

INFORME FINAL **PACTO GLOBAL** 2019





CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

Medihelp Services Trabajando unidos por la Acreditación Nacional

Nos complace presentarles el tercer Informe de Sostenibilidad de La Clínica Medihelp por medio del cual mencionamos los más importantes acontecimientos de la empresa durante el año 2019. Con este informe nuestra institución formalmente comunica las acciones implementadas para dar cumplimiento a los 7 compromisos asumidos en el de Desarrollo Sostenible.

Comunicamos en este documento los avances y actividades implementadas en la Clínica en pro del Desarrollo Sostenible en las dimensiones de Derecho Humano, Estándares Laborales, Medio Ambiente y anticorrupción, siendo base para el desarrollo de nuestras actividades misionales, buscamos la mejor calidad humana a nuestros pacientes, familia, cliente interno y partes interesadas.

Con base a todos los informes de gestión, informes de satisfacción tanto interna como externa y a todas las sugerencias y planes de mejora institucional en pro de brindar la mayor satisfacción de nuestros clientes hemos determinado la ampliación institucional.

La Clínica Medihelp Services ha sido históricamente una institución que se ha caracterizado por brindarle al Departamento de Bolívar, al país y las personas que nos visitan desde el exterior, una atención con calidad, seguridad y sobre todo una atención cálida, confiable que dignifica al ser y que lo compromete con el auto cuidado.

A sus casi 20 años de fundada, la Clínica ha pasado por varias ampliaciones y modificaciones de su infraestructura y hoy gratamente encaminamos nuestros esfuerzos en hacer una edificación que dará respuesta a las necesidades de atención de alta complejidad y a las demandas que plantea toda la región, en otras palabras una institución más integral que se mantiene como referente con altos estándares de calidad a nivel nacional y exportador de salud a nivel internacional.

Esperamos y nos comprometemos a contemplar en los próximos dos años una Clínica con instalaciones más modernas, pero sobre todo, una clínica que conserva su esencia, sus principios y valores que hoy por hoy la convierten en la mejor institución de salud de la región.

Nuestro compromiso es grande y estamos seguros que seguiremos trabajando por nuestros pacientes, por generar empleo y por nuestra comunidad en general.

Directora General

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. Por ser el distrito más atractivo del país para ciudadanos nacionales y extranjeros la ciudad fue visionada como el escenario perfecto 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.

De este modo las características de la ciudad se ajustaron a los requerimientos necesarios para desarrollar en Colombia un proyecto clínico de tales dimensiones. La idea tal como fue diseñada inicialmente, captó la atención de un visionario empresario colombiano, quien decidió apoyarla 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.

A la fecha grandes personalidades del país y el mundo han confiado su salud al personal humano que labora en la institución. Medihelp Services hoy es reconocida por el Departamento Administrativo de Salud DADIS, como la institución con el mejor programa de atención humanizada de la costa caribe colombiana y de acuerdo al último informe de evaluación del Sistema de Salud Colombiano presentado por el monitor empresarial de reputación corporativa MERCOSALUD, en el ranking de las IPS (clínicas y hospitales) con mejor reputación de Colombia, 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.

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.

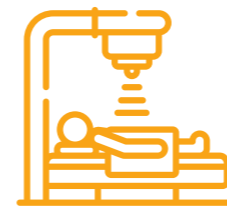
Para la atención de Nuestros Clientes Contamos con



222
Médicos
Adscritos



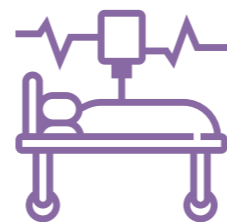
199
Colaboradores



1
Sala para
Procedimientos



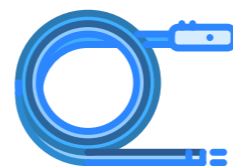
4
Salas de
Cirugía



20
Camas
Hospitalarias



5
Consultorios



1
Sala para
Procedimientos
Endoscópicos



Servicios Habilitados

Cirugía

Anestesiología	Cirugía Otorrinolaringología	Cirugía Dermatológica
Cirugía de cabeza y cuello	Cirugía Oncológica	Cirugía de Tórax
Cirugía General	Cirugía Plástica y estética	Cirugía Gastrointestinal
Cirugía ginecológica Cirugía maxilofacial	Cirugía Vasculiar y angiológica	Cirugía Plástica Oncológica
Neurocirugía	Cirugía Urológica	Trasplante de Tejido Osteomuscular
Cirugía Ortopédica	Cirugía de la mano	Cirugía Pediátrica
Cirugía oftalmológica	Cirugía de la mama y tumores de tejidos blandos	Cirugía Bariátrica

En el periodo del 2019 realizamos **6.157** procedimientos quirúrgicos, con un promedio mensual de 513 cirugías.

Consulta Externa

La consulta externa es pionera en la atención especializada en anestesia, ortopedia, neurocirugía, otorrinolaringología, gastroenterología, nutrición y dietética, urología y subespecialidades como cirugía de mano y ortopedia de columna. Así mismo, hemos aumentado la atención nuestros usuarios en la consulta prioritaria y ampliamos

nuestros servicios hasta la comodidad de la casa de la paciente, habilitando el servicio de consulta domiciliaria. Hemos aumentado la atención nuestros usuarios en la consulta prioritaria y ampliamos nuestros servicios hasta la comodidad de la casa de la paciente, habilitando el servicio de consulta domiciliaria.

Hemos atendido durante el 2019 a 17.

198 pacientes

Imágenes Diagnósticas

Radiología e imágenes diagnósticas
Ultrasonido
Tomografía
Fluoroscopia

Hemos realizado más de **6,000 estudios** de imágenes diagnósticas y cero (0) eventos adversos relacionados con la administración de medio de contraste



LABORATORIO CLÍNICO Y
SERVICIO TRANSFUSIONAL



La Red Nacional de Bancos y Servicios de Transfusión del @INSColombia, hace un valioso reconocimiento a la #ClínicaMedihelp por su compromiso con la seguridad del paciente en el marco del programa de Hemovigilancia.

El evento contó con la participación de la doctora María Isabel Bermudez, bacterióloga y actual coordinadora de la Red Nacional de Bancos de Sangre. ¡Felicitamos a las demás entidades destacadas y seguiremos unidos en esta linda causa!



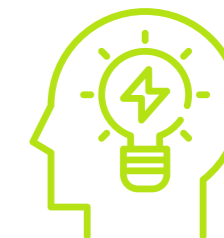
Misión

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



Visión

Para el año 2022 ser una institución de prestación de servicios de salud integral, manteniendo altos estándares de calidad reconocidos por nuestros clientes y usuarios



Valores Institucionales

RESPECTO



Tratamos a los demás como nos gustaría ser tratados.

AMABILIDAD



Brindamos un trato cálido y cordial a todas las personas.

VOCACIÓN DE SERVICIO



Reflejamos la mejor actitud para responder solidariamente a las necesidades de las personas

COMPROMISO

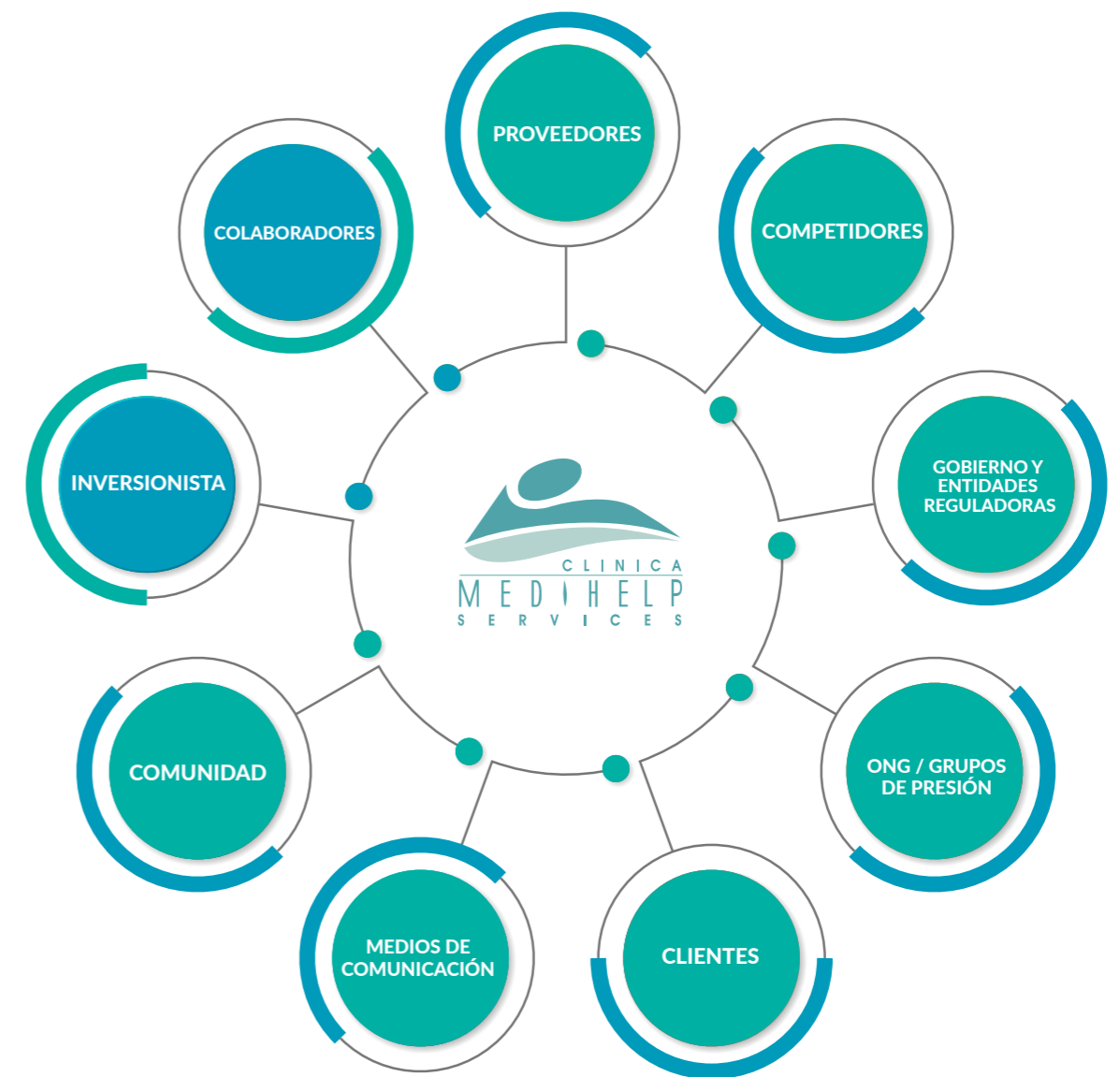


Tenemos la disposición permanente para participar en el logro de las metas institucionales.



Cientes y Grupos de Interés de la Clínica

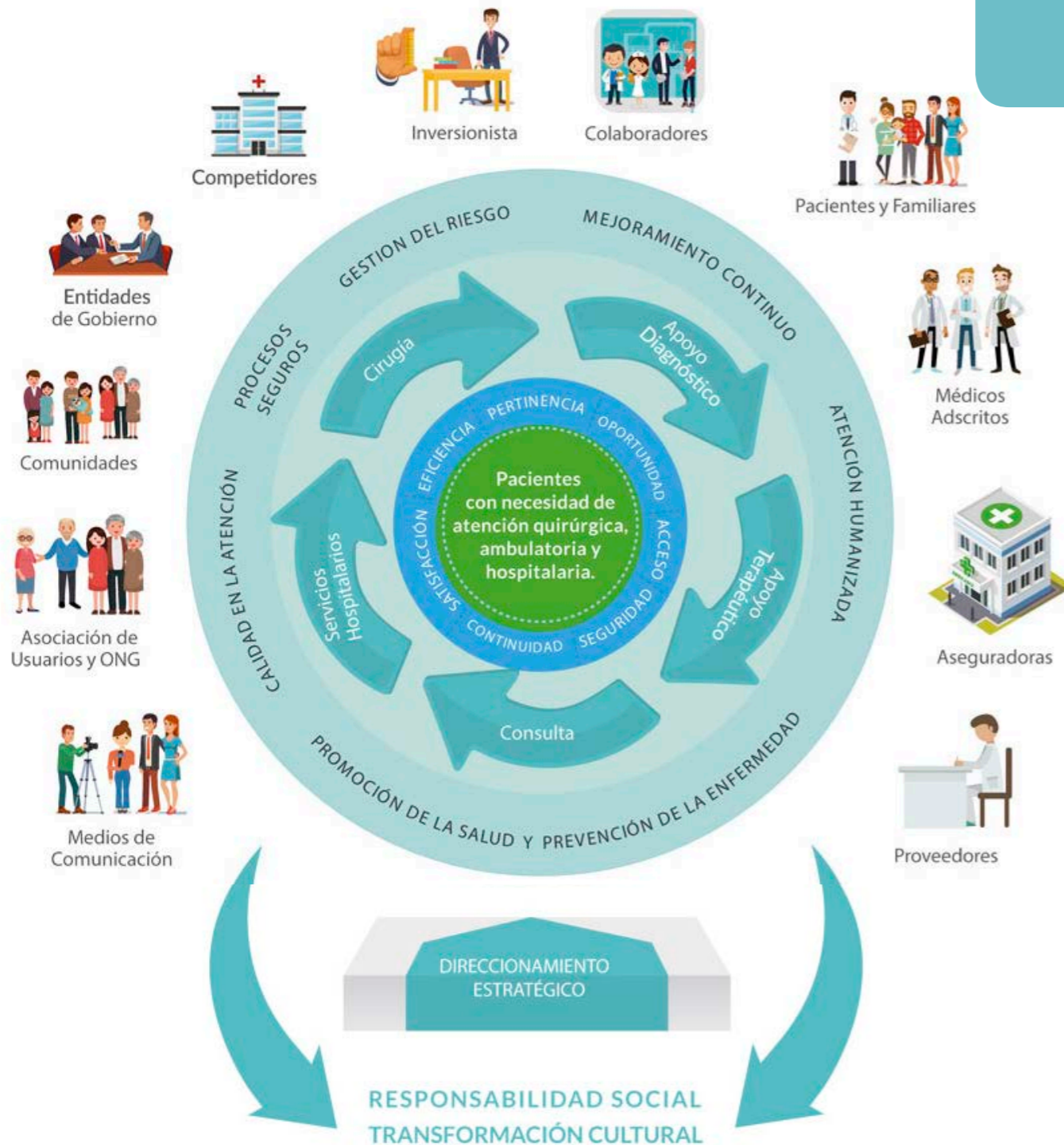
La Clínica Medihelp Services identifica dos grupos de interés: Interno y Externo.



● Partes Interesadas Internas

● Partes Interesadas Externas

Nuestro Modelo de Atención



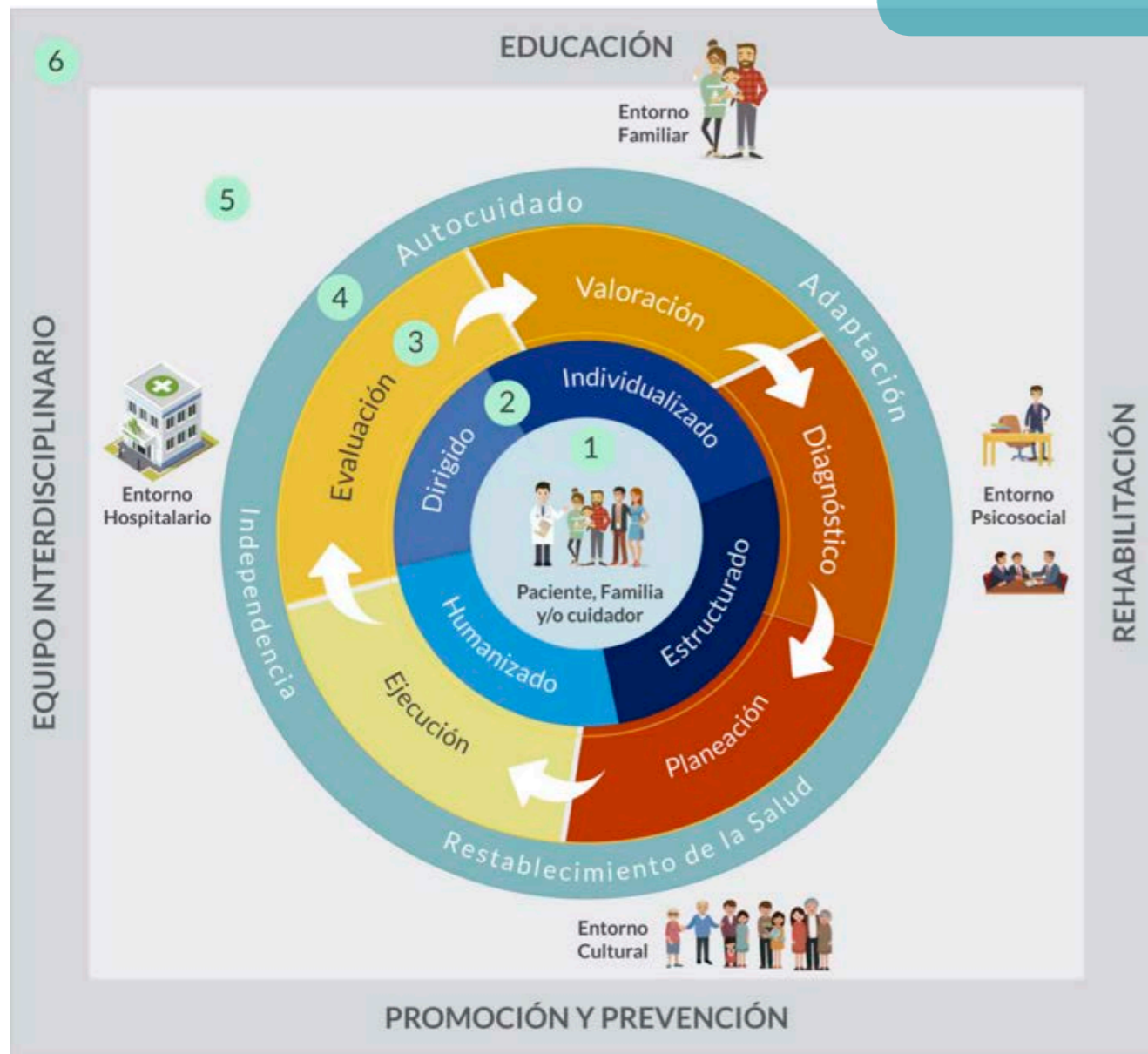
La Clínica Medihelp realiza actividad asistencial primordialmente de índole intervencionista, con énfasis en la actividad quirúrgica, orientada de manera amplia a pacientes tanto particulares como a pacientes de aseguradoras, Empresas de Medicina Prepagada y Plan Obligatorio de Salud, con un enfoque especial hacia la venta de servicios de Salud a pacientes internacionales.

Los servicios que presta la Clínica se realizan atendiendo al respeto que merece la condición del paciente e independiente de sexo, edad, valores, creencias, religión, grupo étnico, preferencia sexuales o condición médica. Se constituye para la prestación asistencial un modelo abierto en relación con el vínculo con los profesionales especialistas adscritos, primordialmente quirúrgicos, quienes hacen uso de los servicios que presta la Clínica al programar sus pacientes en nuestra Institución. De igual forma se conforma un modelo cerrado en lo relacionado con la prestación de servicios médico-hospitalarios en Hospitalización en Medicina Crítica y Sala General así como en los servicios Médicos especializados en Anestesia.

La Institución ofrece igualmente servicios de Consulta Externa programada en algunas especialidades y consulta prioritaria en medicina general y especialidades de acuerdo con disponibilidad previamente acordada. Nuestro modelo de atención excluye la atención formal de Urgencias y Obstetricia, salvo en situaciones vitales en que nos constituyamos en primeros respondientes. En el área de Pediatría brindamos soporte hospitalario a los requerimientos quirúrgicos en sala general.

Las actividades asistenciales se prestan primordialmente en jornadas diurnas, exceptuándose la atención de pacientes hospitalizados y la realización de Cirugía nocturna de Urgencia generada a partir de la presencia de pacientes en el área de Hospitalización o Medicina Crítica de la Institución que pudiese requerir este tipo de manejo.

Nuestro Modelo de Atención de enfermería



A nivel de los sistemas de salud más modernos y avanzados se impone un Modelo de Atención en Salud centrado en el paciente, donde los prestadores de asistencia médica se asocian con los pacientes y familias para identificar y satisfacer una gama de necesidades y preferencias, donde cuenta la opinión, experiencia y situación del personal de salud. La clínica Medihelp Services, se une a esta tendencia que permite reforzar la identidad de las enfermeras como enfermeras, al crear un lenguaje compartido por esta disciplina; (PAE)

El Modelo de Atención para el cuidado por Enfermería Centrado en el Paciente es un esquema mental que orienta la práctica y constituye un aspecto esencial del pensamiento lógico para la toma de decisiones relacionadas con el cuidado de las personas de manera individual. Por otra parte, el desarrollo de la cultura organizacional se caracteriza no solo por la aplicación de un conjunto de programas, sino por los valores y las actitudes fundamentales que les dan sustento, en ese orden de ideas un primer paso importante de la transformación cultural es comprometerse con la declaración y apropiación de verdades fundamentales para el cuidado Centrado en el paciente:

Declaración de Verdades de la Atención Centrada en el Paciente

Para Concientización sobre la Atención Centrada en el Paciente, proclamamos a nuestros pacientes y a la comunidad estas verdades, que consideramos evidentes:

1. Un paciente es una persona a la que hay que cuidar, no una condición médica para ser tratada.
2. Cada paciente es una persona única con diversas necesidades.
3. Cada miembro del personal es un cuidador cuya función es satisfacer las necesidades de cada paciente.
4. Nuestros pacientes son nuestros socios y tienen conocimientos y experiencia que son esenciales para su cuidado
5. Las familias y los amigos de nuestros pacientes también son nuestros socios y agradecemos su participación
6. El acceso a información de salud comprensible es esencial para empoderar a los pacientes a participar en su cuidado y es nuestra responsabilidad proporcionar acceso a esa información.
7. La oportunidad de tomar decisiones es esencial para el bienestar de nuestros pacientes. Es nuestra responsabilidad maximizar las oportunidades para que el paciente tome decisiones y respete esas opciones.
8. El bienestar de nuestro paciente se puede mejorar mediante un entorno de curación óptimo, que incluye música y artes, comida satisfactoria y terapias complementarias
9. Para atender eficazmente a los pacientes, también debemos cuidar a los miembros de nuestro personal ayudándolos a lograr sus más altas aspiraciones profesionales, así como sus objetivos personales.
10. La atención centrada paciente es el núcleo de un sistema de atención de alta calidad y una base necesaria para una atención segura, eficaz, eficiente, oportuna y equitativa

Comprometidos con El Mejoramiento Continuo

La Clínica Medihelp Services comprometida con su Política de Calidad y en aras de asegurar procesos estandarizados, una atención segura, más humana y con altos estándares de calidad, ha definido unas líneas a las cuales se hace

acompañamiento, evaluación y seguimiento continuo, permitiendo el aprendizaje organizacional que impacta también a la comunidad, en la que a través de diferentes canales de comunicación y se procesos de referenciación transfiere sus experiencias.

Cumplimiento de altos Estándares de Calidad

En el mes de Marzo de 2019 se realizó la sexta autoevaluación de los 8 estándares de acreditación, se tuvo en cuenta la metodología descrita en la Resolución 5095 de 2018 y sus cambios normativos con relación al Manual de acreditación.

A continuación se resumen los resultados de la sexta autoevaluación, la cual se obtuvo una calificación institucional de 3.1:

Estándares de Mejoramiento	6 Ciclo
Mejoramiento	3,7
Talento Humano	3,6
Pacas	3,5
Información	3,3
Direccionamiento	3,1
Tecnología	2,8
Gerencia	2,7
Ambiente	2,4
Cumplimiento	3,1

En la tabla 3 se muestra el comportamiento de las autoevaluaciones anuales en los periodos comprendidos entre 2013 (primer ciclo) y el 2019 (sexto ciclo):



Ciclo de autoevaluación	Año	Pacas	MCC	DIR	GER	GI	GT	TH	GAF	Institucional
1	2013	1,2	1,1	1	1,1	1,1	1	1	1	1,06
2	2014	1,3	1,1	1,2	1,2	1,2	1,1	1	1	1,1
3	2015 - 2016	2	1,4	1,9	1,9	1,5	1,4	1,6	1,4	1,6
4	2016 - 2017	2,3	2	2,3	2,2	2,1	2,2	2	1,7	2,1
5	2018	2,9	3,3	2,6	2,6	2,6	2,3	2,7	1,9	2,6
6	2019	3,5	3,7	3,1	2,7	3,3	2,8	3,6	2,4	3,1
Promedio General										1,9

Programas Institucionales

La Organización cuenta con 13 programas normativos, los cuales para el 2019 documentaron 213 actividades, de las cuales se cerraron el 76% de ellas. El programa de Seguridad y Salud en el trabajo se destaca por sobrepasar la meta institucional de cumplimiento (90%) cerrando el 93,3% de sus tareas:

Programas	2018	2019
Seguridad del paciente	76,47%	55%
Vigilancia epidemiológica	80%	57%
Biovigilancia	60%	33%
Farmacovigilancia	77,77%	20%
PGIRHS	67%	92%
Seguridad y salud en el trabajo	93,33%	97%
Tecnovigilancia	83,30%	70%
Hemovigilancia	76,92%	66%
Ambiental	82,50%	83%
Reactivo vigilancia	46,15%	54%

	SEGURIDAD DEL PACIENTE	TECNO	REACTIVO	BIOVIGILANCIA	INFECCIONES	HEMOVIGILA	FARMACO	GESTION AMBIENTAL	PGIRASA	SST	PROMEDIO GLOBAL
TOTAL DE ACTIVIDADES:	11	10	11	18	7	15	15	12	26	88	213
CERRADAS:	6	7	6	6	4	10	3	10	24	86	162
EN CURSO:	4	3	3	6	0	2	9	1	2	2	32
NO INICIADAS:	3	0	2	6	3	3	3	1	0	0	21
VACIAS:	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Tabla 6. Cumplimiento en los planes de acción Programas Institucionales - 2019

Meta 90 % de cumplimiento en los planes de acción de los programas institucionales

De igual forma la clínica cuenta con cuatro programas enfocados al logro de altos estándares de calidad y que apoyan el cumplimiento de los objetivos institucionales, sus principios y valores.

Para el 2019, los programas documentaron un total de **176 actividades**, de las cuales se cumplió con el **93%** de lo planeado. En este grupo se destaca el programa de **Responsabilidad Social**, el cual tuvo un cumplimiento del 100%:

	HUMANIZACIÓN	RES	EDUCACIÓN	PYP	PROMEDIO GLOBAL
TOTAL ACTIVIDADES	38	32	63	43	176
CERRADAS	32	32	62	38	164
EN CURSO	3	0	1	3	7
NO INICIADAS	3	0	0	2	5
VACÍAS	0	0	0	0	0

Tabla 7. Cumplimiento en los planes de acción Programas Institucionales - 2019

PROGRAMAS	2018	2019
HUMANIZACIÓN	94,44%	84%
RESPONSABILIDAD SOCIAL	100%	100%
EDUCACIÓN	81,81%	98%
PYP	96,55%	83%



Se hizo seguimiento a los comités normativos e institucionales, teniendo en cuenta dos indicadores:

- Cumplimiento de cronograma de reuniones del comité
- Cierre de planes de acción

A continuación se presentan los **resultados:**

Actas Institucionales			
Mes	Comités programados	Realizadas	Cumplimientos (%)
Enero	10	9	90
Febrero	15	14	90
Marzo	7	6	90
Abril	11	9	82
Mayo	12	7	58
Junio	10	6	60
Julio	13	12	90
Agosto	11	6	55
Septiembre	9	5	56
Octubre	12	5	42
Noviembre	10	4	40
Diciembre	10	4	40
Total	130	87	66%

Para el 2019 se programaron **130 reuniones**, de las cuales se ejecutó el

66%

Se destaca el comité de **Gestión Ambiental- GAGAS** y el Comité Paritario, el cual obtuvo en cumplimiento de reuniones programadas en un

100%

Tabla 8. Cronograma de reuniones Comités Normativos e Institucionales - 2019

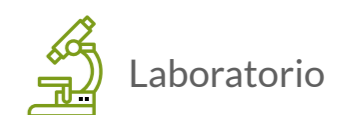
Con relación al indicador de cumplimiento de cierres de planes de acción, como promedio global se planearon 240 actividades, de las cuales se cerraron el 76% de ellas. De los comités que cerraron actividades en un 100% y que

sobrepasan la meta institucional podemos mencionar el comité de Infecciones, comité de Ética y el COPASST. Con cumplimiento de meta institucional, es decir 90%, encontramos el comité de Seguridad del Paciente:

COMITÉS	ACTIVIDADES	2019					
		CERRADAS	%	EN CURSO	%	NO INICIADAS	%
HISTORIAS CLÍNICAS	34	25	74%	6	18%	3	9%
COPASST	28	28	100%	0	0%	0	0%
SEGURIDAD	20	18	90%	0	0%	2	10%
INFECCIONES	23	23	100%	0	0%	0	0%
GAGAS	12	9	75%	3	25%	0	0%
ÉTICA	21	21	100%	0	0%	0	0%
TRANSPLANTE	9	0	0%	0	0%	9	100%
EDUCACIÓN	23	19	82%	1	4%	3	13%
TRANSFUSIÓN	16	9	56%	2	13%	5	31%
FARMACIA	16	7	44%	7	44%	2	13%
CONVIVENCIA	16	12	75%	4	26%	0	0%
EMERGENCIAS	22	19	86%	2	9%	1	5%
PROMEDIO GLOBAL	240	190	79%	25	10%	25	10%

Gestión del Riesgo

En la actualización de la matriz de riesgos institucional del año 2018-2019 se establecieron (61) actividades para los 7 procesos misionales:



Conforme a lo acumulado de actividades para la ejecución del tratamiento de los riesgos, se puede observar en la tabla 10, un cierre efectivo del 81,9%

(50 actividades), en estos momentos se cuenta con indicador de gestión de riesgos por proceso debido a que la implementación se encuentra afianzada en los servicios misionales:

Procesos	Actividades	2019					
		Cerradas	%	En Curso	%	No Iniciadas	%
Servicios Hospitalarios	16	13	81%	3	19%	0	0%
Cirugía	6	5	83%	1	17%	0	0%
Consulta Externa	3	2	66%	1	33%	0	0%
Imágenes	9	8	88%	1	11%	0	0%
Laboratorio	2	2	100%	0	0%	0	0%
Farmacia	19	17	89%	2	10%	0	0%
Nutrición	6	3	50%	2	33%	1	16%
Promedio Global	61	50	81,9%	10	16,3%	1	1,6%

Humanización en los Servicios de Salud

Derechos Humanos

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.





SIAU

(Sistema de información al usuario)

Con el propósito de brindar mejores servicios a sus usuarios y familia, la Clínica Medihelp Services ha dispuesto la Oficina de Atención al Usuario para que mediante el procedimiento SIAU, se gestionen los requerimientos, solicitudes, reclamos, peticiones y todo aquello relacionado con el proceso de atención en salud.

El sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU, es una herramienta diseñada por el Ministerio de Salud y Protección Social, para fortalecer la calidad de los servicios, la cual tiene como punto de partida la información que proporcionan los usuarios mediante las quejas, reclamos o sugerencias.

Desde la oficina de Atención al Usuario, se llevan a cabo las siguientes actividades:

- Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades de los Usuarios.
- Medición de la Satisfacción Usuaría.
- Servicio de Atención social (Atención de Problemas y/o Situaciones Socio-Familiares).
- Generación de espacios de Participación social.

Mecanismos de recepción:

Con la Intención de escuchar la opinión de nuestros usuarios, se dispone de distintos canales de comunicación, estas son:

Telefónica: A través de la Línea Telefónica 6475290 Ext. 109

Correos electrónico:
atencionalusuario@clinicamedihelp.com

Página Web: <http://www.clinicamedihelp.com/escuchamos-nuestros-pacientes>

Redes sociales: (Facebook, Instagram, Twitter)

Atención personalizada: Por el Líder de Atención al Usuario o cualquier colaborador de la institución.

Físico: Toda correspondencia, documentos o escritos que se envíen.

Buzones de Sugerencias:
Ubicados estratégicamente en las salas de espera principales de la Institución, de fácil acceso en donde los usuarios pueden consignar sus comentarios.



Satisfacción Global Usuaría 2019

COMPARATIVO 2014 - 2019
porcentaje del 2019:

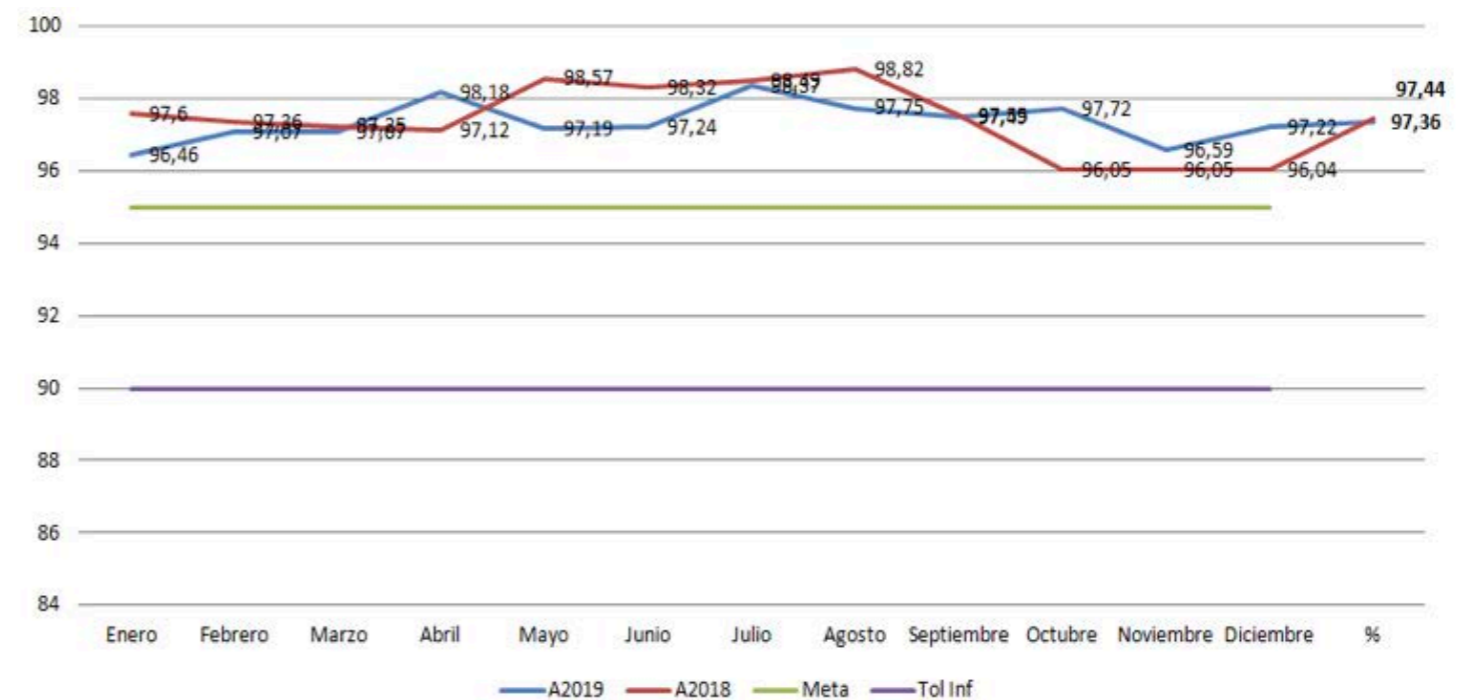


2019

De acuerdo al seguimiento realizado a los usuarios (pacientes/familiares) través de la aplicación de Encuestas de Satisfacción realizadas vía telefónica

posterior a la atención y egreso de la Institución, en 2019 se contactó un total de 9689 usuarios obteniendo un porcentaje de Satisfacción Global del 97.36% (n=9436).

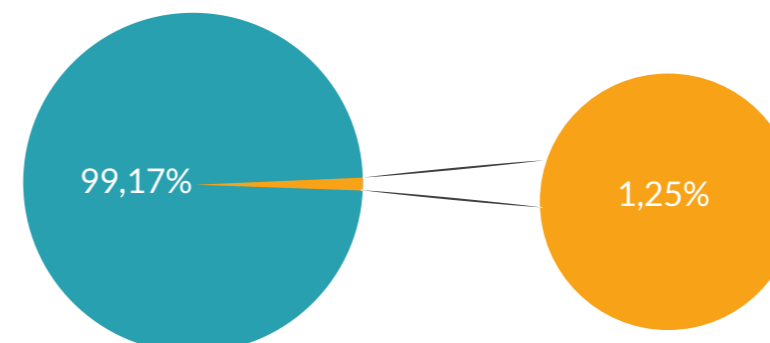
Comparativo Satisfacción Global Usuaría año 2018- 2019



Durante el 2019 la satisfacción general de nuestros usuarios se mantuvo en igualdad de resultados con respecto al año 2018 con una mínima diferencia entre los años del 0,08%.

El promedio de la calificación de la Satisfacción del usuario obtenida para el 2019 dio cumplimiento la meta establecida a nivel organizacional del 95%.

Usuarios que recomendarían a un Familiar o amigo a la institución 2019



En cuanto a la consulta realizada a los usuarios encuestados si recomendaría la Institución a un familiar o amigos del total de 9689 el 99.17% (n=9606) manifestaron que definitivamente si y probablemente si nos recomendarían.



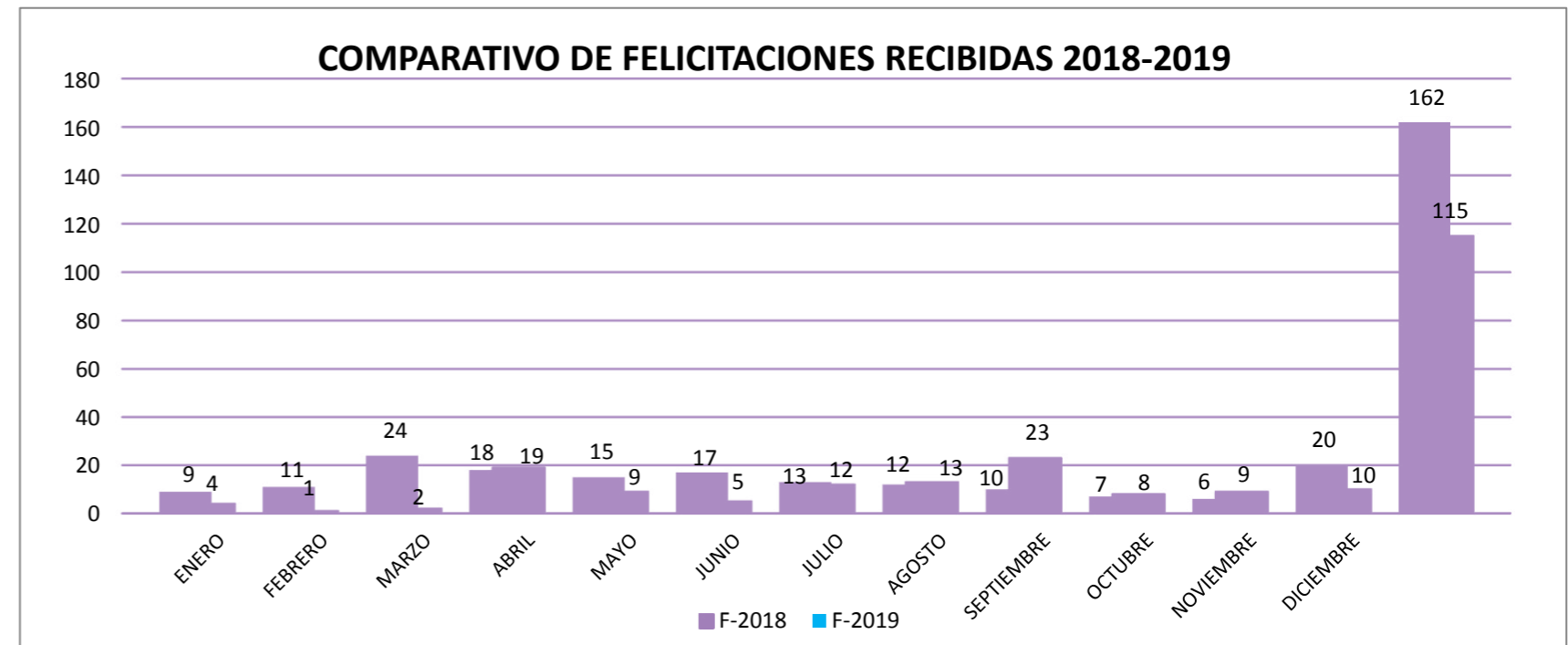
De acuerdo de la información obtenida a través de las Encuestas de Satisfacción como mecanismo de escucha al usuario, se establece en términos generales como oportunidades de mejora requerida para la Institución:

-Ampliación de la Infraestructura que oferte mayor capacidad instalada para la prestación de servicios intrahospitalarios.

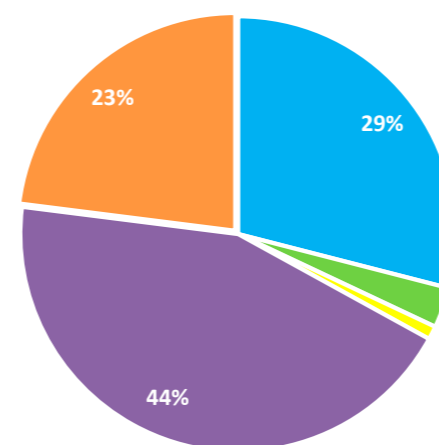
-Oferta de nuevos servicios de alta complejidad y demanda.

-Mejoras en la oportunidad de atención, asignación de citas medicas

De igual manera se registran las felicitaciones con una tendencia satisfactoria complementaria al indicador de satisfacción de los usuarios de acuerdo a la recepción de PQRSF para el 2019.



Gestión PQRSF 2019



En 2019 fueron recepcionados un total de 366 comentarios por parte de los usuarios, mediante los diferentes canales de escucha establecidos en la Institución.

*Consolidado de Informe General de Gestión SIAU 2019

● Quejas ● Reclamos ● Peticiones ● Felicidades ● Sugerencias

Gestión de PQRSF 2019

	Felicidades	Quejas	Sugerencias	Reclamos	Peticiones	Total
2019	162	105	84	11	4	366
	44%	29%	23%	3%	1%	100%

TIPO / AÑO	2018	2019	DIFERENCIA	INCREMENTO/ DECREMENTO
SUGERENCIAS	89	84	-5	-6%
FELICIDADES	115	162	47	41%
QUEJAS	68	105	37	54%
RECLAMOS	17	11	-6	-35%
PETICIONES	6	4	-2	-33%
TOTALES GENERALES	295	366	71	24%

Comité de Ética Hospitalaria



Certificación en Bioética Clínica A Miembros del Comité de Ética

Entre los meses comprendidos de junio y julio del 2019, los miembros del Comité de Ética Hospitalaria y otros líderes claves de los procesos de la Clínica Medihelp Services recibieron formación en Bioética Clínica por la Universidad de Cartagena a través de su Programa de Educación Continua.

En total fueron certificados 18 participantes, que además de hacer parte del Comité de Ética Hospitalaria participaron en la constitución del nuevo comité de Ética de la Investigación de la Institución.

Capacitación en Buenas Prácticas Clínicas con la Fundación Santa Fe de Bogotá

Director Médico, Líder de Vigilancia Epidemiológica, Jefe de Unidad de Medicina Crítica y Líder de Educación,

recibieron formación en Curso de Buenas Prácticas Clínicas en la Fundación Santa Fe de Bogotá el día 02 de Mayo 2019 en la ciudad de Bogotá.

Referenciación Comparativa del comité de Ética en Investigación en Hospital Militar de Bogotá

En 26 Junio de 2018 se da cumplimiento a requerimiento de referenciación comparativa al Comité de Investigaciones del Hospital Militar Central de Bogotá

por el Dr. Javier Hernández E. Aprobado, quien presenta experiencia y retroalimentación a este comité.

Campaña 2019 Derechos y Deberes de Los Pacientes Clínica Medihelp Services



SÚMATE Todos podemos ser un Superhéroe ¡Dona!

Se buscó a través de esta campaña sensibilizar a sus espectadores acerca de la importancia de la Donación de Órganos, así mismo como brindar aclaración de todos los mitos, leyendas e inquietudes acerca de la temática.

Objetivo General:

Educar a los colaboradores, pacientes y familiares acerca de la Donación de Órganos y Tejidos, buscando sensibilizar acerca de su importancia y los beneficios que esto genera en otras personas que lo necesitan.

Para esta ocasión se contó con la participación total de FUNDONAR COLOMBIA seccional Barranquilla, la cual es una organización creada para el fomento y desarrollo de actividades y procesos en pro de la donación de órganos y tejidos con fines de trasplante en el territorio colombiano.

En la actualidad cuenta con sedes en Bogotá, Medellín y Barranquilla; esperando a mediano plazo tener presencia en más ciudades de nuestro país.

Para esta oportunidad nos acompañó durante la realización de la campaña la Dra. Milena Orellano Salas Directora Médica seccional Barranquilla.

Desde la fundación se dio apoyo con las siguientes actividades:

1. Colocación de stand para sensibilización y carnetización personal asistencial, administrativo y pacientes.
2. Recorrido por las diferentes áreas para sensibilizar al personal de la Clínica.
3. Capacitación sobre donación y trasplante al personal del comité ética.
4. Entrega de material para la difusión sobre donación en sus canales institucionales

La actividad fue llevada a cabo el día jueves 28 noviembre de 8:00 am a 5:00 pm en las diferentes áreas de la clínica Medihelp Services en la que participaron tanto familiar, pacientes y colaboradores de la Institución.



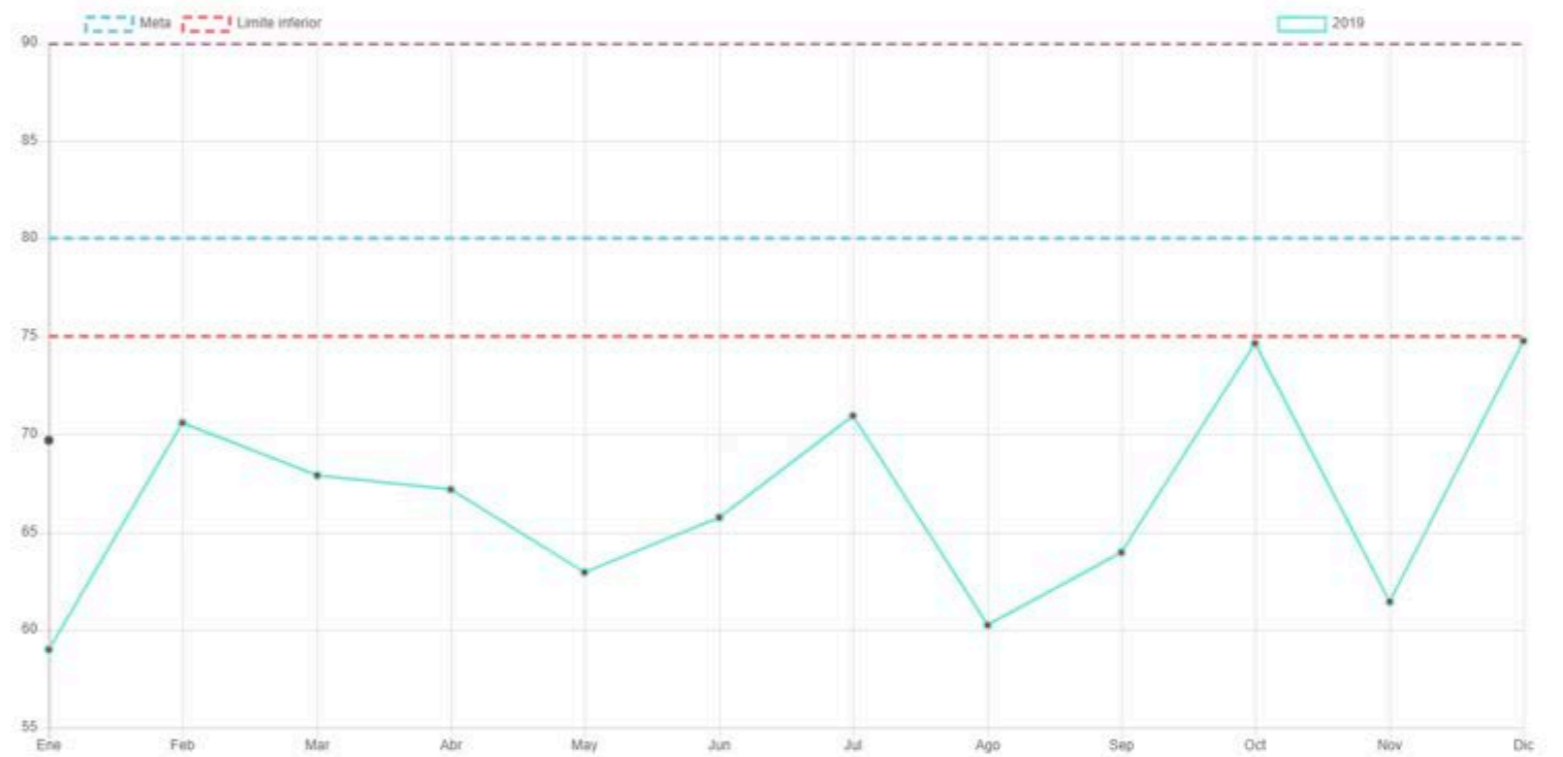
Seguimiento de la Socialización de los Derechos y Deberes de los Pacientes

Los resultados obtenidos en cuanto a la divulgación e información de los Derechos y deberes a los Usuarios (pacientes y familiares) son provenientes de la consulta realizada en las encuestas de satisfacción, se lleva seguimiento mes a mes, aplicadas a los usuarios atendidos en los diferentes servicios misionales, realizadas vía telefónica por el Contact Center posterior a la atención.

Resultado de indicador de seguimiento sobre el porcentaje de usuarios que recibieron información sobre derechos y deberes de los pacientes:

Periodo	Meta	Total Encuestados	Total informados	Medición %
2017-12	80	539	403	74.77
2017-11	80	734	451	61.44
2017-10	80	833	622	74.67
2017-09	80	796	509	63.94
2017-08	80	888	535	60.25
2017-07	80	984	698	70.93
2017-06	80	868	571	65.78
2017-05	80	855	538	62.92
2017-04	80	768	516	67.19
2017-03	80	751	510	67.91
2017-02	80	853	602	70.57
2017-01	80	820	484	59.02
2019	80	9689	6439	66.62

Medición de acuerdo a Meta establecida a nivel Institucional



Para el 2019 como se logra apreciar en tabla superior se obtuvo un porcentaje del 66,62% en la calificación obtenida sobre el total de los encuestados. Como parte del seguimiento a lo que constituye el entrenamiento en Derechos

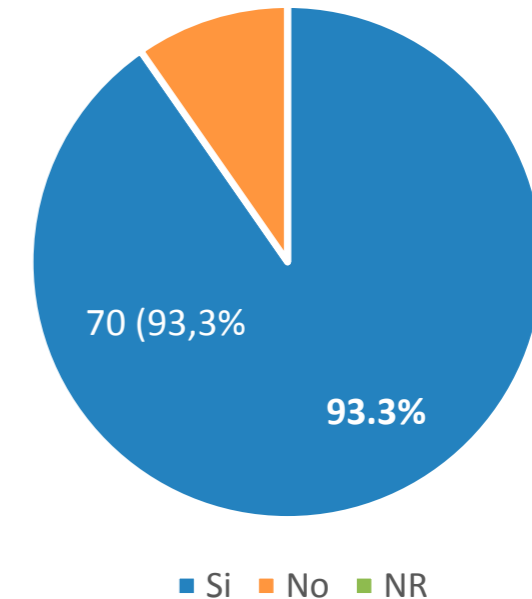
y Deberes de los Pacientes a los Colaboradores, se les consulto acerca de si ha recibido formación en la temática, obteniendo de forma muy favorable que el 93.3% (n=70) respondió que Si ha recibido información.





¿Ha recibido formación en derechos y Deberes de los Pacientes de la Clínica Medihelp Services ?

75 respuestas



Para ello, se empleó una muestra aleatoria de 75 colaboradores (entre administrativos y asistenciales) por medio de una evaluación tipo encuesta en físico.

Área laboral del colaborador evaluado:

Cabe mencionar que los colaboradores, sin importar su condición contractual reciben formación desde su ingreso a la Institución a través de los siguientes espacios de aprendizaje como: Inducción general y específica, reinducción, equipos primarios de mejoramiento, med informativo, boletines de acreditación, pagina web,

Área Laboral del Colaborador	Total	%
Asistencial	45	60%
Administrativo	23	31%
NR	7	9%
Total	75	100%

Área laboral del colaborador evaluado:

redes sociales, campañas lúdicas Institucionales, estrategias repasemos, tableros informativos, código de ética y buen gobierno.

Se espera dar continuidad a este tipo de actividades que permitan empoderar a los colaboradores en cuanto a la temática y sea de adherencia para desempeñarse desde sus funciones cotidianas.



Asociación de Usuarios Clínica Medihelp Services

ASUMED - Representantes de Junta Directiva de la Asociación de Usuarios Clínica Medihelp Services periodo 2019 - 2021

Dando cumplimiento al marco normativo establecido por el Decreto 1757 de 1994, la Circular externa 047 de 2007 (modificada C.E nº 049 de 2008) DE LA Supersalud entre otras, el pasado 28 de marzo de 2019 se llevó a cabo la elección de la nueva Junta Directiva de la Asociación de Usuarios de la Clínica para el periodo comprendido de marzo de 2019 a marzo de 2021.

Como invitados especiales asistieron los miembros de ASUMED al Primer “Historias que Humanizan” organizado por la Institución dirigido a personal de las distintas Instituciones de salud el día 27 de septiembre de 2019 en la ciudad de Cartagena realizado en el Hotel Caribe.

De derecha a izquierda: Sr. Guillermo Quintero Corredor - Vicepresidente, Sra. Josefa Toral Medina -Tesorera, Sra. Carmen A. Navarro Patrón - Presidente, Sr. Pedro Nel Polo Pino - Fiscal, Sr. Luis Eduardo Linares Franco - Secretario.



I FORO
HISTORIAS QUE
HUMANIZAN

Programa de Atención Humanizada

I Foro de Historias que Humanizan

El día 27 de septiembre de 2019 se llevó a cabo en la ciudad de Cartagena el Primer Foro Gratuito de Humanización por la Institución denominado “Historias que Humanizan” lidera por Líder del programa de Humanización Heidy Rodríguez Marimón y el equipo de calidad de la Clínica, con una intensidad de 4 horas realizado en el hotel Caribe.

Tuvo como objetivo ser un espacio para intercambiar experiencias entre las Instituciones participantes a partir del desarrollo de sus programas que permitan contribuir en el fortalecimiento y la implementación de la humanización en la atención, buscando sensibilizar a los asistentes sobre su importancia, con la finalidad de mejorar la calidad en los cuidados, la seguridad del paciente, la satisfacción de los usuarios y del talento humano.

Se contó con la participación de 9 ponencias con representantes de distintas Instituciones de salud de la región que incluyó la intervención de la Universidad de Cartagena como componente académico desde el proceso de formación de los profesionales del sector salud quienes contaron a partir de sus currículos como adelantan actividades enfocadas hacia la formación en humanización de sus estudiantes.

Se contó con una participación de un total de 243 asistentes de las distintas EPS, IPS, ARL, Asociación de Usuarios, estudiantes de la Región.

Posterior a la realización del evento, se realizó consulta tipo encuesta a sus asistentes con la finalidad de poder evaluar su impacto, obteniendo las siguientes calificaciones:

HISTORIAS QUE HUMANIZAN

Cartagena, Colombia

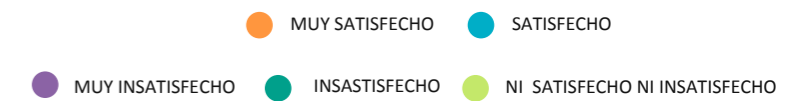
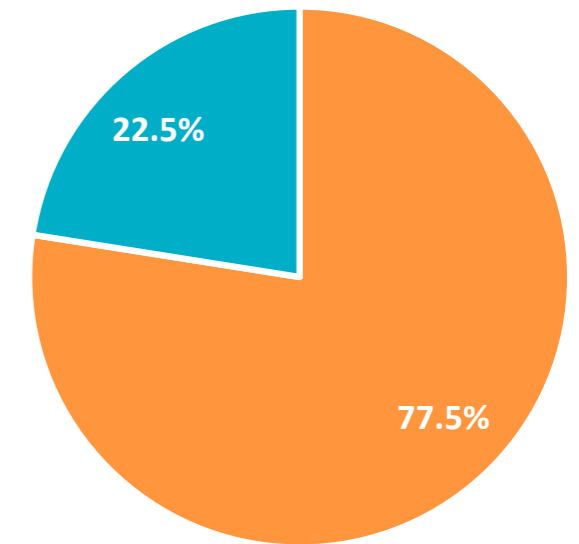
2019



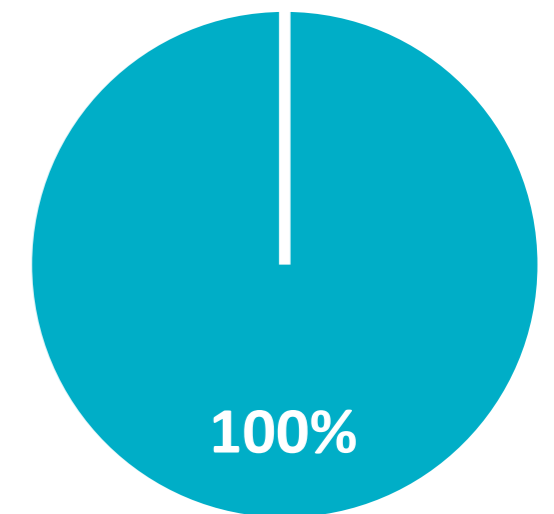


En general ¿ Cómo calificaría su nivel de satisfacción del I Foro de Historias que Humanizan?

40 respuestas



¿Basándose en su experiencia con este evento, asistiría a futuros eventos en la institución?





Atención Social al Paciente y Familia

Pañatón 2019 ¡Dona de Corazón!

Por 3er año consecutivo se lleva a cabo esta actividad que tiene como finalidad recolectar de donación elementos de higiene personal para los pacientes y familiares por parte de los colaboradores de la Institución y otros actores que se suman a esta linda actividad.

En total fueron recolectadas la suma de 249 unidades con diferentes elementos de higiene personal de la que destacan pañales desechables, pañitos húmedos, cremas antipañalitis, cepillos de dientes, crema dental, entre otros.

Pañatón	Cantidad de elementos de higiene recolectadas	Total de usuarios beneficiados
	249	38

*De 2017 a 2019 la suma total es de 107

Únete al **Pañatón**

¡Dona de corazón!
Ayuda que será otorgada a los pacientes más necesitados
Del 1º al 8 de Septiembre de 2018

DEPOSITA TU DONACIÓN
EN LOS DIFERENTES PUNTOS ESTABLECIDOS

Mayor Información
Oficina de Atención al Usuario
PBX (57-5) 647 5290 Ext 109
atencionalusuario@clinicamedihelp.com

CLINICA MEDIHHELP SERVICES

eficios de
partir emociones

Desahogas tus sentimientos.

Liberas tensiones.

Evitas...

hipert...

Te ha...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

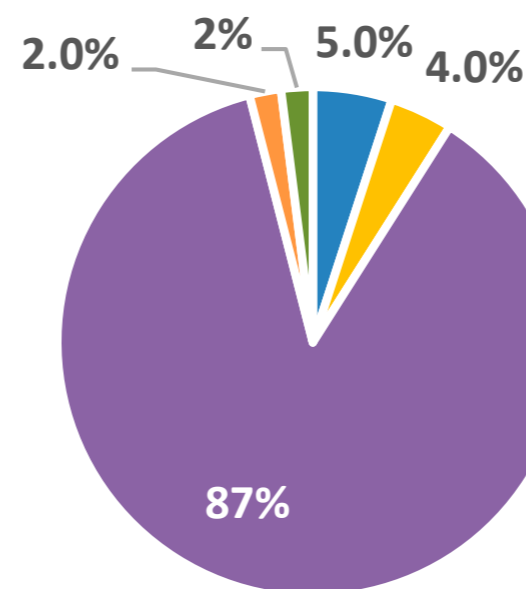
...

...

Atención Social 2019

En atención social de los pacientes y sus familiares durante su permanencia

en la Institución, fueron atendidos un total de 46(2019) usuarios con las siguientes problemáticas identificadas:



- Disfuncionalidad familiar
- Necesidades de elementos para el tratamiento de rehabilitación no pos de un usuario
- Pobreza
- Usuario NN
- Carencia de aseguramiento

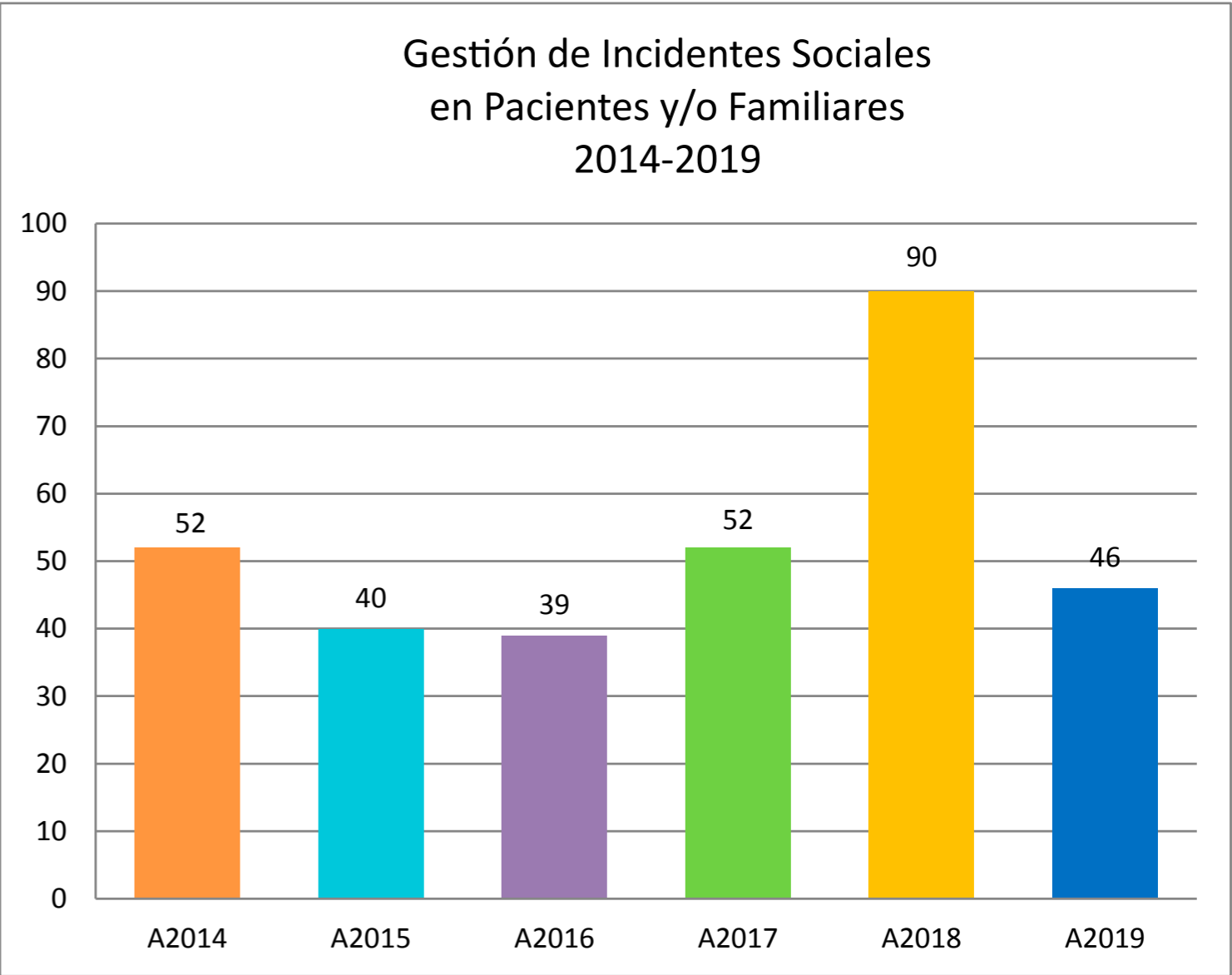
De acuerdo a las acciones de apoyo instrumental para la atención social de los pacientes y familia durante su proceso de atención se busca contribuir en

su bienestar y calidad de vida como empresa socialmente responsable, por lo que a partir de la identificación de sus problemáticas se adelantaron las siguientes intervenciones:

Tipo	2019	De 2017 – 2019
Donación de Elementos de Higiene Personal	38	107
Bonos de Refrigerio para el Acompañante del paciente	127	661
Almuerzo para Acompañante	16	70
Viáticos/Transporte	2	NR



Gestión de Incidentes Sociales
en Pacientes y/o Familiares
2014-2019





Atención social a incidentes sociales identificados en pacientes y/o familiares 2014 - 2019	TOTAL
Carencia de aseguramiento	5
Disfuncionalidad Familiar	16
Estado Psicoemocional	20
Necesidades de Alojamiento y Condiciones de vivienda	34
Necesidades de elementos para el tratamiento o la rehabilitación no POS de un usuario insolvente	7
Necesidades de informar a los familiares y al legados, EPS, empleadores, autoridades	29
Pertenencia a minoría étnica	1
Pertenencia de Pobreza	104
Usuario NN	1
Violencia de género	2
Total	319

Taller: Viviendo En la Sonrisa

Realizada el día viernes 19 de Julio/19

Es un taller en donde nos divertiremos y aprenderemos a sanar, fortalecer nuestro cuerpo y emociones y ser mejores personas a través de la risa y el juego. Entre los temas que vamos a conocer están:

- Fortaleciendo la respiración.
- El contacto visual.
- La risa como fuente de sanación.
- Jugando con el otro.
- El poder de la aprobación.
- Aprendiendo a abrazar.
- Expresión Corporal
- Improvisación

Campaña: Comprometido con El Corazón Hago Mi Labor



13 DE AGOSTO DE 2019

SEMANA 33



Temario Educación Continua



Cultura del reporte
Mayra Guerrero
Lider de seguridad del paciente



Prevención de riesgo cardiovascular
Dr. Martin Carvajal
Coordinador UMC



Atención social y apoyo a víctimas
Heidy Rodriguez
Lider de atención al usuario



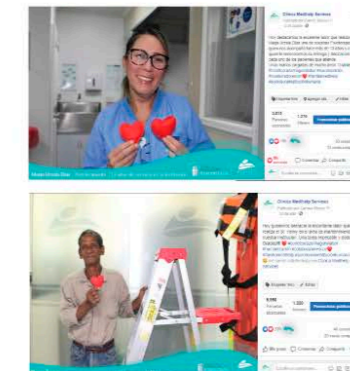
“ Con la finalidad de fortalecer el cuidado humanizado, se llevó a cabo Jornada del programa de humanización: Comprometido con el corazón, hago mi labor. ”

Medihelp + Humana

Dando cumplimiento a nuestra misión y valores Institucionales, desde el Programa de Atención Humanizada a través de su Jornada de Sencibilización "Con el Corazón hago mi Labor" llevada a cabo durante el mes de Julio de 2019, buscamos destacar el valor e importancia que tiene cada uno de nuestros colaboradores en el desempeño de las actividades que realiza y como cada una de estas contribuyen al propósito Institucional.

Durante estas jornadas se han destacado algunos colaboradores de la Institución a través de la Red Social (Facebook), en ella se ha dado paso al reconocimiento de su dedicación y permanencia en la Institución.

Esta estrategia a permitido indiscutiblemente un reconocimiento público de quienes han sido nuestros pacientes y familiares y sus compañeros.



Inscríbete

PRIMER FORO HISTORIAS QUE HUMANIZAN LA ATENCIÓN EN URUGUAY

LUGAR
Hotel Caribe
Salón Arcos

VIERNES 27 de Septiembre 2019
7:30am a 12:00m

ORGANIZA:

Integración Gratuita / Cupos Limitados

Info: 312 671 8800

PATROCINAN:

¿Sabías que tenemos un servicio de mensajes de texto para paciente y familia?

Este servicio es pensado para el usuario y su familia, para que tengan la oportunidad de conocer el pabellón en donde se encuentra el paciente y su estado.

Estamos haciendo nuestro servicio más humano.

El paciente se encuentra ingresado a cirugía

198719871987191987

Seguridad del Paciente



Se encuentra constituido el comité de seguridad del paciente con la finalidad de minimizar los riesgos durante el proceso de atención. De este comité se deriva el Programa Clínica Segura que constituye una estrategia para el fomento del cuidado y la prevención de errores en la práctica asistencial de los profesionales de la salud.

Se han desarrollado actividades para promover la seguridad del paciente y su autocuidado, desde el ingreso a la institución, con la promoción de Etiqueta respiratoria, la cual está definida como una medida de prevención de infecciones respiratorias.

Seguridad del Paciente Cartagena

Se conforma la Red de Seguridad del paciente de la Ciudad de Cartagena. En la cual participaron 17 instituciones de salud de la ciudad, entre ellas Clínica Medihelp.

Este espacio fue conformado para intercambiar experiencias relacionadas con la implementación de estrategias para la seguridad del paciente entre las instituciones participantes y establecer una ruta de comunicación directa entre los líderes de cada institución.

Se define la realización de reuniones semestrales, por lo cual el próximo encuentro se realizara en el mes de marzo 2020, donde se desarrollara el tema “Protocolo de Londres” para análisis de eventos adversos.



Alcemos la Voz por La Seguridad del Paciente



¡Cartagena Presente y Comprometida!



Alcemos la voz por la seguridad del paciente

La atención sanitaria no debería causar daños a nadie

- Involucremos a los pacientes como socios para su propio cuidado
- Trabajemos juntos por la seguridad del paciente.
- Tengamos una cultura abierta y transparente de seguridad del paciente
- El reporte de incidentes y eventos adversos es vital para mejorar nuestros procesos

¡Trabajemos por un mejoramiento continuo!






Fomento de la Práctica de Higiene de Manos



El 5 de mayo se celebró el día mundial del lavado de manos, clínica Medihelp Services se unió a la campaña de la OMS #savelivescleanyourhands, una atención limpia es una atención más segura.

Con el fin de fortalecer los conocimientos de nuestros colaboradores sobre Higiene de manos se realizó actividad lúdica mediante campaña liderada por el programa Clínica Segura y West química por la vida.





Vigilancia Epidemiológica Informe e Infección de Sitio Operatorio (ISO) 2019

Clínica Medihelp cuenta con un programa de vigilancia, prevención y control de infecciones asociadas a la atención en salud, que tiene como objetivo mantener un diagnóstico actualizado de la situación epidemiológica de la institución a fin de prevenir y controlar dichas infecciones y detectar precozmente brotes epidémicos.

Dentro del grupo de infecciones vigiladas se encuentran las Infecciones de sitio operatorio, las cuales son identificadas por diferentes mecanismos, tales como: seguimiento telefónico, reingresos, reporte por especialistas y por entidades aseguradoras.

En el año 2019 el porcentaje general de ISO fue de 0,44%, encontrándose muy por debajo de la meta institucional (2%), lo que refleja la efectividad de las intervenciones institucionales que buscan mitigar el riesgo de ocurrencia de las mismas.

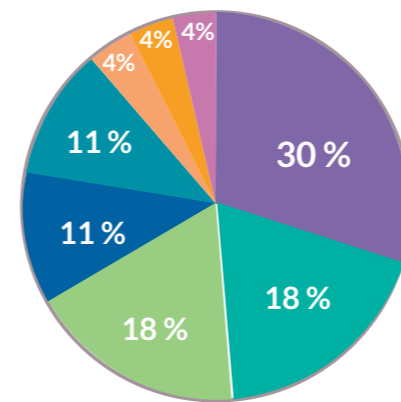
Dentro de las estrategias instauradas se encuentran: promover higiene de manos, el uso de guía de profilaxis antimicrobiana, asepsia y antisepsia de sitio operatorio, limpieza y desinfección, entre otras.

Así mismo se realiza seguimiento a la adherencia por parte de los colaboradores a dichas medidas, encontrando los siguientes resultados: higiene de manos 90,18%, profilaxis antimicrobiana 66,48%, limpieza y desinfección 92,37%.

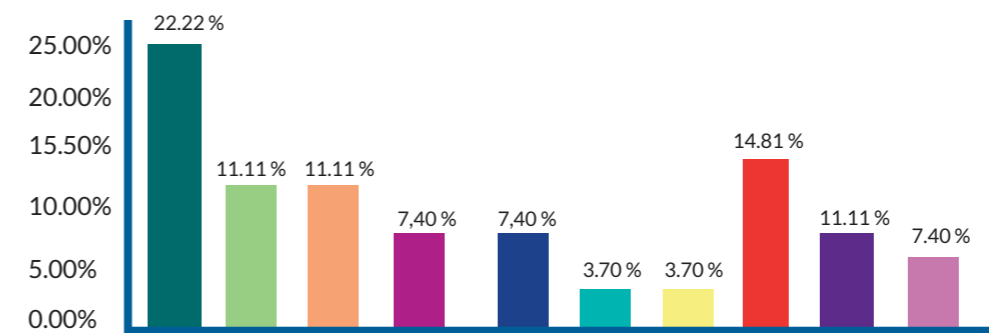
Las infecciones de sitio operatorio identificadas se encuentran distribuidas entre las siguientes especialidades: Urología, Ortopedia, Cirugía plástica, Cirugía general, Neurocirugía, Ginecología, Cirugía de mama y Gastroenterología (Ver gráfica 1).

Distribución de ISO por germen aislado en 2019

En la revisión del perfil microbiológico institucional de los pacientes con infección de sitio operatorio, se identificó como principal germen *escherichia coli*, seguido de *enterobacter cloacae* y *staphyococcus aureus*.



- Urología
- Neurocirugía
- Ortopedia
- Ginecología
- Cirugía Plástica
- Cirugía de Mama
- Cirugía General
- Gastroenterología



- Escherichia coli
- Enterobacter cloacae
- Staphylococcus aureus
- Pseudomonas aeruginosa
- Burkholderia cepacea
- Klebsiela pneumoniae
- Morganella morgani
- No toma de cultivo
- Negativo
- No se tiene reporte

La seguridad del paciente es un principio fundamental de la atención en salud. Hay un cierto grado de peligrosidad inherente a cada paso del proceso de atención.

Por tal motivo, se realiza monitorización de los reportes generados al programa Clínica Segura, lo cual favorece el mejoramiento continuo de los procesos institucionales, ya que el análisis de estos conduce a la generación de barreras de seguridad.

Reportes al Programa Clínica Segura

Durante el periodo comprendido entre enero y octubre de 2019 se realizaron al Programa Clínica Segura un total de 1119 reportes, de los cuales el 16,2% (181) correspondieron a eventos adversos, La distribución de los mismos fue:

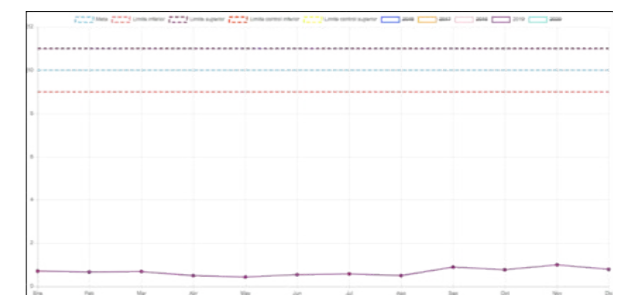
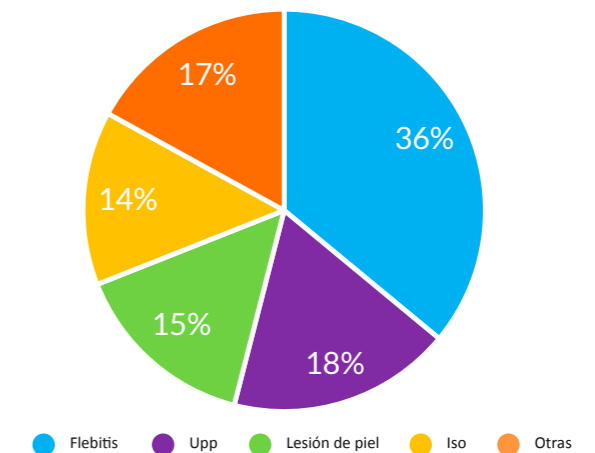
Índice Global de Eventos Adversos

A nivel institucional el índice global de eventos adversos hasta octubre de 2019 fue del 0.68%, encontrándose por debajo del referente nacional documentado en el Estudio IBEAS en 2007, el cual corresponde a un 10.5% de pacientes que ingresan a una institución de salud y sufren eventos adversos.

Infección Intrahospitalaria

En relación a las infecciones intrahospitalarias para año 2019 se presentaron seis infecciones, de ellas tres fueron asociadas a catéter urinario, dos a catéter venoso central y uno a transmisión de infección cruzada. De esta última se implementaron acciones de mejora tales como:

Distribución de eventos adversos 2019



Fuente: Software AIM

- Fortalecer meta de seguridad Reducir riesgo de infecciones asociadas a la atención en salud
- Resocialización Aislamiento de contacto
- Resocialización Higiene de las manos
- Lo anterior debido a que se consideró un evento adverso prevenible.

Vigilancia de Infecciones Asociadas a Dispositivos Invasivos

Desde el año 2018, se realiza reporte obligatorio al sistema de vigilancia epidemiológica de las infecciones asociadas a dispositivos invasivos en unidad de cuidados intensivos, dando cumplimiento a los lineamientos del

Instituto Nacional de Salud (INS), debido a la necesidad de intervenir estos eventos en las instituciones de salud y mejorar las estrategias dirigidas a la prevención de nuevos casos durante el proceso de atención en salud.



Tasa de incidencia de Infección del Tracto Urinario Asociado a Catéter

0,97

De 512 días de catéter urinario en UCI, se presentó 1 infección del tracto urinario asociados a catéter vesical.

Meta Institucional: 5 pacientes por mil días de catéter urinario

Meta Nacional: 21 pacientes por mil días de catéter urinario



Tasa de incidencia de Infecciones del Torrente Sanguíneo asociada a catéter (ITS- AC)

1,46

De 755 días de catéter venoso central en UCI, se presentó 1 infección del torrente sanguíneo asociada a catéter venoso central.

Meta Institucional: 1 paciente por mil días de catéter venosos central

Meta Nacional: 18,4



Tasa de institucional de Neumonía Asociada a Ventilador Mecánico (NAV)

0

(de 615 días de ventilación mecánica en la UCI se presentaron 0 neumonías asociadas al ventilador)

Meta Institucional: 2 pacientes por mil días de ventilación mecánica

Reducción de Infecciones Asociadas a la Atención en Salud

Se actualizó el procedimiento de medidas de precaución intrahospitalarias y se implementó el semáforo para el cuidado intrahospitalario, en el cual se incluyó el aislamiento invertido o protector, el cual tiene como objetivo la adopción de medidas que impiden o minimizan el riesgo de contraer una enfermedad infecciosa en pacientes inmunodeprimidos o susceptibles de ella.



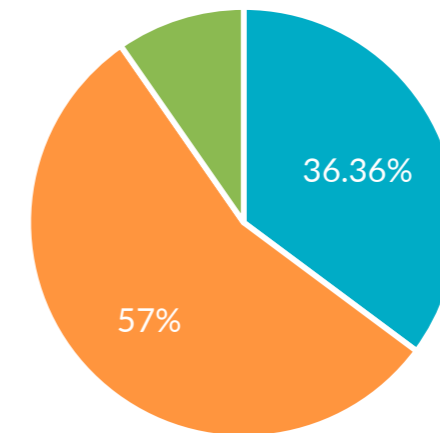


Encuesta de Clima de Seguridad al Paciente

En el mes de mayo de 2019 se realizó la encuesta de evaluación de clima de seguridad, a una muestra de 142 colaboradores (Medicina, enfermería, farmacia, administrativos y otros), esta, al igual que la encuesta original (AHRQ -Agency for Healthcare Research & Quality por sus siglas en inglés - Agencia para la investigación y calidad en salud y adaptada por el centro de Gestión Hospitalaria), proporciona información sobre la percepción relativa de seguridad en la institución.

Como resultado general el 93,6% de los trabajadores encuestados consideran como muy bueno o excelente el grado de seguridad en la institución, que comparado con la medición anterior que fue de 85% en 2017, se evidencia un incremento, lo cual refleja el impacto de las estrategias para el fomento de la cultura de seguridad desarrolladas hasta el periodo evaluado

- Excelente
- Muy bueno
- Aceptable



Grado general de Seguridad del Paciente

Buena práctica de Reducción del Riesgo de la Atención de Pacientes con Enfermedad Mental

Con el fin de brindar orientación e intervención a pacientes con enfermedad mental, mediante la identificación de riesgos desde el ingreso, para prevenir la presencia de errores en la atención y disminuir los riesgos de la misma haciendo énfasis en el entendimiento

de las características diferenciales de esta población se adoptó la buena práctica. Para lo cual se diseñó y socializó el Procedimiento de atención de paciente con enfermedad mental (Código P-HOS-115)

Estándares Laborales

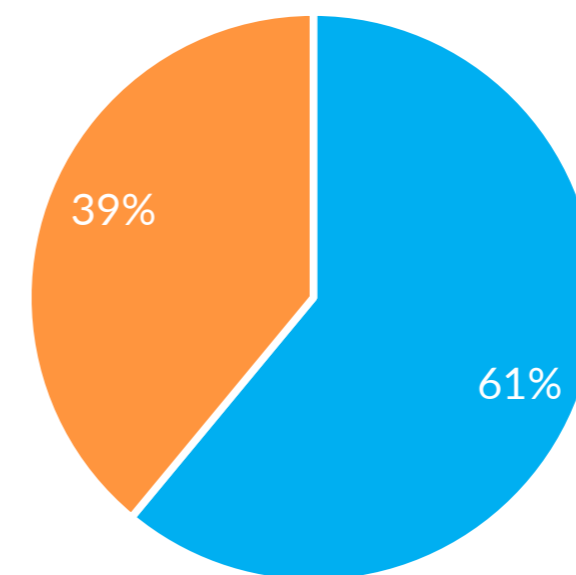
Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

Colaboradores Administrativos y Asistenciales

El bienestar y desarrollo personal y profesional de los colaboradores asistenciales y administrativos es uno de los aspectos estratégicos más importantes para la institución.

El compromiso de la Dirección General en las contrataciones de personal durante los años 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019 es con el fin de mejorar

el bienestar y la calidad de vida del personal siendo este un enfoque institucional como línea de la responsabilidad social empresarial, actualmente se cuenta con el 61% de los colaboradores pertenecientes a contrato directos con la institución.



67 Hombres

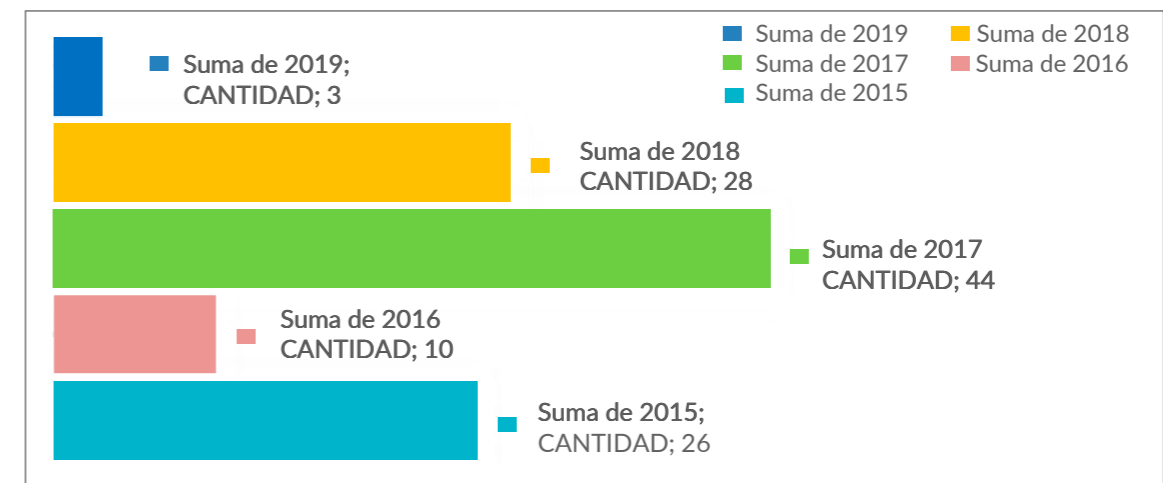


132 Mujeres

● Personal vinculado Directo por Medihelp ● Proveedor externo de personal



Aumento de personal directo con la institución por año



La clínica Medihelp ofrece permanentemente nuevos puestos de trabajo, tanto con contratos indefinidos como de manera transitoria para cubrir las necesidades generadas por licencias, incapacidades y vacaciones del personal, así mismo la institución cumple con rigurosidad el cupo obligatorio de estudiantes aprendices Sena, grupo que en la mayoría de las veces por sus excelentes resultados queda contratado en la institución.

Promovemos los procesos de Inclusión laboral ofreciendo igualdad de oportunidades, equidad de género, satisfacción laboral y sentido de pertenencia con la cultura corporativa de la organización.

Para el 2019 se incorporaron a la institución por medio de la empresa de servicio temporal los siguientes colaboradores.



5
Madres cabeza de Familia



1
Discapacitado

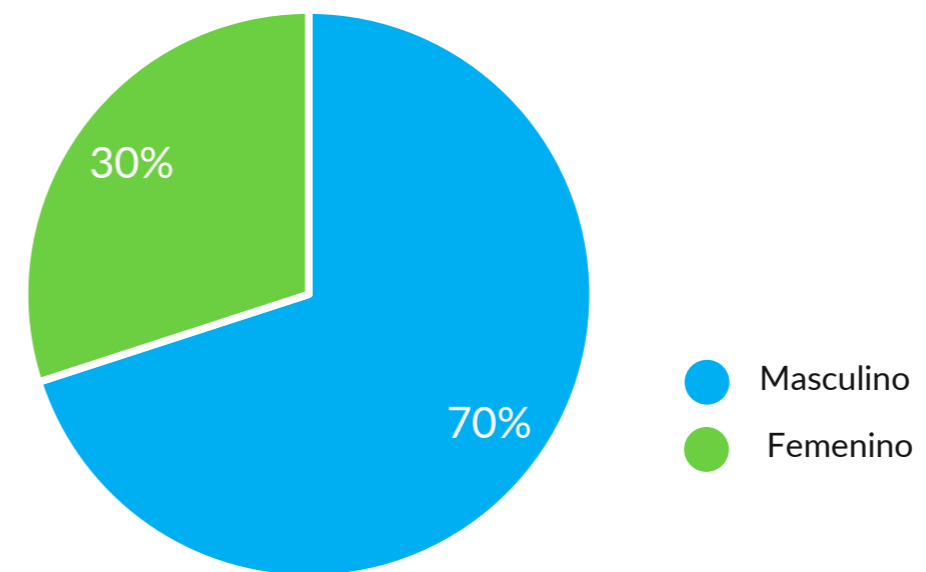


4
Afrodescendientes

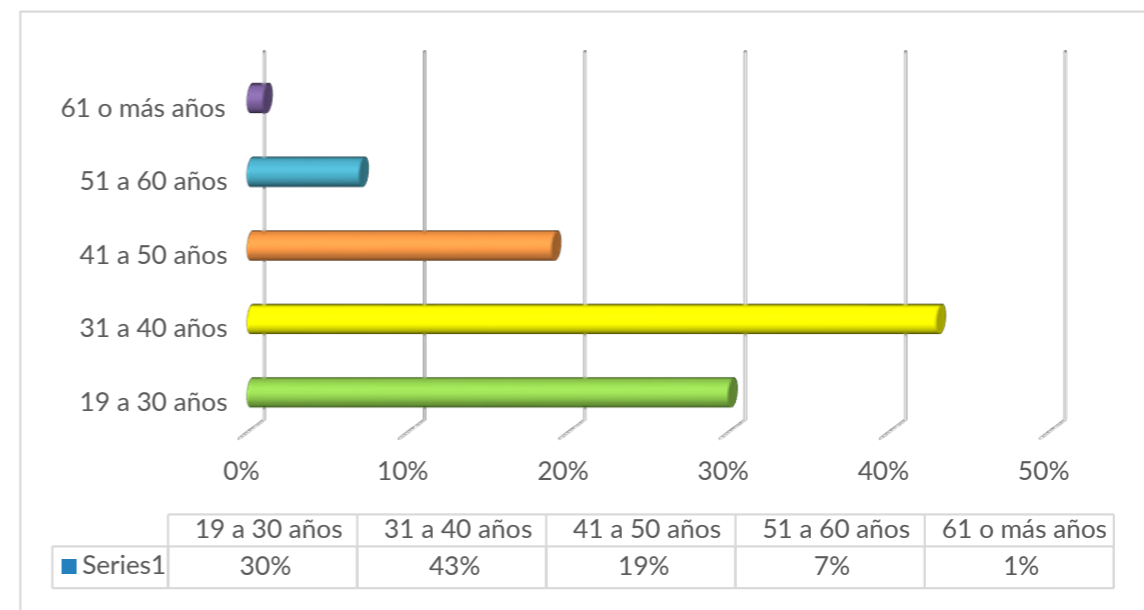
Distribución Sociodemográfica de los Colaboradores



Distribución por Sexo

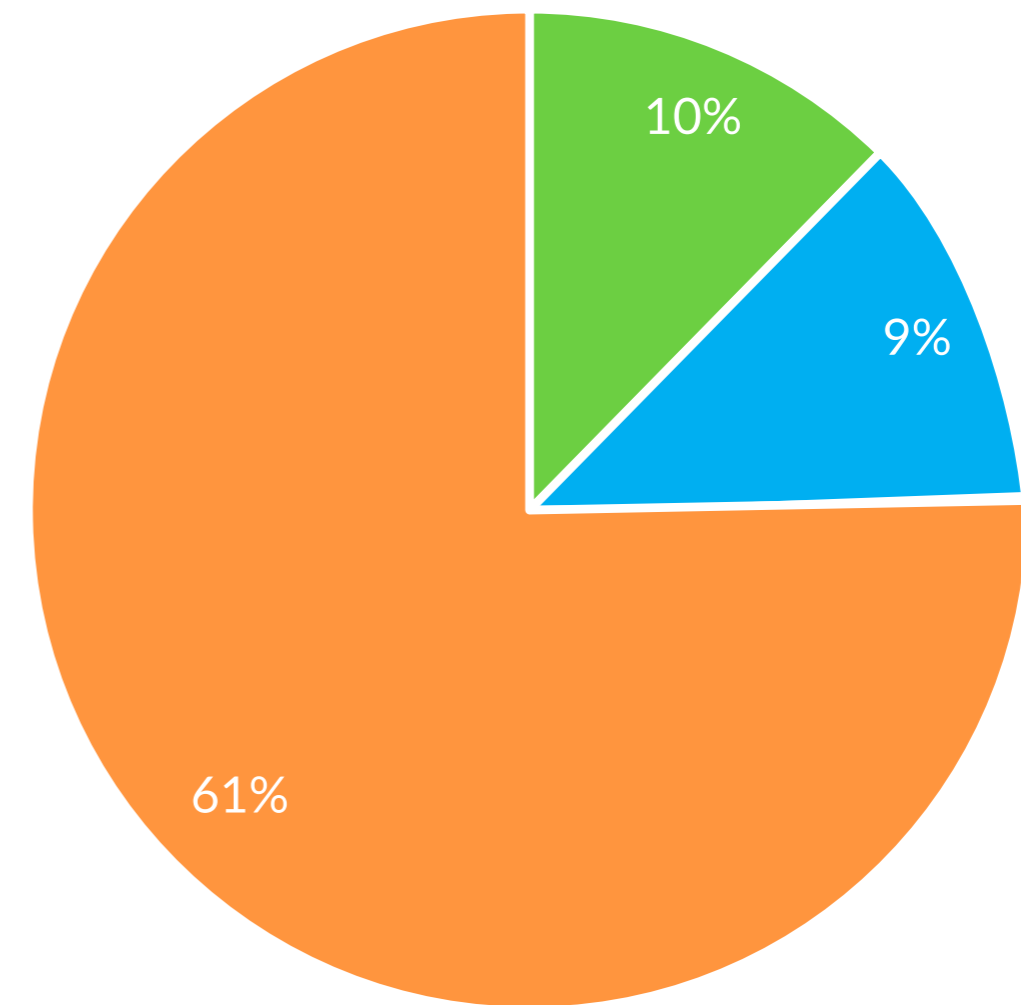


Distribución por Edad





Distribución Tipo de Contrato



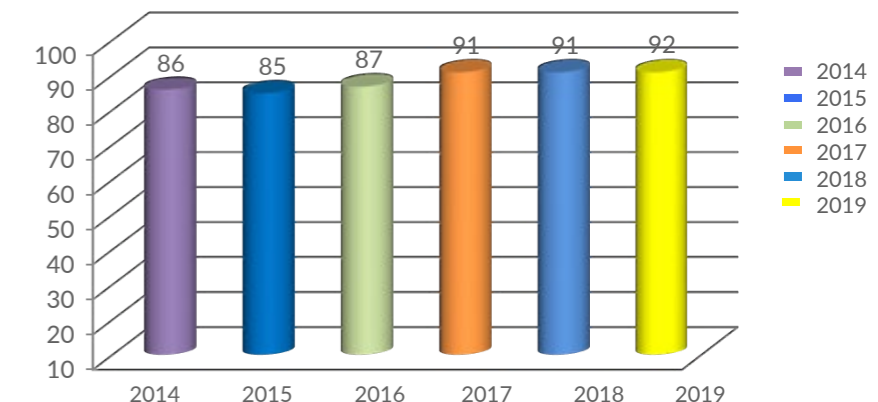
 Prestación de Servicios  Temporal de menos de 1 año  Término indefenido

Plan de Formación y Capacitación institucional

Las actividades en gestión humana se planean en función del desarrollo de habilidades administrativas, técnicas, y humanas para que los colaboradores reflejen un eficiente y eficaz desempeño que permita dinamizar y mantener el mejoramiento continuo en la calidad humana y profesional del servicio, así como el cumplimiento, entendimiento y logro de los resultados.

La inversión en capacitación para los colaboradores de Medihelp, materializada en inducción, entrenamiento, educación continua, programa de habilidades gerenciales, ha venido creciendo año tras año con un plan de intervención definido desde los ejes de acreditación y la transformación cultural.

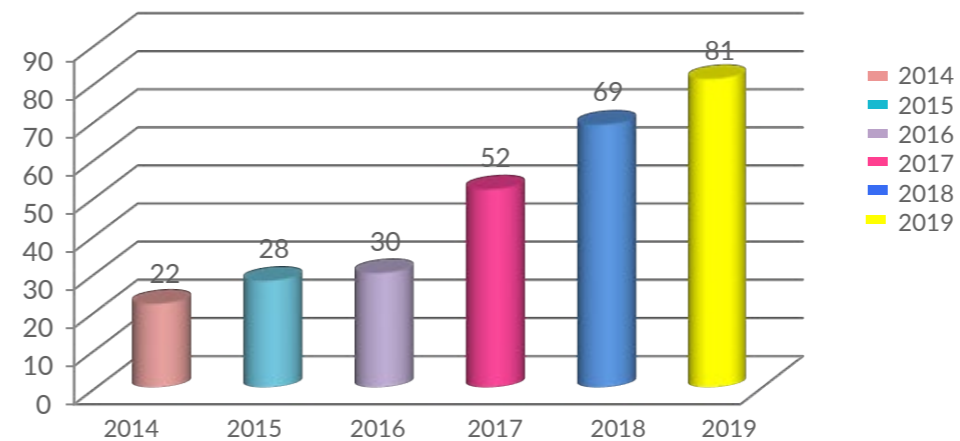
% CUMPLIMIENTO
PLAN DE CAPACITACIÓN
2014-2019



De acuerdo a la gráfica anterior se evidencia que el cumplimiento del plan de formación y capacitación correspondiente al año 2019 fue de un 91% de cumplimiento, logrando así superar la meta establecida en la institución de un 85%.

La inversión en capacitación para los colaboradores de Medihelp, materializada en inducción, entrenamiento, educación continua, programa de habilidades gerenciales, ha venido creciendo año tras año con un plan de intervención definido desde los ejes de acreditación y la transformación cultural.

Plan de Formación y Capacitación institucional

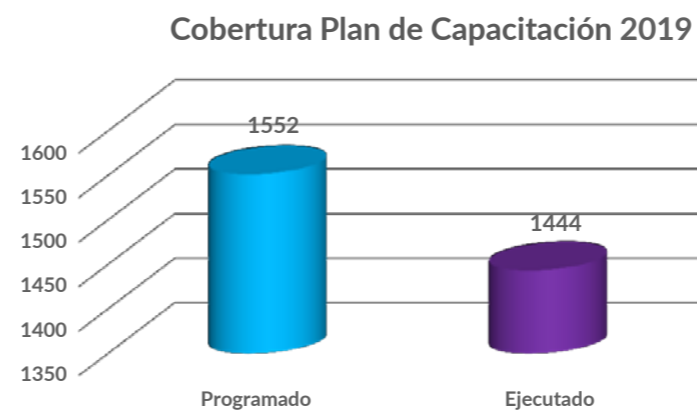


Número de Capacitaciones Por Año 2014 - 2019

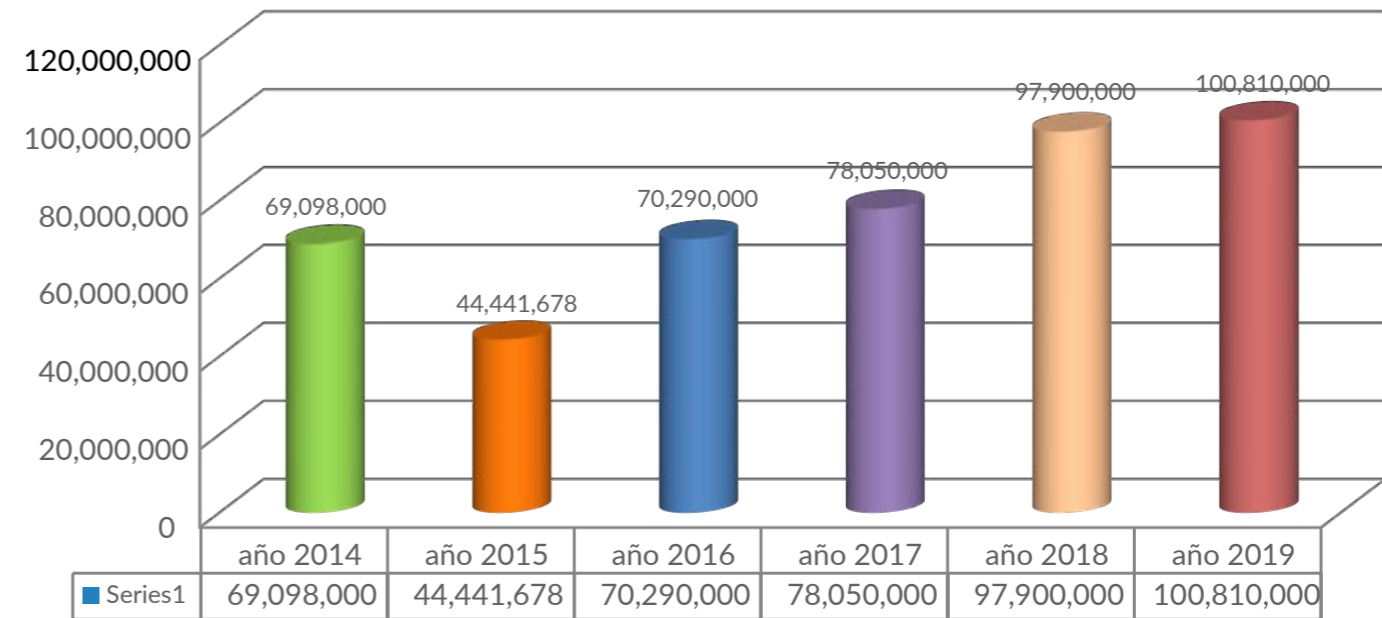
Es evidente el aumento significativo en el desarrollo de las actividades del plan de capacitación institucional, año tras año se va fortaleciendo la metodología y estrategia implementada con el fin de

abarcando los requerimientos de jefes, colaboradores e informes institucionales que determinan acciones de mejora enmarcadas al mejoramiento del desarrollo laboral.

Cobertura Plan de Capacitación 2019



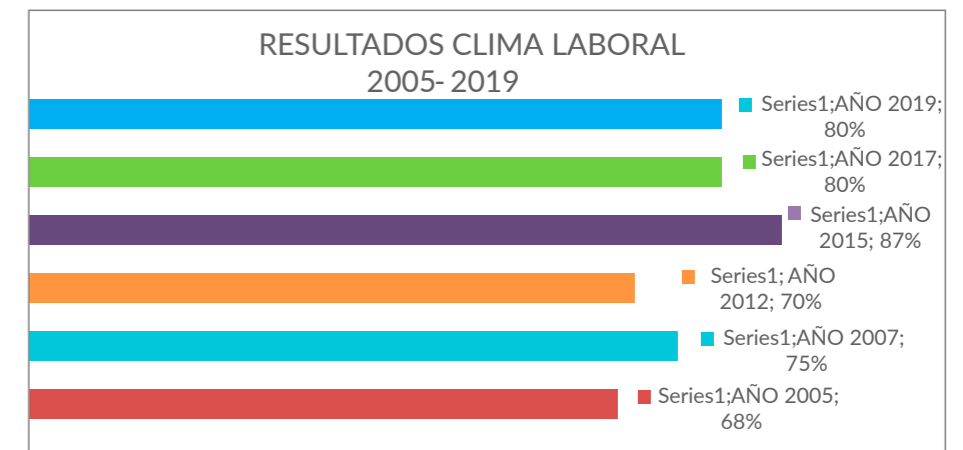
Para este año el número de participantes en la capacitación planeados era de 1.552, ingresaron para el 2019 - 1.444 participantes logrando así un cumplimiento de 93% de la planificación inicial.



Clima Organizacional

En el segundo semestre del año realizamos la sexta medición de clima organizacional con el fin de Identificar la percepción que tienen los colaboradores de la organización frente a diferentes variables que inciden en el entorno laboral y que afectan su motivación y productividad.

Se realiza comparativo por años.



En las últimas dos mediciones se trabajó con un Outsourcing especializado en la medición de clima organizacional, se realizó una reestructuración en la metodología y en el contenido en donde se evaluaron cuatro grandes dimensiones las cuales son: Gestión del talento, Gestión organizacional, Gestión de Equipos y Gestión de líderes, cada variable está compuesta de ítems puntuales para la evaluación.

Para el año 2017 surgieron cuatro planes de acción con 21 sub-temas por ejecutar, los cuales consistían en el fortalecimiento de relaciones interpersonales, manejo del estrés, comunicación asertiva, horarios flexibles, creación de espacios para el correcto desempeño de sus funciones, estos planes se cumplieron en un 100%.

Con respecto al año 2019 surgieron 2 grandes planes de acción, el primero corresponde a desarrollo de liderazgo con un estilo participativo e inspirador a partir del ejemplo lo que redundará en una mejor interacción en el área y con los demás procesos y comunicación asertiva entre áreas de trabajo, esto va dirigido solamente a los directivos, jefes, coordinadores y líderes de programas, este plan se estará ejecutando por un periodo de un año aproximadamente y el segundo plan es generación de calidad de vida de los colaboradores y sus familias enfocados en las Efr, este plan tendrá una intervención de dos años hasta la realización de la nueva medición.

Variables Evaluadas



Esta última medición se logró realizar al 92% de los colaboradores, la próxima será en el 2021 y nuestro gran reto es sostener y mejorar los resultados obtenidos de cara al crecimiento de la organización.



Satisfacción del Cliente Interno

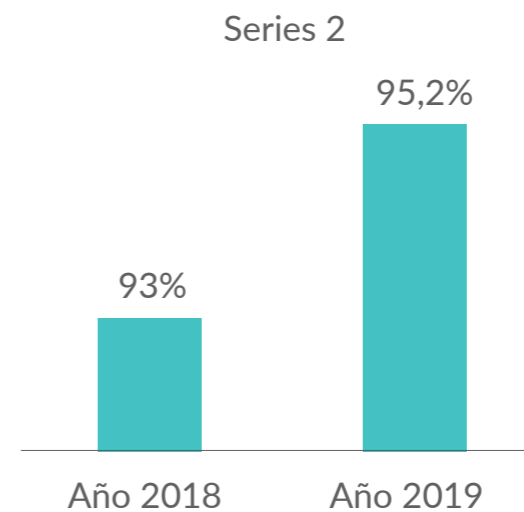
Para que los trabajadores sean eficientes y productivos, es necesario que encuentren cierto grado de satisfacción en sus funciones y tareas diarias, que les motive a esforzándose día a día. Es así como la motivación y la satisfacción se convierte en elementos importantes, que permiten canalizar el esfuerzo, la energía y la conducta en general del trabajador hacia el logro de objetivos que interesen a la Institución y a la misma persona.

De ahí nuestro interés por conocer, monitorear y mejorar los niveles de satisfacción de nuestros colaboradores, el cliente interno representa la imagen institucional, por lo que es de gran valor desarrollar una cultura de servicio a lo interno de la Institución, donde se visualice a los recursos humanos como cliente al que se le debe ofrecer un servicio de calidad.

Es por esto que realizamos la medición de satisfacción del cliente interno anualmente y la información recopilada de este análisis es de gran utilidad para la Institución ya que permite la creación e implementación de acciones de mejoras y medidas correctivas para aumentar la satisfacción de todos los colaboradores de la institución.

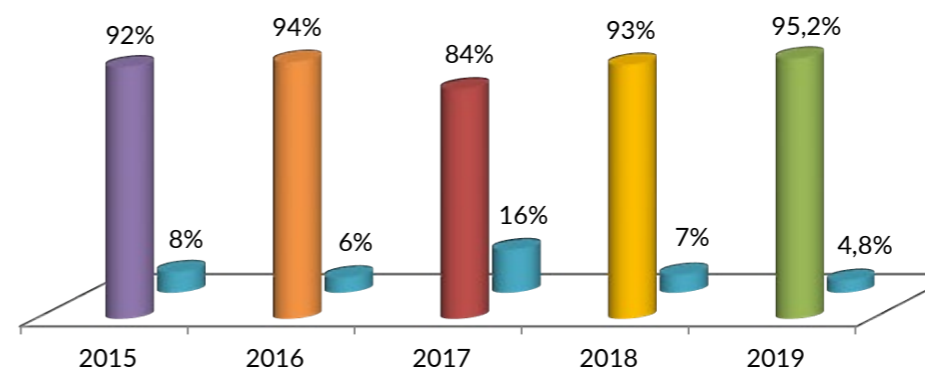
A continuación se presenta el informe consolidado, el cual contiene una ficha técnica de la encuesta, los resultados arrojados en graficas circulares. Haciendo notoria las fortalezas, debilidades, observaciones, recomendaciones o sugerencias a temas en los cuales se realizarían mejoras.

Temas o Variables	Percepción General Motivación y Renocimiento Área y Ambiente de Trabajo
Número de preguntas	23 preguntas
Fecha de aplicación	Julio del 2019
Periodo evaluado	Año 2019
Población encuestada	Se dispuso de 170 colaboradores entre contratos directos y de A tiempo
Áreas evaluadas	19 áreas



De los resultados anteriores se puede determinar un aumento porcentual de 2.2% en comparación con el año anterior, el grado de satisfacción de los colaboradores frente a los servicios prestados es bueno, teniendo en cuenta que la meta propuesta para éste indicador se determinó en un 80% y el resultado final obtenido fue del 95.2%.

determinó en un 80% y el resultado final obtenido fue del 95.2%. Durante el transcurso de este año y principios del 2020 Se realizarán los planes de acción correspondientes y seguiremos trabajando día a día en nuestro proyecto de Clínica Feliz para minimizar ese 4.8% de insatisfacción de nuestros colaboradores.



Comparativo Por Años

■ Satisfecho
■ Insatisfecho

Fuente: encuesta de satisfacción al cliente interno 2019



De acuerdo al comparativo anterior es evidente el aumento significativo en cuanto a la satisfacción de los colaboradores durante el año 2019, para este año se logró aumentar 2.2 grados porcentuales, lo que nos ubica en un nivel de excelencia en cuanto a satisfacción del cliente interno.

Se realizarán los planes de acción correspondientes y seguiremos trabajando día a día en nuestro proyecto de clínica Feliz para minimizar ese margen de insatisfacción de nuestros colaboradores.

Bienestar de los Colaboradores Casita Saludable



La calidad de vida y el bienestar laboral y social de nuestra organización hace referencia al conjunto de iniciativas, planes, programas, beneficios e incentivos denominados CASITA SALUDABLE el cual se encuentra orientado a contribuir de manera integral al desarrollo, bienestar y satisfacción de los colaboradores en el lugar de trabajo. Incluye, entonces, dimensiones como las condiciones laborales, la motivación y el reconocimiento generado en diversos espacios.

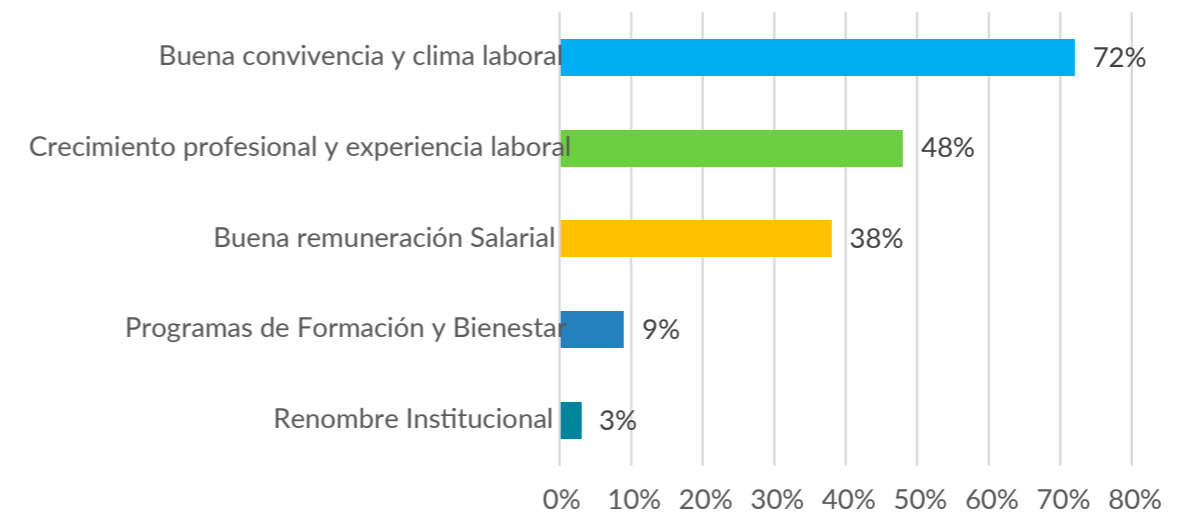
En 2019, ratificamos el desarrollo de acciones de bienestar laboral y social sobre la base de la atención a las necesidades y expectativas tanto del cliente interno como del externo.

Con este enfoque se realizaron acciones en procura del bienestar físico y emocional, motivando la adopción de rutinas de ejercicio hábitos de vida responsable y creación de espacios lúdicos y recreativos para el disfrute de la vida. Asimismo, actividades que permiten al equipo humano estar bien en su trabajo y fuera de este. Por otra parte, se celebraron fechas significativas como parte de la identidad organizacional y el fortalecimiento de los lazos entre colaboradores, por esta razón constantemente se generan propuestas de valor tanto para ellos como para sus familias, buscando un equilibrio entre el colaborar, la familia y el trabajo.





¿ A qué se debe su permanencia en la empresa?



Casita
Saludable

Beneficios

Incentivos

Estímulos

P&P-SGSST
Bienestar

Dentro de los programas de bienestar dirigidos a los colaboradores y sus familias se pueden destacar los siguientes:

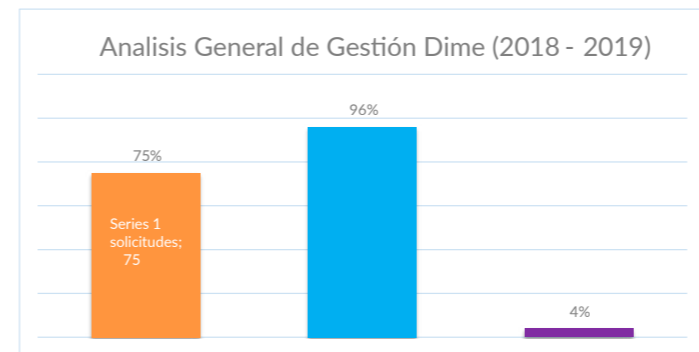
- Dotación
- Apoyo educativo - Plan carrera Institucional
- Convenios Interinstitucionales
- Medicina Prepagada
- Convenios financieros

- Apoyo económico por calamidades
- Reconocimientos públicos
- Entrega de Kits Escolares
- Celebración de fechas especiales
- Día de la familia
- Reconocimiento por antigüedad
- Buzones de sugerencia - canales de comunicación - entre otros,



Una estrategia de comunicación efectiva con la que actualmente contamos en la institución son los buzones DIME (Dame ideas para mejorar) La Dirección General en conjunto con la Jefatura de talento humano en pro de generar espacios de contacto y reflexivo con el colaborador da continuidad a la implementación de estrategias de comunicación directa e indirecta con el colaborador, sirviendo de esta manera en el mejor espacio para el fortalecimiento y mejoramiento de temas generales en la organización.

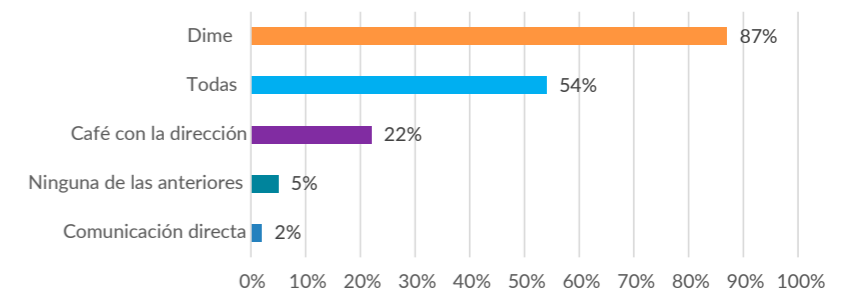
Buzones DIME es una estrategia para la comunicación continua por medio de la creación de buzones de observaciones confidenciales de los colaboradores, el buzón DIME (Dame Ideas para Mejorar) semanalmente son rotados por las áreas y se da apertura cada 15 días, por parte de la Dirección realizando lectura de cada una de las solicitudes de los colaboradores así mismo se realiza priorización de las mismas para su intervención y se asigna responsables para la mejora o implementación de las estrategias de acuerdo a la solicitud, posterior se realiza seguimiento a la implementación con los diversos responsables de acuerdo a la categoría.

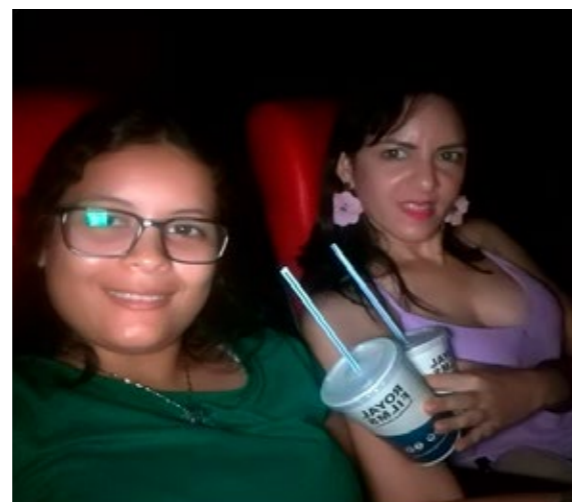


Durante los años 2018 y 2019 se recibieron 75 solicitudes de las cuales se logro gestionar de manera satisfactoria el 96%, dándoles respuesta a los colaboradores y notificándolos de manera oportuna.

¿Conoce usted alguna de estas estrategias; ¿Dime, Café con la dirección, ¿o comunicación directa? ¿cuál?

80% de los colaboradores conocen nuestras estrategias de comunicación organizacional, lo cual nos indica que la metodología de socialización está siendo eficiente y efectiva





Día de la Familia



Empleado del Semestre



Reconocimiento por Mejor Desempeño y Competencias

Dentro del plan de Bienestar e incentivos se encuentra contemplado el reconocimiento público al colaborador que cuente con el 100% en la Evaluación de Desempeño y Competencias, a este colaborador se le otorga un día de descanso remunerado y un bono. Para el 2019 contamos con dos colaboradores que cumplieron con el porcentaje establecido.

Valoramos las calificaciones de nuestros líderes con respecto al desempeño, gestión y asistencia a las actividades institucionales. Así potencializamos el conocimiento, destacamos a esos colaboradores quienes han sido participes, contantes y que se esfuerzan permanentemente en dar cumplimiento a las metas institucionales.



Reconocimiento al Mejor Programa Institucional

El programa Institucional escogido como el mejor fue el de Seguridad y Salud en el trabajo, cumpliendo al 100% con los requisitos exigidos, los planes de acción e indicadores del sistema de gestión.

Reconocimiento por Antigüedad

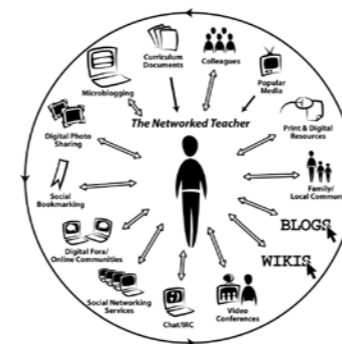
Se condecoraron los colaboradores quienes han hecho de esta institución una realidad por estos 18 años, nuestros colaboradores y prestadores quienes han estado con nosotros entre los 10 a 14 años y entre 15 a 18 años.

Evaluación de Desempeño y Competencias

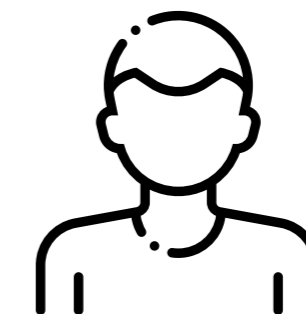
Desde el año 2014 se evalúa el desempeño y las competencias de los colaboradores, esta medición se ejecuta anualmente al personal que cumpla el criterio de llevar más de seis meses de antigüedad en la institución, con dicha evaluación verificamos el cumplimiento de las contribuciones, metas, y competencias organizacionales, comportamentales y funcionales de acuerdo a resultados esperados, para mejorar la calidad del servicio y el mejoramiento individual como funcionario de la institución, este procedimiento está compuesto por tres etapas de ejecución: la primera es la autoevaluación en donde cada colaborador en un ejercicio crítico debe calificar su desempeño y sus competencias durante el año evaluado, la segunda fase es la evaluación del jefe inmediato donde este le proporciona una calificación de acuerdo a los resultados obtenidos, por último se encuentra la tercera fase de evaluación concertada donde previa reunión, jefe y colaborador se retroalimentan sobre el proceso y la evaluación.

De acuerdo a esto surgen unos compromisos y unos planes de acción individual a ejecutar se definen las intervenciones y metas a corto y mediano plazo de acuerdo a las áreas o aspectos a mejorar, todo este proceso es acompañado por el área de Talento Humano.

A partir del año 2018 se implementó una herramienta virtual con un modelo de evaluación integral en donde se evalúan tres grandes criterios, Productividad (indicadores de gestión), competencias (competencias organizacionales) y determinantes (características propias del entorno), a la fecha llevamos 100 personas evaluadas con esta nueva y 13 planes individuales de mejora.



Determinantes



Competencias



Productividad

Programa de Educación Medihelp Services



La Clínica Medihelp Services define en su misión el compromiso de brindar una atención en salud con calidad, seguridad y cuidado humanizado. Dentro de este modelo misional se plantea la necesidad de preparar al paciente durante el proceso de atención para adquirir habilidades en su autocuidado favoreciendo su exitosa recuperación y rehabilitación.

En consecuencia considera que el cuidado integral del paciente debe ser planeado y administrado con la filosofía del trabajo en equipo interdisciplinario coordinando las actividades del grupo médico, de enfermería y demás disciplinas de la salud orientadas a educar al paciente y su familiar o cuidador. Uno de los más grandes desafíos que enfrenta el personal asistencial en la actualidad, es satisfacer las necesidades de enseñanza para el fomento de la salud. Se considera, la enseñanza, como una función independiente de la práctica y un componente indispensable para la asistencia y se orienta a la adquisición de habilidades que permitan la continuidad del tratamiento al egreso del paciente.

Con lo anterior se propone como finalidad preponderante ofrecer un soporte académico y pedagógico actualizado, sencillo y práctico que permite al paciente aprender nuevas prácticas y técnicas pertinentes al autocuidado, al colaborador misional fortalecer sus habilidades y competencias así como asegurar una valiosa contribución a la calidad de vida del paciente y a la disminución de la estancia hospitalaria.

La Clínica Medihelp Services desarrolla un programa de educación sustentado en la necesidad de diseñar y ejecutar acciones enfocadas en la educación en diferentes líneas definidas, que contribuyan a la recuperación del paciente acorde con sus necesidades particulares, a la potencialización de las competencias en nuestros colaboradores y apoyando directamente las estrategias diseñadas en el programa de Promoción y Prevención, todo esto con la participación de un equipo multidisciplinario de manera eficiente, efectiva y con altos estándares de calidad que impacte en forma positiva en todas las áreas de influencia y contribuya al cumplimiento de los objetivos.





Política de Educación Institucional

Estamos comprometidos con el fortalecimiento de las competencias de los colaboradores y en el fomento del auto cuidado, la promoción de la salud y prevención de la enfermedad en el paciente, familia y comunidad.

Estructura del Programa

- Autocuidado
- Desarrollo y Fortalecimiento de competencias



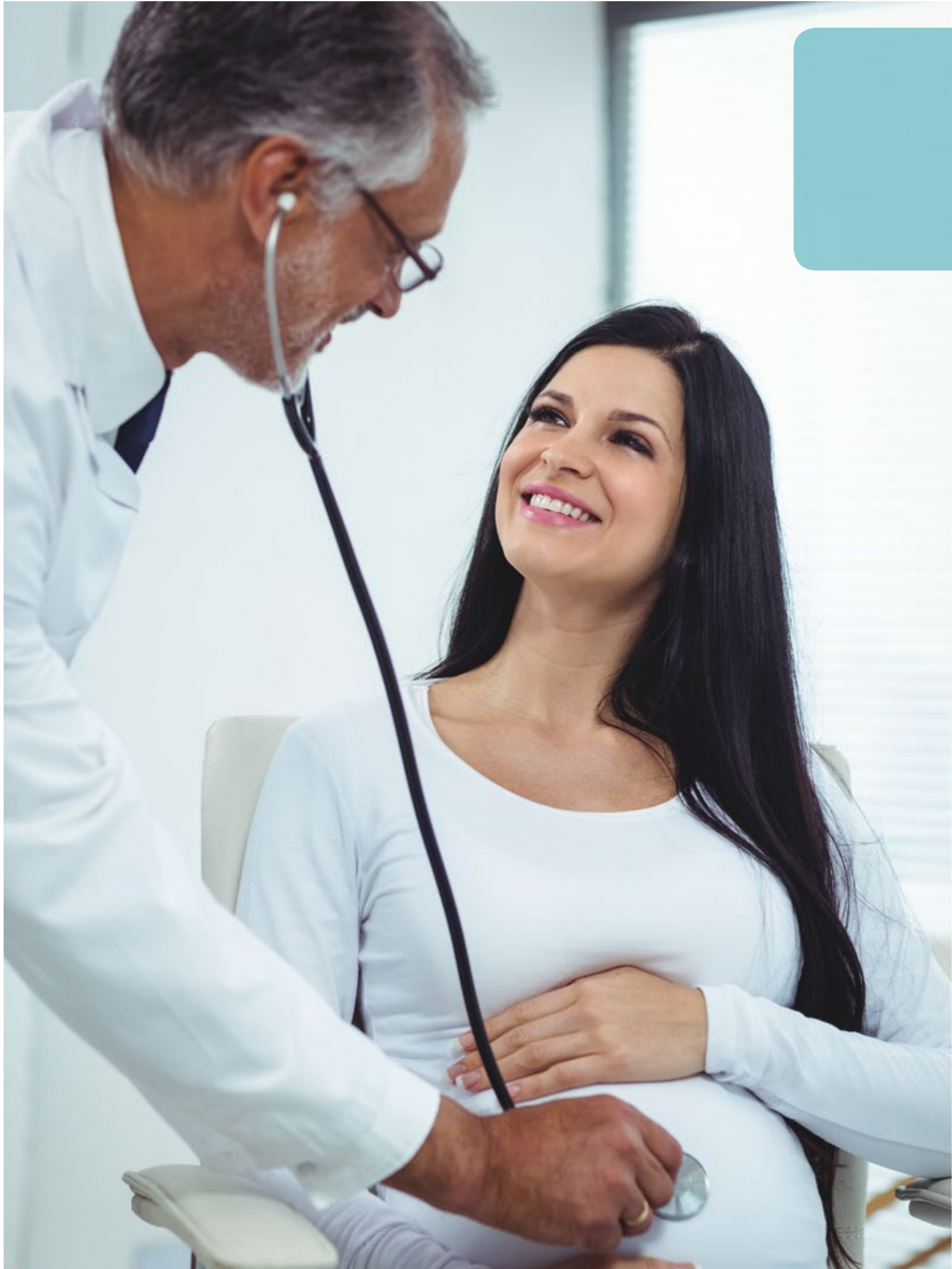
Paciente y Familia

Desde el comienzo del proceso de la enfermedad, se deben establecer los objetivos de educación continuada de manera conjunta con la participación activa de los pacientes, la familia y los profesionales en salud. Muchas veces, las expectativas de los pacientes y del profesional difieren, por eso, conviene identificar las discrepancias y acordar los objetivos comunes. Además, estos objetivos se verán sujetos a cambios en el tiempo que exigirán una revisión continuada por las dos partes.

El proceso de la enfermedad, el estado psicológico, el contexto familiar y las situaciones sociales cambiantes se convierten en factores que modifican fácilmente los objetivos iniciales de los pacientes y del equipo profesional. El éxito se logra con más frecuencia si se concretan objetivos reales y factibles. La comunicación y el dialogo entre el paciente, la familia y el equipo de salud debe ser un acto activo, dinámico, fluido, de doble vía que favorezca un ambiente de confianza y empatía común. Se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones



- Participación activa del paciente
- Contacto con el paciente
- Disposición para el aprendizaje
- Valoración, ejecución y evaluación de las actividades
- Técnicas y métodos de enseñanza
- Ayudas didácticas
- Refuerzos y seguimientos.

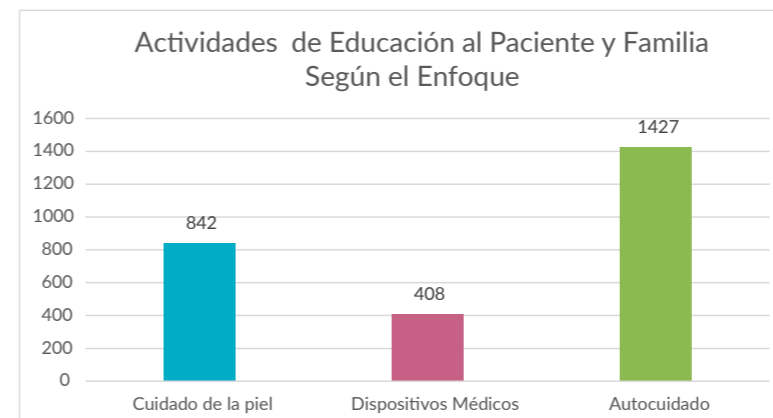


Nuestras actividades de educación dirigidas al paciente y Familia durante el proceso de atención están enfocadas en el fomento del autocuidado, especialmente en pacientes que deben egresar de la institución con algún tipo de condición especial que amerite una mayor adherencia a la información recibida.

Aplicando los principios del ejercicio de la Enfermería, se hace necesario el uso de herramientas conceptuales que permitan cumplir estos principios y responsabilidades inherentes de la profesión, para ello aplicamos el Proceso de Atención de Enfermería (PAE) a cada uno de nuestros pacientes que permitan una planeación de las actividades y se refleje en la satisfacción de las necesidades del paciente y la familia.

Para hacer seguimiento y control de las actividades de enfermería realizadas, se ha definido el Formato de Educación al Paciente y Familia por Enfermería, en el cual se valora la condición clínica del paciente, se definen los patrones funcionales alterados, se categoriza la demanda y se establecen los diagnósticos de enfermería de manera priorizada con el objetivo de planificar las actividades según las necesidades del paciente. El enfoque de las actividades de Educación por Enfermería son:

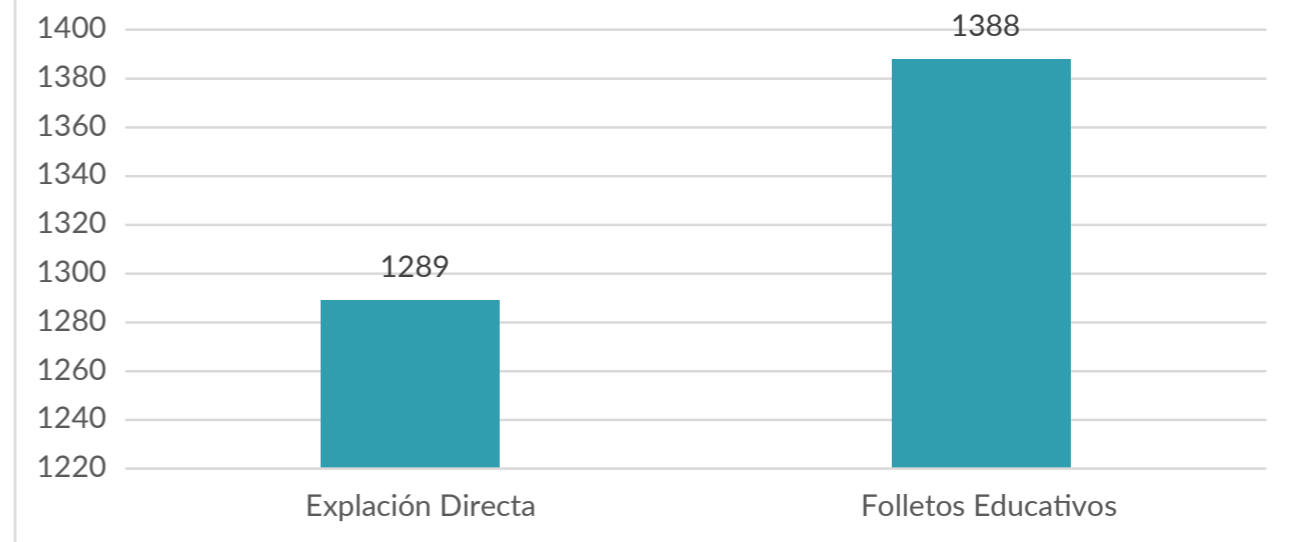
Autocuidado en pacientes con herida quirúrgica, cuidados de la piel en pacientes con alto riesgo de pérdida de la integridad cutánea y cuidados de dispositivos médicos durante la recuperación en casa.



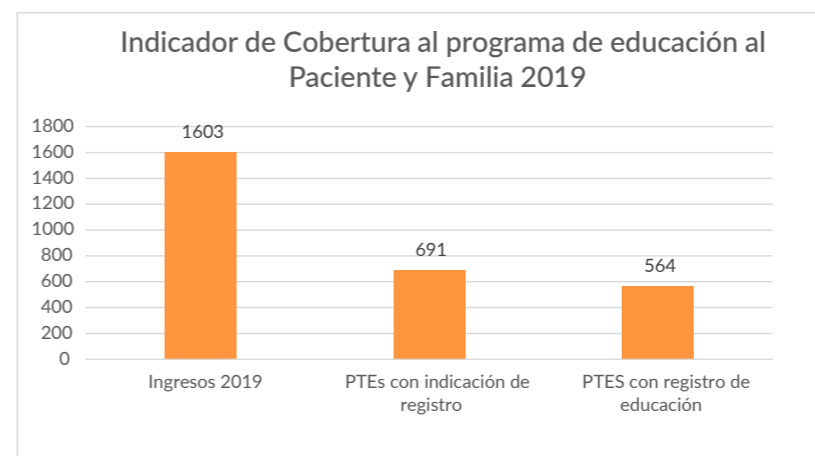
Las ayudas y estrategias educativas utilizadas durante la implementación de las actividades se definen dependiendo de la población intervenida y de las ayudas impresas disponibles y del nivel de comprensión teniendo en cuenta los grupos especiales.



Actividades de educación al Paciente y Familia recursos educativos



Política de Educación Institucional



Nuestros esfuerzos están centrados en aumentar nuestra cobertura en la aplicación de esta estrategia, llegando así al **100% de los pacientes intervenidos.**



Desarrollo y Fortalecimiento de Competencias en el colaborador

El desarrollo y fortalecimiento de las competencias técnicas y profesionales en los colaboradores misionales y de apoyo asistencial está contemplada

como una acción dentro del objetivo estratégico de aprendizaje y desarrollo y por tanto crea una línea de acción muy importante dentro del programa educativo.

Proceso de Inducción Institucional

La ley 1164 de 2007 establece las disposiciones relacionadas con los procesos de planeación, formación, vigilancia y control del ejercicio, desempeño y ética del Talento Humano del área de la salud mediante la articulación de los diferentes actores que intervienen en estos procesos.

Por lo anterior desde el momento de la vinculación laboral de un colaborador a la organización se deben establecer compromisos individuales y organizacionales que faciliten su buen desempeño dentro de la institución, por lo anterior, se considera de vital importancia crear un canal pedagógico que inicie y oriente al empleado en la cultura organizacional y al mismo tiempo fomentar un ambiente donde se promueva el fortalecimiento de canales de comunicación y dialogo con el paciente y su familia, por tanto el desarrollo del talento humano se fundamenta no solo en el fortalecimiento de las competencias

laborales sino en el constante fomento de una conducta humanizada que afiance los vínculos paciente-familia-equipo de salud.

Dentro de la orientación a la cultura organizacional se encuentra el procedimiento de Inducción Institucional donde se establece como objetivo brindar información, orientación y comunicación clara frente a varios temas institucionales con el fin de tener mayor adaptación institucional y ofrecer las herramientas necesarias para la comunicación efectiva entre los colaboradores. Dando cumplimiento a esto se diseñan estrategias educativas que faciliten este proceso y se pueda validar el aprendizaje.

El proceso de inducción inicial estará dado según los lineamientos de talento humano, será una metodología teórico - práctica apoyada en estrategias educativas que faciliten el aprendizaje del colaborador.

El proceso consta de 3 etapas en las cuales se brinda acompañamiento al nuevo colaborador hasta culminada la última fase del mismo.



Inducción General

Primer contacto con la institución, inicialmente con un representante de Talento Humano quien realiza la inducción general en la institución incluyendo recorridos, adicional a una presentación

virtual donde se hace la introducción a los programas institucionales, en esta etapa se realiza la primera evaluación pos test al colaborador.

Formación Transversal

Estrategia que ofrece un soporte de apoyo personalizado, actualizado, sencillo y practico que permite al colaborador fortalecer sus conocimientos, despejar dudas y potencializar sus capacidades, que le permitan brindar un servicio de altísima calidad logrando los mejores resultados en salud, el cumplimiento de los objetivos y la fidelización de nuestros stakeholders.

Esta etapa está a cargo del Líder Institucional de Educación y abarca profundización en temáticas transversales de interés como

Direccionamiento estratégico y calidad, Programa de humanización y atención al usuario, Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST), Gestión humana, Programa de Seguridad del paciente y Gestión ambiental, Comunicaciones, Educación al paciente y Familia y sistemas de información institucional.

Las evaluaciones se realizan cumplido el periodo de inducción (1 mes) y cumplido el periodo de prueba (3 meses).



Inducción Específica al Cargo

Estrategia orientada a facilitar la adaptación del colaborador en el área de trabajo, conocer los procesos, incluyendo documentación, guías de manejo, protocolos y equipos biomédicos de manejo en el área. Esta etapa está bajo la supervisión del coordinador del proceso quien a su vez podrá asignar el “padrino” (par del mismo nivel de formación que cumpla con los requisitos definidos) para el acompañamiento permanente durante el periodo de inducción.

Las evaluaciones de esta estrategia se realizan cumplido el periodo de inducción (1 mes) y cumplido el periodo de prueba (3 meses).

El Proceso de Inducción Institucional es un procedimiento trazable y medible en todas sus fases con un tiempo de vigencia de 3 meses y cerrado con el análisis de continuidad que permite evaluar las competencias y conocimientos del colaborador durante el periodo de formación y definir la continuidad dentro de la organización.

Educación Continua

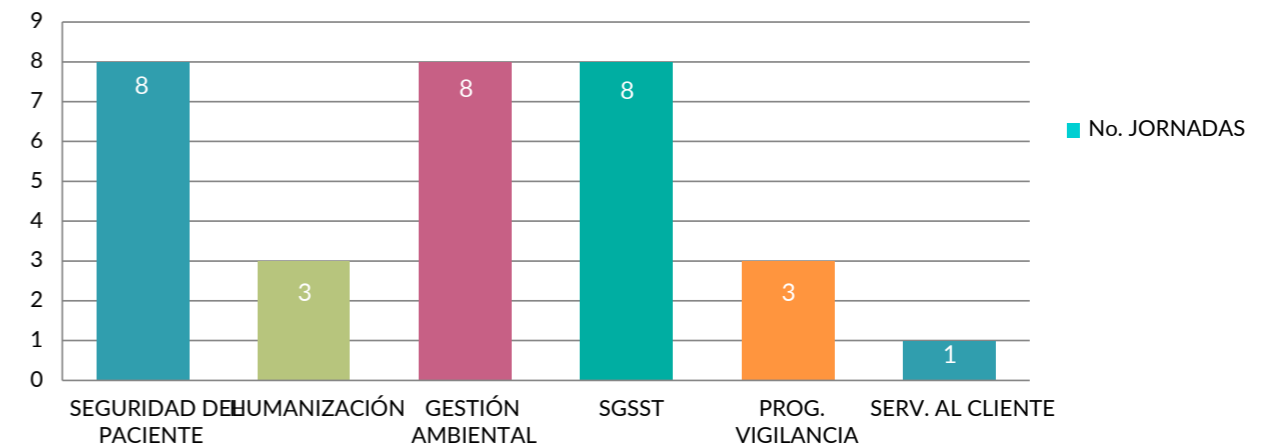
Jornadas de formación y socialización de información de interés para los colaboradores. Abordaje de temas transversales de la organización con el fin de fortalecer los conocimientos

donde se contemplaron temas de Seguridad del Paciente, SGSST, Gestión Ambiental, Humanización y los diferentes Programas de Vigilancia.





CAPACITACIONES EN EDUCACIÓN CONTINUA 2019



CRONOGRAMA EDUCACIÓN CONTINUA INTERNA 2020

PROGRAMA DE FORMACIÓN Y GESTION ASISTENCIAL

MES	TEMATICA		
ENERO	Generalidades en Seguridad del Paciente	Identificación, Reporte y Análisis de Incidentes Relacionados con el Ambiente Físico	Programa de Tecnovigilancia
FEBRERO	Protocolo en Limpieza y Desinfección	Buenas Prácticas en Seguridad del Paciente	Mecanismos de Escucha y Atención al Usuario
MARZO	Alimentación Saludable	Riesgo Biológico y Manejo Seguro de Elementos Cortopunzantes	Protocolo de Aislamiento
ABRIL	Prevención de Accidentes Laborales Actos y Condiciones Inseguras	Manejo y Disposición Final de Medicamentos	Manejo y Correcta Segregación Residuos Anatomopatológicos
MAYO	Socialización del Manual de Ambiente Físico	Manejo y Correcta Segregación de Residuos Cortopunzantes	Mecánica e Higiene Postural
JUNIO	Prevención de Accidentes por Caídas del Mismo y Diferentes Nivel	Manejo del Estrés	Mejora de la Atención de Pacientes con Enfermedad Mental
JULIO	Programa de Atención Humanizada	Manejo de Extintores y Plan de Evacuación	
AGOSTO	Apoyo Social y Atención de Víctimas	Fomento de la Cultura del Reporte	
SEPTIEMBRE	Riesgo Público	Programa de Farmacovigilancia	Manejo de Contingencia Relacionado con Pgras
OCTUBRE	Estrategia Multimodal de Higiene de Manos	Rally Ambiental	
NOVIEMBRE	Servicio al Cliente y Protocolo	Resistencia Bacteriana	Programa de Reactivovigilancia y Hemovigilancia



Fortalecimiento de conocimientos transversales

Con el objetivo de fortalecer los conocimientos de los colaboradores misionales en temas transversales de la organización, tanto individuales como colectivos y dar cumplimiento al logro del objetivo estratégico institucional enfocado al desarrollo del talento

humano, se define una estrategia para mantener estandarizados los conocimientos a través de la medición de adherencia a los conceptos sobre programas y procesos institucionales. Adherencia de los conocimientos en el colaborador: 81% promedio 2019



Programa de Promoción y Prevención



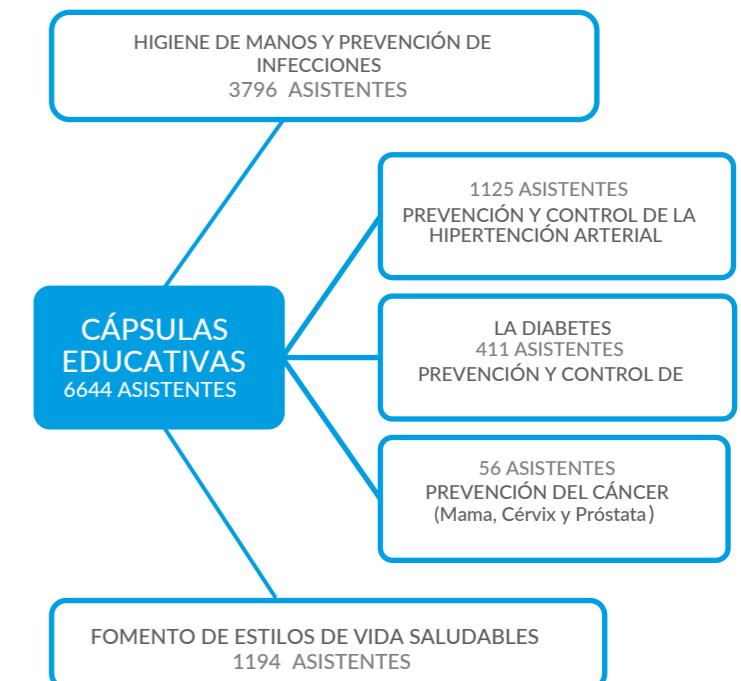
Dentro del programa de Promoción de la salud y Prevención de la enfermedad, cuyo objetivo principal es lograr en la población de influencia la adquisición de hábitos saludables y conocimiento de su patología, así como, de los mecanismos de apoyo para una cultura de autocuidado y disminución de factores de riesgo, se desarrollan estrategias y sus respectivas intervenciones las cuales describen la dinámica de la estructura para conseguir tal fin. Estas estrategias están definidas para los colaboradores, el paciente, la familia y la comunidad.

El programa de Promoción y prevención se articula con el programa de educación sustentado en la necesidad de diseñar y ejecutar acciones enfocadas en la educación al paciente, familia y comunidad que contribuyan a la recuperación del paciente acorde con sus necesidades particulares con la participación de un equipo multidisciplinario de manera eficiente, efectiva y con altos estándares de calidad que impacte en forma positiva en todas las áreas de influencia y contribuya al cumplimiento de los objetivos.

Dentro de las estrategias principales tenemos la de dar cumplimiento a los tres niveles de prevención:

1. Cápsulas Educativas

Diseñadas para hacer educación sobre temas de prevención y fomento de estilos de vida saludables.



2. Celebración de Fechas Especiales en Salud

Fechas contempladas dentro del Calendario de Celebración de Fechas Especiales en Salud divulgado por el Ministerio de la Protección Social y la OMS.

CRONOGRAMA CELEBRACIÓN DE FECHAS ESPECIALES EN SALUD 2020

PROGRAMA DE PROMOCIÓN DE LA SALUD Y PREVENCIÓN DE LA ENFERMEDAD

MES	TEMÁTICA		
MARZO	Día Internacional de la Mujer	Día Internacional del Hombre	Día Mundial Contra la Tuberculosis
ABRIL	Día Mundial de la Salud OMS	Día Mundial del Parkinson	
MAYO	Día Internacional del Lavados de Manos	Día Mundial de la Hipertensión	Día Mundial de La Nutrición
JUNIO	Día Mundial del Donante de Sangre	Día Internacional del Autocuidado	
JULIO	Día Mundial de la Hepatitis		
AGOSTO	Semana Mundial de la Lactancia Materna		
SEPTIEMBRE	Día Mundial del Alzheimer	Día Mundial del Corazón	
OCTUBRE	Día Mundial del Adulto Mayor	Día Mundial del Lavado de Manos	Día Internacional del Cáncer de Mama
NOVIEMBRE	Día Mundial de la Diabetes		
DICIEMBRE	Día Mundial de la Lucha Contra el Sida		

Fuente: Calendario de celebración de Fechas especiales en Salud (OMS) 2019

Programa de Responsabilidad Empresarial (RSE)



El programa de Responsabilidad Social de la Clínica Medihelp Services contempla dentro de su política, el compromiso con el bienestar de sus colaboradores, el medio ambiente y la educación en salud en la comunidad.

Durante el año 2019 y guardando este objetivo, el Programa de RSE en articulación directa con el programa de Promoción de la salud y Prevención de la enfermedad, realizó tres actividades dirigidas a la comunidad en temas de educación en salud.

Jornada de Salud y Bienestar Asilo Nuestro Señor es el Refugio

Dentro del contexto de la salud en nuestro país, condiciones como la crisis económica, la exclusión social, la desigualdad y la falta de reconocimiento del potencial productivo del adulto mayor, hacen que la vejez y la productividad sean vistas como realidades opuestas e incompatibles, no valorando las capacidades y contribuciones que los adultos mayores pueden hacer a esta sociedad. El asilo Nuestro Señor es el Refugio es una fundación geriátrica, ubicada en la zona sur occidental de Cartagena que en su única sede alberga alrededor de 30 adultos mayores en condición de vulnerabilidad, muchos de ellos no cuentan con apoyo

económico ni emocional por parte de sus familiares, lo que hace de esta institución un ejemplo de amor y humanización hacia nuestra población mayor.

Ficha Técnica

Fecha: Abril 26/19

Lugar: Cartagena de Indias, Br. Paraguay

Población objeto: 30 adultos mayores
Actividades realizadas: Tamizaje (peso, presión arterial, glucometrías), actividades recreativas y entretenimiento, control y almacenamiento de medicamentos, limpieza y desinfección, fumigación y control de plagas, educación en segregación de residuos y saneamiento básico y adherencia a los tratamientos para enfermedades crónicas, remisión de pacientes a programas de Promoción y Prevención.

Responsables: Equipo RSE Clínica Medihelp

Jornada de Tamizaje Nutricional Fundación Cakike (2)

La desnutrición aumenta las tasas de complicaciones y morbilidad, así como los costos asociados. El tamizaje nutricional permite el diagnóstico precoz de desnutrición en cerca de la mitad de los casos, por lo cual se hace énfasis en la inclusión de la evaluación nutricional en las valoraciones médicas. La evaluación nutricional de individuos o grupos de población constituye un área fundamental en la cual deben estar capacitados los profesionales que trabajen en el campo de la nutrición. Una apropiada utilización de los métodos y técnicas de evaluación del estado nutricional, requiere tanto del conocimiento científico, como del desarrollo de una actitud crítica para su selección, aplicación e interrelación ante una situación específica.

Ficha técnica

Fecha: Mayo 20/19

Lugar: Turbaco, Bolívar

Población objeto: 32 jóvenes entre los 12 y 17 años

Actividades realizadas: Tamizaje nutricional (peso, talla, análisis nutricional)

Responsables: Dra. Patricia Bernal de Patiño - Nutricionista

Dollys Piña Castro - Enfermera

Nora Ramirez - Auxiliar de Enfermería





Jornada de Educación en Salud “Charla sobre Prevención de Riesgo Cardiovascular” – Agencia Gerleinco S.A (3)

La Organización de la Salud (OMS), el 80% de estos fallecimientos podrían evitarse en caso de que se aplicaran auténticas conductas de vida saludable. Sin embargo, a pesar de que estas acciones no son particularmente exigentes ni suponen un gran esfuerzo para la ciudadanía, millones de personas arriesgan su salud cardíaca por culpa de unas costumbres totalmente inadecuadas. Dentro de nuestro compromiso con la salud de la comunidad, está incluido el fomento de adoptar estilos de vida saludables y sensibilizar a las personas sobre el riesgo que constituyen los hábitos dañinos

Ficha técnica

Fecha: Junio 14/20

Lugar: Agencia Gerleinco S.A.

Población objeto: Empleados de la agencia

Actividades realizadas: Charla educativa sobre Prevención del Riesgo de Enfermedades Cardiovascular, sensibilización y conversatorio.





Jornada de Educación en Salud Fundación Cakike (4)

Enmarcados en el contexto actual de globalización, existen múltiples factores sociales, económicos, culturales, de comunicación y política de salud, que afectan el bienestar de cada individuo y de la comunidad.

La realidad posiciona a los adolescentes como un grupo atareo de interés particular para las organizaciones de control; es reconocida como una figura vulnerada, que demanda atención social y de salud; a su vez representa el futuro de la comunidad.

Por medio de intervención educativa, desde el ámbito social y comunitario, se alfabetiza en salud; recurriendo a la pedagogía social, ciencia que brinda estrategias para el empoderamiento en la salud de la sociedad.

Ficha técnica

Fecha: Agosto 10/19

Lugar: Turbaco, Bolívar

Población objeto: 32 jóvenes entre los 12 y 17 años.

Actividades realizadas: Charla educativa en Educación sexual y Prevención del Embarazo en Adolescente.

Jornada de Educación en Salud y Promoción y Prevención - Fundación Amigos del Mar

La infancia es la edad ideal para adquirir hábitos y costumbres sanas. En esta etapa, los niños y niñas aprenden comportamientos, actitudes, gestos y posturas que en buena medida definen su carácter y su personalidad.

Lo que se aprende en estos años difícilmente se olvida. Los niños y niñas son, recordemos, como un libro en blanco. ¡Y los padres y educadores, unos pinceles que les dejarán huella!

El reto de muchos padres y madres es fomentar en ellos y ellas valores básicos de calidad de vida y pautas para alcanzar niveles óptimos de bienestar físico, mental y psicológico. Enseñarlos es la mejor manera de prevenir problemas de salud.

Ficha técnica

Fecha: Noviembre 29/20

Lugar: Isla de Tierrabomba, Cartagena de Indias

Población objeto: 55 integrantes de la Fundación.

Actividades realizadas: Charla educativa sobre Prevención del Embarazo en Adolescentes, asesoría médica sobre programas de Promoción y Prevención, tamizaje de talla y peso, entrega de medicamentos, visimetría, mecanismos de prevención de infecciones, higiene oral, fomento de estilos de vida saludables y saneamiento básico (fumigación y control de plagas, educación en correcta segregación de los residuos y aprovechamiento)





Informe de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo 2019

El informe que se presenta a continuación evidencia los avances que se lograron en el transcurso del año 2019; en la planeación, implementación, seguimiento y planes de mejora del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Clínica Medihelp.

Dando cumplimiento al objetivo general enmarcado desde el Sistema el cual es identificar e implementar las mejores prácticas en el sector salud que contribuyan a fomentar y mantener altos niveles de bienestar físico, mental y social de sus trabajadores, contribuyendo a la disminución de las enfermedades laborales y accidentes de trabajo, enmarcado dentro de los requisitos legales en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) del país y otros requisitos aplicables.

Anualmente se diseña un plan de trabajo; en el que se vincula a todos los colaboradores, por contratación directa, por obra o labor, prestación de servicios, adscritos, proveedores, usuarios y visitantes.

Para lograr el porcentaje de 97,7% de cumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo se contó con el apoyo de la Dirección

general, el área de Gestión Humana, Dirección asistencial, comunicaciones, así como de todos los programas y procesos que conforman la Clínica.

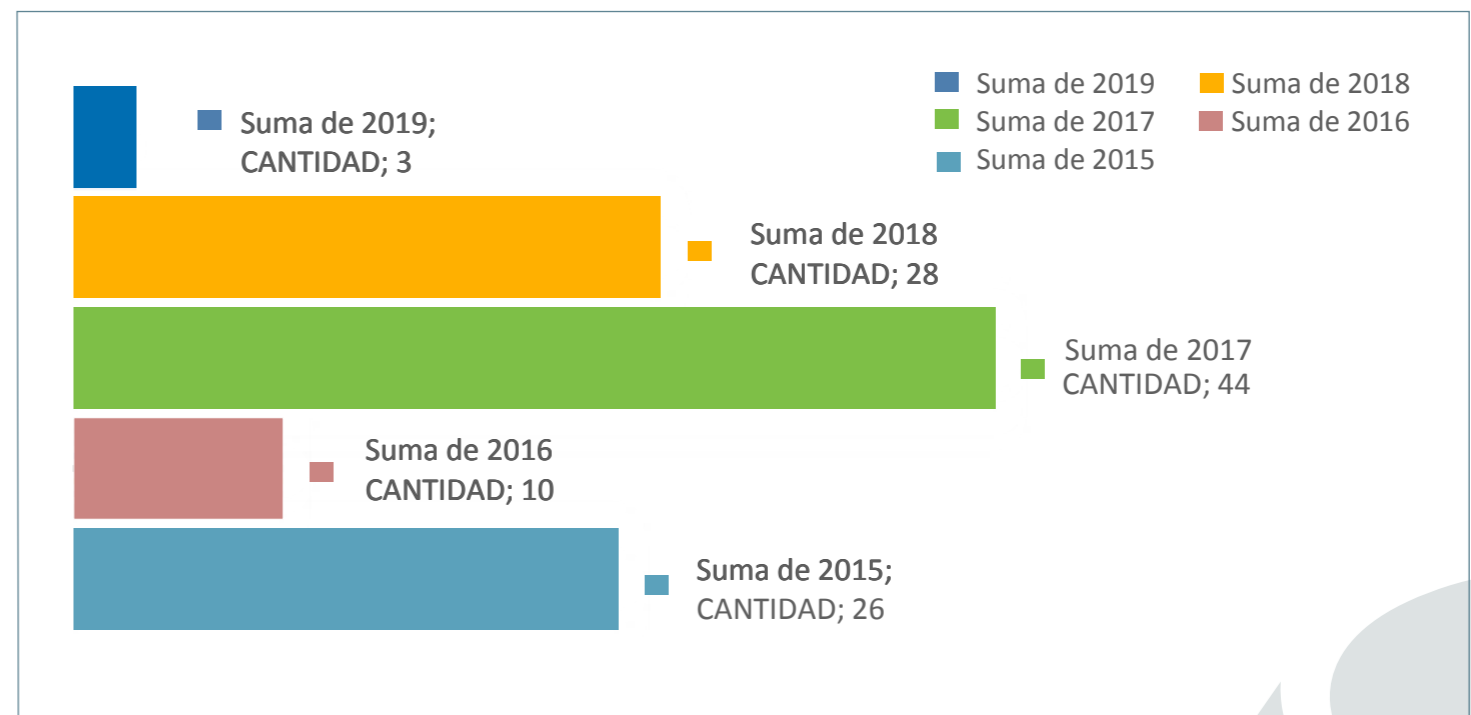
El compromiso del SGSST ; no es solo en la ejecución del plan o cumplimiento de objetivos ; este continua en el aporte al desarrollo de la Cultura Organizacional, que se caracteriza no solo por la aplicación de una serie de Programas o de Cumplimientos Normativos; este va más allá; es en el de transformar nuestras formas de pensar y actuar para generar satisfacción en nuestro cliente interno, generar participación en el mejoramiento del comportamiento de los colaboradores, las condiciones y el medio ambiente en el trabajo, prevenir los accidentes y el control de los riesgos y peligros en nuestra institución; y si hay satisfacción del cliente interno se mantendrá la Calidad en la atención de salud brindada a nuestros usuarios.

A continuación se relaciona información que es de su interés para fortalecer el aporte al mejoramiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo desde cada uno de los roles y responsabilidades.

Roles y Responsabilidades Dentro del SGSST

A inicios del 2019 se socializa a los colaboradores y a los cargos prioritarios todas las responsabilidades y roles dentro del SGSST; al igual que se incluyen todas estas responsabilidades dentro del perfil de cargo; sumado a esto se diseña por el área de Talento humano indicadores de evaluación de desempeño que verifican y comprometen el cumplimiento de estas responsabilidades a todos los colaboradores.

A continuación se relaciona el porcentaje de cumplimiento al Plan de Capacitación de SST del 2019.



Implementación de Actividades de Casita Saludable 2019



- Tamizaje visual
- Tamizaje nutricional
- Pausas activas
- Masaje relajante de manos
- Spa masaje de espalda
- Chef saludable
- Pausas mentales
- Taller dinámico de pausas activas



En las actividades de Casita Saludable se cuenta con el apoyo de ARL SURA y de AXA COLPATRIA, por la empresa que suministra personal A tiempo; estas actividades se encuentran dentro del cronograma de actividades del Programa de Casita que se ejecuta durante todo el año; en este se incluyen actividades de hábitos y estilos de vida saludable cubriendo capacitaciones y/o talleres, Tamizaje nutricional, Tamizaje visual, pausas activas, y actividades de Bienestar como masajes de manos, de espalda, rumba terapia, actividades de juegos de mesa, entre otras; las que no son cubiertas por las ARL se realizan directamente por la empresa.

Seguimiento al Ausentismo Laboral 2019



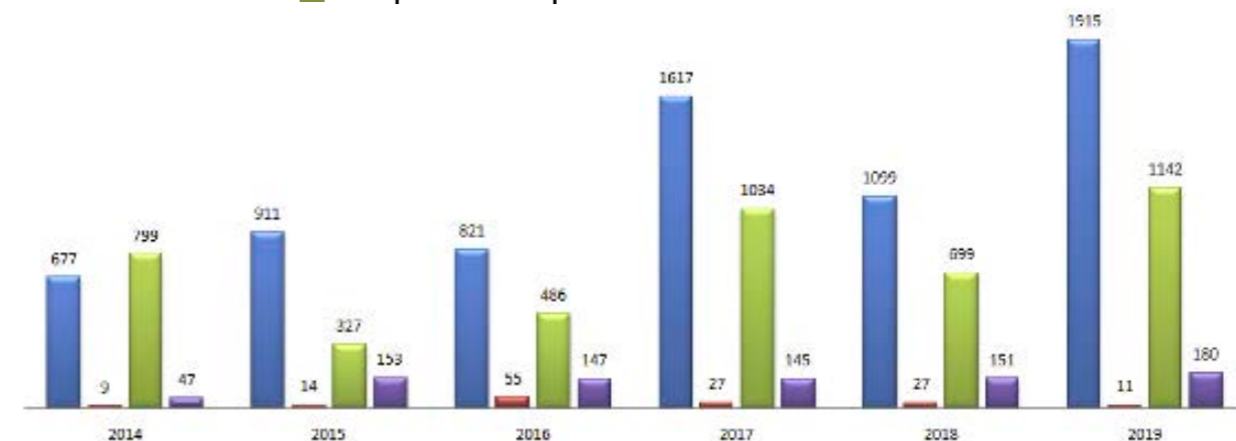
Es indiscutible la influencia del Ausentismo en el proceso del desarrollo institucional y organizacional, por ello es necesario realizar el seguimiento de este y la identificación de las causas, la prevalencia con que se presenta dicho fenómeno para poder realizar un análisis e informe en el cual se socializa a los interesados; y a su vez permite proponer estrategias encaminadas a mitigar, controlar y prevenir el ausentismo laboral.

La población de colaboradores que se analizó durante el año 2019, presentó un total de 501 incapacidades, que representó en días 3248, con 180 días de calamidades domésticas. Con el siguiente consolidado; un impacto positivo en la disminución de días de ausentismo por accidentes laborales con un total de 11 días y 1142 días de licencia de maternidad correspondiente a 10 colaboradoras.

Primeras Causas de Ausentismo

COMPARATIVO DE AUSENTISMO POR AÑO

- Incapacidades por Enfermedad General/Días
- Incapacidades por Accidente Laboral/Días
- Incapacidades por Maternidad/Días



PRIMERAS CAUSAS DE AUSENTISMO 2019

Osteomusculares

Embarazo, Parto y Puerperio

Sistema Genitourinario

Enfermedades del
Sistema Nervioso

Sistema Respiratorio

Infecciones Intestinales

Traumas

Sistema Digestivo

Cefalea

Dolor Pélvico y Perineal

Como Primera causa de ausentismo se encuentra los desórdenes musculoesqueléticos; reportando 52 incapacidades en la institución correspondiente 14,64% de las incapacidades; embarazo y puerperio 13,23%, sistema genitourinario 11,54%; enfermedades del sistema nervioso 9,29%, sistema respiratorio 9,01%; traumas 8,16%; sistema digestivo 5,91%; cefalea 6,19%; dolor pélvico 3,09%.

Para la primera causa de ausentismo se identifica que afecta a un total de 44 colaboradores con un porcentaje de 22,22%.

Aunque en el 2019 se realizó un cronograma y se implementó actividades que apuntaron a la identificación del riesgo de salud; se incluirá para el 2020 un Sistema de Vigilancia implementado con el apoyo de todos los líderes y/o jefes de áreas.

En el cronograma de actividades se evidenciará los ajustes al sistema de vigilancia, las respectivas socializaciones, y el despliegue de dichas actividades; sumado a esto las actividades de hábitos y estilos de vida saludable que apunten a cada uno de estos riesgos para la salud de nuestros colaboradores.



ACCIDENTALIDAD LABORAL 2019

A continuación se relaciona los accidentes laborales durante el año 2019.

Con un total de 12 accidentes laborales. Los meses en los cuales se reportó mayor frecuencia de accidentalidad fueron: julio 3, enero 2, tres meses en los cuales no se presentó accidentes fue marzo, junio y agosto los demás presentaron una frecuencia de un accidente por mes.

CONSOLIDADO ACCIDENTES POR MES

Enero	2
Febrero	1
Marzo	0
Abril	1
Mayo	1
Junio	0
Julio	3
Agosto	0
Septiembre	1
Octubre	1
Noviembre	1
Diciembre	1
TOTAL	12

Prevención de Desórdenes Musculoesqueléticos

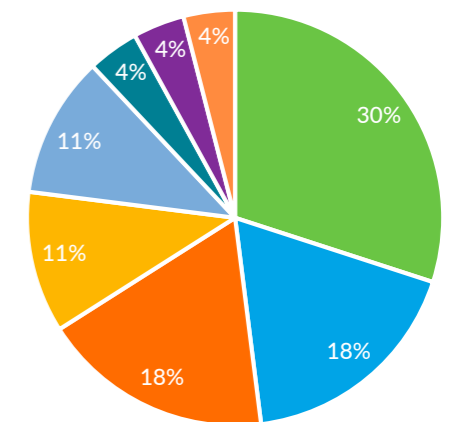
Se solicita el apoyo a la ARL para implementar actividades del programa de vigilancia para la prevención de desórdenes musculoesqueléticos; se identifica el grupo poblacional con el cual se realizó valoración por fisioterapeuta; seguimiento y recomendaciones de higiene postural entre otros; al igual que se realiza seguimiento a estos colaboradores.

Se lleva a cabo actividades de pausas activas de manos; inspecciones de puestos de trabajo para el personal administrativo asistencial.

humanizado; en esta estrategia se realizapreguntas a los colaboradores internos que están relacionados también con temas de seguridad y salud en el trabajo; actividades para el fortalecimiento del lavado de manos mediante jornadas o campañas de sensibilización. Todas estas estrategias son implementadas por los diferentes líderes de los programas institucionales.

Medición al Uso de EPP

Distribución de ISO por Especialidad



- Urología
- Cirugía Plástica
- Neurocirugía
- Cirugía de Mama
- Ortopedia
- Cirugía General
- Ginecología
- Gastroenterología

Medición Al Uso de EPP

La adherencia al uso de elementos de protección personal no solo se mide realizando inspecciones; si no también utilizando diferentes estrategias desde otros programas que son liderados por seguridad del paciente, Educación gestión ambiental, en el cual se incluye el componente de seguridad y salud en el trabajo en actividades tales como:

Estrategia del paciente trazador en el que se sigue la ruta atención al paciente y se verifica la atención en salud brindada desde seguridad; calidad y cuidado

Programa de Gestión al Riesgo Por exposición a Radiaciones Ionizantes



Durante el año 2019; fue aprobado el curso de radioprotección al responsable de SST para poder gestionar los riesgos relacionados con radiaciones ionizantes, curso finalizado en el mes de octubre ; el objetivo es apoyar en la gestión y seguimiento continuo a los riesgos generados en estas actividades laborales; la dosimetría se mantuvo con el apoyo de la ARL; a los tecnólogos de imágenes y radiología y cada tres meses al personal de cirugía, en este seguimiento se realiza las siguientes actividades:

- Charlas de la importancia al uso de los elementos de protección personal
- Manejo de los dosímetros

- Protección radiológica
- Inspecciones al uso de los dosímetros en el área de cirugía; en este se apoya con un líder del área de cirugía.
- Exámenes periódicos al personal del área de imágenes y radiología.
- Mediciones Ambientales en las áreas de UMC - CIRUGÍA - IMÁGENES Y RADIOLOGÍA.



PLAN DE EMERGENCIAS INSTITUCIONAL

Durante el periodo 2019 se realiza socialización de los ajustes del plan de gestión del riesgo de emergencias y desastres a los colaboradores y capacitación del Plan de Emergencias; esto se realizó con el apoyo de la ARL SURA, por medio de un asesor quien trabajo con el Sistema en la implementación de Capacitaciones y entrenamientos a los brigadistas; en temas de Contraincendios, Evacuación y Primeros Auxilios. Además realizó inspecciones de seguridad realizando verificación de extintores y botiquines de primeros auxilios.



Evaluación de los Factores de Riesgos Psicosocial

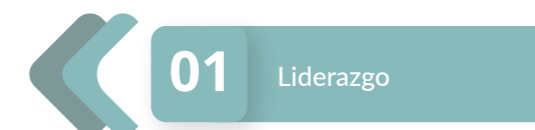
En El mes de Noviembre del 2019 se realiza medición del riesgo psicosocial con el apoyo de intermediario quien con la ayuda de un psicólogo especialista en salud ocupacional se implementa esta medición. Término fijo), y por obra o labor; además de prestación de servicios.

En el marco del cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible, durante el 2019 el programa de Gestión ambiental lideró actividades que permitieron generar impacto en la comunidad, en los procesos internos y en la conciencia ambiental de cientos de colaboradores, pacientes y familiares.

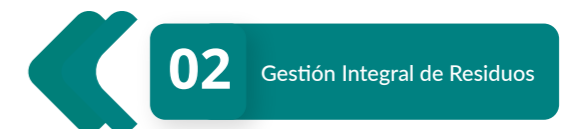
- Se implementó a un total de 174 colaboradores.
- Este informe se socializa al área de TH y se debe iniciar implementación del plan de mejora en el 2020.
- El plan de mejora se trabajará con la ARL, y con la empresa.

Medio Ambiente:

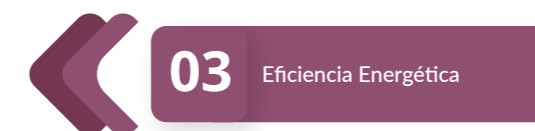
- Principio 7: Las Empresas deberán apoyar un enfoque de precaución respecto a los desafíos del medio ambiente.
- Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- Principio 9: Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente



01 Liderazgo



02 Gestión Integral de Residuos



03 Eficiencia Energética



04 Uso Racional del Recurso Hídrico. / Saneamiento Básico



05 Gestión Segura de Productos Farmacéuticos





Objetivo 1: Liderazgo ambiental en temas de educación y sensibilización a Usuarios, colaboradores y profesionales de la salud.

Con la finalidad de ser una institución con liderazgo ambiental en temas de educación y sensibilización a usuarios, colaboradores y profesionales de la salud se definió plan de capacitación institucional del programa Gestión ambiental en conjunto con estrategia del programa institucional de educación continuada. La metodología para generar cobertura fue la capacitación a un pequeño grupo de colaboradores durante todos los miércoles del año.

El plan de capacitación contó con 13 actividades programadas de la cuales 11 se ejecutaron satisfactoriamente el periodo del año 2019. Este se planteó bajo 3 temas principales, los cuales son formación sobre el manejo de residuos, Aspectos e Impactos ambientales de nuestra institución y la gestión del ambiente físico de la clínica.

Las actividades programadas se plantearon en 3 modalidades las cuales son taller práctico, capacitaciones y seguimiento.

Nº	TEMA	MODALIDAD	ESTADO
1	Pesaje de Residuos y Registros RH1	Seguimiento	✓
2	Ahorro de recursos "taller formando líderes del ahorro"	Taller Práctico	✓
3	Reciclar es tu mejor papel	Taller Práctico	✓
4	Limpieza y desinfección de áreas hospitalarias y equipos biomédicos	Capacitación	✓
5	Manejo y segregación correcta de residuos anatomopatológicos	Taller Práctico	✓
6	Manejo y disposición final de medicamentos y fármacos intrahospitalarios	Capacitación	✓
7	Manejo y segregación correcta de residuos cortopunzantes	Taller Práctico	✓
8	Manual de gerencia del ambiente físico	Capacitación	✓
9	Manejo de las contingencias relacionadas al PGIRASA	Taller Práctico	✓
10	Contaminación del agua y manejo de vertimientos (manejo de grasas y aceites)	Capacitación	✓
11	Despliegue de programas institucionales (RALLY AMBIENTAL)	Capacitación	✓
12	Producción Limpia	Taller Práctico	✗
13	Eficiencia energética y cambio climático	Capacitación	✗



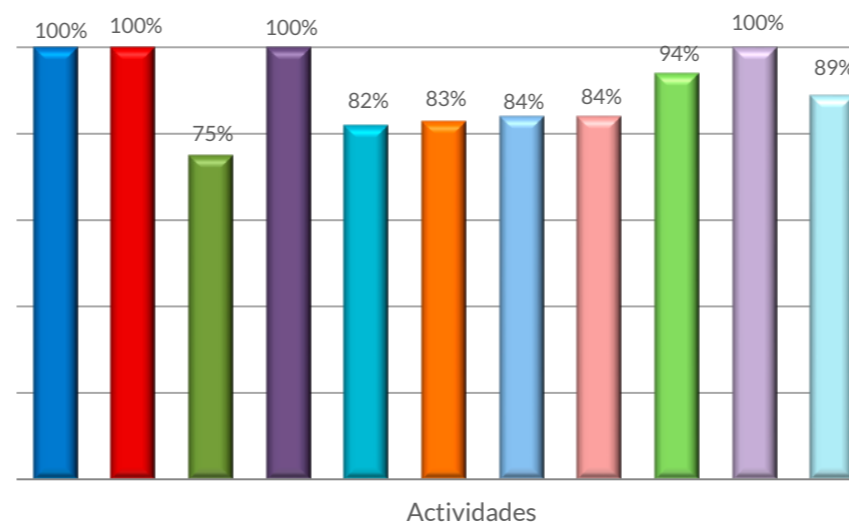
Para la ejecución del plan de capacitación se tiene en cuenta la cantidad de personas que se planea participen en las actividades y los asistentes a dichas actividades. Por lo que a continuación podemos observar el porcentaje de cubrimiento que tuvo cada actividad realizada, obteniendo un promedio de cubrimiento del 90% de la población institucional programada.

El Pesaje de Residuos y Registros RH1

Se realizó la socialización de los resultados de adherencia al pesaje de los residuos, al formato de RH1 y a su correcto diligenciamiento con la finalidad de sensibilizar a los colaboradores de servicios generales de la clínica Medihelp Services sobre la importancia de esta información con la que hace el control de la cantidad y los tipos de residuos que se producen en la institución y a la que se le realiza seguimiento de forma constante.

% de Cubrimiento del Plan de Capacitación

Series1;1; 100%	Series1;5; 82%	Series1;9; 94%
Series1;2; 100%	Series1;6; 83%	Series1;10; 100%
Series1;3; 75%	Series1;7; 84%	Series1;11; 89%
Series1;4; 100%	Series1;8; 84%	



La actividad llamada: **“Formando líderes del ahorro”** fue un taller práctico en el que participaron los colaboradores de servicios generales de la clínica, realizado en el marco de ahorro de recursos y este fue impartido por la empresa Kimberly Clark, donde el personal tuvo la oportunidad de interactuar con la expositora, hacer preguntas y despejar algunas dudas sobre el manejo adecuado de recursos y sensibilización ambiental.

El enfoque fue generar ahorro en el uso de los recursos, sumado a una capacitación de servicio al cliente.

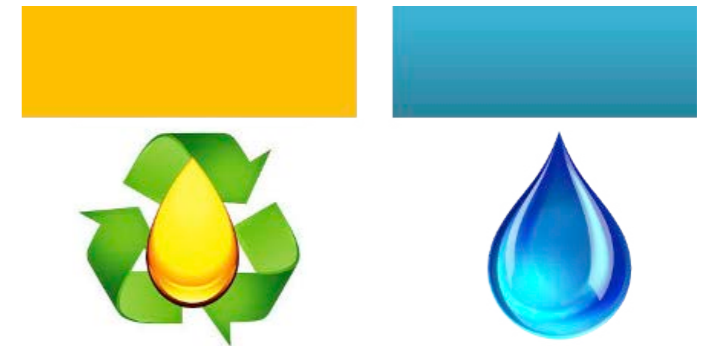


“Reciclar es tu mejor papel” En conjunto a la empresa Kimberly Clark se realizó un taller práctico que tuvo como objetivo sensibilizar a los usuarios, familiares de los pacientes y colaboradores de la institución sobre el manejo y la correcta segregación de los residuos peligrosos, no peligros y reciclables.



Contaminación del Agua y Manejo de Vertimientos (Manejo de Grasas y Aceites)

Con la finalidad de disminuir el aporte al parámetro de grasas identificados en la caracterización de aguas residuales, se realizada en el primer periodo del año, se impartió las colaboradoras del área de nutrición se realizó una capacitación sobre el correcto manejo de grasas y aceites. Así mismo se diseñó Estos fueron gestionados de forma correcta y entregados a nuestro gestor autorizado para el manejo de ACU, la empresa CORECA E.S.P



Estos fueron gestionados de forma correcta y entregados a nuestro gestor autorizado para el manejo de ACU, la empresa CORECA E.S.P



Taller Práctico Sobre el Manejo de las Contingencias Relacionadas al PGIRASA

Se realiza simulacro del plan de contingencia relacionado a derrames de riesgo biológico y químico, derrame de residuos cortopunzantes y otras contingencias relacionadas al manejo de los residuos generados por la atención en salud.





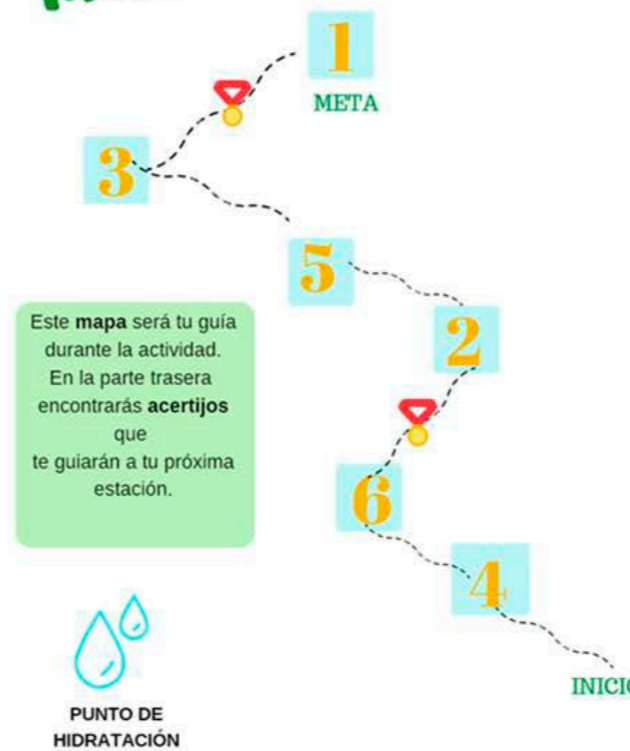
En la actividad **Rally** ambiental el objetivo fue generar adherencia a los programas de Gestión ambiental y PGIRASA teniendo un alcance de todas las áreas de la institución.

El rally ambiental se realizó para transformar la cultura de los colaboradores de la institución frente a las situaciones que generan impactos negativos al medio ambiente y llevó a cabo todos los miércoles del mes de octubre de 2:00 a 5:00 p.m.

Se establecieron los temas a tratar en esta actividad los cuales se trabajaron en 6 estaciones y para cada grupo un mapa con acertijos para identificar la estación y el recorrido que debían realizar. En cada estación se encontraban un reto enfocado en cada temática



Rally Ambiental Medihelp 2019



Este mapa será tu guía durante la actividad. En la parte trasera encontrarás acertijos que te guiarán a tu próxima estación.



Rally Ambiental Medihelp 2019

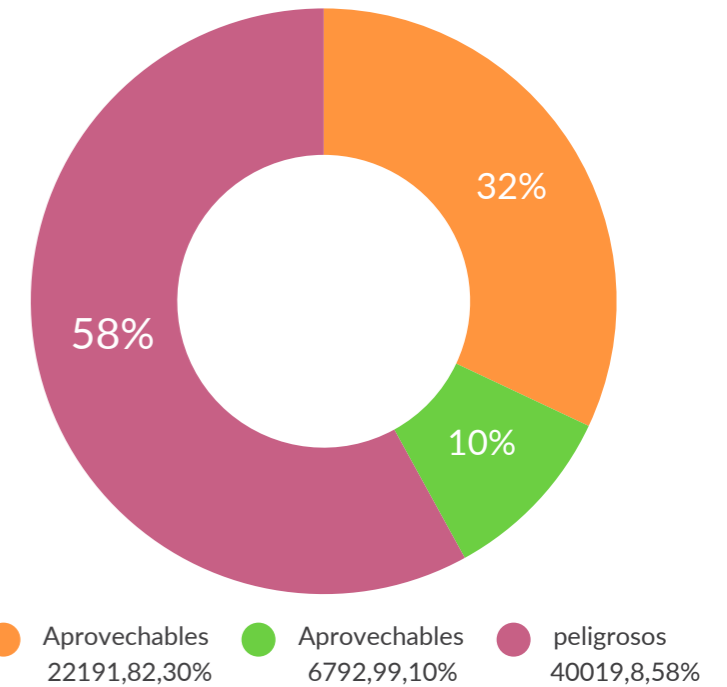
- 1** Ocurro de manera imprevista. Cuando llego todos han de correr. Si son precavidos. Problemas no van a tener.
- 2** Una clínica sostenible me visiono ser. Del uso que le demos a los recursos, depende mi ascender. ¿Ya sabes que debes hacer?
- 3** Mi función es controlar que ellas aparezcan. Con lámparas, estaciones y productos hacemos que se retengan. Pero de tus acciones depende que no vuelvan.
- 4** Hay un dilema cuando termina mi vida útil. Solo si conoces el lugar de donde vengo. Sabrás donde me has de disponer.
- 5** Tres compromisos importantes llevo. Mi prioridad es promover una cultura ambiental. Si me preguntas cual es mi anhelo. Te diré que una clínica comprometida con la sostenibilidad
- 6** De la tierra voy al cielo y del cielo he de volver: soy el alma de los campos que los hace florecer..

ADIVINA LOS ACERTIJOS y encuentra tus estaciones!!

Objetivo 2: Reducir, tratar y disponer de manera segura los residuos generados en el establecimiento de salud.

La producción total de residuos de la institución en el año 2019 fue de 69.005 Kg los cuales se clasifican de la siguiente manera:

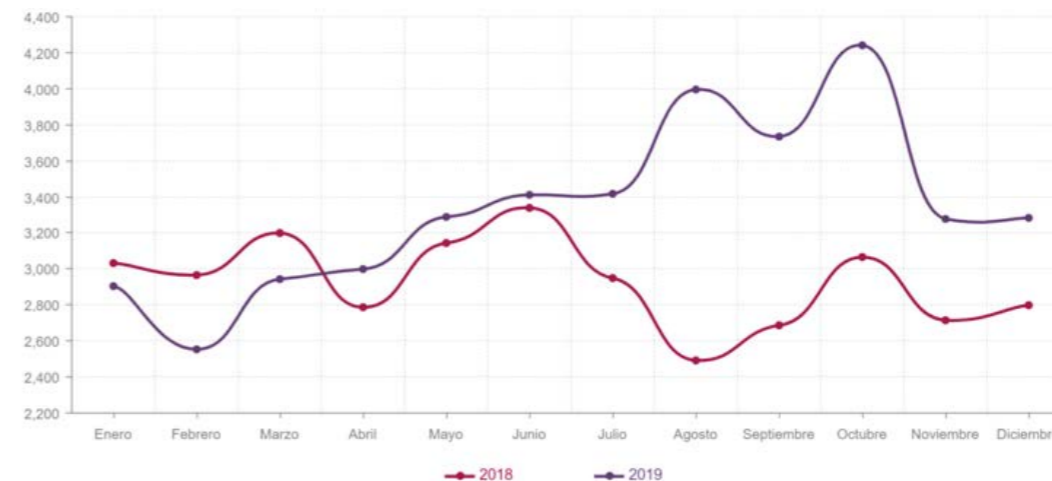
% Tipos de residuos generadores 2019



Residuos Peligrosos

La clínica Medihelp Services durante el 2019, tuvo una producción promedio mensual de 3.335 kg de residuos peligrosos que incluyen Biosanitarios, cortopunzantes, anatomopatológicos, Químicos reactivos y químicos de fármacos, para una totalidad

de 40.020 kg de residuos Peligrosos hospitalarios generados durante el periodo de balance de Enero a Diciembre de 2019; Clasificándonos como grandes generadores de acuerdo con lo establecido en el artículo 2.2.6.1.6.2 del Decreto 1076 de 2015.



Gráfica Comparativo Producción Mensual de RESPEL año 2019 y 2018

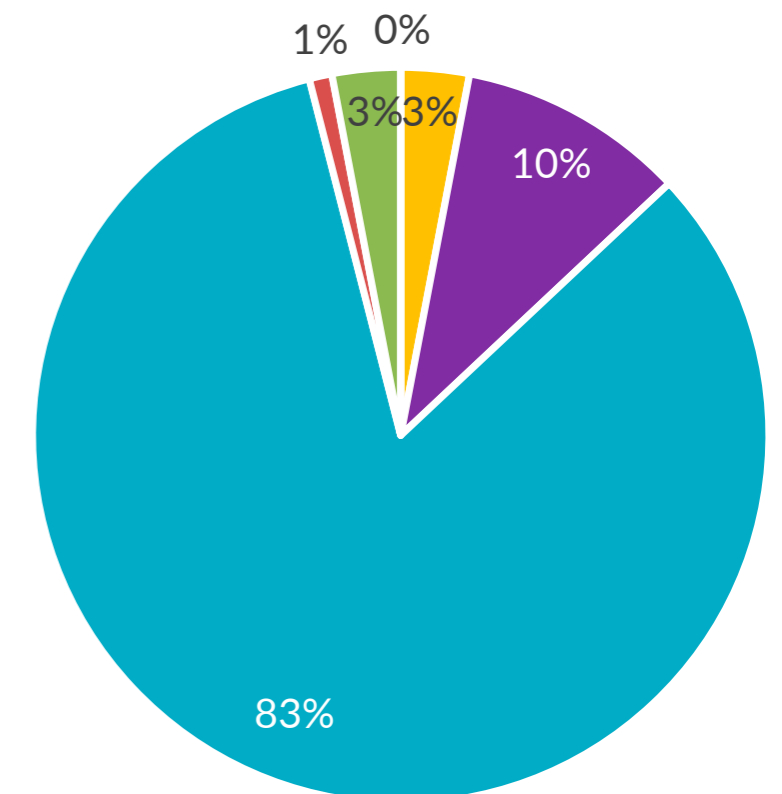
Como lo indica la gráfica anterior, el comportamiento en la producción de residuos hospitalarios sufrió un aumento de 1.763 Kg más que los producidos del 2018 al 2019. El aumento anterior, muy a pesar de los esfuerzos internos por reducción en la fuente, aprovechamiento de los aprovechables y políticas de devolución posconsumo implementadas pueden atribuirse a las siguientes razones:

- Apertura del servicio de Consulta domiciliaria, la cual obliga a realizar devolución a la institución de los residuos peligrosos generados en los hogares de los pacientes atendidos.

- Aumento en la demanda de pacientes atendidos durante el periodo reportado.
- Sustitución de insumos reutilizables por desechables.
- Correcta segregación de polainas, gorros y otros elementos de protección personal hospitalarios, que algunas áreas anteriormente eran segregados como residuos ordinarios.
- Aumento de procedimientos quirúrgicos que generan mayor cantidad de consumibles y residuos.

- Químicos fármacos
- Anatomopatología
- Biosanitarios
- Cortopuzante
- Reactivos Químicos

En la gráfica anterior se observa la distribución porcentual de los distintos tipos de residuos peligrosos que se generan en la institución.



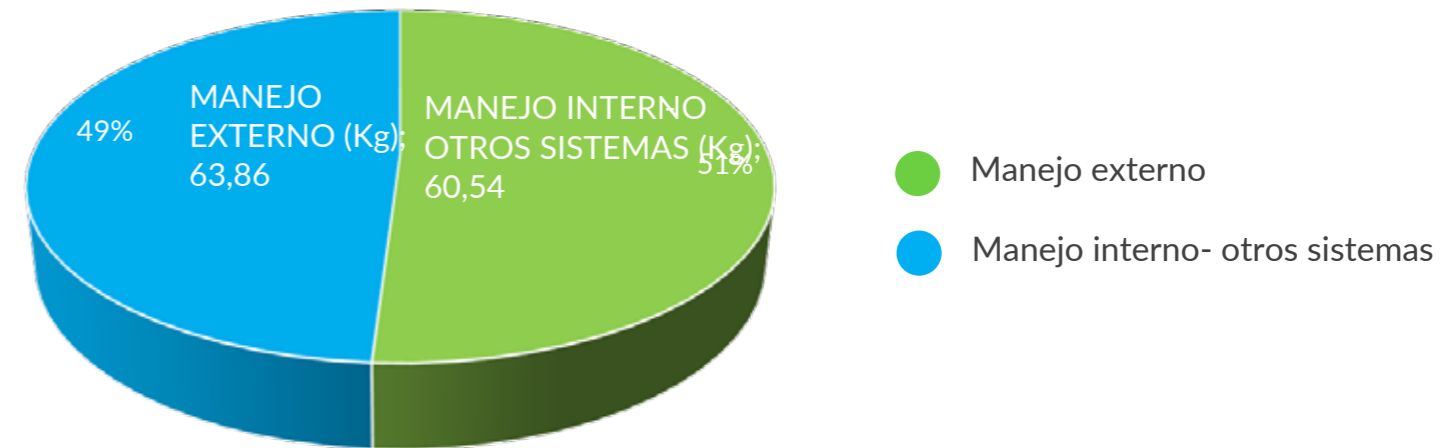


Objetivo 3: Gestión Segura de Productos Farmacéuticos

En promedio la institución genera 10 kilogramos mensuales de los medicamentos que se vencen o son parcialmente consumidos, de los cuales el 49% se maneja de forma interna, por lo que son medicamentos

de bajo riesgo o se destina al punto azul, Contenedor en el cual se depositan los medicamentos parcialmente consumidos o vencidos de los consumidores finales.

% Tipo de Manejo Fármacos



Por medio de la estrategia “viernes de destrucción de medicamentos” en la institución se logró controlar la cantidad de fármacos enviados a incineración y otro porcentaje fue neutralizado

químicamente según su riesgo para disminuir el impacto generado por la incineración y generación de gases de efecto invernadero.

Inspecciones

Indicador Correcta Segregación Cortopunzantes

Con la finalidad de disponer de manera segura y correcta los residuos que se generan en la Clínica Medihelp se diseñó e implementó un indicador de correcta segregación de los residuos.

Para realizar la inspección de los residuos cortopunzantes se tuvieron en cuenta 4 criterios

los cuales son: volumen límite de acopio, límite de tiempo, etiquetado, correcto rotulado y la correcta segregación. Estos criterios son importantes si tenemos en cuenta que son residuos peligrosos y su disposición se realiza en los guardianes.

Las fundas y/o caperuzas deben depositarse en el recipiente correspondiente

- Si tuvieron contacto con fluidos corporales de alto riesgo. (Red container)
- No tuvieron contacto con fluidos corporales. (Blue container)

Recomendaciones para la entrega y manejo interno.

1. Garantizar que el contenedor quede herméticamente sellado una vez termine su vida útil. (Asegurar tapa)
2. Entregar directamente al personal de Servicios generales en Bolsa roja.
3. Aplicar Peróxido de hidrógeno al 20%
4. Verter el contenido líquido.
5. Pesarse y registrar en formato RH1.
6. Almacenar en Cuarto

Nunca abrir o desocupar los guardianes de seguridad

CORRECTA SEGREGACIÓN Y MANEJO INTERNO .

Almacenamiento/acopio temporal

1. **Volumen límite de acopio:** tres cuartas (¾) partes del volumen del guardián
2. **Tiempo máximo de:** 2 meses de permanencia en un área
3. **Etiquetado y Correcto Rotulado**
4. **Correcta segregación**
Deben introducirse en el contenedor para los residuos cortopunzantes **sin fundas o caperuzas de protección.**

Indicador: _____
Origen: _____
Fecha de recepción: _____
Fecha de validación: _____
Responsable: _____

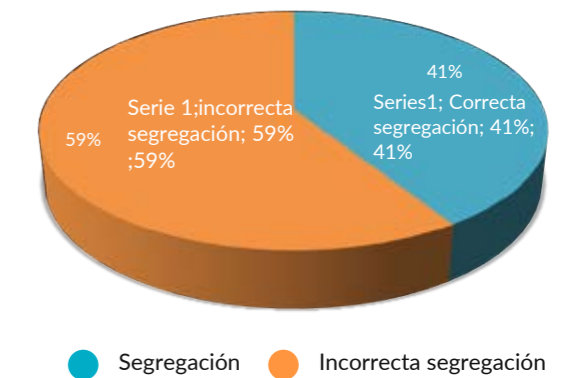
Logo: PGIRASA, Medihelp

Ilustración 10: Lineamientos para la segregación y manejo correcto de guardianes de seguridad.

Fuente: Propia.

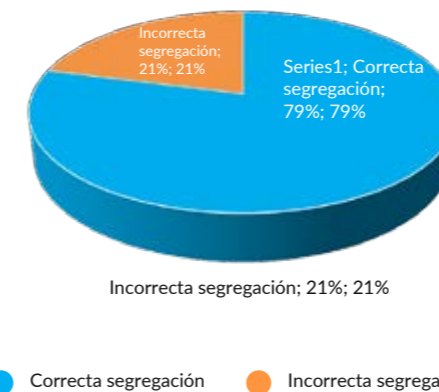


% Correcta segregación 1 semestre



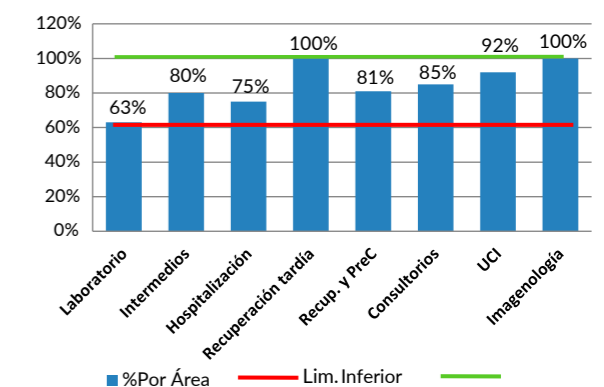
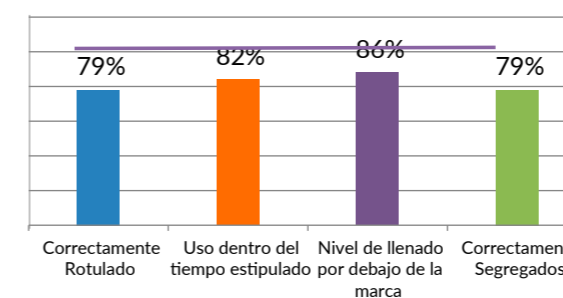
Durante el año en mención se realizaron dos inspecciones para la verificación de la correcta segregación de estos residuos y el cumplimiento de las condiciones de almacenamiento, tiempo máximo de permanencia en las áreas y demás criterios anteriormente descritos. Los resultados se evidencian en la siguiente gráfica:

% Correcta segregación 2 semestre



Como se evidencia, en la imagen anterior, durante el primer trimestre solo el 41% de guardianes de seguridad inspeccionados cumplieron con los criterios; mientras que en la segunda oportunidad, se alcanzó el 79% de guardianes correctamente manejados en cada uno de los servicios de la clínica Medihelp.

% de Cumplimiento por Criterio



Indicador Correcta Segregación



No Peligroso

Durante el 2019, la producción de residuos no peligrosos fue de 28.985 kg de residuos; de los cuales, el 23% corresponden a residuos aprovechables tales como papel de archivo, cartón,

plásticos, PVC entre otros. Mientras que el 77% restante fueron residuos ordinarios y orgánicos que fueron enviados al relleno sanitario a través del gestor PACARIBE S.A E.S.P.



% Tipo de destinación

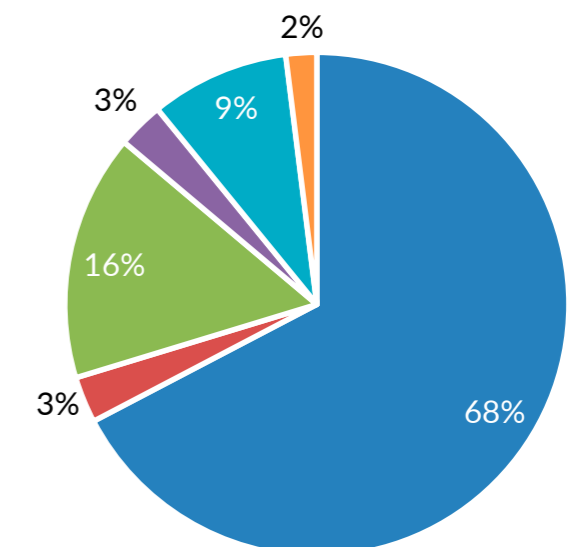
- Destinados a aprovechamiento
- Destinado a tratamiento térmico con combustión
- Destinados a relleno sanitario

Los residuos aprovechables que son correctamente segregados en la clínica son gestionados por la corporación de reciclaje de Cartagena (CORECA E.S.P.) con lo cual se benefician 45

familias del barrio Henequén y el 30% del aprovechamiento es retribuido a nuestros pacientes.

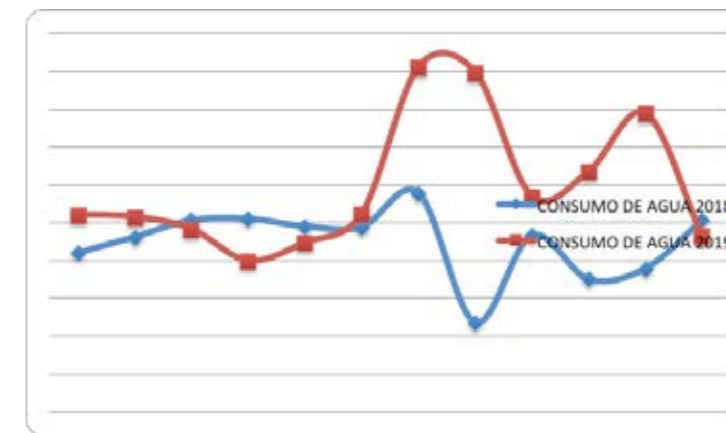
Distribución porcentual de residuos aprovechables

- Cartón
- Pasta
- Papel
- RAEE's
- Plástico
- PET





Objetivo 4:
Implementar acciones para generar eficiencia energética y reduzcan las emisiones y la generación de energías limpias renovables.



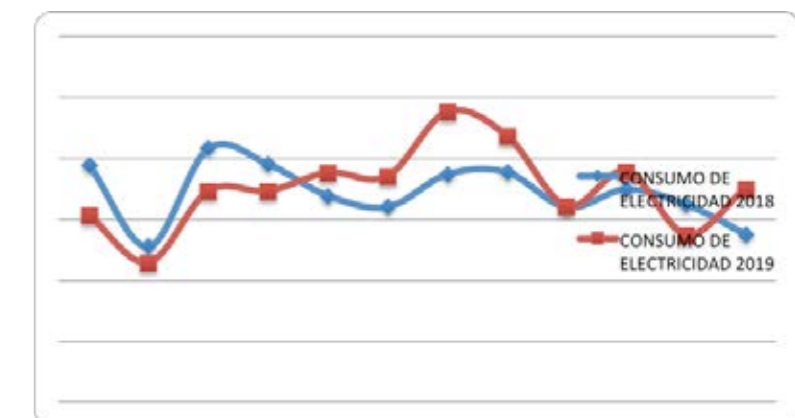
El consumo de agua en la institución para el periodo del 2019 en comparación al 2018 aumentó 876 m³ siendo el consumo total de 8371m³.

El mes de abril presentó el menor consumo del año y los meses de julio y agosto presentaron los valores más altos.

El porcentaje de aumento entre los meses del 2018 y el 2019 estuvo en agosto debido a que este fue el mes con menor consumo en el 2018 y uno de los más altos en el 2019.

El consumo de energía eléctrica del año 2019 en comparación al 2018 aumentó 3487 KW/h siendo el consumo total del año 2019 810210 KW/h

En los meses de enero a abril se presentó una disminución en el consumo de electricidad en comparación a los mismos meses en el año 2018



Brigada de Salud y Saneamiento en comunidad



Dándole cumplimiento al objetivo 3 de desarrollo sostenible, relacionado a salud y bienestar, durante el 2019 se realizaron dos brigadas de salud extramural, en la cual el componente de gestión ambiental realizó su aporte en temas de condiciones de saneamiento y manejo de plagas.

La primera brigada se realizó en el asilo El refugio es nuestro señor en el cual se realizó fumigación con productos avalados por la autoridad sanitaria, en habitaciones, áreas confinadas, cocina y otras con el fin de controlar vectores como mosquitos, moscas entre otros.

La segunda brigada se llevó a cabo en el mes de noviembre en la isla de tierra Bomba, comunidad beneficiada por la atención de más de 50 niños de la zona a los cuales además de brindar asistencia médica y otras actividades, durante esta brigada se realizó inspección de hogar por hogar y aplicación de productos con el fin de disminuir el riesgo de contraer enfermedades como el Dengue y el Chikunguña.

Alineada a la jornada de fumigación, Voluntarios realizaron entrega a más de 100 casas, bolsas plásticas para la limpieza y recolección de residuos abandonados en de andenes y esquinas de la isla.

Anticorrupción:

Temas para este Derecho y Principio

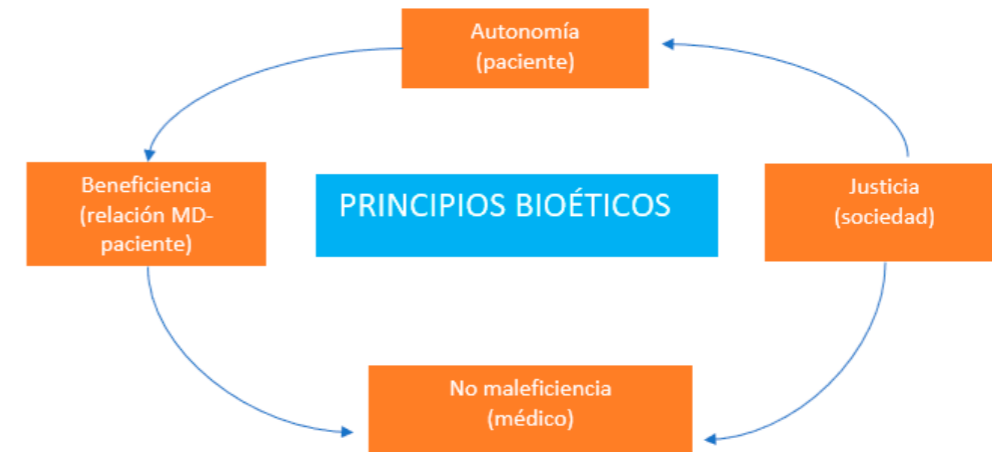
CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno La clínica Medihelp se rige por un código de ética y buen gobierno el cual está desplegado a todas las partes interesadas, donde se han realizado diferentes estrategias de socialización de cada uno de los componentes del código.

Los principios enmarcan y orientas la conducta de los colaboradores de la entidad hacia el desempeño íntegro, efectivo y transparente de sus funciones con el propósito de promover

la legitimidad y credibilidad de las actuaciones durante el proceso de atención, independiente si las actividades son asistenciales o administrativas. A continuación, se anuncian los principios fundamentados en la Bioética y los principios institucionales.

Principios fundamentales de la Bioética, la relación médico o profesional de la salud con el paciente debe estar fundamentada en solidos principios éticos , validos , vigentes y de aceptación en conocimiento general que garanticen a ambos un correcto proceder y una armoniosa relación



La clínica en busca de una gestión transparente en cada una de las actividades cuenta con la declaración de la política sobre Conflictos de Interés

el compromiso de nuestro departamento de compras es esencial para lo cual genera compromisos frente a las acciones y gestión realizada

Compromiso con la Gestión de Compras

La organización se compromete con un proceso de compras que se abandera en la calidad como estándar principal, en concordancia con los márgenes de utilidad establecidos y que apalanquen el sostenimiento y crecimiento institucional.

Para asegurar una gestión de compras transparente se cuenta con un área responsable para la adquisición de bienes y servicios necesarios para la operación y sus respectivas atribuciones, como con un proceso definido para la solicitud, cotización, revisión y compra.



Compromiso Frente a los Acuerdos de los Contratos

Los actores en el proceso contractual se comprometen a dar cumplimiento formal y real a los estatutos de contratación dispuestos por la organizacional, sus normas reglamentarias y a las políticas que en esta materia expidan el gobierno nacional o internamente la clínica, para lo cual actuarán con prontitud, exactitud y diligencia, de modo que la información sobre las condiciones procesos contractuales sea entregada a los interesados oportuna, suficiente y equitativamente; su compromiso también se orienta a que las decisiones para adjudicar los contratos se tomen sin ningún tipo de sesgos o preferencias, dentro de un proceso de selección transparente.

Estratégicamente la clínica incorpora a su tecnología un nuevo software de compras

Bionexo es el núcleo de una comunidad formada por más de 35.000 usuarios del

sector de la salud. ... Pionera e innovadora al servicio de hospitales y miles de empresas proveedoras, Bionexo es actualmente un referente de negocios en el segmento de la salud en Argentina, Brasil, Colombia, España y México.

Reuniendo más de 1200 sanatorios, hospitales privados, Clínicas y más de 21000 proveedores entre fabricantes y distribuidores. La base del crecimiento de ésta comunidad ha sido la credibilidad y la transparencia. En este sentido, Bionexo pone a disposición de cualquier interesado la posibilidad de contactarse con cualquier miembro de esta comunidad para que pueda darle referencias directas de su experiencia con nosotros.

Bionexo es pionera en el mercado y posee un conjunto de soluciones digitales que permiten a las instituciones de salud realizar la gestión online de todo su proceso de compras y abastecimiento.

**Transparencia
en la gestión**

**Información
estratégica**

**Eficiencia
en los procesos**

**Potencia
resultados**

bionexo

HOSPITALES
CLÍNICAS
SANATORIOS



CENTROS DE DIAGNÓSTICO



C L I N I C A

M E D I H E L P

S E R V I C E S