



HOSPITAL GENERAL
DE LA PLAZA DE LA SALUD

COMUNICACIÓN DE PROGRESO HGPS 2011

RED PACTO GLOBAL NACIONES UNIDAS



31 agosto 2012

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 año 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 involucrarnos 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 de Progreso (CoP) que describe los esfuerzos de nuestra compañía para implementar los diez principios, por lo que esta carta acompaña nuestra CoP correspondiente al año 2011.

Apoyamos la transparencia y la rendición de cuentas, por lo tanto asumimos el compromiso de reportar el progreso obtenido anualmente, 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 por el HGPS en el transcurso del año 2011, 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.

Al concluir el 2011 los logros alcanzados por el HGPS nos han permitido consolidar el compromiso de cumplir con nuestra visión: Ser la primera institución de atención integral de salud con alta calidad Humana. Continuamos dejando huellas en el camino por la excelencia en la calidad de la atención médica, orientamos nuestra actividad a la búsqueda constante de métodos y prácticas que nos permitan brindar un mejor servicio cada día, para alcanzar mejores índices en la satisfacción de nuestros usuarios y sus relacionados, así como de los diferentes grupos de interés vinculados al HGPS.

El HGPS está comprometido con los Objetivos del Milenio, enfocándonos en la búsqueda constante del bienestar y el respeto hacia el ser humano a través de las acciones, servicios y el esfuerzo en conjunto de todos los que conformamos esta gran familia. El desarrollo de las competencias individuales se ve reflejado en los cambios que como institución hemos logrado en beneficio de los pacientes que son nuestra fuente de motivación para continuar aplicando las mejores prácticas, enfocados en la calidad y seguridad de la atención.

Más allá de la capacidad de desempeño de nuestro capital humano, junto al constante crecimiento de la plataforma tecnológica y de los avances en la investigación, que nos ayudan a continuar mejorando en la prestación de servicios de salud, es para nosotros primordial, establecer una relación con los pacientes y sus familiares que proporcione respuesta a sus inquietudes, para mejorar la atención y la recuperación de la salud según el padecimiento. Esta relación se manifiesta a través de los grupos multidisciplinarios de apoyo y mediante la interacción directa entre médicos, personal de apoyo, pacientes y sus familiares que nos motiva a ser solidarios y sensibles ante la etapa crítica o terminal de una enfermedad, un fallecimiento, entre otros.

Los resultados obtenidos, reflejan un crecimiento promedio de un 30% y fortalecen nuestra motivación para continuar desarrollándonos conforme a los más altos estándares internacionales, para contribuir a mejorar el sistema de salud de nuestro país, en la meta de sobrepasar nuestras fronteras y convertirnos en proveedores reconocidos de servicios superiores de salud local e internacionalmente.



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 nuestra comunidad, 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.

El HGPS apoya la declaración universal de los derechos humanos en sus políticas y metodologías de trabajo, abogando por la libertad, la justicia y la paz y reconociendo que todos los humanos tienen derechos iguales e inalienables. En nuestra constante búsqueda por apoyar la dignidad y el valor de la persona humana a través del trabajo social diario que ejerce en sus pacientes, el HGPS declara su visión, misión y valores:

Visión:

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

Misión:

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.

Apoyo y Respeto de los Derechos Humanos en el 2011

El HGPS respeta el artículo 25 de la Declaración Universal de los derechos humanos, el cual enuncia que: toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; tiene asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, vejez u otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad.

Con esta visión, implementa una serie de programas de servicio social para que el más necesitado tenga derechos de asistencia médica equitativos, no obstante su nivel socioeconómico. Entre los programas realizados en el 2011 están:

Servicio Social

El HGPS presta asistencia médica a toda la ciudadanía, incluyendo atención primaria y emergencia especializada las 24 horas al día. Las tarifas del Hospital 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 de acuerdo a su condición económica. El criterio de evaluación de estos pacientes está basada en la existencia de una condición social adversa que le impida al usuario llevar sus planes de tratamiento de salud, por ejemplo, pobreza extrema, enfermedades catastróficas, discapacidad, problema social, indigencia, abandono, entre otros.

Durante el 2011, el HGPS implementó una serie de programas de servicio social para que el más necesitado tenga iguales derechos de asistencia médica, entre los que están:

Jornadas de Prevención del Voluntariado

De los programas sociales del Voluntariado con apoyo del HGPS se coordinaron tres jornadas de prevención, dos fueron jornadas preventivas de cáncer de mama con la realización de procedimientos de mamografía y sonomamografía gratis donde fueron evaluadas y beneficiadas 150 mujeres de escasos recursos económicos a partir de los 35 años de edad y sin afiliación de administradoras de riesgos de salud (ARS). También fueron evaluados y beneficiados 84 hombres de escasos recursos económicos a partir de los 40 años de edad con la realización de la jornada gratuita de prevención de cáncer de próstata. Del programa de donación de medicamentos del voluntariado para pacientes de oncohematología fueron valorados y evaluados 23 casos de pacientes con diagnósticos catastróficos de bajos recursos económicos.



El voluntariado coordinó y realizó el tercer encuentro educativo – recreativo con pacientes de los servicios de Geriatria con motivo del Día Internacional del Adulto Mayor con la participación de 105 adultos mayores y familiares a quienes se les obsequiaron regalos donados por las Damas del Voluntariado, Directores y Gerentes del HGPS. De esta manera, concientizando a los participantes y sus familiares sobre las necesidades del envejeciente, a fin

de mejorar la calidad de vida de este importante segmento de la población dominicana. Con fines de brindar apoyo y atención a las necesidades de pacientes en condiciones de discapacidad se coordinó el segundo encuentro recreativo-educativo con motivo del “Día internacional de las personas con discapacidad” con la participación de 89 discapacitados y familiares.”

El hospital considera que la orientación y apoyo emocional al paciente y a la familia, es el compromiso indispensable al tratamiento médico, para lograr una actitud mental y emocional que les permita acceder a todos los recursos viables y factibles para hacer frente a la situación crítica que pudiera estar viviendo el paciente y su familia.

Lanzamiento del Grupo de Apoyo Emocional

Dirigido a personas con discapacidad y sus familias donde recibieron asistencia y soporte psicoterapéutico 96 pacientes y familiares de los servicios de Medicina Familiar y Rehabilitación.



Así como también el Grupo de Apoyo emocional sin costo para padres de niños en Cuidados Intensivos Pediátrico y Neonato, con el apoyo de un equipo de profesionales de la psicología, trabajadores sociales, médicos pediatras y damas del voluntariado en el que 105 padres y madres recibieron los beneficios de la

psicoeducación.

Línea Vida

Se dio asistencia y fueron reportados a la Línea Vida los casos de madres, padres y tutores de 24 niños y adolescentes (hospitalizados y ambulatorios) por presuntos abusos y maltrato infantil, garantizándoles un entorno seguro para su estabilidad física y emocional. Se produjo un incremento de casos reportados de un 45.5% en relación al 2010. Fueron entregados a sus familiares 10 pacientes que habían abandonados en las áreas de emergencia y en los pabellones de hospitalización.

Seguimiento tratamiento de salud

Se realizaron 92 visitas domiciliarias a pacientes y familiares de diferentes lugares del país como seguimiento a sus planes de tratamiento de salud. Se dió asistencia de orientación, autogestión e informaciones generales a 5,168 pacientes, familiares y acompañantes sobre el hospital y los servicios que se prestan en relación a sus demandas de salud y sus planes de tratamiento.



Programas ayudas económicas.

Se realizaron 424 diagnósticos sociales a pacientes y familiares que presentaron dificultades socioeconómicas en el proceso de hospitalización y egreso del HGPS.

Fueron evaluados y reevaluados socioeconómicamente 745 pacientes con recursos económicos limitados, siendo favorecidos en sus planes de tratamiento de salud a través de las diferentes categorías que tiene el hospital como parte de sus programas de responsabilidad social.

Se trabajaron y se les dió seguimiento a 601 casos de pacientes y familias con diferentes problemáticas sociales, entre ellos: extranjería, indocumentados, abandonados, pobreza extrema, entre otros.

Intervención en Crisis y Trauma

Se impartió un taller sobre Intervención en Crisis y Trauma donde se entrenaron 38 colaboradores y Damas del Voluntariado del HGPS, en el uso de Técnicas y Herramientas Terapéuticas, efectivas para actuar ante incidentes críticos de pacientes y familias en situaciones catastróficas.

Jornada Operation Walk

El HGPS realizó por sexto año consecutivo la jornada Operation Walk en el mes de marzo 2011. Realizando 43 cirugías de remplazo de cadera y rodilla. Las cirugías estuvieron a cargo de un equipo de especialistas en artroplastias del Hospital Brigham and Women's de Boston, MA y el equipo del HGPS.

Los pacientes operados se escogieron de una lista de pacientes que fueron evaluados previamente: personas de escasos recursos de todo el país que no pueden acceder a este tipo de servicios debido al costo que representa sin cobertura de seguro y aquellos cuyo plan de salud no les cubre este tipo de cirugías.



Entrega de Donativos



En el año 2011 el hospital solicitó y recibió medicamentos y artículos médicos en calidad de donación, con la finalidad de entregar estos artículos directamente a pacientes de escasos recursos que asisten al HGPS mediante la Botica del Voluntariado, localizada en el primer piso del Centro de Atención Primaria.

La Botica del Voluntariado está manejada por personal del Voluntariado del Hospital y un representante de la farmacia hospitalaria, quienes se encargan de que estos medicamentos lleguen a las manos de los pacientes de escasos recursos que asisten este hospital.

Entrenamiento a Personal de Salud sobre Maltrato Infantil

El problema del abuso contra niños y niñas, en particular el sexual, es un problema universal alarmante que necesita de medidas continuas de prevención y protección efectiva a nivel nacional e internacional. Según investigaciones, en la República Dominicana el 83% de los padres maltratan a sus niños/niñas de diferentes formas. En este sentido, debido al incremento de pacientes menores que ingresan a nuestro hospital por algún tipo de maltrato, el HGPS consideró la importancia de realizar un entrenamiento al equipo multidisciplinario que trabaja en la ruta crítica para la detección y abordaje de casos de niños/as abusados que ingresan por otro tipo de patología. El taller se realizó en el mes de noviembre de año 2011, donde participaron 45 pediatras, médicos de familias, enfermeras, trabajadores sociales, psicólogos, psiquiatras y damas del voluntariado del HGPS.

La realización de estos talleres afirma el apoyo del HGPS del artículo 5 de la declaración universal de los derechos humanos que indica que “Nadie será sometido a torturas ni a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes”.

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

Equidad de Género

El Hospital General de la Plaza de la Salud (HGPS) es una institución que garantiza la equidad de género tanto para sus empleados como para sus usuarios. Para la contratación, capacitación y promoción del personal, dentro de los requerimientos técnicos para optar por un cargo o un ascenso en el hospital, no se contemplan aspectos a tomar en cuenta como: sexo, religión, filiación política, nivel económico, raza, orientación sexual y nacionalidad.

Del total de empleados para el año 2011, el 66.10%, corresponde al sexo femenino y el 33.90% al sexo masculino, por lo que se puede decir que en la institución las mujeres ocupan el porcentaje mayor del total de la empleomanía del HGPS.

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.

Derechos de los pacientes y familias durante la atención



Contamos con un procedimiento para garantizar el respeto de los Derechos de los pacientes y familias durante la atención, que tiene como objetivos: 1- Garantizar que el personal del HGPS comprenda y respete las creencias y valores de los pacientes brindándole un servicio atento y respetuoso que proteja su dignidad, sin distinción de género, raza, condición social, limitaciones físicas o mentales y creencias personales, durante la atención. 2- Dar a conocer, identificar,

proteger y respetar los derechos de los pacientes y sus familiares, acorde con las leyes Nacionales e Internacionales. 3- Mantener informado al paciente y su familia sobre sus derechos en el HGPS, apoyando su participación en la toma de decisiones sobre la atención médica.

Estos derechos están disponibles para todos los pacientes, en tres idiomas: español, inglés y creole, con la intención de que todo paciente atendido tenga conocimiento de los derechos del paciente y su familia.

Consentimiento Informado (PFR)

Dentro de sus políticas y procedimientos, el HGPS ha implementado el proceso de consentimiento informado. El objetivo de este procedimiento es realizar adecuadamente el proceso del consentimiento informado, basado en las leyes establecidas de la República Dominicana para la realización de procedimientos diagnósticos y terapéuticos que conlleven riesgos para los pacientes. Con el mismo inculcamos el respeto a los derechos de los pacientes de tener información detallada de cada procedimiento que se le recomiende en el hospital y consentir si está de acuerdo en la realización del mismo. El procedimiento establece que el médico o personal asignado deberá proporcionar al paciente y su familia, la información de manera veraz, sencilla y entendible, los detalles principales del procedimiento diagnóstico o terapéutico propuesto, a través del consentimiento informado. También informará a los pacientes de los beneficios de estos así como las consecuencias de no someterse a ellos. De forma que el paciente y su familia participa de manera activa en la toma de decisiones y en el llenado del consentimiento informado. La política escrita incluye su socialización y la monitorización de su cumplimiento.



Unidad de Quejas y Sugerencias: Comprometidos en garantizar una atención adecuada a todos sus usuarios, el HGPS cuenta con la Unidad de Quejas y sugerencias. Dicha unidad depende de la Gerencia de Atención al Usuario y tiene como función principal recibir y tramitar las inquietudes y sugerencias de los usuarios.

El representante de quejas y sugerencias recibe a los usuarios que vienen a presentar alguna queja, le escucha, determina el tipo de queja y trata de encontrar una solución rápida que satisfaga sus necesidades. El reporte es enviado a los gerentes de las áreas involucradas y estos deberán 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 un informe estadístico mensual de las quejas, recomendaciones y sugerencias. Además, los gerentes de área crean planes de acción para el mejoramiento de las debilidades reportadas a través de las quejas, sugerencias, encuestas o estudios de satisfacción de usuarios.



Principios Laborales:



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

El HGPS apoya la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva de sus recursos humanos, los que se clasifican de la siguiente manera:

	<u>Cant</u>	<u>%</u>
Presidente	1	0.05
Directores	4	0.22
*Médicos (contratados, adscrito y servicios prestados)	317	17.35
Médicos residentes	26	1.42
Médicos pasantes	25	1.37
Técnicos estudios – procedimientos	56	3.07
Laboratorio	80	4.38
Enfermeras	485	26.55
Gestión administrativa	572	31.31
*Servicios generales	261	14.29
Total	1,827	100.00

*Médicos contratados, adscritos y servicios prestados.

*Servicios generales (cocina, seguridad, mantenimiento, ama de llaves, lavandería, transportación)

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. De igual manera, el personal bioanalista del HGPS pertenece al colegio dominicano de bioanalistas.

Fortalecimiento de los programas de educación medica continua



El HGPS apoya y fomenta estas relaciones mediante congresos, actividades de actualización y de educación médica continua, contando con la participación y colaboración de las instituciones y sociedades especializadas como son el Colegio Medico Dominicano, la Sociedad Dominicana de Radiología, la Sociedad Dominicana de Pediatría, la

Ortopedia, la Sociedad Dominicana de Neurología y Neurocirugía, la Sociedad Dominicana de Cardiología, Sociedad Dominicana de Endocrinología y Nutrición, Sociedad Dominicana de Gastroenterología, entre otras, en actividades como:

- Ciclo de Conferencias Magistrales, dirigida a todo el personal medico del Hospital y las sociedades especializadas, con invitados nacionales e internacionales que ofrecen temas de gran importancia de actualización académica.
- Desarrollo de la IX Jornada Científica Anual del HGPS, que tuvo como tema: "Manejo Integral y avanzado del Trauma", con la participación de médicos invitados internacionales del Johns Hopkins Medical Center de Estados Unidos de Jackson Memorial Universidad de Miami, Brigham and Women's Hospital, además de la participación activa de profesionales de otras instituciones de nuestro país.
- Celebración del II Simposio de Cardiología
- Celebración de la II Jornada de Gastroenterología "Actualización de Enfermedades Hepáticas"
- Jornada del Pie Diabético
- Celebración de la Primera Jornada Diagnostica de Patologías del Sistema Musculo Esquelético (Osteoartropatía)
- Realización de curso de Reanimación Avanzada Pediátrica y Neonatal
- Conferencia "El Mundo de la Neurocirugía"

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.

Beneficios a colaboradores

El Hospital General de la plaza de la salud otorga a sus empleados una gran cantidad de beneficios e incentivos con el objetivo de satisfacer sus necesidades y motivarlos por su valioso aporte en el desarrollo integral.

- Seguro Médico Privado (Pre-Pagado).
- Seguro Familiar de Salud (SFS).
- Seguro de Vida.
- Seguro Enfermedades Catastróficas.
- Fondos de Pensiones (AFP).
- Bono Vacacional.
- Préstamos Personales.
- Ferias de Electrodomésticos.
- Ferias Tecnológicas.
- Subsidio Cafetería.
- Crédito Cafetería.
- Crédito Farmacia Los Hidalgos Plaza.
- Bonos Escolares.
- Capacitaciones.
- Compensación 24x7.
- Incentivo Médico (SIME).
- Plan Odontológico.
- Riesgos Laborales.
- Subsidio Maternidad y Enfermedad Común.
- Seguro Servicios Fúnebres (Funeraria Blandino).



Salud ocupacional



Velando por la seguridad de sus pacientes y empleados, el HGPS desarrolló el manual para la gestión tras accidentes laborales con material biológico y recomendaciones para la profilaxis post-exposición.

Cuando un personal de salud sufre un accidente con sangre u otros fluidos de una persona infectada por virus de la hepatitis B (VHB), VHC o VIH así como por bacterias u otro tipo de microorganismos, presenta riesgo de ser infectado por los mismos.

Para prevenir el riesgo de infección de estas enfermedades, se cuenta con el protocolo interno de manejo de accidentes laborales con material biológico, garantizando de esta manera el acceso a la atención, los medicamentos profilácticos y el seguimiento efectivo al personal de salud accidentado.

Los objetivos de la guía son: 1- identificar el protocolo de seguimiento del personal de salud expuestos a sangre y fluidos potencialmente infectantes y 2- asegurar la oportuna aplicación de procedimientos profilácticos en caso de exposición con riesgo.

La guía explica el tratamiento adecuado y los pasos a seguir después de la exposición así como informaciones.

En su departamento de emergencias, el hospital ofrece a su personal de salud el tratamiento inmediato en caso de exposición a las enfermedades mencionadas.



Seguridad laboral

El HGPS velando por la seguridad de sus pacientes y empleados y en consonancia con los requerimientos de seguridad de la Joint Commission International, implementó el proceso de conformación de brigadas de emergencias.

El objetivo de esta brigada es promover un cambio de actitud orientado a crear una cultura preventiva, fundamentada en la necesidad de controlar y manejar en forma organizada las condiciones laborales causantes de desastres, con el fin de disminuir la siniestralidad y proteger la salud de los pacientes, visitantes y trabajadores.

Se crearon 4 brigadas de emergencias conformadas por empleados voluntarios del HGPS: 1- Brigada de Evacuación y Rescate 2- Prevención y combate de incendios 3- Primeros auxilios 4- Contención y actuación ante derrames.

Informaciones Laborales

Con el propósito de guiar y educar a los colaboradores del HGPS, en el cumplimiento de los reglamentos internos y en el conocimiento de los deberes y derechos laborales; la Gerencia de Recursos Humanos remite periódicamente estas informaciones a todo el personal.

El objetivo fundamental de esta práctica es orientar en el fiel cumplimiento de las responsabilidades y de esta forma guiar hacia el mejoramiento continuo, que garantiza el bienestar laboral. De esta manera, elevando la conciencia de los empleados en el entorno de derechos laborales y políticas.

Comunicación Interna

Con el fin de establecer los canales necesarios y efectivos para la transmisión de la información generada por el HGPS hacia sus colaboradores, en la Gerencia de Recursos Humanos, contamos con la Unidad de comunicación Interna desde el 2011.

Su misión principal es mantener informados en su totalidad a todos nuestros colaboradores, a la vez facilitando el intercambio de ideas e integrarlos en el proyecto de optimizar la comunicación; de esta forma podemos garantizar que estén notificados por una vía donde las informaciones son de fuentes precisas, potenciando así la cultura e identidad colectiva, lo que nos dará como resultado mantenernos 100% comprometidos con nuestra Institución.

Dentro de las comunicaciones están:

- Información sobre Traslados y aperturas de nuevas áreas.
- Notificación sobre el Personal de nuevo ingreso, promociones y cambios de designaciones.
- Información sobre Inclusión de especialidades y/o nuevos servicios.
- Comunicación sobre las Conferencias, congresos internos, actividades internas, ferias, entre otros.
- Información sobre los Fallecimientos de familiares directos de nuestros colaboradores (Padre, madre, conyuge e hijos).
- Información sobre cambios en los procesos administrativos.
- Entre otras que las Direcciones, Gerencias y Departamentos nos envíen para fines de conocimiento a todos nuestros colaboradores.

Capacitaciones:

En el 2011 dimos continuidad a la filosofía organizacional en la que para poder proporcionar un servicio de excelencia, es necesario contar con un personal calificado según los conocimientos en su campo de acción y con excelente desempeño en las funciones que ocupa. El desempeño de los colaboradores que han tenido cambios de posición y/o nuevos ingresos supera la efectividad del año pasado en un 30% con relación al 2010.

De las capacitaciones in-house participaron un total de 6,864 personas y en las capacitaciones off-house participaron un total de 230 empleados de la institución.



El resumen dividido en posiciones:

Resumen de participantes	2011
Gerencial y directivos	306
Mandos medios	1024
Profesionales	2166
Técnicos	1005
Operativos	2443
Otros	150
Total	7,094

Implementación y desarrollo de la interfaz para evaluación del desempeño virtual



En el 2011 se procedió a implementar la herramienta de EIKON WEB, en la que los supervisores y supervisados realizan evaluaciones a sus colaboradores online. Con la introducción de este mecanismo hemos disminuido considerablemente el uso de papel; ya que anteriormente las evaluaciones de cada uno de los colaboradores del HGPS, se enviaban de forma física a las diferentes áreas, lo que prolongaba el tiempo de entrega y recepción oportuna de estas informaciones en la fecha establecida.

Los beneficios que obtenemos con esta herramienta son:

- Resultados automáticos sin la necesidad de digitalizar en físico las evaluaciones (más de 27,000 preguntas y 10 preguntas abiertas).
- Seguimiento oportuno de las evaluaciones realizadas y pendientes de cada evaluado)
- Facilidad de evaluaciones de 360 grados
- Así mismo, hemos procedido a realizar modificaciones en los factores evaluables de cada familia de puestos (puestos similares) basado en competencias.

Procesos de evaluación del desempeño

En el primer semestre del año 2011 implementamos con éxito el programa de compensación "Calidad y Productividad en el Servicio" (Calidad 24 x 7) cuyo principal objetivo es promover la mejora continua del desempeño de nuestros colaboradores, a través de los resultados obtenidos en el año evaluado. Se beneficiaron con este programa un total de mil doscientos cincuenta y nueve (1,259) de nuestros colaboradores que habían obtenido una puntuación mayor a los 75 puntos en su evaluación anual correspondiente al 2010.



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, puede 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 mantiene 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.



Programa de residuos hospitalarios:



El HGPS continúa en el 2011 con su 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

que 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.

En el 2011 se realizaron cursos a los empleados sobre manejo de desechos.

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 2011 que promueven la responsabilidad ambiental se pueden enumerar las siguientes:



Programa Yo Reciclo

Con el objetivo de fomentar el respeto colectivo al entorno y formar un personal consciente del deber social así como contribuir con la protección del medio ambiente, el Hospital General de la Plaza de la Salud ha iniciado un innovador programa de reciclaje en las oficinas administrativas del hospital.

El HGPS inicia el programa con el Centro Para el Desarrollo Agropecuario y Forestal (CEDAF), en su programa Yo Reciclo! con la colocación de recipientes de cartón donde se depositan papeles, sobres, folders y periódicos desechados en las oficinas administrativas. Los papeles desechados se trasladan a MOLDOSA, compañía que utiliza el papel para la fabricación de productos hechos a base de material reciclado.

Con su participación en este programa, el Hospital General de la Plaza de la salud se une a los esfuerzos de integrar al ser humano en la conservación y protección de nuestro medio ambiente al implementar las 3R's: Reduce, Reusa, Recicla, estrategias utilizadas para el manejo de residuos que buscan ser más sustentables con el medio ambiente y específicamente dar prioridad a la reducción en el volumen de residuos generados.

Adquisición de equipos respetuosos al medioambiente

El departamento de compras del HGPS 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 2011 continuamos con la campaña de 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.

Implementación de la herramienta SharePoint



Microsoft SharePoint, es una colección de productos y elementos de software que incluye, entre una selección cada vez mayor de componentes, funciones de colaboración, basado en el Explorador web, módulos de administración de proceso, módulos de búsqueda y una plataforma de administración de documento. SharePoint puede utilizarse para sitios de web para acceder a espacios de trabajo compartidos, almacenes de información y

documentos, así como para alojar aplicaciones definidas como los wikis y blogs. A través de la cual hemos implementado nuestra intranet corporativa que nos permite entre otras cosas tener información centralizada y los flujos de solicitudes internas automatizados. En una primera fase fueron integradas las áreas de: Compras, Servicio al Cliente, Relaciones Publicas y Tecnología.

Todos los componentes de Sharepoint permiten que se centralice el uso y manejo de formularios y documentos que se usan a nivel empresarial y de negocios ahorrando con esto muchos gastos en papel y otros recursos; ofreciendo así uno de los tantos métodos para ayudar a preservar nuestro medio ambiente a través de sus principales ventajas:

- Reduce nuestra frecuencia de impresión al tener documentos compartidos, directorios, listas personalizadas, calendarios...toda la información corporativa centralizada en un solo lugar y accesible desde cualquier punto...para acceder a un documento simplemente se accede a la intranet, ya sea desde el puesto de trabajo, la sala de conferencias en un evento en el extranjero o cualquier otra localidad.
- Consolida la plataforma de servidores al tener centralizados en una intranet búsquedas, reportes, administración de contenidos, etc. es más sencillo eliminar viejas aplicaciones y reducir el uso de servidores o computadoras innecesariamente encendidas.
- Reduce los Viajes al estar disponible la información en una intranet con acceso remoto, es mucho más simple la colaboración entre miembros de equipos distantes y deja de ser tan necesarios estar frente a frente para compartir información
- Reduce el consumo de energía al disminuir el tiempo invertido en buscar los documentos o información necesaria...las facilidades de búsqueda de una intranet con Sharepoint hacen que tengamos prendidas las luces en archivos físicos o almacenes por menos tiempo mientras buscamos lo que necesitamos.
- Reduce emisiones de gases al brindar la posibilidad de trabajo remoto y acceso a la información y colaboración en todo momento lo hace que no sea imprescindible viajar a la oficina diariamente o en circunstancias especiales porque podemos fácilmente seguir con nuestro trabajo desde casa...solo necesitamos una conexión a internet para acceder a nuestra intranet corporativa.

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

El Hospital General de la Plaza de la Salud (HGPS) puso en marcha un novedoso Sistema Integral de Imágenes Diagnósticas que permite obtener los estudios radiológicos de manera digital, dejando de lado el revelado químico, y garantizando resultados más precisos.

El sistema integral de imágenes diagnósticas (CR-RIS-PACS) es un proyecto de información radiológica centralizado y accesible a todas las áreas del HGPS, cuyo objetivo es incorporar tecnologías reconocidas a nivel mundial y estándares internacionales para asegurar una óptima gestión su departamento de Radiología.



Con el Sistema, las imágenes producidas por los equipos de radiología que anteriormente sólo se visualizaban al reproducirlas mediante revelado químico, hoy pueden ser adaptadas digitalmente antes de imprimirlas, así como almacenarse digitalmente para disponer de ellas en cualquier parte de la red.

Entre las ventajas del nuevo sistema digital figuran la reducción del consumo de películas radiográficas; no se registran pérdidas de imágenes; se obtiene una imagen digital más clara; mayor optimización del sistema de citas y el flujo de pacientes; mejor control y uso de recursos del departamento de radiología; agilización del tiempo de preparación de los estudios y de la entrega de resultados a los pacientes.

Además ofrece un diagnóstico más oportuno; mayor protección al personal y al medioambiente; los tiempos de respuesta de los médicos y tiempo de entrega de los estudios son más cortos; el estudio está disponible de manera inmediata para el paciente o el médico; el paciente no tiene que ser irradiado varias veces, por lo tanto tendrá una mínima exposición a la radiación.

Otras de las ventajas es que la imagen de las pantallas mejora considerablemente la calidad diagnóstica de los especialistas garantizando un diagnóstico más temprano; los pacientes pueden recibir un CD con la totalidad de las imágenes y sus informes correspondientes si así lo requieren o su impresión en alta definición de los resultados más relevantes.

Anticorrupción:

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



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 anticorruptivas del país y de garantizar la transparencia y el principio de rendición de cuenta, en el 2011 el HGPS envió al Ministerio de Salud Pública y a las autoridades correspondientes un informe periódico 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.).

En el 2011 se realizaron de manera continua 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 realizaron auditorías externas anualmente reconocidas compañías auditoras del país. Estas auditorías son revisadas regularmente por el Patronato de la institución.

Por otro lado, el HGPS se encuentra dispuesto a recibir, en todo momento, auditores de la Contraloría 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.





COMUNICACIÓN
DE PROGRESO HGPS 2011
RED PACTO GLOBAL NACIONES UNIDAS