



REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

2021-2024

“más ambiente, más salud”





Clinica Cruz Celeste S.A.C y M

2-1, 2-2, 2-3, 2-4, 2-6

Clínica Polivalente Privada

Bermúdez 2895, Villa Luzuriaga, San Justo, Provincia de Buenos Aires, Argentina.

Sobre este Reporte

El Reporte de Sustentabilidad 2021-2024 abarca el periodo comprendido del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2024. De periodicidad cuatrianual, su versión anterior es el Reporte de Sustentabilidad 2020. Los Reportes se han elaborado siguiendo los lineamientos de los Estándares GRI.

Mail de contacto: sustentabilidad@clinicacruzceleste.com



REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2021-2024

"más ambiente, más salud"

Índice

6 Perfil institucional	17 Calidad Ética y gobernanza	23 Organización saludable	27 Economía Sana	31 Salud en Comunidad	35 Salud Ambiental
-------------------------------------	---	--	-------------------------------	------------------------------------	---------------------------------

Carta del Presidente

2-11, 2-22



Dr. Gabriel Jorge Saliva
Presidente

Queridos/as lectores,

Al presentar este Reporte de Sustentabilidad correspondiente al período 2021–2024, deseo compartir una reflexión que resume estos años de trabajo, aprendizaje y transformación para nuestra Institución. Se trata de un período que estuvo marcado por la continuidad de la pandemia de COVID-19 en sus primeros años, y por un contexto económico, social y sanitario desafiante, que nos exigió redoblar esfuerzos, tomar decisiones responsables y sostener, en todo momento, nuestro compromiso con la salud y el bienestar de la comunidad.

Luego del impacto inicial que atravesamos en 2020, los años siguientes nos encontramos en un proceso de adaptación progresiva, donde la prioridad continuó siendo el cuidado de las personas: pacientes, colaboradores y profesionales. La implementación y actualización permanente de protocolos, la consolidación de espacios de trabajo seguros y el fortalecimiento de los equipos fueron fundamentales para transitar este camino con responsabilidad y compromiso.

A pesar de las dificultades, logramos avanzar de manera sostenida en nuestra Agenda de Sustentabilidad. Durante este período, continuamos trabajando en la optimización del uso de los recursos, la mejora de la gestión de residuos, la reducción del consumo de papel y la incorporación de herramientas digitales que fortalecen la calidad y seguridad de la atención médica. La transformación digital, la formalización del Área de Sistemas y el avance en la digitalización de procesos clínicos y administrativos constituyeron hitos clave, no sólo desde una perspectiva operativa, sino también ambiental y organizacional.

Asimismo, reforzamos nuestro compromiso con la Calidad, la Ética y la Gobernanza, consolidando estructuras de gestión, Comités interdisciplinarios y procesos de mejora continua. Los reconocimientos y acreditaciones obtenidos durante este período reflejan el trabajo colectivo y el profesionalismo de toda la comunidad de Clínica Cruz Celeste, que día a día sostiene nuestros valores institucionales.

En el plano social, continuamos fortaleciendo el vínculo con nuestra comunidad interna y externa, convencidos de que la salud se construye de manera integral y colectiva. Las acciones de capacitación, acompañamiento, prevención, participación comunitaria y promoción del bienestar dan cuenta de una institución que entiende su rol social y asume con responsabilidad su impacto.



Somos conscientes de que el contexto económico del país impuso desafíos significativos para la sostenibilidad financiera de la organización. Sin embargo, a través de una gestión prudente, transparente y orientada a la resiliencia, logramos fortalecer nuestra posición económica, garantizando la continuidad operativa y sentando bases sólidas para el crecimiento futuro.

Este Reporte busca reflejar ese recorrido, con sus desafíos y logros, y reafirmar nuestro compromiso con una gestión responsable, ética y orientada al largo plazo. Agradezco profundamente a todas las personas que hicieron posible este trabajo y los invito a recorrer las páginas de este informe, como testimonio del esfuerzo colectivo y de nuestra convicción de seguir apostando por un futuro sostenible.

Les deseo una buena lectura y los invito a continuar acompañándonos en este camino.

Atentamente,

Dr. Gabriel Jorge Saliva

Presidente

Clínica Cruz Celeste

Perfil Institucional

Clínica Cruz Celeste

2-1, 2-3, 2-5, 2-6

Ubicada en el corazón de Villa Luzuriaga, partido de La Matanza, nuestra Clínica se ha consolidado como una Institución de referencia en la zona oeste del Gran Buenos Aires. Con más de 67 años de trayectoria ininterrumpida, somos parte activa del entramado social y sanitario de la región, atendiendo a generaciones de vecinos que siguen eligiéndonos por la calidez humana, el profesionalismo y la confianza que brindamos día a día.

Contamos con una infraestructura de 2.200 m², equipada con 71 camas y un amplio abanico de especialidades clínicas y quirúrgicas, ofreciendo atención integral tanto en internación como en modalidad ambulatoria. Nuestra propuesta de valor se centra en un modelo de atención personalizado, con un equipo de profesionales altamente capacitado y comprometido con la mejora continua.

En 2005 dimos un paso fundamental en nuestro crecimiento con la inauguración del edificio de consultorios externos ubicado en la calle Carabobo, que se suma a nuestra sede original de la calle Bermúdez. Este anexo cuenta con 16 consultorios médicos, donde se brinda una amplia variedad de [especialidades](#), y con una sala de espera amplia y confortable, diseñada para mejorar la experiencia del paciente y agilizar la atención.

En cada área trabajamos con un enfoque centrado en la excelencia médica, la ética profesional y la mejora continua. Nuestra misión es seguir creciendo, innovando y aportando valor a la salud de nuestra comunidad, como lo venimos haciendo desde hace más de seis décadas.





Nuestra Identidad Institucional

La identidad institucional de nuestra Clínica se construye a partir de principios que trascienden lo estrictamente asistencial. Cada acción que llevamos adelante está guiada por una convicción ética profunda y por valores que han acompañado a la Institución a lo largo de toda su historia. Estos fundamentos no sólo orientan la calidad de atención médica que brindamos, sino también la forma en que nos relacionamos con nuestra comunidad, nuestros equipos de trabajo y el entorno.

Creemos que la salud es un derecho que debe garantizarse con responsabilidad, respeto y humanidad. Por eso, nuestros profesionales ejercen su labor bajo marcos éticos claros, comprometidos con una atención equitativa y sin distinciones. En ese sentido, adherimos al Código de Ética del distrito correspondiente de la Provincia de Buenos Aires, que establece pautas de conducta centradas en el paciente como ser humano, sin importar su condición social, económica, cultural o ideológica.

En este contexto, nuestra misión, visión y valores son la guía fundamental de nuestra labor diaria. Son los principios que orientan nuestro compromiso con la calidez asistencial, la excelencia médica y la confianza que hemos cultivado con nuestros pacientes y la comunidad a lo largo de los años.

Misión

Dedicamos a la atención médica polivalente personalizada de nuestros pacientes con un equipo de calidad humana.

Visión

Convertirnos en la Clínica de referencia en La Matanza por la calidez de nuestro trato asistencial. Ser un centro de referencia en cirugías con tecnología sanitaria avanzada y equipos quirúrgicos líderes en la zona.

Valores

Respeto, Ética Profesional, Derechos del paciente, Solidaridad.

Nuestros 10 mandamientos

En Clínica Cruz Celeste, nuestras creencias fundamentales guían cada acción y decisión, ayudándonos a priorizar lo más importante en nuestra práctica diaria. Estos 10 mandamientos reflejan nuestra forma de ver el mundo y cómo nos relacionamos con la comunidad. Son principios que nos identifican y nos inspiran a seguir creciendo, aprendiendo y mejorando en nuestra misión de brindar una atención médica integral, humana y de calidad.

Cada uno de estos mandamientos forma parte de nuestra visión compartida y define el comportamiento y la cultura que cultivamos dentro de nuestra institución.



De estos valores emanan los siguientes pilares que orientan la Política Institucional de la Clínica Cruz Celeste:

- Gestión participativa del personal
- Toma de decisiones por datos/información
- Acciones de liderazgo
- Desarrollo de procesos y procedimientos
- Auditoría Integral de la Calidad
- Mejora continua y progresiva

¿Quiénes somos?

Grupos de interés y Participación

2-6, 2-29

En Clínica Cruz Celeste, reconocemos que nuestros grupos de interés son fundamentales para definir y fortalecer nuestra **identidad**. Estas partes influyen directamente en nuestras acciones y, a su vez, se ven impactadas por ellas. En un contexto socioeconómico desafiante, hemos trabajado de manera colaborativa con otras instituciones de la red de atención médica privada a la que pertenecemos, con el fin de mitigar los efectos negativos de la situación y continuar ofreciendo servicios de calidad a nuestros pacientes.

Grupos de Interés de la Institución

Dentro de nuestros grupos de interés, destacamos tanto a los internos como a los externos:

- Clientes Internos:** Nuestros clientes internos son aquellos profesionales que realizan sus consultas y prácticas con sus pacientes en nuestra Institución a fin de ser internados e intervenidos quirúrgicamente. Esta atención médica genera prácticas desde partos hasta cirugías de mediana y alta complejidad facturadas a través de los contratos que posee la Institución.
- Clientes Externos:** Nuestros pacientes, quienes nos eligen voluntariamente para su atención médica, son clave en nuestra misión de mantener la excelencia. No contamos con poblaciones cautivas o capitadas, lo que nos obliga a mantenernos actualizados y comprometidos con la calidad y el servicio. La trayectoria de la institución y la confianza de nuestros profesionales atraen y fidelizan a nuestros pacientes.



ALIANZAS QUE SUMAN

2-28

Nuestra institución mantiene diversas afiliaciones con asociaciones del sector que refuerzan nuestro compromiso con la excelencia y el profesionalismo. Estas alianzas permiten una constante actualización y participación en el desarrollo del sector salud. Algunas de las principales afiliaciones incluyen:

La interacción constante con nuestros grupos de interés, tanto internos como externos, nos permite no solo evolucionar y adaptarnos a los cambios del entorno, sino también garantizar que nuestros pacientes reciban una atención médica de calidad. La colaboración con nuestras afiliaciones y asociaciones fortalece nuestra posición en el sector y nos impulsa a mantenernos a la vanguardia en todo momento.



Comunidad Cruz Celeste

2-7, 2-8, 2-30, 201-3, 202-1, 401-1, 401-3, 404-2, 405-2

La clínica es, ante todo, el resultado del compromiso y la dedicación de su comunidad interna, integrada por médicos, personal administrativo y equipos de gestión, cuya labor cotidiana hace posible el cumplimiento de nuestra misión. Durante el período 2021–2024, todas las personas que conforman la nómina estuvieron alcanzadas por el Convenio Colectivo de Trabajo 122/75¹, que garantiza una escala salarial equitativa y sin distinción de género. Esto se ve reflejado en el ratio de 1 entre el salario básico y la remuneración promedio de mujeres y hombres, lo que confirma la equidad en la retribución.

En este período, cuatro integrantes de la comunidad fueron madres, haciendo uso pleno de la licencia por maternidad, en un marco de respeto por los derechos laborales y el acompañamiento institucional. Asimismo, 16 personas accedieron a la jubilación, proceso durante el cual fueron acompañadas de manera personalizada, brindándoles asesoramiento y apoyo en esta etapa de transición, en reconocimiento a su trayectoria y aporte a la Institución.

Nuestra organización promueve activamente la diversidad, la equidad y la inclusión, convencida de que el trabajo colaborativo entre personas con distintos recorridos y miradas es clave para la excelencia y la innovación en salud.

NÓMINA PERSONAL

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
2021	209	200	199	201	201	201	195	195	198	200	198	205
2022	207	216	209	205	201	201	195	202	201	208	216	213
2023	209	211	219	214	206	206	206	207	208	201	201	201
2024	215	214	209	195	193	192	192	193	194	195	197	204

¹ Convenio Colectivo disponible haciendo click [acá](#).

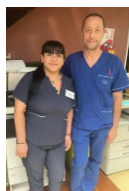
Distribución de la nómina por sector

8 Call Center y Conmutador	3 Compras y Farmacia	11 Consultorios Externos	4 Contaduría	2 Cruz Plus y Convenios	10 Facturación
2 Gobernanta y RSE	7 Guardia	6 Internación	14 Laboratorio y esterilización	3 Recursos Humanos	5 Sistemas y Calidad
24 Servicios Médicos	48 Enfermería	30 Maestranza	7 Radiología	3 Quirófano	10 Gerencia
158 Médicos y Médicas	21 Obstétricas e Instrumentadoras/as				



Distinciones y reconocimientos al personal

- ❖ En 2022, el Colegio Argentino de Cirujanos Cardiovasculares nos otorgó una acreditación que reconoce el alto desempeño de nuestro equipo de Cirugía Vascular y certifica el cumplimiento de todos los requisitos de su Reglamento de centros para la práctica de Cirugía Cardiovascular.
- ❖ Fuimos seleccionados en 2021 por la Fundación Corresponsables, líder en Responsabilidad Social & Sostenibilidad & ODS de Iberoamérica, y el Observatorio de Comunicación Corresponsable (Observa RSE), para participar en la final de los XII Premios Corresponsables en Iberoamérica. Nuestro trabajo fue destacado dentro de las 27 buenas prácticas bajo el lema 'La comunicación responsable al alcance de todos'. Este significativo reconocimiento, que contó con más de 800 candidaturas de 16 países, se debió al excelente trabajo conjunto de Recursos Humanos y el equipo de Psicología de la Institución. Durante la pandemia, diseñaron e implementaron un programa que incluyó capacitaciones a referentes y acompañamiento integral al personal en el transitar de la crisis sanitaria. Haber sido reconocidos como finalistas por este compromiso con el bienestar de nuestros colaboradores es un gran orgullo.



Sustentabilidad con Propósito

2-3, 2-13, 3-1, 3-2

Objetivos de Desarrollo Sostenible

Clínica Cruz Celeste ha alineado estratégicamente su compromiso de sustentabilidad con la Agenda Mundial de Sustentabilidad, buscando contribuir activamente con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Nuestra institución adhiere a la Agenda 2030, el marco global que convoca a gobiernos, empresas y a la sociedad civil a la acción para erradicar la pobreza, proteger el planeta y mejorar la calidad de vida de las personas. En este contexto, asumimos un rol esencial en la generación de proyectos e iniciativas que impulsan el cumplimiento de estos objetivos.

Los ODS con los que contribuimos de forma directa son:



Análisis de Materialidad

La materialidad permite identificar y priorizar los temas más relevantes en términos de sostenibilidad, considerando tanto los impactos de nuestras actividades como las expectativas de nuestros grupos de interés. En 2019, definimos los temas materiales en sustentabilidad que guiaron nuestras acciones durante el período cubierto por este reporte. Este proceso nos permitió concentrar nuestros esfuerzos en aquellos aspectos que realmente generan valor, tanto para la organización como para las partes interesadas.

El análisis de materialidad se estructuró en tres etapas:

1. **Identificación:** Relevamiento interno por sector para detectar los impactos económicos, sociales y ambientales más significativos.
2. **Priorización:** Comparación de los temas identificados con las evaluaciones y aportes de nuestros grupos de interés.
3. **Validación:** Revisión por parte del Directorio y el Comité de Calidad para garantizar la exhaustividad y el cumplimiento de estándares internacionales.

La identificación de los temas materiales nos permitió establecer objetivos de sustentabilidad alineados con las prioridades estratégicas y fomentar una gestión más eficiente y responsable, los cuales hemos seguido trabajando a lo largo de los años. El presente reporte no presenta cambios significativos en términos de materialidad respecto al período anterior.

Características del Reporte

El período estuvo condicionado por factores externos relevantes, que requirieron priorizar objetivos alcanzables y una gestión colaborativa y horizontal. Esto permitió la co-construcción de los Objetivos de Sostenibilidad con referentes de todas las áreas de la Clínica, consolidando la sostenibilidad como una línea de acción transversal en toda la organización.

En esta edición del **Reporte de Sustentabilidad 2021-2024**, compartimos con nuestros grupos de interés información relevante sobre la contribución de la Clínica Cruz Celeste al desarrollo sostenible. El período cubierto va del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2024, extendiendo el reporte anterior para reflejar de manera más completa las acciones realizadas durante estos años.

Durante este período, se reforzó la importancia de que todos los integrantes de la Clínica adopten una mentalidad sostenible, lo que ha sentado las bases para una organización más responsable y orientada al futuro. Los objetivos de sostenibilidad definidos en 2020 continuaron siendo el marco estratégico que guía nuestras acciones, evidenciando nuestro compromiso con la responsabilidad social y la sostenibilidad a largo plazo.

General

- Capacitar, evaluar y acompañar a nuestra comunidad interna, a fin de brindar un servicio de excelencia al paciente.

Ambiental

- Optimizar el uso de los recursos naturales.
- Reducir el uso de papel.
- Mejorar la administración de los residuos.

Social

- Institucionalizar nuestro compromiso social con la comunidad.

Económico

- Comunicar y difundir nuestros servicios disponibles.
- Incorporar nuevos servicios.
- Hacer un uso racional de los recursos, basándose en el análisis del desempeño de cada área.

A diferencia de los reportes anuales anteriores, esta edición abarca un período más amplio, ofreciendo una visión integral de nuestras actividades y logros, así como una revisión detallada de nuestro impacto en la sociedad y el medio ambiente.

Este informe ha sido revisado y aprobado por el Directorio, garantizando que refleje de manera fiel y completa los temas más relevantes para la Clínica Cruz Celeste y sus grupos de interés.



Clínica Cruz Celeste en números

2-6

	2021	2022	2023	2024
PARTOS Y CESAREAS	862	880	729	539
CONSULTAS	109932	107003	90782	78728
CONSULTAS POR GUARDIA	28454	39666	34235	32963
PROCEDIMIENTOS HEMODINAMIA	689	530	624	834
INTERNACIONES	11066	11770	10266	11741
ONCOLOGIA	1974	2263	2002	4214
TURNOS BRINDADOS	186604	188518	164442	156221
CIRUGIAS TOTALES	6349	7216	6530	6062
RECETAS ELECTRONICAS	3266	3912	2023	606

Calidad, Ética y Gobernanza

CALIDAD

2-16, 2-25, 2-26

La satisfacción y seguridad de nuestros pacientes es nuestra prioridad. Por eso, en el 2019 hemos implementado un Plan Estratégico para la Calidad (PEC), el cual nos guía hacia la provisión de un servicio de alta calidad. El mismo fue elaborado considerando los estándares y puntos claves de los manuales de la Comisión Interinstitucional para el Desarrollo de la Calidad de la Atención Médica (CIDCAM) y el Centro Especializado para la Normalización y Acreditación en Salud (CENAS).

El objetivo principal del PEC es garantizar que cada interacción con nuestros pacientes y sus familias sea excepcional y refleje nuestro compromiso con la excelencia, a través de la incorporación de herramientas que nos permitan mejorar la calidad de atención médica, optimizando los recursos existentes y previniendo riesgos.

Certificación y acreditaciones

El compromiso con la calidad y seguridad de nuestros pacientes no solo se refleja en nuestro Plan Estratégico para la Calidad, sino también en la trayectoria de certificaciones y acreditaciones que hemos logrado a lo largo de los años.



Como muestra la línea de tiempo, desde la creación del Comité de Calidad en 2016 y la primera certificación por la Comisión Interinstitucional para el Desarrollo de la Calidad de la Atención Médica (CIDCAM) en 2017, hemos avanzado mediante re-certificaciones, re-acreditaciones y evaluaciones continuas realizadas por el Centro Especializado para la Normalización y Acreditación en Salud (CENAS) y CIDCAM. Este recorrido evidencia nuestro esfuerzo sostenido por garantizar procesos seguros, eficientes y alineados con estándares nacionales, reforzando nuestro objetivo de ofrecer atención médica de excelencia en cada interacción con nuestros pacientes y sus familias.

Gracias al trabajo colaborativo del Comité de Calidad con los distintos sectores, en 2022 la Clínica obtuvo un reconocimiento por parte del Ministerio de Salud de la Nación. Este hito no solo certifica nuestro compromiso con la calidad, sino que también nos destaca como la primera institución privada de la provincia de Buenos Aires en alcanzar esta distinción.

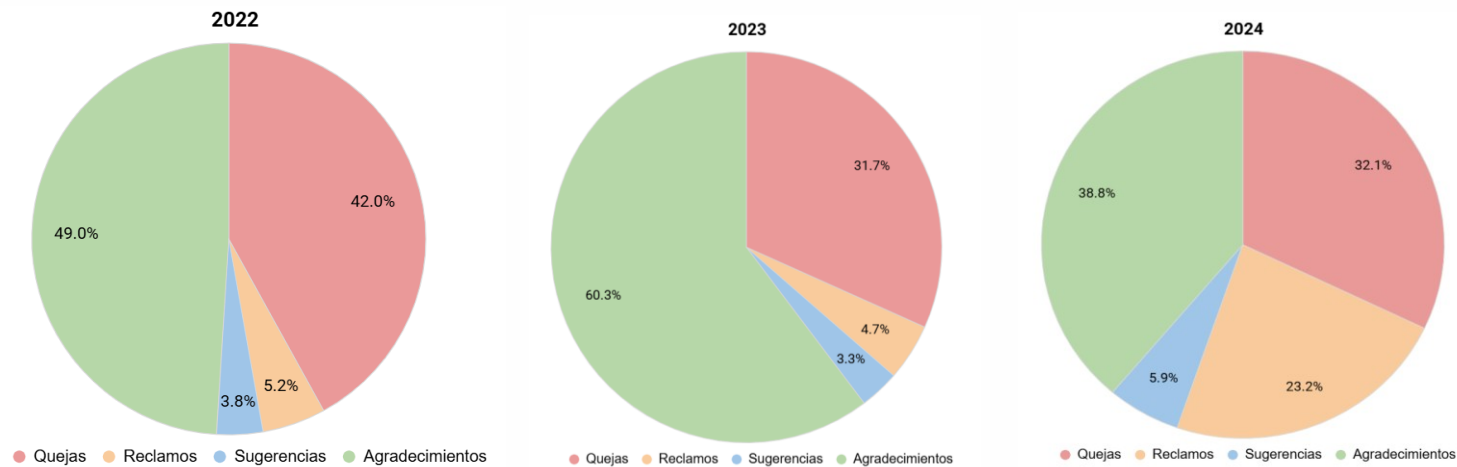
Alianzas para la Calidad

La Federación Bioquímica de la Provincia de Buenos Aires (FABA) promueve la excelencia clínica y el cumplimiento de altos estándares de calidad en las Instituciones. En el año 2022, el laboratorio de Clínica Cruz Celeste fue acreditado por la Federación como Símbolo de Calidad. La implementación de protocolos de calidad, fortalecen la seguridad y la confianza en la atención que ofrecemos a nuestros pacientes.

Áreas de mejora

Como parte de nuestro compromiso con la calidad, desde 2021 hemos implementado un sistema de retroalimentación que permite recopilar reclamos, quejas, sugerencias y agradecimientos de nuestros pacientes. Este proceso está dirigido a todas las personas que utilizan nuestros servicios ambulatorios y de internación, acompañando cada caso desde el ingreso de la queja o reclamo hasta su resolución y el informe final a la dirección médica asistencial. A través de encuestas de satisfacción y del análisis detallado de las experiencias de nuestra comunidad, identificamos oportunidades de mejora para optimizar la atención y ajustar nuestros servicios a las necesidades y expectativas de cada paciente. La información recolectada se consolida en informes mensuales que se difunden al Directorio y permiten dar seguimiento a las acciones implementadas y evaluar su impacto.

A continuación mostramos los indicadores de cada año, distinguiendo entre reclamos, quejas, sugerencias y agradecimientos.



Los resultados muestran los porcentajes de reclamos, quejas, sugerencias y agradecimientos relevados sobre el total de encuestas realizadas ese año. A nivel general, se observa una tendencia a la reducción de las quejas a lo largo del tiempo, acompañada de un ligero incremento en las sugerencias.

Particularmente en 2022, la mayor proporción de las quejas se debió a la atención brindada por el Call Center. En respuesta a esta demanda, ese mismo año se implementó Anura, un servicio de telefonía digital que integra y organiza las comunicaciones, con el objetivo de simplificar los procesos y brindar mayor agilidad en la interacción con los usuarios. Con la nueva incorporación y otras incorporaciones que se realizaron en el 2023 como el ofrecer WiFi en áreas comunes como la recepción de consultorios externos, guardia e internación, se pudo apreciar una notable disminución de los reclamos y las quejas, ya que fueron incorporaciones destinadas a garantizar mayor comodidad a los usuarios. A pesar de ello, en el año 2024 se registró un aumento significativo en la cantidad de reclamos.

ÉTICA

2-25, 2-26

Nuestro lema “Queremos atenderte bien” se traduce en una forma de actuar que prioriza la integridad, el respeto y la responsabilidad en cada vínculo que establecemos. Contamos con un Código de Ética y un Código de Convivencia que establecen los principios, valores y comportamientos esperados en todas nuestras acciones. Estos documentos orientan la toma de decisiones y fortalecen una cultura organizacional basada en la transparencia, la equidad, el cuidado y la empatía, garantizando el respeto por los derechos de las personas y el cumplimiento de nuestras obligaciones institucionales.

La ética, entendida como un pilar de la sostenibilidad, guía nuestro compromiso con la comunidad, con el entorno y con nuestro equipo. A través de la formación continua, el diálogo abierto y la responsabilidad compartida, promovemos un ambiente laboral seguro, inclusivo y respetuoso.

Cada colaborador de nuestra organización tiene el poder de crear una experiencia memorable y positiva en las personas que atendemos, actuando con sensibilidad, profesionalismo y coherencia con nuestros valores institucionales.

Nuestro proceso de resolución de conflictos éticos o conductas no éticas (ver esquema) está diseñado para asegurar la participación, la imparcialidad y la mejora continua. Se desarrolla en cuatro etapas:

1. Identificación: los referentes de área o integrantes de la comunidad pueden detectar y comunicar situaciones éticas relevantes.
2. Comunicación: las inquietudes se canalizan a través de las vías formales establecidas, y el área de Recursos Humanos define el curso de acción.
3. Evaluación: se analizan los hechos en un espacio que busca, además, generar aprendizaje institucional.
4. Resolución: una mesa convocada por Recursos Humanos define las medidas correspondientes, comunica los resultados y realiza el seguimiento del caso.

Este proceso nos permite transformar los desafíos éticos en oportunidades de aprendizaje y mejora, fortaleciendo la confianza interna y la transparencia en nuestra gestión.

Del mismo modo, los valores de empatía, compasión y respuesta a las necesidades y valores de los pacientes guían nuestra conducta profesional. Cada colaborador tiene el poder de crear una experiencia positiva y memorable en las personas que atendemos, actuando con sensibilidad, profesionalismo y coherencia con nuestros principios institucionales.



GOBERNANZA

2-9, 2-10, 2-11, 2-12

INTEGRANTES DEL DIRECTORIO

DR. GABRIEL JORGE SALIVA – PRESIDENTE

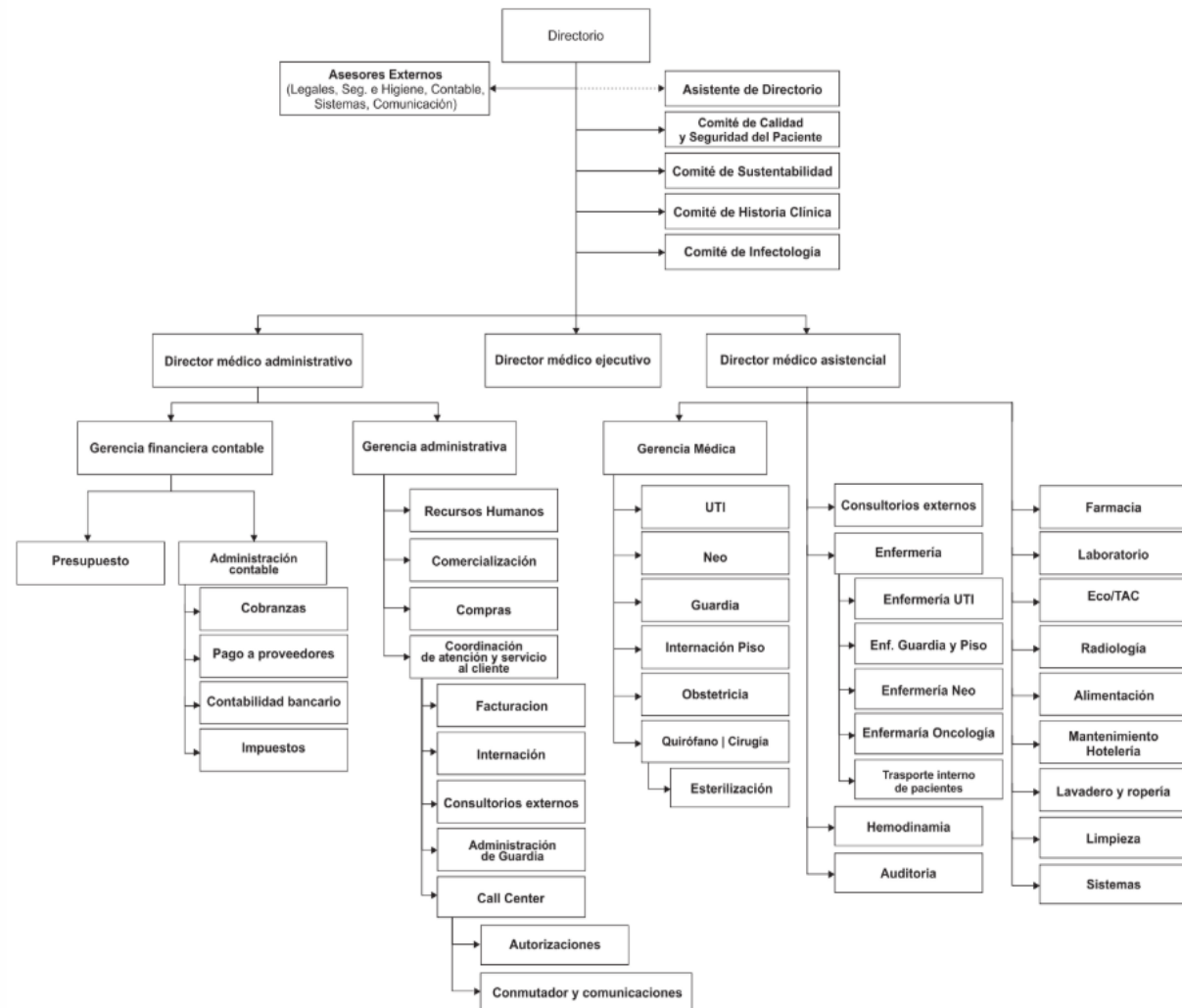
DR. CHRISTIAN FRACALOSI – VICEPRESIDENTE 1º

DR. JOSE ALBERTO HEINZ – VICEPRESIDENTE 2º

DR. FERNANDO SALIVA – DIRECTOR

DR. MATIAS HEINZ – DIRECTOR

DR. GUSTAVO ENRÍQUEZ – DIRECTOR SUPLENTE



ESTRUCTURA DIRECTIVA EN CLINICA CRUZ CELESTE

Clínica Cruz Celeste cuenta con un consejo de administración compuesto por cinco miembros titulares, elegidos por votación en la asamblea anual de accionistas. Entre estos miembros, se elige un presidente, un vicepresidente primero y segundo, y un sexto miembro suplente.

Funciones del directorio

El directorio se reúne al menos una vez al mes para analizar temas prioritarios, evaluar posibles impactos, riesgos y oportunidades, y tomar decisiones estratégicas para la institución.

Comités de la institución

Además del directorio, Clínica Cruz Celeste cuenta con varios comités transversales que abarcan diferentes áreas de la institución. Estos comités son:

1. Comité de Sustentabilidad: se enfoca en la gestión responsable de los recursos y la reducción del impacto ambiental.
2. Comité de Calidad: se centra en la mejora continua de la calidad de la atención médica y la experiencia del paciente.
3. Comité de Infectología: se encarga de la prevención y control de las infecciones en la institución.

Clínica Cruz Celeste cuenta con un sistema de gobierno y gestión que incluye un consejo de administración y varios comités especializados, todos ellos trabajando en estrecha colaboración para agregar valor a la experiencia de cada paciente.

En el año 2024, se incorporó la figura de la Gerencia Médica a la estructura organizacional de la Clínica. Esta posición directiva tiene como objetivo central optimizar la gestión del Área Clínica, el Departamento Quirúrgico, Laboratorio, Enfermería, UTI y Neonatología, aportando una visión estratégica renovada. Su función es asegurar la correcta alineación de las operaciones médicas con los objetivos institucionales de calidad, eficiencia y mejora continua, consolidándose como un eje clave para el desarrollo futuro de los servicios de salud de la Clínica.



Organización Saludable

403-5, 404-3

En 2020, el Comité de Sustentabilidad definió como objetivo general “capacitar, evaluar y acompañar a nuestra comunidad interna con el fin de brindar un servicio de excelencia al paciente”. Este objetivo fue concebido de manera integral, buscando abarcar a toda la institución y servir como un marco para diversas acciones institucionales que contribuyen al desarrollo y fortalecimiento de nuestras prácticas.

Durante el período del presente reporte, se decidió continuar trabajando en este objetivo, consolidando iniciativas de formación, seguimiento y acompañamiento, con el propósito de mantener y elevar los estándares de calidad en la atención a nuestros pacientes. Este enfoque refuerza la visión de la institución de promover una cultura de mejora continua, donde cada miembro de la comunidad interna participe activamente en la construcción de un servicio más eficiente, seguro y humano.

Organización que se adapta

Nuestra comunidad en constante crecimiento requiere un enfoque en la excelencia y la profesionalización de nuestros servicios. Para lograr esto, desde el Área de Recursos Humanos se desarrolló un Programa de Capacitaciones para todos los sectores de la Institución, con el fin de reforzar las habilidades y competencias de cada área.

En el período 2021-2024, se realizaron 92 capacitaciones destinadas a nuestros colaboradores, sobre distintas temáticas. Las personas alcanzadas por las capacitaciones durante el período mencionado fueron 1191 aproximadamente, alcanzando 225 horas de capacitación.

Entre las capacitaciones brindadas por el Área de Seguridad e Higiene e Infectología orientadas al sector de Enfermería; capacitaciones al personal de atención al público, capacitaciones al Área de Contaduría y al sector administrativo.

Asimismo, a partir del año 2022 se intensificaron las capacitaciones brindadas por Recursos Humanos a los referentes de las distintas áreas, buscando fortalecer el liderazgo y la obtención de herramientas vinculadas a gestión de conflictos y coordinación de grupos. Sumado a ello, en el año 2023 se buscó intensificar las capacitaciones al personal de Enfermería y Maestranza, áreas claves en la mejora de la estadía de los pacientes dentro de la Clínica.

A lo largo de todo el período analizado, se realizaron campañas de concientización que involucraron capacitaciones relacionadas al cuidado del ambiente y la promoción de prácticas más sostenibles dentro de la organización.

Organización que se transforma

GESTIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Para poder ofrecer un servicio de excelencia, debemos primero fortalecer la cultura interna y el bienestar de nuestra comunidad. A través de la Encuesta de Clima Laboral, podemos conocer el clima organizacional dentro de la Clínica. La Encuesta se realiza desde el Área de Recursos Humanos, de forma anual, para todos los colaboradores y permite identificar las áreas de mejora. Analiza distintos ejes que repercuten a diario en el clima organizacional como son: la institución y la alineación con los objetivos; la comunicación interna; el liderazgo en las distintas áreas; las expectativas profesionales; los procesos y procedimientos; y la colaboración entre las áreas; entre otros.

La Encuesta se difunde a toda la comunidad interna y es de carácter anónimo. A partir de los resultados, se obtiene el Índice de Clima Laboral (ICL) y se elabora un Informe que sirve como guía para el año siguiente. El mismo incluye sugerencias haciendo hincapié en los distintos focos de intervención a realizar. Desde Recursos Humanos, junto al Comité de Calidad y el Comité de Sustentabilidad se buscará avanzar en el diseño de planes de acción para el año entrante.



Jornada de Planificación Estratégica

En 2024, se llevó a cabo una jornada de planificación estratégica con el objetivo de reflexionar sobre el año transcurrido e identificar áreas de mejora para el año siguiente. Esta actividad permitió a los participantes analizar los avances alcanzados, evaluar los desafíos encontrados y establecer prioridades para fortalecer los procesos institucionales. La jornada constituyó un espacio de diálogo y reflexión, promoviendo la participación activa de los miembros de la institución en la definición de estrategias orientadas a la mejora continua de nuestros procesos.



Organización que se adapta

Impulso a la Transformación Digital

En 2022, en respuesta a la creciente demanda operativa y el compromiso ineludible de acompañar a nuestra comunidad, la Institución tomó la decisión estratégica de formalizar el Área de Sistemas. Desde su establecimiento, esta área se ha convertido en un pilar fundamental, impulsando innovaciones que han optimizado los procesos internos y elevado significativamente la calidad del servicio ofrecido a nuestros usuarios.

Durante ese primer año, se concretaron dos avances de alto impacto:

- Digitalización de la Historia Clínica en UTI: Se implementó el expediente digital en la Unidad de Terapia Intensiva (UTI). Esta medida no solo mejoró la gestión de la información clínica, sino que también contribuyó a una notable reducción del consumo de papel, reafirmando nuestro compromiso con la sostenibilidad ambiental.
- Adopción de Google Workspace: Se contrató el servicio integral de Google (correo electrónico, Drive y herramientas colaborativas). Esta integración ha proporcionado mayor agilidad y velocidad al personal en la ejecución de sus tareas diarias, fomentando un entorno de trabajo más eficiente.
- Automatización de Panel de Control Diario: Se implementó la automatización de un panel de control diario, proporcionando una herramienta de soporte esencial para la toma de decisiones y la gestión.
- Firma y Sello Digital en Consulta: Se integró la firma y el sello digital del profesional a la evolución de las consultas médicas.
- Incorporación de la Receta Electrónica: Se puso en marcha la funcionalidad de receta electrónica, simplificando procesos de prescripción y dispensación.

Inversión en Ciberseguridad y Continuidad Operativa

Como parte esencial de nuestra estrategia para promover una cultura de seguridad informática, se han ejecutado una inversión clave:

- Adquisición de Nuevo Servidor y Recursos: Se realizó la compra de un nuevo servidor y recursos asociados con el fin de optimizar la operatoria y asegurar un resguardo más eficiente y seguro de la información institucional.
- Implementación de Sistema UPS: Adicionalmente, se destinó una inversión a la compra e instalación de un Sistema de Alimentación Ininterrumpida (UPS). Este sistema es crucial, ya que garantiza el funcionamiento continuo y la disponibilidad del servidor ante cualquier interrupción en el suministro eléctrico. La implementación del Sistema UPS representa una salvaguarda esencial, previniendo la pérdida de datos y el riesgo de daños a los equipos.

Economía Sana

2-6, 3-3, 203-2, 204-1

Contexto económico

El desempeño de nuestra Institución durante el período comprendido entre 2021 y 2024 se vio significativamente condicionado por la confluencia de dos factores exógenos de alto impacto: la emergencia sanitaria global y una severa inestabilidad económica a nivel nacional. El período se inició con un escenario de crisis sanitaria activa durante todo el año 2021, producto del virus SARS-CoV-2. A esto le siguió un complejo proceso de transición y retorno a la normalidad que se extendió hasta el primer semestre de 2022. Este contexto impuso desafíos operativos sin precedentes en la gestión de recursos y atención al paciente.

De manera simultánea, la emergencia sanitaria se desarrolló en un entorno inflacionario significativo, con una inflación del 50,9 % en 2021, 94,8 % en 2022, 211,4 % en 2023 y 117,8 % en 2024. Esta situación representó un desafío sustancial para los procesos de gestión de convenios, facturación y cobranzas.

Frente a este contexto, la sostenibilidad económica requirió una gestión de riesgos particularmente rigurosa y una planificación financiera orientada a la resiliencia.

Enfoque de gestión económica y estrategia de sustentabilidad

En el marco de nuestra estrategia de sustentabilidad, entendemos que el desempeño económico es un pilar fundamental para garantizar la continuidad y el crecimiento de Clínica Cruz Celeste, al tiempo que se genera valor para la comunidad y se resguardan los recursos a largo plazo.

Durante el período reportado, continuamos trabajando sobre los objetivos económicos definidos en el año 2020, con el propósito de consolidar los avances alcanzados y sostener una línea estratégica coherente. Este enfoque permite fortalecer las capacidades operativas, mejorar la eficiencia en el uso de los recursos y asegurar que las decisiones financieras contribuyan a un crecimiento sostenible y de largo plazo.

Los objetivos económicos establecidos fueron:

- Comunicar y difundir los servicios disponibles.
- Incorporar nuevos servicios.
- Hacer un uso racional de los recursos, basándose en el análisis del desempeño de cada área.

Priorizamos la transparencia en la divulgación de ingresos, gastos, inversiones y resultados, buscamos evidenciar cómo nuestras decisiones económicas contribuyen al bienestar de nuestras partes interesadas, sin comprometer la sostenibilidad futura.

De este modo, nuestras acciones fortalecen el cumplimiento de los objetivos de sostenibilidad económica de la Clínica, respondiendo a las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, incluyendo pacientes, proveedores y la comunidad local.

Comunicación y difusión de servicios

Durante el período 2021–2024 se trabajó de manera sostenida en fortalecer la comunicación y difusión de los servicios ofrecidos. En julio de 2023 se lanzó un sitio web renovado, con un diseño más moderno, accesible y orientado a las necesidades de los públicos de interés. En mayo de 2024 se incorporó un nuevo portal de turnos online, que permitió optimizar la experiencia de las personas usuarias y agilizar la gestión de los servicios.

Asimismo, se continuó difundiendo información y novedades institucionales a través de redes sociales. En 2024 se incorporó una cuenta en TikTok, ampliando la presencia digital y alcanzando a públicos más diversos.

Incorporación y fortalecimiento de servicios

Con el objetivo de ampliar y mejorar la oferta de servicios, se realizaron inversiones en equipamiento e infraestructura. Entre ellas se destacan la adquisición de un nuevo equipo de autoclave y una mesa de anestesia de alta complejidad. Además, se llevaron a cabo mejoras edilicias acordes a las necesidades de nuestros grupos de interés, incluyendo la instalación de aires acondicionados, la construcción de un nuevo baño en planta baja y la reubicación del registro civil. Estas acciones contribuyen a optimizar la experiencia de las personas usuarias y a brindar un servicio de excelencia.

A mediados de 2022 se reinauguraron los servicios de kinesiología y hemodinamia, este último con una sala equipada con tecnología de última generación para la realización de estudios de alta complejidad. En los próximos años, se prevé continuar con la incorporación de equipamiento médico, tecnología y la expansión de la infraestructura informática.

En relación con la ampliación de la oferta asistencial:

- En 2021 se incorporaron el servicio de atención inmediata ginecológica y el servicio de atención primaria del embarazo.
- En 2023 se comenzó a ofrecer el servicio de tratamiento para várices.
- En 2024 se incorporaron servicios de medicina estética.

Medicina preventiva y chequeos

Desde la incorporación del área de medicina preventiva en 2020, la Institución trabaja activamente en la difusión de información vinculada a patologías prevalentes y hábitos saludables. Sabiendo que la prevención muchas veces es la mejor medicina, a partir del 2021 realizamos campañas de difusión brindando información acerca de diversas enfermedades, sus síntomas, causas y formas de prevención, alentando el cambio de hábitos entre nuestros pacientes hacia estilos de vida saludable.

Asimismo, se ampliaron los chequeos preventivos disponibles. En 2023 se incorporaron el chequeo pediátrico, el chequeo cardiológico y el chequeo de egresados, junto con nuevos servicios de mamografía y ergometría, fortaleciendo la detección temprana de condiciones médicas.

CHEQUEO CARDIOVASCULAR
SIMPLE Y FÁCIL. SE HACE EN EL DÍA

Evaluación de riesgo cardiovascular a través de métodos NO INVASIVOS.

Realizamos

- Laboratorio de Rutina
- Ergometría
- Electrocardiograma
- Radiografía de Tórax
- Ecografía Cardíaca Color
- Eco Doppler Cardíaco Color
- Eco Doppler Miembros Inferiores
- Eco Doppler Vasos e Cuello
- Consulta Médica

SOLICITÁ UN TURNO
11-5334-1436

Dmcc
Diagnóstico Médico Cruz Celeste

CLÍNICA CRUZ CELESTE

CHEQUEO CLÍNICO APTO FÍSICO
SIMPLE Y FÁCIL. SE HACE EN EL DÍA

Certificados para

- Escuelas
- Clubes Deportivos
- Gimnasios
- Torneos y Competencias

Realizamos

- Laboratorio de Rutina
- Ergometría
- Electrocardiograma
- Radiografía de Tórax
- Ecografía Cardíaca Color
- Consulta Médica

SOLICITÁ UN TURNO
11-5334-1436

Dmcc
Diagnóstico Médico Cruz Celeste

CLÍNICA CRUZ CELESTE

Con el objetivo de promover la utilización racional de los recursos y en línea con los compromisos asumidos en el Reporte de Sustentabilidad anterior, en 2021 se desarrolló el Área de Estadística. Esta área tiene como función principal evaluar la performance económica de cada sector de la Clínica a través de indicadores diarios.

La información generada se comparte mensualmente mediante reportes internos, con el fin de mejorar la toma de decisiones, optimizar recursos y reforzar estratégicamente el desempeño de cada área.

Alianzas estratégicas para el crecimiento

2-6

Para poder cumplir con el objetivo de garantizar un servicio de excelencia a la comunidad, las alianzas con obras sociales y prepagas se tornan alianzas estratégicas y esenciales. Buscamos ampliar nuestras alianzas mediante la incorporación de nuevas obras sociales y prepagas.

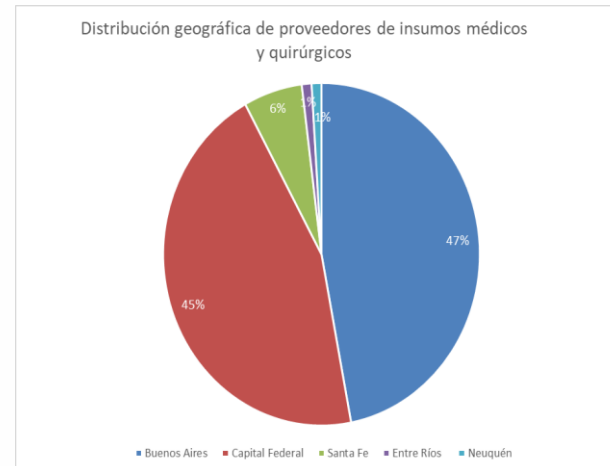
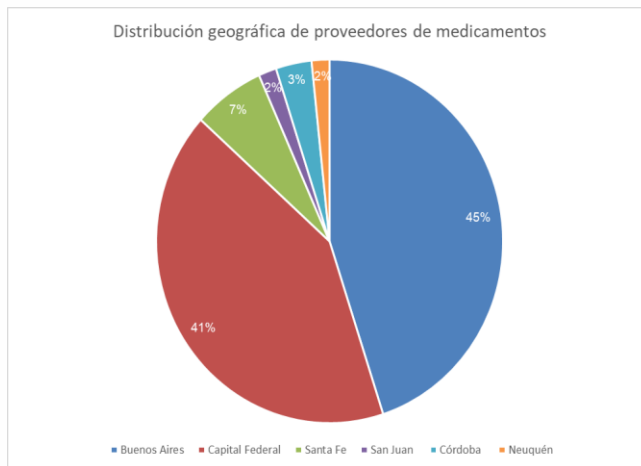
En el año 2023 se incorporaron nuevas obras sociales y prepagas, entre ellas: HOMINIS, MEDICUS, OSPLAD y ENSALUD, fortaleciendo la cobertura y el alcance de los servicios ofrecidos.

Nuestra cadena de suministro responsable

2-6

La clínica mantiene una red consolidada de proveedores de medicamentos e insumos médico-quirúrgicos, asegurando la disponibilidad y diversidad de los productos necesarios para el correcto funcionamiento de los servicios de salud. Para optimizar la gestión de compras y el acceso a una amplia variedad de proveedores, se utiliza el sistema Bionexo, que facilita la interacción con múltiples proveedores, permite comparar ofertas y asegura mayor transparencia en los procesos de adquisición.

Nuestra red de proveedores abarca diferentes regiones del país, incluyendo Buenos Aires, Neuquén, Entre Ríos, Capital Federal, San Juan, Córdoba y Santa Fe, lo que garantiza no solo diversidad en la oferta, sino también cobertura territorial y logística eficiente. Esta estrategia permite a la clínica mantener estándares de calidad en los productos adquiridos y asegurar la continuidad en la atención a nuestros pacientes.



Salud en Comunidad

La Clínica asume la sustentabilidad como un compromiso integral, que abarca el cuidado de las personas tanto dentro como fuera de la organización. En este sentido, la dimensión social expresa el vínculo permanente con nuestra comunidad interna y externa, a través de iniciativas orientadas al bienestar, la inclusión, la prevención en salud y la construcción de relaciones basadas en la confianza y el compromiso mutuo.

Desde hace años, desarrollamos acciones sociales destinadas a generar un impacto positivo y sostenible, alineadas con los valores institucionales y con los objetivos definidos por el Comité de Sustentabilidad.

En este marco, el Comité de Sustentabilidad continuó trabajando, durante los años posteriores, con el objetivo social “Institucionalizar nuestro compromiso social con la comunidad”

Comunidad Interna

Como organización, nos enorgullecemos de las personas que integran nuestra comunidad interna y nos comprometemos a reconocer y valorar su dedicación. Celebramos de manera especial los días correspondientes a cada profesión, destacando el rol fundamental que desempeñan en el trabajo conjunto.

Para ello, se desarrolló un calendario de fechas conmemorativas de cada profesión, con el objetivo de visibilizar el aporte cotidiano de cada integrante de la Clínica.



Asimismo, se conformó un Club de Beneficios destinado a los integrantes de la institución, que permite acceder a descuentos en comercios locales, promoviendo el bienestar del equipo y fortaleciendo el vínculo con la comunidad.

De manera complementaria, se envía un newsletter trimestral como herramienta clave para mantener informada a toda la comunidad interna sobre las principales novedades institucionales, fortaleciendo el sentido de pertenencia y comunidad.



Comunidad Externa

413-1

Buscamos fortalecer el compromiso de la Clínica con la comunidad externa, entendiendo que las acciones que desarrollamos generan un impacto directo en ella. Durante el período reportado, continuamos promoviendo y consolidando iniciativas que la Clínica lleva adelante de forma sostenida año tras año.

Iniciativas existentes

En alianza con UNICEF, la Clínica se adhiere anualmente a la Semana de la Prematurez, que se conmemora durante el mes de noviembre. El objetivo principal de esta iniciativa es sensibilizar a la comunidad interna y externa sobre la prematurez, así como difundir los diez derechos de las personas nacidas prematuras, promoviendo una mayor conciencia y compromiso en torno a esta temática.

En el marco de esta conmemoración, se difundieron a través de las redes sociales testimonios de familias que transitaron su experiencia en el área de Neonatología, con el propósito de visibilizar distintas realidades y fortalecer el acompañamiento a las personas nacidas prematuras y a sus familias.

Con motivo de la conmemoración del **Día Internacional de la Lucha contra el Cáncer de Mama**, que se celebra cada 19 de octubre por iniciativa de la Organización Mundial de la Salud, en 2021 se llevaron adelante acciones de concientización dirigidas al personal de la Clínica, que incluyeron la difusión de un pin institucional. Asimismo, se difundieron testimonios de pacientes que se encontraban en tratamiento en ese momento.

En 2023, se desarrolló una charla informativa sobre concientización y prevención, complementada con un video educativo, con el objetivo de reforzar la importancia de los hábitos de cuidado y la detección temprana. Entre 2022 y 2024, se mantuvo una difusión constante de información preventiva a través de las redes sociales institucionales, abordando síntomas, causas y medidas de prevención.

Donaciones

En el año 2021, la Clínica llevó adelante una colecta de alimentos no perecederos y ropa, destinada a la Iglesia Stella Maris de la localidad. Esta iniciativa fue impulsada por la motivación personal y la vocación social de integrantes de la comunidad interna.

Durante el mismo año, se realizó una colecta de juguetes y libros para la Casa Posadas con motivo del Día de la Niñez, con el objetivo de que niños y niñas pudieran recibir un regalo en esa fecha especial.



Asimismo, en los meses de junio y noviembre de 2021, se organizaron dos colectas de sangre en conjunto con la Fundación Hematológica Sarmiento (FuHeSa), actor clave del sistema de salud. Cada donante voluntario contribuyó a salvar vidas.

Por otra parte, el personal del área de Cardiología impulsó donaciones de medicamentos para tareas asistenciales a la Fundación Maná del Salvador, así como la entrega de muestras médicas de medicamentos de uso habitual para enfermedades crónicas.



Participación comunitaria

- En junio de 2022, la Clínica participó en la maratón organizada por TECHO Argentina, brindando asistencia médica y primeros auxilios a través de una ambulancia de interzonas.
- En 2024, la Institución participó como sponsor oficial de la Maratón organizada por la Fundación Casa de Jesús, acompañando un evento que promueve el deporte y la integración comunitaria.
- Asimismo, la Clínica es sponsor oficial del Club Dorrego, que en 2024 cerró el año consagrándose bicampeón de la liga de handball.

Otras iniciativas

Entre 2021 y 2024, la Clínica desarrolló diversas iniciativas orientadas a la comunidad y al bienestar de las familias. En 2021, con motivo del Día Internacional de la Mujer (8 de marzo), se registraron y difundieron relatos de mujeres profesionales de la institución a través de las redes sociales durante todo el mes, junto con consejos de medicina preventiva y hábitos de vida saludables. En 2022, se realizaron charlas abiertas sobre lactancia materna, invitando a las familias a participar tanto en modalidad presencial como virtual. Ese mismo año, el sector de Neonatología llevó adelante una actividad especial con las familias de los bebés nacidos durante la semana de Navidad, mientras que el área de Oncología y Enfermería realizó su evento anual para celebrar la vida, con la participación de payamédicos de la Universidad de La Matanza.



Festejo en Navidad del 2022 con las familias.

En 2023, en ocasión de la Semana Internacional del Parto Respetado, se organizó un encuentro para familias con charlas sobre “Conoce tu cuerpo y tus posibilidades para dar a luz”, dictadas por profesionales del equipo de Obstetricia y Puericultura. Durante 2023 y 2024, el área de Obstetricia dictó cursos de preparto en modalidad virtual y presencial, brindando información y herramientas para el nacimiento y el período posterior. Además, en conjunto con el Área de Obstetricia, se organizó una clase de yoga para personas gestantes, fomentando el bienestar físico y emocional. En febrero de 2024, se confeccionó el primer Documento Nacional de Identidad (DNI) directamente desde el Registro Civil de la Clínica, facilitando el acceso a este trámite para la comunidad.



Salud Ambiental

305-1, 305-2

Desde Clínica Cruz Celeste asumimos el compromiso del cuidado del ambiente, comprendiendo que nuestras operaciones poseen un impacto directo sobre el entorno. Creemos que la incorporación de prácticas sostenibles en el ámbito de la salud no solamente mejora la calidad de vida de las personas, sino también fortalece el vínculo de la Clínica con la comunidad. Para poder materializar nuestro compromiso con el ambiente, durante el 2020 se impulsaron los siguientes objetivos:

- Optimizar el uso de los recursos naturales.
- Mejorar la administración de los residuos.
- Reducir el uso de papel.

Durante el período 2021-2024, se continuó trabajando con dichos objetivos, buscando reforzar nuestras acciones y generar una cultura de cuidado ambiental dentro de la Clínica. En ese sentido, se diseñaron diversas iniciativas sostenibles.

En el año 2021, nos adherimos a la Red de Hospitales Verdes y Saludables, iniciativa creada por la Organización No Gubernamental Salud Sin Daño. La Red reúne a distintas instituciones de salud, organizaciones profesionales y académicas vinculadas con el sector, generando un lugar de encuentro para las mismas y brindándoles un set de herramientas necesarias para reducir la huella ecológica y promover la salud ambiental.

Ese mismo año realizamos el cálculo de la [Huella de Carbono de la Clínica](#) para los años 2018, 2019 y 2020. La misma fue estimada utilizando el protocolo elaborado por GHG Protocol, siendo la estimación de un alcance de nivel 2. Las emisiones para dichos años fueron de: 164,22 tCO₂e, 165,59 tCO₂e y 172,7 tCO₂e.

Gracias a la estimación de la huella de carbono de la Clínica, en diciembre del 2021 hemos recibido un [premio “Menos Huella Más Salud”](#) por parte de la Organización Salud Sin Daño, como reconocimiento al compromiso en el monitoreo de la huella ambiental en residuos y energía de la Institución.

Energía

302-1, 302-3, 302-4

El cambio climático y el crecimiento sostenido de la demanda energética plantean desafíos concretos para las organizaciones. En este contexto, la reducción de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) y la mejora continua de la eficiencia energética se vuelven ejes centrales en la gestión ambiental.

En línea con estas tendencias, la institución trabaja en el seguimiento y análisis de su consumo de energía, con el objetivo de identificar oportunidades de optimización y contribuir a una transición hacia una operación más eficiente y con menor intensidad de carbono. A continuación, se presenta un cuadro con el consumo total de energía eléctrica², expresado en kWh, correspondiente a todo el período comprendido por el presente Reporte.

Electricidad (kWh)					
MES / AÑO	AÑO BASE 2018	2021	2022	2023	2024
Enero	50134	42373	61291	56108	47072
Febrero	49234	42176	50104	60333	59363
Marzo	32815	37369	34084	55399	58969
Abril	29180	30754	33089	57957	45821
Mayo	25911	29957	20737	31924	32561
Junio	28375	35252	27070	31564	34742
Julio	29676	36669	34604	36652	30047
Agosto	30828	31295	28223	32949	32884
Septiembre	24342	28351	27247	33389	34278
Octubre	27341	33456	27491	28438	31689
Noviembre	33606	42646	42444	25852	40515
Diciembre	38573	63614	49290	42315	42762
PROMEDIO	33335	37826	36306	41073	40892

² Según informa Edenor, empresa proveedora de energía eléctrica de la Institución.

Con el objetivo de disminuir el consumo eléctrico de la Institución, hemos llevado adelante diversas campañas de sensibilización. Las campañas involucran la colocación de cartelera, folletería y capacitación y concientización constante al personal interno sobre ahorro energético y eficiencia energética. Asimismo, se implementaron acciones de mantenimiento correctivo en equipos médicos de alto consumo.

Sin embargo, se puede observar una tendencia creciente al aumento del consumo de energía eléctrica a lo largo de los años, alcanzando un 22% comparado con el año base 2017. En consecuencia, buscaremos reforzar las acciones orientadas a disminuir el consumo.

Gas

GAS (KCal/m3)					
MES / AÑO	AÑO BASE 2018	2021	2022	2023	2024
Enero	1705.38	749.73	1461.18	1522.65	1420.21
Febrero	841.83	1086.77	1435.96	1084.51	1420.21
Marzo	1969.01	1170.84	1647.33	842.12	2326.33
Abril	1344.76	1242.83	1898	1395.11	4991.89
Mayo	2403.08	4089.14	4114.46	1743.33	4038.95
Junio	5096.11	5834.37	7613.92	3624.69	4746.72
Julio	7729.73	6048.68	6720.96	4253.05	6585.31
Agosto	9073.45	5025.16	5655.21	3843.19	8807.11
Septiembre	7808.6	3415.17	2379.14	2095.23	2841.53
Octubre	2147.1	2659.24	2264.55	3126.54	3739.24
Noviembre	1930.7	1627.29	1518.48	2590.73	1117.36
Diciembre	1713.7	1754.68	1503.98	3905.56	1148.91
PROMEDIO	3646.95	2891.99	3184.43	2502.23	3598.65

Gracias a la instalación del termotanque solar en octubre del 2019, se puede identificar que a partir de ese año el consumo promedio anual de gas natural³ comenzó a disminuir, alcanzando un 8% menos en el año 2021 comparado con en el año base. Asimismo, esta disminución pudo deberse al contexto de crisis sanitaria global que se atravesaba en ese momento. Con el

³ Datos obtenidos de la empresa proveedora de gas natural de la Institución, Naturgy S.A

retorno a la normalidad durante el año 2022, se aprecia que el consumo promedio aumentó. A nivel general, se observan años donde el consumo promedio de gas natural fluctúa entre períodos de alto consumo y períodos donde el consumo disminuye notablemente.

Intensidad energética

Presentamos el ratio de intensidad energética⁴ correspondiente al período analizado, indicador que permite evaluar el consumo energético por metro cuadrado de la Institución.

Tomando como año base 2018, se observa una reducción significativa del consumo energético por metro cuadrado a lo largo del tiempo. Este resultado refleja el impacto positivo de las acciones implementadas, entre las que se destacan las campañas de concientización dirigidas al personal sobre el uso responsable de los recursos y, de manera relevante, la incorporación de energías renovables en la matriz energética institucional.

Año	Promedio mensual (KCal)	Intensidad energética (KCal/ m2)	Reducción (%)
2018	62.583.875	28447,21	Año Base
2021	59.420.208	27009,19	-5.06
2022	60.833.064	27651,39	-2.80
2023	58.587.605	26630,73	-6.39
2024	68.628.336	31194,70	9.66

Agua

303-5

La clínica se abastece de agua potable exclusivamente a través de la red pública de AySA, lo que garantiza la calidad del recurso utilizado en todas nuestras actividades asistenciales y operativas.

⁴ Incluye el consumo de energía eléctrica y gas natural utilizado por la Institución. El consumo energético se relaciona con la superficie total del establecimiento, de 2.200 m².

Desde una perspectiva de sustentabilidad, entendemos al agua no solo como un insumo operativo, sino como un recurso estratégico para la salud y el cuidado del ambiente. Por este motivo, trabajamos en la gestión responsable del consumo, priorizando el uso eficiente del agua en áreas críticas y promovemos una cultura institucional de uso consciente del agua entre nuestros colaboradores.

Durante el período reportado, el consumo total de agua ascendió a 1040 m³ para el año 2024. A pesar de las acciones impulsadas para reducir el consumo de agua en la Institución, el consumo en dicho año fue aproximadamente un 27% mayor que el año base. Este indicador nos permite evaluar nuestro desempeño ambiental y definir acciones de mejora continua en línea con nuestro compromiso con la sustentabilidad y la salud de la comunidad.

Registro de consumo hídrico⁵ en las instalaciones durante el período 2021- 2024, comparado con el año base 2018.

Agua (m ³)					
MES / AÑO	AÑO BASE - 2018	2021	2022	2023	2024
Enero	829	805	853	668	914
Febrero	829	805	853	668	914
Marzo	555	903	789	654	1341
Abril	555	903	789	654	1341
Mayo	975	982	892	728	1104
Junio	975	982	892	728	1104
Julio	820	887	737	863	1205
Agosto	820	887	737	863	1205
Septiembre	810	891	726	738	818
Octubre	810	891	726	738	818
Noviembre	917	876	741	821	862
Diciembre	917	876	741	821	862
PROMEDIO	818	891	789	745	1040

⁵ Nuestro proveedor es la red pública administrada por AYSA (Agua y Saneamientos Argentinos).

Gestión de Residuos

306-1, 306-2, 306-4

La Clínica Cruz Celeste desempeña una función esencial en la atención médica de la comunidad, pero como resultado de sus prácticas médicas diarias, genera una cantidad creciente de residuos sólidos urbanos y patológicos. La gestión adecuada de residuos en instituciones de salud, su eliminación segura y respetuosa con el ambiente, es esencial para prevenir los riesgos potenciales que representan para la salud de los pacientes y del personal sanitario.

En Clínica Cruz Celeste separamos en origen en 3 fracciones: residuos reciclables, residuos húmedos y residuos patológicos. Cada fracción de residuo contiene los respectivos cestos, lugares de acopio y destinos determinados.

La gestión de residuos patológicos se realiza en conjunto con Hábitat Ecológico S.A., siguiendo las normas y procedimientos establecidos por el área de Seguridad e Higiene, y en conformidad con las normativas del Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible (OPDS). El tratamiento utilizado es la esterilización por calor húmedo mediante autoclave, un sistema de manejo de residuos respetuoso con el ambiente.

A continuación se detallan los residuos patológicos generados dentro de Clínica Cruz Celeste a lo largo del período analizado. Se establecen, a su vez, los valores del año 2017, año base considerado para los anteriores reportes de sustentabilidad de la Institución.

RESIDUOS PATOLÓGICOS					
-kg generados dentro de Clínica Cruz Celeste-					
MES / AÑO	AÑO BASE - 2017	2021	2022	2023	2024
Enero	2129	3237	3411	3159	3130
Febrero	2194	3095	2790	2794	2275
Marzo	2488	3842	3150	3330	3173
Abril	1923	3447	3160	2946	2745
Mayo	2543	3621	3111	3303	3581.5
Junio	2490	3534	3119	2907	3094
Julio	2335	3111	3515	3437	3438.5
Agosto	2482	3021	3542.5	3673.5	3646
Septiembre	2202	2754	4036	3005.5	3484.5
Octubre	2339	2871	3533.5	3024.5	3113
Noviembre	2455	2808	3686	3459	2913
Diciembre	2274	3144	2895	-	3245
PROMEDIO	2321	3207	3329	3185	3153

Se observa un aumento considerable de los residuos generados en comparación al año base. El período comprendido incluye el año 2021, año post pandemia, el cual se caracterizó por la necesidad de equipo de protección personal para el personal médico, incrementando la cantidad de residuos patológicos generados, tal como describimos en el [Reporte de Sustentabilidad 2020](#). La tendencia en aumento continuó durante el año 2022, como se observa en la tabla.

Durante los años 2023 y 2024, los esfuerzos por aminorar la cantidad de residuos generados comenzaron a visibilizarse, pudiendo observar una notable disminución con respecto a años anteriores.

RECICLABLES

En el año 2020 comenzamos con la gestión diferenciada de los residuos sólidos urbanos generados en la Institución. Para ello, se proveyeron de los materiales necesarios para una correcta separación en origen, como cestos y cartelería indicativa en cada uno, así como cartelería que busca concientizar al personal interno y los pacientes.

Durante el período 2021- 2024, continuamos impulsando la separación en origen de los residuos generados, concientizando a través de distintos talleres y capacitaciones sobre los residuos y su clasificación. En ese sentido, seguimos impulsando la recolección de residuos reciclables en los espacios de trabajo. La separación de residuos reciclables en origen permite recuperar darles un nuevo uso a los residuos y transformarlos en materia prima, generando beneficios significativos para el ambiente, la economía y la comunidad local.

Estos materiales eran recolectados periódicamente por la Cooperativa de Trabajo La Unión, quienes se encargaban de clasificar y recuperar los residuos reciclables. A partir del 2023, los materiales comenzaron a ser recolectados por el Municipio de La Matanza a través del Programa Corazón Ecológico, que articula y trabaja en alianza con Cooperativas de Trabajo locales, encargadas de la recolección, clasificación, recuperación y reciclaje de residuos.

COMPOMISO AMBIENTAL

RECICLAJE

¿Sabías que?

Cada día, generas un promedio de 2 kg. de basura.

El 40% es reciclable.

Está en tus manos poder cambiarlo, hacé la diferencia.

Seamos sustentables.



Campaña de recolección de RAEEs

Sumado a la separación de residuos sólidos urbanos y residuos patológicos que realizamos diariamente en la Clínica, en el año 2022 realizamos una campaña de recolección de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEEs). Lo recolectado durante la campaña fue donado a la organización Cero Basura Electrónica, de Villa Luzuriaga, que tiene como propósito recolectar RAEEs, reparar lo que se pueda y donarlo a instituciones educativas o personas que puedan darle un nuevo uso a los elementos.

Carrera hacia el Papel Cero

La gestión integral de residuos implica no solo reciclar, sino también reducir. Es por eso que, desde el Equipo Ambiental de Sustentabilidad, se le dió continuidad al Objetivo Papel Cero.

Para poder alcanzar el Objetivo de Papel Cero, establecimos distintas líneas de acción. Por un lado, buscamos concientizar al personal interno sobre el uso del papel y los beneficios que trae reducir el mismo, a través de capacitaciones a los sectores. Por otro lado, a partir de reuniones con las distintas áreas se continuó trabajando en la reducción de papel mediante la digitalización de la historia clínica. En ese sentido, se trabajó en conjunto con el área de facturación para comenzar la transición de la presentación de la facturación a las obras sociales y prepagas de manera digital.

Por último, en el caso de que se utilice papel para determinadas situaciones, utilizamos papel 100% de fibra de caña de azúcar, que tiene un menor impacto ambiental y cuenta con certificación Producto Yungas y verificación de huella de carbono.

A través del registro de la compra de resmas dentro de la Clínica, estimamos la compra promedio por cada año, donde observamos una disminución del uso de papel.

COMPRA DE RESMA		REDUCCIÓN
AÑO 2021	155 PACK	Año base
AÑO 2022	130 PACK	16% de reducción respecto del año base
AÑO 2023	120 PACK	22% de reducción respecto del año base y 7,7% de reducción interanual
AÑO 2024	105 PACK	32% de reducción respecto del año base y 12,5% de reducción interanual





Oficina Verde

Sumado a los objetivos ambientales propuestos y su seguimiento, hemos incorporado acciones para generar una Clínica más verde. En este sentido, a lo largo del período 2021- 2024 se incorporaron plantas en los espacios de trabajo. Comprometidos con el objetivo de lograr espacios de trabajo más amigables con el ambiente, en el año 2023, sustituimos los vasos descartables de plástico que se ofrecían para el público por vasos descartables ecológicos de almidón de maíz. Los mismos están hechos con papel impermeabilizado, siendo 100% biodegradables, prácticos, higiénicos y seguros.

Desde la Red de Hospitales Verdes, han seleccionado nuestra experiencia en la reducción de consumo de papel a través de la digitalización, la sustitución de descartables y papel por alternativas biodegradables, como una de las experiencias de éxito a incorporar en la edición 2021 del Reporte Global de la ONG titulado "Hospitales que curan el planeta".





Cierre Institucional

El período 2021–2024 representó para Clínica Cruz Celeste una etapa de consolidación, aprendizaje y fortalecimiento institucional. En un escenario atravesado por profundas transformaciones económicas y sociales, la organización logró sostener su compromiso con la calidad asistencial, el bienestar de las personas y la gestión responsable de sus recursos.

Las acciones desarrolladas a lo largo de estos años reflejan una mirada integral de la sustentabilidad, entendida como un proceso transversal que involucra la dimensión económica, social y ambiental, y que se construye a partir del trabajo conjunto, la mejora continua y la toma de decisiones responsables.

Este Reporte da cuenta de los avances alcanzados, pero también de los desafíos que continúan presentes. En ese sentido, Clínica Cruz Celeste reafirma su compromiso de seguir fortaleciendo sus prácticas, profundizando la cultura de la sustentabilidad y contribuyendo al desarrollo de una atención de la salud cada vez más humana, eficiente y respetuosa con el entorno.

Con la mirada puesta en el futuro, la Institución continuará trabajando en línea con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, convencida de que la sustentabilidad es un camino colectivo y de largo plazo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

GRI 2	CONTENIDOS GENERALES 2021		
Indicador	Contenido	Página	Observaciones
La organización y sus prácticas de presentación de informes			
GRI 2-1	Detalles organizacionales	4,6	
GRI 2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	2	
GRI 2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	2,6,13	
GRI 2-4	Actualización de la información	2	
GRI 2-5	Verificación externa	6	No cuenta con verificación externa
Actividades y trabajadores			
GRI 2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	2,6,9,16,27,30	
GRI 2-7	Empleados	11	
GRI 2-8	Trabajadores que no son empleados	11	
GRI 2-9	Estructura de gobernanza y composición	21	
GRI 2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	21	
GRI 2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	4,21	
GRI 2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	21	
GRI 2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	13	
GRI 2-16	Comunicación de inquietudes críticas	17	



GRI 2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	4	
GRI 2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	17,20	
GRI 2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	9	
GRI 2-30	Convenios de negociación colectiva	11	

GRI 3	TEMAS MATERIALES 2021		
Indicador	Contenido	Página	Observaciones
GRI 3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	13	
GRI 3-2	Lista de temas materiales	13	
GRI 3-3	Gestión de temas materiales	27	



ESTÁNDARES TEMÁTICOS			
Indicador	Contenido	Página	Observaciones
GRI 201	Desempeño Económico		
GRI 201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	11	
GRI 202	Presencia en el mercado 2016		
GRI 202-1	Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local	11	
GRI 203	Impactos económicos indirectos 2016		
GRI 203-2	Impactos económicos indirectos significativos	27	
GRI 204	Prácticas de abastecimiento 2016		
GRI 204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	27	
GRI 302	ENERGÍA 2016		
GRI 302-1	Consumo de energía dentro de la organización	36	
GRI 302-3	Intensidad energética	36	
GRI 302-4	Reducción del consumo energético	36	
GRI 303	AGUA Y EFLUENTES 2018		
GRI 303-5	Consumo de agua	38	
GRI 305	Emisiones 2016		
GRI 305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	35	
GRI 305-2	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	35	
GRI 306	Residuos 2020		



GRI 306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	40	
GRI 306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	40	
GRI 306-4	Residuos no destinados a eliminación	40	
GRI 401	Empleo 2016		
GRI 401-1	Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	11	
GRI 401-3	Permiso parental	11	
GRI 403	Salud y seguridad en el trabajo 2018		
GRI 403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	23	
GRI 404	Formación y educación 2016		
GRI 404-2	Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	11	
GRI 404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	23	
GRI 405	Diversidad e igualdad de oportunidades 2016		
GRI 405 -2	Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	11	
GRI 413-1	Comunidades locales 2016		
GRI 413-1	Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	32	