

# Informe de Responsabilidad Social 2012

Clínica Nueva



Clínica Nueva  
La buena nueva para su salud

# Informe de Responsabilidad Social 2012

## DIRECCIÓN GENERAL

Sor Maria Luisa Roja Zafra  
dirgeneral@clinicaneuva.com

## DIRECCIÓN CIENTÍFICA

Julio Alberto Nieto Silva  
dircientifica@clinicaneuva.com

## PRODUCCIÓN Y REALIZACIÓN DEPARTAMENTO DE MERCADEO

Cristindarlie Cueva Cuesta  
comunicaciones@clinicaneuva.

## CLÍNICA NUEVA

Calle 45 F No. 16 A. 11 Bogotá D.C. Colombia  
Teléfonos: (57 1) 327 44 44 (57 1) 3401967  
clinicaneuva@clinicaneuva.com

# Contenido

Información Corporativa

## 1.º PARTE

PRESENTACIÓN DEL INFORME:

Generalidades de la Clínica Nueva

| Naturaleza

| Mapa Estratégico  
2012 - 2015

| Responsabilidad Social  
como integrante de  
la Planeación Estratégica  
de la Institución

| Enfoque de la  
Responsabilidad Social  
en la Gestión de la Clínica

Pag.  
7

## 2.º PARTE

RESULTADOS DE LA  
RESPONSABILIDAD SOCIAL 2012

| Calidad, Seguridad y  
Accesibilidad en Servicios  
de Salud

| Compromiso con colabo-  
radores y sus familias

| Gestión con proveedores  
de bienes y servicios

| Cuidado y compromiso  
con el medio ambiente

| Compromiso con la  
comunidad

Pag.  
16

## 3.º PARTE

| LA CLÍNICA NUEVA  
EN CIFRAS

Pag. 56

## Pensamientos

La CLINICA NUEVA como obra de la Congregación de Dominicas de Santa Catalina de Sena, desde sus orígenes se fundamenta en los principios del evangelio, de la iglesia y de la espiritualidad Dominicana, siendo éstos inherentes a la misión apostólica de la institución. Por lo tanto, el compromiso con la responsabilidad social es una característica propia que se deriva de la vocación de servicio que nace desde el carisma congregacional en el campo de la salud “defender la vida, recuperarla, asistirle y darle esperanza en Jesucristo que es la plenitud de la existencia”

La Biblia no menciona la palabra solidaridad, pero habla de la justicia y el amor. Para servir al Reino y colaborar en su construcción, Jesús nos invita a vivir el mandamiento del amor, que se concreta en lo cotidiano de cada día, en actitudes compasivas y solidarias hacia los demás, en especial hacia los que sufren o están marginados de la sociedad.

La esencia de responsabilidad social en la Clínica Nueva se expresa de manera especial en la vivencia de la FRATERNIDAD “La vida solo se desarrolla plenamente en la comunión fraterna y justa” (DA No. 358) Nuestros pueblos tienen sed de vida y felicidad y todos estamos invitados por vocación a ser instrumentos de esperanza a través de elementos tan esenciales como son:  
**FRATERNIDAD Y JUSTICIA**

El concepto de Responsabilidad Social en nuestra institución no es un tema nuevo, éste se concibe como un compromiso y una vocación que se deriva de sus convicciones cristianas que se hacen realidad desde su esencia como institución prestadora de servicios de salud, por lo tanto, los conceptos definidos en la actualidad son congruente a la vivencia misma del quehacer institucional.

La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) puede definirse como “El compromiso que asumen las organizaciones con el desarrollo social



de la comunidad en que se encuentran insertas, así como con sus trabajadores y empleados, a través de sus planes estratégicos, con las necesidades que emanan de las políticas internas y externas más allá del beneficio inmediato y la generación de riqueza” (Artega,2005).

La responsabilidad social corporativa (RSC) también llamada responsabilidad social empresarial (RSE), puede definirse como la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, generalmente con el objetivo de mejorar su situación competitiva y valorativa y su valor añadido. El sistema de evaluación de desempeño conjunto de la organización en estas áreas es conocido como el triple resultado.

La responsabilidad social corporativa va más allá del cumplimiento de las leyes y las normas, dando por supuesto su respeto y su estricto cumplimiento. En este sentido, la legislación laboral y las normativas relacionadas con el medio ambiente son el punto de partida con la responsabilidad ambiental. El cumplimiento de estas normativas básicas no se corresponde con la Responsabilidad Social, sino con las

obligaciones que cualquier empresa debe cumplir simplemente por el hecho de realizar su actividad. Sería difícilmente comprensible que una empresa alegara actividades de RSE si no ha cumplido o no cumple con la legislación de referencia para su actividad.

Bajo este concepto de administración y de management se engloban un conjunto de prácticas, estrategias y sistemas de gestión empresariales que persiguen un nuevo equilibrio entre las dimensiones económica, social y ambiental. Los antecedentes de la RSE se remontan al siglo XIX en el marco del Cooperativismo y el Asociacionismo que buscaban conciliar eficacia empresarial con principios sociales de democracia, autoayuda, apoyo a la comunidad y justicia distributiva. Sus máximos exponentes en la actualidad son las empresas de Economía social, por definición Empresas Socialmente Responsables

Por lo tanto, en la Clínica Nueva el tema de responsabilidad social conlleva un regresar a las fuentes motivadoras que inspiraron la existencia de esta obra con la misión congregacional, eclesial y evangelizadora en el campo de la salud para consolidar el compromiso a desarrollar una labor apostólica para responder a las exigencias históricas y a los signos de los tiempos, (Constituciones. Capítulo V Misión Pág. 80-83



# Informe de Responsabilidad Social 2012

Clínica Nueva



Clínica Nueva  
La buena nueva para su salud

# CONSEJO

General de la  
Congregación

Sor Marta Lucia Correal B.  
Superiora General de la Congregación

Sor Rosa Esperanza Olarte  
Vicaria General de la Congregación

Sor Beatriz Helena Grisales  
Segunda Consejera de la Congregación

Sor Maria Luisa Rojas Zafra  
Tercera Consejera de la Congregación

Sor Gilma Henao  
Cuarta Consejera de la Congregación

# CONSEJO

General de la  
Congregación

Sor Elizabeth Gámez.  
Vicaria y 1ª. Consejera Local

Sor María Nelly Cortés  
2ª. Consejera Local

Sor Graciela Joya  
Ecónoma Local

Sor Amparo Nieto  
Coordinadora Pastoral

Sor Maria Luisa Rojas Zafra  
Directora General

Julio Alberto Nieto Silva  
Director Científico

Demosthenes Lozano Gubbay  
Director Administrativo

Sor Maria Luisa Rojas Zafra  
Directora General

## Información Corporativa

Nuestros valores se encuentran en el corazón mismo de la CLÍNICA NUEVA, guían nuestras acciones y sirven como marco de referencia para las decisiones y contribuciones que nuestros colaboradores realizan a través de toda la empresa.

### NUESTRO LEMA

Calidad científica y técnica con un gran sentido de responsabilidad, seguridad y un amplio espíritu de servicio.

### NUESTRA CARACTERÍSTICA

| Humanización de la Atención





## NUESTRA MISIÓN

Somos una institución que presta servicios de salud con un equipo humano calificado y comprometido, desarrollando procesos eficientes con una atención cálida y segura, conocimiento científico y alta tecnología, respondiendo al carisma y vocación de servicio de la Congregación de Dominicas de Santa Catalina de Sena.

## NUESTRA VISIÓN

Para el año 2015, la Clínica Nueva será una institución acreditada, reconocida por su calidez y humanización, sostenible financieramente, enfocando su modelo de atención en el paciente como propósito común.

## Nuestro Compromiso

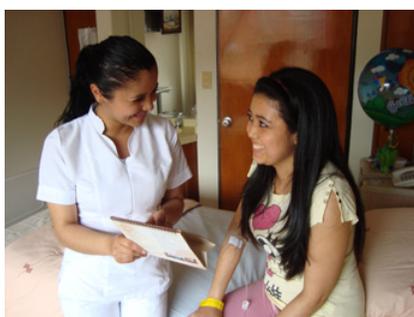


La Clínica Nueva ha asumido el reto de la Acreditación, con el objetivo primordial de mejorar la calidad de la atención y por ende la satisfacción de los usuarios y del cliente interno de la Institución. Para tal fin, se han establecido diversos planes, estrategias y se han realizado esfuerzos muy significativos.

En este sentido hemos llegado a la convicción, de que ello no será posible, sino se cuenta con el valioso aporte de todas las personas que laboran en la organización, eficientemente articuladas y comprometidas, constituyéndose así un grupo humano unido, de mente, corazón y voluntad que

busca ser cada día mejor, hasta llegar a la excelencia.

Agradecemos desde ya a quienes comparten este compromiso de honor y les expresamos nuestro reconocimiento, valorando profundamente lo que dicho acto refleja; es decir la más genuina demostración de unidad y solidaridad con nuestra MISIÓN, VISIÓN Y OPCIÓN POR LA DEFENSA DE LA VIDA en todas sus manifestaciones, contribuyendo así eficazmente a la obra creadora de Dios en el mundo y por ende al crecimiento y desarrollo personal e Institucional, para el bien común.



Nuestros valores se encuentran en el corazón mismo de la Clínica Nueva, guían nuestras acciones y sirven como marco de referencia para las decisiones y contribuciones que nuestros colaboradores realizan a través de toda la empresa.



La organización definió sus valores, los cuales deben ser interiorizados y aplicados por cada uno de sus miembros, ellos son las virtudes que consideramos deben tener los miembros de la organización para cumplir con nuestra misión y alcanzar la visión.



Los Valores y Principios institucionales establecidos en la plataforma estratégica de la Clínica son la columna vertebral del Código de Buen Gobierno y deberán formar parte del compromiso personal y laboral de los miembros de la Institución.



## Política Integral de Seguridad

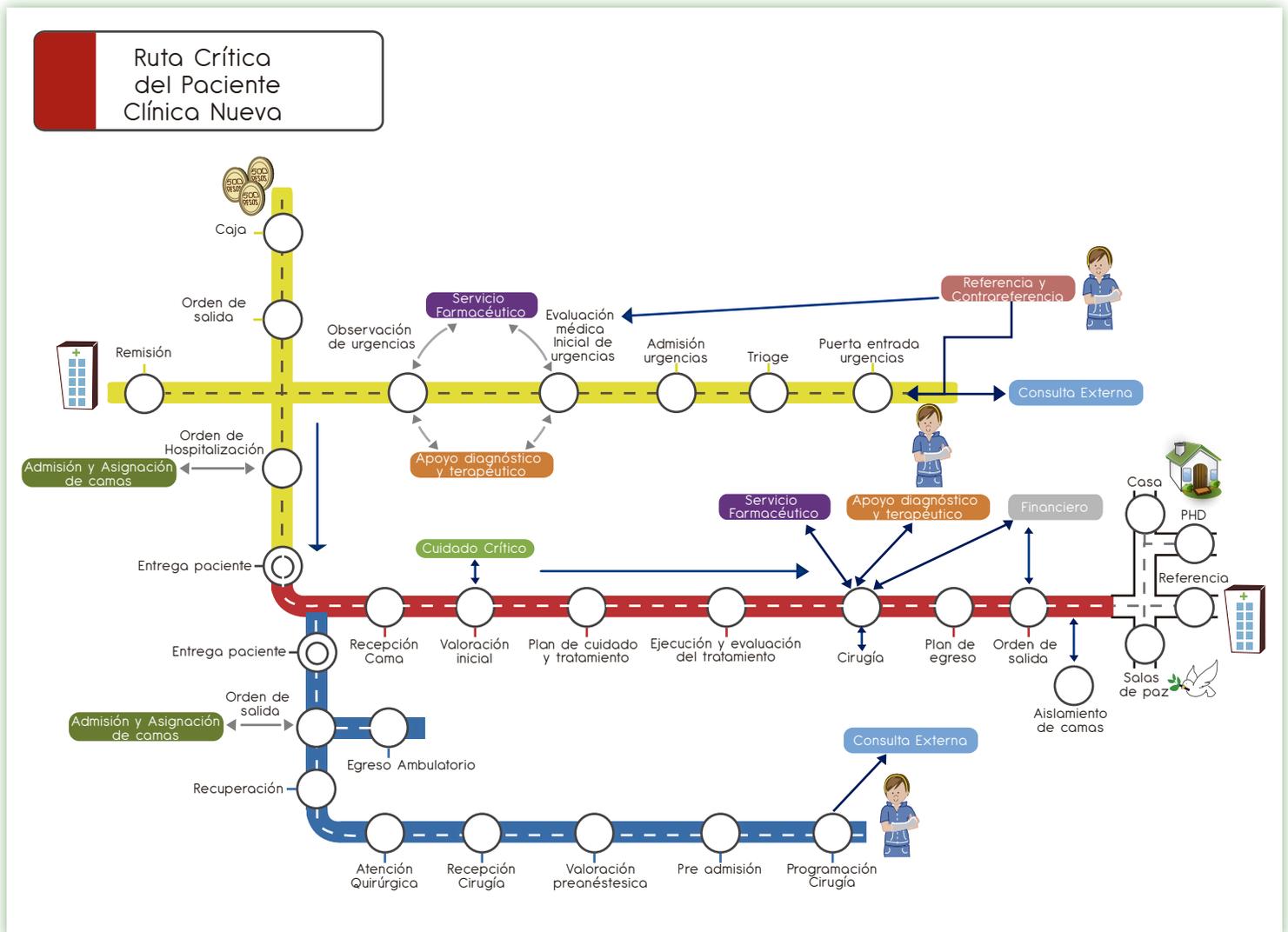
La Clínica Nueva como Institución Prestadora de Servicios de Salud, fomenta una cultura de seguridad, frente a tres ejes fundamentales: El paciente y su familia, el trabajador de la Salud y el Medio Ambiente, que buscan minimizar los riesgos en la atención, contribuir a la preservación del medio ambiente y mejorar los procesos operativos para asegurar un atención integral segura.

## Política de Calidad

La Clínica se compromete a garantizar la satisfacción de los usuarios, mediante un mejoramiento continuo de los procesos, con una atención segura, oportuna, cálida y personalizada, brindando una adecuada información al paciente y su familia.



# Modelo de Prestación de Servicios



La Clínica Nueva como institución hospitalaria, cuenta con un modelo de prestación de servicios que permite a interacción armónica de los procesos asistenciales y administrativos centrados en la satisfacción del paciente y su familia, bajo unos lineamientos dados en el direccionamiento estratégico de la entidad.

El modelo de prestación de servicios de la Clínica Nueva, busca también, dar respuesta al ordenamiento normativo del Sistema General de Seguridad Social en Salud, primordialmente lo establecido en el decreto 4747 de 2007.

Las entradas de los pacientes se realizan ya sea por Urgencias en forma directa o por Referenciación y por cirugía programada.

Cuando los procesos de cirugía (línea azul) y de Urgencias (línea amarilla), requieren cuidado hospitalario ingresan a hospitalización (línea roja) que se constituye en el eje central de atención, donde confluyen los procesos de apoyo diagnóstico y terapéutico y los administrativos.

La Clínica Nueva es una Institución prestadora de salud con predominio de atención hospitalaria.

### Mejoramiento Continuo:

Para brindar un modelo de prestación que garantice un servicio con calidad se toma como herramienta de gestión el ciclo Deming (P-H-V-A).

#### Planear:

Se tiene definida una política de calidad con aspectos relevantes claves como son: la seguridad, la oportunidad, la atención cálida y personalizada, brindar información clara, precisa y oportuna al paciente, su familia y las entidades responsables del pago de los servicios.

Está definida una política de Seguridad para fortalecer una cultura de atención segura.

Se busca de manera sistemática, avanzar en la estandarización de los procesos contando con el soporte documental correspondiente como: guías clínicas de atención, protocolos, procedimientos, instructivos, manuales, programas, así como los formatos de registro.

Se cuenta con una declaración de los derechos y deberes de los pacientes, cuya importancia radica en lograr trato

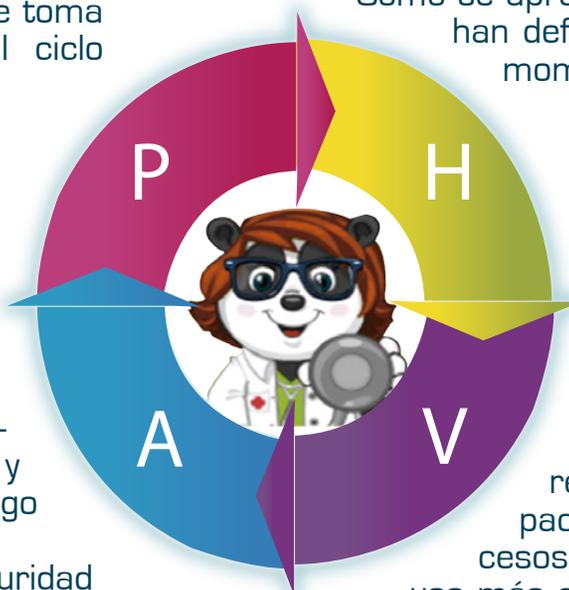
humanizado en su atención y el mejoramiento en la calidad de los servicios, a través de la adecuada comprensión de las obligaciones recíprocas que derivan del hecho de solicitar nuestra asistencia.

Se busca siempre el respeto mutuo entre nuestros pacientes y los integrantes del equipo de salud que gustosamente presta sus servicios en esta institución

#### Planear:

En esta fase, se realiza la implementación de cada uno de los procesos garantizando el entrenamiento y despliegue de la información a todos los miembros de la organización.

Como se aprecia en la gráfica se han definidos tres grandes momentos como son:



#### El ingreso:

En el cual se busca garantizar el acceso y la información necesaria y suficiente para lograr la mejor relación de los pacientes con los procesos institucionales y el uso más efectivo de los servicios de la Clínica.



Referencia y contrareferencia

## La atención:

En donde se realizan las diferentes actividades propias de la atención en salud, desde la evaluación inicial, pasando por los estudios y análisis requeridos para la complementación diagnóstica, hasta la ejecución y evaluación de un tratamiento apropiado para cada una de las personas que requieren el servicio.



La Clínica Nueva, como institución predominantemente hospitalaria, tiene definido que en esta etapa, será un médico especialista el tratante para cada paciente, con el apoyo de los inter-consultantes, el médico hospitalario, con la complementación de los diferentes equipos multidisciplinarios de la salud, garantizando la continuidad y una atención personalizada.

## Egreso:

Una vez se ha resuelto el problema de salud por el cual el paciente acudió a la clínica o que por circunstancias propias de cada paciente, ya sean asistenciales o administrativas, se requiera remitirlo a otra institución, se da la correspondiente salida.

En cada uno de los servicios de la Clínica, se incluye la actividad de brindar la información necesaria para garantizar la continuidad en el tratamiento.

En la gráfica también se identifica en la salida la interacción entre los diferentes procesos u otras instancias en donde culmina el servicio brindado.



## Verificar:

En esta fase se evalúa de manera sistemática el cumplimiento de las disposiciones dadas, mediante diferentes instancias como son: los comités de dirección científica, el grupo de seguridad del paciente, la auditoría médica y la retroalimentación del paciente. También se incluye el seguimiento de los indicadores para la evaluación de resultados.



## Actuar:

Se realiza con base en los resultados de evaluación generando planes de mejoramiento para diseñar e implementar los ajustes necesarios para alcanzar la calidad esperada.

La Clínica Nueva de Bogotá, es una institución de propiedad de la Congregación de Dominicas de Santa Catalina de Sena, administrada por la comunidad local.

El objeto general de la Clínica es la prestación de los servicios médico – quirúrgicos al público en general, con el criterio de aunar la calidad científica y técnica con un gran sentido de responsabilidad, seguridad y un amplio espíritu de servicio fundados en los principios del Evangelio. (Jesús dijo: “...Yo estoy entre vosotros como el que sirve”

[Lucas 22:27). Como verdaderos discípulos de Jesús, nosotros también debemos servir a los demás.]



### Generalidades de la Institución:



La Clínica Nueva como institución religiosa, sin ánimo de lucro, dirigida por las Religiosas Dominicanas de Santa Catalina de Sena, fundada el 12 de octubre de 1958, apoya su atención en el sentido humano, cálido y ético, contando con personal idóneo y capacitado, como institución de tercer nivel de complejidad.

En concordancia con el Carisma de la Congregación, la Clínica procurará extender sus servicios de salud a sectores menos favorecidos, mediante brigadas, auxilios o ayudas, como una forma de apostolado y labor social. En desarrollo del cumplimiento de los objetivos de la Clínica se tiene presente que el fin de la Congregación es el servicio a la verdad por el testimonio de la vida y por la palabra, mediante la educación en su más amplio sentido y la asistencia en el campo de la salud, imitando a Santo Domingo de Guzmán, a Santa Catalina de Sena y a los Fundadores, en la permanente búsqueda del bien espiritual y del servicio al prójimo.

Presta servicios de salud fundamentados en el reconocimiento del valor de la vida y de la salud como respuesta a un entorno en el cual se

evidencia la pérdida de la humanización, el respeto al ser humano y la visión del paciente en su integridad espiritual y física.

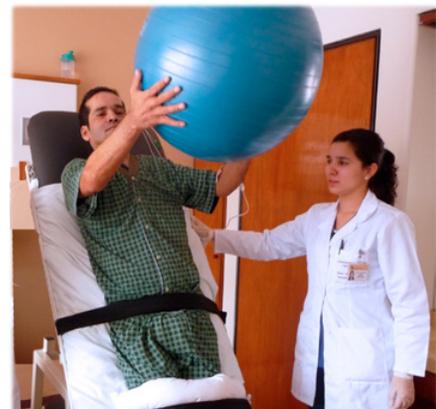
La Clínica se financia con su facturación y ocasionalmente con recursos de crédito.

Por ser una entidad sin ánimo de lucro, sus excedentes son empleados en la renovación permanente de su tecnología e infraestructura para el mejoramiento continuo de la calidad de sus servicios.

A la fecha dispone de 81 camas para la atención de adultos y 15 camas de cuidado crítico, seis salas de cirugía, radiodiagnóstico, laboratorio clínico, cirugía general y subespecialidades, centro de referencia en neurocirugía, movimientos anormales y estereotaxia, centro de referencia en cirugía de columna, medicina interna, cardiología, neumología, nefrología y unidad renal, terapia respiratoria, fonoaudiología, terapia física, rehabilitación y fisioterapia, clínica de para manejo del dolor crónico y agudo, sicología, nutrición. Servicios de Consulta Externa, Urgencias y servicios de apoyo diagnóstico y terapéutico



servicio de radiología



cuidados respiratorios y rehabilitación

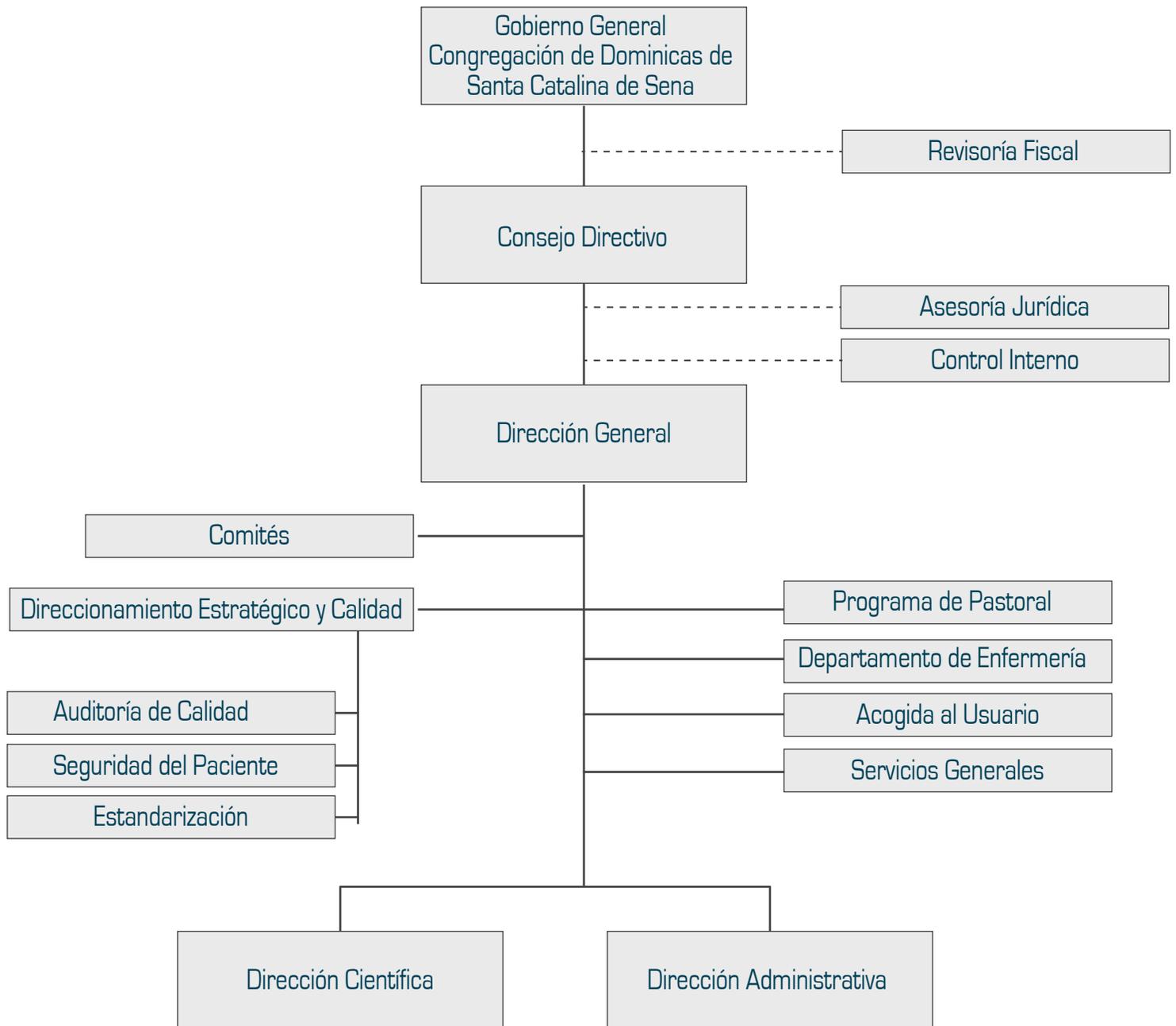


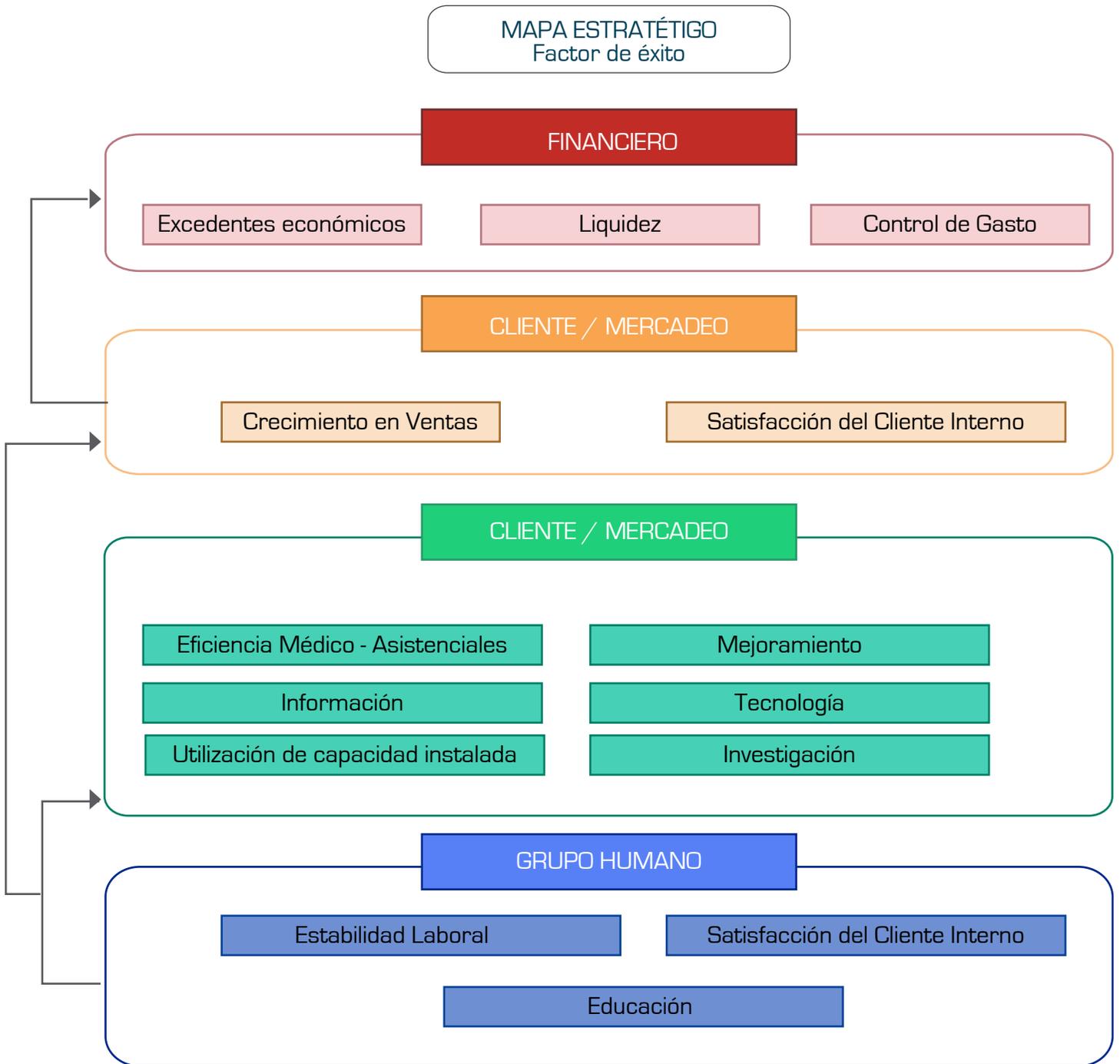
clínica de movimientos anormales



servicio de gastroenterología

# Estructura Orgánica Directiva





## Responsabilidad Social

La responsabilidad social hace parte de la planeación estratégica de la clínica nueva y su sistema de gestión para el mejoramiento.

En nuestro mapa estratégico identificamos y organizamos los factores que consideramos claves para el éxito de la Institución y son la base para las estrategias definidas para los próximos años.



Partiendo del desarrollo grupo humano y la mejora de los procesos internos se busca la satisfacción de los clientes, manteniendo una sostenibilidad financiera que nos permita cumplir con la misión a través del tiempo.

La Política de Responsabilidad Social aplica a todos los procesos de dirección, asistenciales y de soporte, involucrados en:

- La atención del paciente desde su ingreso a la institución hasta su egreso.
- En sus relaciones con sus trabajadores y sus familias.
- En su relación con sus proveedores.
- En su interacción con el medio ambiente.
- En su interacción con la comunidad y requiere de la participación activa de todos los colaboradores en su aplicación.





### A los servicios de salud:

La primera responsabilidad de la institución es la de prestar servicios de salud con un equipo humano calificado y comprometido, desarrollando procesos eficientes con una atención cálida y segura, conocimiento científico y alta tecnología, con el criterio de aunar la calidad científica y técnica con un sentido de responsabilidad, seguridad y un amplio espíritu de servicio fundados en los principios del Evangelio. dijo: “...Yo estoy entre vosotros como el que sirve”

[Lucas 22:27]. Como verdaderos discípulos de Jesús, nosotros también debemos servir a los demás.

La atención en Salud que se brinda al paciente y a su familia, debe tener las características de accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios.

# Modelo de atención

En el modelo de atención de la Clínica Nueva se han definido dos Macroprocesos asistenciales.

## Macroproceso Esencial de Atención:

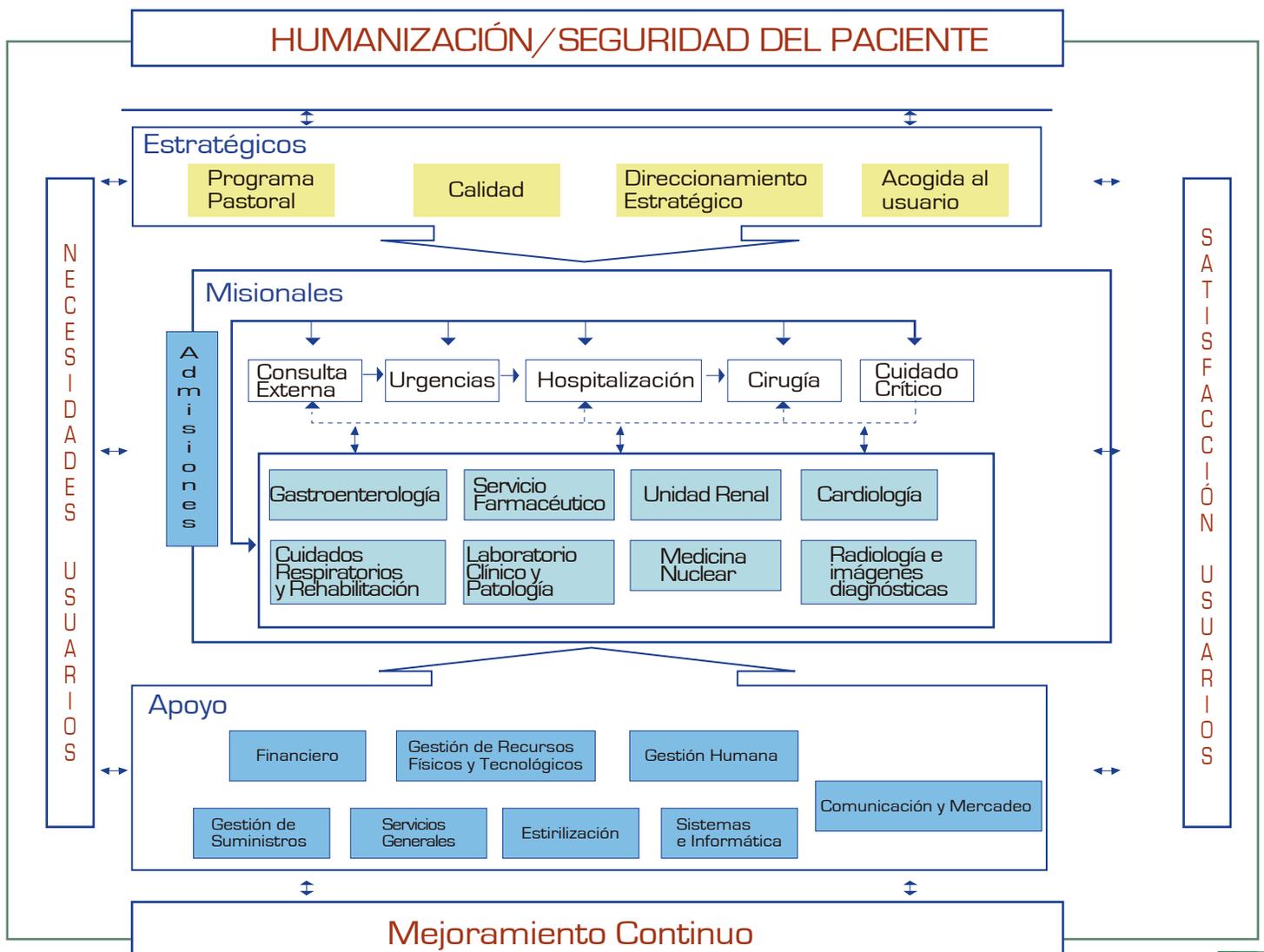
Integrado por los procesos de:

- a. Urgencias
- b. Hospitalización
- c. Cirugía
- d. Cuidado Crítico
- e. Consulta Externa

## Macroproceso de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico:

Integrado por los procesos complementarios a los esenciales como su nombre lo indica.

### MAPA DE PROCESOS



Para el año 2010 se decide que la seguridad institucional debe ser transversal a toda la institución diseñándose como un programa institucional, denominado Programa Integral de Seguridad que articula tres ejes: paciente, trabajador y ambiente seguro en un modelo organizacional. En cada uno de estos ejes se integraron otros programas para fortalecer esta estrategia institucional. Dentro del programa de paciente seguro se diseño un modelo de trabajo que integra a 6 componentes que interactúan periódicamente como: Vigilancia Epidemiológica, Farmacovigilancia, Tecnovigilancia, Hemovigilancia e Infraestructura segura y Cuidados de la salud.



### NEUMONÍA ASOCIADA A VENTILACIÓN MECÁNICA EN CUIDADO INTENSIVO

	2008	2009	2010	2011	2012	GRUVECO SEMICYUC
ENERO	9	0	9,8	6,66	0	
FEBRERO	0	0	0	0	0	
MARZO	6,9	0	0	0	0	
ABRIL	21,2	6,13	0	0	0	
MAYO	26,3	5,8	10,3	0	0	
JUNIO	0	0	4,52	0	0	
JULIO	8	0	4,48	0	0	
AGOSTO	9,8	0	0	0	0	
SEPTIEMBRE	11,7	4,11	5,52	0	0	
OCTUBRE	0	0	0	0	0	
NOVIEMBRE	0	0	8,54	0	0	
DICIEMBRE	10,3	4,42	0	0	10,63	

GRUVECO SEMICYUC

TASA	9,5	2,22	3,79	0,582072	0,675219	7,37	12
------	-----	------	------	----------	----------	------	----



2012	CASOS	DIAS VM	TASA	DIAS VMINI
ENERO	0	180	0	9
FEBRERO	0	121	0	8
MARZO	0	109	0	8
ABRIL	0	112	0	11
MAYO	0	109	0	11
JUNIO	0	200	0	14
JULIO	0	100	0	5
AGOSTO	0	118	0	16
SEPTIEMBRE	0	118	0	3
OCTUBRE	0	120	0	7
NOVIEMBRE	0	100	0	32
DICIEMBRE	1	94	10,63	12

TOTAL	1	1481	0,675219	136
-------	---	------	----------	-----

### INFECCIÓN ASOCIADA A CATÉTER VENOSO CENTRAL EN CUIDADO INTENSIVO

	2008	2009	2010	2011	2012
ENERO	7,9	0	0	0	3,33
FEBRERO	0	0	0	0	0
MARZO	5,5	0	0	2,785515	0
ABRIL	4,9	0	0	0	0
MAYO	0	0	0	0	0
JUNIO	9,2	0	0	2,949853	0
JULIO	0	0	2,77	0	0
AGOSTO	0	0	3,12	0	0
SEPTIEMBRE	0	0	2,87	0	0
OCTUBRE	0	0	0	0	2,1141
NOVIEMBRE	0	0	0	0	0
DICIEMBRE	0	0	0	3,90625	0

GRUVECO SEMICYUC

TASA	1,98	0	0,91	0,94399	0,380807	1,78	4
------	------	---	------	---------	----------	------	---



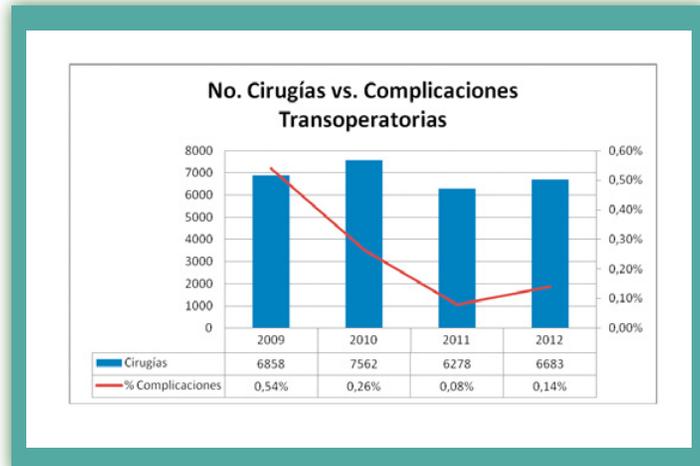
2012	CASOS	DIAS CVCT	TASA
ENERO	1	300	3,333333
FEBRERO	0	214	0
MARZO	0	183	0
ABRIL	0	182	0
MAYO	0	277	0
JUNIO	0	303	0
JULIO	0	195	0
AGOSTO	0	156	0
SEPTIEMBRE	0	192	0
OCTUBRE	0	199	2,1141
NOVIEMBRE	0	275	0
DICIEMBRE	0	150	0

TOTAL	1	2626	0,380807
-------	---	------	----------

Estos índices, muy por debajo de los referentes, Grupo Nacional de Vigilancia Epidemiológica de Unidades de Cuidado Intensivo de Colombia (GRUVECO) y la Sociedad Española de Medicina Intensiva, Cuidados Críticos y Unidades Coronarias (SEMICYUC), son muestra de la calidad del servicio, del cuidado del paciente, de la aplicación de las normas de seguridad y nivel técnico de nuestros profesionales en beneficio de nuestros usuarios.

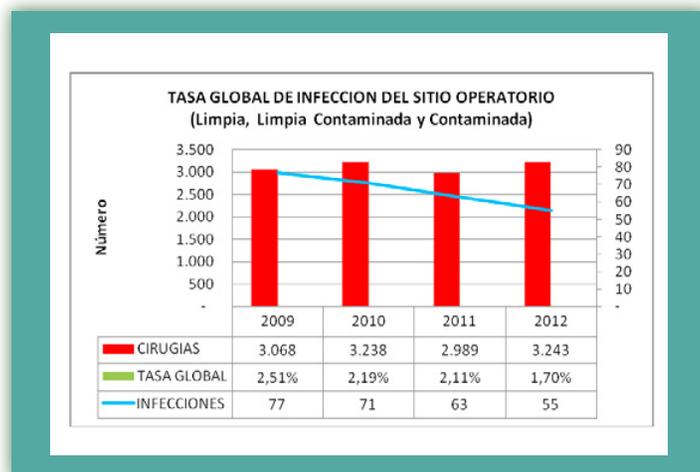
## Complicaciones Transoperatorias:

La complejidad de las cirugías realizadas es cada vez mayor, la proporción de complicaciones intraoperatorias es mínima, acorde con nuestra POLÍTICA DE SEGURIDAD, son desarrolladas por un equipo humano calificado y comprometido, que desarrolla procesos eficientes con una atención segura, con alto conocimiento científico y apoyados por alta tecnología, producto de la inversión de la Clínica en capacitación y en recursos tecnológicos, en beneficio de nuestros usuarios.



## Vigilancia y Control del Sitio Operatorio:

La Vigilancia parte del mejoramiento continuo de la calidad, el cual comprende un conjunto de principios que llevan a la Clínica a pensar más allá de la evaluación de la calidad y que debe verse como un proceso de autocontrol que involucre a todas las personas que forman parte de esta organización, los usuarios y sus necesidades y consiste en la identificación permanente de aspectos del proceso que resulten susceptibles de mejoramiento, con el fin de establecer los ajustes necesarios y superar sus expectativas.

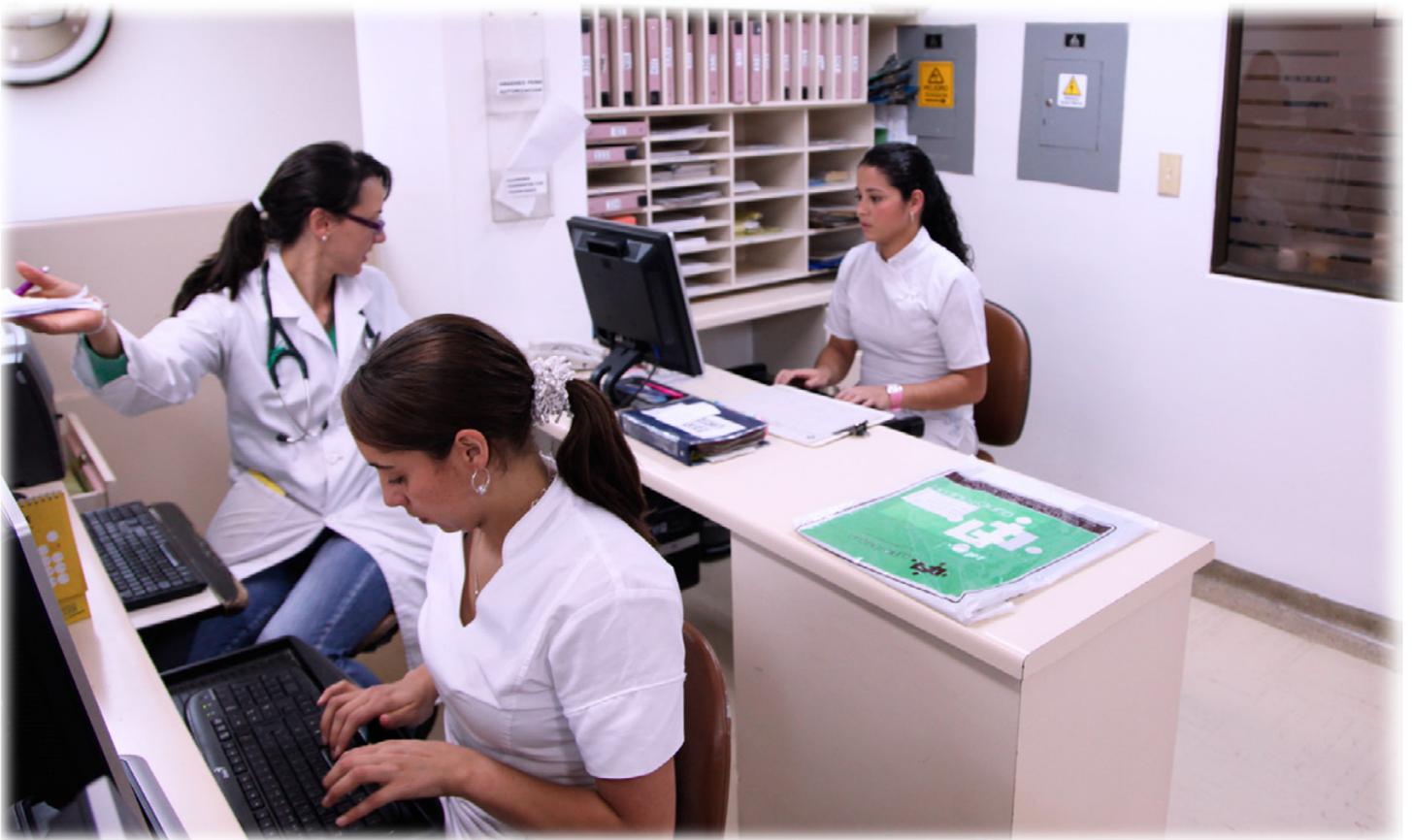


Bajo esta definición, la Clínica Nueva, ha implementado como acción de mejoramiento institucional ya hace varios años este proceso, con:

1. La prevención y el control permanente de los factores de riesgo, que inicia con el proceso de observación y recolección de la información y se hace a través de la:

### Vigilancia Activa:

- Se visita diariamente al paciente hospitalizado, en donde se observa presencia de dispositivos médicos, heridas, drenajes, antibióticos, días estancia, signos vitales, factores de riesgo, etc.



Revisión de Historia Clínica y / o Kárdex, de la información recibida y cuidados especiales, antibióticos, control de signos vitales, diagnósticos, revisión de resultados de laboratorio o estudios diagnósticos.

- Comunicación permanente con el grupo de enfermería y personal médico, en búsqueda de signos de infección, en el paciente hospitalizado. Y con el laboratorio clínico, para identificar oportunamente agentes causales de infección.

- Entrevista telefónica a pacientes intervenidos quirúrgicamente, para rastrear infecciones de heridas.

### Vigilancia Pasiva:

- Semanalmente, se revisan las historias clínicas de los pacientes que consultaron a través del servicio de urgencias, por signos y síntomas relacionados con infección.

- Mensualmente se revisan todos los reportes de aislamientos realizados.

- Mensualmente, se revisa la estadística de ingresos.

- Revisión certificados de defunción.

- Comunicaciones de otras entidades de salud, IPS, aseguradores.

Cualquier paciente sospechoso debe ser registrado en una ficha individual, el cual es analizado posteriormente y se confirma o se descarta como caso de infección, de acuerdo a los criterios diagnósticos establecidos por la Secretaría Distrital de Salud. Esta información recolectada, de los casos confirmados de infección asociada al cuidado de la salud, se organiza en un informe, de tal manera que permita conocer la magnitud y el comportamiento de las IIH, en un periodo de tiempo, información que origina los respectivos indicadores de infección.

2. La conformación y el funcionamiento óptimo de un comité de infecciones y vigilancia epidemiológica, el cual se reúne de manera mensual y en cada una de sus reuniones, revisa tareas, análisis del comportamiento de la IHH del periodo, donde evalúa, frecuencia de infecciones, de gérmenes causales, servicio que más presenta IHH, localización anatómica y tasas basadas en riesgo.

3. La participación activa, en la elaboración de documentos, socialización y divulgación de los mismos y la revisión y verificación de procesos. En coordinación con el área de auditoría, se realiza seguimiento al cumplimiento de las funciones y metas del comité de infecciones y de vigilancia epidemiológica, a través del seguimiento periódico del plan de mejoramiento en los que para cada problema detectado se identifican acciones, responsables, plazo, cómo y por qué.

4. En Enero del año 2010 mediante resolución de la dirección científica, se crea el Comité de Antibióticos que se reunirá con una periodicidad trimestral y que tiene dentro de sus funciones:

Promover el buen uso de los antimicrobianos mediante la elaboración de políticas escritas y guías de práctica clínica para el uso apropiado de los antimicrobianos en el hospital, teniendo en cuenta los datos de la vigilancia de la resistencia local.

Las políticas deben ser de carácter local, reuniendo el consenso de los médicos y los microbiólogos. Establecer la lista de antimicrobianos admitidos en la institución, así como su actualización de acuerdo con las

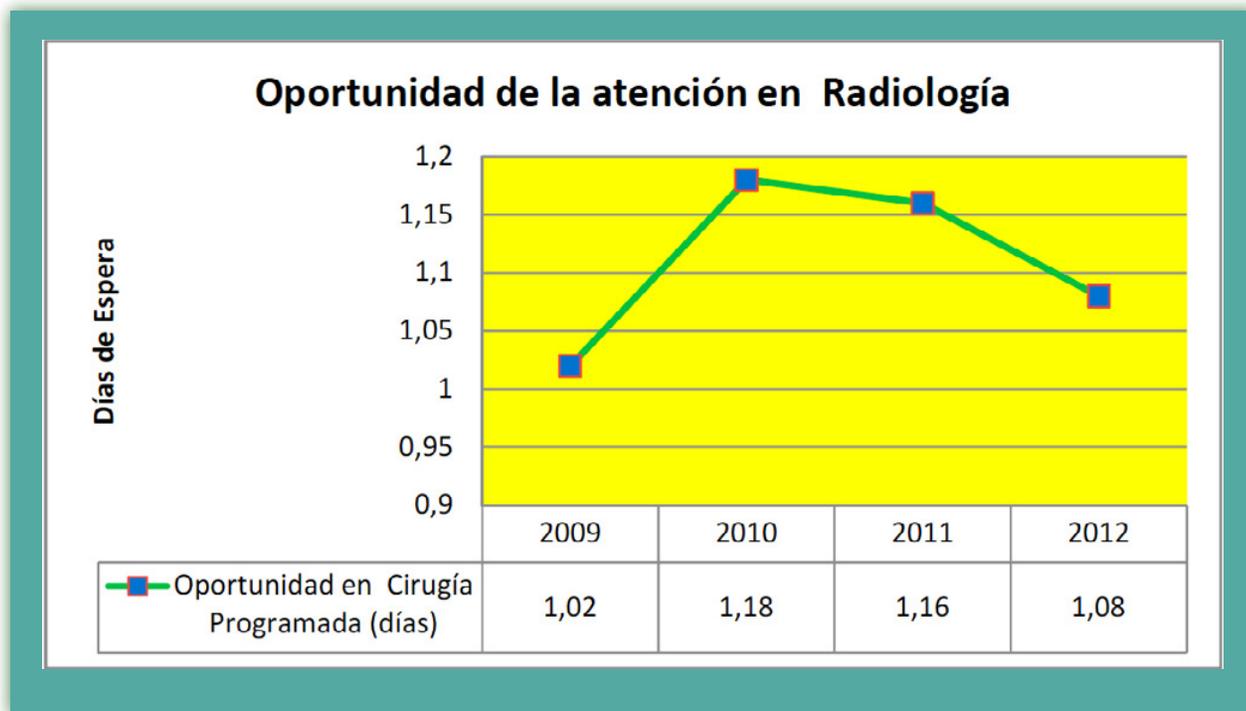
condiciones clínicas atendidas localmente, teniendo en cuenta los perfiles de resistencia locales y los cambios epidemiológicos que ocurren en la institución y en su población de influencia.

Definir un programa de análisis del uso de antimicrobianos, que pueda auditar y retroalimentar periódicamente a los proveedores de atención. Promover la vigilancia del consumo de antibióticos y su relación con la resistencia bacteriana e indicaciones terapéuticas.

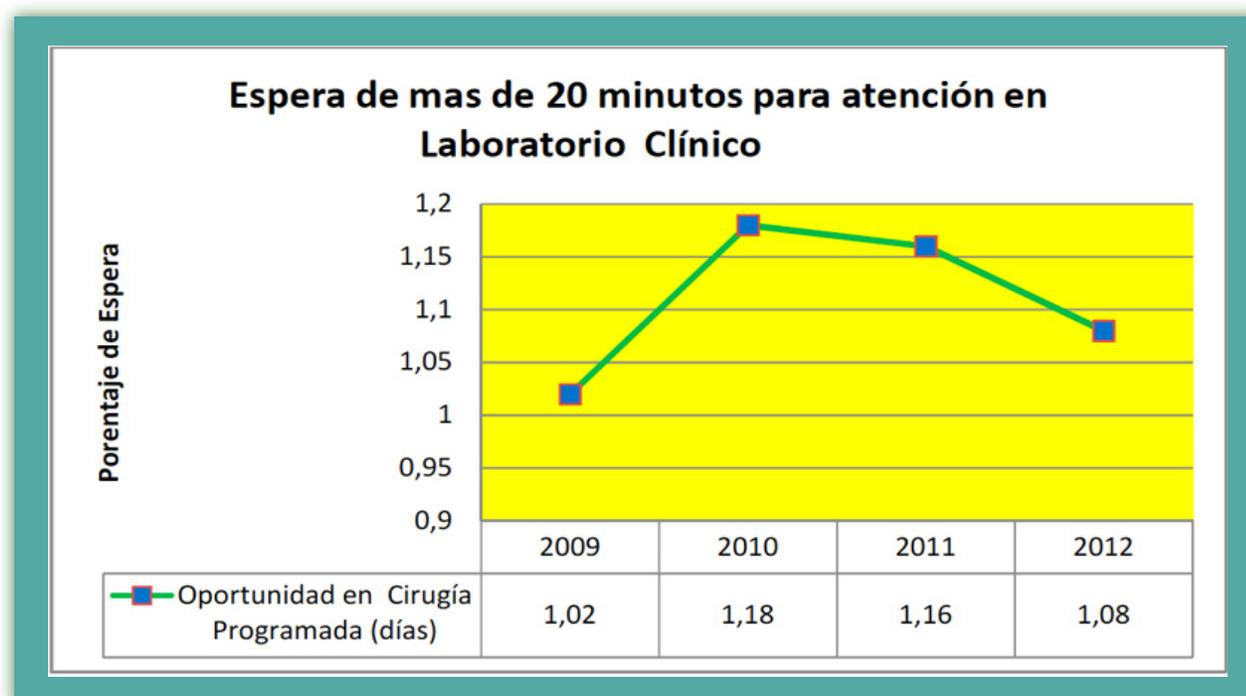
Definir los mecanismos de detección de reacciones adversas a medicamentos y errores en la formulación de antimicrobianos, con el fin de identificarlos y corregir los proveedores de atención.

Promover la vigilancia del consumo de antibióticos y su relación con la resistencia bacteriana e indicaciones terapéuticas. Definir los mecanismos de detección de reacciones adversas a medicamentos y errores en la formulación de antimicrobianos, con el fin de identificarlos y corregirlos.

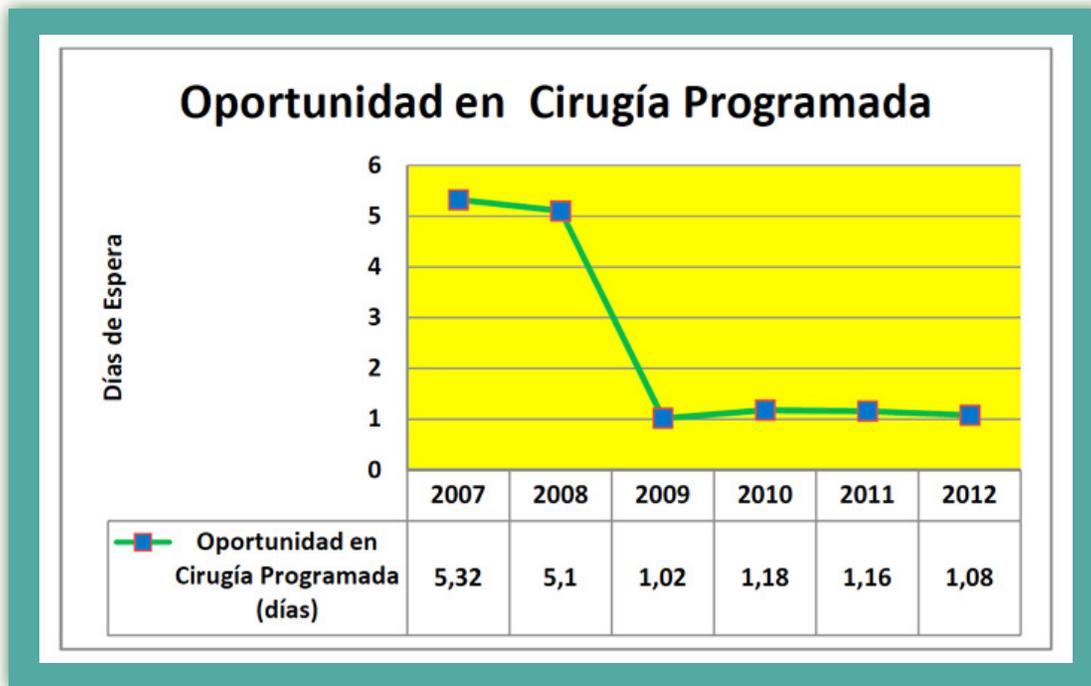
Oportunidad en la Atención de Servicios de Radiología (en días):



Porcentaje de pacientes que esperan mas de 20 minutos para la atención en laboratorio clínico:



## Oportunidad en la realización de cirugía programada (en días):



La atención en Salud que se brinda al paciente y a su familia, debe tener las características de ser accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios.

# Comité de Acogida al Usuario



Propósito: Hacer seguimiento y análisis de la retroalimentación de los usuarios, planear y gestionar lineamientos y estrategias que velen por las necesidades y expectativas relacionadas con la prestación de los servicios durante la atención en la Clínica Nueva y mejoren la satisfacción de los usuarios.

La Clínica Nueva cuenta con un procedimiento que garantiza la información al ingreso del paciente y su familia al proceso de atención, incluyendo la información que se da sobre aspectos generales del ciclo de atención, el equipo de salud y la consecución del consentimiento informado.



**Atención Médica**

- Siempre contará con un médico tratante, quien es responsable de coordinar la atención y le informará a usted y su familia sobre el estado de salud en el que se encuentra y el plan de manejo a seguir.
- Si requiere de otra especialidad médica cuenta con la disponibilidad de especialistas como interconsultantes o médico tratante.
- Para valoración y manejo inmediato será atendido por el médico hospitalario.
- Cuando tenga una intervención quirúrgica o procedimiento invasivo, el personal médico le informará y responderá sus inquietudes sobre el tipo de procedimiento, en qué consiste, riesgos y beneficios.

Es indispensable que usted o su representante autorice la realización del procedimiento, a través del diligenciamiento del formato denominado consentimiento informado.

**Atención Enfermería**

- Usted será recibido en la habitación por personal de enfermería quien lo instalará y orientará informando el proceso de atención institucional.
- Será asistido y recibirá cuidados según sus necesidades durante la realización de procedimientos, la alimentación, el baño, cambios de posición, traslado, cambio de tendidos y administración de medicamentos.

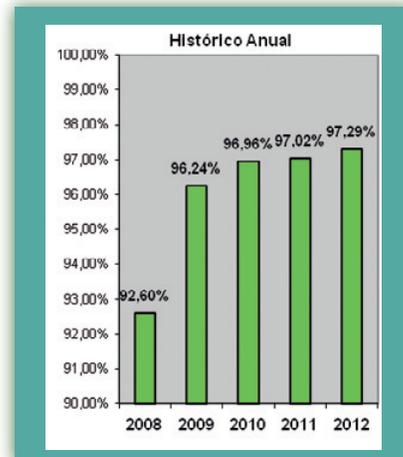
El personal de enfermería de la institución es el único autorizado para la administración de medicamentos según orden médica.

- Con el propósito de brindar información sobre las acciones del personal de enfermería durante los procedimientos y actividades que probablemente se le pueden realizar, usted puede manifestar su aceptación o negación, la explicación y hacer firmar el consentimiento informado para acciones de cuidado de enfermería.
- Si desea acompañamiento permanente de una enfermera en la habitación, puede contar con este servicio adicional externo, el personal de enfermería le indicará los datos de contacto para que se informe sobre el valor, forma de pago y coordinación de la atención.

escuela hospitalaria / manual de información Clínica Nueva

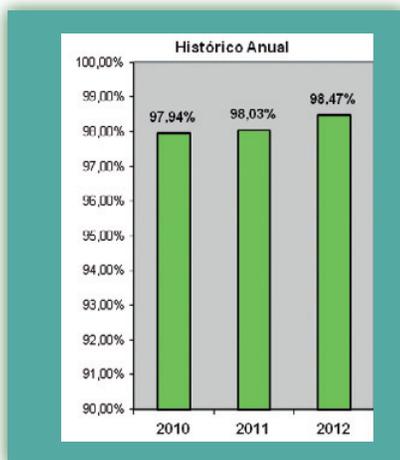
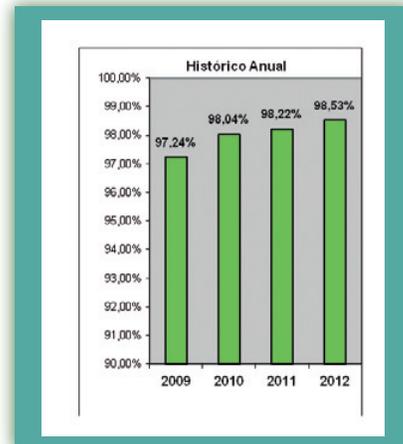
## Proporción de usuarios satisfechos:

Medir la proporción usuarios satisfechos con la atención; para realizar control y mejoramiento de calidad de los procesos de atención institucionales.



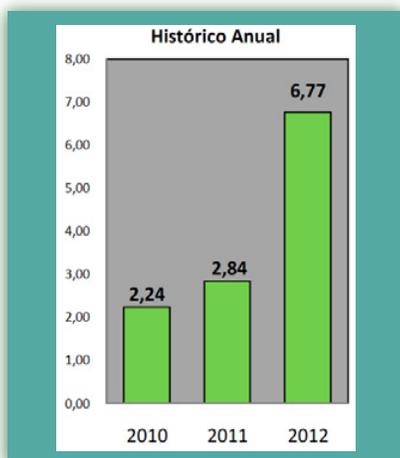
## Proporción de usuarios satisfechos con el trato cálido:

Mide la proporción usuarios satisfechos con el trato durante la atención brindada por todos los funcionarios de la institución; para controlar y mejorar el trato cálido a nuestros usuarios.



## Proporción de usuarios satisfechos con la información recibida.

Medir la proporción de usuarios satisfechos con la información que reciben durante la atención brindada por todos los funcionarios de la institución; para controlar y mejorar el proceso de información a nuestros usuarios.



## Índice Combinado de Satisfacción..

Medir la imagen institucional expresada por nuestros usuarios en quejas, sugerencias y felicitaciones, para retroalimentar los procesos de atención (Indicador de referenciación ACHC).

$$\frac{[(\text{Número de sugerencias} * 3) + (\text{Número de felicitaciones} * 5)]}{\text{Total de reclamaciones}}$$

## Difusión y cumplimiento de los derechos y deberes de paciente y su familia



A través del tiempo la Clínica Nueva ha realizado diferentes estrategias para fortalecer el conocimiento, la comprensión, entrenar a los trabajadores y usuarios para seguir las directrices de la declaración de los derechos y deberes de los pacientes.

En los últimos años cuenta con indicadores que permiten gestionar y mejorar la difusión y cumplimiento contribuyendo a mejorar las relaciones entre usuarios y prestadores de los servicios de la clínica.

Proporción de pacientes con conocimiento y comprensión de derechos y deberes del paciente (POR UNIDADES FUNCIONALES)												
AÑO/TRIMESTRE	Hospitalización	Cuidado Crítico	Urgencias	Cirugía Ambulatoria	Laboratorio clínico	Imágenes Diagnosticas	Consulta Externa	Cuidado Respiratorio	Cardiología	Enfermedades Digestivas	Medicina Nuclear	
2010	I trimestre	95,66%	63,66%	87,33%	96,00%	72,00%	73,00%	72,00%	85,00%	69,00%	80,00%	76,00%
	II trimestre	88,75%	66,52%	88,38%	96,00%	95,59%	68,00%	76,06%	80,88%	17,65%	73,00%	53,73%
	III trimestre	82,39%	63,63%	88,83%	94,03%	88,06%	65,15%	60,56%	89,71%	76,47%	77,27%	67,16%
	IV trimestre	82,91%	84,84%	79,89%	100,00%	91,04%	63,64%	69,01%	73,53%	73,53%	72,73%	58,21%
2011	I trimestre	94,97%	78,79%	87,28%	98,51%	83,58%	75,76%	77,46%	76,47%	86,76%	78,79%	29,85%
	II trimestre	81,13%	54,54%	90,84%	97,01%	70,15%	86,36%	54,93%	48,53%	70,59%	86,36%	59,70%
	III trimestre	93,71%	81,81%	83,46%	100,00%	76,12%	54,55%	56,34%	79,41%	79,41%	54,55%	67,16%
	IV trimestre	91,19%	90,90%	89,31%	97,01%	77,61%	80,30%	76,05%	75,00%	91,18%	87,88%	76,12%
2012	I trimestre	89,51%	62,96%	89,67%	97,01%	88,06%	81,16%	69,01%	70,59%	80,88%	95,24%	68,66%
	II trimestre	95,49%	85,19%	85,27%	100,00%	98,51%	88,41%	73,24%	86,76%	89,71%	92,06%	91,04%
	III trimestre	98,15%	100,00%	83,72%	100,00%	97,01%	88,41%	64,79%	89,71%	77,94%	84,13%	89,55%
	IV trimestre	100,00%	100,00%	89,41%	100,00%	100,00%	85,51%	77,46%	83,82%	72,06%	93,65%	94,03%

## Acompañamiento pastoral a los enfermos y sus familiares



Justificación: El encuentro pastoral con el enfermo es de gran importancia en la Atención Pastoral; es la expresión de fidelidad a las Palabras de Jesús “Estaba enfermo y me visitaron” (Mt 25, 36).

La oración es uno de los recursos más importantes de los que dispone el agente de pastoral para crear un clima de paz alrededor del enfermo para infundirle ánimo y esperanza. La celebración de los sacramentos en la enfermedad es la culminación de una relación significativa con los enfermos y el resultado de un proceso de fe realizado con ellos.

La familia en el proceso de la enfermedad de un ser querido se ve afectada y necesita apoyo y atención. Los familiares sufren, tienen interrogantes y preguntas acerca de la situación de su ser querido y necesitan ser acompañados y consolados.

Jesús en el evangelio manifestó siempre su cercanía a los familiares, esto lo vemos en algunos ejemplos concretos: con el Capitán Romano a quien responde que irá a sanar a su sirviente, con la hija de Jairo, con Martha y María.

Objetivo General: Favorecer un encuentro con el enfermo. y la familia para escucharlo, acompañarlo haciéndole presente el amor y la ternura de Dios, ayudándole a vivir con sentido su situación de enfermedad y sufrimiento.

## Compromiso con los colaboradores y sus familias

La Clínica Nueva se compromete a garantizar la idoneidad del talento humano y su bienestar para cumplir con el desarrollo de la Clínica y contribuir con el avance del proyecto de vida de los colaboradores mediante el mejoramiento continuo de los procedimientos generales de:

### · Admisión de personas:

Asegurar que las personas que son seleccionadas y contratadas cumplen con las competencias necesarias para desarrollar el cargo encomendado y que cumplen con los requerimientos de educación, experiencia, entrenamiento y habilidades, requeridos por el perfil solicitado, aplicando las normas de calidad organizacional.

### · Aplicación de personas:

Mantener actualizado el manual específico de funciones y perfiles por competencias el cual es un instrumento de administración a través del cual se establecen las funciones y las competencias laborales del talento humano que conforma la planta de colaboradores constituyendo el soporte, justifica y da sentido a la existencia de cada cargo en la organización.

Dando a conocer al talento humano que ingresa, los aspectos misionales de la organización, así como los aspectos específicos de las actividades que va a desarrollar, de tal forma que contextualice a la persona dentro de la cultura de la organización. Evaluando el desempeño de manera sistemática para estimar el potencial de desarrollo de cada colaborador en el cargo desempeñado y definir temas, metodologías para la capacitación y entrenamiento, buscando estimular a los empleados a una mayor productividad.



### · Admisión de personas:

Garantizar el pago contractual conforme a las disposiciones legales y organizacionales como retribución por la prestación de los servicios de los colaboradores de la Clínica Nueva.

Planeando y ejecutando los beneficios que buscan proporcionar al empleado condiciones físicas y psicológicas de diversión, descanso y recreación.

### · Mantenimiento de personas:

Contribuir en el desarrollo de conocimientos, habilidades y destrezas para el logro de las metas dentro de la función que desempeñan y a favor del alcance de los objetivos empresariales. Gestionando el riesgo ocupacional de los colaboradores y contribuyendo en el cuidado del estado general de salud de los mismos.

### · Monitoreo de personas:

Procesar y analizar la información acerca de los colaboradores como insumo en la toma de decisiones.

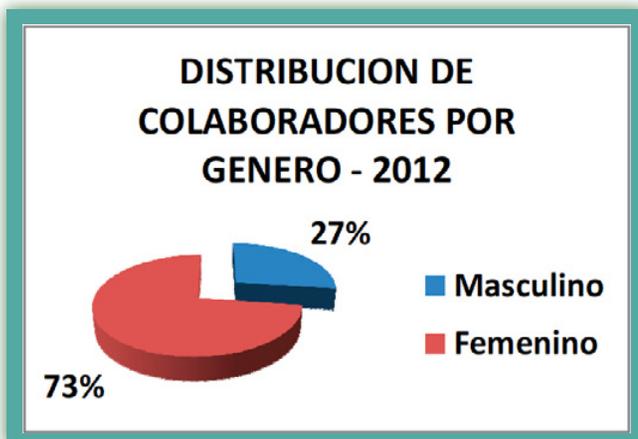


### Generalidades de gestión humana:

La clínica terminó el año de 2012 con 495 colaboradores, 71% correspondientes al género femenino y 29% masculino diferencia explicable por prevalencia de mujeres dentro del personal de enfermería

## Distribución por género:

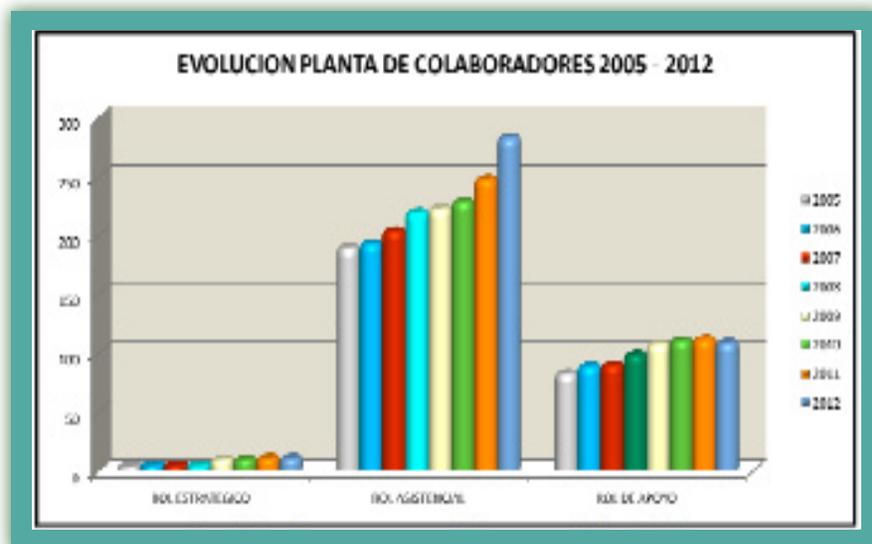
La Clínica brinda igualdad de condiciones a sus colaboradores sin tener en cuenta el género. Asegura que las personas que son seleccionadas y contratadas cumplen con las competencias necesarias para desarrollar el cargo encomendado y que cumplen con los requerimientos de educación, experiencia, entrenamiento y habilidades, requeridos por el perfil solicitado, aplicando las normas de calidad organizacional.



Procesos Misionales	Mujeres	Hombres
	329	85
En cargos de auxiliares de apoyo	213	14
En cargos profesionales no médicos	93	10
En cargos de Jefaturas	13	9
Médicos generales	6	19
Médicos Especialistas	4	33

Procesos de apoyo	Mujeres	Hombres
	31	50
En cargos de auxiliares de apoyo	26	45
En cargos Profesionales	2	
En cargos de Jefaturas	3	5

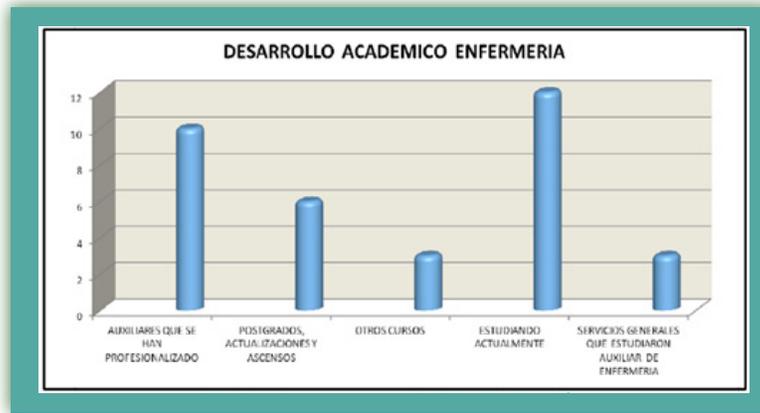
La planta de colaboradores se ha incrementado a partir del año 2005 debido al mejoramiento de los procesos asistenciales, de igual forma el rol administrativo y estratégico ha venido en crecimiento respondiendo a las necesidades del mejoramiento continuo.



Indicadores para Autoevaluación Fuente: Gestion Humana

· Admisión de personas:

A muchos trabajadores se les colabora con ajustes de turnos para permitir que realicen estudios superiores, de esta forma desde el año 2005, diez (10) auxiliares de enfermería han logrado su título como enfermeras profesionales y otras lo han hecho en otras profesiones.



Indicadores para Autoevaluación Fuente: Gestion Humana

Servicios financieros<sup>1</sup>

- Crédito de vivienda
- Crédito de vehículo
- Proyectos de generación de nuevos ingresos
- Crédito de bienes y servicios

Fondo de Solidaridad\*

- Calamidad domestica
- Salud
- Amparos y seguros

Contribuciones Sociales\*



<sup>1</sup> \*Tomado del Estatuto - Reglamento de Crédito y Reglamento de Solidaridad COOPNUEVA



## Salud de los trabajadores

La clínica a partir del año 2001, a través del departamento de gestión humana abre el área de salud ocupacional con el nombramiento de una coordinadora para el desarrollo de todas las actividades y el cumplimiento de la normatividad vigente. en el año 2008, la coordinación de salud ocupacional, queda a cargo de la gestión del departamento de gestión ambiental. el programa de salud ocupacional a través de una serie de actividades, se encarga de mantener el bienestar tanto físico, mental y social de los trabajadores en la institución.

El programa de salud ocupacional cuenta con cinco subprogramas dentro de los cuales se realizan las siguientes actividades:

Medicina de preventiva y del trabajo: programa de vacunación por riesgo ocupacional, exámenes medico ocupacionales de ingreso, periódicos y egreso, estadísticas de ausentismo laboral por enfermedad común, y ATEP.

Seguridad industrial: programa de prevención y registro de accidentalidad y enfermedad profesional, plan de emergencias, brigada de emergencias institucional, programa de inspecciones de seguridad, programa de trabajo seguro en alturas.

Higiene Industrial: sistemas de vigilancia epidemiológica para la prevención de enfermedades profesionales por exposición al riesgo biológico, radiaciones ionizantes, problemas osteo musculares, panoramas de riesgo por áreas.

Bienestar: actividades recreo deportivas para el personal con celebración de cumpleaños, aniversario de la clínica con la celebración del torneo de bolos institucionalizado desde el año 2008, navidad, día del trabajo.

Gestión Ambiental: Programa de Gestión Ambiental, Programa de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y similares, programa de RESPEL, Programa de Reciclaje,

Registro RH1 para el control de Residuos Hospitalarios, Seguimiento y muestreo a Vertimientos y emisiones atmosféricas, Registro para Publicidad Exterior.

### Programa de vacunación

AÑO	VACUNA	DOSIS
1995	HEPATITIS B	550
2003	TITULACIONES HEPATITIS B	150
2003	VACUNACIÓN HEPATITIS B	100
2003	NEUMOCOCO	30
2009	TITULACIONES HEPATITIS B	255
2009	VACUNACIÓN HEPATITIS B	169
2008	INFLUENZA	25
2009	INFLUENZA	126
2010	INFLUENZA	228
2010	HEPATITIS A PERSONAL DE ALIMENTACIÓN	11
2011	INFLUENZA	49
2012	TÉTANOS	31

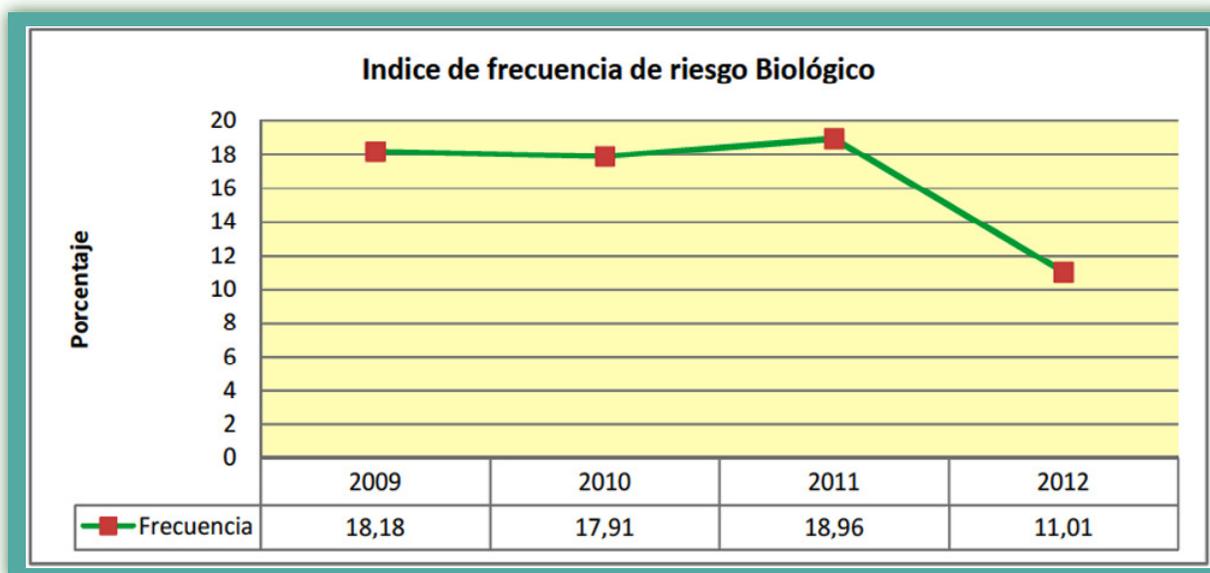
**Consolidado de Vacunación 2005 - 2012**  
**Fuente: Programa de Vacunación Salud Ocupacional**

### Índice de frecuencia de riesgo biológico:

Observar comportamiento de accidentalidad en cuanto a ocurrencia en un periodo de tiempo.

En noviembre de 2010, se logra introducir el uso masivo de catéteres libres de agujas, evitando así, el uso de agujas para aplicación de medicamentos.

Por último en el trabajador se han realizado campañas de concientización sobre la prevención del riesgo biológico, con el cumplimiento de las normas de bioseguridad, por lo cual han disminuido a través del tiempo los accidentes por riesgo biológico, además se hizo seguimiento a partir del año 2011 al personal que presentaba más de 2 AT desde su ingreso, y desde el COPASO se decidió hacer una invitación a cada uno de estos trabajadores para que realice de forma segura sus labores fomentando la cultura del autocuidado.



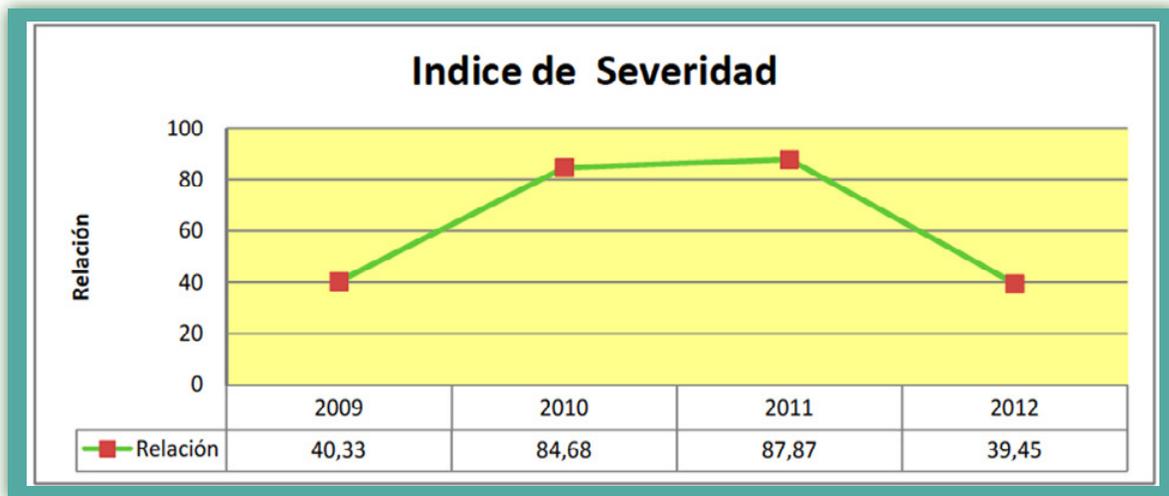
## Índice de severidad:

Seguimiento al accidente por ausentismo por accidente de trabajo.

A partir del año 2010, la Clínica Nueva consolida la información de ausentismo por mes, y se registra el número de casos y los días de incapacidad, teniendo en cuenta la contingencia. Los días y casos por enfermedad profesional se contabilizaban dentro de los casos y días de la accidentalidad como ATEP.

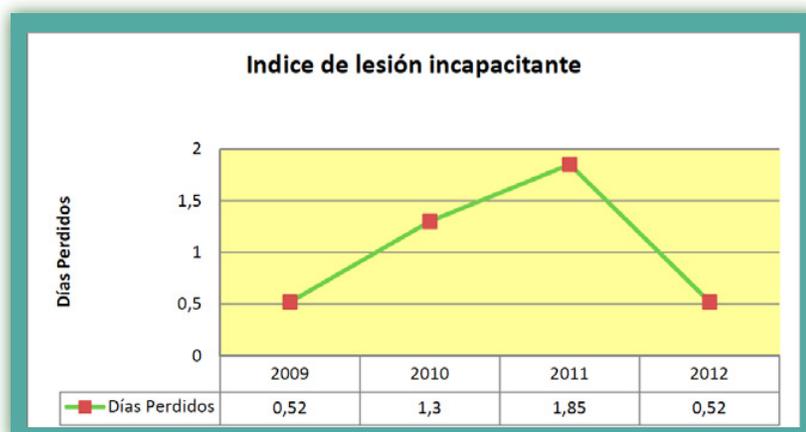
Para este año, las patologías más frecuentes por las cuales se generaban incapacidades eran: enfermedades del sistema respiratorio, enfermedades que afectaron el sistema osteomuscular, y afecciones del sistema nervioso central y sentidos.

Las patologías más recurrentes seguían siendo las mismas, y durante este año se hizo seguimiento desde salud ocupacional a las personas con incapacidades recurrentes, en el formato de seguimiento que se tiene para las personas con enfermedades profesionales. Este seguimiento se consignó en la base de datos, implementada desde el subprograma de medicina preventiva y del trabajo, para realizar visitas periódicas a las personas que presentan tanto enfermedades profesionales como de origen común.



## Índice de lesión incapacitante:

Medir la frecuencia por la severidad. Número de días de incapacidad cargados a AT en el periodo / Horas Hombre trabajadas en el periodo \* 240,000.



## Gestión con Proveedores de Bienes y Servicios

La política de compras de la Clínica Nueva tiene como propósito garantizar una gestión con objetividad, transparencia y excelencia en la adquisición de medicamentos, Dispositivos médicos, insumos hospitalarios, equipos biomédicos y de soporte tecnológico e industrial, que satisfagan las necesidades del cliente interno y externo, con calidad, seguridad, oportunidad y equilibrio económico para la institución; manteniendo relaciones perdurables con proveedores prestigiosos a nivel nacional e internacional.

La contratación de adquisiciones o contratos de servicio se hará por procesos de evaluación de alternativas ofrecidas en las que se tengan en cuenta las capacidades y condiciones favorables a la Clínica, de cada oferente brindándole a todos iguales oportunidades de participar con transparencia y en abierto rechazo a cualquier práctica corrupta.

La Clínica desechará cualquier oferta de productos o servicios que pretenda ser aceptada mediante el ofrecimiento de dadas o sobornos, o cuando se trate de productos cuyo origen legal se desconozca.

La Clínica rechaza la piratería y velará porque dentro de su operación no se presenten productos cuya autenticidad no se pueda certificar legalmente.

La Clínica vetará la participación como proveedor o contratista de personas naturales o jurídicas que presenten comportamientos corruptos de cualquier tipo.

En el proceso de adquisición de medicamentos y dispositivos médicos para uso humano que utilice directamente relacionados con riesgos en la prestación de servicios asisten-



ciales, se verificará el registro expedido por el INVIMA.

Todo proveedor debe ser persona natural o jurídica con registro mercantil vigente, identificación tributaria y referencia comercial y de idoneidad comprobadas.

No se efectúan negocios ni transacciones con compañías o personas de comportamiento ético comercial cuestionado judicialmente o en listas de general conocimiento.

En condiciones de igualdad se prefiere al proveedor que ofrezca los mejores artículos, calidad comprobada de los mismos, antecedentes de suministro, precio y forma de pago.