

# MEMORIA DE SOSTENIBILIBILIDAD

## 2021





Clínica Hospital  
**SAN FERNANDO**

Memoria de Sostenibilidad de Clínica Hospital San Fernando - 2021

Edición y diseño - Clínica Hospital San Fernando

Fotografías - Las fotografías que aparecen en la memoria son propiedad de Clínica Hospital San Fernando.



# TABLA DE CONTENIDO

<b>01.</b> Un mensaje de nuestro Gerente General	. P 06 - 07
<b>02.</b> Sobre este informe	. P 08 - 09
<b>03.</b> Acerca de nosotros	. P 10 - 13
<b>04.</b> Nuestros pilares	. P 14 - 15
<b>05.</b> Gobernanza	. P 16 - 21
<b>06.</b> Servicio Seguro y de Calidad	. P 22 - 29
<b>07.</b> Desarrollo de nuestra gente	. P 30 - 37
<b>08.</b> Gestión Ambiental	. P 38 - 41
<b>09.</b> Compromiso con la Comunidad	. P 42 - 47
<b>10.</b> Nuestro compromiso con los objetivos de Desarrollo Sostenible	. P 48 - 49

# MENSAJE DE LA GERENTE GENERAL

“  
*Comprometidos  
ayer, hoy y  
siempre.*  
”

**Elisa de Lewis**

Vicepresidenta Ejecutiva y  
Gerente General

Luego de un año 2020 de tanta incertidumbre, miedo, angustia e ignorancia los cuales fueron todos superados y con creces, vimos un año 2021 como un año lleno de esperanza, fortalecimiento de nuestros principios y creencias, manteniendo nuestra Fe en Dios de que todo mejoraría, lo que sucedió, especialmente con la llegada de las vacunas para COVID-19 logrando administrar más de 40,000 dosis tanto a nuestros colaboradores y médicos como a la comunidad, apoyando junto con el movimiento TODO PANAMA, al gobierno Nacional en la vacunación masiva.

Nos mantuvimos luchando hombro a hombro, como un solo corazón latiendo por salir adelante como país, manteniendo el 100% de nuestro personal activo. Brindamos transporte gratuito y el programa de bienestar integral y apoyo emocional alcanzó a más de 580 colaboradores. Hoy más que nunca, el bienestar es prioritario y por esa razón mantuvimos nuestros canales digitales abiertos para toda la comunidad, brindando docencia sobre las principales problemáticas de salud.

Conociendo que la tercera causa de muerte en Panamá son los eventos cerebrovasculares y entendiendo que la calidad de vida de nuestros pacientes es nuestra más alta prioridad, velamos porque nuestras estrategias se alineen, siendo la razón principal por la cual en este 2021 decidimos someternos al proceso de acreditación de nuestro programa STROKE brindado por la Joint Commission International. Gracias a este logro, hemos mejorado nuestros tiempos de respuesta, brindamos una mejor educación a nuestros pacientes diagnosticados y proporcionamos seguimiento a las altas de las terapias indicadas y a la recuperación post hospitalización de cada paciente que ingresa a nuestro programa.

Porque la mejora continua y estar a la vanguardia son aspectos que como empresa siempre tenemos presente, seguimos analizando y mitigando nuestros riesgos. El 2021 fue propicio para revisar nuestros procesos con el objetivo de hacerlos cada día más seguros, buscando eficiencia, eficacia y sobre todo una operación amigable hacia nuestro entorno ambiental y social. Como parte de este caminar inauguramos dos estaciones de carga para vehículos eléctricos en nuestras instalaciones; lo cual indica que seguimos apostados en sumar a los Objetivos de Desarrollo Sostenible propuestos por la ONU para la agenda 2030.

Hoy damos gracias a nuestros colaboradores que reflejan nuestra Misión, Visión y Valores arraigados en profundas convicciones; a nuestros médicos que confían en nosotros y conjuntamente buscando las mejores alternativas para el tratamiento de sus pacientes; a nuestros clientes por permitirnos cuidarlos en los momentos más felices, como lo es la llegada de un nuevo miembro a la familia, la recuperación completa de padres, hermanos, hijos, amigos y los más difíciles siendo su compañía en la despedida del amor y la devoción de los que más amamos. Agradecemos también a nuestros aliados y proveedores por acompañarnos en esta difícil tarea y ser siempre una mano amiga para lograr nuestros objetivos.

Para Clínica Hospital San Fernando... Nuestro mayor orgullo es: saber que confías en nosotros y colocas tu vida en nuestras manos.

Ven y acércate a nuestro hospital, a través del siguiente documento. Clínica Hospital San Fernando somos todos.



## ***SOBRE ESTE INFORME***

Este informe de sostenibilidad contiene información sobre los programas de responsabilidad social del hospital con sus dos sedes: Panamá y Coronado; sus principales logros en este 2021 y los ejes de acción definidos en su estrategia de RSE.

Incluimos, además, información sobre las donaciones realizadas, la participación de todos nuestros voluntarios en cada una de las actividades desarrolladas durante el 2021.

# ¿QUIÉNES SOMOS?



Ofrecemos a la comunidad panameña, servicios hospitalarios de primera calidad, desde 1949, con 2 sucursales: Panamá (73 años) y Coronado (21 años).

## 72 AÑOS MÁS TARDE, ESE SIGUE SIENDO NUESTRO NORTE.

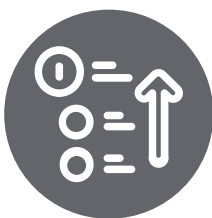
Así lo han reconocido tres generaciones de médicos, profesionales de la salud y pacientes, que encuentran en Clínica Hospital San Fernando *la tecnología, el profesionalismo, la comodidad y la calidez* que confluyen para crear bienestar.



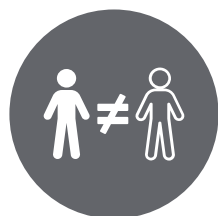
## VALORES ORGANIZACIONALES



Honestidad e Integridad



Prioridad a la Vida y Función del Individuo



No discriminación



Estándares de Cuidado Médico Actualizado



Compromiso e identificación

## MISIÓN

Brindar servicios de salud en forma personalizada e integral, en donde la comunidad encuentre calidad y seguridad en la atención, calidez, innovación y excelencia tecnológica. Estamos comprometidos con el bienestar de nuestros colaboradores y en crear un valor superior.

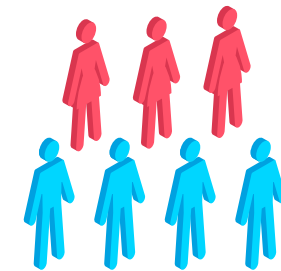
## VISIÓN

Ser el mejor Hospital privado de Panamá certificado internacionalmente y reconocido por la atención eficiente, la excelencia clínica y una oferta de servicios integrados que superen las expectativas de pacientes, médicos y usuarios.

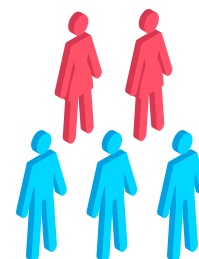




- Admisión
- Anestesiología
- Archivo Clínico
- Banco de Sangre
- Centro Urológico
- Centro de Diagnóstico Cardiovascular
- Cirugía Ambulatoria
- Clínica del Sueño
- Cuarto de Urgencias
- Cuarto de Urgencias Respiratorio
- Cuidados Intensivos
- Estacionamientos
- Farmacia
- Habitaciones
- Hemodiálisis
- Hemodinámica
- Intensivos - COVID
- Instituto de Neumología y Alergias
- Laboratorio
- Neonatología
- Radiología e Imágenes
- Sala de Maternidad
- Salón de Operaciones
- Servicio al Cliente
- Servicios Religiosos



Atendiendo un total de más de **92,777** pacientes.



12% de los **pacientes** fueron atendidos en Coronado.

*¡Celebramos nuestro aniversario número 72!*



Gracias a los médicos, pacientes, colaboradores y toda la comunidad en general que se sumaron a la celebración.

## ¡ALIANZAS QUE ROBUSTECEN NUESTRA GESTIÓN!

Contamos con más de **40 convenios** con cooperativas, aseguradoras y afiliadoras nacionales e internacionales.

### ASEGURADORAS INTERNACIONALES



### ASEGURADORAS NACIONALES



### AFILIACIONES INTERNACIONALES



### AFILIACIONES NACIONALES



### OTRAS AFILIACIONES



# NUESTROS PILARES



GOBERNANZA



NUESTRA GENTE



PROYECCIÓN A LA COMUNIDAD



SERVICIO SEGURO Y DE CALIDAD



GESTIÓN AMBIENTAL

## Grupos de interés

Clientes Médicos



Clientes Pacientes



Proveedores



Comunidad



Colaboradores



“

DAR EJEMPLO NO ES LA PRINCIPAL MANERA DE INFLUIR SOBRE LOS DEMÁS, ES LA ÚNICA

-ALBERT EINSTEIN-

”







Nuestros Directores de la Junta Directiva

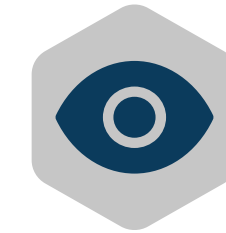
# GOBERNANZA

Creemos que un buen gobierno corporativo logra alinear las decisiones tomadas dentro de la organización con los objetivos de esta, sus propietarios y la sociedad; lo que nos lleva hacia la permanencia en el tiempo y la creación de valor para los propietarios y para todas las otras partes interesadas.

Es por esto por lo que, nos acogemos a un conjunto de normas y conductas que señalan la filosofía y las políticas, que rigen el buen manejo de las relaciones entre la Administración, la Junta Directiva, accionistas, colaboradores, proveedores, contratistas y usuarios de nuestra institución.

***Contamos con un Código de Gobierno Corporativo que detalla exhaustivamente estos lineamientos que son de estricto cumplimiento para todos.***

## NUESTROS PRINCIPIOS DE GOBIERNO CORPORATIVO



Transparencia



Ecuanimidad



Calidad



Eficiencia



Profesionalismo

# Órganos de Gobierno

## Asamblea de Accionistas

Órgano máximo de decisión en la institución.

## Junta Directiva

Órgano de decisión administrativa, responsable de la supervisión y delegación a la administración de todos los asuntos y actividades de la compañía. Cuenta con al menos un director independiente.

· Los directores son elegidos anualmente por mayoría de todos los presentes en reuniones ordinarias de la Junta General de Accionistas.

· Una vez por año, se realiza una evaluación del desempeño de la Junta Directiva y sus comités.

· La remuneración debe compensar adecuadamente el tiempo y esfuerzo dedicados a los asuntos de ésta. Los accionistas siempre tendrán derecho a conocer las dietas que reciben los directores.

· Contamos con la participación de 4 mujeres en la Junta Directiva, lo que nos posiciona como un lugar que rompe techos de cristal y aboga en la equidad de género.

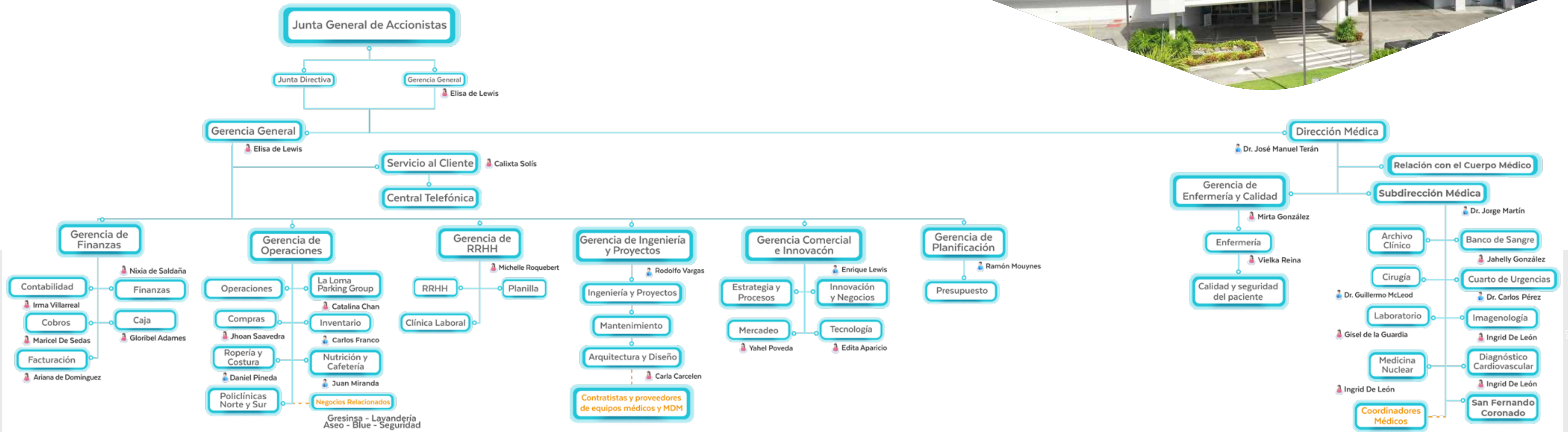


# Código de conducta y conflicto de interés

Mantenemos nuestro Código de Conducta en constante revisión lo que nos compromete a comportarnos éticamente y que recoge los siguientes aspectos:

- Cumplimiento con la letra y el espíritu de las leyes
- Conflicto de interés
- Transacciones con partes relacionadas
- Información privilegiada
- Regalos, obsequios y donaciones en efectivo y/o especie
- Discriminación en el puesto de trabajo
- Protección del medio ambiente
- Asedio mental, físico, o sexual
- Seguridad laboral
- Actividades políticas y proselitismo
- Consumo de sustancias tóxicas y/o prohibidas
- Derecho de privacidad
- Nepotismo
- Procesos judiciales y arbitraje
- Prevención y tratamiento de fraudes
- Medidas disciplinarias

# ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL



# SERVICIO SEGURO Y DE CALIDAD

Hemos mejorado nuestros tiempos de respuesta, la educación a nuestros pacientes diagnosticados, brindamos seguimiento a las altas de las terapias indicadas y a la recuperación post hospitalización de cada paciente que ingresa a nuestro programa.

Para Clínica Hospital San Fernando es una prioridad dar una atención expedita, ya que los infartos cerebrales constituyen la segunda causa de muerte a nivel mundial y a esta realidad no escapa nuestro país. Nos sentimos orgullosos del éxito alcanzado en especial, por el impacto positivo en la vida de nuestros pacientes y familiares.



## ¡El tiempo es cerebro!

Por esto, el promedio de espera en puerta hasta el inicio de atención médica a pacientes con alerta de Infarto Cerebral fue de 1 minuto y 92% de los pacientes son tratados en los primeros 60 minutos.

Acreditamos nuestro Programa de infarto cerebral STROKE.

Este logro es el resultado de un arduo trabajo en equipo en donde médicos, enfermeros, técnicos y personal administrativo se integran con el objetivo de garantizar un servicio rápido y oportuno para nuestros pacientes.

Durante la evolución de este proyecto encontramos desafíos que ayudaron a potenciar aún más el desarrollo de nuevos protocolos de atención, marcando un antes y un después en la atención de estos pacientes. Después de dos años de haber iniciado con este proceso, decidimos aplicar para esta certificación que nos permitió una nueva oportunidad de seguir evolucionando y mejorando nuestros procesos.



### Tiempos de respuestas del P.I.C.

	OBJETIVO	2019	2020	2021
Tiempo puerta hasta inicio atención médica. (mediana en minutos)	5 min	1	1	1
Tiempo desde la llegada del paciente hasta labs INR informados. (mediana en minutos)	45 min	36	41	37
Tiempo transcurrido desde la llegada del paciente hasta CT completado. (mediana en minutos)	25 min	22	23	17
Tiempo desde la llegada del paciente hasta la administración del tratamiento trombolítico IV t-PA. (Tiempo de la puerta hasta agujas) (mediana en minutos)	60 min	36	60	48
Porcentaje de pacientes tratados con t-PA en los 60 min posteriores a la llegada.	80%	90%	60%	74%
Tiempo transcurrido desde la notificación al neurólogo/intensivista y su evaluación a pie de cama.	15 min	11	15	14
Tiempo transcurrido desde la notificación al neurólogo/intensivista al inicio del Telestroke.	15 min	52	13	15

### Medidas de calidad

STK 1 - Profilaxis TEP (TVP)	90%	66%	91%
STK 2 - Alta en terapia antitrombótica	90%	85%	93%
STK 3 - Educación sobre stroke	90%	49%	95%

Desde 1949 hemos sido pioneros brindando servicios salud de la más alta calidad, con la más alta tecnología y así ofrecer un servicio seguro con la mejor experiencia a nuestros pacientes, garantizando sus derechos y velando en todo momento por su bienestar físico, mental y emocional para nosotros es un privilegio.



**Hemos recibido 3 Recertificaciones como hospital seguro, siempre estableciendo los protocolos necesarios de cumplimiento a los estándares de buenas prácticas hospitalarias.**



# ¡CONFIANZA Y CERCANÍA!

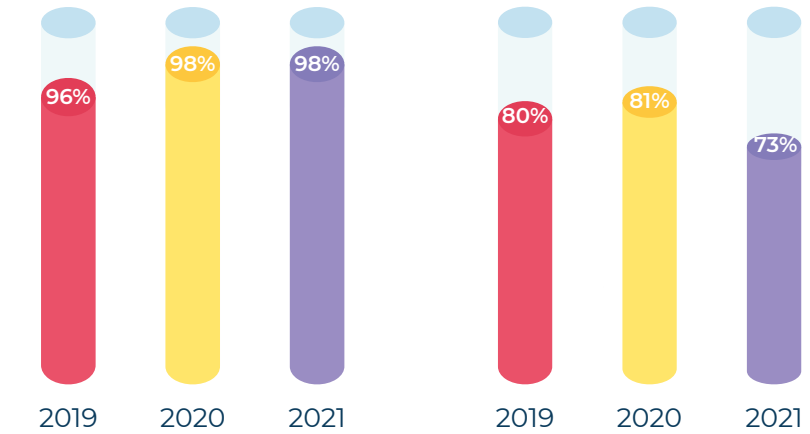
Creamos lazos de confianza con nuestros pacientes, a fin de que se sientan en un entorno amigable que facilite su proceso de recuperación. Nuestra principal estrategia es mantener canales de comunicación abierta y bidireccional, así como dar cumplimiento legal a todos los requerimientos que protejan sus derechos.



En el 2021 entre el **98%** y el **73%** de nuestros pacientes promovieron nuestros servicios entre su grupo de contactos.

NPS HOSPITAL

NPS CENTRO AMBULATORIO



*NPS= Net Promoter Score: Indicador para medir la satisfacción y lealtad de clientes*

## PROTECCIÓN DEL USUARIO

Confidencialidad

Seguridad

Integridad de la información

Para nosotros, la seguridad e integridad de la información de nuestros pacientes es parte de nuestra cultura organizacional.

Damos cumplimiento a la Ley 68 de Manejo de Confidencialidad del Paciente, garantizamos confidencialidad, seguridad e integridad de la información que recibimos de nuestros pacientes.

Contamos con políticas, manuales y procedimientos que sirven como mecanismos garantes de este propósito.

Velamos porque nuestros colaboradores protejan la información de nuestros pacientes y cumplan con las políticas manuales y procedimientos establecidos.

Somos pioneros en protección de datos: antes de la vigencia de esta ley, nuestro hospital protegía la confidencialidad de nuestros pacientes cumpliendo con estándares internacionales.

## RELACIONES CON PROVEEDORES

Servir a nuestros pacientes, implica velar por una correcta administración de nuestra cadena de valor. Es por esto por lo que contamos con políticas que reglamentan y vigilan la relación con proveedores para garantizar relaciones justas, transparentes y confiables:

- Evaluamos y seleccionamos proveedores que cumplan con normativas legales, además que comercialicen productos seguros.
- Toda compra de equipos e insumos médico-quirúrgicos debe cumplir estrictos criterios técnicos, para lo cual contamos con un Comité de Criterio que reglamenta las compras generales, insumos y equipos médico quirúrgico.
- Contamos con proceso de reevaluación de proveedores, con el que garantizamos cumplimiento de las estipulaciones de los contratos.



## COMUNICACIÓN Y MERCADEO RESPONSABLE

Velamos cuidadosamente porque nuestra publicidad cumpla debidamente con lo citado en la Ley 45 del 31 de octubre del 2007, la cual dicta normas sobre la protección al consumidor y defensa de la competencia.

- Cuidamos que el mensaje transmitido sea claro y responsable, cuidando que cada pieza de comunicación publicitaria sea veraz y amigable, es decir, fácil de entender para todos.

- Garantizamos congruencia entre los servicios que ofrecemos y los que reciben los usuarios finales. Priorizamos la transparencia con el paciente buscando crear lazos de confianza.

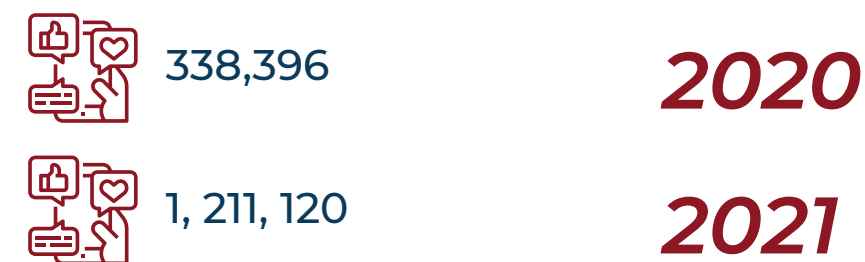
- Hemos creado canales para que nuestros pacientes puedan acceder a su información de salud, de manera clara y oportuna, sin necesidad de desplazarse ni realizar trámites que demanden tiempo.



A través de nuestros canales apoyamos a nuestra comunidad a conocer sobre:

- Recomendación para pacientes recuperados por el coronavirus
- Ejercicios de recuperación para pacientes recuperados
- Alimentación para pacientes recuperados
- Consejos para viajar de manera segura
- Los síntomas comunes referentes al coronavirus,
- Los protocolos de higiene y salud en empresas
- Lavado de manos
- Uso correcto de las mascarillas y pantalla facial
- Diferencias entre gripe y COVID-19

### Personas Alcanzadas:



Más de 10,000 reproducciones en redes sociales para temas cómo: Coronavirus, Cuidado de Embarazo ante el COVID-19, Protégete en la nueva normalidad: Lavado de manos y mucho más.

## CANALES DE COMUNICACIÓN

- Encuestas impresas y digitales
- Landing de sugerencias en el sitio web  
Página web
- Atención telefónica
- Atención personal en dos sucursales: Panamá y Coronado
- Redes Sociales  
Con 1,211,120 personas alcanzadas



# CRECIMIENTO Y MEJORA CONTINUA

En 2021, como institución de salud, nos enfocamos en mantener nuestras salas de cuidados intensivos COVID-19 y Cuarto de Urgencias COVID-19 funcionando al 100% de su capacidad, velando por la atención integral de nuestros pacientes y el cuidado de nuestros colaboradores.

Inauguramos el área de hisopados Express donde nuestros pacientes lograron obtener la prueba diagnóstica SARS-COVID-19 de manera ágil y segura desde la comodidad de su vehículo, apoyando a nuestro sistema de salud en el diagnóstico temprano y su debida notificación bajo los parámetros del sistema de vigilancia epidemiológica.

## Programa de Vigilancia Epidemiológica

Mantuvimos un estrecho contacto con las autoridades de nuestro país implementando internamente todos los lineamientos y protocolos para salvaguardar la vida de nuestros pacientes y colaboradores.

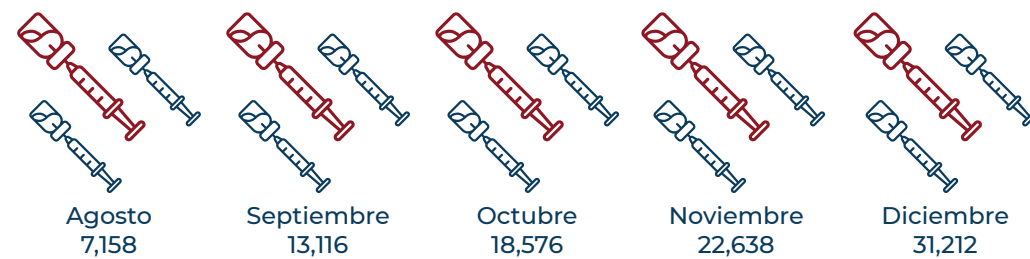
Mantuvimos funcionando el comité de higiene que fue creado en el 2020 formado por un grupo interdisciplinario permitiendo tomar las mejores decisiones para afrontar la crisis por COVID-19. Monitoreamos los contagios internos, a través de nuestra clínica laboral continuamos el seguimiento personalizado a los 42 casos activos de COVID-19 en nuestro personal y sus familiares.

Gracias a los esfuerzos en docencias, medidas de protección personal hubo una reducción del 69% de los casos reportados en el 2020.

En febrero de 2021 al iniciar el proceso de inmunización contra el COVID-19, responsablemente coordinamos para que nuestro personal fuera vacunado logrando un 100% de colaboradores inmunizados, también apoyamos a otros negocios relacionados en este proceso.

## Personas Vacunadas

A través de la asociación de hospitales privados, formamos parte del programa nacional de barrido contra el COVID-19, colocando más de 31,200 dosis de la vacuna, registrando en las plataformas de la AIG y PAI la información necesaria para mantener a todo el estado panameño informado sobre el avance de nuestra participación.



## RESOLUCIÓN DE PETICIONES

Nuestra organización tiene una filosofía de escucha permanente, por lo cual siempre estamos anuentes a escuchar las sugerencias de nuestros colaboradores, pacientes, médicos y familiares. Nuestros estrictos controles de calidad han definido tiempos de respuesta óptimos a las solicitudes de nuestros pacientes.

La información es gestionada por los líderes de área y su equipo, con anuencia de la Gerencia General. Nuestro factor clave ha sido el seguimiento continuo y la acogida de las sugerencias que nos dan nuestros usuarios, pues estas son utilizadas como punto de referencia para implementar mejoras continuas.



Entre las primeras 24 horas y los siguientes 10 días



# DESARROLLO DE NUESTRA GENTE

Somos fieles: cuidamos de nuestros colaboradores. Creamos un ambiente de trabajo óptimo que brinde satisfacción y, sobre todo, seguridad. Nuestra gestión se basa en valores ético-morales de justicia y equidad, defendiendo la diversidad y la equidad de género.

Buscamos integrar, motivar y desarrollar a nuestro grupo, en búsqueda de la excelencia desde hace más de 7 décadas.

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	# PERSONAS	TOTAL HORAS
Atención Médica y seguimiento diario a colaboradores afectados por COVID19	Seguimiento diario del estado de salud durante el aislamiento, asesoría para el registro de la incapacidad en la Caja del Seguro Social, Manejo de crisis, toma de muestras (hisopados), manejo de estadísticas, etc.	158	158
Charlas y sesiones de apoyo emocional	- Cuidado y Autocuidado en tiempos de CAMBIO.	92	138
	- Técnicas efectivas para el manejo del estrés.	60	120
	- Manejo de los pensamientos, emociones y alimentación.	73	110
Capacitación sobre las medidas de prevención ante la PANDEMIA DE COVID-19	Seminarios dictados por el Dr. David Crespo. Dirigido a todo el personal	200	400
TOTAL		583	926



## APOYO ECONÓMICO

**Transporte gratuito al personal de CHSF y negocios afiliados.** Se contrató una flota de 16 buses colegiales que prestaron servicio de transporte al personal. El servicio inició el 1 de abril de 2020 y transporto a más 600 colaboradores. En el 2021 se mantuvo este servicio activo para nuestra gente con una inversión de \$70,748.69.

**Bono solidario,** otorgado a los colaboradores que se acogieron a licencias sin sueldo. El mismo consistía en \$200.00 mensuales, pagados quincenalmente en forma de vale de alimentación. Se benefició a un grupo de 180 colaboradores con una inversión de \$82,533.00

### Transporte

2020  
B/. 94,088.69

2021  
B/. 70,748.69

### Bono solidario

2020  
abril a diciembre  
B/. 78,733.00

2020  
enero a mayo  
B/. 3,800.00



# CAPITAL HUMANO



721 Colaboradores



24 Colaboradores con discapacidad



Con menos de 50 años



Con más de 50 años



Menos de 5 años de servicio



Con más de 5 años de servicio



Mujeres en puestos directivos



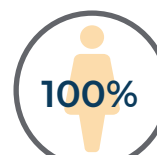
Hombres en puestos directivos



Colaboradores encima del salario mínimo



Colaboradores en salario mínimo



Mujeres que regresan de baja laboral



12.06% (2020)



13.30% (2021)

Debido a la alta demanda del estado por personal de salud, algunos miembros de nuestro personal de salud decidieron retirarse de la institución. Sin embargo, tenemos un índice de rotación por debajo del mercado.

## El índice egresos anuales (IEA)



11.20% (2020)



13.72% (2021)



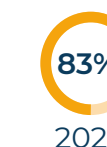
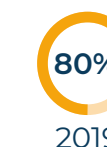
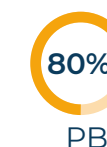
## Libertad de asociación

Contamos con un sindicato de trabajadores llamado Sindicato Industrial de Trabajadores de la Salud, Clínica, Hospital y Similares (Sitrachs), con quienes mantenemos una relación continua a través del Comité de Empresa.



## Clima laboral:

Mejoramos nuestro instrumento de medición de clima laboral, evaluando aspectos de calidad y seguridad para con nuestro recurso humano, enfocándonos en medir variables actualizadas al entorno que nos rodeaba por el coronavirus.



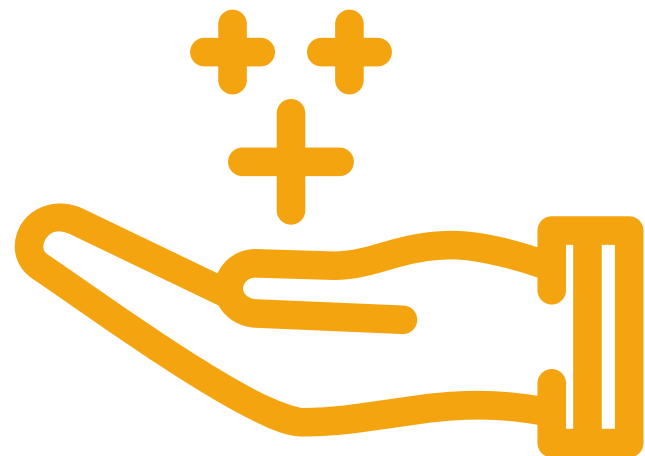
## Mantenemos nuestro sistema de compensación y beneficios:

### Beneficios sindicales

- Alimentación diaria
- Tiempo para refrigerio
- Descuento en la atención médica en urgencias
- Descuentos en Laboratorios y RX (30%)
- Descuento en Hospitalizaciones (35%)
- 3 uniformes completos al año
- Subsidio por duelo
- Subsidio Escolar (24 becas)
- Subsidio a los accidentados
- Bolsa Navideña
- Bonificación por jubilación
- Bonificación por reemplazar a un compañero
- Salón de descanso
- Descuento del 15% para comprar en la cafetería
- Incentivo de Asistencia
- Adelanto del XIII mes de abril
- Sobresueldo para Enfermeras y Técnicos de Enfermería
- 15% de descuento en Óptica de la localidad, para la confección de lentes
- Fondo para actividades deportivas y recreativas
- Permisos remunerados
- Pago de Alto Riesgo

### Beneficios de empresa

- Regalos y día de cumpleaños libre
- Aguinaldo del XIII mes de diciembre
- Bono anual por productividad
- Pago de Turnos y Primas de Producción
- Revisión de compensación cada 2 años
- Seguro de vida y hospitalización para personal de confianza
- Permisos ejecutivos
- Pago de horas extras previamente aprobadas
- Beneficio de celular
- Vales de Alimentación
- Gasolina
- Fondo de Pensiones – Programa Contributivo
- Estacionamiento gratuito
- Becas universitarias



## SALUD OCUPACIONAL

Identificar, evaluar y establecer los controles en cuanto a los riesgos profesionales es vital para disminuir la rotación de personal, el ausentismo y cuidar la vida de nuestro equipo humano. Por ello contamos con:

- Programa de Salud y Seguridad Ocupacional
- Programa de vacunación.
- Evaluación médica de primer ingreso.
- Peritaje ocupacional.
- Programa de docencia ocupacional.
- Atención y evaluación de salud a todos los colaboradores.
- Manejo y seguimiento al Programa de Riesgo Profesional.
- Programa para el Manejo de la Segunda Víctima, Estrés y/o Violencia Laboral.



# CAPACITACIÓN

La virtualidad llegó para quedarse. Durante todo el 2021, mantuvimos nuestros programas de educación continua, trabajando bajo un formato 100% -implementado desde el 2020- a través de todas nuestras plataformas.




El programa de Capacitación de Clínica Hospital San Fernando es base fundamental del desarrollo y actualización de nuestro Recurso Humano.

Se brinda al 100% de los colaboradores la oportunidad de mantenerse actualizados. Anualmente invertimos más de **\$70,000.00** en capacitación, que corresponden a **12,000 horas hombre**.

El programa de Capacitación se diseña en coordinación con los líderes de la organización, con base en la estrategia de la organización, la detección de necesidades de capacitación (DNC) y en concordancia con los requerimientos que hayan resultado de las Evaluaciones de Desempeño, las encuestas de servicio y de Clima Organizacional.



## Dentro del Programa de capacitación anual, se incluyen:

- 1 Programa de Desarrollo para los líderes de la organización  24 Horas
- 2 Programa de Desarrollo para Supervisores  16 Horas
- 3 Entrenamiento al personal, que proporciona atención a pacientes, sobre las técnicas de resucitación de acuerdo con el su nivel de complejidad y especialización RCP, BLS, ACLS y PALS.  1,558 Horas
- 4 Entrenamiento a Médicos, Enfermeras y Técnicos para el manejo de casos de STROKE.  1,383 Horas
- 5 Entrenamiento técnico a todos los profesionales: Médicos, Enfermeras, Tecnólogos Médicos, Técnicos de Radiología Médica, Informática, Finanzas, Cobros, etc.  1,443 Horas
- 6 Desarrollo personal, en temas como: manejo de estrés, manejo del duelo, manejo de las finanzas personales, primeros auxilios, manejo de las emociones post pandemia, etc.  413 Horas
- 7 Desarrollamos la habilidad de brindar servicio a nuestro cliente y/o paciente. Nos enfocamos en orientar a nuestros colaboradores sobre cómo es la forma adecuada de atender un cliente de CHSF; un cliente que no se encuentra en su mejor estado de ánimo, que está preocupado, molesto, ansioso por no tener su salud al 100%.  112 Horas
- 8 Manejo de herramientas tecnológicas como programas de Microsoft, nuevos equipos médicos, herramientas de programación de sistemas, etc.  60 Horas
- 9 Programas organizacionales tales como: Actualización de JCI, Brigadistas, Inducción a la organización, Orientación al cargo, etc.  3,142 Horas

# GESTIÓN AMBIENTAL

En la Clínica seguimos comprometidos con la conservación ambiental, durante el 2021 continuamos enfocados en gestionar los residuos que generamos de manera óptima. Continuamos el proceso de remplazo de materiales plásticos por materiales biodegradables y reciclamos unas 804 libras de papel. Adicional, buscamos reducir nuestras emisiones a través del uso de energía de fuentes renovables.

## ¡Unidos en la Misión Mercurio Cero!

**Este año recibimos certificación anual 2020 de Gestión de Desechos Sólidos con Mercurio.**

**Junto a la empresa Ecologic S.A.,** nos ocupamos de la recolección, transporte y disposición final controlada de desechos sólidos peligrosos, tales como baterías, pilas, balastros, lámparas y bombillos fluorescentes y tubos LED.

Con esto, además de mitigar nuestro impacto ambiental, logramos cumplir con los objetivos del Convenio de Minamata y la Misión Mercurio Cero, que llevamos en conjunto Hospital San Fernando y Alianza Contaminación Cero.

**848** unidades de desechos sólidos peligrosos, (bombillos, tubos, lámparas).

**62.65** kilos de pilas y baterías agotadas.

**938** libras de papel para reciclar.



## ¡Unidos con nuestra Tierra en la Misión Ahorro energético!

Buscamos soluciones de iluminación que son tan positivas para las personas como sostenibles para el medio ambiente.

En 2021 consumimos 524,02 MWh de energía proveniente de las siguientes fuentes:



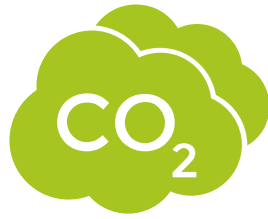
Solar



Eólica



Hidro de pasada



En el 2021 se dejaron de liberar 243.06 TON de CO2 = equivalentes a lo generado por 1,043 autos.



# 100%

Desde el año 2018 formamos parte del grupo de empresas que cuyo consumo energético proviene de fuentes renovables, lo que equivale a 4,137 árboles sembrados.



## ¡Misión Consumo responsable!

Desde el 2018, buscamos soluciones para gestionar un consumo responsable en nuestras operaciones, que a su vez impacte la generación de residuos.



**52,600** bolsas reutilizables han reemplazado las bolsas plásticas.



**98,600** carrizos oxo biodegradables.



**273,000** revolvedores de madera.



**24,000** revolvedores oxo biodegradables.



**888,775** vasos de cartón han reemplazado los plásticos.

### Promedio de consumo energético por año



527.69 kW/h

## 2018



538.36 kW/h

## 2019



524.02 kW/h

## 2020



515.92 kW/h

## 2021



Hemos reemplazado el 17% del consumo de utensilios de plástico.

# COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

Para nosotros la salud de nuestra comunidad es lo más importante. Con el programa de inmunización contra el COVID-19 logramos reunir más de 1,700 voluntarios para llevar a cabo esta valiosa misión.

## Voluntarios, por el desarrollo social del país.

Nuestro programa de voluntariado se mantuvo activo, volcándonos a llevar salud y apoyo a la comunidad, se ejecutaron iniciativas de protección ambiental, inclusión social y al desarrollo de la comunidad.

**2,018 asistentes han invertido más de 13,364 horas en las actividades.**

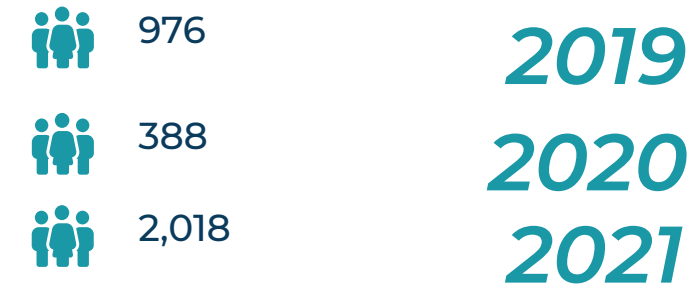
## Algunas actividades destacadas del año:

- Jornada de Vacunación interna y a la comunidad
- Día de las buenas acciones virtual
- Donación proyecto regreso a Clases ciudad del niño
- Donación damnificados por inundaciones en Panamá Centro.

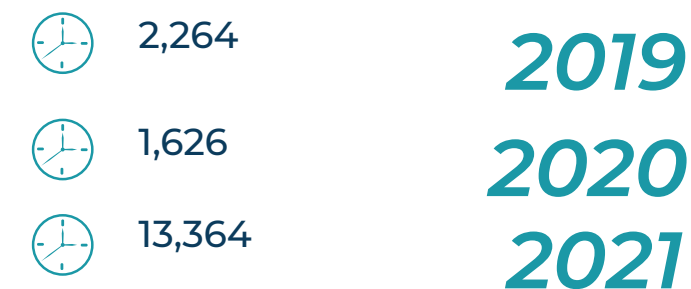
**Estamos orgullosos del crecimiento que ha tenido nuestro programa de voluntariado, del corazón incansable que posee nuestro grupo de voluntarios y su disposición de siempre brindar esperanza a aquellos que más lo necesitan.**



### Número de voluntarios acumulados por año



### Horas de voluntariado acumuladas por año





Con un alcance de  
1,377,415 personas.



## Participación en la promoción de la donación voluntaria

44

La sangre donada voluntariamente o de forma altruista es la más segura debido a que tiene menor incidencia de agentes patógenos, según estudios realizados por la OMS. Esto, debido a que estos donantes están motivados por el deseo desinteresado de ayudar y no tienen motivos para ocultar información concerniente a conductas de riesgo.

Por esta razón, como entidad orientada a la salud, nos estamos enfocando en promover la donación altruista de plasma convaleciente por pacientes recuperados del COVID-19, también diseñamos una campaña masiva para celebrar el día del donante voluntario, buscando concientizar a nuestros médicos, pacientes, proveedores y toda nuestra comunidad sobre:

- La importancia y la seguridad que brinda obtener donadores altruistas.
- Pasos para la donación
- Beneficios de la donación
- Testimoniales de donantes voluntarios
- Mitos de la donación de sangre



45



Memoria de Sostenibilidad



Memoria de Sostenibilidad



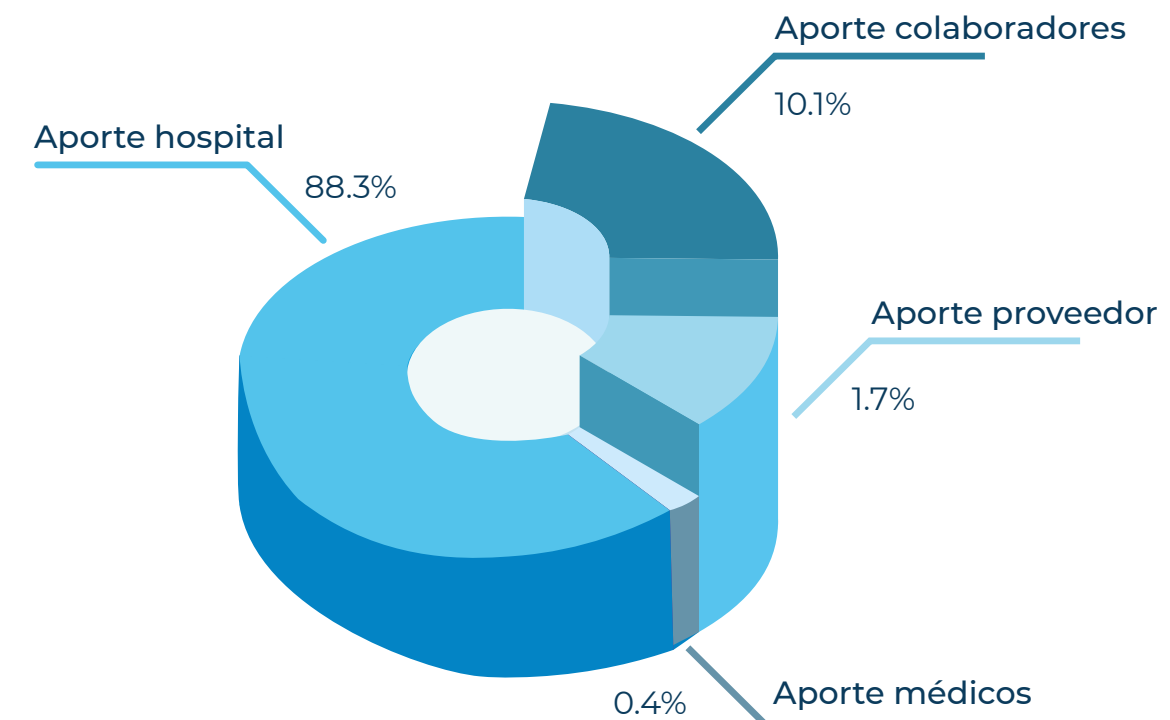
## Causas sociales que apoyamos

*Continuamos apoyando a los futuros médicos de nuestro país, otorgándoles la beca “Dr. Jaime de la Guardia”. ¡110 estudiantes han sido beneficiados desde el año 2021!*

Invertimos una suma anual en donaciones y patrocinios. Con estos fondos apoyamos la gestión de ONG, entidades religiosas y centros de bajos recursos, entre otros.

En 2021, donamos fondos a las siguientes Organizaciones No Gubernamentales:

- Fundación Amigas de Malambo
- Arquidiócesis de Panamá
- Fundación Asociación Religiosos Mercedarios
- Fundación Carol Vallarino Montenegro
- Fundación Olimpiadas Especiales
- Fundayuda
- Teletón 2030
- TODO Panamá
- Fundación Jesús Luz de Oportunidades



Realizamos la donación anual a la Teletón 20-30 Panamá que se invertirá alimentos, insumos y ayudas técnicas, a los niños y niñas con discapacidad en tiempos de COVID-19, para lograr la inclusión social y la equiparación de oportunidades.



# NUESTRO COMPROMISO CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



Gobernanza

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE



12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



13 ACCIÓN POR EL CLIMA



14 VIDA SUBMARINA



15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES



Gestión ambiental

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



Nuestra gente

1 FIN DE LA POBREZA



2 HAMBRE CERO



4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



Proyección a la comunidad

3 SALUD Y BIENESTAR



Servicio seguro y de calidad



Clínica Hospital  
SAN FERNANDO

Marcando el rumbo *de la salud*