

CLÍNICA MEDIHELP SERVICES



Comunicado de Progreso 2016

C
O
P



CLÍNICA MEDIHELP SERVICES

CARTA DE COMPROMISO

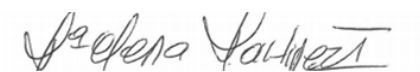
Cartagena, Septiembre 22 de 2016

Srs
PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS

La Clínica Medihelp Services reafirma a través de la presentación de su primer Comunicado de progreso, el compromiso de apoyar la Iniciativa del Pacto Mundial de Naciones Unidas, en los ejes temáticos de Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.

Evidenciamos nuestros avances en cada una de las áreas y resaltamos la importancia de seguir trabajando de la mano del pacto para ejecutar las acciones de mejoramiento que correspondan para el logro de los objetivos propuestos.

Pensamos en nuestros públicos de interés, pacientes, colaboradores, proveedores, sociedad civil y entidades gubernamentales, por ello cada día nos esforzamos por prestar servicios de salud con calidad, seguridad y cuidado humanizado.



MARÍA ELENA MARTÍNEZ IBARRA
DIRECTORA GENERAL

Clínica Medihelp Services
Cartagena - Colombia
PBX (57) 647 52 90
Bocagrande Cra 6 No 5 - 01
recursos.humanos@clinicamedihelp.com

NUESTRA HISTORIA

La Clínica Medihelp Services es una Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS) fundada en el año 2001 y ubicada estratégicamente en la ciudad de Cartagena – Colombia, la cual por ser el distrito más atractivo del país para ciudadanos nacionales y extranjeros, fue visionada como la ciudad perfecta para desarrollar una institución médica de gran cobertura y alta calidad.

Gracias a su incomparable belleza y estratégica ubicación marina, desde los inicios del proyecto de creación de la clínica, Cartagena ofrecía un valor agregado en la atención médica de pacientes que luego de intervenciones quirúrgicas buscaban tener una recuperación con resultados placenteros y maravillosos. La magia del corralito de piedra, su tranquilidad y pasado colonial llamaba la atención de pacientes de todo el continente americano, especialmente en el área de Florida – Estados Unidos.

Fue así como las características de Cartagena se ajustaron a los requerimientos necesarios para desarrollar en Colombia una institución clínica de tales características. El proyecto tal como fue visionado inicialmente captó la atención de un empresario colombiano que decidió apoyarlo, realizando la inversión necesaria para desarrollar y construir el más moderno y funcional centro de cirugía ambulatoria de la costa Caribe colombiana, dotado con equipos de última tecnología.

Bajo tales consideraciones geográficas y respaldo económico, nació la clínica Medihelp Services, fundada en Cartagena en el año 2001 como una clínica de cirugía ambulatoria para la exportación de servicios en salud. Fue inaugurada el 12 de Mayo de ese mismo año por el entonces presidente de la República Dr. Andrés Pastrana Arango, la Gerente de la institución Dra. María Elena Martínez Ibarra y un equipo humano excelente, con las más altas cualidades éticas y la más grande motivación para servir al paciente y su familia. La clínica inicia con dos quirófanos, una sala de recuperación, servicio de ecografía en 3D y adicionalmente una sala de endoscopia.

En el año 2003 debido al alto volumen de pacientes en la ciudad, se amplían las instalaciones físicas para ofrecer servicio de alta complejidad y cuidado crítico. Se inaugura un nuevo quirófano para la especialidad de oftalmología, camas múltiples e individuales para el área de hospitalización y servicios de apoyo diagnóstico como laboratorio y tomografía.

En el año 2005 la institución realiza una segunda ampliación en las áreas de cirugía, unidad de cuidados intensivos e intermedios.

En el 2015 de acuerdo al último informe de evaluación del Sistema de Salud Colombiano, presentado por el monitor empresarial de reputación corporativa MERCO SALUD, en el ranking de las IPS (clínicas y hospitales) con mejor reputación de Colombia, Medihelp Services ocupa el primer lugar en la ciudad de Cartagena y a nivel nacional se ubica entre las mejores 50 instituciones de salud del país. Al lado de IPS de gran prestigio como lo son el Hospital General de Medellín, la Fundación Valle de Lili, la Fundación Santafé de Bogotá y el Hospital Pablo Tobón Uribe entre otros.

A la fecha grandes personalidades del país y el mundo han confiado su salud al Talento Humano que labora en la institución. Día a día el personal humano de la entidad trabaja arduamente para convertirse en la primera Clínica acreditada de la región, caracterizada por ofrecer servicios en salud basados en altos y excelentes estándares de calidad.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

VALORES

RESPECTO: tratamos a los demás como nos gustaría ser tratados.

AMABILIDAD: brindamos un trato cálido y cordial a todas las personas

COMPROMISO: Contamos con disposición permanente para participar en el logro de las metas institucionales.

VOCACIÓN DE SERVICIO: Tenemos la mejor actitud para responder solidariamente a las necesidades de las personas.

MISIÓN

Prestamos servicios de salud basados en un modelo de atención con calidad, seguridad y cuidado humanizado.

Los valores, misión y visión de la Clínica son producto de un trabajo en equipo que involucra a líderes de la institución en todos los niveles de responsabilidad, decisión y participación, personas claves en cada uno de los procesos institucionales.

VISIÓN

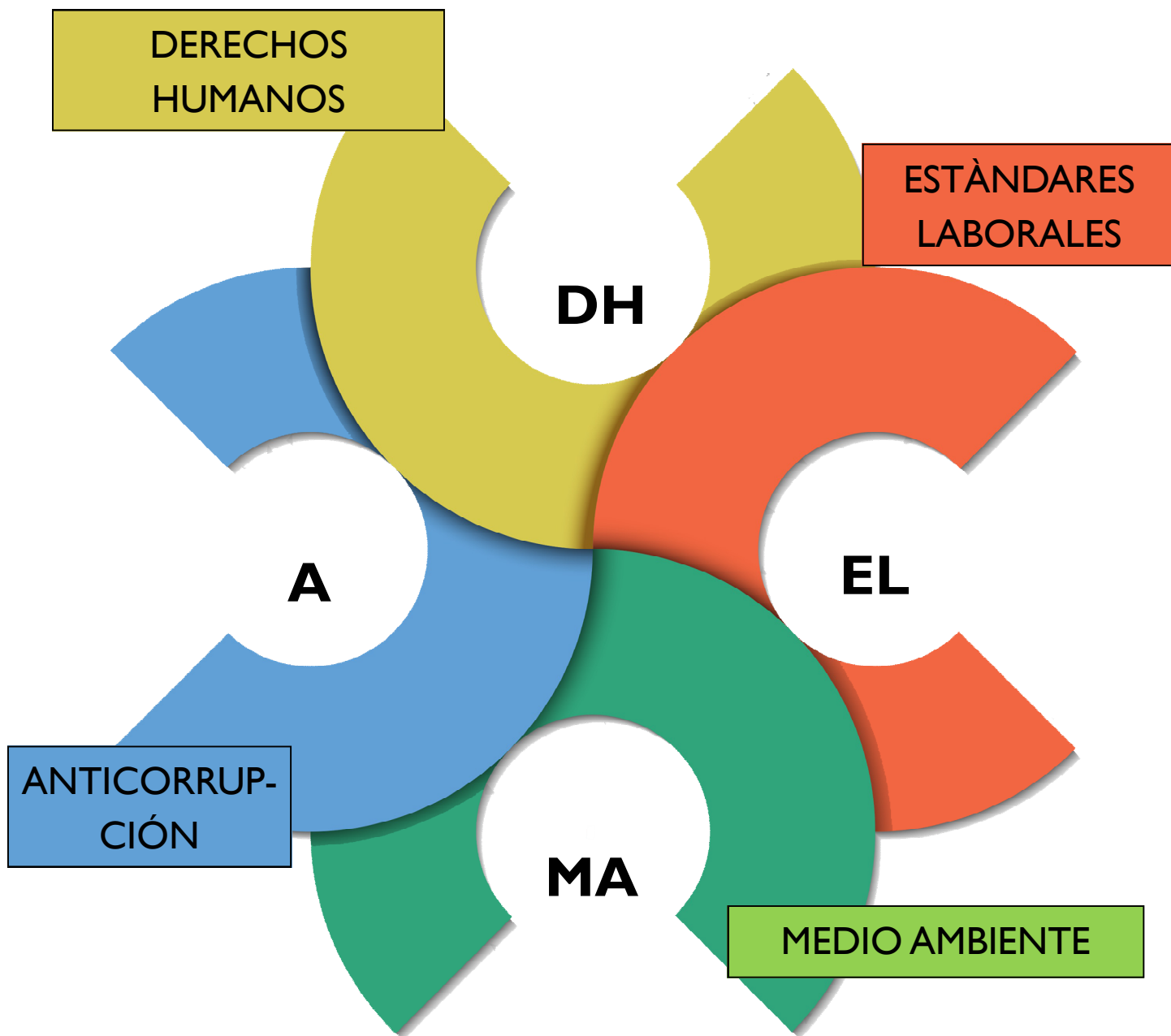
Para el 2017, ser una institución reconocida a nivel local en la prestación de servicios de salud con altos estándares de calidad.

Como todo trabajo en equipo tiene un responsable, la Alta Dirección, encargada de su realización y formulación en los periodos de tiempo determinados.

Los líderes de cada perspectiva son responsables por la implementación y despliegue de los objetivos estratégicos a todas las áreas de la Clínica.



EJES TEMÁTICOS PACTO GLOBAL



DERECHOS HUMANOS

PRINCIPIOS

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

Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de los derechos humanos.

NUESTRAS ACCIONES

SALUD Y SEGURIDAD

- Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST)
- Programas de Vigilancia

HORARIOS, SALARIOS Y AUSENCIAS

- Definición de jornada laboral
- Asignación de salarios

TRATO JUSTO

- Constitución del Comité de Convivencia Laboral
- Mecanismos de participación para pacientes y colaboradores
- Manejo de la confidencialidad de las hojas de vida
- Compromiso con la protección de la propiedad intelectual e información confidencial

SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO - SGSST

Medihelp Services cuenta con un sistema multidisciplinario, ajustado a la legislación vigente y dirigido a proteger y promover la salud de los trabajadores mediante la prevención de accidentes laborales, enfermedades laborales, y los respectivos controles a los factores y condiciones que ponen en peligro la salud y la seguridad en el trabajo.

Además, procura generar y promover el trabajo sano y seguro, así como buenos ambientes y organizaciones; realzar el bienestar físico, mental y social de los trabajadores y respaldar el perfeccionamiento y el mantenimiento de su capacidad de trabajo.

Estructuralmente hablando, en la institución el SGSST hace parte del área de Talento Humano y es desarrollado por una profesional en el tema.



ACTIVIDADES SGSST

Las actividades desarrolladas en el área de seguridad y salud en el trabajo han permitido incrementar la cultura del autocuidado y tomar mayor conciencia de los riesgos ocupacionales, lo cual ha posibilitado disminuir los indicadores de ausentismo y accidentes laborales. cabe destacar la continuidad de este fortalecimiento dentro del sistema.

Plan de capacitación y retroalimentación del sistema

Dentro del Plan de Capacitación diseñado por Talento Humano está incluido un espacio para las capacitaciones del SGSST, esto con miras a identificar las necesidades de formación y establecer mecanismos que permitan el mejoramiento de las competencias del ser, saber y saber hacer en los colaboradores de la institución.

Capacitaciones:

Total Programadas: 15 Realizadas 12. Cumplimiento : 80%. (2016)

Capacitación Estilos de Vida Saludables - Salud en el Trabajo.

Seguridad Alimentaria y Nutricional

Importancia de las Pausas Activas

Importancia del uso de Elementos de Protección Personal (EPP)

Capacitación en Prevención de Accidentes por Caídas al mismo y diferente nivel

Capacitación Mecánica Corporal e Higiene Postural

Taller Educativo y de Prevención del Cáncer de Seno, Útero y Próstata

Capacitación para brigadas de emergencias

Capacitación en Riesgo Biológico

Capacitación en Riesgo Radiológico y Protección Radiológica

Prevención de Accidentes Laborales - Actos y Condiciones Inseguras

Capacitación en Riesgos laborales.

Pausas Activas y capacitación en Estilos de Vida Saludables



Uso de Elementos de Protección Personal - EPP

Los EPP comprenden todos aquellos dispositivos, accesorios y vestimentas de diversos diseños que emplea el trabajador para protegerse contra posibles lesiones.

La institución supervisa el cumplimiento y uso adecuado de elementos de protección personal en los colaboradores de la clínica, con el fin de establecer medidas de control, preventivas y correctivas.

En cumplimiento de la LEY 9 DE ENERO 24 DE 1979: (art 122- 124), la organización proporciona a cada trabajador, sin costo para éste, elementos de protección personal en cantidad y calidad acordes con los riesgos reales o potenciales existentes en los lugares de trabajo.

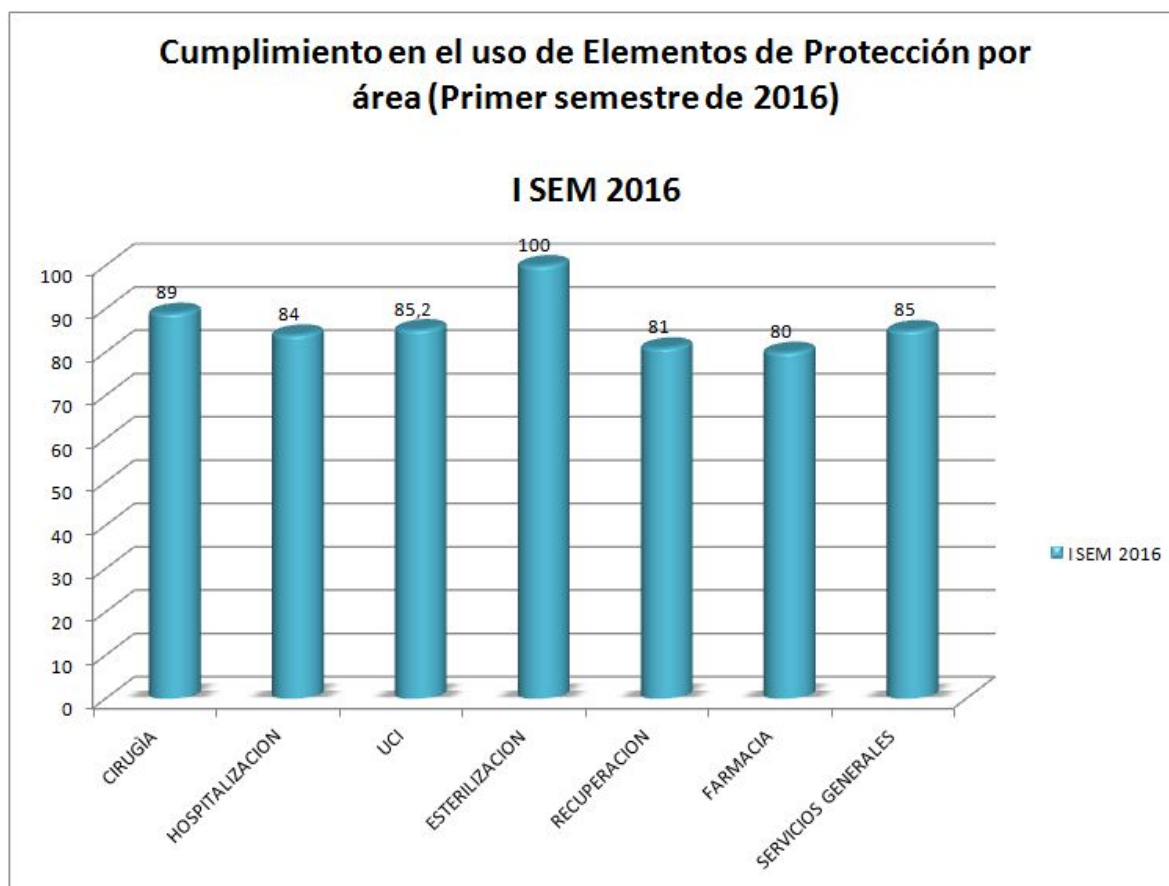


Inspección de Elementos de Protección Personal - EPP

CUIDADOS PARA LOS ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL	CUMPLE CON EL USO DE LOS ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL	CUMPLE CON EL USO DE LOS INSUMOS NECESARIOS PARA EL TRABAJO SEGURO.
<ul style="list-style-type: none"> • Inspecciona su equipo antes de colocárselo • Realiza limpieza de los elementos de protección personal antes y después de utilizarlo • Almacena sus elementos de protección adecuadamente • Realiza reporte de los elementos que se encuentra deteriorados • Solicita los elementos de protección necesarios para realizar sus actividades 	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de mascarilla quirúrgica y gorro según el riesgo de exposición • Uso de guantes según el riesgo de exposición • Usa gafas y/o protectores oculares según el riesgo de exposición • Uso de mascarilla de alta eficiencia n95, o mascarara para manejo de gases y vapores según el riesgo de exposición • Uso de bata, uniforme anti fluido, y/o uniforme para manejo de residuos hospitalarios según el riesgo de exposición 	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliza los equipos e insumos necesarios para realizar sus actividades según el riesgo • Usa los elementos de protección personal correctamente • Identifica los riesgos a los cuales está expuesto en su área • Utiliza las señalizaciones establecidas (conos, señales de aviso) • Tiene conocimiento del porque utiliza los elementos de protección personal

Áreas: Cirugía, Servicios Generales, Recuperación y Prequirúrgica, Hospitalización, Farmacia, Unidad de Medicina Crítica.

Estadística Uso de Elementos de Protección Personal EPP (Primer semestre de 2016)



Las fuentes de radiación pueden plantear un peligro considerable para la salud de los trabajadores, por lo que se debe controlar adecuadamente cada exposición.

La ley 9 de 1979 del Ministerio de Salud establece la responsabilidad por parte de los trabajadores, poseedores o usuarios de todas las medidas para la protección y seguridad en el manejo de las fuentes de radiaciones ionizantes para el personal expuesto directa o indirectamente.

Hace referencia a que toda persona que posea o use equipos emisores de radiaciones ionizantes, deberán tener licencia expedida por el ministerio de salud.

Dosimetría Personal



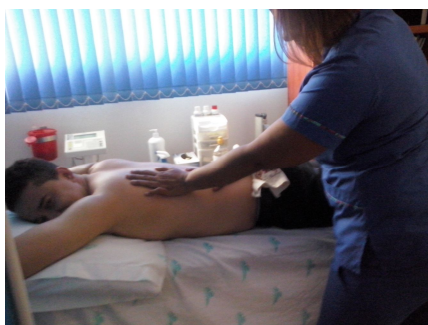
La Clínica implementa dosimetría personal, una técnica para medir la dosis absorbidas y acumuladas por una persona expuesta a radiaciones ionizantes en un periodo determinado.

Actividades de BIENESTAR

Implementación de la Casita Saludable



- Jornada de tamizaje nutricional para los colaboradores: población objeto 124, con un cubrimiento de 101 colaboradores, logrando una cobertura del 81%. Incluyendo en esta actividad conferencia sobre alimentación saludable facilitada por nutricionista institucional.
- Masajes relajantes con una participación de 47 colaboradores
- Formación de líderes pausas activas: participación de 17 colaboradores
- Jornadas de pausa activas: con la participación de 65 colaboradores
- Inspecciones de puestos de trabajo con énfasis ergonómico cuyo objetivo es la identificación de las condiciones de trabajo y los riesgos ergonómicos a los que están expuestos los trabajadores de la institución: En el cual se inspeccionan 30 puestos de trabajo; se logra cambiar el 100% de las sillas asigna-



Diseño e Implementación del Plan de Emergencia

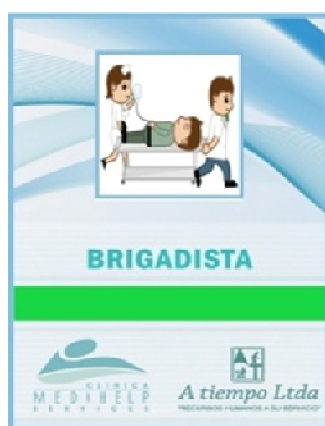
Conformación de Brigadas de Emergencia



**Brigada de
Evacuación**



**Brigada de
Primeros
Auxilios**



**Brigada Contra
Incendios**



Implementación del simulacro de emergencia

Realización de simulacro de emergencias en Diciembre del 2015 en tipo de riesgo Conato de incendio, evacuación parcial en el área administrativa, financiera, recepción de cirugía; y riesgo público (Paciente agresivo quien trata de agredir a colaborador interno. De esta manera evaluando los procedimientos:

- Evacuación y contraincendios
- Recomendaciones para controlar comportamientos agresivos del paciente a un miembro del equipo de salud:

Este simulacro permite evaluar procedimientos, habilidades, destrezas, capacidades individuales e institucionales relacionadas con los preparativos y la respuesta a desastres.



Inspección de Extintores

Según la NFPA10 y la NTC 2885: Verificación rápida de que el extintor está en su lugar designado, que no ha sido activado o forzado y que no hay daño físico obvio o condición que impida su operación.

La inspección es uno de los mejores instrumentos disponibles y rápidos para descubrir los problemas y evaluar sus riesgos antes que ocurran los accidentes y otras pérdidas.



CONFORMACIÓN DEL COPASST Y EL COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL

Funciones del COPASST

1. Participar de las actividades de promoción, divulgación e información sobre medicina, higiene y seguridad entre el empleador y los trabajadores para obtener su participación activa en el desarrollo de los programas de seguridad y salud en el trabajo.
2. Proponer actividades de capacitación en seguridad y salud en los trabajos dirigidos a todos los niveles de la institución.
3. Colaborar con el análisis de las causas de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales y proponer al empleador las medidas correctivas necesarias.
4. Inspeccionar los ambientes, máquinas y equipos e informar al empleador sobre la existencia de factores de riesgo y sugerir las medidas de prevención y de control.

Funciones del Comité de Convivencia Laboral

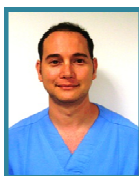
1. Recibir y dar trámite a las quejas presentadas que puedan constituir acoso laboral, así como las pruebas que las soportan.
2. Examinar de manera confidencial los casos específicos o puntuales en los que se formule queja o reclamo.
3. Escuchar a las partes involucradas de manera individual sobre los hechos que dieron lugar a la queja.
4. Adelantar reuniones con el fin de crear un espacio de diálogo entre las partes involucradas.
5. Formular un plan de mejora concertado entre las partes, para construir, renovar y promover la convivencia laboral.
6. Hacer seguimiento a los compromisos adquiridos por las partes involucradas en la queja, verificando su cumplimiento de acuerdo con lo pactado.

RESULTADOS ELECCIONES AL COPASST Y COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL

El 31 de Agosto del presente año se llevaron a cabo las elecciones para escoger representantes al Comité de Convivencia Laboral y al Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST) en el periodo Septiembre 2016 - Septiembre 2018.

En la actividad se contaron 113 tarjetones de 113 colaboradores registrados durante la votación.

NUEVOS REPRESENTANTES AL COPASST



Medihelp



Medihelp



A tiempo



A tiempo

NUEVOS REPRESENTANTES AL COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL



Medihelp



Medihelp



A tiempo



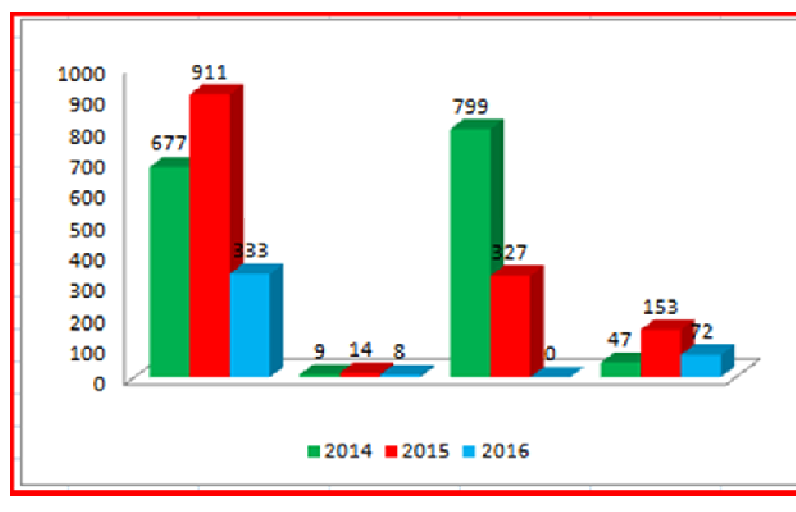
A tiempo

Seguimiento y disminución del Ausentismo Laboral

En cualquiera de los casos en que se suele presentar el ausentismo laboral en una empresa, influye en el proceso de su desarrollo institucional y organizacional, por ello la identificación de las causas, la prevalencia con que se presenta dicho fenómeno debe representar un propósito en las organizaciones actuales y amerita ser objeto de estudio de los profesionales del área de seguridad y salud en el trabajo y de preocupación necesaria por la gerencia y Talento Humano.

En tal sentido, se realiza análisis y se informe el cual se socializa a los interesados; y a su vez permite proponer estrategias encaminadas a mitigar, controlar y prevenir el ausentismo laboral en la institución, una vez identificadas sus causas, sus características y su prevalencia.

En el segundo semestre del 2014 y periodo del 2015 se relaciona el siguiente ausentismo:



Consolidado	2014	2015	2016
Incapacidades por Enfermedad General/Días	677	911	333
Incapacidades por Accidente Laboral/Días	9	14	8
Incapacidades por Maternidad/Días	799	327	0
Incapacidades por Calamidad Doméstica/Días	47	153	72
Total	1532	1405	413

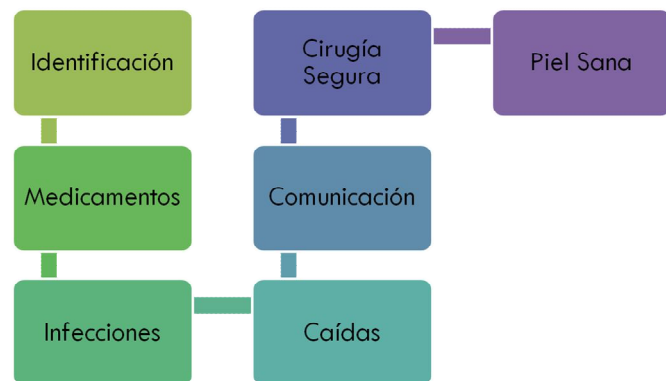
PROGRAMAS DE VIGILANCIA

CLÍNICA SEGURA

PROMOVEMOS BUENAS PRÁCTICAS DE SEGURIDAD

Nuestro programa de Clínica Segura fomenta entre pacientes, familiares y colaboradores el desarrollo de acciones de prevención, gestión del riesgo y promoción del auto cuidado, con el fin de ofrecer atención en salud en medio de buenas prácticas de seguridad.

Sabemos que nuestros colaboradores son las segundas víctimas, en caso de errores en la seguridad del paciente, por ello promovemos 7 buenas prácticas para minimizar la ocurrencia de eventos adversos.



ASEGURAMOS LA CORRECTA IDENTIFICACIÓN DEL PACIENTE



Hemos implementado un sistema que asegura la correcta identificación del paciente, manilla de identificación impresa luego de verificar el documento de identidad, contiene sexo, nombre completo, número de identificación, fecha de nacimiento, edad, hora de ingreso a la institución.

PROGRAMAS DE VIGILANCIA

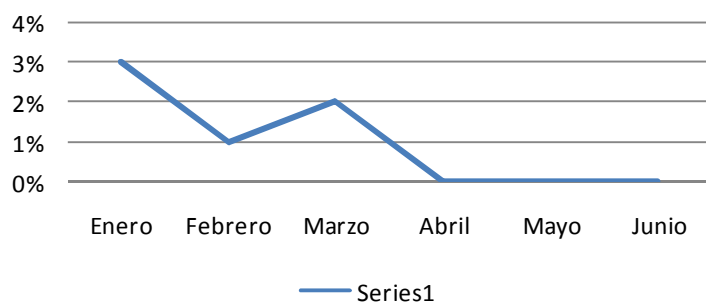
CLÍNICA SEGURA

Mejoramos la seguridad en la utilización de medicamentos

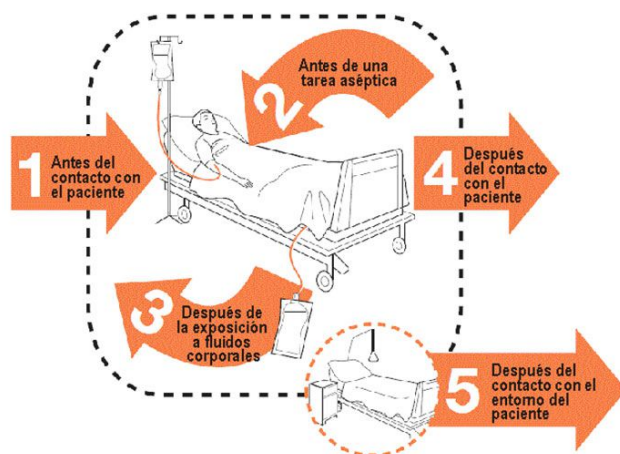


Contamos en Farmacovigilancia nos ocupamos de la detección, la evaluación y la prevención de los riesgos asociados a los medicamentos una vez comercializados. Aplica para todos los medicamentos utilizados en los diferentes servicios donde se presta atención a pacientes.

Proporción de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en hospitalización



Reducción riesgo de Infecciones al contacto con el paciente



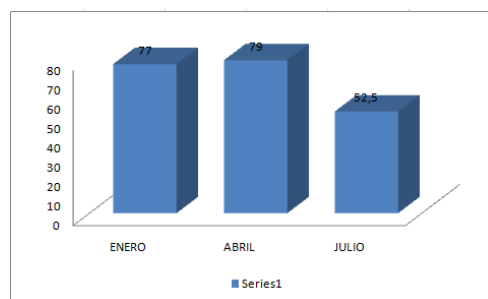
PROGRAMAS DE VIGILANCIA

CLÍNICA SEGURA

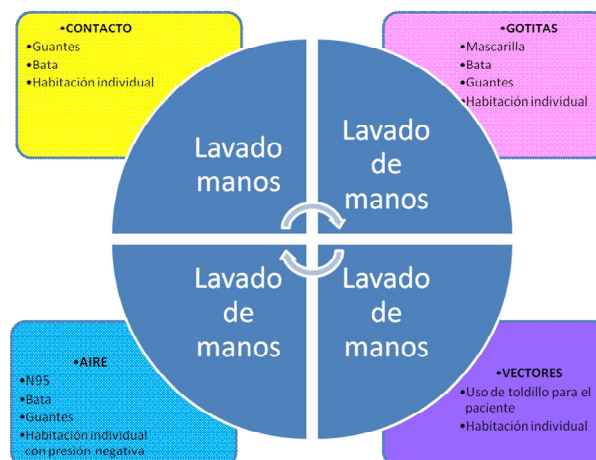
Promovemos lavado e higiene de manos para prevenir riesgo de infecciones



Medición trimestral de adherencia a la higiene de manos (primer trimestre de 2016)



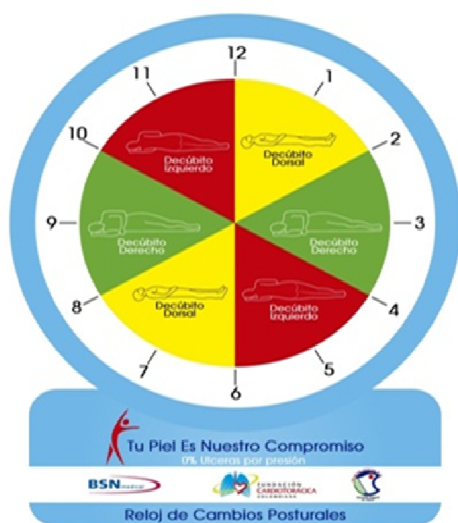
SEMAFORIZACIÓN PARA PACIENTES CON INFECCIÓN INTRAHOSPITALARIA



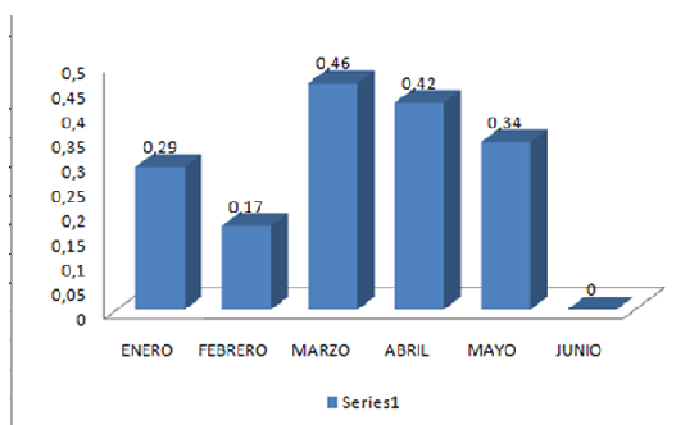
PROGRAMAS DE VIGILANCIA

CLÍNICA SEGURA

Prevención de úlceras por presión

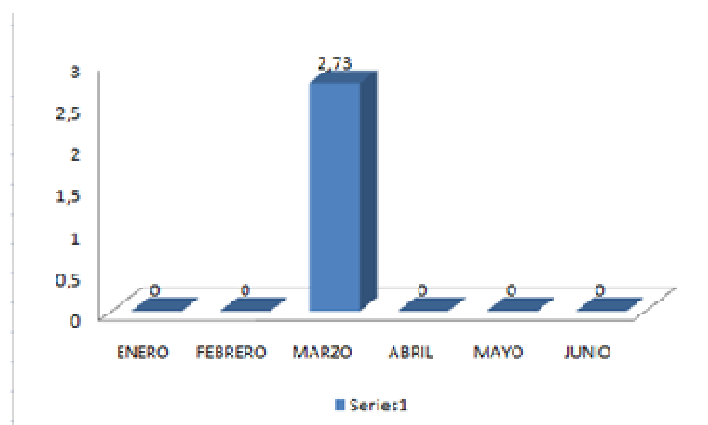


TASA DE ULCERAS POR PRESION PRIMER SEMESTRE DE 2016 (CONSOLIDADO:0,30%)



Reducción del riesgo de caídas

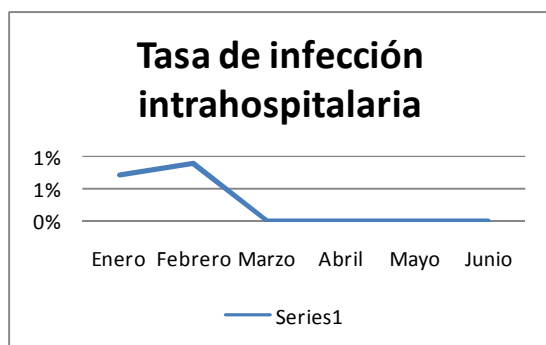
TASA DE CAIDAS 0,49 POR DIAS DE ESTANCIA PARA EL PRIMER SEMESTRE DE 2016



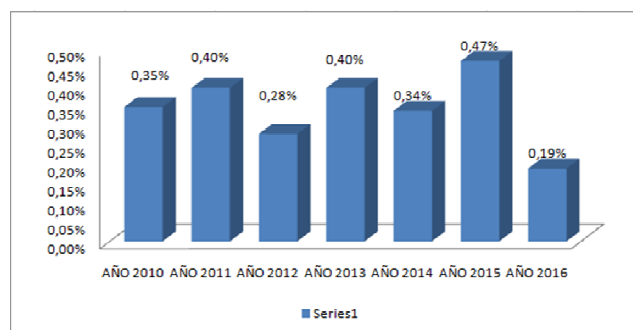
PROGRAMAS DE VIGILANCIA

Nuestro programa de Vigilancia Epidemiológica mantiene un diagnóstico actualizado de la situación epidemiológica de la clínica a fin de prevenir y controlar las infecciones asociadas a la atención en salud y detectar precozmente brotes epidémicos

Primer semestre de 2016



Porcentaje de Infección en Sitio Operatorio (ISO)
(Comparativo anual hasta primer semestre de 2016)



Tasa de incidencia de neumonía asociada a ventilador mecánico (NAV)



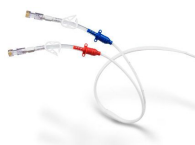
De 147 días de ventilación mecánica en la UCI se presentaron **0** neumonías asociadas al ventilador.

Tasa de incidencia de infección del tracto urinario asociada a catéter (ISTU-AC)



De 438 días de catéter urinario en UCI, se presentaron 2 infecciones del tracto urinario. (Para una tasa de 4,56 pacientes infectados por cada mil días de sonda vesical)

Tasa de incidencia de infección del torrente sanguíneo asociada a catéter (ITS-AC)



De 374 días de catéter venoso central se presentaron 0 casos de infecciones del torrente sanguíneo asociado a catéter (ITS-AC)

PLAN DE BIEN ESTAR



Auxilio de servicios hospitalarios

Por hacer parte de nuestra planta de colaboradores Medihelp Services te otorga auxilio de servicios hospitalarios y excelentes descuentos en exámenes de laboratorio, ecografías y procedimientos quirúrgicos.

Auxilio de becas educativas

Teniendo en cuenta el desempeño del colaborador la clínica otorga becas para realizar diplomados y cursos cortos en la Universidad de Cartagena.

Convenios interinstitucionales

Aprende inglés con módicas modalidades de pago gracias a nuestro convenio con el *Instituto Colombo Americano*.

De igual forma aprovecha los descuentos para obtener los planes de auxilio funerario a través de *Servicios Funerarios los Olivos*.

Auxilio para la adquisición de planes de medicina Prepagada

Los servicios y privilegios de los planes de medicina prepagada llegan a Medihelp Services para beneficiar a todos los colaboradores de la institución ya sea con contrato directo o a través del proveedor de personal (A TIEMPO S.A.S) El convenio colectivo de medicina pre pagada con AXA COLPATRIA cubre al grupo familiar del empleado (cónyuge e hijos) con un cubrimiento monetario de tan solo el 70% de la póliza por parte del empleado puesto que la clínica contribuye con el 30% restante.

Promoción de personal

Una vez abiertas convocatorias para ocupar cargos en la institución la clínica evaluará entre los colaboradores actuales el desempeño y el perfil profesional con miras a promover laboralmente a colaboradores destacados.

Días por matrimonio

Si has decidido contraer matrimonio recuerda que la clínica te otorga una licencia de tres días de descanso.

Celebración de fechas especiales

Compartimos contigo las fechas más importantes en el calendario.

Auxilio de parqueadero

Si tienes vehículo la clínica otorga totalmente gratis el servicio de parqueadero para que puedas movilizarte a la institución sin mayores complicaciones.

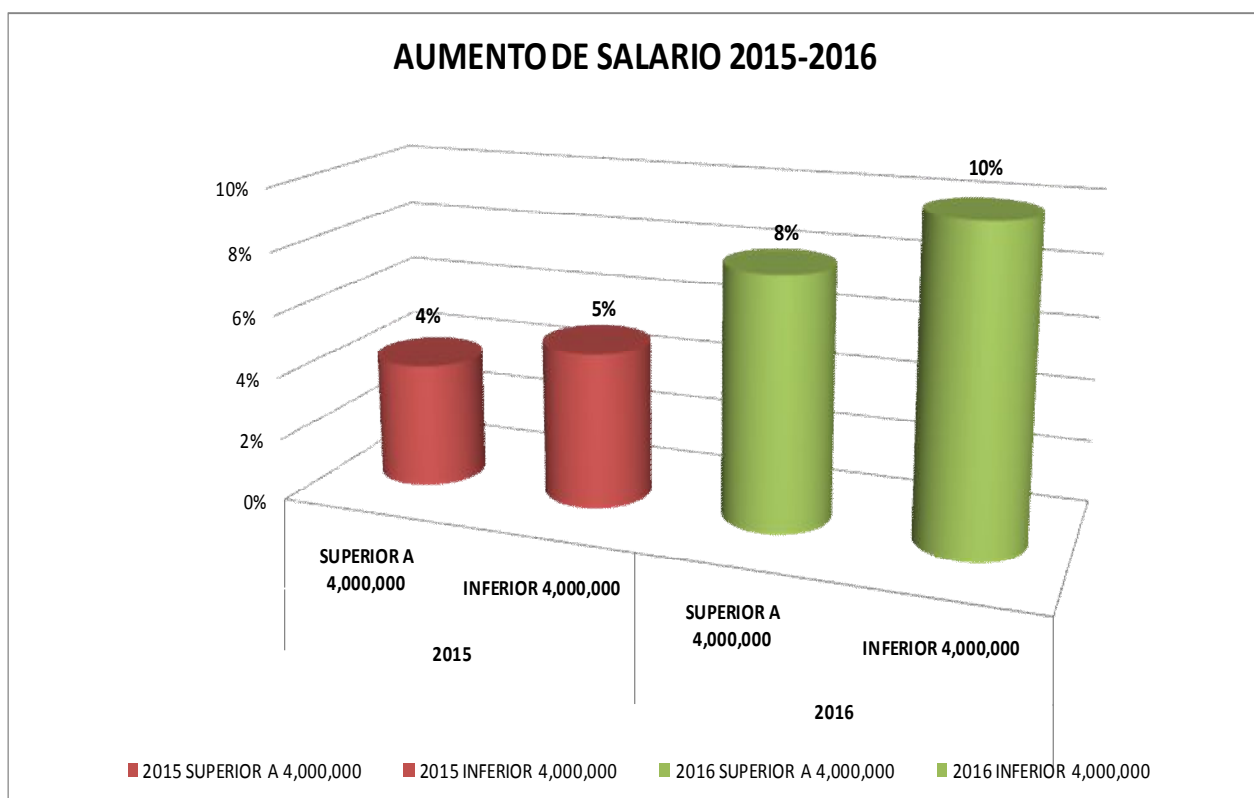
DEFINICIÓN DE LA JORNADA LABORAL

PLANEACIÓN DEL TALENTO HUMANO

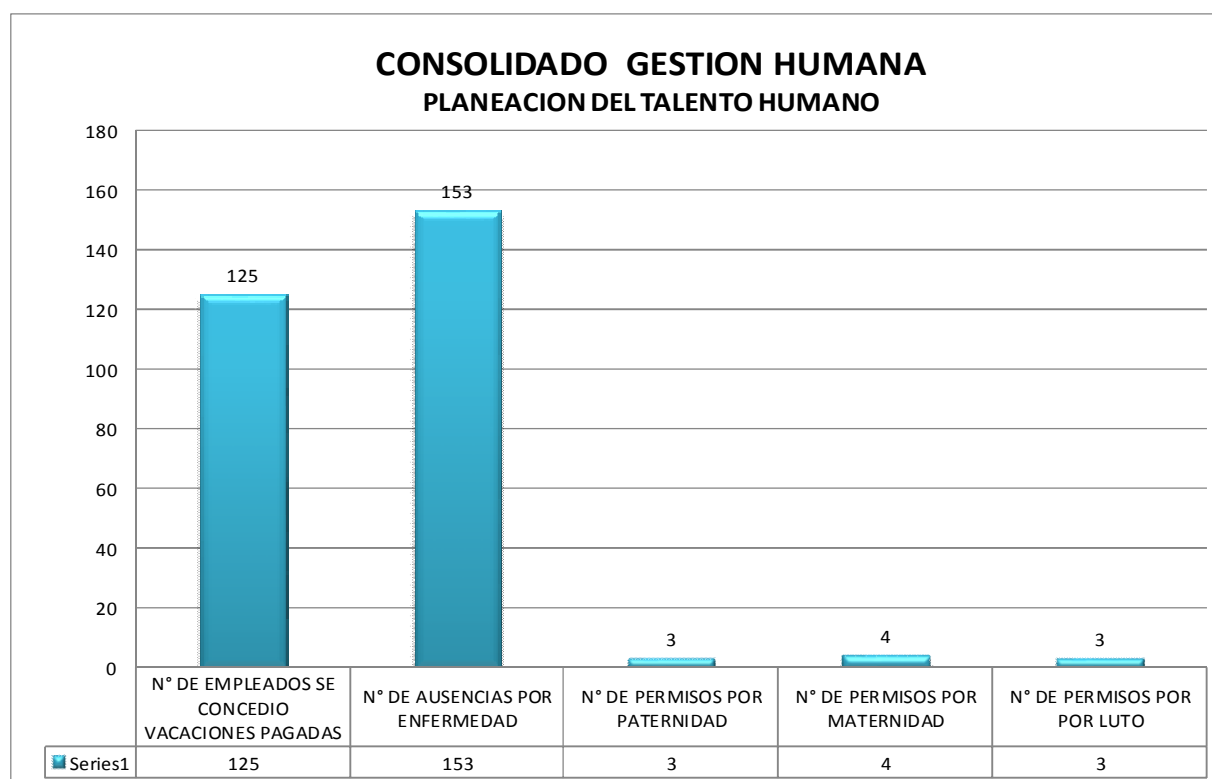
Clínica Medihelp Services garantiza la suficiencia del talento humano para asegurar la continuidad e integridad en la prestación de los servicios de la institución acorde a las necesidades de las áreas, la planeación de talento humano aporta para el cumplimiento de los procesos institucionales, frente a la planificación del recurso humano en todas las dimensiones, desde la necesidad previa del talento humano, requisición de personal, reclutamiento, selección, evaluación, formación asignación de reemplazos y vacaciones que respondan a las necesidades y cumplan las expectativas que tiene la Institución.

Para realizar la planeación del talento humano se tiene contemplado algunos aspectos los cuales son determinantes en un aumento o disminución de personal.

ASIGNACIÓN DE SALARIOS



CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE VACACIONES, PERMISOS Y LICENCIAS



MALLA DE VACACIONES

Anualmente en conjunto con los coordinadores de las áreas se realizan los cuadros de vacaciones o terminaciones de contrato correspondiente. Gestión Humana consolida la información y realiza una proyección estimada de las vacantes para el cubrimiento de dichas vacaciones y retiros, se pueden tener ajustes en estas programaciones de acuerdo a las novedades de los servicios en la Matriz de vacaciones F-GH-066. Esta malla debe realizarse a inicios de año con el fin de presupuestar los reemplazos, de acuerdo a la solicitud, se evalúa los contratos si se requieren por horas, supernumerarias. El analista de Talento Humano envía a los jefes y Coordinadores de área un preliminar de la Matriz de vacaciones para que este sea diligenciada y ser enviada en la cuarta semana Enero, en caso que se presente alguna novedad que retrasen las vacaciones están deben ser reportadas en la Matriz y debe ser enviada a Gestión Humana.

MECANISMOS DE ESCUCHA A COLABORADORES

HABLEMOS CON LA DIRECCIÓN, EL TEMA LO PONES TÚ

HABLEMOS CON LA DIRECCIÓN

¡EL TEMA LO PONES TÚ!

Si buscabas un espacio institucional para hablar con la Dirección General y Talento Humano

¡ESTE ES TU MOMENTO!



¿CÓMO, CUÁNDO Y DÓNDE?



- 1 Reúnete con tu grupo y organiza los temas que desean compartir con la Dirección General y Talento Humano.
- 2 Inscribe tu área marcando la extensión 149 o enviando la solicitud al correo: recursos.humanos@clinicamedihelp.com
- 3 Una vez el grupo sea agendado, Talento Humano informará el lugar donde se realizará la charla.

Recuerda...

El último martes de cada mes programa tu área o grupo de trabajo y agéndate para hablar con la Dirección.

¡Queremos escucharte, pensamos en ti!

MECANISMOS DE ESCUCHA A COLABORADORES

DIME (Dame Ideas para Mejorar)



DIME son las siglas de la estrategia DAME IDEAS PARA MEJORAR. En la Clínica, DIME, llevan por nombre los buzones institucionales que semana tras semana van rotando por todas las áreas de la institución.

En los BUZONES los colaboradores pueden colocar:

- Las ideas que tengan para el mejoramiento institucional, por ejemplo, colocar cinta antideslizante en alguna escalera.
- Proponer temas de capacitación para su grupo de trabajo.
- Sugerencias a sus jefes o compañeros, expresar situaciones laborales que les afectan y las ideas que tengas para mejorar la situación. SI NO QUIERES ESCRIBIR TU NOMBRE, puedes dejarlo anónimo, pero no olvides colocar el área a la cual perteneces. Talento humano se encargará de hacer de manera profesional



MANEJO DE LA CONFIDENCIALIDAD DE LAS HOJAS DE VIDA

El día de ingreso del colaborador a la clínica realiza proceso de inducción de ingreso en esta el colaborador es informado de temas generales institucionales así como de la firma de documentos complementarios a la vinculación, se informa al colaborador la importancia de la confidencialidad de la información tanto para la Hoja de Vida de su propiedad como la de la información institucional, para esto la clínica cuenta con el formato de “compromiso para la protección de la propiedad intelectual e información confidencial” y el formato confidencialidad de la hoja de vida, el cual es explicado al cada uno de los colaboradores que ingresan a la institución sus implicaciones y la importancia del cumplimiento de los lineamientos establecidos.

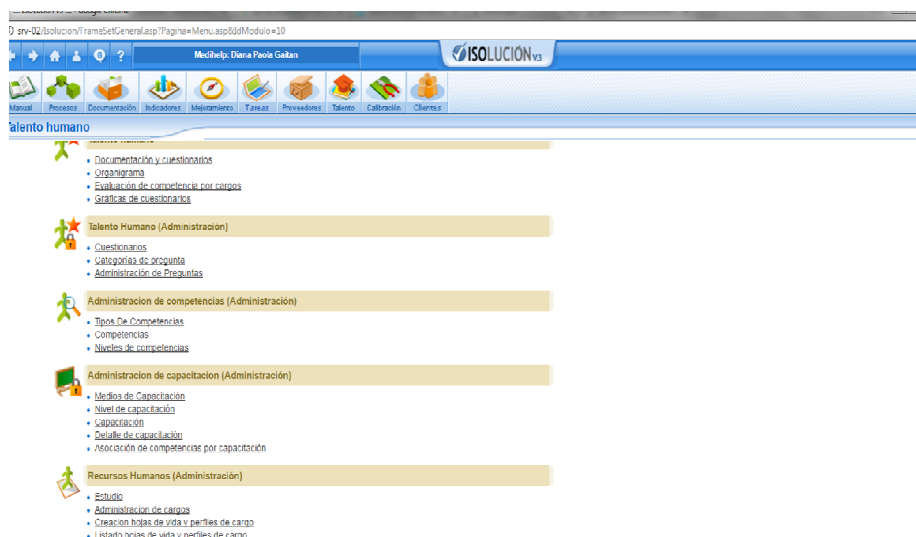
Posterior la firma de estos documentos estos, son publicados en el sistema de Información ISOLUCION en la carpeta del colaborador.

Para el ingreso en Isolucion de modulo de Talento Humano, el ingreso exclusivo y confidencial lo tiene el equipo de talento humano quien cuanta con clave de ingreso para la publicación de información y consulta, si desde el área de calidad en proceso de auditoría requiere consultar la hoja de vida, esta debe ser solicitada por mail directamente a la jefe de Talento humano quien autoriza la consulta, casos (auditoría interna y externa o validación de información por parte del área contable).

Formatos:

F-GH-64 Confidencialidad Hoja de Vida

F-GH-27 Solicitud de documentos y certificados laborales



PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

Política de Atención Humanizada: Atendemos a nuestros pacientes brindándoles un trato digno y humano, basado en una comunicación clara y comprensible y en el entendimiento de sus necesidades, así como en el respeto a su intimidad.

Dada nuestra labor misional basada en la intención de brindar resolución a nuestros pacientes de sus problemas de salud, comprometiéndonos a hacerlo dentro de un modelo de atención con calidad, seguridad y cuidado humanizado, nos debemos obligar al abordaje integral del ser humano en todas nuestras gestiones y actuaciones, enfrentando cotidianamente los efectos de la masificación y despersonalización que pueda atentar contra nuestros propósitos misionales.

INFRAESTRUCTURA SEGURA, COMODA Y QUE PRESERVA LA DIGNIDAD DEL SER HUMANO

- **Señalización de rutas de evacuación:** Pretende brindar indicaciones a los usuarios sobre las actuaciones en caso de una emergencia y como evacuar a lugares de menor riesgo.
- **Atención preferencial:** Dando cumplimiento a la ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público, la Clínica Medihelp Services acoge y dispone dentro de los protocolos de atención de la institución a esta población como preferente, la cual da inicio desde los trámites administrativos.
- **Campaña de Silencio "HABLA BAJITO":** dirigida al total de los colaboradores en los diferentes servicios, al igual que los pacientes, familiares/acompañantes y público general en la institución, la cual constituye una jornada de sensibilización que busca contribuir en la modificación del comportamiento en las labores diarias del personal institucional y sensibilizar a los familiares y/o acompañantes de los pacientes, siendo fundamentales para disminuir los factores que alteran la tranquilidad y el descanso de nuestros pacientes.
- **Sensores de monitorización y alerta del ruido:** Realiza medidas de manera continua y transmite cada minuto un nuevo valor de nivel de sonido continuo equivalente, además de brindar alertas visuales cuando se presentan ruidos que pueden interrumpir la tranquilidad y el descanso de los pacientes. Se pretende con ello, contribuir en la modificación del comportamiento en las labores diarias del personal institucional y sensibilizar a los familiares y/o acompañantes de los pacientes.
- **Readecuación permanente de la infraestructura institucional;** que garanticen espacios seguros y cómodos durante el proceso de atención a los usuarios, mediante rondas permanentes por parte del Supervisor Operativo, quien identifica las necesidades de ambiente físico y gestiona la readecuación de la misma

SEGUIMIENTO

- Porcentaje de cumplimiento al plan de acción del programa atención humanizada
- Porcentaje de quejas asociadas a la vulneración de derechos de los pacientes.
- Percepción sobre la atención
- Percepción sobre información al paciente y su familia
- Percepción sobre acogida y trato
- Percepción sobre privacidad y respeto a la dignidad del paciente
- Percepción sobre acompañamiento durante la atención

Divulgación de los Derechos y Deberes de los Pacientes

LOS DERECHOS DE NUESTROS PACIENTES SON:

Saber 2



INFORMACIÓN SOBRE LOS COSTOS POR LOS SERVICIOS.



INFORMACIÓN CLARA Y COMPRENSIBLE SOBRE SU PATOLOGÍA O ESTADO DE SALUD

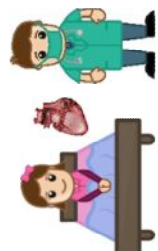


Elegir 7

MORIR DIGNAMENTE.

ACEPTAR O NO EL TRATAMIENTO RECOMENDADO

PARTICIPAR O NO EN ACTIVIDADES DE INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA.

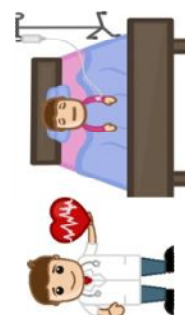


EXPRESAR Y QUE SE TENGAN EN CUENTA SUS DESEOS RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN

EL PROFESIONAL DE LA SALUD DENTRO DE LOS RECURSOS DISPONIBLES EN LA INSTITUCIÓN.

ASISTENCIA ESPIRITUAL Y MANEJO DE DOLOR EN LA MEDIDA DE LAS POSIBILIDADES.

QUE SE RESPETE SU VOLUNTAD DE DONAR O NO SUS ÓRGANOS.



Recibir 4

RESPECTO POR SUS CREENCIAS Y COSTUMBRES

TRATO PERSONALIZADO, DIGNO, HUMANO Y ÉTICO.

PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD EN LA INFORMACIÓN DE SU ESTADO DE SALUD

ATENCIÓN SEGURA Y LA MEJOR ASISTENCIA MÉDICA DISPONIBLE

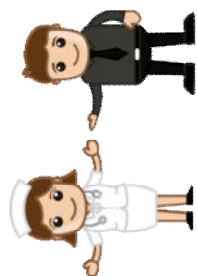
Divulgación de los Derechos y Deberes de los Pacientes

LOS DEBERES DE NUESTROS PACIENTESSON:

Dar 2



INFORMACION VERAZ Y OPORTUNA
SOBRE SU ESTADO DE SALUD



RESPECTO AL PERSONAL DE LA
INSTITUCION, PACIENTES Y
ACOMPANANTES.



Ayudar 3



FIRMANDO LOS CONSENTIMIENTOS
INFORMADOS CUANDO SEA NECESARIO



COMPROMETIENDOSE A PARTICIPAR EN
SU ATENCION Y TRATAMIENTO



CON EL CUIDADO DE SU SALUD Y LA
DE LOS DEMAS

Responsable 4



CON EL CONOCIMIENTO DE SUS
DERECHOS Y DEBERES



CON EL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS O
INSTRUCCIONES DE LA INSTITUCION



CON EL BUEN USO DE LAS INSTALACIONES
Y RECURSOS DE LA INSTITUCION

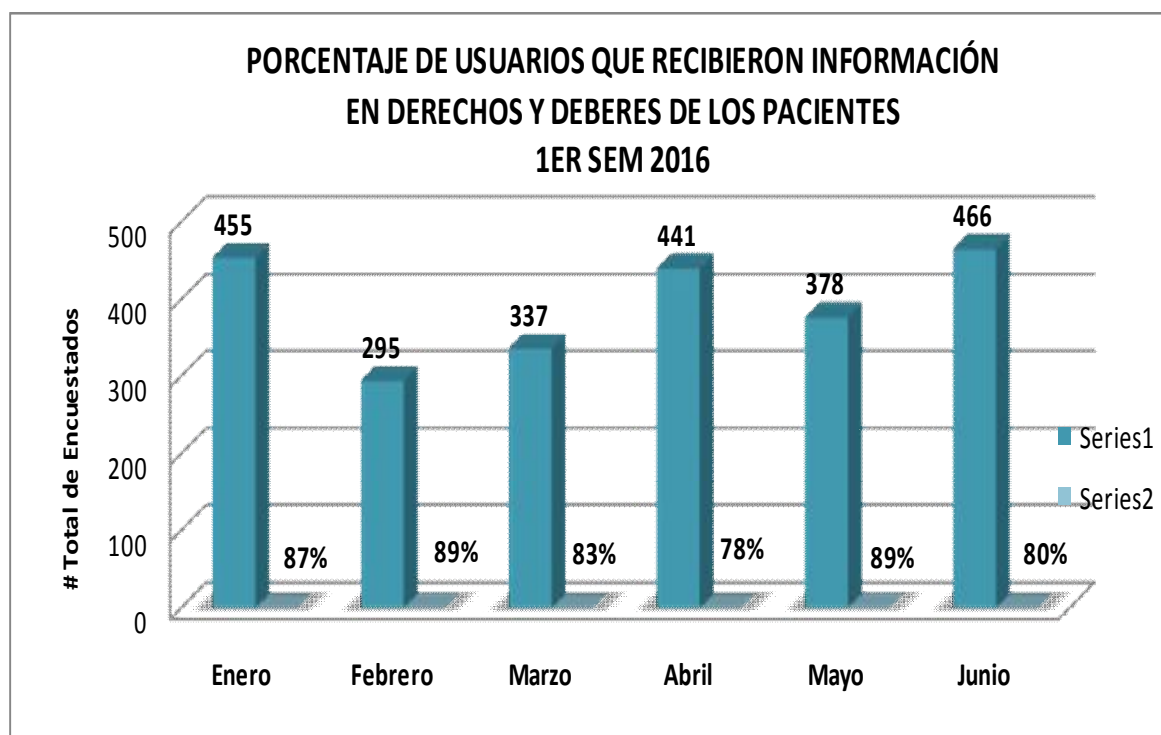


CON LOS PAGOS A LOS QUE
HAYA LUGAR POR SU ATENCION

Divulgación de los Derechos y Deberes de los Pacientes

La clínica cuenta con un indicador que permite conocer el número de usuarios que ha recibido la información acerca de sus Derechos y Deberes como paciente

El dato es obtenido de la encuesta de satisfacción al usuario que se realiza mensualmente. En ella se busca conocer del número de usuarios encuestados, quiénes recibieron información sobre derechos y deberes de los pacientes durante el periodo. La meta es del 95% y su tolerancia inferior es del 90%.



A nivel institucional la promoción de los Derechos y Deberes de los pacientes es una actividad liderada por el Comité de Ética Hospitalaria y la Oficina de Atención al Usuario.

El dato es obtenido de la encuesta de satisfacción al usuario que se realiza mensualmente. En ella se busca conocer del número de usuarios encuestados, quiénes recibieron información sobre derechos y deberes de los pacientes durante el periodo. La meta es del 95% y su tolerancia inferior es del 90%.

En Medihelp Services contamos con una declaración de los derechos y deberes de los pacientes incorporada en el direccionamiento estratégico de la organización.

La institución a través de diferentes canales y estrategias promueve diariamente el cumplimiento de 13 derechos y 9 deberes. (Comunicación con el paciente y sus familia, capacitación a colaboradores, canales de comunicación institucional y redes sociales)



Campaña institucional por los Derechos y Deberes de los Pacientes.



IMPACTO A LA COMUNIDAD RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

El objetivo del Programa de Responsabilidad Social Empresarial es fomentar el desarrollo social y sostenible, a través de acciones planificadas y alineadas con el direccionamiento estratégico que propendan por una cultura organizacional comprometida con el medio ambiente, el recurso humano y con la comunidad.

LÍNEAS DE ACCIÓN COMUNITARIA

Una Mano amiga: Esta estrategia está enfocada en participar y apoyar a instituciones o grupos de la sociedad con el fin de fomentar practicas de estilo de vida saludable.

Educación a la comunidad: plantea acciones orientadas a capacitar al paciente y su familia en el desarrollo de habilidades y actitudes que le permitan ser partícipes activos en su proceso de atención y cuidado.

Fraternización con la salud: la institución a partir de su capital humano favorece aquellas actividades que minimizan los riesgos y maximizan los efectos positivos para la comunidad a través de la promoción de la salud y prevención de las enfermedades, así como, la articulación de la organización con las entidades

NUEVAS ALIANZAS

Apoyamos ...



ESTÁNDARES LABORALES

PRINCIPIOS

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

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

Principio 5: Las Empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.

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

CONTENIDO DE ACCIONES

LIBERTAD DE ASOCIACIÓN - SINDICATOS

LIBERTAD DE ASOCIACIÓN

Respetando el derecho a la libertad de asociación y expresión consagrado en la legislación nacional e internacional, la institución otorga plenas facultades a los colaboradores para organizarse o agremiarse con miras a la defensa de sus derechos laborales. No existe coacción de ningún tipo y en ninguna forma de comunicación descendente.

Sin embargo, a pesar de tales garantías no ha surgido entre el personal que labora en la institución la necesidad de utilizar la figura de un sindicato como mecanismo para hacer valer sus derechos. A través de los años la clínica ha mejorado y diversificado y mejorado los canales internos y las vías de diálogo para que todos los colaboradores puedan manifestar sin temores sus necesidades y sugerencias laborales para un mejor desempeño de sus actividades y el entorno de trabajo.



MEDIO AMBIENTE

PRINCIPIOS

Principio 7: Las Empresas deberán apoyar un enfoque de precaución respecto a los desafíos del medio ambiente.

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

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

CONTENIDO DE ACCIONES

CUMPLIMIENTO Y GESTIÓN

RESPONSABILIDAD Y DESEMPEÑO

Consumo de energía

Consumo de agua

Disposición de residuos

Reciclaje

Prevención del ruido

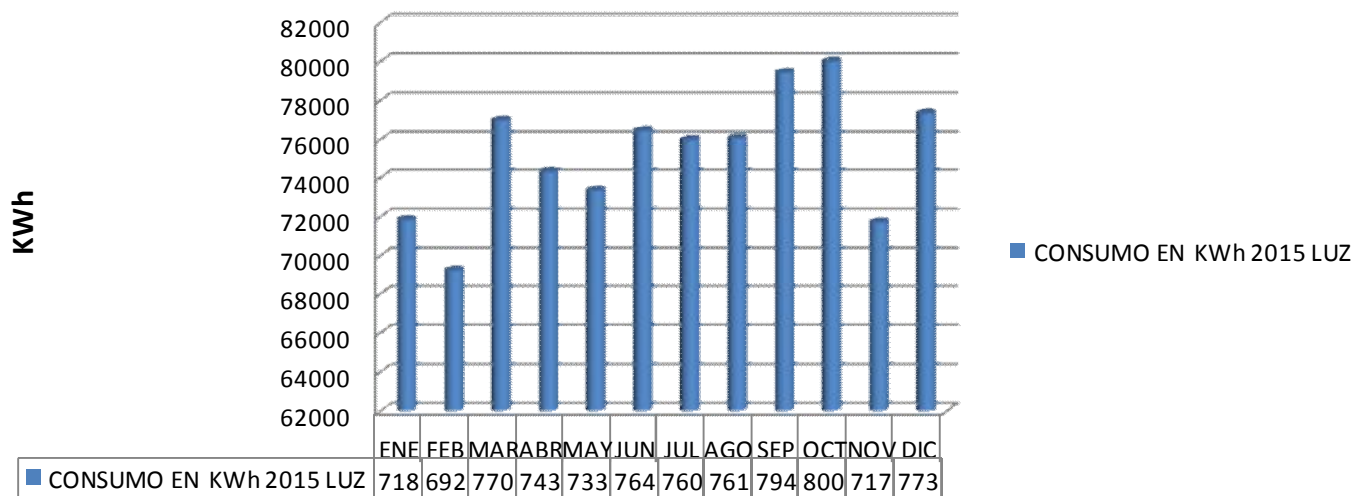
Uso de los recursos naturales de manera sostenible

TECNOLOGÍA AMIGABLE CON EL PLANETA

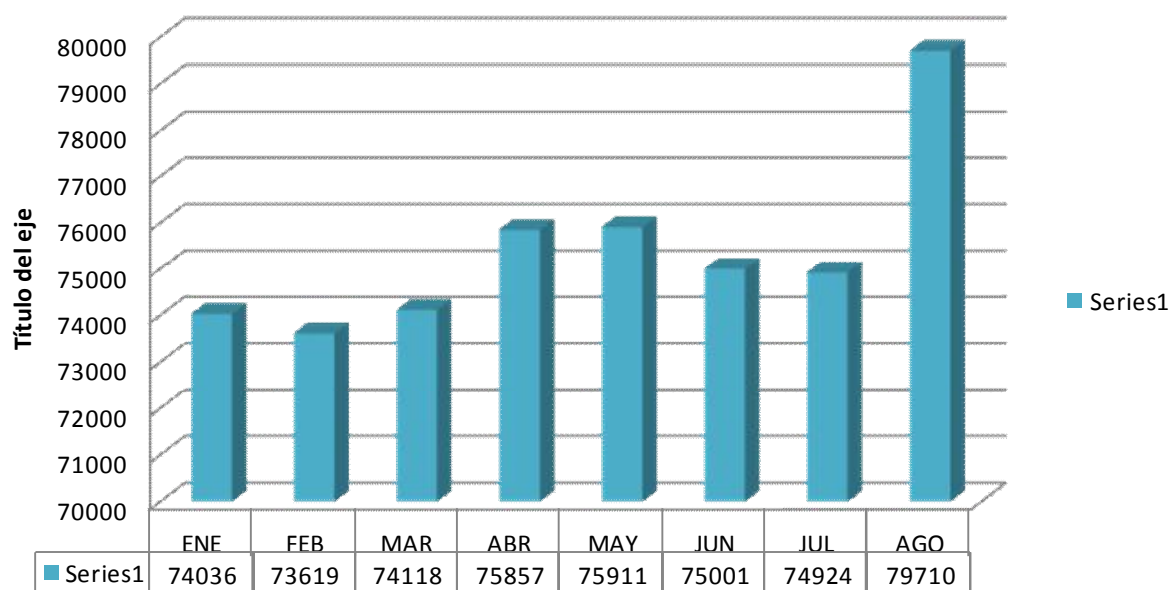
AHORRO DE ENERGÍA



CONSUMO LUZ KWh 2015



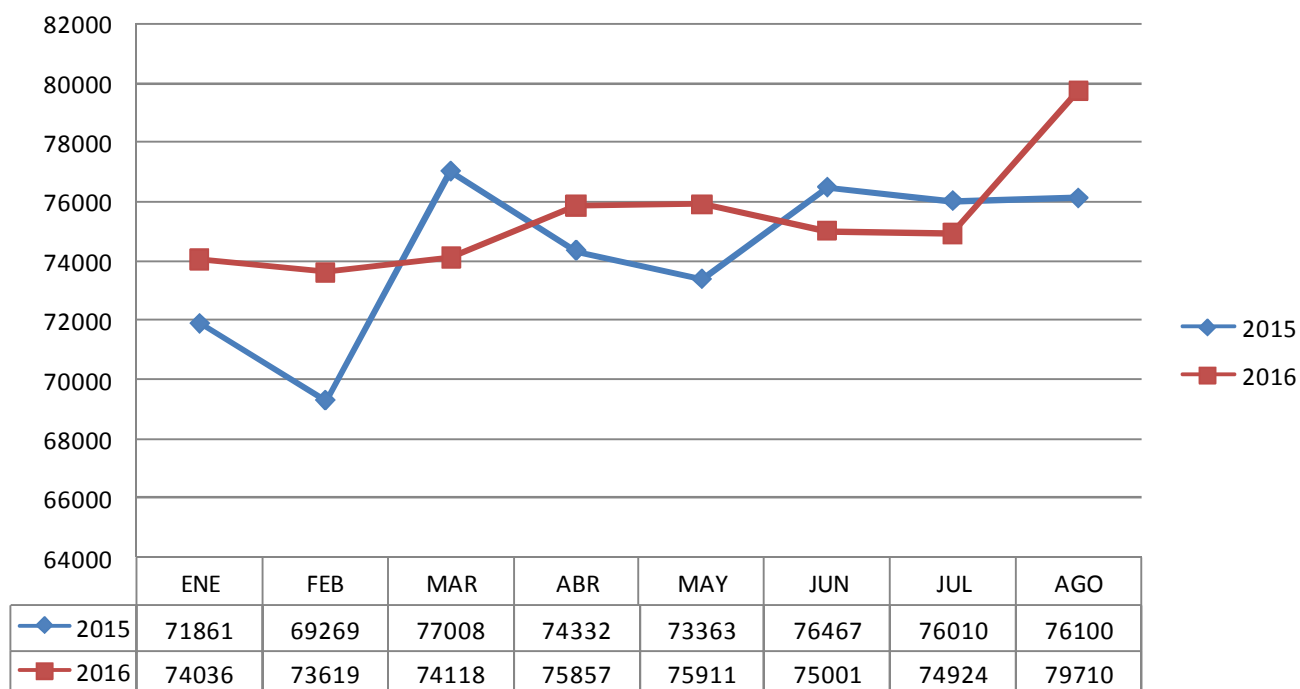
CONSUMO LUZ KWh 2016 ENE-SEP



AHORRO DE ENERGÍA



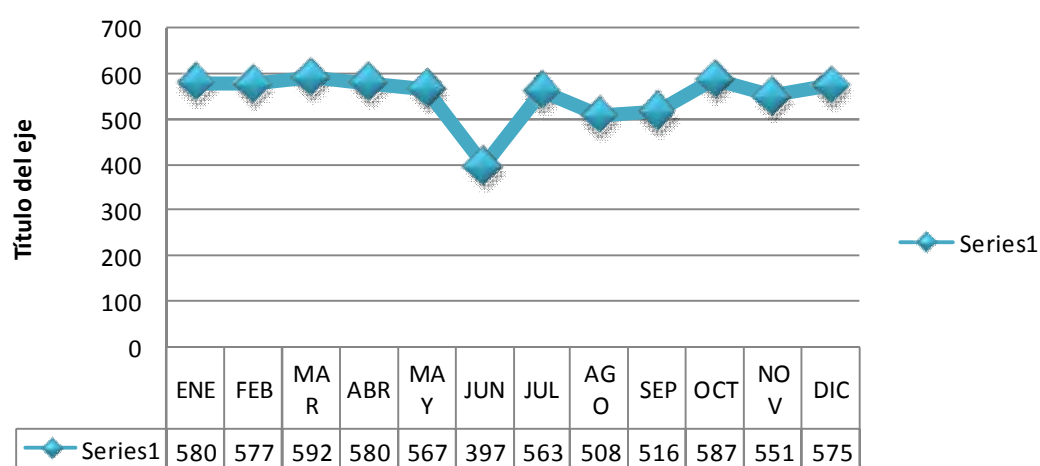
COMPARATIVO CONSUMO LUZ 2015-2016*ENE-AGO



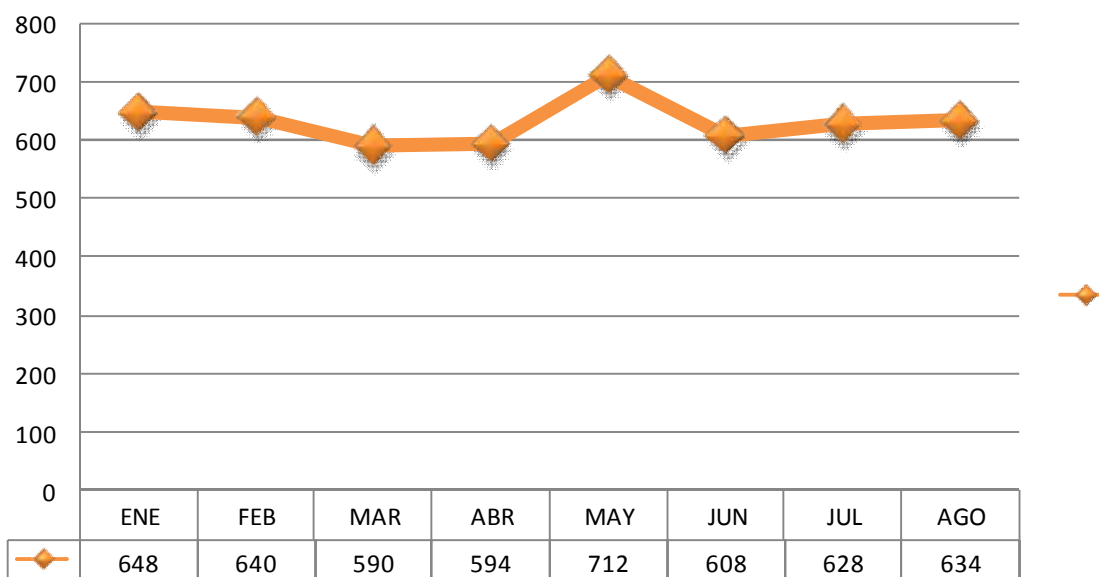


AHORRO DE AGUA

CONTROL DE CONSUMO EN METROS CÚBICOS AGUA -2015

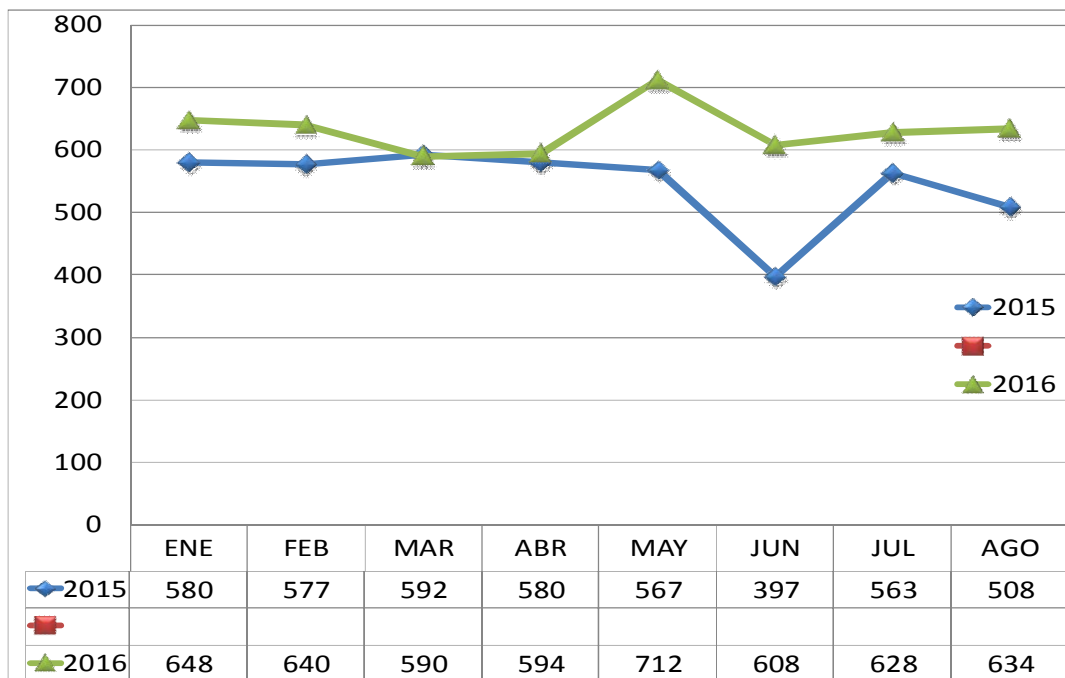


CONTROL DE CONSUMO EN METROS CÚBICOS AGUA 2016 ENE-AGO



AHORRO DE AGUA

Comparativo consumo de agua 2015 - 2016



IMPLEMENTACIÓN PGIRHS

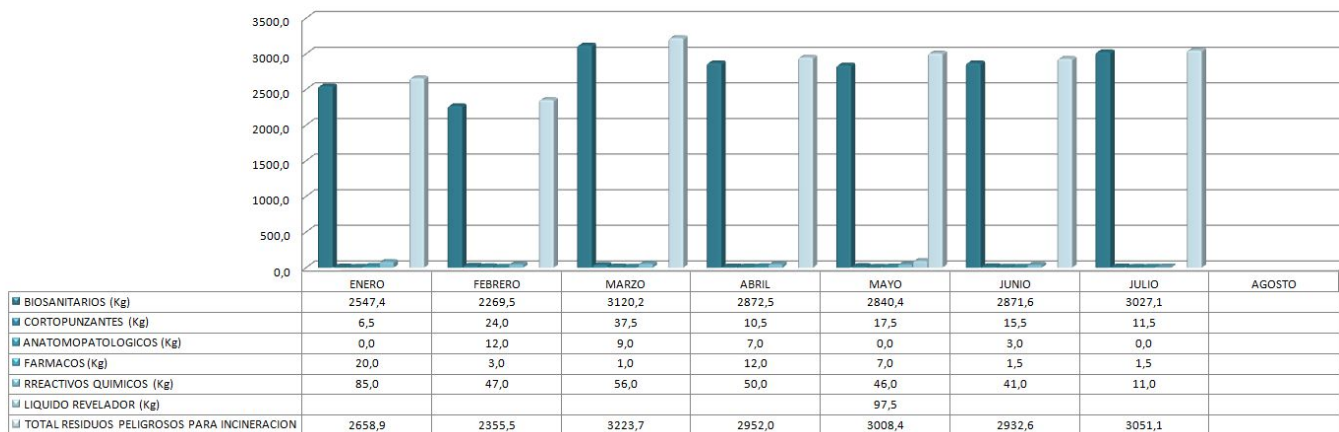
La Clínica Medihelp Services como institución prestadora de servicios de salud, está cada vez más interesada en alcanzar y demostrar un sólido desempeño ambiental mediante el control del impacto de sus actividades sobre el medio ambiente, acorde con la Política institucional de Gestión Ambiental.

El manejo integral de residuos hospitalarios es una de las prioridades organizacionales y de responsabilidad social que impulsa la creación del Plan Integral de Gestión de Residuos Hospitalarios y Similares (PGIRH), con el propósito de prevenir, mitigar y compensar los impactos ambientales y sanitarios.

El Plan Integral de Gestión de Residuos Hospitalarios y Similares (PGIRH), como herramienta para disminuir y/o minimizar los impactos ambientales, describe las actividades de generación, segregación, almacenamiento temporal, transporte y tratamiento y disposición final de los residuos. Así mismo el plan incluye temas de formación y educación dirigidos a los colaboradores, paciente y familia, tendientes a concientizar la importancia del manejo de los residuos y el impacto que tiene en la preservación del medio ambiente.

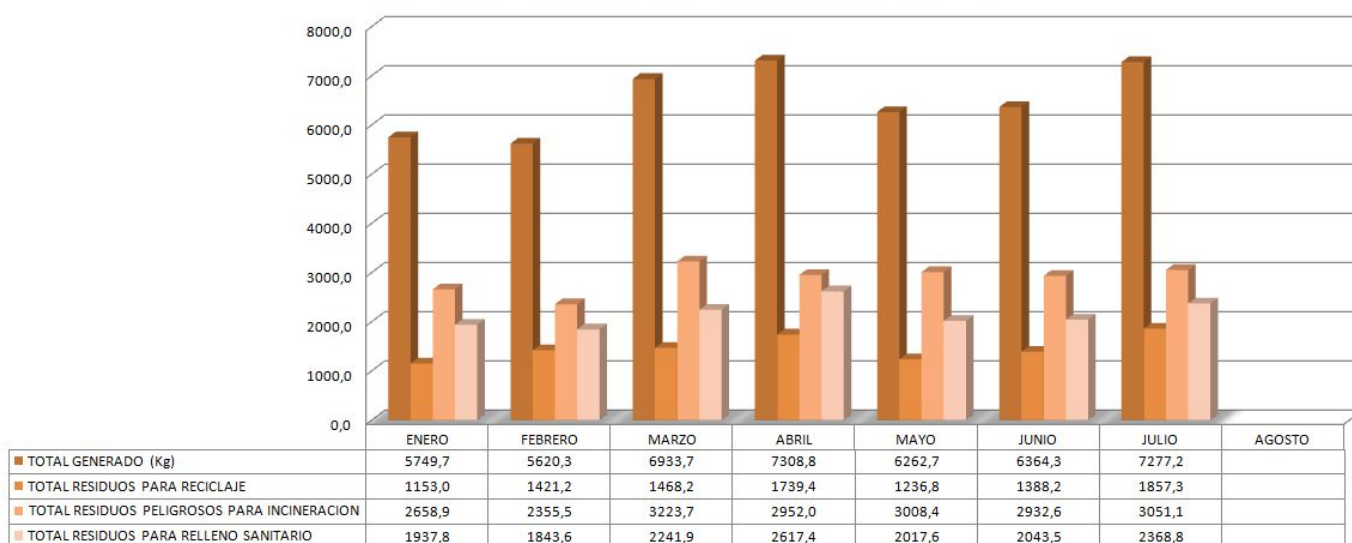
Por otra parte el plan describe el manejo de las contingencias y situaciones de emergencia para el manejo de residuos, y se establecen mecanismos de evaluación a través del monitoreo y seguimiento de los indicadores normativos y los definidos por la institución.

INDICADORES PGIRHS

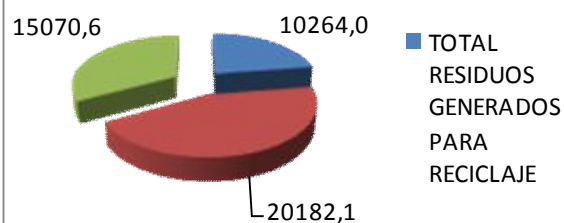


DISPOSICIÓN DE RESIDUOS

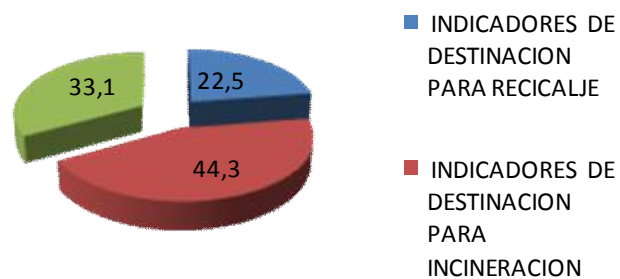
RESIDUOS DE ACUERDO A SU TRATAMIENTO FINAL



TOTAL RESIDUO PARA TRATAMIENTO



PORCENTAJE



INICIATIVAS SOSTENIBLES

Pilas con el ambiente

Con el propósito de darle un manejo ambientalmente adecuado a las pilas utilizadas en la institución, Medihelp Services se une al programa **“Pilas con el ambiente”** liderado por la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia AN-DE.

La Dirección operativa de la clínica dando cumplimiento al programa institucional de Gestión Ambiental ha ubicado en los servicios de cirugía, hospitalización y UCI las canecas para la recolección del producto.

Todos los colaboradores ayudan a reciclar depositando las pilas que ya no se usan en las canecas indicadas para tal fin. Una vez lleno el contenido de los recipientes el área de Servicios Generales realizarán el retiro de los mismos.



Sensores de monitorización y alerta del ruido

Realiza medidas de manera continua y transmite cada minuto un nuevo valor de nivel de sonido continuo equivalente, además de brindar alertas visuales cuando se presentan ruidos que pueden interrumpir la tranquilidad y el descanso de los pacientes. Se pretende con ello, contribuir en la modificación del comportamiento en las labores diarias del personal institucional y sensibilizar a los familiares y/o acompañantes de los pacientes.

Campaña ambiental 206 – 2017



El objetivo para el último trimestre de 2016 y primer semestre de 2017 es el fomento de una cultura ambiental que aborde los siguientes temas:

- Ahorro de luz
- Ahorro de agua
- Disposición de residuos
- Reciclaje
- Ahorro de papel

Disposición de los residuos sólidos



Tecnología amigable con el planeta



Innovación y eficiencia en los procesos, ahorro de recursos y cuidado del medio ambiente, son algunos de los beneficios que generará la implementación del nuevo proceso de impresión implementado desde Agosto de 2016

Esta acción de mejora liderada por la Dirección de Sistemas permitirá tener mayor supervisión del gasto de los usuarios que imprimen controlando así el uso irracional de papel y tinta.

ANTICORRUPCIÓN

PRINCIPIOS

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

CONTENIDO DE ACCIONES

EVALUACIÓN DEL RIESGO DE ANTICORRUPCIÓN A LA HORA DE HACER NEGOCIOS

PROMOCIÓN DE LA ANTICORRUPCIÓN

EVALUACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN EN LOS NEGOCIOS

A pesar de no contar con una política documentada con respecto al manejo de las relaciones comerciales que prevenga la realización de negociaciones con sellos deshonestos, Medihelp Services SÍ cuenta con acciones específicas encaminada a prevenir dicha situación.

El ingreso de proveedores y aliados comerciales se hace bajo la supervisión del área financiera que tras solicitud de soportes documentales verifica Cámara de Comercio, RUT (Registro único Tributario, información del Representante Legal, Soportes Bancarios.

No obstante, la institución , a través de su área Financiera se encuentra en proceso de implementación del SAR-LAFT (Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo) el cual se compone de dos fases: la primera corresponde a la prevención del riesgo y cuyo objetivo es prevenir que se introduzcan al sistema financiero recursos provenientes de actividades relacionadas con el lavado de activos y/o de la financiación del terrorismo.

La segunda, que corresponde al control y cuyo propósito consiste en detectar y reportar las operaciones que se pretendan realizar o se hayan realizado, para intentar dar apariencia de legalidad a operaciones vinculadas al LA/FT.

De igual forma, a nivel interno, la divulgación de actividades comerciales honestas se fomentan por medio de la socialización del Código de Ética y Buen Gobierno que establece la gravedad de las faltas y las amonestaciones y consecuencias de cada una.



Bocagrande Cra 6 No 5 – 101
PBX 647 52 90
Informacion@clinicamedihelp.com
www.clinicamedihelp.com
Cartagena - Colombia