



**PATRONATO  
HOSPITAL GENERAL**  
DE LA PLAZA DE LA SALUD

30 Agosto 2011

H.E. Ban Ki-moon  
Secretario General  
Naciones Unidas  
New York, NY 10017  
USA

Estimado Sr. Secretario General,

Me complace comunicarle que el **Hospital General de la Plaza de la Salud** apoya desde el 2006 los diez principios del Pacto Global referente a los derechos humanos, los derechos laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción, reiteramos nuestra intención de apoyar y desarrollar esos principios dentro de nuestra esfera de influencia. Nos comprometemos a hacer del Pacto Global y sus principios parte de la estrategia, la cultura y las acciones cotidianas de nuestro Hospital, así como en involucramos en proyectos cooperativos que contribuyan a los objetivos más amplios de Desarrollo de las Naciones Unidas, en particular los Objetivos de Desarrollo del Milenio.

Reconocemos que un requisito clave para participar en el Pacto Global es el envío anual de una Comunicación sobre el Progreso (CoP) que describe los esfuerzos de nuestra compañía para implementar los diez principios. Debido al repentino fallecimiento de nuestro colaborador encargado de realizar la Comunicación de Progreso del Hospital, no pudimos someter ésta en el plazo requerido.

Apoyamos la transparencia y la rendición de cuentas, por lo tanto cumpliremos con el deber de reportar el progreso de aquí a un año y anualmente desde entonces, como lo indica la política de CoP del Pacto Global.

Atentamente,

  
**Dr. Julio A. Castaños**  
Presidente Patronato Hospital General Plaza de la Salud

El Hospital General de la Plaza de la Salud (HGPS) se adhiere al Pacto Global en el año 2006 y pasa a formar parte de la iniciativa de responsabilidad empresarial más grande del mundo, alineando voluntariamente sus operaciones y estrategias con los 10 principios universalmente aceptados en las áreas de derechos humanos, trabajo, medioambiente y anticorrupción, de la misma manera tomando acciones a favor de los Objetivos de Desarrollo del Milenio de la ONU.

En la siguiente comunicación de progreso al Pacto Global presentamos la recopilación de las informaciones de actividades desarrolladas en el transcurso del año 2010, poniendo de manifiesto una vez más el empeño institucional que nos ha permitido alcanzar la consolidación de las estrategias de desarrollo a seguir para mantener el liderazgo en la actividad médico-asistencial, docente e investigadora dentro del sistema sanitario.

Los datos presentados reafirman los avances del hospital, con unos índices de calidad y eficiencia destacados que nos exigen continuar ofreciendo un mejor servicio, todo ello para poder disponer, no solamente de nuevas herramientas de gestión, sino de elementos de mejora de la atención a los usuarios, enfrentando exitosamente los cambios experimentados en el sector salud. El esfuerzo y dedicación de los hombres y mujeres que conforman el Hospital establecen la base para el desarrollo permanente de innovadores proyectos, que nos permiten ser cada día mejores.

El Hospital General de la Plaza de la Salud es una institución sin fines de lucro, cuyos costos y gastos siguen los lineamientos del mercado, lo cual nos lleva a definir estrategias efectivas y eficientes en el uso de los recursos, ya que pasado estos 14 años hemos tenido que dar prioridad a realizar remodelaciones, sustitución de equipos, ahorro energético y educación médica continua para estar a la vanguardia de la tecnología, y los servicios que ofertamos, por ende, nos sentimos cada día más retados a mantener el equilibrio entre la sostenibilidad financiera y la atención de primera calidad.

Continuaremos con el compromiso de prestar una atención especializada de alta calidad, que debe ir de la mano con los cambios de los diferentes aspectos del entorno a través de la formación y de la tecnología, y promoviendo la participación de la comunidad a la que servimos, para que nuestro hospital sea ejemplo de eficacia, eficiencia y equidad. Además de ser proveedores de una excelente atención sanitaria, queremos ser capaces de ofrecer apoyo y esperanza a todas aquellas personas que buscan en nosotros el alivio a su problema de salud. Nuestro objetivo principal es servir a la sociedad, a la salud y, en definitiva, a la vida, buscando el bienestar de las personas sin discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición y circunstancia personal o social.



## **Principios de derechos humanos:**

**Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.**



Desde sus inicios el Hospital General de la Plaza de la Salud tiene el compromiso de fortalecer la calidad de la atención médica en la República Dominicana mediante la creación de un servicio más humanizado, costo-efectivo, tendente al cumplimiento de las normas y protocolos de atención, llevando a cabo acciones que apoyan los objetivos de desarrollo del milenio, respetando los derechos humanos y principios bioéticos, con un modelo de gestión que se identifica con las necesidades de salud de nuestro pueblo,

consistente en garantizar la prestación de servicios de salud sin distinción del nivel socioeconómico, demostrando así la relevancia de los derechos humanos dentro del HGPS.

Hoy estamos con mayor empeño comprometidos con la preservación de este patrimonio, compromiso demostrado por los honorables miembros del Patronato, quienes han apostado al éxito de este proyecto desde su conformación.

Como una manera de declaración del compromiso público y los objetivos del HGPS en los derechos humanos, se publica la misión, visión y valores del Hospital:

### **Visión:**

Ser la primera institución de atención integral a la salud, con alta calidad humana.

### **Misión:**

Nuestra misión es brindar atención médica integral con los más altos niveles de excelencia, basada en la investigación y actualización científica constante, soportada por un equipo humano altamente calificado y motivado en el marco de los principios éticos, con una elevada orientación y sensibilidad hacia el usuario.

Desarrollar una institución de servicios de salud con autonomía de gestión, dirigida a todo aquel usuario nacional e internacional que demande atención a cualquiera de los niveles del sistema.

Desarrollar una cultura empresarial con un alto enfoque hacia el mejoramiento continuo de los procesos, enfatizando acciones puntuales apoyadas por tecnologías avanzadas y accesibles, que generen informaciones objetivas y oportunas, para la toma de decisiones y optimización de los recursos.

Acceder a distintos segmentos de mercado a través de una oferta completa y diferenciada de servicios de salud con la capacidad de generar valor tanto para la empresa, sus usuarios y empleados, asegurando niveles óptimos de rentabilidad que nos induzcan a la autogestión y desarrollo.

Crear un ambiente laboral que facilite el desarrollo armónico de los intereses de la organización y sus diferentes grupos de colaboradores dentro de una infraestructura física que les garantice los más altos niveles de higiene y seguridad.

Desarrollar desde el punto de vista científico y financiero servicios médicos altamente especializados con carácter de auto sostenibilidad en áreas altamente relevantes y diferenciales para el hospital.

#### **Valores:**

##### **Sensibilidad**

Significa concebirme yo y a los demás desde una perspectiva humana, reconocer siempre la fortaleza y fragilidad de su naturaleza, ser empático y permitir que las fortalezas de unos sean el complemento de las debilidades de otros, implica la búsqueda continua del bien común como la expresión más alta de solidaridad en la sociedad.

##### **Eficiencia**

Implica poder responder a cualquier situación bajo cualquier circunstancia. Es la garantía de acompañamiento continuo a nuestros usuarios, significa plantearnos metas cada vez más altas, lograrlas y superarlas. Es la capacidad de lograr una independencia de acción a fin de aportar bajo un esquema positivo de interdependencia, es descubrir nuestra misión individual y colectiva, actuando de forma responsable frente a nuestros compromisos, teniendo consciencia de mi rol y gestionando de manera correcta los recursos para lograr obtener los resultados que se esperan.

##### **Ética**

Significa actuar siempre de forma predecible y ajustada a los más altos principios éticos morales universalmente aprobados, hacer un uso adecuado y prudente de los recursos y el entorno, siendo siempre consistentes y coherentes en el trato con los demás.

##### **Innovación**

En el HGPS se fomenta la innovación como fundamento de su filosofía institucional, la búsqueda de nuevas y mejores formas de pensamiento y actuación para abordar los retos actuales y futuros así como el uso de la creatividad como herramienta clave para alcanzar el éxito institucional se constituyen en una norma permanente.



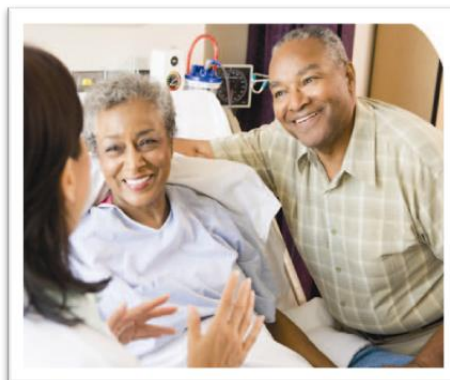
**Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.**

El HGPS ha hecho el compromiso público de respetar los derechos de los pacientes y sus familias en cada proceso en que el hospital interviene con el usuario, publicando diez derechos que son un reflejo del apoyo a la declaración de los derechos humanos y una manera de elevar la conciencia en el personal de salud para el trato de los pacientes. Para difundir tan importante mensaje, el Hospital ha realizado una campaña de comunicación y capacitación interna.

**Derechos de los pacientes y sus familias.**

**1. Derecho a la vida.**

El paciente tiene derecho a la vida, inviolable desde la concepción hasta la muerte. Este derecho tiene un carácter inalienable y se estima como el fundamento esencial para el disfrute y ejercicio de los demás derechos. La institución reafirma el derecho a la vida como derecho de carácter fundamental (el más trascendente y primordial de todos).



**2. A recibir trato digno y respetuoso, sin distinción de raza, condición social o religión.**

Respeto a la persona, dignidad humana e intimidad, y a no ser discriminado por razones de etnia, edad, religión, condición social política, genero, estado legal, situación económica, intelectuales, discapacidades o cualquier otra.

**3. Recibir información suficiente, clara, oportuna y veraz.**

El paciente, o en su defecto el responsable con capacidad para representarle tiene derecho a que el personal de salud tratante, le brinde información completa sobre su diagnóstico y tratamiento. Esta información debe expresarse siempre en forma clara, comprensible y ajustada a la verdad.

**4. Recibir atención médica en caso de urgencia.**

Cuando está en peligro la vida, un órgano o una función, el paciente tiene derecho a recibir atención de urgencia, con el propósito de estabilizar su condición de salud.

**5. Decidir libremente sobre su atención y otorgar o no su consentimiento informado.**

El paciente o persona responsable, tiene derecho a elegir y decidir con plena libertad sobre su diagnóstico y tratamiento. Esta información debe expresarse siempre en forma clara comprensible y ajustada a la verdad.

**6. Ser atendido con confidencialidad privacidad y discreción.**

El paciente tiene derecho a que toda la información referente a su salud sea manejada con estricta confidencialidad, exceptuando las enfermedades de notificación obligatoria que deben ser reportadas al ministerio de salud pública. Asimismo, tiene la libertad de permitir o no la presencia de terceros en su proceso de atención medica.

**7. Contar con un expediente Clínico y poder solicitar copia del mismo.**

El paciente tiene derecho a que el conjunto de los datos relacionados con la atención médica que reciba, sea asentado en un expediente que deberá cumplir con las normas establecidas y cuando lo solicite, obtener por escrito un resumen o una copia de su expediente.

**8. Ser escuchado cuando necesite plantear quejas y sugerencias.**

El paciente tiene derecho a ser escuchado y recibir respuestas por la instancia correspondiente, cuando no esté conforme con la atención recibida de los prestadores de salud, así mismo tiene derecho a disponer de vías alternativas institucionales que podrían dar respuestas satisfactorias a sus inquietudes.

**9. Recibir asistencia espiritual de la organización religiosa a la que pertenece.**

Cuando un paciente o su familia desean hablar con alguien en relación a sus necesidades religiosas o espirituales, el hospital cuenta con un proceso para responder a sus solicitudes a través de la Gerencia de Atención al Usuario.

**10. Derecho del paciente y la familia de participar en el proceso de atención clínica.**

El hospital respalda y promueve la participación del paciente y de la familia en los aspectos de la atención clínica. Posterior a su consentimiento e información, el Hospital permite participar en la toma de decisiones que puedan influir en la atención médica del paciente.

Dentro de las medidas que se toman en el HGPS para implementar las políticas, reducir riesgos y responder a las infracciones de los derechos humanos están las siguientes:

**Mecanismo atención al usuario.**



Comprometidos en garantizar una atención adecuada a todos sus usuarios, el HGPS ha conformado la Gerencia de Atención al Usuario para contribuir a brindar sus servicios con una alta calidad humana. Es por esto que se ha dispuesto de un procedimiento para las tramitaciones de quejas y sugerencias con el objetivo de garantizar que las mismas sean atendidas en un tiempo razonable.

La Gerencia de Atención al Usuario es la responsable de tramitar las quejas y sugerencias presentadas por cada usuario del HGPS. Existen cuatro vías para tramitarlas: 1- Vía telefónica 2- Personalmente 3- A través del buzón de sugerencias 4- Vía Internet.

El representante de quejas y sugerencias recibe a los usuarios que presentan alguna queja, le escucha, determina el tipo de queja y trata de encontrar una solución rápida que satisfaga sus necesidades.

Los gerentes de las áreas involucradas deben dar respuestas a las quejas o sugerencias presentadas en un plazo no mayor de cinco (5) días.

Se da respuesta a los usuarios de las medidas a tomar para la solución de sus reclamos, se realiza informe estadístico mensual de las quejas, recomendaciones y sugerencias. Además, los gerentes de área deben crear planes de acción para el mejoramiento de las debilidades reportadas a través de las quejas, sugerencias, encuestas o estudios de satisfacción de usuarios.

### **Precios y descuentos.**

Las tarifas del HGPS son competitivas en el mercado y los pacientes de escasos recursos son evaluados por el Departamento de Servicio Social a fin de realizarles descuentos a la factura, el cual se aplica luego de una valoración socio-económica y una entrevista personal cumpliendo siempre con el principio de la equidad.

Desde sus inicios, el HGPS ha favorecido a más de 150,000 pacientes con descuentos y exoneraciones de sus planes de tratamientos de salud, contribuyendo a mejorar su calidad de vida así como su bienestar físico y emocional. Nuestra política consiste en cobrar precios razonables, conforme a las posibilidades de pago de nuestros usuarios.

### **Operativos médicos.**

Con el apoyo de reconocidas instituciones tanto nacionales como internacionales, el HGPS realiza **operativos médicos** de prevención de enfermedades como la diabetes y el cáncer de mama, de respuesta a emergencias y desastres, de recaudación de sangre, y de reemplazo de cadera y rodilla beneficiando a miles de pacientes de escasos recursos cada año, apoyando el principio de que todas las personas tienen derecho a recibir atención médica no importando la posición económica en que se encuentren.

Reemplazo cadera y rodilla:



Desde el año 2008, el Hospital General de la Plaza de la Salud (HGPS) en colaboración con Operation Walk Boston (OWB), una organización privada sin fines de lucro que ofrece servicios médicos voluntarios, realiza procedimientos quirúrgicos gratuitos a pacientes que no tienen acceso al complejo nivel de atención que requieren la artritis y otras condiciones debilitantes de las articulaciones beneficiando a

pacientes dominicanos de escasos recursos con cirugías gratuitas de reemplazo articular de cadera y rodilla.

Los pacientes elegidos son aquellos que no pueden acceder a este tipo de terapéutica debido al costo que representa. A pesar de que en el país se practican cada año un número importante de reemplazos de cadera y rodilla, cerca del 80 por ciento de los que lo necesitan se quedan sin operar debido a los altos costos de la cirugía. En República Dominicana, oscila entre los 7,000 y 12,000 dólares.

Los pacientes se seleccionan entre cientos de aspirantes luego de pasar rigurosos exámenes clínicos para asegurar que estos respondan positivamente a las intervenciones.

La colaboración entre Operation Walk Boston y el HGPS es un compromiso de todo el año. En el verano y el otoño, los Dres. Luis Alcántara y Rómulo Gómez, cirujanos ortopédicos dominicanos reconocidos por su trabajo en artroplastia y su equipo interdisciplinario, consultan candidatos potenciales para el reemplazo total de articulación. En el otoño, un equipo de Boston visita el HGPS para una discusión de los pacientes potenciales y se desarrolla una lista final de pacientes. Las instituciones colaboran casi diariamente desde noviembre hasta marzo, cuando el equipo de 50 profesionales de Operation Walk llega al HGPS junto con varias toneladas de medicamentos y equipos médicos para ser utilizados en el operativo.

El equipo está formado por cirujanos ortopédicos reconocidos a nivel mundial, anestesiólogos, fisioterapeutas, enfermeras, especialistas en cuidados intensivos, reumatólogos, personal administrativo e investigadores.

Este programa ha servido para iniciar una investigación clínica con el fin de documentar sus efectos sobre la calidad de vida de los participantes. En el año 2009 y también en el 2010, se recopilaban datos sobre el estado preoperatorio de los pacientes que participan en el programa y en el 2010 se les dio seguimiento a las evaluaciones.

Durante los últimos 3 años, se han beneficiado más de 130 hombres y mujeres dominicanos. De manera significativa, también se han beneficiado los familiares extensos de estas personas ya que muchos de los pacientes del programa apenas podían caminar antes de sus cirugías, y la calidad de vida de sus familias se había visto afectada. Literalmente el programa Operation Walk, devuelve a los pacientes no solo la movilidad, sino sus vidas.



Operation Walk es una ayuda indirecta al desarrollo humano del país, ya que en teoría estamos contribuyendo para que las personas operadas sean capaces de integrarse al mundo laboral que con el impedimento de caminar no les era posible y al reducir sus gastos en medicamentos para el manejo del dolor que anteriormente necesitaban, estamos reduciendo sus gastos familiares que ahora lo pueden utilizar para comida y educación, contribuyendo de esta manera a reducir su pobreza.



El programa también ayuda a educar al pueblo dominicano sobre la prevención de enfermedades debilitantes, así como también a los equipos de salud (médicos, enfermeras, técnicos de quirófano, estudiantes) que participan en el programa de capacitación que acompaña al operativo médico. En marzo del 2010 se realizó el reemplazo de cadera y rodilla a 42 pacientes de escasos recursos.

### **Principios Laborales:**

**Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.**



Los médicos del Hospital General de la Plaza de la Salud son todos miembros del colegio médico dominicano y en gran proporción de las sociedades especializadas que le corresponden, las enfermeras se agrupan en diversos sindicatos como la asociación de enfermeras graduadas, asociación de enfermeras graduadas del seguro social, entre otros, apoyando el derecho y libertad de negociación colectiva.

La cantidad de médicos y enfermeras que conforman el Hospital General de la Plaza de la Salud y que pertenecen a los sindicatos y asociaciones correspondientes se detalla a continuación:

<b>PERSONAL SANITARIO</b>	<b>972</b>
Médicos Especialistas	192
Médicos Especialistas por contrato	77
Médicos Generales	12
Profesionales de Clínica	8
Médicos Residentes	49
Médicos Pasantes	23
Farmacéuticos	2
Bioanalistas	78
Enfermeras	407
Técnicos	53

**Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.**

El Hospital General de la Plaza de la Salud es una institución que busca la protección y cuidado de sus empleados. Es por esta razón que dentro del Hospital se encuentra totalmente vedado el trabajo forzoso o realizado bajo coacción, todos los miembros del personal trabajan de manera voluntaria y libre y tienen la facultad de poder marcharse siguiendo las reglas establecidas, las cuales son fijadas de acuerdo al ordenamiento jurídico vigente.

En tal orden, se han creado e implementado políticas de recursos humanos que han sido elaboradas tomando como base los parámetros y lineamientos establecidos en el Código Laboral de la República Dominicana, teniendo como objetivo regular la relación del HGPS y todo su personal.

Los documentos que se hacen públicos y están siendo aplicados por la gerencia de recursos humanos son: 1) El Manual de descripción de puestos y perfiles. 2) Reglamento de personal del HGPS.

El **manual de descripción de puestos y perfiles** delimita los objetivos, funciones y competencias de cada empleado de nuevo ingreso, el cual debe firmar y estar de acuerdo con cada responsabilidad asignada.



El **reglamento de personal del HGPS** regula la relación entre la institución y su personal, estableciendo el apoyo a la eliminación del trabajo forzado para el empleado.

Dentro de sus reglas se indica que el empleado tendrá una jornada de trabajo que acuerde previamente con la dirección. Sin embargo, salvo los empleados de seguridad, la jornada de trabajo no podrá exceder de 44 horas a la semana. Cuando las circunstancias

lo ameriten, la institución requerirá del personal, laborar horas en exceso de la jornada normal. En este caso las horas trabajadas en exceso de su jornada serán compensadas con horas de descanso en los siguientes días. Los empleados solo trabajarán en exceso a su jornada normal cuando previamente sean autorizados por escrito por la dirección.

Además establece el derecho del empleado a recibir un descanso semanal ininterrumpido de por lo menos 36 horas, igualmente se le concede al empleado licencias remuneradas por motivo de celebración de matrimonio, fallecimiento de familiares cercanos, alumbramiento de la esposa, descanso pre y posnatal remunerado obligatorio durante seis semanas que preceden a la fecha del parto y las seis semanas que le siguen, vacaciones de 14 días laborables anuales, salario fijado de mutuo acuerdo entre las partes, así como también permisos y licencias de mutuo acuerdo.

#### **Principio 5: Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.**

Con el objetivo de que el personal a ser contratado cumpla con los requerimientos técnicos para ocupar el puesto vacante, se cuenta con un procedimiento interno de **Reclutamiento y Selección de Personal** que consiste en una serie de políticas relativas a la contratación de recursos humanos del HGPS. El mismo establece como una de sus normas que: Está prohibido contratar personas menores de 18 años bajo el entendido de que deben concentrarse en desarrollarse física, mental, espiritual y socialmente antes de verse inmersos en las responsabilidades que conlleva un ambiente laboral.

En este sentido, cabe resaltarse que la edad mínima para entrar a formar parte del Hospital General de la Plaza de la Salud es de 18 años, que es la edad en que una persona ya ha adquirido una madurez intelectual y física suficiente como para tener una voluntad válida para obrar algunos actos que antes no podía.

Es por esto que conscientes de la protección especial que se les debe a los niños, el Hospital General de la Plaza de la Salud rechaza la contratación de los mismos.

**Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.**



El capital humano del Hospital General de la Plaza de la Salud es contratado siguiendo un proceso de reclutamiento libre de discriminación por motivo de raza, color, sexo, orientación sexual, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social. Asimismo, durante la ocupación procura velar por la igualdad de oportunidades en relación a todos sus empleados discriminando únicamente por las calificaciones o requerimientos exigidos para la función de que se trate.

Uno de los objetivos del documento: **Procedimiento para el Reclutamiento y Selección de Personal del HGPS** es optimizar y uniformar criterios técnicos que permitan igualdad de acceso a los puestos de la institución, asegurando la transparencia en sus procesos de selección del Personal.

Dentro de las medidas que toma el HGPS para evitar las prácticas de discriminación en el reclutamiento y selección de personal podemos mencionar:

-La publicación de los puestos vacantes en distintos medios de búsqueda de empleo como son: Correos electrónicos mediante Outlook, Internet en Aldaba, Bolsa de Trabajo, Murales de Universidades, Mural del HGPS.

-Sólo Recursos Humanos, con la debida autorización, podrá reclutar, seleccionar y contratar personal sin importar la raza, color, sexo, edad, orientación sexual, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social de los seleccionados.

-Se mantendrá actualizado un banco de datos del personal que está vigente ocupando una posición en HGPS y otro banco de elegibles, de posibles candidatos externos que puedan ocupar alguna posición en otro momento.

-Al momento de realizar reclutamiento de personal se verifica en el banco de datos de los empleados del hospital, si existen recursos internos que cumplan con el perfil del puesto vacante.

-Si existen recursos internos con el perfil requerido, se comunica con el supervisor y el empleado a través de su superior y le realiza las pruebas psicométricas y técnicas relativas a la nueva posición.

-Si el empleado pasa las pruebas, le informa al gerente del área que realizó la solicitud y le remite el expediente anexo al formulario de aceptación de candidato, para su consideración y posterior entrevista.

Una modalidad especial de contratación que tiene el Hospital General de la Plaza de la Salud es la relacionada con los médicos en formación, quienes se rigen por disposiciones legales distintas a las ordinarias. Los médicos en formación deben cumplir con requerimientos específicos a los fines de poder completar las exigencias de los programas de especialidad que se encuentren cursando. Conjuntamente con el Consejo Nacional de Residencias y guiado por el Reglamento de Residencias Médicas, el Hospital General de la Plaza de la Salud realiza los programas y las modalidades de la prestación de los servicios de los médicos en formación que se encuentran laborando dentro de la Institución. El Consejo de Enseñanza del Hospital supervisa el proceso de formación procurando en todo momento un trato digno y libre de coacción para los médicos en formación.

## **Principios Medioambientales**

### **Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.**

En el HGPS estamos comprometidos a desarrollar nuestras actividades de prestación de servicios de salud con el debido respeto al medio ambiente, enfatizando el cumplimiento de la normativa ambiental y sanitaria vigente aplicable al sector salud.

Respetamos el principio de la sostenibilidad y de prevención, teniendo en cuenta los riesgos económicos, ambientales y sociales que incluyen el monitoreo y la evaluación continua. Adoptamos medidas de precaución como el mantenimiento preventivo de los equipos de alto consumo energético, campañas sobre el uso eficiente y ahorro de energía, para lograr una gestión eficiente y eficaz en estas dimensiones.

### **Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.**

La misión y la visión del HGPS integran el respeto de los valores éticos con la responsabilidad hacia los pacientes, la comunidad y al ambiente declarando que estamos comprometidos con desarrollar nuestras actividades de servicios de salud, reduciendo los impactos ambientales a través de un mejoramiento continuo de la gestión hospitalaria.

El Hospital siempre está dispuesto a cooperar con las causas ambientales y sociales dentro de la comunidad, incidiendo en numerosas campañas de difusión ciudadanas que promueven tecnologías respetuosas con el medio ambiente y estilos de vida saludables.

Dentro de las iniciativas que implementó el Hospital General de la Plaza de la Salud en el año 2010 que promueven la responsabilidad ambiental se pueden enumerar las siguientes:

### **Programa de residuos hospitalarios:**

El HGPS tiene un programa de desechos hospitalarios que sigue las reglas y reglamentos nacionales para la eliminación de todos los residuos generados por el Hospital, entre ellos muestras biológicas y quirúrgicas.

Todos nuestros empleados reciben una formación adecuada anual con las herramientas para entender los riesgos de la inadecuada recolección, transporte, almacenamiento y residuos en un hospital puede causar lesiones físicas graves e infecciones al personal del hospital, los pacientes y la comunidad.

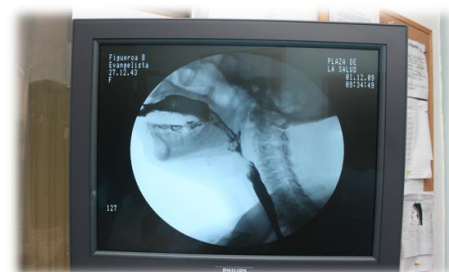
Los desperdicios son clasificados y separados inmediatamente después de su generación y en el mismo lugar donde se originan: médicos, enfermeras, dentistas, técnicos, auxiliares de enfermería, farmacia y personal de la dieta son los encargados de clasificar y separar la basura en residuos comunes, residuos infecciosos y residuos especiales. El propósito del programa es contribuir a la prevención y control de las infecciones a través de un manejo adecuado de los desechos hospitalarios.

### **Record medico electrónico**

Desde el 2009, el HGPS ha gestionado con éxito la integración del software de gestión hospitalaria médica en su última versión LOLCLI 9000 que consiste en un modelo de gestión de la atención hospitalaria sobre la base de las mejores prácticas de manejo de la salud. El mismo ha sido aplicado en decenas de hospitales en América Latina. Está diseñado para tener una historia clínica central, la comprobación en detalle todas las actividades del paciente desde el momento en que entran en nuestro hospital hasta su jubilación. Por lo tanto, reduce la incertidumbre y aumenta la calidad de las decisiones del hospital.

Previo a la introducción de este sistema, era necesario para el HGPS imprimir las copias de los expedientes médicos que contienen la historia de nuestros pacientes. Con la implantación de la historia clínica electrónica, podemos no solo garantizar la confidencialidad y la privacidad a nuestros pacientes, sino también garantizar una reducción considerable en el uso de papel para las más de 3,000 transacciones que se generan a diario en nuestro Hospital.

### **Digitalización de imágenes diagnósticas**



En el mes de julio 2010, el departamento de Imagenología inició el proyecto de digitalización de imágenes diagnósticas, un sistema de información radiológica centralizado y accesible a todas las áreas del hospital. Anteriormente las imágenes producidas por los equipos de radiología se visualizaban solo al reproducirlas mediante revelado químico.

Ahora, el nuevo sistema nos permite adaptar digitalmente las imágenes antes de imprimirlas y elegir si es necesario imprimirlas o no.

La captura directa o indirecta de la información de imágenes y su conversión automática en formato digital DICOM compatible, permite almacenarlas digitalmente para disponer de ellas en cualquier parte de la red.

El proyecto inicia con la digitalización de imágenes análogas a DICOM utilizando equipos CR, que luego se almacenan en un sistema de archivo de imágenes inteligente (PACS), gestionado mediante una red de gestión radiológica (RIS), con un último paso de integración a la red de gestión intra-hospitalaria (LOLCLI).

Con el sistema es evidente el ahorro de tiempo y dinero: un análisis y diagnóstico más fiable y veloz, un ahorro en materiales de impresión y un seguimiento del estado del paciente de una manera más eficiente y oportuna. También se ha eliminado por completo el revelado químico en el Hospital, un residuo hospitalario peligroso que debe ser sometido a procesos de neutralización al ser desechado y que pone en riesgo las vidas del personal que lo utiliza, aun con protección adecuada. El programa nos ha permitido una reducción considerable en el consumo de películas radiográficas desperdiciadas debido a errores en la toma de los estudios o por pacientes que no reclaman sus estudios. Además, nos ha permitido reducir considerablemente la cantidad de láminas desechadas de un 16% a un 0.3% lo que contribuye en gran medida a la reducción de basura del Hospital.

### **Área verde**

El HGPS cuenta con una extensa área verde y con la presencia de jardines y arboles en todo el complejo hospitalario que contribuye notablemente a mejorar el entorno del hospital y a la mitigación de la contaminación por ruido y contaminación visual. El área verde del hospital ofrece un respiro de aire al Ensanche La Fe donde estamos ubicados.

### **Adquisición de equipos respetuosos al medioambiente.**

El departamento de compras requiere a los proveedores que aporten datos medioambientales sobre sus productos con el propósito de verificar que los que se adquieran sean de bajo consumo, menos contaminantes y en la medida de lo posible aptos para reciclaje.

### **Campaña ahorro de energía**

En el 2010 se implementó la campaña Ahorro de energía que consiste en la concientización del personal del Hospital mediante capacitaciones y la colocación de adhesivos en los interruptores de luz de las instalaciones del hospital.

Con esta campaña se busca la concientización de los empleados para reducir el consumo de energía innecesaria con su lema "Si no me usas apágame: Juntos podemos mejorar el medio ambiente."



**Principio 9: Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.**

Los valores de desarrollo sostenible se incorporan dentro de los valores de competitividad de las políticas del HGPS. La calidad de los recursos humanos y servicios, la gestión hospitalaria enfocada al ahorro energético y de combustible nos permiten desarrollar prácticas tendentes a la excelencia de la atención.

La reducción del consumo de energía, el rediseño de la logística y utilización de un sistema para el uso de la planta eléctrica más respetuoso con el medio ambiente, utilizando medidas como la reducción del ruido, filtros para minimizar la contaminación, compra de materiales biodegradables y equipos eléctricos de bajo consumo son parte de las estrategias implementadas por el Hospital General de la Plaza de la Salud para reducir el impacto de la contaminación ambiental.

Implementamos el ahorro de energía, el aprovechamiento de la iluminación natural, reducción en el consumo de recursos, disminución de las emisiones de carbono (planta eléctrica, vehículos), control rutinario de plagas, limpieza periódica del sistema de ductos de aire acondicionado, con el fin de contribuir a la Mejoría de la calidad del aire y de vida de nuestros usuarios y empleados.

**Anticorrupción:**

**Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.**



Aún cuando en los últimos años nuestro gobierno se ha preocupado en realizar esfuerzos tendientes al establecimiento de políticas anticorrupativas en la práctica la aplicación de estas políticas no han sido completamente exitosas en vista de que nuestro país está impregnado de una marcada carencia de fortalecimiento institucional, lo que, genera a su vez, falta de transparencia en el manejo de los recursos públicos, que es lo único que garantiza una óptima asignación y uso de los fondos del Estado.

La transparencia y la rendición de cuentas constituyen dos de los principales pilares contra la corrupción al permitir procesos de implicación ciudadana en el ámbito de lo público. Indudablemente las políticas anticorrupción conllevan ampliar la información pública así como su acceso y mejorar la vigilancia sobre el desempeño del gobierno.

El Hospital General de la Plaza de la Salud es una institución no gubernamental que recibe fondos del Estado para ser utilizados en el pago de la nómina de los empleados del Hospital y en Químicos y Conexos tales como medicinas, transporte, etc.

A los fines de colaborar con las políticas anticorrupativas del país y de garantizar la transparencia y el principio de rendición de cuenta, el Hospital envía, de manera mensual, a la Secretaría de Estado de Salud Pública y Asistencia Social (SESPAS) y a las autoridades correspondientes un informe en el cual se desglosa cada uno de los usos dados a los fondos públicos recibidos, asimismo, adjuntándose a este informe los soportes correspondientes (copias de facturas, de cheques, etc.).

Se realizan constantemente auditorías internas en todas las áreas del hospital con el fin de garantizar la consistencia con el compromiso de lucha contra la corrupción. Además se realizan auditorías externas anualmente reconocidas compañías auditoras del país. Estas auditorías son revisadas regularmente por el Patronato de la institución.

Por otro lado, el Hospital General de la Plaza de la Salud se encuentra dispuesto a recibir, en todo momento, auditores de la Procuraduría General de la República permitiéndoles la revisión integral de cada uno de los rubros que entiendan pertinentes esto así en vista de que el Hospital se maneja de manera transparente y bajo un criterio que únicamente persigue la buena asignación de recursos, tanto de los públicos como de los obtenidos por gestión propia.

Por último, en lo que se refiere a la extorsión y al soborno cabe resaltarse que el Hospital General de la Plaza de la Salud se encuentra dirigido por un Patronato, el cual está conformado por personas libres de ataduras políticas quienes se han encargado de establecer normas dentro de la Institución que penalizan a todos aquellos que actúan movidos por un interés personal y no institucional. Las concesiones que se realizan dentro de la Institución son sopesadas por el Patronato del Hospital y son canalizadas por las vías ordinarias establecidas a estos efectos.