

Informe de Responsabilidad Social Empresarial

RSE 2022



Bienvenidos a nuestro informe de Responsabilidad Social, a través de este podrás navegar por la sostenibilidad de nuestra Institución.

En Los ComunerOS >>>>>>>>>> #Cada
#AcciónCuenta





Elaborado por

El Comité de Responsabilidad Social Empresarial

La información recopilada fue suministrada por

Los líderes de las áreas correspondientes.

Diseño y diagramación

Comunicaciones.

Fotografías

Banco de imágenes.

Datos de contacto

Coordinadora de Comunicaciones
comunicaciones@loscomuneroshub.com



@LosComunerosHUB

www.loscomuneroshub.com

01

Introducción	01
1.1. Declaración de la gerente	02
1.2. Agradecimientos	03

02

Nuestro Hospital	04
2.1. Portafolio de servicios	05
2.2. Nuestra capacidad instalada	06
2.3. Infraestructura	07
2.4. Estructura de gobierno corporativo	07
2.5. Nuestro direccionamiento	08
2.6. Así es nuestra estructura	10
2.7. Grupos de interés	11
2.8. Reconocimientos y certificaciones	12

03

Trabajando por la responsabilidad social	13
3.1. Comité de RSE	14
3.2. Encaminados hacia un mismo objetivo	16

04

La gobernanza como estrategia de desarrollo sostenible	17
4.1. Nuestras políticas	19
4.2. Creamos valor / Una atención centrada en el paciente	21

Tabla de contenido

05

Transformando vidas	27
5.1. ¡Tu bienestar es nuestra prioridad!	28
5.2. Canales de comunicación externos	37
5.3. SIAU	37
5.4. Humanización, nuestra filosofía	43
5.5. Brindando una atención segura	57

06

Brindamos bienestar a nuestro talento humano	63
6.1. El talento humano	66

07

Promovemos el cuidado del medio ambiente	81
---	----

08

Responsables con nuestros proveedores	90
--	----

01

INTRODUCCIÓN





1.1

Declaración de la Gerente general

“Un año para mirar al futuro de nuevo con esperanza”



Erika Janneth Londoño Uribe

Gerente General

El 2022 fue para nosotros un año de recuperación, donde con compromiso, dedicación, trabajo en equipo y resiliencia, logramos cumplir metas que hoy nos enorgullecen.

Tener en cuenta la Responsabilidad Social Empresarial representa para nuestro Hospital un acto de compromiso, no solo con nuestros colaboradores, sino también con la comunidad para la que hoy servimos.

Este proceso nos ha permitido impactar positivamente en los programas que nos rigen y encaminarnos a seguir construyendo la institución prestadora del servicio de salud que somos, con total rigor en la transparencia que nos caracteriza en cada una de las actividades desarrolladas, consciencia de la responsabilidad ambiental, con entornos laborales favorables y en la búsqueda del beneficio directo de la sociedad como fin principal.

Con ello, el presente informe busca evidenciar nuestras acciones, ejecutadas de manera consciente y estratégica, en torno a nuestra identidad y los valores que nos identifican, resaltando para este 2022 la obtención del logro de la acreditación en salud otorgada por icontec, lo cual incrementa aún más nuestro compromiso con los procesos de mejoramiento continuo.

Después de dos años donde la pandemia nos sorprendió y cambió nuestra forma de ver la vida, de comunicarnos con los demás, de ejecutar nuestras tareas y vivir las diferentes experiencias, nos damos cuenta de que aquello que en algún momento representó un reto ante un terreno desconocido, hoy nos abre las puertas para ir un paso más hacia el mejoramiento continuo, evaluando las necesidades de la comunidad y enfocando los logros alcanzados al beneficio del usuario, su familia, el personal en formación y la ciudadanía en general.



1.2

Agradecimientos

Desde Los Comuneros HUB queremos comenzar este informe de Responsabilidad Social, agradeciendo a cada uno de los integrantes de nuestro talento humano, los héroes que han unido sus fuerzas para salvar la vida de miles de personas. También, agradecemos a nuestros proveedores, aliados comerciales, a nuestros pacientes y sus familias, quienes han confiado plenamente en nuestra institución y a la comunidad en general que nos permite seguir llevando esperanza a los hogares de nuestra región.

El 2022 fue un año de muchos retos y recuperación de la economía postpandemia, pero también un año que puso en evidencia nuestro compromiso con las vidas de nuestra comunidad. Logramos avanzar en nuestros procesos de mejoramiento continuo, obteniendo así la acreditación en salud como primera IPS de Bucaramanga en recibir este reconocimiento, así como el sello de Responsabilidad Social Empresarial, entre otras distinciones.

¡Gracias a cada una de las personas que han hecho parte de nuestra historia y nos ayudan a continuar con nuestra misión de salvar vidas!



02

NUESTRO HOSPITAL





2.1

Portafolio de servicios

En Los Comuneros abrimos nuestras puertas a la prestación de servicios el 15 de septiembre de 2008, atendiendo a 15 pacientes hospitalizados. Actualmente, llevamos 14 años al servicio nuestra región y nos estamos construyendo como la Institución Hospitalaria y de servicios de salud más importante y reconocida de la meseta de Bucaramanga.

Estos son los servicios disponibles para la comunidad:

Nuestros servicios



- Urgencias.
- Consulta Externa.
- Hospitalización adultos.
- Unidad de cuidado intensivo.
- Laboratorio clínico.*
- Imágenes diagnósticas.*
- Hemodinamia.*
- Apoyo diagnóstico y terapéutico (terapia física, ocupacional, respiratoria y del lenguaje).
- Medicina Nuclear.*
- Enfermería PyP.
- Vacunación.
- Nutrición y Dietética.
- Odontología.
- Psicología.
- Cirugía.

Especialidades médicas



- Cardiología.
- Gastroenterología.
- Infectología.
- Medicina interna.
- Clínica de heridas.
- Nefrología.
- Medicina familiar.
- Pediatría.
- Dermatología.
- Endocrinología
- Reumatología.
- Neurología.
- Neumología.
- Endocrinología.
- Medicina física y rehabilitación.
- Manejo del dolor agudo.
- Electrofisiología.*
- Endodoncia.
- Ginecobstetricia.



Especialidades Quirúrgicas



- Anestesiología.
- Anestesiología cardiovascular.
- Cirugía cardiovascular.
- Cirugía de la mano.
- Cirugía de tórax.
- Cirugía gastrointestinal.
- Cirugía general.
- Cirugía maxilofacial.
- Cirugía plástica.
- Coloproctología.
- Cirugía vascular y angiología.
- Ginecología.
- Ortopedia y traumatología.
- Otorrinolaringología.
- Neurocirugía.
- Urología.
- Cirugía de columna.
- Radiología intervencionista.*
- Trasplante de tejido osteomuscular.*

*Instituto de Diagnóstico Médico - IDIME

2.2

Nuestra capacidad instalada

Urgencias



44 Cubículos

Consulta Externa



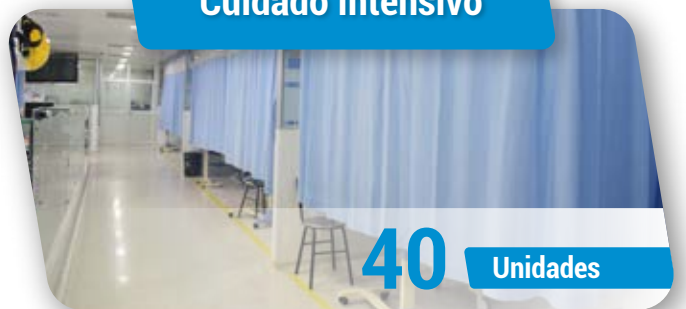
34 Consultorios

Hospitalización



170 Camas

Cuidado Intensivo



40 Unidades



Quirófanos



06

Salas de cirugía

Hemodinamia



02

Salas

Total de pacientes atendidos en el 2022	302.250
Total de pacientes atendidos con DX COVID-19 (2022)	2.393

2.3

Infraestructura

Infraestructura actual

➤ 14.900 m².



Total con infraestructura nueva

➤ 31.402 m².

2.4

Estructura de Gobierno Corporativo

Los Comeneros H.U.B. cuenta con los órganos de administración detallados a continuación para el cumplimiento de los principios de ética y buen gobierno:





Junta Directiva

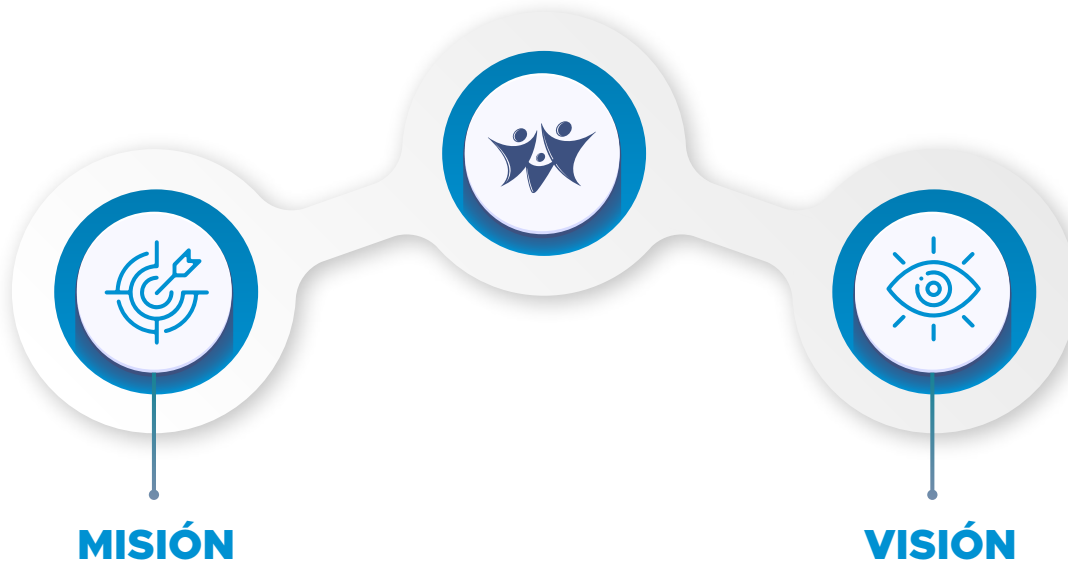
Los miembros de la Junta Directiva dentro de sus funciones tienen definido el cumplir y hacer cumplir las disposiciones de los estatutos de la asamblea general de accionistas y tener en cuenta los principios éticos para el ejercicio de sus responsabilidades, de tal forma que mantengan la mayor objetividad, independencia y conocimiento en la toma de decisiones en lo que respecta a la Institución.

Miembros de la Junta Directiva

La junta directiva está conformada por 5 miembros principales y 5 miembros suplentes, que se reúnen de manera regular para la toma de decisiones que nos permiten avanzar en el sostenimiento y crecimiento de nuestra Institución.

2.5

Nuestro direccionamiento





Brindar **servicios de salud de alta calidad**, con **oportunidad, seguridad y trato humanizado**; **contribuir a la formación integral del talento humano**, asegurando la satisfacción de nuestros usuarios y colaboradores, y el uso racional de los recursos.


Para el año **2025**, ser una **Institución prestadora de servicios de salud de alta complejidad, acreditada y reconocida por su confiabilidad, atención centrada en el paciente** y comprometida con la gestión del conocimiento y la investigación.




Los valores que nos identifican

 Atención centrada en el paciente.

 Sentido de pertenencia.

 Trato humanizado.

 Responsabilidad.

 Actitud de servicio.

 Respeto.

Juntos por un mismo objetivo

Modelo de atención centrado en el paciente y su familia

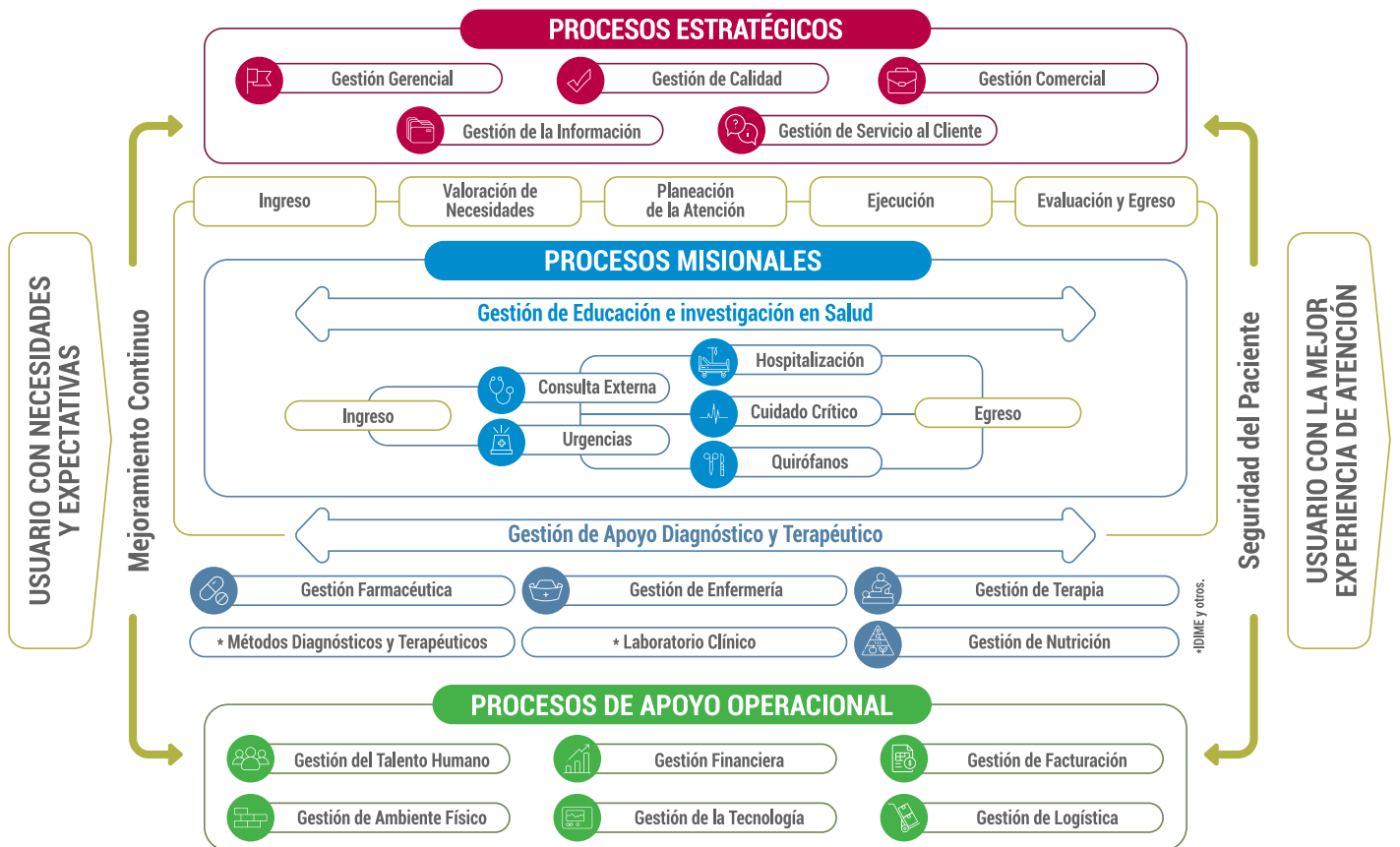


2.6

Así es nuestra estructura

Nuestro Hospital está conformado por macro procesos los cuales están agrupados en 3: estratégicos que orientan, proporcionan las directrices institucionales, definen el rumbo y las políticas y normas a cumplir; misionales, donde se atiende al cliente, son la razón de ser de la Institución; y los de apoyo operacional, que aportan los recursos necesarios para que los procesos misionales puedan llevar a cabo su función.

Mapa de Procesos de Los Comuneros H.U.B.





2.7

Grupos de interés



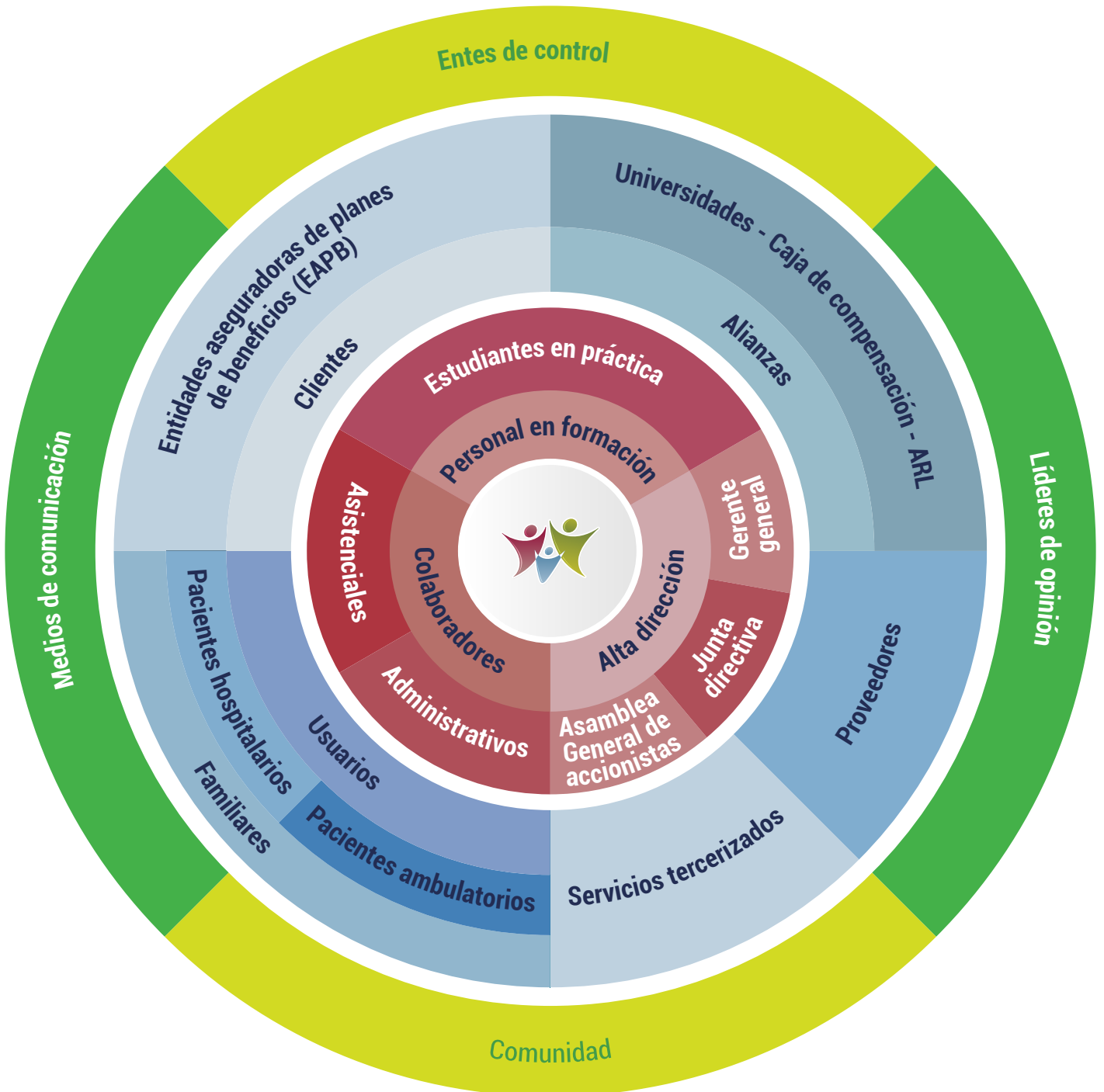
Segmentos Internos



Segmentos Conectados



Segmentos Externos

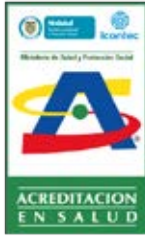




2.8

Reconocimientos y certificaciones

En Los Comuneros HUB desde nuestro compromiso, hemos obtenido diferentes reconocimientos y certificaciones voluntarias. Algunas de ellas se evidencian a continuación:



Código 72



2022 | Acreditación en salud. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC).

El Icontec certifica a las instituciones prestadoras de servicios de salud que de forma voluntaria demuestren el cumplimiento gradual de niveles superiores a los requisitos mínimos obligatorios para la atención en salud.

2022 | Certificación en Responsabilidad Social Empresarial. Fenalco Solidario.

Certifica el compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad social en las ocho áreas de interés: medio ambiente, Estado, comunidad y sociedad, clientes y consumidores, proveedores, competencia, colaboradores y gobierno corporativo; buscando promover buenas prácticas de mejoramiento continuo, que permitan el desarrollo sostenible de la Institución y contribuir al aumento del bienestar de las actuales y futuras generaciones.



2021 | Recertificación en buenas prácticas de manufactura de gases medicinales. Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (INVIMA).

La certificación en Buenas Prácticas de Manufactura de Gases Medicinales para uso hospitalario es otorgada por el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (INVIMA) y representa el cumplimiento de diferentes factores para la prestación del servicio como: garantía de calidad, saneamiento e higiene, control de calidad, validación del proceso productivo, personal especializado, instalaciones adecuadas, equipos y sistemas que garantizan la calidad del proceso productivo de los gases medicinales.



2019 | Certificación en buenas prácticas de elaboración en central de mezclas. Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (INVIMA).

La certificación en Buenas Prácticas de elaboración en central de mezclas es otorgada por el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (INVIMA) y representa cumplimiento de los estándares de calidad para la producción de los medicamentos necesarios para la atención de los pacientes.

03

TRABAJANDO POR LA RESPONSABILIDAD SOCIAL





3.1

Comité de RSE



Erika Janneth
Londoño Uribe
Gerente general



Emily Juliana del Amor
Pérez Reina
Coord. de Comunicaciones



Viviana Andrea
Suárez Arbeláez
Coord. de gestión Ambiental



Jennifer Dileydi
Viasus Ariza
Coord. de gestión del
Talento Humano



Nohora Johanna
Londoño Uribe
Coord. de gestión Comercial
y de Servicio al Cliente



Javier Leonardo
Casanova Díaz
Coord. gestión de Logística



María Ligia
Pulido Lemus
Coord. de gestión de Calidad

Este comité tiene como objetivo incentivar y promover prácticas de mejoramiento continuo, que permitan el desarrollo sostenible de la Institución en lo económico, ambiental y social; con el fin de contribuir al aumento del bienestar de las actuales y futuras generaciones, tanto en su entorno inmediato, como en el planeta.



A su vez, para determinar las acciones a ejecutar, tenemos en cuenta 8 áreas de interés, que se evidencian a continuación:



- Buscamos generar acciones para el cuidado de los recursos naturales, por ello reconocemos nuestro impacto en estos elementos para controlarlos y gestionarlos.
- Promovemos relaciones de apoyo con instituciones públicas, con el fin de colaborar con sus políticas sociales.
- Se generan acciones para el beneficio de nuestros públicos de interés externos.
- Se busca incentivar la relación con los usuarios de nuestros servicios, teniendo en cuenta el proceso de atención y el valor agregado social que se les brinda.
- Buscamos incentivar a nuestros proveedores para que fortalezcan su compromiso con la responsabilidad social.
- Generamos relaciones de cooperación entre el sector salud, para poder crecer, generando así mayores y mejores programas de responsabilidad social.
- Buscamos mejorar la calidad de vida de nuestro talento humano.
- Estamos comprometidos con la estructura de gobierno en el desarrollo de políticas en el tema de responsabilidad social.



3.2

Encaminados hacia un mismo objetivo

Sabemos que para lograr un mundo sostenible, debemos trabajar unidos por un mismo objetivo. A través de las Naciones Unidas, los líderes mundiales adoptaron un conjunto de objetivos globales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible.

Es por eso, que en Los Comuneros dedicamos nuestros esfuerzos en una actividad económica enfocada en la salud y el bienestar de nuestra comunidad. Para esto, tenemos en cuenta los objetivos de desarrollo sostenible, en donde a través de acciones, aportamos al crecimiento y mejoramiento de nuestras áreas de interés.



Tomado de: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

En este informe nos centraremos principalmente en las acciones que ejecutamos que aportan a los siguientes ODS:



04

LA GOBERNANZA COMO ESTRATEGIA DE DESARROLLO SOSTENIBLE





Desde el año 2015, comenzamos el proceso de acreditación, con el fin de garantizar y mejorar la seguridad y la calidad de nuestros servicios de forma continua. Como parte de este proceso, hemos promovido desde el direccionamiento estratégico la humanización en la atención, la seguridad en nuestros procesos, la gestión del riesgo y la transformación cultural, todos estos, centrados en el paciente y su familia.

En el año 2022, recibimos la acreditación en salud por parte del Icontec, demostrando un compromiso de la alta dirección con el mejoramiento continuo de todos nuestros procesos, y logrando posicionarnos como la primera IPS acreditada de Bucaramanga.





4.1

Nuestras políticas

Algunas de nuestras políticas son:

Anticorrupción

Los Comuneros Hospital Universitario de Bucaramanga (HUB), establece los lineamientos en materia de gestión para la prevención y control del riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo, con el fin de minimizar la posibilidad de que a través de las distintas actividades que lleva a cabo la Institución en el desarrollo de sus operaciones, se introduzcan recursos provenientes de lavado de activos o se financie el terrorismo o indirectamente como instrumento para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento de cualquier forma de dinero y otros bienes provenientes de actividades ilícitas.

Para Los Comuneros HUB, es prioridad cumplimiento de las normas legales y disposiciones internas relacionadas con control y prevención del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo; en consecuencia, tanto el Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y de Financiación del Terrorismo – SARLAFT, como el Código de Ética y Buen Gobierno, son de estricto y obligatorio cumplimiento por parte de todos los Colaboradores, Representante Legal y Accionistas; y constituye una herramienta fundamental para prevenir que el Hospital, sea utilizado en el ingreso, infiltración, ocultamiento, manejo o inversión de dineros provenientes de actividades delictivas y su consecuente riesgo legal y reputacional.

Código de Ética y Buen Gobierno

El Código Buen Gobierno de la Institución compila los compromisos éticos de la alta Dirección respecto a la gestión íntegra, eficiente y transparente en su labor de dirección y gobierno, que a manera de disposiciones voluntarias de autorregulación, son promulgadas ante los diversos grupos de interés, con el fin de generar confianza en los clientes externos e internos.

Así mismo, el Código de Ética también denominado código de conducta, es el documento que compendia las disposiciones referentes para gestionar la ética en el día a día de la Institución. Está conformado por los principios, valores y directrices que en coherencia con el Código de Buen Gobierno, todo trabajador de la entidad debe observar en el ejercicio de sus funciones.

Privacidad de la información

Los Comuneros Hospital Universitario de Bucaramanga S.A (HUB) en virtud de la Ley 1581 de 2012 (Art. 17 Lt. k y Art. 18 Lt. f) y del Decreto 1377 de 2013 (Art. 13) mediante los cuales se dictan disposiciones para la protección de datos personales y en desarrollo del derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ellas en bases de datos o archivos y siendo responsable del tratamiento de los datos personales de sus grupos de interés, conformado por los usuarios y sus familias, colaboradores, proveedores, personal en formación, entidades responsables de pago y las entidades de inspección, vigilancia y control; información que se ha obtenido en desarrollo de su actividad misional de prestar servicios de salud; se compromete a cumplir con la normativa mencionada, a garantizar los derechos a la privacidad, la intimidad, el buen nombre y la protección de los derechos de las personas; en virtud de lo anterior, informa a su grupo de interés que adopta las siguientes políticas sobre recolección, tratamiento y uso de los datos personales.

Conozca más información sobre estas políticas, a través de nuestra página web: www.loscomuneroshub.com



Otras acciones de responsabilidad social

- Contamos con nomogramas que aplican a cada proceso de la Institución, estos son socializados en comités, grupos de mejoramiento y grupos primarios.
- Apoyamos las campañas que generan las entidades públicas relacionadas con la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad. Esto lo hacemos a través de compartir información por medio de nuestros canales de comunicación y participar, según sea el caso, en las campañas.



Jornada de salud rosa



- Generamos piezas informativas que se publican en las redes sociales, para promocionar la donación y trasplante de órganos, se trabaja en conjunto con el Instituto Nacional de Salud y Secretaría de Salud Departamental.



4.2

Creamos valor - Una atención centrada en el paciente

- Realizar donaciones de equipos, materiales, o implementos dados de baja en el Hospital, a personas o entidades sin ánimo de lucro.



- Realizamos la donación de canecas verdes en buenas condiciones a instituciones sin ánimo de lucro.
- Realizamos jornadas de referenciación con instituciones acreditadas, con el fin de conocer información sobre el manejo de los procesos y áreas, para el mejoramiento continuo de la Calidad.
- Realizamos una actividad en la Escuela Normal Superior de Bucaramanga, por parte de profesionales de psicología y trabajo social de nuestra institución. Enseñamos la Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar, que busca apoyar al sector educativo en el fortalecimiento del ejercicio de los derechos humanos, la mitigación de riesgos; el manejo de situaciones que afectan la convivencia escolar. Estas estuvieron dirigidas a más de 60 docentes de la Escuela Normal Superior de Bucaramanga.



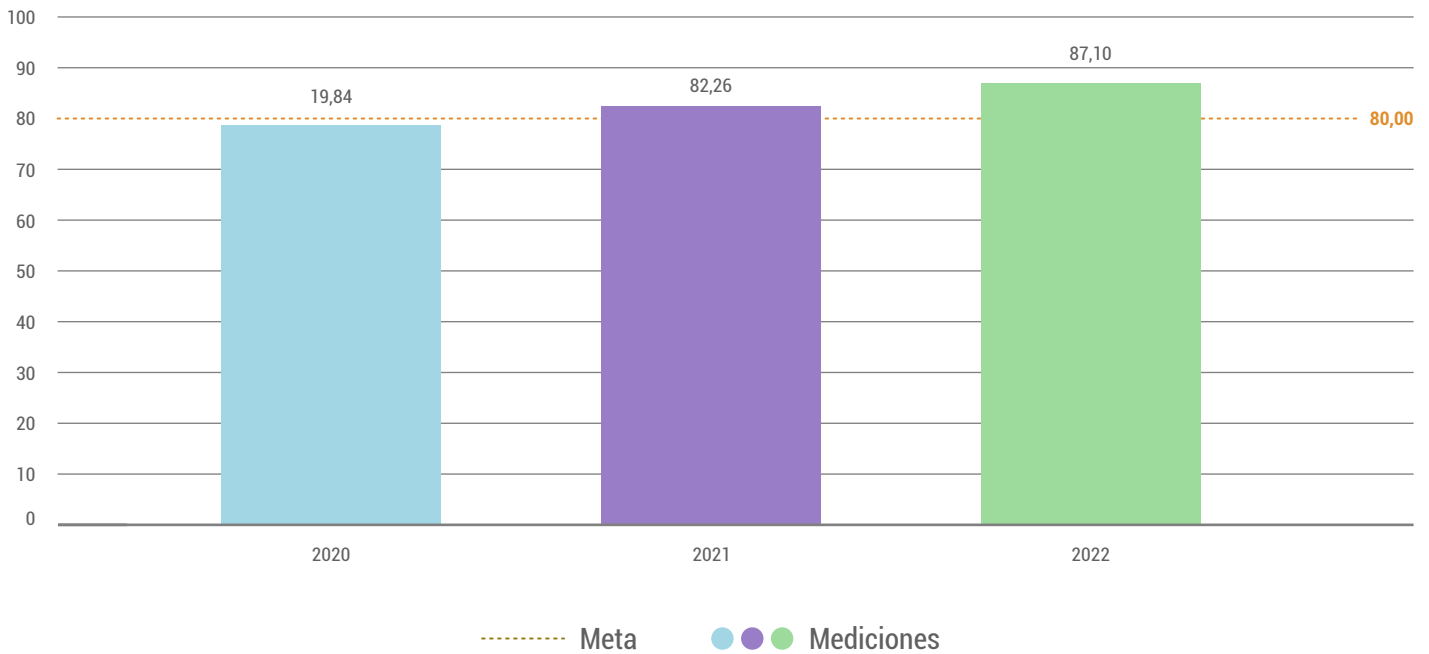
- Le damos un trato justo a nuestros accionistas o socios minoritarios.





Por otro lado, en Los Comuneros contamos con indicadores para medir la responsabilidad social, estos indicadores están basados en la herramienta DiagnosticaRSE de Fenalco Solidario, mencionada al inicio del documento. La medición y seguimiento de estos indicadores se realiza de forma anual desde el año 2021. Los indicadores se evidencian a continuación:

Porcentaje de cumplimiento total en responsabilidad social empresarial



Fuente: Indicador - Porcentaje de cumplimiento total en responsabilidad social empresarial - F11061

Para el año 2021, los objetivos de desarrollo sostenible a los que se dio prioridad son: fin de la pobreza; salud y bienestar (100%); agua limpia y saneamiento (100%); energía asequible y no contaminante (100%); producción y consumo responsable (100%); acción por el clima (100%); y paz, justicia e instituciones sólidas (100%).

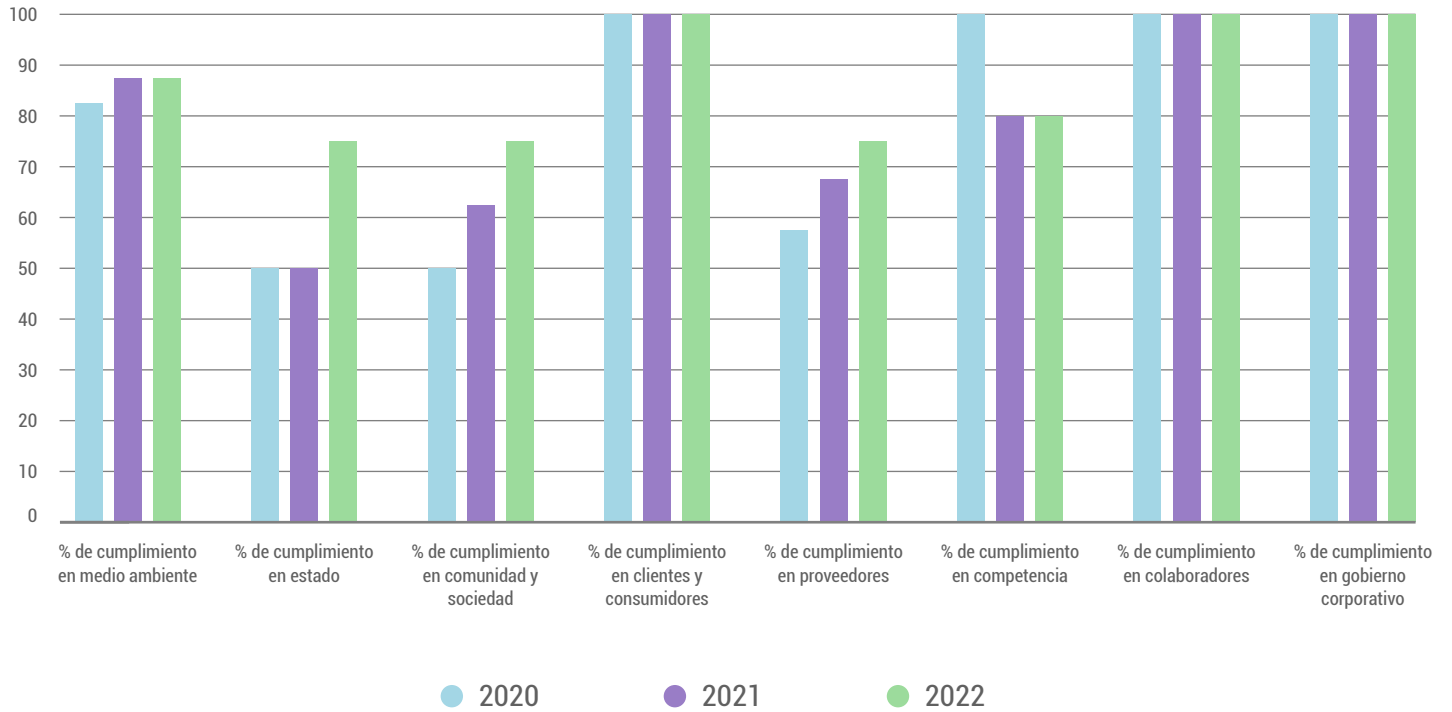
En el año 2022, se cumplió la meta establecida para el indicador, logrando un aumento del 4.84% en el cumplimiento total en responsabilidad social.

Las áreas que se fortalecieron son: medio ambiente, Estado, comunidad y sociedad, clientes y consumidores y competencia. Para este año se logró una inversión total de 510,582,891 millones de pesos en las diferentes áreas de interés, priorizando las áreas de colaborador, medio ambiente, gobierno corporativo y clientes y consumidores.

Es importante mencionar que durante este año se logró la renovación del certificado de Responsabilidad Social Empresarial.



Porcentaje de cumplimiento de acciones de RSE según las áreas de interés de Los Comuneros HUB



Fuente: Indicador - Porcentaje de cumplimiento de acciones de responsabilidad social según las áreas de interés de Los Comuneros HUB - FI1060

En el año 2021, se logró cumplir con la meta del indicador. Las áreas que se encuentran en el estado ideal (100%) son clientes y consumidores, colaboradores y gobierno corporativo. Asimismo, las que obtuvieron un aumento con respecto al año anterior son medio ambiente (87.5%), comunidad y sociedad (62.5%), y proveedores (68.75%).

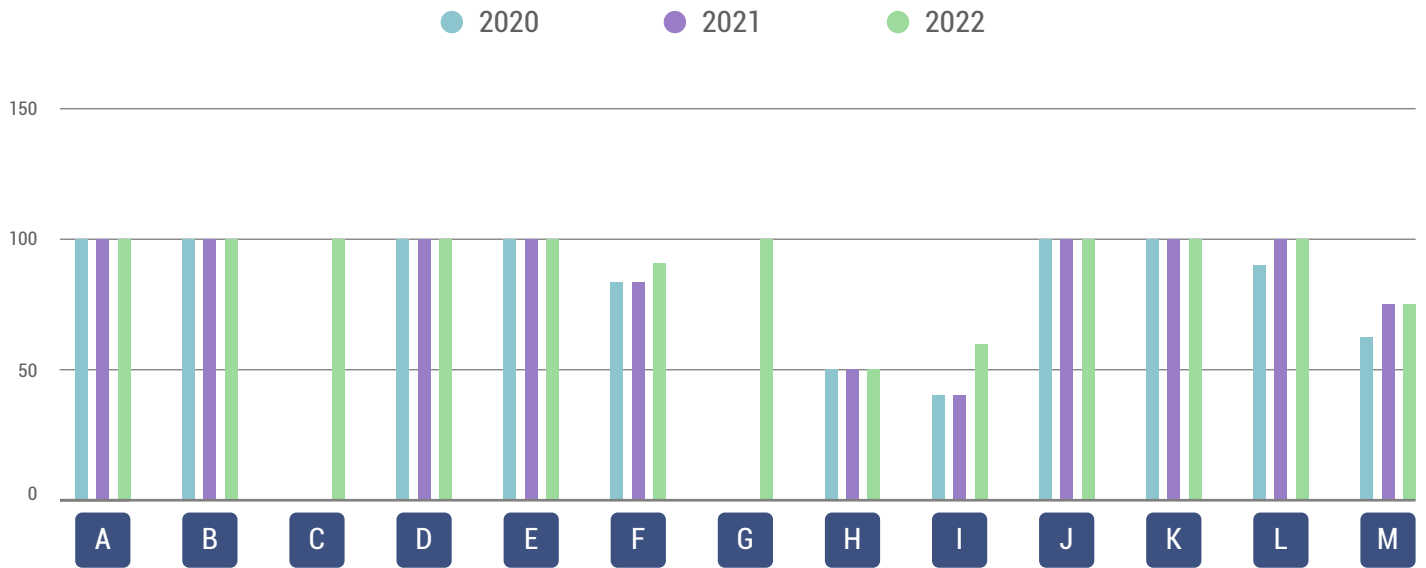
Es importante tener presente que las áreas con oportunidad de mejora son las siguientes: Medio ambiente, Estado, Comunidad y sociedad, Proveedores, y Competencia.

En el año 2022, se logró cumplir con la meta del indicador. Las áreas que se encuentran en el estado ideal (100%) son clientes y consumidores, colaboradores y gobierno corporativo. Asimismo, la que obtuvieron un aumento con respecto al año anterior son Estado (75%), comunidad y sociedad (75%), y proveedores (75%).

Por otro lado, es importante tener presente que las siguientes áreas con oportunidad de mejora son las siguientes: Medio ambiente, Estado, Comunidad y sociedad, Proveedores, y Competencia.



Porcentaje de cumplimiento de acciones de RSE enfocadas en los objetivos de desarrollo sostenible



A Porcentaje de cumplimiento de acciones del objetivo: **1. Fin de la pobreza.**

B Porcentaje de cumplimiento de acciones del objetivo: **3. Salud y bienestar.**

C Porcentaje de cumplimiento de acciones del objetivo: **4. Educación de calidad.**

D Porcentaje de cumplimiento de acciones del objetivo: **6. Agua limpia y saneamiento.**

E Porcentaje de cumplimiento de acciones del objetivo: **7. Energía asequible y no contaminante.**

F Porcentaje de cumplimiento de acciones del objetivo: **8. Trabajo decente y crecimiento económico.**

G Porcentaje de cumplimiento de acciones del objetivo: **9. Industria, innovación e infraestructura.**

H Porcentaje de cumplimiento de acciones del objetivo: **10. Reducción de las desigualdades.**

I Porcentaje de cumplimiento de acciones del objetivo: **11. Ciudades y comunidades sostenibles.**

J Porcentaje de cumplimiento de acciones del objetivo: **12. Producción y consumo responsable.**

K Porcentaje de cumplimiento de acciones del objetivo: **13. Acción por el clima.**

L Porcentaje de cumplimiento de acciones del objetivo: **16. Paz, justicia e instituciones sólidas.**

M Porcentaje de cumplimiento de acciones del objetivo: **17. Alianzas para lograr los objetivos.**

Fuente: Indicador - Porcentaje de cumplimiento de acciones de responsabilidad social enfocadas en los objetivos de desarrollo sostenible - FI1062



Para el año 2021, los objetivos de desarrollo sostenible a los que se dio prioridad son: fin de la pobreza; salud y bienestar (100%); agua limpia y saneamiento (100%); energía asequible y no contaminante (100%); producción y consumo responsable (100%); acción por el clima (100%); y paz, justicia e instituciones sólidas (100%).

Para el año 2022, los objetivos de desarrollo sostenible a los que se dio prioridad son: fin de la pobreza; salud y bienestar; Educación de Calidad; agua limpia y saneamiento; energía asequible y no contaminante; Industria innovación e infraestructura; producción y consumo responsable; acción por el clima y paz, justicia e instituciones sólidas. Todos estos ODS se encuentran en un porcentaje del 100%.



05

TRANSFORMANDO VIDAS





5.1

¡Tu bienestar es nuestra prioridad!

Nuestros pacientes, su familia y la comunidad en general son nuestra razón de ser. Por eso, nuestras acciones se enfocan en contribuir a su bienestar y mejorar su calidad de vida.

Estas son algunas acciones que ejecutamos en el año 2022, pensando en nuestra gente:

- ▶ Contamos con la política de talento humano, la cual contempla dentro del proceso de reclutamiento y selección que estos se desarrollan bajo parámetros de equidad, igualdad y no discriminación.
- ▶ A través de nuestros canales de comunicación promovemos el respeto con nuestros diferentes públicos de interés, desde el uso de un lenguaje inclusivo y basado en los valores corporativos de la Institución.
- ▶ Contamos con un programa de Educación al Paciente, su familia o cuidador, en el que a través de diferentes estrategias (educación personalizada, folletos institucionales, videos informativos, contenidos publicados en la página web y redes sociales, entre otros), buscamos generar una cultura de autocuidado de la salud, fundamentada en la promoción y prevención de enfermedades. Todo esto, dirigido a los diferentes públicos de interés del Hospital (ámbito intrahospitalario, ambulatorio y comunidad en general).



Estos son los folletos que se entregan a nuestros pacientes:

Folleto de recomendaciones para paciente de anticoagulación oral con warfarina	613
Folleto enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC)	998
Folleto enfermedad renal crónica	1000
Folleto guía del usuario (institucional)	7,483
Folleto instructivo paciente quirúrgico	4,500
Folleto para el cuidado de las sondas en casa	156
Folleto para prevención y tratamiento de diabetes mellitus	2,246
Folleto prevención y tratamiento de hipertensión arterial	2,950
Folleto solicitud de cita por página web	3,000
Cantidad total de folletos	22,946





Actualmente, contamos con más de 80 folletos educativos, los cuales se encuentran publicados en la página web de educación al paciente. A su vez, es importante mencionar que 63 de estos folletos se realizaron o ajustaron durante el año 2022, debido a que sus diseños o contenidos se encontraban desactualizados. Estos se muestran a continuación:

Código	Versión	Nombre
ES0096	4	Preparación para colonoscopia
ES0332	2	Preparación para procedimientos de coloproctología
ES0330	2	Preparación para endoscopia
ES0501	2	Resonancia magnética
ES0369	3	Cirugía ambulatoria
ES0089	2	Cuidado de férulas
ES0501	2	Imágenes diagnósticas
ES0117	5	Paciente quirúrgico
ES0394	3	Posterior a colonoscopia
ES0090	2	Reemplazo de cadera
ES0383	2	Safenovaricectomía
ES0216	2	AIEPI
ES0488	3	COVID-19
-	-	Donación de órganos
ES0217	3	IAMII
ES0327	2	Lactancia materna
ES0348	2	Lepra
-	-	Praxias linguales
ES0349	5	Presalida de pacientes
ES0328	2	Recomendaciones enfermedad cardiovascular



Código	Versión	Nombre
ES0497	3	Recomendaciones para usuarios que visitan
ES0482	2	Riesgo de caídas
ES0486	2	Salud mental COVID-19
-	-	SIDA
ES0303	2	ZIKA
ES0324	3	Colesterol alto
ES0313	1	Diabéticos con falla renal con diálisis
ES0314	1	Diabéticos con falla renal sin diálisis
ES0306	2	Dieta alta en fibra
ES0318	3	Dieta astringente
ES0326	3	Dieta para enfermedad cardiovascular e hipertensión
ES0475	2	Úlceras por presión
ES0316	3	Dislipidemia mixta
ES0322	3	Estreñimiento
ES0311	2	Gastrectomía
ES0317	2	Hiperuricemia
ES0325	2	Nutrición EPOC
ES0307	2	Recomendaciones para ganar peso
ES0308	2	Recomendaciones para reflujo gastro esofágico
ES0106	3	Sondas de alimentación en casa
ES0320	2	Triglicéridos altos



Código	Versión	Nombre
ES0566	1	Codo / Epicondilitis
ES0409	2	Dolor de cuello
ES0491	1	Fractura de radio
ES0538	1	Higiene postural
ES0539	1	Lumbalgia
ES0484	1	Parálisis facial periférica
ES0407	2	Reemplazo de rodilla
ES0540	1	Túnel del carpo
-	-	Hombro
ES0408	2	Recomendaciones para traslados
ES0338	3	Salud oral en adultos
ES0219	4	Salud oral en niños
ES0573	1	Colaboradores en pauta de crianza
ES0574	1	Depresión
-	-	Rehabilitación paciente coronario
-	-	Disfonía
-	-	Niños con autismo
-	-	Vértigo periférico
ES0567	1	Colonoscopia con anestesia
ES0499	1	Fisioterapia pacientes COVID-19
ES0565	1	Uso adecuado de medicamentos




Inicio
Nosotros
Servicios y especialidades
Pacientes y visitantes
Citas médicas
Contáctenos
🔍

Odontología



Salud oral para niños



Salud oral para adultos

Folletos





- A través de nuestros canales de comunicación promovemos el autocuidado, generando publicaciones que además de informar, buscan generar mejores hábitos de vida y promover el respeto por los diferentes públicos.
- A través de nuestros canales de comunicación promovemos el autocuidado, generando publicaciones que además de informar, buscan generar mejores hábitos de vida y promover el respeto por los diferentes públicos.





- Contamos con el comité de farmacovigilancia y tecnovigilancia, en el cual se realiza seguimiento a las desviaciones que se puedan presentar en el uso de medicamentos, dispositivos o tecnología médica.
- Nos interesa mejorar de forma permanente nuestro servicio, por ello, encuestamos la satisfacción de nuestros usuarios en los servicios de consulta externa y Hospitalización, a través de los siguientes formatos: FR0177, FR0178, FR0756.
- Socializamos con nuestros pacientes la guía de atención al usuario, en el cual indicamos lo que el usuario debe conocer durante su estancia en nuestra Institución.
- Contamos con un programa de humanización el cual busca satisfacer las necesidades biopsicosociales-espirituales de nuestros usuarios internos y externos.
- Contamos con habilitación vigente Código 680010341801 actualizada a resolución 3100 de 2019, que garantiza el cumplimiento de las obligaciones de procedimientos y condiciones de los prestadores de salud para el debido proceso de prestación de cada uno de los servicios habilitados por el Ministerio de Protección Social a través de la Secretaria de Salud de Santander.
- Contamos con una matriz de análisis de modo de fallos y efectos en el cual se califica el grado de criticidad (bajo moderado, importante y critico), la evaluación del riesgo (frecuente, ocasional, raro o remoto), probabilidad de detección (muy alta, alta, baja y muy baja).
- Contamos con un proceso de atención al usuario para la atención de todos los usuarios que requieran y/o soliciten, trámite y respuesta a quejas y sugerencias, donde se garantiza dar solución a sus requerimientos, y a la vez aportar información para el desarrollo proactivo del proceso, mediante planes de mejora.
- Contamos con una afiliación anual a CONSULTORSALUD que es una compañía colombiana fundada en el año 2006, especializada en el gerenciamiento de la información sectorial y el acompañamiento estratégico de los distintos actores de la salud. www.consultorsalud.com.
- Se realiza medición de la prestación de los servicios en las diferentes áreas, a través de indicadores de calidad, encuestas de satisfacción y seguimiento de PQRSF, esta gestión se evidencia en el siguiente apartado.





Evidencias



[Inicio](#) [Nosotros](#) [Servicios y especialidades](#) [Pacientes y visitantes](#) [Citas médicas](#) [Contáctenos](#)

HEMOS CREADO ESTE ESPACIO EDUCATIVO

para cuidar **tu salud** y que juntos prevengamos la enfermedad.

Tu salud es el regalo más grande. **Cuídala y Protégete**

Educación al paciente



Recomendaciones COVID-19

Recomendaciones para protegerse y prevenir la propagación del COVID-19.

[Ver más](#)



Promoción y prevención

Recomendaciones para cuidar la salud, prevenir o controlar enfermedades.

[Ver más](#)



Procedimientos endoscópicos

Indicaciones a tener en cuenta antes de ingresar a un procedimiento médico.

[Ver más](#)



Recomendaciones para cirugías

Indicaciones para pacientes que van a ser sometidos a procedimientos quirúrgicos.

[Ver más](#)




Campana: Hagamos un trato, #JuntosSomosSIAU



5.2

Canales de comunicación externos

Buzones de PQRSF	Oficina del SIAU
10 Ubicados en el Hospital 1 Urgencias 2 Consulta externa (2 piso) 1 UCI Segundo piso 5 Hospitalización (1 en cada piso del 3 al 7) 1 Quinto piso	Horario de lunes a viernes 6:00 a.m a 5:30 p.m Horario Sábados 8:00 a.m a 12:00 p.m
Línea administrativa	Página web
(607) 6 34 35 36 Recepción: Ext. 1101 – 1149	www.loscomuneroshub.com
Redes Sociales	Correo electrónico
 @LosComunerosHUB	recepcion@loscomuneroshub.com historia.clinica@loscomuneroshub.com

5.3

SIAU



En Los Comuneros implementamos las normas de calidad, accesibilidad, oportunidad y humanización vigentes, por el auxiliar administrativo a cargo, el cual cuenta con las competencias y conocimientos necesarios para dar un servicio integral, adopta procedimientos, mecanismos, medios, instrumentos y canales para que la atención cumpla con los principios de objetividad y buen trato.

A su vez, brindamos la orientación necesaria para solucionar de forma oportuna y pertinente las inquietudes del usuario, en caso de tratarse de una solicitud que requiera el diligenciamiento de formatos Institucionales, se le hace saber al usuario las herramientas con las cuales pueden acceder formalmente a estos servicios.



Alianza de usuarios

Contamos con una alianza de usuarios o agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado, del Sistema General de Seguridad Social en Salud, quienes en el uso de su derecho de recibir servicios de salud, pueden velar por la calidad en la prestación del servicio y la defensa del usuario. La Alianza de usuarios se constituye con un número plural de usuarios, de los convocados a la Asamblea de Constitución por Los Comuneros.

Estos son nuestros integrantes de la alianza:



**Gloria Esperanza
González Duarte**
Presidente



**Olga Gutiérrez
de Vásquez**
Secretaria



**Raquel Mejía
de Hernández**
Tesorera



**Rubén Darío
Castañeda**
Revisor fiscal



**Ana Patricia
Cruz Arenas**
Representante del
Consejo Territorial

Actividades de la alianza de usuarios 2022

Actividades

Programación temas de para
abordar en el año 2022

Funcionamiento SIAU //
Sistema de Afiliación Transaccional

Proceso PQRSF. Informe PQRSF
primer trimestre 2022

Objetivos y avances

Divulgar a la Alianza de Usuarios los temas del año,
para su aprobación y participación.

Socializar el funcionamiento SIAU a la alianza de usuarios para
lograr el adecuado manejo de la ruta de atención a los usuarios, así
mismo, informar sobre la capacidad de la IPS para realizar procesos
de afiliación a pacientes desafiliados a través del aplicativo de
miseguridadsocial.gov.co Sistema de Afiliación Transaccional SAT.

Informar a los miembros de la alianza de usuarios el proceso de
PQRSF, en donde los usuarios puedan conocer las principales
causales de quejas y su respectivo plan de mejora.



Actividades de la alianza de usuarios 2022

Actividades

Objetivos y avances

Funcionamiento COPACO -
Consejo Territorial municipal

Informar sobre las funciones del COPACO y Consejo Territorial para que los miembros de la alianza de usuarios reconozcan su participación en los espacios municipal y departamental.

Derechos de los usuarios
en el Sistema General de
Seguridad Social en Salud

Divulgar los derechos y deberes de la salud partiendo de la Constitución Política Nacional, legislación y resolución vigente Resolución 229 de 2020.

Derechos de los usuarios
en el Sistema General de
Seguridad Social en Salud

Divulgar que el derecho a la salud parte desde la Ley estatutaria y se contempla como un derecho fundamental.

Deberes de los usuarios
en el Sistema General de
Seguridad Social en Salud

Socializar la carta de derechos y deberes de los usuarios.

Deberes de los usuarios
en el Sistema General de
Seguridad Social en Salud

Rol participativo de los miembros de la alianza de usuarios en los servicios prestados: hospitalarios - ambulatorios.

Control social en Salud

Dar a conocer el concepto de control social en salud.

Circular 008 de 2018
Superintendencia en salud

Informar a los miembros de la Alianza de Usuarios la normativa como complementariedad a los derechos y deberes de los usuarios, en relación con los servicios de salud que brinda la IPS.

Código de ética y
buen gobierno LCHUB

Divulgar el código de ética y buen gobierno con el propósito de informar a los miembros de la alianza de usuarios los lineamientos Institucional como de la prestación de servicios de salud responsable, oportunos y de calidad.

Informe PQRSF
último trimestre 2022

Informar a los miembros de la alianza de usuarios principales causales de quejas y su respectivo plan de mejora.



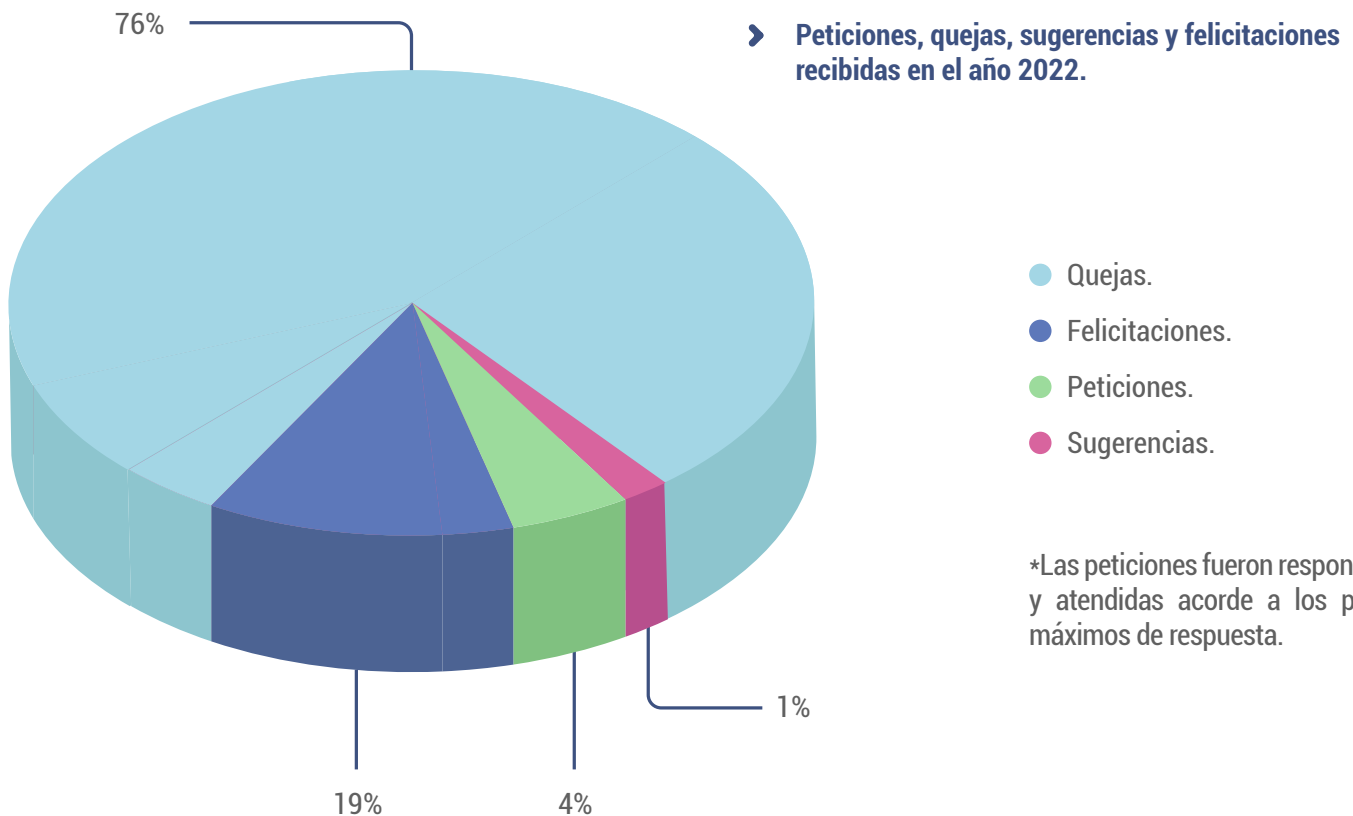
PQRSF relacionadas con la seguridad de la información

A través de la gestión de PQRSF tramitamos peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Todos los requerimientos de los usuarios son tramitados a través de los diferentes canales de comunicación, dando respuesta a los usuarios, donde se garantice dar solución a sus requerimientos, y a la vez aportar información para el desarrollo proactivo del proceso, mediante planes de mejora. Todo esto, por medio del protocolo de respuesta establecido por la Institución.

Para la radicación de una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación, el usuario puede manifestarlo verbalmente, a través de la oficina de atención al usuario, o si desea hacerlo de manera escrita deberá diligenciar el formato FR0176 o a través de los canales de comunicación dispuestos por la institución:

- Buzones de sugerencias.
- Correo electrónico: recepcion@loscomunerohub.com
- Página web: <https://loscomunerohub.com/contactanos/registrar-pqrsf/>.

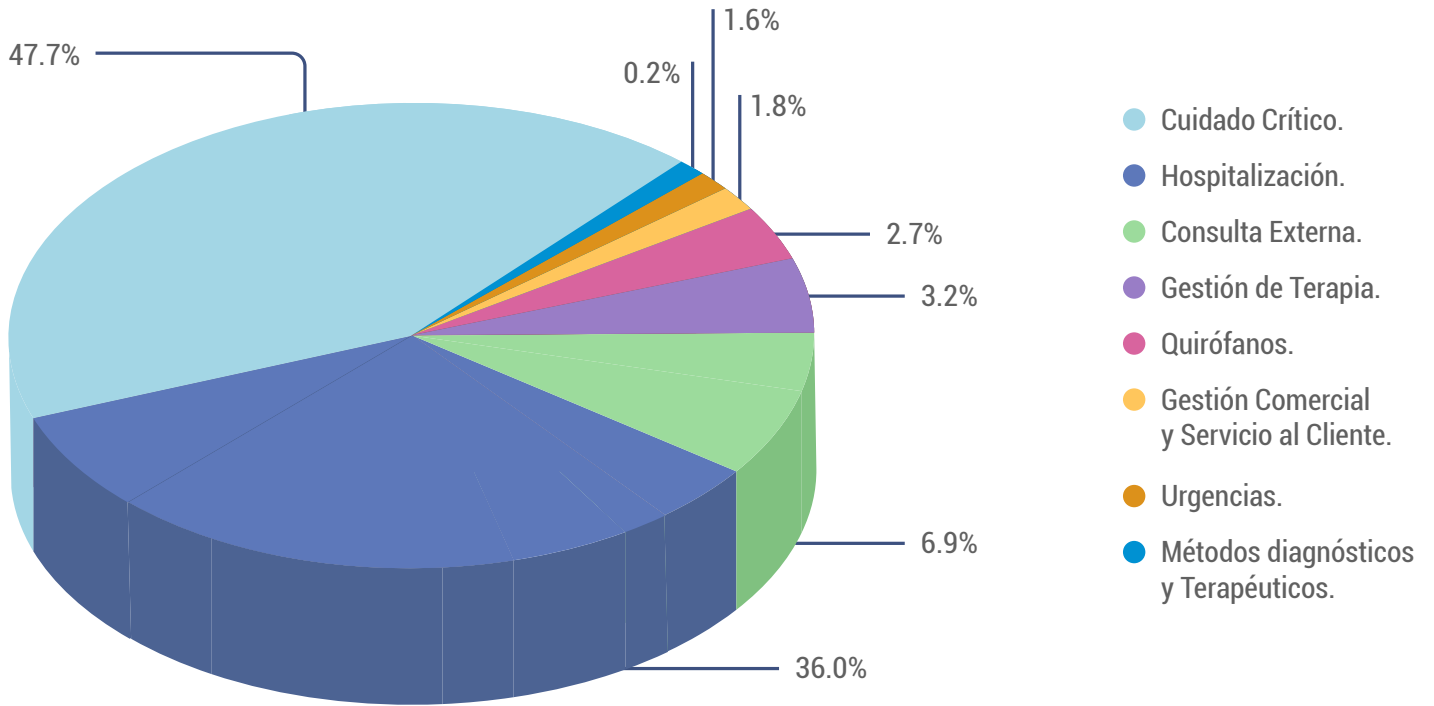
Quejas regulatorias





Satisfacción con el servicio

➤ 566 felicitaciones recibidas en el año 2022.



"Felicitación a todo el personal en general. Buena atención, dedicación a sus pacientes, dan ánimo, fortaleza y ponen en manos de Dios lo que hacen, me voy muy feliz y agradecido de la atención prestada".



"Me fue muy grato el haber estado con mi paciente Josefina García Landazabal en el servicio de Urgencias donde recibimos un trato humano, oportuno, con muchísima calidad humana. De corazón les felicito y les invito a continuar con ese gran servicio y ese corazón para con los usuarios. Mil gracias, mil felicitaciones y mil bendiciones para médicos, enfermeras, auxiliares de enfermería y personal de servicios generales. Feliz del trato humano y muy agradecida por las atenciones recibidas por parte de médicos, enfermeras, auxiliares de enfermería del séptimo piso. Mil Gracias y de corazón les invito a continuar con tan excelente servicio. Dios les continúe bendiciendo grandemente y regalándoles la paciencia, amor y calor humano."





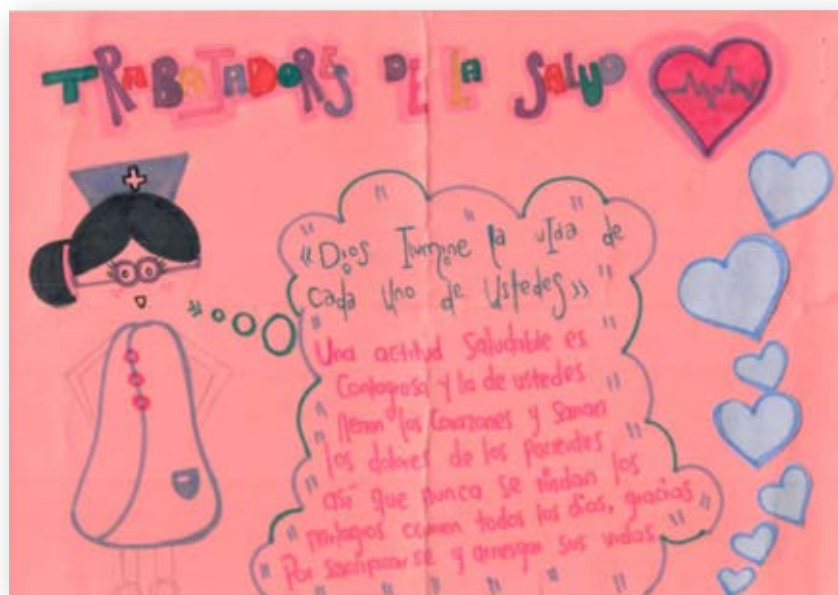
"Yo, Tomás Cipriano hago una felicitación especial al Hospital Universitario Los Comuneros por toda su atención, profesionalismo, colaboración y demás, haciendo extensiva esta nota al personal de médico, enfermeras, aseadores, administración y resto del personal que labora en esta institución. Mi invitación es que sigan con su gran labor en sus actividades profesionales y que cada día sean mejor. Muchas gracias y Dios los SIGA BENDICIENDO."



"Felicitar y agradecer al personal médico, enfermeras, jefes, en fin. Dios les bendiga. Aparte de ser excelentes en sus labores, son unos seres maravillosos con una calidad humana que no todo el mundo tiene, hemos sido atendidos muy bien, es una clínica excelente en todas las áreas, Urgencias, Reanimación, UCI, Quirófanos, piso; todas estas áreas cuentan con un personal maravilloso y bueno, después de Dios ustedes, siempre estarán en mis oraciones."



"Mil y mil gracias enfermeras por todas sus atenciones, sin su labor la evolución de nosotros los que las necesitamos no sería igual, deseo que pasen una bonita y bendecida navidad en compañía de sus familias, sus retoños, solo tengo agradecimientos con todas ustedes... Dios me las acompañe hoy y siempre un abrazo."



5.4

Humanización, nuestra filosofía

El programa de humanización está construido desde un enfoque sistémico y transversal con énfasis en el usuario externo e interno, es decir, el paciente, su familia y los colaboradores. Para el cliente externo tiene como prioridad satisfacer sus necesidades biopsicosociales-espirituales y para el cliente interno mejorar el bienestar laboral y la introyección de la cultura humanizada.

En el Hospital promovemos desde el 2015 en los colaboradores procesos de sensibilización y formación hacia el mejoramiento continuo de la atención en salud centrada en el usuario y su familia con el fin de dar cumplimiento al direccionamiento estratégico del hospital que contempla como uno de los principios más relevantes la humanización, entendida esta como “sensibilidad y solidaridad en beneficio del bienestar integral de nuestros usuarios, actitud de servicio con calidez y respeto a su dignidad” por medio de la creación y desarrollo de acciones que permitan al personal hospitalario y administrativo reforzar la atención y generar una excelente experiencia dentro del hospital.

Contamos a su vez, con una política para promover la cultura de humanización en la atención centrada en el respeto al ser humano, sus creencias, valores, privacidad y dignidad, que se refleja en el buen trato al paciente y su familia, así como el bienestar y desarrollo de los colaboradores.

La promoción de la cultura humanizada se crea a partir del diseño de las cinco estrategias humanizantes y con las que se estructuran acciones que permitan optimizar la cultura de humanización y dar cumplimiento a un servicio de atención en salud desde un enfoque biopsicosocial-espiritual.





Colaboradores



Usuarios






PIS




 / Protocolo de salud.

 / Protocolo de salud.






INFORMAR



-  / Socialización derechos y deberes.
-  / Comunicaciones internas.
-  / Gestión del proceso.

-  / Socialización derechos y deberes.
-  / Rutas y proceso de atención.
-  / Gestión SIAU.






EDUCAR




-  / Capacitación en habilidades blandas.
-  / Programa anual de capacitación.
-  / Semana anual de humanización.

-  / Capacitación en autocuidado de la salud.
-  / Educación en estilos de vida saludable.






BIENESTAR




-  / Bienestar laboral.
-  / Reconocimientos.
-  / Celebración de días especiales.

-  / Manejo del dolor.
-  / Apoyo psicológico, social y espiritual.
-  / Actividades lúdicas.



CONFORT

-  / Mejora en el ambiente físico.
-  / Optimización de áreas de trabajo.
-  / Promoción del silencio.

-  / Mejora en el ambiente físico.
-  / Promoción del silencio.
-  / Reducción de la contaminación visual.



Derechos y deberes de los usuarios

Los Comunereros H.U.B. busca desarrollar estrategias experienciales promoviendo el trato digno y humanizado dando a conocer toda la información necesaria incluidos los derechos y deberes ofreciendo confianza, con canales de comunicación eficaces, donde se escucha las necesidades, sentimientos, inquietudes y opiniones del usuario; se proporciona información clara, manteniendo el interés por cumplir las expectativas de bienestar integral, brindando a diario una mejor atención.

Deberes



Cuidar de su salud, la de su familia y comunidad.



Entregar documentación e información completa acerca de sus enfermedades y de los medicamentos que recibe.



Cumplir con las normas establecidas en la Institución para el ingreso: no armas, no Animales, no Fumar.



Firmar la autorización o negación de los tratamientos que va a recibir.



Seguir con responsabilidad todas las indicaciones dadas por el equipo de salud.



Cumplir con el horario de las citas médicas asignadas.



Cumplir con las instrucciones referentes a seguridad, aislamiento, manejo de emergencias y desechos hospitalarios que reciba por parte de la Institución, actuando de manera solidaria.



Cumplir con el pago y el trámite de las autorizaciones requeridas para recibir la atención de acuerdo a su plan de beneficios.



Tratar con respeto y cortesía al personal que le brinda atención y a los otros usuarios.



Cuidar las instalaciones y los equipos que le ofrece la Institución.



Derechos



Recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres.



Recibir atención respetando su privacidad.



No revelar la información de la Historia Clínica y su estado de salud sin su autorización.



Recibir información clara de su estado de salud.



Recibir información acerca de los costos, y trámites administrativos legales definidos y requeridos para su oportuna atención.



Recibir por parte de personal calificado y con recursos adecuados, una atención segura, continua e integral, priorizando menores de 18 años.



Recibir o rechazar los tratamientos, una vez le sean explicados los riesgos/beneficios y a pedir una segunda opinión, si lo desea.



Respetar la decisión de participar o no en investigaciones médicas y recibir o rechazar apoyo espiritual o moral.



Morir con dignidad y permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural, respetando su voluntad de donar o no sus órganos.



Contar con un sistema de sugerencias y reclamaciones por la atención recibida.





Derechos y deberes de los colaboradores

Así como tenemos un compromiso con nuestros usuarios y sus familias, nuestros colaboradores también son nuestra prioridad. Para esto, hemos creado los lineamientos referentes a derechos y deberes de nuestros usuarios, que nos permiten brindar un trato digno y humanizado a nuestro talento humano, logrando generar confianza y canales de comunicación para escuchar sus necesidades y así mismo, brindar condiciones adecuadas y apropiadas para garantizar el bienestar integral de nuestras personas.

A continuación se evidencian los derechos y deberes de nuestros colaboradores:

Derechos



A que se garantice el respeto de los derechos laborales definidos en las disposiciones legales y el reglamento interno de trabajo.



Recibir un trato humanizado, centrado en el respeto al ser humano, sus derechos, creencias, valores, dignidad e intimidad.



A que se garantice las condiciones adecuadas para el desempeño de sus funciones.



A recibir y participar de procesos de capacitación que contribuyan al desarrollo personal y profesional.



A disfrutar de un ambiente seguro y saludable, basado en la política de seguridad y salud en el trabajo.



A participar de los programas de bienestar laboral desarrollados por la Institución.



Recibir información clara y oportuna sobre las condiciones laborales, normas, procedimientos internos e instrucciones de trabajo.



Deberes



Cumplir con las funciones asignadas a su cargo, acatando las disposiciones legales, directrices institucionales y procedimientos internos definidos.



Comprometerse con la misión, visión, principios y objetivos institucionales.



Brindar un trato digno y humanizado con el usuario, su familia y colaboradores, respetando sus creencias, costumbres, así como sus opiniones.



Cuidar el ambiente físico y las herramientas que hayan sido facilitados para realizar su trabajo, informando el deterioro o daño de los mismos y permitir el mantenimiento de cada uno de ellos.



Asistir y desarrollar actividades de capacitación a las que sea convocado por la Institución y autogestionar procesos de formación.



Cuidar de su salud, aplicando las políticas de seguridad y salud en el trabajo.



Brindar información clara y oportuna de las situaciones identificadas en el ejercicio de sus funciones y que puedan afectar el desarrollo de los procesos, asegurando la confidencialidad de la información a la que tenga acceso.

Acciones ejecutadas del programa de humanización durante el año 2022





Actividades de humanización durante el año 2022

Proceso

Principales hallazgos y avances

Jornadas de Silencio

La campaña tiene como objetivo sensibilizar a los usuarios y colaboradores, sobre la importancia de moderar el ruido en los entornos hospitalarios; por medio de acciones como bajar el tono de voz en las salas de espera, hacer uso del celular con tono moderado y promover una cultura de respeto al silencio en la institución.



Entrega de Reconocimientos Humanización

Reconocemos a nuestros colaboradores destacados por su compromiso, sensibilidad y solidaridad en el beneficio del bienestar integral de nuestros usuarios con actitud de servicio, calidez y respeto a la dignidad humana.



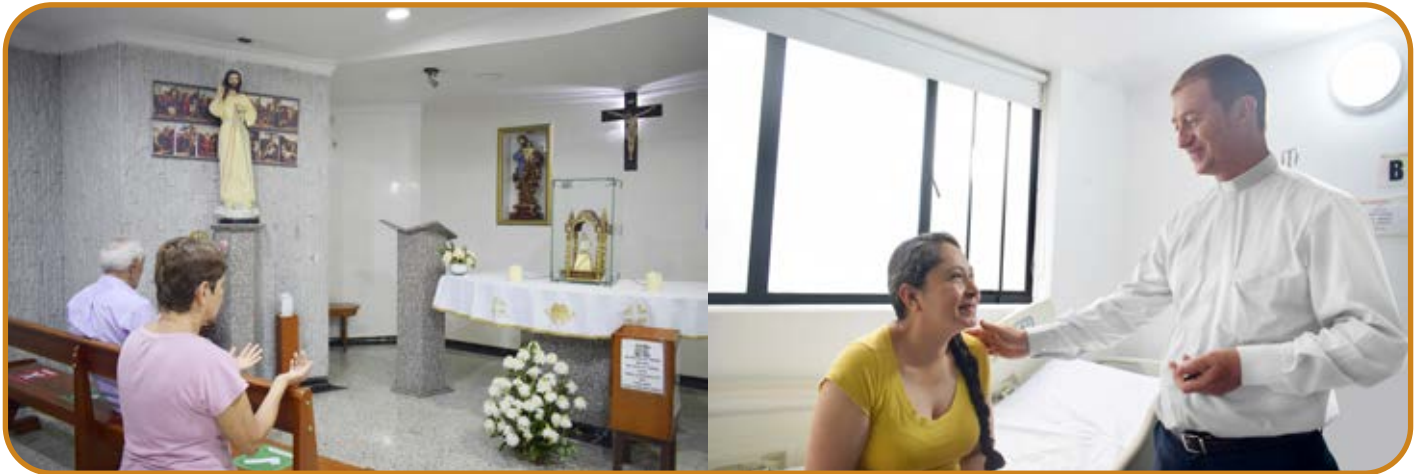


Proceso

Principales hallazgos y avances

Apoyo Espiritual

Brindamos apoyo espiritual a todos nuestros usuarios, con el fin de propiciar espacios humanizados y de bienestar.



Celebración Cumpleaños Pacientes

La celebración de cumpleaños se realiza con el fin de brindar a los pacientes hospitalizados un momento de alegría durante esa fecha especial propiciando espacios de bienestar.





Proceso

Principales hallazgos y avances

Actividades Lúdicas

Actividad dirigida al paciente en el servicio de hospitalización en donde se realiza entrega de actividad ocupacional de activación neuronal/ocupacional durante su proceso de estancia hospitalaria, con el fin de ofrecer al paciente un distractor positivo y constructivo que contribuya a la formación de habilidades resilientes.



Celebración Época Navideña

Con las celebraciones de Navidad (día de velitas, novena de Navidad, y Navidad hospitalaria) buscamos generar mecanismos de afrontamiento positivos frente a la estancia hospitalaria durante el contexto cultural navideño que permita la optimización de refuerzos empáticos y humanizados en los pacientes y sus familiares.





Proceso

Principales hallazgos y avances

Campaña
#HagamosUnTratoJuntosSomosSIAU

Buscamos facilitar y brindar espacios de calidad en la atención a los pacientes y sus familias. Las jornadas permiten orientar al usuario dentro de nuestras instalaciones, agilizar sus trámites y brindar charlas que les permitan una excelente experiencia dentro de la institución.



Sensibilización donación de órganos

Mediante espacios de educación se busca brindar información y sensibilización a todos nuestros usuarios en relación con la donación de órganos y tejidos.





Proceso

Principales hallazgos y avances

Semana Anual de la humanización

Se busca desarrollar actividades vivenciales que fomenten la cultura de humanización en nuestros colaboradores y el bienestar de nuestros pacientes y sus familiares.



Jornada de Donación

Con la jornada de donación se logra brindar apoyo a todos nuestros pacientes de escasos recursos, los aportes recibidos de nuestros colaboradores demostraron la calidad humana que nos caracteriza.





Escala de humanización en el profesional sanitario- modelo HUMAS

Durante el año 2022 en LCHUB se llevó a cabo la aplicación de la escala de humanización HUMAS en donde se convocaron 749 colaboradores de los cuales 296 respondieron satisfactoriamente la encuesta obteniendo una calificación de 82 puntos como resultado general considerándose una puntuación alta para el proceso de humanización desde las competencias personales de los colaboradores durante el desarrollo de su actividad profesional.

Preguntas

Disposición al optimismo.

1. Espero el futuro con entusiasmo.
2. En general, estoy satisfecho conmigo mismo.
3. Ante las dificultades, confío en que al final todo saldrá bien.

Sociabilidad.

4. Cuando interactúo con los usuarios trato de ponerme en su lugar.
5. Ofrezco un trato cercano al paciente o a sus familias, si lo necesitan.
6. Me preocupo por tranquilizar a pacientes y familiares cuando es necesario.

Comprensión emocional.

7. Cuando me tratan mal, intento comprender los motivos y sigo tratando bien a esa persona.
8. Cuando alguien me cae mal, me esfuerzo por sorprenderle y darle la oportunidad para conocerlo.
9. Cuando alguien actúa en mi contra, tiendo a analizar la situación para analizar de forma racional su conducta.

Autoeficacia.

10. Soy capaz de diferenciar los cambios de humor de otros y actuar en consecuencia.
11. Estoy satisfecho con lo que hago y como lo hago.
12. Soy capaz de diferenciar mis propios estados de ánimo y actuar en consecuencia.
13. Creo que estoy preparado para afrontar con éxito cualquier situación en mi trabajo.
14. Siento que tengo un gran capacidad para percibir cuando un paciente no está recibiendo una atención adecuada.

Afectación.

15. Cuando desempeño mi labor profesional, suelen aparecer sentimientos de angustia.
16. Me siento nervioso cuando realizo mi trabajo.
17. En mi labor profesional, hay ocasiones en las que me siento asustado.
18. Como profesional, hay situaciones en las que me siento confiable.
19. Me siento afectado cuando realizo mi trabajo.



Preguntas	Resultados Generales Escala de Humanización aplicada a los colaboradores de LCHUB		
	Factores	Calificación	Puntuación
01 - 03. *Baja= 0-11; Media= 12-14; Alta= 15	Disposición al Optimismo	13	Media
04 - 06. *Baja= 0-13; Media= 14; Alta= 15	Sociabilidad	14	Media
07 - 09. *Baja= 0-10; Media= 11; Alta= 12-15	Comprensión Emocional	12	Alta
10 - 14. *Baja= 0-19; Media= 20-21; Alta= 22-25	Autoeficacia	22	Alta
15 - 19. Baja= 0-15; Media= 16-20; Alta= 21-25	Afectación	21	Alta
Humanización. *Baja= 0-73; Media= 74-81; Alta= 82-95		82	Alta

La puntuación media nos indica un promedio aceptable frente al desarrollo de competencias personales del personal sanitario.

La puntuación alta permite evidenciar un promedio óptimo frente al conjunto de competencias personales desarrolladas por el personal de salud denotando resultados vinculados a un cuidado humanizado.





Nuestro compromiso es con la mejora continua

Como parte de este proceso de mejora continua, realizamos referenciaci3nes con instituciones acreditadas y no acreditadas. Con respecto al tema de humanizaci3n, nos referenciamos con Foscal, el resultado de esta referenciaci3n se evidencia a continuaci3n:

Objetivo de la referenciaci3n

Realizar referenciaci3n del programa de humanizaci3n con la Cl3nica Foscal Internacional de Bucaramanga, con el fin de conocer proceso de mediaci3n y adherencia del programa de humanizaci3n de la instituci3n.

Conclusiones de la referenciaci3n

La referenciaci3n permiti3 encontrar posibles mejoras a implementar dentro del programa de humanizaci3n, se identifican las escalas para el respectivo proceso de medici3n y adherencia del programa, igualmente se evidencia que existe similitud en el proceso, aunque se considera necesario fortalecer aspectos importantes como el recurso humano como parte del equipo as3 como vinculaci3n de instituciones mediante convenios y alianzas con el hospital.



5.5

Brindamos una atención segura



El programa Institucional de seguridad del paciente, está basado en las directrices impartidas desde el Ministerio de Salud y Protección Social, en particular del Decreto 1011 de 2006, la Política Nacional de Seguridad del Paciente y demás normatividad aplicable.

La seguridad del paciente hace parte de los objetivos estratégicos de la institución y sus indicadores son monitoreados de manera periódica en los diferentes comités y grupos primarios. El programa es un componente del proceso de Gestión de Calidad y está coordinado por un líder o referente nombrado exclusivamente para ello; todos los coordinadores de servicios o procesos, adicionalmente de los programas de farmacovigilancia, tecnovigilancia, hemovigilancia, Reactivovigilancia, biovigilancia y control de infecciones, son líderes de la seguridad del paciente y participan activamente no solo en el análisis de eventos adversos, sino en el fortalecimiento de la cultura de seguridad del paciente y en el cumplimiento de las estrategias de seguridad, por parte de los colaboradores.

En el marco de las responsabilidades que le competen a comités conexos tales como: Seguridad del Paciente, Infecciones, Vigilancia Epidemiológica, Farmacia y Farmacovigilancia, Tecnovigilancia, Reactivovigilancia (liderada por nuestro aliado Idime), biovigilancia, Transfusiones Sanguíneas, Re Uso, Gases Medicinales, Gestión Ambiental; se abordan y gestionan todos los temas que apoyan la búsqueda de un entorno seguro de atención al paciente.



Contamos a nivel institucional con una política de seguridad del paciente

Los Comuneros Hospital Universitario de Bucaramanga cuenta con una estructura funcional que busca brindar al paciente un entorno seguro de atención en salud, propiciando la implementación y desarrollo de acciones para la detección oportuna y gestión de los riesgos, con la participación de los colaboradores, usuarios y su familia, a fin de minimizar la probabilidad de ocurrencia de incidentes o evento adversos, actuar adecuadamente ante su presencia y mitigar sus consecuencias.

Fomenta la cultura de seguridad del paciente a través del cumplimiento de las estrategias preventivas de seguridad definidas en la Institución, el reporte voluntario de eventos, el manejo adecuado, confidencial y no punitivo en el marco de su análisis, la participación activa de todos en la propuesta de planes de mejora que eviten su recurrencia y el perfeccionamiento del aprendizaje organizacional.

Las estrategias de seguridad del paciente, a través de estrategias, planes y acciones, se busca ser preventivos, al identificar los riesgos a que pueden estar sometidos nuestros pacientes y controlar o evitar su presencia; se han seleccionado de acuerdo al perfil epidemiológico, la identificación y medición de riesgos utilizando la matriz de Análisis de Modo de Fallos y Efectos (AMFE) y el comportamiento histórico de los eventos adversos más frecuentes en la Institución, de los cuales se definieron los siguientes siete, relacionado con: la correcta identificación del paciente, mejorar la comunicación efectiva, seguridad de los medicamentos de alto riesgo, cirugía al paciente y en el sitio correcto, minimizar las infecciones asociadas a la atención en salud, evitar las caídas y prevenir las úlceras por presión.

1.



Identificar correctamente al paciente.

2.



Mejorar la comunicación efectiva.

3.



Mejorar la seguridad de los medicamentos de alto riesgo

4.



Cirugía en el lugar correcto al paciente correcto.

5.



Reducir el riesgo de infecciones asociadas con la atención en salud.

6.



Minimizar el riesgo de daño al paciente por caídas.

7.



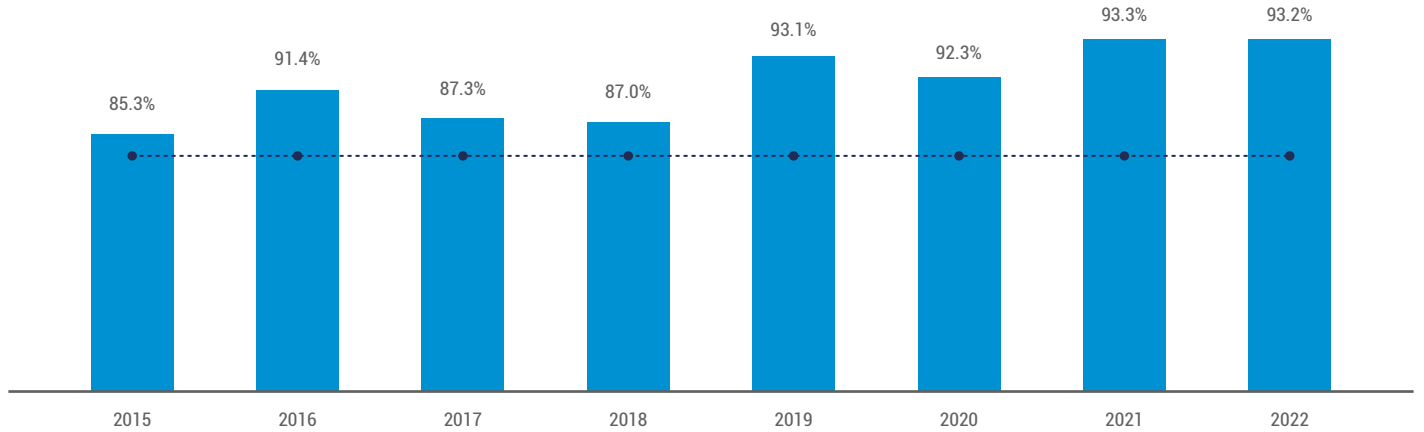
Prevenir úlceras por presión.



Adicional a esto, se cuenta con un sistema de reporte de indicios de atención insegura, que permite conocer las principales acciones inseguras (eventualidades) que se presentan dentro del servicio, para así establecer acciones de mejora.

Contamos a nivel institucional con una política de seguridad del paciente

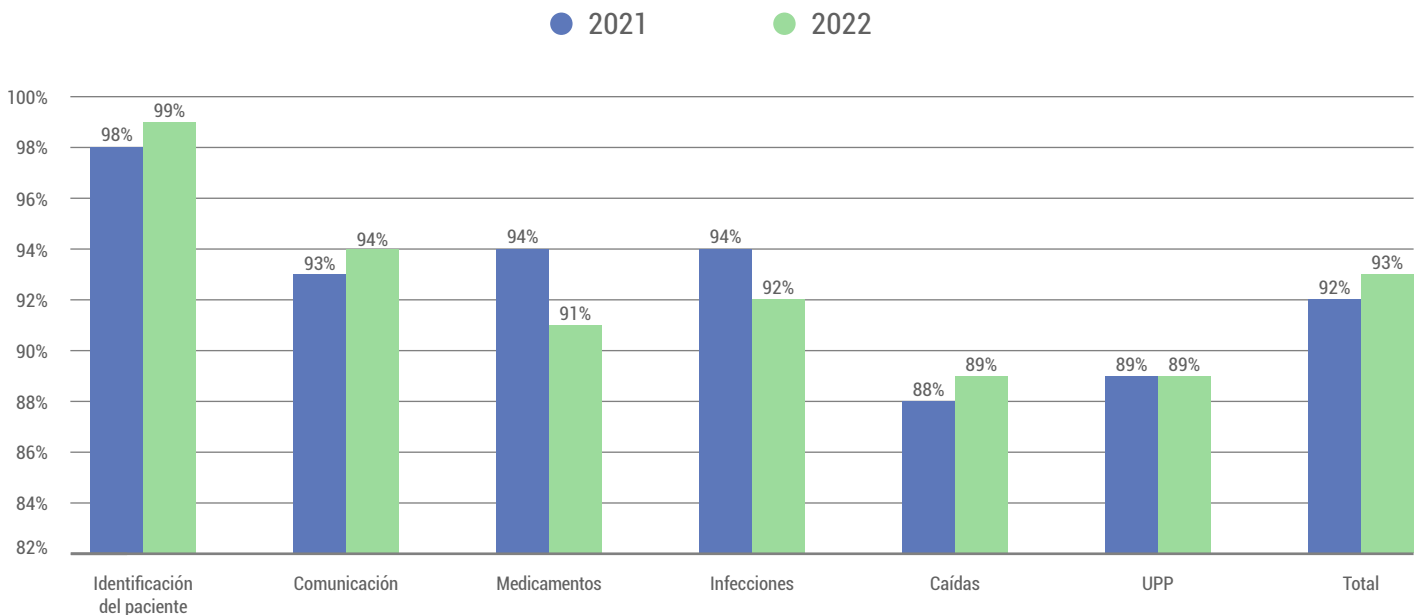
► **Proporción de cumplimiento de estrategias de seguridad del paciente**



Fuente: Base de datos seguridad del paciente

Con base en la auditoría que mide el nivel de cumplimiento frente a las estrategias de seguridad del paciente, desde el año 2015, con una proporción del 85.3%, muestra una tendencia positiva, ubicándose para el 2022 en 93.2%; resultado de un seguimiento diario mediante rondas de seguridad por los diferentes servicios y retroalimentación inmediata y en grupos primarios de las oportunidades de mejora.

► **Cumplimiento anual de estrategias de seguridad del paciente 2021-2022**

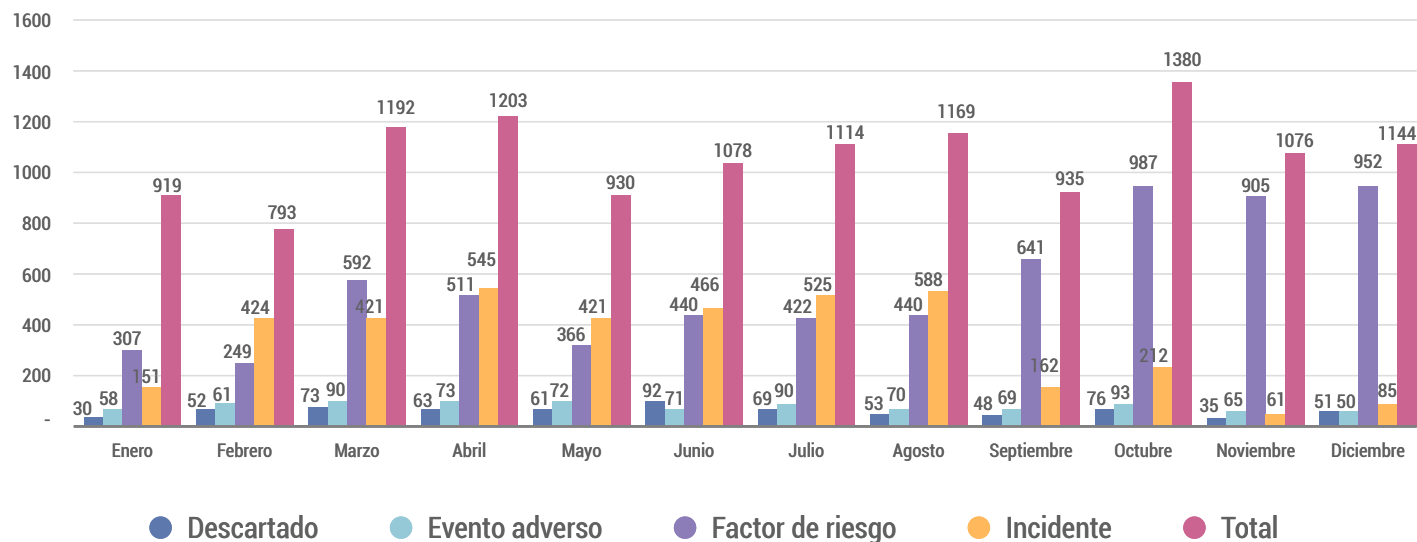


Fuente: Base de datos seguridad del paciente



El cumplimiento por estrategias durante los dos últimos años, muestra adherencias mayores al 85%, siendo la identificación correcta del paciente la de mayor cumplimiento y la de prevención de caídas la estrategia con mayores oportunidades de mejora.

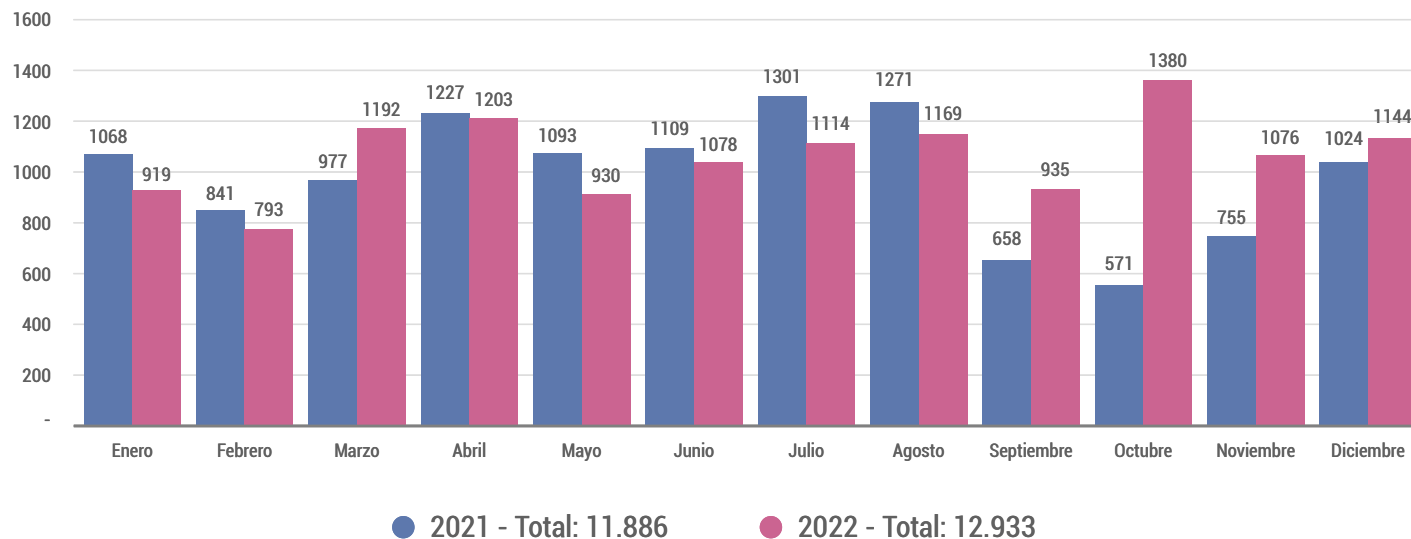
► Distribución de reportes 2022 - Total:12.933



Fuente: Base de datos seguridad del paciente

En cuanto a la distribución de reportes de seguridad del paciente, se desagregan como: eventos descartados, incidentes, eventos adversos y factores de riesgo. En el año 2022 con un total de reportes de 12.933.

► Comparativo reportes 2021 - 2022

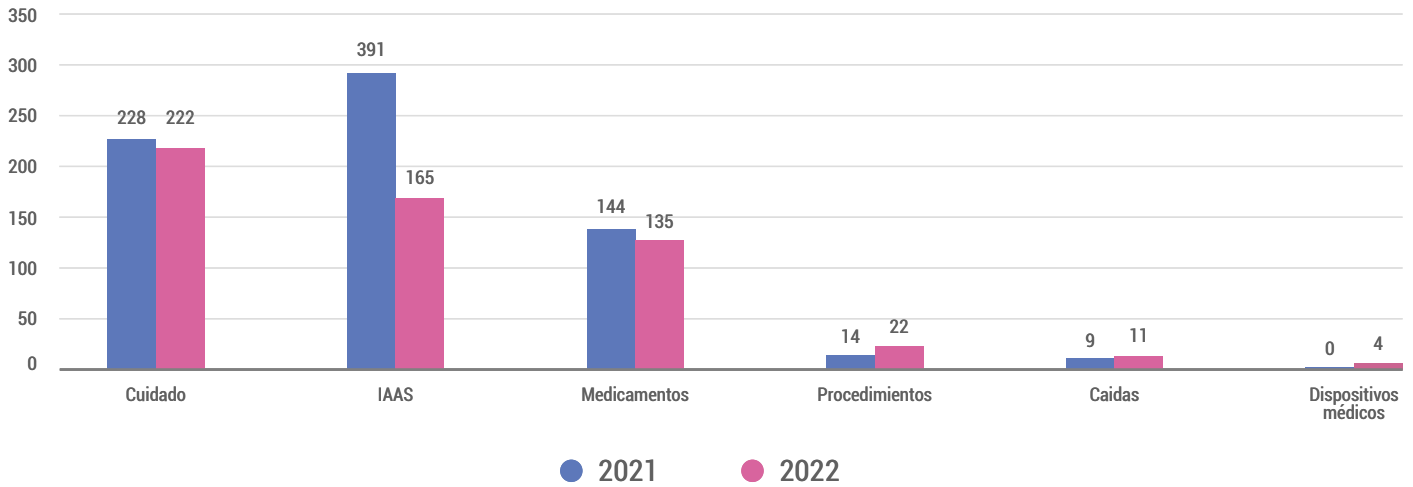


Fuente: Base de datos seguridad del paciente

Mirando el comparativo de reportes, se evidencia que el total para el año 2021 fue de 11.895, aumentando para el año 2022 a 12.933.



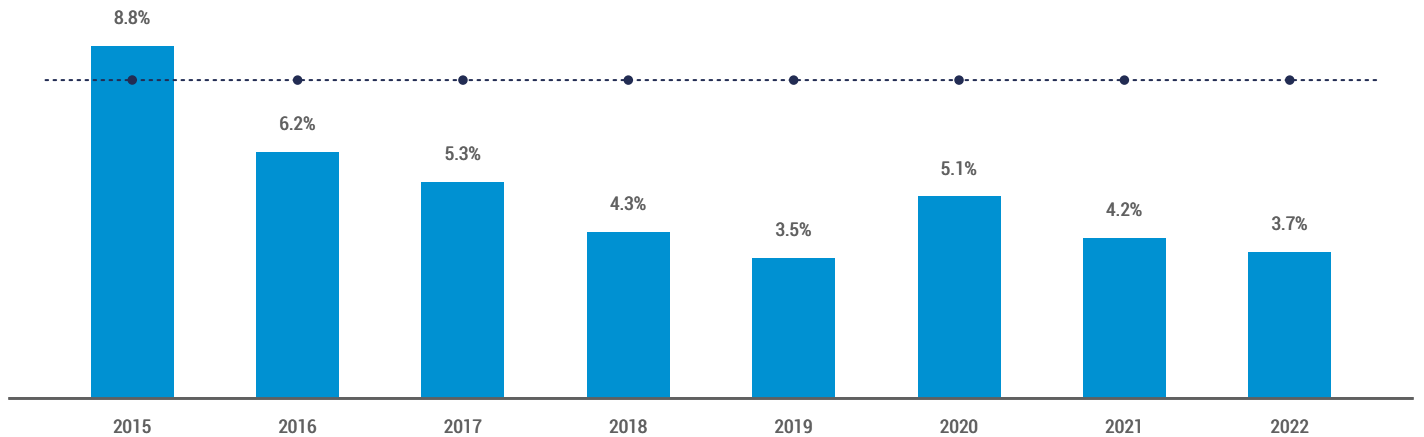
Comparativo distribución de eventos 2021-2022



Fuente: Base de datos seguridad del paciente

Los eventos adversos se clasifican asociados a: el cuidado, las infecciones asociadas a la atención en salud, a medicamentos, procedimientos, caídas y a dispositivos médicos. Los eventos adversos para el año 2022 con un total de 559 disminuyeron frente al año 2021 con 686.

Proporción de cumplimiento de estrategias de seguridad del paciente

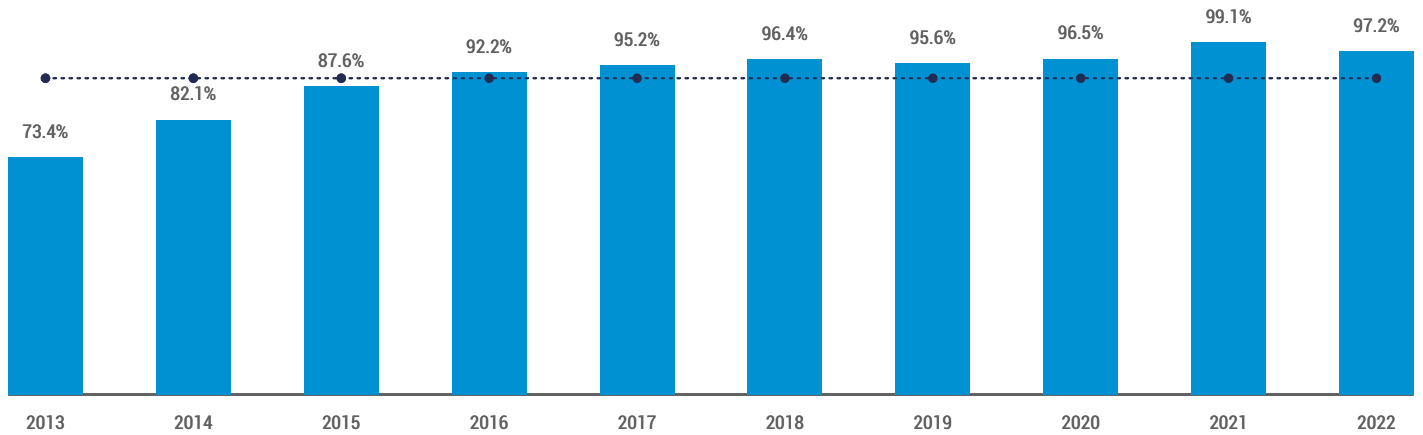


Fuente: Base de datos seguridad del paciente

La Institución realiza seguimiento mensual al índice de eventos adversos, el cual, es medido mensualmente desde el año 2015, con un umbral menor o igual al 8.0% y con tendencia a disminuir.



► Proporción de vigilancia de eventos adversos



Fuente: Base de datos seguridad del paciente

Así mismo, se realiza seguimiento a la gestión de eventos adversos, a través del indicador de vigilancia de eventos adversos, el cual evalúa la capacidad del programa de seguridad del paciente para gestionar eventos reportados o detectados, adicional busca fomentar la cultura de seguridad en los colaboradores. El indicador es medido desde el año 2013 de forma mensual, con una meta mínima del 90% y con tendencia a la mejora.

06

BRINDAMOS BIENESTAR A NUESTRO TALENTO HUMANO





Estas son algunas de las acciones que ejecutamos para garantizar y velar por el bienestar de nuestros colaboradores:

- Contamos con un plan de bienestar laboral, en el cual se incluyen beneficios como la Política del mes, celebración mensual de los cumpleaños, celebración de fechas especiales, entre otros.
- Se generan y apoyan actividades sociales y culturales para el disfrute del colaborador y su familia, entre estas actividades están el día de la familia, el cual el colaborador dispone de un día libre remunerado, cada semestre.
- Realizamos la primera feria anual de emprendimiento en donde 19 de nuestros colaboradores y sus familias, tuvieron la oportunidad de visibilizar su marca y realizar alianzas a futuro.
- Promovemos el buen trato entre colaboradores a través de nuestro programa de humanización y la Política del buen trato.
- Contamos con el comité de convivencia laboral, el cual tiene como objetivo la prevención y el control del acoso laboral.
- Medimos de forma periódica nuestro clima laboral a nivel institucional, para identificar e implementar oportunidades de mejora en nuestros procesos.
- Fortalecemos las competencias y el desarrollo profesional de nuestro talento humano, para ello contamos con plan de capacitación transversal, a su vez, brindamos flexibilidad de horarios para estudio.
- Evaluamos otras opciones antes del despido de los colaboradores ante dificultades presupuestales.
- Se entregó vaso de obsequio a los colaboradores (actuales y nuevos ingresos), con el fin de disminuir el consumo de vasos desechables.
- Realizamos los procesos de selección del talento humano bajo parámetros de equidad, igualdad y no discriminación, enfocados en la idoneidad y mérito del candidato, garantizando la verificación documentada de las competencias requeridas para el cargo a desempeñar en la institución.

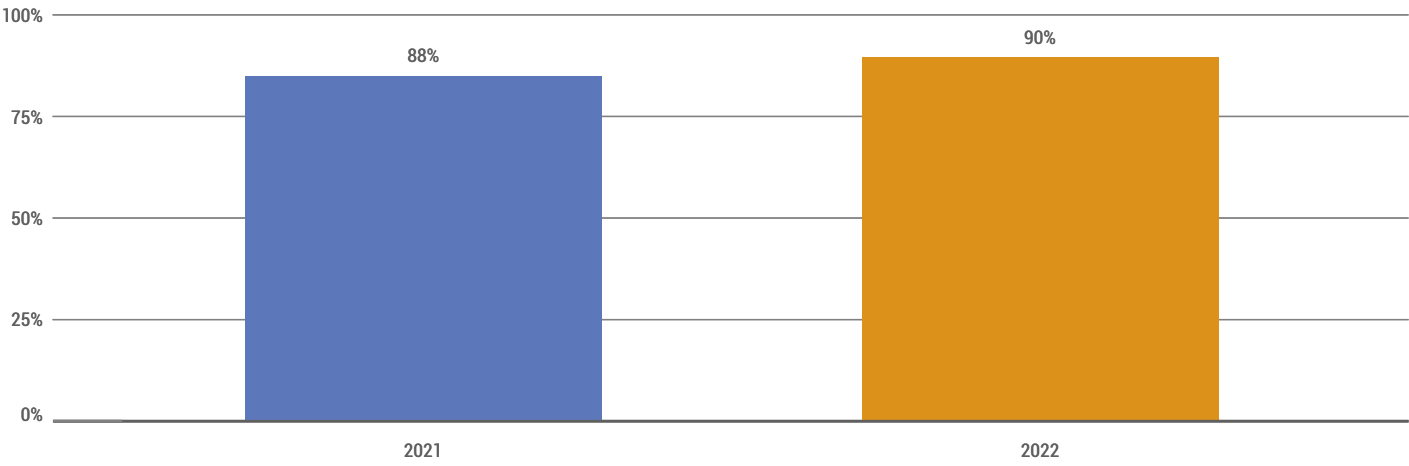




Los colaboradores son el pilar de nuestra organización



Como parte del compromiso con los públicos de interés, Los Comuneros realiza una capacitación anual dirigida a los Colaboradores sobre Responsabilidad Social Empresarial. Su porcentaje de cobertura en el año 2021 fue de 88% de los colaboradores y en el año 2022 de un 90%. Como se evidencia en la siguiente gráfica:



Fuente: elaboración propia.



Toda nuestra gestión se evidencia en los siguientes apartados, de forma detallada.

6.1

El talento humano



Los colaboradores son el pilar de nuestra organización

Durante el año 2022, nuestro Hospital contó con 871 colaboradores, de los cuales 735 corresponden a trabajadores de planta, 104 médicos especialistas por contrato de prestación de servicios y 32 corresponden a estudiantes con contrato de aprendizaje.

Total de personas por tipo de cargo

Roles	Año 2022	2022 (%)
Asistencial	495	57%
Administrativo	240	28%
Especialistas	104	12%
Aprendices SENA	32	4%
Total	871	100%

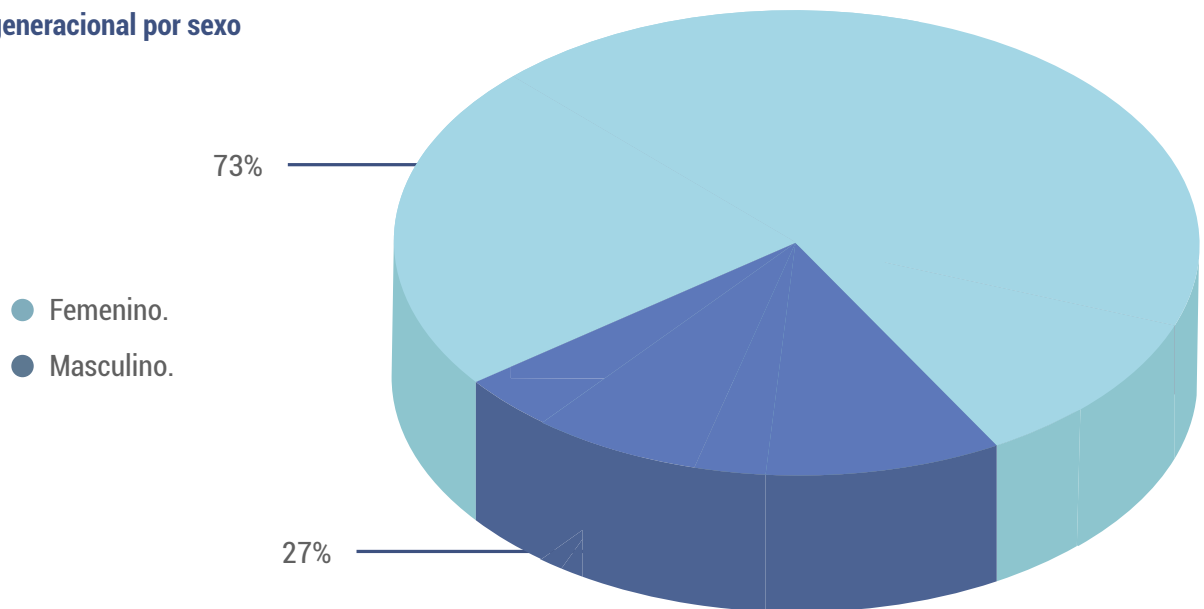


Distribución generacional por edad

Sexo	Entre 18 y 30 años	Entre 31 y 50 años	Mayor a 50 años	Total
Femenino	201	393	41	635
Masculino	78	124	34	236
Total	279	517	75	871
Proporción	32%	59%	9%	

El 73% de los colaboradores de la institución son mujeres, demostrando que la organización sigue comprometida con la equidad de género.

► Distribución generacional por sexo



El 73% de los colaboradores de la institución son mujeres, demostrando que la organización sigue comprometida con la equidad de género.



Nuevas Contrataciones

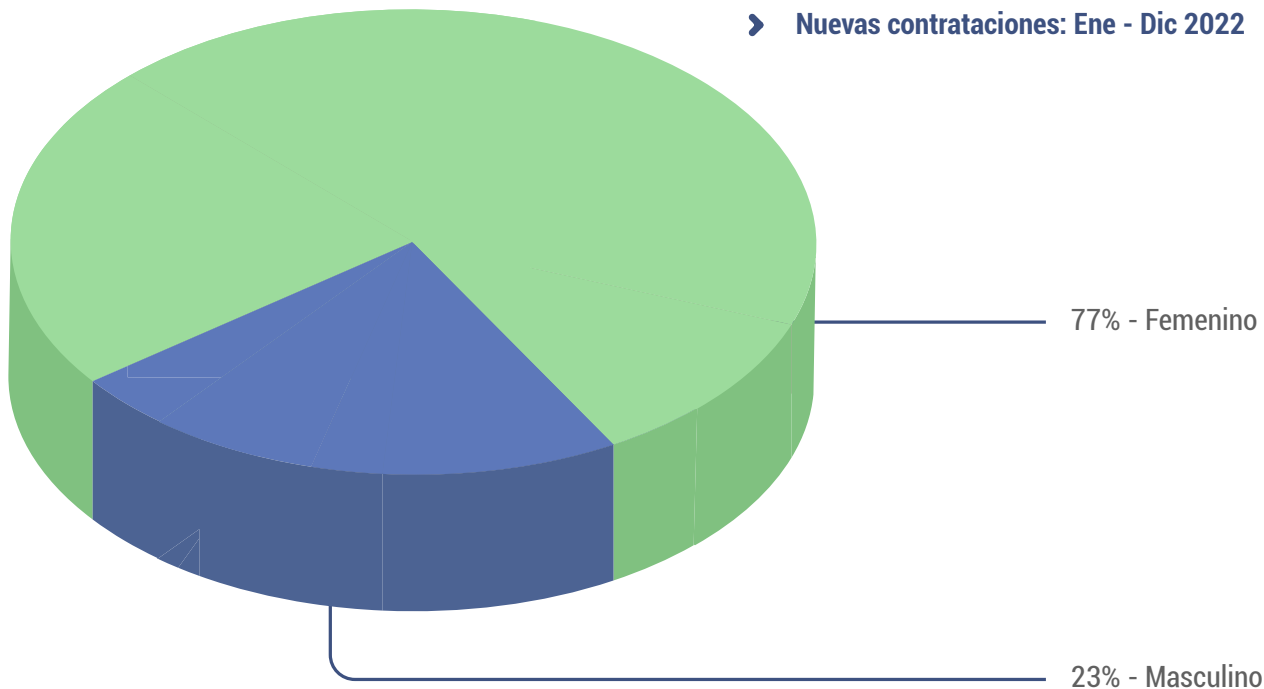
Nuevas contrataciones: Ene - Dic 2022

Sexo	Entre 18 y 30 años	Entre 31 y 50 años	Mayor a 50 años	Total
Femenino	96	99	1	196
Masculino	41	19	-	60
Total	137	188	1	256
Proporción	54%	46%	0%	

* No incluye especialistas, ni aprendices SENA.



➤ Nuevas contrataciones: Ene - Dic 2022



Empleados activos

Para el año 2022 la organización cierra su año con 735 trabajadores activos (se excluye aprendices y médicos especialistas).

Sexo	Entre 18 y 30 años	Entre 31 y 50 años	Mayor a 50 años	Total
Asistencial	179	297	19	495
Administrativo	70	142	28	240
Total	249	439	47	735
Proporción	34%	60%	6%	

*Este dato no incluye especialistas.

583 mujeres | 152 hombres

¡Estamos comprometidos con el empoderamiento femenino e igualdad de género!



Índice de Rotación de Personal

Para el año 2022 se calculó el índice de rotación de personal, el cual se mide en relación con los ingresos, egresos y trabajadores al inicio y el final del periodo.

Rotación anual	Promedio mensual	Global o Acumulada
Año 2022	3.0%	35.6%
Año 2021	1.6%	19.6%

Aportamos al bienestar de los colaboradores



Día de la familia

A los colaboradores se les otorga un día remunerado por cada semestre del año, con el fin de generar espacios que promuevan la integración entre los colaboradores y su familia.

N° de participantes: 1336 colaboradores.



Celebración de Cumpleaños

Conmemoramos la celebración de cumpleaños de todos los colaboradores de la institución.

N° de participantes: 701 colaboradores.



Política del Mes

Reconocemos la labor de los colaboradores en la institución y contribución a los objetivos empresariales.

N° de participantes: 154 Colaboradores.



Auxilios Funerarios

A los colaboradores se les otorga un beneficio económico que contribuya con los gastos presentados por el fallecimiento de un familiar.

N° de participantes: 11 Colaboradores.





Día de graduación

A los colaboradores se gradúan académicamente se les concede un día libre remunerado con ocasión de asistir a su ceremonia de grado.

N° de participantes: 08 Colaboradores.



Asistencia Sanitaria

Descuento del 40% concedido al trabajador y o su grupo familiar (1er y 2do grado de consanguinidad y 1er grado de afinidad) en la realización de exámenes médicos realizados con nuestro aliado Idime S.A.

N° de participantes: 630 Colaboradores.



Espacios de recreación

Los Comuneros Hospital Universitario de Bucaramanga desde el área de Bienestar Laboral, otorga diferentes beneficios a todos sus colaboradores buscando mejorar su calidad de vida y fortalecer los lazos con como familia.



Conmemoración Día de la Mujer
Conmemoración a la diversidad y la equidad de género.

N° de participantes: 600 Colaboradores.



Conmemoración Día del Hombre
Conmemoración a la diversidad y la equidad de género.

N° de participantes: 140 Colaboradores.





Commemoración Día de la Enfermería

Resaltamos la labor de los colaboradores en la Institución, mediante la conmemoración de su profesión.

N° de participantes: 160 Colaboradores.



Commemoración Día de las profesiones

Resaltamos la labor de los colaboradores en la Institución, mediante la salida al club Catay, el evento contó con disponibilidad de transporte, refrigerios, almuerzo, actividades recreativas y rifas.

N° de participantes: 425 Colaboradores.



Celebración del Aniversario Institucional

Conmemorando la labor de la Institución se realizó eucaristía.

N° de participantes: 90 colaboradores.



Celebración del Amor y la Amistad

Resaltando en la institución la importancia de las relaciones interpersonales se hace entrega a todos los colaboradores un detalle (Vaso institucional).

N° de participantes: 813 colaboradores.





Celebración de Halloween

Generando espacios para promover la integración de colaboradores y su familia, se organizó función de cine en Cinemark a la que asistieron niños y un acompañante.

N° de participantes: 179 Colaboradores.



Semana de Seguridad y Salud en el Trabajo

Promoviendo de la salud y prevención de enfermedades asociadas al trabajo, se realizan diferentes actividades en la institución durante la semana.

N° de participantes: libre acceso durante toda la semana.



Taller de manualidades navideñas

Generando espacios para promover la integración de colaboradores, se organizó con el apoyo de la caja de compensación un taller de manualidades con temática navideña (pesebre).

N° de participantes: 16 colaboradores.



Celebración Día del Médico

Resaltamos la labor de los colaboradores en la Institución, mediante la conmemoración de su profesión a través de una cena en Hotel Holiday Inn.

N° de participantes: 188 colaboradores.





Feria de emprendimiento institucional

Generando espacios para promover el talento local de nuestra institución, se organizó la primera feria de emprendimientos, que busca apoyar y promover los emprendimientos de nuestros colaboradores y sus familias.

N° de participantes: 19 colaboradores con sus emprendimientos y libre entrada de colaboradores de Los Comuneros HUB, de nuestro aliado Idime y servicios tercerizados.



Celebración de Fin de Año

Generando espacios para promover la integración de colaboradores, se organizó fiesta de fin de año en el Club Unión con temática Mexicana.

N° de participantes: 369 Colaboradores.



Concurso carta al niño Dios

Concurso en el que cada colaborador manifestaba a través de una carta, sus deseos de navidad. Se seleccionaron un total de 8 ganadores.

N° de participantes: 30 colaboradores.



Novena de aguinaldos

Entrega de Natilla y buñuelos para conmemorar el inicio de las novenas navideñas.

N° de participantes: 488 colaboradores.





Concurso de cocina

Generando espacios para promover la integración de colaboradores y apoyar el talento institucional, se organizó el Concurso de cocina "Master Sweet" que buscaba el mejor postre con temática navideña.

N° de participantes: 04 Colaboradores.



Cenas de Navidad y Fin de Año

Se otorgó cena de navidad y de año a los colaboradores en turno durante dicha festividad como parte de las celebraciones decembrinas.

N° de participantes: 209 Colaboradores.



Refrigerios de Navidad y Fin de Año

Se otorgó compartir a los colaboradores como parte de las celebraciones decembrinas.

N° de participantes: 543 colaboradores.



6.379
BENEFICIADOS

\$ 165.269.964
INVERTIDOS EN BIENESTAR
LABORAL

Formación a los colaboradores

► Formación certificada de colaboradores

A sabiendas del cumplimiento normativo de habilitación y a miras del proceso de acreditación, Los Comuneros Hospital Universitario de Bucaramanga, está comprometido con la gestión, potencialización y desarrollo de competencias del saber, la organización cuenta con un programas de formación certificada por medio de formación E-learning, por tal razón para 2022 se desplegaron las siguientes formaciones con número de colaboradores certificados en:



Nombre de la certificación	Número de profesionales certificados	Servicios
Manejo y cuidado del donante	111	Urgencias, hospitalización, cirugía y UCI (Médicos generales y especialistas).
Manejo del dolor	48	Consulta externa, UCI y Hospitalización (Médicos generales).

Durante el año 2022 se generó un nuevo convenio de cooperación que permitirá ampliar para el año 2023 el volumen de formación sin costo alguno para el colaborador.

► Formación específica por áreas de interés

En el proceso de formación establecido por Los Comuneros Hospital Universitario de Bucaramanga se contempla la necesidad de formación continuada por grupos de interés denominada capacitaciones específicas, las cuales hacen referencia a la implementación, desarrollo y potencialización de habilidades que impactan proporcionalmente en las actividades y funciones desarrolladas por el colaborador partiendo de la necesidad evidenciada por el coordinador de área, expresada por los colaboradores, manual de acreditación y resolución de habilitación, para esto las capacitaciones impartidas en modalidad E-learning y B-learning por servicio se muestran a continuación:

Área o proceso	# de capacitaciones ejecutadas	Área o proceso	# de capacitaciones ejecutadas
Médicos UCI	6	Aire medicinal	5
Médicos Hospitalización	9	Central de mezclas	8
Médicos Urgencias	13	Servicio farmacéutico	5
Enfermería UCI	11	Terapia	8
Enfermería	3	Nutrición	7
Cirugía	21	Consulta externa	38
Central de esterilización	12	Ambiente físico	17

Total capacitaciones específicas: 163



► Formación transversal

Las necesidades de capacitación transversal se relacionan con el aprendizaje integral del colaborador y el fortalecimiento de la cultura organizacional, las cuales pueden realizarse de manera presencial o virtual, para el 2022 se impactó en los siguientes temas de interés con un total de cobertura registrado en la siguiente tabla:

Nombre de la capacitación	Total de colaboradores impactados	Porcentaje de cobertura
IAMII - Modalidad virtual	687	95%
Lactancia materna - Modalidad virtual	687	95%
Modelo de Atención Integral al Paciente	653	92%
Poblaciones Especiales	653	92%
Humanización y Salud Mental	680	96%
Donación de Órganos	627	93%
Seguridad del paciente	679	97%
Covid - 19	648	91%
Seguridad y salud en el trabajo - Seguridad vial	622	88%
Gestión del Riesgo, Gestión de la tecnología y Gestión de la información	707	96%
Central de Mezclas- Aire Medicinal- Tecnovigilancia y Farmacovigilancia - Modalidad virtual	566	94%
Direccionamiento Estratégico	710	94%
Responsabilidad social empresarial	638	90%
Atención integral a víctimas de violencia sexual	430	95%
Coordinador	8987	93%



➤ Inversión en formación

Desde la gerencia se incentiva la formación continua de los colaboradores, por tal razón para el año 2022 desde la gerencia se hace una inversión total, la cual se relaciona a continuación:

Inversión en Capacitaciones 2022	
Capacitación externa	\$8.914.000
Total inversión en capacitación	\$58.389.694

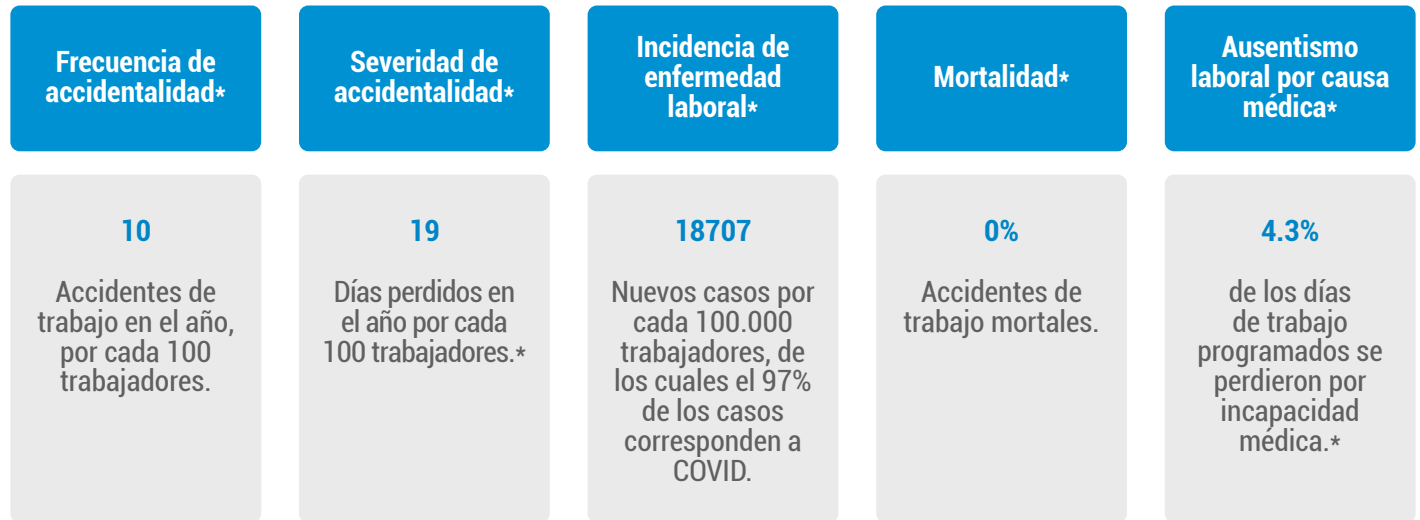
La seguridad y la Salud en el Trabajo

El modelo de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de Los Comuneros Hospital Universitario S.A. está basado de acuerdo a la normatividad legal vigente Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019, que busca mantener y mejorar los niveles de eficiencia en las operaciones de la organización y brindar a sus colaboradores un medio laboral seguro. El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la institución está enfocado en el ciclo PHVA en donde el objetivo es preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los colaboradores en sus correspondientes ocupaciones involucrando a contratistas, usuarios y terceros.

Licencia médica	Licencia de maternidad	Licencia de paternidad	Total
Empleados que han tenido derecho a permiso parental	22	5	27
Empleados que se han acogido al permiso parental	22	5	27
Empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental	21	5	26
Empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que siguen siendo empleados 12 meses después de regresar.	11	4	15
Inversión	\$92.363.422	\$5.997.878	\$ 98,361,300

➤ **Accidentalidad, enfermedad y ausentismo laboral**

Los indicadores son calculados de acuerdo a lo establecido en la Resolución 0312 de 2019:



* **Indicadores calculados de acuerdo a la resolución 0312 de 2019**

Los incidentes no están incluidos dentro de la frecuencia de accidentalidad; de igual manera tanto los accidentes de trabajo como los incidentes son investigados.

Para el 2022 el número de casos de enfermedad laboral por COVID-19 aumentó con respecto al año 2021 en un 19%.



07

PROMOVEMOS EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE





Los Comuneros H.U.B. está comprometida a implementar mecanismos para promover la conciencia ambiental y de mejoramiento continuo:



Contamos con un comité y política ambiental, por medio de las cuales buscamos incentivar prácticas que contribuyan al bienestar del medio ambiente.



Capacitamos a nuestro personal en temas relacionados con el cuidado del medio ambiente: separación de residuos, programa de ahorro y uso eficiente de recursos, campañas ambientales.



Invertimos en la adquisición de elementos que permitan hacer uso racional de los recursos naturales: Instalación de sensores para el control de agua y luz, lámparas y equipos de cómputo de bajo consumo de energía.



Realizamos un estricto control para que se genere una correcta disposición de residuos, según lo contemplado en el Plan de Gestión Integral de Residuos Generados en la Atención en Salud y otras Actividades -PGIRASA-.



Realizamos auditorias anuales a los vehículos contratados, verificando su mantenimiento preventivo y revisión técnico-mecánica. Se aplica lista de chequeo a través del FR0363 Formato para realizar auditorias externas.



Contamos con indicadores de uso racional y eficiente de energía.



Contamos con un programa de ahorro y uso eficiente de energía.



Realizamos jornadas de ¡Siembra un árbol, piensa en verde!, en donde se adoptan y plantan árboles. Esta labor se realiza en acompañamiento de los colaboradores de la Institución.



Realizamos la venta de canecas verdes en buenas condiciones a instituciones a colaboradores de la institución.



Contamos con un programa ambiental llamado "Tapas para sanar", donde cada tapa cuenta para ayudar a una fundación.

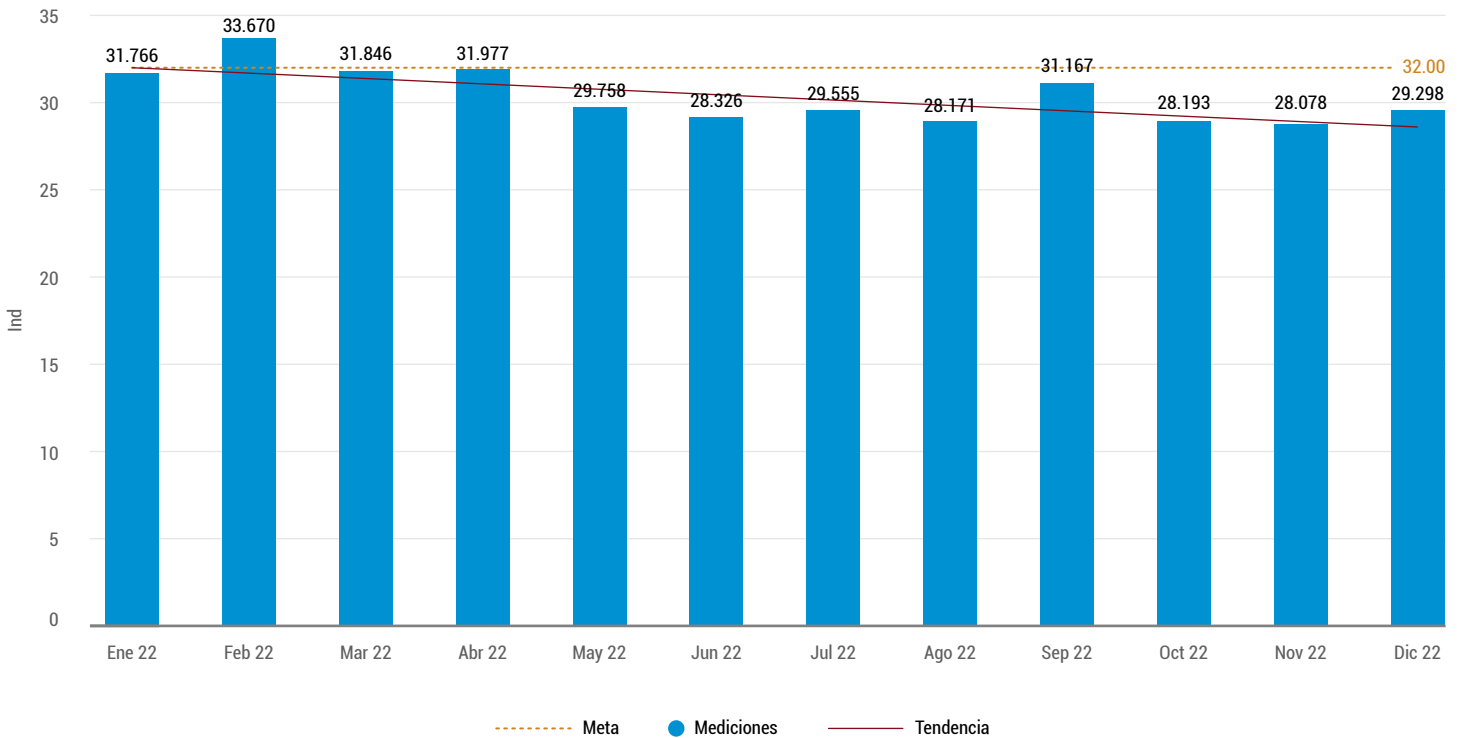
La medición y seguimiento de nuestros programas ambientales, la hacemos a través de indicadores, los cuales se evidencian a continuación:



Energía

Buscamos contribuir con el buen manejo de los recursos naturales, por lo cual promovemos la implementación de tecnologías limpias. Desde el área de sistemas se realizan compras de equipos ahorradores de energía, también contamos con el 100% de las luminarias del Hospital convertidas a LED e instalación de sensores de movimiento en áreas comunes.

➤ Razón del uso racional y eficiente de la energía eléctrica



- En el 2022 se evidencia la tendencia a disminuir el indicador.
- En los primeros dos meses se vió un ligero aumento por el aumento de pacientes atendidos.
- Se da cumplimiento a la meta de 32 Kw/cama-día.
- Se continúa la promoción de compras con responsabilidad ambiental desde logística.

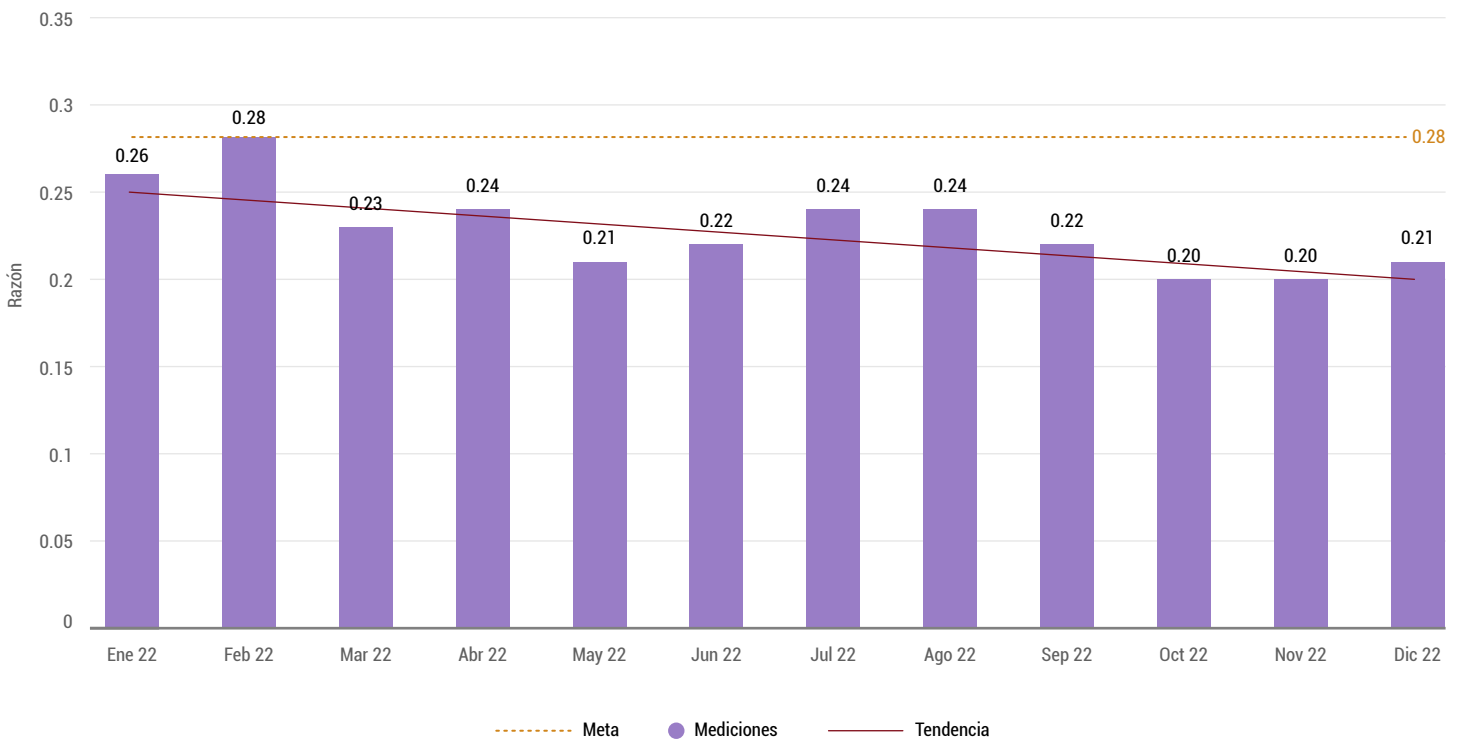


Agua

Promovemos el uso racional y eficiente de agua entre nuestros colaboradores, usuarios y contratistas, realizando capacitaciones sobre las buenas prácticas de consumo de este importante recurso natural.

También promovemos desde Logística y el área de ambiente físico, las compras ambientales tales como, grifos con sensores infrarrojos, temporizadores Push, cisternas, inodoros ahorradores, entre otros.

➤ Razón del uso racional y eficiente del agua



- Se cumple la meta propuesta del 2022 de 0.28 M3/cama-día.
- Al inicio del año se da un ligero aumento por el aumento de pacientes atendidos.
- Se continúa con la promoción de compras con responsabilidad ambientales desde logística.
- Desde ambiente físico se realizan rondas preventivas, revisando fugas y daños.



Vertimientos

Anualmente, realizamos la caracterización de vertimientos según la Resolución 631 del 2015, Art 16 Hemodialisis y diálisis peritoneal, cumpliendo los parámetros obligatorios del artículo 14, dando un presupuesto autorizado de \$2'476.868.

El estudio de vertimientos arrojó un cumplimiento del 96.15% de los límites permisibles. Es importante resaltar que en enero de 2023 se estará construyendo la PTAR Planta de Tratamiento de Aguas Residuales para el Hospital.

Residuos

En Los Comuneros HUB estamos comprometidos con el manejo y correcta disposición de nuestros residuos. Por eso, contamos con un PGIRASA, el cual tiene como objetivo reglamentar ambiental y sanitariamente la gestión integral de los residuos generados en la atención de salud y otras actividades.

Adicional, contamos con una empresa autorizada para realizar el transporte, tratamiento y disposición final de los residuos generados en el Hospital. Asimismo, realizamos capacitaciones al personal en gestión integral de residuos y en los programas ambientales existentes.

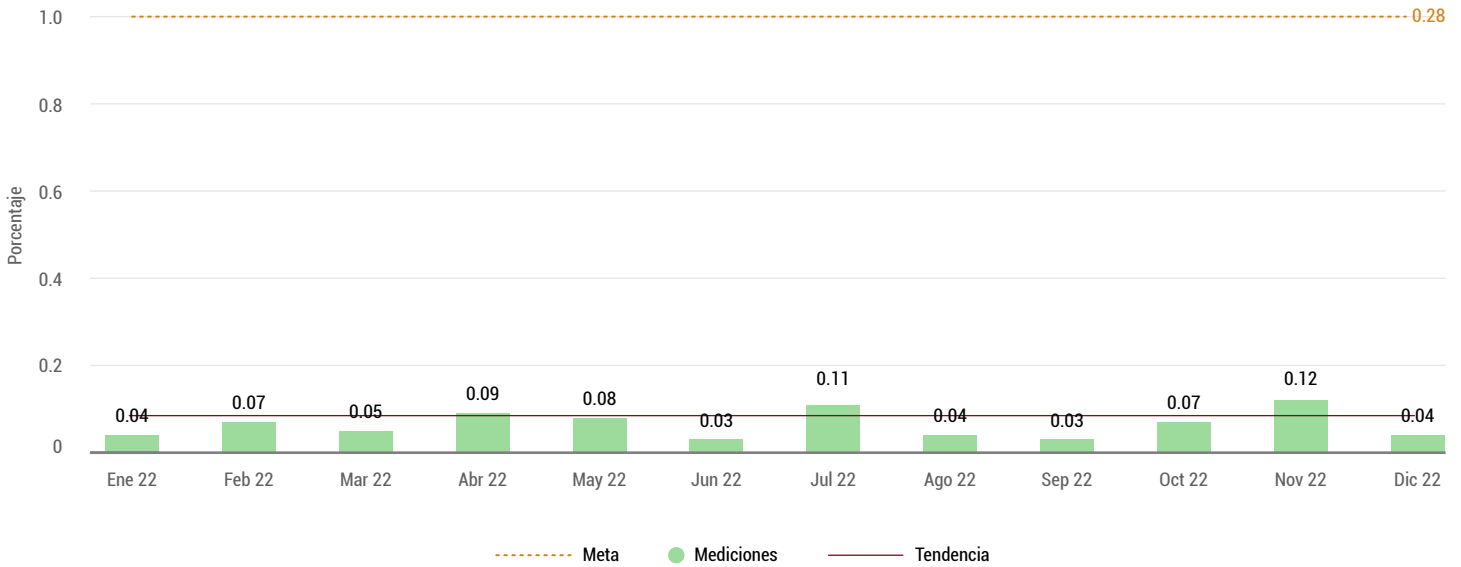
Evidenciando los resultados así:

- Realizamos el cambio de todos los recipientes al nuevo código de colores según Resolución 2184 del 2019.
- Realizamos jornada de socialización al personal en el nuevo código de colores.
- En el indicador de destinación de residuos se evidencia el cumplimiento de las metas en todo el año.
- En el indicador de destinación para reciclaje se evidencia la tendencia de aumento para el 2022.

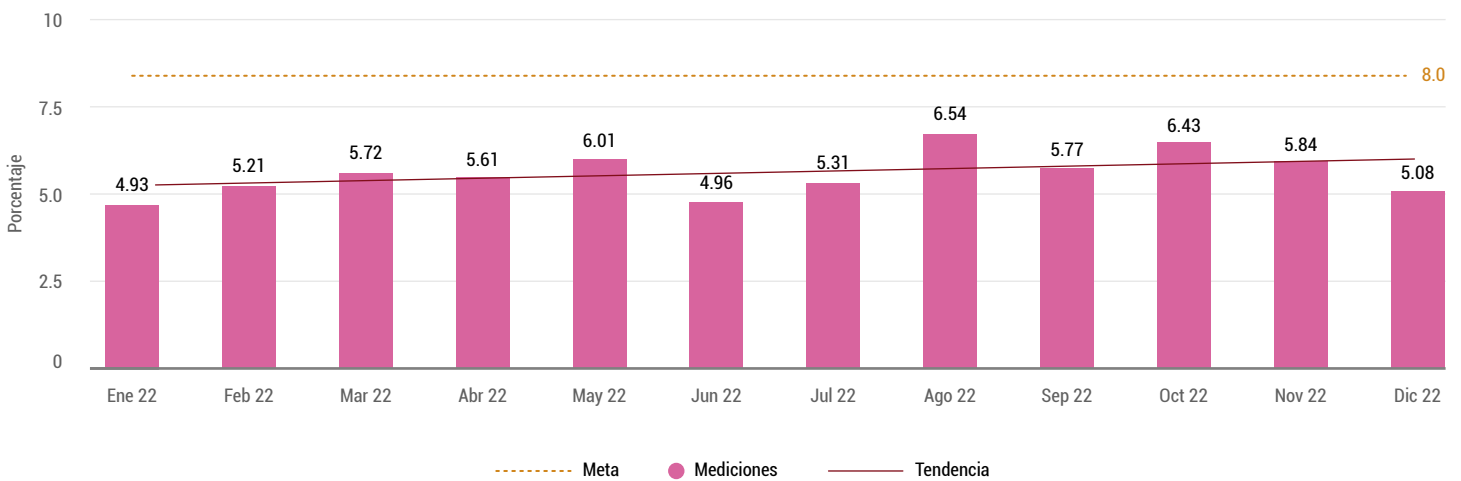




Indicador de gestión para otros sistemas



Proporción de residuos destinados para incineración

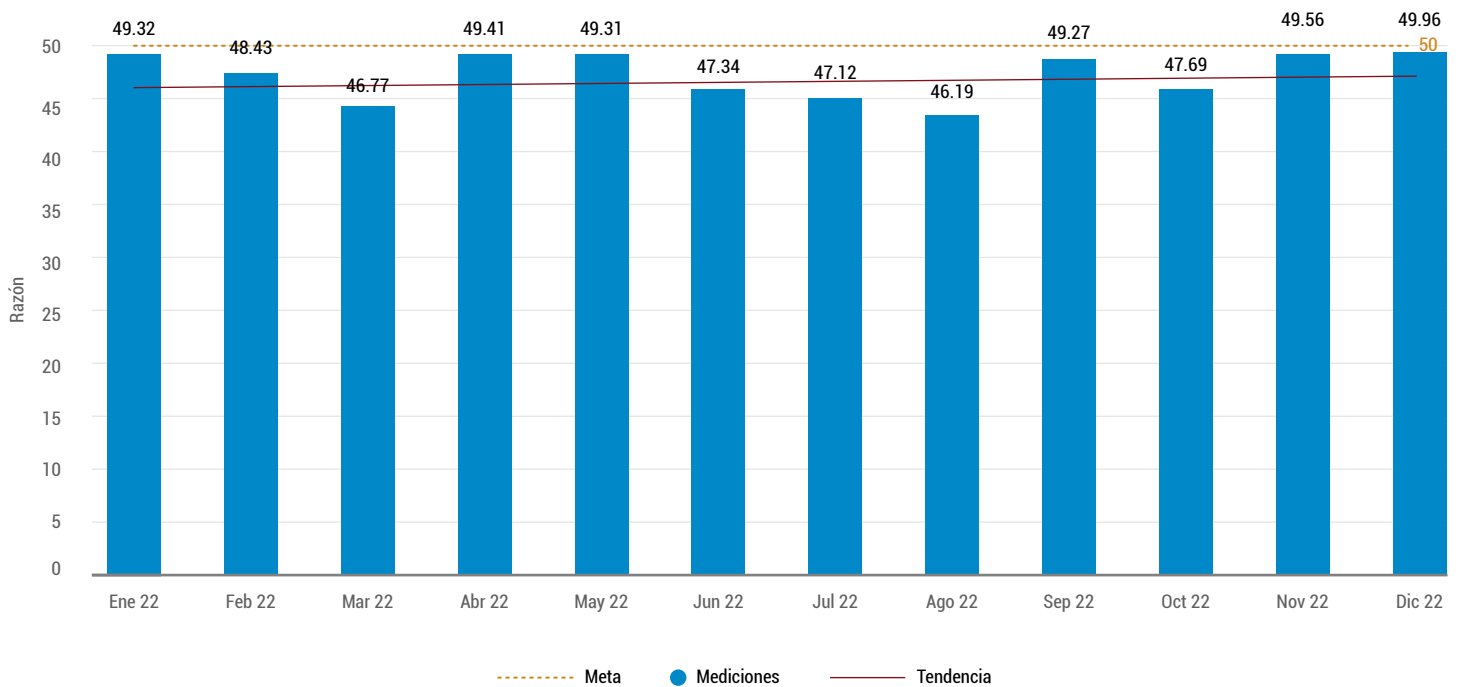




Proporción de residuos destinados para desactivación de alta eficiencia

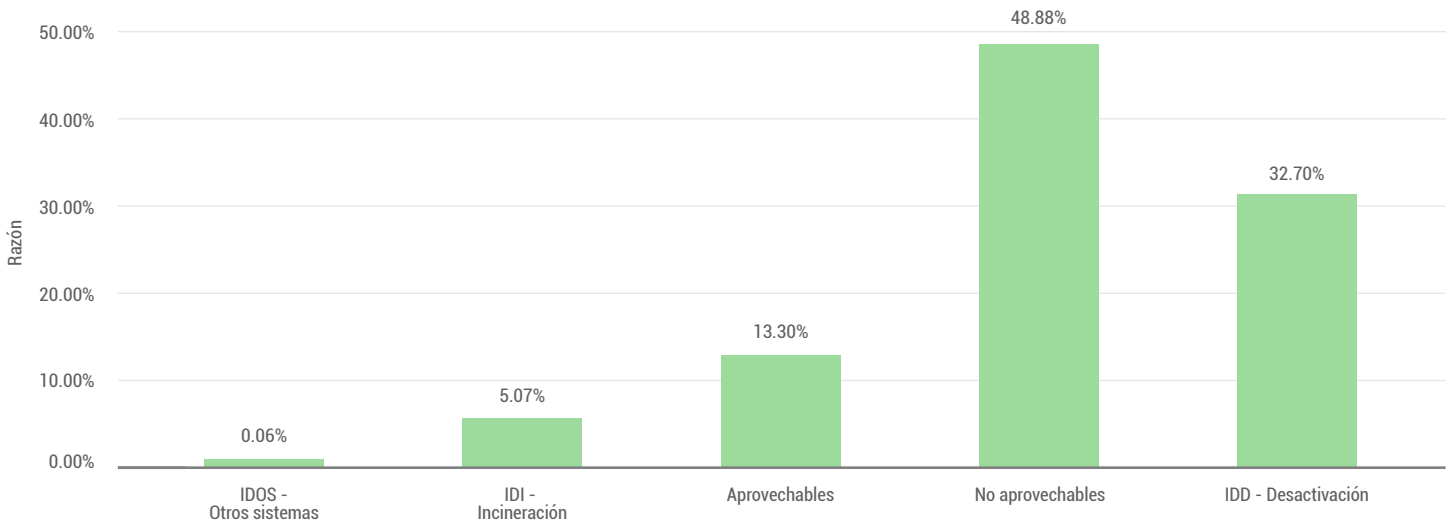


Proporción de residuos destinados para relleno sanitario

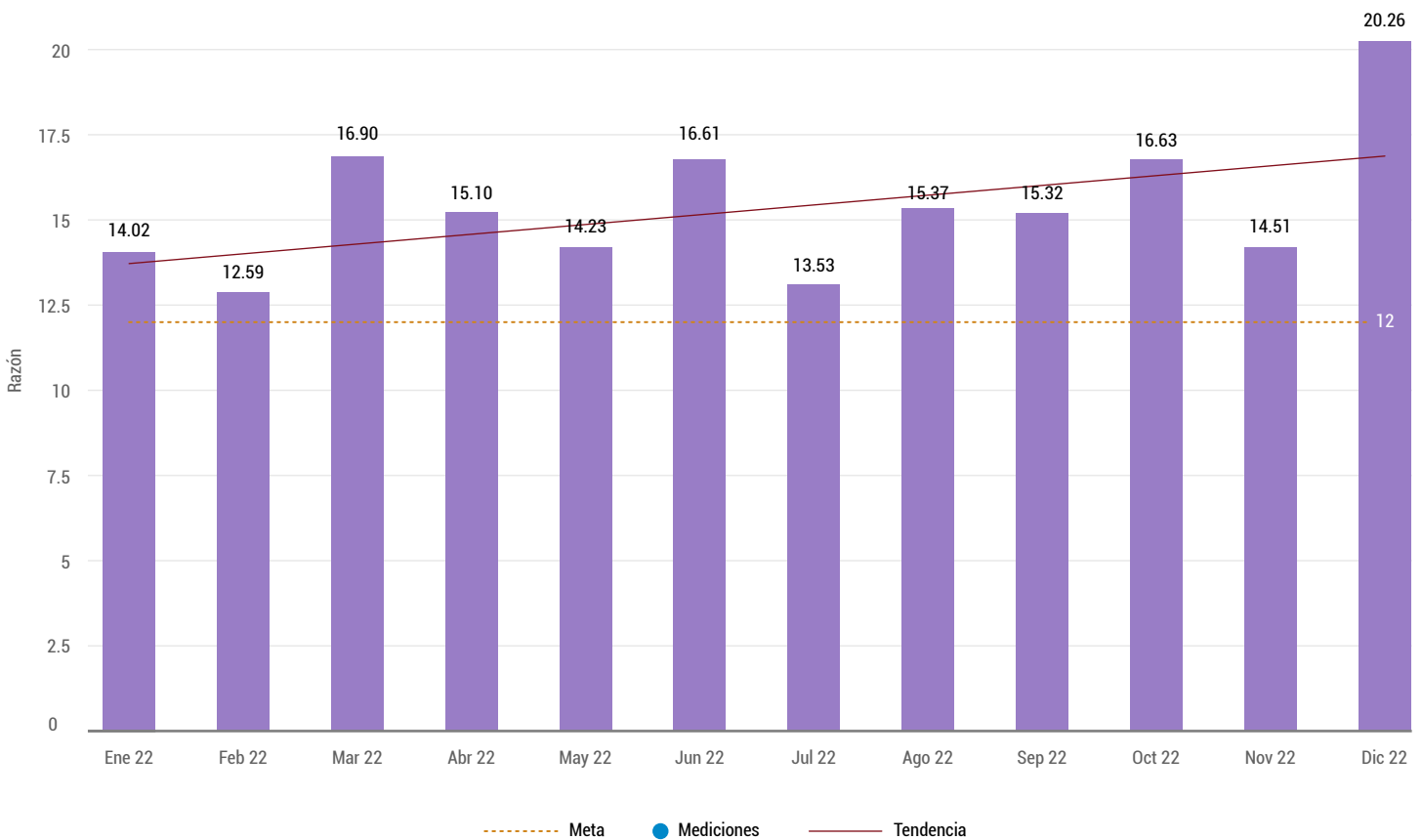




➤ Indicador destinación de residuos 2022



➤ Indicador de destinación para reciclaje



08

RESPONSABLES CON NUESTROS PROVEEDORES





Los Comuneros en su compromiso con la Responsabilidad Social y el aporte a sus diferentes públicos de interés, apoya la labor de las familias productoras de café que a diario trabajan para elaborar productos de alta calidad y a su vez, trabajan por ser responsables socialmente, con sus colaboradores y con el medio ambiente.

Es por eso, que la Institución entregó a sus grupos de interés un kit donde incluyó cafés comprados a marcas que desde su direccionamiento y accionar contribuyen a la RSE de la región.

Café premium x 300 gramos	92
Café nacional x 300 gramos	93





A su vez, ejecutamos las siguientes acciones:

- Realizamos un proceso de selección de proveedores, en el cual se busca garantizar la calidad de los productos o servicios a adquirir, de acuerdo con los requisitos de ley.
- Compartimos la agenda de formación de Fenalco a proveedores y a terceros.
- Promovemos la participación de sus proveedores en proyectos sociales y ambientales. - Se tiene incluida una cláusula de responsabilidad social dentro de los contratos.

FORMATO PARA INSCRIPCIÓN, SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES DE PRODUCTOS

Código: PR0105
Versión: 06
Fecha: 29/03/2023
Página 1 de 3

Fecha: DD / MM / AAAA

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre de la Empresa: _____
 Dirección: _____ Ciudad: _____
 Sedes: _____
 Representante Legal: _____ C.C./NIT: _____
 Teléfono/Fax: _____ Tiempos de Entrega: _____ Tiempos de Entrega Urgencias: _____
 Contacto: _____ Celular: _____ Email: _____
 Forma de Pago: _____ Días Dcto Comercial: _____ % Dcto Financiero: _____ % días _____ % días _____
 Especificar si la empresa es: Fabricante y Distribuidor Distribuidor Exclusivo
 Distribuidor Otros
 La Empresa esta en capacidad de realizar despachos a nivel Nacional: SI NO
 La Empresa esta en capacidad de ofertar Bodega de Consignación: SI NO

Una Compañera
 Posición: Gerente de Logística
 Subgerente Operativo de Logística
 Instrucciones: Delimitación y control proveedores

Nombre: _____ Fecha: 20/04/22
 Nombre completo: _____

Generador: _____ Aprobado: _____

A Objetivo:
 Elaboración del inventario y registro necesario para realizar la selección y evaluación de proveedores de insumos, dispositivos, productos adicionales y servicios a fin de garantizar la calidad en la atención en salud que ofrece la institución, mediante la participación de proveedores con la participación de la Unidad de Compra y para poder hacer parte del grupo de proveedores de las Compañeras Hospitalarias (COPROHOSPITALARIAS).

A Alcance:
 Se selecciona según a todos los proveedores, se le asigna a los proveedores de productos y servicios distribuidos y producido como único del punto de adquisición del proceso de que tienen una evidencia directa de la calidad de la producción de los servicios que ofrece la institución (con criterios para evaluar a los proveedores seleccionados como único de dentro del tiempo para procesos (como: costo y volumen) (R000). Se muestra FTO la selección se basará en los proveedores con calificación superior a 80 puntos.

A Desarrollo:

1. RESPONSABILIDADES

- Coordinador de Gestión de Logística
- Coordinador de Gestión de compras FTO
- Líderes de proceso

2. DEPENDENCIAS
 Ninguna

Para la adquisición de productos, la Institución cuenta con proveedores de: (insumos hospitalarios, vinculados económicos, honorarios médicos, de droga y medicamentos, servicio de obra, servicios generales, servicios de salud, servicios públicos, suministros, honorarios, servicios de mantenimiento, seguros, de alimentos y aseo, mantenimiento, bienes muebles, seguros exequiales, caja menor, transporte fletes y acarreo, entre otros).

Total proveedores activos año 2021	584
Total pago a proveedores año 2021	\$101.893.866.476
Total proveedores activos año 2022	583
Total pago a proveedores año 2022	\$93.196.534.711

