



2020



Informe de

P A C T O GLOBAL



(+57-5) 6939877



info@clinicamedihelp.com



Cra 6a No. 5 - 101



www.clinicamedihelp.com

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL



Nos complace presentarles el cuarto Informe de Sostenibilidad de La Clínica Medihelp por medio del cual mencionamos los más importantes acontecimientos de la empresa durante el año 2020. Un año golpeado por una pandemia con COVID-19 y quienes hemos estado combatientes ante esta situación, La Clínica Medihelp es y seguirá siendo líder en la atención con calidad, seguridad y cuidado Humanizado de pacientes y familia.

En Marzo del 2020 la institución recibe al segundo paciente COVID-19 del País, paciente extranjero de 85 años y quien después de un tiempo se recuperó satisfactoriamente y de ahí en adelante ha llegado más paciente para su atención. El personal de salud ha sido el encargado de afrontar con la mayor dedicación la atención de pacientes con diagnóstico de Covid - 19, Esta pandemia nos ha llevado a unir esfuerzos para combatir en equipo esta situación que ha afectado al mundo, hemos diseñado estrategias de auto cuidado y procesos de atención a pacientes, familia y colaboradores.

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.

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 mantenga como referente con altos estándares de calidad a nacional e internacional.

Continuamos trabajando en el proyecto de ampliación institucional esperamos visualizar pronto el proyecto que traerá consigo mejoras a los servicios de salud de la región con mayor modernidad 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.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dra. Elena Martínez T'. The signature is fluid and cursive.

Directora General



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.

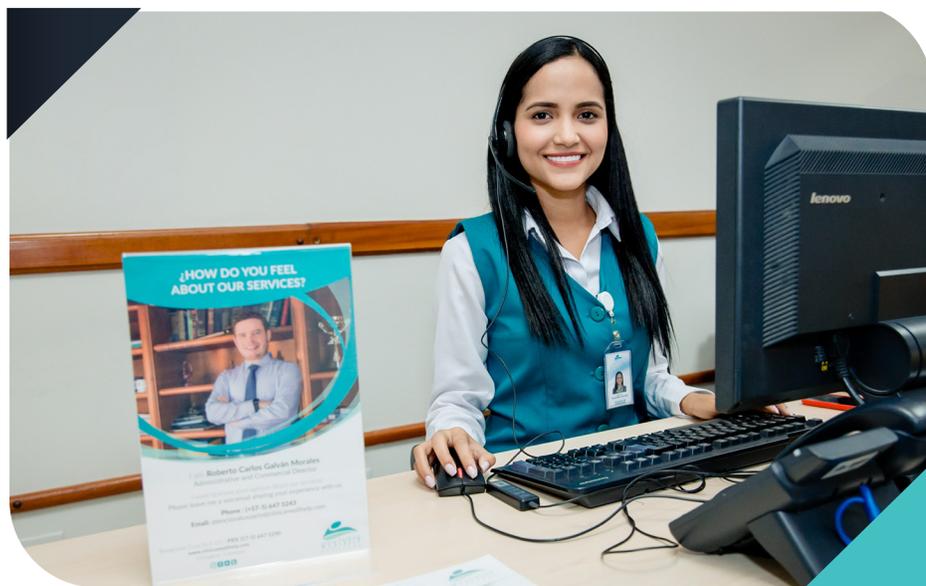
Bajo tales consideraciones geográficas y respaldo económico, nació la clínica Medihelp Services; fundada en Cartagena en el año 2001 como una clínica de cirugía ambulatoria para la exportación de servicios en salud. Fue inaugurada el 12 de Mayo de ese mismo año por el entonces presidente de la República 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 USUARIOS



250
Médicos
Adscritos



239
Colaboradores



10
Camas
Hospitalarias



1
Sala de
Cirugía



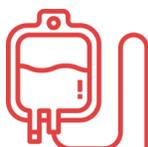
1
Sala para
Procedimientos
Endoscópicos



10
Camas Medicina
Crítica



Ambulancia
Medicalizada



Servicio
Transfusional



5
Consultorios

Radiología Intervencionista



- Tomografía
- Ultrasonografía
- Radiografía Convencional - RX
- Rayos X Portátil
- Intensificador de Imágenes
- Neuronavegador
- Láser THULIUM



Laboratorio
Clínico



SERVICIOS HABILITADOS



- ◆ 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 Vascular 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 2020 realizamos **6132** cirugías exitosas procedimientos quirúrgicos, con un promedio mensual de 513 cirugías.

Nosotros

NUESTRA **MISIÓN**

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

NUESTRA **VISIÓN**

Ser para el 2022 una Institución Prestadora de Servicios de Salud que brinde atención integral, manteniendo los altos estándares de calidad reconocidos por nuestros clientes y usuarios.



NUESTROS **VALORES**



RESPETO

Tratamos a los demás cómo nos gustaría ser tratados.



AMABILIDAD

Brindamos un trato cálido y cordial a todas las personas.



VOCACIÓN DE SERVICIO

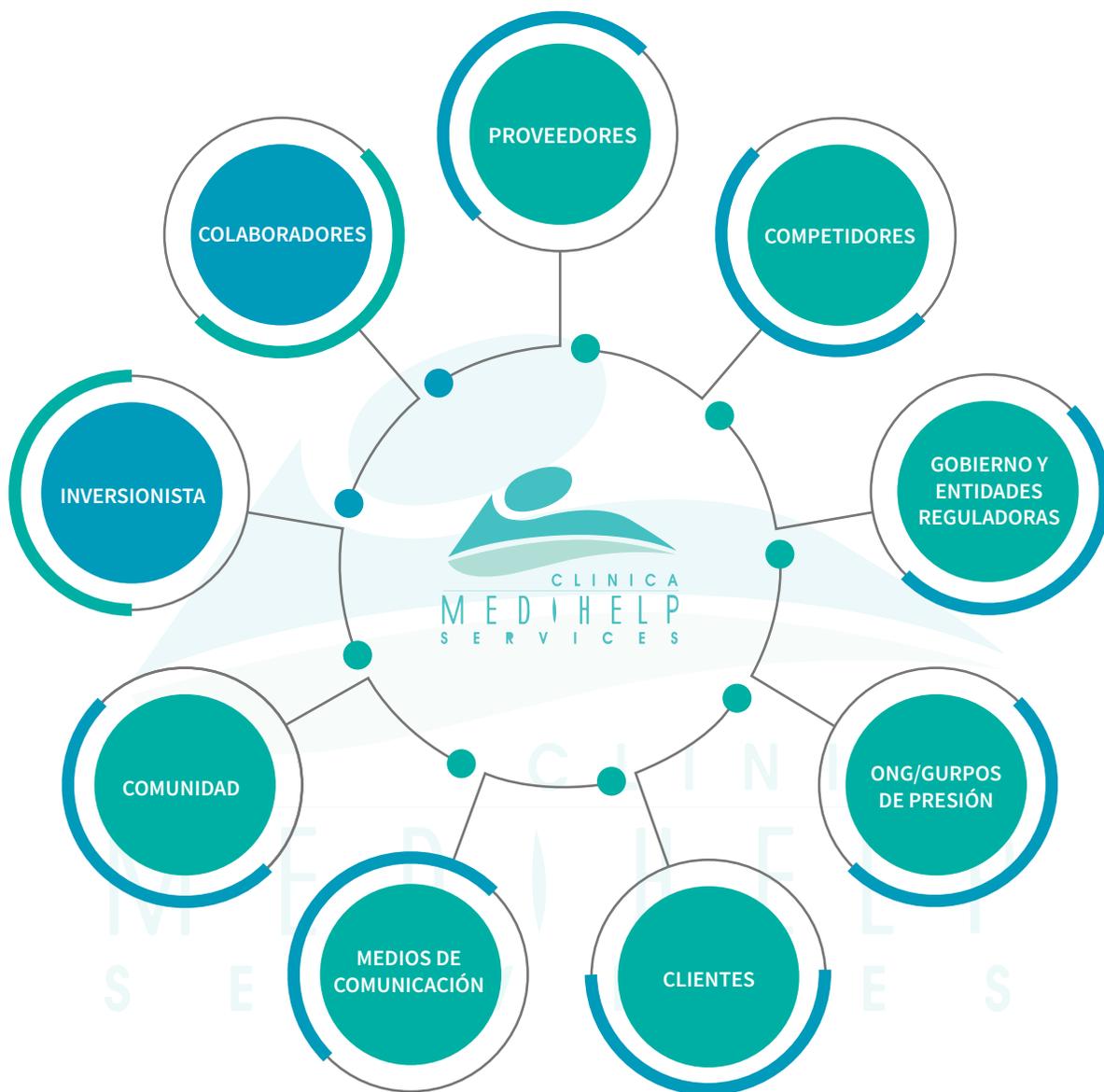
Reflejamos la mejor actitud para responder solidariamente a las necesidades de las personas.



COMPROMISO

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

CLIENTES Y GRUPOS DE INTERÉS DE LA CLÍNICA

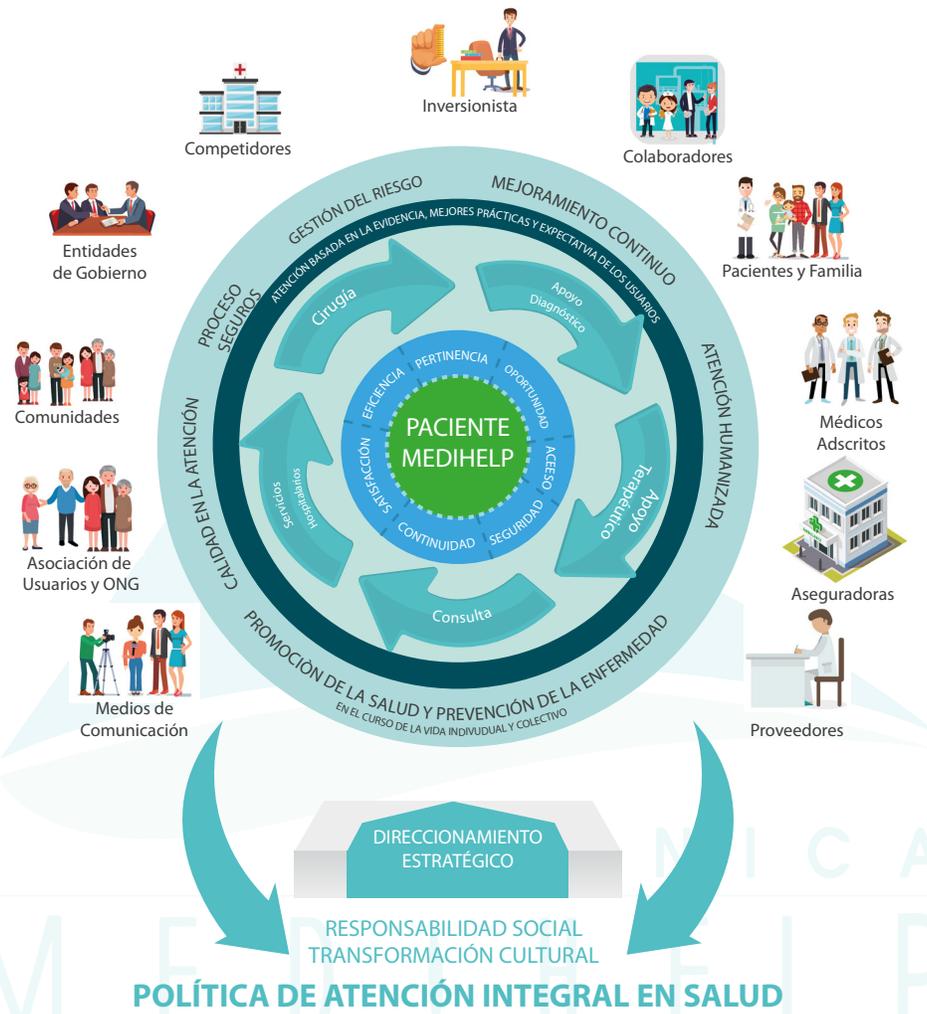


Partes Interesadas Internas



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 constituimos 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.

Programas INSTITUCIONALES

La Organización cuenta con 9 programas normativos, los cuales para el 2020 documentaron 137 actividades, de las cuales se cerraron el 79.56% de ellas. El programa de Seguridad y Salud en el trabajo se destaca por sobrepasar la meta institucional de cumplimiento (90%) cerrando el 97% de sus tareas:

	SEGURIDAD DEL PACIENTE	TECNO	REACTIVO	BIOVIGILANCIA	VIGILANCIA	HEMOVIGILANCIA	FARMACO	GESTIÓN AMBIENTAL	SST	TOTAL	PROMEDIO GLOBAL
TOTAL DE ACTIVIDADES:	6	0	7	19	26	8	5	19	47	137	
CERRADAS	2	0	0	13	25	2	1	18	4	109	79,69%
EN CURSO:	0	0	3	1	0	2	4	1	0	11	8%
NO INCLUIDAS:	4	0	4	5	1	4	0	0	1	15	10,94%
VACIAS:	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%

PROGRAMAS	2018	2019	2020
Seguridad del paciente	76,47%	55%	33.3%
Vigilancia epidemiológica	80%	57%	96.2%
Biovigilancia	60%	33%	68,42%
Farmacovigilancia	77,77%	20%	20%
Seguridad y salud en el trabajo	93,33%	97%	97%
Tecnovigilancia	83,30%	70%	0%
Hemovigilancia	76,92%	66%	25%
Ambiental	82,50%	83%	95%
Reactivo vigilancia	46,15%	54%	0%

Tabla 6. Cumplimiento en los planes de acción Programas Institucionales - 2020

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 2020, los programas documentaron un total de 33 actividades, de las cuales se cumplió con el 36,36% de lo planeado. Los resultados de los programas en el 2020 fueron bajos debido a que habían actividades que tenían que ver con presupuesto y se llevaron a cabo por la emergencia del COVID-19. Además los líderes de programas se les asignaron otras actividades que tenían que ver con esta pandemia. Uno de los programas más afectados fue el de humanización que se aplazaron 12 actividades por el tema de presupuesto. Los programas con un puntaje mas alto fue educación con 69,23 y PyP con 63,63%, el 2020 el programa de responsabilidad social no ejecuto plan de acción.



	HUMANIZACIÓN	RES	PYP	TOTAL	PROMEDIO GLOBAL
TOTAL ACTIVIDADES	17	0	16	33	
Cerradas	5	0	7	12	36,36%
En curso	0	0	4	4	12,12%
No iniciadas	0	0	0	0	0%
Aplazadas	12	0	5	17	51,51%

PROGRAMAS	2018	2019	2020
Humanización	94,44%	84%	29,41%
P y P	96,55%	83%	63,63%
Responsabilidad Social	100%	100%	0%
Educación	81,81%	98%	69,23%

Tabla 7. Cumplimiento en los planes de acción Programas Institucionales - 2020

COMITES

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:

Mes	Comités programados	ACTAS INSTITUCIONALES	
		Realizadas	Cumplimientos (%)
Enero	10	6	60
Febrero	12	8	67
Marzo	7	4	57,14
Abril	12	7	58,33
Mayo	11	6	54,54
Junio	9	5	55,55
Julio	14	10	71,42
Agosto	15	9	60
Septiembre	9	8	89
Octubre	10	7	70
Noviembre	11	7	63,63
Diciembre	10	6	60
Total	130	83	63,84%

Tabla 8. Cronograma de reuniones Comités Normativos e Institucionales - 2020



GESTION DEL RIESGO

Para el 2020 se realizo una matriz de gestión de riesgo institucional enfocada a COVID-19, se establecieron 25 actividades para los siguientes procesos:

- ✓ Servicios Hospitalarios
- ✓ Consulta Externa
- ✓ Apoyo diagnostico
- ✓ Apoyo terapéutico

Y 4 actividades para el subproceso de seguridad y salud en el trabajo

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 86% (25 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:

RIESGOS	ACTIVIDADES	2020					
		CERRADAS	%	EN CURSO	%	NO INICIADAS	%
SERVICIOS HOSPITALARIOS	17	13	76%	1	5,88%	3	17,64%
CONSULTA EXTERNA	1	1	100%	0	0%	0	0
APOYO DIAGNOSTICO	2	2	100%	0	0%	0	0%
APOYO TERAPEUTICO	5	5	100%	0	0	0	0%
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	4	4	100%	0	0	0	0
TOTAL	29	25	86%	1	3%	3	10,34%

Tabla 10. Cumplimiento de actividades para el tratamiento de riesgos- 2020

PRINCIPIO DERECHOS HUMANOS



Desde el marco del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud, la normatividad vigente como la resolución 256 de 2016 y el proceso de Acreditación en Salud, se incluye como uno de sus componentes de carácter obligatorio por parte de las entidades aseguradoras y prestadoras de servicios de salud la necesidad de evaluar la satisfacción y expectativas de los usuarios.

Por ello, en el cumplimiento de lo establecido y para la Clínica Medihelp Services es importante conocer la calidad de la atención de los servicios que han recibido nuestros usuarios, por lo que consideró la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad eficiente que conduzca al mejoramiento de los procesos, desarrollando una encuesta de satisfacción al usuario con el fin de determinar la percepción que estos tienen sobre la calidad de los servicios prestados, así como sus observaciones, comentarios o sugerencias.

Se trata de una Encuesta en la que los pacientes y/o familiares posteriores a su atención evalúan por medio de una consulta aspectos tales como: su experiencia respecto a los servicios que recibió en la Institución, el si recomendaría nuestros servicios a sus familiares y/o amigos y la calidad de la prestación de nuestros servicios en términos generales (en cuanto a la calidad, seguridad y cuidado humanizado) y la información de sus Derechos y Deberes.

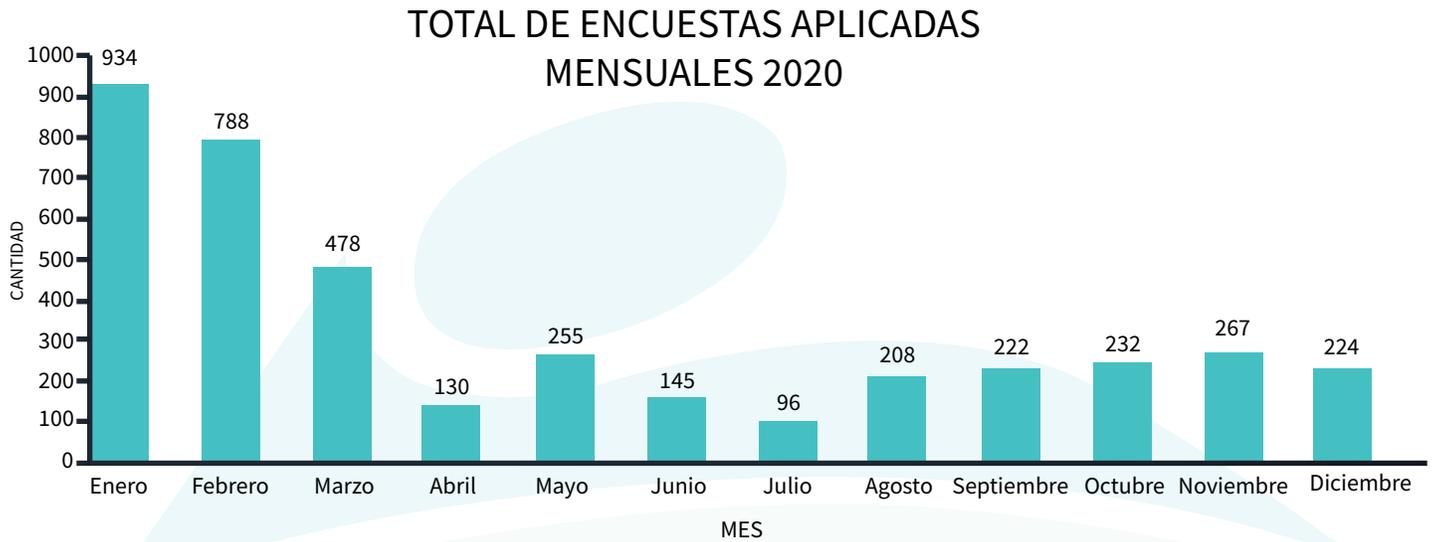
La aplicación de la Encuesta es realizada vía telefónica o por correo electrónico posterior a la atención brindada en los diferentes servicios misionales de la Institución. Mediante la recolección, tabulación y observación de estos datos, se realizan análisis de los resultados, seguimiento de sus Indicadores y la implementación de acciones de mejoramiento por parte de los diferentes procesos y líderes, así como su retroalimentación permanente.

Para el año 2020 se planteó como meta un porcentaje del 95% o superior en la Satisfacción Usuaría Institucional por parte de los usuarios evaluados mediante encuestas de satisfacción.

Este año sufrimos cambios significativos a causa de la emergencia sanitaria producida por el COVID-19, así mismo desarrollamos estrategias encaminadas a satisfacer a nuestros pacientes y familia al máximo entendiendo que la Pandemia produjo efectos importantes en la parte social.

RESULTADO DE COBERTURA ENCUESTA DE SATISFACCION

Para el periodo comprendido entre enero-diciembre de 2020 fueron encuestados un total de 3979 usuarios en los diferentes servicios misionales de la Institución, los cuales se detallan a continuación:



RESULTADO GENERAL DE SATISFACCION GLOBAL USUARIOS INSTITUCIONAL - Resol. 256 de 2016

De acuerdo a los resultados obtenidos la Clínica Medihelp Services para el 2020 obtuvo una proporción del 97,26% de Satisfacción Global sobre el total de los usuarios encuestados, dicho resultado cumplió y supero la meta establecida del 95% a nivel Institucional.

Este dato general es obtenido del resultado individual de cada uno de los meses evaluados para el 2020, como se logra apreciar en la siguiente tabla:

Periodo	Medición	L Inferior	Meta
2020-Enero	96,79	90	95
2020-Febrero	99,87	90	95
2020-Marzo	97,28	90	95
2020-Abril	97,69	90	95
2020-Mayo	98,43	90	95
2020-Junio	96,55	90	95
2020-Julio	97,92	90	95
2020-Agosto	98,56	90	95
2020-Septiembre	98,20	90	95
2020-October	95,69	90	95
2020-Noviembre	95,88	90	95
2020-Diciembre	94,20	90	95
2020	97,26	90	95

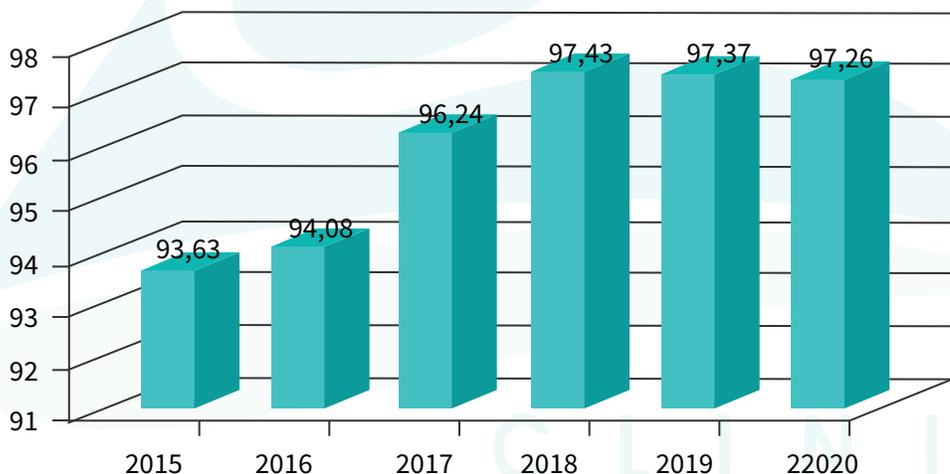
Se logra evidenciar en la grafica lineal que los resultados obtenidos mes a mes se mantienen y superan la meta establecida con ciertos intervalos de diferencias. Solo para el mes de diciembre el porcentaje obtenido está por debajo de la meta correspondiente al 95%.

RESULTADO GENERAL DE USUARIOS QUE RECOMENDARIAN LA INSTITUCION A FAMILIARES O AMIGOS – Res. 256/16.

De acuerdo a los resultados obtenidos la Clínica Medihelp Services para el 2020 obtuvo una proporción del 98,23% (3979 encuestados) de usuarios que respondieron que recomendarían la Institución a sus Familiares o amigos; resultado que supera la meta Institucional establecida del 95%.

COMPARATIVO 2019 – 2020 SATISFACCION GLOBAL USUARIA

% COMPARATIVO 2015-2020
SATISFACCIÓN CLIENTE EXTERNO



RESUMEN

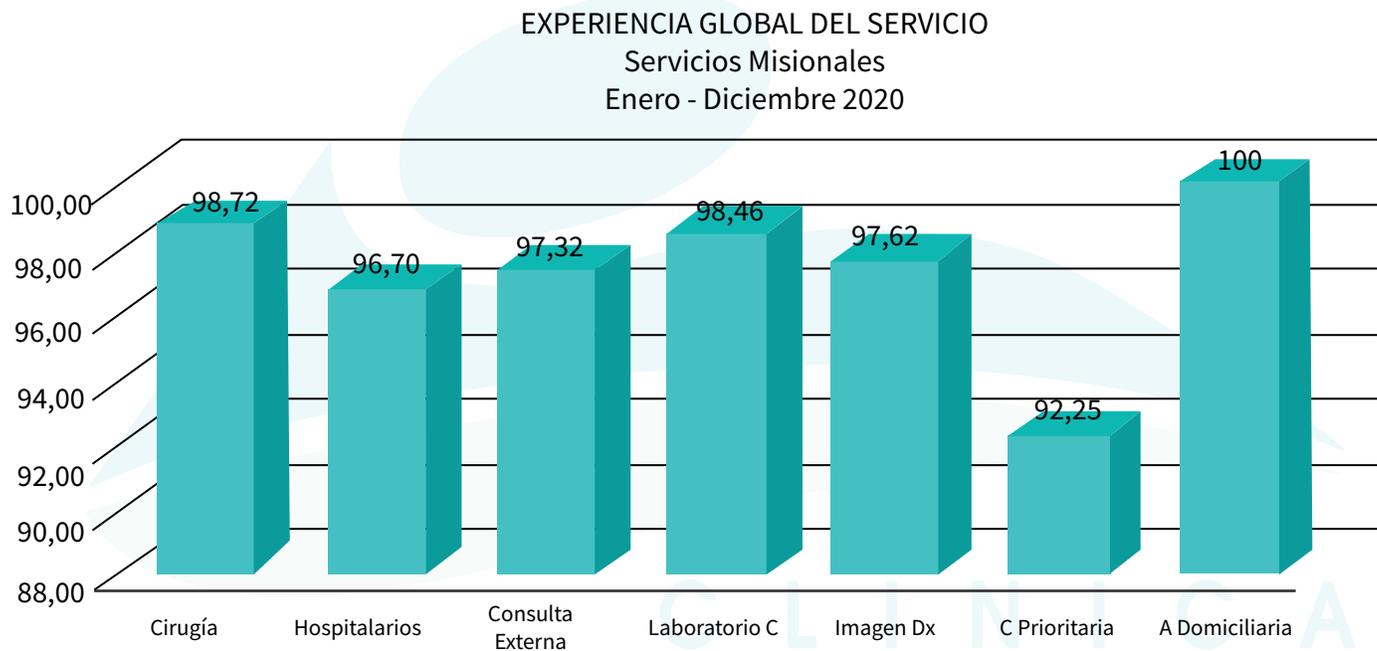
AÑO	% OBTENIDO	TOTAL ENCUESTADOS
2019	97,36	9689
2020	97,26	3979

- ◆ Es importante indicar que la disminución observada en el total de los Encuestados para el periodo 2020 esto debido a la situación presentada por la Emergencia Sanitaria por el nuevo virus COVID19 que dio paso a la disminución significativa de pacientes.

RESULTADOS DE SATISFACCION USUARIA POR SERVICIOS MISIONALES

Como parte del seguimiento de la Satisfacción de nuestros usuarios, además de contar con la información global, la encuesta aplicada nos permitió obtener resultados por cada uno de los servicios misionales mes a mes.

Resultados finales:



En la actualidad se dispone de planes de mejoramiento en la que se da la implementación de proyectos, actividades y mejoras en beneficio de los usuarios como centro de atención de la misión Institucional, en la que se tiene especial consideración de los comentarios expuestos por los pacientes y su familia (compartido mes a mes), en especial aquellos que se vuelven recurrentes.

Los planes de mejora que se encuentran a nivel organizacional son:

- ◆ Comités Institucionales
- ◆ Planes de mejoramiento por Estándares de Acreditación
- ◆ Planes de mejora por Equipo Primario
- ◆ PAMEC
- ◆ Matriz de Riegos Clínicos
- ◆ Matriz de Identificación de Peligro y Evaluación y Control de Riesgos
- ◆ Programas Institucionales
- ◆ Uso de las TICS

INFORME DE GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES AÑO 2020

Este proceso constituye un elemento estratégico gerencial que permite visualizar su entorno de manera transversal, toda vez que afecte o fortalezca la prestación de los servicios y el cumplimiento de los objetivos misionales de la Institución.

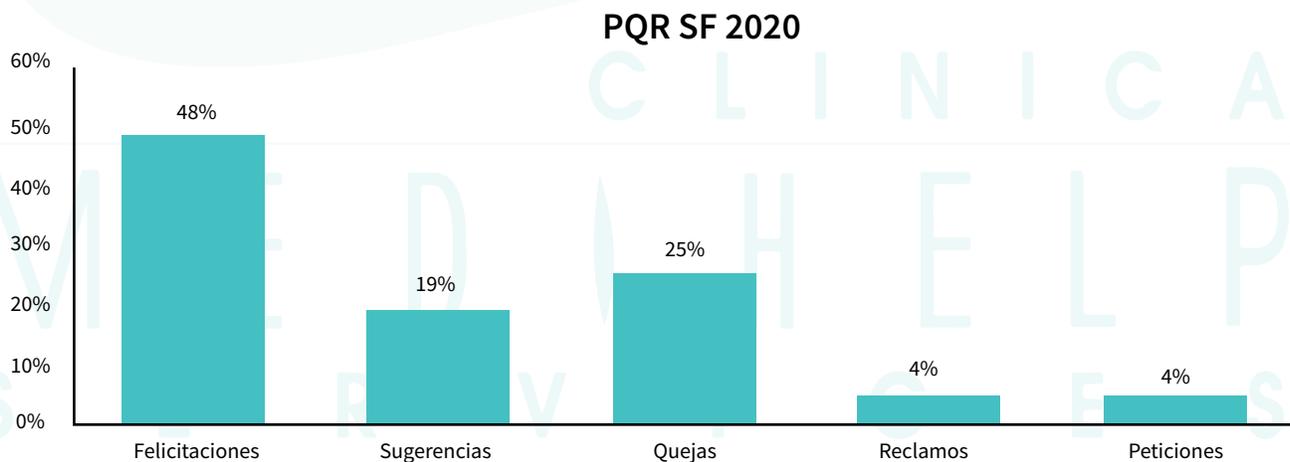
Debe ser visto además, como una herramienta de control, medición y mejoramiento continuo, puesto que permite informar de las diferentes situaciones o inquietudes de los usuarios, las cuales se representan en datos estadísticos que ayudan a la alta gerencia y demás directivos en la toma de decisiones y mejorar los aspectos en que se esté fallando y haya que intervenir con prioridad.

El proceso inicia con la manifestación de interés de cualquier usuario en colocar una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación la cual puede ser atendida por cualquier colaborador o presentada a través de los diferentes canales de comunicación como buzones de sugerencias, correo electrónico, página web, correspondencia, vía telefónica, correo electrónico, de forma personalizada, entre otros.

Su gestión se da a partir de la recepción, radicación, registro, envío del comentario al líder responsable para su investigación, análisis, definir mejoras por los diferentes líderes, hacer seguimiento y ofrecer respuesta a los usuarios.

RESULTADOS DE LAS PQRSF

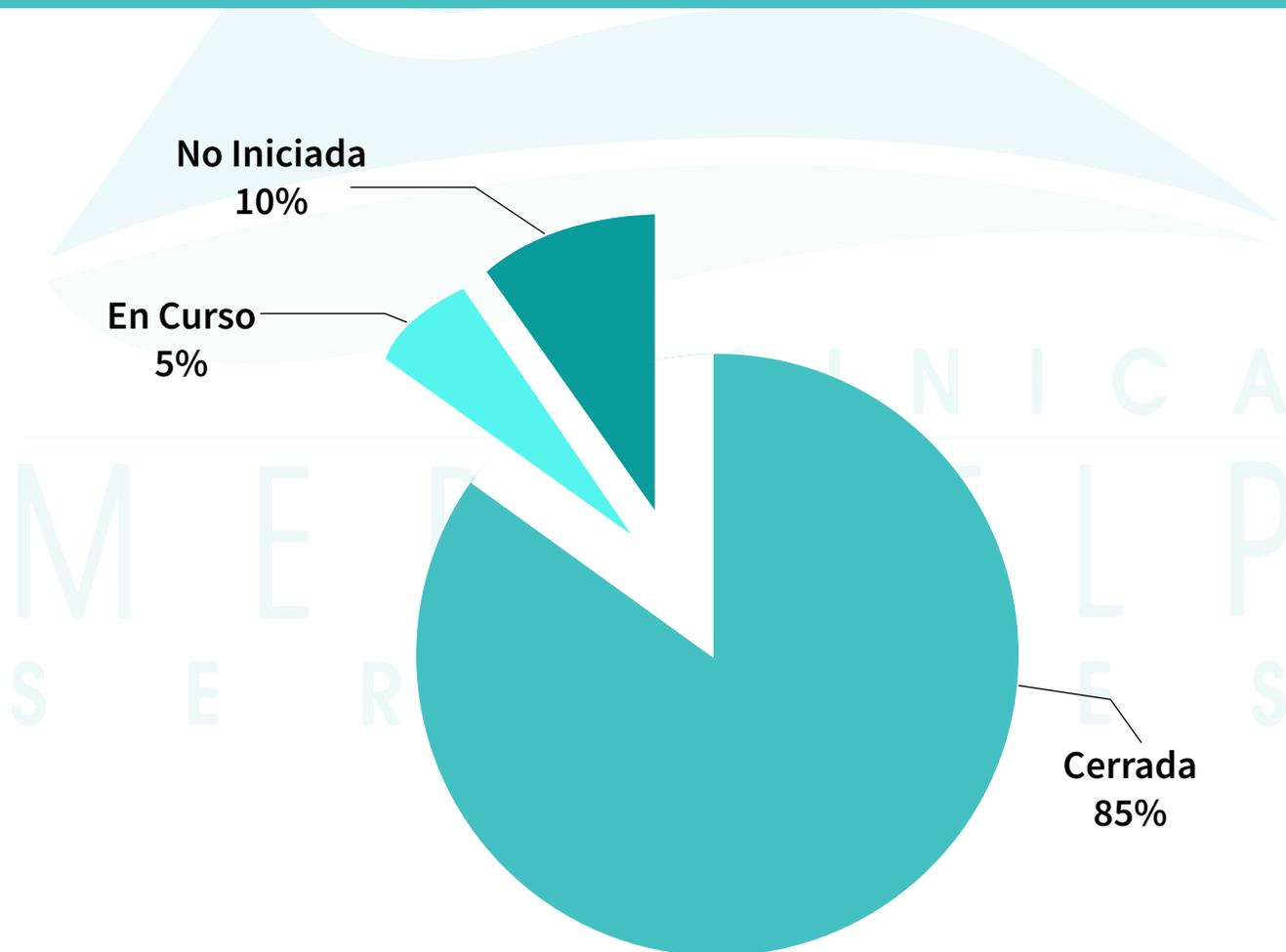
Para el año 2020 fueron recepcionados un total de 280 comentarios, los cuales se encuentran distribuidos así:



FORMULACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES DE MEJORAMIENTO

Un total de 73 actividades/acciones de mejoramiento fueron definidas en relación a las inconformidades (PQR) recepcionadas para el año 2020 en los procesos directamente implicados:

Estado actual de las Actividades Plan de Mejoramiento de la Calidad 2019		
Cerrada	62	85%
En curso	4	5%
No iniciada	7	10%
Total	73	100%



PROGRAMA DE ATENCIÓN HUMANIZADA 2020



El programa de Atención Humanizada de la Clínica Medihelp Services de acuerdo a su política en la que establece atender a sus pacientes brindándoles un trato digno y humano, basado en una comunicación clara y comprensible, desarrolla de forma continua una serie de acciones enfocadas en las diferentes líneas de acciones estratégicas y operativas que propenden a su cumplimiento.



Siendo el 2020 un año muy especial en consecuencia de la Emergencia Sanitaria a causa del nuevo virus Sars Cov2 (COVID19) en la que de forma intempestiva el mundo cambio, las Instituciones Prestadoras de Salud con mayor peso de responsabilidad en la atención y cuidado de los Pacientes modificaron toda su actuación ajustándose a enfrentar esta pandemia, por lo que aun con todas las limitaciones y de forma restringida dieron paso a continuar con su misión.

A continuación se presentan los resultados obtenidos en relación al conjunto de acciones realizadas durante el periodo 2020, en la que detallan muchas de las actividades encaminadas a fortalecer el cuidado humanizado en la Institución.

CELEBRACIÓN JORNADA MUNDIAL DEL ENFERMO 11 DE FEBRERO 2020

En conmemoración de la Jornada Mundial del Enfermo del día 11 de febrero del 2020 se llevo a nivel Institucional actividades, dirigidas hacia todos los pacientes y familiares internados en la Institución en compañía de sacerdote y misioneras.

Durante esta Jornada se brindo unción, eucaristía y oración por los enfermos tras la visita en los diferentes servicios de la Clínica.



DÍA MUNDIAL
DEL ENFERMO
11 DE FEBRERO

Curar el cuidar para una
recuperación humana
integral

MENSAJE DEL SANTO PADRE FRANCISCO
PARA LA XXVIII JORNADA MUNDIAL
DEL ENFERMO 2020

"Durante la enfermedad, la persona siente que está comprometida no sólo su integridad física, sino también sus dimensiones relacionales, intelectual, afectiva y espiritual; por eso, además de los tratamientos espera recibir apoyo, solicitud, atención... en definitiva, amor. Por otra parte, junto al enfermo hay una familia que sufre, y a su vez pide consuelo y cercanía."

Francisco



ATENCIÓN PEDIÁTRICA PERSONALIZADA/LÚDICA – OBSEQUIOS



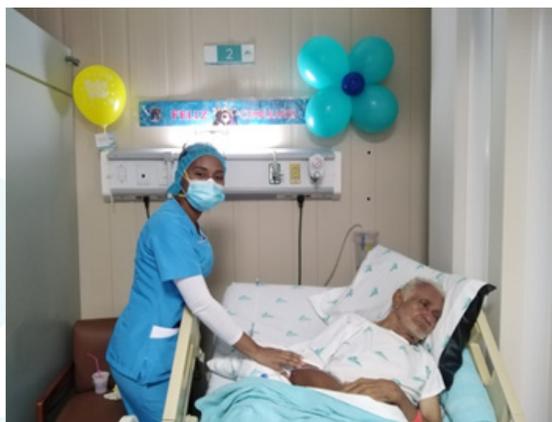
Aunque son pocos los pacientes pediátricos atendidos de forma intrahospitalaria, una vez se encuentran internados de acuerdo a su condición clínica los abordamos de forma especial buscando que su estancia sea más agradable. Por ello, siempre que identificamos a un menor de edad otorgamos dibujos para colorear, juguetes lúdicos, información de sus Derechos y Deberes como paciente (en versión infantil).

Para el 2020, debido a la pandemia por el virus COVID19 la atención de menores fue muy reducida, en especial de tipo intrahospitalaria.

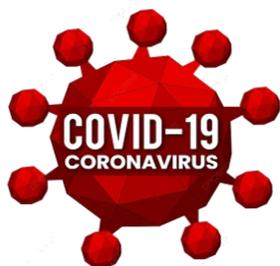
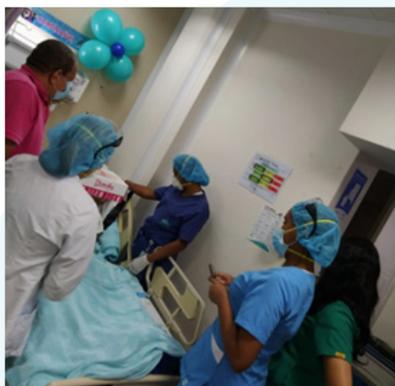


ATENCIÓN PEDIÁTRICA PERSONALIZADA/LÚDICA – OBSEQUIOS

Aunque son pocos los pacientes pediátricos atendidos de forma intrahospitalaria, una vez se encuentran internados de acuerdo a su condición clínica los abordamos de forma especial buscando que su estancia sea más agradable. Por ello, siempre que identificamos a un menor de edad otorgamos dibujos para colorear, juguetes lúdicos, información de sus Derechos y Deberes como paciente (en versión infantil).



Para el 2020, debido a la pandemia por el virus COVID19 la atención de menores fue muy reducida, en especial de tipo intrahospitalaria.



12 de Marzo 2020
Un nuevo virus llego,
pero seguimos siendo
¡FUERTES!

IMPLEMENTACIÓN INSTRUCTIVO PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS EN PACIENTES Y/O FAMILIARES

Fortalecimos a nuestro Talento Humano, en principios básicos de primeros auxilios psicológicos que podrán desempeñar los diferentes profesionales de la Institución, en especial las Línea de frente (médicos, enfermería, entre otras profesiones) para la atención de pacientes en tiempos emergencia sanitaria, en especial aquellos con diagnóstico de COVID19 quienes debido a la alta transmisibilidad del virus son ubicados en área de aislamiento especial y no pueden recibir visitas por parte de sus familiares.



ESTRATEGIA DE APOYO EMOCIONAL AL PACIENTE HOSPITALIZADO: ESCRÍBELE A TU PACIENTE



Por la complejidad de la enfermedad del nuevo virus y por la protección de las familias, las visitas de los pacientes con sospecha o confirmados de Sars Cov2 (COVID19) no están permitidas debido a su alta transmisibilidad y los pacientes se encuentran en un área de aislamiento especial en la Institución.

Pensando en ello y buscando un acercamiento de nuestros pacientes con sus familiares y amigos en tiempos de emergencia sanitaria se establece desde el Programa de Atención Humanizada y la Oficina de Atención al Usuario la estrategia denominada "Escríbele a tu Paciente" la cual consiste en enviar a mensajes/postales motivadores través de nuestra página web a pacientes hospitalizados que fortalezcan su proceso de recuperación

Consiste en recepcionar cartas tipo postal remitidos via electronica a traves de la pagina web Institucional <https://www.clinicamedihelp.com/escuchamos-a-nuestros-usuarios-2/> se imprimen y son entregados a los pacientes.



Te estaremos esperando



Te amamos recupérate



Elevamos nuestra oraciones para que te recuperes



Te enviamos toda nuestra energía positiva

En lo que corresponde del periodo 2020, fueron recepcionadas más de 200 cartas tipo postales para nuestros pacientes internados en área COVID19.

VIDEOLLAMADAS A TRAVES DE WHATSAPP A FAMILIARES Y AMIGOS DE PACIENTES CON DIAGNOSTICOS DE COVID19

Como estrategia de acercamiento del paciente con medida de aislamiento por sospecha o diagnostico de COVID19 con su familia, por parte de todos los actores involucrados en el proceso de atención, se establece como actividad diaria la realización de Video-llamadas a través de la aplicación de Whatsapp en la que se brinda espacios de interacción virtual con los seres queridos del paciente que no cuenta con acompañamiento o visitas.



En 2020 y posterior al establecimiento de la estrategia más de 160 pacientes internados en área de COVID19 y sus familias contaron con la realización de video llamadas por whatsapp realizadas por nuestro personal: Médicos Especialistas, psicóloga, personal de enfermería y auxiliares.

Se dispuso de personal comprometido con alta consideración, comprensión y vocación de servicio ante la demanda de la familia.

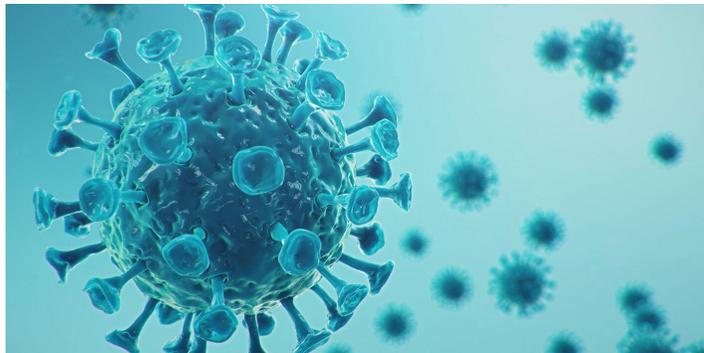
SEGURIDAD DEL PACIENTE



VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA

Clínica Medihelp siempre comprometida con la calidad, seguridad y cuidado humanizado, tanto de nuestros pacientes como de nuestros colaboradores, ha implementado una serie de medidas para mitigar el impacto de la pandemia por COVID-19.

Para lo cual se ha realizado una preparación tanto de infraestructura como en formación a los trabajadores, relacionado con medidas preventivas para la diseminación del contagio del virus SARS Cov2.



En el marco de la preparación para la atención de pacientes con sospecha o confirmación de COVID-19, se unieron los esfuerzos institucionales de un grupo interdisciplinario mediante la Conformación del equipo de planeación estratégica para la introducción del COVID 19 a Colombia.

Dicho equipo fue conformado por El director médico como vocero para entes externos y medios de comunicación, Jefe de Medicina Crítica, como suplente de la dirección médica en caso de ser requerido, Líder de Seguridad del paciente y vigilancia epidemiológica, como referente institucional para la notificación de eventos de interés en salud pública; Dirección asistencial liderando la comunicación con el equipo asistencial; Jefe de calidad encargada de la verificación de condiciones de habilitación para atención en contingencia; Coordinadora del sistema de seguridad y salud en el trabajo, responsable de

los procesos de bioseguridad para los trabajadores y prevención de accidentes o enfermedad laboral; Líder de educación Quien coordinó las estrategias institucionales de educación y el Infectólogo como asesor en el manejo de pacientes.

Este equipo direcciono las estrategias de investigación y referenciación de protocolos y guías nacionales e internacionales encaminadas a la atención de pacientes con COVID-19.

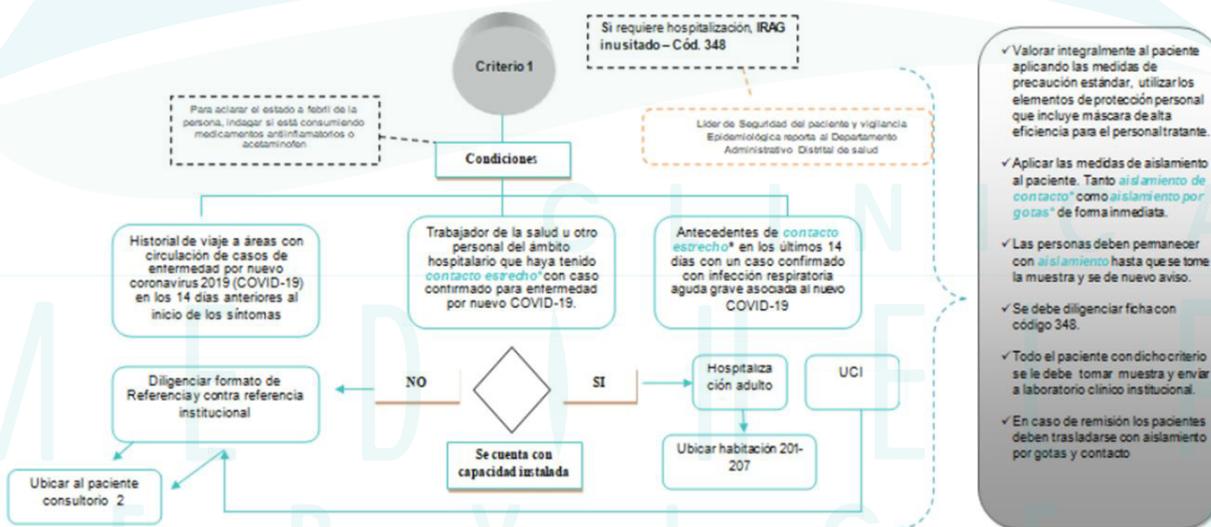
De acuerdo al desarrollo de estrategias encaminadas a mitigar el contagio se emitieron recomendaciones para áreas de aislamiento, se adquirió contenedor para atención inicial de pacientes sintomáticos respiratorios, con sospecha o confirmación de Infección por SARS Cov 2.



IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS DE CONTROL AMBIENTAL

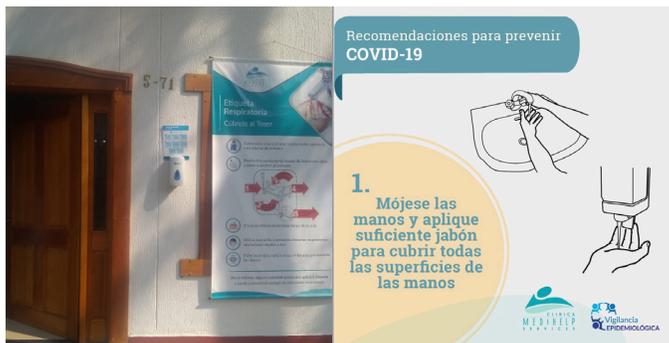
De acuerdo al despliegue de estrategias de mitigación para enfrentar la Pandemia, se adecuaron áreas tales como consultorios, habitaciones con sistema de ventilación individualizada, con el fin de favorecer el aislamiento por gotas y contacto. Cada decisión ha sido evaluada por el Comité de Infecciones Institucional, en el marco de la preparación para la atención de pacientes sospechosos o confirmados con COVID-19.

Se establecieron las rutas de atención de pacientes con diagnóstico de sospecha o confirmación de Covid-19, según las definiciones de caso establecidas por el Instituto nacional de salud.



◆ Instalación de pendones de etiqueta respiratoria al ingreso de las salas de espera y en el ingreso a salas de cirugía.





Se implementaron estrategias visuales para fortalecer la práctica de Etiqueta respiratoria e higiene de manos.

- ◆ Con el fin de promover el auto cuidado por parte colaboradores, usuarios, pacientes, familiares contratistas y otros, se instala afiches en puntos clave de tránsito y críticos dotándolos con alcohol y lavamanos, promoviendo el lavado de manos y sus cinco momentos.
- ◆ Se genera estrategias de comunicación realizando despliegue en todos los canales de información institucional con el objetivo de brindar temas de interés y de autocuidado a nuestros colaboradores y grupos de interés de manera confiable.



MEDIDAS DE AISLAMIENTO DOMICILIARIO (COVID 19)

La habitación debe estar bien ventilada hacia el exterior de la vivienda



MEDIDAS DE AISLAMIENTO DOMICILIARIO (COVID 19)

RECOMENDACIONES PARA EL RESTO DE HABITANTES DE LA CASA

- Evitar el contacto con la persona con síntomas, sobre todos los colectivos vulnerables: **personas ancianas, con enfermedades crónicas, inmunodeprimidas o embarazadas.**
- Procurar que sea una única persona la que proporcione atención al paciente.
- Lavarse las manos con agua y jabón o soluciones hidroalcohólicas después de cualquier contacto con el enfermo o su entorno inmediato.
- Desinfectar con frecuencia grifos, interruptores y pomos de puertas, sobre todo si el enfermo utiliza las zonas comunes.



MEDIDAS DE AISLAMIENTO DOMICILIARIO (COVID 19)

Si el enfermo necesita salir de la habitación debe llevar mascarilla quirúrgica (sin filtros) y mantener la distancia de seguridad

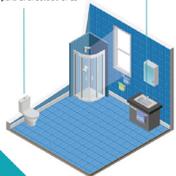


Limpiar con cloro (10 cc por cada litro de agua)



MEDIDAS DE AISLAMIENTO DOMICILIARIO (COVID 19)

Cuarto de baño de uso exclusivo para el afectado si es posible



MEDIDAS DE AISLAMIENTO DOMICILIARIO (COVID 19)

Lavar platos y cubiertos a altas temperaturas (si es posible lavavajillas)



Cubo de baño, con tapa de apertura en parte superior y una bolsa con autocierre



¿CUÁLES SON LOS SIGNOS Y SÍNTOMAS?

Los signos y síntomas clínicos de esta enfermedad pueden ser leves a moderados y son semejantes a los de otras infecciones respiratorias agudas -IRA-, como fiebre, tos, secreciones nasales y malestar general. Algunos pacientes pueden presentar dificultad para respirar.

¿CÓMO SE TRANSMITE EL CORONAVIRUS (NCOV)?

Este virus es originario de una fuente animal y en este momento se conoce que se está transmitiendo de persona a persona. No se conoce que tan intensa puede ser esta transmisión, sin embargo la infección se produce cuando una persona enferma tose o estornuda y expulsa partículas del virus que entran en contacto con las personas con las que se tiene un contacto estrecho y su entorno. Este mecanismo es similar entre todas las Infecciones Respiratorias Agudas (IRA)

¿QUÉ SON LOS CORONAVIRUS?

Los coronavirus (CoV) son virus que surgen periódicamente en diferentes áreas del mundo y que causan Infección Respiratoria Aguda (IRA) de leve a grave, en personas y animales. Los virus se transmiten entre animales y de allí podrían infectar a los humanos. A medida que mejoran las capacidades técnicas para detección y la vigilancia de los países, es probable que se identifiquen más coronavirus

Uso de EPP (elementos de Protección Personal)

Dando continuidad a la estrategias para la mitigación de los contagios se realizaron varias referenciaciones con las mejores prácticas tanto a nivel nacional como internacional, actos de investigación y análisis para determinar los elementos de Protección Personal para los colaboradores.

Se elaboro guía para el uso de EPP por área y perfil ocupacional, definiéndose los niveles de protección y procedimientos generadores y sus riesgos.

Los elementos de protección personal recomendados frente a la pandemia de COVID-19 incluyen:

- ◆ Vestido quirúrgico de tela o desechable
- ◆ Gorro
- ◆ Tapabocas
- ◆ Mascarilla de alta eficiencia(N95
- ◆ Gafas de succión
- ◆ Careta visor
- ◆ Batas desechables

GUÍA DE ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL ¿QUÉ DEBEMOS USAR?

PERFIL	LAVADO DE MANOS	ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL												
		UNIFORME DE TRABAJO	GORRO QUIRURGICO	RESPIRADOR N95	MASCARILLA QUIRURGICA	POLAINAS	GAFAS DE SEGURIDAD	CARETA VISOR	GUANTES DE NITRILO	GUANTES DE LÁTEX	DELANTAL DESECHABLE	BATA ANTIFLUJO	OVEROL	ESCAFANDRA
ENFERMERA	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✓	✗	✗	✓	PGA	✓	PGA	PGA
AUXILIAR DE ENFERMERIA	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✓	✗	✗	✓	PGA	✓	PGA	PGA
AUXILIAR DE APOYO	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✓	✗	✗	✓	✗	✓	✗	✗
MÉDICO GENERAL	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✓	✗	✗	✓	PGA	✓	PGA	PGA
MÉDICO ESPECIALISTA	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✓	✗	✗	✓	PGA	✓	PGA	PGA
FISIOTERAPEUTA	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✓	✗	✗	✓	PGA	✓	PGA	PGA
TECNÓLOGO RADIOLOGIA	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✓	✗	✗	✓	PGA	✓	PGA	PGA
AUXILIAR DE NUTRICIÓN	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
AUXILIAR DE FARMACIA	✓	✓	✗	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗

La Clínica Medihelp cuenta con web SITE institucional de COVID-19, para la consulta permanente de colaboradores en caso de tener dudas o afianzamiento de saberes, en este sitio se encuentra dotado de temas de interés y guías claras para la postura y retiro de los EPP



INDICADORES DE SEGURIDAD DEL PACIENTE Y VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA

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.

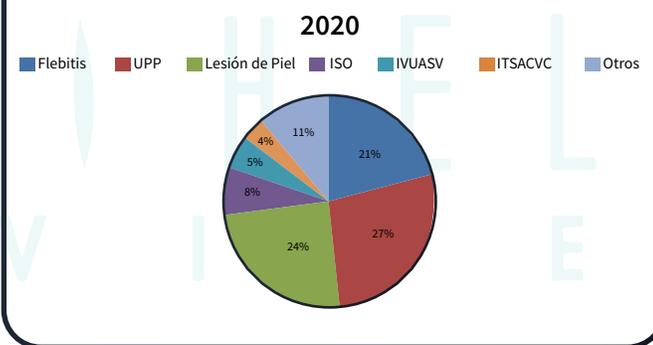
Reportes al programa clínica segura

Durante el año 2020 se realizaron al Programa Clínica Segura un total de 537 reportes, de los cuales el 30% (161) correspondieron a eventos adversos, La distribución de los mismos fue:

Índice global de eventos adversos

A nivel institucional el índice global de eventos adversos en 2020 fue del 0.95%, 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.

Distribución de enventor adversos



Fuente: Reporte de Eventos adversos

Infección intrahospitalaria

En relación a las infecciones intrahospitalarias para año 2020 la tasa promedio fue de 1,64% Presentando un incremento en este indicador, asociado a la atención de pacientes con diagnostico de COVID-19 en la institución.

HABILITACIÓN DE LABORATORIO PARA DIAGNÓSTICO DE INFECCIÓN POR SARS COV2

Con el fin de favorecer la oportunidad en el diagnóstico de pacientes con infección por SARS Cov2, cortar la cadena de transmisión de la infección y contribuir con la disponibilidad de camas para atención de pacientes sospechosos o confirmados, se habilitó el laboratorio clínico para el procesamiento de pruebas moleculares para el diagnóstico SARS Cov2.



ATENCIÓN DE PRIMER PACIENTE CON DIAGNÓSTICO DE COVID-19 EN CARTAGENA

El día 8 de marzo del 2020 la Clínica Medihelp se recibe a su primer Paciente con Covid -19. Si bien desde que se identificaron los primeros casos de infección por SARS Cov 2 en el mundo, empezamos a prepararnos ante la posible introducción del virus al País y a la ciudad, ese 8 de Marzo cambió nuestro proceso de preparación a la acción, al identificar la primera paciente que alertó sobre la sospecha de portar el virus.

El 11 de Marzo se confirmó el caso, con ello se desencadenaron todas las intervenciones de salud pública para contener la diseminación del virus entre los pacientes y colaboradores.

Con orgullo todo el equipo responsable de la atención de la paciente, con total profesionalismo, calidad, seguridad y cuidado humanizado lograron su recuperación y retornara a entorno familiar.



CONMEMORACIÓN DEL DÍA DE LA SEGURIDAD DEL PACIENTE 2020

Clínica Medihelp se une a las organizaciones que promueven la seguridad del paciente con la celebración del día de la Seguridad del paciente, que se conmemora el 17 de septiembre, desde el 2019.

Dentro de los objetivos de este día en el 2020 se encontraba: extender el debido reconocimiento a la dedicación y el arduo trabajo del personal sanitario, especialmente en el marco de la lucha contra la COVID-19 y el tema de la campaña de la Organización mundial de la salud fue Seguridad del personal sanitario: Una prioridad para la seguridad de los pacientes.

Se difundió el lema “Personal sanitario seguro, pacientes seguros” y un llamado a la acción de todos los actores del sistema “Defienda la seguridad del personal sanitario”, como parte del agradecimiento de su labor en los tiempos de pandemia. Se realizó sensibilización en prácticas seguras dirigida a colaboradores, pacientes y familiares:



META 1
Identificación
Correcta de Pacientes

ACCIONES

- ✓ Uso de manillas de marcación de los pacientes
- ✓ Tablero de identificación
- ✓ Marcación de muestras de laboratorio
- ✓ Verificación de identificación en todo procedimiento





META 2
Comunicación
Efectiva

ACCIONES

- ✓ Entregas de turno con metodología SBAR.
- ✓ No uso de abreviaturas.
- ✓ No órdenes verbales.
- ✓ Comunicación de datos críticos.





ESTÁNDARES LABORALES



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

Inclusión y equidad

Miramos la equidad como la igualdad de oportunidades que todos tenemos por desarrollarnos laboralmente. En Medihelp Services nos guiamos por el principio de igualdad de oportunidades laborales y favorecemos un ambiente inclusivo, libre de estereotipos de género, personalidad, origen étnico, preferencia sexual y religiosa, discapacidad o grupo etario. Nuestra planta laboral es tan diversa como la población a la cual prestamos nuestros servicios y todas las personas sin excepción tenemos las mismas oportunidades de acceso al empleo, crecimiento y desarrollo dentro de la empresa.



Para el 2020 se incorporaron a la institución por medio de la empresa de servicio temporal 71 colaboradores de los cuales son:



15

Afrodescendientes



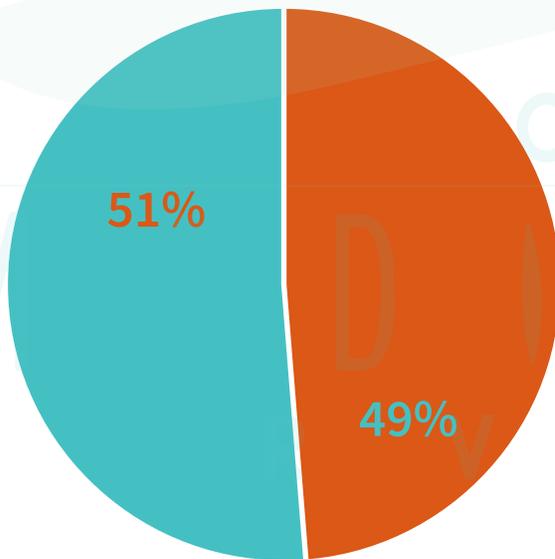
15

Madres cabeza de hogar

Colaboradores
Administrativos y Asistenciales

En la institución estamos comprometidos con el bienestar de nuestros colaboradores y de sus familiares, por lo que trabajamos en acciones enfocadas al desarrollo de las personas para que, a través de ellas, sigamos creciendo como organización.

A diciembre del 2020 contamos con una plantilla de personal de 236 colaboradores distribuidos de la siguiente manera:



- Proveedor Externo Personal
- Contrato Directo Medihelp

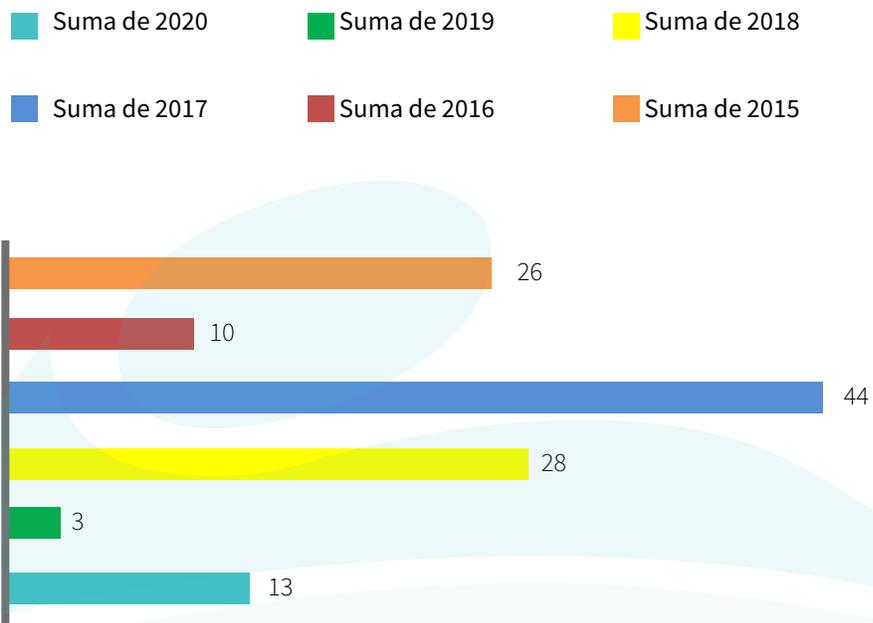


168
Mujeres



68
Hombres

Aumento de personal directo con la institución por año



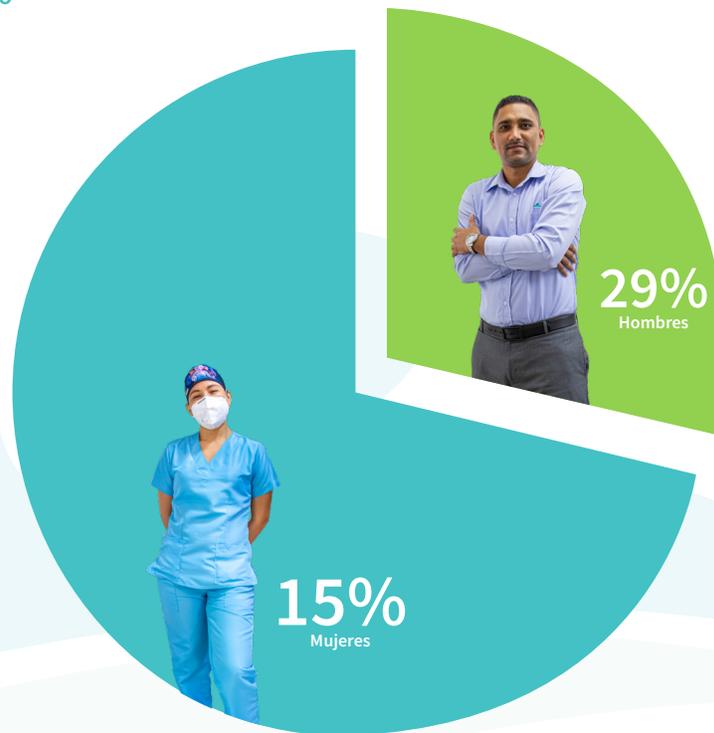
Con el fin de mejorar el bienestar y la calidad de vida del personal siendo este un enfoque institucional como línea de la responsabilidad social empresarial para el año 2020 se realizaron 13 cambios de contrato los cuales pasaron de ser de la empresa de servicio temporal a un contrato indefinido con la institución.

Con esto ratificamos el compromiso que tiene la organización con su personal.

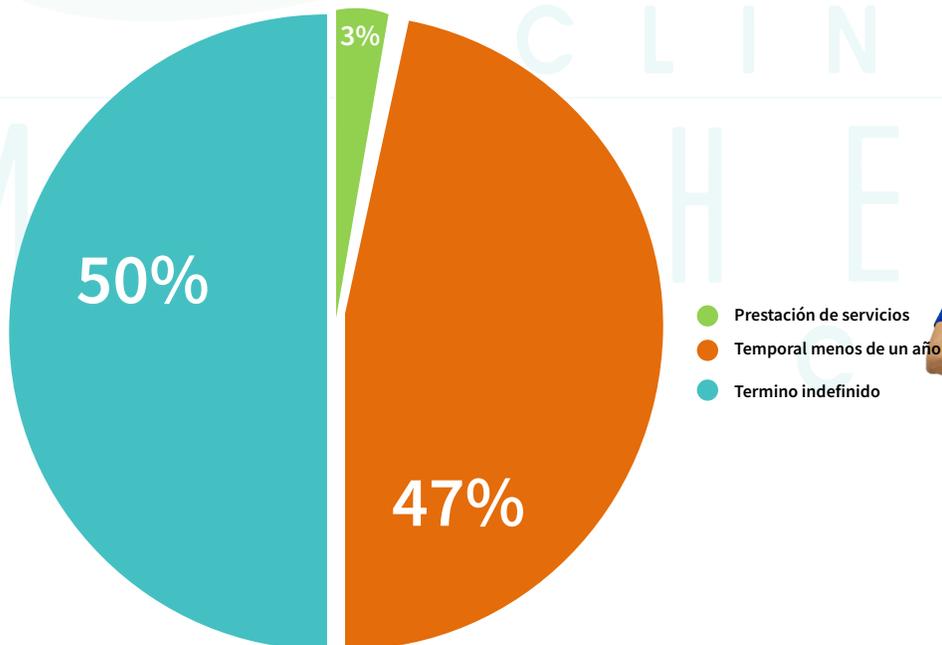


DISTRIBUCIÓN SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS COLABORADORES

Distribución **por sexo**



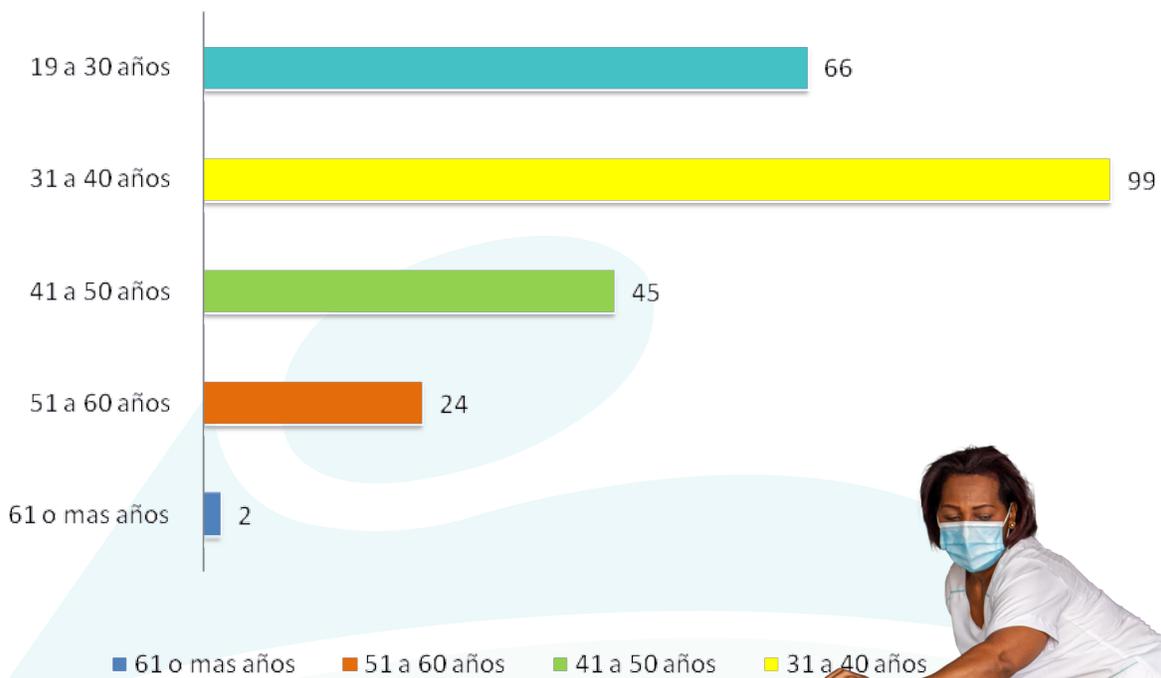
Distribución **tipo de contrato**



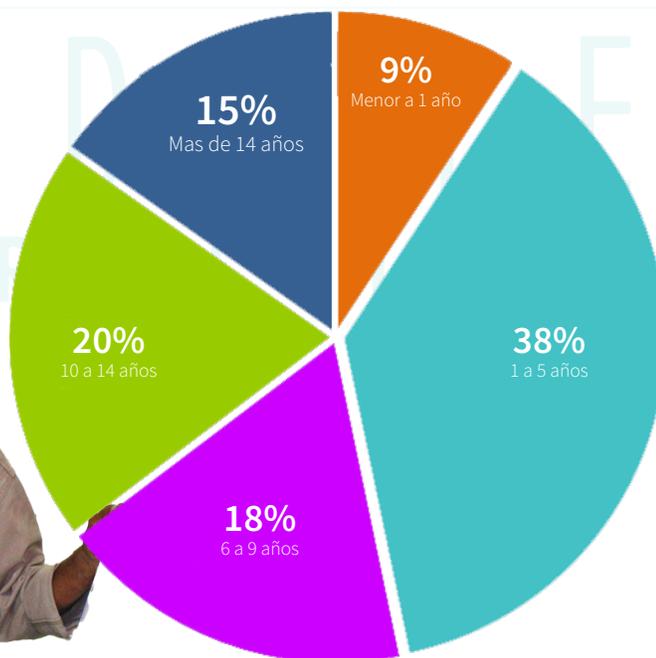
- Prestación de servicios
- Temporal menos de un año
- Termino indefinido



Distribución por Edad



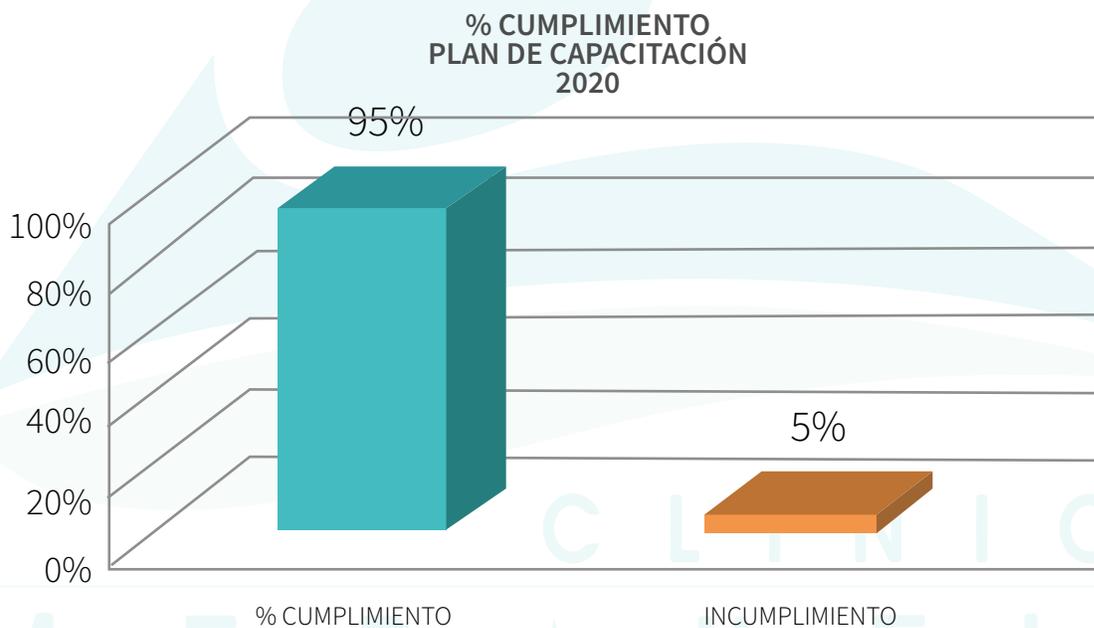
Distribución por Antigüedad



PLAN DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL

A principios de este año, el sector sanitario en el mundo se vio sorprendido con el surgimiento de un nuevo virus denominado COVID - 19 (coronavirus), lo que nos llevó a readecuar la infraestructura, capacitar al personal, ajustar los modelos de atención, adoptar los protocolos ordenados por las autoridades sanitarias, fortalecer los canales y formas de comunicación y desarrollar estrategias para cuidar la salud física y mental del talento humano de la institución, entre otros.

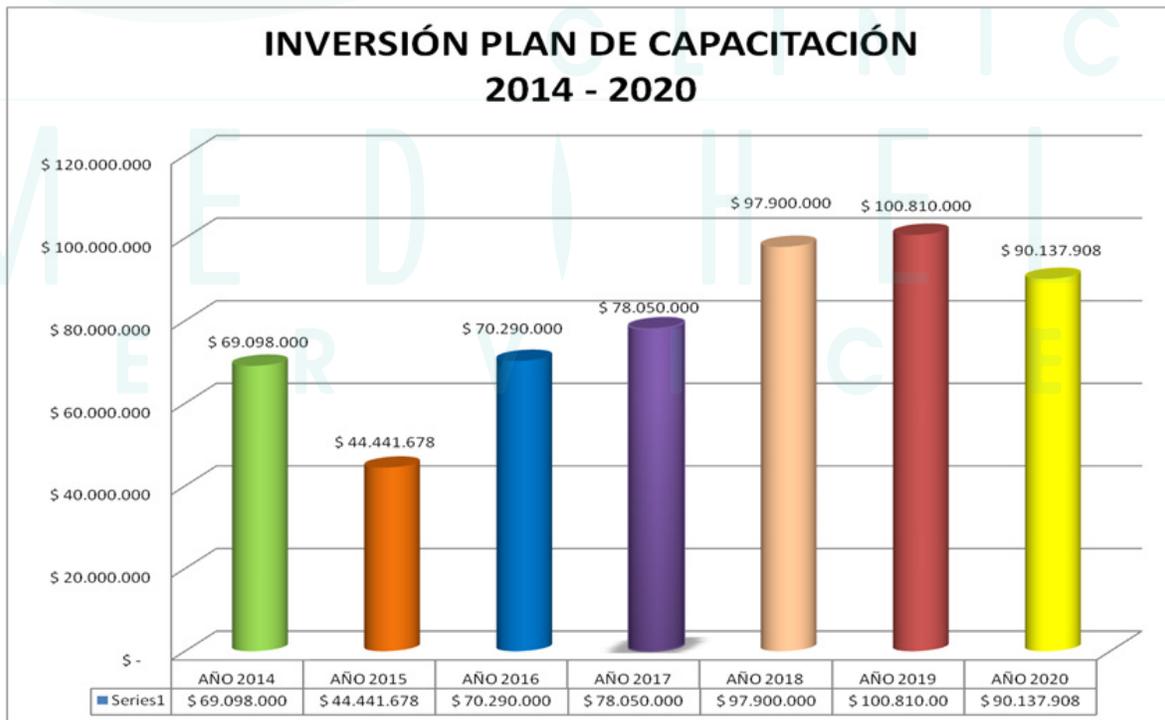
Para el 2020 nuestro esfuerzo como organización se concentró, en buena parte, en la formación y capacitación de nuestros colaboradores, entendemos que el éxito de la clínica se encuentra en el desarrollo de cada una de las personas que la conformamos.



En la grafica anterior se evidencia un cumplimiento del 95% del plan de formación y capacitación institucional



De acuerdo a la gráfica anterior se evidencia que el cumplimiento del plan de formación y capacitación correspondiente al año 2020 fue de un 95% de cumplimiento, logrando así superar la meta establecida en la institución de un 85%.



BIENESTAR LABORAL Y SALUD MENTAL PARA **NUESTRO TALENTO HUMANO**

"Las personas y las funciones de RR.HH. son la primera línea de resiliencia de la fuerza laboral durante una crisis", dice Michael E. Bertolino, EY Global People Advisory Services Leader.

A finales de 2019, el sector sanitario en el mundo se vio sorprendido con el surgimiento de un nuevo coronavirus, el SARSCoV-2 en la China y desde diferentes latitudes del planeta se inició el seguimiento al comportamiento a este nuevo virus, y como la evolución del mismo lo ha demostrado, ningún país estaba preparado para enfrentarlo.

Desde el área de Talento Humano de la Clínica Medihelp nos volcamos a nuestro Cliente interno, nuestro personal, porque sabíamos que debíamos desarrollar estrategias para cuidar la salud física y mental, mantenerlos motivados y dispuestos era nuestro mayor reto y compromiso.

Nuestro plan de Bienestar lo fuimos nutriendo con la información que llegó (y continúa llegando) de otros países. Por ejemplo, a medida que se iba presentando la contingencia en China, en España, en Italia y en Francia, nos actualizábamos permanentemente sobre cómo manejaban la pandemia, especialmente las situaciones complejas.

Desde el área de Talento Humano, se ha venido implementando el programa de Bienestar institucional el cual es un proceso continuo orientado a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral, emocional y psicosocial de nuestros colaboradores.

Siguiendo la misión que tiene nuestro programa y la gran importancia que tiene en este momento debido a la emergencia sanitaria que se está presentando, como institución hemos diseñado diferentes estrategias de impacto encaminadas a la seguridad y salud en el trabajo, salud mental y Bienestar laboral para todas las personas que conforman la gran familia Medihelp.

- 1. Bienestar emocional o salud Mental:** Se trata de reconocer al trabajador como un ser humano integral que, así como cualquier otro, tiene una serie de sentimientos, de angustias y de emociones, y que en algún momento esas angustias pueden superar su capacidad; tenemos aquí, entonces, un frente de trabajo crucial.
- 2. Bienestar Laboral:** Mantener ese equilibrio entre vida y trabajo, esa calidad de vida de nuestros colaboradores, y de cómo ese bienestar se convierte en un motivador adicional para abordar esta situación.
- 3. Seguridad laboral:** Brindamos todos los elementos de protección personal para prevenir los accidentes y las enfermedades laborales.

A continuación se relacionan algunas de las actividades que se ejecutaron durante el transcurso de este año 2020.



APOYO PSICOSOCIAL

COLABORADORES AFECTADOS POR EL
COVID-19

Acompañamiento Emocional.

La salud mental es una dimensión fundamental del ser humano, en la que aun en situaciones de crisis se pueden desplegar recursos emocionales, cognitivos y mentales para transitarla. Escogimos la definición de salud mental de la Agencia Pública de Salud de Canadá: facultad de los individuos para sentir, pensar y actuar, en formas que mejoran la capacidad de disfrutar la vida y hacer frente a los desafíos que enfrentan (Canadian Institute for Health Research. Exploring Positive Mental Health. Ottawa; 2009, citada por Watson y McDonald, 2016).

En la actualidad en la clínica Medihelp brindamos acompañamiento emocional durante situaciones críticas, velando por el cuidado y la regulación emocional propia y de nuestro personal, por medio de los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP).

En la institución se han desplegado una serie de campañas difundidas en los diferentes canales de comunicación de la clínica en pro del acompañamiento, la motivación y el reforzamiento positivo de nuestros colaboradores. Se encuentra habilitado el Apoyo Psicológico para todos los colaboradores de la institución, un espacio diseñado para especialmente para ellos donde son escuchados, orientarlos y donde brindamos todo el acompañamiento asistencial en medio de una crisis. La estrategia que se ha utilizado para los colaboradores que no reportan su condición de salud ya sea por cualquier motivo (pena, disgusto, frustración o estigma publico) es que por medio de los coordinadores de los servicios y los jefes inmediatos notifiquen al área de talento humano la identificación de colaboradores que tengan actitudes, aptitudes, emociones y sentimientos de estrés, ansiedad, enojo, tristeza ya sean identificados por medio de observación comportamental o que el mismo trabajador se los indique, también contamos con un grupo satélite que se encuentra en los diferentes servicios que es el personal que integra el COPASST, toda esta información es suministrada sin pretender vulnerar la privacidad y confidencialidad de cada miembro de la institución, una vez se tengan estipulados las personas que serán intervenidas se pone en marcha un plan de acción individualizado.

Establecimos una ruta para la atención psicológica, mediante la cual hemos intervenido aspectos como la afectación emocional, preocupación por el contagio en el trabajo y por posible contagio en familiares, llanto esporádico, y duelo.

En el marco del Protocolo de Salud Mental, se llevaron a cabo talleres virtuales juntamente con la ARL abordando temáticas como compromiso con la vida y desarrollo de actividades cotidianas de manera emocionalmente sana y segura, cuidando al mismo tiempo el entorno y la integridad física y emocional.

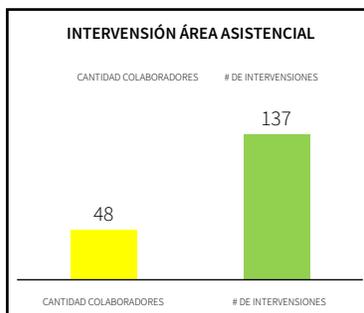
A corte de Diciembre del 2020 se han realizado 177 intervenciones a los colaboradores.

CONSOLIDADO DE INTERVENCIÓN - PRIMEROS AUXILIOS PSICOLOGICOS 2020

CANTIDAD COLABORADORES	#DE INTERVENCIONES
62	177

CANTIDAD COLABORADORES	#DE INTERVENCIONES
48	137

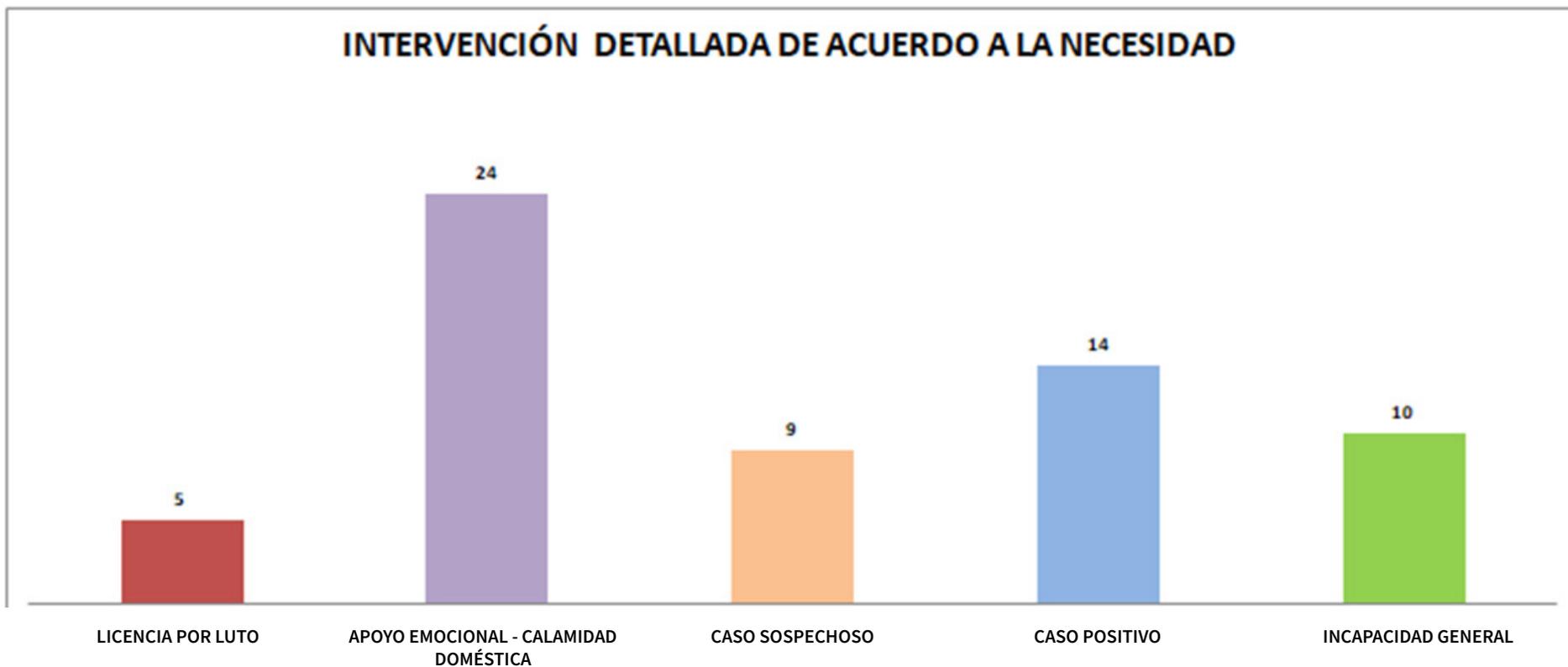
CANTIDAD COLABORADORES	#DE INTERVENCIONES
14	40



INFORMACIÓN AL DETALLE DE ACUERDO A LA NECESIDAD

LICENCIA POR LUTO	APOYO EMOCIONAL - CALAMIDAD DOMESTICA	CASO SOSPECHOSO	CASO POSITIVO	INCAPACIDAD GENERAL
5	24	9	14	10

INTERVENCIÓN DETALLADA DE ACUERDO A LA NECESIDAD



Los Primeros Auxilios Psicológicos consisten en ayudar de forma inmediata a las personas y atenuar los conflictos emocionales causados por la vivencia de situaciones traumáticas, mediante la utilización de técnicas simples basadas en métodos o teorías psicológicas (Servicios preventivos con formación básica en socorro). La meta de los PAP es que la persona salga del estado de choque y active sus recursos para recuperar su capacidad de afrontamiento, lo cual incluye la conceptualización del hecho, la clarificación de los pensamientos, el manejo adecuado de las emociones y sentimientos, el control de la subjetividad y la fantasía catastrófica, y el comienzo del proceso de solución del problema (Vigil, 2018).

¡APOYO PSICOLÓGICO!

Recuerda que en la clínica contamos con un espacio diseñado especialmente para ti **cuando lo necesites.**

LLAMA A LAS EXT.

130 - 141 - 142 - 149

Horarios
7 am - 5 pm
Lunes a Viernes



Por medio de los canales de comunicación institucional se han construido diferentes estrategias educativas, de sensibilización y difusión acerca de la salud mental desde un enfoque positivo evitando el sensacionalismo o amarillismo, así mismo se han realizado piezas de agradecimiento a todos los colaboradores de la organización y personal que haga parte del sector salud, con esto lograremos minimizar el estigma en salud mental, aumentamos la motivación de los colaboradores y el reforzamos el Bienestar Institucional.

Puntualmente los canales de comunicación que hemos utilizado para la difusión de las piezas son los siguientes:

- ◆ Correos Electrónicos
- ◆ Pagina Web
- ◆ Pagina de redes sociales (Instagram y Facebook)
- ◆ Grupo de WhatsApp
- ◆ Cartelera Institucional
- ◆ Fondos de pantallas de los computadores

A continuación alguna de nuestras piezas comunicativas



¡GRACIAS!

Tu trabajo incansable es de gran importancia para nosotros, **agradecemos tu entrega incondicional**

¡Gracias por tu entrega, amor y dedicación... juntos saldremos adelante!

SOMOS UNA GRAN FAMILIA

¡Eres Fuerte, eres capaz, tu puedes hacerlo... tu familia Medihelp confía en ti!

¡SOMOS UNA FAMILIA!
Nos caracterizamos por el amor, la dedicación y entrega con que hacemos nuestro trabajo.
Hay demostramos una vez más que amamos lo que hacemos con todo el profesionalismo, la ética y bondad, y que nuestros pacientes, sus familias y compañeros de trabajo son importantes.

¡Somos una Familia Fuerte!
Gracias por tu dedicación y esfuerzo

PRONTO GRITAREMOS ¡LO LOGRAMOS!

¡GRACIAS!
por siempre insistir, persistir, resistir y nunca desistir...

¡ESTAMOS ORGULLOSOS!
SON NUESTROS HÉROES Y RESALTAMOS SU LABOR...

Así mismo también compartimos Tips y recomendaciones de cómo llevar una adecuada salud mental, conservar una buena actitud ante todo... una mente sana y tranquila puede actuar mejor en circunstancias difíciles.

CUIDA TU SALUD MENTAL CON LAS SIGUIENTES RECOMENDACIONES

Afrontamiento Positivo
Al mal tiempo, buena cara, se positivo de juicios, de buen humor en las palabras, alegría de rostro y amable con los demás...

- ✓ Realiza actividades que te motiven con tus propósitos de vida.
- ✓ Conciéntate con personas importantes para ti y habla de tus sentimientos.
- ✓ Ten calma. Todo pasará.

Evitar la Desinformación

- ✓ Evite la exposición excesiva a las noticias: actualice su información principalmente para tomar medidas preventivas.
- ✓ Busque información precisa de fuentes confiables. No comparta información que no sea de esas fuentes.
- ✓ La sobreinformación genera Caos, estrés y ansiedad.
- ✓ Controla el deseo de buscar información de forma obsesiva, revisa medios máximo dos veces al día.

Identifica tus Emociones

La emergencia del COVID-19 nos genera sobrecarga emocional, estrés y ansiedad esto es una reacción completamente normal ante estos escenarios de incertidumbre, es por esto que debemos saber como manejar nuestras emociones y mantener la calma, evitemos pensamientos catastróficos, evidenciando que la situación es pasajera y coyuntural.

Mantenerse Ocupado

Buscar actividades manuales y formas de pasar el tiempo.
Separados de las pantallas.
Realiza un cronograma de actividades en casa: físicas, lúdicas, espirituales, equilibrio emocional: leer, escribir, pintar, cocinar, escuchar música, yoga y meditación.
Cuida tu sueño y alimentación. Alimentate saludablemente y duerme entre 7 y 8 horas.

Para los Niños

Mantener los horarios y hábitos familiares habituales, evitando que esta situación altere el orden, estructura y seguridad que dan las rutinas.
¡Es un buen momento para transmitirles medidas de higiene para toda la vida! Hay que seguir las recomendaciones y medidas de prevención que determinen las autoridades sanitarias.
Promover tiempo para el juego libre, deporte y movimiento corporal.

Para los Niños

Aprovechar esta situación para pasar más tiempo de disfrute en familia, algo tan necesario y escaso habitualmente.
Los niños deben comprender porque no debemos salir de casa no por el miedo a contagiarnos, sino porque de este modo estamos protegiendo a personas que se encuentran frente de salud, crea estrategias para enseñarle por medio del juego el porque no se debe salir de casa.

Para Nuestros Adultos Mayores

Mantenerlos ocupados realizando actividades manuales como tejer, juegos de mesa, crucigramas, sopas de letras, entre otros.
Limitarles la sobreinformación.
Realizar actividades espirituales (orar, leer la biblia).

CLINICA MEDIHELP SERVICES

*¡Somos una gran familia!
Por eso cuidamos de ti*

BIENESTAR ✓

¡INFINITAS GRACIAS!



Gracias por unirse en una misma voz de solidaridad y amor, por tan hermosa labor de compartir con nuestra familia



Bienestar **LABORAL**

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 2020, 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.

Este Programa de Casita Saludable hoy en día cuenta con cuatro componentes; El primero es el de **Beneficios** el cual se encuentra formado por convenios institucionales con diferentes empresas en las cuales se aplican descuentos en Educación.

Incentivos los cuales son asignados de acuerdo a la participación del colaborador en los diferentes proyectos institucionales, dando continuidad y siendo replicador del trabajo bien hecho y la calidad institucional; El tercero son los **Estímulos** que se encuentran directamente relacionados con la evaluación de desempeño y competencias, estos son asignados a los colaboradores que cumplan con las metas establecidas; tanto para incentivos como para estímulos se asignan ayudas económicas en educación, días de descanso y reconocimiento al interior en publicaciones. La última línea es la de Casita Saludable **PYP** ya identificada como línea; la cual se encarga del fomento de estilos de vida y hábitos saludables y abarca todas aquellas actividades que se puedan implementar y que aporten al bienestar físico; mental y social de los colaboradores ya mencionado con anterioridad; las cuales se planean anualmente con apoyo de las ARL y se implementan con el cronograma de actividades de Bienestar.



A continuación alguna de nuestras Actividades de Bienestar ejecutadas en el 2020.

RUTA INSTITUCIONAL

Desde el pasado 17 de marzo la institución ha puesto a disposición de los colaboradores las rutas del personal y taxis extraordinarios que han sido asumidos por la organización y otras que fueron donadas por las cajas de compensación Comfenalco y Comfamiliar lo cual fue hasta el 10 de Mayo del presente año, a partir de esa fecha la clínica asumió en su totalidad el costo de las rutas institucionales.

Hemos cuidado al máximo a todos nuestros colaboradores y terceros, generado un ambiente seguro para ellos y sus familias garantizándoles la no exposición al servicio público de transporte.

Fueron 8 trayectos los cuales se despliegan por toda la ciudad y barrios

CONTROL RUTA

RUTA #	CATEGORIA	GRUPO/ÁREA	HORA DE SALIDA	CANTIDAD DE PERSONAS
1	MAÑANA LLEGADA	ASISTENCIAL	5:00 AM	29
2	MAÑANA LLEGADA	ASISTENCIAL	5:30 AM	12
3	MAÑANA LLEGADA	ADMINISTRATIVA	5:00 AM	11
4	MAÑANA POSTURNO-A CASA	ASISTENCIAL	8:15 AM	29
5	TARDE LLEGADA	ASISTENCIAL	4:45 PM	29
6	TARDE SALIDA A CASA	ADMINISTRATIVA	5:00 PM	11
7	TARDE SALIDA A CASA	ASISTENCIAL	7:30 PM	29
8	TARDE SALIDA A CASA	ASISTENCIAL	8:15 PM	11



ENTREGA DE DETERGENTES

Dotamos de detergentes a todo el personal de la institución para el cuidado y la desinfección de sus prendas de vestir y las de su familia así como las de sus casas, de esta manera realizamos sensibilización de la importancia del autocuidado en su trabajo y en sus hogares, somos una institución Familiarmente Responsable (EFR) pensamos en el bienestar de todos los integrantes de la familia Medihelp. Se entregaron aproximadamente 600 bolsas



**¡SOMOS UNA
FAMILIA!**

CUIDAMOS DE TI Y LOS TUYOS



La limpieza y desinfección rutinariamente es la mejor medida para prevenir la supervivencia de virus en el ambiente y otras enfermedades en el hogar.

Reclama tu bolsa de detergente en la puerta de acceso administrativa a partir de las 10:00 am.



ENTREGA DE MERIENDAS INSTITUCIONALES

Desde que fue decretada la pandemia en el país la institución tomo las medidas correspondientes para ofrecer un mayor bienestar a nuestros colaboradores, es por eso que se dispuso con el área de Nutrición la entrega de meriendas diarias con los siguientes fines:

1. Evitar que el personal transitara externamente así disminuiríamos posibles contagios.
2. Cuidar al máximo su economía y evitar gastos adicionales para ellos
3. Apoyarlos y mantenerlos con vitalidad durante las largas jornadas laborales
4. Motivarlos y reconocerles su Incansable labor y entrega con los pacientes.

Así mismo contamos con el apoyo de diferentes empresas y personas que contribuyeron con su apoyo y solidaridad donando alimentos y dinero para nuestros colaboradores.



*¡Somos una gran familia!
Por eso cuidamos de ti*

BIENESTAR ✓

EL ALMUERZO CORRE POR NUESTRA CUENTA

Te invitamos a disfrutar un delicioso almuerzo donado por una familia que valora y ama nuestro trabajo



BIENESTAR ✓

GRACIAS A TODOS POR SU DONACIÓN

Gabriela y
Alejandra Murra



Familia
Gonzales



Paola Cavali
Natalia Pérez
Vicky Caballero
Uchy Eljaiek
Nayade Cohen

Familia
Triviño Paz



José Rumié y
CIA

Mónica Mass
Tinoco

Rosario
Pardo



SERVIACTIVO

Familia
Macía Movilla



Beatriz
Caviedes

Victoria De La
Espriella

Miriam y Lidia Julio
Benni Ramos

María Caro Velez



F.J Rumié & CIA
Rosario Pardo
Beatriz Caviedes
Familia Macía Movilla
Familia Barriga Otero
Javier Otero
Victoria de De La Espriella
Familia Amín Benedetti
María Carolina Vélez
Miriam Juliao
Lyda Juliao

Maria Bernarda Ramos
Alejandra Murra
Gabriela Murra
Mónica Mass Tinoco
Familia Triviño Paz
Paola Cavali
Natalia Pérez
Vicky Caballero
Uchy Eljaiek
Nayade Cohen



(+57-5) 6939877



info@clinicamedihelp.com



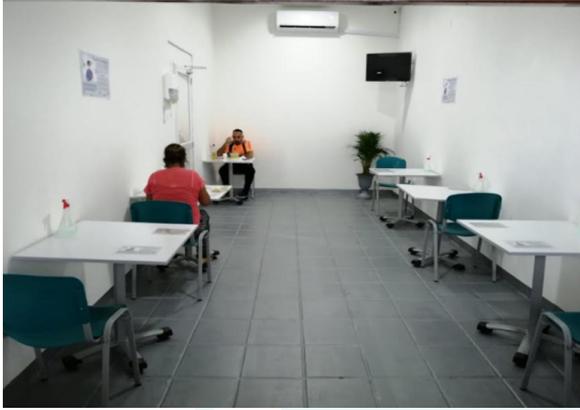
Cra 6a No. 5 – 101



www.clinicamedihelp.com



NUEVA ZONA COMEDOR



El pasado 08 de Julio, se realizó entrega de la nueva Zona de Comedor, el cual es un espacio más amplio y agradable en el cual nuestros colaboradores podrán disfrutar de sus alimentos de una forma más placentera; se realizó adecuación de un Tv en el cual se proyectara contenido de interés e institucional con el fin de mantener informados a nuestros colaboradores.

Toda esta nueva adecuación se realiza con el fin de mejorar nuestros estándares de calidad respecto a nuestro cliente interno, respetando siempre las normas de Bioseguridad en busca de la prevención al contagio por Covid 19.

CAJAS ENDULZADAS

En el mes de Julio, colocamos en las áreas asistenciales de nuestra institución, cajas cargadas con muchos dulces para nuestros colaboradores, en busca de brindarles energía durante la jornada laboral, estas cajas estuvieron diseñadas estratégicamente para motivar y brindarles mensajes de fortaleza y acompañamiento.



SALA DE RELAJACIÓN



La Clínica en busca de poder llevar al máximo la satisfacción de los colaboradores y que estos en la medida pudieran tener un lugar donde descansaran y de distracción. Hemos creado la Zona de Bienestar y relajación.

Zona de Recarga espacio destinado para que los colaboradores puedan vivir una experiencia de descanso y relajación mientras se encuentran en el entorno laboral. Esta área está dotada de videos relajantes, velas aromáticas, aire acondicionado, muebles, colchonetas, almohadas y luz tenue, espacio de meditación y de absoluta tranquilidad.

BIENESTAR ✓

ZONA DESCARGATE

Zona de Descargue especial para expresar por medio de las palabras aquello que les genera “estrés, fatiga, ansiedad, desesperación etc.” esto con el fin de que puedan descargarse de todas esas emociones negativas, generando espacios de tranquilidad y mejor ambiente laboral para ese colaborador, se convirtió en el muro de las lamentaciones y por parte de Talento Humano desarrollábamos estrategias para menguar cada uno de los textos por parte de los colaboradores frente a temas relacionados con el COVID.



ZONA DE JUEGOS (MediPlay)

Todos los viernes en la institución generamos diferentes estrategias que nos ayuden a mantener espacios de diversión, motivación y socialización entre nuestros colaboradores; respetando todas las **medidas de Bioseguridad** que como institución tenemos implementadas.

Es por esto que cada ocho días tenemos diferentes juegos de mesa, en donde realizamos torneos de jenga, Stop, parqués, domino, Loterías, sopas de letras, también realizamos karaokes, peregrina, concursos de baile, concurso de canciones entre otros, todos los participantes recibían meriendas y premios.

Es un espacio que los colaboradores valoran muchísimo dado que los desconectan de sus actividades laborales, tienen un espacio de esparcimiento y lúdica.

A continuación registro fotográfico de las diferentes actividades realizadas en el 2020.







M
S

C
A
P
S



Adivina Adivinador?

MIMICAS MEDIHELP

21 AGOSTO 2020
12:30 - 2:00 PM
ZONA DE BIENESTAR

BIENESTAR ✓ CLINICA MEDIHELP SERVICES

MEDI GUERREROS

FECHA: 9 DE OCTUBRE 2020
HORA: 12:00 PM
LUGAR: ZONA DE BIENESTAR

BIENESTAR ✓

MEDIHELP PRESENTA

DISFRUTA DE UN MARAVILLOSO VIERNES DE

KARAOKE PARTY

29 ENERO 2021
DESDE LA 1:00 PM
ZONA DE BIENESTAR

Contamos con una lista de canciones para que escojas la que más te guste

POP	RANCHERA
VALLENATO	SALSA
MERENGUE	CHAMPETA
REGUETÓN	

¡Tendremos premios geniales!

BIENESTAR ✓ CLINICA MEDIHELP SERVICES

Del 16 al 19 de Junio...
Diviértete, disfruta y gana los mejores premios que tenemos para ti!!

Lugar: Área de relajación
Horario: 1:00 - 3:30 pm

¡NO TE LO PIERDAS!

BIENESTAR ✓ CLINICA MEDIHELP SERVICES

FAMILY BINGO

15 AGOSTO 2020
2:30 PM
GOOGLE MEET

La inscripción es obligatoria. Para poder participar debes anotar tu nombre y correo electrónico en las listas en diferentes áreas.

¡¡Grandes sorpresas y premios para ti y tu familia!!

LEER INSTRUCCIONES

FECHA LIMITE PARA INSCRIPCIÓN: 12 AGOSTO 2020

BIENESTAR ✓ CLINICA MEDIHELP SERVICES

Baila

lo que suene...

11 SEPTIEMBRE 2020
12:30 - 2:00 PM
ZONA DE BIENESTAR

CLINICA MEDIHELP SERVICES BIENESTAR ✓

MOTIVACIÓN A COLABORADORES

Desde Gestión Humana, sabemos la gran importancia que tiene el núcleo familiar para nuestros colaboradores; en especial los hijos quienes son el motor y la inspiración para seguir fuertes en esta batalla, partiendo de ese ideal implementamos la estrategia de colocar en los locker de cada colaborador un mensaje inspirador que los motive al auto - cuidado acompañado de las fotos de sus hijos.



AUMENTO DE PERSONAL EN SALUD

#ÚneteMedihelp

BUSCAMOS MÉDICO GENERAL
Con experiencia en Clínica, Hospitalización y Consulta Externa.

Requisitos Indispensables:

- Experiencia mínima de 2 años en cargo relacionado.
- Domina el idioma inglés no esencial.
- Activa en el Registro de Medicina General ACSL Vigente.
- Equipo de vacunación completo.
- Título Profesional.
- Curso de Humanización.
- Debe contar con Licencia de Conducir.

Interésados enviar su hoja de vida al correo: seleccionesmedihelp@gmail.com

O ingresar a nuestra página web: www.clinicamedihelp.com/trabajecommostramos

#ÚneteMedihelp

BUSCAMOS GESTOR CLÍNICO
Especialización en Auditoría o en Certificación en Salud

Requisitos Indispensables:

- Experiencia mínima de 2 años en instituciones hospitalarias, Hospitalización y Medicina.
- Manejo de idiomas.
- Auditoría de calidad en salud (Circosurcomercio, Calfit, Gestión Médica y Certificación).
- Manejo de sistemas de gestión de calidad en salud (ISO 9001, ISO 15189 y otras).
- Manejo de procedimientos de gestión de calidad (ISO 9001, ISO 15189 y otras).
- Asesoramiento en gestión de calidad (ISO 9001, ISO 15189 y otras).
- Conocimiento en procesos de auditoría y/o certificación de planes.
- Debe contar con licencia de conducir de la salud y/o certificación de calidad.

Interésados enviar su hoja de vida al correo: seleccionesmedihelp@gmail.com

O ingresar a nuestra página web: www.clinicamedihelp.com/trabajecommostramos

La Clínica Medihelp Services, es una institución prestadora de servicios de salud que está comprometida en brindar un excelente servicio con calidad y humanización en la atención, por lo tanto debido a la emergencia sanitaria mundial que se está presentando por el **Covid 19**, como acción de mejora institucional en pro de disminuir la carga laboral de nuestros trabajadores, los índices de incapacidad y reforzar los servicios con los que actualmente contamos, fue necesario aumentar nuestras plazas en algunos cargos estratégicos, ingresaron aproximadamente 52 colaboradores.

#ÚneteMedihelp

BUSCAMOS ENFERMERA
Con experiencia en Hospitalización, Urgencia y UCI

Requisitos Indispensables:

- Tarjeta profesional - Resolución departamental
- Experiencia mínima de 1 año
- Equipo de vacunación completo
- ACLS vigente - Curso de humanización y violencia sexual

Interésados enviar su hoja de vida al correo: seleccionesmedihelp@gmail.com

O ingresar a nuestra página web: www.clinicamedihelp.com/trabajecommostramos

#ÚneteMedihelp

BUSCAMOS ENFERMERA JEFE
Con experiencia en Servicios Hospitalarios

Requisitos Indispensables:

- Tarjeta profesional - Resolución departamental
- Experiencia mínima de 1 año
- Equipo de vacunación completo
- ACLS vigente - Curso de humanización y violencia sexual

Interésados enviar su hoja de vida al correo: seleccionesmedihelp@gmail.com

#ÚneteMedihelp

BUSCAMOS PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA
Contando con 6 años de experiencia

Requisitos Indispensables:

- Especialización en Clínica.
- Inscripción en Rehus.

Interésados enviar su hoja de vida al correo: seleccionesmedihelp@gmail.com

O ingresar a nuestra página web: www.clinicamedihelp.com/trabajecommostramos

#ÚneteMedihelp

BUSCAMOS FISIOTERAPEUTA
con experiencia en UCI

Requisitos Indispensables:

- Diplomado o especialización en terapia respiratoria en clínica de cuidados intensivos
- Tarjeta Profesional
- Equipo de vacunación completa
- BSL Vigente
- Mínimo un año de experiencia en el cargo

Interésados enviar su hoja de vida al correo: seleccionesmedihelp@gmail.com

O ingresar a nuestra página web: www.clinicamedihelp.com/trabajecommostramos

CELEBRACIÓN DE CUMPLEAÑOS

Conocemos lo importante que significa la celebración de esta fecha tan especial para nuestros colaboradores, es por esto que decidimos hacer una alianza estratégica con nuestra caja de compensación Comfamiliar para hacer posible una integración la cual tenía como propósito integrar a esos colaboradores que han cumplido años en lo corrido del año 2020, de esta forma enaltecimos esta fecha tan especial para ellos, generando un ambiente de BIENESTAR institucional.

Los colaboradores recibieron torta, meriendas y regalos, sin duda alguna fue un espacio de mucha alegría para ellos.



HALLOWEEN PARA NUESTROS NIÑOS

El esparcimiento que se da en Halloween es fundamental para la salud mental de los niños y es un espacio donde pueden disfrutar, jugar, reír, sin embargo este año tuvimos un Halloween diferente, en donde los niños no podían salir a las calles a pedir dulces como tradicionalmente lo hacían para evitar cualquier tipo de contagios para ellos y su familia.

Es ahí donde nace la idea en el área de talento humano de la clínica de regalar calabazas decoradas y llenas de dulces para hacer feliz a los hijos de nuestros trabajadores, adicional a eso realizamos un concurso de disfraces reciclados, la idea es que no gastaran dinero adicional en disfraces si no que lo crearan con sus hijos, con esto generábamos tiempo de calidad en familia, somos una empresa familiarmente responsable que brinda equilibrio entre la vida familiar y la vida laboral.

Esta iniciativa nos lleno el corazón de alegría al ver los videos de nuestros niños agradeciendo a la institución por el detalle, que sabíamos era importante para ellos y sus papas.

Sin duda alguna nuestra misión es hacer colaboradores felices.



VELITAS NAVIDEÑAS

Esta nueva estrategia implementada en la institución es porque sabemos que este año ha sido tan difícil para todos los integrantes de nuestra gran familia Medihelp tanto personal administrativo como asistencia, por lo cual entregamos unas velitas con un gran significado y es que fueran encendidas por la vida, la alegría, la prosperidad y salud del colaborador y de su familia, así mismo enviamos mensajes de agradecimiento por el esfuerzo que nos han dado para enfrentar todas las situaciones que hoy nos han hecho más fuerte.

Fue un acto simbólico con mucha aceptación y gratitud por parte de nuestro equipo de trabajo.

Entregamos aproximadamente 150 paquetes de velitas al personal que se encontraba de turno ese día en la institución.



ANCHETAS NAVIDEÑAS

Esta actividad se realiza con el fin de motivar a nuestros colaboradores y acompañarlos de alguna manera durante la celebración de fin de año; es importante anotar que todos los años se realizaba integración de fin de año para todos los colaboradores pero debido a la emergencia sanitaria de este año fue imposible realizarlo; es por esto que no podíamos dejar de lado la actividad de fin de año y optamos por la entrega de ancheta navideñas y mercados a los colaboradores; brindándoles un mensaje de esperanza, unión y amor.



M
S
A
P
S

CELEBRACIÓN DE FECHAS ESPECIALES

Esta actividad se realiza con el fin de motivar a nuestros colaboradores y acompañarlos de alguna manera durante la celebración de fin de año; es importante anotar que todos los años se realizaba integración de fin de año para todos los colaboradores pero debido a la emergencia sanitaria de este año fue imposible realizarlo; es por esto que no podíamos dejar de lado la actividad de fin de año y optamos por la entrega de ancha navideñas y mercados a los colaboradores; brindándoles un mensaje de esperanza, unión y amor.

16 de Octubre
 Feliz día del **Anestesiólogo**
 Una gran especialidad, al servicio de la Humanidad.

BIENESTAR ✓
 La Clínica Medihelp rinde homenaje a todos los Epidemiólogos que trabajan arduamente en la vigilancia, control y seguridad del paciente.
22 de Septiembre Día del EPIDEMIOLOGO

FELIZ DIA DEL CONTADOR
 1 de Marzo

Por un corazón enriquecido por el servicio, el amor y el trabajo humanizado hoy te felicitamos y reconocemos tu labor
 Feliz día del **Trabajador Social**

BIENESTAR ✓
3 de Diciembre
Feliz Día Del Médico
 Extendemos nuestro agradecimiento a todos los médicos reconocemos su labor, esfuerzo, dedicación y atención a quienes más lo necesitan.
 Felicitaciones en su Día

12 DE MAYO
DÍA INTERNACIONAL DE LA ENFERMERÍA

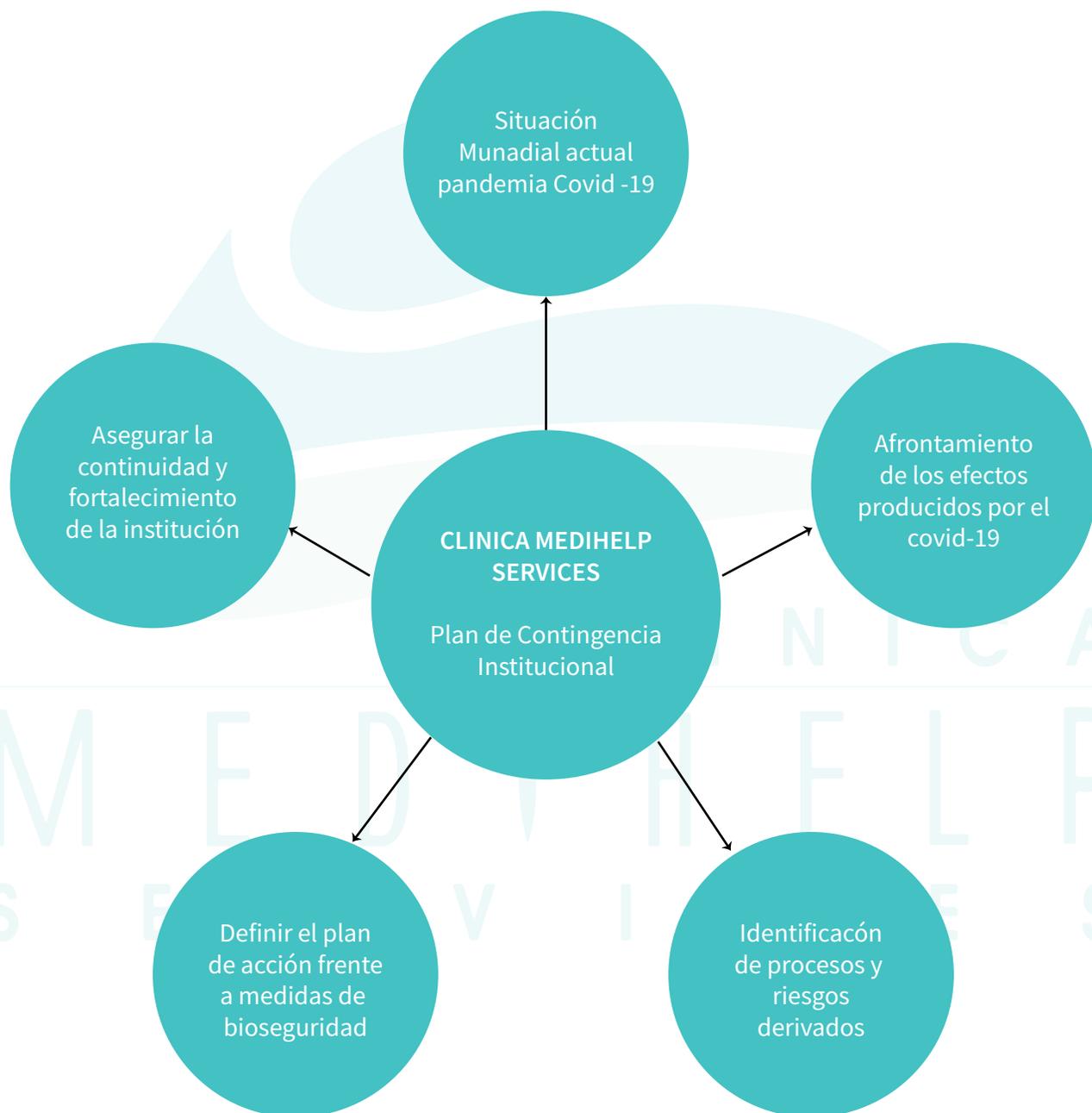
BIENESTAR ✓
25 de Octubre día del **Instrumentador Quirúrgico**
 Gracias por el trabajo y dedicación al asistir y estar siempre atentos a la seguridad de los pacientes.

Feliz Día del Cocinero
BIENESTAR ✓



Informe de Elementos **PROTECCIÓN PERSONAL** Y normas de Bioseguridad frente al Covid-19

A inicios del mes de Abril de 2020, la institución implemento la conformación del equipo de planeación estratégica para la introducción del Covid 19, el cual estaría a cargo de realizar todos los planes de acción, mejora y contingencia frente a la pandemia, estableciendo todo lo referente a los procesos en los cuales la organización debe cumplir de acuerdo a requisitos normativos.



REVISION Y AJUSTES DE ELEMENTOS DE PROTECCION PERSONAL

La Clínica Medihelp Services teniendo en cuenta los últimos lineamientos de Bioseguridad emitidos por el Ministerio de Salud y Protección Social y los de la Asociación Colombiana de Infectología (ACIN), a realizado los ajustes a la guía de uso de elementos de protección personal para Covid 19 y seguimiento a los diferentes planes de acción para mitigar el contagio por Covid 19, partiendo de que nuestro entorno es el sector salud, el cual puede llegar a ser uno de los más afectados al momento de enfrentar la pandemia.

Siendo consecuente con lo anterior velando siempre por la seguridad de todos nuestro colaboradores; como institución diseñamos un plan de capacitación con cobertura para todo nuestro talento humano en salud, el cual se encuentra con mayor exposición ya que son nuestra línea de frente en la atención del Covid 19.

En dicho plan se ha socializado y capacitado todo lo referente a:

- Colocación y Retiro de EPP
- Uso correcto de EPP
- EPP a utilizar de acuerdo al área y lugar de exposición en el cual se encuentra realizando la labor



REVISION Y AJUSTES DE ELEMENTOS DE PROTECCION PERSONAL

El fortalecimiento de la cultura del cuidado y la gestión del riesgo ocupacional se establecen como pilares fundamentales de la institución. Por esta razón, no se escatimaron esfuerzos para cuidar de la salud de nuestros colaboradores.

Se destinaron:

\$ 416.893.530,54 Millones de pesos para Elementos de Protección Personal (EPP) y elementos de bioseguridad.

- Se fortaleció el proceso de entrega y recambio de EPP
- Se fortalecieron las capacitaciones en el uso de EPP y las medidas de bioseguridad, frente al SARS-CoV-2 para todas las audiencias de la institución, incluidos estudiantes y especialistas
- Se realizaron adecuaciones pertinentes en puestos de trabajo, comedores, y se dispusieron dispensadores de alcohol glicerinado adicionales para el lavado de manos.

Inspección al Uso de EPP 2020



En las inspecciones al uso de epp; se realiza por medio de la observación y verificación a través de un formato de lista de chequeo de inspecciones aplicado a nuestros colaboradores. De lo anterior se realiza un consolidado de acuerdo a los resultados arrojados por áreas demostradas de la siguiente manera:

ÁREAS	%
Recuperación y prequirúrgica	99%
Cirugía	89%
UCI	99%
Hospitalización	99%
Lavandería	100%
Servicios Generales	100%
Servicios Ambulatorios	100%
vacunación	100%

LAVADO DE UNIFORMES

En la institución contamos con puntos de acopio donde los colaboradores pueden ubicar el uniforme que utilizaron durante su jornada laboral, estos son recogidos y envueltos en bolsas rojas, posterior a eso el área de lavandería realiza el proceso de aseo y desinfección correspondiente de los mismos, así cuando el colaborador reingrese a su turno encontrara su uniforme en perfecto estado, limpio y debidamente doblado.



CREACIÓN DE BAÑOS



Actualmente la institución cuenta con cuatro baños los cuales se habilitaron para colocarlos a disposición de todos nuestros colaboradores asistenciales, con la finalidad de que se puedan duchar posterior a la salida de sus servicios y antes de ir a sus hogares, de esta manera se busca mitigar el contagio de nuestros colaboradores con sus familiares.



IDENTIFICACIÓN DE GRUPOS VULNERABLES AL CONTAGIO POR COVID-19

Desde el área de Seguridad y Salud en el trabajo se realizó identificación de grupos vulnerables de acuerdo a los datos actualizados a finales del mes de Noviembre del 2019 en el perfil sociodemográfico y con los últimos reportes de los exámenes ocupacionales periódicos; en lo cual se determinan los colaboradores que se encuentran en riesgo de acuerdo al nivel de exposición, incluyendo en este grupo a las embarazadas, las cuales fueron enviadas en un inicio a Vacaciones Anticipadas, posterior a esto actividades de trabajo en casa, dos de ellas fueron revaloradas por sus médicos tratantes quienes decidieron otorgar incapacidad.

Para llevar a cabo lo anterior se realizó y socializo a los grupos de interés matriz de identificación de condiciones de salud del personal expuesto al Covid 19 e implementación de estrategias de acuerdo a su condición.

ESTRATEGIAS DE ACCIÓN PARA PREVENIR EL CONTAGIO POR COVID 19 CLÍNICA MEDIHELP SERVICES

EMPLEADOR	CATEGORÍA	CANTIDAD DE COLABORADORES	ACCIONES
Medihelp Services	Personal Asistencial	15	Vacaciones anticipadas 2020 y 2021
	Coordinador Servicios Ambulatorios	1	Vacaciones anticipadas, trabajo remoto en casa
	Personal Administrativo	18	Trabajo Remoto en casa
		19	Vacaciones anticipadas
A Tiempo SAS	Personal Asistencial	20	Vacaciones Anticipadas 2020
	Personal Administrativo	3	Trabajo remoto en casa

Para retornar a los colaboradores del área asistencial, se realiza revisión de nivel de exposición en las áreas y se apoya con sus jefes inmediatos para que estos colaboradores no realicen actividades laborales en área Covid. Al igual que se realiza examen ocupacional para reincorporar al colaborador a sus actividades laborales y se envía con anterioridad encuesta para identificación de riesgos.



**TRABAJO EN CASA
RECOMENDACIÓN PARA
LÍDERES
MEDIHELP 2020**



KITS DE BIOSEGURIDAD

Se realiza la entrega de kits con elementos de protección personal y recomendaciones de bioseguridad para nuestro talento humano en salud, esta actividad se realiza con el fin de promover el auto cuidado y la bioseguridad en nuestros hogares, promoviendo el lema que nos representa a nivel institucional **"somos una gran familia, por eso cuidamos de ti"** a donde quiera que vayas.



REINTEGRO DE COLABORADORES

Con el programa de reintegro laboral, se brindó acompañamiento a todos los colaboradores de la institución que permanecieron por fuera, lo que permitió la fácil readaptación al trabajo.

Se realizaron un total de xxxxx valoraciones médicas laborales, entre valoraciones de ingreso, reintegro/pos-incapacidad, periódicas, sistemas de vigilancia, cambios de ocupación y egreso.





MEDICIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL

En el segundo semestre del año realizamos la quinta 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, realizando así un comparativo con los resultados de la medición realizada en 2017.

Fue aplicada a 175 colaboradores en todas las áreas de trabajo

Se evidenciaron niveles del 79.2% de percepción positiva



2017

2019

PARTICIPACIÓN

98%

92%

INDICADOR GENERAL

80,4%

79,2%

"UNA EXCELENTE EMPRESA PARA TRABAJAR"

90,6%

89,9%



SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO



De acuerdo a los resultados relacionados se puede determinar un aumento porcentual de 1.3% en comparación con el año anterior, el grado de satisfacción de los colaboradores frente a los servicios prestados, la percepción general, la motivación, el reconocimiento y la Gestión del talento es sobresaliente, esto teniendo en cuenta que la meta propuesta para este indicador se determinó en un 80% y el resultado final obtenido fue del 68.5%

99,3%	Percepción General	99,3%
89,4%	Motivación y Reconocimiento	96%
97,1%	Ambiente y área de trabajo	94,2%



BUZÓN 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.



¿CUÁL ES LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN QUE CONOCE?



De acuerdo a la encuesta realizada en la institución el 100% de los colaboradores evaluados indican que conocen las diferentes estrategias de comunicación de la clínica,



HABLEMOS CON LA DIRECCIÓN

Mensualmente la dirección general dentro de su agenda ha destinado un día de la semana en el horario de la mañana para la atención de los colaboradores individualmente o equipos de trabajo con el fin de conversar mas cercanamente de las necesidades e inquietudes de estos.



A la reunión asiste la dirección General y la jefatura de Talento Humano donde se les ofrece un compartir, mientras éstos hablan amistosamente frente a sus requerimientos o inquietudes. Las solicitudes son canalizadas directamente por el equipo líder de la reunión, tomando nota de los requerimientos, estas son llevadas a la Matriz de seguimiento e implementación. La información es tratada confidencial, la dirección general lidera las actividades a ejecutar de acuerdo al asunto, posterior se notifica a uno de los líderes de la reunión para que retroalimente al equipo de acuerdo a las conclusiones y acciones ejecutada desde la dirección general.



Casita Saludable



Para ejecutar el plan de Bienestar institucional nos apoyamos en el liderazgo situacional, que nos permite conocer a profundidad a los colaboradores y saber cómo se están moviendo en su desempeño: algunas veces son muy proactivos, otras veces están negativos y otros participativos.

Esta herramienta del liderazgo situacional nos permite identificar en qué fase está cada una de las personas que trabajan en la institución para trabajar en equipo con ellas, bien sea orientándolas, guiándolas, delegándoles responsabilidades o simplemente impartiendo directrices

En la clínica contamos con una política del manejo del talento humano que comprende tres pilares:

1. Administración del talento humano.
2. Desarrollo integral del talento humano.
3. Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, que en este caso incorpora parte de los sistemas de vigilancia epidemiológica para riesgos priorizados.

En cuanto a la protección de la salud física del talento humano, cumplimos con los lineamientos nacionales de bioseguridad estableciendo rutas de reporte de las condiciones de salud e implementando, a través de varias estrategias, toda una política de suministro y de uso adecuado de elementos de protección personal.

Identificamos las comorbilidades de todo el personal con riesgo para COVID-19, lo que conllevó a reubicaciones laborales temporales y cambio de rutas de acceso. Como parte del programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, hacemos inspección y rondas de seguridad y vigilancia y adelantamos gestiones para el cuidado de la salud mental.

Respecto a las medidas de vigilancia del talento humano, hemos incluido aspectos como:

- Reportes diarios del estado de salud de nuestros colaboradores a través del diligenciamiento de la encuesta de prevención COVID-19 de la ARL.
- Toma de temperatura previa al ingreso a la institución.
- Seguimiento a los reportes de la encuesta de prevención COVID-19, clasificación de colaboradores según prioridad de los síntomas reportados y direccionamiento según la ruta establecida hacia las EPS o ARL.

En cuanto a la protección física: La dotación de elementos de protección personal (EPP) se realizó de manera participativa.



MEDIO AMBIENTE

El programa de gestión ambiental, así como el componente de sostenibilidad del programa de Responsabilidad social empresarial, es liderado por la coordinación operativa y ambiental de la clínica Medihelp, en conjunto con más de 20 colaboradores operativos quienes tienen la tarea de realizar el manejo interno de los residuos generados por la atención en salud, las actividades de limpieza y desinfección y la identificación de necesidades de ambiente físico.

En conjunto con el Grupo de Gestión administrativa de gestión ambiental y sanitaria “GAGAS” se realiza la planificación, coordinación y seguimiento a las estrategias pensadas para dar cumplimiento a nuestra política ambiental:



A
P
S

M
S

NUESTRA POLÍTICA AMBIENTAL



**EN LA CLÍNICA MEDIHELP NOS
COMPROMETEMOSA PRESERVAR Y
CONSERVAR EL PLANETA A TRAVÉS DE:**

- 

1. Cumplimiento de la normatividad legal vigente
- 

2. Fomento de una cultura ecológica
- 

3. Hacer uso racional de los recursos naturales

NUESTRA POLÍTICA AMBIENTAL

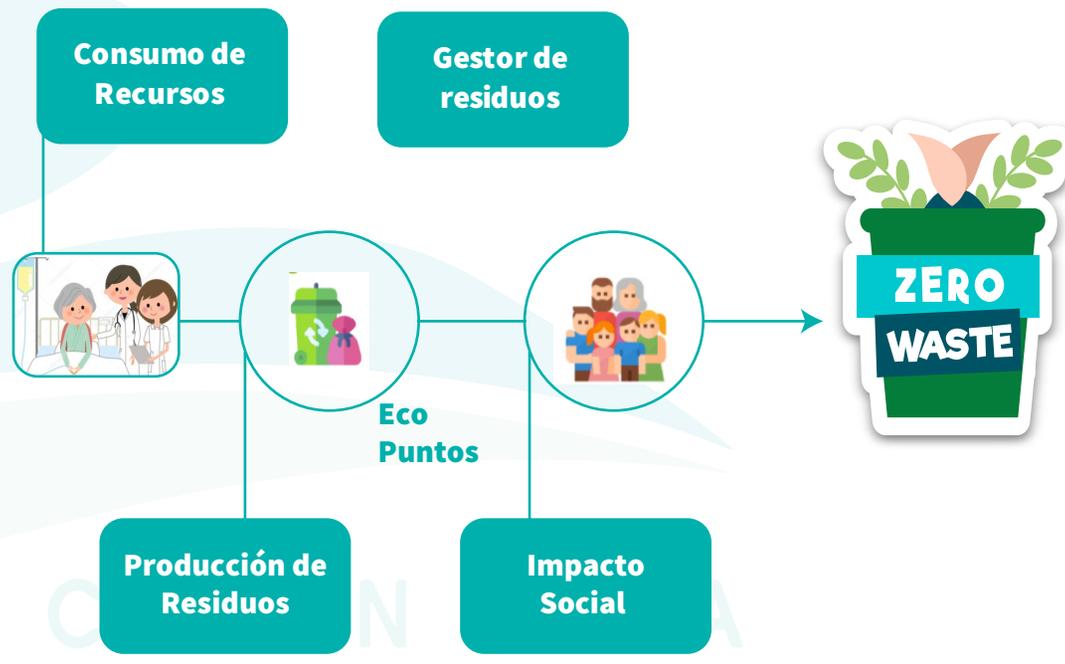


El 2020 fue un año de grandes retos debido a la emergencia sanitaria del Covid-19, razón por la cual el enfoque del programa se orientó a la mitigación del riesgo de transmisión del virus al interior y exterior de la institución por medio de la gestión integral de los residuos generados en el pabellón Covid, a la reingeniería en los sistemas de ventilación y condición de la calidad del aire interno y la capacitación a todo el personal respecto a los nuevos protocolos.

Algunas de las iniciativas que se desarrollaron durante el 2020 en el marco del programa Eco clínica se presentan en la siguiente grafica:

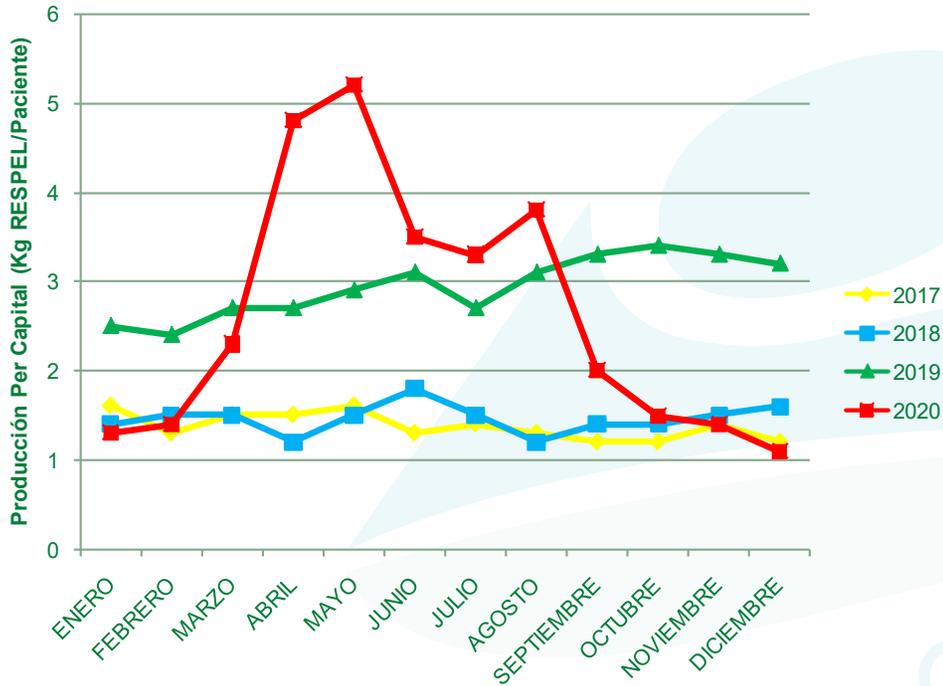


CASO DE ÉXITO: PROGRAMA ECO-PUNTOS



Como se aprecia en la siguiente tabla, durante el 2020 se produjo un aumento notable en la generación de residuos biosanitarios ligado a la medida del uso obligatorio de elementos de protección personal de un solo uso; sin embargo no se superó la producción del 2019 debido al impacto notable que dejó la disminución del número de cirugías programadas en especial en los 3 primeros meses desde la declaración de la emergencia sanitaria.

	2018	2019	2020
Total Producción RESPEL	34974 Kg	40019 Kg	32.936 Kg
Total Producción de Residuos NO peligrosos	7.931 Kg	24.219 Kg	17.117 Kg
N. Total de Residuos Aprovechados	4.111 Kg	7.385 Kg	5.602 Kg



De acuerdo al análisis realizado respecto a la producción per capital de los últimos tres años, se observó un aumento abrupto de este para el año 2020 en los meses en los cuales se declaró pandemia por covid-19. Se observó una disminución en los pacientes atendidos por restricción a distintos servicios de la clínica, como parte de la contingencia para la mitigación de los contagios.

Durante el 2020 también aumentamos el número de convenios con programas posconsumo a nivel nacional con el fin de realizar una gestión Responsable de algunos de los residuos generados al interior de la clínica y por parte de nuestros usuarios y colaboradores.

Tal es el caso de los medicamentos vencidos y parcialmente consumidos y las tapas plásticas.





A pesar de la declaración de pandemia mundial y el abrupto aumento de la producción per capital en los RESPEL para el año 2020, la institución en aras de seguir el desarrollo óptimo del programa de gestión ambiental, implemento estrategias para el manejo oportuno de residuos no peligrosos.

Durante los 3 primeros meses, luego de declarar pandemia por covid-19 en Colombia, el gestor encargado de los residuos no peligrosos, aprovechables, CORECA E.S.P notificó la suspensión de sus actividades de recolección, motivó por el cual se aumentó la producción de residuos ordinarios durante los meses de marzo, abril y mayo del 2020.

Sin embargo, se implementaron estrategias de almacenamiento y entrega segura de residuos generados en áreas diseñadas y designadas como NO COVID, permitiendo así continuar con la entrega de estos residuos, logrando aprovechar el 25% de los residuos no peligrosos generados, entre cartón, papel y plástico. Esta estrategia permitió impactar socialmente de manera positiva en grupos asociados a las actividades desarrolladas en la institución.

20%

Papel



9%

Plástico



76%

Cartón



17 Ton

De residuos **no peligrosos** se han aprovechado con el programa “**eco Puntos**”

(Datos tomados del 2018 - 2020)

ECO- CIFRAS 2020.

Informe de reendición de cuentas Programa Gestión ambiental



CONSOLIDADO INSTITUCIONAL



33 Ton
de Residuos Peligrosos fueron incinerados durante el 2020.

Número de colaboradores capacitados o sensibilizados:

219



Cumplimos con el **94%** de las inspecciones programadas (46/49)



Segregamos de forma correcta el 83% de los residuos producidos



Nutrición 95,1%
Laboratorio 81,5%
Administración 77,8%
Servicios ambulatorios 79%

Logramos Aprovechar el

25%

de los residuos No Peligrosos (5, 6 Ton).



76% Cartón - 20% Archivo - 9% Plástico

50 Horas dedicadas a la capacitación de nuestros colaboradores



100%

del personal de Servicios generales fue certificado en Manipulación de Residuos Peligrosos.



Realizamos más de **2111 Asepsias**



42 familias del barrio Henequén

fueron beneficiadas a partir del reciclaje de nuestra organización.



Más de **306 Kg**

de residuos fueron gestionados a través de programas de logística inversa.

Resultado de auditoría interna al PGIRASA



96% de cumplimiento.

Procesamos **más de 14.256** uniformes durante el pico de la pandemia



25 de nuestros pacientes Recibieron apoyo con elementos de aseo producto de la gestión correcta de residuos No peligrosos.

95%



de las actividades planificadas fueron ejecutadas.

Más de 7 Lineamientos e instructivos durante el Covid-19 fueron diseñados.



Segregamos de **forma correcta el 81%** de los residuos Cortopunzantes generados

Servicios ambulatorios 81
Servicios hospitalarios 85
laboratorio 76
Quirófanos 81

**El Covid-19 no nos detuvo durante el 2020,
Este año vamos por más y
tú haces parte de este proceso.**





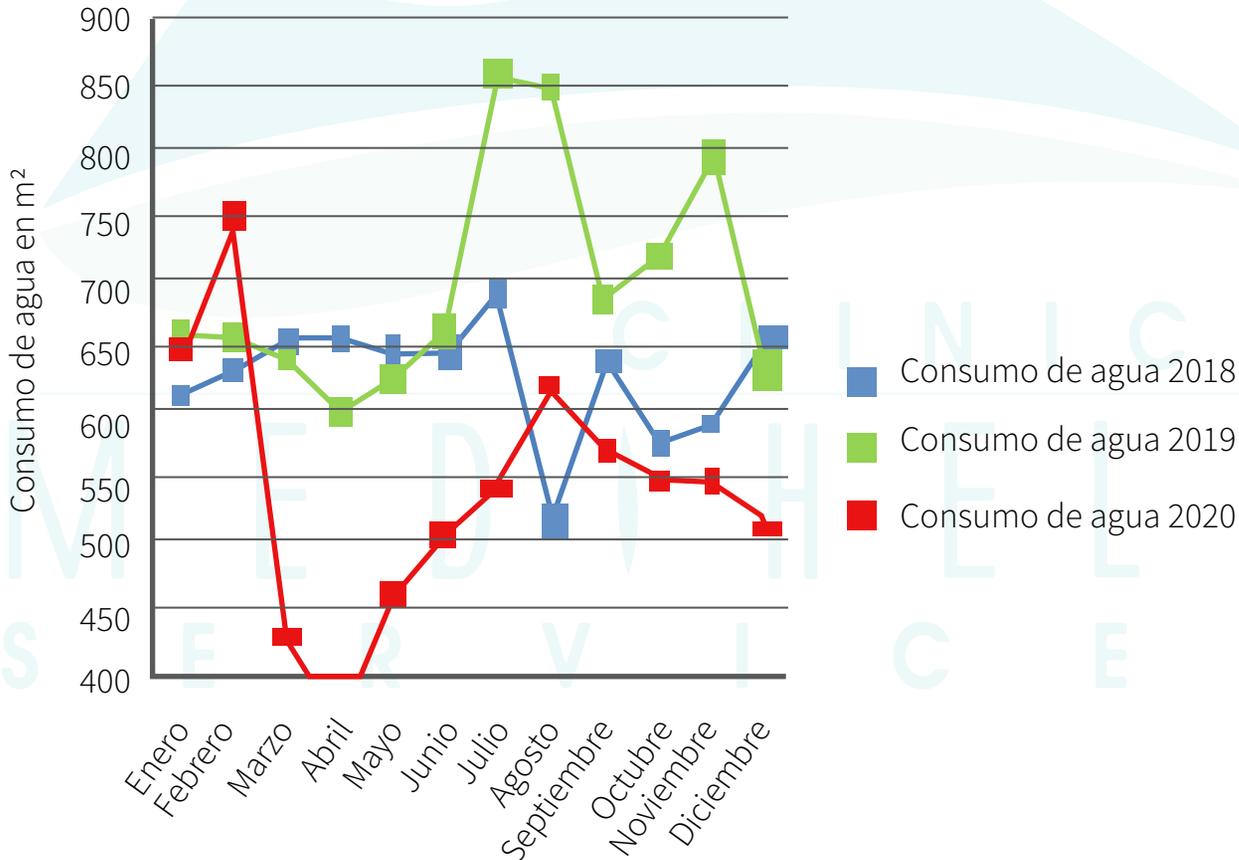
1,461 m³

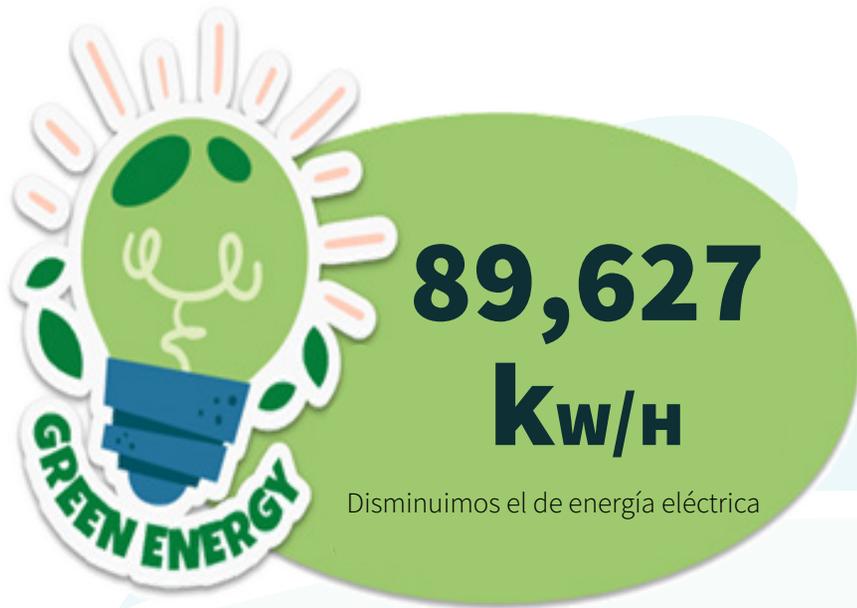
Disminuimos el consumo de agua

CONSUMO DE AGUA

En cuanto al consumo de agua en la institución en comparación con el promedio de los años anteriores se observó una disminución con un consumo total de 6.474 m3.

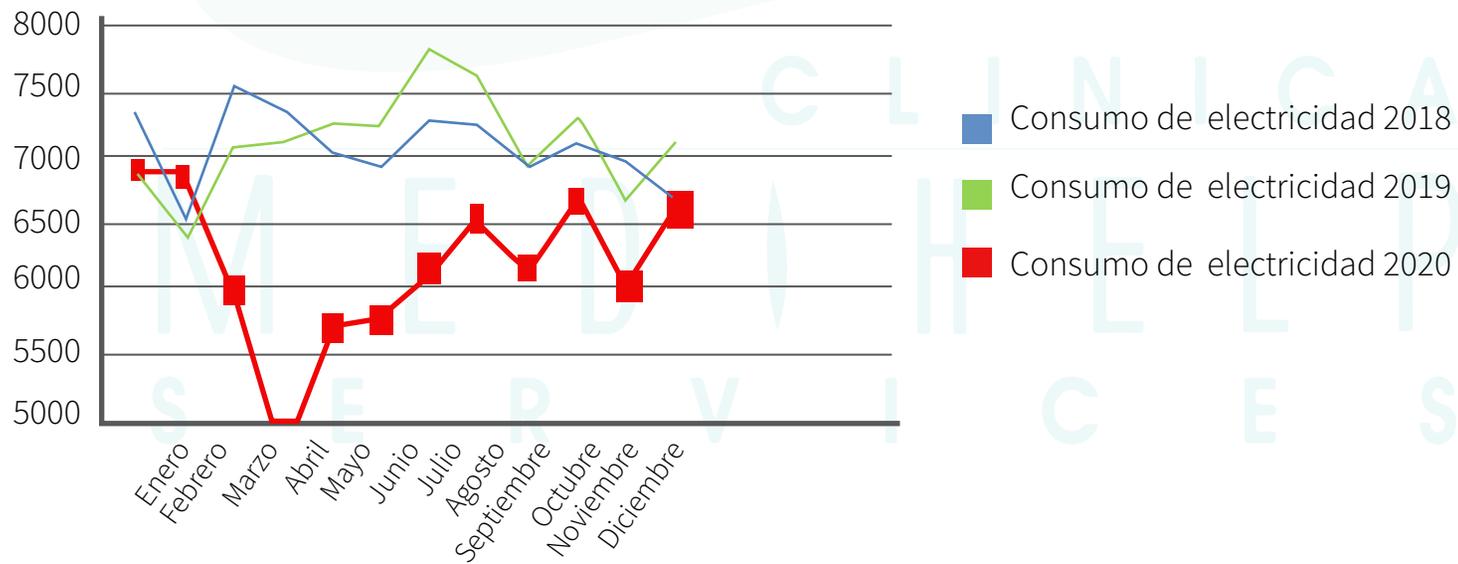
En el mes de abril se presentó una caída abrupta del consumo de agua, debido al cierre de servicio de cirugías en la clínica, minimizando el número de ciclos de esterilización requeridos, como acción de contingencia para la disminución de contagios por covid-19.





El consumo de energía eléctrica de la clínica para el año 2020 en comparación de anteriores años disminuyo de manera considerable, con un consumo total en el año de 718.842 Kw/h.

Desde el mes de abril se observó una disminución en el consumo de energía eléctrica en comparación a los mismos meses en años anteriores. Teniendo conocimiento de los mecanismos de transmisión del virus SARS-CoV-2, causante del COVID-19, y la influencia de condiciones ambientales en su propagación, se decidió instalar nuevos aires acondicionados con tecnología inverter para el mes de abril. Estos no solo contribuyen a mitigar los contagios, sino aportan de manera positiva en la disminución del consumo de energía eléctrica.



La disminución en el consumo de energía eléctrica en la institución por la medida tomada en el cambio del sistema de ventilación se tradujo en un CASO DE ÉXITO, en el que se logró disminuir alrededor del 12% de las emisiones de CO₂ generadas por consumo eléctrico, lo que semeja a 14.772 Kg CO₂ equivalente menos que el promedio generado durante los años 2018 y 2019.



14,772 kg CO₂,equi

Disminuimos las emisiones de CO₂ por
consumo eléctrico

IMPLEMENTACIÓN DE TECNOLOGÍAS PARA BRINDAR AMBIENTES MÁS SEGUROS.

Teniendo en cuenta que la limpieza y desinfección hospitalaria cobra importancia y contribuye a la disminución de la propagación del virus, en la clínica se han implementado actividades que principalmente son desarrolladas por el personal de Servicios generales. Dentro de las iniciativas que se implementaron para brindar ambientes seguros fueron:



Adquisición de tecnologías para la desinfección tales como el Vaporizador Sanisystem y el Purificador-Ionizador – Ozonizador.



Jornadas de limpieza y desinfección con nebulizadores, a cargo de empresas especializadas en este tipo de actividades.



Nebulización de ductos de aire acondicionado a cargo de empresa especializada en estas actividades.



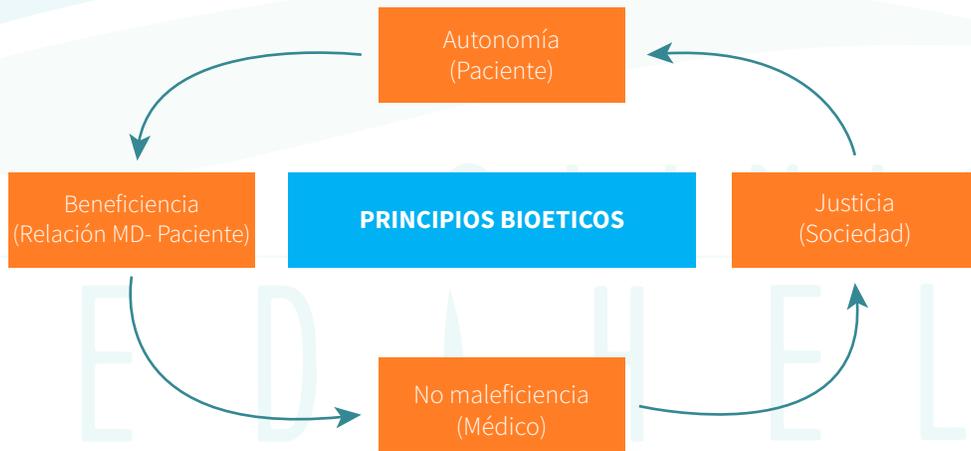
Anticorrupción: TEMAS PARA ESTE DERECHO Y PRINCIPIO CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

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 orientan 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 sólidos principios éticos, válidos, 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 y 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.

bionexo

HOSPITALES
CLÍNICAS
SANATORIOS

CENTROS DE DIAGNÓSTICO

