

BANCO DE MEJORES PRÁCTICAS

Institución:

Fundación Hospital Universitario de San Vicente Fundación



Nombre de la Práctica:

Programa de Responsabilidad Social y su enfoque a la Seguridad Clínica

Proceso donde se encuentra la Práctica Exitosa:

Macroprocesos Estratégicos

Antecedentes:

Fundado el 16 de mayo de 1913, el Hospital Universitario San Vicente Fundación ha sido fiel en sus 96 años de existencia, a la promesa de su fundador, Don Alejandro Echavarría Isaza: "Ser un hospital grande, muy grande, que tenga siempre la capacidad para albergar a todo hijo de Antioquia y del resto del país que necesite de sus servicios" Este pensamiento a permanecido desde de su creación hasta la actualidad reflejandose en su visión en donde es explicito la orientación de ser una institución socialmente responsable "En el 2012 el Hospital Universitario San Vicente de Paúl será reconocido como centro de excelencia en la prestación de servicios de salud de alta complejidad y modelo de responsabilidad social".

La institución vive su responsabilidad social al situar al hombre como eje central de su Misión y de su quehacer, enmarcar su gestión y operación dentro de parámetros éticos y transparentes, Lo cual ha llevado a que históricamente busque superar los mínimos de Ley en beneficio institucional y de sus públicos de interés, especialmente del

paciente.

Historicamente el Hospital viene evolucionando en la forma de entender y aplicar la Responsabilidad con la sociedad, sin perder de vista su Misión.

Objetivos de la Práctica:

Enmarcar su gestión y operación de la Fundación Hospital Universitario San Vicente de Paúl dentro de parámetros éticos y transparentes

Contextualización de la Práctica:

El ser una institución socialmente responsable, es parte del pensamiento organizacional que ha permanecido en el tiempo desde su fundación y que en la actualidad ese interés se ve reflejado desde la Visión, donde se despliega en una de las líneas de la estrategia corporativa.

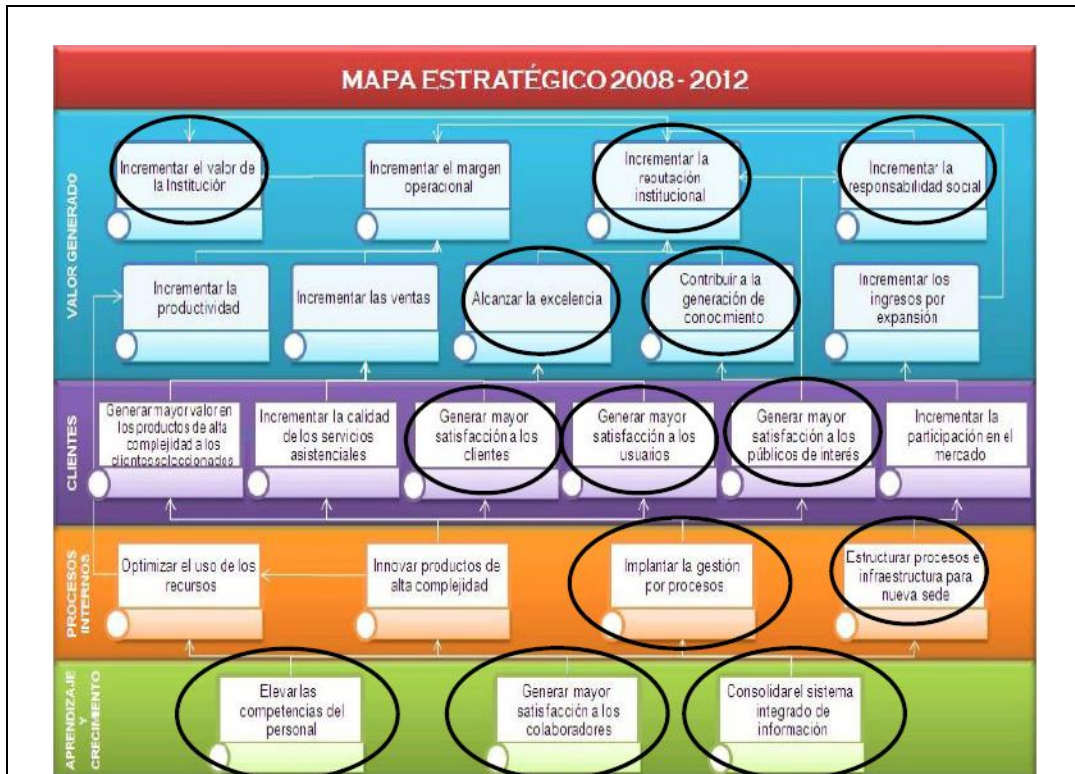
La institución es consciente del papel en aspectos sociales, ambientales y económicos, y del compromiso que tiene para que su actuación responda con impactos favorables a sus públicos de interés.

Esta convicción hace que la Responsabilidad Social esté explícita en la plataforma estratégica de la institución (Misión, Visión, Valores, Política Institucional, Código de Buen Gobierno y Ética) y que esté visible en el Plan Estratégico 2008-2012.



Premio a la Calidad
Medellín, ciudad saludable

BANCO DE MEJORES PRÁCTICAS PREMIO A LA CALIDAD, MEDELLÍN, CIUDAD SALUDABLE



La responsabilidad social hace parte de la Estrategia Corporativa y se ve reflejada desde su direccionamiento.

La orientación de este Programa, busca mejorar el posicionamiento de la entidad entre los diferentes públicos de interés, favoreciendo la accesibilidad a los servicios de salud de alta complejidad entre quienes los requieren, indistintamente de su condición, social o económica, facilitando procesos de formación del recurso humano y desarrollando investigación para el crecimiento diferencial en alta complejidad.

La Institución cuenta con una política de responsabilidad social que manifiesta que el Hospital está comprometido con la responsabilidad social y busca alcanzar resultados que superen el cumplimiento de la legislación y las necesidades de sus públicos de interés, haciendo especial énfasis en el componente social, con ética y transparencia.

De esta Política se desprenden los siguientes compromisos:

Económico: Generar excedentes económicos con R.S. e invertirlos pensando en el beneficio de sus públicos de interés.

Social y ambiental: Cumplir las exigencias legales y superarlas hasta

donde técnica y económicamente sea posible, en procura de mejorar la calidad de vida del ser humano.

Ético: Sus actuaciones se harán fomentando el respeto y la igualdad con sus públicos de interés.

Transparencia: Se fomenta este compromiso en toda su gestión de cara a sus públicos de interés, además de sus líneas de acción.

Accesibilidad a los servicios de salud: Contribuir para que las personas puedan acceder a los servicios de salud, haciendo especial énfasis en las personas que necesítándolo no pueden hacerlo.

Formación: Línea de acción, mediante la cual el Hospital busca brindar conocimiento y capacitación a sus públicos de interés

Investigación: Contribuir a la generación de Conocimiento.

La Institución ve al el hombre como eje central de su Misión y de su quehacer, lo cual motivó a generar su lema "Una Vida Entera por la Vida", reflejando rectitud, transparencia y respeto por los derechos de sus públicos de interés, aspectos que se hacen evidentes en toda su plataforma estratégica, además de un despliegue visible en los valores corporativos, las políticas institucionales y en el Código de Buen Gobierno y Ética.

Para irradiar estos importantes componentes en toda la Organización, la institución creó en 1996 el Grupo Pioneros, con el propósito de "Fomentar una cultura centrada en los valores corporativos que permita el mejoramiento en la calidad de la atención del paciente y su familia" y con el objetivo, entre otros, de difundir e implementar los valores corporativos articulados con los programas institucionales. De igual forma se cuenta con un Comité de Ética que realiza apoyo constante a las decisiones, gestión y operación de la Institución.

La toma de decisiones en la Institución está centrada en la búsqueda permanente del bienestar y satisfacción de las necesidades de los pacientes y sus familias, aspecto que trasciende a toda la sociedad viéndose evidenciado en sus 96 años de funcionamiento donde se han caracterizado por ser una institución de puertas abiertas para los pacientes que requieren atención de alta complejidad.

Todos los colaboradores son concientes que primero es el paciente y que la calidad y la seguridad con la cual prestan el servicio contribuirá



Premio a la Calidad
Medellín, ciudad saludable

**BANCO DE MEJORES PRÁCTICAS
PREMIO A LA CALIDAD, MEDELLÍN, CIUDAD SALUDABLE**

a mejorar la calidad de vida de éste y a la sostenibilidad y desarrollo de la organización.

Se puede asegurar que los valores que rigen en la Institución, la ética y la transparencia con la cual realizan sus diferentes procesos, unido a la excelente gestión, le ha permitido al Hospital pasar de ser una institución que dependía de los auxilios del estado y de la caridad de los benefactores, a ser una entidad autosuficiente y sostenible de referencia en el ámbito nacional e internacional, especialmente en la innovación, en la calidad y en la seguridad que ofrecen a sus pacientes y a la sociedad en general.

El componente ambiental dentro de la gestión de la institución, se remonta a más de 25 años, ha sido y es coherente con las políticas organizacionales y la plataforma estratégica, con un enfoque de gestión del riesgo, excelencia y satisfacción de los clientes internos, externos y partes interesadas.

La gestión ambiental y de los residuos, apunta a la seguridad de los públicos y dispone de indicadores que se remontan a 1999. El componente ambiental desarrolla iniciativas en: gestión integral de residuos hospitalarios, orden, seguridad y limpieza, manejo seguro de sustancias químicas peligrosas, ahorro y uso eficiente del agua y la energía.

La institución cuenta con un plan de gestión de residuos, donde en 1999 la Sección de Salud Ocupacional asume el liderazgo del programa y en el cual la Dirección General formula la política para la gestión de residuos, construyendo los indicadores y creando el Comité Ambiental de la institución, ahora articulado al Grupo de Mejoramiento del Proceso de Gestión del Riesgo Ocupacional y Ambiental.

Disponen de una estructura documental suficiente y aprobada por las autoridades para este aspecto y lideran un plan de mejoramiento de algunos centros intermedios de acopio de residuos para alcanzar la excelencia en este aspecto.

Han sido pioneros en las tecnologías de tratamiento interno de residuos hospitalarios, entre los que se encuentran: inactivación térmica en autoclaves, compactación de residuos ordinarios y aprovechamiento para la comercialización de los residuos reciclables.

Para las acciones de seguimiento y control de la correcta disposición final de los residuos sólidos, se ha desarrollado un plan de formación

y entrenamiento en este aspecto y se realizan labores de inspección, vigilancia y control interno para el mejoramiento del plan actividad a cargo de profesionales universitarios con participación de clientes internos y externos.

Estos aspectos son evaluados por el Grupo de Mejoramiento del Proceso de Gestión del Riesgo Ocupacional y Ambiental, quienes además elaboran y analizan mensualmente los indicadores ambientales con el fin de tener un seguimiento continuo a los diferentes programas de la gestión ambiental.

Desde la guía de atención del paciente y su familia, los usuarios, familias, funcionarios, proveedores y otros grupos de interés, se vinculan a la iniciativa de la gestión ambiental.

Para los clientes internos y externos se dispone de volantes, afiches y planes de formación con la información detallada de cómo manejar adecuadamente los residuos hospitalarios dentro de la institución.

Se facilita el acceso a los públicos de los recipientes necesarios con la señalización apropiada para facilitarles la gestión interna de los residuos que generan. Esta acción se complementará con la próxima divulgación de un video institucional sobre la gestión de residuos.

Es importante resaltar que esta iniciativa está complementada con las acciones de los otros programas y campañas de gestión ambiental.

Acorde a las políticas y plan estratégico, existe una estructura documental para la gestión de los eventos adversos.

Existe dentro del plan de gestión de residuos, el análisis preventivo alimentado de las inspecciones realizadas que contribuyen al mejoramiento del plan. Adicionalmente, se lleva un registro de los accidentes relacionados con la gestión de residuos hospitalarios y estos son sometidos a un proceso de investigación y análisis dentro de la gestión del riesgo ocupacional y ambiental.

Resultados:

La Responsabilidad social en la institución se evalúa desde diferentes perspectivas, en primera instancia por ser un tema estratégico, se evalúa en los procesos de seguimiento al plan estratégico, lo cual es concordante con lo establecido a lo largo de la evaluación y mejoramiento y adicionalmente a través de estudios de reputación corporativa contratado con firmas especializadas.

Desde el punto de vista de la incorporación de la Responsabilidad Social, en la institución se evalúa y se mejora a partir del modelo de Responsabilidad Social de los Institutos ETHOS de Brasil e IARSE de Argentina para grandes empresas y que ya fue avalado por cerca de 10 países de Latinoamérica entre los cuales se encuentran Colombia (PLARSE: Plan latinoamericano de Responsabilidad Social) y en el ámbito operativo y de soporte de base, se evalúa a través de los resultados de los diferentes procesos de la Institución por intermedio de los mecanismos establecidos (grupos de mejoramiento, etc).

Para los programas, proyectos y demás actividades específicas se evalúan y mejoran por sus diferentes indicadores, ya sea de líneas externas (accesibilidad a los servicios de salud, formación e investigación) o internas (reflejadas en otros estándares).

Para el tema de las exposiciones ocupacionales de riesgo a agentes biológicos, se dispone de una estructura documental que se ha mejorado a través del tiempo y que les permite el reporte oportuno a las entidades de la seguridad social. Cuentan con los mecanismos de coordinación intra y extrasectoriales para garantizar el manejo oportuno de los expuestos y la gestión de este riesgo.

Algunos datos importantes son:

Investigación: La institución cuenta con varios grupos de investigación inscritos ante Colciencias que incluyen, el grupo de epidemiología hospitalaria, el grupo de terapia celular y el grupo de medicina fetal (en asocio con la Universidad de Antioquia).

Con estos grupos se realiza investigación en diferentes áreas que incluyen enfermedades infecciosas, farmacoepidemiología y nuevas ayudas diagnósticas en laboratorio clínico, entre otras.

Los resultados de estas investigaciones son divulgados por diferentes medios y a diferentes públicos de interés, a través de posters y

ponencias en eventos científicos, publicaciones en revistas nacionales e internacionales, divulgación en eventos y reuniones intrahospitalarias e interinstitucionales.

El nuevo conocimiento derivado de estas investigaciones, se espera sea aplicado por estos públicos ya informados en la planeación y atención diaria de los pacientes.

La institución hace parte del Comité 180 de Responsabilidad Social que elaboró la guía 180 de Responsabilidad Social en Colombia, hace parte del Comité Espejo de la ISO 26000 de Responsabilidad Social y es integrante de la Delegación Colombiana ante la ISO para desarrollar la guía 26000 de Responsabilidad Social que es de carácter internacional.

La Responsabilidad Social de la institución trasciende a cada público de interés, por lo que se realizan distintas actividades que impactan diferentes tópicos, entre ellos la calidad y a la seguridad. Para este tópico en especial, la organización está comprometida en compartir conocimientos desarrollados y experiencia adquirida a través de diferentes estrategias, entre ellas se destacan:

- Eventos académicos: Espacios que se vienen desarrollando desde finales de los años 90, donde se tiene un promedio de 50 eventos académicos anuales con más de 5000 profesionales nacionales e internacionales que se benefician de los temas de salud desarrollados.

La Institución cuenta con 3.640 profesionales de la salud que se benefician anualmente de las jornadas de educación continua en temas de salud.

El Hospital preocupado por la seguridad del paciente y por la seguridad del personal de salud, realizó en el año 2009 tres eventos académicos especializados en ese eje temático en el que se destaca el Congreso Nacional HOSPITAL SEGURO, al cual asistieron 300 profesionales del sector salud de todo el país

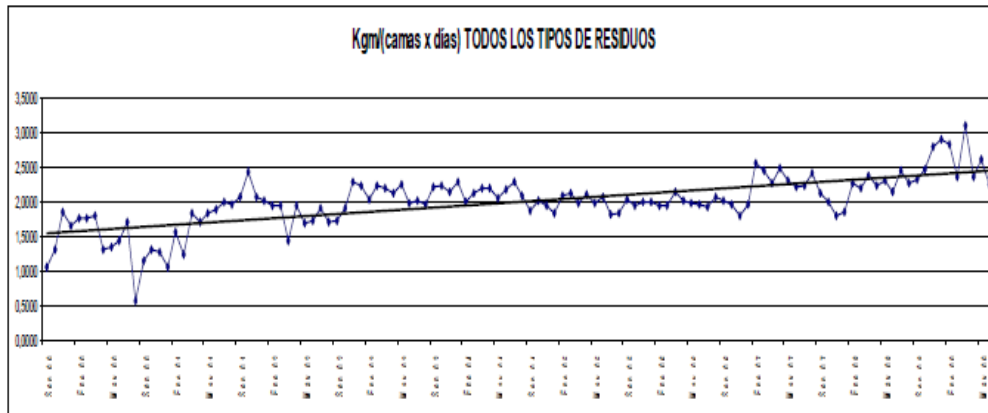
- Conferencias de salud para la comunidad: Desde hace 5 años, los médicos y enfermeras de la institución se acercan a la comunidad con las conferencias A NUESTRA SALUD , que tienen como objetivo dar información clara y sencilla de la prevención y manejo de las principales enfermedades en nuestro medio. Estas mismas conferencias son transmitidas a la comunidad a través del Canal Televida, con quienes se realizó un convenio desde 2008 para la transmisión de estas.

- Las conferencias se realizan una vez al mes de Febrero a Noviembre y asisten en promedio 4.000 personas al año.
- Diseño y publicación de folletos informativos de los eventos académicos y de apoyo para los pacientes, las familias, el personal asistencial y la comunidad en general.
- Visitas de referenciación y pasantías de diferentes departamentos del país e inclusive a diferentes destinos internacionales.
- Apoyando el desarrollo: La institución, en el contexto de su gestión de responsabilidad social, presentó en 2006 el programa "Apoyando el Desarrollo" dirigido a instituciones prestadoras de servicios de salud, específicamente a las Empresas Sociales del Estado de municipios antioqueños, localizados por fuera del Área Metropolitana y de la ciudad capital, como también fundaciones sin ánimo de lucro dedicadas a prestar servicios de salud, con el fin de apoyarlas, a través de acciones de asesoría y/o capacitación, en el desarrollo de proyectos institucionales de impacto para la entidad y la comunidad. Todo ello, sin costo de honorarios profesionales. El programa desde el 2008 recibe médicos pasantes por los servicios de urgencias con la finalidad de actualizarlos y mejorar su desempeño en los Hospitales de los municipios.
- La institución y tu Institución: Cada año visitan La institución 60 colegios, 120 maestros y 1000 alumnos que reciben conferencias de salud de interés para los jóvenes, material didáctico y consultas en salud mental.
- Como mecanismo para realizar transferencia de conocimiento a las demás organizaciones de la ciudad, el Hospital participa en los diferentes Club Bench que desarrolla la Secretaría de Salud de la Alcaldía de Medellín y la empresa Asesorías y Soluciones Integrales, compartiendo sus prácticas con el sector.

Frente al compromiso de facilitar el acceso de los usuarios a los servicios de salud, promover la formación e incentivar la investigación. (En el año 2008 se destinaron \$7.447 millones de pesos en subsidios, para quienes no podían pagar por los servicios de salud que necesitaban, en total se beneficiaron 28.777 personas).

En el componente ambiental con enfoque de seguridad del paciente, la Institución participó como centro piloto con el Centro Nacional de Producción más limpia con resultados muy satisfactorios.

Las iniciativas ambientales dentro del proceso de gestión del riesgo ocupacional y ambiental, se evalúan a través de los indicadores del proceso y a través de la metodología del grupo de mejoramiento del proceso y por la comunicación con otros procesos.



La gráfica revela la evolución en la generación de residuos hospitalarios por cada cama hospitalaria y por día.

Se evidencia una fluctuación y variabilidad, pero la tendencia es al incremento en la generación de los residuos, situación que está vinculada al incremento de las atenciones de alta complejidad acordes al desarrollo de la plataforma estratégica. A pesar de lo anterior, se encuentran por debajo del estándar para América Latina que estima en 3 kg por cama hospitalaria por día. En un país desarrollado para un nivel de complejidad como el nuestro, se estima entre 7 a 10 kg por cama día de generación de residuos.

Conclusiones:

La Fundación Hospital Universitario San Vicente de Paúl ha venido cambiando su forma de pensar acerca de la responsabilidad social, pasando de la filantropía hasta una gestión empresarial socialmente responsable.

La organización ha desarrollado un sistema que permite gestionar de

manera efectiva las relaciones con la sociedad y su entorno, para generar valor a los grupos de interés contribuyendo al bienestar general, al respeto por los derechos humanos y a la armonía de las relaciones laborales.

De igual forma asegura comportamientos éticos en sus operaciones , y el cumplimiento de las obligaciones legales y la noramtividad ambiental.