

Informe anual de **RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

A través de este informe te damos un recorrido por **nuestros procesos** y cómo aportamos a cada una de las **áreas de interés**.

2024

De la mano con la sostenibilidad.



@LosComunerosHUB



Elaborado por el **Comité de Responsabilidad Social Empresarial**.

La información recopilada fue suministrada por los líderes de las áreas de interés.

Diseño y diagramación: Comunicaciones.

Fotografías: banco de imágenes.

Datos de contacto: coordinador de Comunicaciones

comunicaciones@loscomuneroshub.com

www.loscomuneroshub.com

  @LosComunererosHUB





Tabla de contenidos

01

Acerca de este informe

Pág 03

02

Quiénes somos

Pág 05

03

Nuestro modelo de sostenibilidad

Pág 13

04

Nuestros canales de comunicación

Pág 33

05

Somos seguros

Pág 51

06

Gestión del talento humano

Pág 57

07

Cuidado ambiental

Pág 68

08

Educación e investigación

Pág 81

09

Gestión del riesgo

Pág 92

10

Nuestros proveedores

Pág 94

1.1 Declaración de la Gerente General

Es un honor dirigirme a ustedes para presentar el informe de Responsabilidad Social Empresarial correspondiente al año 2024, un periodo que nos permitió fortalecer de manera significativa nuestro compromiso con la comunidad y reafirmar la esencia humanizada que caracteriza a Los Comuneros Hospital Universitario de Bucaramanga. Este informe refleja no solo los resultados alcanzados, sino el espíritu de colaboración, servicio y responsabilidad que impulsa cada una de nuestras acciones.

Durante este año avanzamos en la consolidación de iniciativas sociales que impactaron de manera positiva a nuestros grupos de interés. Nos articulamos con mayor fuerza con la comunidad, escuchando sus necesidades, acompañando sus procesos y acercando la institución a los territorios donde más nos necesitan. Cada programa, jornada y espacio de participación se convirtió en una oportunidad para reafirmar que nuestra razón de ser es servir con empatía, calidad y respeto.

Este compromiso se vio reflejado también en la promoción de prácticas sostenibles y responsables, convencidos de que la salud integral no se limita a la atención clínica, sino que abarca el bienestar del entorno y de las generaciones futuras. Continuamos implementando acciones orientadas a la protección del medio ambiente, a la educación en hábitos saludables y al fortalecimiento de la cultura preventiva.

Asimismo, 2024 fue un año marcado por el trabajo colaborativo. Cada logro alcanzado es el resultado de un equipo comprometido, sensible y dedicado,

que entrega lo mejor de sí para garantizar una atención humanizada, segura y digna. Nos enorgullece profundamente contar con colaboradores que viven los valores institucionales y que, con su vocación de servicio, hacen posible permanecer cerca de nuestra comunidad día tras día.

Con convicción, seguimos construyendo un modelo de atención que prioriza el bienestar colectivo, que apuesta por la equidad y que pone al paciente, su familia y la comunidad en el centro de todas las decisiones. Este enfoque nos impulsa a innovar, a mejorar continuamente y a mantenernos firmes en nuestro compromiso con la salud y la dignidad humana.

Agradezco a cada uno de ustedes por su entrega, dedicación y compromiso. Juntos, seguimos construyendo un hospital que no solo brinda servicios de salud de excelencia, sino que también transforma vidas, genera oportunidades y siembra esperanza en nuestra región.



Erika Janneth Londoño Uribe
Gerente General

1.2 Agradecimientos



En **Los Comuneros Hospital Universitario de Bucaramanga** expresamos nuestro más sincero agradecimiento a todos los colaboradores, aliados estratégicos e instituciones que hicieron posible la gestión desarrollada durante el año 2024.

Gracias a su compromiso, trabajo articulado y sentido de pertenencia, continuamos fortaleciendo nuestras prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, consolidando una cultura institucional centrada en el bienestar de nuestros usuarios, el respeto por la comunidad y la sostenibilidad del entorno.

A cada área que aportó con su esfuerzo, conocimiento y dedicación al cumplimiento de nuestros objetivos, y a quienes desde su rol impulsan día a día nuestra misión de brindar servicios de salud con calidad, oportunidad y humanización: gracias por ser parte de este propósito común.

Su contribución ha sido fundamental para avanzar hacia una institución más sostenible, solidaria y comprometida con el desarrollo social y ambiental de nuestra región.

Cada acción, cada aporte y cada esfuerzo compartido nos acercan al propósito de un futuro más saludable y sostenible para todos.


Agradecemos especialmente:

- **Nuestros pacientes y sus familias**, por depositar su confianza en nosotros y permitirnos acompañarlos en cada etapa de su atención y recuperación.
- **Nuestros colaboradores**, cuyo compromiso, vocación de servicio y esfuerzo constante, hacen posible que sigamos ofreciendo una atención segura, humanizada y de alta calidad.
- **Nuestros aliados y socios estratégicos**, por su valiosa cooperación, que fortalece nuestras acciones y amplía el alcance de nuestros programas en beneficio de la comunidad.
- **Las autoridades y entidades reguladoras**, por su respaldo, acompañamiento y orientación en el cumplimiento de los más altos estándares en salud y sostenibilidad.
- **Las organizaciones sociales y comunitarias**, por sumarse a nuestros propósitos institucionales y trabajar de manera conjunta en proyectos que generan valor y bienestar colectivo.
- **La comunidad en general**, por su apoyo permanente y por participar activamente en las iniciativas que impulsamos para promover la salud, la prevención y la calidad de vida.

2.0 Quiénes somos

Desde el 15 de septiembre de 2008, nuestro Hospital ha estado ofreciendo servicios de salud, comenzando con 15 pacientes hospitalizados. A lo largo de estos años, hemos estado comprometidos con el bienestar de nuestra región, consolidándonos como una institución de salud reconocida por su confiabilidad, atención centrada en el paciente y comprometida con la gestión del conocimiento y la investigación.

A continuación presentamos los servicios que tenemos disponibles para la comunidad:

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

A su vez, contamos con especialidades médicas y quirúrgicas:



Especialidades Quirúrgicas

- Anestesiología.
- Anestesiología cardiovascular.
- Cirugía Cardiovascular.
- Cirugía de la Mano.
- Cirugía de Tórax.
- Cirugía Gastrointestinal.
- Cirugía General.
- Cirugía Maxilofacial.
- Cirugía Plástica.
- Coloproctología.
- Cirugía Vascolar y Angiología.
- Ginecología.
- Ortopedia y Traumatología.
- Otorrinolaringología.
- Neurocirugía.
- Urología.
- Cirugía de Columna.
- Radiología Intervencionista.
- Trasplante de Tejido Osteomuscular.



Especialidades Médicas

- Cardiología.
- Gastroenterología.
- Infectología.
- Medicina Interna.
- Clínica de Heridas.
- Nefrología.
- Medicina Familiar.
- Pediatría.
- Dermatología.
- Neurología.
- Neumología.
- Medicina Física y Rehabilitación.
- Manejo del Dolor Agudo.
- Electrofisiología.
- Reumatología.
- Ginecobstetricia.
- Endocrinología.



2.1 Nuestra capacidad instalada

 **URGENCIAS**
17 cubículos

 **CONSULTA EXTERNA**
36 consultorios

 **HOSPITALIZACIÓN**
146 camas

 **CUIDADO INTENSIVO**
24 unidades

 **QUIRÓFANOS**
6 salas

 **HEMODINAMIA**
2 salas

2.2 Cobertura de atención



Total de pacientes atendidos en el año 2024

420.548

2.3 Infraestructura

Para lograr nuestros objetivos, contamos con una infraestructura que de forma permanente se adecúa de acuerdo con las necesidades del servicio, y con la entrada en operación progresiva del nuevo edificio hemos fortalecido nuestra capacidad instalada, brindando una atención especializada y de alta complejidad.



Infraestructura nueva ➤ 15.660 m2.

Infraestructura completa ➤ 32.674 m2.

2.4 Nuestro esquema de gobierno empresarial

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



1

Asamblea General de Accionistas.



2

Junta Directiva.



3

Gerente general.



4

Coordinadores de procesos.



Quiénes somos

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.

05

Miembros principales



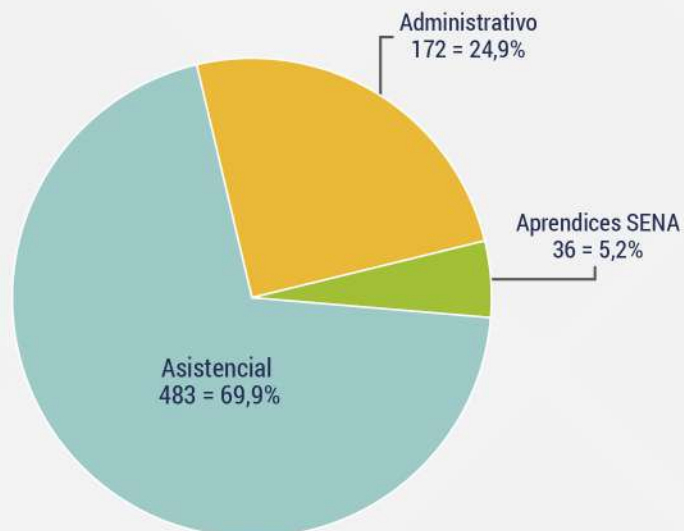
05

Miembros suplentes

2.5 Colaboradores

Durante el año 2024, nuestro Hospital contó con 691 colaboradores, de los cuales 655 corresponden a trabajadores de planta y 36 corresponden a estudiantes con contrato de aprendizaje.

Distribución de roles



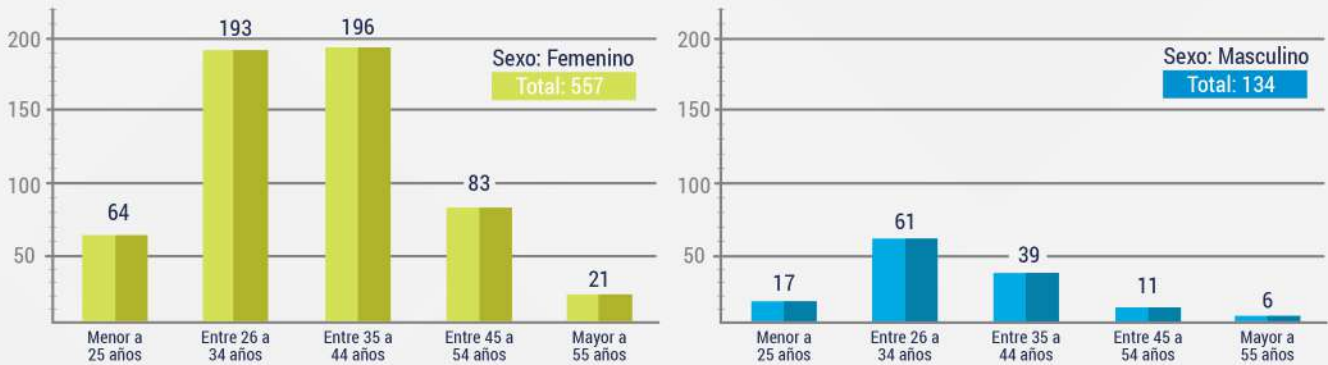
Total: 100%





Quiénes somos

Distribución por edad



* Incluye aprendices SENA.

Distribución por sexo

El 80,6% de los colaboradores de la Institución son mujeres, demostrando su compromiso con la equidad de género.



80,6%



19,4%

Índice de rotación de personal

Para el año 2024 se calculó el índice de rotación de personal, el cual se mide en relación a los ingresos y egresos, es decir, que tanto se mueve o renueva el talento humano en la institución:

ROTACIÓN ANUAL	PROMEDIO MENSUAL
Año 2024	1.6%
Año 2023	2.3%
Año 2022	3.0%

*Esta representa una rotación normal, dentro de los niveles de rotación del sector, razón por la cual nuestros colaboradores eligen trabajar con nosotros.



2.6 Nuestro direccionamiento

En nombre de Los Comuneros Hospital Universitario de Bucaramanga, creemos firmemente en la importancia de tener una visión clara y un enfoque estratégico definido para alcanzar nuestros objetivos a largo plazo. Nuestro direccionamiento estratégico sirve como el mapa que guía todas nuestras decisiones y acciones, asegurando que estemos avanzando en la dirección correcta hacia el éxito sostenible.

En el corazón de nuestro direccionamiento estratégico se encuentra nuestra visión, una imagen audaz y convincente del futuro que aspiramos alcanzar. Esta visión inspiradora nos motiva a desafiar los límites y a buscar constantemente nuevas formas de innovar y crecer.

Para alcanzar nuestra visión, hemos establecido una serie de objetivos estratégicos claros y alcanzables. Estos objetivos actúan como hitos en nuestro camino hacia el éxito, proporcionando un marco claro para nuestras iniciativas y proyectos.

Para conocer nuestra misión, visión, valores y políticas, ingresa a nuestra página web:

<https://loscomuneroshub.com/nuestra-identidad/>

Nuestro modelo de crecimiento

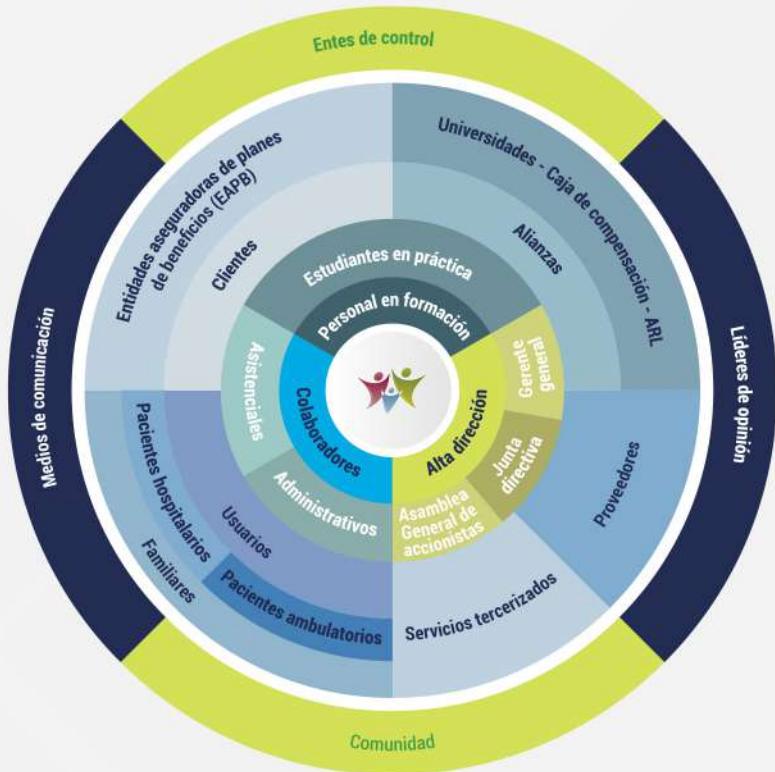
Basado en el modelo evaluativo de acreditación bajo 7 ejes:



Estos ejes se abordan de manera **transversal en todos los procesos de la Institución**.

Quiénes somos

Grupos de interés



2.7 Reconocimientos y certificaciones

Desde nuestro compromiso, hemos obtenido diferentes reconocimientos y certificaciones voluntarias. Algunas de ellas se evidencian a continuación:

 <p>Recertificación en buenas prácticas de manufactura de gases medicinales.</p> <p>2024</p>	 <p>Certificación en responsabilidad social empresarial.</p> <p>2024</p>	 <p>Certificación en responsabilidad social empresarial.</p> <p>2023</p>	 <p>Acreditación Nacional en Salud Ministerio de Salud e ICONTEC.</p> <p>2022</p>
--	--	---	---

Nuestro Modelo de Sostenibilidad

3.1 Comité de RSE



Liliana Samira
Anaya Tafur

Coord. de Gestión
de Calidad



Nancy Yurany
Cáceres Rincón

Coord. de Gestión
Ambiental



Andrea
Suárez Orduz

Coord. de
Comunicaciones



Jennifer Dileydi
Viasus Ariza

Coord. de Gestión del
Talento Humano



Yeimy Liliana
García Ayala

Jefe de Educación
e Investigación



Nohora Johanna
Londoño Uribe

Coord. de Gestión Comercial
y de Servicio al Cliente



Erika Janneth
Londoño Uribe

Gerente General



Javier Leonardo
Casanova Díaz

Coord. Gestión
de Logística



Lina Maritza
Rueda Moreno

Médico de
investigación



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.

3.2 Nuestras áreas de interés

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

Nuestro Modelo de Sostenibilidad



- » 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.

Nuestro Modelo de Sostenibilidad

3.3 Juntos por una misma meta

Entendemos que para alcanzar un futuro sostenible, es fundamental colaborar en pro de un mismo objetivo. En este sentido, los líderes mundiales, a través de las Naciones Unidas, han adoptado una serie de metas globales con el fin de **eliminar la pobreza, preservar el medio ambiente y promover la prosperidad para todos**, como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible.

Por esta razón, en Los Comuneros nos comprometemos a centrar nuestros esfuerzos en una actividad económica que promueva la salud y el bienestar de nuestra comunidad. Conscientes de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, trabajamos activamente para contribuir al crecimiento y la mejora de nuestras áreas de interés mediante acciones concretas.

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



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

3.4 Creamos valor

Teniendo en cuenta nuestras áreas de interés, estas son las acciones que se ejecutan desde cada una:

Estado:

Generar alianza con instituciones públicas

para el beneficio de la comunidad y apoyo al Estado en la realización de actividades o programas de beneficio general, sin acuerdo de ninguna retribución legal o comercial.

Estimular y patrocinar el trabajo conjunto

para desarrollar proyectos de investigación o tecnología con Instituciones públicas, interactuando activamente con la comunidad.

Conocer y cumplir

con lo establecido por la ley en relación con el Estado.



- Se cuenta con una página web con información de donación y trasplante en el sitio web de la Institución a través del enlace:

<https://loscomuneroshub.com/educacion-al-paciente/donacion-y-trasplante-de-organos-y-tejidos/>



Cumplimiento oportuno de obligaciones

la Institución mantiene un compromiso permanente con el cumplimiento oportuno y responsable de sus obligaciones tributarias, garantizando la presentación y pago dentro de los plazos establecidos por la normatividad vigente. Esta gestión refleja nuestra responsabilidad institucional frente al desarrollo económico y social del entorno.

Contribuir con instituciones

del Estado para el desarrollo de programas especiales en salud.

Se generan 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. En el año se realizaron **71 publicaciones** referentes a donación y trasplante de órganos en los diferentes canales de comunicación.





Nuestro Modelo de Sostenibilidad

- Se cuenta con una red de trasplantes, la cual se encarga de garantizar que las actividades de donación y trasplante llevadas a cabo en la Institución cuenten con altos estándares de vigilancia, control y seguimiento.

Competencia:

Evitar sacar ventaja

frente a su competencia con base en prácticas como el soborno o la corrupción.

Participar en comités

de su sector en los que se promueve la competencia leal.

Realizar referenciaci3nes

con instituciones acreditadas y no acreditadas para contribuir al proceso de mejora continua.

Dentro del programa de referenciación institucional se realizó lo siguiente:

Referenciación de la Institución con otras entidades:

- ▬ Metas indicadores de seguridad del paciente.
- ▬ Metas indicadores de IAAS.
- ▬ Gerencia del talento humano.
- ▬ Transformación cultural.
- ▬ Gestión clínica.
- ▬ Seguridad del paciente .
- ▬ Gestión del riesgo.
- ▬ Responsabilidad social.
- ▬ Humanización.
- ▬ Gestión de enfermería.
- ▬ Gestión clínica / Seguridad del paciente.
- ▬ Gestión farmacéutica.
- ▬ Canales de comunicación externos.
- ▬ Gestión ambiental.
- ▬ Gestión de calidad / Autoevaluación acreditación.
- ▬ Gestión de enfermería - POCT.



Nuestro Modelo de Sostenibilidad

Gobierno corporativo:

Dar un trato justo

a nuestros accionistas o socios minoristas.

Contar con un código

de ética y buen gobierno corporativo.

Clientes y consumidores:

Contar con un programa de educación al paciente a través del cual se desarrollan actividades educativas dirigidas a los usuarios, familiares y/o cuidadores, y comunidad en general, implementando recursos para la adquisición de conocimientos, incentivando el autocuidado con temas que contribuyan a la promoción de la salud, prevención de la enfermedad y mejora en su calidad de vida.



992

Publicaciones de promoción y prevención en los diferentes canales de comunicación.

36.448

Visitas en la página web de educación al paciente con información de pyp.

- » Las publicaciones de educación al paciente realizadas en las redes sociales tuvieron un alcance de 164.815 personas (cuentas).



Nuestro Modelo de Sostenibilidad

- » Se registró un total de 70.188 pacientes educados en las áreas de Hospitalización, UCI, Consulta Externa, Cirugía, Nutrición, Quirófanos y Terapias (física, respiratoria y rehabilitación cardíaca), incluida la socialización de la guía de atención al usuario realizada al ingreso de los pacientes a los servicios hospitalarios. Así mismo, en la educación de patologías priorizadas (Hipertensión arterial, Diabetes Mellitus, ERC, EPOC y pacientes con tratamiento anticoagulante) se logró una educación total de 6.729 usuarios diagnosticados durante el año 2024.
- » En cuanto a la valoración de conocimientos mediante Pre y Post Test, durante 2024 se realizaron pruebas a 1.506 usuarios. El promedio anual del Pre Test fue de 3,4, mientras que el Post Test alcanzó un promedio de 4,4, evidenciando una buena comprensión de los conocimientos impartidos en la educación. Estas evaluaciones se realizaron en usuarios de patologías crónicas, gestantes, otras patologías y rehabilitación cardíaca.

Nuestro programa de educación al paciente se apoya de diferentes estrategias, entre ellas, la entrega de folletos institucionales. Todo esto, dirigido a los diferentes públicos de interés del Hospital (ámbito intrahospitalario, ambulatorio y comunidad en general).

Algunos de los folletos que se entregan a nuestros pacientes son los siguientes:

Cantidad
entregada
5.100

Folleto instructivo paciente quirúrgico

Guía de atención al usuario

Cantidad
entregada
6.211



Nuestro Modelo de Sostenibilidad

Cantidad
entregada
3.621

Prevención y tratamiento de HTA

Prevención y tratamiento de la diabetes

Cantidad
entregada
1.800

Cantidad
entregada
3.400

Preparación para colonoscopia

Recomendaciones para anticoagulación

Cantidad
entregada
881

Cantidad
entregada
815

Enfermedad renal crónica

Nuestro Modelo de Sostenibilidad



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.


@LosComunerOSHUB

Nuestro Modelo de Sostenibilidad

En su publicidad

tiene en cuenta el respeto por los diferentes públicos.

Conocer y cumplir

lo establecido por el Estatuto del Consumidor y normas afines.

Tomar acciones inmediatas

para retirar sus productos o servicios cuando detecta que pueden generar un riesgo de salud o de seguridad.

Realizar investigaciones

sobre la calidad de sus servicios y productos. Se realiza a través de las encuestas de satisfacción al cliente en los servicios de consulta externa, hospitalario y al cliente externo (aseguradores).

478 Respuestas

En el área de comunicaciones se tienen establecidos los formatos de respuesta a los públicos de interés. Estas respuestas están basadas en el respeto y brindando la información que requiere el usuario. Cuando se cuenta con la información, se redirige al área encargada, o se brindan los canales de comunicación dispuestos para dicha solicitud.



¿En qué te podemos colaborar?

Escribe algo...

Comunidad y sociedad:

Tiene acciones relacionadas

con la búsqueda de igualdad de oportunidades.

Ayudar a paciente y sus familias

con alimentación, de acuerdo a las prioridades identificadas por el área de trabajo social.



Nuestro Modelo de Sostenibilidad

Hacer una jornada de PYP

y atención a niños de Nueva EPS con actividades lúdicas y recreación.

Apoyar programas

en responsabilidad social externos o entidades sin ánimo de lucro.



Nuestro Modelo de Sostenibilidad

Colaboradores:

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

Cartas al Niño Dios



Semana Seguridad del Paciente



Novenas navideñas



Fiesta fin de año



Nuestro Modelo de Sostenibilidad

Día de los niños



Concurso EConavidad



Medio ambiente:

- ④ Contamos con un comité y política ambiental, por medio de las cuales buscamos incentivar prácticas que contribuyan al bienestar del medio ambiente.
- ④ Contar con un formato para inscripción, selección y evaluación de proveedores de servicio donde evalúa el compromiso ambiental de proveedores. Esto se le realiza seguimiento cada año en las auditorías anuales ya programadas.
- ④ Realizar programas de capacitación ambiental para los grupos de interés. Además de realizar un adecuado aprovechamiento de sus residuos, subproductos y desechos.
- ④ Se cuenta con formato para matriz de requerimientos legales actualizada con la normatividad legal vigente.



Nuestro Modelo de Sostenibilidad

>> Jornada posconsumo

Realizar dos jornadas ambientales para que los colaboradores traigan elementos de aparatos electrónicos y eléctricos que ya no tienen uso en sus hogares, y así darles una correcta disposición.

Fecha: 06 - junio de 2024

El total de residuos entregados en esta jornada fue de 604 kg y fueron distribuidos de la siguiente manera:

- Pilas: 106 kg.
- Residuos de computadores y equipos para tratamiento de datos: 443 kg.
- Residuos de equipos de electrónica de potencia: 49.55 kg.
- Residuos de equipos de telecomunicaciones: 5.5 kg.

Fecha: 06 - noviembre de 2024

El total de residuos entregados en esta jornada fue de 120.7 kg y fueron distribuidos de la siguiente manera:

- Residuos de fluorescentes: 0.7 kg.
- Residuos de medicamentos vencidos: 0.5 kg.
- Pilas: 38 kg.
- Residuos de electrónica de consumo: 1.2 kg.
- Residuos de equipos de electrónica de potencia: 62.8 kg.
- Residuos de partes de computadores e impresoras: 17.55 kg.



Nuestro Modelo de Sostenibilidad

Proveedores:

Conocer si sus proveedores

cumplen con lo establecido por la ley.

Modificar el instructivo

y formato de selección de proveedores para incluir criterios de responsabilidad social.

Solicitar por escrito

a sus proveedores el no empleo de menores de edad.

Generar seguimientos semestrales

de Fenalco a proveedores y a terceros.

Contribuir con instituciones

al cumplimiento de las políticas de responsabilidad social de los proveedores seleccionados.

Tener como norma

La remuneración justa a sus proveedores.



3.5 LCHUB en camino a la sostenibilidad

Una de las entidades encargadas de otorgar la certificación en RSE y por la cual el Hospital se certifica en RSE, es la Corporación Fenalco Solidario de Colombia, donde a través de la herramienta DiagnosticaRSE, las organizaciones se autoevalúan en 8 áreas de interés, así como afirma Fenalco.

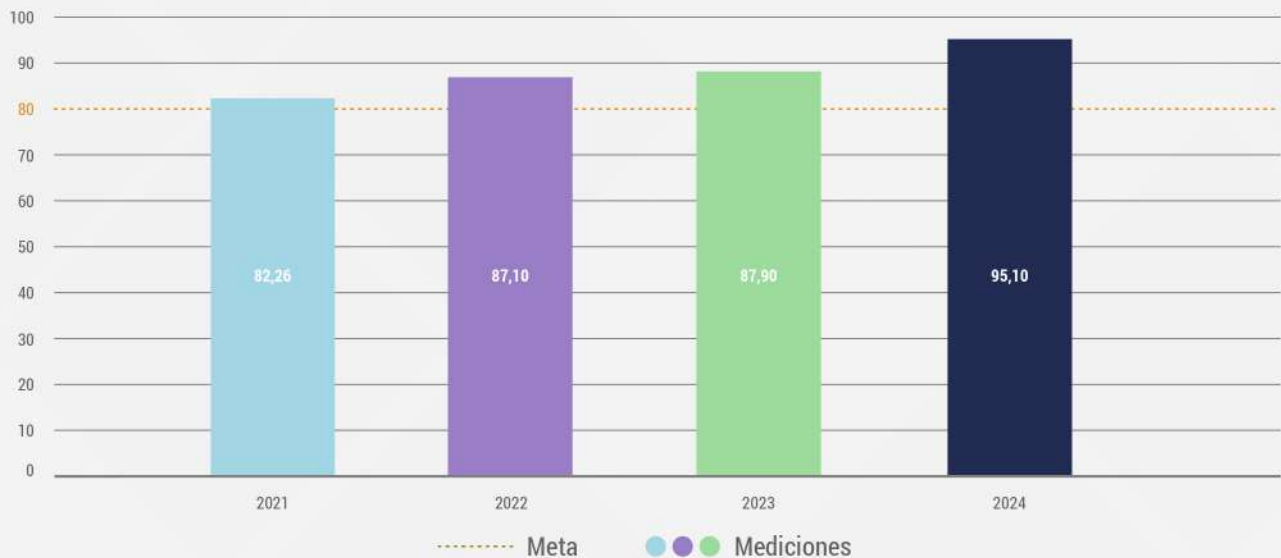
Los Comuneros recibió su primera certificación en Responsabilidad Social Empresarial en el año 2018 por dicha corporación. A su vez, renovó su certificado en el año 2021, 2022, 2023 y como año consecutivo en marzo del año 2024.



Nuestro Modelo de Sostenibilidad

Actualmente, se cuenta con indicadores para medir la responsabilidad social, estos indicadores están basados en la herramienta DiagnosticaRSE de Fenalco Solidario, mencionada anteriormente. La medición y seguimiento de estos indicadores se realiza de forma anual desde el año 2021.

Porcentaje de cumplimiento total en responsabilidad social empresarial



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

En el año 2024, se superó de manera significativa la meta establecida para el indicador, alcanzando un cumplimiento del 95,10 %, lo que representa un incremento de 7,2 puntos porcentuales frente al resultado del año 2023, evidenciando un fortalecimiento sostenido en el desempeño en responsabilidad social.

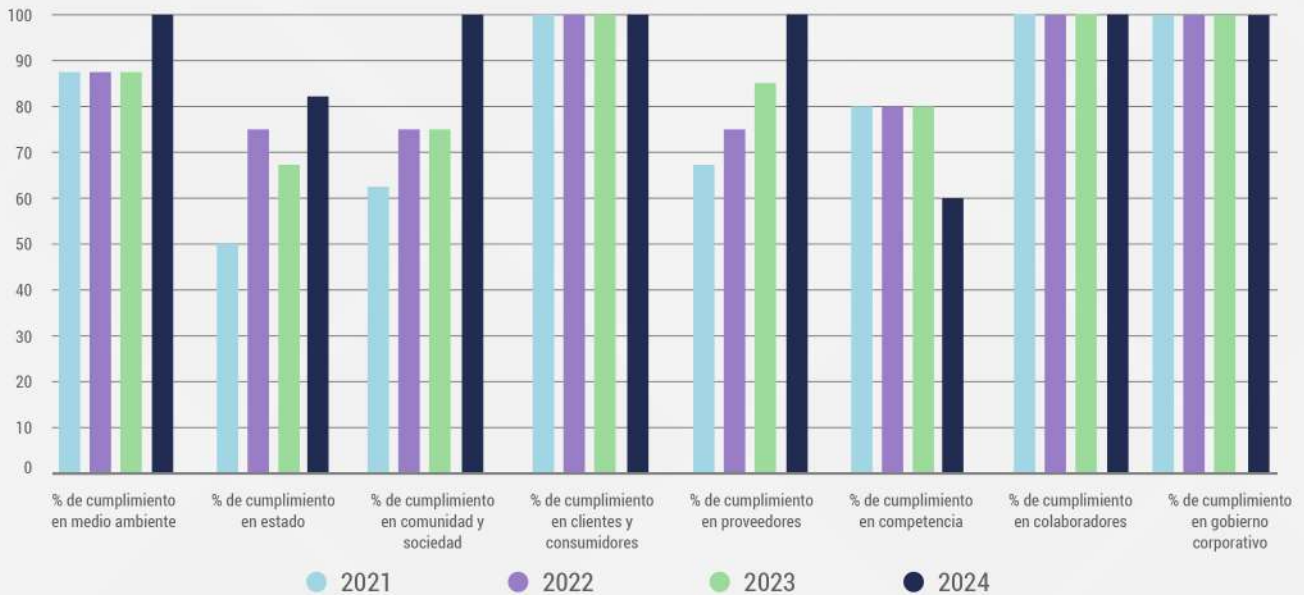
Este resultado estuvo respaldado por una inversión total de \$735.797.230, destinada al desarrollo de acciones estratégicas de alto impacto social desde diferentes áreas.

Nuestro Modelo de Sostenibilidad

Durante el periodo se dio continuidad a las acciones previstas en el plan institucional, complementadas con iniciativas orientadas al fortalecimiento de la gestión social, ambiental y educativa. Entre estas se desarrollaron actividades de sensibilización ambiental, espacios de educación dirigidos a pacientes y jornadas de promoción y prevención con población infantil, consolidando así el trabajo articulado con nuestros grupos de interés.



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

El avance alcanzado durante el año 2024 es el resultado de un esfuerzo institucional articulado, que permitió no solo dar cumplimiento al plan de acción establecido, sino también superar la meta propuesta.

Nuestro Modelo de Sostenibilidad

Este logro se vio fortalecido con la ejecución de actividades adicionales como el concurso Econavidad y el inicio de la estrategia de economía circular, consolidando el compromiso de Los Comuneros HUB con la Responsabilidad Social Empresarial logrando renovar el certificado durante 5 años consecutivos.



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





Nuestro Modelo de Sostenibilidad

- 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 - F11062

Para el año 2024, 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; Trabajo Decente y Crecimiento Económico; Industria Innovación e Infraestructura; Producción y Consumo Responsable; y Justicia e Instituciones Sólidas. Todos estos ODS se encuentran en un porcentaje del 100%.



4.0 Nuestros canales de comunicación

Buzones de PSQRSF

Ubicados en los pisos del Hospital:

- Hospitalización.
- Consulta externa.
- UCI 2° piso.
- Urgencias.

Línea administrativa

- (607) 6343536

Correo electrónico

- recepcion@loscomuneroshub.com
- historia.clinica@loscomuneroshub.com

Recepción

- (607) 6343536 ext 1126, 1149.

Página web

- www.loscomuneroshub.com

Redes sociales

- @LosComunerosHUB

Oficina del SIAU

- Lunes a jueves: 7:00 a.m. - 5:00 p.m.
- Sábados: 7:00 a.m. - 11:00 a.m.

4.1 Página web

Crecimiento:



112.693
Total de usuarios
(audiencia)

85.765
Alcance orgánico
de usuarios

20.392
Alcance directo
de usuarios

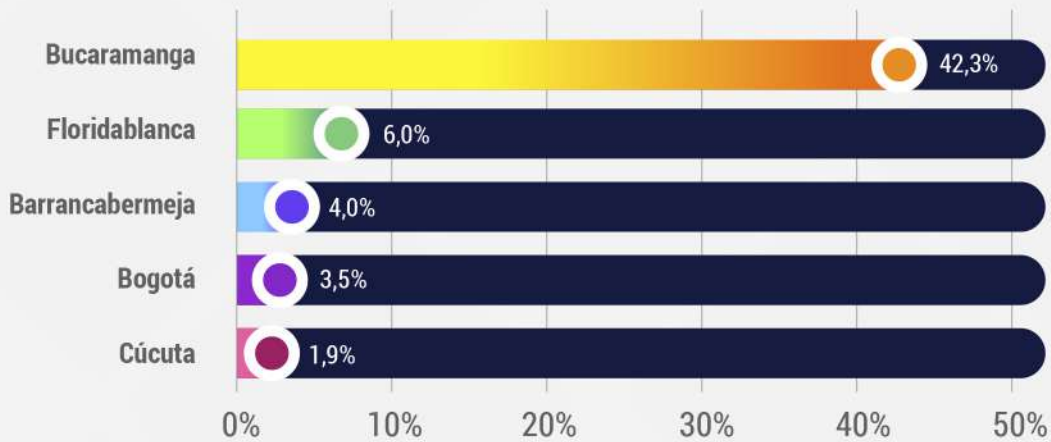
464.476
Visitas en
el año

Nuestro canales de comunicación


Ubicación de la audiencia:




Detalles demográficos por ciudad:



Detalles demográficos por edad:


18 - 24 años
5% de usuarios.


25 - 34 años
40,8% de usuarios.



Nuestro canales de comunicación

35 - 44 años
32,5% de usuarios.

45 - 54 años
13,1% de usuarios.

55 - 64 años
5,4% de usuarios.

65 + años
3,2% de usuarios.

Detalles demográficos por sexo:



76,3%
Mujeres



23,7%
Hombres

4.2 Redes sociales

  
@LosComunerosHUB



379.586
Alcance de
publicaciones al año

10.803
Total de seguidores
en las redes sociales



4.3 SIAU



En nuestra Institución 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.

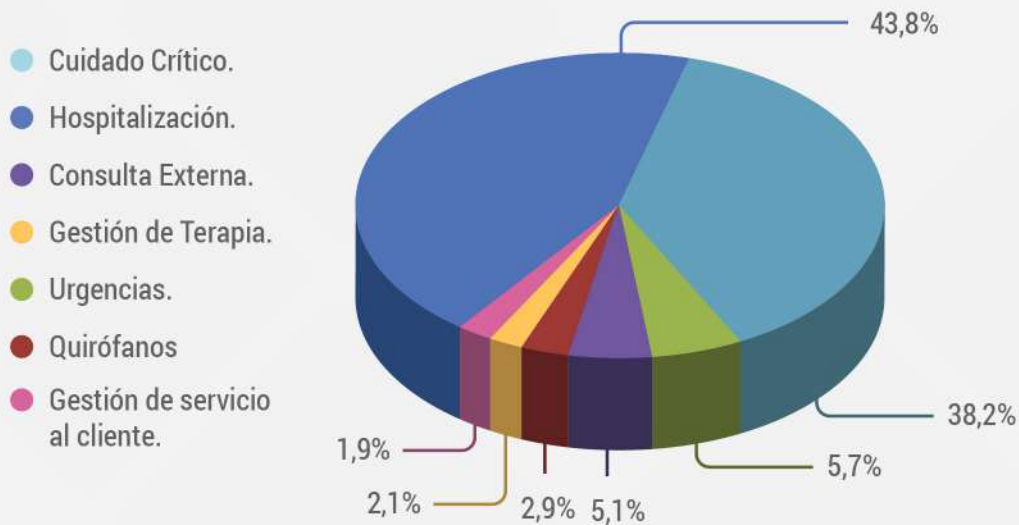
Total de felicitaciones, sugerencias, peticiones y quejas recibidas

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.

Nuestro canales de comunicación

Para la radicación de una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación, el usuario puede manifestarlo de forma verbal, 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@loscomuneroshub.com
- » Página web: <https://loscomuneroshub.com/contactanos/registrar-pqrsf/>.
- » **1.024 felicitaciones recibidas en el año 2024.**



Nuestro canales de comunicación



"Muchas gracias por esta labor, son personas que aman su trabajo y lo pude sentir en el trato conmigo y mis acompañantes. Gracias por estar pendientes, gracia por acudir a todos mis llamados sin molestar, han sido muy amables. Las jefes se han comportado de maravilla, igual que los enfermeros(as). Gracias por la paciencia para conmigo, no es fácil estar como paciente y estar limitado de muchas cosas, pero tampoco estar en su trabajo. ¡Gracias por todo su trabajo! Infinitas gracias."



"Dr. Edwin Olivo Cano: reciba de parte de la familia Martínez Vega como agradecimiento por su honorable labor, valor humano y compromiso con la atención y cuidado de nuestro amado Lisimaco Martínez, quien bajo el abrigo de sus conocimientos y humanidad, recibió la mejor atención, dada por un instrumento de Dios, nos sentimos eternamente agradecidos, nos place brindarle una atención, lo mantendremos siempre en nuestras oraciones. Dios lo bendiga a usted y a su familia y siga siendo de bendición para muchas personas como lo ha sido para nosotros."



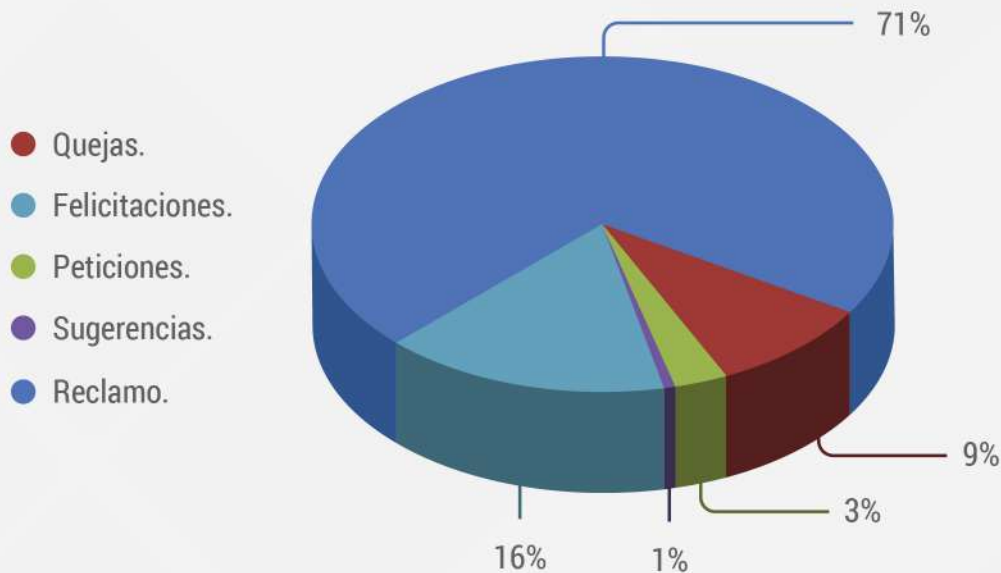
"Felicitaciones a todo el personal médico, enfermeras, auxiliares y también al personal de aseo. Se merecen una clasificación de 10. Nos vamos muy contentos, recomendamos a esta bella Institución Los comuneros, mil gracias y que el Todopoderoso derrame bendiciones, gracias."



"Primero que todo darle gracias al equipo médico cirujanos y demás que participaron en la operación de mi abuelo Nelson Cuellar García por su apoyo incondicional por siempre estar pendiente de él y de nosotros como familia, a las enfermeras del 2 piso mi admiración en su gran labor son muy humanas que trabajan con amor y ayuda a sus pacientes, Dios les bendiga y les de mucha salud para seguir trabajando por sus pacientes. Muchas gracias por todo este tiempo donde nunca nos dejaron solos y siempre nos brindaron su apoyo."

Nuestro canales de comunicación

»» Peticiones, quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas en el año 2024.



Acciones ejecutadas del programa de Humanización durante el año 2024

¡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.

Nuestro canales de comunicación

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.










Derechos y deberes de los usuarios

El Hospital 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.


Derechos de los usuarios


-  Recibir **trato digno**, respetando sus creencias y costumbres.
-  Recibir **atención** respetando su privacidad.
-  **No revelar la información de la Historia Clínica** y su estado 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 y beneficios, además, si lo desea, pedir una segunda opinión.


Deberes de los usuarios


-  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** 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.

Nuestro canales de comunicación


 Respetar su 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.

 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 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.

Derechos de los colaboradores

 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.

Deberes de los colaboradores

 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.

Nuestro canales de comunicación



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.



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.

Actividades de humanización

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

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.

Nuestro canales de comunicación

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.



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.

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.



Arteterapia

La arte terapia es una actividad pensada en la salud mental del paciente que ocupa los procesos creativos de la realización de arte para mejorar y explorar su bienestar físico, mental y emocional. Está basada en la creencia de que el proceso creativo relacionado en la autoexpresión.

Apoyo Espiritual

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



Nuestro canales de comunicación

Musicoterapia

La musicoterapia es una intervención clínica que con el empleo de la música obtiene beneficios terapéuticos. Esta intervención clínica puede ser aplicada para tratar las funciones físicas, psicológicas, cognitivas, emocionales y sociales del individuo.

Jornada de Donación de Participación Social

Con la jornada de donación como parte de nuestro compromiso con la responsabilidad social empresarial se brindó apoyo al adulto mayor del hogar Betania mediante el aporte de insumos ofrecido por Los Comuneros Hospital Universitario de Bucaramanga en donde una vez más demostramos la calidad humana que nos caracteriza.

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.



Escala de humanización en el profesional sanitario - modelo HUMAS

Durante el año 2024 en Los Comuneros se llevó a cabo la aplicación de la escala de humanización HUMAS en donde se convocaron 679 colaboradores de los cuales 137 respondieron satisfactoriamente la encuesta obteniendo una calificación de 80.5 puntos como resultado general considerándose una puntuación media para el proceso de humanización desde las competencias personales de los colaboradores durante el desarrollo de su actividad profesional.



Preguntas de la encuesta

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.

Nuestro canales de comunicación

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.

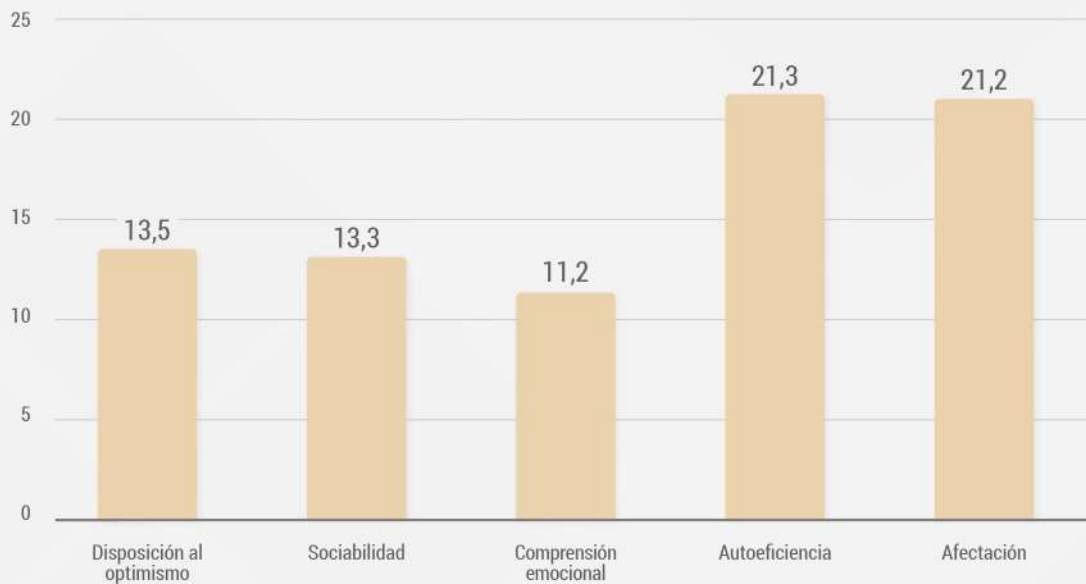
Afectación.

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.

Resultados

La aplicación de la escala de humanización mostró que, a nivel general, el proceso se ubica en una puntuación media. De manera específica, los factores de disposición al optimismo y sociabilidad se clasifican en nivel medio, mientras que comprensión emocional, autoeficacia y afectación alcanzan una puntuación alta. Estos resultados reflejan un comportamiento favorable de las competencias personales de los colaboradores, destacando fortalezas en el ámbito emocional y de desempeño, así mismo, evidenciando una base positiva para continuar fortaleciendo la humanización en la prestación del servicio.

Nuestro canales de comunicación



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, se proyecta para el año 2024 realizar un nuevo proceso de referenciación con instituciones acreditadas y no acreditadas con respecto a sus programas de humanización.

• Objetivo de la referenciación:

Realizar referenciación del programa de humanización con el Hospital Universitario de Santander- HUS, con el fin de conocer el proceso de medición, adherencia e implementación de acciones del programa de humanización de la institución.

Nuestro canales de comunicación

• Conclusiones de la referenciación:

Con la construcción de un nuevo espacio de referenciación se implementarán mejoras dentro del programa de humanización frente a la implementación de nuevas acciones que permitan el fortalecimiento del programa que hoy tenemos en el hospital.

Nuestra alianza de usuarios



Rubén Castañeda Blanco

Presidente



Virgilio Ramírez Pineda

Secretario



Resfa Alvarado Tibaduiza

Tesorera



Raquel Mejía de Hernández

Revisor fiscal



Olga Gutiérrez de Vásquez

Representante del Comité de Participación Comunitaria



Nuestro canales de comunicación

Actividades

- > Programación temas de para abordar en el año 2024.
- > Actualización definiciones circular supersalud CIRCULAR EXTERNA 202315100000010-5 de 2023.
- > Presentación del programa de humanización.
- > Socialización del instructivo de participación social LCHUB.
- > Divulgación de los procesos de atención en salud ambulatoria a la Alianza de Usuarios teniendo en cuenta la situación actual de la prestación de los servicios de salud.
- > Acreditación en salud (ICONTEC).
- > Salud mental.
- > Canales de comunicación de los usuarios.

Objetivos y avances

- Divulgar a la Alianza de Usuarios los temas del año, para su aprobación y participación.
- Divulgar a los miembros de la Alianza de Usuarios el proceso de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de LCHUB según los parámetros establecidos por la circular 202315100000010-5 DE 2023.
- Socialización del programa de humanización a la Alianza de Usuarios.
- Dar a conocer la Política de Participación Social Resolución 2063 de 2017 y el respectivo cargue de programación y seguimiento en plataforma PISIS.
- Comunicar a la Alianza de Usuarios la prestación de los servicios en salud resolviendo las inquietudes que genera la intervención de la Nueva Eps.
- Socializar a los miembros de la Alianza de Usuarios la acreditación en salud teniendo en cuenta los ejes estratégicos que la conforman y el proceso adelantado por la Institución.
- Comunicar a la Alianza de Usuarios aspectos de autocuidado en relación a la salud mental.
- Socializar a la Alianza de Usuarios los canales de comunicación dispuestos para los usuarios respecto a la prestación de los servicios de salud.

5.0 Somos seguros

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 los 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

El Hospital 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.

5.1 Estrategias de seguridad del paciente

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 riesgos de probabilidad e impacto 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.

Somos seguros

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.

5.2 Indicadores de seguridad del paciente

»» Proporción de cumplimiento de estrategias de seguridad del paciente

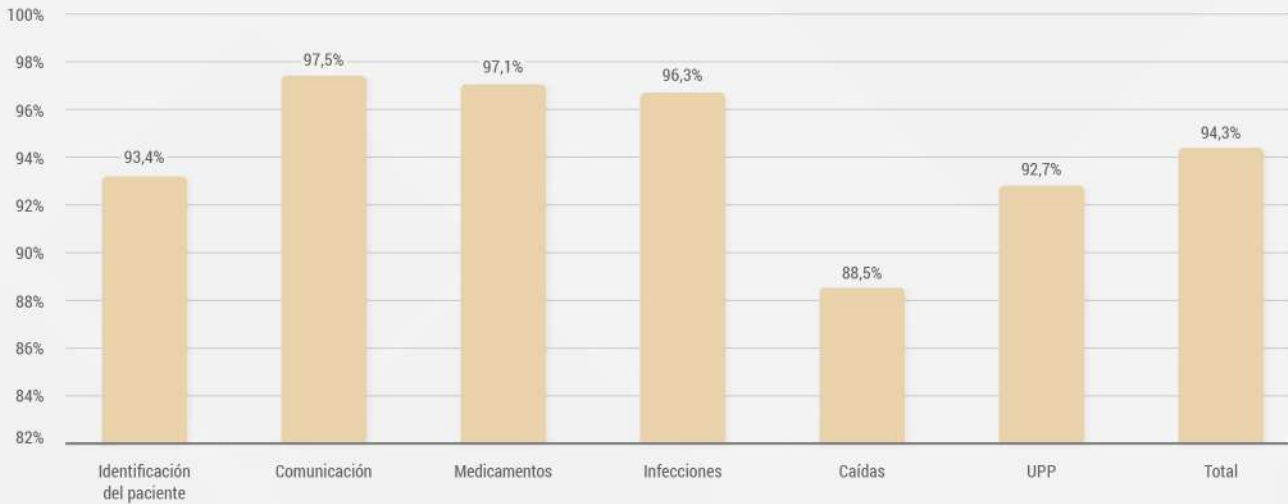


Fuente: Base de datos seguridad del paciente



Somos seguros

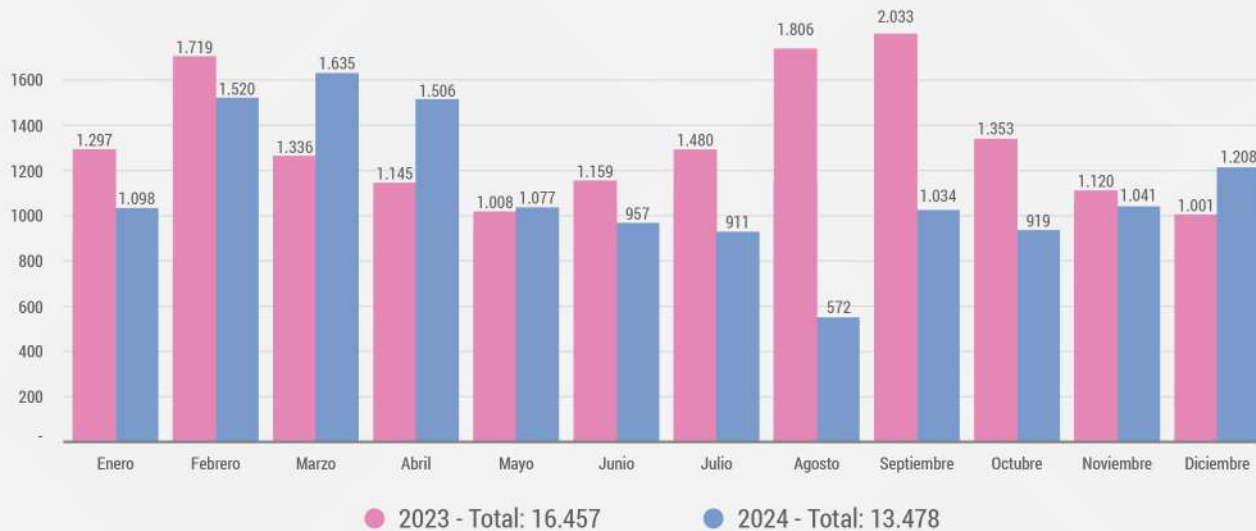
Cumplimiento anual de estrategias de seguridad del paciente



Fuente: Base de datos seguridad del paciente

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.

Comparativo reportes 2023 - 2024

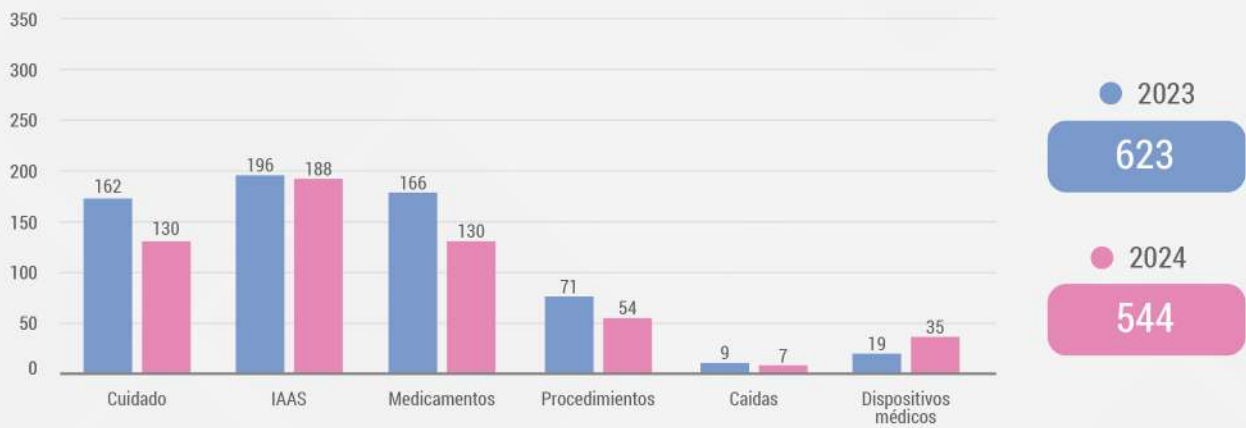


Fuente: Base de datos seguridad del paciente

Somos seguros

En cuanto a la distribución de reportes de seguridad del paciente evidenciamos un total de reportes anual de 13.478, se evidencia una variabilidad mensual de dichos reportes clasificándolos en descartados, eventos adversos, factores de riesgo, incidentes.

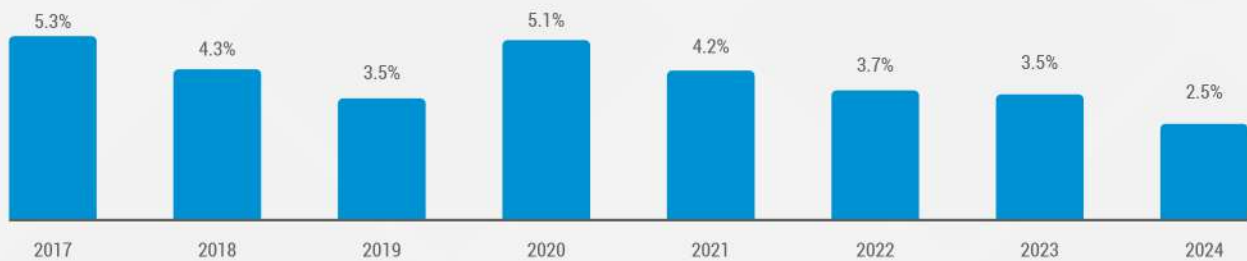
>> Comparativo distribución de eventos 2023 / 2024



Fuente: Base de datos seguridad del paciente

Comparativo distribución de reportes se puede evidenciar aumento de eventos adversos para el año 2023 con un total de 623 mientras el año 2024 disminuyeron y se evidenciaron 544.

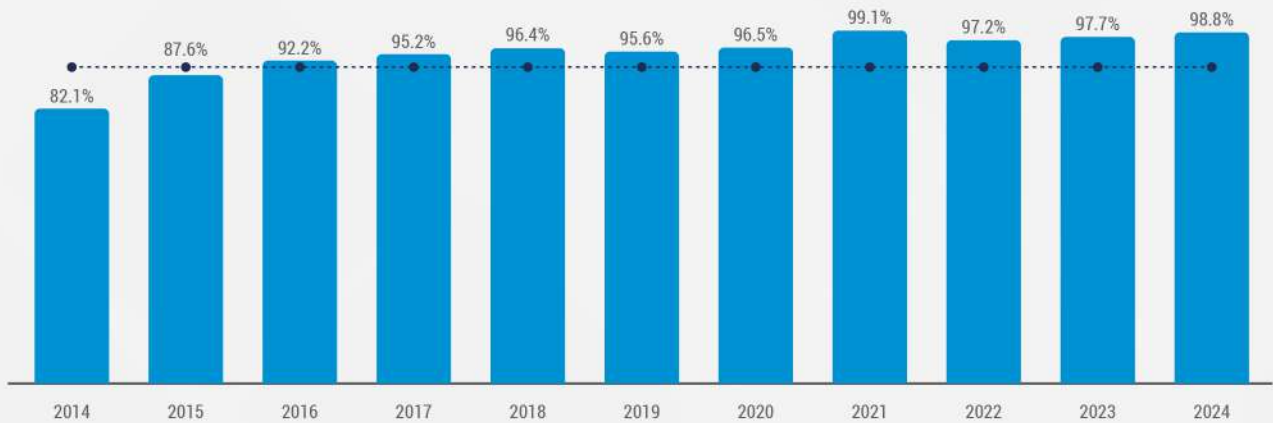
>> Índice general de eventos adversos



Fuente: Plataforma documental Almera

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%.

>> Proporción de vigilancia de eventos adversos



Fuente: Plataforma documental Almera

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%.



6.0 Gestión del talento humano



La verdadera esencia de una organización se revela a través de sus acciones y compromisos con la responsabilidad social. En este sentido, nuestro enfoque hacia el bienestar de la sociedad no solo se limita a palabras, sino que se manifiesta en acciones tangibles impulsadas por nuestro talento humano. Todas estas acciones se evidencian en nuestra gestión diaria.

Ahora es el momento de examinar de cerca estos esfuerzos. ¿Cómo evaluamos la efectividad de nuestras acciones? ¿Qué indicadores demuestran el alcance y el impacto real de nuestras iniciativas? A través de la recopilación de datos y evidencias concretas, podemos ilustrar el compromiso genuino de nuestra organización con la responsabilidad social.



A través de programas y proyectos con un enfoque en el desarrollo comunitario, la inclusión y el apoyo a los más vulnerables, hemos trazado un camino sólido hacia un impacto social significativo. A través de programas y proyectos con un enfoque en el desarrollo comunitario, la inclusión y el apoyo a los más vulnerables, hemos trazado un camino sólido hacia un impacto social significativo.

Capacitación en RSE

Como parte del compromiso con los públicos de interés, se realiza una capacitación anual dirigida a los colaboradores sobre responsabilidad social empresarial. Su porcentaje de cobertura en el año 2024 fue de 31% de los colaboradores.

6.0 Gestión del talento humano

Para el año 2024 se logró una cobertura general de las actividades del 84,6% y un presupuesto ejecutado de \$195.970.590.



Gestión del talento humano



Fuente: elaboración propia.



Día de cumpleaños

Se otorga a todos los trabajadores un día libre remunerado para el disfrute de su celebración de cumpleaños.

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.

Día de la mujer

Conmemoración a la diversidad y la equidad de género. Cada mujer de la Institución recibió un detalle.

Flexibilidad para estudio

Modificación de horarios de trabajo para que los colaboradores puedan estudiar.



Gestión del talento humano

140
Participantes

Día del hombre

Conmemoración a la diversidad y la equidad de género. Cada hombre de la Institución recibió un detalle.

400
Participantes

Día de la enfermería

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

183
Participantes

Día del médico

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

466
Participantes

Aniversario institucional

Conmemorando la labor de la Institución y se entregó detalle a cada colaborador.

342
Participantes

Celebración fin de año

Generando espacios para promover la integración de colaboradores, se organizó fiesta de fin de año en el Club Unión con temática Navideña. También 94 trabajadores en turno reciben cena.

436
Participantes

Refrigerio navidad

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

410
Participantes

Refrigerio fin de año

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

05
Participantes

Concurso carta niño Dios

Concurso en el que cada colaborador manifestaba a través de una carta, sus deseos de navidad.



Gestión del talento humano



Cenas decembrinas

Se otorgó cena de navidad y de fin de año a los colaboradores en turno durante dicha festividad.



Fiesta de fin de año



Día del médico



Gestión del talento humano

Actividades recreativas

Durante el periodo de 2024 el programa de Bienestar Laboral incluyó actividades que buscaban la integración entre colaboradores y su familia, entre las cuales se incluyeron:



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.

686 colaboradores en el 1er semestre – 615 colaboradores en el 2do semestre.



Día de los niños

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

392 participantes (Niños y adultos).



Feria de emprendimiento

Generando espacios para promover el talento local de nuestra institución, se organizó la segunda feria anual de emprendimientos, que busca apoyar y promover los emprendimientos de colaboradores.

15 emprendimientos + asistentes.



Entrega de subsidios de vivienda

Ceremonia de entrega de subsidios para nuestros colaboradores y sus familias. Generación de espacios para conocer el proceso para acceder al subsidio de vivienda con apoyo de Cajasan.

4 colaboradores.



Gestión del talento humano



Semana SST

Promoviendo de la salud y prevención de enfermedades asociadas al trabajo durante la semana, a través de actividades como sesiones de acondicionamiento físico, relajación, entre otras.

No. de Participantes:
libre acceso durante toda la semana.



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 en IDIME S.A.

383 beneficiados.



Auxilios funerarios

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

11 Colaboradores beneficiados.



6.2 Formación al talento humano

Formación certificada

De acuerdo al cumplimiento normativo de habilitación y del proceso de acreditación, la Institución está comprometida con la gestión, potencialización y desarrollo de competencias del saber, por lo tanto, ha establecido mediante un convenio el acceso gratuito del colaborador a formación certificada por medio de plataforma E-learning. Para el año 2024, pudieron acceder a este beneficio 32 colaboradores.



Gestión del talento humano



21

Colaboradores

Pruebas en el punto de atención al paciente (POCT)



6

Colaboradores

Atención integral a víctimas de violencia sexual



3

Colaboradores

Atención integral a víctimas de ataques químicos



2

Colaboradores

Gestión del duelo

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 2024 se impactó en los siguientes temas de interés:

Nombre de la capacitación	Número de colaboradores	Porcentaje de cobertura
IAMI y lactancia	676	86,8%
Seguridad y salud en el trabajo	690	89%
Humanización	630	83,3%
Modelo de atención	663	89,4%
Seguridad del paciente	653	91,5%
Donación y trasplante	651	93,5%
Gestión del riesgo	618	90,7%

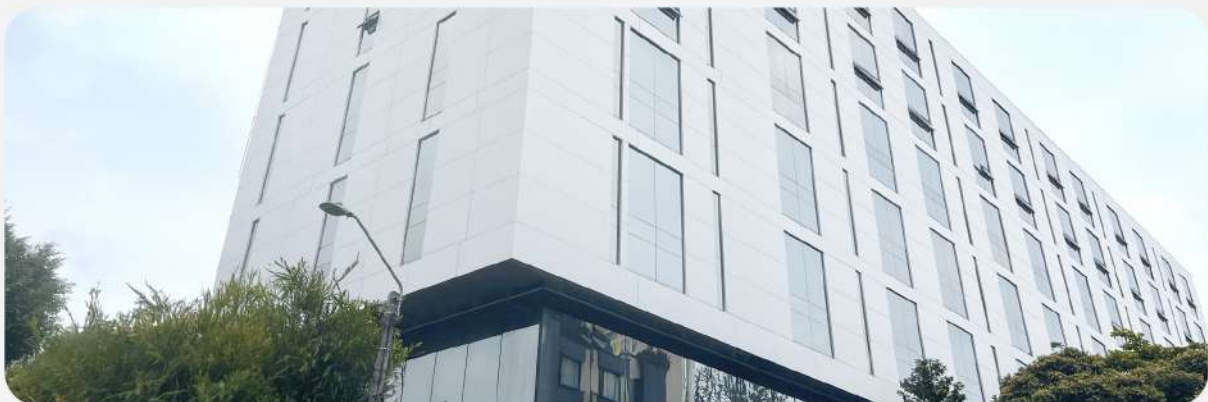


Gestión del talento humano

Farmacovigilancia y tecnovigilancia	353	70,2%
Fuga de paciente	417	82,9%
Manejo integral de residuos y programas ambientales	577	85,9%
Direccionamiento estratégico - código de ética y buen gobierno	453	66,4%
Atención a víctimas de violencia sexuall	315	69,7%
Responsabilidad social	204	31,1%
Cobertura promedio		79,3%

Formación específica por áreas de interés

En el proceso de capacitación establecido por el Hospital se mantiene un compromiso constante con la capacitación continua de nuestros colaboradores en los diferentes grupos de interés, en busca del desarrollo y potencialización de habilidades que impactan en las actividades y funciones desarrolladas por el colaborador, a través del programa anual de Capacitación 2024 se ejecutaron 13 capacitaciones transversales, 144 capacitaciones técnicas, dentro de las cuales se desarrollaron capacitaciones en las siguientes áreas y se realizó un total de 14.222 intervenciones (un colaborador puede tener varias intervenciones o participaciones):



Gestión del talento humano

Proceso / Área	Total capacitaciones
Ambiente Físico	16
Consulta Externa	10
Gestión de Calidad	1
Gestión de Enfermería	12
Gestión de la Tecnología	3
Gestión Farmacéutica	21
Hospitalización	11
Nutrición	7
Quirófanos	25
Sistemas	19
UCI - Enfermería	11
UCI - Médicos	5
Urgencias	3

6.3 La seguridad y la salud en el trabajo

El modelo de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de Los Comuneros Hospital Universitario de Bucaramanga 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 trabajadores, personal en formación, personal contratista y terceros.



Relación	Licencia de maternidad	Licencia de paternidad	Total
Empleados que han tenido derecho a permiso parental	21	1	22
Empleados que se han acogido al permiso parental	22	1	22
Empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental	16	1	17
Empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que siguen siendo empleados 12 meses después de regresar.	11	1	12
Inversión	\$ 146'975.466	\$ 893.200	\$ 147.868.666

Accidentalidad, enfermedad y ausentismo laboral

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

<p>Número de accidentes de trabajo</p>	<p>Frecuencia de accidentalidad</p>	<p>Severidad de accidentalidad</p>
<p>53 Accidentes de trabajo en el año.</p>	<p>8,1 Accidentes de trabajo en el año por cada 100 colaboradores.</p>	<p>35 Días perdidos en el año por cada 100 trabajadores.</p>
<p>Número de casos nuevos de enfermedad laboral</p>	<p>Mortalidad</p>	<p>Ausentismo laboral por causa médica</p>
<p>2 Nuevos casos de enfermedad laboral, de los cuales el 55.5% de los casos corresponden a COVID-19.</p>	<p>0% Accidentes de trabajo mortales.</p>	<p>4,2% de los días de trabajo programados se perdieron por incapacidad médica.</p>

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 2024 el número de casos de enfermedad laboral disminuyó en un 77.7% con respecto al año 2023 y 98.5% respecto al año 2022; así mismo, se presentó una disminución de alrededor del 83.27% en los días de incapacidad médica por enfermedad laboral en relación al año 2020 (pandemia).



7.0 Cuidado ambiental

Nuestra Institución está comprometida a implementar mecanismos para promover la conciencia ambiental y de mejoramiento continuo:

Política y comité

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



Capacitaciones

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.



Uso de recursos

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.



Control

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.



Auditorías

Realizamos auditorías 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 auditorías externas.



Otras acciones

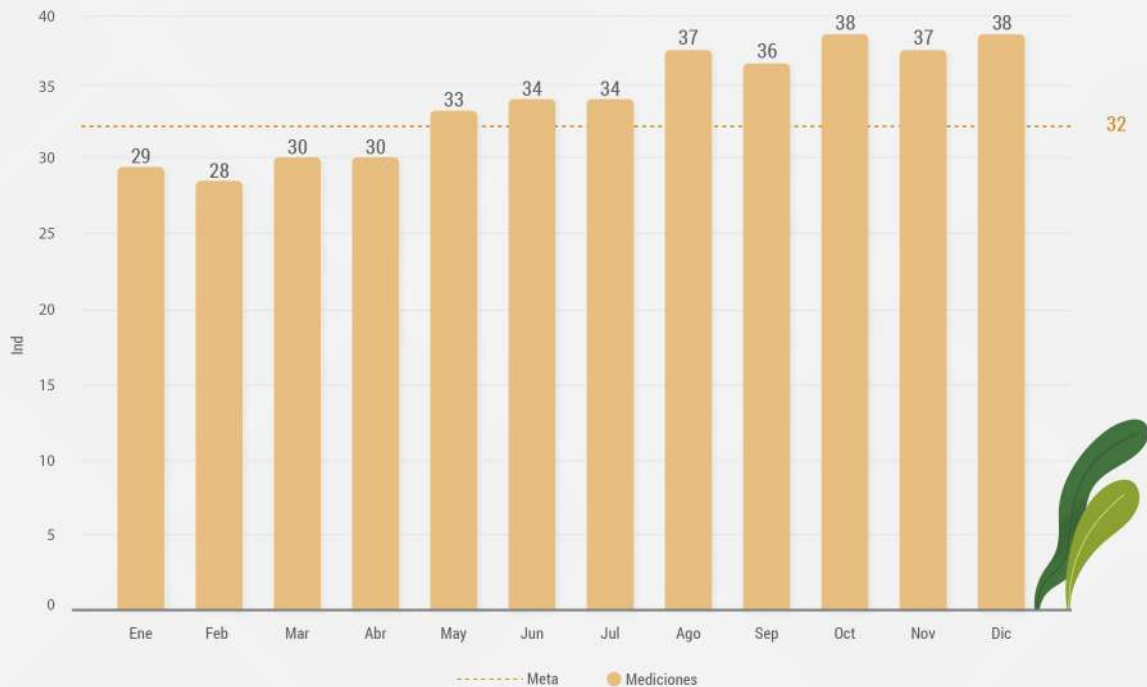
- Contamos con indicadores de uso racional y eficiente de energía.
- Contamos con un programa de ahorro y uso eficiente de energía.
- Realizamos jornadas llamadas ¡Siembra un árbol, piensa en verde!, en donde se adoptan y plantan árboles. Esta labor se realiza en acompañamiento de los colaboradores de 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.



7.1 Indicadores de medición

Desde el área de Gestión Ambiental, se cuentan con 10 indicadores que se calculan desde Almera, cada uno con su ficha técnica. 5 de estos miden procesos de destinación final de residuos, 2 miden uso eficiente de energía y agua, 1 mide cumplimiento de cronograma ambiental, 1 mide cobertura de capacitaciones en temáticas ambientales y finalmente el indicador de cumplimiento de la normatividad aplicada a vertimientos.

»» Razón del uso racional y eficiente de la energía eléctrica:



En el 2024 se evidencia un incremento en los resultados de nuestro indicador los cuales superaron la meta que es de 32kw-mes/cama ocupada, debido a los cambios en las variables de consumo energético y ocupación del Hospital, esto nos llevo a consolidar las estrategias de socialización de actividades que podríamos ejecutar para la disminución del consumo de energía, mediante las inducciones, capacitación transversal, acompañamiento en los grupos primarios.

Somos verdes

Se destaca que el Hospital invierte en la compra de lámparas LED, equipos de cómputo ahorradores de energía, sensores de movimiento, y en la apertura del edificio torre 2, se puede evidenciar que los espacios pueden ser iluminados de forma controlada por sectores, aprovechando la luz natural.

Como parte de nuestro plan de acción hemos ejecutado procesos de referenciación que nos permitió observar como una posible estrategia realizar caracterización de los equipos y elementos en el Hospital que consumen energía para su funcionamiento y su distribución en el hospital, lo cual nos pueda arrojar una meta o límite superior real, frente al consumo de energía, ocupación y actividades ejecutadas por procesos de apoyo y misionales.

Para el 2024 cerramos el indicador de razón del uso racional y eficiente de la energía eléctrica con un promedio de 34kw-mes/cama ocupada.

>> Razón del uso racional y eficiente del agua:



En el 2024 se evidencia un promedio de cumplimiento de 0.23 m3/cama ocupada, el cual se encuentra por debajo de la meta la cual es 0.28 m3/cama ocupada; algunas actividades que se han ejecutado con el objetivo de disminuir el consumo del agua fueron:

- Compra de sensores de grifería electrónicos y grifería electrónica para los lava manos de los servicios.

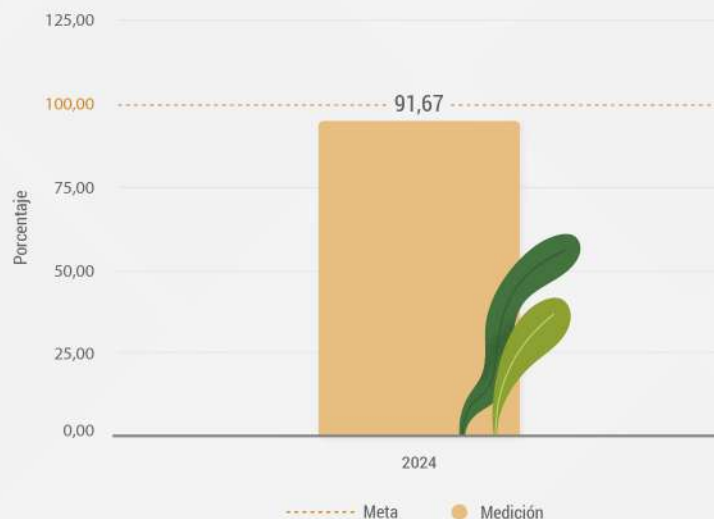
- Socialización de actividades que permiten la disminución del consumo de agua mediante las inducciones, capacitaciones transversales.
- Se compartió por medio de los canales de comunicación, información sobre uso racional del agua en agosto por la Semana Mundial del Agua.
- Como parte de nuestro plan de acción hemos ejecutado procesos de referenciación que nos permitió observar como una estrategia la creación de un grupo de líderes ambientales respaldado por la participación del personal de aseo, permitiéndonos consolidar de forma inmediata el reporte de daños que se relacionen a fugas de agua o situaciones que puedan incrementar su consumo.

» Proporción del cumplimiento de la normatividad vigente para los vertimientos de aguas residuales:

Anualmente, realizamos la caracterización de vertimientos según la Resolución 631 del 2015, Art 16 Hemodiálisis y diálisis peritoneal, cumpliendo los parámetros obligatorios del Art 14 vertimiento al alcantarillado público.

El estudio de vertimientos arrojó un cumplimiento del 91.67% de los límites permisibles teniendo en cuenta los resultados en los dos puntos de salida de agua residual.

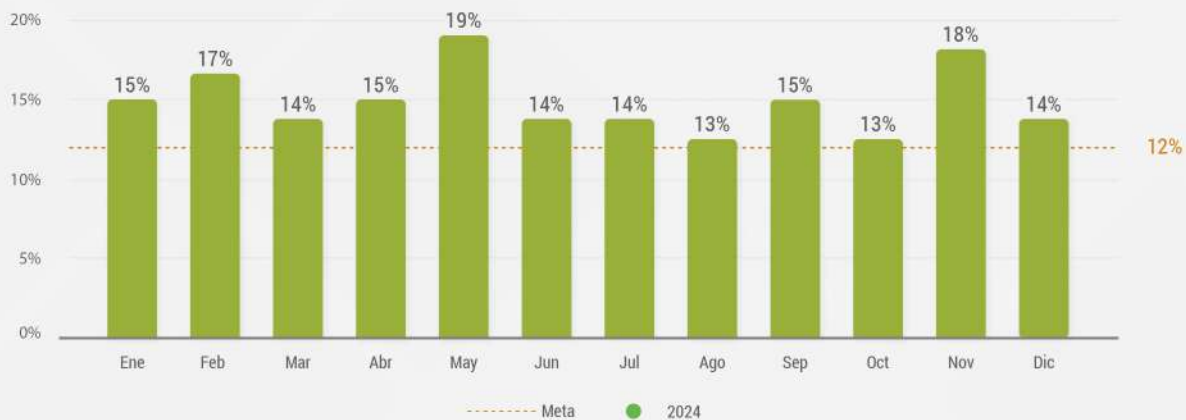
Para el año 2024 se realizó la adecuación final de la Planta de Tratamiento de Agua Residual – PTAR.



7.2 Indicadores de destinación de residuos solidos

En cumplimiento a la Resolución 591 de 2024, realizamos mensualmente el seguimiento a los indicadores de destinación que se describen a continuación:

»» Indicador de destinación para reciclaje:



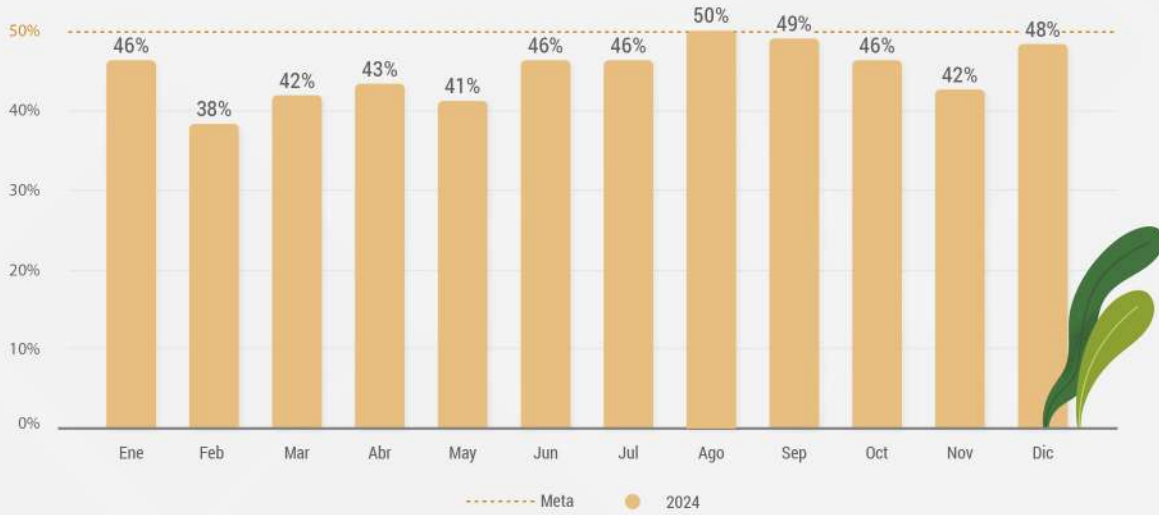
En el 2024 tuvimos una generación total de 36.528 kg y obtuvimos un promedio en el indicador de 15.06%. Cumplimos durante todo el año con la meta propuesta la cual fue es de 12%, es un indicador con desempeño positivo, buscando maximizar el aprovechamiento de la mayoría de nuestros residuos.

Realizamos actividades de socialización de separación adecuada de residuos por medio de inducciones, capacitación transversal, retroalimentación durante las auditorias y semana SSAMBI.

»» Índice de residuos destinados para relleno sanitario:

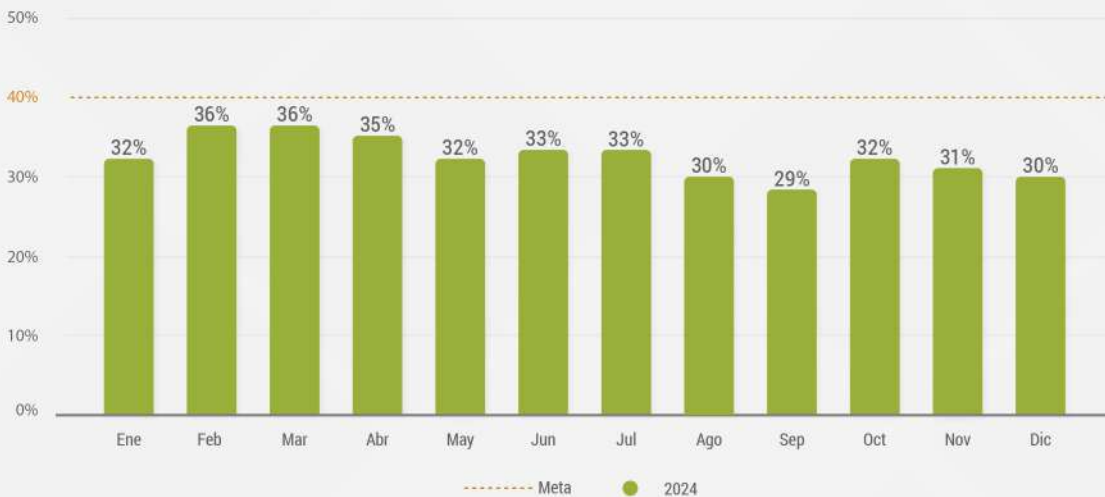
Los residuos destinados para rellenos sanitarios, son todos estos que provienen de los recipientes negros en el Hospital, son la categoría más grande debido a que los puntos de generación se encuentran en todas las áreas del Hospital (áreas comunes, asistenciales y administrativos).

Somos verdes



En el 2024 tuvimos una generación total de 108.150 kg, obtuvimos un promedio en el indicador de 44.72%, no superamos el limite propuesto del indicador durante todo el año el cual es de 50%. La mayor generación fue registrada en el mes de agosto con 10.336 kg y un 50% en el indicador.

>> Proporción de residuos destinados para desactivación de alta eficiencia:



En el 2024 tuvimos una generación total de 78.890 kg bajo esta categoría, obtuvimos un promedio en el indicador de 32.43%, cumplimos durante todo el año con la meta propuesta la cual fue es de 40%.

» Proporción de residuos destinados para incineración:



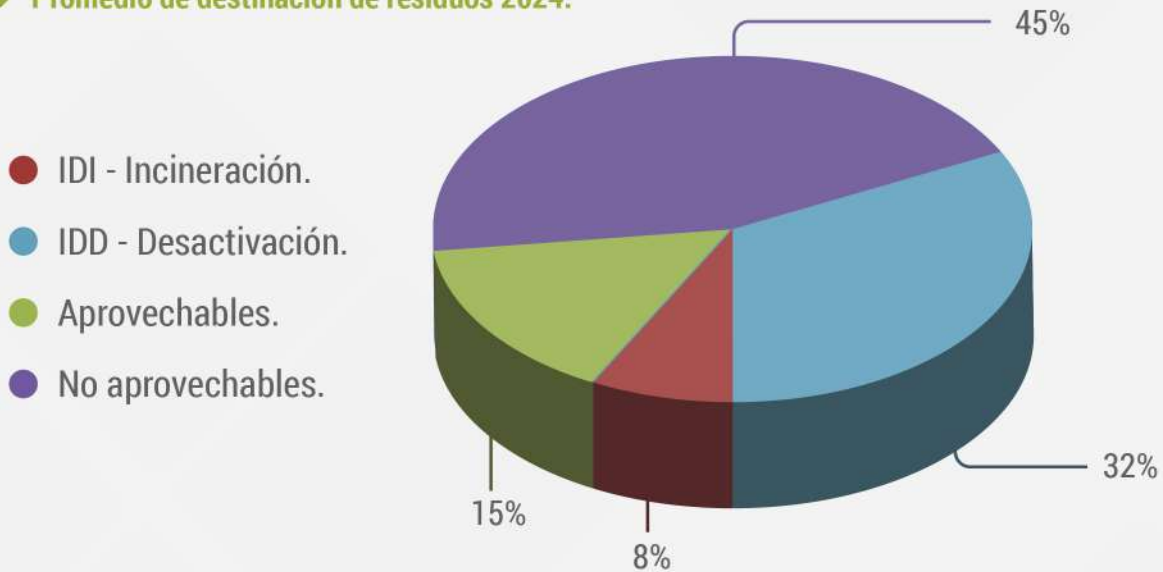
En el 2024 tuvimos una generación total de 18.720 kg bajo esta categoría, obtuvimos un promedio en el indicador de 7.74%.

» Indicador de destinación para otros sistemas:



En el 2024 tuvimos una generación total de 145.9 kg bajo esta categoría, obtuvimos un promedio en el indicador de 0.06%, cumplimos durante todo el año con la meta propuesta la cual fue es de 1%, la mayor generación fue registrada en el mes de abril con 58.8 kg y un 0.2% en el indicador, debido a que se entregó dispositivos médicos (53.3 kg), aerosoles (4 kg), residuos químicos (1 kg) y contenedores presurizados (0.5kg); el resultado más bajo en el año se presentó en el mes de julio donde se entregaron solamente 3.5 kg distribuidos en residuos químicos (3 kg), insumos médicos (0.5).

» Promedio de destinación de residuos 2024:



7.3 Cobertura de capacitación e iniciativas ambientales

Teniendo en cuenta las capacitaciones y actividades programadas en el año y también aquellas que se ejecutan como parte de acciones de mejora, se cuenta con el indicador que nos permite obtener la cobertura en estas actividades desde diferentes escenarios con el personal directo del hospital y las empresas tercerizadas.

En el 2024 se ejecutaron 43 procesos de socialización de temáticas ambientales en los diferentes grupos de interés.

Dentro de los temas socializados están:

Limpieza y desinfección

PGIRASA

Riesgo químico

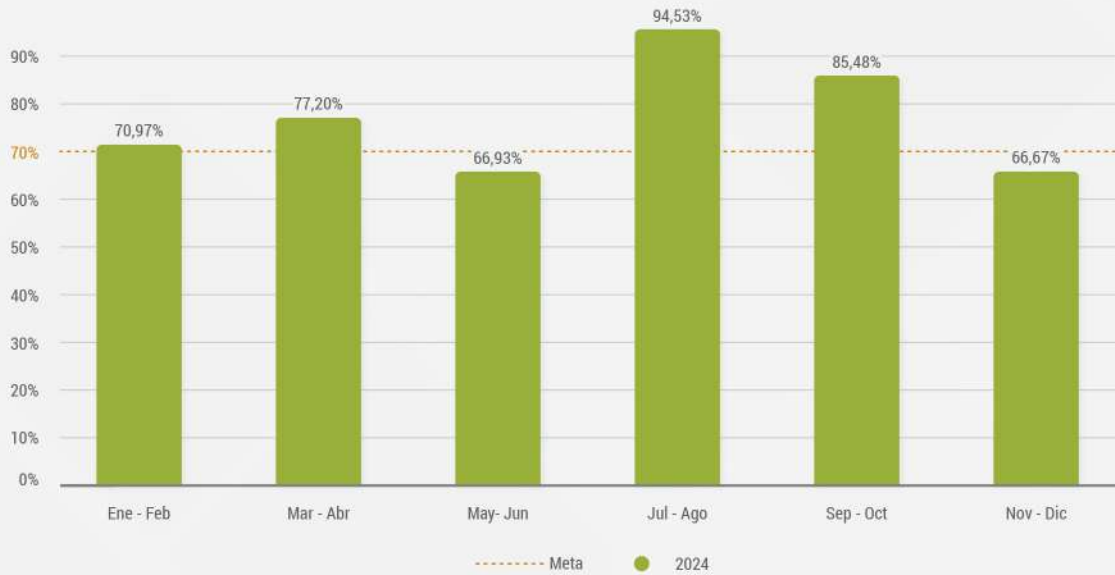
Uso del kit de derrames

Riesgo biológico - Manejo de residuos

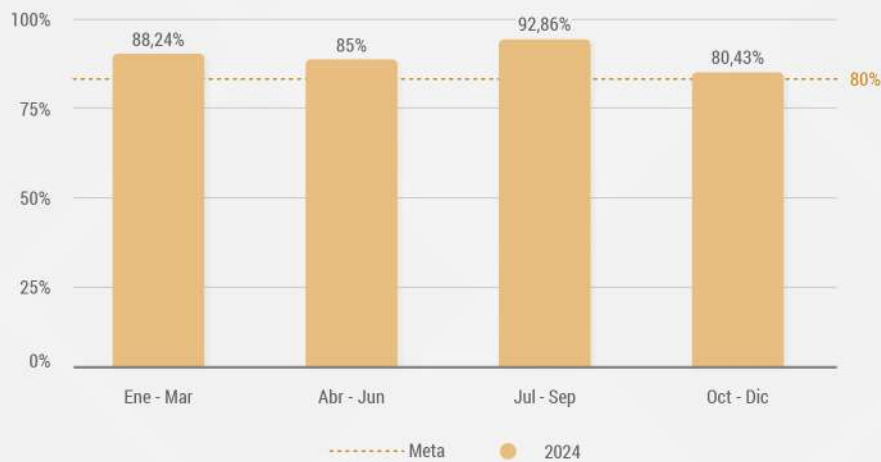
Estas socializaciones se realizan mediante inducciones, auditorías internas, capacitación transversal, juegos y actividades lúdicas mediante la semana SSAMBI.



Somos verdes



>> Porcentaje de cumplimiento del cronograma de actividades ambientales:

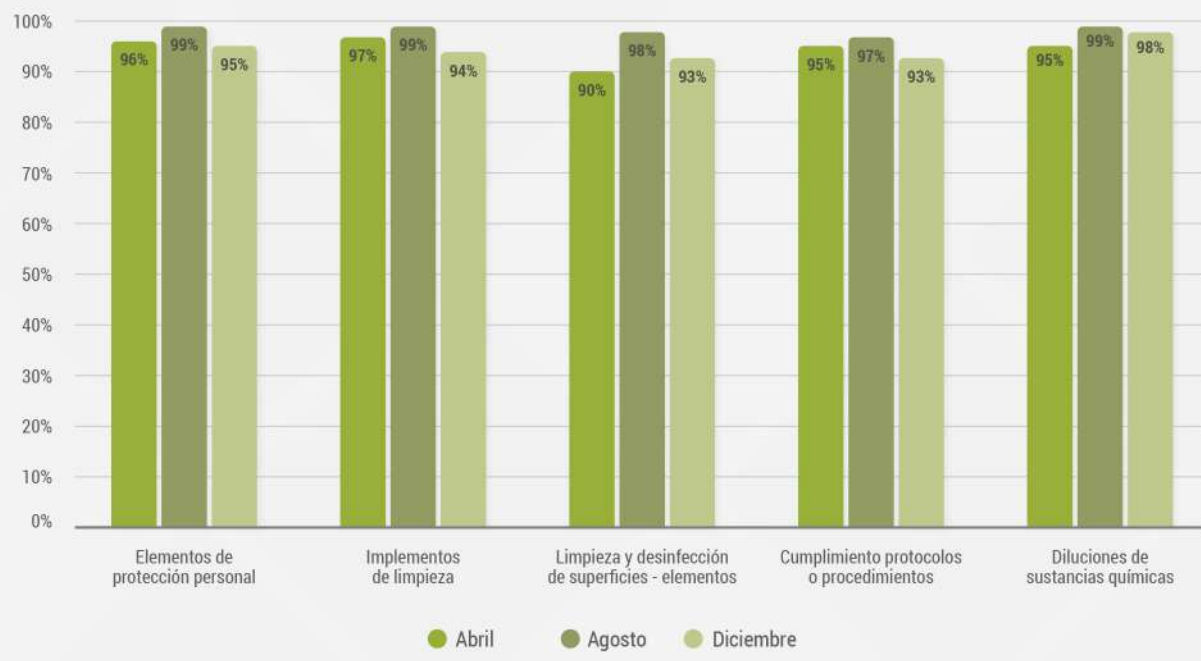


Como parte de las acciones de mejora del grupo de Gerencia del Ambiente Físico, se cuenta con el archivo FR1461 Cronograma de Actividades, donde se tiene descritas actividades reglamentarias, obligatorias e iniciativas desde gestión ambiental. Es por esto que para mantener la información actualizada y medida se creó el indicador con base estas actividades, lo cual es una herramienta que nos permitirá cada año ajustar y proyectar las actividades de gestión ambiental.

7.4 Auditorías internas 2024

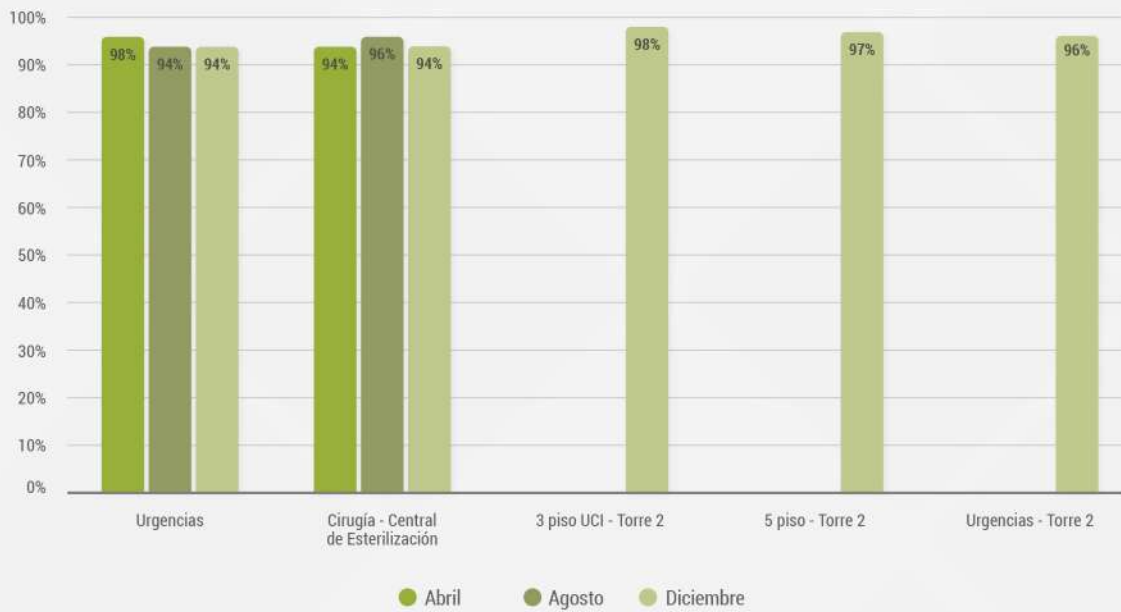
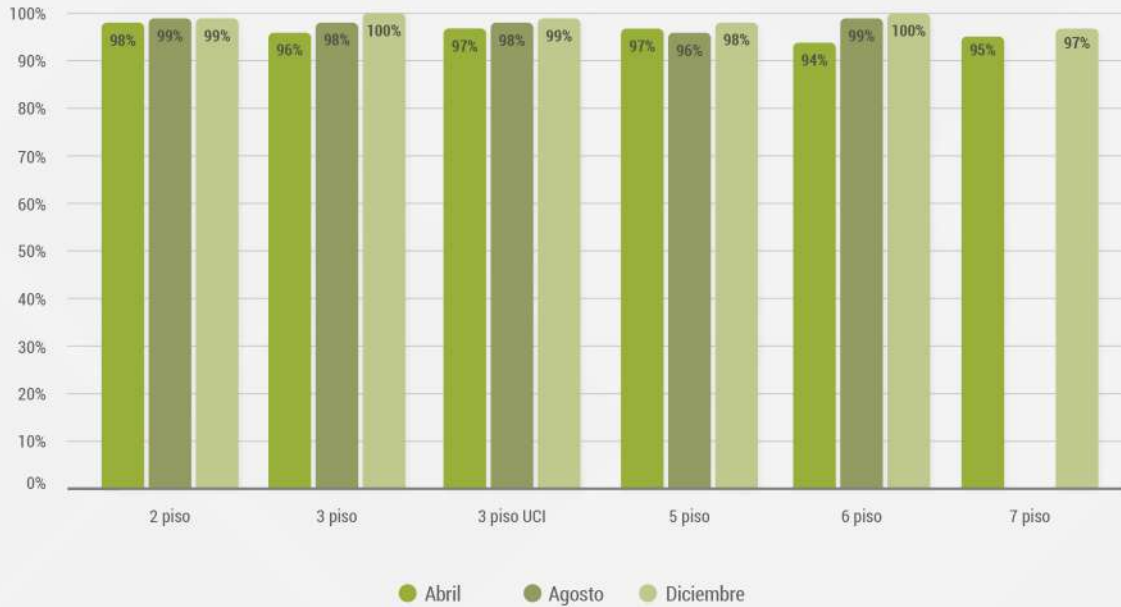
Durante el 2024 se ejecutaron 3 auditorías internas de limpieza y desinfección y 3 auditorías en manejo de residuos, las cuales nos permiten crecer desde los aspectos más relevantes de cultura y cumplimiento, con el objetivo de prestar un óptimo y seguro servicio a nuestros usuarios.

>> Auditoría de limpieza y desinfección:



En el año con las 3 auditorías en limpieza y desinfección se generó un cumplimiento del 96%, los aspectos que se deben mejorar, se trabajan directamente con el contratista, permitiendo que cada actividad este encaminada al servicio de calidad y seguro con nuestros usuarios y colaboradores.

>> Auditoría de manejo de residuos sólidos:



En el año con las 3 auditorías en manejo de residuos se genero un cumplimiento del 97%, los aspectos que se deben mejorar, se corrigen y fortalecen en los espacios de socialización.

7.5 Semana SSAMBI

En el 2024 se realizó la semana SSAMBI donde se realizan actividades enfocadas en seguridad y salud en el trabajo y gestión ambiental. Tuvimos varios stand durante la semana, donde por medio de juegos, actividades lúdicas pudimos consolidar conceptos y prácticas en el manejo de residuos, riesgo biológico, uso eficiente de los recursos naturales. Lo anterior se realizó con el apoyo de las empresas aliadas como Recicladora Motta, Descont, Superlogística y tuvimos el acompañamiento de la CDMB en esta gran jornada.



El 13 de agosto por medio de Spotify se realizó un podcast de Cambio Climático, el cual se tuvo la participación de la jefe Diana León Coordinadora de Seguridad y Salud en el Trabajo y Nancy Cáceres Coordinadora de Gestión Ambiental; donde compartimos la importancia de la cultura ambiental que todos debemos tener y la afectación social que generan los impactos negativos al medio ambiente generados en su mayoría por nuestras conductas.



8.0 Educación e investigación

En el año 2024 continuamos con nuestro compromiso con la responsabilidad social empresarial a través del programa de Educación al Usuario y su Familiar diseñado para afianzar los conocimientos de sus patologías y mejorar sus habilidades de cuidado de su salud y su bienestar. Dicho programa de educación ofrece diferentes actividades grupales como talleres, sesiones educativas, charlas educación individual y personalizada con el objetivo de fomentar la cultura de autocuidado y responsabilidad compartida, dirigida a usuarios y su familia, desde las diferentes áreas de la Institución como Hospitalización, Cirugía, Consulta Externa, Unidad de Cuidados Intensivos, Atención al Usuario, contribuyendo así la sostenibilidad e impacto positivo de nuestras acciones hacia la comunidad.

Educación a pacientes y su familia

La Institución cuenta con el programa de Educación e Información al Usuario, Familiares y/o Cuidadores (PRO0009), con el fin de desarrollar actividades educativas y de información dirigidas a los usuarios, familiares y/o cuidadores, implementando recursos para la adquisición de conocimientos, con un lenguaje sencillo incentivando el autocuidado con temas que contribuyan a la promoción de la salud, prevención de la enfermedad y mejora en su calidad de vida.

Para lo cual desarrolla la intervención educativa a través tres modalidades: presencial, virtual o mixta, mediante las siguientes estrategias:

»» Estrategias:

- **Consejo / información:** actividad desarrollada por los profesionales en salud durante la consulta o encuentro profesional, a demanda o programado.
- **Educación individual:** educación brindada mediante sesiones educativas específicas para cada uno de los usuarios, relacionando los antecedentes patológicos.
- **Educación grupal:** se trata de una intervención de educación para la salud con grupos centrados.

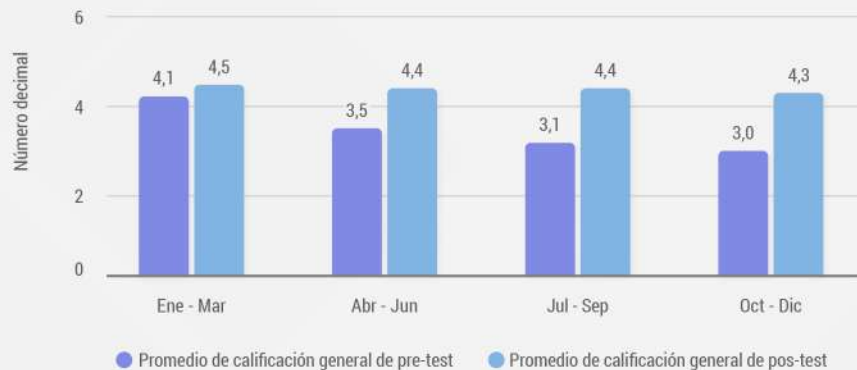


Educación e investigación

Como parte de la educación al paciente se llevaron a cabo las siguientes acciones en el año 2024:

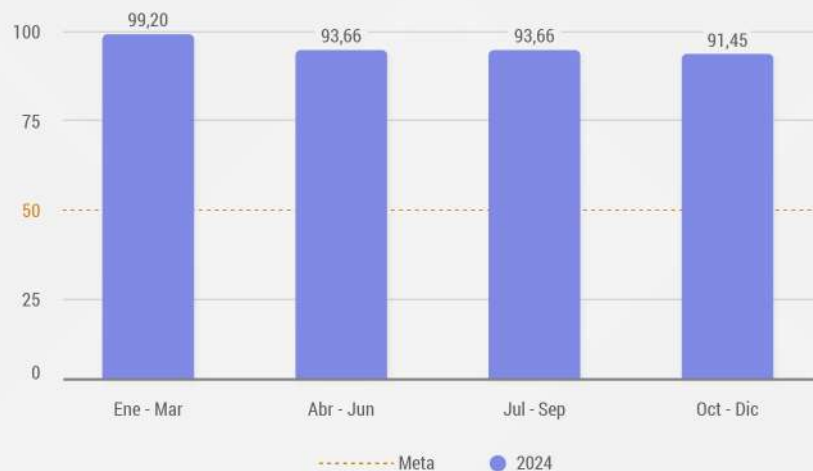
- » Realización seguimiento a la comprensión de la educación brindada al paciente con patologías crónicas, curso psicoprofiláctico, talleres de riesgo cardiovascular y talleres en rehabilitación cardíaca, mediante la realización de pretest y pos test.

Durante el año se realizaron 1526 evaluaciones de pre y postest donde el promedio para el conocimiento en el pretest fue de 3,4% y posterior a la educación el postest fue de 4,4%.



- » Medición del número de usuarios con patologías crónicas (hipertensión arterial, diabetes mellitus, EPOC, enfermedad renal crónica y anti coagulación) que han recibido educación en salud en las áreas de hospitalización, unidad de cuidados intensivos.

Durante el año se realizaron 6694 educaciones cubriendo un porcentaje del 94,49%.



Educación e investigación

- » Realización de seguimiento a la educación dada a los pacientes en los diferentes servicios de la Institución en su patología de base y promoción y prevención de la salud. En el periodo 2024 se educó a 70.188 personas.



- » Realizar seguimiento a la satisfacción general de los usuarios con la educación en salud brindada en la Institución. Durante el periodo 2024 se realizaron 1078 encuestas donde al nivel de satisfacción fue del 93,78%.



- » El proceso de formación a usuarios, también cuenta con apoyo de los estudiantes. Los estudiantes vinculados a convenios de docencia servicio, realizan acompañamiento a los diferentes procesos institucionales que brindan educación en las jornadas programadas, dirigidas en temas transversales, promoviendo así, la promoción de la salud y la prevención de enfermedades. Estas iniciativas buscan fomentar el desarrollo profesional del talento humano de la institución, fortaleciendo así, su crecimiento dentro del sector salud y contribuyendo a la mejora continua de los procesos.

Educación e investigación

- » Adicionalmente a través de nuestros canales de comunicación se generan publicaciones en la sección de educación logrando alcanzar 35.534 visitas en el año 2024.
- » En cada educación que es brindada a los usuarios se hace entrega de folleto informativo y educativo alusivo a la información brindada, actualmente se cuenta con 48 folletos de educación.

Investigación

Desde el enfoque de responsabilidad social y empresarial, el Hospital continúa fortaleciendo el cumplimiento de la política y el proceso de investigación establecido, el cual cumple con la normativa para el desarrollo de investigaciones en salud.

En el año 2024 se estableció vinculación a la red de investigación con la Universidad de Santander – UDES con el objetivo de crear alianzas solidas que permitieran la evolución del proceso. Ante ello se implementaron las siguientes estrategias, con el fin de aportar a la comunidad y así mismo brindar herramientas para el proceso de formación del talento humano en salud.

Entre las actividades desarrolladas en el año 2024 se documentan:

Actividades de formación en investigación

• Charlas virtuales de formación en investigación:

Con apoyo del grupo docente de la Universidad de Santander y sus equipos de investigación, se ha diseñado una actividad educativa, en la cual se hacen charlas virtuales de formación en investigación de manera mensual, esta actividad inició en mayo del 2024, y ha contado con la participación de 87 personas, entre personal de la Institución y estudiantes adscritos a los convenios de docencia servicio. Para esta actividad se cuenta con la participación de personal con experiencia y formación en temas relacionados con la investigación tanto del grupo docente universitario así como de colaboradores de la Institución.



• **Grupos de Interés:**

Los grupos de interés son una estrategia que tiene como fin fomentar el aprendizaje, la investigación y la actualización en temas de las especialidades específicas. Este proceso se ha desarrollado en conjunto con la Institución, los docentes de las especialidades médico quirúrgicas y médicos residentes de la Universidad de Santander, han tenido un importante impacto pues se ha contado con la participación de docentes, médicos especialistas, médicos residentes, médicos generales y estudiantes de medicina interesados en incrementar los conocimientos de cada una de las especialidades.



Producto de esta actividad se han generado proyectos de investigación y algunos han sido presentados en eventos científicos. Actualmente se vienen desarrollando actividades con dos grupos de interés, los cuales son:

»» **Grupo de Interés en Ortopedia y traumatología GIOT:**

- Fecha de creación: febrero 2024.
- Programación: actividades mensuales.
- Desde su inicio se ha contado con la participación de 189 personas.

»» **Grupo de Interés en Radiología e Imágenes Diagnósticas (GI-RAD):**

- Fecha de creación: febrero 2025.
- Programación: actividades mensuales.
- Desde su inicio se ha contado con la participación de 55 personas.

• Asesorías en metodología de la Investigación:

En agosto de 2024, **Los Comuneros Hospital Universitario de Bucaramanga** y el **Instituto MASIRA de la Universidad de Santander (UDES)** implementaron una estrategia de acompañamiento académico dirigida a colaboradores y estudiantes vinculados a convenios de docencia - servicio. Esta iniciativa tuvo como fin fortalecer las competencias investigativas mediante asesorías personalizadas en metodología de la investigación, lideradas por la dra. **Yesica Giraldo**, especialista en epidemiología y directora del Departamento de Epidemiología y Métodos Científicos del instituto.

» Este espacio ofreció:

- Capacitación teórico - práctica en diseño y desarrollo de proyectos de investigación.
- Herramientas clave para la formulación de problemas de investigación, estructuración de marcos metodológicos y análisis de resultados.
- Acompañamiento en todas las etapas del proceso investigativo: desde la planificación hasta la redacción final y divulgación.

» Beneficios:

- Acceso a metodologías avaladas internacionalmente.
- Retroalimentación especializada para garantizar la calidad académica de los proyectos.

Cobertura

Se contó con la participación de 35 asistentes.

Lema

Transformamos ideas en proyectos viables con impacto social.



Eventos con enfoque científico e investigación

En trabajo colaborativo con la Universidad de Santander- UDES se han desarrollado actividades con un enfoque de formación científica e investigación, con el objetivo de reforzar la calidad académica y las habilidades del talento en salud.

Cobertura

Se ha contado con la participación de personal altamente calificado de talla nacional e internacional.

Las actividades que se han realizado son:

• Primer curso de residentes de Medicina Interna – UDES:

En el 2024 se llevó a cabo el primer curso de residentes UDES, un espacio académico enfocado en las subespecialidades de medicina interna, el cual contó con la participación activa de los residentes y docentes UDES, quienes desarrollaron ponencias. Esta actividad demostró el compromiso de la Institución y la Universidad de Santander para continuar fomentando el aprendizaje y desarrollo de la investigación.



• **Simposio Internacional de investigación en salud:**

En el 2024 se realizó el Simposio Internacional de Investigación en Salud, un espacio que reunió a destacados ponentes nacionales e internacionales. El evento contó con la participación de reconocidos especialistas, entre ellos:

- » Antonio Coca Payeras (España), **médico Internista.**
- » Ronald García Gómez (Estados Unidos), **doctor en Medicina.**
- » José Luis Accini Mendoza (Colombia), **médico Internista e Intensivista.**
- » Patricio López Jaramillo (Colombia), **especialista en Endocrinología.**

Además de las ponencias internacionales, se expusieron trabajos de investigación de residentes de especialidades médicas de las tres facultades de medicina de la ciudad de Bucaramanga: Universidad Autónoma de Bucaramanga, Universidad Industrial de Santander y Universidad de Santander, fortaleciendo la colaboración académica y el desarrollo científico en la región.



• **Primer curso de residentes en Ortopedia y Traumatología:**

En el 2024 se realizó el primer simposio del programa de **Especialización de Ortopedia y Traumatología**, donde se trataron temas como la educación en ortopedia, los nuevos recubrimientos protésicos en la prevención de infecciones, el tratamiento de fracturas de falanges y metacarpianos, entre otros.

Este curso se llevó a cabo como iniciativa del servicio de ortopedia de Los Comuneros HUB, y estuvo liderado por el doctor **José Hernán Forero**, especialista en Ortopedia y traumatología LCHUB y coordinador del programa de Posgrado de Ortopedia y traumatología UDES.



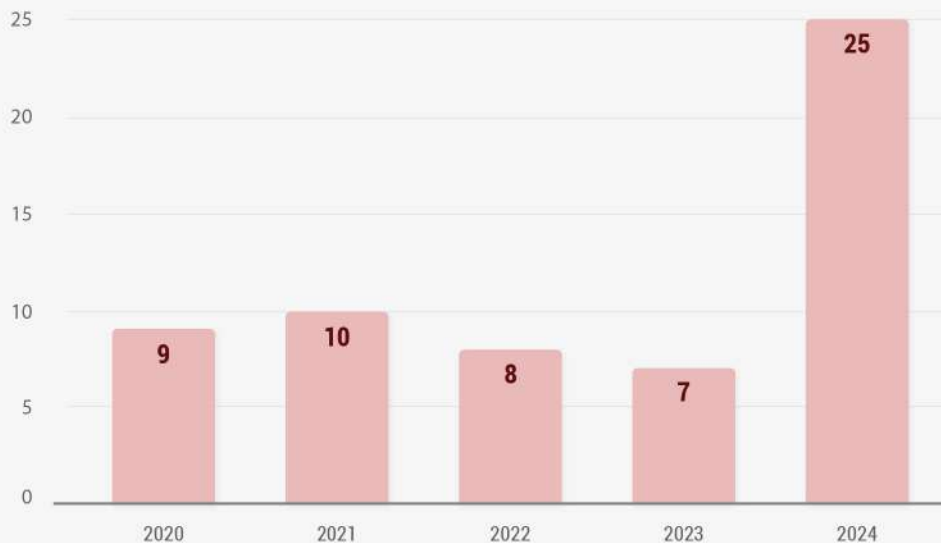
El apoyo a este tipo de eventos científicos refuerza el compromiso de la Institución con el fomento de la investigación médica, impulsando espacios de aprendizaje y reflexión que contribuyen al avance del conocimiento en salud a nivel global.

• **Revisión de casos clínicos de residentes UDES:**

Desde el año 2022, los médicos residentes de los programas de postgrado de especialidades médico quirúrgicas de la Universidad de Santander vienen desarrollando mensualmente la actividad titulada **"Reunión clínica médica"**, actividad que se lleva a cabo en las instalaciones de nuestra Institución, la cual consiste en la presentación de casos clínicos de interés con un enfoque multidisciplinario. En esta actividad participa **colaboradores, estudiantes de pregrado y postgrado de las IES en convenio.**

Educación e investigación

A la fecha se han desarrollado **28 reuniones** y en cada una se realiza la presentación de **3 casos clínicos** de las diferentes especialidades. Estas actividades demuestran el compromiso de nuestra Institución con la gestión del conocimiento y la investigación, así como con la formación del talento humano en salud.



El resultado de estas actividades se demuestran con el incremento del interés y la participación en investigación por parte de estudiantes y colaboradores, demostrado en el aumento de proyectos de investigación presentados y aprobados en el comité de ética en investigación.

Se logró para el año 2024 la aprobación y ejecución de **25 proyectos de investigación**.

Derivado de los resultados obtenidos en estos proyectos los estudiantes vinculados a convenios, han presentado resultados de proyectos de investigación en eventos científicos como:

Año 2024: Congreso Nacional de la Sociedad Española de Cirugía Ortopédica y Traumatología- SECOT.

- » Mortalidad asociada a fracturas de cadera extra capsulares tratadas con osteosíntesis con clavo cefalomedular entre los años 2018 y 2022 en una institución de alta complejidad del nororiente colombiano.
- » Correlación entre hallazgos artroscópicos y RMN en patología intraarticular de rodilla.

Año 2024: Congreso Nacional de Ortopedia y Traumatología - SCCOT.

- » Mortalidad asociada a fracturas de cadera extra capsulares tratadas con osteosíntesis con clavo cefalomedular entre los años 2018 y 2022 en una institución de alta complejidad del nororiente colombiano.
- » Correlación entre hallazgos artroscópicos y RMN en patología intraarticular de rodilla.

47° Congreso Colombiano de Radiología - Modalidad de presentación Oral.

- » Hallazgos por imagen en resonancia magnética y complicaciones en pacientes con diagnóstico de espondilodiscitis en un centro de alta complejidad en Bucaramanga.

9.0 Gestión del riesgo

Político

El Hospital establece estrategias para la prevención, detección y respuesta a riesgos mediante la implementación del Sistema Integrado de Gestión de riesgos, cuya estructura de control tiene como objetivo brindar seguridad a pacientes, colaboradores y minimizar los impactos o consecuencias que puedan afectar el logro de los objetivos, el cumplimiento de la misión, el logro de la visión, la continuidad de la Institución y el acatamiento de los valores corporativos.

9.1 Clasificación de los riesgos

Misionales

Riesgos de salud - Seguridad del paciente - Riesgo operacional.

Apoyo

Riesgo operacional laborales – Talento humano – Ambiente físico
– Tecnología – Información – Ambiental.

Estratégicos

Actuarial – Crédito – Liquidez – Mercado – Cumplimiento legal
– SARLAFT – SICOF´S – PTEE.





»» Metodologías para el análisis de riesgos:

Matriz de riesgos de probabilidad e impacto

Evaluación de aspecto e impactos ambientales

Matriz de análisis de modo de fallos y afectos - AMFE

GTC - 45 SST

9.2 SARLAFT

La Institución cuenta con una herramienta tecnológica especializada para la identificación y monitoreo de actividades asociadas con Riesgos de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LA/FT/FPADM).

Dicha herramienta permite realizar consultas en listas restrictivas nacionales e internacionales, aplicadas a terceros. (clientes, proveedores, colaboradores de la Institución).

Durante el año 2024, se efectuaron **2.023 consultas**, sin que se detectaran coincidencias o alertas que indicaran vínculos con actividades relacionadas con LA/FT/FPADM.

En cumplimiento de lo establecido en la **Circular Externa 009 de 2016**, se alcanzó el 100% de cumplimiento en los reportes exigidos, incluyendo:

- »» Reporte de Operaciones Sospechosas o Ausencia de Operaciones Sospechosas (ROS/AOS).
- »» Reporte de Transacciones Individuales o Múltiples en Efectivo – Proveedores.

Este resultado evidencia el fortalecimiento de los mecanismos de control y la gestión efectiva del riesgo asociado a LA/FT/FPADM dentro de la Institución.



10.0 Nuestros proveedores

Los Comuneros en su compromiso con la Responsabilidad Social y el aporte a sus diferentes públicos de interés, apoya la labor de pequeñas empresas colombianas. Es por eso, que la Institución en conjunto con nuestro aliado Idime entregó a sus grupos de interés un kit donde incluyó portacalientes elaborados a mano y comprados a una marca colombiana que desde su direccionamiento y accionar contribuyen a la RSE del país.

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. Esto, con el fin de contribuir al proceso formativo de nuestros proveedores y clientes.

Promovemos la participación de sus proveedores en proyectos sociales y ambientales. Se tiene incluida una cláusula de responsabilidad social dentro de los contratos.

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 acarreos, entre otros).

2021

- » Total proveedores activos año 2021: 584.
- » Total pago a proveedores año 2021: \$ 101'893.866.476.

2022

- » Total proveedores activos año 2022: 583.
- » Total pago a proveedores año 2022: \$ 93'196.534.711.

2023

- » Total proveedores activos año 2023: 569.
- » Total pago a proveedores año 2023: \$ 154'520.077.918.

2024

- » Total proveedores activos año 2024: 570.
- » Total pago a proveedores año 2024: \$ 124'317.241.174.





INFORME ANUAL

De la mano con la sostenibilidad



www.loscomuneroshub.com