

SOMOS CORAZÓN

Boletín Institucional

Edición No 01
Febrero de 2021

Indice

Ya tenemos nuestro nombre para el Boletín Institucional

Página 3

Reconocimiento Medellín Me Cuida Alcaldía de Medellín

Página 3

Inauguración Casa Administrativa

Página 4

Apropiándonos de nuestro lugar de trabajo - Casa Administrativa

Página 4

Atención Centrada en la Persona en acción

Página 5

Gestión Ambiental durante el 2020

Página 7

Seguridad y Salud en el Trabajo durante el 2020

Página 9

Programa Clínica Saludable

Página 10

Conoce los integrantes que conforman los Comités COPASST y COCOLA

Página 11

Reconocimiento Programa de Capacitaciones y Formación 2020

Página 13

Protocolo de Comunicación Efectiva

Página 14

¿Sabías que todos los años medimos el clima de seguridad del paciente en la Institución?

Página 15

Elaboración y apoyo



- >> Comité Editorial: Gestión de Calidad
- >> Diseño: Comunicación Organizacional
- >> Colaboradores: Gestión Humana, Seguridad y Salud en el Trabajo, Seguridad del Paciente, Mejoramiento Continuo y Atención Centrada en la Persona.

Los invitamos a que escriban sus aportes, opiniones y sugerencias del Boletín a: comunicacion@clnicasagradocorazon.com.co

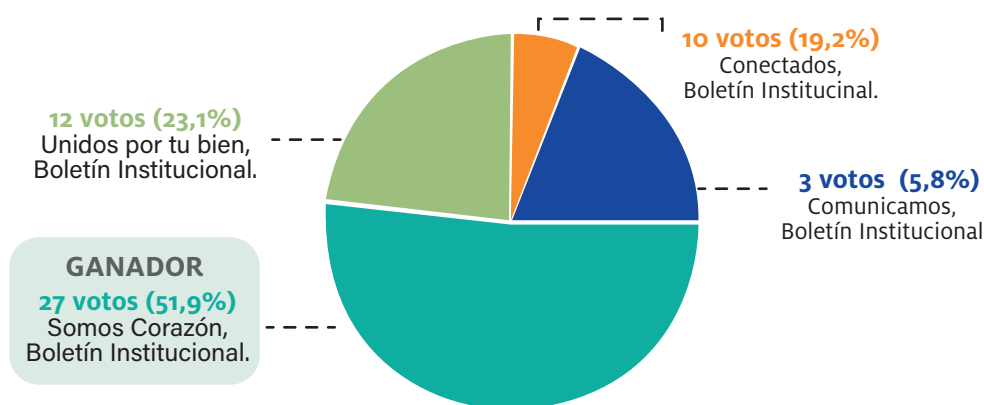
¡Ya tenemos nuestro nombre para el Boletín Institucional!

Por:
Tatiana Sepúlveda Roldán
Comunicadora Organizacional



Gracias a todos los colaboradores que nos ayudaron a elegir el nombre para nuestro renovado Boletín Institucional. Este será un medio mensual donde podrás enterarte de nuestras actividades, campañas y más.

Durante el tiempo que estuvo abierta las votaciones recibimos 52 votos de los cuales:



Reconocimiento Medellín Me Cuida Alcaldía de Medellín

Por:
Tatiana Sepúlveda Roldán y Juliana Zuluaga Bermúdez
Comunicadora Organizacional - Líder de Atención Centrada en la Persona

Durante el año 2020 en el marco de la pandemia logramos identificar a través de datos cualitativos las necesidades de nuestros usuarios y sus familias y con base en ellas implementamos estrategias que nos permitieron **mantener una adecuada comunicación, expresar sus sentimientos, apoyar la toma de decisiones difíciles y el desenlace de las mismas, brindar apoyo espiritual y social, reforzar actitudes positivas, reconocer los logros y celebrar la vida.**

Con estas estrategias conectamos 1380 familias y recibimos por parte de **Medellín Me Cuida: Un reconocimiento a las experiencias exitosas que cuidan la salud durante la pandemia**, fue organizado por la Secretaría de Salud de la Alcaldía de Medellín para identificar y exaltar las mejores prácticas en la prevención, atención y control de casos COVID-19.

El pasado 18 de diciembre de 2020 recibimos el galardón por la experiencia **Conecta VIDA, ¡conectando vida en tiempos difíciles!**, un reconocimiento que se logró por nuestro compromiso con el bienestar de los pacientes y sus familias.

Nos sentimos orgullosos y motivados por recibir este galardón, que permite dar fe de nuestro trabajo por el mejoramiento continuo de la Institución.

¡Este logro es gracias al esfuerzo y el trabajo hecho con amor de todos nuestros colaboradores!



Inauguración Casa Administrativa

Por:
Tatiana Sepúlveda Roldán
Comunicadora Organizacional



En el mes de enero se realizó la inauguración del nuevo espacio para el área administrativa de la Nueva Clínica Sagrado Corazón.

Con la inauguración de la Casa Administrativa se logrará un mejor desarrollo de los procesos, y así brindar una excelente atención a nuestros usuarios, pacientes y familias.



Apropiándonos de nuestro lugar de trabajo - Casa Administrativa

Por:
Tatiana Sepúlveda Roldán
Comunicadora Organizacional

En el mes de febrero, se llevó a cabo la actividad: **Apropiándonos de nuestro lugar de trabajo**, un espacio que nos permitió promover en nuestros colaboradores del Área Administrativa la importancia de unificar el lenguaje en el momento que nos referimos a nuestro lugar de trabajo. **Esto con el objetivo de empezarlo a llamar como la Casa Administrativa y no “casita”, “casa Botero” o “casa verde”.**

Así vivimos la experiencia de armar el rompecabezas de la Casa Administrativa, una actividad que nos permitió interactuar con el otro, salir de la rutina y apropiarnos de nuestro lugar de trabajo.



La Nueva Clínica Sagrado Corazón desde el mes de abril del año 2019 pertenece a la organización **PLANETREE**, líder global en **construir, desarrollar y potenciar programas de atención centrada en la persona y excelencia en servicios de salud**, con la implementación de nuestro modelo hemos logrado excelentes resultados, te invitamos a conocerlos:

1. Durante el año 2020 tuvimos una **disminución** del 60% en quejas por mala actitud.

AÑO	QUEJAS POR MALA ACTITUD
2019	190
2020	40



2. Recibimos **755 felicitaciones** y **64 de nuestros colaboradores** fueron reconocidos por su calidez, amabilidad y sensibilidad frente a las experiencias de nuestros usuarios.

Adriana Márquez	Fernando Ríos	Luisa Sepúlveda	Sergio Hernández
Alejandro Pinzón	Francisco Foronda	Luz Aida Mesa	Tatiana Hoyos
Alexander Vergara	Guenola Galvan	Luz Marina Bernal	Tatiana Pineda
Alexandra Suarez	Isabel García	Marina Montoya	Tatiana Zapata
Ana Higuaita	Ivan Oquendo	Mónica Rojas	Valentina Gómez
Andrés Acosta	Janeth García	Natalia Arango	Victor Escandón
Andrés Muñoz	Jhorman Grisales	Natalia Escudero	Wendy Quintero
Ángela Montoya	Johana Herrera	Pablo Montoya	Yeison Quintero
Beatriz Elena Mejía	Juan Carlos Betancur	Paola Arredondo	Yency Tamayo
Catalina Escudero	Juan Fernando Cortés	Paola Granada	Yeraldine Zapata
Claudia Martínez	Julian Zea	Pilar Vargas	Yesica Araque
Claudia Patiño	Laura Agudelo	Ramiro García	Yohana Buitrago
Daniel Agudelo	Laura Palacios	Sandra Ramírez	Yury Manco
Doralba puerta	Laura Ramírez	Sara Bedoya	
Elkin Mazo	Lina Marcela Ciro	Sara franco	
Estela Isaza	Luis Alberto Giraldo	Sara Mazo	
Evelin Jiménez	Luisa Galvis	Sebastian Sánchez	

4. Logramos **mejorar la satisfacción y la percepción de nuestros usuarios**

Algunos de sus testimonios:

"Gracias por la atención, el profesionalismo y calidez de los médicos, enfermeras, personal de aseo y la alimentación. Siempre me sentí acompañada y confiada en que estaba en buenas manos".

Dania Vides

"Las cosas buenas se comparten y se exaltan. Destino estas líneas con amor, respeto para el personal del servicio de hospitalización de la clínica, soy la acompañante permanente de un adulto mayor que estuvo en este servicio y quiero agradecer la labor que desarrollan todos los que hacen posible que la estancia en esta institución sea menos traumática, resaltó en especial la labor de los auxiliares de enfermería, porque son ellos con quien el paciente tiene más contacto, el trato cálido y humanizado que han tenido es la muestra del amor con que ejercen su profesión, siempre tuve una respuesta amable".

Hercilia Mondragón

5. Reconocemos el compromiso de nuestros colaboradores con los valores institucionales:

Calidez



FRANCISCO FORONDA
Auxiliar de Enfermería 4to piso

Compasión



SUSANA URIBE
Trabajadora Social

Creatividad + Innovación



LINA ARANGO
Auxiliar de Enfermería 2DO piso

Flexibilidad



JORGE VALENCIA
Coordinador de Facturación

6. Resaltamos a nuestro colaborador más felicitado durante el año 2020



DANIEL AGUDELO
Auxiliar de Enfermería 4to piso

¡Este año vamos por más!



Consumo de agua:

En el año 2020

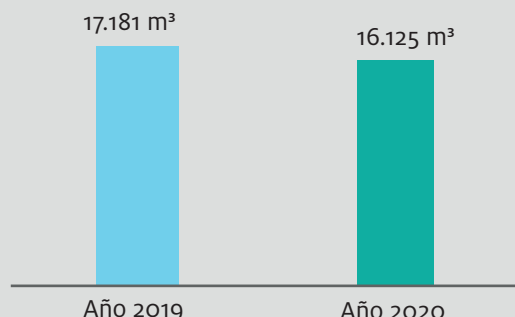
La Clínica **disminuyó en 1.056m³ el consumo de agua** comparado con el año anterior.



Te invitamos a:

- Seguir cuidando este recurso, con un consumo responsable y consciente.
- Cerrar la llave cuando no la estés usando.

Comparativo consumo de agua potable



Consumo de papel:

En el año 2019

Se consumieron **3096 resmas** de papel en impresiones.



Para el año 2020

Logramos **disminuir a 2562 resmas.**



Con esta disminución se dejaron de talar **34 árboles.**

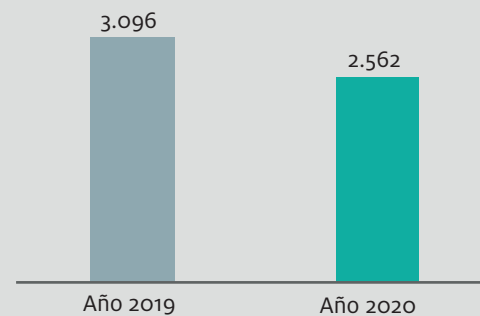
Te invitamos a:

- Pensar si requieres o no la información impresa
- Reutilizar el papel
- Imprimir por ambos lados de las hojas
- Revisar muy bien la información antes para que no se impriman errores.



Un gasto responsable de papel contribuye con el cuidado del medio ambiente.

Comparativo cantidad de resmas consumidas



Residuos hospitalarios:

Todos los procesos de la Clínica generan residuos hospitalarios, que tienen un manejo desde su segregación hasta la disposición final. **En el año 2020 se generaron 132.764,48 kilogramos de residuos.** Distribuidos de la siguiente manera:

Generación de residuos 2020 Sede NCSC			
Clasificación	Tipo de residuo	Kilogramos generados	Tipo de eliminación
No peligrosos	Reciclaje	12,030.40	Reciclaje
	Biodegradable	3,152.59	Relleno sanitario
	Ordinario	32,309.50	
Peligrosos	Biosanitario	53,052.10	Desactivación mediante autoclave por calor húmedo
	Covid-19 biosanitario	15,848.00	
	Covid-19 cortopunzante	32.70	
	Anatomopatológico	4,210.60	Incineración
	Cortopunzante	1,350.50	
	Animales	0.50	
	Reactivo	6.50	
	Fármaco	3,986.30	
	Citotóxico	41.90	
	Protección de la marca	6.85	
	Químicos	589.50	
	RAEES	360.30	Aprovechamiento Pos consumo
	Luminarias	8.80	
	Pilas y baterías	48.30	
Total		127,035.34	

Generación de residuos 2020 Sede Consulta externa			
Clasificación	Tipo de residuo	Kilogramos generados	Tipo de eliminación
No peligrosos	Reciclaje	1,336.60	Reciclaje
	Ordinario	3,589.84	Relleno sanitario
Peligrosos	Biosanitario	791.20	Desactivación mediante autoclave por calor húmedo
	Cortopunzantes	11.50	Incineración
Total		5,729.14	

Durante este año debido a la pandemia se empezaron a generar residuos COVID-19 por la atención de los pacientes con este diagnóstico.

Invitamos a todos los colaboradores a contribuir con la segregación correcta de los residuos, para evitar daños a las personas o al medio ambiente.



Accidentes de trabajo:



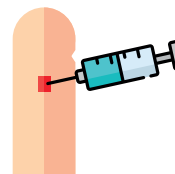
En el año 2019

Se presentaron **25 accidentes de trabajo**



Para el año 2020

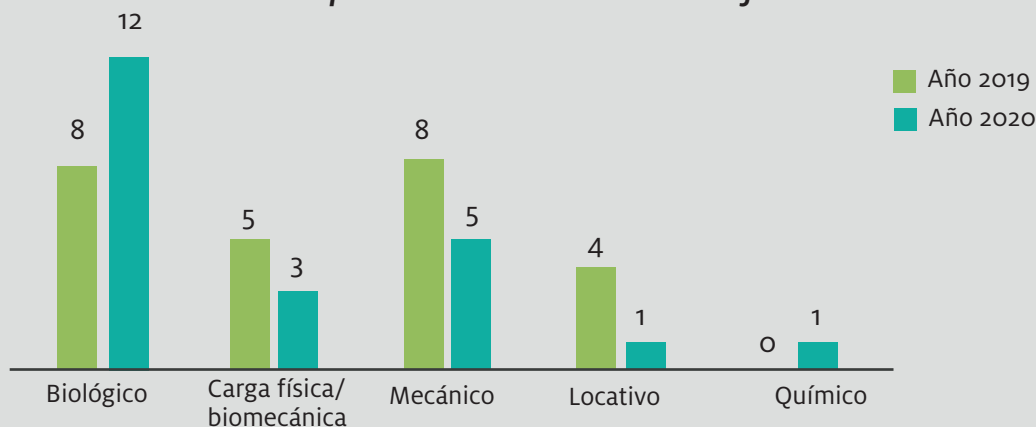
Logramos **disminuir a 22 los accidentes de trabajo**



El tipo de accidente que más se generó

Riesgo biológico por punción con objeto contaminado.

Tipos de accidentes de trabajo



El **servicio más accidentado en el 2020 fue UCI-UCE** seguido de Cirugía y Urgencias. Éstos son los servicios que tendrán una intervención priorizada para evitar que se materialicen de nuevo los accidentes.

Comparativo accidentes de trabajo por servicio



Evita los accidentes de trabajo realizando:

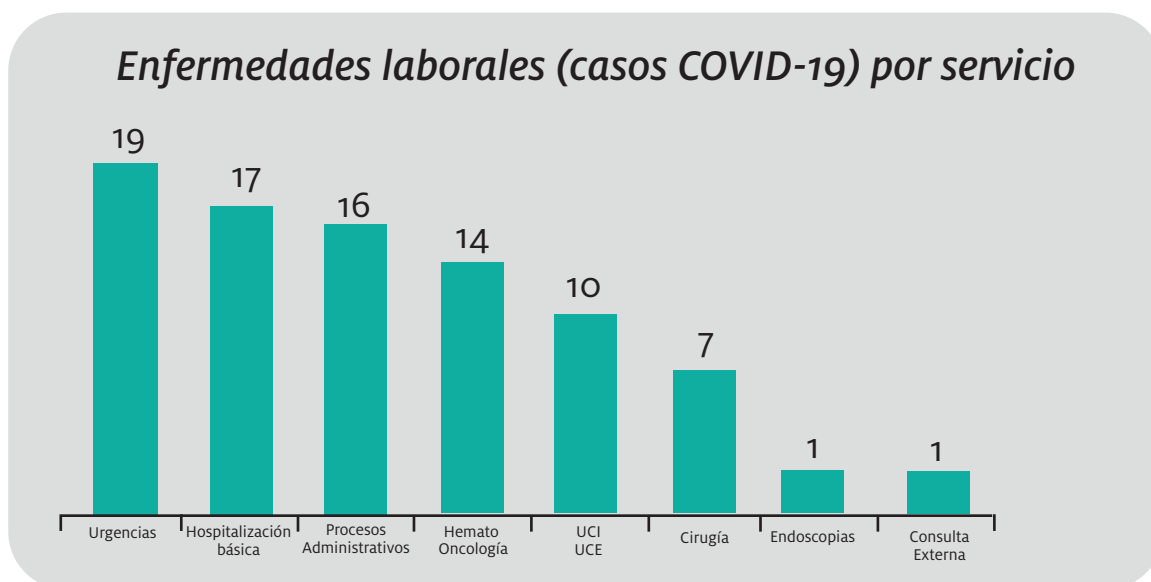


- Los procedimientos de una manera segura.
- Reportando las herramientas o implementos en mal estado y siendo conscientes de la tarea que estamos realizando.

Recuerda que el cuidado empieza por ti.

Enfermedad laboral:

En el histórico de la Clínica no se habían presentado enfermedades laborales calificadas en el personal. Sin embargo, en el año 2020 debido al COVID-19 **se presentaron 85 casos de contagio en colaboradores**, estos casos fueron calificados como enfermedad laboral directa por el nexo laboral del personal de la salud con la exposición a este virus.



El COVID-19 cambio completamente la forma de realizar las actividades diarias de todos, **el cuidado empieza por cada uno de nosotros, tanto dentro como fuera de la Clínica**. No debemos bajar la guardia así hayan pasado los picos y estemos más cerca de la vacunación.

Recuerda que aún se pueden presentar contagios y afectar al colaborador y al servicio al que pertenece.

Programa Clínica Saludable

Por:
Ana María Amaya Restrepo
Seguridad y Salud en el Trabajo y Gestión Ambiental

A partir de febrero de 2021, se lanza el **Programa Clínica Saludable**, el cual tiene por objetivo orientar y brindar herramientas a los colaboradores para tener hábitos de vida saludables y una alimentación sana.

Se dió inicio el día martes 16 de febrero con un tamizaje nutricional para conocer el estado de salud de los colaboradores y como sería la línea base para iniciar las actividades, teniendo en cuenta la caracterización de la población tamizada.

Tamizaje Nutricional
Programa Clínica Saludable

Invitamos a todo el personal para que participe del tamizaje nutricional, el cual será realizado por Daniela Herrera, nutricionista barilábrica de la Clínica.

El tamizaje nos ayudará como línea base para ejecutar el **Programa Clínica Saludable**, que tiene como objetivo el bienestar físico de nuestros colaboradores.

Fecha: Martes 16 y 17 de febrero
Horario: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Lugar: Consultorio 9 de sede Consulta Externa
Duración: 5 minutos por persona
Tamizaje de: Peso, talla, IMC, signos vitales y glucemia

*Por favor asistir durante el horario establecido, no se contará con preparación, ya que la duración del tamizaje es corta.

Estamos comprometidos con tu salud ¡Te esperamos!

Para mayor información comuníquese con Seguridad y Salud en el Trabajo al 10 ext. 157

IC Instituto de Diagnóstico y Referencia Epidemiológicos
CS Clínica Sagrado Corazón

El Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST) es el organismo de promoción, prevención y vigilancia de las normas y reglamentos de seguridad y salud en el trabajo, su vigencia es de 2 años y se reúnen mensualmente. Cuenta con 8 integrantes elegidos para representar al empleador y los colaboradores.

Elegidos por los colaboradores

Principales



Katherine Hernández Martínez
Cargo : Líder Servicio Quirúrgico
Servicio: Cirugía



Yesica Araque Martínez
Cargo : Líder Hemato Oncología
Servicio: Hemato Oncología

Suplentes



Leidy Torres Meneses
Cargo : Auxiliar de Enfermería
Servicio: Cirugía



Carolina Gaviria Ramos
Cargo : Analista de Cuentas Médicas
Servicio: Cartera y Cuentas Médicas

Elegidos por el empleador

Principales



Jorge Valencia Piedrahíta
Cargo : Coord. de Facturación
Servicio: Facturación



Alejandro García Botero
Cargo : Coord. de Urgencias
Servicio: Urgencias

Suplentes



Claudia Muñoz Cano
Cargo : Auxiliar de Enfermería
Servicio: Consulta Externa



Angie Agudelo Cadavid
Cargo : Líder de Mantenimiento
Servicio: Mantenimiento

El Comité de Convivencia Laboral (COCOLA) es un grupo de vigilancia de conformación obligatoria por parte de los empleadores, cuya finalidad es contribuir a proteger a los trabajadores contra los riesgos psicosociales que puedan afectar su salud, como es el caso del estrés ocupacional y acoso laboral. Su vigencia es de 2 años y se reúnen trimestralmente, cuenta con 8 integrantes elegidos para representar al empleador y los colaboradores.

Elegidos por el colaborador

Principales



Liliana Ruiz Botero

Cargo : Auxiliar de Enfermería
Servicio: UCI - UCE



Elkin Mazo Sepúlveda

Cargo : Auxiliar de Enfermería
Servicio: Urgencias



Paula Villa Rodríguez

Cargo : Auxiliar de Enfermería
Servicio: Cirugía



Luz Estela Isaza Ochoa

Cargo : Auxiliar de Enfermería
Servicio: Hospitalización

Suplentes

Elegidos por el empleador

Principales



Carlos Alfredo Pinto Hernández

Cargo : Coord. Técnico Científico



Juliana Zuluaga Bermúdez

Cargo : Líder Atención Centrada
en la persona



Cecilia Raquel Pachecho

Cargo : Auditora Médica



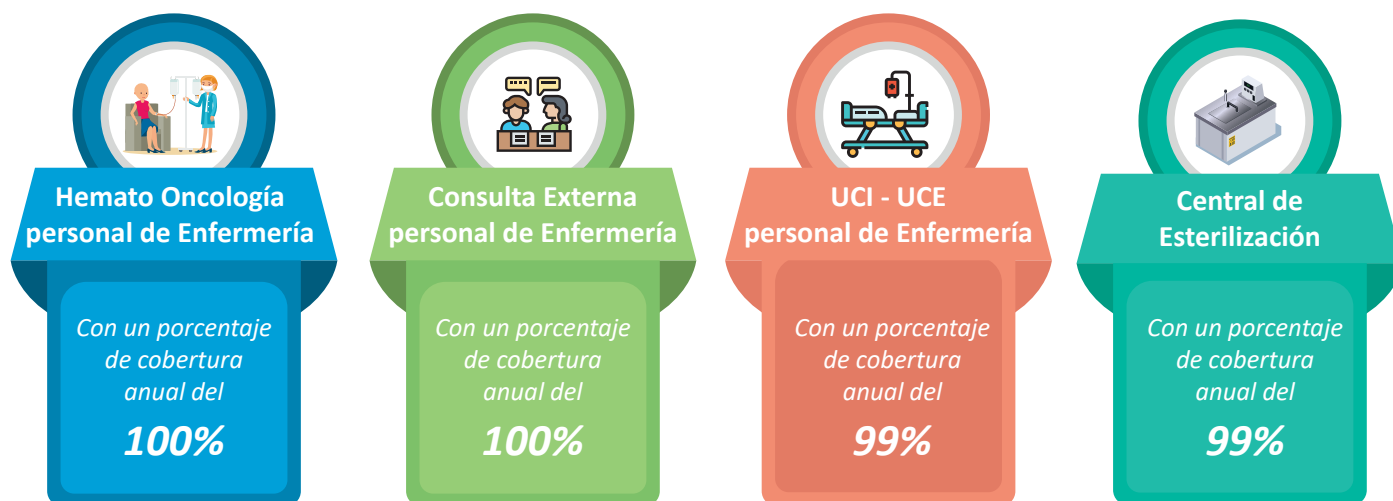
Juliana Marín Vélez

Cargo : Analista Tesorería

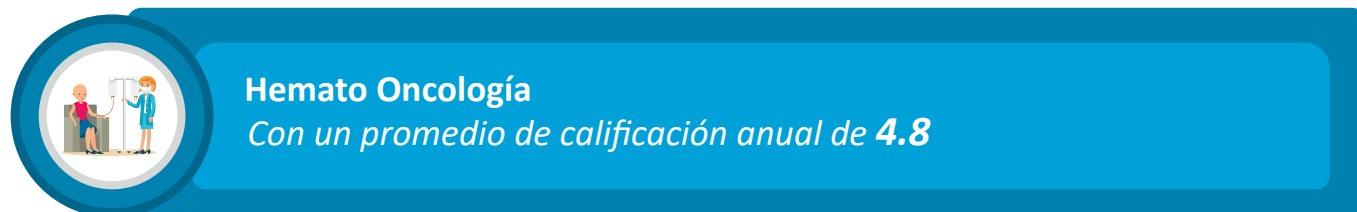
Suplentes



**Los Servicios que tuvieron mayor compromiso durante el año 2020
con el Programa de Capacitación y Formación fueron:**



Servicio con el mejor promedio de calificación



Queremos felicitar a estos Servicios por su **compromiso con el mejoramiento de sus conocimientos y competencias.**

Invitamos a todos los colaboradores a seguir **participando del Programa de Capacitación y Formación de manera activa y comprometida durante el 2021.**

Protocolo de Comunicación Efectiva

COD: E-GC-R-004



COMUNICACIÓN EFECTIVA

Cuando nos comunicamos, usamos palabras y gestos que adquieren un significado dentro de un contexto determinado. En consecuencia, para que la comunicación sea efectiva debe ocurrir que tanto el personal asistencial y/o administrativo como el paciente doten a las palabras de un mismo significado. Por lo tanto, es necesario que ambos compartan y comprendan un lenguaje para garantizar prácticas seguras.

DESARROLLO DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA



Asegurar una comunicación abierta entre los miembros del equipo y desde los miembros del equipo, el paciente y los cuidadores.



Definiciones e instrucciones simples permiten disminuir las equivocaciones que pueden ser provocadas por el uso de tecnicismo profesional o palabras inapropiadas.



Los diferentes niveles educativos también pueden ser un obstáculo para el correcto entendimiento. "Jergas, vocabulario típico, etc., son posibles causas de estos desaciertos comunicativos que complican la relación entre el personal asistencial y el paciente y/o sus cuidadores".



El objetivo de la comunicación deberá ser desarrollar una explicación con palabras sencillas y claras a fines de asegurar la comprensión mutua.

ACCIONES INSEGURAS MÁS COMUNES EN EL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN

- No estandarizar los mecanismos de comunicación.
- Utilización de acrónimos no estandarizados ni socializados en los registros clínicos.
- No tener una comunicación apropiada durante los cambios de turno y el traslado de pacientes intra e interinstitucionalmente.
- Problemas en la configuración de las agendas médicas.
- Reporte inoportuno de ayudas diagnósticas.
- Ausencia en la evaluación de las expectativas de pacientes.
- El soporte de atención en diversos sitios y pérdida del enfoque de cuidado psicosocial.



Los problemas de comunicación son la causa más común de muerte y discapacidad prevenible.

ACTIVIDADES PARA DESARROLLAR UNA COMUNICACIÓN EFECTIVA

1. Saludar	2. Presentarse	3. Llamar al paciente por su nombre	4. Concéntrase en el paciente y en sus necesidades o requerimientos
5. Asegurar una comunicación abierta	6. Dar instrucciones y recomendaciones simples	7. Implementar una escucha activa	8. Permitir que el paciente haga preguntas
9. Brindar educación continua al paciente y/o su familiar	10. Implementar la técnica del TEACH BACK	11. Manejar la misma información	12. Brindar información veraz
13. Utilizar herramientas que permitan una mejor comprensión y entendimiento	14. Informar de manera oportuna cualquier información asociada a la patología o estado de salud del paciente	15. Evitar dar órdenes verbales	16. Implementar listas de chequeo

PRÁCTICAS SEGURAS PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN

- Educación continua del paciente y sus cuidadores
- Hacer presentación del personal que atiende
- Nunca hable con tono condescendiente
- Confirmar con quien se está hablando
- Aceptar las diferencias de opinión
- Llamar al paciente por su nombre
- Escuchar sin interrupción
- Ser respetuosos siempre
- Hablar lento y claro
- Ser agradable

FACTORES FUNDAMENTALES PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LA COMUNICACIÓN

Claro Conciso Concreto Correcto

¡Una buena comunicación nos ayuda a prevenir eventos adversos!

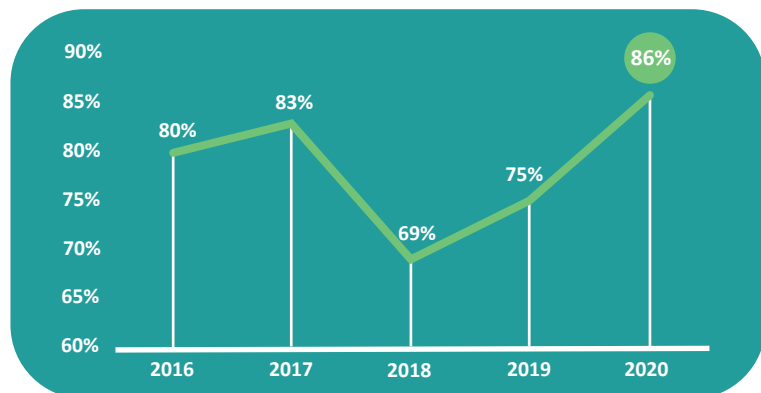
¿Sabías que todos los años medimos el clima de seguridad del paciente en la Institución?

Por:

Luz Maribel Toro Usuga

Enfermera Seguridad del paciente y Control de Infecciones

El año pasado entre octubre y noviembre aplicamos la encuesta de medición del clima de seguridad del paciente a nuestros colaboradores. Ésta ha sido nuestra evolución:



Teniendo en cuenta las diferentes dimensiones que se evalúan dentro de la Cultura de Seguridad del Paciente, **para el año 2021 tenemos como compromiso trabajar para mejorar en los siguientes aspectos:**



Realizando el reporte de eventos adversos e incidentes podremos determinar las medidas y mecanismos para reducir la probabilidad y el impacto en caso de que se produzcan.

¡Todos estamos comprometidos con la calidad y el mejoramiento continuo!

Nuestras fechas especiales en marzo

