

# MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

# 2022





**Clínica Hospital**  
**SAN FERNANDO**

Memoria de RSE 2022 – CLÍNICA HOSPITAL SAN FERNANDO  
© 2022 Clínica Hospital San Fernando

Edición de textos  
Ton!c Latam

Ilustraciones:  
Las fotografías y gráficas contenidas en este documento son propiedad de  
Clínica Hospital San Fernando.



# TABLA DE CONTENIDO

01	CARTA DEL GERENTE GENERAL	05	ALIADOS DE NUESTROS PACIENTES
02	NUESTRO HOSPITAL	06	CUIDANDO EL AMBIENTE
03	ESTRATEGIA Y GOBERNANZA	07	COMPROMISO CON LA GESTIÓN COMUNITARIA
04	NUESTRA GENTE	08	COMPROMISO CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

# MENSAJE DE LA GERENTE GENERAL

*Para Clínica Hospital San Fernando no existe mayor recompensa que la confianza que cada uno de ellos dispone en nosotros.*

Es de gran satisfacción para nosotros, compartir un año más nuestra Memoria Anual que recopila nuestros logros y avances en materia de sostenibilidad, fruto de nuestro compromiso no solo con nuestros médicos y pacientes, sino también con todos nuestros grupos de interés que conforman la sociedad de la cual somos parte, ya que creemos firmemente en que la única forma de crecer es crear valor junto a ellos.

Pasado casi tres años de constantes cambios y desafíos a raíz de la emergencia ocasionada por el COVID-19, nos hemos levantado con convicción y resiliencia para ser parte de esa reactivación que el país tanto requiere, contribuyendo desde nuestro sector en la inmunización nacional, organizando jornadas de vacunación tanto a nuestros colaboradores y médicos como a la comunidad manteniendo a nuestra población cada vez más sana y segura.

La salud en todas sus formas sigue siendo una prioridad, por eso, desde Clínica Hospital San Fernando hemos reforzado la educación sobre las principales problemáticas en temas de salud, ofreciéndoles a nuestra comunidad información de valiosa y veraz por medio de herramientas y plataformas que contribuyan a su bienestar físico y mental. Participamos en jornadas de donación de sangre, organizando campañas de sensibilización sobre estilos de vida más saludables y capacitamos constantemente a nuestro personal sobre nuevas y mejores formas de prevenir enfermedades.

En 2022 mejoramos nuestros procesos logrando un mejor desempeño, eficiencia y sobre todo, una operación amigable hacia nuestro entorno social y ambiental. Alineamos esfuerzos para seguir construyendo un Panamá más justo y equitativo. Por ello, realizamos diversas actividades que impactan positivamente en el desarrollo social, apoyando a comunidades a través del acercamiento con organizaciones de gran influencia como la Teletón 20-30, Fundación Jesús Luz de Oportunidades, Fundación Pro Niños del Darién, Fundación Valórate, entre otras.

Como parte de nuestras acciones para mejorar la calidad de vida del capital humano de la institución, tenemos en marcha el programa integral de bienestar y apoyo emocional, impactando a más de 200 colaboradores durante el 2022.

Nuestros objetivos para los próximos años también incluyen el compromiso de preservar los recursos naturales y esto se logra únicamente esforzándonos día a día por mejorar nuestro desempeño en el entorno en el que operamos mediante un uso eficiente y sostenible de los recursos disponibles. En este sentido, durante este período logramos reducir nuestra producción de gases de efecto invernadero (GEI), equivalentes al CO<sub>2</sub> emitido por 9,897 autos. Además, recibimos la certificación por el empleo de energía 100% renovables en nuestras operaciones.

La institución siempre ha sido consciente de que es una organización con un marcado carácter de servicio al público y, por lo tanto, sabemos la importancia de contribuir a la sociedad panameña, desde el punto de vista social, medioambiental y económico, orientándonos siempre a ser una mano de ayuda para quienes más lo necesitan. Por ello, hemos aportado alrededor de 3,000 mil horas de trabajo de voluntariado para generar valor en nuestro entorno.

Agradecemos a los médicos, especialistas, pacientes, proveedores y benefactores que continúan apoyándonos para un mayor desarrollo en beneficio de aquellos a quienes servimos y a sus familias.

Para Clínica Hospital San Fernando no existe mayor recompensa que la confianza que cada uno de ellos dispone en nosotros.

**Elisa de Lewis**  
*Vicepresidenta Ejecutiva y Gerente General*

## **Elisa de Lewis**

*Gerente General y Vicepresidenta Ejecutiva*





**20,505.09**  
metros cuadrados



**6**  
quirófanos



**97**  
camas



**313**  
consultorios



**375** colaboradores en el área de salud



**236** colaboradores en el área administrativa



**103** colaboradores en el área operativa

# NUESTRO HOSPITAL

## 73 años de servicio proporcionando salud y bienestar

Desde 1949, brindamos **servicios hospitalarios de primera calidad** con el propósito de liderar e influir positivamente en el sector salud de Panamá, contribuyendo a generar bienestar para pacientes y comunidades. Tenemos el fiel compromiso de proporcionar a los profesionales idóneos de la salud la oportunidad de ejercer en **un entorno moderno y seguro con la tecnología, la comodidad y la calidez** que aporten a la salud del país y a su desarrollo social.

### 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 de Panamá, certificado internacionalmente y reconocido por la calidad y seguridad en la atención, la calidez humana, la excelencia clínica** y una oferta de servicios integrados que superen las expectativas de la comunidad.

### Valores



Calidad y Seguridad en la Atención



Calidez Humana



Prioridad a la Vida y Función del Individuo



No discriminación



Estándares de Cuidado Médico Actualizado



Identificación y cumplimiento de objetivos y metas



## Nuestros servicios

- 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
- Semi intensivo
- Instituto de Neumología y Alergias
- Laboratorio
- Neonatología
- Radiología e Imágenes
- Sala de Maternidad
- Salón de Operaciones
- Servicio al Cliente
- Servicios Religiosos

## ¡Alianzas que robustecen nuestra gestión!

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

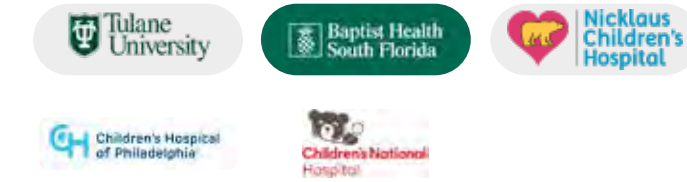
### Aseguradoras Internacionales



### Otras Afiliaciones



### Afiliaciones Internacionales



### Afiliaciones Nacionales



### Aseguradoras Nacionales



## ¡Celebramos nuestro aniversario número 73!

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



### Pacientes atendidos



97,278 2021  
95,417 2022

Sede Principal -  
Vía España



2021 85,351  
2022 86,558

Sede en  
Coronado



2021 11,927  
2022 8,859

# ESTRATEGIA Y GOBERNANZA

## Pilares de sostenibilidad y líneas de acción

Todas nuestras **decisiones** están basadas en **principios de ética y transparencia**. Siempre buscamos **mitigar los impactos de nuestras operaciones e incrementar nuestros impactos positivos**. Reconocemos que el crecimiento del negocio debe ir de **la mano del desarrollo social del país y el respeto por el entorno en el que trabajamos**.

Estamos comprometidos con la conservación de la naturaleza, el consumo responsable y la disposición responsable de los residuos. Nuestro compromiso es con las generaciones actuales y futuras, y tomamos medidas para proteger el medio ambiente. Por tanto, hemos articulado la planeación estratégica y el sistema de gestión ambiental con los ODS, aunando los esfuerzos locales con las necesidades globales.



### GESTIÓN AMBIENTAL

Gestión orientada a la generación de valor para la comunidad, promoviendo la realización actividades que fomenten la salud con el apoyo voluntario de colaboradores, paciente, médicos y proveedores.

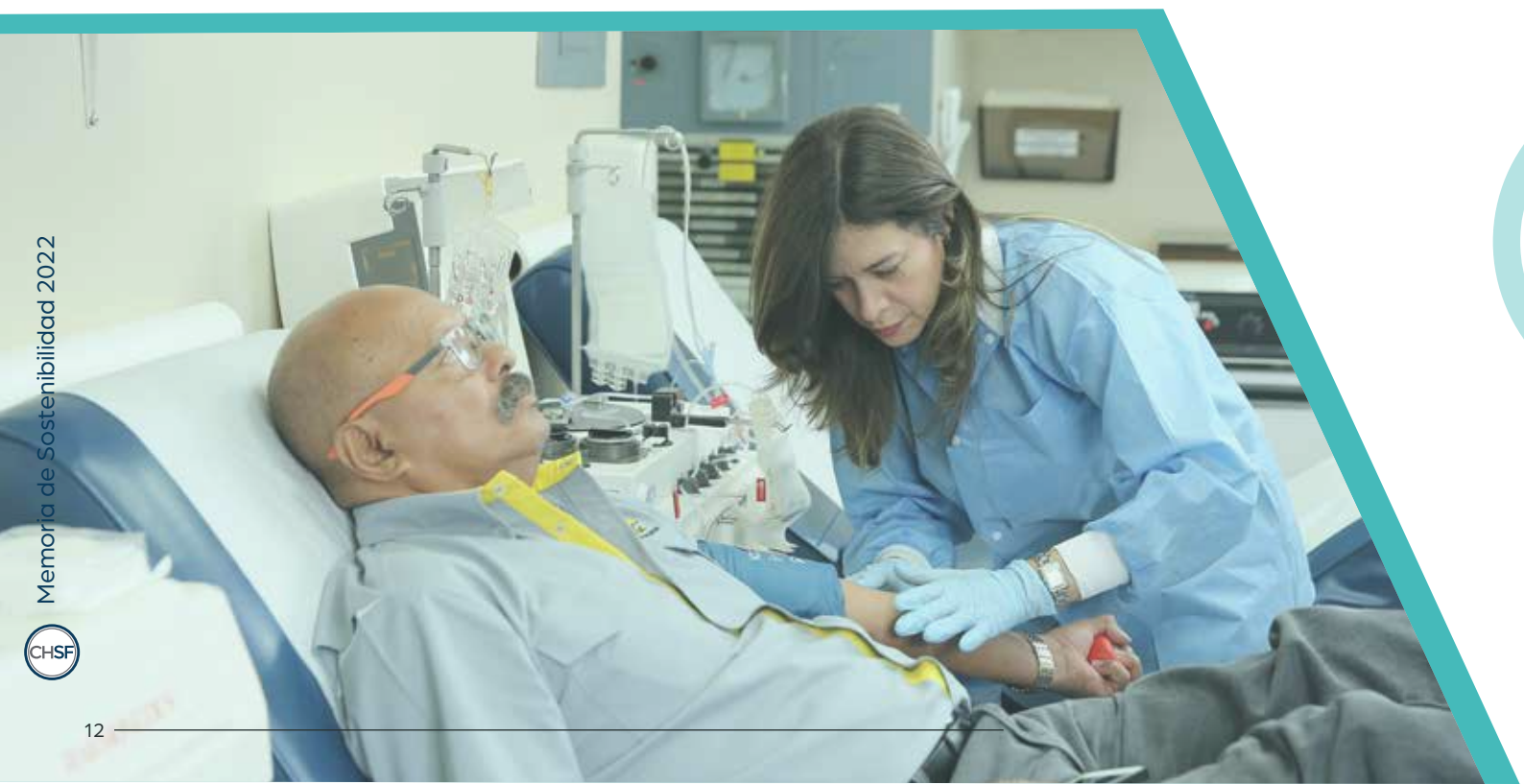


### PROYECCIÓN A LA COMUNIDAD

Tenemos un compromiso firme con nuestros colaboradores, a fin de garantizar que todos los colaboradores gocen de bienestar, seguridad y salud en el trabajo, y encuentren oportunidades de crecimiento personal y profesional, para el mejor desempeño de su labor.



### NUESTRA GENTE



Cientes Médicos



Proveedores



Colaboradores



Cientes Pacientes



Comunidad

## Grupos de interés

Nos esforzamos por mantener una **constante comunicación con nuestros diversos grupos de interés** con el objetivo de generar confianza y relaciones seguras y fortalecer vínculos con ellos.

# GOBERNANZA

Nuestro código de **Gobierno Corporativo** tiene como propósito recoger los principios generales a través los cuales la organización establece una estructura apropiada de gestión, control, normas y principios que orienten la actuación de la **Junta Directiva, accionistas, colaboradores, proveedores, y paciente de la institución**. También tiene por objeto armonizar y regular la integración y el funcionamiento de los órganos de administración de la empresa.

## Código de ética y Conflicto de intereses

Comprometidos con llevar la **responsabilidad a cada área de nuestra organización**, poseemos lineamientos claros que se definen las directrices para garantizar relaciones **basadas en la ética y la transparencia**. Su última revisión fue realizada el 22 de octubre de 2022.

**En 2022, la Junta Directiva realizó en modalidad virtual:**



• **12** sesiones ordinarias

## Órganos del Gobierno Corporativo

Poseemos un sistema de gobernanza conformado por los siguientes órganos:



## Comités de la Junta Directiva





# Junta Directiva

Órgano de máxima decisión de la empresa, después de la Asamblea de Accionistas. Las actividades están regidas en su reglamento, que incluye las responsabilidades, la forma de trabajo.



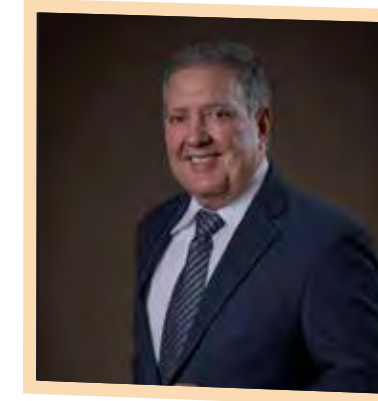
Diego De La Guardia



Rene Díaz



Marcella Vallarino



Jorge Orillac



Temístocles Díaz



Lysa Aued Videgain



Andrés De La Guardia



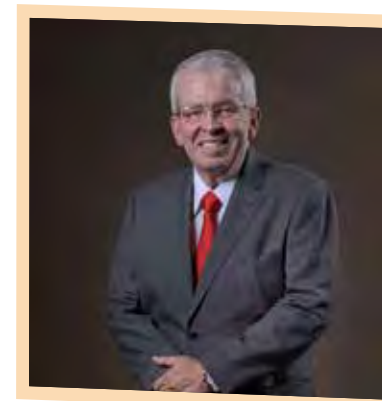
Alfonso Palma López



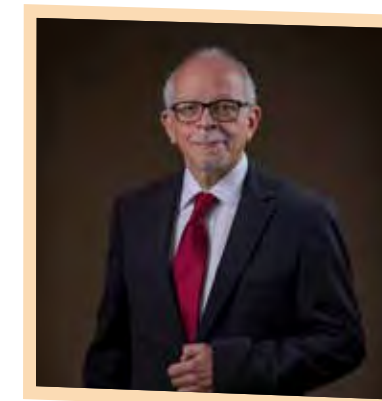
Monty Motta



Cristina Lewis



Teodoro Méndez



Fernando Luis Alfaro



José Jaén



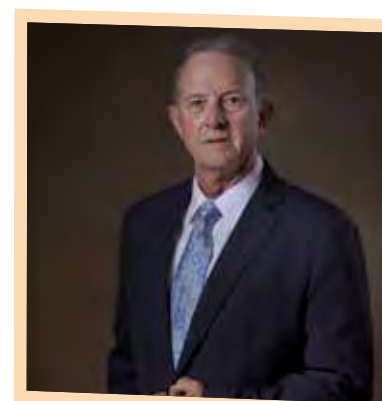
Edgar Figueroa Rodríguez



Alessandro Alessandria



Antonio Pereira



Gilberto Guardia



Patricia Lewis

Conformado por:

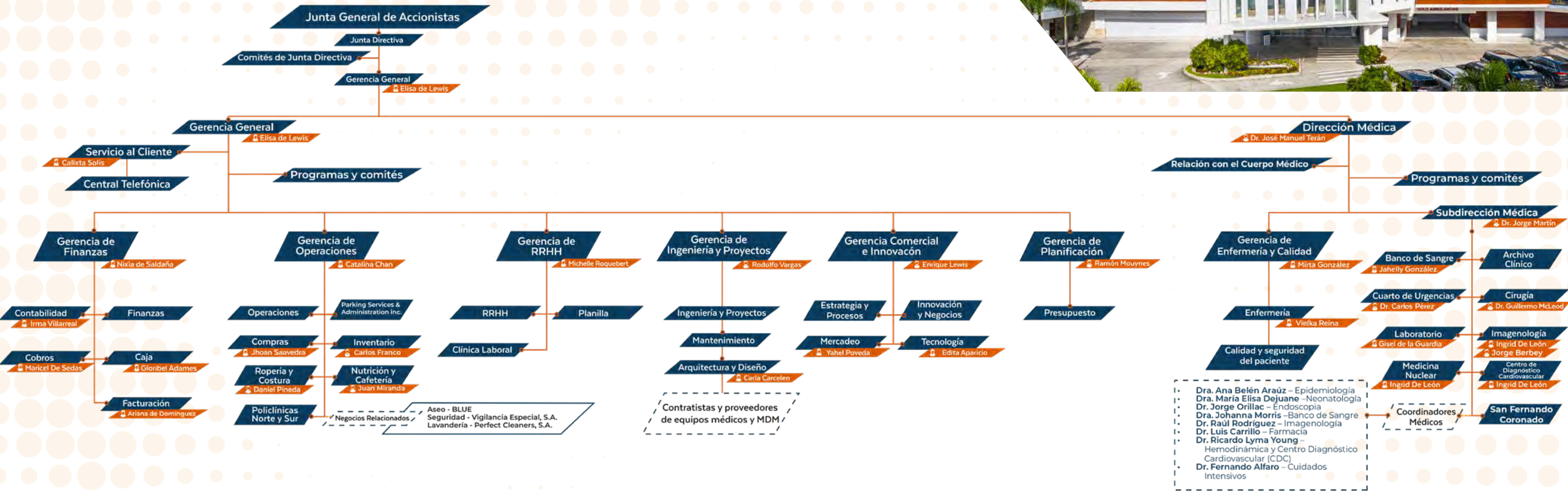


84%



16%

# Estructura Organizacional Clínica Hospital San Fernando – 2022



# NUESTRA GENTE

## Empoderando al capital humano

Apoyamos, participamos e influimos activamente en las operaciones y excelencia de la organización, a través de **proveer, integrar, motivar, desarrollar y conservar el talento humano**. Creamos un medio ambiente de trabajo que brinde a su gente una permanente **satisfacción, conforme a los valores ético-morales de justicia y equidad**, siempre velando por su bienestar y crecimiento personal y profesional.

## Informe anual de COVID-19

Jornadas de aplicación de la vacuna bivalente contra el COVID-19:

Se llevaron a cabo **4 jornadas de vacunación** (del 16 al 20 de enero de 2023) exclusivas para colaboradores y médicos especialistas.



Se vacunaron **300** personas

Colaboradores COVID-19 positivos:

2021



181

2022



283



Más del **80%** de nuestros colaboradores ha recibido **3 dosis** de la vacuna contra el **COVID-19**



# CAPITAL HUMANO

2021



**721** colaboradores



**490**  
Mujeres

69%



**231**  
Hombres

31%



**22** colaboradores  
con discapacidad



**5**  
Mujeres en puestos  
directivos



**5**  
Hombres en puestos  
directivos

2022



**714** colaboradores



**476**  
Mujeres

67%



**238**  
Hombres

33%



**22** colaboradores  
con discapacidad



**5**  
Mujeres en puestos  
directivos



**5**  
Hombres en puestos  
directivos

2021

**100%**

Mujeres que retornan  
luego de su licencia de  
maternidad.

**91%**

De nuestros  
colaboradores por encima  
del salario mínimo.

2022

**100%**

Mujeres que retornan  
luego de su licencia de  
maternidad.

**98%**

De nuestros  
colaboradores por encima  
del salario mínimo.

Del 2018 al 2022, la rotación anual (IRA) ha disminuido de 13.30% (2021) a 10.47% (2022); igualmente el índice egresos anuales (IEA) ha disminuido de 13.72% (2021) a 10.91% (2022).

## Algunas de las capacitaciones del programa anual son:

1 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**.

2 Entrenamiento a médicos, enfermeras y técnicos para el manejo de casos de **STROKE**.

3 **Entrenamiento técnico** a todos los profesionales: médicos, enfermeras, tecnólogos médicos, técnicos de radiología médica, informática, finanzas, cobros, etc.

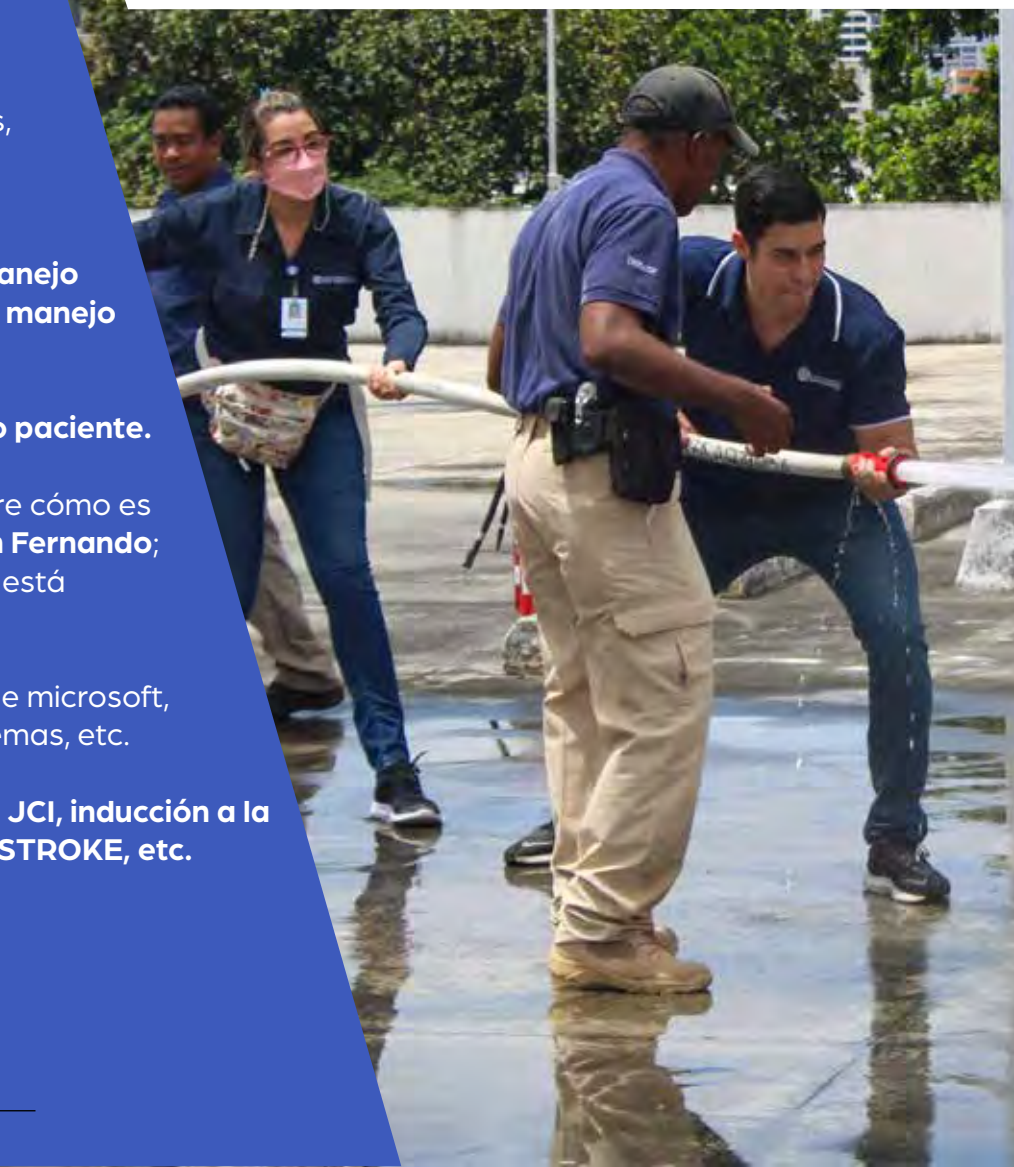
4 Desarrollo personal, en temas como: **manejo de estrés, manejo del duelo, manejo de las finanzas personales, primeros auxilios, manejo de las emociones pospandemia, etc.**

5 Desarrollo de habilidades de **servicio a nuestro cliente y/o paciente**.

6 Nos enfocamos en orientar a nuestros colaboradores sobre cómo es la forma adecuada de **atender un cliente de Clínica Hospital San Fernando**; un cliente que no se encuentra en su mejor estado de ánimo, que está preocupado, molesto, ansioso por no tener su salud al 100%.

7 Manejo de **herramientas tecnológicas** como programas de microsoft, nuevos equipos médicos, herramientas de programación de sistemas, etc.

8 Programas organizacionales tales como: **actualización de JCI, inducción a la organización, orientación al cargo, actualización del programa STROKE, etc.**



## Capacitaciones

La capacitación de nuestros colaboradores es **base fundamental del desarrollo y actualización de nuestro recurso humano**.

Actualmente, brindamos al **100%** de nuestros colaboradores la oportunidad de mantenerse actualizados.

El programa de capacitación **se diseña en coordinación con los líderes de la organización, de acuerdo a las necesidades de capacitación y en concordancia con los requerimientos** que hayan resultado de las evaluaciones de desempeño, las encuestas de servicio y de clima organizacional.

2021

\$ **+\$70,000.00** USD

🕒 **12,000** horas hombre

2022

\$ **+\$60,000.00** USD

🕒 **8,000** horas hombre

## Bienestar, seguridad y salud ocupacional

Contamos con un **Programa de Salud y Seguridad Ocupacional** que tiene como objetivos:

- Promover y mantener el más alto grado de bienestar físico, mental y social dentro del ámbito laboral.
- Identificar, evaluar y establecer los controles en cuanto a los riesgos profesionales, enfermedad profesional, seguridad, violencia laboral, factores y tipos de riesgos.
- Disminuir la rotación de personal y el ausentismo en la medida de lo posible.

Para lograr estos objetivos, poseemos:

- Programa de salud y seguridad ocupacional.
- Programa de vacunación, que deben cumplir todos los colaboradores.
- Evaluación médica de primer ingreso.
- Peritaje ocupacional.
- Programa de docencia ocupacional.
- Atención de salud a todos los colaboradores.
- Evaluaciones ocupacionales periódicas, de acuerdo con las funciones que desempeña cada trabajador (espirometría, audiometría, optometría, etc.).
- Manejo y seguimiento al programa de riesgo profesional.
- Programa para el manejo de la segunda víctima, estrés y/o violencia laboral.
- Programa de bienestar físico y emocional.
- Programa de vacunación bivalente contra COVID-19.



## Cadena de valor responsable

Reconocemos la importancia de las **buenas prácticas en la búsqueda permanente de la calidad y la mejora continua** de nuestros proveedores, razón por la cual hemos incluido dentro de los aspectos de evaluación a proveedores, acciones como las visitas en sitio. Estas visitas nos permiten conocer un poco más sobre la dinámica operativa de cada uno de ellos para satisfacer los requerimientos de seguridad y calidad tanto de fabricantes como nuestros. A su vez, hemos implementado otros procesos de seguimiento y supervisión tales como:

### Proceso de evaluación y selección de proveedores:

Se seleccionan a proveedores que posean documentación legal y requerida por el hospital y que a su vez cumplan con las normas solicitadas por el Estado. Adicional, es necesario que cada uno proporcionen información de sus productos para asegurar la calidad y seguridad de los equipos e insumos a evaluar.

### Creación y mantenimiento de proveedores en el sistema:

El departamento de Compras posee la responsabilidad de administrar un sistema para la inscripción de los nuevos proveedores, luego de haber cumplido con la Política de Evaluación y Selección de Proveedores. Asimismo, los proveedores se deben actualizar cada dos años.

### Comité de Criterio:

Todas las compras de equipos e insumos médicos quirúrgicos deben pasar por un criterio técnico, el cual será evaluado por el área para confirmar que cumple o no con las necesidades de la organización. El departamento de Compras solicita y recibe toda la información requerida del equipo y/o producto y envía al área para dicho criterio.

### Proceso de reevaluación de proveedores:

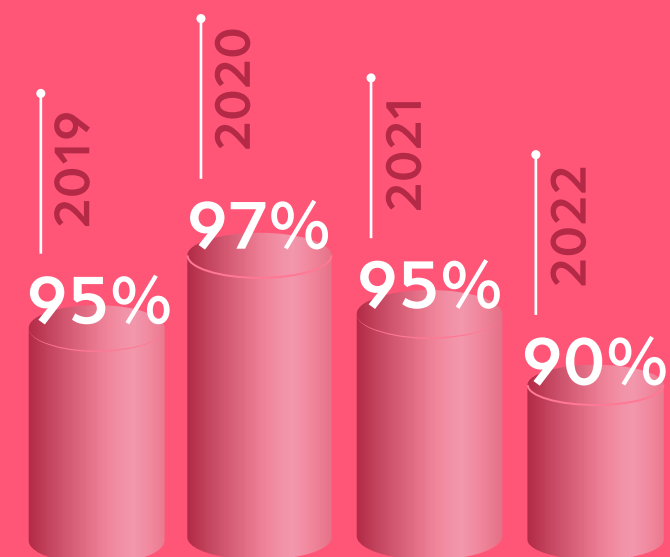
El departamento de compras evalúa a los proveedores según lo estipulado en los contratos de suministro y comodato. Los criterios para evaluar son calidad (los productos entregados deben cumplir con el desempeño o funcionalidad esperada y los productos entregados deben satisfacer los criterios y apariencias esperadas / número de lote, fecha de expiración y temperatura – si aplica), precio, cumplimiento en los tiempos de entregas y cumplimiento en las cantidades solicitadas.





# ALIADOS DE NUESTROS PACIENTES

En Clínica Hospital San Fernando estamos siempre trabajando para **superar las expectativas de nuestros pacientes**, creando relaciones de confianza que proporcionen la mejor experiencia. Nuestra prioridad es ofrecer un **servicio de calidad, garantizando siempre el mejor servicio, velando principalmente por el bienestar físico, mental y emocional de los que nos prefieren.**



\*NPS: indicador que mide la lealtad de nuestros pacientes y su satisfacción del cliente.

## Calidad de servicio

Durante los **últimos cuatro años** hemos mantenido el NPS\* en el nivel de pacientes hospitalizados **arriba del 90 %** lo que demuestra nuestro compromiso por ser consistentes en la calidad en el servicio que ofrecemos.

**En cuanto al NPS\* de pacientes ambulatorios, mantenemos los esfuerzos de mejora en áreas sensibles como Centro Ambulatorio y Cuarto de Urgencias.**



# SEGURIDAD Y BIENESTAR DE NUESTROS PACIENTES

Nuevos equipos y pruebas que elevan los estándares de atención de nuestros clientes

## Microbiología:

Nueva prueba de antígeno para la detección simultánea de SARS Cov2 + Flu A + Flu B + VRS (Virus Respiratorio Sincitial) en muestra de hisopado nasofaríngeo por inmunoensayo cromatográfico.

Equipo SD Biosensor de detección por inmunoensayo fluorescente de antígenos de:

- Flu A + Flu B
- VRS

## Serología:

Detección y cuantificación del virus de la inmunodeficiencia humana tipo 1 (VIH-1) en unos 90 minutos / PCR en tiempo real.

## Química:

Actualización del equipo Sebia MiniCap al Sebia CAPYLLARIS, sistema de electroforesis capilar que nos permite realizar automáticamente las etapas de la electroforesis utilizando tubo primario. Mediciones rápidas en un tiempo más corto con baja producción de residuos. Precisión en la detección de variantes de hemoglobina en función de sus posiciones de migración.



## Hematología:

Analizador automático TEG®6s. Este equipo reemplaza al equipo TEG /Tromboelastografía en uso (propiedad de la Clínica). El sistema TEG®6s proporciona una identificación rápida, completa y precisa del estado de la hemostasia de un individuo.

### Nuevas pruebas disponibles (enviadas a USA):

- Beta-2 Transferrina en fluido corporal
- AFP-L3 fracción, incluye AFP total
- Anti-Desmogleína
- Dopamina en plasma
- Gabapentina en sangre
- Determinación de HLA-A29
- Polipéptido pancreático
- Hantavirus por PCR
- Interleucina-1 Beta
- IgG, índice de síntesis en LCR
- Aspergillus, Anticuerpos (tipo precipitina)
- Panel Mieloide / MDS -5/5q-, -7/7q-, +8,20q-, FISH
- Panel Pronóstico de leucemia Mieloide Aguda,
- Cariotipo normal
- Anticuerpos neuronales, Line Blot
- TITIN, AUTOANTICUERPO
- Panel de Testosterona libre (diálisis en equilibrio) y total, MS
- Viscosidad sérica
- Poliovirus (Tipos 1, 3), anticuerpos, neutralización



Nuevo equipo analizador llamado **Cobas 5800**, con el cual minimizamos el riesgo de **transmisión de agentes patógenos** que garantizan que los componentes de la sangre a transfundir estén no reactivos para las pruebas moleculares de amplificación genómica (NAT) para los **virus de la Hepatitis B, C y el virus del SIDA**.



# SERVICIOS Y PROGRAMAS

El Programa de Infarto Cerebral (Stroke) en este 2022 atendimos a un total de **168 pacientes**.



La nueva adquisición de un **tomógrafo Revolution de 512 Cortes GE**.



La nueva adquisición de **Radiología de Resera**.



## Tiempos de atención y mejora continua

Nuestro promedio de espera en puerta hasta el inicio de atención médica a pacientes con alerta de **Infarto Cerebral fue de 3 minutos** manteniéndonos en nuestros objetivos meta.



Para el programa, el tiempo de llegada del paciente hasta la administración del tratamiento, es parte fundamental para generar el mayor beneficio, manteniendo un promedio de **46 minutos**, muy por debajo de la recomendación internacional de una meta inferior a **60 minutos**. Con ello, hemos logrado con uno de nuestros principales objetivos al brindar un diagnóstico oportuno y tratamiento efectivo a la mayor brevedad posible.

## Garantizamos la calidad de nuestra atención al paciente

Poseemos un estricto seguimiento a cada sugerencia o recomendación brindada por nuestros pacientes y sus familiares, por medio de las encuestas digitales. Mantenemos una conexión continua entre las diferentes áreas operativas del hospital y las necesidades de nuestros usuarios. Contamos con un plan de acción enfocado en superar las expectativas de nuestros clientes.



## Tiempos de atención y mejora continua

Para nosotros es fundamental, lograr el seguimiento post hospitalario hasta los **90 días**, indicador que alcanzamos a un **100%** con el principal objetivo de reducir los riesgos de nuevos eventos cerebro vasculares y evaluar la evolución de estos pacientes en cuanto a su funcionalidad, independencia y estado general.

**Durante el 2022**, mantuvimos un seguimiento continuo a la mejora de nuestros indicadores, para ello, **realizamos simulacros, brindamos educación continua a los colaboradores, médicos, pacientes, familiares, servicios prehospitalarios y comunidad en general sobre temas de infarto cerebral**. Por último, pero igual de importante, efectuamos una campaña preventiva promoviendo el uso del **BEFAST**, que brinda las herramientas para reconocer un infarto cerebral, entre nuestro equipo de colaboradores y comunidad en general.



## Principales indicadores del alcance de nuestros puntos de contacto con nuestros grupos de interés:

**850,227** visitas a nuestro sitio web en 2022

**3,570** llamadas de atención a pacientes en 2022

**66,941** seguidores en total mediante Facebook, YouTube, Instagram y LinkedIn

**16,796** encuestas realizadas

## Campañas sobre temas de salud:

- **Campañas de concienciación:** Donación de Sangre y Donación de Órganos.
- **Campañas de prevención contra diferentes enfermedades y/o condiciones de salud.**
- **Campañas de docencia:** Charlas de maternidad, jornadas médicas.

## Seguridad de datos

De acuerdo con la **Ley 68 de Manejo de Confidencialidad del Paciente**, garantizamos confidencialidad, seguridad e integridad de la información que recibimos de nuestros pacientes.

### Por ello:

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

## Resolución de peticiones

Nuestra organización posee la filosofía de estar de escuchando constante en los diversos canales de comunicación, por lo que siempre **estamos dispuestos a conocer las sugerencias de nuestros socios, pacientes, médicos y familiares**. Nuestro estricto control de calidad se ha definido por poseer tiempos óptimos de respuesta a las consultas de nuestros pacientes (entre las primeras 2 horas y los 10 días siguientes).

La información es administrada por los gerentes de área y sus equipos en coordinación con la gerencia general. Nuestro factor clave fue el monitoreo continuo.

## Mercadeo y comunicación responsable

Garantizamos **congruencia entre los servicios que ofrecemos y los que reciben los pacientes**, por ello, priorizamos la transparencia con el paciente buscando crear lazos de confianza. Velamos por uso apropiado del lenguaje asegurando que nuestros clientes reciben información veraz, oportuna y respetuosa en todo momento. Adicionalmente, ponemos a su disposición diversos canales de comunicación que nos permiten dar respuesta oportuna a preguntas, quejas, reclamos y solicitudes. Además de ser distribuidores constantes de conocimiento enfocado en salud.



**Promedio de consumo energético por año:**

	527.69 kW/h	<b>2018</b>
	538.36 kW/h	<b>2019</b>
	524.02 kW/h	<b>2020</b>
	515.92 kW/h	<b>2021</b>
	499.21 kW/h	<b>2022</b>

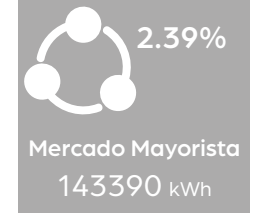
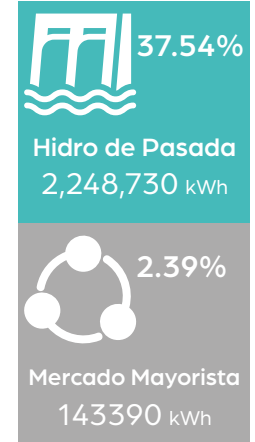
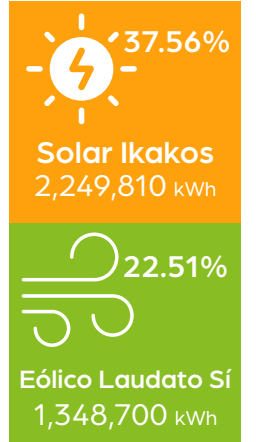
# CUIDANDO EL AMBIENTE

Para ofrecer una atención en **salud más responsable y segura**, controlar los impactos **ambientales** de los procesos de alta complejidad en salud y aportar al **desarrollo sostenible, regional y global**.

Para lograr el desarrollo humano sostenible, es importante **conservar el equilibrio de tres aspectos: social, económico y medioambiental**. En ese sentido, poseemos un total compromiso con la conservación del entorno medioambiental. Conocemos la urgencia de tomar medidas que sincronicen el desarrollo humano actual con los objetivos de desarrollo sostenible mundiales (ODS).

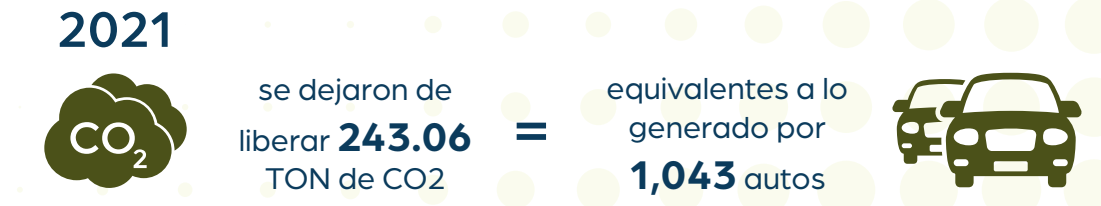
Por tanto, hemos articulado nuestro sistema de gestión ambiental para mitigar nuestros impactos en la mayor medida posible.

**Ahorro energético**  
 Nos encontramos constantemente buscando alternativas que nos permitan **reducir el consumo de energía** en nuestras instalaciones, siendo más sostenibles, por ello **el 100% de la energía que utilizamos proviene de fuentes renovables**.



## Reduciendo nuestra huella de carbono

Durante este año hemos fortalecido nuestras **estrategias de medición, reducción y control de la huella de carbono**. En este sentido, al consumir energía renovable, se dejan de liberar estos gases al ambiente, logrando reducir lo siguiente:



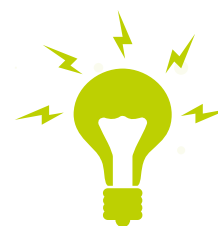
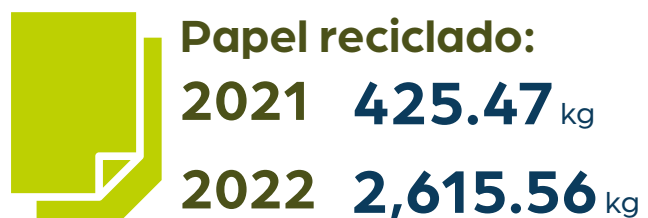
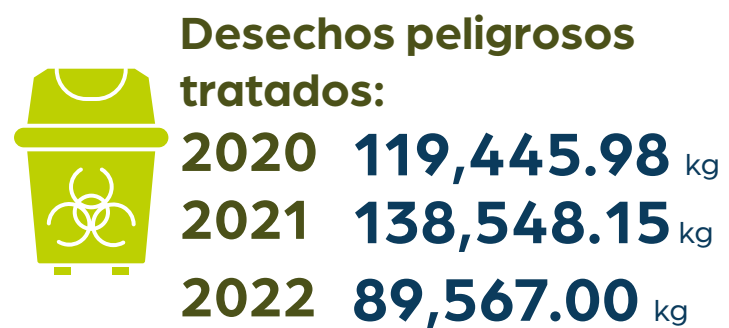
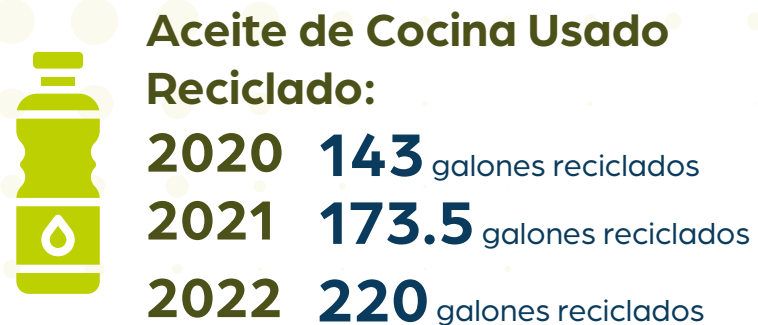
## Consumo responsable

A través del consumo responsable empleado en la institución logramos consumir menos y que aquello que se consume deberá sea lo más sostenible posible. Nuestros logros alcanzados hasta la fecha:

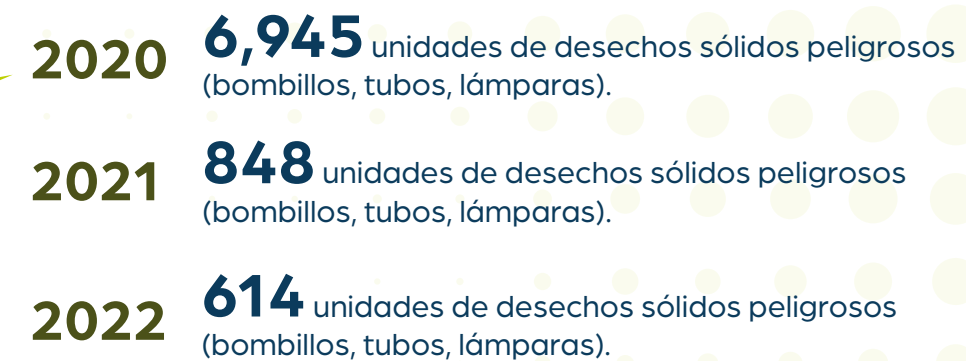


## Gestión de residuos

Poseemos métodos y altos estándares para el manejo de residuos de manera correcta en cada una de áreas de trabajo. Para este año 2022, hemos alcanzado las siguientes cifras:



### Desechos sólidos con mercurio:



Reduce



Reutiliza



Recicla





# COMPROMISO CON LA GESTIÓN COMUNITARIA

Participamos **activamente en el desarrollo social como motor de cambio en las comunidades** donde operamos, brindando apoyos a programas e iniciativas que promueven principalmente la atención a la niñez, la promoción de la salud, la práctica del deporte entre otros.

A través de donaciones apoyamos diversas organizaciones o fundaciones tales como:

- Ancón
- Programa de Apadrinamiento de Niños del Darién
- Arquidiócesis de Panamá
- Asociación Nacional de Caballos de Barriles de Panamá
- Asociación Religiosos Mercedarios
- Casa Esperanza
- Congreso FENAMERI 2022
- Casa Hogar el Buen Samaritano
- Centro de Salud del Valle de Antón
- Damas voluntarias
- Fundación Gabriel-Lewis-Galindo
- Fundación Richied
- Hogar Bolívar
- Hogar Divino Niño
- Hospital Nicolás Solano
- Hospital Santo Tomas
- Fundación Acción Social por Panamá
- Fundación Carol Vallarino Montenegro
- Fundación Valórate
- Fundación Jesús Luz de Oportunidades
- Patronato de Nutrición
- Escuela de Béisbol Algary Sánchez
- Teletón 20-30

**Dar es mejor que recibir.**

Se ejecutó el **97%** de nuestro presupuesto de apoyos sociales.

# VOLUNTARIADO CORPORATIVO

En el año 2022, aportamos alrededor de **3,079 horas de trabajo voluntario** gracias al compromiso de nuestros colaboradores.



1,620 horas

2020



13,364 horas

2021



3,079 horas

2022

\*Incremento por jornada de vacunación.\*



Actividades de voluntariado realizadas y sus horas invertidas:

## Jornada de Vacunación:



- **829 horas** acumuladas por parte de colaboradores voluntarios.
- **720 horas** de voluntariado por parte de estudiantes de carreras de Ciencias de la Salud pertenecientes a la Universidad Interamericana de Panamá y Universidad Nacional de Panamá.



## Día de las Buenas Acciones:

- **907 horas** de voluntariado por parte de nuestros colaboradores.



## Aniversario del Hospital:

- **177 horas** de voluntariado por parte de nuestros colaboradores.

## Limpieza de Playa:



- **84 horas** acumuladas de voluntariado por parte de nuestros colaboradores.

**135 horas** acumuladas de voluntarios por parte de la Universidad Tecnológica de Panamá y Universidad Nacional de Panamá.





### Donación de Sangre Voluntaria:



- **9 colectas** de sangre realizadas (3 en nuestro banco de sangre y 6 con empresas aliadas)
- **82** voluntarios
- **50 unidades** de hemo componentes recolectadas
- **60%** de donaciones culminadas.



### Colecta de Sangre en Feria de Salud junto con la UMECIT

- **22 horas** acumuladas de voluntariado por parte nuestros colaboradores.
- **11 unidades** de hemo componentes recolectadas.



### Viernes Azul:

- **36 horas** acumuladas de voluntariado por parte de nuestros colaboradores.



# COMPROMISO CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



ESTRATEGIA Y GOBERNANZA – (ODS 8, ODS 16, ODS 17)

NUESTRA GENTE – (ODS 3, ODS 8, ODS 17)

ALIADOS DE NUESTROS PACIENTES – (ODS 12)

CUIDANDO EL AMBIENTE – (ODS 12, ODS 13)

COMPROMISO CON LA GESTIÓN COMUNITARIA – (ODS 1, ODS 3, ODS 4)

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible se adoptaron por todos los Estados Miembros de la ONU en 2015, como un llamado universal para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad para 2030. Los 17 ODS están integrados, ya que reconocen que las intervenciones en un área afectarán los resultados de otras y que el desarrollo debe equilibrar la sostenibilidad medio ambiental, económica y social.



Clínica Hospital  
**SAN FERNANDO**



Organization Accredited  
by Joint Commission International

# Memoria de Sostenibilidad 2022

