

# Así se hace...

BUENAS PRÁCTICAS DE RSE



PÚBLICO  
INTERNO

## KIMBERLY-CLARK VIVIR BIEN

En 1872 en Estados Unidos, se unen Charles Clark y Jhon A. Kimberly y crean la primera fábrica de papel en Neenah, Wisconsin, cerca de los Grandes Lagos, Estados Unidos. A medida que transcurre el siglo XX, la compañía se fortalece en productos de consumo y uso industrial cada vez más avanzados e inventa otras categorías de productos desechables para el higiene y limpieza personal. Las actividades en Costa Rica se remontan a 1923, a través de las relaciones comerciales establecidas con Humberto Pérez Calvo, nombrado representante de ventas en Costa Rica de la Scott Paper de los Estados Unidos, la convertidora de papel más grande del mundo.

Al fructificar las ventas con el correr del tiempo, surge la idea de establecer una compañía manufacturera y fue así como en 1963, se ve materializado este sueño con la fundación de Scott, primera industria de papel en Centroamérica. Dinamismo, alta rentabilidad, tecnología de avanzada y expansión empresarial asegurada son términos válidos para caracterizarla.

En 1995, Kimberly-Clark anuncia su decisión de unirse a Scott Paper Company, líder indiscutible de la producción de papel higiénico en todo el mundo con su reconocida marca Scott. La nueva empresa se convierte en el fabricante de papel suave más grande del mundo combinando la tradición y la tecnología de dos colosos papeleros.

A raíz de esta fusión, puede decirse que Kimberly-Clark ha crecido de tal forma que se constituye en una empresa líder en el mercado. En Costa Rica, la fusión empresarial implicó un expansionismo de la producción, ya que, aparte de producir pañales desechables Huggies, se introdujo la manufacturera de papel doméstico e institucional y su reciclaje. Es así como, en la actualidad, se cuenta con dos plantas especializadas: una en la producción de papel para el cuidado personal y del hogar ubicada en San Antonio de Belén y la otra situada en Cartago con la producción de mercancías de protección infantil y también femenina.



 **Kimberly-Clark**

Una característica importante de esta compañía es el interés en la calidad de vida de sus colaboradores y colaboradoras, compromiso reconocido incluso por Great Place to Work, donde Kimberly Clark se ubicó en el cuarto lugar del mundo en el 2012. Como parte de los beneficios que la empresa extiende a su público interno se encuentra el acceso a una atención médica integral, que se convierte en uno de los ejes de su estrategia de Responsabilidad Social Empresarial.

## PROGRAMA SALUD INTEGRAL: VIVIR BIEN

El programa K-C Salud Integral nace debido a la falta de personal médico interno y a la necesidad de romper con un sistema clásico de salud y fortalecer un sistema integral, que promoviera la prevención, más que la curación. De esta manera, se buscó tener un departamento de Salud más involucrado en la dinámica de empresa, el cual no se limitara a realizar medicina curativa o a la entrega de medicamentos, sino que trabajara con otros departamentos de la empresa en la prevención de riesgos para los colaboradores y colaboradoras y la promoción de estilos de vida saludables.

Por esta razón, bajo la visión de la Coordinación Médica para Centroamérica y Caribe, se decide trabajar un nuevo esquema de medicina de trabajo, donde el médico y el enfermero trabajan de forma integral con otras especialidades (como Nutrición, Fisioterapia, Psicología, Terapia Respiratoria y Especialistas de la vista) para el abordaje de las diferentes enfermedades presentes. Además, se apuesta fuertemente por un enfoque de promoción de la salud, prevención y educación como mecanismo para mejorar la calidad de vida del público interno de la compañía.

El objetivo principal de este plan es “Desarrollar un sistema de atención de salud integral diseñado para los colaboradores de Kimberly-Clark”. Para ello se implementa un abordaje holístico para el tratamiento de las enfermedades o problemas de salud detectados.

La empresa le ha dado énfasis a las prácticas de promoción y prevención de la salud como un mecanismo para darle sostenibilidad al Plan y mejorar realmente la calidad de vida de su público interno. Entre las actividades que realizan están:

- **Semana de la Salud:** se realizan exámenes de sangre, densitometrías óseas, exámenes de la vista, revisiones odontológicas, ultrasonidos; todos ellos con un descuento especial y se realizan dentro de la empresa. También se cuenta con proveedores de productos para la salud que hacen demostraciones o degustaciones de los mismos.
- **Semana de la Nutrición:** se realizan ferias en las diferentes plantas con la participación de proveedores del mercado nacional que cuentan con alimentos procesados de una línea más saludable, para que las personas conozcan nuevas alternativas para incorporar en su dieta.
- **Participación en el Semanario K-C:** de manera semanal se comparten consejos prácticos sobre salud en general a través de los medios de comunicación internos.
- **Charlas sobre diversos temas** enmarcados en celebraciones del calendario epidemiológico para Costa Rica, degustaciones y entregas de producto relacionado a la temática que se desarrolla, concursos y actividades recreativas y deportivas, e incluso apoyo de profesionales en salud patrocinados por empresas del sector salud.
- **Se apoya a poblaciones especiales** mediante la Clínica de Cesación Fumado, Cursos de Preparación para el Parto, pre chequeos médicos antes de competencias deportivas organizadas por la empresa, lactarios para las nuevas madres, entre otros.



## IMPLEMENTACIÓN

- En Junio 2007, ingresa a la empresa el actual Coordinador Médico para Centroamérica y Caribe, con la visión de consolidar para la región una atención médica de alta calidad para los colaboradores y colaboradoras de K-C.
- En 2009, luego de conocer los servicios médicos que existían en Costa Rica, donde una compañía externa brindaba atención enfocada a curar y dispensar medicamentos, por pocas horas al día, es que el Coordinador Médico gestiona un plan para tener recurso humano K-C en el consultorio y así poder abordar varios ejes de la medicina de trabajo, no solo curativa.
- En Diciembre del 2009, se aumenta la planilla. Personal de la empresa que brindaba servicios profesionales a K-C pasa a ser parte de la planilla (médicos y enfermeros). Esto le permite a K-C adaptar la atención médica más a sus necesidades e involucrarlos en otras temáticas de salud ocupacional.
- En 2010, se consolida más el plan de Salud Integral al incorporar otros profesionales como se detalla a continuación:
- En mayo 2010, se da el ingreso de un Terapeuta Físico para apoyar los temas de salud ocupacional (prevención, tratamiento, rehabilitación) y aportar su conocimiento para temas relacionados con deporte (planes para adecuada evolución en deporte, apoyo de actividades deportivas organizadas por la empresa, valoración de condición física de la Brigada de la empresa, entre otros).
- En noviembre 2010, se contrata a una nutricionista para que fomente una alimentación sana y trabaje en conjunto con los comedores de la empresa, sobre la calidad nutricional e higiénica de los alimentos.
- También en este año se logra establecer un servicio de Medicina par Familiares, mediante un trabajo en conjunto de la empresa, Servicio Médico y la Asociación Solidarista. En este programa, familiares directos (padres, esposa-o e hijos) tienen derecho a 2 visitas mensuales gratuitas al médico general.
- En febrero del 2011, se refuerza la presencia de personal del área de salud, con el ingreso de dos terapeutas físicos, dos nutricionistas y una psicóloga. Con esto se logra triplicar las consultas de nutrición y terapia física, y brindar un nuevo servicio como es consulta clínica en psicología. Estas personas ingresaron bajo el programa de prácticas universitarias Semilleros.



## RESULTADOS

- Mayor cantidad de sesiones educativas relacionadas en salud
- Implementación de las ferias de salud, de una forma más dinámica y atractiva
- Impulsar actividades recreativas y deportivas en conjunto con el comité de deportes
- Fortalecimiento del enfoque de prevención: Inclusión del departamento de salud dentro de los roles de trabajo para identificar riesgos
- Realización exámenes anuales preventivos
- Se hacen inspecciones de calidad higiénica de los alimentos presentes en los comedores de la empresa

- Campañas de vacunación
- Publicación interna virtual (Semanario K-C) sobre temas de salud

## FISIOTERAPIA

En Fisioterapia, se realizaron un total de 1601 citas para los colaboradores y colaboradoras de la empresa, lo cual representa un gran ahorro por concepto de ausentismo, considerando el tiempo que estaría fuera una persona por citas médicas. A continuación, se presenta un cuadro detalle con los resultados por sede:

Periodo Enero/set	total citas
Cartago	653
Belen	948

## AREA MÉDICA

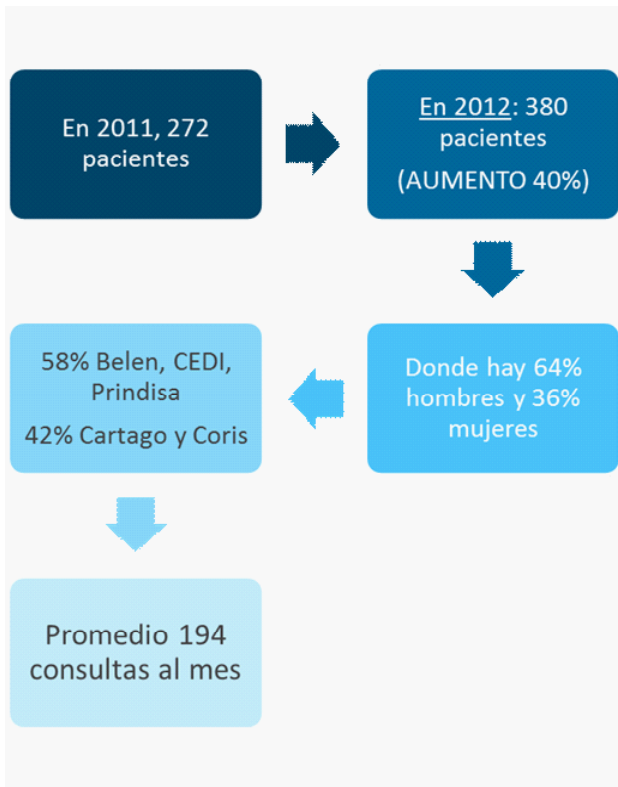
En relación con el área de atención médica general, hubo un total de 9917 consultas. A continuación, el detalle por tipo de consulta:

Tipo consulta	Total Consultas
Consultas medicas	3942
Consultas enfermería	4310
Consultas SO	1062
Audiogramas	603

## NUTRICIÓN

En las consultas de nutrición hubo un aumento del 40% entre el 2011 y el 2012, llegando a un total de 380 pacientes. A continuación, el detalle:





## FACTORES DE ÉXITO

- Una mentalidad innovadora y proactiva que busca el cambio y el beneficio.
- Compromiso por parte de la gerencia y buena coordinación entre los diferentes departamentos.
- Capacitación continúa y trabajo en equipo en el desarrollo de actividades conjuntas.
- Fortalecimiento de un enfoque integral de salud y un énfasis en la promoción y la prevención y no en la curación.

## VISIÓN A FUTURO

K-C planea en un futuro próximo poder replicar este modelo a otras regiones de Latinoamérica, creando una cultura de prevención, y la apertura de nuevos servicios especializados para dar una atención más integral. Para lograr llegar a esta visión el programa constantemente busca reinventarse, diversificando las estrategias de trabajo e incluyendo nuevas herramientas y metodologías efectivas en la implementación del proyecto de salud (ferias, programas de prevención, charlas, exámenes especializados) que hagan de este programa no sólo un servicio mas de K-C hacia sus colaboradores, sino que sea una práctica innovadora y que busque por un lado, ser beneficiosa para el personal interno y por otro lado, atractiva para otras empresas que deseen incursionar en un proyecto similar.

Documento elaborado por Ronny Masís Vargas.

