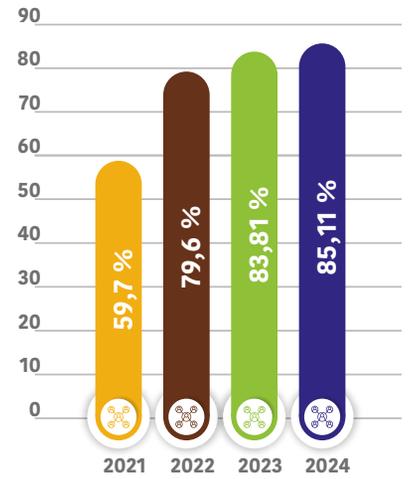
En 2024 se llevó a cabo la evaluación de clima organizacional. Las dimensiones evaluadas fueron: **Estructura, Responsabilidad, Recompensa, Desafíos, Relaciones, Cooperación, Estándares, Conflicto, Identidad**; arrojando una mejora en el resultado, pasando de un resultado de 83.81% en el año 2023 al **85.11% en el 2024**.

Medición Clima Organizacional

2024

88.37% Estructura	87.54% Responsabilidad	81.08% Responsabilidad	82.00% Responsabilidad	84.97% Responsabilidad
84.05% Cooperación	86.38% Estándares	80.02% Conflicto	88.02% Identidad	85.11% Clima Organizacional

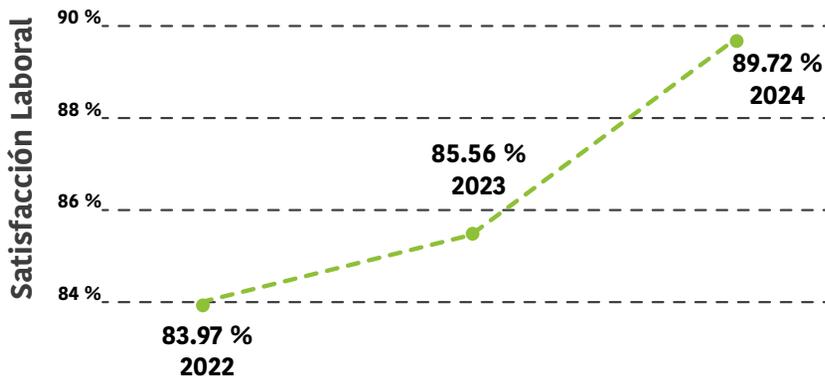
469
Total Respuestas



En cuanto a la satisfacción en nuestro cliente interno pasamos de un 85.56% en el 2023 al **89.72% en 2024**.

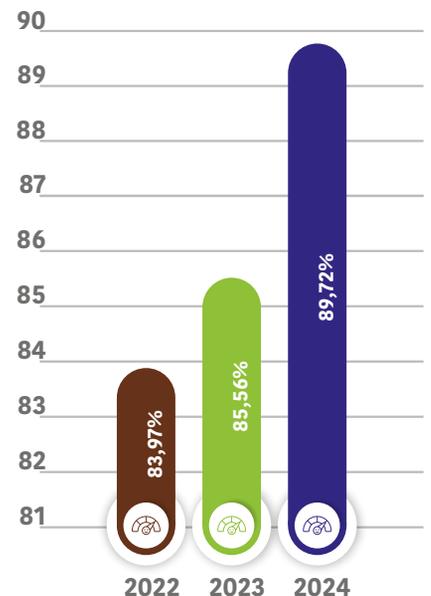
Medición Satisfacción Laboral

Satisfacción Laboral por año de medición



89.72 % - Año 2024
Satisfacción Laboral

469
Total Respuestas



Programa de Bienestar para los Colaboradores

Sumimedical trabajó en estrategias que direccionan acciones en tres ambientes en la vida del colaborador y que están directamente relacionados con el bienestar de los empleados, por medio de la implementación de prácticas orientadas a aportar en la calidad de vida de nuestros colaboradores.

Ámbito Personal y Familiar



Jornadas de salud visual:

216

(colaboradores y sus familias).



Entradas parque Comfama

1.311

Ingresos a parques Comfama.



Zona de escucha

22

Colaboradores.

Ámbito Trabajo

Plan de incentivos: 1.866 beneficios entregados a los colaboradores, en los cuales están:



SUMI | Privilegios Sumi
 medical

¡Conoce los beneficios que tienes por ser parte de nuestra familia Sumimedical!



Plataforma donde acumulas puntos para redimir en beneficios como: media jornada libre, bono de frisby, entradas a cine, bono del D1 y muchos más

Aplican términos y condiciones.

Día Brigadista	Boda	Día de grado	Grados hijos	Cumpleaños	Aniversario de Boda	Vacaciones por antigüedad
1	10	8	13	830	3	97

Incentivos Plataforma Momentos Sumi

283 premios entregados a nuestros colaboradores.



Mecanismos de Comunicación e Involucramiento del Personal

Durante el 2024 se continua con la generación del **Boletín institucional Sumi Te Informa**, en el cual se comunicaron de manera mensual, los avances, logros y resultados más relevantes de las áreas y procesos de la organización, este boletín se difunde a través de redes sociales, correo institucional, página web, y televisores de salas de espera. (Se generaron boletín desde enero a diciembre).



¡Conoce las novedades que tenemos para ti!
Haz clic aquí 

@Sumimedical_ips | @Victoriana_mde



¡Conoce las novedades que tenemos para ti!
Haz clic aquí 

@Sumimedical_ips | @Victoriana_mde



3. Medio Ambiente

Sumimedical, como institución dedicada a la prestación de servicios de salud, ha asumido un firme compromiso con la protección del medio ambiente, especialmente ante su creciente deterioro a nivel global. Nuestra misión es aportar a la **reducción del impacto ambiental** mediante el uso eficiente de los recursos y la identificación de **prácticas sostenibles** en nuestras actividades de atención en salud y en la gestión administrativa.

En línea con nuestros principios institucionales, implementamos estrategias enfocadas en minimizar el consumo de recursos, prevenir y controlar la contaminación, fomentar el ahorro energético y gestionar adecuadamente los residuos generados. Además, realizamos un seguimiento periódico de nuestras acciones para asegurar una mejora continua y un desempeño ambiental óptimo.

Desde este componente para el 2024 se priorizaron acciones en los siguientes ejes:

1. Eje Producción y consumo responsable:

Buscamos impactar y fusionar los tres ejes de la sostenibilidad desde lo ambiental, social y económico. **Se realizaron tres entregas de botellas de amor a la fundación, dando un valor total de 1.944 kg**, lo cual representa:

→ Ahorrar 3,304 kilogramo(s) de emisión de bióxido de carbono generados por industrias de aluminio, papel y plástico.

→ Ahorrar el uso de 2.160000 m3 en el relleno sanitario.

→ Evita el uso de 0.12 camión(es) recolector(es) de basura para su traslado.

→ Disminuir el uso de 9,798 Kw/Hr de energía eléctrica.

→ Evita que se generen 1,866 kilogramo(s) de etileno.

→ Ahorra 3,888 litro(s) de agua, los mismos que utiliza aproximadamente 1,296 mes(es) una persona satisfacer todas sus necesidades.

→ Se continúa con la motivación constante de estas estrategias tanto con los colaboradores y usuarios, a través de los canales de comunicación como redes sociales, correo corporativo, con la publicación de video explicativo sobre botellas de amor en los televisores de las salas de espera.

→ Se realizó la premiación a del colaborador que más kilos de botellas de amor entregó en un determinado tiempo, siendo así nuestra ganadora del centro de atención primaria avanzada Itagüí.



Certificados Botellas de Amor

CERTIFICADO DE HUELLA PLÁSTICA

Certificamos que **SUMIMEDICAL S.A.S.**
 Con NIT: **900.033.371-4**

Entregó a la Fundación Llena una Botella de amor, el siguiente material:

FECHA	MATERIAL	CANT.
07/06/2024	BOTELLAS DE AMOR	295,0 KG

Para efectuar su cierre de ciclo y aportar a construir felicidad

JUNIO 2024

FUNDACION LLENA UNA BOTELLA DE AMOR NIT. 901.010.107-0

CERTIFICADO DE HUELLA PLÁSTICA

Certificamos que **SUMIMEDICAL S.A.S.**
 Con NIT: **900.033.371-4**

Entregó a la Fundación Llena una Botella de amor, el siguiente material:

FECHA	MATERIAL	CANT.
27/09/2024	BOTELLAS DE AMOR	231,01 KG

Para efectuar su cierre de ciclo y aportar a construir felicidad

SEPTIEMBRE 2024

CERTIFICADO DE HUELLA PLÁSTICA

Certificamos que **SUMIMEDICAL S.A.S.**
 Con NIT: **900.033.371-4**

Entregó a la Fundación Llena una Botella de amor, el siguiente material:

FECHA	MATERIAL	CANT.
20/11/2024	BOTELLAS DE AMOR	290,6 KG

Para efectuar su cierre de ciclo y aportar a construir felicidad

NOVIEMBRE 2024

FUNDACION LLENA UNA BOTELLA DE AMOR NIT. 901.010.107-0

CERTIFICADO DE HUELLA PLÁSTICA

Certificamos que **SUMIMEDICAL S.A.S.**
 Con NIT: **900.033.371-4**

Ha entregado a la Fundación Llena una Botella de Amor el siguiente material:

FECHA	MATERIAL	CANTIDAD
22/02/2024	BOTELLAS DE AMOR	239,6 kg

Para efectuar su cierre de ciclo y aportar a construir felicidad

Noviembre 07 de 2023

FUNDACION LLENA UNA BOTELLA DE AMOR NIT. 901.010.107-0



Tapas para Sumar

Dando continuidad al desarrollo del eje de producción y consumo responsable se implementó esta, estrategia "**Tapas para Sumar**", la cual se basa en la recolección y venta de tapas plásticas de cualquier tamaño y color, en el año 2024 se realizaron entregas para un total de: **562 kg**, lo cual representa:

- Ahorrar 955.4 kg de emisión de bióxido de carbono generados por industrias de aluminio, papel y plástico.
- Ahorra el uso de 0.624 m3 en el relleno sanitario.
- Evita el uso de 0.034 camión(es) recolector(es) de basura para su traslado.
- Disminuye el uso de 2,832 Kw/Hr de energía eléctrica.
- Evita se generen 539.52 kilogramo(s) de etileno.
- Ahorra 1,124 litro(s) de agua, los mismos que utiliza aproximadamente 375 mes(es) una persona satisfacer todas sus necesidades.



2. Eje de gestión y uso eficiente del agua:

teniendo un ámbito de aplicación desde el cuidado, protección, hasta la parte final del ciclo de su uso que es la generación de los vertimientos líquidos al alcantarillado. Para ello, en el 2024 se realizaron **20 entregas de aceites de cocina usados**, dando un total de **348,8 kg de aceite de cocina usado**, con lo cual **contribuimos a disminuir 828,144 Kg de CO2** en la atmosfera y **dejamos de contaminar 348.800 de agua**.



3. Aprovechamiento de residuos a través del reciclaje

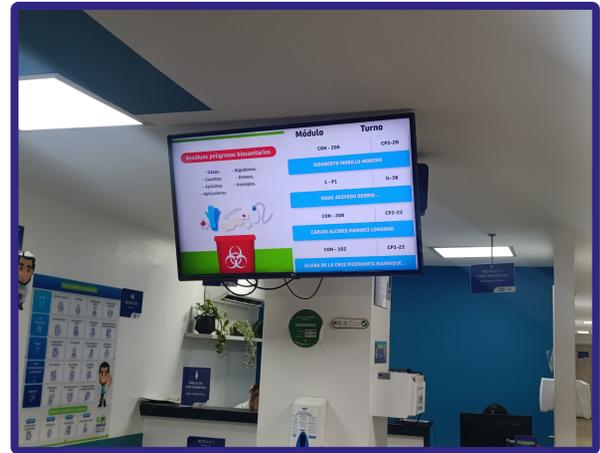
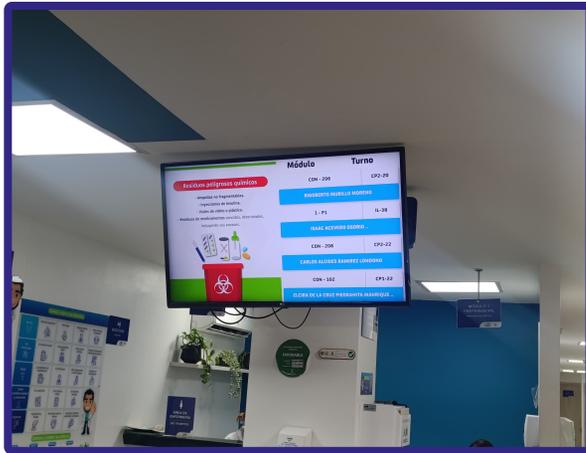
En Sumimedical se aprovechan diferentes residuos como los son, papel, cartón, PET, pilas, baterías, vidrio, tetra pack y chatarra, dando un total de **50561.18 kilos aprovechados**, cabe resaltar que una parte de ese reciclaje se entrega a la **Asociación de Recicladores de Antioquia "ARRECICLAR"**, este material aprovechado representa:

- Se salvó 608 árboles.
- Si 608 árboles fueran maduros, darían oxígeno a 87 persona durante un año. (Un ser humano requiere de 7 árboles en promedio para poder subsistir durante un año).
- Si 608 árboles fueran maduros, capturarían 7,293 kilogramos de bióxido de carbono. (Si 608 árboles fueran maduros, capturarían 7,293 kilogramos de bióxido de carbono).
- Ahorra 19,880 litros de agua, los mismos que utiliza aproximadamente 6,638 meses una persona satisfacer todas sus necesidades. (Según datos de la ONG, una persona utiliza en promedio 100Lts. de agua al día, tanto para aseo personal, consumo y otras actividades).
- Ahorra 62,759 kilogramos de emisión de bióxido de carbono generados por industrias de aluminio, papel y plástico.
- Ahorra el uso de 81.05 m3 en el relleno sanitario.
- Evitar el uso de 4.5 camiones recolectores de basura para su traslado.

 → Disminuye el uso de 219,361 Kw/Hr de energía eléctrica.

 → Ahorra energía que haría funcionar aproximadamente 83 años 10 televisores. (Un televisor consume al año en promedio 263 KW/Hr).

Para mejorar **la educación ambiental** sobre **la segregación de los residuos** para los colaboradores y usuarios se proyecta en los televisores de las salas de espera de los centros de atención primaria avanzada y centro de atención hospitalaria avanzada un vídeo acerca sobre la correcta separación de residuos peligrosos y no peligrosos.



Sembrando Responsabilidad desde niños

Como parte de nuestro compromiso con la responsabilidad social, Sumimedical **desde el año 2021** se viene realizando la actividad **“Sembrando Responsabilidad Desde Niños”**, la cual involucra a los colaboradores con sus hijos en actividades enfocadas al cuidado, protección y conservación del medio ambiente y entorno que los rodea.

Para este año 2024 se llevó a cabo la actividad en el Jardín Botánico por ser un museo de colecciones vivas, permitió desarrollar una actividad enfocada al cuidado, importancia y uso del recurso hídrico a través de la creación de un filtro de agua casero con materiales reciclables.

 **Niños: 21**

 **Adultos: 20**

 **Logísticos: 4**

Total asistentes: 45 personas



4. Relacionamiento con Proveedores

Sumimedical establece el relacionamiento con sus proveedores y aliados para la prestación de servicios de salud, desde un marco de transparencia y relaciones comerciales justas en los acuerdos contractuales y las condiciones expresadas al momento de la selección de los proveedores, haciendo énfasis en todo momento en las necesidades de la organización y las responsabilidades adquiridas por parte estos.

La red de Sumimedical está conformada por 170 instituciones formalmente contratadas para la prestación de Servicios de Salud a los afiliados y beneficiarios del Fondo Pasivo de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, distribuida en Red Principal con 36 instituciones de salud ordenado por niveles de complejidad y 134 IPS en red complementaria, IPS contratadas para atender a los afiliados en forma integral, de acuerdo con sus necesidades de salud.

De acuerdo con lo anterior, para el 2024 se logró lo siguiente:

 → Se realizó contratación de 38 IPS como complementación de nuestra red de Ferrocarriles

 → Se realizó en el mes de febrero de 2024 la jornada de socialización y concertación con nuestra red prestadora de servicios de salud de los usuarios y beneficiarios a Fondo Pasivo de Ferrocarriles Nacionales de Colombia.

Encuesta con Proveedores

Durante el 2024 se aplicó una encuesta de identificación de necesidades y expectativas de los proveedores, cuyo objetivo fue conocer la opinión y experiencia de nuestros proveedores identificando necesidades que nos permitieran mejorar procesos y fortalecer relaciones de valor para ambas partes.

Se aplicó la encuesta a 61 proveedores, encontrando los siguientes resultados:

1

Control y seguimiento contractual

92.7% de respuestas positivas con relación a claridad y cumplimiento en los términos acordados de los contratos, retroalimentación y seguimiento en el desempeño como proveedor.

2

Relacionamiento y calidez

94.5% de respuestas positivas con relación a la posibilidad de encontrar interlocutor en la relación comercial, de escuchar con atención sus necesidades y obtener disposición para resolver dudas como proveedor.

3

Gestión de Cartera

81.9% de respuestas positivas relacionadas a cumplimiento de los pagos dentro de los plazos establecidos, información de radicación de facturas y respuestas claras y oportunas en temas relacionados con cartera.

4

Canales de comunicación

89.6% de respuestas positivas con relación a que Sumimedical comparte información de interés, novedades y procesos, con proveedores, además que es información confiable de calidad y transparente, así mismo, proporciona canales de comunicación eficientes, y garantiza seguridad y confidencialidad de la información entre las partes.

En general, la encuesta realizada a 61 proveedores reveló que ellos **desean mantener su relación comercial con Sumimedical**, viéndola como una oportunidad de crecimiento sostenible a largo plazo y dejando las siguientes expresiones, frente al interrogante por la satisfacción de la relación comercial:



Muy satisfecha, ya que con una muy buena comunicación hemos mejorado ambos en los procesos y nos hemos mantenido en el tiempo como proveedor - cliente.



Las ordenes de compras se realizan con el debido tiempo, lo cual nos ayuda a mantener un stock.



Tengo un buen relacionamiento con la entidad lo que permite facilitar los procesos y dar soluciones a las novedades.



Satisfechos debido a que ha fluido el trabajo entre las partes y se ha podido cumplir las expectativas para cumplir con la operación de la clínica.

Servicios de Tecnologías Farmacéuticas

El servicio de tecnologías farmacéuticas en nuestra organización se establece como un proceso integral que abarca la selección, adquisición, almacenamiento y gestión del inventario de estos recursos. En Sumimedical, **nos comprometemos a satisfacer las necesidades y asegurar la disponibilidad de las tecnologías farmacéuticas** necesarias para ofrecer servicios de salud de calidad, tanto en el ámbito ambulatorio como en el hospitalario.



Durante el año 2024 se realizó la adquisición de **+ 55.000 tecnologías farmacéuticas**.



Aumentamos el Kardex de Proveedores en un **20%** mejorando nuestras alianzas para la adquisición de tecnología + costo efectivo para nuestros usuarios.



Se ingresaron acerca de **140 tecnologías farmacéuticas** a nuestro listado institucional, **24 tecnologías Biológicas y de alto costo** con el fin de mejorar la calidad de vida de nuestros usuarios.



Se dispensaron **+ 1.7 millones de productos, en 1.3 millones de Fórmulas** brindando educación y asesoría farmacológica a **+ de 21.245 usuarios**.

Continuamos con los programas de Vigilancia Activa Entre el 2021 y el 2024, aumento del **510% de reporte de sucesos clínicos** relacionados con tecnología, adquiriendo una cultura de reporte y logrando establecer estrategias para minimizar los riesgos en la atención de la salud.

En conjunto con el programa de humanización se realizan **+ de 45.000 envíos al domicilio** a la población de Antioquia y Chocó.

Infraestructura y Ambiente Físico

En **Sumimedical S.A.S.**, nos comprometemos a crear un ambiente físico que sea humanizado y seguro para nuestros usuarios, sus familias y nuestros colaboradores. Por ello, desde el área de infraestructura y ambiente físico, hemos estado trabajando arduamente para desarrollar espacios que reflejen esta política. A lo largo de 2024, **hemos alcanzado los siguientes logros:**



Se ha priorizado materiales de construcción eco-amigables como (WPC, reciclaje de elementos constructivos)



Iluminación led y sensores de movimiento, paisajismo



Tanque de agua y placas eléctricas para la no interrupción de los servicios prestados.



Fuimos nominados en la gala de premiación “Inspiradores de Tranquilidad 2024” organizada por la ARL Seguros Bolívar cada dos años, para reconocer la gestión de empresas destacadas en seguridad y bienestar laboral.



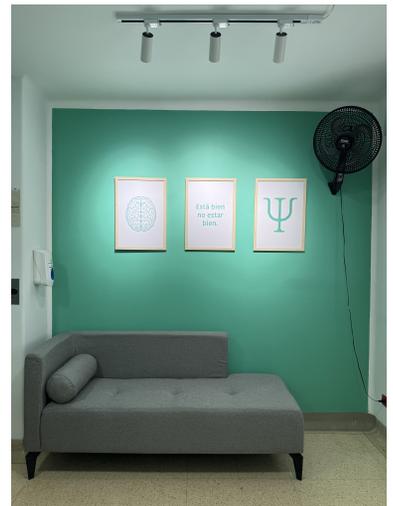
Se ha realizado renovación de mobiliario en zonas de espera, adecuación de áreas sanitarias según normativa, reforzamiento de señalización de seguridad, mejoras en pisos y pintura general, Instalación de elementos ergonómicos para colaboradores., actualización de sistemas de climatización. Adecuaciones físicas en consultorios, salas de espera y áreas





Logros

-  → Reconocimientos de colaboradores por las mejoras en las condiciones de trabajo y confort.
-  → Valoraciones positivas de usuarios, quienes han evidenciado un entorno más organizado y adecuado.
-  → Felicitaciones de entes de supervisión (secretaría y Seccional de Salud, Icontec y Supersalud) por el cumplimiento de normativas de infraestructura y seguridad.





Ingeniería Biomédica

Adquisición y Dotación de Equipos

-  → Se adquirieron dos básculas bariátricas, una para la Clínica Victoriana y otra para la sede Oriental, con el objetivo de mejorar la seguridad y accesibilidad de los usuarios con obesidad, garantizando precisión en las mediciones.
-  → Se renovaron los infantómetros en sedes priorizadas, contribuyendo a la reducción de incidentes y eventos adversos en pacientes pediátricos.
-  → Se dotaron los consultorios de nutrición con equipamiento pediátrico, fortaleciendo el servicio y garantizando la inclusión de esta población, a pesar de que la mayoría de los pacientes son adultos.

Gestión de equipamiento médico

-  → Se realizó la entrega del **100% de los kits de contingencia** en todas las sedes, asegurando un stock mínimo de equipos esenciales para evitar interrupciones en la prestación del servicio y cancelaciones de citas.
-  → Se dotó a las sedes que realizan procedimientos de lavado de oídos con calentadores de líquidos, reduciendo la incidencia de enfermedades como el vértigo al mantener el agua a una temperatura constante de 33°C.

Renovación Tecnológica

-  → Se entregaron ocho lámparas de examinación a sedes priorizadas y a la Clínica Victoriana para los servicios de ginecología, coloproctología y urología, mejorando la ergonomía y la comodidad tanto para los profesionales de la salud como para los pacientes.
-  → Se renovaron **12 equipos de órganos** para CAPA Villanueva, optimizando la calidad de las consultas y reduciendo los tiempos de atención.

Se incorporó una autoclave de baja temperatura, aumentando la seguridad en los procesos de esterilización y disminuyendo los tiempos de respuesta.

Los avances en sostenibilidad han generado beneficios en los tiempos de consulta, en la calidad de los equipos suministrados, y en la suficiencia de dotación, dando un cumplimiento normativo y generando condiciones amigables con los usuarios y el personal asistencial. Sin embargo, continuamos con la evaluación y mejora de los procesos, para incluir más la parte ambiental en la evaluación tecnológica.



Sistemas de Información

Horus Health es una apuesta institucional de mejora continua y de expansión constante, que busca integrar todas las áreas que conforman las instituciones prestadoras de salud, en todos los niveles de atención.

El factor diferenciador de Horus Health, en comparación a otras aplicaciones del sector salud, es que esta desarrollada bajo la tecnología de aplicaciones Web Progresivas (PWA), que **combina las mejores características de aplicaciones web y nativas, resaltando las siguientes ventajas:**



 → Los usuarios pueden instalar la PWA directamente desde el navegador, evitando procesos largos en tiendas de aplicaciones.

 → Carga rápida, incluso en conexiones lentas.

 → Se adaptan automáticamente a cualquier tamaño de pantalla, desde smartphones hasta computadoras de escritorio (Responsive).

 → Las actualizaciones se realizan en segundo plano, eliminando la necesidad de que los usuarios descarguen nuevas versiones manualmente.

Gracias al voz a voz, **las bondades del sistema Horus Health han sido conocidas por otras instituciones prestadoras de servicios de salud**, las cuales han adoptado nuestro software para la prestación de sus servicios.

Reposición de Tecnología

Como medida estratégica, se cuenta con un indicador de reposición de tecnología, con el fin de mantener la infraestructura con alto rendimiento operativo, minimizando riesgos y optimizando la inversión.

En el año 2024, **se evaluaron un total de 254 equipos**, de los cuales 136 pertenecen al área de ingeniería biomédica y 118 a infraestructura tecnológica. De los 93 equipos que cumplían con los criterios para reposición en un plazo menor a un año, se realizaron 86 reposiciones, lo que equivale a un **cumplimiento del 92,45%**.

Cobertura de historia clínica electrónica en servicios

El 100% de los servicios habilitados, cuentan con historias clínicas electrónicas en servicios, distribuidos en 52 servicios en sedes asistenciales y 47 en el ámbito hospitalario, para un total de 99.

5. Asunto con Usuarios

Para Sumimedical, el usuario y su familia son fundamentales en el proceso de atención en salud. Por ello, se gestiona el relacionamiento con los usuarios mediante la gestión de sus peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones, la medición e impacto de la satisfacción, la garantía de la participación social en salud, la operativización del programa de atención humanizada centrada en la persona y la gestión de las acciones constitucionales, canalizando las manifestaciones de los usuarios con el fin de superar las necesidades y expectativas en la experiencia recibida.

Por lo anterior, para el año 2024 se lograron los siguientes avances:

✓ → Durante el 2024, la satisfacción global durante todo el año logró un nivel del **94%**.

Los servicios evaluados fueron:

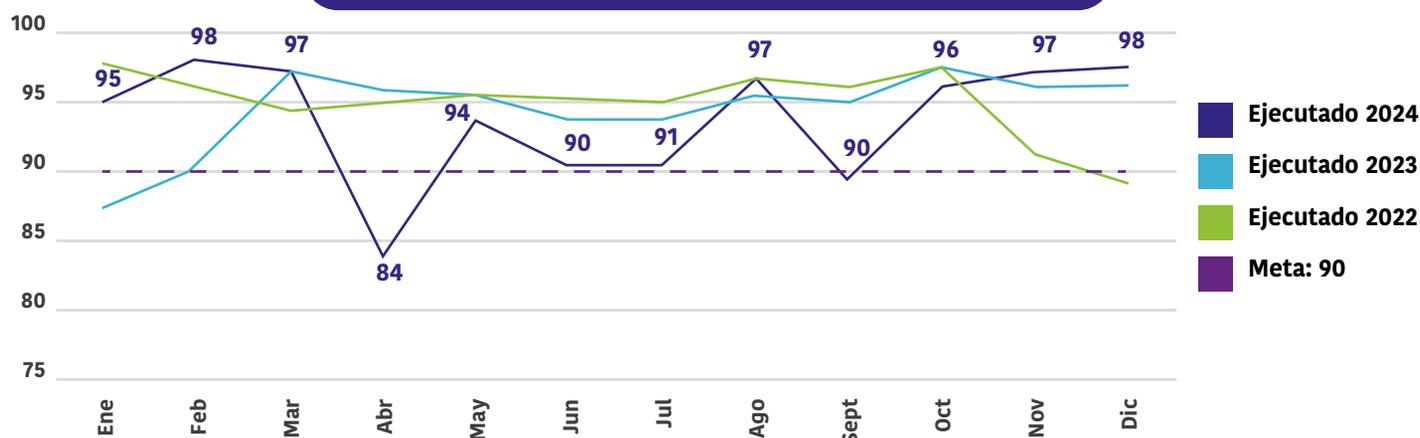
Ambulatorio:

Servicio farmacéutico, Gestores Logísticos, Experiencia del Usuario, Programa Salud Mental, Programa Riesgo Cardiovascular, Medicina Laboral, Medicina General, Consulta Prioritaria, Enfermería, Gestores de Servicios de Salud, Salud Visual VT, Servicios Generales, Programa Reumatología, Programa de Oncología, Odontología, Psicología y Programa Infectocontagioso.

Hospitalaria:

Hospitalización Clínica Victoriana, Cirugía, Medicina Domiciliaria, Consulta Prioritaria, Procedimientos Menores, Oncología y Ayudas Diagnósticas.

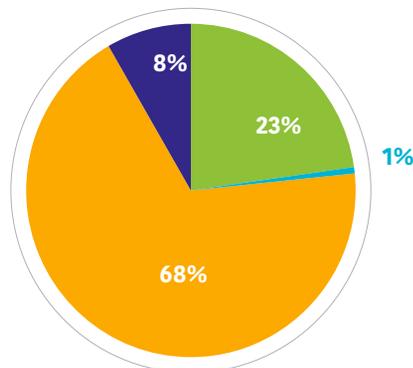
Comportamiento gráfico del indicador





Con relación a manifestaciones de los usuarios, para el año 2024, **se identificaron 2.364 momentos de verdad (PQR-F)** en los cuales los usuarios dejaron manifiesto información importante en la prestación de servicios. Se identifica **disminución del 47%** en las manifestaciones con relación al año anterior donde se presentaron 4.461.

Tipo de requerimiento	
Peticiones	553 - 23%
Quejas	21 - 1%
Reclamos	1609 - 68%
Felicitaciones	181 - 8%

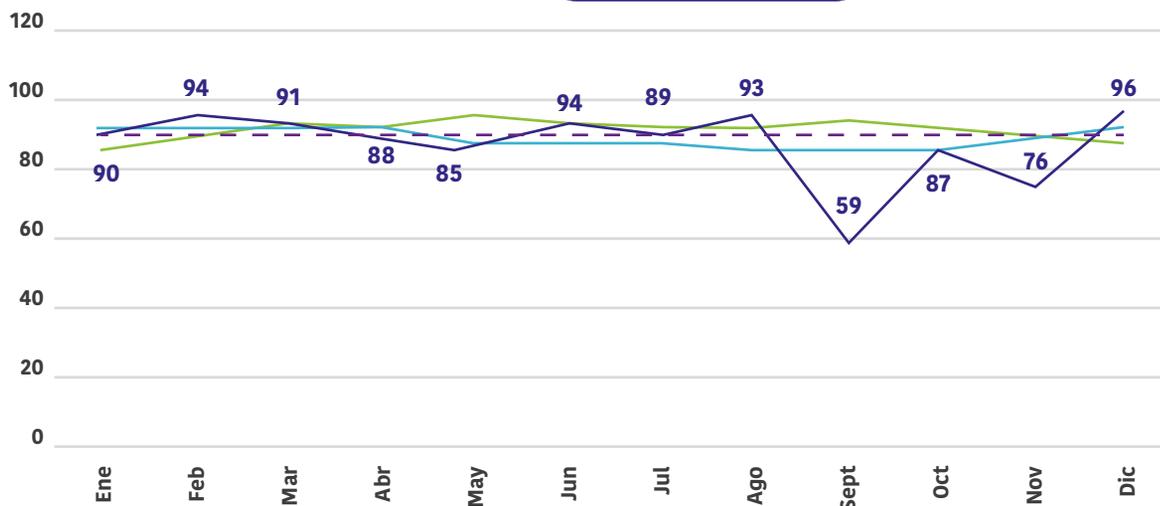


Total 2.364



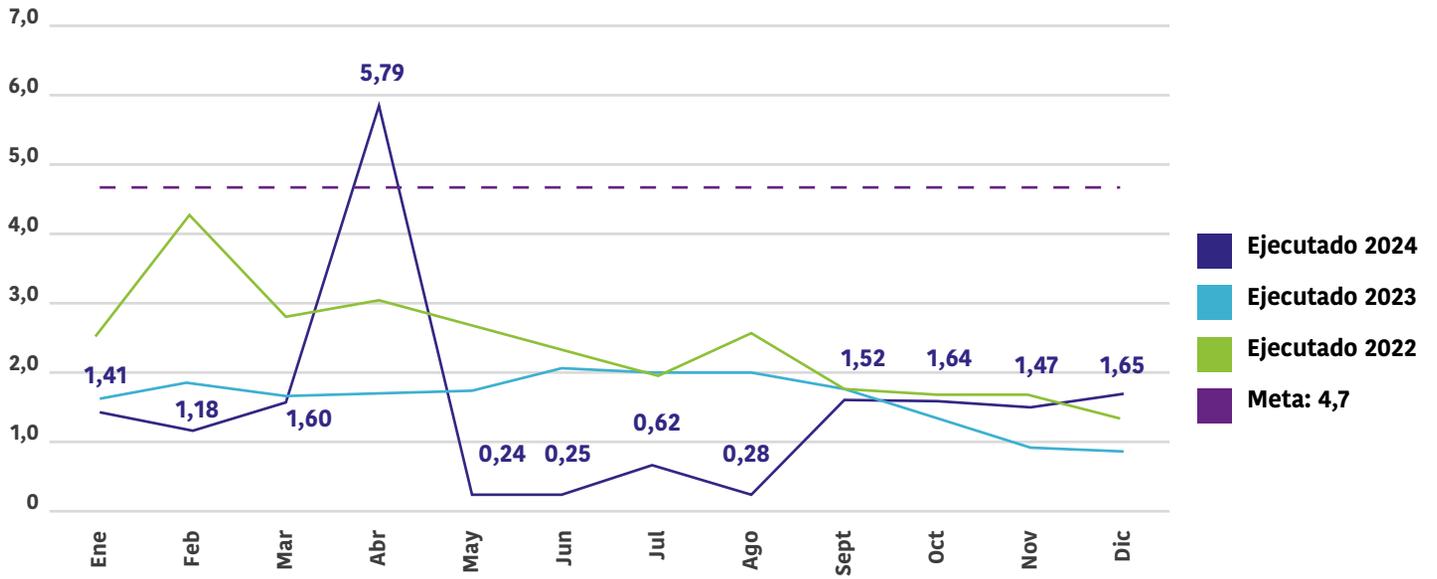
Con relación a las manifestaciones presentadas por los usuarios, se identifica que, al cierre del 31 de diciembre de 2024, **se obtuvo una oportunidad de respuesta del 87%**. Es decir, se resolvieron los casos en los tiempos establecidos.

Oportunidad



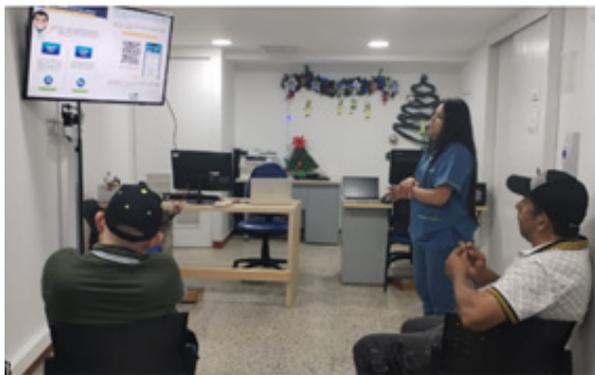
En cuanto a la **tasa de quejas y reclamos** se identificó un comportamiento favorable. Se tuvo para 2024 que **1,47 por cada 1.000 usuarios**, encontrando que la meta es no sobrepasar 4,7 usuarios por cada 1000.

Gráfico del indicador de tasa de quejas y reclamos



-  → En 2024, se presentaron encuentros de **Participación Social En Salud**, donde los usuarios internos y externos ejercieron sus derechos y deberes, trabajando en equipo por el desarrollo de la salud y una atención de calidad, a través del fortalecimiento de la capacidad de escucha frente al usuario y el abordaje a sus necesidades.

-  → Durante el 2024 se **ejecutaron 61 encuentros de Asociación de Usuarios**, en las diferentes sedes de la institución.



✓ → Se desarrollaron **204 encuentros de Comité de ética** en las diferentes sedes de Sumimedical.



Atención Humanizada Centrada en la Persona

● Durante el 2024, se continuó fortaleciendo a nivel organizacional una cultura de servicio basada en la atención humanizada centrada en la persona con nuestros usuarios externos y colaboradores a través del despliegue de las siguientes actividades.

✓ → Se intervinieron **30 zonas de reencuentro** para el mejoramiento de conflictos o situaciones entre compañeros y usuarios, mejorando la calidez en la atención.

✓ → Gracias a la intervención de **5 zonas de conexión**, se fortaleció la comunicación y el relacionamiento entre nuestros procesos, áreas y servicios.

✓ → Se capacitaron a **347 colaboradores sobre el derecho de segunda opinión médica**, Actualmente se han aprobado 41 segundas opiniones medicas con nuestros usuarios, mejorando la adherencia de los tratamientos y la toma de decisiones en la atención.

✓ → Se educó a **268 colaboradores** con prácticas de privacidad y confidencialidad en la atención.



Confidencialidad y Privacidad

de nuestros usuarios



Se entregaron **10 mil folletos con los deberes y derechos de los usuarios** para su divulgación durante la atención y en las salas de espera. Mensualmente se socializa el deber y el derecho del mes con colaboradores, en el mes de diciembre. Se realiza la instalación de acrílico en espacio visible en los centros de atención. Se visualiza video educativo en las pantallas de salas de espera.

Septiembre

Deber del mes para nuestros usuarios

Durante el ciclo de atención debemos:

Respetar:

- Al personal de salud, de apoyo y usuarios durante la atención.
- Las decisiones tomadas en la atención, manifestando de forma adecuada sus desacuerdos.

Promover la calidad durante la atención contribuye al mejoramiento de la relación entre nuestros usuarios y colaboradores, fortalece la comunicación asertiva y el bienestar para la prestación de los servicios de salud.



Programa de Atención Humanizada Centrada en la Persona

Junio

Derecho del mes para nuestros usuarios

Durante el ciclo de atención debemos:

Ser informado sobre:

- El estado de salud, trámites administrativos y demás temas relacionados, con un lenguaje claro y comprensible.
- La promoción y mantenimiento de la salud.
- La asesoría de la interrupción voluntaria del embarazo.
- El sistema de salud, sus derechos y costos de los servicios (si aplica).
- Las razones de la no autorización del servicio por escrito.
- Cómo y dónde se presentan las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones (PQRS).
- No cobro de cuotas moderadoras por enfermedades catastróficas o de alto costo (si aplica).
- El derecho a la participación de su familia en el proceso de atención.



sumi medical

Programa de Atención Humanizada Centrada en la Persona



Se **habilitaron 3 Sumitecas** para nuestros usuarios y colaboradores en envigado, oriental y Villanueva, la sala de lectura cuenta con dos espacios acogedores de esparcimiento, ya sea con el gozo del silencio y un buen libro o activando el cerebro e invitándolo a realizar actividades diferentes, a través de una mesa de juegos brindando grandes desafíos y competencias sanas.



- ✓ → Se habilita en la plataforma educativa institucional **curso de humanización en la atención realizado por 1.072 funcionarios.**
- ✓ → Se realizaron **15.625 asignaciones de citas** a través de esta plataforma de una forma más ágil y **14.210 trámites administrativos.**
- ✓ → Se brindó atención y orientación a inquietudes y manifestaciones de 17.000 usuarios con diferentes trámites administrativos.
- ✓ → En el 2024 se gestionaron **18.112 turnos desde del aplicativo** para la realización de trámites y presencialmente se entregaron **326.653 turnos a través del turnero.**

6. Desarrollo de la Comunidad

En Sumimedical, creemos firmemente en la importancia de construir acciones que involucren a las comunidades cercanas a nuestros Centros de Atención Primaria Avanzada (CAPA). Nuestro objetivo es contribuir de manera colaborativa a una visión integral de la salud, uniendo esfuerzos con entidades territoriales, organizaciones locales y actores clave de cada región.



En 2023, a través de nuestro Programa de Responsabilidad Social y Desarrollo Sostenible, llevamos a cabo diversas iniciativas con un enfoque comunitario, beneficiando tanto a la población afiliada a nuestra institución como a personas de diferentes territorios. Esto se realizó mediante la estrategia ‘Cuidamos tu vida’, que **se centra en el bienestar físico y emocional de las personas, abarcando dos líneas de acción fundamentales:**

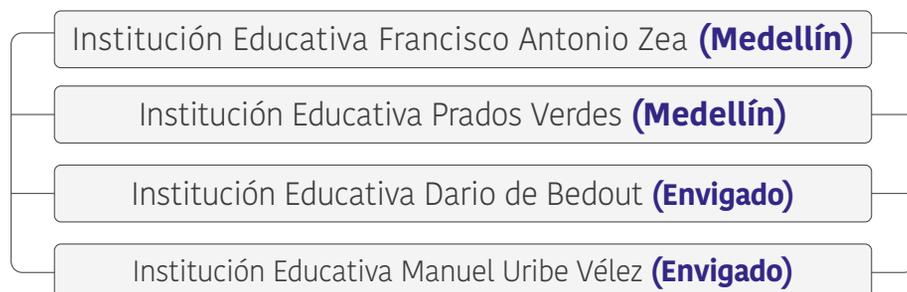


Tejiendo comunidad

Las interacciones sociales configuran un entramado de redes que, enfocadas hacia el bienestar colectivo, suman en una apuesta para la construcción de conciencia sobre prácticas de autocuidado que favorecen la salud no solo individual sino colectiva.

En el marco de esta línea, desarrollaron las siguientes acciones en el 2024:

- A.** → **Entornos escolares seguros:** se ejecutaron acciones educativas en salud beneficiando a 4 instituciones educativas cercanas a nuestras diferentes sedes:



Se realizaron **22 talleres**, impactando a **688 estudiantes** a través de talleres educativos en temas como: Educación y prevención de ITS enfocado en VIH-Sida, Inteligencia emocional y Educación en salud sexual y reproductiva.



B.



Jornadas de salud en poblaciones descritas como de difícil acceso:

Realizamos **2 jornadas**, desplegando personal asistencial y administrativo de la sede de Istmina chocó y recibiendo apoyo del equipo de Atención de cuidado Integral en Salud del Magisterio (ECIS-M) asignado para el territorio, y de SUMIDENTAL Chocó, la secretaría de educación del departamento, para aportar con actividades en educación desde un enfoque de promoción y prevención de la salud, haciendo presencia en:



Istmina (Chocó):

Se realiza jornada de promoción de la salud en IE Agropecuario Gustavo Posada, con la participación de 150 docentes de 3 instituciones educativas del sector, brindando temas como: Conoce tu riesgo, Educación para Cáncer de mama y próstata, Estrategia ADELANTE, Educación en higiene oral, Cuerpo en movimiento.





San Juan de Urabá (Antioquia):

A través de la campaña **Comparte amor a través de la sonrisa de un niño**, en diciembre 2024, **beneficiando a 200 niños del municipio, con dulces y regalos en época de navidad.**



Alianzas estratégicas con demás organizaciones:

Como institución nos vinculamos con SUMIDENTAL para llevar un taller de Educación en Higiene Oral en ALFIME (Centro de vida independiente) del municipio de envigado (ant) impactando en 21 personas en situación de discapacidad.



Impactando en el Ser

Desde el Programa de Responsabilidad Social y Desarrollo Sostenible es relevante desarrollar acciones de impacto en la salud mental y bienestar emocional de nuestros usuarios, reconociendo al ser humano como un ser bio-psico-social el cual no solo está bien cuando físicamente su cuerpo está en correcto funcionamiento, sino que su estado de bienestar también pasa por el cuidado y manejo de sus emociones a fin de poder estar bien consigo mismo y establecer adecuadas relaciones interpersonales. Por ello, la estrategia se desarrolla desde la generación de estímulos, que beneficien e incentiven la alegría y satisfacción a través de momentos de confort.

Con lo anterior, se consiguieron estos resultados para el 2024

-  → En articulación con la Asociación Nacional de Industriales ANDI, se llevó a cabo el taller Luzca Bien siéntase Mejor, beneficiando a **10 usuarias con diagnóstico de Cáncer**, e impactando en la salud emocional de las participantes.



-  → Se realizó en diciembre 2024 un concierto en la Unidad Hospitalaria Clínica Victoriana, beneficiando a más de **60 usuarios y familiares** de la unidad de quimioterapia y hospitalización general.



-  → Se dio la bienvenida a la navidad en la Unidad hospitalaria Clínica Victoriana, a través del Coro el EDEN, beneficiando a través de los cánticos a más de **50 usuarios hospitalizados y familiares**.



Publicación realizada por **el proceso de planeación y proyectos organizacionales, eje transversal de responsabilidad social y desarrollo sostenible**, en conjunto con el proceso de comunicaciones y bienestar, destacando la gestión realizada por la entidad en el 2024, en cumplimiento de nuestra plataforma estratégica y los objetivos que nos permiten alcanzar nuestras meta y propósitos.

- Jorge Luis Rocha
Gerente General
- Wiliam Vélez Osorio
Coordinador de Comunicaciones y Bienestar
- Cristina Isabel Martínez Caballero
Profesional de Planeación y Proyectos organizacionales
- Vanesa Franco Ríos
Trabajadora Social

Medellín, marzo de 2024

Cualquier requerimiento sobre el contenido de este informe debe solicitarse a la profesional de Planeación y proyectos organizacionales, correo electrónico:

planeacion@sumimedical.com



**¡Cuidamos tu salud,
cuidamos tu vida!**



SUMI
medical

¡Cuidamos tu salud,
cuidamos tu vida!

Sumimedical ips



www.sumimedical.com



Vigilado Supersalud