

Centro Médico Paitilla

INFORME DE COMUNICACIÓN DE PROGRESO Noviembre 2009

**Destacado con el
COP Notable 2008**



CONTENIDO

1. Mensaje de Compromiso de la Dirección Ejecutiva de la Empresa	1
2. Perfil de la Empresa	2
3. Principios del Pacto Global y Nuestro Compromiso	4

DERECHOS HUMANOS:

Principio 1:

Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos internacionalmente dentro de su esfera de Influencia.

Principio 2:

Asegurarse de no violar los derechos humanos.

CONDICIONES LABORALES:

Principio 3:

Apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4:

Eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio.

Principio 5:

Abolición del trabajo infantil.

Principio 6:

Eliminación de la discriminación en relación con el empleo y la ocupación.

MEDIO AMBIENTE:

Principio 7:

Las empresas deben apoyar el abordaje precautorio de los retos ambientalistas.

Principio 8:

Llevar a cabo iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9:

Promover el desarrollo y difusión de tecnologías amigables al medio ambiente.

ANTICORRUPCIÓN: 44

Principio 10:

Las empresas deben luchar contra todas las formas de corrupción incluyendo la extorsión y el soborno.

4. Divulgación y Comunicación de las Acciones de Responsabilidad Social 48

5. Programa Especial de Responsabilidad Social Empresarial 49

Centro de Formación para la Mujer (CEF-MUJER)

- Programa de Formación y Educación en Salud 50
- Acciones practicas del año 2009 51
- Evaluación del Programa de Formación y Educación del año 2008 58

1. MENSAJE DE COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA

La vida empresarial cobra verdadero sentido cuando los principios que rigen su destino son sólidos, claros y comprensibles, de manera que puedan traducirse en acciones concretas, para beneficio de la humanidad. Cuando cada gestión del negocio, por mínima o grande que sea, esté orientada a mejorar y a elevar el nivel de la calidad de vida de la gente, entonces podremos sentir que avanzamos en la dirección correcta, que estamos haciendo la diferencia.

Como firmantes del Pacto Global desde el año 2001, sentimos que con el transcurrir de los años hemos madurado. Cada vez profundizamos más y comprendemos mejor la importancia que tiene la administración de nuestra operación, al respetar y cumplir los 10 principios normativos del Pacto Global. Lo que al inicio parecía un legado externo, hoy es parte incuestionable de nuestro quehacer diario, es un estilo de vida empresarial, que nos motiva a hacer las cosas de una manera más coherente y ordenada. La observancia de los 10 principios nos ha convertido en una empresa más consciente, más alerta, más sensible y más comprometida con ser parte de una solución integral.

En el mundo agitado en que vivimos, no hay cabida para términos medios ni para indecisiones. Las decisiones tenemos que tomarlas en el momento oportuno, con firmeza y convicción.

Para el Centro Médico Paitilla, por lo tanto, la revisión permanente de los principios del Pacto Global, es siempre una oportunidad de examinar nuestra práctica de negocios y para hacer los ajustes requeridos en nuestras políticas y procedimientos, para garantizar los más altos estándares en nuestros servicios hospitalarios.



Vilma Moreno de Arias
Directora Ejecutiva

2. PERFIL DEL CENTRO MÉDICO PAITILLA

"En esta obra que ofrecemos a la comunidad panameña está cristalizado el anhelo y esfuerzo de pocos, por la restauración y la preservación de la salud de muchos".

Centro Médico Paitilla, 1975.

Visión

Ser un centro hospitalario, reconocido por su calidad científica, innovación tecnológica, sensibilidad humana y compromiso con la comunidad.

Misión

Brindar y respaldar la atención médica y hospitalaria, para la preservación y restauración de la salud, garantizando el respeto a la integridad y dignidad humana.



**"Detrás de cada profesional del Centro Médico Paitilla...
hay mil historias de compromiso, entrega y amor por la vida.
Por eso usted está en las mejores manos, donde la experiencia,
tecnología y la calidad humana, se encuentran a su servicio."**

Breve descripción de la empresa

- ✓ Fundado el 15 de julio de 1975
- ✓ Hospital privado de atención terciaria
- ✓ Composición actual de la Fuerza Laboral:

Total de colaboradores 506

345 Mujeres = 68.0 %

161 Hombres = 32.0 %

- ✓ Cuerpo Médico de reconocido prestigio integrado por 250 especialistas
- ✓ Sobresale por su liderazgo tecnológico
- ✓ Tiene un Acuerdo Académico con Cleveland Clinic (Cleveland, Ohio)
- ✓ Empresa firmante del Pacto Global de las Naciones Unidas desde septiembre 2001
- ✓ Miembro de la RED del Pacto Global de Panamá, desde el 2002. Hoy día "SUMARSE"
- ✓ Distinciones recibidas en el 2007 y 2008: The Bizz Awards, conferido por la organización World Confederation of Business, con sede en Houston, Texas
- ✓ Distinción Comunicación de Progreso 2008 (COP)Notable, conferido por el Pacto Global de las Naciones Unidas

3. PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL Y NUESTRO COMPROMISO

Ocho años han transcurrido desde que firmamos el Pacto Global. Hemos evolucionado y madurado en el desarrollo de programas, que impulsan y respaldan los diez Principios del Pacto Global.

Nuestra COP del año 2008 fue calificada como Notable por la Oficina del Pacto Global de las Naciones Unidas, por su calidad extraordinaria y sobresaliente, considerada como un ejemplo que pueda servir de inspiración para otros participantes. Esta distinción nos ubica en una posición, que nos motiva a reafirmar nuestro compromiso y redoblar esfuerzos en nuestras acciones y buenas prácticas de negocio.

Sometemos a su consideración nuestra Comunicación de Progreso (COP) 2009, en la que desarrollamos indicadores como Cumplimiento de la Ley, Relaciones con los colaboradores, Relación y Buenas prácticas de Negocio, Impacto con la Comunidad y el Ambiente, Ética y Transparencia, información, que esperamos llegue a todos nuestros grupos de interés, de manera que sea un instrumento ilustrativo que les permita medir y valorar el avance y desempeño de nuestra organización, en los aspectos de Responsabilidad Social Empresarial.

Los aspectos de Responsabilidad Social en la empresa son coordinados por la Unidad de Recursos Humanos, pero responden e involucran a todas las áreas de la organización, que con sus prácticas y ejecutorias operativas y de servicio fortalecen y respaldan esta Gestión.

DERECHOS HUMANOS

CENTRO MEDICO PAITILLA

Principio 1: Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos internacionalmente dentro de su esfera de influencia.

Principio 2: Asegurarse de no violar los derechos humanos.

Como empresa proveedora de servicios de salud, nuestro compromiso se mantiene muy ligado al principio básico y fundamental que tiene todo ser humano, que es el derecho a la vida y el respeto a su dignidad e integridad física. De allí, que nuestras acciones y desempeño van encaminados a velar y respetar esos derechos que como seres humanos

tienen nuestros pacientes, colaboradores y demás grupos de interés. Somos categóricos y nos oponemos a cualquier forma de práctica que constituya o pueda interpretarse como una violación a estos principios.

Siendo así, el Centro Médico Paitilla continua desarrollando sus programas y actividades enmarcadas en la educación, formación y orientación en salud, tales como:

❖ APOYO AL CENTRO DE FORMACIÓN PARA LA MUJER (CEF-MUJER)

Continuamos fielmente con el apoyo al Centro de Formación para la Mujer (CEF-Mujer), a través del programa anual de Formación y Educación en salud, enfocados en incentivar la superación personal de este grupo de jóvenes mujeres, con programas de charlas y capacitación con temas dirigidos al desarrollo integral y a una mejor calidad de vida.

Por ocho años consecutivos, el Centro Médico Paitilla ha incorporado este programa como parte de su gestión de negocios, y, junto con los colaboradores y otros aliados, se está logrando un cambio y sensibilización en las participantes desde temprana edad, para que incorporen y adquieran conocimientos e información que puedan traducir en beneficio de ellas, sus familias y comunidades.

El cuadro a continuación ilustra sobre el número de participantes y horas de capacitación cumplidas en los últimos cinco años (2005-2009).

Estadísticas del CEF- Mujer desde 2005 – 2009

Indicadores	2005	2006	2007	2008	2009
Número de participantes al inicio del programa	15	15	14	16	13
Número de participantes al finalizar el Programa	14	15	13	15	10
Horas de Capacitación:					
Programadas.....	60	70	76	67	60
Realizadas.....	50	45*	70	60	56

*Este año hubo irregularidades en el periodo lectivo a nivel del país.

Grupo de Adolescentes del CEF-Mujer



En una sección especial de este reporte brindamos mayor información y detalles de este programa.

❖ NUESTRO COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

Haciendo eco de nuestra filosofía, la cual se evidencia en nuestro permanente compromiso para ofrecer un servicio de Calidad y Excelencia, que logre satisfacer de manera oportuna y segura las necesidades de quienes acuden a esta institución, este año podemos destacar que el Centro Médico Paitilla ha mantenido su activa participación en programas de formación y educación en salud, beneficiando a la comunidad panameña; gracias a la trayectoria, el profesionalismo y la vocación de servicio de nuestros médicos, personal técnico y administrativo, quienes aportan sus conocimientos para el bienestar de la comunidad.

Las actividades que hemos apoyado son:

➤ Campaña de la Cinta Rosada

A través de los años, el Centro Médico Paitilla ha mantenido el firme compromiso de contribuir con la sociedad panameña en la Campaña de la Cinta Rosada. Mediante su ejecución, se desarrollan programas de educación en salud, brindando la información y las herramientas necesarias para la detección temprana del cáncer de mama.

Para el Centro Médico Paitilla, la Campaña de la Cinta Rosada es una importante iniciativa que contribuye a elevar la calidad de vida y los índices de sobrevivencia de esta enfermedad en la mujer. La acción de nuestro equipo de expertos, conformado por médicos, enfermeras y técnicos de radiología, es un pilar esencial en la divulgación de información sobre la importancia del auto examen y la realización de la mamografía, entre otros temas.

Desde que se inició la Campaña de la Cinta Rosada en nuestro país, esta institución hospitalaria ha promovido alrededor de 150 talleres y charlas para la detección temprana del cáncer de mama en diversos sectores de la sociedad, por ejemplo:

- ✓ *Grupos empresariales*
- ✓ *Ferias, Congresos y Foros*
- ✓ *Instituciones Gubernamentales*
- ✓ *Asociaciones sin fines de lucro*
- ✓ *Centros Comerciales*
- ✓ *Pacientes*

Actividades Desarrolladas en la Campaña de la Cinta Rosada 2009

- ✓ Donación de cien exámenes de mamografía al Despacho de la Primera Dama



- ✓ Participación en ferias de salud, charlas y foros



- ✓ Actividades de Apoyo desarrolladas por los colaboradores

Cadena Humana



➤ Ferias y Charlas para el servicio de la comunidad

Como parte de nuestro compromiso con la preservación y cuidado de la salud, promovemos conocimientos, información y hábitos, mediante el desarrollo de programas de salud para clientes de compañías de seguros, corredores y pacientes.

Asimismo, hemos aportado nuestro granito de arena en diversos sectores comerciales, escolares y empresariales, permitiendo divulgar campañas de prevención, dirigidas al cuidado de la salud del paciente y la comunidad en general.

Este año nuestra participación fue determinante y superó los límites de otros años, fueron muchas las invitaciones y solicitudes de la comunidad, a las cuales pudimos responder con mucha satisfacción.

Actividades en las que hemos participado:

- ✓ Feria de salud, Corporación Continental (Petróleos Delta); participaron más de 250 personas (Enero 31, 2009)
- ✓ Feria de Maternidad “Importancia de la Lactancia Materna”, desarrollada en el CMP conjuntamente con la Liga de la Leche en Panamá. (Enero 31, 2009)
- ✓ Participación en la Feria de la Academia Interamericana, con participación de 100 colaboradores de la escuela (Febrero 13, 2009)
- ✓ Feria de salud “Mitos y Realidades en el manejo del Recién Nacido en Casa”; con la participación de 30 personas, desarrollada en el Centro Médico Paitilla (Febrero 7, 2009)
- ✓ Participación en la Feria de Salud, invitación: Padeco Seguros, Liliana Pitty. Cliente: Piazza Internacional. (Junio 11, 2009)
- ✓ Participación en la Feria de Multi Bank de Vía España (Junio 26, 2009)
- ✓ Feria de Jubilados - Axa Assistance, Provincia de Colón; participaron más de 100 personas (Junio 27, 2009)
- ✓ Feria de la Obesidad y Nutrición desarrollada en el Centro Médico Paitilla. Participación de 10 personas (Agosto 22, 2009)
- ✓ Participación en la Feria de la compañía DHL; participaron más de 150 personas (Agosto 27 y 28, 2009)
- ✓ Participación en la Feria de salud de Franquicias Panameñas (Septiembre 25, 2009)
- ✓ Participación en la Feria de salud de ASSA, calle 50 (Septiembre 25, 2009)

- ✓ Participación en la Feria de Salud de AXA Assistance, La Chorrera; participaron más de 150 personas (Septiembre 12, 2009)
- ✓ Campaña “Contra la Prevención de la Diabetes”, Cinta Costera, fue un evento masivo (Noviembre 15, 2009)

Algunas vistas de las actividades comunitarias donde participamos



Feria Jubilados de AXA



Feria de Maternidad, enero 31



Feria en la Comunidad



Feria Celebramos la Vida



Feria de Obesidad y Nutrición



Feria Maternal, febrero 7

❖ Participación en la carrera caminata “Relevo por la Vida”, invitados por la Compañía de Seguros ASSA

Fortaleciendo la cadena de valor, nuestros colaboradores junto con la Compañía de Seguros ASSA participaron en la Caminata “Relevo por la Vida”, los días 17 y 18 de octubre de 2009; actividad que es a beneficio de la Fundación de Amigos de Niños con Leucemia y Cáncer.

❖ CAMPAÑA DE PREVENCIÓN DE ACCIDENTES:

Este año, el Centro Médico Paitilla enfocó uno de sus objetivos en la seguridad familiar. Tomando en cuenta que los accidentes se han convertido en una importante fuente de preocupación, que han reflejado un aumento importante, ya que en la actualidad, los niños crecen rodeados de fuentes de peligro que hace unas décadas no existían y con frecuencia pasan mucho tiempo solos o con escasa vigilancia, hemos diseñado un programa educativo tendiente a crear un ambiente seguro para el niño y la niña, disminuyendo en lo posible los riesgos que para cada edad se presentan en su entorno. La serie de cursos que hemos desarrollado fueron orientados a los padres de familia y niñeras (nanas) para ayudar a fortalecer las acciones de prevención de accidentes y poder brindar los primeros auxilios en una forma efectiva.

Con este propósito, se realizaron los siguientes cursos:

- 10 de julio - “Curso de Familiares y Amigos” para “papás”, avalado por la American Heart Association (AHA); capacitando a 23 personas.
- 4 de septiembre – Escuela Christhian Schools, Curso “Familiares y Amigos” avalado por la American Heart Association (AHA); capacitando a 6 personas.
- 2 de octubre – “Familiares y Amigos”, cuidadores de niños parvularios, avalado por la American Heart Association (AHA); se capacitó a 6 personas.
- 24 de octubre - “Familiares y Amigos, cuidadores de niños parvularios, avalado por la American Heart Association(AHA); se capacitó a 13 personas.

Cursos de Soporte Básico y Avanzado de Vida a la Comunidad



❖ COMPROMISO CON LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

➤ Educación Médica Continua

✓ **Jornadas Científicas**

Desde su fundación en el año 1975, el Centro Médico Paitilla ha cumplido su compromiso de brindar a la comunidad médica de nuestro país las Jornadas Científicas, con el propósito de compartir conocimientos sobre las últimas técnicas e información en materia de salud. Es así que llevamos ocho años consecutivos desarrollando, conjuntamente con el prestigioso centro hospitalario Cleveland Clinic Ohio, este encuentro científico, el cual capacita cada año, de manera gratuita, a cientos de profesionales del sector salud, entre los cuales podemos mencionar:

- Médicos
- Enfermeras
- Estudiantes de medicina
- Técnicos

El 17 y 18 de julio del 2009, celebramos la **XXXIV Jornada Científica 2009** con el tema: Obesidad, Cirugía Bariátrica y Metabólica, con la asistencia de 407 profesionales.



✓ Tertulias Médicas

Conscientes de la importancia de la educación médica continua, el Centro Médico Paitilla ofrece a su grupo médico un espacio de interacción donde los especialistas comparten diversos temas sobre los últimos acontecimientos científicos. El objetivo es fortalecer sus conocimientos y brindar un servicio médico por excelencia a la comunidad.

Este año se realizaron once, abarcando relevantes temas, tales como:

- Tema: “Meningitis Meningocócica” - Dr. Guillermo Kennion – Infectólogo
Fecha: 26 de enero de 2009; Asistencia: 28 personas
- Tema: “Manejo del Paciente Hiperanticoagulado por Anticoagulación Oral” - Dr. Germán Espino – Hematólogo
Fecha: 09 de febrero de 2009; Asistencia: 15 personas
- Tema: “Sobreviviendo en la Unidad de Cuidados Intensivos” - Dr. Julio Miranda – Neumólogo-Intensivista
Fecha: 6 de abril de 2009; Asistencia: 32 personas
- Tema: “Parkinson y Síndromes Parkinsonianos Atípicos. ¿Estamos más cerca del diagnóstico por imágenes?” - Dr. Mario Miranda – Neuroradiólogo
Fecha: 20 de abril de 2009; Asistencia: 22 personas
- Tema: “Actualización de la Influenza A H1N1. Medidas de Profilaxis y Tratamiento en Panamá” - Dr. Guillermo Kennion – Infectólogo
Fecha: 18 de mayo de 2009; Asistencia: 39 personas
- “Estimulación Ovárica para Inseminación o Relaciones Dirigidas” - Dr. Raúl D. Berbey – Ginecólogo Obstetra
Fecha: 22 de junio de 2009; Asistencia: 24 personas
- Tema: “Tamizaje Neonatal Ampliado” - Dr. Pedro Vargas, Lic. Leydi Graell y Lic. Kaliope Tsimogianis
Fecha: 10 de agosto de 2009; Asistencia: 25 personas
- Tema: Reflexiones en torno a la Mala Práctica Médica” - Dra. Ana Cecilia Arango – Neuróloga
Fecha: 24 de agosto de 2009; Asistencia: 26 personas
- Tema: “El Médico y los Seguros” - Dr. Manuel Pereira – Medicina Interna
Fecha: 21 de septiembre de 2009; Asistencia: 25 personas
- Tema: “Situación del Cáncer y de la Radioterapia en Panamá” - Dr. Rafael Araúz – Radio-Oncólogo
Fecha: 12 de octubre de 2009; Asistencia: 16 personas

- Tema: “Ventajas de la Digitalización en el CMP” - Dr. Iván Miller – Médico Radiólogo
Fecha: 16 de noviembre de 2009; Asistencia: 37 personas

Médicos Expositores junto al Director Médico y al Coordinador de Tertulias Médicas



❖ CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO EN SOPORTE BASICO Y AVANZADO DE VIDA (BLS) y (ACLS) CON CERTIFICACIÓN DE LA ASOCIACIÓN AMERICANA DEL CORAZON (AMERICAN HEART ASSOCIATION)

El Centro Médico Paitilla intensificó el desarrollo de una serie de cursos orientados al soporte de la vida, con la certificación de la American Heart Association (AHA)), enseñando a sus colaboradores las técnicas y procedimientos que utilizan los profesionales de la salud en los Centros Hospitalarios más avanzados a nivel mundial, para ofrecer Soporte Básico de Vida efectivo, y preparar proveedores de Soporte Vital Cardiovascular Avanzado, que puedan ayudar al paciente a salvar la vida.

Esta valiosa capacitación, con un alto costo económico para la empresa, se ofrece gratuitamente al personal de salud, primordialmente a los Médicos del Cuarto de Urgencias y Enfermeras de áreas críticas.

Con esto el Hospital logra mantener a sus profesionales no sólo entrenados, sino certificados para atender oportunamente a los pacientes, con el aval de la American Heart Association, líder en desarrollar las guías internacionales utilizadas mundialmente en los hospitales fortaleciendo la cadena de supervivencia, en este caso, en Panamá.

Los resultados obtenidos con este programa indican que la calidad de las técnicas y procedimientos aplicados por nuestro personal ha sido exitosa. Existen evidencias clínicas que sugieren un excelente resultado cuando los pacientes han sido traídos al Cuarto de Urgencias, o sufren un paro cardiorrespiratorio durante su hospitalización.

Personal capacitado en el 2009:

✓ **Curso de Soporte Vital Avanzado Pediátrico (PALS)**

- 4 y 5 de marzo 2009 - Curso de la AHA (American Heart Association) de Soporte Vital Avanzado Pediátrico (PALS) para formar Instructores y certificación; 8 participantes, de los cuales 3 son del Centro Médico Paitilla.

1 Instructora del PALS 2 Enfermeras certificadas

✓ **Curso de Soporte Vital Cardíaco Avanzado**

- 9 y 10 de mayo de 2009
- 25 y 26 de julio de 2009
- 29 y 30 de agosto 2009

En total certificamos 6 Enfermeras de Cuidados Intensivos y 3 Médicos de Urgencias

✓ **Curso de Soporte Vital Básico**

- 14 de marzo de 2009
- 25 de abril de 2009
- 17 de mayo de 2009
- 31 de mayo de 2009
- 3 de junio de 2009
- 27 de junio de 2009
- 18 de julio de 2009
- 16 de agosto de 2009
- 25 de septiembre de 2009
- 31 de octubre de 2009
- 21 de noviembre de 2009

En total certificamos a 31 Enfermeras de las áreas de Cuidados Intensivos, Cuarto de Urgencia y Unidades de Hospitalización; 6 Médicos de Urgencias y 1 Técnico en Enfermería

Adicional y como otro de los compromisos con la comunidad, el Centro Médico Paitilla apoyó con su personal especializado a las Triatlones que se realizan en Panamá, que son eventos deportivos que combinan hasta 3 formas diferentes de atletismo: Carrera, Ciclismo, Natación.

Este año respaldamos cuatro eventos, dos de niños, uno a nivel Internacional y uno a nivel Nacional.

Teniendo claro nuestro primer deber como empresa socialmente responsable y siendo el hospital pionero y único centro privado de entrenamiento certificado por la American

Heart Association en Panamá, es que nos mantenemos en la mejora y actualización continua, capacitando a nuestro personal, especialmente a los que tienen la responsabilidad directa de la atención a los pacientes.

❖ EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN CONTINUADA PARA COLABORADORES A NIVEL INTERNO Y EXTERNO

Convencidos de la importancia de la capacitación y educación continua de los colaboradores, mantenemos permanentes programas de capacitación y educación, que les ayude a mejorar su desempeño, fortalecer la cultura organizativa e incentivar sus competencias, brindándoles mayores oportunidades de desarrollo laboral y profesional dentro de la organización.

Anualmente procuramos que los colaboradores cumplan con un mínimo de horas de capacitación en temas técnicos/especializados, de seguridad e higiene laboral y de crecimiento personal. En el cuadro a continuación compartimos algunos indicadores y datos sobre el programa de capacitación externo cumplido en el año.

➤ Capacitaciones Externas:

Capacitación Externa por Mes Periodo Septiembre 2008 – Agosto 2009

Mes/año	No. de Acciones de Capacitaciones	No. de Empleados	Total Invertido	Total de Horas
Septiembre 2008	7	11	921.50	111
Octubre 2008	17	40	4,089.00	381
Noviembre 2008	10	15	2,998.90	191
Diciembre 2008	1	2	120.00	32
Enero 2009	2	11	620.00	121
Febrero 2009	8	14	885.40	224.5
Marzo 2009	3	4	920.00	62
Abril 2009	6	8	604.75	163
Mayo 2009	5	9	1,493.95	74.5
Junio 2009	10	13	1,835.00	115.5
Julio 2009	20	41	2,817.49	517.5
Agosto 2009	10	15	1,555.00	147
TOTAL	99	183	18,860.99	2,140

Nota: Se incluyen datos de 4 meses de 2008, debido a que en el COP 2008, se reportaron datos hasta agosto 2008.

El siguiente cuadro nos muestra el comportamiento en cuanto al número de Acciones y Horas de capacitación y número de Colaboradores capacitados en los periodos de septiembre 2006 a agosto 2007, de septiembre 2007 a agosto 2008, comparados con el periodo septiembre 2008 a agosto 2009:

INDICADOR	Septiembre 2006 - agosto 2007	Septiembre 2007 - agosto 2008	Septiembre 2008 - Agosto 2009
Total de Acciones de Capacitaciones	93	112	99
Total de Colaboradores Capacitados	143	169	183
Total de Horas de Capacitación	1306	1820.5	2140

El 36% de los colaboradores participaron en programas educativos externos; comparado con el año anterior, hubo un incremento del 7.6%.

Las horas de capacitación representaron un 15% más que el periodo anterior. El total de horas de Capacitación por colaborador para el 2009 fue de 11.6 horas y una inversión total de B/.103.06 por colaborador.

Principales temas de Capacitación Externa en el Año 2009:

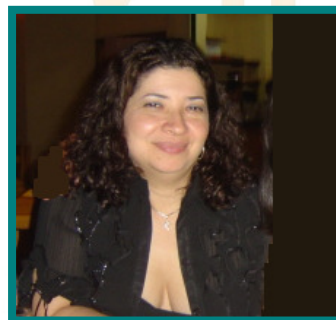
✓ **Congresos y Jornadas:**

- Congreso Nacional de Psiquiatría
- Congreso Nacional de Ginecología y Obstetricia
- Congreso Nacional de Cardiología
- I Congreso Internacional y II Congreso Nacional de Infecciones Nosocomiales
- Jornada de Actualización en Enfermería Quirúrgica
- Simposio Internacional de Diabetes y Síndrome Metabólico
- Congreso de Archivología
- Congreso Nacional de Recursos Humanos

Otros Temas:

- Seminarios sobre Cierre Fiscal
- Seminario de Prestaciones Laborales
- Seminarios sobre Liderazgo
- Seminarios Taller sobre ISO 22000: Gestión de Inocuidad de los Alimentos
- Procesos Prácticos de Software
- Cálculos del Pago Salarial
- Cursos de Preparación de Carnes y Boquitas
- Seminario sobre Transacciones Comerciales y su Registro Contable
- Seminario de Análisis de Puestos
- Seminario de Reclutamiento y Selección de Personal
- Cursos de Auditoria Interna

En igual proporción, enviamos personal técnico a talleres, seminarios y cursos de capacitación. Estos fueron a nivel local e internacional, en países como Brasil y Colombia.



➤ Programas Internos de Formación y Educación

- Capacitación sobre Plan de Evacuación, “Cómo Evacuar un Hospital”, por Ing. María del C. Barnett, 29 de enero y 2 de febrero 2009
- Programa de Actividades, Conversatorio con motivo al Día Mundial del Lavado de Manos, el 5 de mayo, con el tema: “MANOS BIEN LAVADAS SALUD ASEGURADA” y el lema utilizado por varios países “UNA ATENCIÓN LIMPIA ES UNA ATENCIÓN MÁS SEGURA”; Expositores Dr. Guillermo Kennion y Lic. Elsa de Ávila
- Capacitación sobre Plan de Evacuación, el tema de Desastres “Hospitales Seguros” en el mes de abril, Ing. Maria del C. Barnett

- Charla sobre la Importancia de la Imagen y Apariencia Personal, en el mes de abril, por Lic. Evelyn Urrutia
- Charla sobre “Inteligencia Emocional al Paciente” , 21 de junio, dirigido a los Técnico(a)s en Enfermería, Ejecutivos de FUNDES
- Charla sobre La Actitud Positiva en el Personal de Salud, dirigida a Enfermera(o)s, el 12 de mayo, por Ejecutivos de FUNDES
- Charla sobre Seguridad Personal y en el Trabajo, para todos los colaboradores, por un Especialista en Seguridad
- Talleres teóricos-prácticos relativos al uso y manejo del nuevo acceso vía Internet para médicos y funcionarios del departamento de Radiología e Imágenes.

En el departamento de Radiología e Imágenes, a nivel interno, logramos capacitar al 90% de los técnicos en el área de Tomografía Computarizada, con el fin de ofrecer una mejor calidad en el servicio.



Entrenamiento CAT



Taller de Digitalización para Médicos

Finalmente, a nivel profesional, los técnicos en Radiología Médica han tenido que convalidar sus títulos para que sean reconocidos como universitarios. Como un hecho muy especial resaltamos el mérito de dos de nuestros Técnicos de Radiología, el Sr. Frank Patiño, quien en el mes de diciembre 2008, obtuvo su título de “Técnico en Radiología e Imágenes” a nivel universitario; y, en el mes de agosto 2009, el señor José Couceiro.



Vistas de Capacitaciones a nivel interno



Charla sobre Prevención de Enfermedades



Charla sobre Seguridad Personal



Campaña del Lavado de Manos



Charla sobre curaciones de Heridas



Formación de Enfermeras en Cuidados Críticos

❖ PROMOCIÓN Y CELEBRACIÓN DE FECHAS ESPECIALES DE SALUD, ACTIVIDADES ESPECIALES Y DE LOS PROFESIONALES

Con el desarrollo del calendario anual de actividades corporativas, promovemos la integración, motivación y reconocimiento, mediante murales informativos, comunicados Intranet, boletines y actos socioculturales y educativos resaltando la importancia de fechas tales como: Día Mundial de la Salud, Día del Enfermo, Día de la Diabetes, Día de la Osteoporosis, Día de la Hipertensión, Día de No Fumar, Día Mundial contra el Sida, etc. Asimismo, resaltamos las fechas especiales de las “profesiones” y “ocupaciones” que guardan estrecha relación con la operación de la empresa, como lo son, Día del Médico, Día de la Enfermera(o), Día del Asistente y Técnico en Enfermería, del Técnico Radiólogo, Laboratorista, Semana de la Secretaria, Día del Trabajador Manual, Día del Contador, entre otros.

Fechas Especiales de Salud:



Día Mundial de la Salud

Celebración y reconocimiento a profesionales y trabajadores en su día especial



Día de la Enfermera(o)



Día del Técnico(a) en Enfermería



Semana de las Secretarias



Día del Contador

Actividades Especiales Corporativas:



Día del Padre

❖ COMITÉ DE CONTROL DE ENFERMEDADES NOSOCOMIALES

Las patologías infecciosas continúan siendo una de las causas más relevantes de enfermedad y muerte tanto en nuestro país como en el mundo. La naturaleza propia de los servicios médicos hospitalarios conducen nuestra actividad empresarial hacia la responsabilidad y permanente compromiso de prevención y control frente al tema de las infecciones intrahospitalarias.

Los factores responsables de las infecciones hospitalarias son numerosos, entre ellos; los microorganismos (virulencia de las cepas, patogenicidad, resistencia), la susceptibilidad del paciente (edad, sexo, enfermedades subyacentes), el medio ambiente (planta física, personal hospitalario, visitas) y el tratamiento (terapia inmunosupresora, antimicrobianos, procedimientos invasivos).

El concepto de control de infecciones no alcanza en nuestros días su plenitud semántica sino se lo asocia al de prevención.

Todo hospital, cualquiera fuera su dimensión, tiene la necesidad, (en realidad es su obligación inexcusable) de contar con un programa de prevención y control de infecciones hospitalarias.

Todo significa que no hay ninguna actividad, ningún sector, ninguno de los miembros del hospital que no estén involucrados en el programa de prevención y control.

Las actividades relacionadas con la vigilancia y prevención de las infecciones hospitalarias en el Centro Médico Paitilla, como todas aquellas vinculadas, están enmarcadas en un programa preestablecido. De ese modo, esto debe sustentarse en una estructura que permita su desarrollo, implementación y revisión. El Comité de Control de Infecciones es la autoridad máxima de la cual depende el programa de epidemiología hospitalaria.

La eficacia del programa de Control de Infecciones del Centro Médico Paitilla depende de quien lo maneja. Cuenta con un personal dedicado y erudito en el que tanto médicos como enfermeras, personal administrativo, técnico, de ingeniería, directamente involucrado en el control de las infecciones responden a las necesidades del paciente, de su familia, del personal en general; y están preparados para aprender, enseñar y reconocer los logros del programa.

Por ende, y como parte de nuestra responsabilidad empresarial, en el marco de los derechos humanos, apoyamos el principio que dice:

“APOYAR Y RESPETAR LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS RECONOCIDOS INTERNACIONALMENTE DENTRO DE SU ESFERA DE INFLUENCIA”.

Como se ha mencionado anteriormente, el Centro Médico Paitilla promueve el respeto y el valor a la vida, a la dignidad, e integridad, siendo la naturaleza de esta institución dirigida especialmente a preservar la salud. De allí la existencia del Programa de Control de Infecciones del Centro Médico Paitilla, el cual cree en este principio, lo aplica, con acciones tendientes a respaldar y apoyar los derechos humanos, lo cual se logra a través

del desarrollo de las actividades comprendidas en el programa de control de infecciones y que podemos mencionar:

- El Centro Médico Paitilla mediante el Control de Infecciones, es respetuoso y promueve la calidad de vida de sus colaboradores, estimulando y motivando su participación.

ACCIONES REALIZADAS

✓ Programa de Inmunización al personal:

Con la temporada anual de la gripe (la influenza o flu) en curso, la Administración de Drogas y Alimentos (FDA, por sus siglas en inglés) está instando a las organizaciones del cuidado de la salud, a asegurar que los programas de la vacunación contra la gripe estén disponibles para todo el Personal relacionado con el Cuidado de la Salud (PCS).

A pesar de los beneficios de la inmunización, los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) estima que sólo un 40% del PCS es vacunado cada año en la nación. La inmunización anual de los que cuidan la salud de otros protege a empleados, sus familias y a pacientes, y puede reducir las muertes relacionadas a la gripe entre personas en alto riesgo de complicaciones por la gripe.

El Personal al cuidado de la Salud (PCS) podrían incluir (pero no están limitados a) médicos, enfermeras, asistentes de enfermería, terapeutas, técnicos, personal de servicios médico de emergencia, el personal o asistentes dentales, farmacéuticos, personal de laboratorio, personal de autopsia, los estudiantes y aprendices, personal contratado pero no empleado por la instalaciones médicas, y las personas (por ejemplo, personal de oficina, programas de nutrición, mantenimiento, limpieza, lavandería, seguridad, y facturación, y los voluntarios) que no participan directamente en el cuidado de los pacientes, pero que potencialmente puedan estar expuestos a agentes infecciosos que se pueden transmitir a y por el PCS y pacientes.

Por ello en los meses de abril y julio de 2009 se aplicaron 227 vacunas de Influenza estacional entre colaboradores y médicos, representando el 45% de la población total de colaboradores. Durante el año se continuó con la inmunización a los empleados que iniciaban labores en la empresa.

Programa de Vacunación contra la Influenza Estacional



Nuestro hospital evaluó el impacto de la vacunación del Personal al Cuidado de la Salud (PCS) y registró un aumento en la cobertura de inmunización del 100% sobre 12 temporadas de la gripe. Durante ese tiempo, los casos de gripe en el PCS, confirmados por laboratorio, disminuyeron significativamente. Asimismo el riesgo de que existiera un caso de infección nosocomial por influenza se mantuvo al 0%.

El personal dedicado a los cuidados de la salud del CMP, no sólo recibe inmunización contra la gripe estacional sino también contra la Hepatitis B

En total se han inmunizado con las 3 dosis de la vacuna contra la Hepatitis B un total de 300 funcionarios, de los cuales en el mes de febrero, 23 finalizaron con la tercera dosis ya que la vacuna de la hepatitis debe ser administrada en 3 dosis, para cubrir al funcionario por un espacio de 10 años.

- ✓ De 2005 a 2009 un total de 75% de los funcionarios han logrado la inmunización con la vacuna de la Hepatitis B.
- ✓ Actualmente iniciamos la vacunación de 45 funcionarios de reciente ingreso a nuestra institución.

➤ **Plan de Inducción y Educación para colaboradores de nuevo ingreso:**

Nuestra labor con el personal de salud del CMP no termina en las inmunizaciones, la labor de educarlos es de importancia comprobada. Por ello hoy contamos con programas de inducción en prevención y control de las infecciones. El mismo tiene el objetivo de orientar a todos los funcionarios que ingresan a nuestro centro hospitalario, en temas específicos, entre los que podemos mencionar:

- ✓ “El Dengue y sus medidas de prevención y control”; “Importancia del Control de las Infecciones Intrahospitalarias”; “Medidas Higiénicas para la prevención y el control de las infecciones”
- ✓ Se formaron en los cursos de inducción a 64 funcionarios, personal multidisciplinario de reciente ingreso. Las educaciones se iniciaron en el mes de febrero de 2009 y finalizaron en el mes de julio de 2009.



➤ **Plan de educación y orientación a familias de pacientes**

- Igualmente inducimos a 34 familias de enero a agosto de 2009, **40% más que en el año 2008**, en el difícil arte de brindarles atención en los hogares. Se trata de enseñar sobre los cuidados especiales a personas que por sus enfermedades crónicas y terminales, una vez salen de nuestra institución requieren de múltiples cuidados complejos en sus hogares.
- De igual forma los hijos y familiares de nuestros funcionarios fueron favorecidos con educaciones en el arte de prevenir las infecciones, dictándoles charlas y talleres, todas encaminadas a mejorar su calidad de vida. Incluimos en este grupo a las jóvenes del CEF-MUJER.

➤ **Programa de Control de Infecciones Extramuros**

Seguimos en nuestra labor de apoyo a la entidad regente de la salud en Panamá, el Ministerio de Salud (MINSA).

Este año con el difícil flagelo de la influenza A H1N1, colaboramos directamente con el Ministerio de Salud, acudiendo a las reuniones extraordinarias, ya que requeríamos de unir fuerzas para lograr que esta gripe, que amenazaba en convertirse en la gran pandemia de inicios de siglo, no lograra cobrar vidas, situación que pronosticaron importantes galenos y científicos alrededor del mundo.

Se puede decir que nuestro país estaba preparado para la llegada de esta situación crítica infecciosa, ya que contábamos con el PLAN ESTRATÉGICO PARA ENFRENTAR LA GRIPE AVIAR Y LA PANDEMIA DE INFLUENZA, documento elaborado desde el año 2006, que fue sometido a múltiples revisiones y que al final, después de un gran consenso de todos los hospitales involucrados, fue aprobado como una reglamentación del gobierno nacional en diciembre de 2008.

Este Plan especifica los lineamientos y acciones para la prevención y control de una pandemia de influenza, la vigilancia adecuada de actividades, la identificación y cuantificación de los recursos e insumos para la atención y las formas más eficaces e idóneas para limitar la entrada y diseminación del virus de la influenza en el país.

➤ **Programa de Cuidado del Medio Ambiente Hospitalario**

✓ **Actividades de control interno:**

El número y tipo de microorganismos presentes en las superficies del medio ambiente están influidos por los siguientes factores: número de personas en el lugar; mucha o poca actividad; humedad; superficies que favorezcan el desarrollo de microorganismos del aire y el tipo de superficie, ya sea horizontal o vertical.

Como se puede apreciar, el medio ambiente debe ser controlado. Una de las acciones del programa de vigilancia, prevención y control de las infecciones en el Centro Médico Paitilla es el de ser garantes que las actividades propias del hospital, entre ellas, la limpieza y desinfección, se logren en todos los procesos. La constante vigilancia hace posible que mantengamos un hospital que controla la proliferación de microorganismos resistentes a través de una eficiente limpieza y desinfección. Por lo tanto, somos promotores de la seguridad de nuestros clientes, familiares y de todo el grupo humano que conforma este centro hospitalario.

De enero a septiembre de 2009 se realizaron controles ambientales en los siguientes servicios:

- CUARTO DE URGENCIAS
- RADIOLOGÍA
- CENTRO ONCOLÓGICO
- CENTRAL DE ESTERILIZACIÓN
- SALA DE PARTOS
- SALON DE OPERACIONES
- I PISO DE HOSPITALIZACIÓN
- NEONATOLOGÍA
- ENDOSCOPIA
- HEMODIALISIS
- II PISO DE HOSPITALIZACIÓN
- UNIDAD DE TERAPIA CRÍTICA
- IV PISO ESTE Y OESTE
- DEPARTAMENTO DE DIETÉTICA
- SECCIÓN DE LAVANDERÍA

Fueron un total de 2250 estudios bacteriológicos en todos estos servicios hasta septiembre de 2009. No podemos descansar, somos los responsables de que los procesos se realicen con las más óptimas técnicas de asepsia, limpieza y desinfección.

Hoy el CMP cuenta con una tasa mínima del 1.7% de las infecciones Nosocomiales, hecho que nos llena de satisfacción, ya que para el año 2008, estuvimos alrededor del 2.5 a 3% en cuanto a tasas se refiere. No obstante, nuestra meta es llegar a alcanzar la tolerancia 0%, a pesar de que los indicadores de salud enunciados por la OMS establecen que toda institución donde se brinde salud, debe mantener índices por debajo del 5% de las Infecciones Nosocomiales.

➤ **Formación Educativa a miembros del Comité de Control de Infecciones:**

Por la relevancia que conlleva el mantenernos al día en todo lo que respecta al Control de Infecciones y Epidemiología hospitalaria, es imperativo que los gestores de esta actividad, los miembros del Comité se mantengan actualizados en los temas y reglamentaciones establecidas a nivel nacional (MINSA) e internacional, por lo que nuestra constante participación en Congresos, Seminarios a nivel nacional e internacional han sido la garantía de que nos mantengamos como institución garante de la seguridad de nuestros pacientes. Por lo tanto esto nos ha ubicado en una posición de respeto, aceptación y seguridad que sienten nuestros médicos quienes también son nuestros clientes.

Información sobre capacitación en que han participado miembros del comité:

Capacitación: “Estadística Aplicada a las Ciencias de la Salud”

Fecha: 13 al 24 de abril de 2009

Lugar: Depto. de Estadísticas de la Universidad de Panamá

Organizador: Universidad Nacional de Panamá

Participante: Lic. Elsa de Ávila

Capacitación: Seminario-Taller “ISO 22000-Gestión de Inocuidad de los Alimentos”

Fecha: 13, 14 y 15 de mayo de 2009

Lugar: Edificio 3M-Tumba Muerto

Organizador: GCI Consultores Empresariales

Participantes: Lic. Elsa de Ávila y Lic. Ida Solís

Capacitación: Simposio Internacional de Diabetes y Síndrome Metabólico

Fecha: 21 y 22 de agosto de 2009

Lugar: Hotel Sheraton

Organizador: Asoc. Latinoamericana de Diabetes

Participantes: Lic. Elsa de Ávila y Lic. Ida Solís

Capacitación: Seminario Taller sobre “Control de Infecciones Intrahospitalarias”

Fecha: 14 al 18 de septiembre de 2009

Lugar: Edificio 3M-Tumba Muerto

Organizador: División Médica de 3M

Participantes: Lic. Itset de Chandler y Lic. Elsa de Ávila

<u>Capacitación:</u>	IX Congreso Centroamericano y del Caribe de Parasitología y Medicina Tropical
<u>Fecha:</u>	22 al 25 de noviembre de 2009
<u>Lugar:</u>	Costa Rica/Hotel Sheraton
<u>Organizador:</u>	Asociación Costarricense de Microbiología y Parasitología
<u>Participantes:</u>	Lic. Elsa de Avila
<u>Capacitación:</u>	I Congreso Internacional y II Congreso Nacional de Infecciones Nosocomiales
<u>Fecha:</u>	15, 16 y 17 de octubre de 2009
<u>Lugar:</u>	Auditorio del Hospital Santo Tomas
<u>Organizador:</u>	Hospital Santo Tomas
<u>Participantes:</u>	Lic. Beatriz Misari, Lic. Marichelly Victor, Lic. Sofia De Gracia, Lic. Henriette Quintero y Lic. Carol Baxter.

❖ BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURAS, DEPARTAMENTO DE DIETÉTICA Y NUTRICIÓN

Por ser el ámbito nutricional y de seguridad alimentaria temas de impacto transversal en la organización, es que le dedicamos un espacio particular en nuestro reporte. Para los controles de higiene y sanidad y educación sanitaria imperativos en esta área, realizamos las siguientes actividades:

➤ **Controles Nosocomiales**

Dentro de las medidas establecidas por EL Programa de Análisis de Riesgos y Puntos Críticos (HACCP), la enfermera encargada de este comité realiza los controles bacteriológicos periódicos a los colaboradores para así garantizar el óptimo estado de salud, así como al ambiente.

➤ **Educación y capacitación en Seguridad Alimentaria**

Ferias de Salud y Charlas son algunas de las actividades en Educación Alimentaria que realizamos con nuestros colaboradores, pacientes, y en la comunidad. La Educación Alimentaria Nutricional, busca educar y promover aquellos aspectos de nutrición que contribuyan a una buena salud y por ende alimentación saludable. La alimentación es uno de los pilares fundamentales en la salud, y desde este aspecto fortalecemos los principios de Derechos Humanos del Pacto Global.

➤ Con los Colaboradores

Promovemos acciones educativas para la preparación y consumo de alimentos saludables, enfatizando en los aspectos de seguridad alimentaria. Realizamos esfuerzos para apoyarlos a adquirir conocimientos en el ámbito de nutrición y seguridad alimentaria, con los siguientes programas de capacitación:

La importancia del desayuno, buenas prácticas al comer
Secretos para la seguridad de los alimentos
Manipulación de alimentos
Análisis de riesgo y puntos críticos de control
Características Organolépticas óptima de los alimentos
Orientación Alimentaria
Responsabilidad en la Seguridad de un Servicio de Alimentación

Igualmente es importante su participación en programas de capacitación a nivel externo. Algunos colaboradores, han asistido a cursos de cocina, fuera de la Institución. Así, le brindamos la oportunidad de afianzar sus conocimientos y compartir otras experiencias. Temas en los que han participado son: **“Curso de Cocina Criolla”, “Cocina de Pasta”, “Repostería”**.

➤ Participación en la comunidad

Nuestro compromiso social se ve reflejado en ofrecer orientación nutricional, con la finalidad de modificar hábitos alimentarios y creando conciencia de su importancia hacia un nuevo estilo de vida saludable. Además, se realizan evaluaciones nutricionales por medio de medidas antropométricas a los participantes. Hemos participado durante este año 2009 en ocho Ferias de Salud, entre las que podemos destacar: **Maternidad: Embarazo de alto Riesgo; Obesidad y Nutrición; Día Internacional de la Salud; Feria de Axa** (para el adulto mayor); **Foro de la Red del Pacto Global, Panamá; y ASSA Compañía de Seguros.**

También apoyamos y respaldamos los proyectos corporativos donde se haga necesaria la transmisión de conocimientos e información que promuevan buenos hábitos alimenticios, como fue en el programa de educación y formación de salud para el Centro de Formación para la Mujer CEF-Mujer, con la charla – taller, “Gastronomía Divertida”, donde se enfatizó la importancia del consumo de vegetales, y frutas. En esta ocasión, apoyaron dos colaboradores del departamento en la realización del taller, el cual tuvo gran participación de las jóvenes asistentes que lo disfrutaron en su aprendizaje.

➤ Programa de Carné de Salud para los colaboradores

En cumplimiento de nuestro programa de salud ocupacional, nos mantenemos al día en la renovación anual y cada cinco años, del Carné de Buena Salud y de Manipuladores de alimentos, de los colaboradores de Dietética. El cumplimiento de esta norma, que cada colaborador del departamento, mantenga vigente su carnet de salud, nos asegura que los mismos asistan al chequeo médico y exámenes de laboratorios, verificando sus condiciones físicas. La Institución reconoce a cada colaborador los gastos y tiempo en que incurren por el trámite de los mismos.

➤ Alimentación Balanceada

El Departamento de Dietética es responsable de proporcionar la alimentación, no sólo a los pacientes, de acuerdo a la prescripción médica, sino a los colaboradores, e igualmente, la reciben los médicos y los familiares cuando solicitan el servicio, de allí su importancia e impacto a lo largo de la institución.

Cumpliendo con un sentido social y respaldado por la convención colectiva, los colaboradores de la institución reciben diariamente alimentación equilibrada y saludable, a un costo económico accesible. Es gratificante para la empresa poder otorgar este beneficio a todos sus colaboradores.

Al finalizar el año 2008, el departamento de Dietética sirvió un total de **219,164** comidas, entre desayunos, almuerzos y cenas, de las cuales **146,628** fueron para los colaboradores. De enero a octubre de 2009, se han servido un total de **190,761** comidas, de las cuales **108,937** fueron para los colaboradores.



CONDICIONES LABORALES

Principio 3: Apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4: Eliminación de todas formas de trabajo forzoso y obligatorio.

Principio 5: Abolición del Trabajo Infantil.

Reconocemos la responsabilidad que, como empresa socialmente responsable y líder de servicios de salud, mantenemos con el Recurso Humano. Una de nuestras prioridades es el fiel cumplimiento a las disposiciones legales, en los aspectos humano, laboral, ambiental, financiero y ético, con el fin de procurar a los colaboradores un ambiente seguro, confiable y adecuado para el desarrollo profesional y Personal.

Y, en cumplimiento a los Principios que promulga el Pacto Global en materia laboral, reiteramos nuestro respeto a la igualdad de oportunidades, a la libertad de asociación y al derecho que tienen nuestros colaboradores a tener una convención colectiva.

Bajo estos conceptos, el Centro Médico Paitilla refuerza e incorpora políticas y procedimientos dirigidos a mantener y promover una relación con nuestros colaboradores, basada en el respeto, el justo reconocimiento y el beneficio mutuo.

Con esta premisa, hemos desarrollado programas y actividades tendientes a fortalecer y estrechar más esa relación de cooperación y buen entendimiento.

❖ A SOCIACIÓN AL SINDICATO, CONTRATACIÓN COLECTIVA Y REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

Como se ha mencionado en reportes anteriores, los trabajadores son libres de afiliarse al sindicato, y hacen uso del derecho a la negociación de contrataciones colectivas.

Desde el año 1977 se cuenta con convención colectiva, pactada cada cuatro años. Hasta la fecha, todas han sido pactadas por vía directa, resaltando el buen entendimiento y alto grado de comunicación entre ambas organizaciones.

Asimismo, se cuenta con un Reglamento Interno de Trabajo. Ambos documentos, en los cuales se establecen deberes, derechos, beneficios y disposiciones reglamentarias para la empresa y los trabajadores, constituyen instrumentos en los que se establecen las condiciones generales de trabajo, para lograr el orden y fortalecimiento en la relación laboral. La actual convención colectiva está vigente hasta agosto de 2010.

❖ PROGRAMAS Y BENEFICIOS QUE CONCILIAN TRABAJO Y FAMILIA

- ✓ Reconocimiento de tiempo remunerado al trabajador masculino por nacimiento de un hijo ávido con su cónyuge, formalmente declarada en la empresa
- ✓ Tiempo remunerado para contraer matrimonio
- ✓ Flexibilidad en los turnos de trabajo por emergencia o actividad familiar
- ✓ Tiempo remunerado por duelo
- ✓ Ayuda Social por duelo al trabajador o familiares
- ✓ Seguro de Vida por muerte accidental o natural
- ✓ Alimentación balanceada a costo económico
- ✓ Becas anuales para los hijos de los colaboradores
- ✓ Programa de Verano para los hijos de los colaboradores
- ✓ Día Familiar y Convivencia Festiva
- ✓ Transporte en el horario nocturno que facilite la salida del trabajo
- ✓ Subsidio por incapacidad profesional o accidente de trabajo
- ✓ Subsidios por Inundaciones e Incendio
- ✓ Alimentación Gratuita en caso de laborar horas extraordinarias
- ✓ Dotación de Uniformes y equipos de protección personal
- ✓ Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores
- ✓ Actividades socio culturales y deportivas

➤ Programa de Verano Feliz para los Hijos de los Colaboradores

El Programa de Verano para hijos de los Colaboradores en edades de 3 a 15 años, se realizó del 24 de enero al 7 de marzo, con actividades educativas y culturales, abarcando los siguientes temas:

- Gira/Charla Importancia del Medio Ambiente y Reciclaje – ANCON
- La Batalla de Los Gérmenes – Comité de Control de Infecciones Nosocomiales
- Tips de Seguridad para el Verano – División de Enfermería
- Gastronomía Divertida – Departamento de Dietética
- Valores Éticos y Morales. Cortesía y Buenos Modales – Departamento de Recursos Humanos
- Ciencias Locas y divertidas – Departamento de Laboratorio
- Un día para los más pequeños – Mercadeo



Taller Ciencias Locas y divertidas



Taller La Batalla de los Gérmenes



Educación Ambiental-Gira ANCON



Gastronomía divertida

➤ Programa de Becas para Hijos de Colaboradores

Mediante el otorgamiento de Becas para estudios secundarios se premia y estimula el hábito del Estudio en los hijos de los colaboradores, lo cual se traduce en una importante ayuda económica para los padres.

Para el periodo lectivo 2009, el CMP otorgó **14** becas a hijos de colaboradores de los departamentos de Enfermería, Radiología, Administración Comercial, Dietética, Laboratorio y Recursos Humanos.



Acto de Entrega de Becas

❖ POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE PERSONAL

El Centro Médico Paitilla ratifica su posición de compartir y respaldar toda acción en contra del trabajo infantil y el trabajo forzoso y obligatorio, para lo cual nos regimos por las disposiciones legales establecidas en este aspecto y en nuestras políticas y normas internas.

- **No contratamos menores de edad.**
- **Respetamos y velamos por los derechos de los colaboradores a un trabajo justo y seguro.**

La selección y contratación del personal responde a políticas y procedimientos de Reclutamiento, Selección y Contratación del Personal, enmarcadas en valores y principios claramente establecidos por la organización. No hay lugar a la discriminación racial, de género, religión, o preferencias personales; cada puesto de trabajo cuenta con un perfil y requerimientos que deben ser cubiertos por todos los candidatos a puestos de trabajo.

La función de selección de personal la hemos reforzado con la contratación de un profesional en Psicología, apoyando los procesos de entrevista y aplicación de pruebas psicológicas.

Las políticas y procesos son revisados periódicamente y adecuados de acuerdo a las experiencias y necesidades actuales.

- Actualmente contamos con una fuerza laboral de 506 colaboradores de los cuales 345 son mujeres y 161 hombres.
- De los 22 puestos de dirección y jefaturas en la organización, 17 son ejercidos por mujeres.
- Como parte del plan de carrera, este año se dieron en la empresa siete ascensos y promoción a puestos de jefatura y dirección en toda la empresa; y siete a nivel de supervisión en el área de Enfermería, impulsando el crecimiento y desarrollo de nuestro personal.

❖ ADMINISTRACIÓN DE PUERTAS ABIERTAS

La Administración de puertas abiertas se fortalece y consolida cada vez más, apoyada en los procedimientos establecidos en cada área y en el Departamento de Recursos Humanos para la atención, orientación y resolución de necesidades, consultas o quejas de los trabajadores.

Este año, a iniciativa de la Dirección Ejecutiva de la empresa, se creó un nuevo programa para propiciar mayor acercamiento personal entre la dirección y los

colaboradores. A partir del 6 de marzo del 2009, iniciamos el programa denominado **“Te Quiero Conocer”** que consiste en realizar desayunos cada 15 días, en día viernes. A estos desayunos se invita a grupos de 10 a 15 colaboradores, con el propósito de que todos compartan experiencias a nivel personal, creando una comunicación y relación armoniosa, que le permita a la empresa descubrir, desarrollar e impulsar aptitudes y cualidades de los colaboradores.

De marzo a noviembre 2009, han participado 137 colaboradores de diferentes departamentos y secciones.

Compartimos algunos comentarios de colaboradores que han participado en el desayuno:

1. *“Me llené de alegría al ver que la Directora Ejecutiva iba a desayunar con uno de sus colaboradores”*
2. *“Agradecida, ya que con esta actividad me indica que no soy solamente una empleada más y me indica que represento alguien importante en esta empresa”*
3. *“Me parece que todo esta muy bien, el desayuno, Ud. como directiva, lo abierta que fue con nosotros y que siga así. Esto nos motiva e incentiva a ser mejores”*
4. *“Me siento muy satisfecha de haber compartido con el personal de la familia del Centro Médico Paitilla y así conocerlos mejor y brindar un servicio de calidad humana a nuestros pacientes y convivir con nuestros compañeros el día a día en este prestigioso hospital”*
5. *“Que siempre se siga haciendo esta actividad. Que se le enseñe al personal a brindar calidad humana y dar un buen servicio, para que nuestros pacientes sigan visitando el Centro Médico Paitilla y se sientan satisfecho”*

❖ PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Continuamos desarrollando el Programa Anual de Evaluación del desempeño para los trabajadores y puestos de dirección, jefatura y supervisión, la cual sustenta el desempeño y determina los aspectos a corregir, a través de un plan de mejora.

❖ GESTIÓN DE SALUD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS Y ENFERMEDADES LABORALES

La misión del Centro Médico Paitilla en materia de salud y seguridad laboral, es ser una empresa responsable a fin de proteger a sus colaboradores, brindándoles un ambiente de trabajo seguro y la capacitación requerida para el desempeño de sus

funciones, así como el equipo de protección personal, según los riesgos inherentes a las actividades que realicen.

Con este principio los aspectos de seguridad y salud de nuestros colaboradores siempre han sido de prioridad indiscutible, para la empresa, y a la fecha ha desarrollado un sin número de programas y actividades tendientes a garantizar la seguridad de los mismos. No obstante, con la reciente promulgación de la **Resolución No.41, 039-2009-J.D. de la Caja de Seguro Social**, que aprueba el Reglamento General de Prevención de Riesgos Profesionales y de Seguridad e Higiene del Trabajo, y con el propósito de minimizar y eliminar los riesgos y enfermedades laborales, el Centro Médico Paitilla implementará un **Plan de Gestión y Prevención de Riesgos Laborales**.

Con el Asesoramiento de un profesional experto en el tema y con la participación de altos ejecutivos de la empresa, se está trabajando en la elaboración de este Plan, para ser presentado a las autoridades de la Caja de Seguro Social el mes de diciembre y que se pondrá en práctica a partir de enero del 2010.

Como parte de esta gestión de atención integral de la salud de los trabajadores, el CMP, continua con una serie de programas:

- Plan de vacunación a los trabajadores (Influenza estacional y Hepatitis B)
- Exámenes médicos, de laboratorio y radiología, de ingreso y anuales para todos sus colaboradores
- Exámenes de control y buena salud para manipuladores de alimentos, en el departamento de Dietética y para el personal de la Sección de la Lavandería.
- Exámenes de audición al personal de cuarto de máquinas, departamento de Mantenimiento
- Charlas y talleres periódicos de Primeros Auxilios y control de infecciones.

❖ **PROGRAMAS CORPORATIVOS DE RECONOCIMIENTO Y MOTIVACION QUE FORTALECEN LA EQUIDAD, LA SUPERACIÓN E INTEGRACION.**

- **Acto de Reconocimiento y Gratitud para el personal que se acoge a merecida jubilación.**

Cada año tenemos la gran complacencia de ver como colaboradores de larga trayectoria en el hospital alcanzan esta etapa de su vida. La empresa no puede pasar por alto este momento trascendental en la vida de sus colaboradores y mediante acto público a lo interno de la organización, en un gesto de reconocimiento y gratitud, otorga una gratificación económica, una placa acrílica grabada y una nota de despedida.

En el año 2009 recibieron este homenaje cinco colaboradores, pertenecientes a los departamentos de Laboratorio, Dietética y Enfermería.

➤ **Reconocimiento a la Superación Profesional**

Mediante acto público, hacemos reconocimiento a los colaboradores, por su esfuerzo y evidente deseo de superación al culminar una carrera profesional, estudios superiores o de especialización.



Asistentes de Enfermería que obtuvieron título de Técnicas en Enfermería

➤ **Reconocimiento al buen desempeño y trabajo en equipo**

En un acto interno se hace reconocimiento al personal de los departamentos que se destacan y sobresalen en su desempeño y trabajo en equipo.



➤ **Desarrollo del Programa del “Mejor Empleado del Mes y Empleado del Año”**

El tercer jueves de cada mes celebramos el Acto de Anuncio y Premiación del Mejor Empleado del Mes, en el que se reconoce la labor sobresaliente de los colaboradores que son postulados por sus jefes, tomando en cuenta aspectos como actitud sobresaliente, lealtad, superación, productividad excepcional, asistencia y relaciones humanas. Este es uno de los programas con mayor antigüedad y fortaleza en la organización.

En ese sentido, el CMP implementa estos programas, cada mes y al final de cada año, a través del Departamento de Recursos Humanos y con la participación activa de los Jefes de Departamentos, quienes postulan a sus colaboradores subalternos.



Concurso del Mejor Empleado del Mes

En los meses transcurridos de enero a noviembre se presentaron 21 empleados postulados para este concurso.

En el Concurso del Empleado del Año, todos los departamentos presentan su nominado en una reunión a mediados del mes de diciembre, allí todo el equipo gerencial evalúa y califica a cada postulante, siendo el escogido el de mayor puntuación. En el año 2008, esta distinción recayó en la colaboradora Anayansi de Weeks, del departamento de Recursos Humanos.

➤ **Actividades de Aniversario**

En el mes de julio celebramos nuestro 34 Aniversario y las actividades conmemorativas no se hicieron esperar. Esta conmemoración, que constituye una tradición en la empresa, cuenta con la participación activa de los trabajadores, lo que asegura el éxito de las mismas. Las actividades realizadas fueron: Misa de Acción de Gracias;

Concurso del Empleado Más Popular 2009; Entrega de Canastilla a la madre del primer bebé nacido el 15 de julio; Entrega de Pines de Antigüedad, y Día Familiar.



Misa de Acción de Gracias



Entrega de Canastilla

➤ **Entrega de Pines por Antigüedad de Servicios**

En el mes de julio 2009, se distinguió a 62 colaboradores que en este año cumplieron **5, 10, 15, 20, 25 y 30** años de servicio continuo en la empresa, superando la cantidad del año pasado, que fue de 43.

➤ **Encendido del Árbol de Navidad**

Ésta sigue siendo una actividad muy esperada por grandes y chicos de la organización. El programa engalanado con alegres villancicos, la representación del nacimiento del Niño Dios y un espectáculo de luces, marcan el inicio de la temporada de Navidad, en el cual comparten juntos los colaboradores, médicos y amigos del CMP, así como la comunidad vecina con sus hijos y familiares.

➤ **Almuerzo Navideño**

En esta fecha especial, Colaboradores, Médicos y Directivos de la Empresa, comparten en un acto de unidad, cariño y buenos deseos. En este acto se anuncia el ganador del “Empleado del Año” y se sortean regalos a los colaboradores.

➤ **Actividades Deportivas**

El respaldo a actividades que representen un balance entre el trabajo y la recreación serán siempre bien consideradas por la organización. Con el apoyo de la empresa, este año los colaboradores organizaron una Liga interna masculina de Fútbol, que se realizó del 9 de mayo al 26 de julio, con la participación de colaboradores de cinco departamentos, resultando ganador el equipo de Enfermería.



Equipo de Fútbol Masculino



Equipo de Voleibol Mixto

En el mismo periodo, las damas organizaron la Liga Interna de Voleibol Mixta, con la participación de siete departamentos, en la cual resultó ganador el “Equipo Azul”

Ceremonia de premiación a los equipos y jugadores



El entusiasmo, compañerismo y sana competencia fueron evidentes en esta actividad.

Medioambiente

Principio 7: Las empresas deben apoyar el abordaje precautorio de los retos ambientalistas.

Principio 8: Llevar a cabo iniciativas para promover mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9: Promover el desarrollo y difusión de tecnologías amigables al medio ambiente.

Continuando la iniciativa de proteger y preservar el medioambiente, el Centro Médico Paitilla ha implementado diferentes estrategias y políticas de modo que cada persona dentro de nuestra institución logre sentirse identificado con ellas y, en vez de ser acciones puntuales a llevar a cabo por períodos o por etapas, sean acciones que formen parte de nuestro diario quehacer.

En el período comprendido entre octubre 2008 y septiembre 2009, el Centro Médico Paitilla logró posicionarse como una de las primeras instituciones hospitalarias con principios claros de identificación, análisis, control y seguimiento de variables para cuidar el medioambiente.

A lo largo de dicho período, hemos realizado diferentes tipos de mediciones y pruebas, tales como: pruebas de audiometría, stress calórico, esfuerzo, riesgo eléctrico y, paralelamente, capacitaciones sobre las adecuadas maneras de manipular los diferentes tipos de químicos que se utilizan en los distintos procesos del hospital, con el fin de asegurarnos que nuestros colaboradores laboran en una empresa con principios claros de salud y prevención de riesgos laborales, que a su vez tienen directa incidencia en el medioambiente, ya que cuidarlo es responsabilidad de todos y no de algunos.

❖ AUDITORIA AMBIENTAL Y PLAN DE ADECUACIÓN Y MANEJO AMBIENTAL

En la Auditoria Ambiental que presentamos a la Autoridad Nacional del Ambiente (ANAM), en octubre del 2008 y que fue aprobada junto con el Programa de Adecuación y Manejo Ambiental en el mes julio del 2009, se han especificado cada una de las pautas a seguir para poder aplicar y cumplir con dicho Plan.

En octubre del 2009, presentamos ante la Autoridad Nacional del Ambiente (ANAM), un Informe de Cumplimiento del Programa de Adecuación y Manejo Ambiental, con las evidencias de implementación de las medidas contempladas en el PAMA. Este es el último paso a seguir para poder optar por un CERTIFICADO DE EXCELENCIA AMBIENTAL.

Durante el presente año y a lo largo del 2010, el Centro Médico Paitilla seguirá adelante con el Plan de Manejo Ambiental que contiene, entre otras cosas, un Plan de Prevención de Accidentes Laborales, un Plan de Monitoreo Ambiental (Mediciones de Parámetros Ambientales) y Capacitaciones.

En los primeros meses de este año se intensificó las capacitaciones en lo relacionado a:

- Uso y Manejo de las Hojas de Seguridad de Sustancias Peligrosas.
- Uso de Equipos de Protección Personal
- Charlas de Evacuación.

Debemos indicar que, gracias al esfuerzo de todos, las metas establecidas por la Administración del hospital en cuanto al aspecto ambiental han sobrepasado las expectativas, al lograr las mismas con éxito.

- ❖ En servicios del hospital, como Radiología se han adoptado tecnologías como la “Digitalización de Imágenes”. Actualmente este departamento es un 98% libre de contaminantes de reactivos a base de ácidos fuertes.



En el departamento de Radiología estamos cada vez más cerca de la digitalización total. Nuestro más reciente paso hacia esta meta es la incorporación de la radiografía convencional o tradicional a la era digital. Anteriormente obteníamos imágenes radiográficas mediante el uso de películas fotográficas y su procesamiento con químicos.

En la actualidad, utilizamos sensores de Rayos X en cassetes que facilitan que la información recibida sea traducida a una imagen digital. Esto elimina la necesidad del uso de las películas fotográficas.

Son muchas las ventajas de este nuevo sistema:

- ✓ Visualización y disponibilidad inmediata de las imágenes intrahospitalariamente y vía Internet (web).
- ✓ Disminución en el tiempo de los procedimientos.
- ✓ Reducción de la dosis al paciente con una calidad igual o inclusive mayor a la radiografía convencional.
- ✓ Mejoría en el flujo de trabajo del departamento, simplificando y agilizando la realización de los procedimientos, interpretación de los estudios y almacenamiento de las imágenes.
- ✓ Eliminación de la utilización de químicos y desechos inherentes al proceso de obtención de una radiografía convencional, favoreciendo al medioambiente.



❖ PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES INTERNAS

Por considerarlo de alta importancia, mantenemos nuestro respaldo a actividades relevantes de apoyo e información a la gestión del cuidado y conservación del ambiente. Este año designamos la participación de seis representantes, entre jefes, directores y personal de enfermería, para participar en el III Foro de RSE “Todos Contra el Mercurio”, organizado por el Grupo de Parques Nacionales, los días 9 y 10 de septiembre de 2009.

❖ PROYECCIONES PARA EL AÑO 2010

Para el resto del 2009 y los primeros seis meses del 2010, el Centro Médico Paitilla está considerando iniciar un programa de Reciclaje de Desechos Comunes y Especiales. Existe la posibilidad del reciclaje de desechos de productos tecnológicos (televisores, radios, etc), así como establecer un nuevo programa para la gestión de desechos de productos con mercurio (ejemplo: lámparas fluorescentes, termómetros, etc.).

ANTICORRUPCIÓN

Principio 10: Las empresas deben luchar contra todas las formas de corrupción incluyendo la extorsión y el soborno.

Actualmente y frente a la complejidad que genera la globalización, el crecimiento y la facilidad para violar normas y procedimientos, las empresas establecen lineamientos que ayuden a controlar el riesgo ante la corrupción empresarial.

El Centro Médico Paitilla, con el objetivo básico de que exista, a nivel de todas las unidades del negocio, un adecuado ambiente de control, interrelaciona los componentes de control interno y establece Políticas y Procedimientos en toda la organización que garanticen que las directrices se lleven a cabo y los riesgos se administren de manera que se cumplan los objetivos.

Emanados los lineamientos de la Junta Directiva, a través de sus reuniones periódicas, éstos son comunicados a toda la organización por medio de los directores y jefes de divisiones y departamentos. Mediante esta estructura organizativa se difunden los objetivos y estrategias a seguir, para su alcance.

Se mantienen las reuniones mensuales Administrativas con el equipo gerencial, así como las reuniones mensuales departamentales.

Se da seguimiento al cumplimiento de las políticas y procedimientos, para la consecución de los objetivos de la empresa, y para garantizar que se mantengan relaciones justas y en igualdad de oportunidades y condiciones con sus proveedores y terceros. Esta relación se desarrolla dentro de estrictos parámetros administrativos, tales como:

- ✓ Comités con representación multidepartamental que evalúan los requerimientos de compra de la institución.
- ✓ Concurso de Precios y Licitación para la adquisición de suministros, que dictaminan los lineamientos y regulan las relaciones con los proveedores, facilitando la transparencia en los procesos de compras y adquisiciones.
- ✓ Contratos Anuales de Adjudicación de Suministros, en los que se establecen los compromisos con el Proveedor y se les da seguimiento.
- ✓ Compras establecidas mediante documentos formales como es la “Orden de Compra”, que establece el compromiso formal entre la empresa y el proveedor.
- ✓ Formalidad de procedimientos de recibo de mercancía y registros de facturas.
- ✓ Programas de Pagos Mensuales a Proveedores.
- ✓ Análisis de Cuentas por Pagar y Proyección Mensuales de Pagos, de acuerdo a las políticas de pago de la empresa.

Fortaleciendo la responsabilidad ante el riesgo, en el mes de marzo del 2009 Centro Médico Paitilla elevó a nivel de Departamento la unidad de Auditoría Interna.

Conformada por dos unidades: La Jefa de Auditoría Interna y un Asistente de Auditoría Interna, funcionalmente reporta directamente a Contraloría y mantiene relación funcional con las diferentes áreas de la empresa, en orden a los requerimientos de su función específica.

La principal función de la Auditoría Interna en Centro Médico Paitilla es:

- ✓ Evaluar, en forma permanente, el funcionamiento de los controles internos establecidos por la Administración y recomendar las medidas que signifiquen mejorar su efectividad, para de esta manera, coadyuvar al logro de los propósitos fundamentales de la organización.
- ✓ Revisar la fiabilidad e integridad de la información financiera y operativa de la empresa.
- ✓ Velar por el cumplimiento de las leyes, regulaciones y normas aplicables.

Las actividades de Auditoría Interna se trazan en un plan mensual, considerando auditorías operativas por sectores claves dentro de la empresa. Cada uno de los

proyectos detallados en el Plan de Auditoría, es diferente en su alcance y contenido, sin embargo la realización de éstos es relativamente consecuente.

Posteriormente a las verificaciones, Auditoría Interna emite informes concretando recomendaciones sin competencia, basada en una función que busca el perfeccionamiento constante de los sistemas de control interno de la organización.

Durante el año 2009, Auditoría Interna ha realizado revisiones periódicas en los diferentes ciclos del negocio, como son:

- ✓ Audito de Cuadrícula de Paciente
- ✓ Arqueo de Cheques Pendientes
- ✓ Arqueo de Fondos de Caja
- ✓ Toma Física de Inventarios de Suministros
- ✓ Verificación de las Cuentas por Pagar a Proveedores y Terceros
- ✓ Verificación de las Cuentas por Cobrar a Clientes
- ✓ Verificación de la Facturación
- ✓ Auditorías Financieras
- ✓ Auditorías de Procesos
- ✓ Descarte de Equipos, Suministros y Medicamentos
- ✓ Verificación del Pago de Planilla

Todas estas revisiones realizadas por el Departamento de Auditoría Interna tienen como fin velar por el fiel cumplimiento de las Políticas y Procedimientos de la organización, con los objetivos de: minimizar los riesgos de fraude y detectar omisiones o incumplimiento en los procedimientos por las personas involucradas en cada una de las fases que ejecutan los procesos.

➤ Auditorías Externas de los Estados Financieros

El Centro Médico Paitilla mantiene las auditorías externas, como un control adicional a la labor que realiza la unidad de Auditoría Interna.

❖ Continuamos reportando al Pacto Global de las Naciones Unidas y a nuestros grupos de interés (colaboradores, pacientes, médicos, proveedores, clientes, compañías de seguros y comunidad), nuestras acciones y prácticas en el cumplimiento y avances de los 10 principios del Pacto Global, en materia de derechos humanos, derechos laborales, ambiente y anticorrupción, mediante el Informe de Comunicación en Progreso del Pacto Global 2009.

❖ Otras actividades de respaldo y fortalecimiento

Este año, nuevamente, respaldamos a la Red del Pacto Global, con nuestra participación en diferentes actividades educativa y de promoción de la RSE, como fueron:

- Participación de Ejecutivos en la Conferencia Ética corporativa, el 8 de mayo de 2009.
- Participación de Ejecutivos en el “4to. Foro de RSC: “La RSC en la cadena de valor”, el 16 de junio de 2009. Adicionalmente participamos como Patrocinadores con un Stand, promoviendo las acciones y prácticas de RSC llevadas a cabo en la organización.
- El 18 de agosto tuvimos presencia en el lanzamiento oficial de SUMARSE. Con la creación de SUMARSE todas las empresas firmantes del Pacto Global de las Naciones Unidas y miembros de la Red local pasaron automáticamente a ser miembros de SUMARSE, manteniendo el compromiso de seguir apoyando y practicando los principios del Pacto Global
- El 16 de octubre colaboramos con SUMARSE, en el Taller de Elaboración de Comunicaciones de Progreso, para empresas firmantes del Pacto Global.
- Participación de un alto ejecutivo de la empresa, en la reunión con motivo de la Visita del Director Global de las Redes Locales del Programa de las Naciones Unidas, el 28 de octubre de 2009.



Stand del CMP en el Foro de RSC

4. DIVULGACIÓN Y COMUNICACIÓN

El Reporte de Comunicación de Progreso 2009, será ampliamente comunicado y divulgado a lo interno de la empresa. Haremos entrega de un ejemplar del mismo a la Junta Directiva, Directores de División y Jefes de Departamentos.

Así mismo, a través del correo Intranet y el tablero informativo, será dado a conocer a los colaboradores un resumen de las prácticas de RSE contempladas en este informe de progreso.

A nuestros Proveedores y a las Compañías de Seguros, se le hará llegar mediante un CD.

No podemos dejar de resaltar el orgullo y satisfacción al haber recibido la calificación de COP Notable 2008, por la Oficina del Pacto Global de las Naciones Unidas. Presentamos traducción al español de la carta que recibió nuestra Directora Ejecutiva sobre esta distinción.

Agradecemos a todos los que de una forma u otra colaboraron en la realización de este informe de comunicación de progreso.

Estimada Sra. Arias:

Queremos darles las gracias por la colocación de la Comunicación en Progreso (COP) anual del Centro Médico Paitilla en el sitio web del Pacto Global, el 07 de noviembre de 2008. Encontramos que su COP fue de una calidad sobresaliente y creemos pueda servir como un ejemplo ilustrativo y de inspiración para los otros participantes. Por tal motivo, tenemos el agrado de mostrar su COP en el Programa del COP Distinguido del Pacto Global, dándole un reconocimiento especial en nuestro sitio web.

Como una declaración de nuestro apoyo continuo y detalles de acciones y resultados, una Comunicación en Progreso es una forma poderosa de promover el aprendizaje y la comunicación de buenas prácticas, las cuales ayudan a crear beneficios internos y externos. También ayuda a asegurar la integridad del Pacto Global. Nosotros creemos firmemente que la responsabilidad pública y la transparencia son cruciales para cualquier esfuerzo de las compañías para manejar los riesgos y las oportunidades. Aplaudimos al Centro Médico Paitilla por compartir la información contenida en su COP en el sitio web de su compañía.

Nosotros valoramos su compromiso con el Pacto Global y esperamos recibir su siguiente COP.

Atentamente,

Georg Kell
Director Ejecutivo

5. PROGRAMA ESPECIAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

❖ Centro de Formación para la Mujer (CEF-Mujer)

Como se muestra en sección anterior de este informe, hacemos una introducción descriptiva de lo que es el Programa CEF-Mujer y el trabajo de formación y educación en Salud, realizado por el Centro Médico Paitilla durante ocho años consecutivos (2002-2009).

Resulta conveniente hacer una breve descripción sobre este proyecto clave para el Centro Médico Paitilla, con el fin de que aquéllos que leerán por primera vez nuestro Informe de Comunicación de Progreso, puedan comprender mejor su alcance.

El Centro de Formación para la Mujer - CEF-Mujer, es una organización no lucrativa, creada el 27 de junio de 1998. Es un internado coordinado por las religiosas de la orden Oblatas del Corazón de Jesús, que procura brindar formación y orientación a un grupo de jóvenes mujeres de escasos recursos económicos, procedentes de sectores marginados de la sociedad, como lo son la mujer indígena y campesina, quienes no tienen a su alcance las facilidades de capacitación y formación integral.

Este internado está ubicado en la Comunidad de Villalobos, Corregimiento de Pedregal, y alberga a estas niñas y jóvenes entre 13 y 18 años de edad.

Entre sus objetivos está ofrecer una formación integral que les ayude en su conocimiento personal, valoración de sí mismas como seres humanos y como mujeres. En el aspecto de educación, ofrecerles una oportunidad de desarrollo para que continúen estudios académicos o técnicos, con el fin de que sean personas de bien y agentes multiplicadores para el desarrollo de sus comunidades.

Criterios de selección.

1. Edad entre 13 y 18 años
2. Haber cursado estudios de sexto grado, mínimo
3. Ser recomendadas por su comunidad, a través de un sacerdote, misionera(o)s o caciques en el caso de comunidades indígenas.
4. Tener una visión o interés de regresar y trabajar por su comunidad
5. Ser Indígena, Campesina o Afro Panameña
6. Ser de escasos recursos económicos

Generalmente, proceden de regiones del interior del país, tales como: campos y costas de las provincias de Darién, Colón, Coclé y comunidades indígenas Ngobe-Buglé, que provienen de la provincia de Chiriquí, así como Emberá y Wounaan de la provincia de Darién, de la región de Chagres y de la comunidad Kuna Yala.

El funcionamiento y manutención de CEF-Mujer depende de donaciones económicas, becas y actividades de auto gestión.

❖ PROGRAMA DE FORMACIÓN Y EDUCACIÓN EN SALUD DEL CMP

Nuestro programa de Formación y Educación en Salud lo iniciamos en el año 2002. Consiste en charlas y talleres sabatinos, que tratan temas y aspectos importantes de salud. Así como reforzamiento en aspectos de valores, principios, autoestima, género, ambiente, entre otros.

Todas las acciones desarrolladas involucran al Recurso Humano de la empresa, como lo son: enfermeras, nutricionista, médicos, cocineros, conductores, personal de mantenimiento y servicios domésticos, administrativos y directivos, al igual que algunas organizaciones cívicas y personas que fortaleciendo la cadena de valor donan su tiempo y conocimientos.

La organización y planeamiento recae en la unidad de Recursos Humanos quien con el aval de la dirección ejecutiva, coordina y moviliza los recursos necesarios, para lograr los objetivos de este proyecto. Por su parte, las diferentes áreas de la organización (divisiones, departamentos y secciones) participan como facilitadores, impartiendo las charlas y talleres. La empresa continúa suministrando todos los recursos físicos, económicos y humanos para el desarrollo exitoso del proyecto, tales como refrigerios y almuerzos durante las charlas; el tiempo que utilizan los profesionales para dictar las charlas es pagado por la empresa, al igual que los materiales e insumos utilizados en las diferentes charlas, transporte y combustible para trasladar al personal al centro para impartir las charlas, equipo de apoyo técnico y cualquier otro recurso que sea necesario.

Este es el mejor ejemplo de voluntariado, porque aunque el tiempo es reconocido por la empresa, la voluntad que mueve a los colaboradores para transmitir y compartir conocimiento, cariño y tiempo, es genuina y verdadera, y han respaldado esta gestión de la empresa.

Calificamos este proyecto como una valiosa forma de aprendizaje tanto para las jóvenes que reciben la formación como para los profesionales y colaboradores, quienes al participar en este proyecto confieren un valor agregado a esta gestión educativa, que trasciende su desempeño laboral.

ACCIONES PRÁCTICAS DEL AÑO 2009

Mayo 2009 – Noviembre 2009

Este año 2009, iniciamos el programa con 13 jóvenes, que participarían del Programa de Formación y Educación en Salud. En la actualidad 10 jóvenes completaron el programa educativo, de las cuales 4 es primera vez que forman parte de CEF-Mujer y, por ende, primera vez que participan en nuestro programa; las restantes tienen 2 y 3 años de participar en el programa.

Las características que componen a este grupo son:

- Jóvenes mujeres en edades entre 14 y 20 años
- Nivel escolar o grado académico: séptimo a doceavo grado (1er. año a 6to año)
- Género Humano: Nögbé Bugle, Emberá, Wounaan, Campesinas
- Procedencia:
 - Darién: Sambú, Jaqué, Zimba, Chuletí, Río Balsa, Tucutí
 - Coclé: Vaquilla
 - Bocas del Toro: Quebrada Ancha y Río Suiche
 - Chiriquí: Cerro Ratón

➤ **PROGRAMA EDUCATIVO**

El Programa Educativo planificado para el año 2009 constaba de 60 horas/clases, en esta cantidad no se incluye el tiempo dedicado a la organización, planeación ni movilización de la actividad.

La fecha de inicio fue el 9 de mayo y finalizó el 21 de noviembre de 2009. La fecha de inicio del programa depende de la fecha en que todas las jóvenes hayan ingresado al internado y debe coincidir, con el inicio del año escolar.

Los temas cumplidos del programa fueron:

- ✓ “Tú eres lo que te propongas ser” (crecimiento personal)
- ✓ Conociendo y Valorando mi Cuerpo (salud)
- ✓ Hábitos de Higiene Personal y Lavado de Manos (salud)
- ✓ Prácticas para un Estilo de Vida Saludable (salud/crecimiento personal)
- ✓ Salud Preventiva (salud)
- ✓ Sexualidad Responsable (salud)
- ✓ Normas de Cortesía y Urbanidad (crecimiento personal)
- ✓ Alimentación Saludable (salud)
- ✓ Las Adicciones (Drogas, Tabaco y Alcohol) (salud)

- ✓ Salud y Medio Ambiente (salud)
- ✓ Consecuencias y Riesgos del Aborto (salud)
- ✓ Primeros Auxilios/Reanimación Cardiorespiratoria (salud)

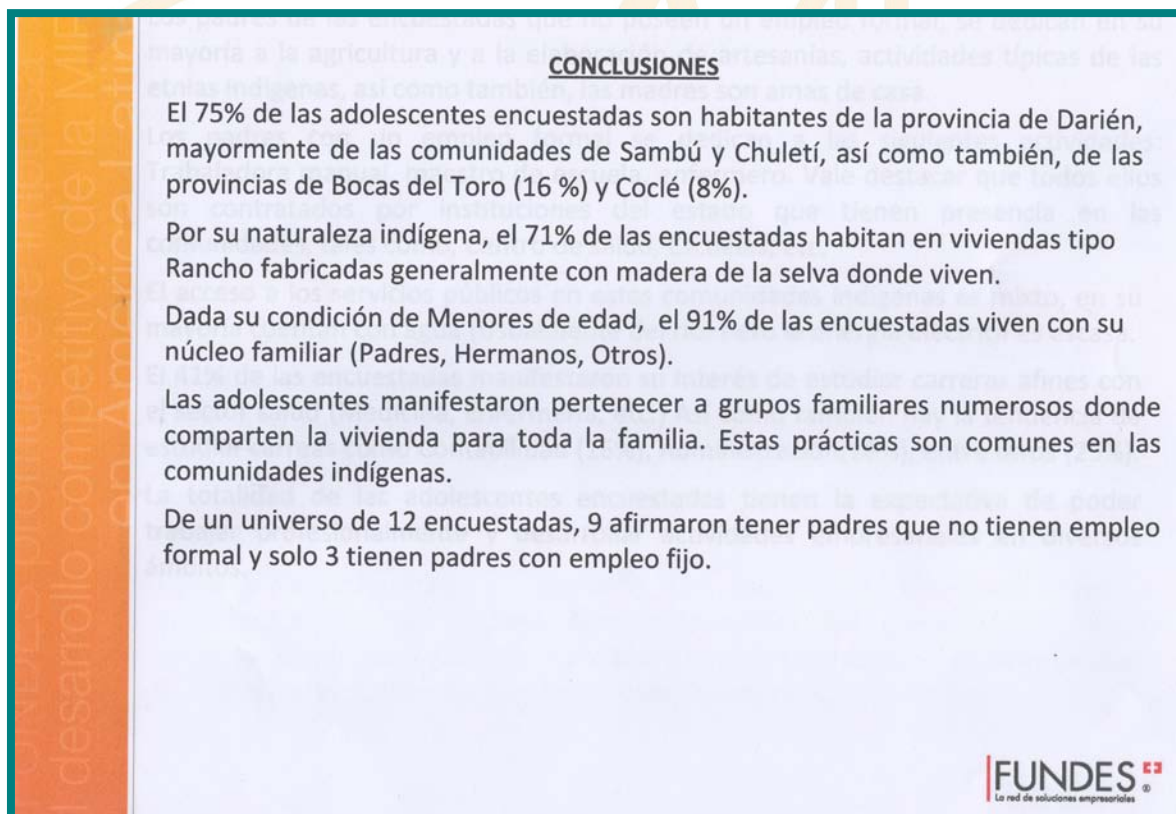
De las 60 horas/clases planificadas al inicio del año, se cumplieron 56, quedando sin cubrir la actividad recreativa.

CAPACITACIÓN PARA LAS INTERNAS DEL CEF-MUJER			
FACILITADO POR CENTRO MEDICO PAITILLA			
PROGRAMA EDUCATIVO MAYO A NOVIEMBRE - 2009 -			
TEMAS PROPUESTOS	FECHA	HORARIO	RESPONSABLE
		No. HORAS	LUGAR
MAYO			
Introducción al CMP	09 de mayo	8 a.m. - 2:00 p.m	D.Salinas
Tú eres lo que te Propongas Ser (motivacional)		6 hrs	FUNDES
			CEF-Mujer
Conociendo y Valorando mi Cuerpo	23 de mayo	8 a.m. - 1:00 m.d.	C. La Moth/Enfermería
		5 hrs.	CMP
JUNIO			
Hábitos de Higiene Personal y Lavado de manos	06 de junio	8 a.m.- 12 m.d.	Elsa de Avila
		4 hrs.	CEF-Mujer
Prácticas para un estilo de vida saludable (Taller)	20 de junio	8a.m. - 1:00 m.d.	Evelyn Urrutia
		5 hrs.	CMP
JULIO			
Salud Preventiva (como cuidarse física, mental y socialmente)	04 de julio	8 a.m.- 12 m.d.	Dra. Angela Gutiérrez
		4 hrs.	CEF-Mujer
Normas de Cortesía y Urbanidad	25 de julio	8 a.m.- 12 m.d.	Lic. Yolanda Rodríguez/ONG
		4 hrs.	CMP
AGOSTO			
Sexualidad Responsable	29 de agosto	8 a.m.- 1:00m.d.	Dra. Sara Campana
(Vacaciones Escolares)		5 hrs.	CMP
TEMAS PROPUESTOS	FECHA	HORARIO	RESPONSABLE
		No. HORAS	LUGAR
SEPTIEMBRE			
Alimentación Saludable/Gastronomía Divertida (Taller)	26 de septiembre	8 a.m.- 1:00 m.d.	Lic. Ida Solís/Dietética
		5 hrs.	CMP
OCTUBRE			
Las Adicciones (Droga y Alcohol)	10 de octubre	8 a.m.- 12 m.d.	Lic. Eneida B. Martínez
		4 hrs.	CMP
Salud y Medio Ambiente	24 de octubre	8 a.m.- 12 m.d.	Ing. M. Barnett/Ing. Andriomenow
		4 hrs.	CMP
NOVIEMBRE			
Consecuencias y Riesgos del Aborto	14 de noviembre	8 a.m.- 12 m.d.	Lic. Claudia de La Moth
		4 hrs.	CEF-Mujer
Primeros Auxilios/Reanimación Cardiorespiratoria	21 de noviembre	8 a.m.- 2:00 p.m..	Instructoras/Enfermería
		6 hrs.	CMP
Clausura del Programa	12 de diciembre	10 a.m. -12 m.d.	Damaris Salinas
			CMP
Número de jóvenes internas: 10 Total horas de capacitación: 56			

El programa se hizo posible, gracias a la participación y apoyo de los profesionales, colaboradores del CMP, así como amigos voluntarios de la Fundación Gabriel Lewis Galindo, a través de la participación de la Lic. Yolanda Rodríguez que respaldan la gestión de formación educativa.

Cabe señalar que este año entre los facilitadores contamos con la organización FUNDES Panamá, quien desarrolló el tema “Tú eres lo que te propongas ser”, cuyo objetivo fue el de contribuir en la capacitación de las adolescentes para desarrollar y mejorar sus actitudes en diferentes aspectos, tales como: Relaciones Humanas, Trabajo en Equipo, Integración, Autoestima y Actitud.

Con el propósito de conocer algunos aspectos que nos ayudarán a mejorar y/o implementar planes futuros, se realizó un estudio, con 12 de las adolescentes, cuyas conclusiones compartimos a continuación.



CONCLUSIONES

- El 75% de las adolescentes encuestadas son habitantes de la provincia de Darién, mayormente de las comunidades de Sambú y Chuletí, así como también, de las provincias de Bocas del Toro (16 %) y Coclé (8%).
- Por su naturaleza indígena, el 71% de las encuestadas habitan en viviendas tipo Rancho fabricadas generalmente con madera de la selva donde viven.
- Dada su condición de Menores de edad, el 91% de las encuestadas viven con su núcleo familiar (Padres, Hermanos, Otros).
- Las adolescentes manifestaron pertenecer a grupos familiares numerosos donde comparten la vivienda para toda la familia. Estas prácticas son comunes en las comunidades indígenas.
- De un universo de 12 encuestadas, 9 afirmaron tener padres que no tienen empleo formal y solo 3 tienen padres con empleo fijo.

FUNDES
La red de soluciones empresariales

Los padres de las encuestadas que no poseen un empleo formal, se dedican en su mayoría a la agricultura y a la elaboración de artesanías, actividades típicas de las etnias indígenas, así como también, las madres son amas de casa.

Los padres con un empleo formal se dedican a las siguientes actividades: Trabajadora manual, maestro de escuela, enfermero. Vale destacar que todos ellos son contratados por instituciones del estado que tienen presencia en las comunidades, tales como, Centro de salud, Escuelas, etc.

El acceso a los servicios públicos en estas comunidades indígenas es mixto, en su mayoría cuentan con agua (Usualmente del rio) pero la energía eléctrica es escasa.

El 41% de las encuestadas manifestaron su interés de estudiar carreras afines con el sector salud (Medicina, Enfermería, etc.) Así como también hay la tendencia de estudiar carreras como Contabilidad (16%), Administración(16%), entre otros (25%).

La totalidad de las adolescentes encuestadas tienen la expectativa de poder trabajar profesionalmente y desarrollar actividades empresariales en diversos ámbitos.

Fotos de la participación en los programas educativos



Taller “Tú eres lo que te pongas ser” – FUNDES y CMP



“Conociendo y valorando mi Cuerpo” –Enfermeras CMP



“Gastronomía divertida” - Colaboradores Dietética CMP



Prácticas para un estilo de vida saludable - Lic. Evelyn Urrutia



“Cortesía y Buenos Modales” – Lic. Yolanda Rodriguez



Sexualidad Responsable – Dra. Sara Campana

CLAUSURA 2009

La clausura del programa se llevará a cabo el sábado 12 de diciembre, y contempla la entrega de certificados a cada una de las jóvenes, con el número de horas completadas del plan educativo, un brindis de Navidad con entrega de regalos y un acto socio cultural. En esta actividad participan directores, jefes, así como el personal y aliados que participaron como facilitadores en el programa.

Como quiera que el informe de comunicación de Progreso del 2008, reportó acciones realizadas hasta septiembre 2008, consideramos de interés compartir la información completa del cierre del año 2008.

➤ Recuento del año 2008

- ✓ Iniciamos el programa educativo con 16 adolescentes y finalizamos con 15.
- ✓ El programa fue desarrollado del 29 de marzo al 22 de noviembre de 2008
- ✓ Planificamos 67 horas clases y cumplimos 60 horas
- ✓ Temas desarrollados:
 - Madurez Emocional y Actitudes
 - Conoce tú cuerpo y valórate
 - Lavado de Manos y El Mundo de las Bacterias
 - Gira Interpretativa al Cerro Ancón (Cuidado del Medio Ambiente)
 - El Cuidado Físico y Mental en la Adolescencia
 - Salud y Ejercicio Físico
 - Primeros Auxilios
 - Reanimación Cardio Respiratoria (CPR)
 - El Aborto y Cómo atender un Parto
 - El Poder de la Sonrisa
- ✓ El Acto de Clausura del 2008, fue realizado el sábado 13 de diciembre con la entrega de certificados.
- ✓ Compartimos la evaluación del equipo coordinador del CEF-Mujer, de la Formación facilitada en el año 2008.

**EVALUACIÓN DE LA FORMACION FACILITADA POR CENTRO
MEDICO PAITILLA A LAS JOVENES DEL CEF MUJER
Año 2008**

Agradeciendo al Centro Médico Paitilla su valioso aporte en la formación concretada de jóvenes del Centro de Formación de la Mujer. A continuación les ofrecemos nuestra apreciación del Programa de Formación ofrecido durante el año 2008.

Temario.

La temario desarrollado ha ampliado a las jóvenes sus conocimientos y experiencias, a ayudado tomar en cuenta aspectos importantes en su vida personal y social. Algunos temas les han favorecido más que otros, por ejemplo la autoestima, les ayudo a valorarse, tener más seguridad en si misma y relacionarse mejor con sus compañeras. Así como temas que tocan mas su realidad personal.

El aprender sobre higiene personal favoreció a tener una mejor presentación personal y cuidar mejor su cuerpo.

El VIH Sida es un tema que les ayudó a tomar conciencia de la necesidad de cuidarse y vivir de una manera responsable su sexualidad y genitalidad.

En general, los contenidos les han ayudo a conocerse y valorarse mejor, a mejorar sus relaciones humanas y a confiar mas en si mismas.

También les han dado conciencia de solidaridad, de saber reconocer consigo mismas y en los demás su dignidad como personas.

La temática impartida les ha permitido adquirir conocimientos de diversos aspectos de la vida, (como la conservación del ambiente) aunque algunos temas necesitan más seguimiento de nuestra parte como equipo para motivarles a que pongan en práctica lo aprendido.

Metodología.

La metodología la consideramos adecuada al nivel de las jóvenes, les ayudó a comprender mejor las cosas, fue clara, precisa y participativa; aunque reconocemos que faltó mas participación de las jóvenes.

Como equipo del Cefmujer valoramos mucho el aporte de Centro Médico Paitilla, es un gran apoyo en la formación integral de las jóvenes; les ayuda a ampliar sus conocimientos. Les fortalece y complementa en el proceso humano de crecimiento, asi como en lo académico.

Valoramos mucho la relación de afecto y cariño del personal de CMP con las nuestras internas, pues les ayuda en su autoestima a sentirse acogidas, valoradas y apreciadas como personas y a la vez aprenden a relacionarse con mas libertad y espontaneidad.

Valoración de las jóvenes de la formación recibida:

"Me ayudó en mi autoestima, a responsabilizarme de mis actos, a arreglarme, estimarme y valorarme mas"

"A mí me ayudó el tema de los primeros auxilios, a valorarme a mi misma, sobre el sida, y la motivación que podemos recibir con sólo una sonrisa"

"A mejorar mis relaciones con los demás, yoga, autoestima, valores, higiene personal, valores, primeros auxilios"

A mejorar la dieta alimenticia

Algunos temas fueron dinámicos

El equipo que nos daba la charla, su forma de ser, su entusiasmo como nos recibían.

Aprendí las consecuencias de las drogas en el cuerpo y en la familia. Así como las diferentes reacciones de la droga en el organismo.

Nos ayudaría:

Tener un horario fijo.

Que se dé un sólo tema en la sesión

Que se aborde la temática con un lenguaje mas popular o sencillo.

Si hay necesidad de cambiar algún tema (porque el que toca no se puede desarrollar) que sea por algo mas familiar con sus estudios y que pueda ampliar sus conocimientos. Por ejemplo una tema de Biología.

Agradecemos.

Su cariño para nuestro proyecto, especialmente a nuestras jóvenes.

Su esfuerzo y dedicación

Las atenciones brindadas al recibirnos en CMP

El transporte que nos brindaron en algunas oportunidades

Y la refrigeradora que nos donaron

Y muchas cosas mas.